

SUCURSAL	NEIVA
-----------------	--------------

FECHA	14 de Abril Del 2025
NOMBRE DEL INFORME:	Informe de Manifestaciones SIAU.
PRESENTADO POR:	Claudia Ximena Bahamón Galindo
CARGO:	Coordinadora SIAU

OBJETIVO DEL INFORME	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 marzo del año 2025.
-----------------------------	--

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 marzo del año 2025. 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.

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
- Formato Físico de PQRSF, [F-GC-376 MD] FORMATO REPORTE MANIFESTACIONES POR BUZON - V4
- Correo electrónico: siau.neiva@medilaser.com.co
- Buzones de sugerencias (37) que se encuentran ubicados por las diferentes sedes y servicios de la clínica distribuidos de la siguiente manera:

20 sede centro
8 sede Abner Lozano
4 sede La Toma
5 sede Myriam Parra

- Líneas telefónicas: celular 3164720237 y una línea fija 6088724100 ext. sede centro -1439-1128), sede Abner lozano 6088664566 ext. 8207 línea gratuita nacional 01 8000 932 370.

- 3 oficinas de atención al usuario de manera presencial, están ubicadas 1 en la sede Abner lozano y 1 en la sede centro y otra en la sede Myriam Parra

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

1. PQRSF radicadas por servicio marzo de 2025.

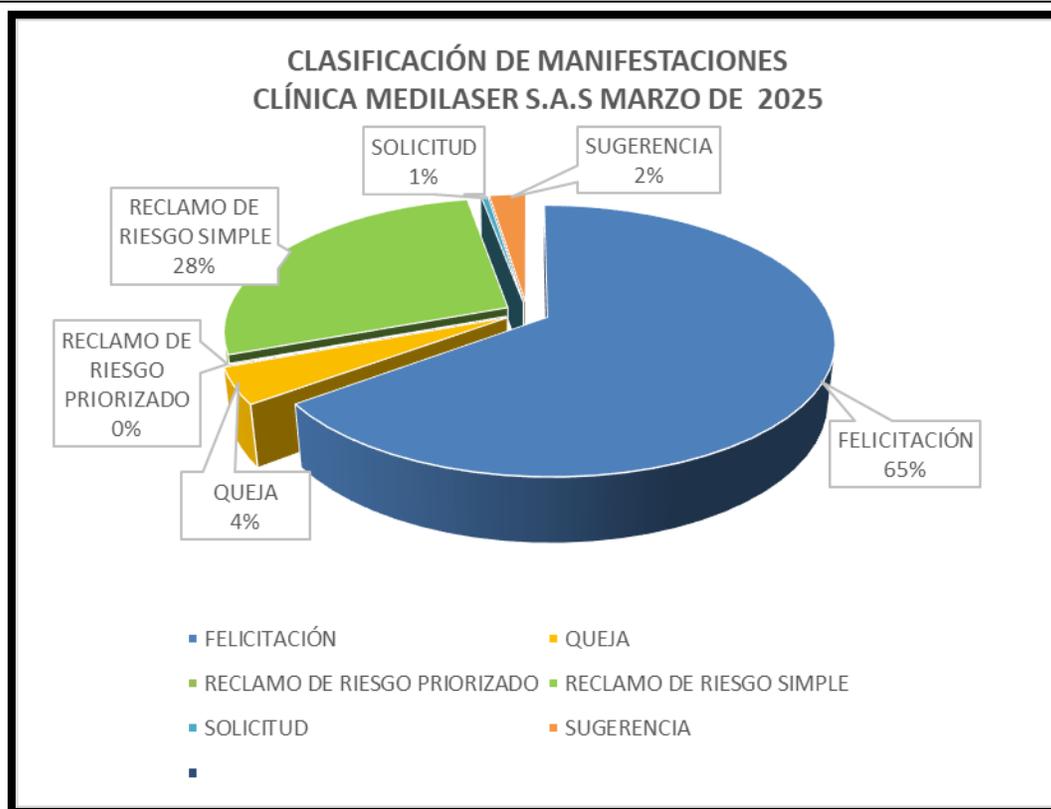
Para el mes de marzo de 2025 se radicaron en total 653 PQRSF, en los siguientes servicios de la Clínica Medilaser SAS

- 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.

Distribución por sede:

Área de Origen	Cuenta de Área Origen
Clínica Medilaser Neiva Sede Abner Lozano	144
Clínica Medilaser Neiva Sede Ambulatoria la Toma	43
Clínica Medilaser Neiva Sede Centro	338
Clínica Medilaser Neiva Sede Myriam Parra	128
Total general	653

2. Comportamiento mensual de las PQRSF del mes de marzo de 2025. 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.



Comportamiento de la PQRSF, mes de marzo de 2025. Información SIAU.

Durante el mes de marzo de 2025, se analizaron las manifestaciones recibidas por parte de los usuarios en la Clínica Medilaser S.A.S. De acuerdo con la clasificación presentada, se evidencia que la mayoría corresponde a felicitaciones, con un 65% del total, lo cual refleja una percepción mayoritariamente positiva respecto a la atención y servicios prestados.

Le siguen los reclamos de riesgo simple, que representan un 28%, lo cual señala oportunidades de mejora, especialmente en aspectos que, si bien no representan un riesgo crítico, sí requieren atención oportuna para evitar que escalen en severidad.

Las demás manifestaciones se distribuyen así:

- Sugerencias: 2%
- Quejas: 2%
- Solicitudes: 2%
- Reclamos de riesgo priorizado: 0%

La ausencia de reclamos de riesgo priorizado durante este periodo se considera un aspecto favorable, ya que no se identificaron eventos que comprometieran la seguridad del paciente de forma grave.

El balance general del mes de marzo evidencia una tendencia positiva, en donde las manifestaciones favorables (felicitaciones y sugerencias) superan ampliamente a las manifestaciones por no conformidad. Sin embargo, el

28% correspondiente a reclamos simples destaca la necesidad de fortalecer procesos operativos y de atención, con el fin de seguir reduciendo situaciones que generen inconformidad.

Se recomienda continuar con las estrategias de mejora continua, fortalecer los canales de comunicación con los usuarios y mantener el seguimiento a las áreas que concentren la mayor proporción de reclamos.

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

Fuente	Cuenta de Fuente
Buzón de Sugerencias	562
Correo Certificado	1
Email	61
Personal	24
Red Social	1
Telefónico	4
Total general	653

- El buzón de sugerencias es el medio más utilizado, concentrando aproximadamente el 86% del total de manifestaciones, lo que evidencia su alta accesibilidad y posicionamiento entre los usuarios como canal principal para expresar opiniones, felicitaciones, quejas o sugerencias.
- En segundo lugar, con 61 registros, se encuentra el correo electrónico, que si bien representa un menor volumen, se mantiene como una herramienta útil para usuarios que prefieren canales digitales o asincrónicos.
- Las manifestaciones personales y telefónicas tienen una presencia limitada, lo cual puede deberse a una preferencia por medios que no requieren interacción directa, o a que las inconformidades se abordan durante las rondas institucionales.
- Redes sociales y correo certificado tienen la menor participación, cada uno con solo un caso registrado, lo cual indica baja demanda o necesidad de fortalecimiento en su difusión como canales válidos de comunicación.

Trazabilidad De Las Felicitaciones Por Servicio Marzo 2025



Durante el mes de marzo de 2025, se identificaron los servicios con mayor número de felicitaciones por parte de los usuarios, reflejando el reconocimiento hacia el compromiso, la atención humanizada y la calidad del servicio prestado. A continuación, se destacan los cinco primeros lugares:

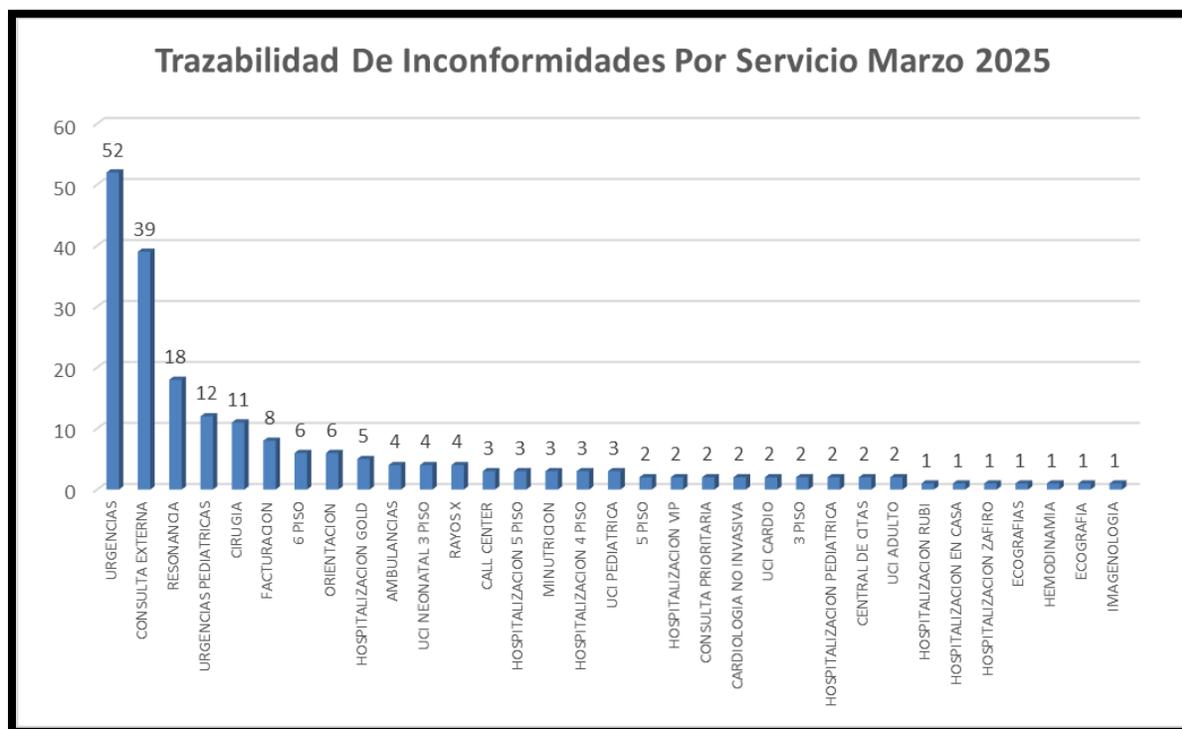
1. Hospitalización 4° piso:
 - Se ubicó en primer lugar con 43 felicitaciones, siendo el servicio con mayor número de reconocimientos.
 - Esto refleja una percepción positiva constante en la atención brindada a los pacientes hospitalizados en esta unidad.
2. UCI Adulto:
 - Ocupa el segundo lugar con 41 felicitaciones, evidenciando un alto grado de satisfacción en la atención especializada y continua.
3. Urgencias y Cirugía:
 - Ambos servicios comparten el tercer lugar, con 40 felicitaciones cada uno.
 - Este resultado es destacable, especialmente en urgencias, donde el volumen y la presión asistencial son elevados.
4. 6° piso:
 - En cuarto lugar, con 30 felicitaciones, también muestra un alto nivel de satisfacción en hospitalización general.
5. UCI Adulto 2° piso y Hospitalización RUBI:
 - Ambos servicios comparten el quinto lugar con 27 felicitaciones, lo que evidencia la consistencia en la prestación de servicios hospitalarios de alta complejidad.

Estrategia de Reconocimiento Institucional

Una vez recibidas, las felicitaciones son entregadas directamente al personal o servicios involucrados como parte del reconocimiento por su labor. Además, se remiten a la Dirección de Talento Humano para ser incorporadas en la hoja de vida del trabajador, fortaleciendo la cultura organizacional de estímulo y buen desempeño.

- La mayoría de las felicitaciones se concentran en servicios de hospitalización, UCI y cirugía, lo cual destaca el valor que los usuarios le dan a la atención clínica directa y especializada.
- La trazabilidad de estas manifestaciones permite fortalecer los procesos institucionales de calidad y humanización del servicio.
- Se recomienda continuar impulsando esta estrategia de reconocimiento y motivación, extendiéndola a servicios con menor visibilidad pero igual impacto en la experiencia del usuario (como imagenología, facturación o consulta prioritaria).

Trazabilidad De Las Inconformidades Por Servicio Marzo 2025



Durante el mes de marzo, se evidenció que las manifestaciones de inconformidad por parte de los usuarios se concentraron principalmente en servicios con alta demanda y procesos asistenciales críticos. A continuación, se detallan los cinco servicios con mayor número de manifestaciones y sus posibles causas:

1. Urgencias – 52 manifestaciones

- Continúa siendo el servicio con mayor número de inconformidades.

- Las principales causas están asociadas a tiempos prolongados de espera, demoras en clasificación y atención médica, y percepción de falta de información oportuna.

2. Consulta Externa – 39 manifestaciones

- Las inconformidades se relacionan con dificultades para agendamiento de citas, demoras en la atención médica y reprogramaciones frecuentes.

3. Resonancia – 18 manifestaciones

- Predominan las quejas por retrasos en la asignación de citas, inadecuada comunicación sobre preparación previa al examen y reagendamientos por fallas técnicas.

4. Urgencias Pediátricas – 12 manifestaciones

- Se identifican situaciones relacionadas con esperas prolongadas, falta de acompañamiento y limitaciones en el trato hacia niños y familiares.

5. Cirugía – 11 manifestaciones

- Las manifestaciones se centran en demoras para asignación de procedimientos quirúrgicos, cambios en programación y falta de claridad en la información preoperatoria.

Otros servicios con manifestaciones significativas:

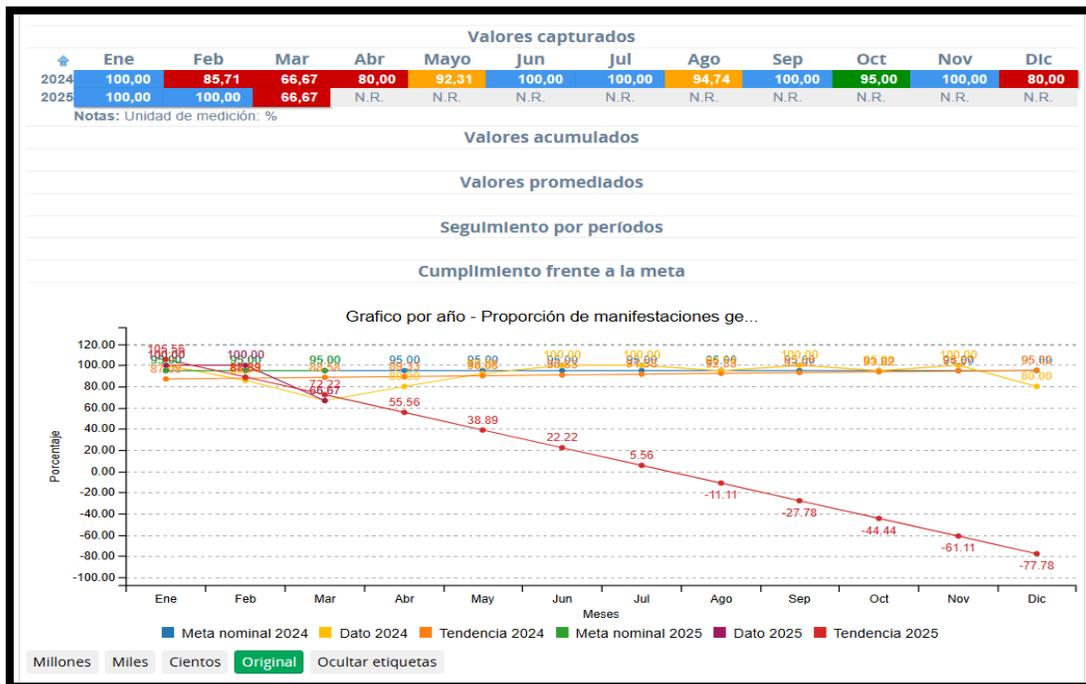
- Facturación (8): quejas por tiempos de espera y duplicidad de trámites.
- 6° piso y Orientación (6 cada uno): inconformidades por trato recibido y falta de acompañamiento adecuado.
- Hospitalización Gold (5): por aspectos relacionados con comunicación del equipo asistencial y tiempos de respuesta.
- UCI Neonatal, Ambulancias y Rayos X (4 cada uno): por temas de demora en la atención y acompañamiento al usuario.

Servicios con manifestaciones puntuales (1 a 3 casos):

Incluyen áreas como UCI Pediátrica, Call Center, Minutrición, Cardiología, UCI Cardio, Hospitalización en casa, Zafiro, Ecografías, Imagenología, Radiología, entre otros, donde si bien el volumen es menor, es importante realizar seguimiento individual a cada caso para identificar causas raíz y prevenir recurrencias.

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 periodo de 25 de febrero al 25 de marzo del 2025 fue de 66.67% con un resultado negativo de 28.33 puntos respecto a la meta del 95% atribuible, a que se recibió 3 casos y solo 2 fueron contestados dentro del tiempo establecido, (antes de 2 días 48 horas) 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).

Durante este período, se recibieron 3 casos clasificados como de riesgo priorizado, de los cuales se lograron cerrar antes de las 48 horas (2 días), 2 casos. Uno de los casos no se logró el cierre dentro de los tiempos.

RDRP-2025-0024, manifestación correspondiente a la sede centro, se radica por error como riesgo priorizado, de igual manera se evidencia demora en el análisis por parte del líder asignado.

Aunque este caso afectó el resultado, se está trabajando en medidas para evitar que situaciones similares se repitan y para optimizar los tiempos de cierre, incluso cuando el número de casos sea bajo.

se analiza la desviación estándar de 6.99, una vez revisados los datos se evidencia que no hay error, sin embargo, este resultado es atribuible a que para el mes de marzo se presenta aumento de los tiempos dado a que se reciben solo 3 casos clasificados como riesgo prioritario y uno de los casos no se logró el cierre dentro de los tiempos.

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.

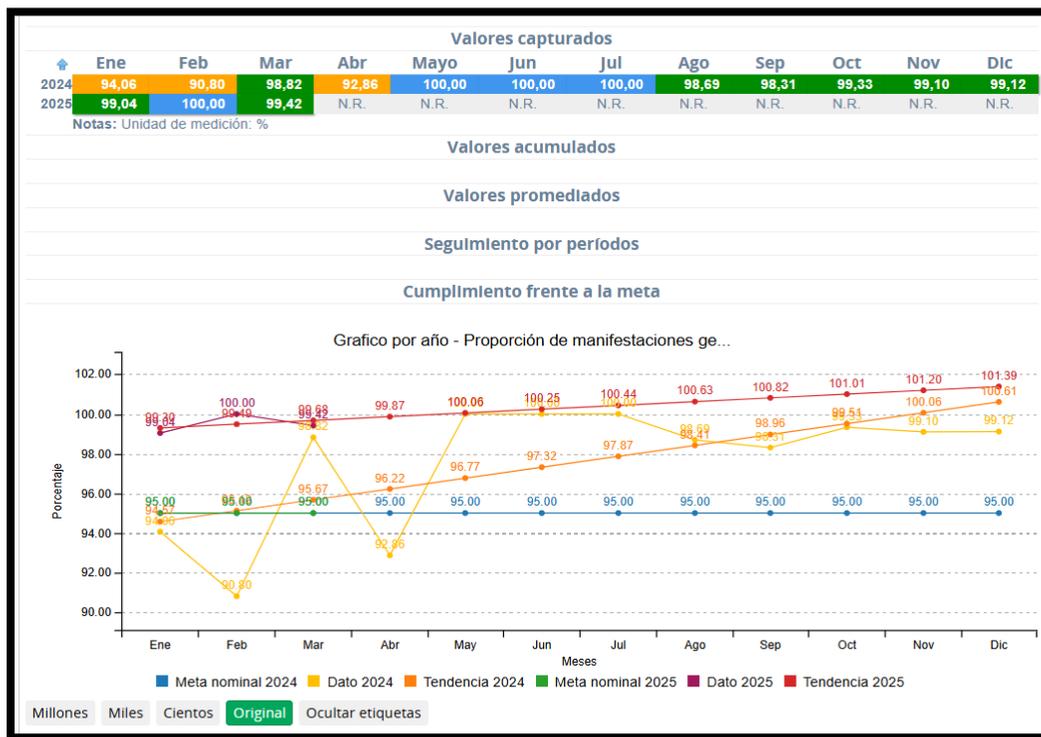
También se garantiza la cobertura de la oficina de atención al usuario en jornada continua, de lunes a viernes, de 07:00 a.m. a 07:00 p.m., y los sábados, de 09:00 a.m. a 01:00 p.m. Este horario extendido permite un seguimiento más efectivo y oportuno de las manifestaciones de los usuarios, facilitando la gestión de sus inquietudes, quejas o sugerencias. Además, contribuye a dar cierre a las manifestaciones de manera ágil, asegurando que cada caso sea atendido con la diligencia necesaria y en el menor tiempo posible.

Este indicador se correlaciona con el indicador, Proporción de usuarios satisfechos sede centro marzo 2025 98.60%, Proporción de usuarios que recomendaría a clínica Medilaser S.A.S a un familiar o amigo marzo 2025 99.57%, los cuales obtuvieron un resultado satisfactorio sobrepasando la meta establecida.

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.

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 periodo de 25 de febrero al 25 de marzo del 2025 fue de 99.42% con un resultado positivo de 4.42 puntos porcentuales por encima de la meta del 95%. atribuible, a que 171 de las manifestaciones evidenciadas fueron contestadas antes de 65 horas.

Durante este periodo se reciben 172 casos clasificados como riesgo simple, de los cuales se logró el cierre de 171 las manifestaciones antes de 3 días. se analiza la desviación estándar 0.40, siendo este resultado no significativo durante la presente medición.

Se evidencia un resultado positivo durante la tercera medición del año, lo cual refleja el compromiso y el esfuerzo continuo en la atención a las manifestaciones de los usuarios. Este resultado favorable es atribuible al seguimiento constante realizado por el personal de la Oficina de Atención al Usuario, quienes se encargan de radicar y dar seguimiento oportuno a las manifestaciones a través del Software de Gestión de Calidad.

El equipo ha estado trabajando de manera diligente para asegurar que las manifestaciones sean gestionadas de forma adecuada y en los tiempos establecidos, permitiendo identificar y monitorear el tiempo transcurrido hasta la emisión de respuestas tanto a los usuarios como a los aseguradores. Este enfoque ha contribuido significativamente a mejorar la eficiencia del proceso y, en consecuencia, a fortalecer la satisfacción de los usuarios, garantizando que sus inquietudes sean atendidas de manera oportuna y efectiva.

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.

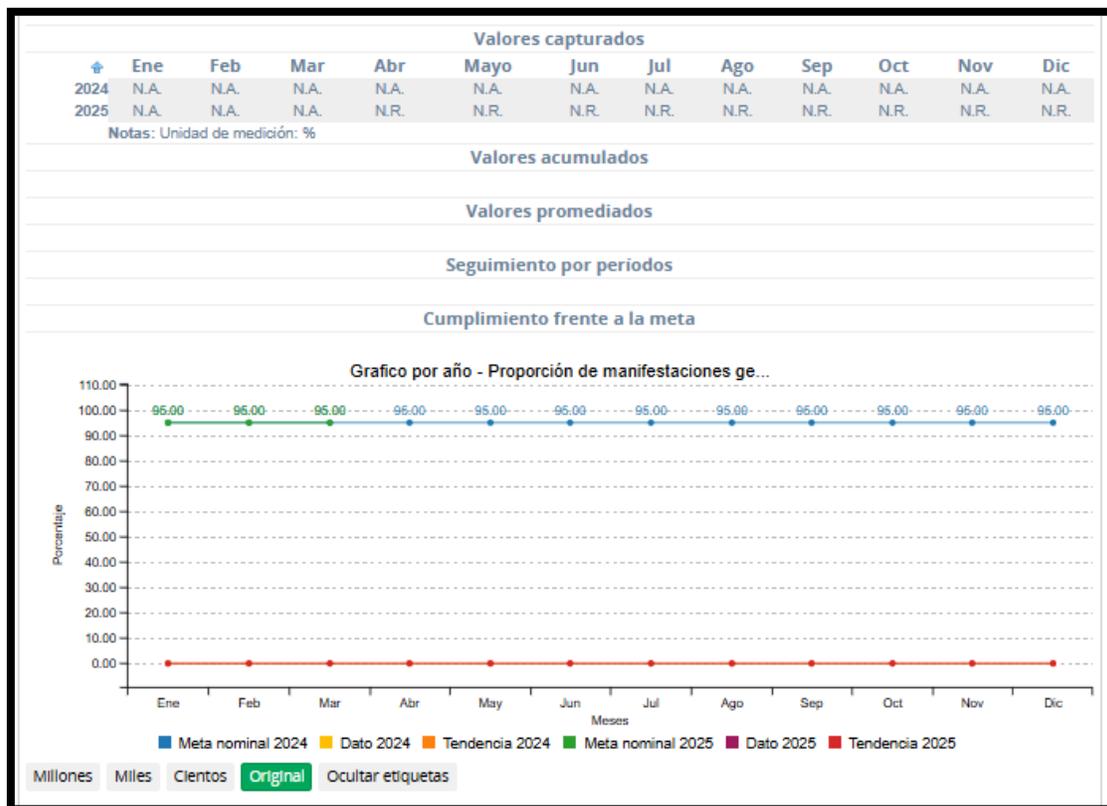
También se garantiza la cobertura de la oficina de atención al usuario en jornada continua, de lunes a viernes, de 07:00 a.m. a 07:00 p.m., y los sábados, de 09:00 a.m. a 01:00 p.m. Este horario extendido permite un seguimiento más efectivo y oportuno de las manifestaciones de los usuarios, facilitando la gestión de sus inquietudes, quejas o sugerencias. Además, contribuye a dar cierre a las manifestaciones de manera ágil, asegurando que cada caso sea atendido con la diligencia necesaria y en el menor tiempo posible.

Este indicador se correlaciona con el indicador, Proporción de usuarios satisfechos sede centro marzo 2025 98.60%, Proporción de usuarios que recomendaría a clínica Medilaser S.A.S a un familiar o amigo marzo 2025 99.57%, los cuales obtuvieron un resultado satisfactorio sobrepasando la meta establecida.

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.

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

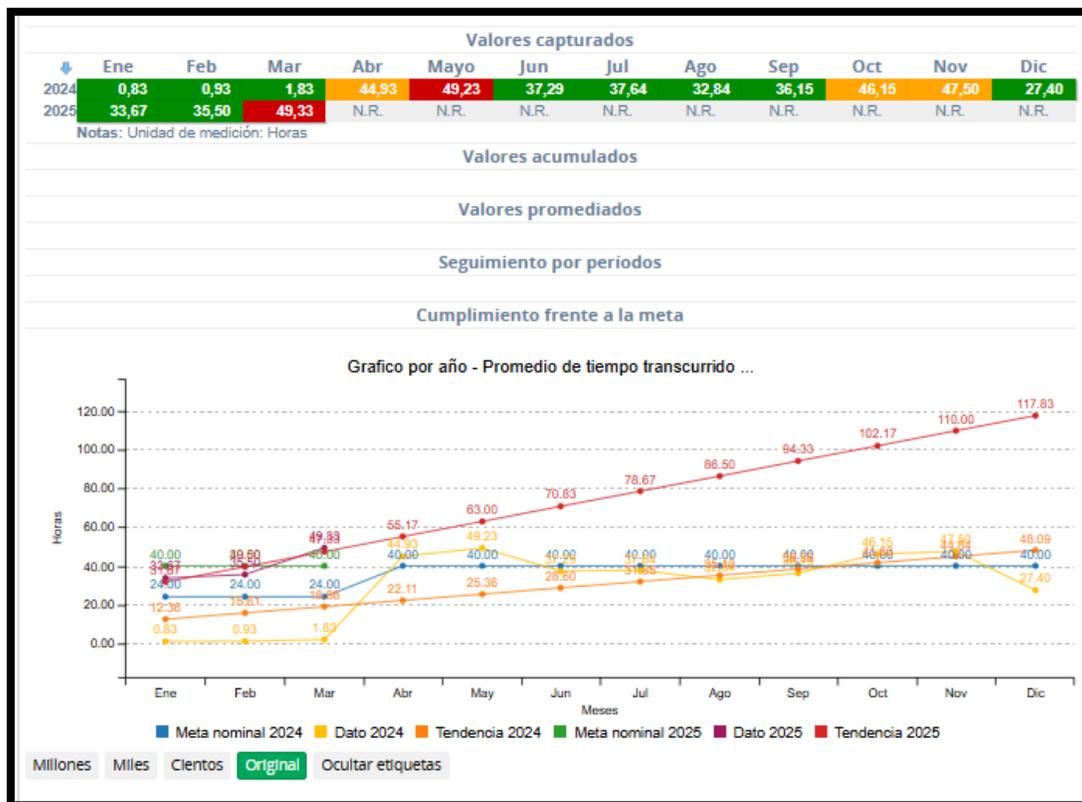


Para el indicador de *Proporción de manifestaciones gestionadas oportunamente* (Reclamaciones de riesgo vital) en Neiva, es importante señalar que durante el periodo del 25 de febrero al 25 de marzo del 2025 no se recibieron casos clasificados como riesgo vital, ni a través de los medios de comunicación de la clínica ni por parte de las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB).

Esto significa que, en este período, no hubo reclamaciones relacionadas con situaciones de riesgo vital que requirieran una gestión inmediata. Por lo tanto, no fue necesario aplicar medidas de seguimiento o resolución dentro de los plazos establecidos para este tipo de manifestaciones. Sin embargo, se continúa monitoreando de cerca cualquier situación que pueda surgir y se mantiene la disponibilidad de los canales correspondientes para garantizar la atención oportuna en caso de que se presenten casos de este tipo en el futuro.

Este resultado también resalta el compromiso continuo de la clínica en mantener una atención preventiva y eficiente, y de continuar con la preparación para actuar rápidamente ante cualquier eventualidad que pueda involucrar riesgos vitales.

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 marzo de 2024 fue de 1.83 con un resultado positivo de 0.17 en referencia a la meta <2 días se observa un resultado positivo durante la segunda medición del año. se analiza la desviación estándar de 0,45 resultado el cual no es significativo.

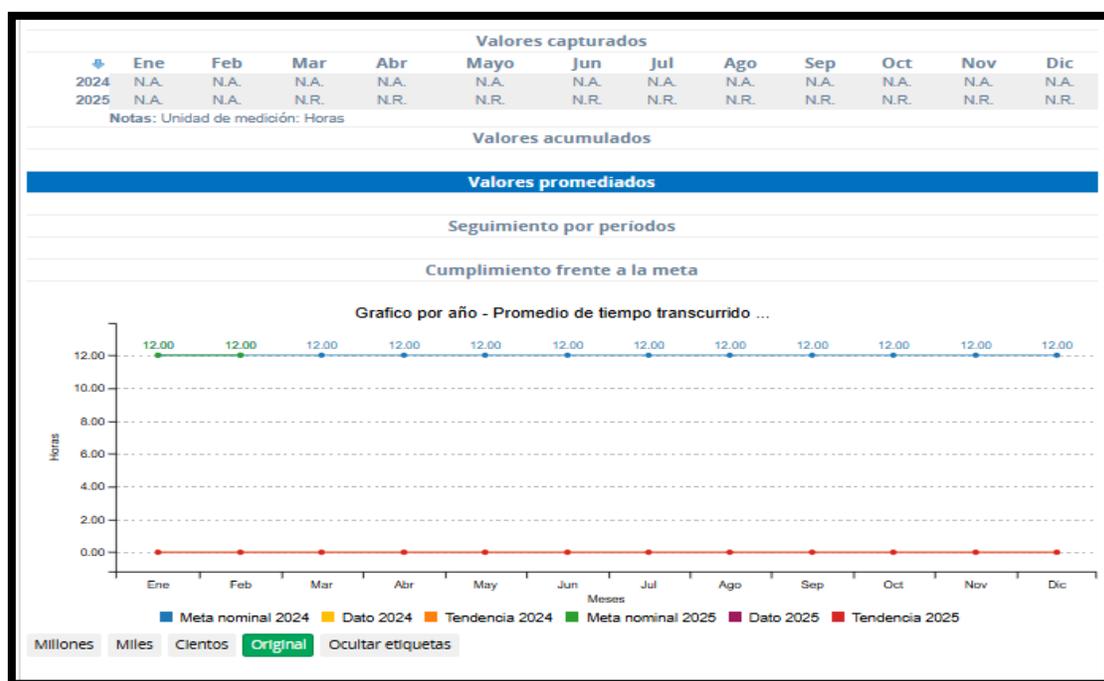
El resultado alcanzado en este período y su tendencia positiva es atribuible a la intervención realizada por la coordinación SIAU con los líderes de servicios en el cual se reforzó la importancia de realizar el cierre oportuno de las PQR direccionadas por las EAPB, también, se cuenta con un asistente 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, marzo 2024, 99.63%, Proporción de usuarios que recomendaría a clínica Medilaser S.A.S a un familiar o amigo marzo 2024, 99.61%, los cuales presentaron resultados positivos. Se considera necesario conservarlas intervenciones hacía 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

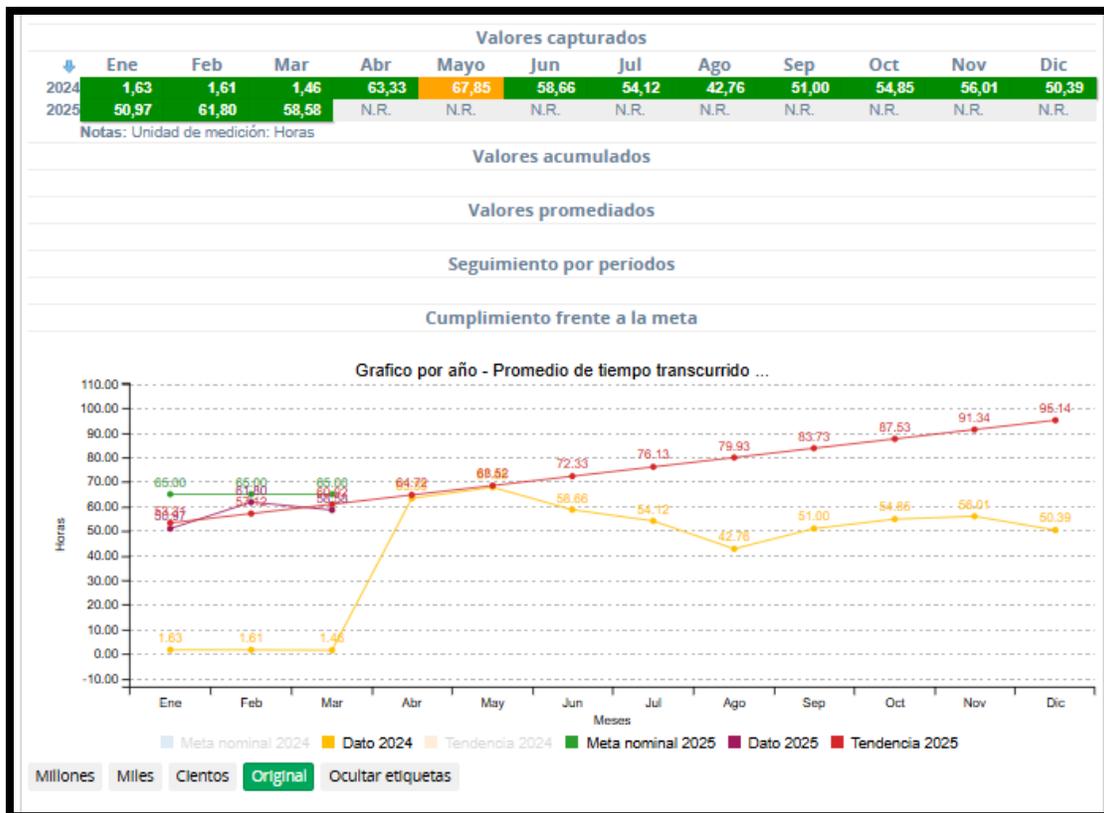


Para el indicador de Promedio de tiempo transcurrido para la respuesta a las manifestaciones (Reclamos de riesgo vital) en Neiva, es relevante destacar que durante el periodo del 25 de febrero al 25 de marzo del 2025 no se recibieron casos clasificados como riesgo vital, ni por los medios de comunicación de la clínica ni por parte de las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB).

Dado que no hubo manifestaciones de este tipo, no fue necesario calcular el promedio de tiempo transcurrido para la respuesta. Sin embargo, se asegura que los procesos y protocolos para la atención de este tipo de casos están establecidos y listos para ser aplicados de manera inmediata en caso de que se presenten reclamaciones de riesgo vital en el futuro.

Este resultado refleja un periodo sin incidentes críticos, pero el equipo continúa comprometido en mantener una respuesta ágil y eficiente, cumpliendo con los plazos establecidos para la gestión de cualquier manifestación de riesgo vital que pueda surgir.

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 periodo de 25 de febrero a 25 de marzo del 2025 fue de 58.58 horas con un resultado positivo de 6.42 horas en referencia a la meta <65 horas.

se analiza la desviación estándar de 4.54 horas una vez revisados los datos se evidencia que no hay error, sin embargo, este resultado es atribuible a que durante el mes marzo se presentó aumento en los tiempos de respuesta, por inoportunidad en las respuestas por parte de algunos líderes de proceso.

RDRS-2025-0497, En el caso correspondiente a la sede Centro, se presentó una demora en el análisis y elaboración de la respuesta por parte del líder del servicio, debido a que la situación planteada implica un posible riesgo jurídico. Por tal motivo, las manifestaciones fueron remitidas al área jurídica para su revisión y el apoyo correspondiente, lo que conllevó un aumento en los tiempos de respuesta.

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.

También se garantiza la cobertura de la oficina de atención al usuario en jornada continua, de lunes a viernes, de 07:00 a.m. a 07:00 p.m., y los sábados, de 09:00 a.m. a 01:00 p.m. Este horario extendido permite un seguimiento más efectivo y oportuno de las manifestaciones de los usuarios, facilitando la gestión de sus inquietudes, quejas o sugerencias. Además, contribuye a dar cierre a las manifestaciones de manera ágil, asegurando que cada caso sea atendido con la diligencia necesaria y en el menor tiempo posible.

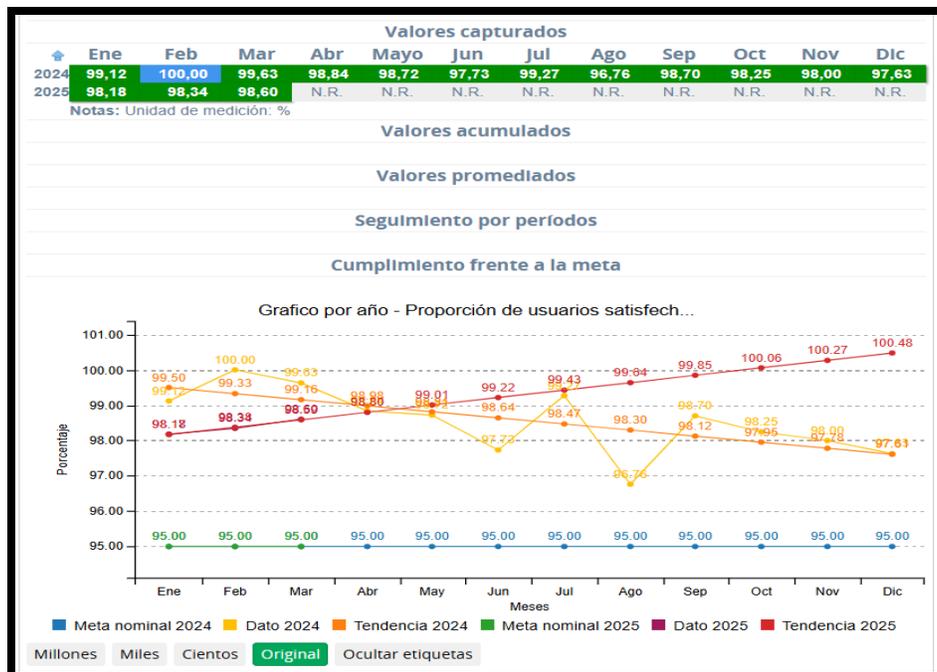
Este indicador se correlaciona con el indicador, Proporción de usuarios satisfechos sede centro marzo 2025 98.60%, Proporción de usuarios que recomendaría a clínica Medilaser S.A.S a un familiar o amigo marzo 2025 99.57%, los cuales obtuvieron un resultado satisfactorio sobrepasando la meta establecida.

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 en el mes de marzo del 2025 fue de 98,60%, con un resultado positivo de 3,60 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 brindó 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 tercera medición del año en curso. Se analiza la desviación estándar, cuyo resultado fue 0.17 puntos, siendo esta no significativa para la presente medición.

De manera general se obtienen los siguientes resultados por servicios:

AREA	Numero de usuarios satisfechos	Total de usuarios encuestados	%
CONSULTA EXTERNA	0	0	N.A.
HOSPITALIZACION EN CASA	25	25	1
CIRUGIA	157	157	100,00%
URGENCIAS	312	324	96,30%
SERVICIOS AMBULATORIOS	122	122	100,00%
HOSPITALIZACION	301	302	99,70%
SUMATORIA	917	930	98,60%

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

Se garantiza la privacidad durante las valoraciones físicas y la confidencialidad de la información médica del paciente, incluso en el servicio de urgencias. Además, se asegura el derecho a obtener una segunda opinión médica cuando es solicitado, adaptándose a la disponibilidad del personal de la institución. Los usuarios han expresado su satisfacción con la limpieza y el mantenimiento de alta calidad en todas las habitaciones, consultorios y baños públicos de la clínica excepto en los servicios urgencias.

El personal asistencial y administrativo ha sido altamente valorado por su amabilidad y atención hacia los pacientes y sus familias, especialmente en la comunicación sobre el estado de salud. La competencia y el profesionalismo del equipo contribuyen positivamente a la experiencia de los usuarios.

Así mismo, la clínica ofrece horarios amplios de visitas, permitiendo una mayor flexibilidad para que familiares y seres queridos acompañen a los pacientes durante su estancia. Esto fortalece el apoyo emocional y mejora 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 marzo 2025 99.57%, 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 e 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, 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 2025\13. Actas de socializacion metas 2025\Satisfacción

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