

<b>SUCURSAL</b>	<b>NEIVA</b>
-----------------	--------------

<b>FECHA</b>	12 de Junio Del 2024
<b>NOMBRE DEL INFORME:</b>	Informe de Manifestaciones SIAU.
<b>PRESENTADO POR:</b>	Claudia Ximena Bahamón Galindo
<b>CARGO:</b>	Coordinadora SIAU

<b>OBJETIVO DEL INFORME</b>	Presentar el informe de seguimiento al procedimiento de gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los usuarios atendidos en la Clínica Medilaser S.A.S sucursal Neiva durante el mes de mayo del año 2024.
-----------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 1. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS

A continuación, se presenta informe de seguimiento al procedimiento de gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los usuarios atendidos en la Clínica Medilaser S.A.S sucursal Neiva durante el mes de mayo del año 2024. Los datos aquí reportados, se obtuvieron de la recolección de información en la apertura de buzones, buzón de página web, correos electrónicos y trámites de peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones.

La información consolidada para la elaboración de este informe, es adquirida a través del responsable de la oficina de atención al usuario conforme a lo documentado en el Manual De Atención Al Usuario 2022.

La clínica Medilaser cuenta con un software para el proceso de radicación, gestión y envío de respuestas de PQR y comunicaciones en general dentro de la organización, para reemplazar procesos no automatizados que se llevan a cabo y mejorando la eficiencia en el flujo de información correspondiente a PQR y sus respectivas respuestas; el sistema logra integrar los diferentes canales de Atención al ciudadano en un único sistema de registro, seguimiento y gestión, garantizando la trazabilidad y acceso a consulta de la información en forma automatizada.

Se cuenta con un espacio en la página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencia que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

Los mecanismos con que se cuenta para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) son:

- Página web: [www.medilaser.com.co](http://www.medilaser.com.co)
- Formato Físico de PQRSF, [F-GC-376 MD] FORMATO REPORTE MANIFESTACIONES POR BUZON - V4
- Correo electrónico: [siau.neiva@medilaser.com.co](mailto:siau.neiva@medilaser.com.co)
- Buzones de sugerencias (31) que se encuentran ubicados por las diferentes sedes y servicios de la clínica distribuidos de la siguiente manera:
  - 21 sede principal
  - 8 Sede Abner Lozano
  - 4 Sede Altico
- Líneas telefónicas: celular 3164720237 y una línea fija 6088724100 ext. sede principal -1439-1128), sede Abner lozano 6088664566 ext. 8207 línea gratuita nacional 01 8000 932 370.
- 2 oficinas de atención al usuario de manera presencial, están ubicadas 1 en la sede Abner lozano y 1 en la sede principal.

A continuación, se presenta el comportamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones PQRSF, así:

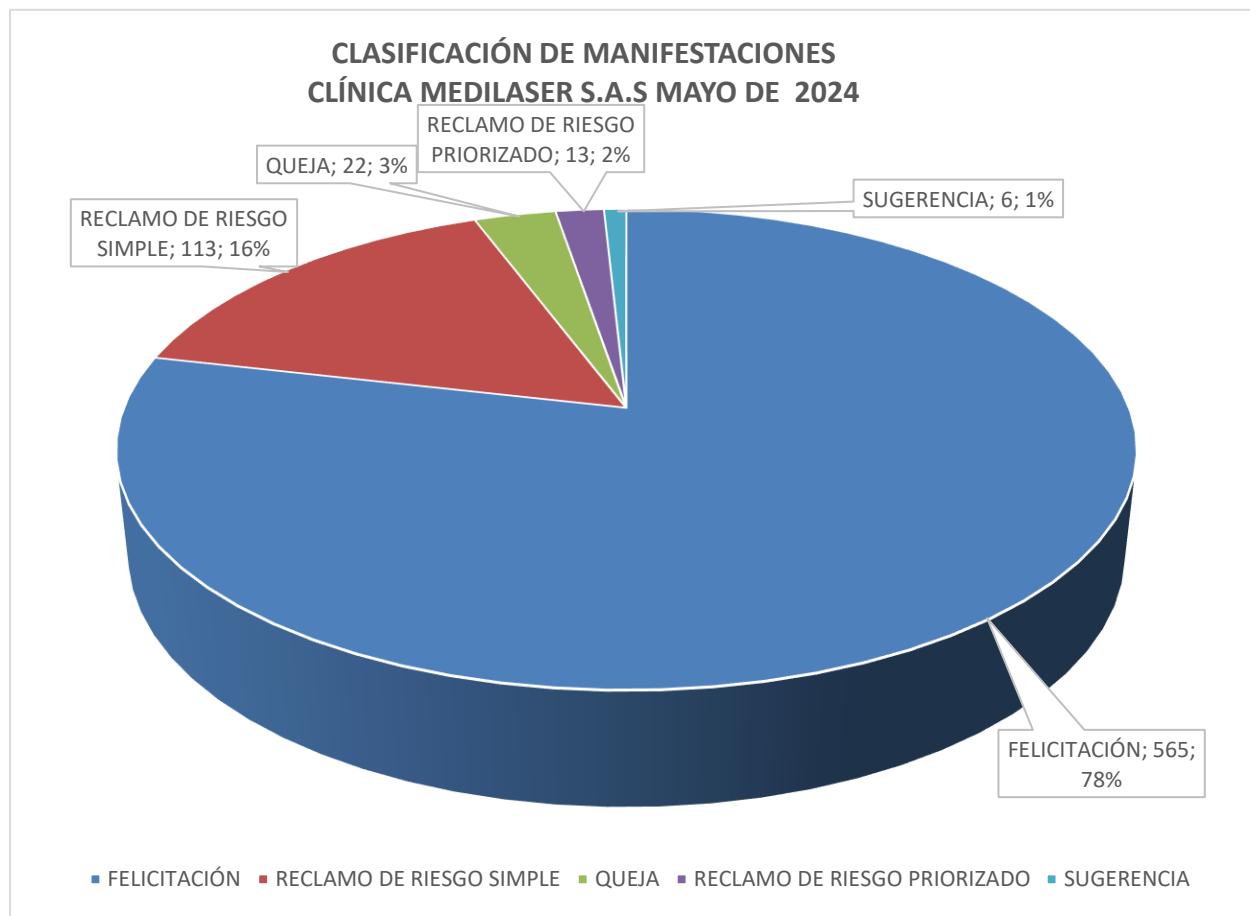
1. PQRSF radicadas por servicio mayo de 2024.

Para el mes de mayo de 2024 se radicaron en total 719 PQRSF, en los siguientes servicios de la Clínica Medilaser SAS

- Urgencias, Consulta Externa, Hospitalización Zafiro, Hospitalización En Casa, Cirugía, 6 Piso, Hospitalización Rubí, 5 Piso, Resonancia Magnética, Urgencias Pediátrica, 4 Piso, Uci Cardiovascular, Hospitalización Premium, Rayos X, Uci General, Hospitalización Pediátrica, Hospitalización Gold, Uci Quirúrgica, 3 Piso, Central De Citas, Uci Pediátrica, Uci Neonatal, Orientación, Uci Intermedia, Hemodinamia, Administración, Camilleros, Gerencia, Tac, Orientador, Ecografía, Laboratorio Clínico, Facturación, Facturación, Unidad Renal, Oficios Generales, Atención Ambulatoria, Servicios Generales y Minutrición.

2. Comportamiento mensual de las PQRSF del mes de mayo 2024. De conformidad con la información suministrada por SIAU (Recepción y Registro) se presenta el siguiente comportamiento de las PQRSF de la clínica Medilaser, reportado de manera mensual en el formato físico de PQRSF y en la página Web de la Entidad.

3.



Comportamiento de la PQRSF, mes de mayo de 2024. Información SIAU.

Para el mes evaluado y de acuerdo a la clasificación, el comportamiento de las PQRSF se evidenció, que en el mes de mayo de 2024 de las comunicaciones recibidas un 78% corresponde a felicitaciones con 565, un 16% corresponde a reclamos Riesgo Simple con 113, un 3% corresponde a quejas con 22, un 2% corresponde a reclamo riesgo prioritario con 13 y un 1% corresponden a sugerencia con 6, lo que se evidencia que hay un mayor número de personas conformes con la prestación del servicio en las diferentes áreas de la Clínica Medilaser.

4. Medios de Recepción En cuanto a los medios de recepción utilizados por los usuarios para interponer sus PQRSF, se tiene:

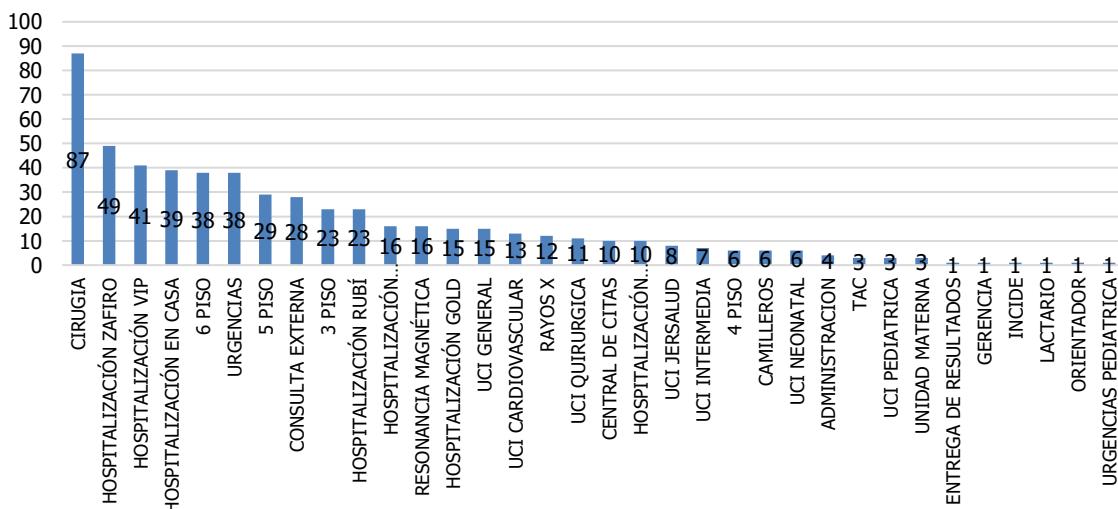
Etiquetas de fila	Cuenta de TIPO:NOMBRE
Buzón de Sugerencias	636
Correo Certificado	1
Email	68
Personal	12
Telefónico	2
Total, general	719

El medio más utilizado por nuestros usuarios corresponde a los buzones de sugerencia, los cuales se encuentran distribuidos en los diferentes servicios de la clínica y en segundo lugar el correo certificado el cual se socializa en los diferentes medios y se entrega a los usuarios en las rondas realizadas diariamente por el personal de la oficina de atención y servicio al usuario.

La clínica cuenta con la estrategia llamada rondas SIAU, la cual se realiza semanalmente con la finalidad de indagar sobre la satisfacción de los servicios prestados en nuestra institución, y se aborda de manera inmediata los casos en los cuales el usuario manifieste inconformidad.

#### **Trazabilidad De Las Felicitaciones Por Servicio Mayo 2024**

##### **Trazabilidad De Las Felicitaciones Por Servicios De Atención En La Clinica Medilaser S.A.S. Mayo 2024**



VERSIÓN	6
VIGENCIA	Febrero 2023
CÓDIGO	F-GI-200 MD
PÁGINAS	4 DE 16

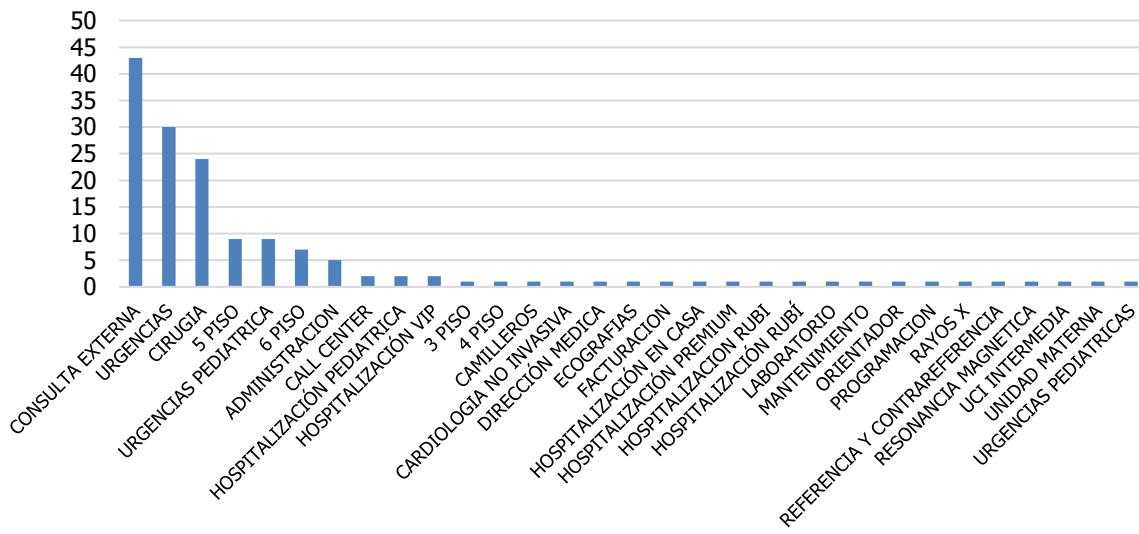
Se observa que para el mes de mayo las 5 primeras unidades con mayor número de felicitaciones fueron:

- En primer lugar, se identifica el servicio de cirugía con 87 felicitaciones.
- En segundo lugar, se identifica el servicio de hospitalización en zafiro con 49 felicitaciones.
- En el tercer lugar, se encuentra el servicio de hospitalización vip con 41 felicitaciones.
- En el cuarto lugar, se encuentra el servicio de hospitalización en casa con 39 felicitaciones.
- En quinto lugar, se ubica el servicio de hospitalización 6 piso y urgencias con 38 felicitaciones.

Una vez recibidas las felicitaciones, son entregadas a cada uno de los trabajadores o servicios a los cuales son radicadas, de igual manera se envían a la dirección de talento humano para que sean anexadas a la hoja de vida del trabajador.

### **Trazabilidad De Las Inconformidades Por Servicio Mayo 2024**

#### **Trazabilidad De Inconformidades Por Servicios De Atención Clinica Medilaser S.A.S. Mayo 2024**



Durante el mes de Mayo, se evidencia que el mayor número de inconformidades se recibe en los servicios de Consulta externa con 43 casos presentados principalmente por inoportunidad en las agendas; en segundo lugar, encontramos el servicio de urgencias con 30 casos presentados por actitud del personal; en tercer lugar, encontramos los servicios de cirugía con 24 casos presentados por desacuerdo en concepto y Atención médica; en cuarto lugar, se evidencia inconformidades en los servicios hospitalización 5 piso y urgencias con 9 casos cada servicio, en quinto lugar se encuentra hospitalización 6 piso con 7 casos principalmente por actitud del personal, en sexto lugar se encuentra administración con 5 casos principalmente por inatención, en séptimo lugar se encuentran los servicios de call center, hospitalización pediátrica y hospitalización vip con 2 casos en cada servicio; en octavo lugar se encuentran los servicios de hospitalización 3 piso, hospitalización 4 piso, camilleros, cardiología no invasiva, dirección médica, ecografías, facturación, hospitalización en casa, hospitalización premium, hospitalización rubí, laboratorio clínico, mantenimiento, orientador, programación de cirugía, referencia y contra referencia, resonancia, uci intermedia, unidad materna y urgencias pediátricas con 1 caso en cada servicio.

## Informe De Manifestaciones Neiva

### Proporción De Manifestaciones Gestionadas Oportunamente (Reclamaciones De Riesgo Priorizado) Neiva

#### REPORTE DE VALORES CAPTURADOS

↑	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Valores capturados						
						Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
2024	100,00	85,71	66,67	80,00	92,31	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.

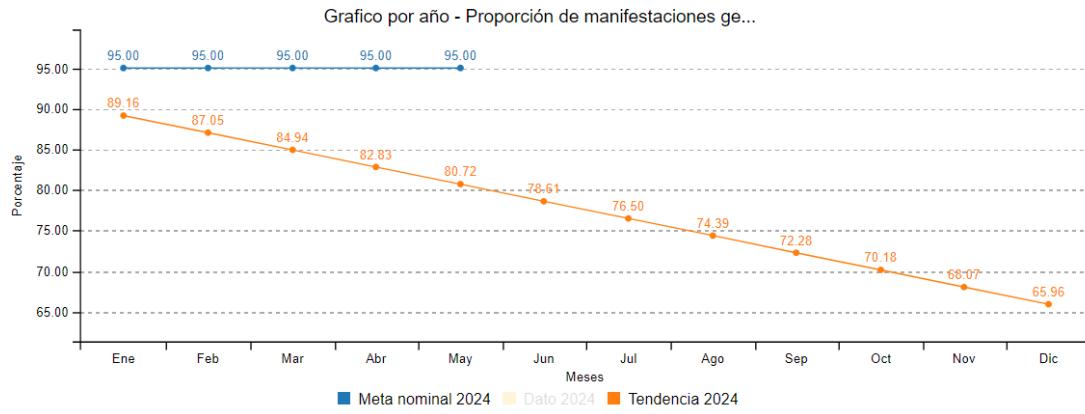
Notas: Unidad de medición: %

#### Valores acumulados

#### Valores promediados

#### Seguimiento por períodos

#### Cumplimiento frente a la meta



El resultado obtenido para el indicador Proporción de manifestaciones gestionadas oportunamente (Reclamaciones de Riesgo Priorizado) NEIVA durante el mes mayo de 2024 fue de 92.31% con un resultado aceptable de 2.69 puntos porcentuales por debajo de la meta del 95%. atribuible, a que 1 manifestación no fue contestada dentro del tiempo establecido, según la circular emitida por la Supersalud, "28 jun 2023 —Circular 2023151000000010-5 de 2023". (Reclamo de riesgo priorizado: Reclamo que involucra algún riesgo para la integridad de las personas o que afecte a poblaciones vulnerables o causen gran impacto en el Sistema General de Seguridad Social en Salud o el Sector Salud). Por ende, se observa un resultado negativo.

Durante este periodo se reciben 13 casos clasificados como riesgo priorizado, de los cuales 1 no se logró el cierre dentro de los tiempos. se analiza la desviación estándar 10.47, dado a que en el mes de marzo se genera incumplimiento en el cierre de las manifestaciones por parte de los líderes jefe de facturación y líder de cirugía por demoras en la programación de un procedimiento quirúrgico.

Se evidencia un resultado negativo durante la quinta medición del año, este resultado es atribuible a la inoportunidad en la agenda de cirugía de mama lo cual dificulto que se emitiera respuesta dentro de los tiempos; no obstante, se evidencia que la oficina de atención al usuario se encuentra radicando y realizando seguimiento constantes a las manifestaciones de manera oportuna el Software de gestión de calidad, lo anterior con el

objetivo de identificar y monitorizar el tiempo transcurrido para la emisión de respuestas a las manifestaciones de los usuarios y/o asegurador.

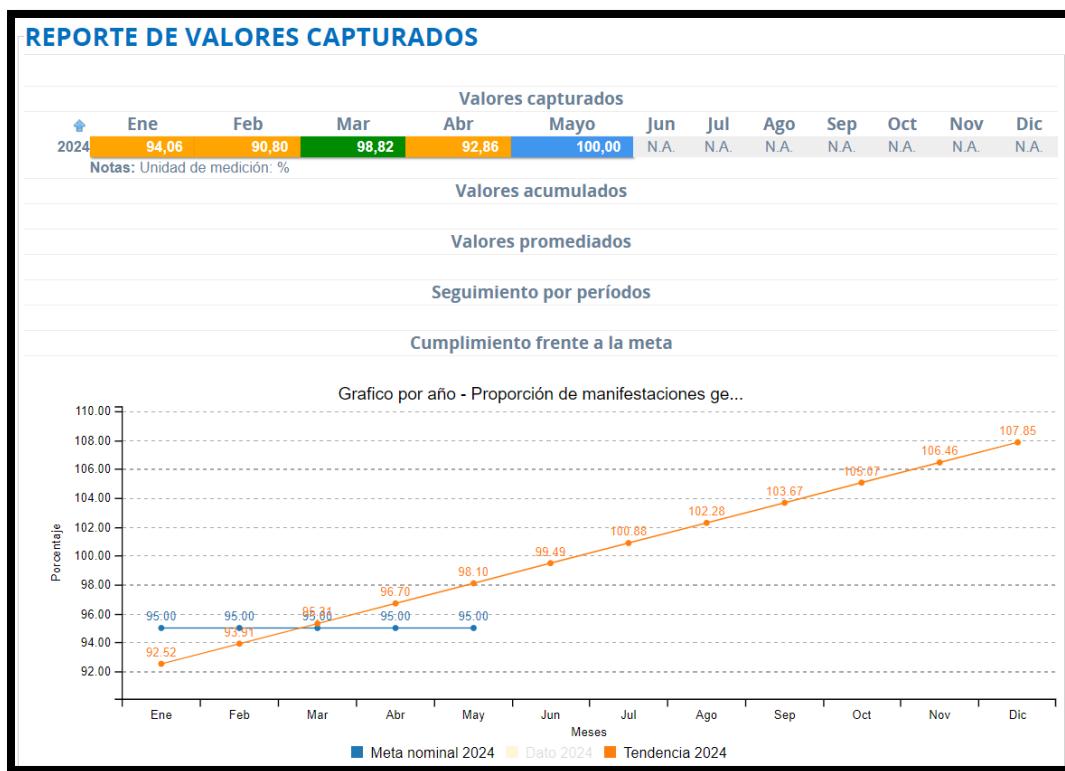
Este indicador se correlaciona con el indicador, Proporción de usuarios satisfechos, mayo 2024, 98.72%, Proporción de usuarios que recomendaría a clínica Medilaser S.A.S a un familiar o amigo mayo 2024, 97.98%, los cuales presentaron resultados positivos.

Se considera necesario conservarlas intervenciones hacia los líderes de los servicios, continuar con la priorización el envío de los argumentos de respuesta teniendo en cuenta los tiempos estipulados, por tanto, se propone a la unidad de SIAU, continuar notificando de manera oportuna, las manifestaciones en software de gestión de calidad, y así, los líderes involucrados pueden intervenir de manera inmediata y oportuna, dando a conocer sus acciones correctivas o preventivas que haya lugar.

En cuanto a la no oportunidad de agendas, se requiere intervención por parte del subdirector de los servicios ambulatorios para que se garantice la oportunidad y disponibilidad de agendas en la consulta externa, que permitan garantizar respuesta oportuna todos los requerimientos. Se continuo seguimiento de este indicador en el comité SIAU.

Nota: se realiza ajuste de los tiempos de respuesta del indicador, a partir del 15 de septiembre del 2023, de acuerdo a la Circular-Externa-No.-2023151000000010-5-de-2023 emitida por la Supersalud. En la cual estipula que el tiempo máximo de respuestas de las manifestaciones generales no debe ser mayor a 72 Horas, en cuanto a los reclamos de riesgo priorizado máximo 48 horas y los reclamos de riesgo vital 24 horas máximo.

### **Proporción De Manifestaciones Gestionadas Oportunamente (Reclamaciones De Riesgo Simple) Neiva**



VERSIÓN	6
VIGENCIA	Febrero 2023
CÓDIGO	F-GI-200 MD
PÁGINAS	7 DE 16

El resultado obtenido para el indicador Proporción de manifestaciones gestionadas oportunamente (Reclamaciones de Riesgo Simple) NEIVA durante el mes de mayo de 2024 fue de 100% con un resultado positivo de 5 puntos porcentuales por encima de la meta del 95%. atribuible, a que el total de las manifestaciones evidenciadas fueron contestada dentro del tiempo establecida, según la circular emitida por la Supersalud, "28 jun 2023 —Circular 2023151000000010-5 de 2023".(Reclamo de riesgo simple: Reclamo a través del cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud, sin que se identifique un riesgo inminente para la vida, la integridad del usuario, afectación a población vulnerable, ni cause gran impacto en el sector).Por ende, se observa un resultado positivo, durante 1 medición del año en curso.

Durante este periodo se reciben 113 casos clasificados como riesgo simple, de los cuales se logró el 100% cierre dentro de los tiempos. se analiza la desviación estándar 3.13, dado a que en el mes abril se genera incumplimiento en el cierre de las manifestaciones por parte de los líderes (director administrativo, coordinadora de enfermería de hospitalización de la sede Abner, y en la sede entro jefe de facturación y coordinador de consulta externa).

Se evidencia un resultado positivo durante la quinta medición del año, este resultado es atribuible a la oportunidad en los análisis de las manifestaciones por parte de los líderes de proceso; no obstante, se evidencia que la oficina de atención al usuario se encuentra radicando y realizando seguimiento constantes a las manifestaciones de manera oportuna el Software de gestión de calidad, lo anterior con el objetivo de identificar y monitorizar el tiempo transcurrido para la emisión de respuestas a las manifestaciones de los usuarios y/o asegurador.

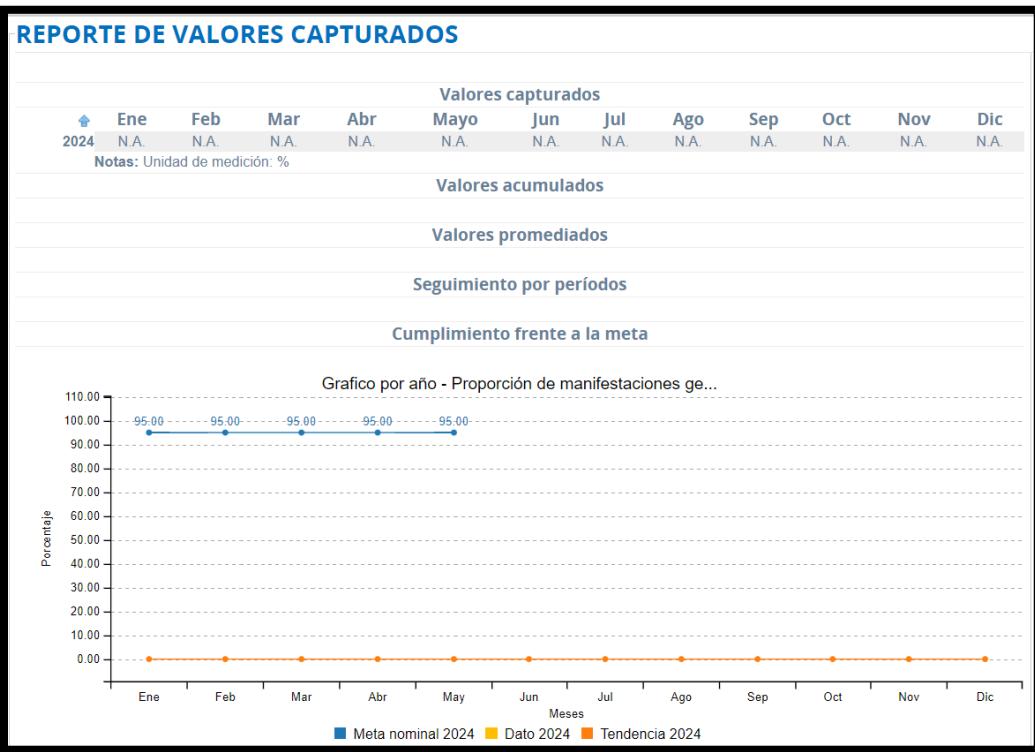
Este indicador se correlaciona con el indicador, Proporción de usuarios satisfechos, mayo 2024, 99.67%, Proporción de usuarios que recomendaría a clínica Medilaser S.A.S a un familiar o amigo mayo 2024, 97.98%, los cuales presentaron resultados positivos.

Se considera necesario conservarlas intervenciones hacia los líderes de los servicios, continuar con la priorización el envío de los argumentos de respuesta teniendo en cuenta los tiempos estipulados, por tanto, se propone a la unidad de SIAU, continuar notificando de manera oportuna, las manifestaciones en software de gestión de calidad, y así, los líderes involucrados pueden intervenir de manera inmediata y oportuna, dando a conocer sus acciones correctivas o preventivas que haya lugar.

En cuanto a la no oportunidad por parte de los líderes se requiere replantear estrategias con el personal a cargo, que permitan garantizar respuesta oportuna todos los requerimientos. Se continuo seguimiento de este indicador en el comité SIAU.

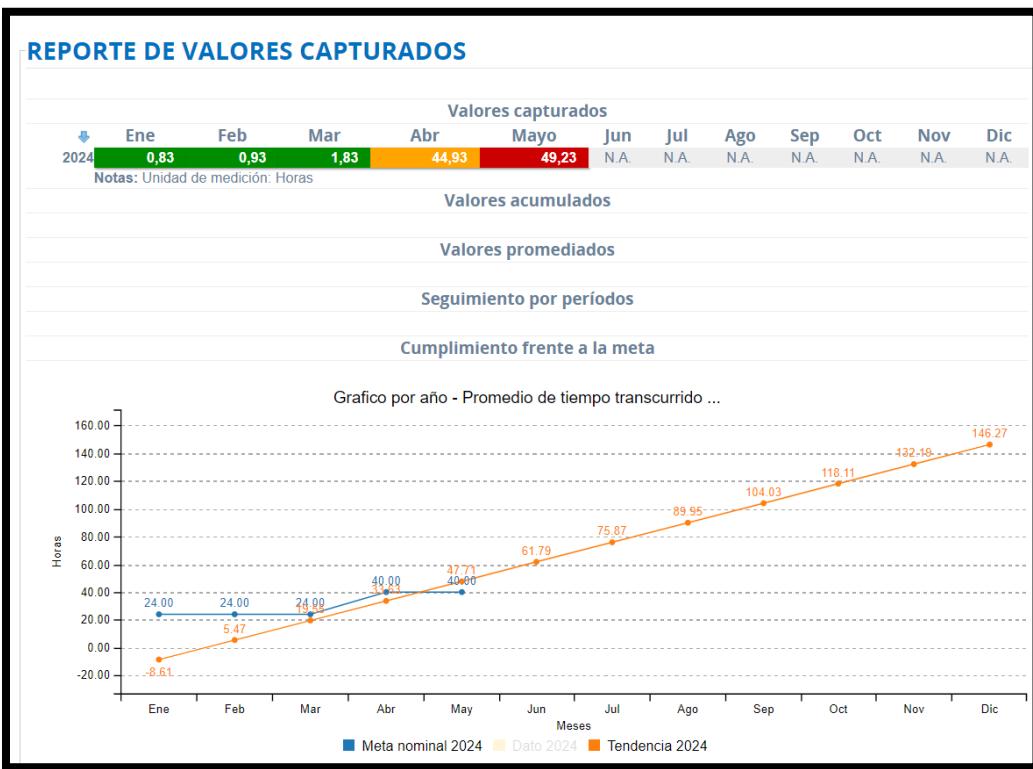
Nota: se realiza ajuste de los tiempos de respuesta del indicador, a partir del 15 de septiembre del 2023, de acuerdo a la Circular-Externa-No.-2023151000000010-5-de-2023 emitida por la Supersalud. En la cual estipula que el tiempo máximo de respuestas de las manifestaciones generales no debe ser mayor a 72 Horas, en cuanto a los reclamos de riesgo priorizado máximo 48 horas y los reclamos de riesgo vital 24 horas máximo.

**Proporción De Manifestaciones Gestionadas Oportunamente (Reclamaciones De Riesgo Vital)  
Neiva**



En cuanto al indicador proporción De Manifestaciones Gestionadas Oportunamente (Reclamaciones De Riesgo Vital) Neiva no se reciben casos de riesgo vital, durante el periodo evaluado.

## Promedio De Tiempo Transcurrido Para La Respuesta A Las Manifestaciones (Reclamos De Riesgo Priorizado) Neiva



El resultado obtenido para el indicador Promedio de tiempo transcurrido para la respuesta a las manifestaciones (Reclamos de riesgo priorizado) durante el mes de mayo de 2024 fue de 49.23 horas con un resultado negativo de 9.23 respecto a la meta nominal de 40 horas, se analiza la desviación estándar de 21.40, una vez revisados los datos se evidencia que no hay, sin embargo este resultado es atribuible a que las mediciones anteriores se tenía en cuenta la sumatoria de días y para el mes de abril, se tiene en cuenta la sumatoria de horas por lo cual se ajusta la meta de 2 días a 40 horas.

El resultado alcanzado en este período y el resultado es atribuible al ajuste en la medición del indicador, también, se presenta inoportunidad en el análisis por parte de los líderes de procesos en la respuesta de 3 casos los cuales no se logran cerrar dentro de los tiempos, principalmente en fines de semana. También, se evidencia cierre de las manifestaciones antes de 2 días, sin embargo, se excede de las 48 horas de acuerdo a la hora en la que se radica la manifestación.

No obstante, se realiza intervención por la coordinación SIAU con los líderes de servicios en el cual se reforzó la importancia de realizar el cierre oportuno de las PQR direccionaladas por las EAPB, también, se cuenta con un asistente administrativo dedicado 100% a seguimiento de las solicitudes que llegan por correo y se genera respuesta de manera inmediata de las solicitudes de consultas, lo cual impacta en los tiempos de atención.

Sin embargo, es de resaltar que la oficina de SIAU, se encuentra radicando las manifestaciones de manera oportuna el Software de gestión de calidad, lo anterior con el objetivo de identificar y monitorizar el tiempo transcurrido para la emisión de respuestas a las manifestaciones de los usuarios y/o asegurador.

Este indicador se correlaciona con el indicador, Proporción de usuarios satisfechos, mayo 2024, 98.72%, Proporción de usuarios que recomendaría a clínica Medilaser S.A.S a un familiar o amigo mayo 2024, 97.98%, los cuales presentaron resultados positivos.

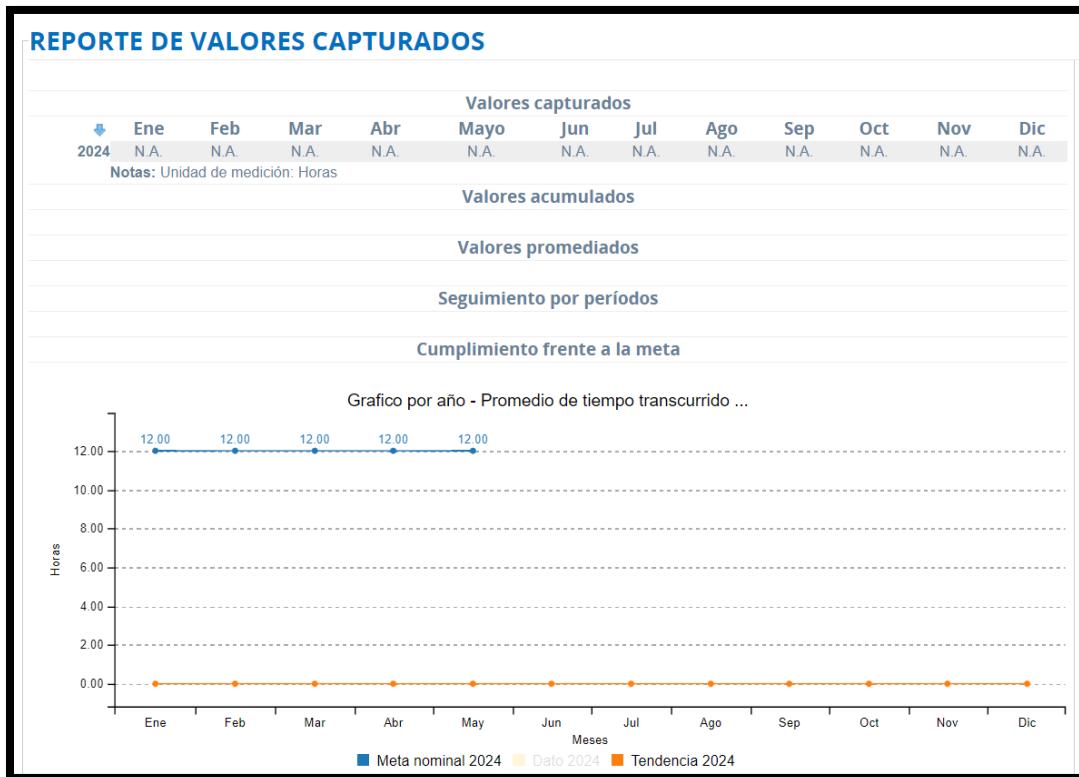
Se considera necesario conservarlas intervenciones hacia los líderes de los servicios, por tanto, se propone a la unidad de SIAU, continuar notificando de manera oportuna, las manifestaciones en software de gestión de calidad, y así, los líderes involucrados pueden intervenir de manera inmediata y oportuna, dando a conocer sus acciones correctivas o preventivas que haya lugar.

Se recomienda a los subdirectores y/o líderes de servicio continuar con la priorización el envío de los argumentos de respuesta teniendo en cuenta los tiempos estipulados.

Se continuo seguimiento de este indicador en el comité de SIAU, y socialización de las manifestaciones en los grupos primarios.

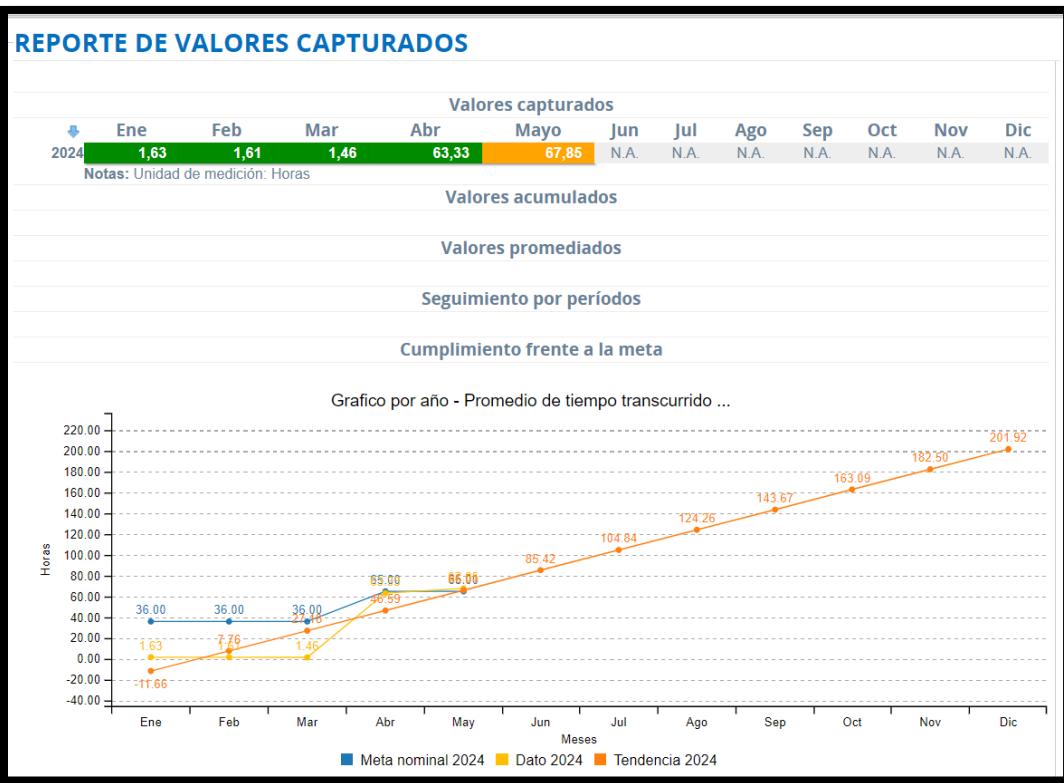
Nota: se realiza ajuste de los tiempos de respuesta del indicador, a partir del 15 de septiembre del 2023, de acuerdo a la Circular-Externa-No.-202315100000010-5-de-2023 emitida por la Supersalud. En la cual estipula que el tiempo máximo de respuestas de las manifestaciones generales no debe ser mayor a 72 Horas, en cuanto a los reclamos de riesgo priorizado máximo 48 horas y los reclamos de riesgo vital 24 horas máximo.

#### **Promedio De Tiempo Transcurrido Para La Respuesta A Las Manifestaciones (Reclamos De Riesgo Vital) Neiva**



En cuanto al indicador Promedio De Tiempo Transcurrido Para La Respuesta A Las Manifestaciones (Reclamos De Riesgo Vital) Neiva no se reciben reclamos de riesgo vital durante la presente medición.

## Promedio De Tiempo Transcurrido Para La Respuesta A Las Manifestaciones (Reclamos De Riesgos Simples) Neiva



El resultado obtenido para el indicador Promedio de tiempo transcurrido para la respuesta a las manifestaciones (Reclamos de riesgo Simple) durante el mes de mayo de 2024 fue de 67.85 horas con un resultado aceptable de 1,85 horas en referencia a la meta <65 horas. Se analiza la desviación estándar de 30.29 horas una vez revisados los datos se evidencia que no hay error, sin embargo, este resultado es atribuible a que las mediciones anteriores se tenían en cuenta la sumatoria de días y para el mes de abril, se tiene en cuenta la sumatoria de horas por lo cual se ajusta la meta de 3 días a 65 horas.

El resultado alcanzado en este período y el resultado aceptable es atribuible al ajuste en la medición del indicador, también, se presenta inoportunidad en el análisis por parte de los líderes de procesos en la respuesta de casos los cuales no se logran cerrar dentro de los tiempos, principalmente en fines de semana. También, se evidencia cierre de las manifestaciones antes de 3 días, sin embargo, se excede de las 65 horas establecidas como meta nominal de acuerdo a la hora en la que se radica la manifestación.

No obstante, se realiza intervención por la coordinación SIAU con los líderes de servicios en el cual se reforzó la importancia de realizar el cierre oportuno de las PQR direccionadas por las EAPB, también, se cuenta con un asistente administrativo dedicado 100% a seguimiento de las solicitudes que llegan por correo y se genera respuesta de manera inmediata de las solicitudes de consultas, lo cual impacta en los tiempos de atención.

Sin embargo, es de resaltar que la oficina de SIAU, se encuentra radicando las manifestaciones de manera oportuna el Software de gestión de calidad, lo anterior con el objetivo de identificar y monitorizar el tiempo transcurrido para la emisión de respuestas a las manifestaciones de los usuarios y/o asegurador.

Este indicador se correlaciona con el indicador, Proporción de usuarios satisfechos, mayo 2024, 98.72%, Proporción de usuarios que recomendaría a clínica Medilaser S.A.S a un familiar o amigo mayo 2024, 97.98%, los cuales presentaron resultados positivos.

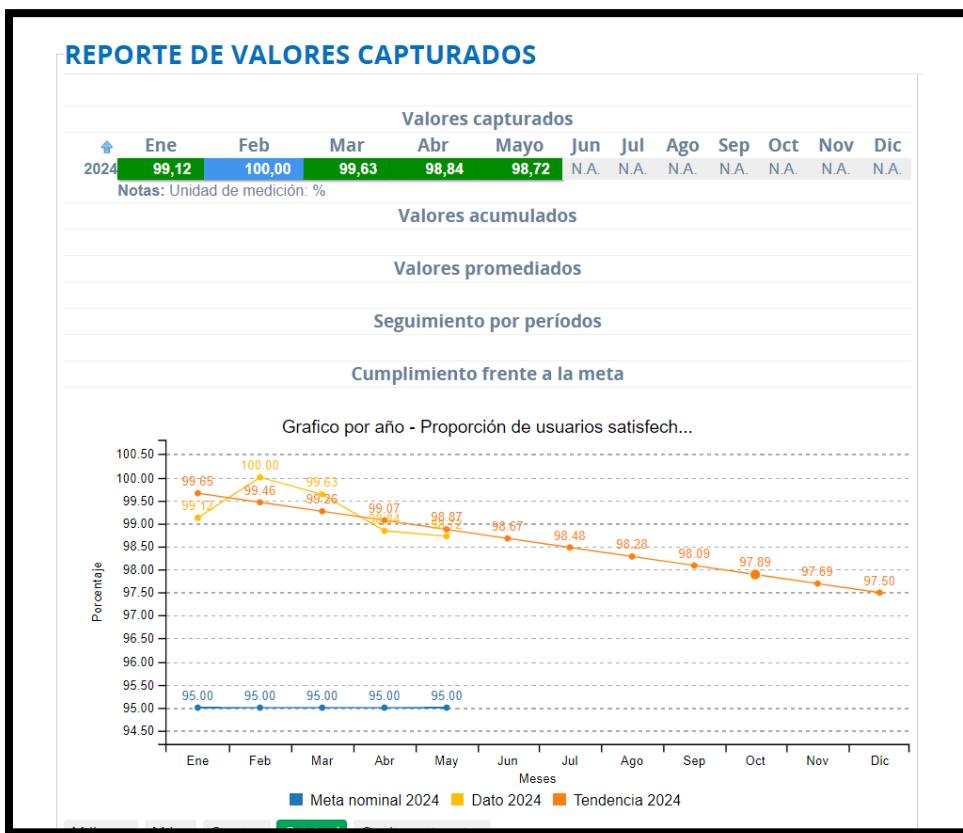
Se considera necesario conservarlas intervenciones hacia los líderes de los servicios, por tanto, se propone a la unidad de SIAU, continuar notificando de manera oportuna, las manifestaciones en software de gestión de calidad, y así, los líderes involucrados pueden intervenir de manera inmediata y oportuna, dando a conocer sus acciones correctivas o preventivas que haya lugar.

Se recomienda a los subdirectores y/o líderes de servicio continuar con la priorización el envío de los argumentos de respuesta teniendo en cuenta los tiempos estipulados.

se continuo seguimiento de este indicador en el comité de SIAU, y socialización de las manifestaciones en los grupos primarios.

Nota: se realiza ajuste de los tiempos de respuesta del indicador, a partir del 15 de septiembre del 2023, de acuerdo a la Circular-Externa-No.-202315100000010-5-de-2023 emitida por la Supersalud. En la cual estipula que el tiempo máximo de respuestas de las manifestaciones generales no debe ser mayor a 72 Horas, en cuanto a los reclamos de riesgo priorizado máximo 48 horas y los reclamos de riesgo vital 24 horas máximo.

### Tendencia De La Proporción De Usuarios Satisfechos



El resultado obtenido para el indicador Proporción de usuarios satisfechos Neiva sede en el mes de mayo de 2024 fue de 98.72%, con un resultado positivo de 3.72 puntos porcentuales por encima de la meta nominal 95%, atribuible a que los pacientes durante la encuesta de satisfacción, dieron a conocer que el personal que los atendió, les brindo una atención humanizada, y que la información transmitida fue de forma clara y sencilla. De acuerdo a lo anterior, se obtuvo un resultado positivo, siendo esta la quinta medición del año en curso.

VERSIÓN	6
VIGENCIA	Febrero 2023
CÓDIGO	F-GI-200 MD
PÁGINAS	13 DE 16

Se analiza la desviación estándar, cuyo resultado fue 0.40 puntos, siendo esta no significativa para la presente medición.

Resultados por servicios:

- Hospitalización 100%
- Urgencias 97.63%
- Servicios ambulatorios 99.07%
- Cirugía: 99%
- Hospicasa: 100%

El resultado alcanzado en este periodo, obedece a las estrategias de impacto ejecutadas en los servicios de internación y ambulatorios, tales como:

Al momento de programar jornadas con especialista se garantizan consultorios exclusivos, permitiendo así, privacidad para las valoraciones físicas y confidencialidad en la información de acuerdo al cuadro clínico del paciente, aun estando los pacientes en el servicio de urgencias.

Se plantearon estrategias como agilidad en la asignación de camas, a pacientes de urgencias, hacia el servicio de Hospitalización General, se garantizó el derecho a la segunda opinión, a los pacientes quienes requerían de acuerdo al recurso humano con el que contaba la institución, satisfacción por la limpieza e higiene en cada uno de las habitaciones, consultorios y baños públicos, amabilidad por parte del personal asistencial y administrativo hacia los pacientes y familiares, al momento de transmitir información sobre el estado de salud.

Este indicador se correlaciona con el indicador: Proporción de usuarios que recomendaría a clínica Medilaser S.A.S a un familiar o amigo mayo 2024. 97.89%, el cual obtuvo un resultado satisfactorio, logrando superar la meta establecida.

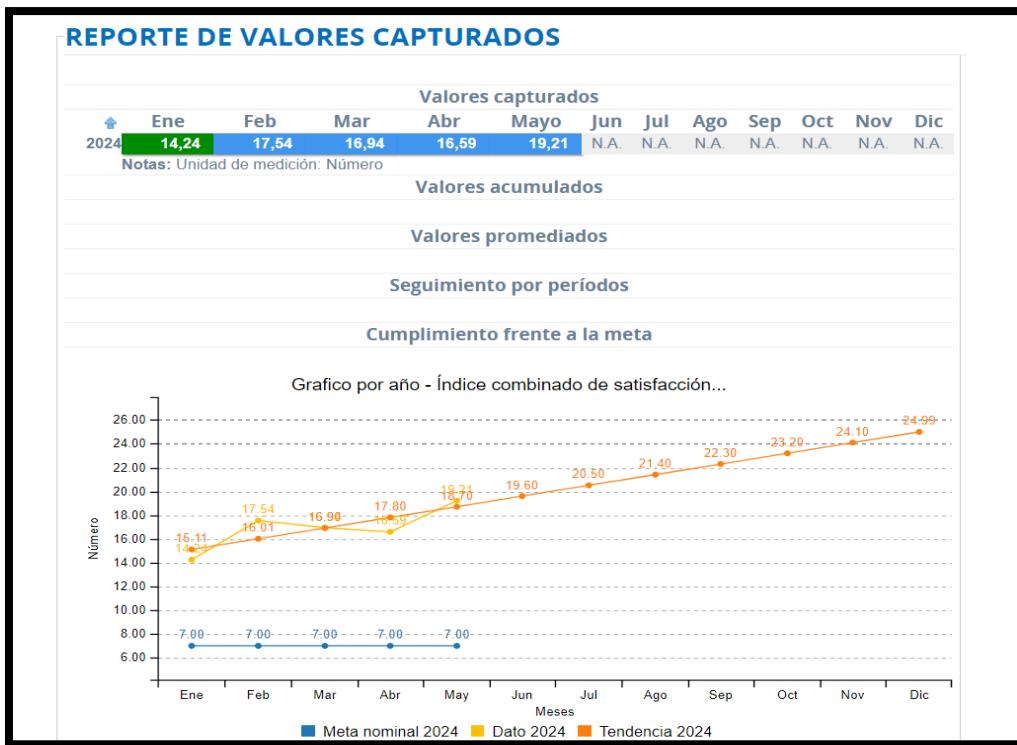
Se considera necesario continuar con las intervenciones, por tanto, se propone a las Direcciones, Gestores y líderes de procesos, continuar orientando al personal a cargo, la importancia de garantizar la misión de Clínica Medilaser S.A.S, hacia el paciente y su familia, "Nuestro mayor compromiso es cuidar tu salud y la de tu familia". Lo anterior, con el objetivo de conservar la expectativa del paciente durante sus atenciones ambulatorias e intrahospitalarias, y nos sigan recomendando, como una institución de salud por sus altos estándares de calidad y humanización en la atención.

Como estrategia se continúa socializando los resultados en los grupos primarios y se envía de manera mensual los resultados del informe de satisfacción a cada uno de los servicios de la clínica.

se anexa acta de la socialización de metas realizadas en la cual puede encontrarse información de cómo se determinó la muestra:

O:\CoordGarantiaCalidad\10. SIAU\Compartida\Año 2024\14. Actas de socialización metas 2024\Satisfacción 2024

## Índice Combinado De Satisfacción



El resultado obtenido para el indicador Índice combinado de satisfacción en el mes de mayo fue de 19.21, con un resultado positivo de 9.59 puntos por encima de la meta nominal>7; No obstante, se evidencia aumento en 2.62 puntos en comparación a los resultados del mes anterior, se evidencia una desviación estándar de 1.19 siendo este no significativa durante la presente medición.

Durante el mes de abril se reciben 565 felicitaciones y 148 reclamos y 6 sugerencias:

En cuanto a los reclamos se relacionan las causas que generaron las manifestaciones:

CAUSA	CANTIDAD
Inoportunidad	60
Actitud del personal	22
Información	13
Desacuerdo en concepto y Atención medica	12
Inatención	12
Logistica de la atención	9
Hotelería y Confort	6
Eventos de Calidad	4
Orientación y seguridad	3
Confidencialidad y Privacidad	1
Costos en los servicios	1
Decisiones y Preferencias	1
Demandas no atendidas	1
Discriminación	1
Impuntualidad	1
Otros	1
Total, general	148

Por tanto, se propone a los subdirectores, en conjunto con el personal de las unidades, continuar fortaleciendo las estrategias para brindar una atención humanizada hacia al paciente y su familiar. Se realiza socialización de los resultados vía Outlook y en los diferentes grupos primarios con la finalidad de que se establezcan las acciones de mejora las que haya lugar.

**1.1. Otros Aspectos Relevantes de la Gestión**

N.A

**1.2. Dificultades presentadas en la ejecución**

N.A

**2. CONCLUSIONES**

**Principales fortalezas:**

1. Se cuenta con el proceso de atención al usuario con diferentes medios de comunicación que permiten recibir las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones por parte de los usuarios permitiendo la trazabilidad y seguimiento de las mismas.
2. La clínica Medilaser S.A.S cuenta con un software de gestión de calidad (DARUMA) para el proceso de radicación, gestión y envío de respuestas de PQR, que permite mejorar la eficiencia en el flujo de información correspondiente a PQR y sus respectivas respuestas; el sistema permite el seguimiento y gestión, garantizando la trazabilidad y acceso a consulta de la información en forma automatizada.
3. La clínica cuenta con la estrategia llamada rondas SIAU, la cual se realiza semanalmente con la finalidad de indagar sobre la satisfacción de los servicios prestados en nuestra institución, y se aborda de manera inmediata los casos en los cuales el usuario manifieste inconformidad.

**2.2 Principales Oportunidades de mejora**

1. Continuar con el seguimiento de las principales causas que están generando la radicación de inconformidades, y establecer las acciones a que haya lugar.
2. Continuar notificando de manera oportuna las manifestaciones en el software de gestión de calidad permitirá que los líderes involucrados puedan intervenir de inmediato, implementando acciones correctivas o preventivas según sea necesario y comunicando dichas acciones de manera efectiva.

**RECOMENDACIONES**

N.A

**Responsable del informe: Claudia Ximena Bahamón Galindo**  
**Cargo: Coordinadora SIAU**