

*LA VOZ DE NUESTROS USUARIOS*

# PQRS – MANIFESTACIONES

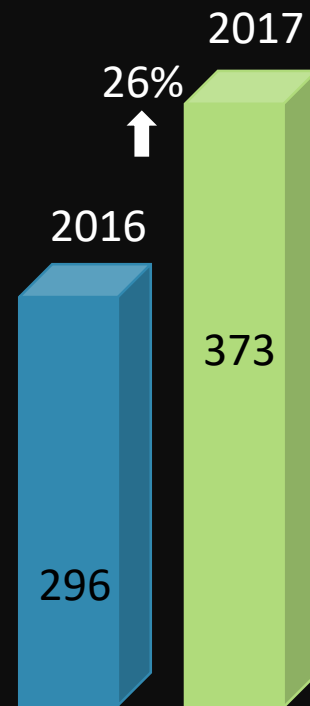
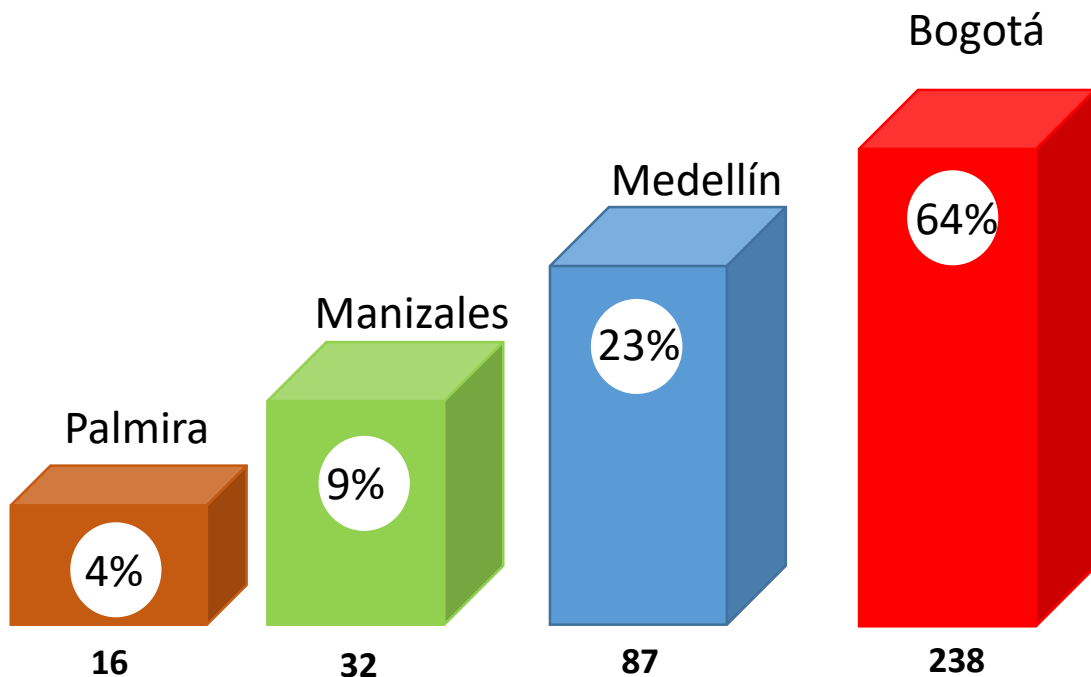
I y II TRIMESTRE  
2017



# Consolidado Nacional de manifestaciones | semestre

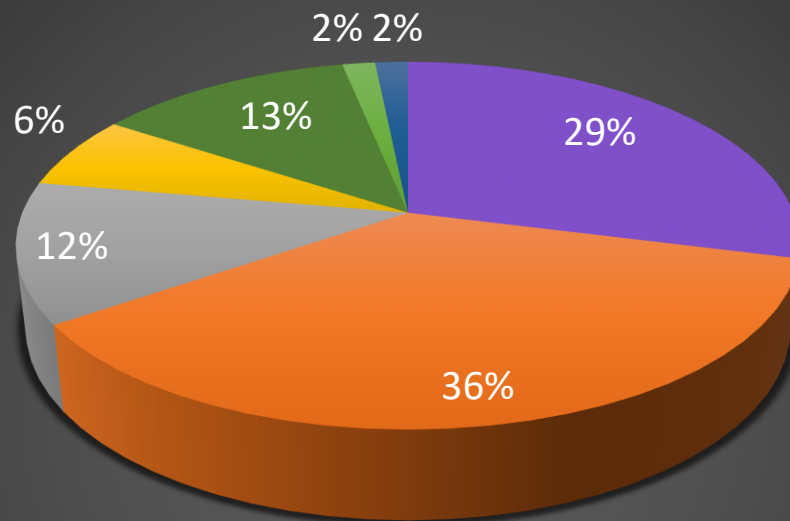
Total Manifestaciones PQRYS

373



Comparativo del periodo con la vigencia anterior

# Tipo de manifestación I - semestre



■ Quejas

■ Reclamos

■ Solicitud de Información

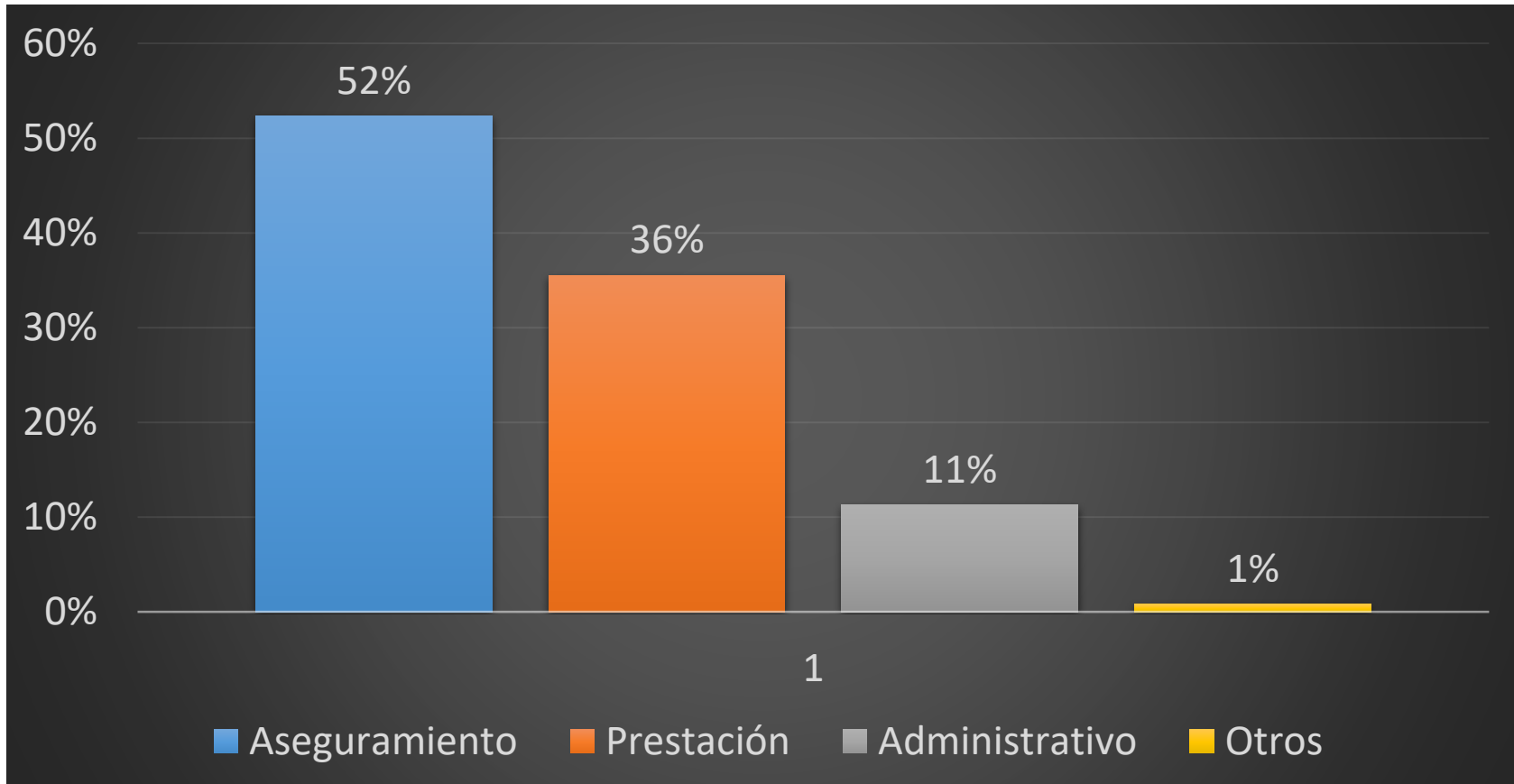
■ Sugerencias

■ Felicitaciones

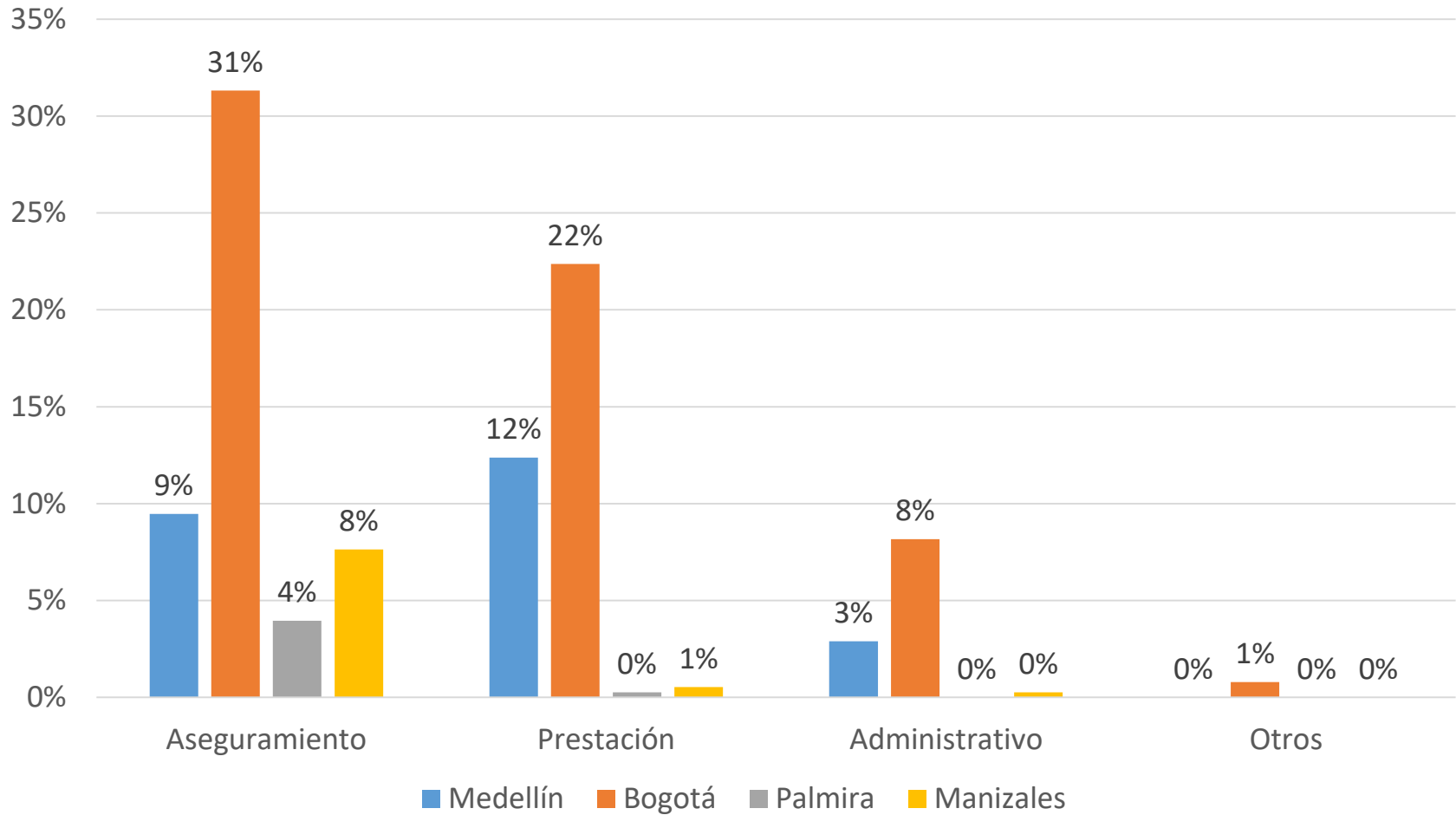
■ Derechos de petición

■ Otras

# Procesos que recibieron manifestaciones



# Procesos que recibieron manifestaciones



# Manifestaciones más frecuentes a nivel nacional I Trimestre

Descripción de PQRS más frecuentes en el periodo	Sede	Acciones de mejora
Medicamentos pendientes y demora en la dispensación	Medellín	Seguimiento y retroalimentación al operador logístico, quien se comprometió a corregir las fallas.
Demora y falta de amabilidad en autorizaciones realizadas por enfermería	Medellín	Se realizó retroalimentación con enfermería y se realizó reinducción
Falta de acceso a los servicios: oportunidad de consulta, dificultad para la comunicación, en Bogotá demora en la entrega de dispositivos médicos	Bogotá - Medellín	Bogotá: Desde Atención al Usuario se gestiona con las IPS o se realiza cambio de prestador. Medellín: Realiza seguimiento a la red contratada
Manifestación interpuesta por falta de agilidad y falta de amabilidad: servicio de Autorizaciones	Medellín	Esta área designó a una tercera persona que apoya la atención a los usuarios. El líder de área socializa las manifestaciones con el personal a su cargo.
Dificultad en asignación de Citas en Red de Prestadores	Palmira	Se realizó retroalimentación y seguimiento a las IPS contratadas – se establecen nuevos canales para la asignación de citas como nuevas líneas telefónicas y sitio web
Cobro en IPS no autorizado	Manizales	Se realiza retroalimentación con la IPS y la institución realiza capacitación al área encargada.

# Manifestaciones más frecuentes a nivel nacional

## II Trimestre

Descripción de PQRS más frecuentes en el periodo	Sede	Acciones de mejora
PQRS relacionadas con satisfacción del usuario frente a la red contratada por variables como: Demora en programación de citas y procedimientos, procedimientos y consultas atendidas por estudiantes de medicina, tiempo prolongado de espera para ser atendidos.	Medellín	Seguimiento y retroalimentación a la red contratada.
Demora en la prestación de los servicio – no se cumple la hora programada	Bogotá	Se realizó retroalimentación con los doctores para evitar el retraso en el cumplimiento de la agenda.
Asignación de Citas medicas: dificultades para acceder al servicio: vía telefónica, demora en la prestación.	Bogotá - Medellín	<p>*Se inicia un estudio para determinar los requerimientos necesarios para instalar un Call Center que responda las llamadas de forma efectiva, inicialmente en la sede Bogotá y posteriormente en todas las sedes.</p> <p>* Se realiza gestión de agendas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En Bogotá:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se programa realizar apertura semanal de agenda para distribuir los picos semanales.</li> <li>- Se ha designado mayor personal para atender durante los días de apertura de agenda.</li> </ul> </li> </ul>
Falta de comunicación asertiva entre red de prestadores y usuarios	Palmira	Se establecen reuniones dentro de la red de prestadores para aclarar y mejorar la comunicación entre profesionales y los usuarios de Unisalud

# Tiempo de respuesta promedio en el primer semestre

Promedio

10,6

Días

Ciudad	Días de respuesta promedio I
Bogotá	11.5
Medellín	8,5
Manizales	12
Palmira	11