



Red Salud Armenia E.S.E.

PA CUIDAR DE TODOS

COMITÉ DE ATENCIÓN CENTRADA EN EL USUARIO Y FAMILIA

TERCER TRIMESTRE DE 2023
MARIA JULIANA MARIN POSADA
REFERENTE SIAU



RED SALUD ARMENIA
¡PA' CUIDAR DE TODOS!



Comité de Atención Centrada en el Usuario y Familia

Orden del día

1. Verificación del quorum
2. Seguimiento a compromisos
3. Presentación de los resultados de medición de satisfacción del usuario
4. Presentación de los resultados de las PQRS
5. Presentación al seguimiento de la implementación de la Política de participación social en salud.
6. Presentación seguimiento implementación de los deberes y derechos en la ESE. Y Ruta de Buzones.
7. Presentación seguimiento implementación del enfoque diferenciado en la ESE. Y Atención Preferencial.
8. Presentación y seguimiento del resultado de los indicadores del proceso de atención al usuario.
9. Propositiones y varios.



1. Verificación del Quórum.

Participantes	Cargo
Luis Fernando Jiménez Gómez	Subgerencia de Planificación
María Alejandra Salgado Andrade	Subgerencia Científica
Fredy Wilson Barrera Franco	Dirección Técnica Hospitalaria
Rosa Amparo Ramírez Aristizabal	Dirección Técnica Ambulatoria
Lorena Villanueva Valdés	Coordinadora Mejora Continua
Gloria Vivivana Valencia Echeverry	Líder de planeación
Gloria Isabel Figueroa Gutiérrez	Líder Programa Atención Humanizada
Maria Juliana Marin Posada	Líder del área de Atención al Usuario

Punto 2. Seguimiento a compromisos.

COMPROMISO 1. Revisar el proceso de entrega de Historia Clínica en relación con el desplazamiento o de los usuarios entre el trayecto del parador amable y la UIS.

Desde la Oficina de atención al usuario se realizó un recorrido por cada centro de salud en los puntos de filtro donde se realiza la posconsulta , a la fecha desde que estén remitidos a una especialidad o un nivel de mayor complejidad que requiera presentar historia clínica inmediatamente salen de la consulta se realiza entrega del paquete completo.

Proceso que se esta realizando a satisfaccion, a la fecha no se ha presentado inconformidad alguna por este tema.



3. Presentación de los resultados de medición de satisfacción del usuario.



INFORME DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 3er TRIMESTRE DE 2023

Total de encuestas aplicadas por cada servicio de la E.S.E.

AUDITORIA MEDICIÓN SATISFACCIÓN DEL USUARIO			
TIPO DE AUDITORIA	AÑO	TRIMESTRE	APLICADAS TRIMESTRE
MEDICINA GENERAL	381	95	95
ODONTOLOGIA	377	94	94
ENFERMERIA	374	92	92
SERVICIO DE FARMACIA	379	96	96
SERVICIO DE LABORATORIO	379	95	95
SERVICIO DE IMAGENOLOGÍA	178	0	0
SERVICIO DE URGENCIAS	377	94	94
HOSPITALIZACIÓN	166	42	42
PARTOS	59	15	15
TOTAL	2670	623	623



GRUPO 1	TOTAL POR SERVICIOS RED SALUD ARMENIA E.S.E																									
	MED GRAL I TRIM	MED GRAL II TRIM	MED GRAL III TRIM	ODON T I TRIM	ODON T II TRIM	ODON T III TRIM	ENF I TRIM	ENF II TRIM	ENF III TRIM	LAB I TRIM	LAB II TRIM	LAB III TRIM	FAR I TRIM	FAR II TRIM	FAR III TRIM	URG I TRIM	URG II TRIM	URG III TRIM	HOSP I TRIM	HOSP II TRIM	HOSP III TRIM	SAL PART I TRIM	SAL PART II TRIM	SAL PART III TRIM	IMAG I TRIM	IMAG II TRIM

Se sintió satisfecho con la atención recibida en cuanto a:

Al respeto a sus derechos.*	91%	91%	92%	98%	97%	95%	95%	88%	93%	100%	97%	100%	91%	87%	99%	100%	99%	98%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	97%	91%
Trato digno*	91%	86%	86%	98%	92%	96%	93%	93%	92%	100%	100%	100%	100%	94%	97%	100%	97%	98%	100%	100%	100%	93%	100%	100%	99%	94%	
Seguridad y calidad *	90%	92%	94%	98%	98%	100%	94%	93%	93%	100%	100%	100%	100%	93%	100%	100%	97%	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	91%	
Privacidad en la atención*	92%	95%	92%	96%	98%	97%	95%	95%	99%	100%	100%	99%	100%	93%	100%	100%	99%	98%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
Califique el estado de las instalaciones y la comodidad de la institución durante su atención.*	89%	93%	93%	96%	96%	94%	93%	95%	92%	99%	100%	98%	99%	87%	99%	96%	95%	98%	95%	100%	100%	100%	100%	93%	100%	98%	
Califique si durante su atención se le respeta sus creencias religiosas. (Hospitalización y urgencias).	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	100%	98%	100%	100%	100%	99%	NA	NA	NA	NA	NA	
Se siente satisfecho con el horario de visitas intrahospitalarias. (Hospitalización).	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	100%	100%	100%	NA	NA	NA	NA	NA	
Se sintió satisfecho en haber sido escuchado por el profesional durante su atención.*	93%	93%	93%	97%	89%	96%	93%	91%	94%	100%	100%	98%	99%	96%	96%	100%	99%	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	91%	
Segunda opinión médica si la requería*	88%	83%	87%	69%	88%	87%	88%	78%	84%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	

GRUPO 2	MED GRAL I TRIM	MED GRAL II TRIM	MED GRAL III TRIM	ODON T I TRIM	ODON T II TRIM	ODON T III TRIM	ENF I TRIM	ENF II TRIM	ENF III TRIM	LAB I TRIM	LAB II TRIM	LAB III TRIM	FAR I TRIM	FAR II TRIM	FAR III TRIM	URG I TRIM	URG II TRIM	URG III TRIM	HOSP I TRIM	HOSP II TRIM	HOSP III TRIM	SAL PART I TRIM	SAL PART II TRIM	SAL PART III TRIM	IMAG I TRIM	IMAG II TRIM
---------	-----------------	------------------	-------------------	---------------	----------------	-----------------	------------	-------------	--------------	------------	-------------	--------------	------------	-------------	--------------	------------	-------------	--------------	-------------	--------------	---------------	-----------------	------------------	-------------------	-------------	--------------

Se sintió satisfecho con la información recibida en cuanto a :

Los costos de la atención.*	64%	79%	80%	69%	73%	88%	62%	73%	84%	35%	85%	97%	84%	91%	94%	51%	74%	67%	76%	88%	88%	40%	80%	67%	65%	90%
Se entregó información completa sobre el uso adecuado de los equipos médicos.*	77%	81%	90%	86%	84%	93%	65%	84%	84%	92%	97%	99%	85%	94%	99%	98%	87%	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	96%	90%
Confidencialidad durante la atención*	93%	95%	93%	98%	98%	97%	93%	91%	92%	100%	100%	89%	100%	100%	100%	100%	99%	98%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Uso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.*	86%	83%	86%	89%	84%	93%	85%	86%	91%	99%	99%	89%	87%	87%	93%	85%	95%	96%	83%	95%	98%	80%	100%	100%	99%	92%
Se le informó que podía seleccionar el profesional de su preferencia en la asignación de la cita, según la disponibilidad de la institución.*	67%	77%	82%	79%	82%	88%	65%	75%	79%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION DEL III TRIMESTRE 2023 POR GRUPOS DE DERECHOS Y SUS INDICADORES



GRUPO 1

PORCENTAJE DE PACIENTES QUE REFIEREN RECIBIERON SATISFACTORIAMENTE LOS DERECHOS DURANTE SU ATENCIÓN.

III TRIMESTRE 2022

77% GRUPO 1

IV TRIMESTRE 2022

98 % GRUPO 1

I TRIMESTRE 2023

98 % GRUPO 1

II TRIMESTRE 2023

96 % GRUPO 1

III TRIMESTRE 2023

98 % GRUPO 1

GRUPO 2

PORCENTAJE DE PACIENTES QUE REFIEREN FUERON INFORMADOS SOBRE LOS DERECHOS DURANTE SU ATENCIÓN.

III TRIMESTRE 2022

42% GRUPO 2

IV TRIMESTRE 2022

83 % GRUPO 2

I TRIMESTRE 2023

86 % GRUPO 2

II TRIMESTRE 2023

89 % GRUPO 1

III TRIMESTRE 2023

93 % GRUPO 2

GRUPO 3	MED GRAL I TRIM	MED GRAL II TRIM	MED GRAL III TRIM	ODON T I TRIM	ODON T II TRIM	ODON T III TRIM	ENF I TRIM	ENF II TRIM	ENF III TRIM	LAB I TRIM	LAB II TRIM	LAB III TRIM	FAR I TRIM	FAR II TRIM	FAR III TRIM	URG I TRIM	URG II TRIM	URG III TRIM	HOSP I TRIM	HOSP II TRIM	HOSP III TRIM	SAL PART I TRIM	SAL PART II TRIM	SAL PART III TRIM	IMAG I TRIM	IMAG II TRIM
---------	-----------------	------------------	-------------------	---------------	----------------	-----------------	------------	-------------	--------------	------------	-------------	--------------	------------	-------------	--------------	------------	-------------	--------------	-------------	--------------	---------------	-----------------	------------------	-------------------	-------------	--------------

Califique el respeto durante su atención teniendo en cuenta las prioridades de la ESE:

Oportunidad en la atención (No aplica en urgencias)*	91%	86%	90%	95%	89%	91%	86%	80%	90%	100%	92%	96%	100%	85%	88%	NA	NA	NA	100%	100%	100%	100%	86%	100%	66%	78%
Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento del enfoque diferenciado (Estado de salud, Edad, compromiso de salud mental, otros lenguajes).*	85%	65%	66%	95%	85%	67%	53%	65%	71%	92%	83%	64%	83%	75%	24%	33%	59%	58%	71%	74%	52%	53%	53%	73%	93%	76%
Califique su satisfacción en cuanto el respeto al cumplimiento de la Atención Preferencial	69%	65%	66%	81%	88%	68%	72%	75%	78%	72%	83%	65%	82%	64%	31%	34%	65%	49%	90%	69%	50%	67%	72%	80%	85%	78%

PORCENTAJE DE PACIENTES QUE REFIEREN SE RESPETO SU ATENCIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS PRIORIDADES DEFINIDAS EN LA ESE.

GRUPO 3

III TRIMESTRE 2022

81% GRUPO 3

IV TRIMESTRE 2022

86% GRUPO 3

I TRIMESTRE 2023

94 % GRUPO 3

II TRIMESTRE 2023

91 % GRUPO 3

III TRIMESTRE 2023

97% GRUPO 3

GRUPO 4	MED GRAL I TRIM	MED GRAL II TRIM	MED GRAL III TRIM	ODON T I TRIM	ODON T II TRIM	ODON T III TRIM	ENF I TRIM	ENF II TRIM	ENF III TRIM	LAB I TRIM	LAB II TRIM	LAB III TRIM	FAR I TRIM	FAR II TRIM	FAR III TRIM	URG I TRIM	URG II TRIM	URG III TRIM	HOSP I TRIM	HOSP II TRIM	HOSP III TRIM	SAL PART I TRIM	SAL PART II TRIM	SAL PART III TRIM	IMAG I TRIM	IMAG II TRIM
----------------	-----------------	------------------	-------------------	---------------	----------------	-----------------	------------	-------------	--------------	------------	-------------	--------------	------------	-------------	--------------	------------	-------------	--------------	-------------	--------------	---------------	-----------------	------------------	-------------------	-------------	--------------

Califique el respeto durante su atención teniendo en cuenta las participación de la ESE:

La intervención en los diferentes escenarios establecidos en la política de participación ciudadana en salud.	83%	87%	87%	85%	84%	84%	73%	78%	78%	88%	52%	52%	93%	82%	82%	91%	90%	90%	79%	95%	95%	100%	93%	93%	85%	83%
---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	------	-----	-----	-----	-----

GRUPO 4

PORCENTAJE DE PACIENTES QUE REFIEREN SE RESPETO EL DERECHO A PARTICIPAR LIBREMENTE DE LOS ESCENARIOS INSTITUCIONALES.

III TRIMESTRE 2022

12% GRUPO 4

IV TRIMESTRE 2022

86% GRUPO 4

I TRIMESTRE 2023

86 % GRUPO 4

II TRIMESTRE 2023

78 % GRUPO 4

III TRIMESTRE 2023

74% GRUPO 4

ANÁLISIS GENERAL DE SATISFACCIÓN



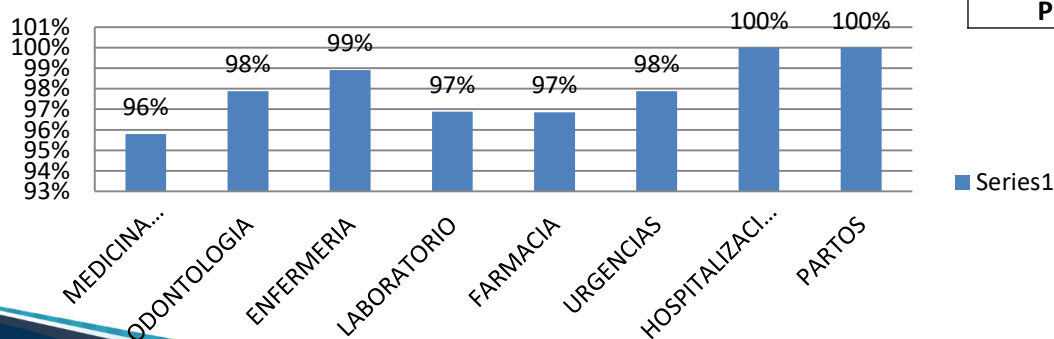
PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS CONSOLIDADO INSTITUCIONAL (Porcentaje)

SERVICIO	TOTAL ENCUESTAS POR SERVICIO	TOTAL, ENCUESTAS POSITIVAS Y NEGATIVAS		% DE SATISFACCIÓN POR SERVICIO
		NEGATIVAS		
		POSITIVAS	NEGATIVAS	
MEDICINA GENERAL	95	91	4	96%
ODONTOLOGIA	94	92	2	98%
ENFERMERIA	92	91	1	99%
LABORATORIO	96	93	3	97%
FARMACIA	95	92	3	97%
URGENCIAS	94	92	2	98%
HOSPITALIZACIÓN	42	42	0	100%
PARTOS	15	15	0	100%
TOTAL	623	608	15	98%

El estándar establecido de satisfacción es del 95% una vez aplicada la encuesta de satisfacción esta obtiene un porcentaje del (98%); de acuerdo a los resultados obtenidos, se determina que la satisfacción del servicio en general de Red Salud Armenia ESE, esta cumpliendo el estándar de satisfacción.

	% SATISFACCION
I TRIMESTRE 2023	98%
II TRIMESTRE 2023	96%
III TRIMESTRE 2023	98%
Promedio	97%

SATISFACCION GLOBAL 3ER TRIMESTRE



CAUSALES DE USUARIOS INSATISFECHOS



Causas de Insatisfacción en la pregunta:

(Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS)

Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS				
SERVICIO	SEDE	Regular	Mala	CAUSA
Enfermería	Piloto Uribe	1		Regular ya que hay demora en la asignación de las citas por teléfono
	UIS	1		Falta de disponibilidad de agenda para que me lean los exámenes
Laboratorio Clínico	Caa del Sur	1		Falta de disponibilidad de agenda medica
	Correa Grillo	1		Falta de disponibilidad de agenda para que e lean los exámenes
	UIS	3		**Dificultad para conseguir citas medicas **Nunca hay citas medicas
Medicina general	UIS	3		**Dificultad para conseguir citas medicas **Nunca hay citas medicas
	Correa Grillo	1		Porque se deben realizar muchas vueltas para que le solucionen
Odontología	UIS	2		**Dificil conseguir citas **Citas lejos no hay agenda despues de la consulta rara vez
Servicio Farmacéutico	UIS	3		Demora en la atencion
URGENCIAS	UIS	2		Demora en la atención
TOTAL		15		



4. Presentación de los resultados de las PQRSF.



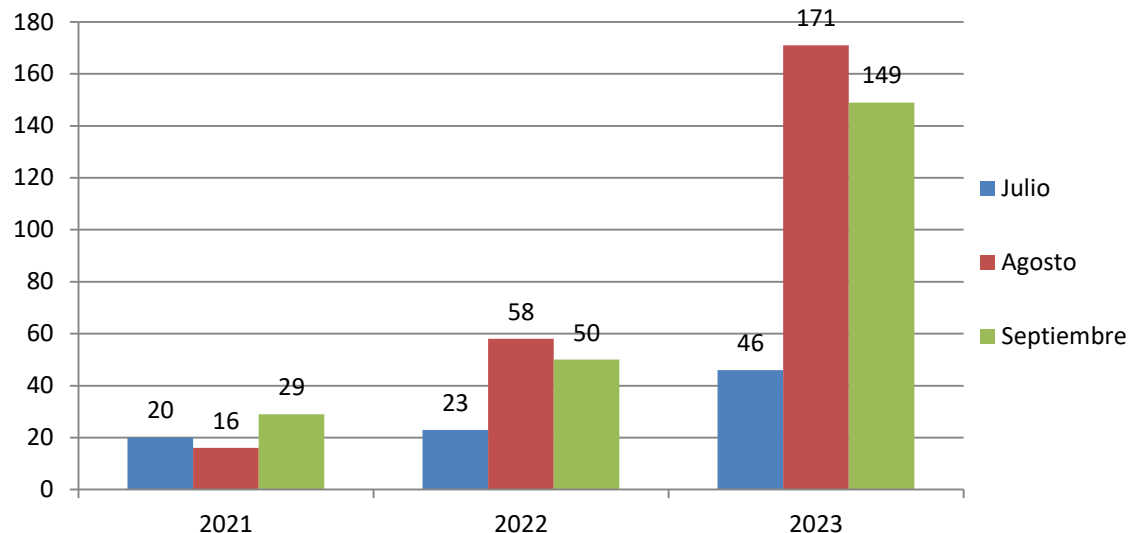
PQRSF RECEPCIONADOS EN EL TERCER TRIMESTRE 2023

	2021	2022	2023
	I TRIM	I TRIM	I TRIM
MES	CANT	CANT	CANTI
Enero	12	18	39
Febrero	11	76	43
Marzo	14	38	39
TOTAL	37	132	121

	2021	2022	2023
	II TRIM	II TRIM	II TRIM
MES	CANT	CANT	CANT
Abril	17	23	41
Mayo	29	43	58
Junio	33	23	49
TOTAL	79	89	148

	2021	2022	2023
	III TRIM	III TRIM	III TRIM
MES	CANT	CANT	CANT
Julio	20	23	46
Agosto	16	58	171
Septiembre	29	50	149
TOTAL	65	131	366

COMPARATIVO DE PQRSF DEL 3er TRIMESTRE 2023- DESDE EL 2021-2023

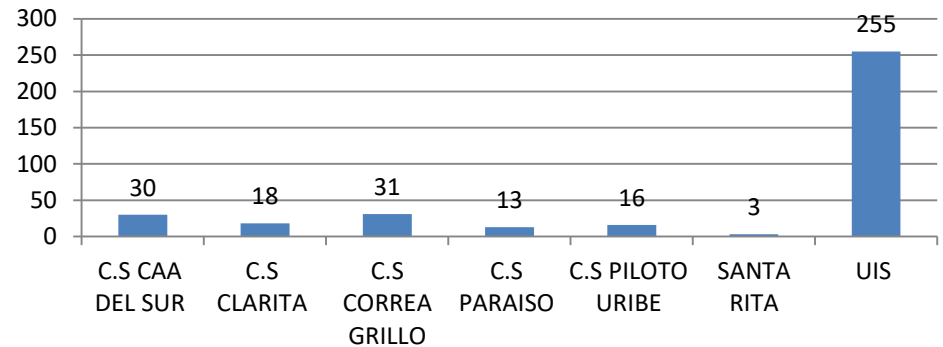


Descripción	I TRIM 2021	I TRIM 2022	I TRIM 2023	II TRIM 2021	II TRIM 2022	II TRIM 2023	III TRIM 2021	III TRIM 2022	III TRIM 2023
Peticiones	0	2	4	9	3	6	1	0	136
Quejas	33	100	73	43	41	94	46	32	76
Reclamos	0	1	0	0	1	7	0	0	9
Sugerencias	0	9	5	3	6	10	6	2	7
Denuncia									1
Felicitaciones	4	20	39	24	38	33	12	16	137
TOTAL PQRSF	37	132	121	79	89	150	65	50	366

La distribución de PQRSF recibidas de acuerdo al centro de atención se presenta así:

PQRSF POR CENTRO DE ATENCIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL III TRIMESTRE	PORCENTUAL
C.S CAA DEL SUR	4	7	19	30	8%
C.S CLARITA	7	7	4	18	5%
C.S CORREA GRILLO	0	19	12	31	8%
C.S PARAISO	6	4	3	13	4%
C.S PILOTO URIBE	4	6	6	16	4%
SANTA RITA	1	1	1	3	1%
UIS	24	127	104	255	70%
TOTALES	46	171	149	366	100%

PQRSF POR CENTRO DE ATENCIÓN EN CANTIDAD

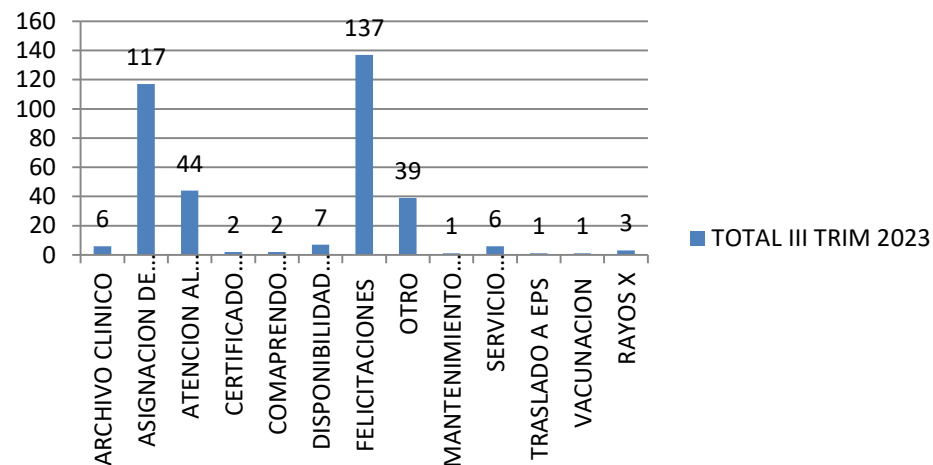


Días de oportunidad en las que se emiten las respuestas de las PQRSDF:

No. de días mínimo	1
No. de días máximo	15
Promedio de Respuesta	Siau 7 días Citas 2 días

PQRSF POR MOTIVO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL III TRIM 2023	PORCENTUAL
ARCHIVO CLINICO	3	2	1	6	2%
ASIGNACION DE CITAS	6	71	40	117	32%
ATENCION AL USUARIO	10	16	18	44	12%
CERTIFICADO LABORAL	0	2	0	2	1%
COMAPRENDO PEDAGOGICO	0	1	1	2	1%
DISPONIBILIDAD DE AGENDA	3	4	0	7	2%
FELICITACIONES	22	50	65	137	37%
OTRO	0	16	23	39	11%
MANTENIMIENTO DE EQUIPOS	0	1	0	1	0%
SERVICIO FARMACEUTICO	1	5	0	6	2%
TRASLADO A EPS	1		0	1	0%
VACUNACION	0	1	0	1	0%
RAYOS X	0	2	1	3	1%
TOTALES	46	171	149	366	100%

PQRSF POR MOTIVO



5. Presentación al seguimiento de la implementación de la Política de participación.

POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

- Desde el mes de Enero se esta ejecutando el Plan de Comunicaciones mediante redes sociales y pagina web, se ha ido alimentando mes a mes cada una de las líneas.
- Se esta ejecutando el Plan educativo para la vigencia 2023 desde el mes Enero. Cumpliendo con el plan de Capacitaciones. Para el mes de octubre se esta capacitando sobre PPSS al cliente interno y socializando al cliente externo.



6.y 7. Presentación seguimiento implementación de los deberes y derechos en la ESE. Ruta de Buzones, enfoque diferencial y atención preferencial.

DERECHOS Y DEBERES Y RUTA DE BUZONES. Cliente interno y externo	III TRIM 2023
Julio	105
Agosto	203
Septiembre	157
TOTAL	465

Mediante los canales de comunicación se realizan publicaciones en relación con los derechos y deberes de los usuarios, enfoque diferencial, atención preferencial y ruta de buzones, temas que van de la mano con el servicio al ciudadano.

ENFOQUE DIFERENCIAL Y ATENCIÓN PREFERENCIAL. Cliente interno y externo	III TRIM 2023
Julio	86
Agosto	164
Septiembre	108
TOTAL	358

CAPACITACIÓN DERECHOS DEBERES, RUTA DE BUZÓN, ENFOQUE DIFERENCIAL Y ATENCIÓN PREFERENCIAL.



En el mes de agosto de 2023 mediante el Plan de Capacitaciones, se realizó capacitación al cliente interno por un total de: 129

PARTICIPACION POR SEDES	CANTIDAD COLAB.
C.S LA CLARITA	17
C.S CORREA GRILLO	16
C.S SANTA RITA	9
C.S CAA DEL SUR	30
C.S EL PARAISO	10
C.S PILOTO URIBE	16
CONSULTA EXTERNA UIS	31
TOTAL	129



8. Presentación y seguimiento del resultado de los indicadores del proceso de atención al usuario.



INDICADORES SIAU

NÚMERO DE FELICITACIONES RECIBIDAS (PORCENTAJE)

PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍA SU IPS A FAMILIARES Y AMIGOS

QUEJAS (NÚMERO)

QUEJAS EN LAS CUALES SE ADOPTAN LOS CORRECTIVOS REQUERIDOS ANTES DE 15 DÍAS (NÚMERO)

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A QUEJAS DE LOS USUARIOS (NÚMERO).

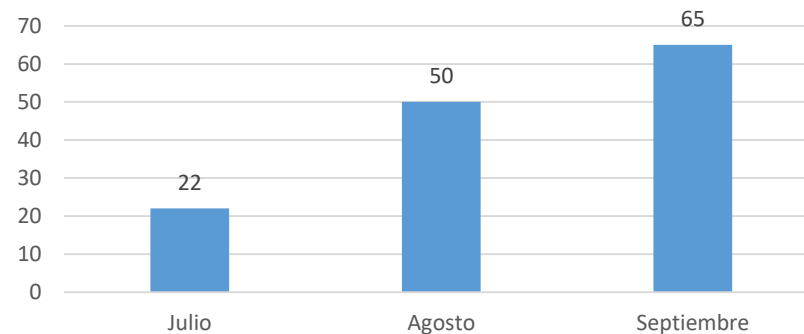
PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN A LA RESPUESTA OBTENIDA EN LAS PQRS



NÚMERO DE FELICITACIONES RECIBIDAS

FELICITACIONES				
MES	2021	2022	2023	AÑO 2023 PORCENTUAL
Julio	5	3	22	16%
Agosto	4	15	50	36%
Septiembre	3	16	65	47%
TOTAL	12	34	137	100%

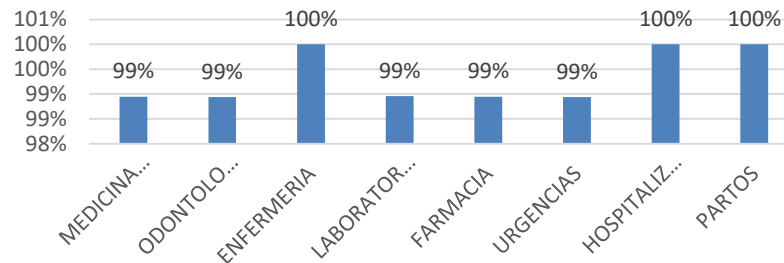
FELICITACIONES III TRIMESTRE 2023



¿RECOMIENDA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?

SERVICIO	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	SUMA DE DEF SI Y PROBA SI
MEDICINA GENERAL	44%	55%	99%
ODONTOLOGIA	34%	65%	99%
ENFERMERIA	41%	59%	100%
LABORATORIO	39%	60%	99%
FARMACIA	11%	88%	99%
URGENCIAS	11%	88%	99%
HOSPITALIZACIÓN	21%	79%	100%
PARTOS	27%	73%	100%
			99%

¿Recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?





FELICITACIONES



Quejas (Número)

MES/ AÑO	2022	2023
Julio	18	18
Agosto	39	37
Septiembre	32	21
TOTAL	89	76

Atención al usuario:

- Inconformidad con la atención de los profesionales y auxiliares.

Asignación de citas :

- Dificultad conseguir citas.
- No contestan teléfono de citas
- Inconformidad por el canal de cancelación de citas.

Quejas en las cuales se adoptan los correctivos requeridos antes de 15 días (Número)

Año 2023- Quejas antes de 15 días = 76 quejas

Tiempo promedio de respuesta a quejas de los usuarios (Número).

Promedio respuesta 2023 = 9 días

Porcentaje de satisfacción a la respuesta obtenida en las PQRS

Julio 2023 = 90% SATISFECHOS
 Agosto 2023= 90% SATISFECHOS
 Septiembre 2023 = 90 % SATISFECHOS
**PROMEDIO DEL TRIM III 2023 =
 90 % DE SATISFACCION**



9. Proposiciones y varios.

- Asignación de citas por parte del SIAU

SIAU	Enero 2023	Febrero 2023	Marzo 2023	TOTAL	Abril 2023	Mayo 2023	Junio 2023	TOTAL	Julio 2023	Agosto 2023	Septiembre 2023	TOTAL
Citas agendadas	35	42	24	101	19	34	85	138	32	19	23	74

- Se realiza pregunta a la Jefe Rosa Amparo, cual es el proceso que lleva ahora el C.s Caa del Sur, para el ingreso de los usuarios para confirmar y solicitar citas .

TIPO	CAUSA (MOTIVO):	MEJORAS OBTENIDAS
<p style="text-align: center;">QUEJAS Enero – Septiembre del año 2023 = 236</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Demora en la atención. • Citas mal asignadas. • Informacion mal entrega al usuario. • Inconformidad no contestar el teléfono. • Inconformidad con el medio de cancelación de citas. • Mala atención (Profesionales y Auxiliares Groseros de mal genio). • Atenciones deshumanizantes. • Mala orientación e indicaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • El coordinador, retroalimenta con cada funcionario su error, con el propósito de evitar a futuro los mismos incidentes. • Desde el área de asignación de citas la Coordinadores monitorea de manera permanente la productividad diaria de cada agente, con el fin de que se este cumpliendo con la labor asignada. • Se migra la cancelación de citas a Ikono Call Center, con el fin de hacer seguimiento a cada llamada entrante y brindar una solución en caso de inconformidad. • Desde el programa de Humanización se realizan socializaciones y capacitaciones de forma permanente, desplegando la Política de Humanización y las Prácticas de Atención Humanizada ABCDE. • Así mismo, se capacita en los derechos y deberes que tienen los usuarios y los colaboradores de la entidad.
<p style="text-align: center;">FELICITACIONES Enero – Septiembre del año 2023 = 201</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Amabilidad • Buen trato • Serviciales • Gentiles • Calidad humana • Respeto • Sentido de Pertenencia • Delicadeza 	<ul style="list-style-type: none"> • Socializar con cada coordinador la felicitación recibida. • Enviar la felicitación a talento Humano para que sea incluida en la Hoja de Vida de Cada funcionario. • Exaltar la felicitación con la entrega de la Tarjeta.



RED SALUD ARMENIA
¡PA' CUIDAR DE TODOS!

RED SALUD ARMENIA E.S.E. INFORMA:

QUERIDO USUARIO RECUERDE QUE PUEDE HACER:

SUGERENCIAS
QUEJAS
RECLAMOS
PETICIONES



A través de nuestra página web
redsaludarmenia.gov.co / Link: Servicio al ciudadano

José Antonio Correa López



OFICINA DEL SIAU

MUCHAS GRACIAS



Red Salud Armenia E.S.E.
PA' CUIDAR DE TODOS