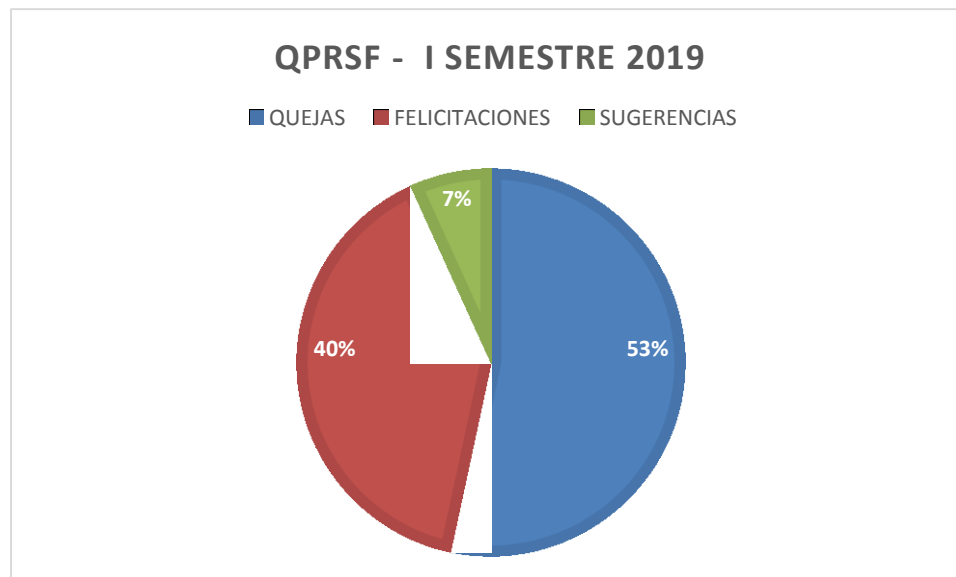


## INFORME I SEMESTRE HUMANIZACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO 2019

A continuación se presenta la gestión realizada en el proceso de humanización y atención al usuario que está conformado por 3 subprocesos como son Atención al Usuario (derechos , deberes , encuestas de satisfacción, información, campañas y demás) Trabajo Social ( Intervenciones sociales, estudios socio económicos, apoyo psicosocial y acompañamiento a los usuarios) Referencia y Contrarreferencia ( Referencia de pacientes a otros niveles de complejidad) la cantidad de PQRSF.

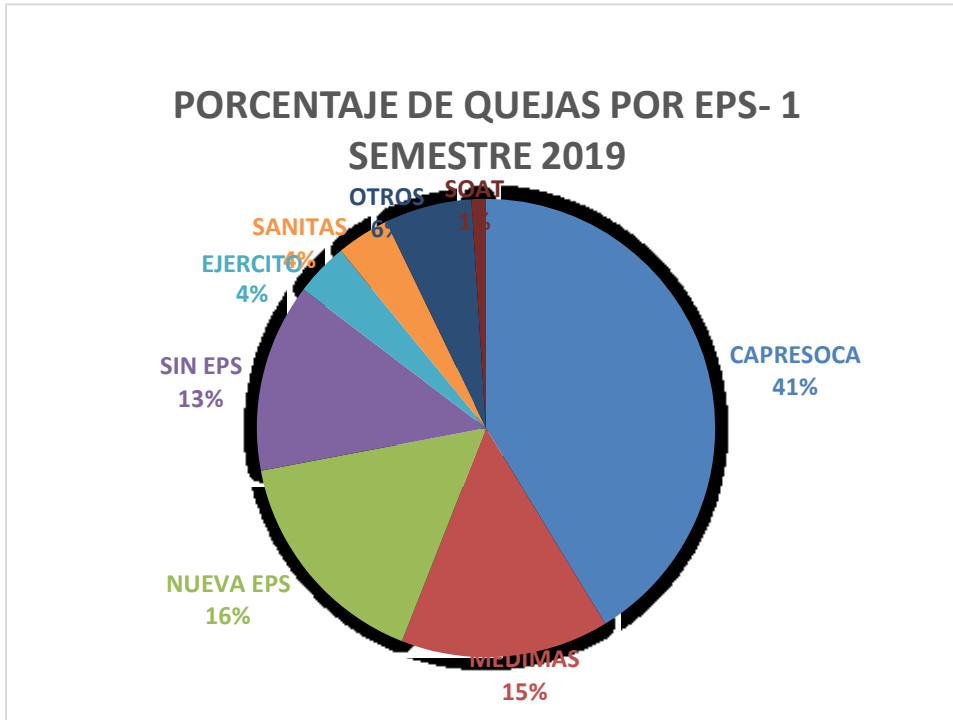
### 1. PQRSF

Durante el I semestre del 2019 en la oficina de Humanización al Usuario se presentaron 549 PQRSF, allegadas de manera personal a la oficina de atención, correspondencia, página web o en buzones de sugerencia de la institución, las cuales están distribuidas de la siguiente manera , quejas 293 , felicitaciones 219, peticiones y sugerencias 37.



### QUEJAS QUEJAS POR EPS

De estas 549 PQRS las clasificamos en quejas 293 por EPS, teniendo en cuenta las quejas se evidencia que el 41% son interpuestas por usuarios de la EPS CAPRESOCA, NUEVAEPS con un 16%, el 13% no registran datos de EPS , el 6% pertenecen a otras EPS como ( sanitas, colmedica, Ecopetrol , compartavidas , etc) , el 4% EPS Sanitas, seguido por 4% del ejército y el SOAT con un 1% del total de las quejas interpuestas.



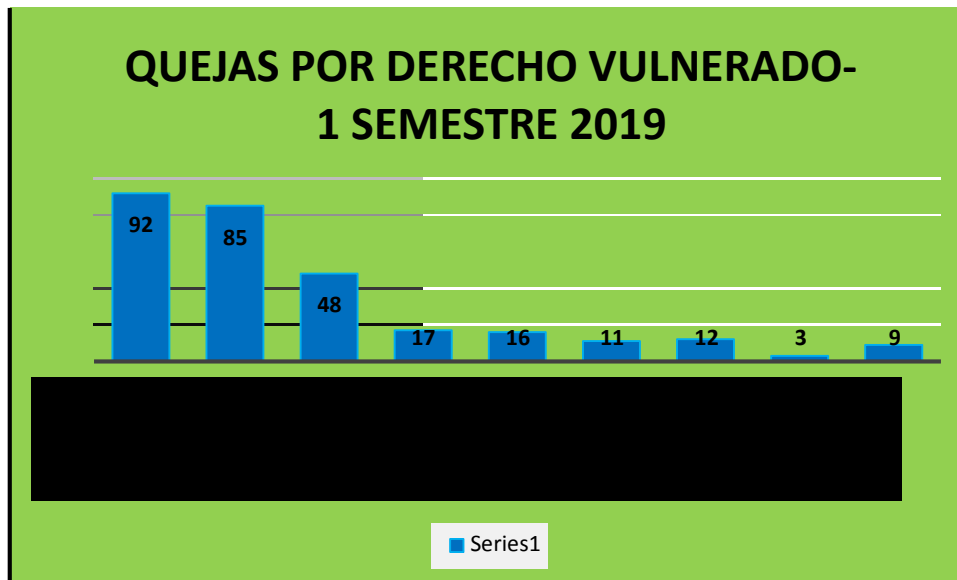
QUEJAS POR EPS- I SEMESTRE 2019	
CAPRESOCA	121
MEDIMAS	43
NUEVA EPS	47
SIN EPS	39
EJERCITO	11
SANITAS	11
OTROS	18
SOAT	3
TOTAL	293

En la clasificación de las quejas por EPS se evidencia que los usuarios de la EPS que más reportan quejas es CAPRESOCA con 121 del total de las quejas interpuestas, seguida MEDIMAS con 43 y NUEVA EPS con 47, pero también se encuentran 39 quejas donde no reportan que EPS tiene el usuario, 18 quejas donde encontramos EPS como ( Ecopetrol, Comparta, etc)

### QUEJAS POR DERECHO VULNERADO Y EPS

De las 293 quejas interpuestas se puede clasificar que el derecho vulnerado con mayor frecuencia es Atención con calidad - accesibilidad con un 31% del total de las quejas, seguido de Atención con Calidad – oportunidad con un 29% , trato digno 16% y atención con calidad- continuidad 5%, de la quejas interpuestas por los usuarios externos.

DERECHO VULNERADO	
ATENCION CON CALIDAD -ACCESIBILIDAD	92
ATENCION CON CALIDAD -OPORTUNIDAD	85
TRATO DIGNO	48
ATENCION CON CALIDAD - CONTINUIDAD	17
INFORMACION CLARA	16
ATENCION CON CALIDAD - PERTINECIA	11
ATENCION CON CALIDAD -SEGURIDAD	12
INFORMACION COSTOS	3
NO APLICA	9
	293



### QUEJAS POR SERVICIO

De las 293 quejas interpuestas el 26% corresponden al servicio de urgencias, 25% a call center, seguido de las quejas de consulta externa con un 11%, seguido de cirugía con un 9% y hospitalización 5 piso con un 7% y 4 piso con 5%.

QUEJAS POR SERVICIO - 1 SEMESTRE 2019	
URGENCIAS	77
CALL CENTER	73
CONSULTA EXTERNA	32
CIRUGIA	27
HOSPITALIZACION 5 PISO	21

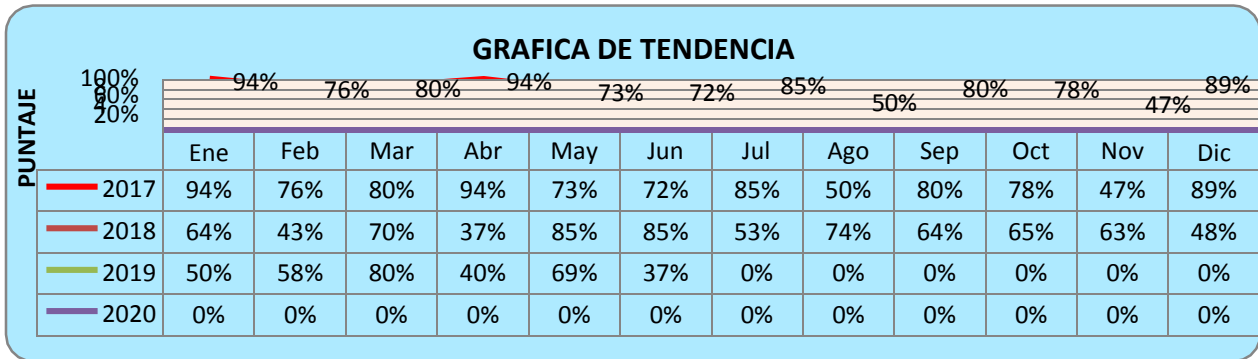
HOSPITALIZACION 4 PISO	15
MATERNO	14
FACTURACION	8
VIGILANCIA	6
APOYO TERAPEUTICO	5
HUMANIZACION Y ATENCION	5
IMAGENOLOGIA	5
PLAN MADRE CANGURO	2
APOYO LOGISTICO	1
UCI INTERMEDIA	1
OTRO	1
<b>TOTAL</b>	<b>293</b>

### FELICITACIONES

Dentro de las 549 PQRSF están las felicitaciones 219 correspondiente al 39% del total de PQRSF, distribuidas en los diferentes servicios, las más relevantes como son: urgencias con 71 canguro con 56, hospitalización 4 piso 28 y hospitalización 5 piso 22, seguido de consulta externa y cirugía con 9 folios.

SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
URGENCIAS	9	10	7	14	16	15	<b>71</b>
CANGURO	21	6	10	5	8	6	<b>56</b>
CIRUGIA	1		3	2		3	<b>9</b>
CALL CENTER	2						<b>2</b>
HOSPITALIZACION 4 PISO	10	5	5	5	1	2	<b>28</b>
HOSPITALIZACION 5 PISO	2	8	3	6	2	1	<b>22</b>
MATERNO					1	1	<b>2</b>
UNIDAD NEONATAL	5						<b>5</b>
IMAGENOLOGIA			2		1	1	<b>4</b>
ATENCION AL USUARIO	1			1			<b>2</b>
REFERENCIA					1		<b>1</b>
CONSULTA EXTERNA		1	3	2	1	2	<b>9</b>
FACTURACION	1			1			<b>2</b>
UCIN					1		<b>1</b>
LOBBY		4			1		<b>5</b>
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>34</b>	<b>33</b>	<b>36</b>	<b>33</b>	<b>31</b>	<b>219</b>

INDICADOR DIAS DE RESPUESTA DE LAS PQRS A LOS USUARIOS



Al analizar la grafica se puede evidenciar que el 56% de las quejas instauradas por los usuarios se están entregando las respuestas a las mismas en el termino establecido por el proceso, comparado con el 1 semestre del 2017 (64%) ha disminuido en el porcentaje de cumplimiento en un 8%.

**SANDRA ROCIO CABRERA**

Coordinadora Oficina Humanizacion y atención al usuario