

**INFORME ATENCIÓN AL USUARIO
SEMESTRE II – 2025
TRABAJO SOCIAL**

1. OBJETIVO

Presentar informe del segundo semestre del año 2025 , del Sistema de Información y Atención al Usuario respecto a la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, reconocimientos; así como los indicadores de satisfacción del usuario, con el fin de generar acciones de mejora, propendiendo por la satisfacción de los usuarios.

2. ALCANCE

Informe de resultados del segundo semestre de 2025.

3. RESPONSABILIDADES

El responsable de la generación de este informe es la Trabajadora Social y el Comité Directivo o el definido por el área de calidad y control interno será el responsable de su análisis y de la formulación de las acciones de mejora.

4. CONTENIDO

4.1 PROPORCIÓN DE MANIFESTACIONES DE LOS USUARIOS

El Hospital infantil concejo de Medellín, con el fin de brindar o velar por la satisfacción de nuestros y tener una mantener comunicación continúa con los usuarios, familias y comunidad en general, ha dispuesto de diferentes medios de comunicación, como la oficina de atención al usuario, la ventanilla de gestión documental, la página web, y la publicación de correos electrónicos, a través de los cuales se reciben las solicitudes de los usuarios.

4.2 INFORME DE PQRS SAIA

Periodo **Analizado:** **Enero** **a** **Julio** **de** **2025**
Total de Registros: 312 PQRS

1. Distribución por Tipo de Servicio		
Servicio	Número de PQRS	Porcentaje (%)
Consulta Externa	209	62,20%

Servicio	Número de PQRS	Porcentaje (%)
Cirugía	75	22,32%
Urgencias	7	6,55%
Hospitalización	22	6,55%
Otro	21	6,25%
Imágenes Diagnósticas	21	6,25%
UCE-UCI	2	0,60%
Total	336	100%

2. PQRS por Mes

Mes	Número de PQRS
Julio- Junio	111
Agosto	57
Septiembre	43
Octubre	64
Noviembre	23
Diciembre	14

3. Repeticiones por Usuario o Paciente

MARIA (Doc. 1001362904): 2 PQRS, relacionados principalmente con Cirugía.

Heydy (Doc. 1017192699): 3 PQRS, relacionados principalmente con Cirugía.

Catherine (Doc. 1020463851): 3 PQRS, mezcla entre Cirugía.

Leidy (Doc. 32299283): 2 PQRS, asociados a Consulta Externa.

Lilliana (Doc. 39200537): 2 PQRS, asociados a Consulta Externa.

Sandra (Doc. 43755338): 2 PQRS, asociados a Consulta Externa.

Yeraldin (Doc. 1002061003): 2 PQRS, asociados a Consulta Externa.

4. Observaciones Generales

Alta concentración en Consulta Externa, Se evidencia una alta concentración de PQRS en el servicio de Consulta Externa, representando más del 50 % del total de los casos del periodo analizado. Esta situación indica la necesidad de revisar de manera prioritaria la calidad del servicio en este frente, especialmente en aspectos como tiempos de atención, oportunidad en los procesos, continuidad del manejo y trato al usuario.

Asimismo, se identifican múltiples PQRS generadas por los mismos pacientes o sus representantes, lo cual puede sugerir la persistencia de situaciones no resueltas o la presencia de inconformidades recurrentes que requieren un abordaje más profundo.

Aunque las PQRS asociadas a Hospitalización y UCI son menos frecuentes, su carácter crítico exige una revisión individual de cada caso.

Finalmente, se destaca que en el mes de octubre se registró un aumento significativo en el número de PQRS, lo que podría proyectar un incremento en la tendencia mensual si no se implementan acciones correctivas oportunas.

5. Recomendaciones

Auditoría interna a los procesos de **Consulta Externa**, enfocándose en tiempos de atención, trato al usuario y efectividad de los tratamientos:

- Implementar una estrategia de seguimiento para usuarios frecuentes, con el fin de evitar la duplicidad de casos, hacer trazabilidad adecuada y resolver de raíz las inconformidades recurrentes.
- Fortalecer los canales de comunicación y brindar educación al usuario sobre el uso adecuado del sistema de PQRS, mejorando así la oportunidad en la recepción y resolución de las solicitudes
- Mantener el monitoreo mensual de los indicadores de PQRS, permitiendo detectar a tiempo desviaciones o aumentos inusuales en los registros y aplicar acciones correctivas oportunas
- Mejorar los canales de comunicación y educación sobre el uso adecuado del sistema PQRS.
- Continuar con el monitoreo mensual para detectar desviaciones a tiempo.

4.3 PQRS INGRESADAS POR PROGRAMA CONEXIONES

Este informe presenta un análisis consolidado de las PQRS recibidas relacionadas con la asignación de citas del Programa Conexiones, diferenciando entre los canales de ingreso: Plataforma oficial de PQRS CONEXIONES.

2. Resumen General de PQRS Recibidas

MES	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO
JULIO	257	257	100,0%
AGOSTO	53	115	46,1%
SEPTIEMBRE	143	240	59,6%
OCTUBRE	10	162	6,2%
NOVIEMBRE	131	143	91,6%
DICIEMBRE	100	111	90,1%

Principales motivos reportados:

- Demora en la asignación de citas.
- No disponibilidad de fechas en la agenda.
- Falta de confirmación de cita.

Tendencias observadas:

Aumento de solicitudes en el mes de Julio.

Mayor volumen en usuarios nuevos del programa.

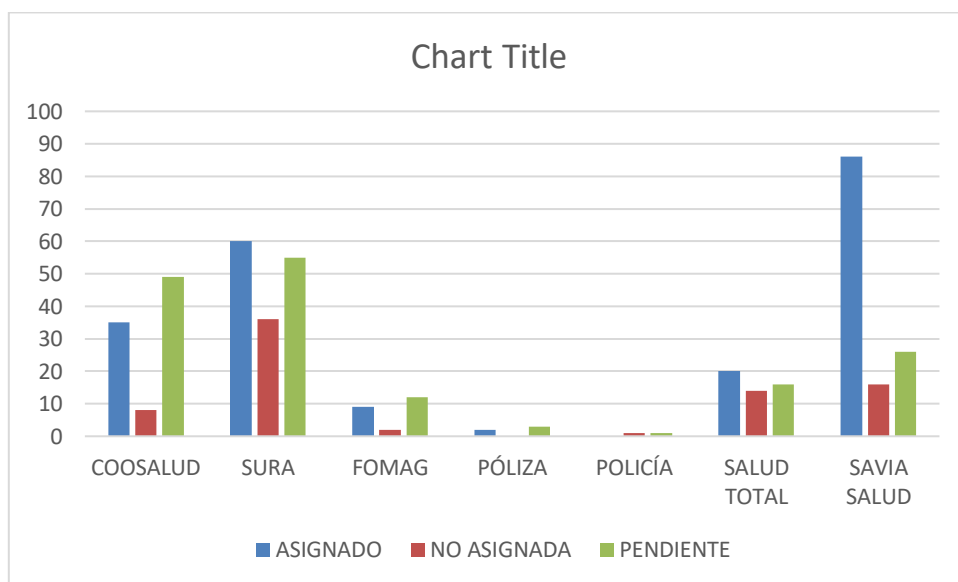
Análisis de Respuestas y Tiempos de Atención

CORPORACIÓN HOSPITAL INFANTIL CONCEJO DE MEDELLÍN												
MES	NOMBRE DEL INDICADOR ESTABLECIDO EN EL CONTRATO											
	Porcentaje de PQRD RIESGO VITAL gestionadas y resueltas antes de 12 HORAS				Porcentaje de PQRD RIESGO PRIORIZADAS gestionadas y resueltas antes de 24 HORAS				Porcentaje de PQRD SIMPLES gestionadas y resueltas antes de 36 HORAS			
	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO	RESULTADO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO	RESULTADO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO	RESULTADO
AGOSTO	0	0	N/A		6	22	27,3 %	27,3 %	53	115	46,1 %	46,1 %
SEPTIEMBRE	0	0	N/A		27	38	71,1 %	71,1 %	143	240	59,6 %	59,6 %
OCTUBRE	0	0	N/A		0	32	0,0%	0,0%	10	162	6,2%	6,2%
NOVIEMBRE	0	0	N/A		39	41	95,1 %	95,1 %	131	143	91,6 %	91,6 %
DICIEMBRE	0	0	N/A		16	19	84,2 %	84,2 %	100	111	90,1 %	90,1 %

4.4 Consolidado General de PQRS ingresadas por correo de las diferentes EPS

EPS	ASIGNADO	NO ASIGNADA	PENIDENTE
COOSALUD	35	8	49
SURA	60	36	55
FOMAG	9	2	12
POLIZA	2	0	3

POLICIA	0	1	1
SALUD TOTAL	20	14	16
SAVIA SALUD	86	16	26



Recomendaciones

- Optimizar el sistema de agendamiento, garantizando la disponibilidad visible en tiempo real para los usuarios. Fortalecer la educación a los usuarios sobre el uso de la página web institucional, promoviendo la autogestión en la asignación de citas.
- Capacitar al personal en la gestión de citas y en la atención al usuario, asegurando una orientación clara tanto en canales presenciales como virtuales.
- Unificar los canales de ingreso mediante la integración del correo electrónico con el sistema de PQRS, con el fin de evitar duplicidad o pérdida de casos.
- Implementar alertas automáticas para la confirmación y reprogramación de citas según disponibilidad, disminuyendo la inasistencia y los reclamos.
- Establecer un protocolo de atención para casos urgentes o especiales identificados a través del correo u otros canales institucionales.

Acciones de mejora institucionales

Como principales acciones de mejora desde la institución, se han desarrollado actividades como:

- Retroalimentación continua al personal mediante el seguimiento a fallas identificadas y el reconocimiento de buenas prácticas.
- Mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones y equipos, con el fin de garantizar la calidad en la prestación de los servicios.
- Fortalecimiento del talento humano mediante el aumento de horas en especialidades como ortopedia y neumología, dando respuesta a la demanda de los usuarios.
- Implementación de estrategias de educación al usuario para promover el uso de la página web institucional en la asignación de citas, favoreciendo la autogestión y disminuyendo la congestión en otros canales