

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

<b>FECHA</b>	09 de Julio 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 julio 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 julio 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 La Toma
- 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.

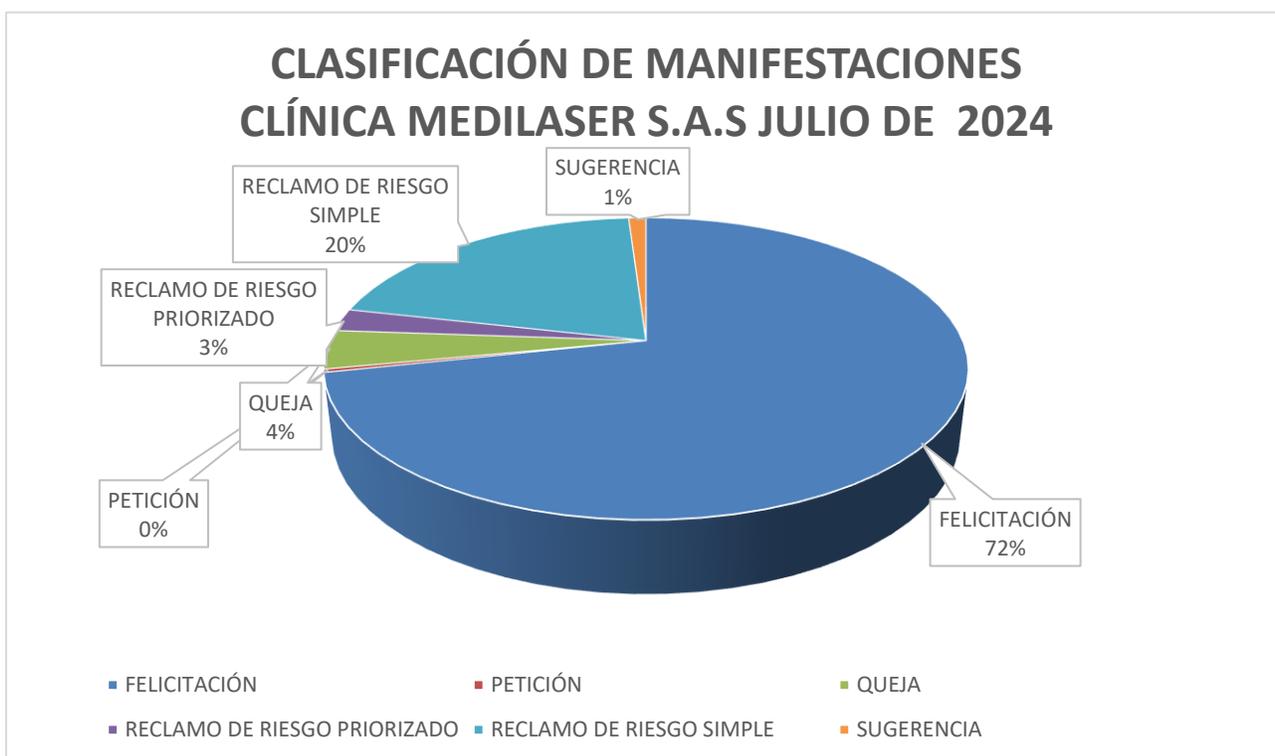
A continuación, se presenta el comportamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones PQRSF, así:

1. PQRSF radicadas por servicio julio de 2024.

Para el mes de julio de 2024 se radicaron en total 550 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 julio 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 julio 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 julio de 2024 de las comunicaciones recibidas un 72% corresponde a felicitaciones con 414, un 20% corresponde a reclamos Riesgo Simple con 118, un 4% corresponde a quejas con 24, un 3% corresponde a reclamo riesgo priorizado con 14 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	491
Email	64
Personal	16
Red social	2
Telefónica	5
Total	578

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 Felicidades Por Servicio Julio 2024

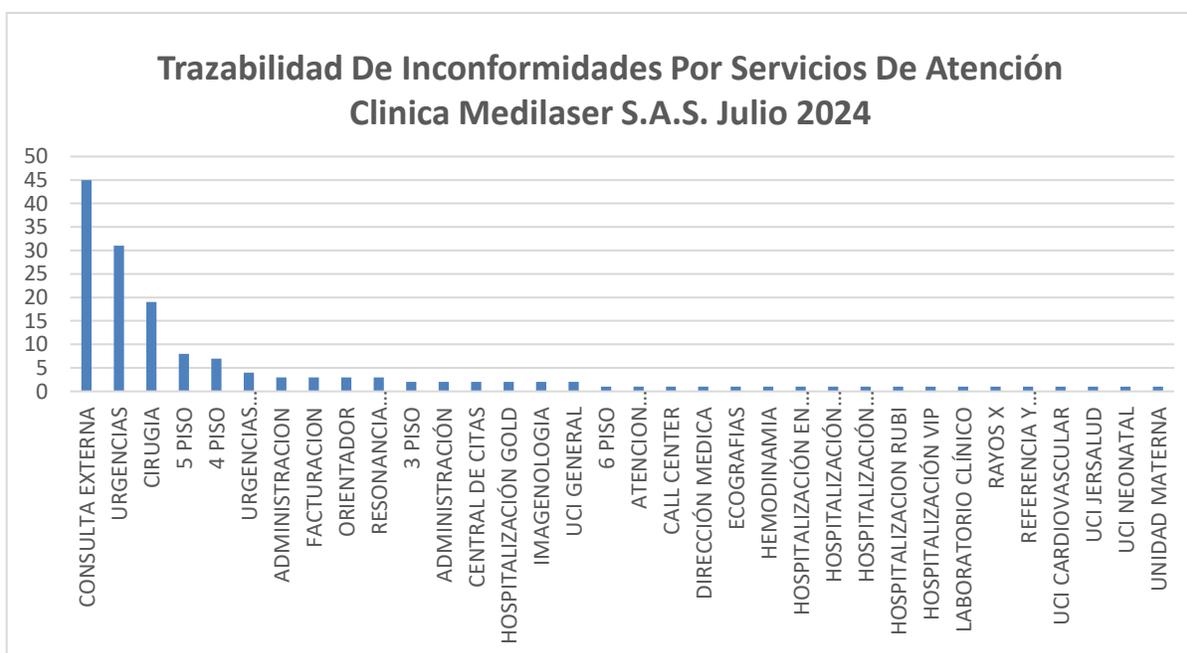


Se observa que para el mes de Julio las 5 primeras unidades con mayor número de felicitaciones fueron:

- En primer lugar, se identifica el servicio de hospitalización en casa con 42 felicitaciones.
- En segundo lugar, se identifica el servicio de observación urgencias con 35 felicitaciones.
- En el tercer lugar, se encuentra el servicio de hospitalización rubí con 30 felicitaciones.
- En el cuarto lugar, se encuentran los servicios de hospitalización zafiro con 29 felicitaciones.
- En quinto lugar, se ubica el servicio de UCI general con 27 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.

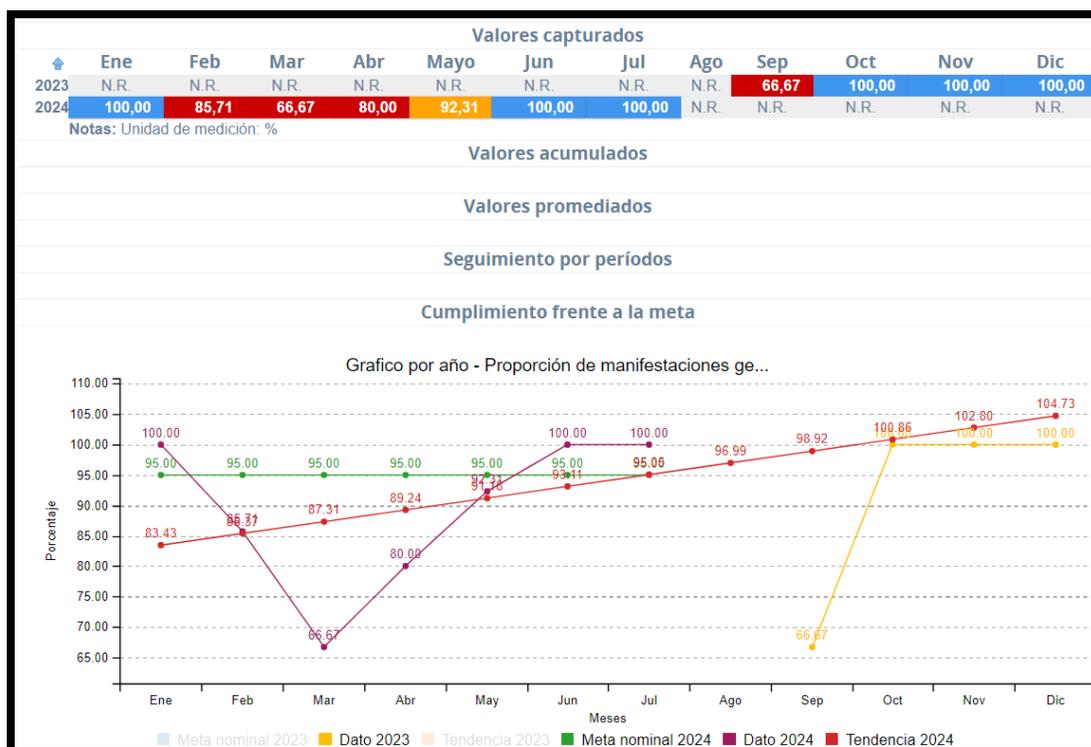
**Trazabilidad De Las Inconformidades Por Servicio Julio 2024**



Durante el mes de Julio, se evidencia que el mayor número de inconformidades se recibe en los servicios de Consulta externa con 45 casos presentados principalmente por inoportunidad en las agendas; en segundo lugar, encontramos el servicio de urgencias con 31 casos presentados por actitud del personal y logística en la atención; en tercer lugar, encontramos los servicios de cirugía con 19 casos presentados por inoportunidad; en cuarto lugar, se evidencia inconformidades en el servicio de 5 piso con 8 casos presentados principalmente por inoportunidad, en quinto lugar se encuentra el servicio de 4 piso con 7 casos, en sexto lugar se encuentra el servicio de urgencias pediátrica con 4 casos, en séptimo lugar se encuentran los servicios de administración, facturación, orientador y resonancia magnética con 3 casos cada uno, en octavo lugar se encuentran los servicios de 3 piso, administración, central de citas, hospitalización gold, imagenología y uci general con 2 casos por cada unidad y por último, en noveno lugar con un caso por cada unidad se encuentran los servicios de 6 piso, atención ambulatoria, call center, dirección médica, ecografías, hemodinamia, hospitalización en casa, hospitalización pediátrica, hospitalización premium, hospitalización rubí, hospitalización vip, laboratorio clínico, rayos x, referencia y contrareferencia, uci cardiovascular, uci jersalud, uci neonatal y unidad materna.

## Informe De Manifestaciones Neiva

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



El resultado obtenido para el indicador Proporción de manifestaciones gestionadas oportunamente (Reclamaciones de Riesgo Priorizado) NEIVA durante el mes julio de 2024 fue de 100% con un resultado positivo de 5 puntos porcentuales por encima de la meta del 95%. atribuible, a que el 100% manifestación fue contestada dentro del tiempo establecido, según la circular emitida por la Supersalud, "28 jun 2023 —Circular 202315100000010-5 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 positivo.

Durante este periodo se reciben 14 casos clasificados como riesgo priorizado, de los cuales se logró el cierre dentro de los tiempos. se analiza la desviación estándar 3.63, dado a que en el mes de mayo se genera incumplimiento en el cierre de las manifestaciones por parte de los líderes de proceso.

Se evidencia un resultado positivo durante la séptima medición del año, este resultado es atribuible a que la oficina de atención al usuario se encuentra radicando y realizando seguimiento constante 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.

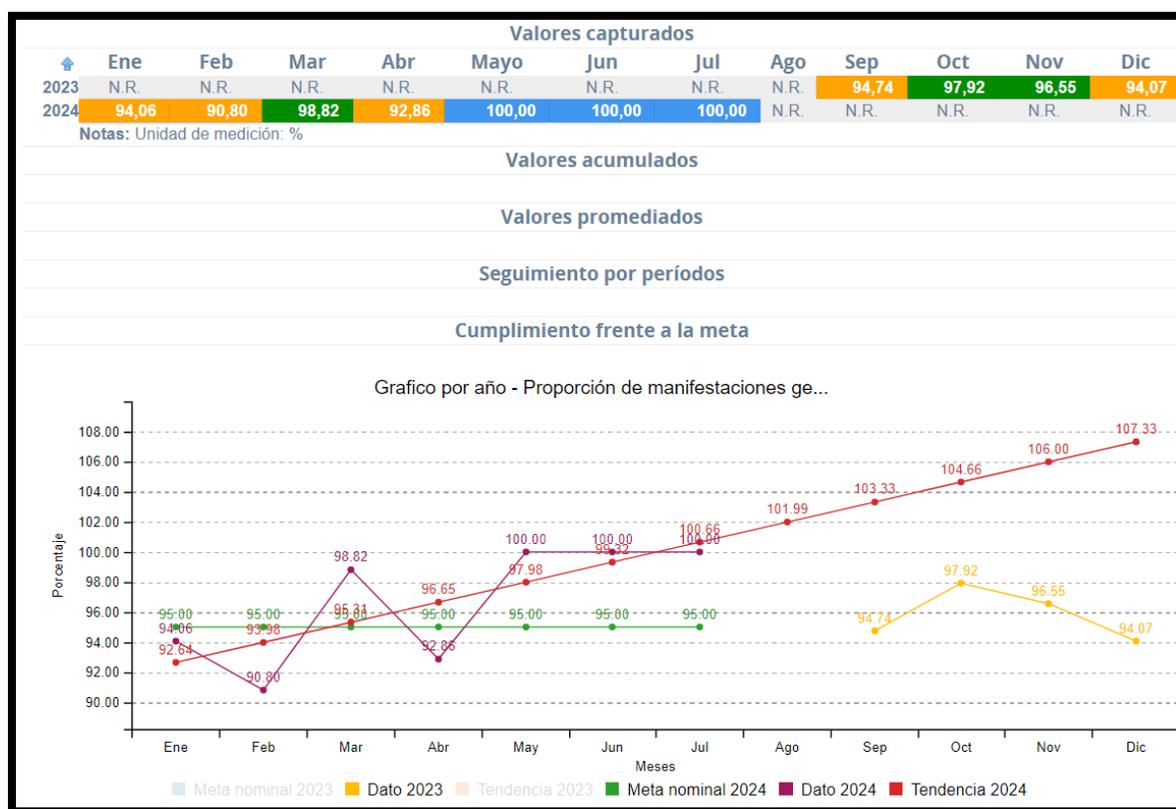
Este indicador se correlaciona con el indicador, Proporción de usuarios satisfechos, julio 2024, 99.27%, Proporción de usuarios que recomendaría a clínica Medilaser S.A.S a un familiar o amigo julio 2024, 100%, los cuales presentaron resultados positivos.

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.-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.

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



El resultado obtenido para el indicador Proporción de manifestaciones gestionadas oportunamente (Reclamaciones de Riesgo Simple) NEIVA durante el mes de julio 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 202315100000010-5 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 118 casos clasificados como riesgo simple, de los cuales se logró el 100% cierre dentro de los tiempos. se analiza la desviación estándar 0.00, siendo este resultado no significativo durante la presente medición.

Se evidencia un resultado positivo durante la séptima 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.

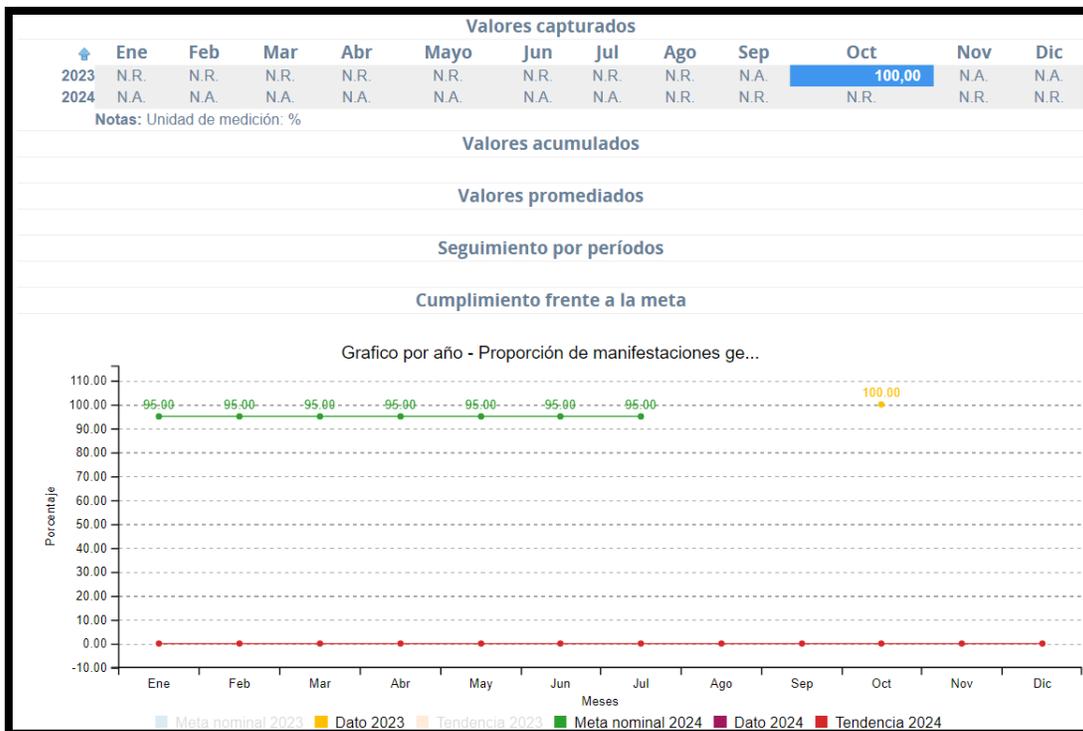
Este indicador se correlaciona con el indicador, Proporción de usuarios satisfechos, julio 2024, 99.27%, Proporción de usuarios que recomendaría a clínica Medilaser S.A.S a un familiar o amigo julio 2024, 100%, los cuales presentaron resultados positivos.

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.

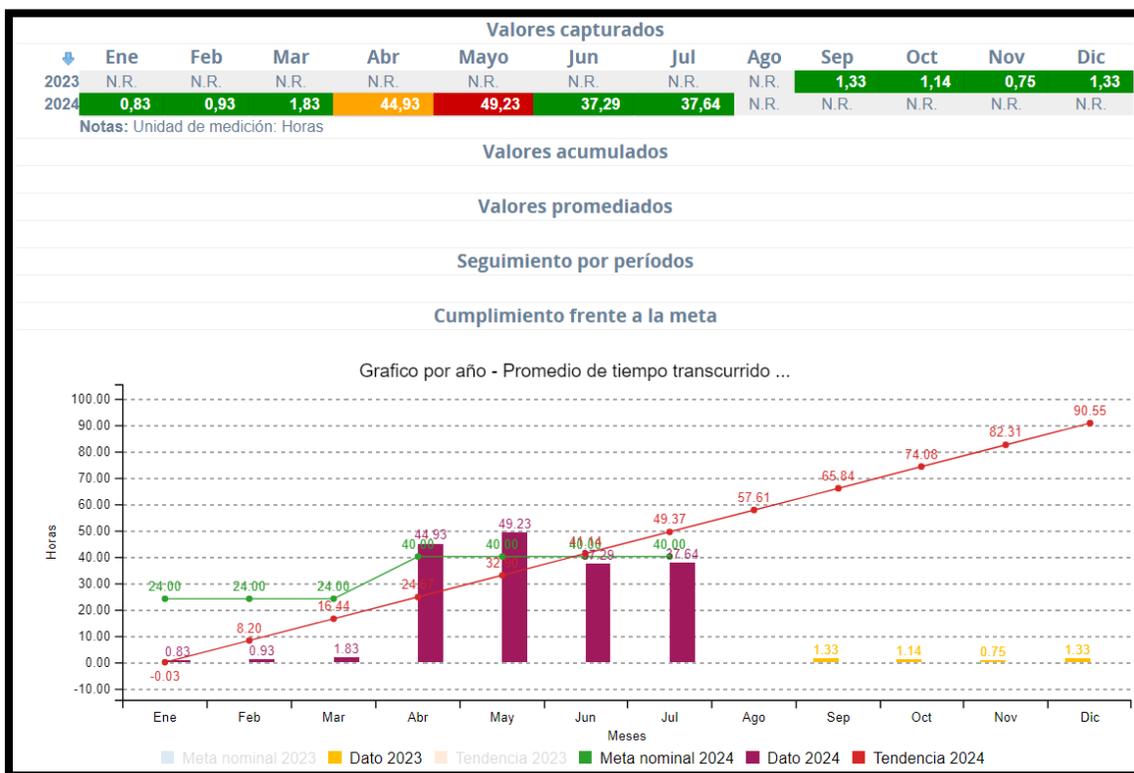
Nota: se realiza ajuste de los tiempos de respuesta del indicador, a partir del 15 de septiembre del 2023, de acuerdo a la Circular-Externa-No.-202315100000010-5-de-2023 emitida por la supersalud. En la cual estipula que el tiempo máximo de respuestas de las manifestaciones generales no debe ser mayor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

**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 julio de 2024 fue de 37,64 horas con un resultado positivo de 2,36 respecto a la meta nominal de 40 horas, se analiza la desviación estándar de 5.55, una vez revisados los datos se evidencia que no hay, sin embargo este resultado es atribuible a que para el mes de mayo se presenta inoportunidad en las respuestas por parte de los líderes de proceso.

El resultado alcanzado en este período obedece al seguimiento constante que se realiza de las manifestaciones por parte del personal de la oficina de atención, 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.

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.

Este indicador se correlaciona con el indicador, Proporción de usuarios satisfechos, julio 2024, 99.27%, Proporción de usuarios que recomendaría a clínica Medilaser S.A.S a un familiar o amigo julio 2024, 100%, 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.

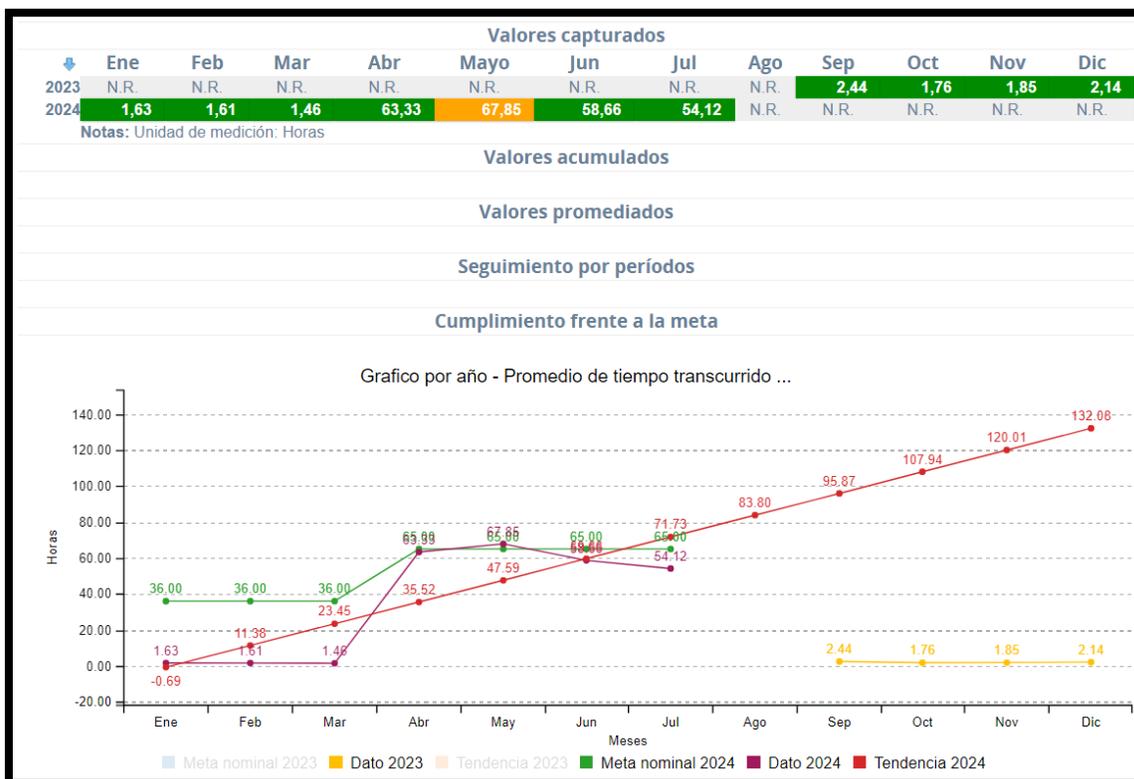
Nota: se realiza ajuste de los tiempos de respuesta del indicador, a partir del 15 de septiembre del 2023, de acuerdo a la Circular-Externa-No.-202315100000010-5-de-2023 emitida por la Supersalud. En la cual estipula que el tiempo máximo de respuestas de las manifestaciones generales no debe ser mayor 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 julio de 2024 fue de 54.12 horas con un resultado positivo de 10.88 horas en referencia a la meta <65 horas.

se analiza la desviación estándar de 5.71 horas una vez revisados los datos se evidencia que no hay error, sin embargo, este resultado es atribuible a que durante el mes de mayo se presentó aumento en los tiempos de respuesta, por inoportunidad en la respuesta por parte de algunos líderes de proceso.

El resultado alcanzado en este período y el resultado positivo es atribuible a 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.

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.

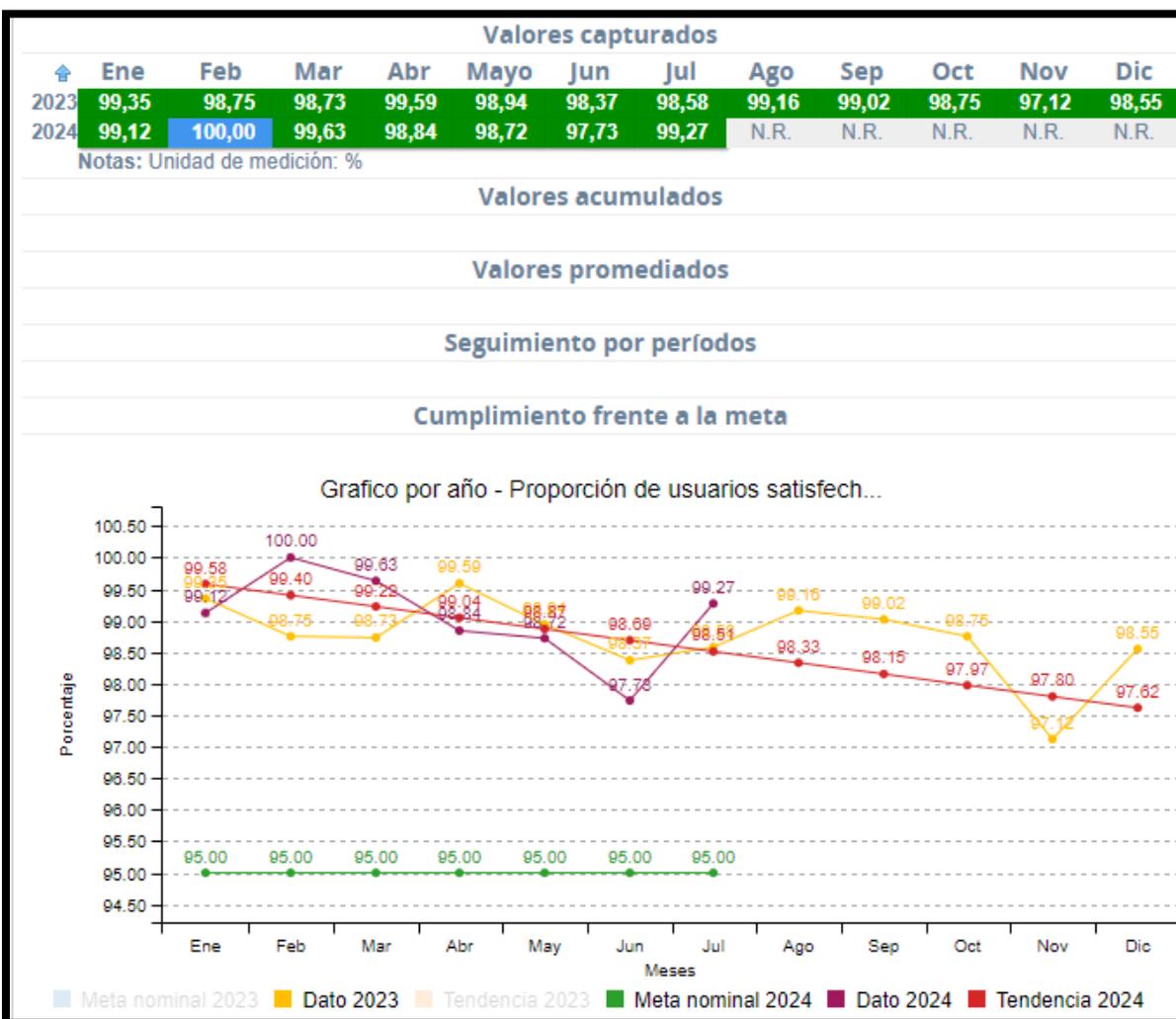
Este indicador se correlaciona con el indicador, Proporción de usuarios satisfechos, julio 2024, 99.27%, Proporción de usuarios que recomendaría a clínica Medilaser S.A.S a un familiar o amigo julio 2024, 100%, los cuales presentaron resultados positivos.

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 julio de 2024 fue de 99.27%, con un resultado positivo de 4.27 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 séptima medición del año en curso.

Se analiza la desviación estándar, cuyo resultado fue 064 puntos, siendo esta no significativa para la presente medición.

Resultados por servicios:

- Hospitalización 100%
- Urgencias 98.24%
- Servicios ambulatorios 100%
- Cirugía: 100%
- Hospicasa: 100%

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

El resultado de satisfacción en la clínica ha sido positivo, destacándose los siguientes aspectos:

Se garantiza la privacidad durante las valoraciones físicas y la confidencialidad de la información médica del paciente, incluso cuando se encuentran en el servicio de urgencias. Se aseguró el derecho a obtener una segunda opinión médica cuando fue solicitado, adaptándose a la disponibilidad del recurso humano de la institución. Los usuarios expresaron satisfacción por la limpieza y el mantenimiento de alta calidad en todas las habitaciones, consultorios y baños públicos de la clínica. El personal asistencial y administrativo fue altamente valorado por su amabilidad y atención hacia los pacientes y sus familias, especialmente al comunicar información sobre el estado de salud. Se destaca la competencia y profesionalismo del personal de la clínica, lo cual contribuyó positivamente a la experiencia de los usuarios.

Además, la clínica ofrece horarios amplios de visitas, lo cual permite una mayor flexibilidad para que familiares y seres queridos puedan acompañar a los pacientes durante su estancia, fortaleciendo así el apoyo emocional y el bienestar general de los pacientes hospitalizados.

Estas fortalezas resaltan el compromiso de la clínica con la calidad del servicio, asegurando condiciones óptimas para la atención médica y una experiencia satisfactoria para todos los involucrados.

Este indicador se correlaciona con el indicador: Proporción de usuarios que recomendaría a clínica Medilaser S.A.S a un familiar o amigo julio 2024. 100%, el cual obtuvo un resultado satisfactorio, logrando superar la meta establecida.

A pesar de la satisfacción global positiva, se identifican áreas de mejora específicas en los servicios de urgencias y consulta externa:

Persisten problemas de aglomeraciones y insatisfacción con las instalaciones en los servicios de urgencias. Esto afecta la eficiencia y la comodidad de los pacientes durante su atención urgente.

Es necesario fortalecer la oportunidad de las agendas de consulta externa para mejorar el acceso de los pacientes a la atención especializada. La puntualidad en las citas externas es crucial para satisfacer las necesidades médicas de manera oportuna.

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.

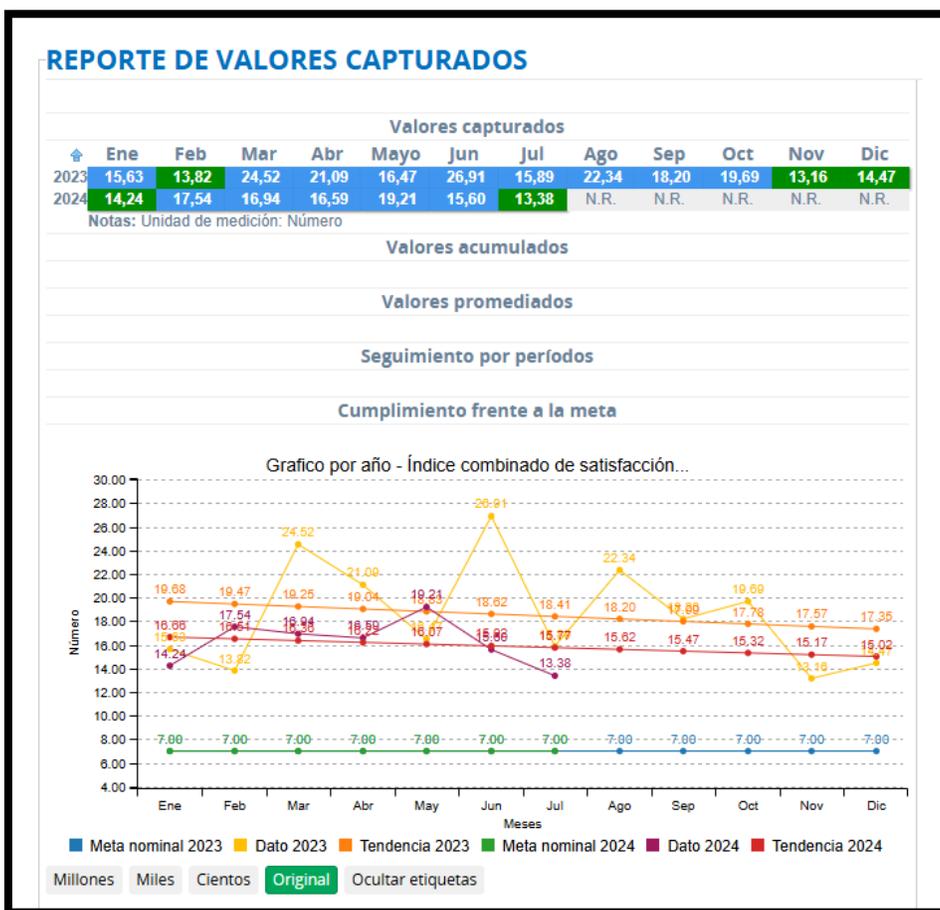
Se requiere intervención por la dirección médica y líderes del servicio de urgencias y consulta externa en cuanto a optimizar los flujos de atención para reducir aglomeraciones y mejorar las condiciones de las instalaciones, considerar la reorganización del espacio físico y la asignación de recursos para proporcionar una atención más eficiente y confortable. en cuanto a la consulta externa, Mejorar la gestión de agendas para garantizar citas oportunas y reducir tiempos de espera innecesarios, implementar sistemas de seguimiento y retroalimentación para monitorear la puntualidad y calidad del servicio en las consultas externas.

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 julio fue de 13.38, con un resultado positivo de 6.38 puntos por encima de la meta nominal >7; No obstante, se evidencia disminución en 2.22 puntos en comparación a los resultados del mes anterior, se evidencia una desviación estándar de 2.40 una vez revisado los datos se encuentra que no hay error y esta variación es atribuible a que durante el mes de julio

Durante el mes de julio se reciben 414 felicitaciones y 158 reclamos y 6 sugerencias.

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

CAUSA	CANTIDAD
Inoportunidad	74
Actitud del personal	27
Logística de la atención	14
Inatención	10
Desacuerdo en concepto y Atención médica	7
Eventos de Calidad	6
Hotelería y Confort	5
Impuntualidad	4
Información	3
Accesibilidad	2
Costos en los servicios	2
Demanda no atendida	1
Orden y Aseo	1
Orientación y seguridad	1
Otros	1
Total general	158

En cuanto a las sugerencias, se recibieron 6, por:

CAUSA	CAUSA:NOMBRE
Infraestructura y mantenimiento	2
Logística de la atención	2
Orden y Aseo	1
Otros	1
Total general	6

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. El proceso de atención al usuario dispone de diversos canales de comunicación que facilitan la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones por parte de los usuarios, garantizando así la trazabilidad y el seguimiento de cada caso.
2. La clínica Medilaser S.A.S dispone de un software de gestión de calidad (DARUMA) para el proceso de radicación, gestión y envío de respuestas a PQR. Este sistema optimiza la eficiencia en el flujo de información relacionado con las PQR y sus respuestas, permitiendo un seguimiento y gestión adecuados. Además, garantiza la trazabilidad y el acceso automatizado a la información.
3. La clínica implementa la estrategia de rondas SIAU, las cuales se realizan semanalmente con el objetivo de evaluar la satisfacción de los servicios ofrecidos. Durante estas rondas, se abordan de manera inmediata los casos en los que los usuarios expresan 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.

## RECOMENDACIONES

N.A

### ANEXOS.N/A

**Responsable del informe: Claudia Ximena Bahamón Galindo**

**Cargo: Coordinadora SIAU**