

INFORME ATENCIÓN AL USUARIO SEMESTRE I – 2025 TRABAJO SOCIAL

1. OBJETIVO

Presentar informe del primer 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 primer 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** **Junio** **de** **2025**
Total de Registros: 186 PQRS

1. Distribución por Tipo de Servicio

Servicio	Número de PQRS	Porcentaje (%)
Consulta Externa	113	60.75%
Cirugía	33	17.74%
Urgencias	12	6.45%
Hospitalización	10	5.38%
Otro	8	4.30%
Imágenes Diagnósticas	4	2.15%
UCE-UCI	4	2.15%
Total	186	100%

2. PQRS por Mes

Mes	Número de PQRS
Enero	45
Febrero	28
Marzo	16
Abril	40
Mayo	36
Junio (parcial)	21

3. Repeticiones por Usuario o Paciente

ADRIANA (Doc. 43101386): 8 PQRS, relacionados principalmente con Consulta Externa.

YENY (Doc. 1000771620): 2 PQRS sobre el mismo menor (HELIAN MOLINA) en Cirugía.

ALVARO (Doc. 71746651): 7 PQRS, mezcla entre Cirugía y Consulta Externa.

DAHIANA (Doc. 1033486137): 3 PQRS, asociados a Consulta Externa y urgencias.

4. Observaciones Generales

Alta concentración en Consulta Externa, que representa más del 60% de los casos, lo que sugiere necesidad de revisar la calidad del servicio en ese frente.

Se identifican múltiples PQRS del mismo paciente o representante, lo cual puede indicar quejas no resueltas o situaciones recurrentes.

Las PQRS en Hospitalización y UCI son menos frecuentes, pero al ser servicios críticos, cada caso debe analizarse individualmente.

En los primeros 13 días de junio ya se registraron 21 PQRS, lo que proyecta un posible aumento mensual si se mantiene la tendencia.

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 a usuarios frecuentes**, para evitar duplicidad de casos y resolver de raíz las inconformidades.

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
ENERO	116	121	95,9%
FEBRERO	182	183	99,5%
MARZO	157	172	91,3%
ABRIL	218	218	100,0%
MAYO	195	203	96,1%

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 ABRIL.

Mayor volumen en usuarios nuevos del programa.

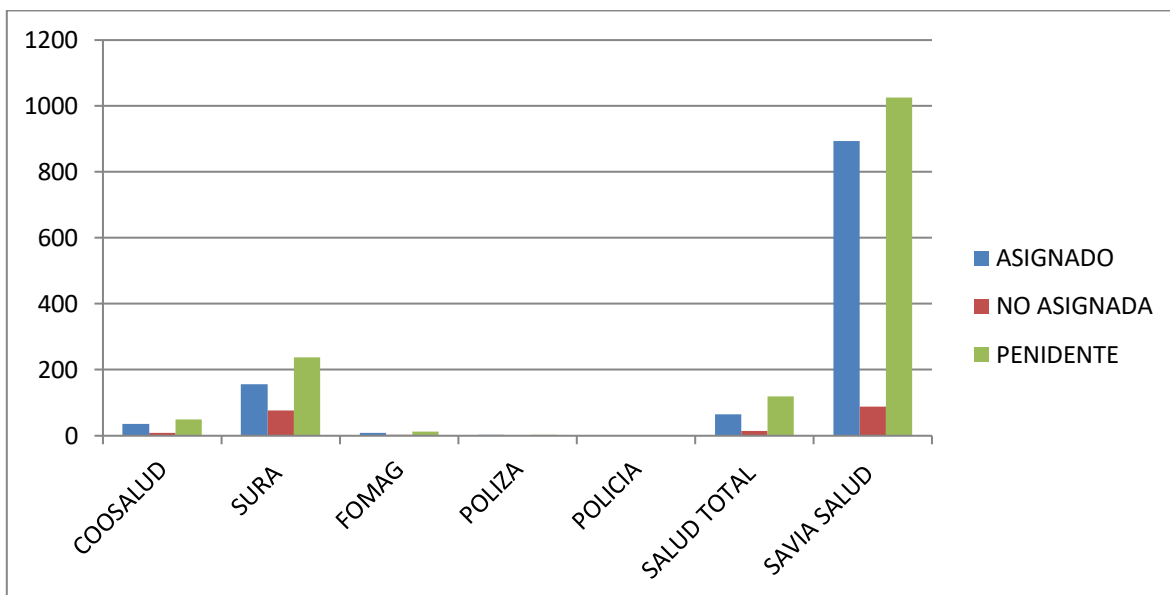
Análisis de Respuestas y Tiempos de Atención

	Respuesta antes de los 3 días	Numero de manifestaciones
ENERO	116	121
FEBRERO	182	183
MARZO	157	172
ABRIL	218	218
MAYO	195	203

Canal de Ingreso	Tiempo Promedio de Respuesta	Casos Cerrados	Casos Pendientes
Plataforma PQRS	3 días	897	30 el mes de junio

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

EPS	ASIGNADO	NO ASIGNADA	PENIDENTE
COOSALUD	35	8	49
SURA	156	76	237
FOMAG	9	2	12
POLIZA	2	0	3
POLICIA	0	1	1
SALUD TOTAL	65	14	119
SAVIA SALUD	893	88	1026



Recomendaciones

- Optimizar el sistema de agendamiento, garantizando disponibilidad visible en tiempo real.
- Capacitar al personal en la gestión de citas y atención al usuario en ambos canales.
- Unificar los canales de ingreso mediante la integración del correo con el sistema de PQRS para evitar duplicidad o pérdida de casos.
- Generar alertas automáticas para confirmar o reprogramar citas según disponibilidad y evitar reclamos.
- Establecer un protocolo de atención para casos urgentes o especiales identificados por correo.

ACCIONES DE MEJORA INSTITUCIONALES

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

- Reuniones periódicas con el call center, definiendo acciones de mejora para dar solución a la demanda de los usuarios.
- Retroalimentación al personal a través de control a fallos y reconocimientos
- Mantenimiento de instalaciones, equipos y hotelería.

- Aumento de horas de especialidad de ortopedia, neumología para dar respuesta a la demanda de los usuarios.