

**SERVICIO AL CIUDADANO  
PRIMER INFORME TRIMESTRAL  
AÑO 2023**

**1. SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO –SIAU-**

Dando cumplimiento a la Ley 190 de 1995: Ley 1474 de 2011, Artículo 73: De los sistemas de quejas y reclamos en las Entidades Públicas. Decreto 2232 de 1995. Artículos 7 y 9: Reglamentación del Sistema de quejas y reclamos. Ley 100 de 1993: Decreto 159: Garantías de los afiliados Decreto 198 y 200: De los usuarios Decreto 1757 de 1994: Artículos 3 y 6: Formas de participación ciudadana, servicios de atención al usuario. Directiva Presidencial 05 de 1995: de las Dependencias encargadas de recibir, tramitar y resolver en las entidades públicas. Circular 008 de septiembre de 2018, decreto 2641 de 2012. La oficina de servicio al ciudadano cuenta con un proceso de sistema de información y atención al usuario -SIAU- en cual se receptionan a través de diferentes medios las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reconocimientos y denuncias de los ciudadanos interno y externo.

Estas además de ser receptionadas, son analizadas y remitidas a cada líder de proceso según corresponda para su investigación, y/o planes de mejoramiento a que dé lugar. Una vez se investiga, se tramita y se obtiene una respuesta se elabora el oficio el cual se le hace llegar al peticionario.

Luego del proceso anterior, se hace una clasificación del PQRSRD ciudadano interno y externo.

Se hace referencia al ciudadano interno cuando el PQRSRD es interpuesto por un colaborador de la entidad y ciudadano externo cuando es un usuario quien instaura el PQRSRD.

Seguidamente se clasifica los PQRSRD, por centros donde se origina, proceso al que pertenece, y atributo de calidad que se afecta.

CIUDADANO	PQRSRD	TRIM I		TRIM II		TRIM III		TRIM IV		TOTAL AÑO 2023	
		Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
	PETICION	294	74,43							294	74,43
	QUEJA	67	16,96							67	16,96
	RECONOCIMIENTO	28	7,09							28	7,09
EXTERNO	SUGERENCIA	4	1,01							4	1,01
	DERECHO DE PETICIÓN	2	0,51							2	0,51
<b>TOTAL</b>		<b>395</b>	<b>100,00</b>							<b>395</b>	<b>100,00</b>
INTERNO	QUEJA	1	100							1	100
<b>TOTAL</b>		<b>1</b>	<b>100</b>							<b>1</b>	<b>100</b>

**Fuente: Sistema de Información, SERVICLIENTE, DIME.**



Como se observa en la tabla el 74.43% de los casos que se recibieron corresponden a peticiones, lo que demuestra la confianza que la ciudadanía ha depositado en la entidad y al Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU. En segundo lugar están las quejas con 16.96% y el 7.09% fueron reconocimientos o felicitaciones que los ciudadanos han realizado por el buen servicio que consideran la entidad les ha prestado en los diferentes servicios.

De un total de 395 casos recepcionados de ciudadanos externos en el primer trimestre 2023 el 95.71% se encuentra resuelto y cerrado.

El promedio de tiempo de respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reconocimientos, tanto de cliente interno como externo estuvo en el primer trimestre en 2 días.

QUEJAS POR ATRIBUTO DE CALIDAD										
ATRIBUTO DE CALIDAD	TRIM I		TRIM II		TRIM III		TRIM IV		TOTAL AÑO 2023	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
OPORTUNIDAD	23	34,85							23	34,85
TRATO	19	28,79							19	28,79
INFORMACION	11	16,67							11	16,67
ACCESO	8	12,12							8	12,12
COMPETENCIA TECNICA	5	7,58							5	7,58
<b>TOTAL</b>	<b>66</b>	<b>100,00</b>							<b>66</b>	<b>100,00</b>

*Fuente: Sistema de Información, SERVICLIENTE, DIME.*

El mayor número de quejas se presentó por **Oportunidad – Entrega de medicamentos y tiempos de espera.**

Se ha brindado atención a los usuarios personalizada y a través de las diferentes tecnologías de información como página web, correo electrónico, entre otros.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	
TRIM I	
INFORME	60
MEDICAMENTOS	1
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>

Es importante aclarar que debido a que la Nueva EPS, le ha venido cargando a Assbasalud inconformidades (61 en el primer trimestre) que no corresponden a Assbasalud, estas se han radicado con peticiones de información para poder generar la respectiva respuesta a Nueva EPS y solicitar los **desmontes** a fin de que no se afecta la calificación que le da la EPS a Assbasalud mes a mes, pues de no

realizarse dicha gestión en el término establecido por ellos no realizan el **desmonte** y la queja quedara oficialmente con cargue a la entidad, afectándose la calificación.

En las diferentes reuniones que se han sostenido con la Nueva EPS, se ha solicitado que antes de cargar la queja realizaran la respectiva verificación, ya que esto implica adicionalmente un desgaste institucional, sin embargo a la fecha aún se continúan presentando dichas situaciones.

## 2. VERIFICACION DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS A TRAVES DE LOS BUZONES DE SUGERENCIAS:

El registro de los buzones de sugerencias, califica los siguientes atributos de calidad:

AMABILIDAD (A)  
OPORTUNIDAD (O)  
DISPOSICION DEL PERSONAL (D)  
INFORMACION RECIBIDA (I)  
CALIDAD DEL SERVICIO (C de S)  
COMODIDAD DE LAS INSTALACIONES (C de las I)

SATISFACCION A TRAVES DE BUZONES DE SUGERENCIAS														
	Amabilidad		Oportunidad		Disposicion del Personal		Información		Calidad del Servicio		Comodidad de las instalaciones		TOTAL 2023	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
TRIM I EXCELENTE/BUEN	79	91,86	71	91,03	74	89,16	70	86,42	69	84,15	70	88,61	433	88,55
REGULAR	0	0,00	1	1,28	1	1,20	5	6,17	4	4,88	6	7,59	17	3,48
MALO/MUY MALO	7	8,14	6	7,69	8	9,64	6	7,41	9	10,98	3	3,80	39	7,98
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>	<b>100</b>	<b>78</b>	<b>100</b>	<b>83</b>	<b>100</b>	<b>81</b>	<b>100</b>	<b>82</b>	<b>100</b>	<b>79</b>	<b>100</b>	<b>489</b>	<b>100</b>

**Fuente: Tabulación de formatos de buzón de sugerencias**

En diferentes puntos de atención se recibieron 87 formatos de buzones de sugerencias en los que los usuarios promediando los resultados, calificaron la amabilidad, la oportunidad, la disposición del personal, la información recibida, la calidad del servicio y la comodidad de las instalaciones como **“excelente”** en **88.55%** siendo mejor calificada la variable de **“amabilidad”**.

Así mismo se pregunta si el usuario recibió información sobre deberes y derechos en salud, encontrándose el siguiente resultado:



RECIBIO EDUCACION EN DEBERES Y DERECHOS EN SALUD										
	TRIM I		TRIM II		TRIM III		TRIM IV		TOTAL 2023	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
SI	59	85,51							59	85,51
NO	10	14,49							10	14,49
<b>TOTAL</b>	<b>69</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>69</b>	<b>100</b>

**Fuente: Tabulación de formatos de buzón de sugerencias**

Desde el comité de ética y con la estrategia de comunicaciones, se viene socializando de forma continua los deberes y derechos en salud de los usuarios.

### 3. SENSIBILIZACION PEDAGOGICA A LOS USURIOS INASISTENTES A CITAS PROGRAMADAS

Para el primer trimestre del año 2023 del total de las citas asignadas (37.237), el 9.02% no asistió, se continuará reforzando los deberes en salud de los usuarios entre los cuales esta cancelar oportunamente las citas en caso de no poder asistir.

TRIM I	
CITAS ASIGNADAS	37237
CITAS CANCELADAS POR EL USUARIO	3360

**Fuente: Reporte Serviciente**

A partir de las actividades educativas, se ha ido concientizando al usuario para que cancele las citas a las cuales no va a asistir, y este espacio sea aprovechado por otras personas.

SENSIBILIZACIÓN PEDAGOGICA A LOS INASISTENTES	
TRIM I	
REGISTRO DE SENSIBILIZACION	2014
USUARIOS REINCIDENTE	189
USUARIOS INASISTENTES A CITAS	7471



#### 4. PARTICIPACION INSTITUCIONAL EN SALUD

PARTICIPACIÓN INSTITUCIONAL		Número de actas				Total año 2023
TIPO DE PARTICIPACION	Nombre de la actividad	TRIM I	TRIM II	TRIM III	TRIM IV	
Actividades de Asociación de usuarios	Asociación de usuarios Actas	4				4
	Sesiones chat WhatsApp	4				4
	Temas socializados información al instante WhatsApp	43				43
Ética	Comité de Ética Actas	3				3
Disciplinario	Informes Oficina Disciplinario	3				3
<b>Total</b>		<b>57</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>57</b>

*Fuente: archivo de actas*

#### 5. GESTION DE TRABAJO SOCIAL EN CLINICAS / ATENCION PSICOSOCIAL

	TRIM I	TRIM II	TRIM III	TRIM IV
SEGUIMIENTO - REINTEGRO y/o CONTACTO FAMILIAR	52			
REMISIONES INTERINSTITUCIONALES	15			
AFILIACION Y/O VINCULACION	96			
TRAMITE HOGAR	1			
TRAMITE FUNERARIO	1			
<b>TOTAL</b>	<b>165</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

*Fuente: tabla de relación de casos en clínicas por trabajo social*

De los trámites que más se realizaron por trabajo social fueron las afiliaciones y/o vinculaciones con 96 gestiones.

COSTO DE LOS PACIENTES INTERVENIDOS POR TRABAJO SOCIAL EN CLINICAS	
No DE CASOS	149
COSTOS	\$ 33.433.367



GESTIONES	TRIM I
Casos sociales	133
Gestiones casos sociales	68
Apertura de buzón de sugerencia	40
Seguimientos post hospitalarios	48
Educación en deberes y derechos	106
Reporte puérperas alto riesgo	0
Rondas en salas de espera	44
Rondas en facturación	44
Gestión de donación de ropa clínica San Cayetano y Enea	1
Reunión administrativa Cove	0
Reunión administrativa referencia	0
Campaña Humanización	0
Reunión vigilancia epidemiológica	0
Participación en capacitación sobre el nuevo software de historias clínicas	2
Participación mecanismo articulador violencia de genero	3

**Fuente: Registros de Trabajo Social Clínicas**

## 6. APOYO Y SEGUIMIENTO CALL CENTER, LINEA 125

La oficina de Servicio al Cliente-Atención al Usuario ofrece un servicio preferencial de asignación de citas al grupo prioritario que comprende población mayor de 60 años, niños menores de 5 años, embarazadas, personas con discapacidad tanto física como mental, menores con protección especial (como los niños bajo el cuidado del ICBF); y para personas que manifiestan haber llamado a la línea 125 y no han logrado asignación de cita, también se les realiza la gestión.

Para la población priorizada, se diseñó un procedimiento que atendiera de manera preferencial a la esta población, desde el Call center, por esta razón la asignación de citas a través del Call center para la población priorizada.

### CITAS ASIGNADAS A TRAVÉS DEL CALL CENTER

#### TRIM I

Población General	8355
Usuarios Priorizados	4994

**Fuente: Reporte enviado por Call Center.**



Así mismo con la estrategia adelantada para la población general de asignación de citas, quienes manifestaban no poder acceder al servicio por la línea 125, se desarrolló desde hace varios años un proceso educativo en que estos aprendieran a utilizar el servicio, además de las estrategias que ha venido implementado la institución para mejorar el servicio de consulta externa.

## 7. VENTANILLA PREFERENCIAL

VENTANILLA PREFERENCIAL	
	TRIM I
Asmetsalud	99
Call Center	19
Asociacion Mundos Hermanos	21
Portabilidad	40
Fundación Mnematica	35
Nueva EPS	27
Verificación de llamadas	7
Fundación Niños De Los Andes	3
Correo Electronico -página web -Usuarios/PQR	12
Secretaria de Salud	2
Adulto Mayor	1
Asociacion de usuarios	1
Fundación Geriátrica Guadalupe	3
Tesorito ICBF	2
Fundación Parceritos	3
Dirección Territorial de Salud de Caldas	3
SANITAS	1
IIPEE ICBF	2
<b>TOTAL</b>	<b>281</b>

**Fuente: tabla de relación de citas asignadas a través de la Oficina de Servicio al Cliente**

En el primer trimestre 2023, se evidenció que la mayoría de las solicitudes fueron realizadas por instituciones como: EPS, Instituciones al cuidado del adulto mayor, Hogares ICBF, entre otros a través del correo electrónico.

De igual forma en cumplimiento a las circular 000001 de 2014 y circular 000004 de 2015 de la Superintendencia Nacional de Salud desde la Oficina de servicio al cliente se gestiona con el Call center citas a población adulto mayor Ventanilla de Atención Preferencial.

El mayor número de solicitudes se reciben por medio de correo electrónico.

*Elaboró: Claudia Patricia Valencia Giraldo. Profesional Universitario. Servicio al Cliente*

