

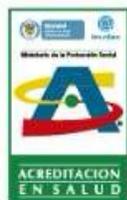


# INFORME DE RESULTADOS PROCESO ATENCIÓN AL USUARIO PRIMER SEMESTRE 2023

BEATRIZ ELENA ALARCON  
LIDER DE ATENCIÓN AL USUARIO



URGENCIAS  
RIMITIVO IGLESIAS



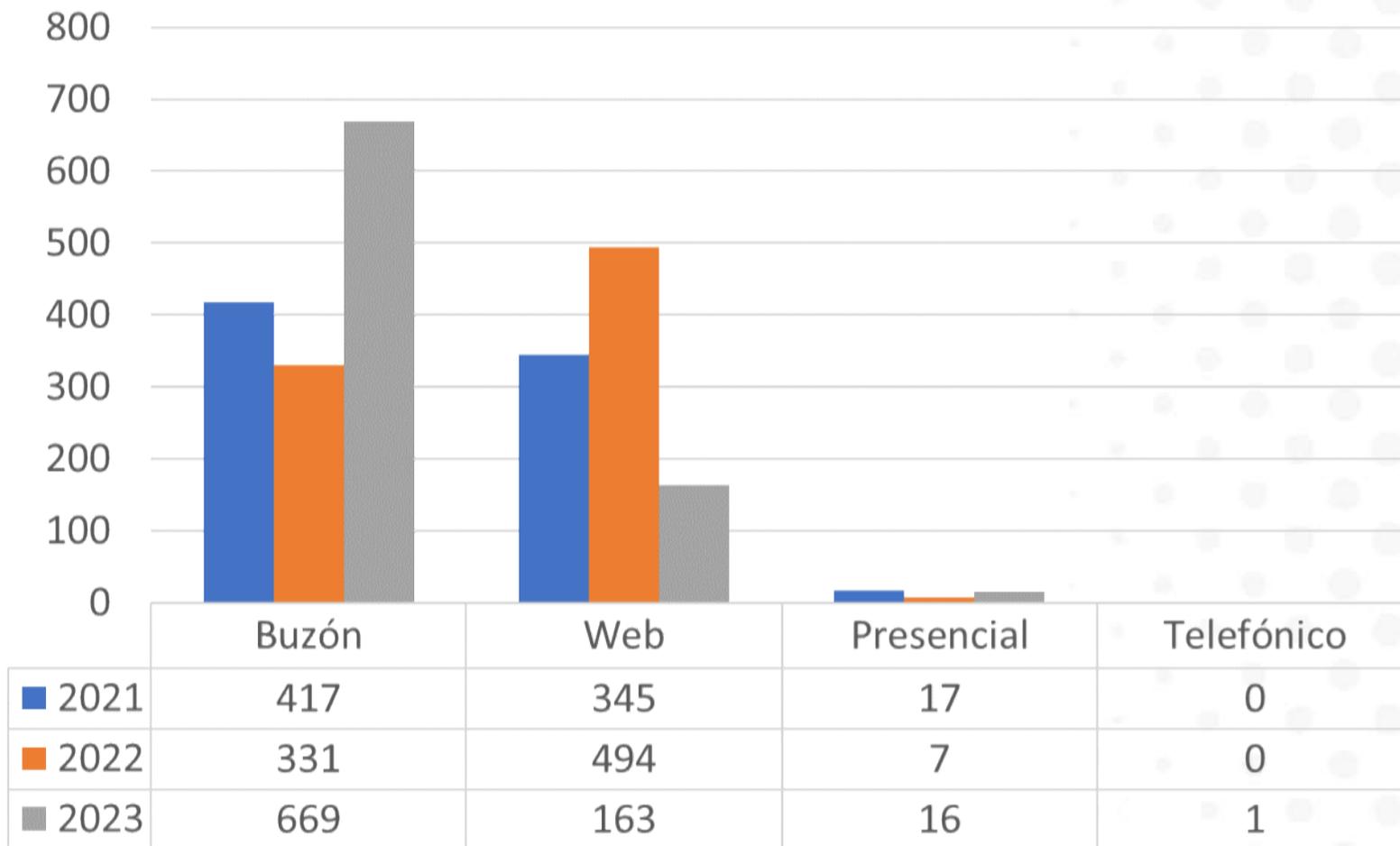
# INFORME DE PQRSF ENERO A JUNIO 2023



URGENCIAS  
RIMITIVO IGLESIAS



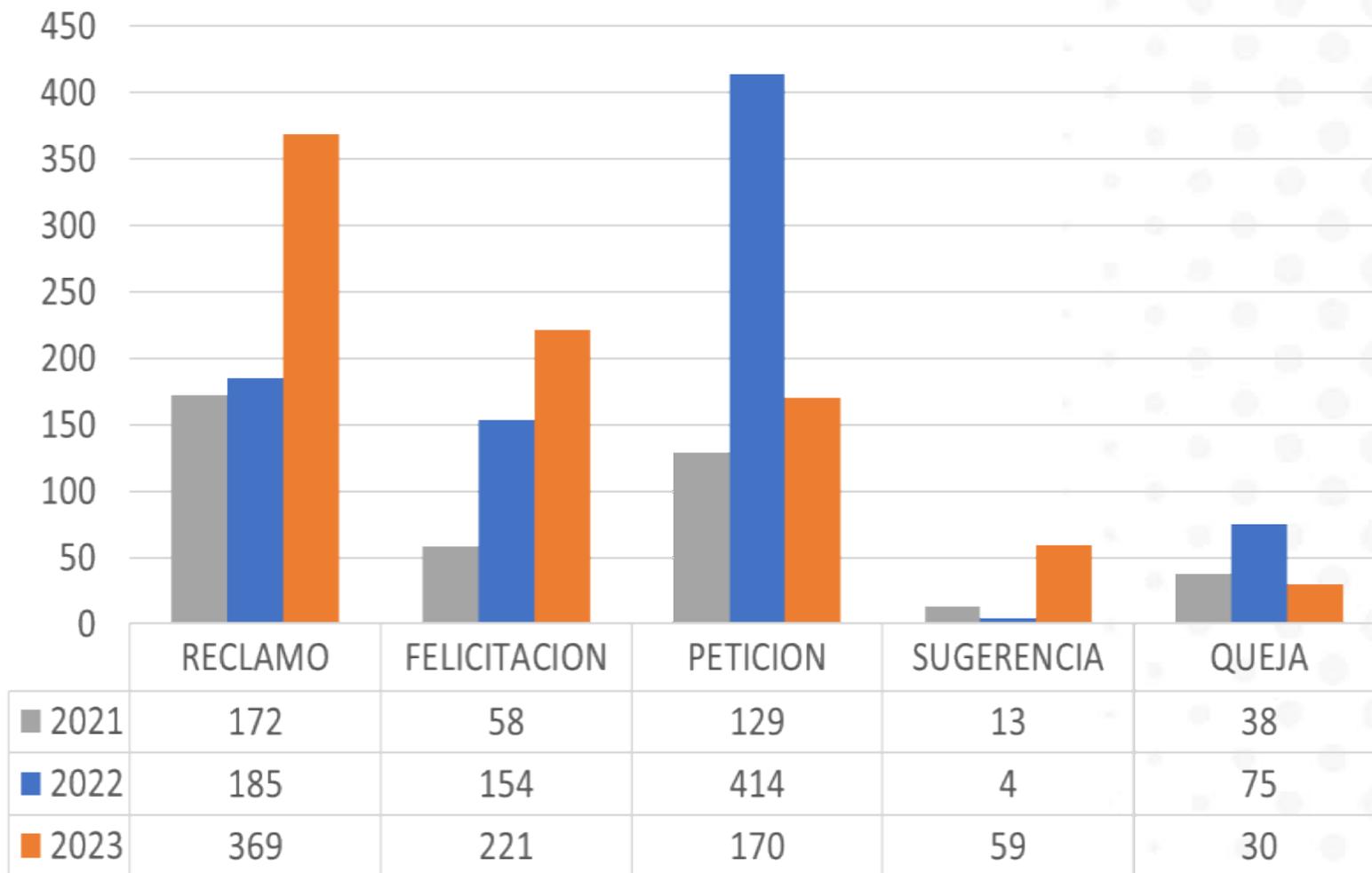
# CONSOLIDADO COMPARATIVO PQRSF POR CANAL 2021 a 2023



CANAL	%PART.
<b>Buzón</b>	79%
<b>Web</b>	19%
<b>Presencial</b>	2%
<b>Telefónico</b>	0%



# COMPARATIVO DEL TOTAL DE PQRSF RECIBIDAS SEGUN CLASIFICACIÓN, 2021 a 2023

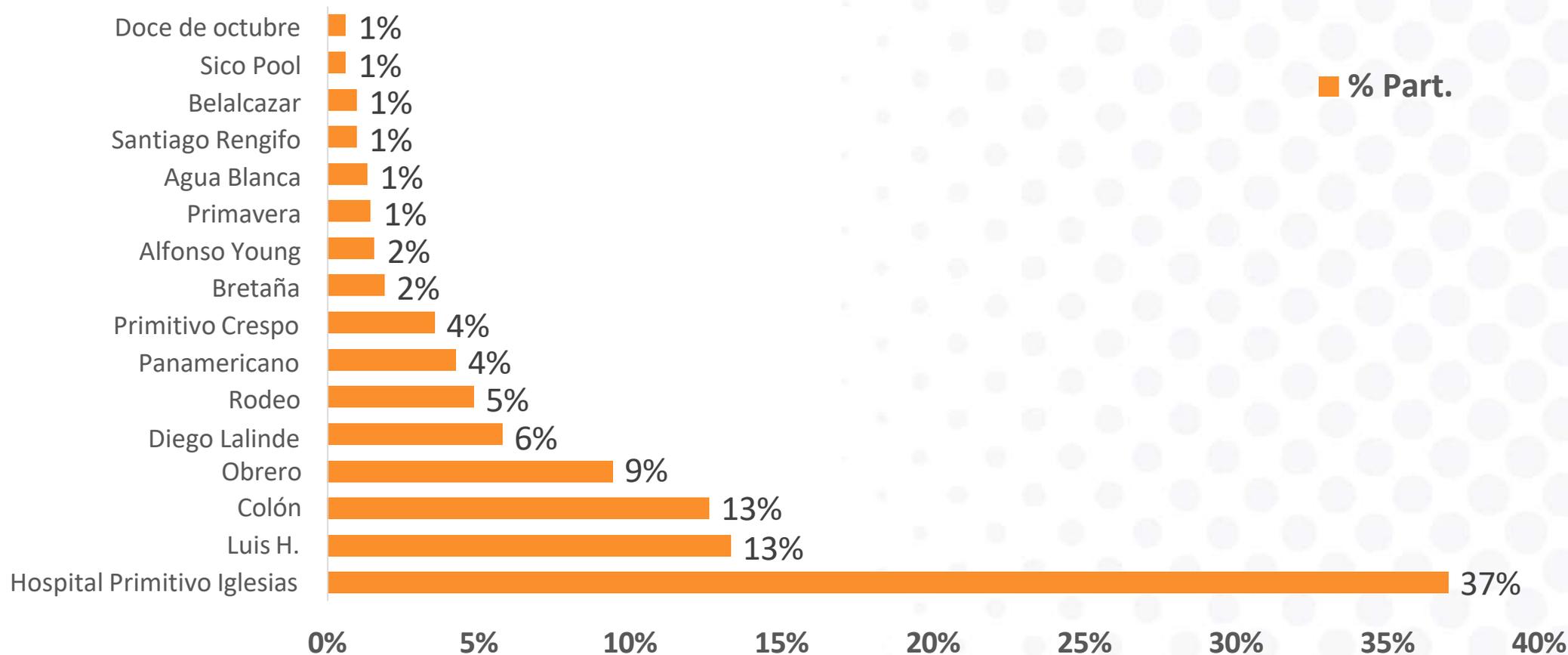


	2021	2022	2023
<b>Total</b>	410	832	849
<b>% VAR</b>		103%	2%

	2023
<b>CLASIFICACION</b>	<b>%PART.</b>
<b>RECLAMO</b>	43%
<b>FELICITACION</b>	26%
<b>PETICION</b>	20%
<b>SUGERENCIA</b>	7%
<b>QUEJA</b>	4%

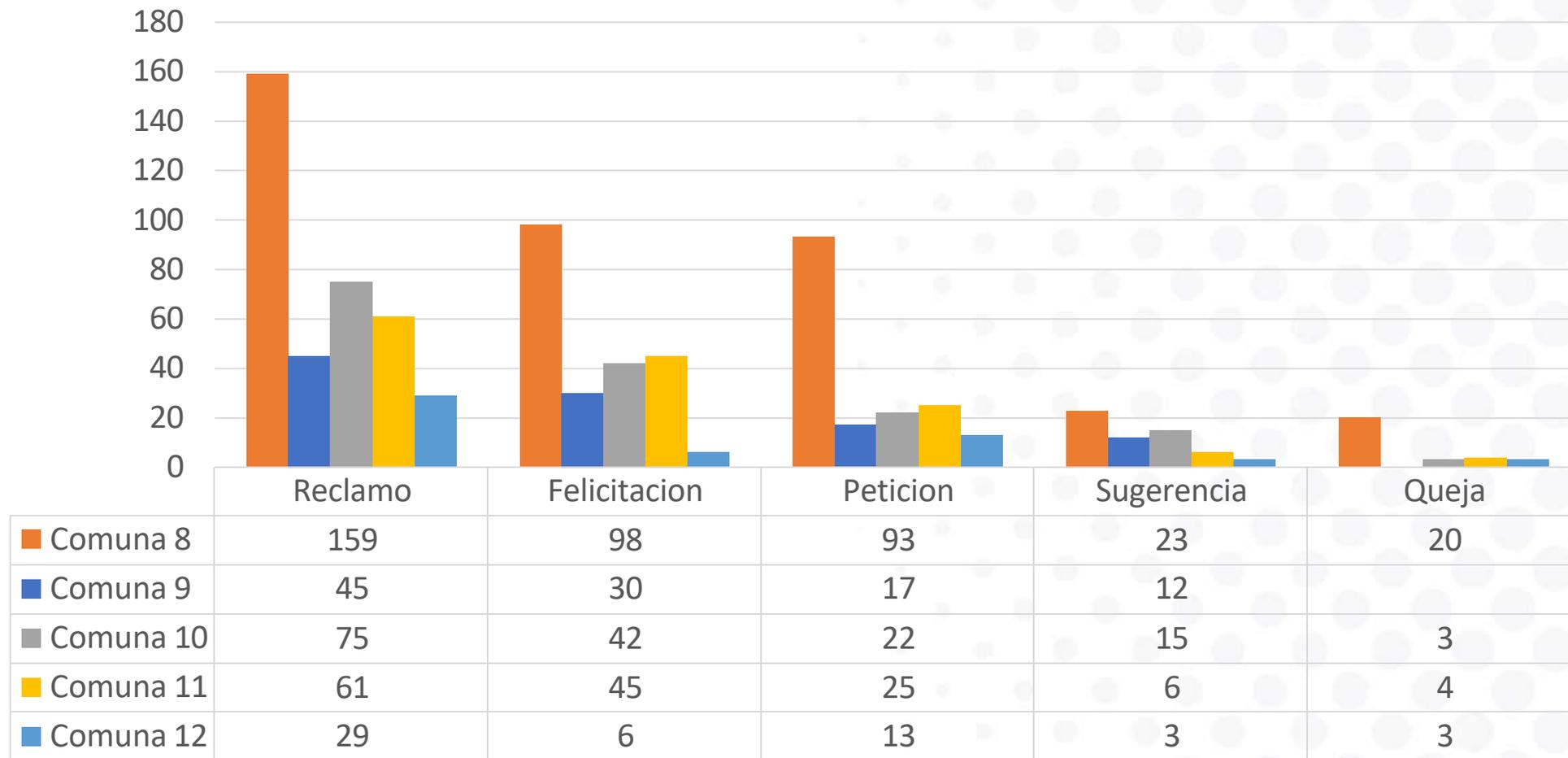


# % PARTICIPACION PQRSF POR IPS 2023



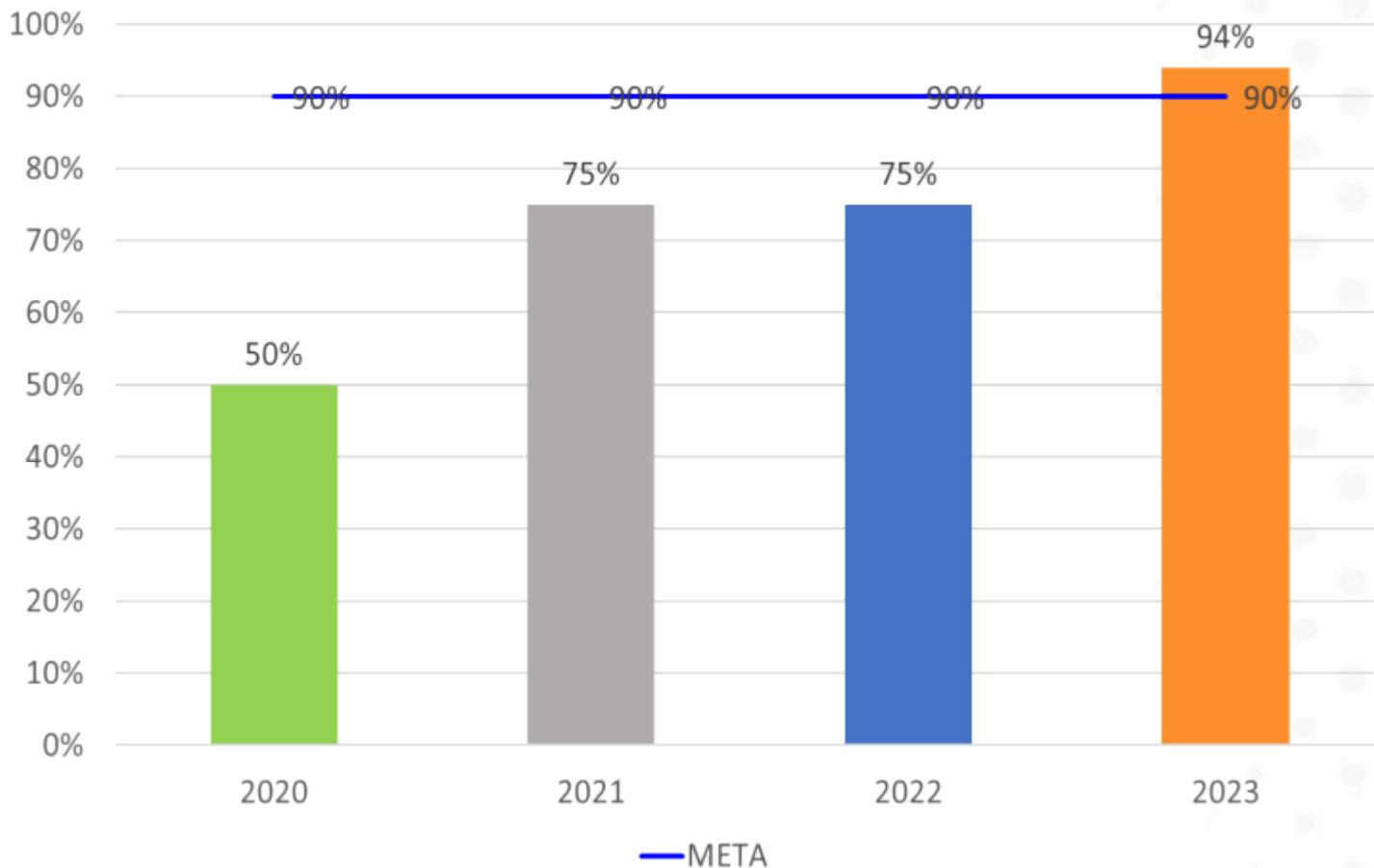


# CONSOLIDADO CLASIFICACION PQRSF POR COMUNA 2023



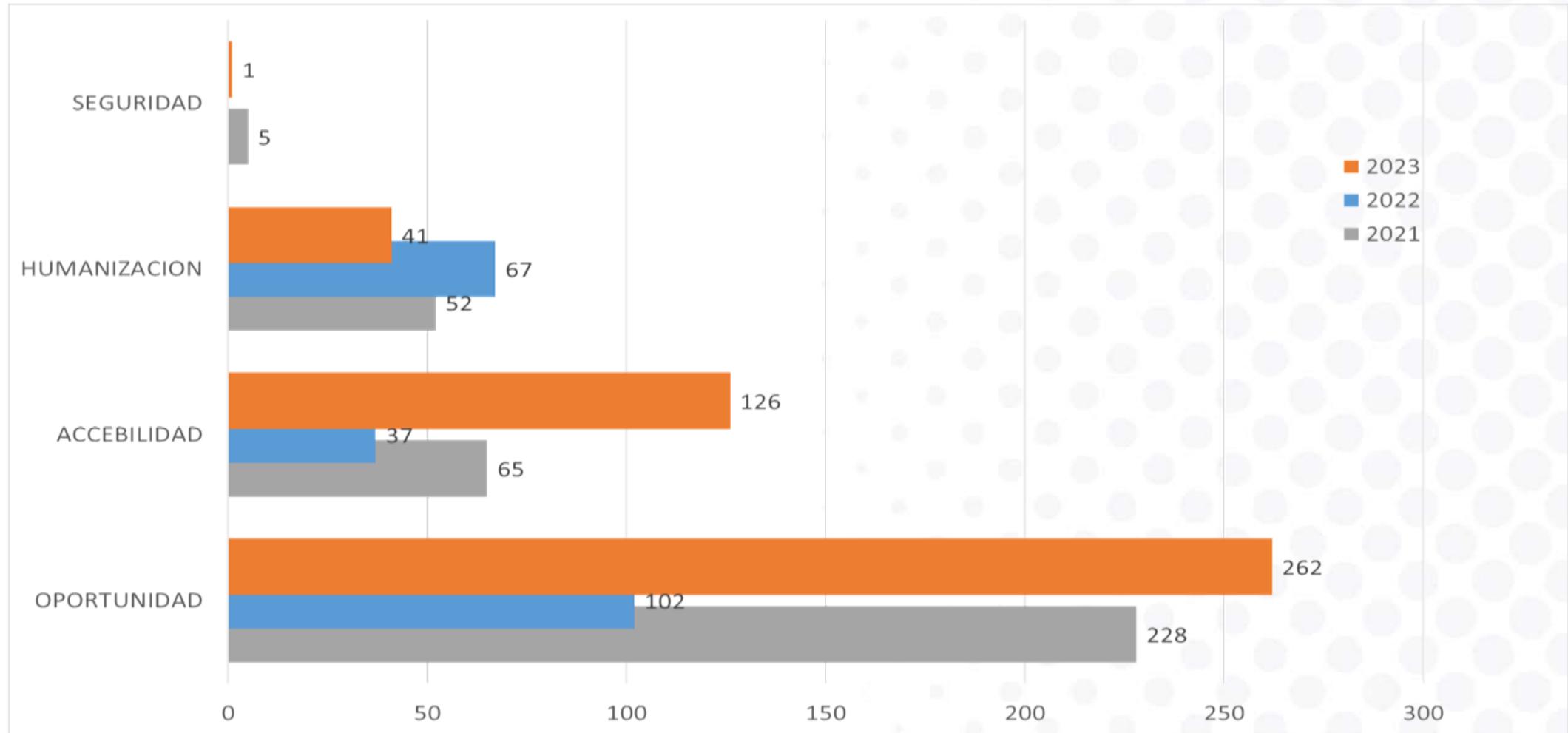


# PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO A LA OPORTUNIDAD DE RESPUESTA 2020 a 2023



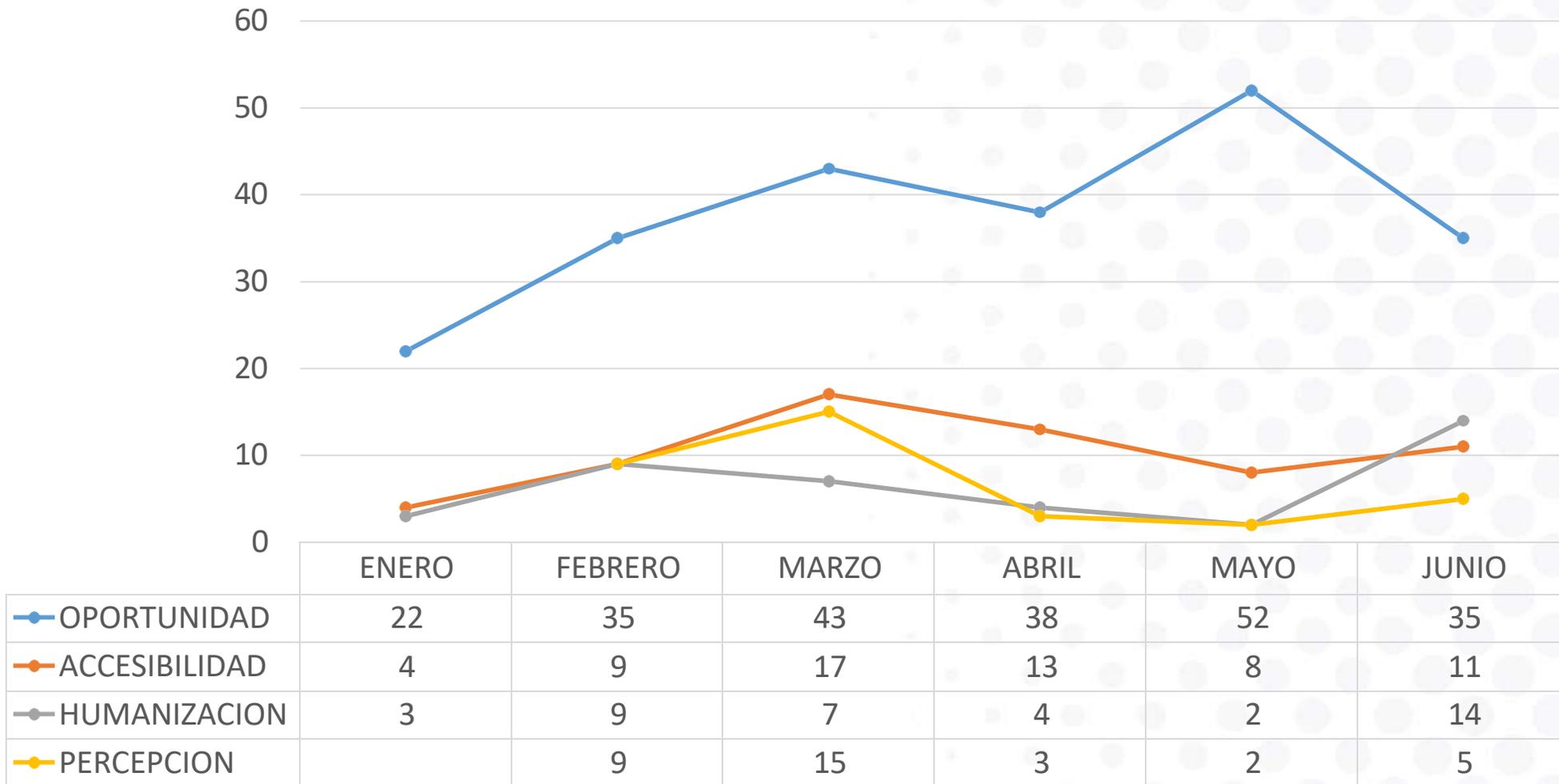
OPORTUNIDAD	2020	2021	2022	2023	2022 Vs. 2023
A TIEMPO %	50%	75%	75%	94%	19%
VENCIDO %	50%	25%	25%	6%	-19%

## COMPARATIVO CONSOLIDADO POR ATRIBUTO DE LAS PQRSF 2021 a 2023



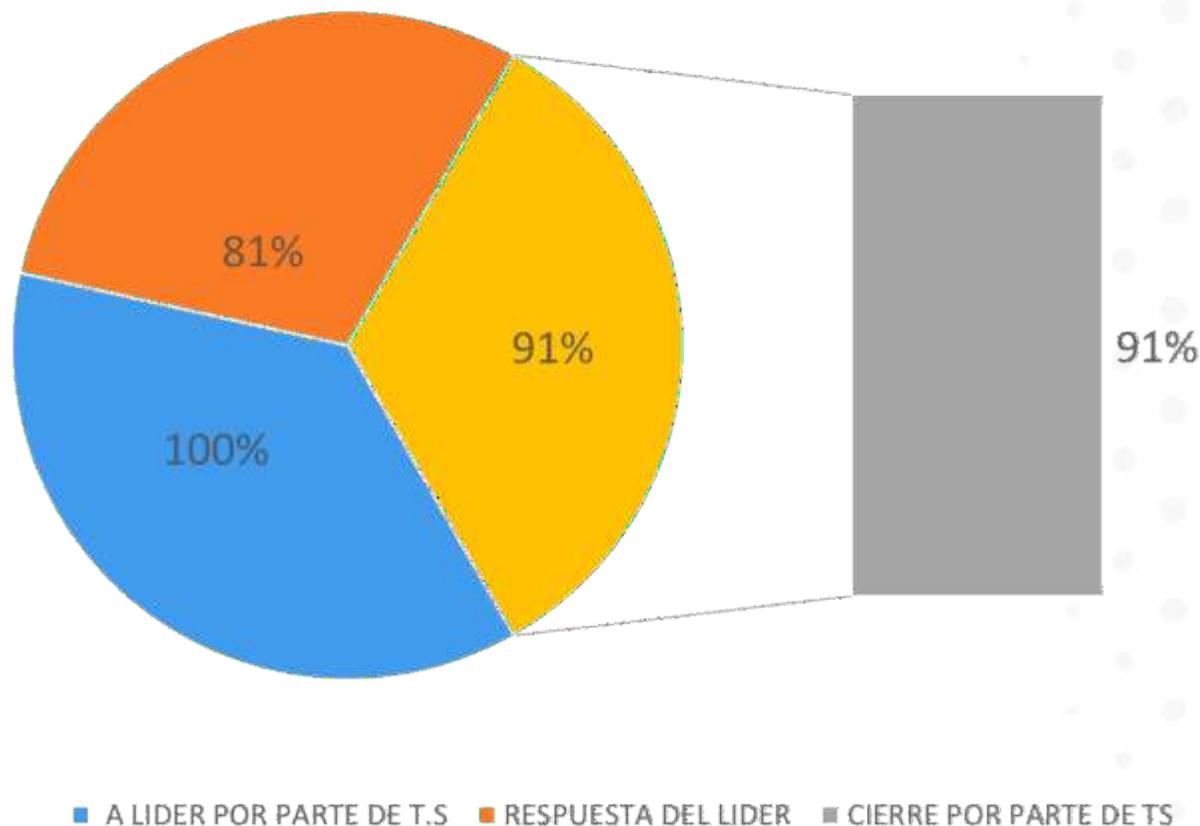


# PARETO POR ATRIBUTO PARA CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS 2023





# % DE CUMPLIMIENTO EN LA GESTIÓN DE MANIFESTACIONES POR ETAPAS 2023



META OPORTUNIDAD POR ETAPA  
**95%**

CUMPLIM.  
**91%**

Se debe mejorar la oportunidad en el cierre por parte del líder asignado, ya que no se viene cumpliendo con la meta en el último semestre.



## GESTIONES REALIZADAS POR ATRIBUTO CALIDAD 2023

### Oportunidad

- Incremento en disponibilidad de agendas de 3 a 6 días por canal telefónico y presencial.
- Incremento disponibilidad de agendas a 4 días por chat-bot – **En proceso con proveedor.**
- Seguimiento y gestión multiconsultantes – **En proceso por Líder Ambulatoria**
- Mejoramiento subproceso Central de Autorizaciones – **En proceso de automatización.**

### Accesibilidad

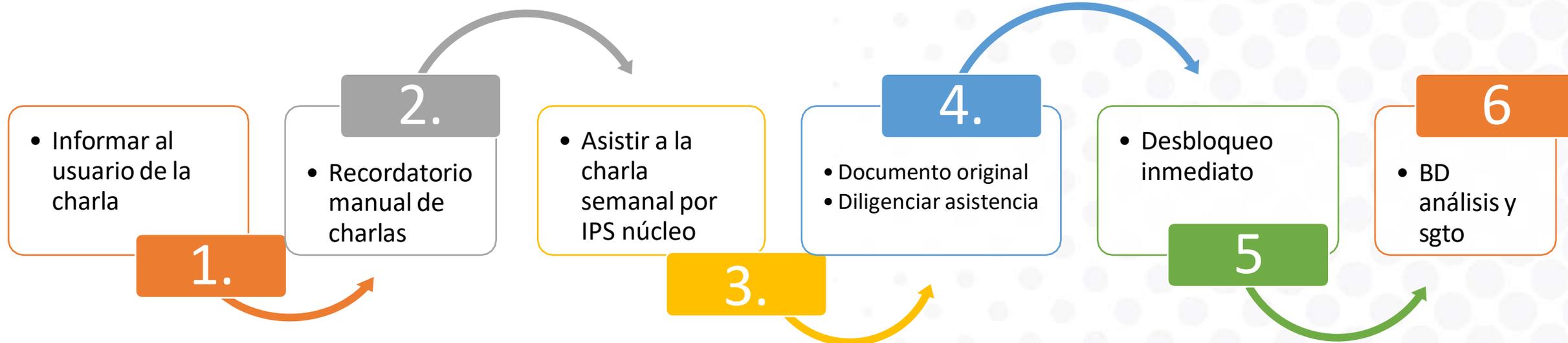
- Desde abril se tiene disponibilidad de pantalla en Hospital Primitivo para asignar citas Primi-Web. **En proceso instalación en IPS núcleo.**
- Educación a usuarios sobre uso de chat-bot por parte de trabajo social y call center.
- Instalación turnero en Alfonso Young.
- Mejora visual en turneros (aparece nombre al lado izq. y reclasificación en letras por tipo de usuario)      Implementación modulador de voz – **En proceso sistemas.**

### Humanización

- Seguimiento a quejas por trato en comité de Etica con plan de intervención en cada caso, a cargo del líder responsable.
- Actualización programa humanización y manual de atención al usuario – **En proceso SIAU y lideres.**
- Instalación TV en hospital con información educativa – **En proceso validación SIAU y comunicaciones para otras IPS.**
- Divulgación y entrega código de integridad y buen gobierno por parte de Talento Humano.



## Charla pedagógica por inasistencia a citas



## ESTRATEGIA 2: Envío SMS

Se enviará SMS 3 días antes de la cita programada a los usuarios que tienen número de celular.



Mensaje de 160 caracteres:

Hola BEATRIZ, la Red Salud Centro te recuerda la cita de MEDICO GENERAL, con el profesional JACKELINE AMAYA 03/08/2023 1:35 p. m. Recuerda estar 20 min. antes.

## ESTRATEGIA 3: Envío mensaje Whats App

Hola, BEATRIZ ALARCON, la Red de Salud del Centro te recuerda la cita de MEDICO GENERAL, con el profesional JACKELINE AMAYA el 03/08/2023 a la 1:35 p. m. Recuerda estar 20 minutos antes. Responde este mensaje seleccionando la opción:

1. Confirmar CITA
  2. Modificar CITA
  3. Cancelar CITA
- Cuando el usuario selecciones una de las opciones, debe salir la siguiente información:



- **Opción 1. Confirmar CITA**

Mensaje: **Gracias por su confirmación. Te esperamos.**

- **Opción 2. Modificar CITA**

Mensaje: **Gracias por respondernos. Para modificar la cita, debe dirigirse de manera presencial a cualquiera de nuestras IPS o comunicarse a nuestro Call Center (validar con sistemas si primero debe cancelar esta cita y luego puede seleccionar una nueva cita desde chatbot digitando el número de la cédula).**

- **Opción 3. Cancelar CITA**

Internamente se debe cancelar la cita

Mensaje: **Gracias por respondernos. Para cancelar la cita, por favor digita tu número de documento y cuando te salga la información de la cita selecciona la opción 1 para cancelar (validar con sistemas si estando en esta opción de una vez se la puede cancelar o primero debe buscar la cita en chatbot antes de cancelarla digitando el número de la cédula).**

## Estrategia 4: Seguimiento por parte de los servicios:

- Desde Rehabilitación, se realiza llamado a pacientes de Psiquiatría, Psicología y Trabajo Social, a quienes se les recuerda sobre sus citas programadas y la importancia de asistir a las mismas.

## ESTRATEGIA 5: Llamadas a pacientes que no asisten en la consulta.

- Aproximadamente 15 médicos de programas de RCV y MPN cuentan con diadema y xlite donde se encargan de llamar a los usuarios que no asisten a consulta, les solicitan informar el motivo y se les insiste en reagendar la cita.



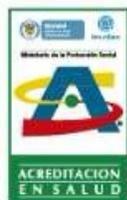
# RESULTADO DE LA GESTIÓN A MANIFESTACIONES ESCALADAS POR SECRETARIA – SEGUIMIENTO SEMANAL

FECHA REUNION	CENTRO
31/05/2023	78
7/06/2023	88
14/06/2023	100
21/06/2023	75
28/06/2023	100
5/07/2023	40
12/07/2023	100
19/07/2023	100
<b>PROMEDIO EFC POR ESE</b>	<b>87,4</b>

De acuerdo a la Ley 1755 la secretaria definió la siguiente estrategia:

- Envío de casos por correo para tener la oportunidad de resolverlo antes que se convierta en una barrera de accesibilidad.
- Estrategia de respuesta a 48 horas de reportado el caso.
- Reunión de Seguimiento semanal.

ESCALA DE EVALUACIÓN A LA GESTIÓN REALIZADA POR LA ESE EN LA MESA DE TRABAJO CON DEFENSORIA DEL PACIENTE - CALI	
hasta el 70%	Capacidad de Gestión Deficiente
Entre 71 y 85%	Capacidad de Gestión Aceptable
Entre 86 y 95%	Capacidad de Gestión Buena
A partir del 96%	Capacidad de Gestión Excelente

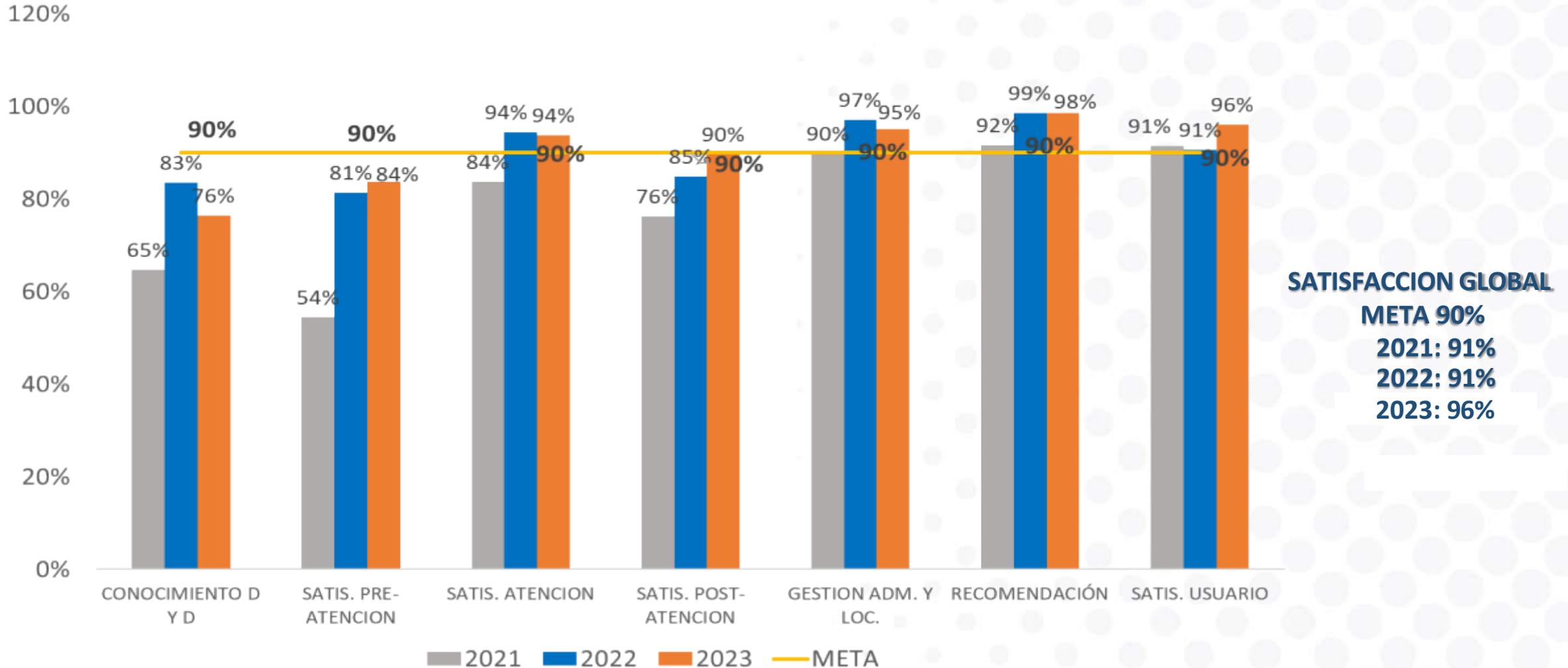


# ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ENERO A JUNIO 2023

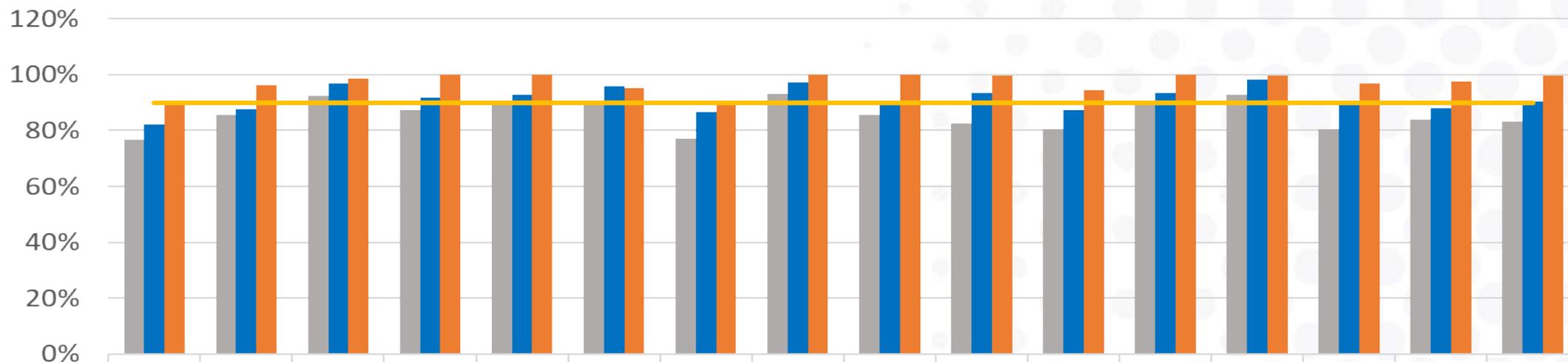




# % DE SATISFACCIÓN ENCUESTA POR GRUPO COMPARATIVO 2022 a 2023



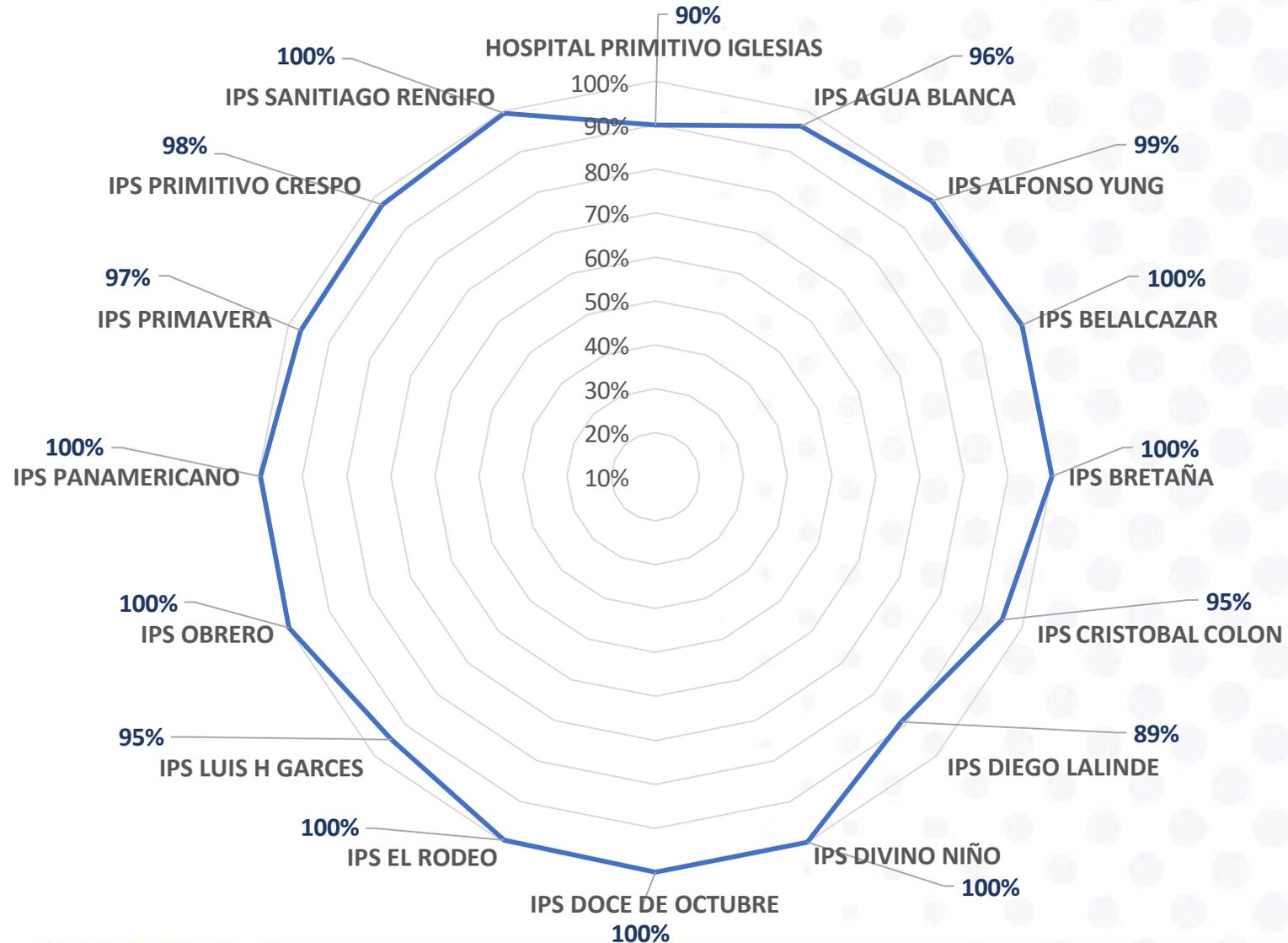
# % DE SATISFACCIÓN ENCUESTA POR IPS COMPARATIVO 2021 a 2023



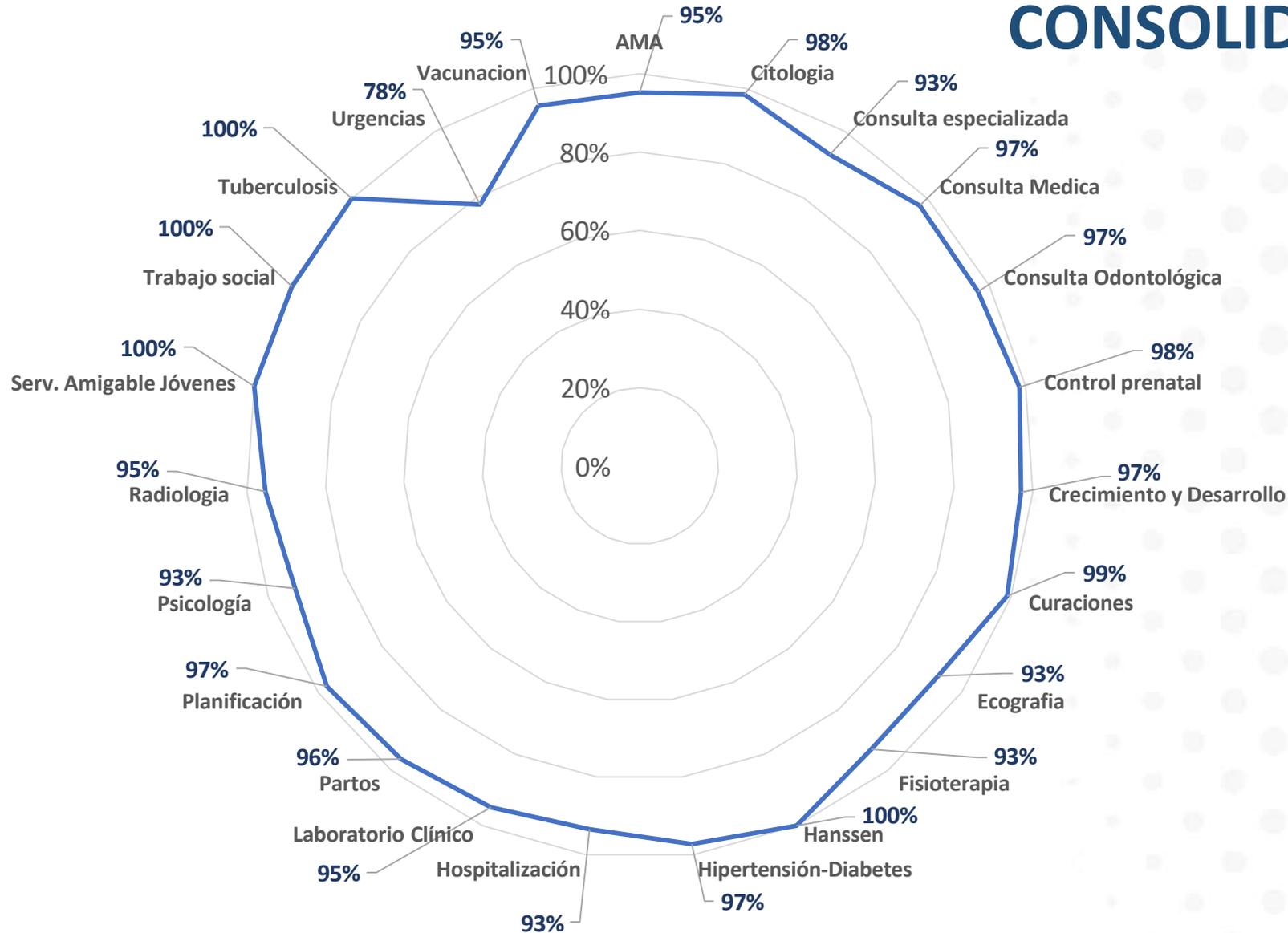
	HOSPITAL PRIMATIVO IGLESIAS	IPS AGUABLANCA	IPS ALFONSO YUNG	IPS BELALCAZAR	IPS BRETAÑA	IPS CRISTOBAL COLON	IPS DIEGO LALINDE	IPS DIVINO NIÑO	IPS DOCE DE OCTUBRE	IPS EL RODEO	IPS LUIS H GARCÉS	IPS OBRE RO	IPS PANAMERICANO	IPS PRIMAVERA	IPS PRIMATIVO CRESPO	IPS SANITAGO RENGI FO
2021	77%	86%	93%	87%	89%	89%	77%	93%	86%	83%	80%	91%	93%	81%	84%	83%
2022	82%	88%	97%	92%	93%	96%	87%	97%	90%	93%	87%	93%	98%	89%	88%	90%
2023	90%	96%	99%	100%	100%	95%	89%	100%	100%	100%	95%	100%	100%	97%	98%	100%
META	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%



# % SATISFACCIÓN POR IPS - 2023



# % SATISFACCION CONSOLIDADO POR SERVICIO 2023



## Nuevos servicios en la encuesta:

- **Pool Ambulancias:** A partir del mes de junio se inicia medición a usuarios.
- En julio se inicia medición a contratistas.
- **Programa por Ti mujer:** Se venia midiendo dentro de consulta especializada y a partir de julio se crea como un servicio.
- En julio se implementará medición para instituciones.



# RESULTADO ENCUESTA A LAS PREGUNTAS SOBRE DERECHOS Y DEBERES 2023

¿Siente usted que se le ha vulnerado algún derecho?

Respuesta usuario	% PART.
No	98%
Si	2%

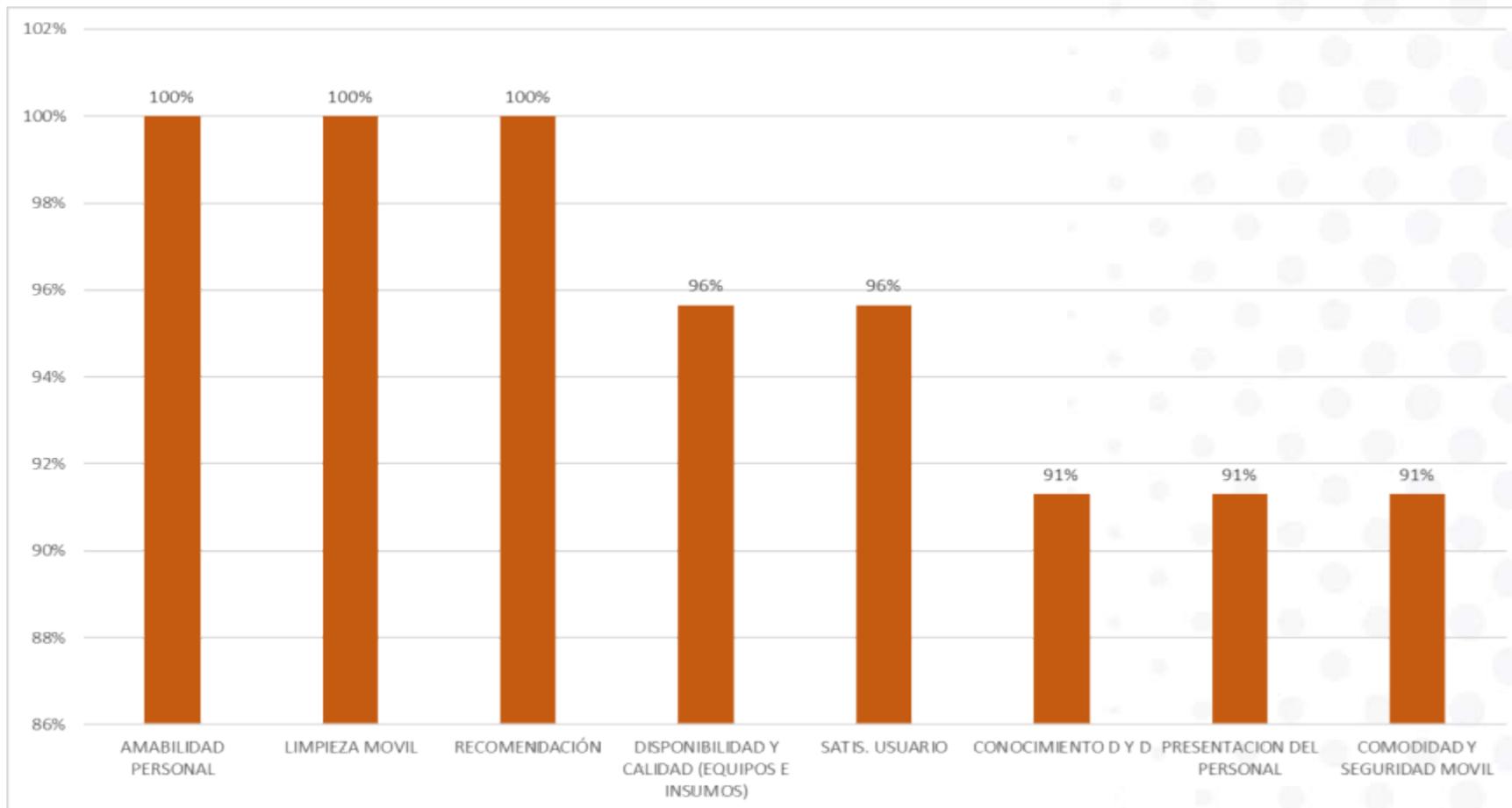
DERECHO VULNERADO	CANT.	% PART.
7. A recibir información sobre costos de su tratamiento	47	29%
2. Acceder a servicios integrales oportunos de alta calidad	25	16%
1. A recibir prestaciones de salud según lo dice la ley	17	11%
3. una buena comunicación con el profesional de la salud	14	9%
5. A la intimidad y confidencialidad de su historia clínica	14	9%
9. A ser tratado con humanización	12	7%

¿A cuales de los deberes que usted tiene como usuario piensa que ha incumplido?

DEBER INCUMPLIDO	CANT.	% PART.
10. Cumplir con las citas asignadas y los horarios de atención de la IPS.	4729	85%
8. Suministrar de manera oportuna y suficiente la información	606	11%
1. Cuidar de usted, su familia y comunidad	128	2%
6. Cumplir todas las normas del sistema de salud	38	1%



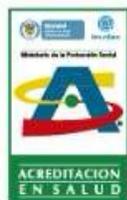
# % DE SATISFACCIÓN ENCUESTA REALIZADA A USUARIOS POOL AMBULANCIAS - JUNIO 2023



ENCUESTAS  
APLICADAS EN  
JUNIO

2023: 23

**SATIS.  
96%**

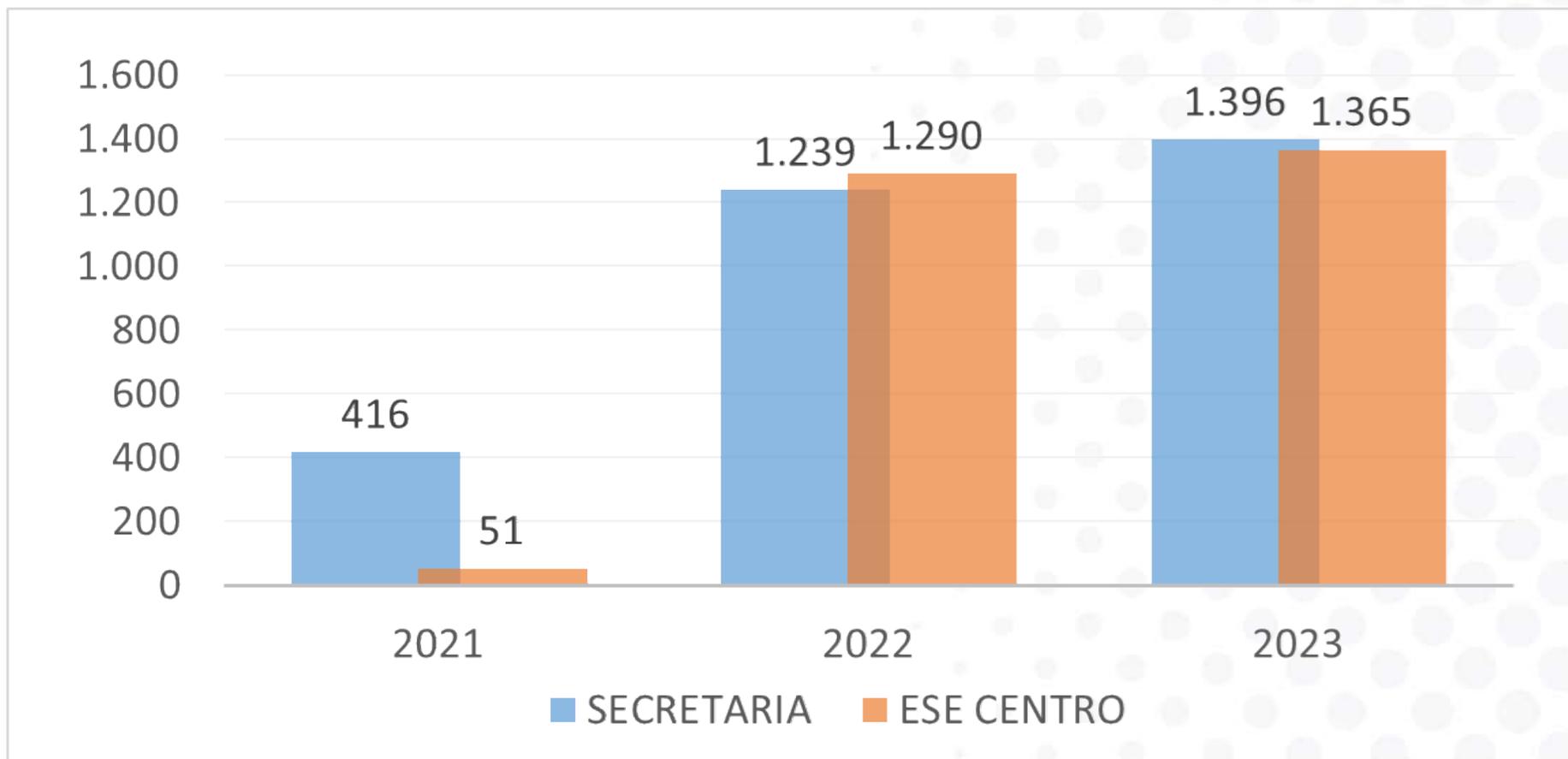


# ASEGURAMIENTO EN SALUD ESTRATEGIA APALANCAMIENTO



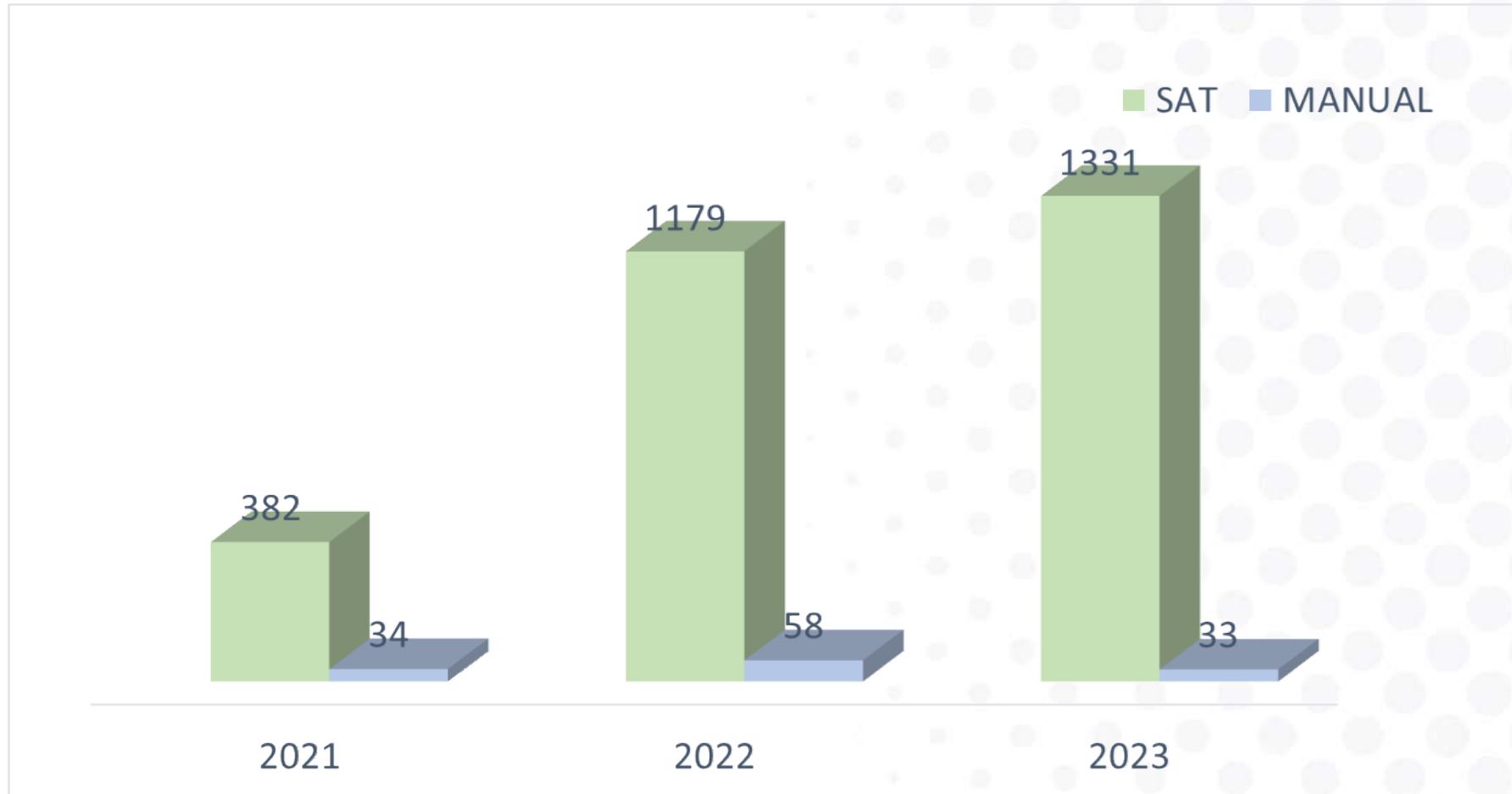


## CANTIDAD DE AFILIACIONES REALIZADAS Vs. VALIDADAS POR SECRETARIA DE SALUD 2021 a 2023



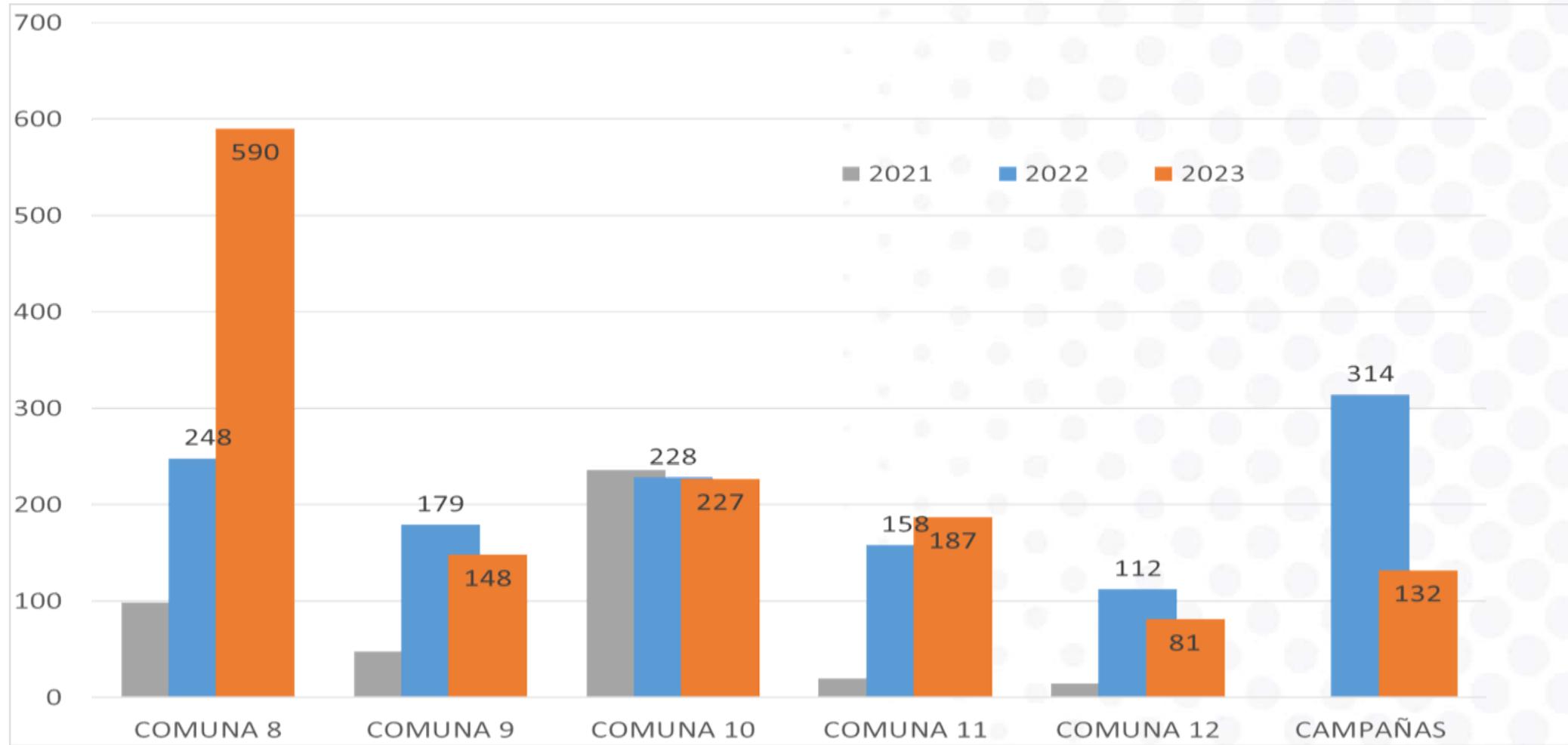


# COMPARATIVO DEL TOTAL DE AFILIACIONES TRANSACCIONALES Vs. MANUAL 2021 a 2023



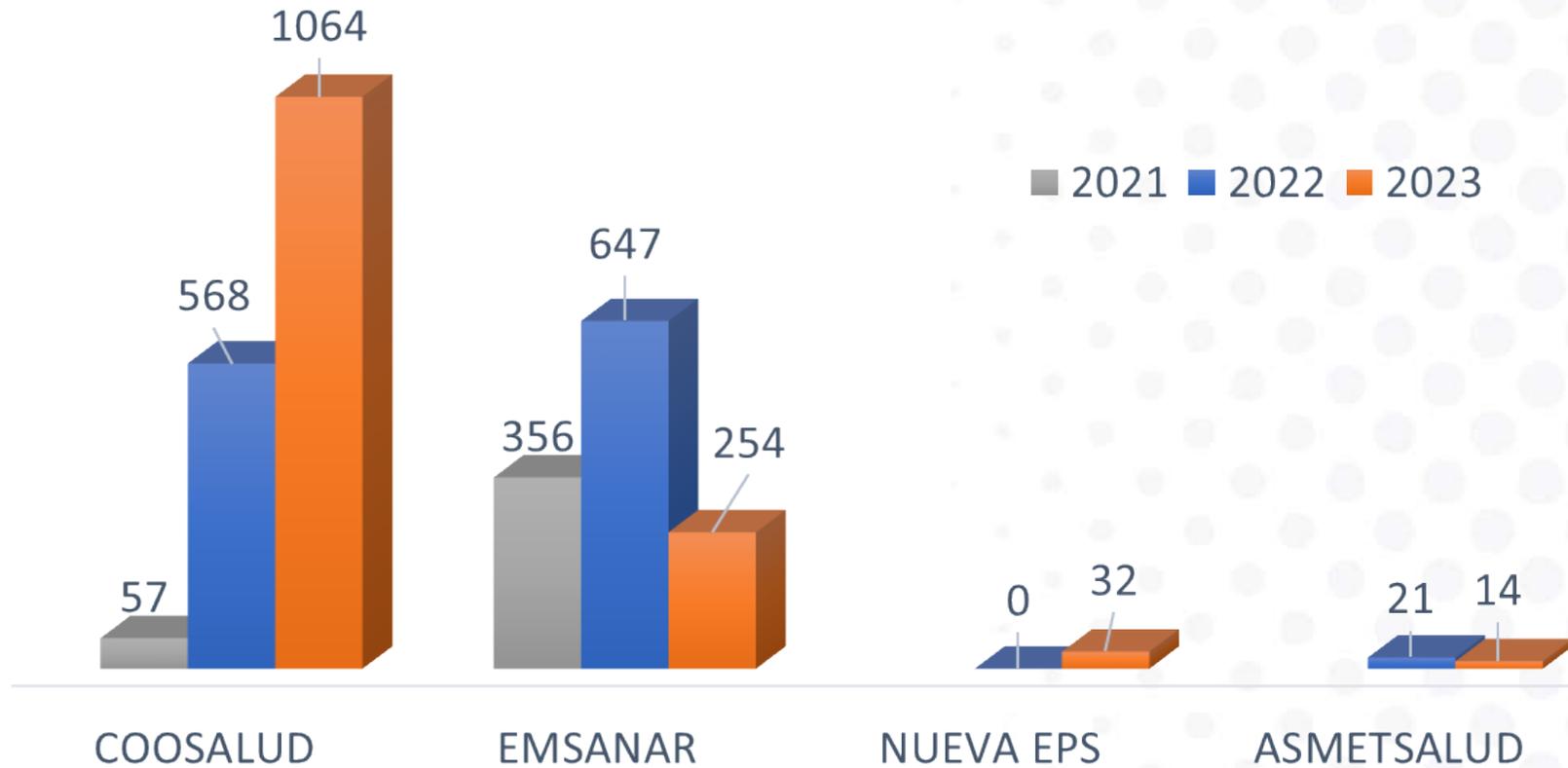


## COMPARATIVO CONSOLIDADO DE AFILIACIONES POR COMUNA 2021 a 2023





# COMPARATIVO CONSOLIDADO AFILIACIONES POR EAPB 2022 Vs. 2023





# ESTRATEGIA APALANCAMIENTO AFILIACIONES

RESPONSABLE	ESTRATEGIA DE APALANCAMIENTO
Beatriz Alarcón y Trabajadoras Sociales Stella Barajas	AFILIACIONES

VALOR PROM. AFILIACION

\$ 22.000

COMUNA	LINEA BASE ANTES DE LA ESTRATEGIA MES DE MAYO	PROYECCION MES	RESULTADO JUNIO \$	RESULTADO JUNIO CANTIDAD (COBERTURA)	META	RESULTADO JULIO CANTIDAD (COBERTURA)	% CUMP.MES
					500		
COMUNA 8	98	400 MES 500 CUANDO HAY CAMPAÑA	\$ 1.386.000	63	\$ 858.000	39	23%
COMUNA 9	25		\$ 330.000	15	\$ 330.000	15	
COMUNA 10	38		\$ 484.000	22	\$ 198.000	9	
COMUNA 11	31		\$ 572.000	26	\$ 374.000	17	
COMUNA 12	14		\$ 132.000	6	\$ 132.000	6	
CAMPAÑA MENSUAL	150		\$ 0		\$ 660.000	30	
	<b>356</b>		<b>\$ 2.904.000</b>	<b>132</b>	<b>\$ 1.892.000</b>	<b>116</b>	



# ACTIVIDADES ESTRATEGIA AFILIACIONES

ACTIVIDADES - ESTRATEGIAS	PROYECCION POR ACTIVIDAD	IMPACTO DE ACTIVIDAD	RESULTADO
6 campañas (1 por comuna) en el transcurso del 2do. semestre del año 2023, de aseguramiento en salud para realizar desde Red de Salud del Centro procesos de afiliación a EPS con asistencia de programas PyP, Servicios amigables e instituciones como el SISBEN, Coosalud, Nueva EPS, OIM y Opción Legal con el objetivo de realizar trabajo mancomunado que permita una atención y gestión del proceso que el usuario requiere para acceder a la atención en salud.	150 por jornada	900	\$ 18.900.000
Realizar llamadas telefónicas a la base usuarios atendidos en la ESE que no cuentas con EPS (25.017). Validación de legalización documento Gestión de afiliación telefónica	100 por mes	600	\$ 12.600.000
Aprobar estrategia de Sisbén y Secretaria de Salud de Cali, para contar en la ESE Centro con un funcionario del Sisbén para la realización de encuestas y dar continuidad a las pre-solicitudes ya iniciadas; donde se aprovechará para captar población no asegurada.	50 por mes	300	\$ 6.300.000
Continuar con afiliaciones directamente en las IPS	250 afiliaciones mes	1500	\$ 31.500.000
		3.300	\$ 69.300.000

# ESTRATEGIAS CAMPAÑA AFILIACIONES JULIO 2023

## PUBLICIDAD EN REDES Y PAGINA WEB

- Creación de flyer, publicado en página WEB y redes sociales de la ESE CENTRO.
- Distribución y publicación de flyer por WhatsApp a colaboradores y Asociación de Usuarios.

## MENSAJES DE TEXTO

- El 30 de junio se realiza 1er. envío de mensajes a base de 4.908 registros de usuarios con celular sin EPS que tenían CC y PPT.
- El 13 de julio se realiza 2do. Envío a la misma base.

## PARTICIPACION OTRAS ENTIDADES

- Participación de personal de SISBEN (2 funcionarias)
- Participación Secretaria de Salud (1 funcionaria)





# DIGITURNO ENERO A JUNIO 2023



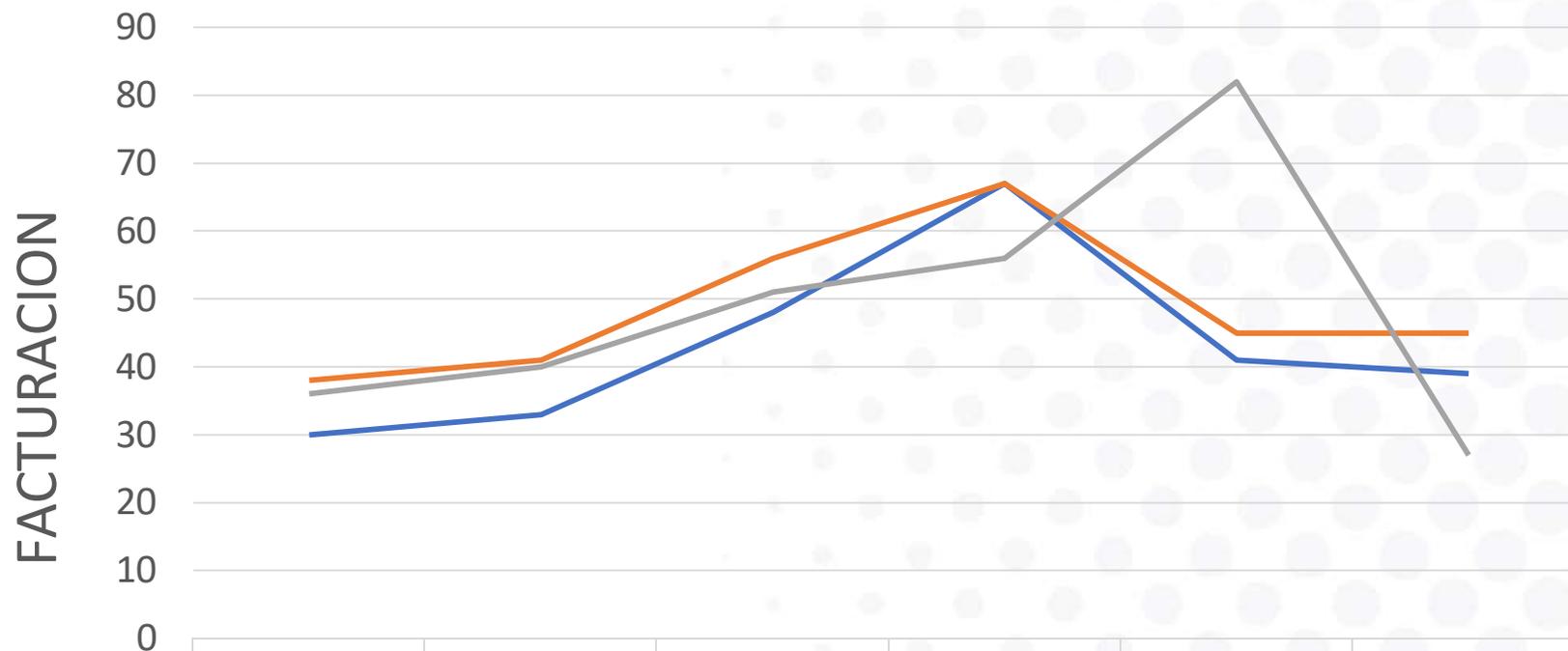


# % PARTICIPACION CONSOLIDAD ATENCION EN TURNERO POR TIPO DE USUARIO EN IPS 2023

Sede / Prioridad	General	Mayor de 60 años	Niños en brazos	Particular	Embarazada	Movilidad reducida	Discapacidad visual y auditiva	Glicemia pre post curva	Total	% Part.
HOSPITAL PRIMITIVO IGLESIAS	34.834	9.504	2.196	1.133	1.828	771	154	31	50.451	47%
CENTRO DE SALUD CRISTOBAL COLON	9.038	4.453	538	939	266	196	111	12	15.553	14%
CENTRO DE SALUD LUIS H GARCES	7.876	1.466	483	189	160	196	43	15	10.428	10%
CENTRO DE SALUD OBRERO	8.433	1.001	390	194	198	70	38	13	10.337	10%
CENTRO DE SALUD DIEGO LALINDE	6.074	2.721	469	431	211	135	136	27	10.204	9%
CENTRO DE SALUD EL RODEO	6.207	2.568	684	270	212	188	31	38	10.198	9%
CENTRO DE SALUD ALFONSO YOUNG	729	285	32	7	26	6		1	1.086	1%
<b>Total</b>	<b>73.191</b>	<b>21.998</b>	<b>4.792</b>	<b>3.163</b>	<b>2.901</b>	<b>1.562</b>	<b>513</b>	<b>137</b>	<b>108.257</b>	<b>100%</b>
<b>% Part.</b>	<b>68%</b>	<b>20%</b>	<b>4%</b>	<b>3%</b>	<b>3%</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>		



# TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN EN MINUTOS IPS HBPI



**METAS**

**20 MIN**

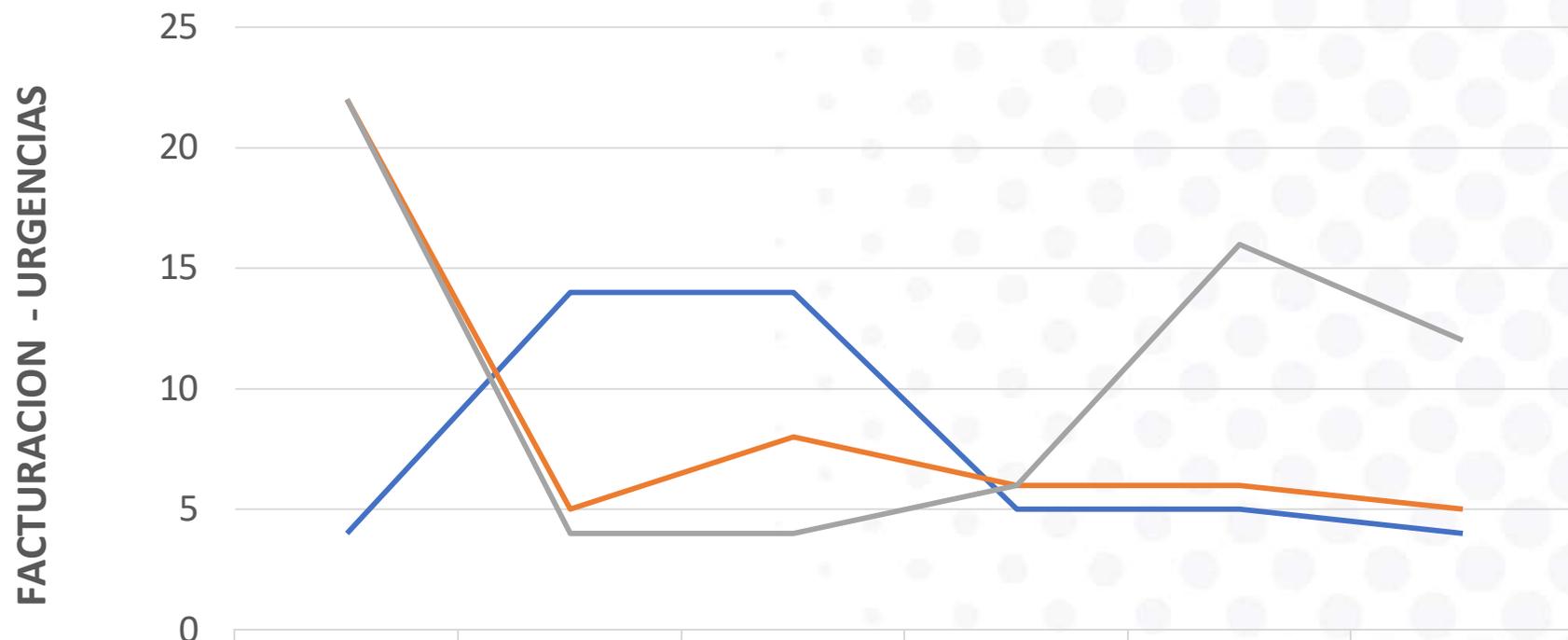
**30 MIN**

**15 MIN**

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
— PRIORIDADES	30	33	48	67	41	39
— GENERAL	38	41	56	67	45	45
— PARTICULAR	36	40	51	56	82	27



# TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN EN MINUTOS IPS HBPI - URGENCIAS

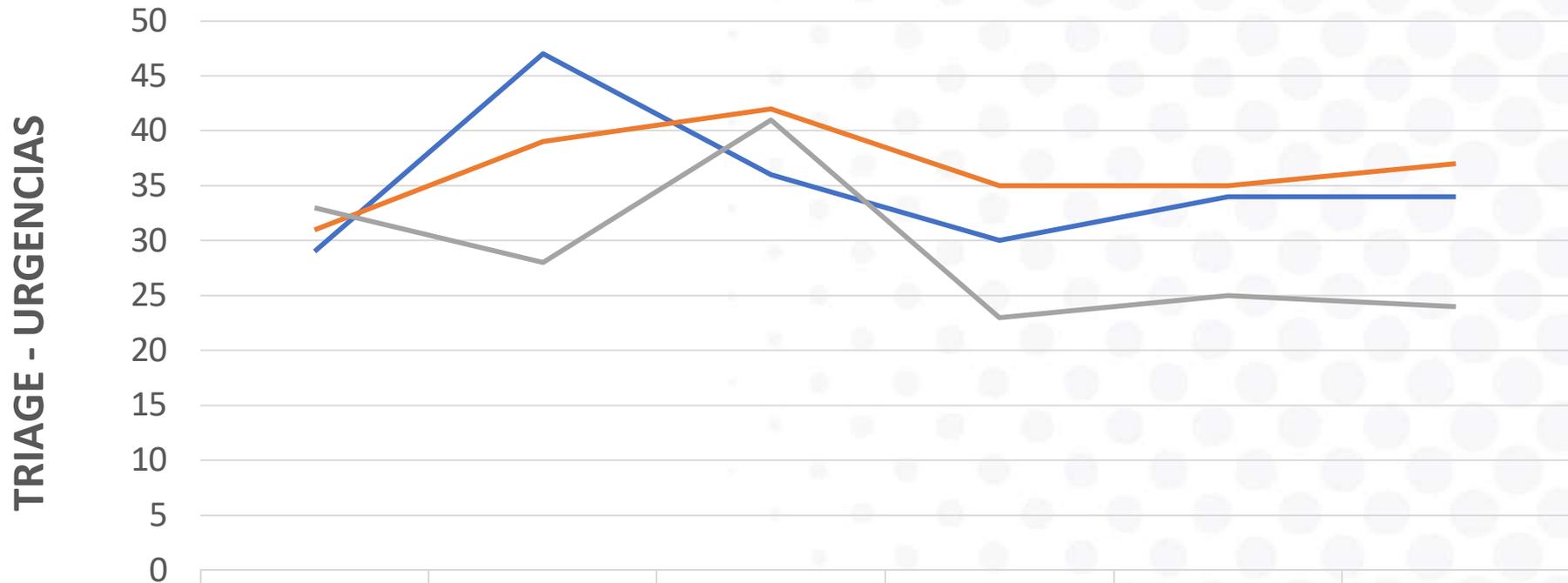


**METAS**  
**20 MIN**  
**30 MIN**  
**15 MIN**

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
— PRIORIDADES	4	14	14	5	5	4
— GENERAL	22	5	8	6	6	5
— PARTICULAR	22	4	4	6	16	12



# TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN EN MINUTOS IPS HBPI - URGENCIAS



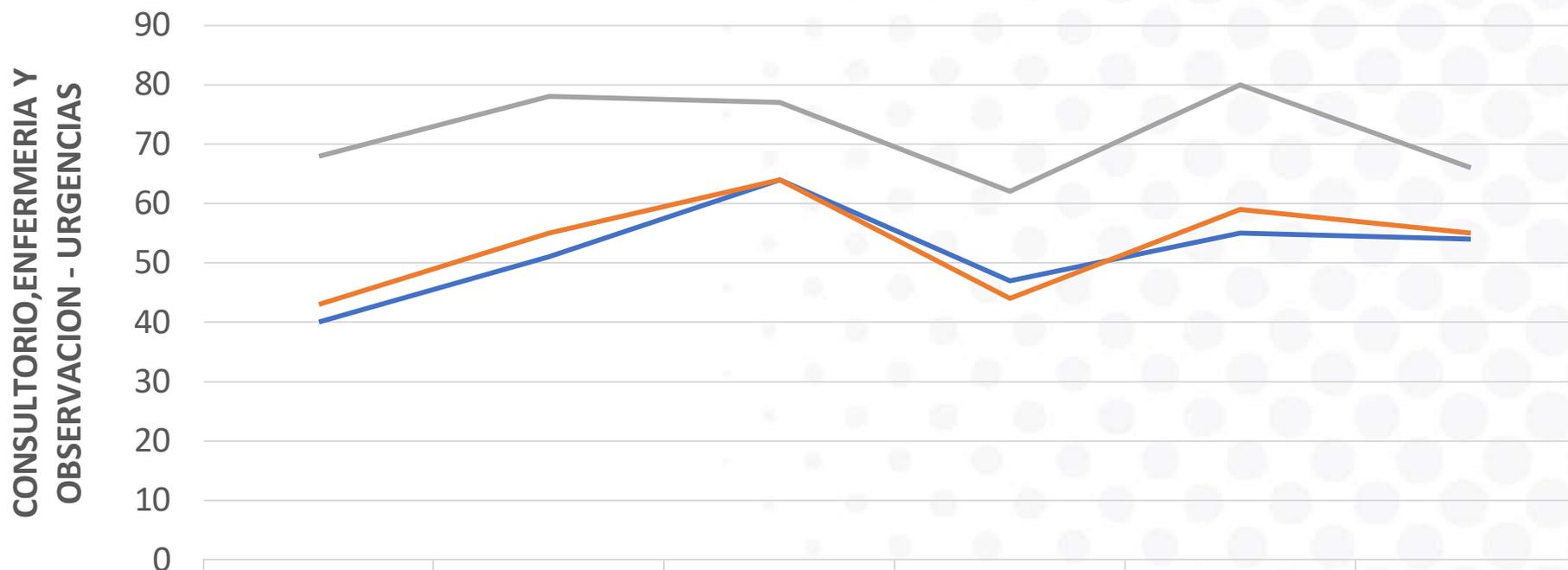
**METAS**

- 20 MIN**
- 30 MIN**
- 15 MIN**

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
— PRIORIDADES	29	47	36	30	34	34
— GENERAL	31	39	42	35	35	37
— PARTICULAR	33	28	41	23	25	24



# TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN EN MINUTOS IPS HBPI - URGENCIAS



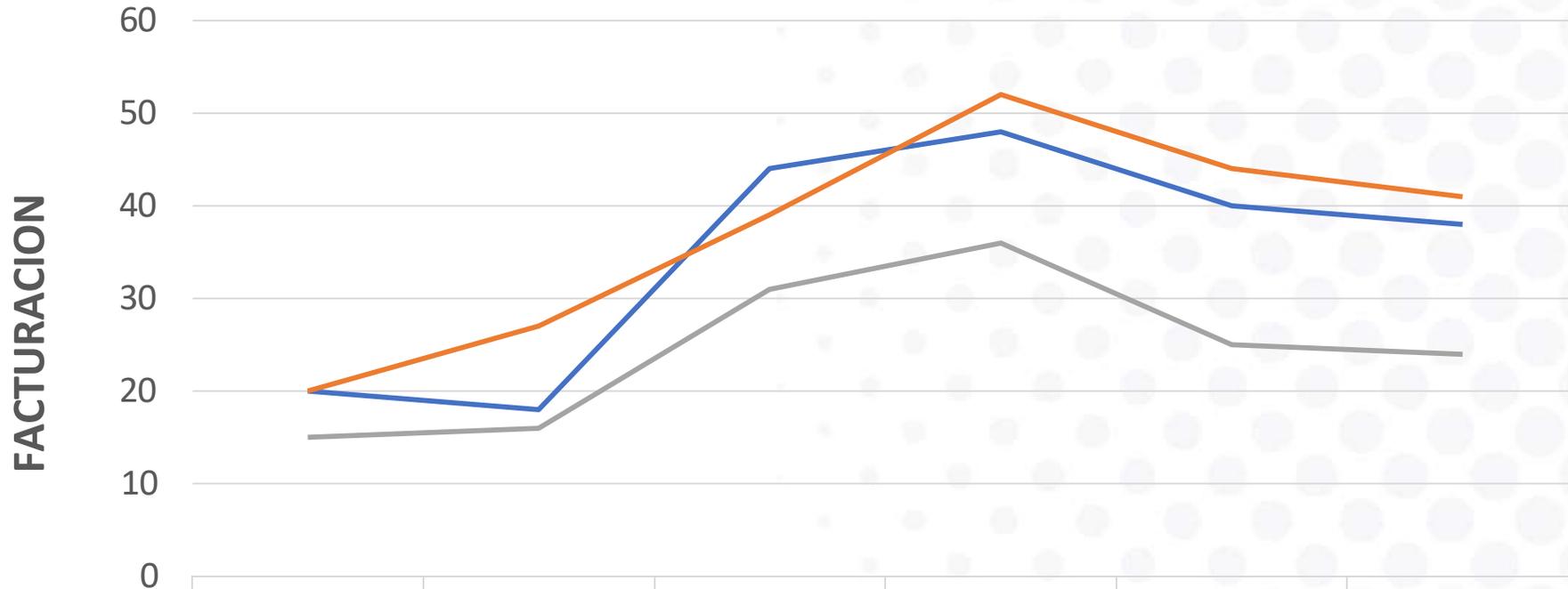
**METAS**

- 20 MIN**
- 30 MIN**
- 15 MIN**

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
— PRIORIDADES	40	51	64	47	55	54
— GENERAL	43	55	64	44	59	55
— PARTICULAR	68	78	77	62	80	66



# TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN EN MINUTOS IPS CRISTOBAL COLÓN



**METAS**

**20 MIN**

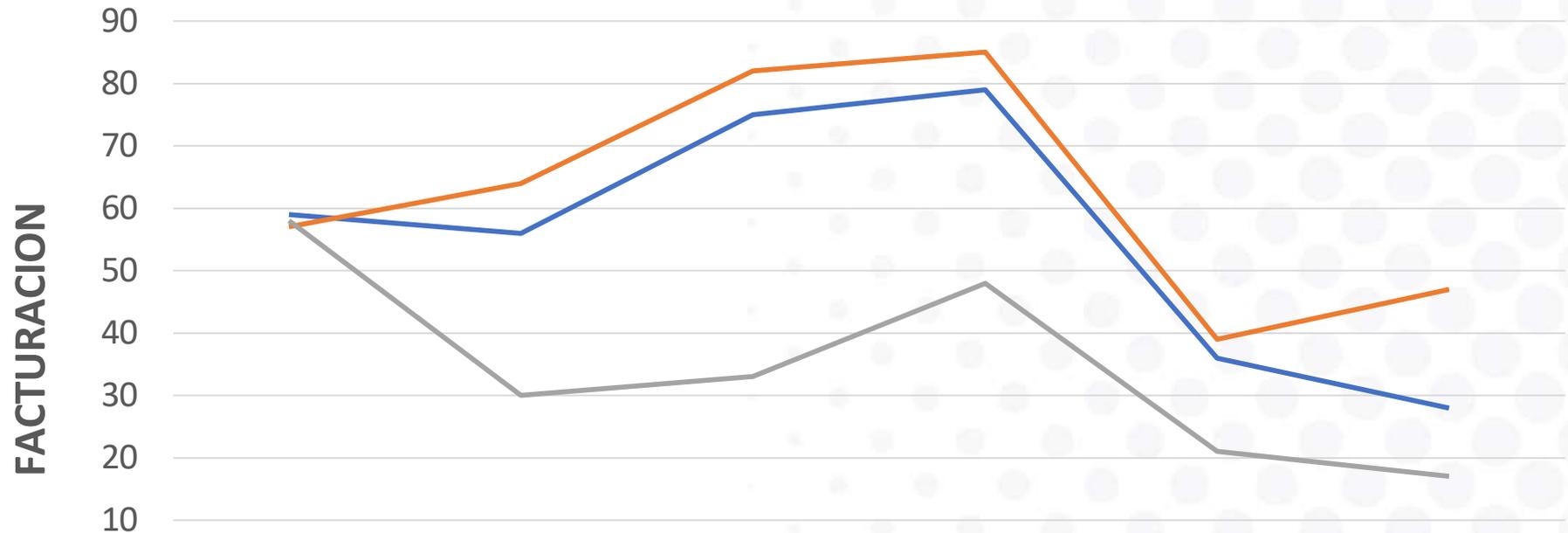
**30 MIN**

**15 MIN**

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
<del>PRIORIDADES GENERAL</del>	20	18	44	48	40	38
<del>PARTICULAR</del>	20	27	39	52	44	41
	15	16	31	36	25	24



# TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN EN MINUTOS IPS RODEO



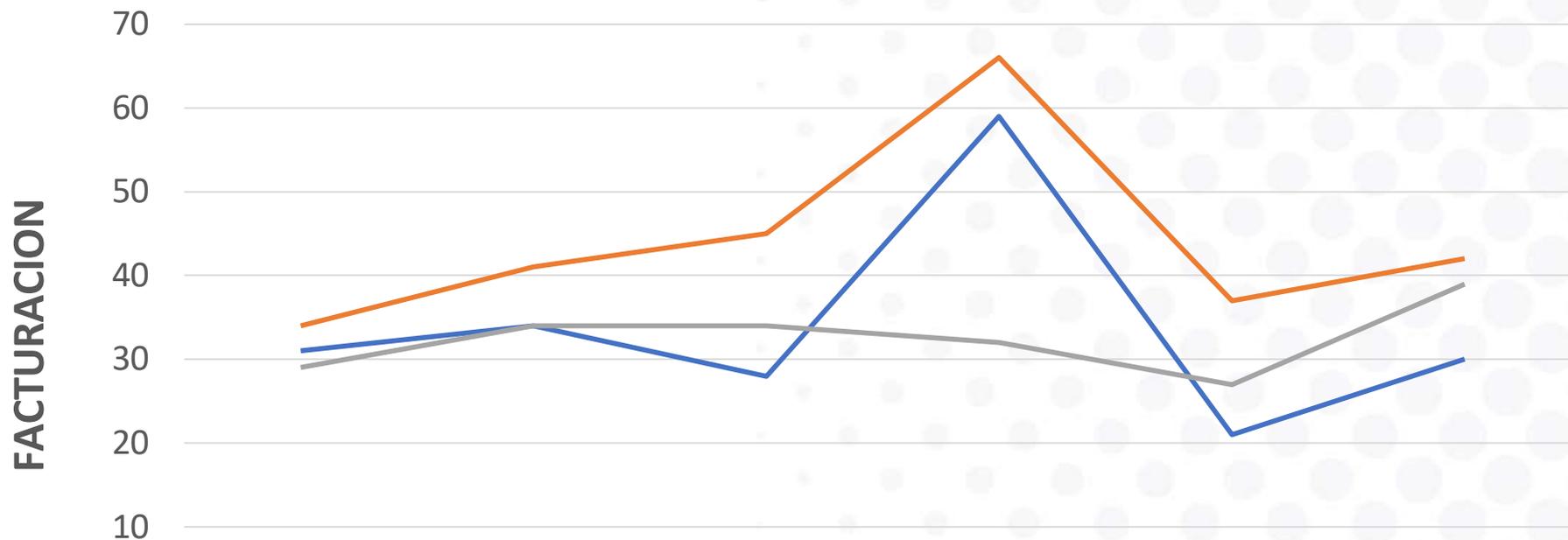
**METAS**

- 20 MIN**
- 30 MIN**
- 15 MIN**

U	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
— PRIORIDADES	59	56	75	79	36	28
— GENERAL	57	64	82	85	39	47
— PARTICULAR	58	30	33	48	21	17



# TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN EN MINUTOS IPS LUIS H GARCÉS



**METAS**

**20 MIN**

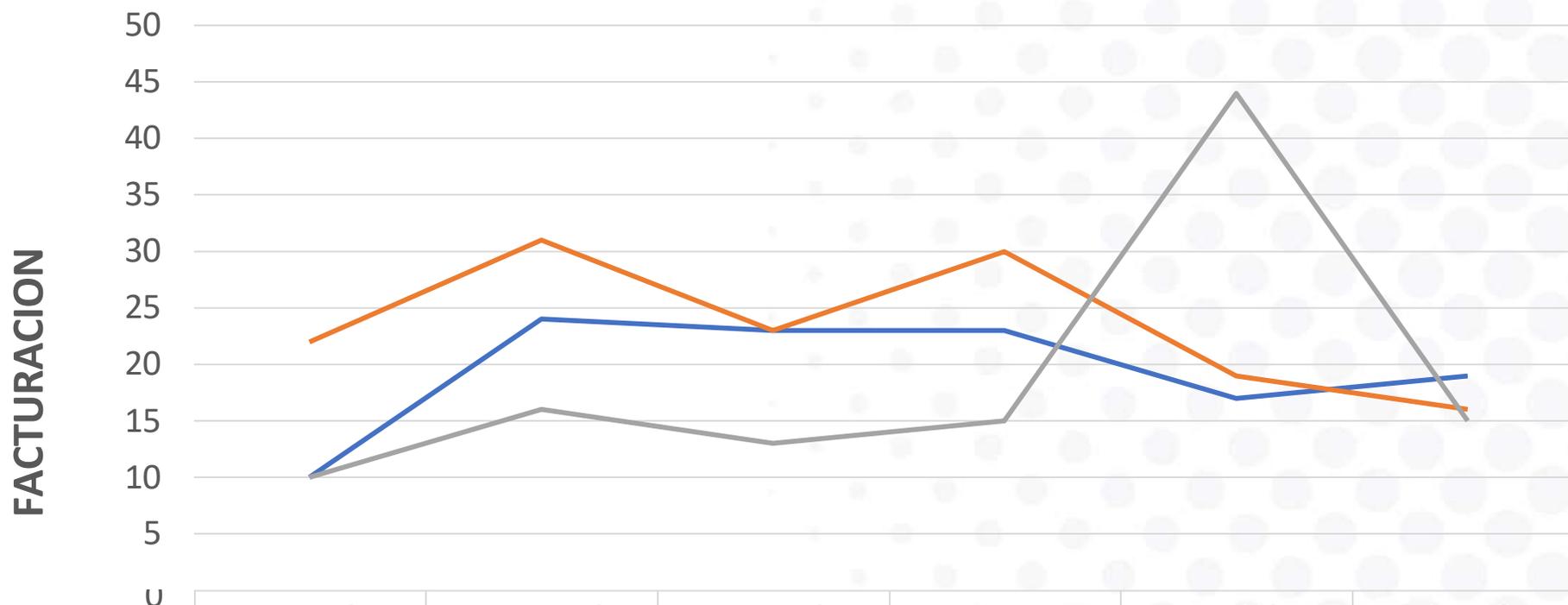
**30 MIN**

**15 MIN**

U	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
— PRIORIDADES	31	34	28	59	21	30
— GENERAL	34	41	45	66	37	42
— PARTICULAR	29	34	34	32	27	39



# TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN EN MINUTOS IPS OBRERO



**METAS**

**20 MIN**

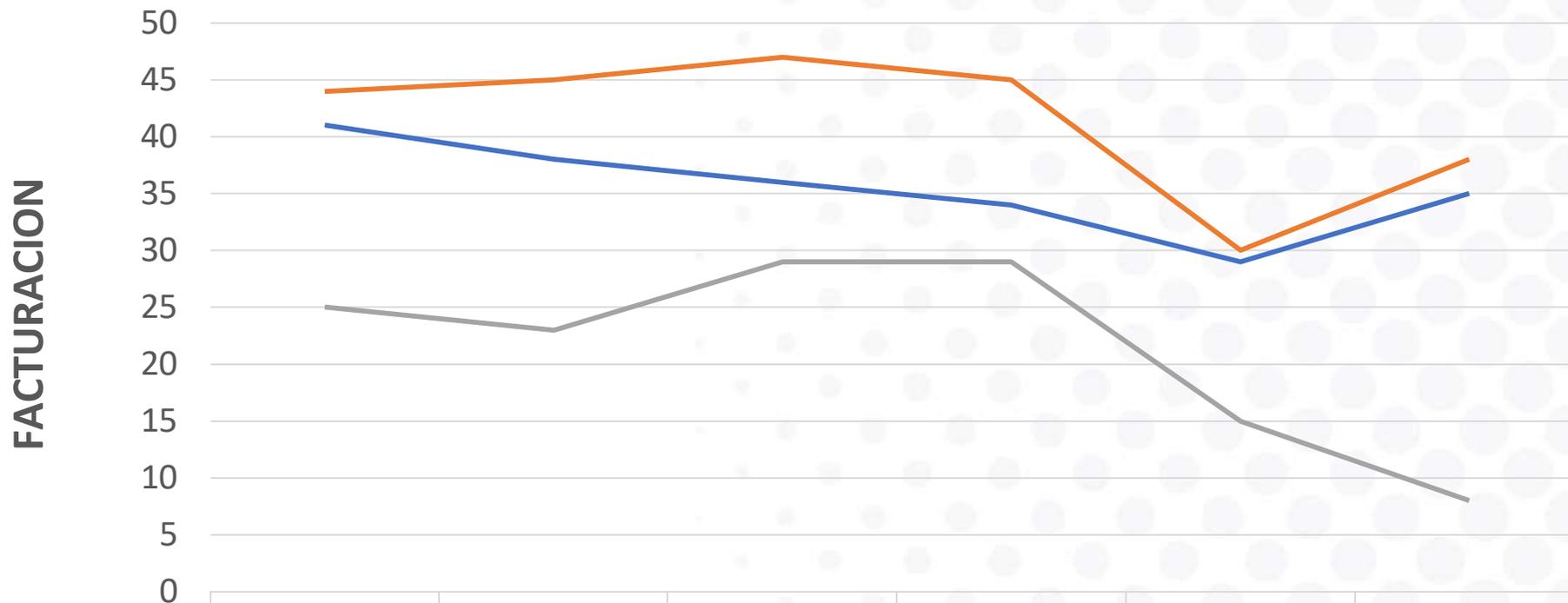
**30 MIN**

**15 MIN**

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
— PRIORIDADES	10	24	23	23	17	19
— GENERAL	22	31	23	30	19	16
— PARTICULAR	10	16	13	15	44	15



# TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN EN MINUTOS IPS DIEGO



**METAS**

**20 MIN**

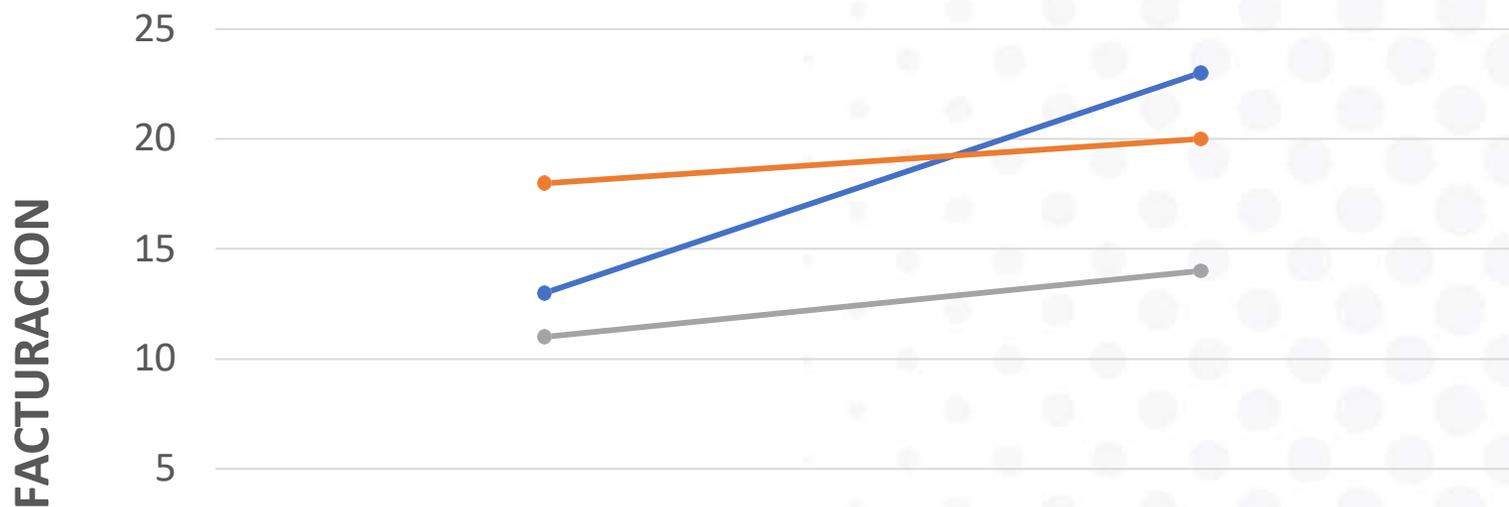
**30 MIN**

**15 MIN**

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
— PRIORIDADES	41	38	36	34	29	35
— GENERAL	44	45	47	45	30	38
— PARTICULAR	25	23	29	29	15	8



# TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN EN MINUTOS IPS ALFONSO YOUNG



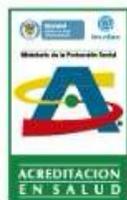
**METAS**

**20 MIN**

**30 MIN**

**15 MIN**

	MAYO	JUNIO
—●— PRIORIDADES	13	23
—●— GENERAL	18	20
—●— PARTICULAR	11	14

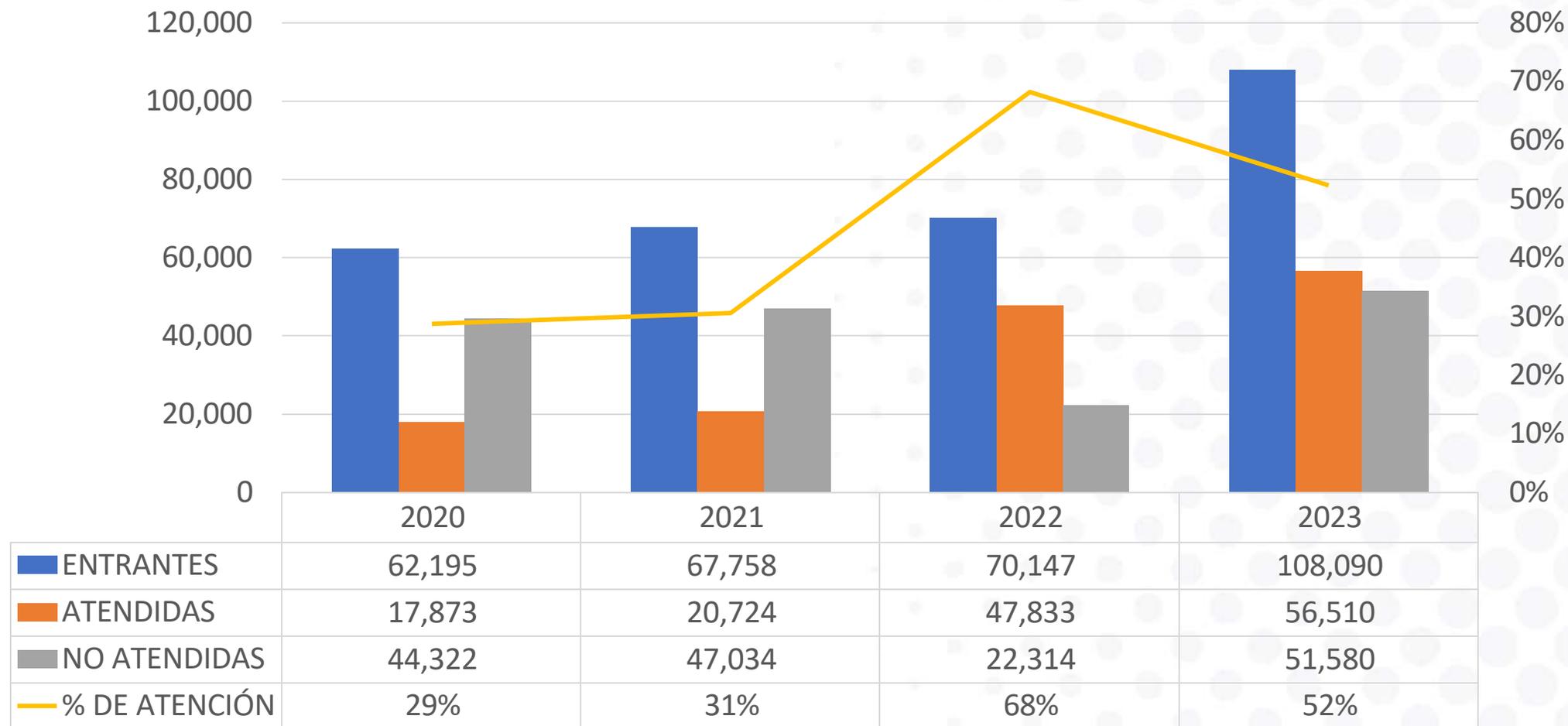


# CALL CENTER Y CHATBOT ENERO A JUNIO 2023



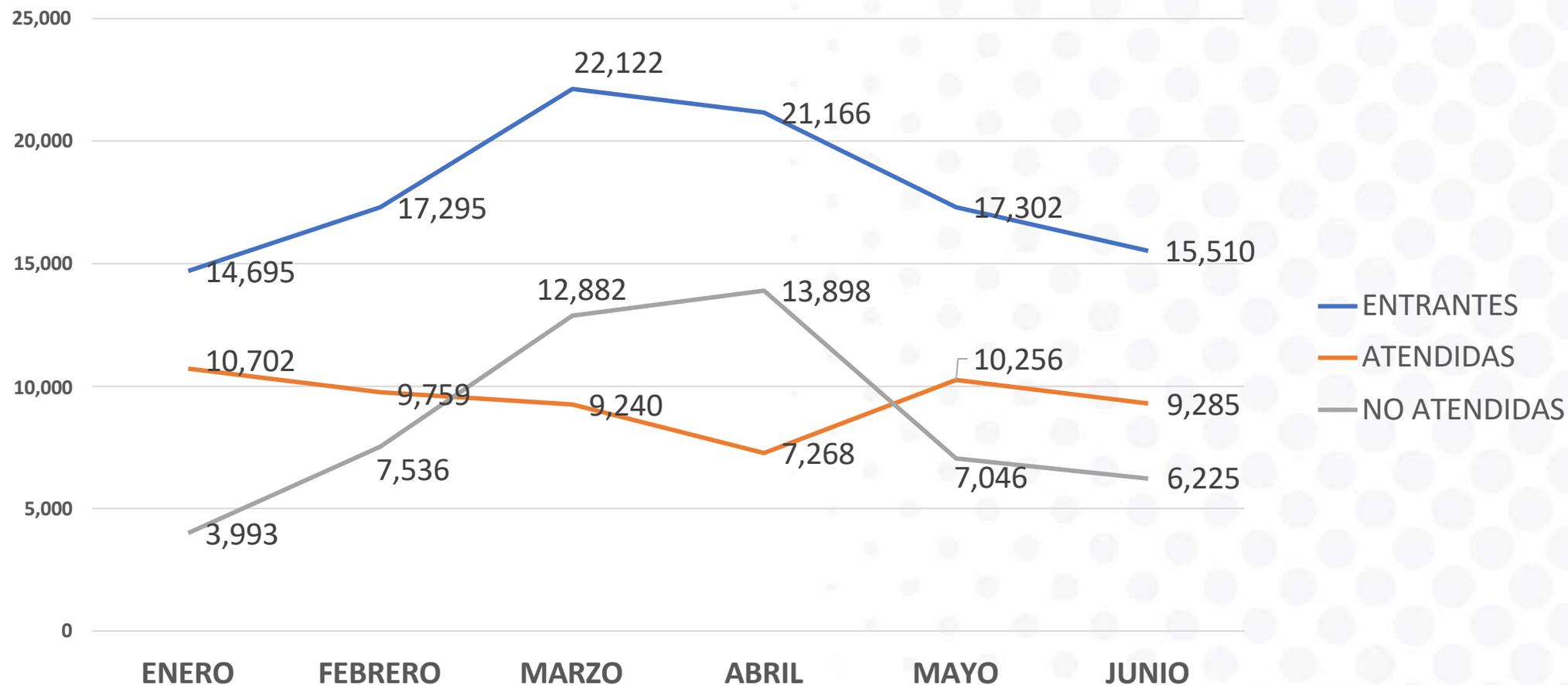


## CONSOLIDADO LLAMADAS ENTRANTES POR SEMESTRE POR AÑO ATENDIDAS Y NO ATENDIDAS - CALL CENTER 2020 a 2023



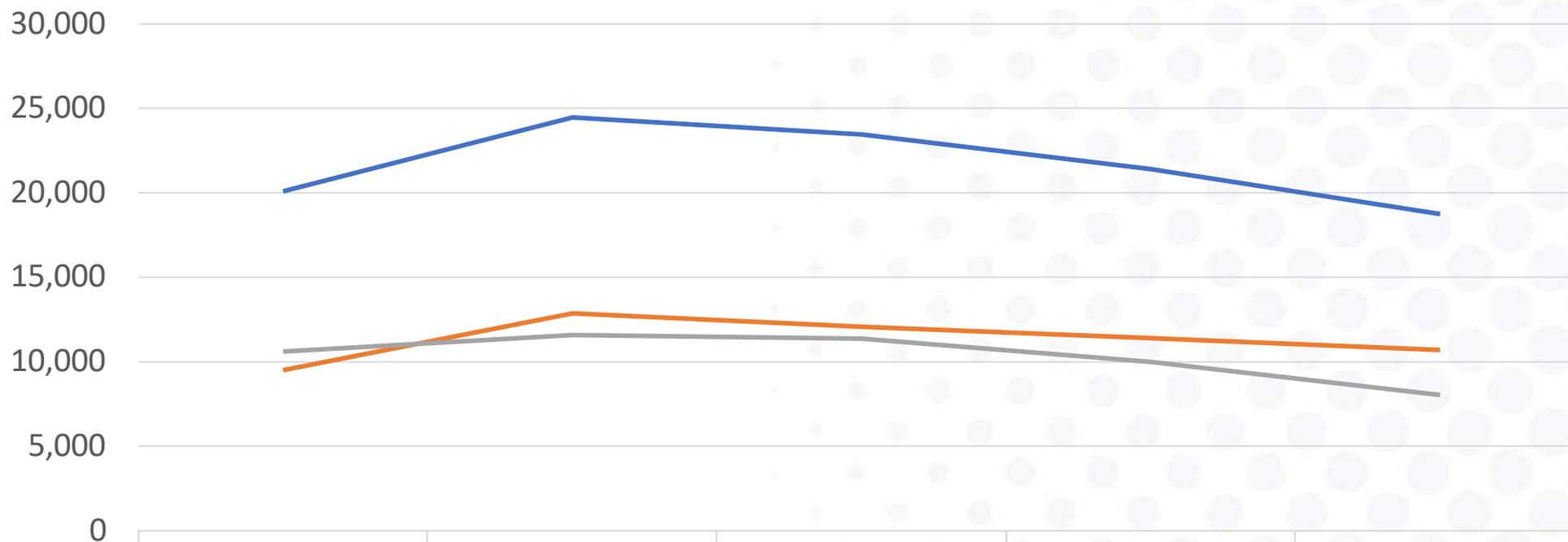


# CONSOLIDADO LLAMADAS ENTRANTES POR MES ATENDIDAS Y NO ATENDIDAS - CALL CENTER 2023





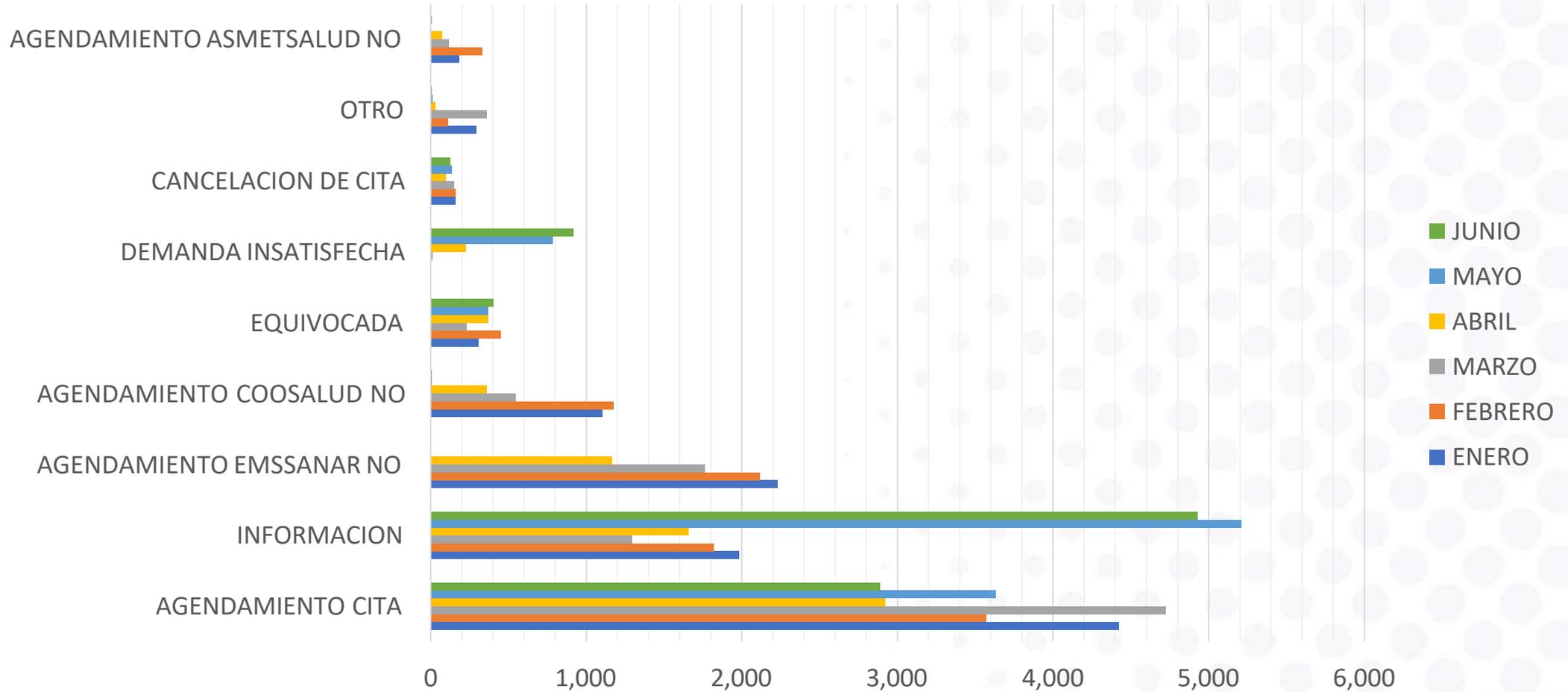
## CONSOLIDADO LLAMADAS ENTRANTES POR DIA DE LA SEMANA ATENDIDAS Y NO ATENDIDAS - CALL CENTER 2023



	lunes	martes	miércoles	jueves	viernes
ENTRANTES	20,090	24,445	23,444	21,382	18,729
ATENDIDAS	9,496	12,864	12,069	11,384	10,697
NO ATENDIDAS	10,594	11,581	11,375	9,998	8,032

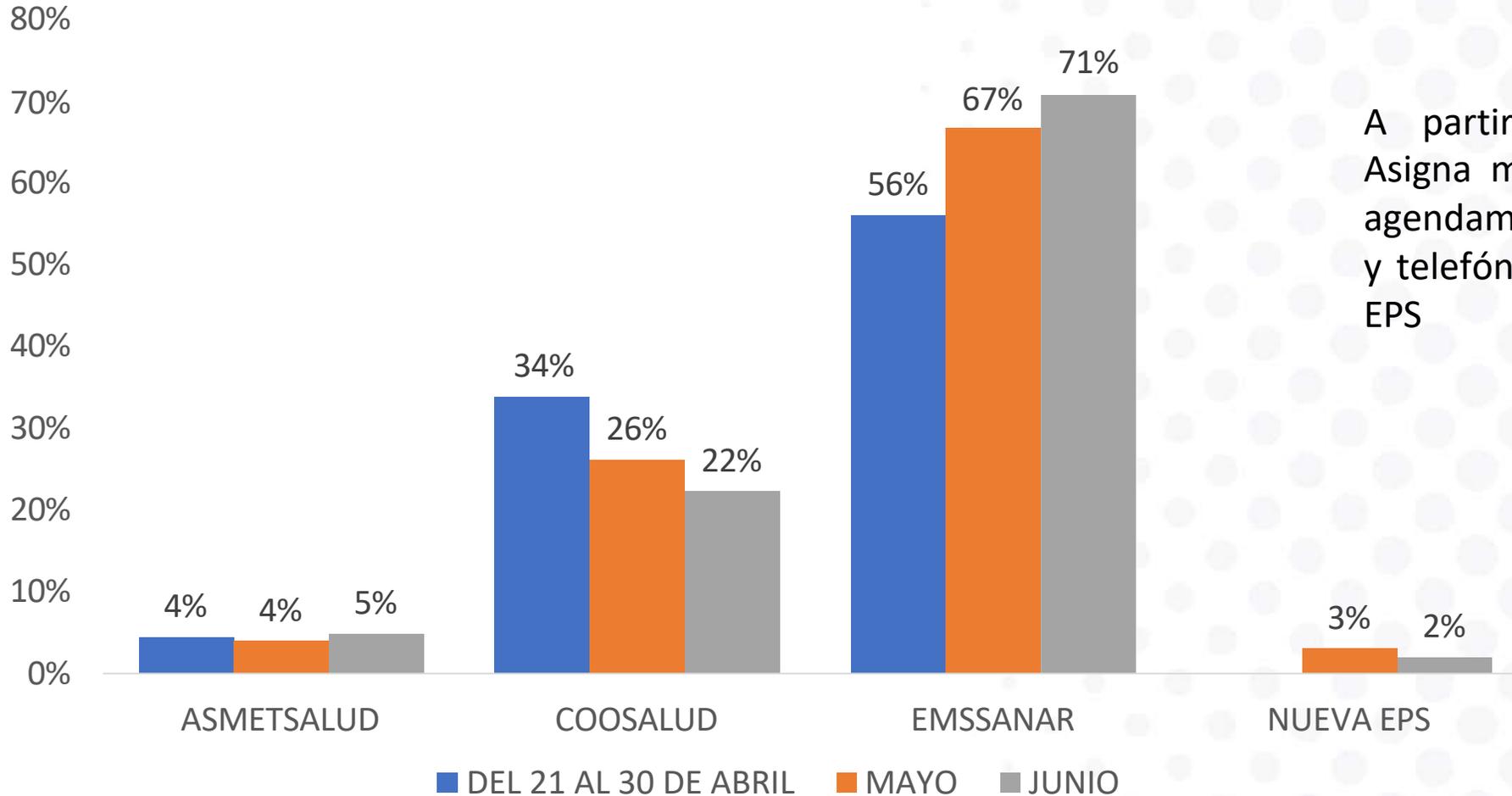


# CONSOLIDADO DE TIPIFICACION LLAMADAS ATENDIDAS POR MES CALL CENTER 2023





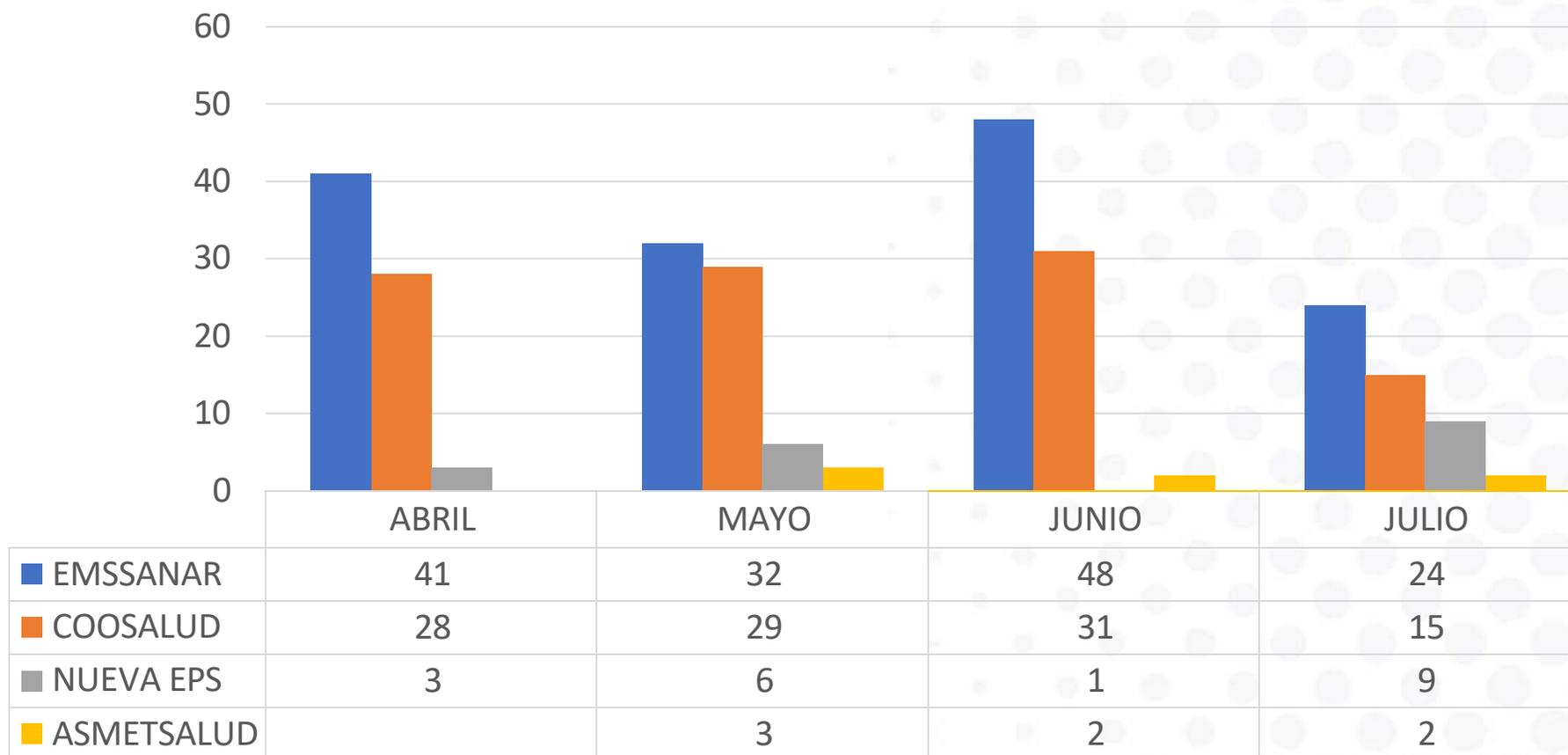
## % DE PART. POR EPS DE LA DEMANDA INSATISFECHA CALL CENTER ABRIL A MAYO 2023



A partir de Julio, se Asigna médico exclusivo agendamiento presencial y telefónico de la Nueva EPS

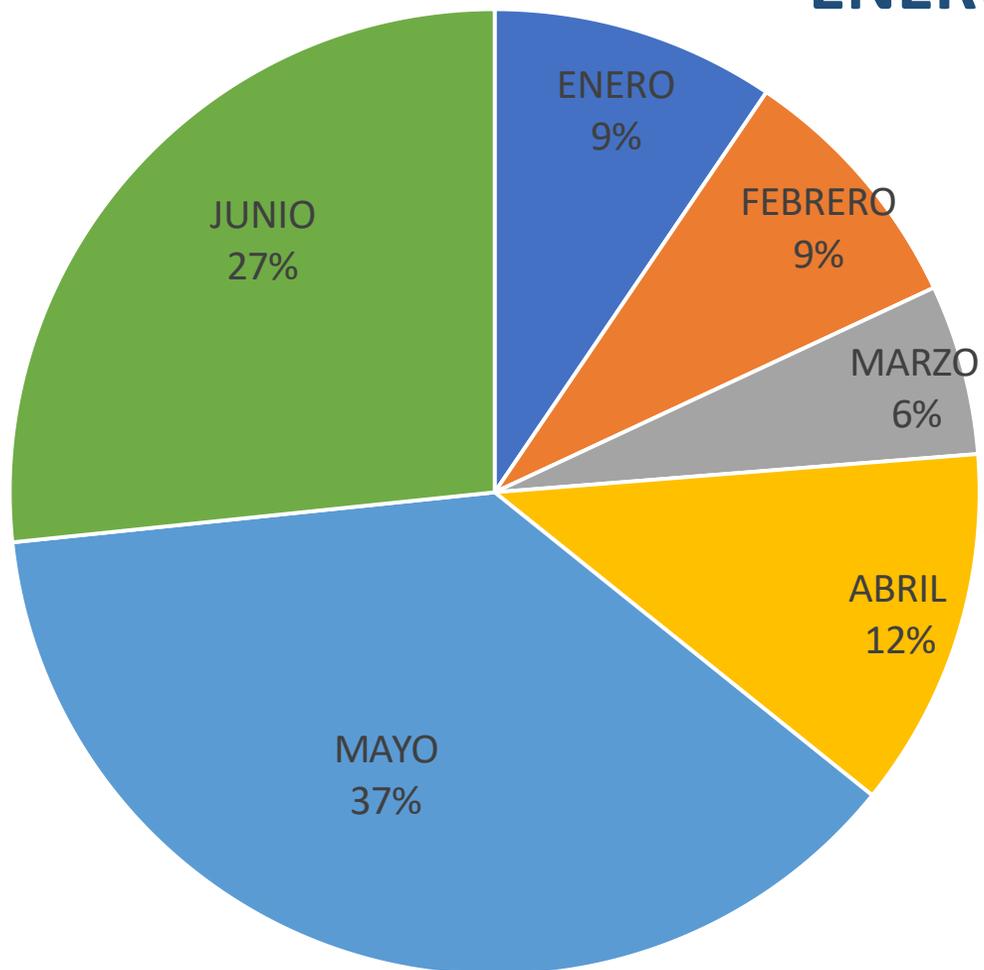


## CANTIDAD POR MES DE PETICIONES SOBRE ASIGNACION DE CITAS ESCALADAS POR LAS EPS Y GESTIONADAS POR EL CALL CENTER 2023





## % PART. CITAS ASIGNADAS POR CHAT BOT (WHATSAPP Y WEB) ENERO A JUNIO 2023



2023	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
CHATBOT	929	841	559	1183	3685	2615
% VAR. MES ANTERIOR		-9%	-34%	112%	211%	-29%
% VAR. EN JUNIO CON RESPECTO A ENERO						181%

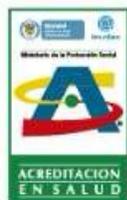
- A partir de abril se incrementa la disponibilidad de agendas en el chatbot (400 citas prom. día).
- Desde SIAU se inicia educación al usuario para potencializar el canal.
- Desde finales de abril se cuenta con pantalla en el Hospital Primitivo Iglesias para asignación de citas – estudiante diariamente apoya gestión con usuario.

## DEMANDA INSATISFECHA POR CHAT BOT

SEDE	ENERO	FEBRERO	MARZO
AGUABLANCA	2	8	31
ALFONSO YUNG	6	19	33
BELALCAZAR	127	138	267
BRETAÑA	27	1	11
COLON	163	108	327
DIEGO LALINDE	579	534	425
DOCE DE OCTUBRE	133	102	138
GUABAL	11	0	0
LUIS H	100	175	259
OBRERO	264	442	1037
PANAMERICANO	6	30	31
PRIMAVERA	22	33	38
PRIMITIVO CRESPO	109	182	293
PRIMITIVO IGLESIAS	22	53	85
RODEO	50	74	120
SANTIAGO RENGIFO	2	17	21
<b>TOTAL</b>	<b>1.623</b>	<b>1.916</b>	<b>3116</b>

**Nota:** Debido al incremento en las interacciones, la base que se baja de chatbot es demasiado pesada, lo cual la vuelve difícil para manipular y consolidar la información. Por lo anterior no se pudo realizar análisis sobre demanda insatisfecha y cancelación de citas por este canal de abril a junio.

Se recomienda gestionar informe con el proveedor que permita obtener la información consolidada.



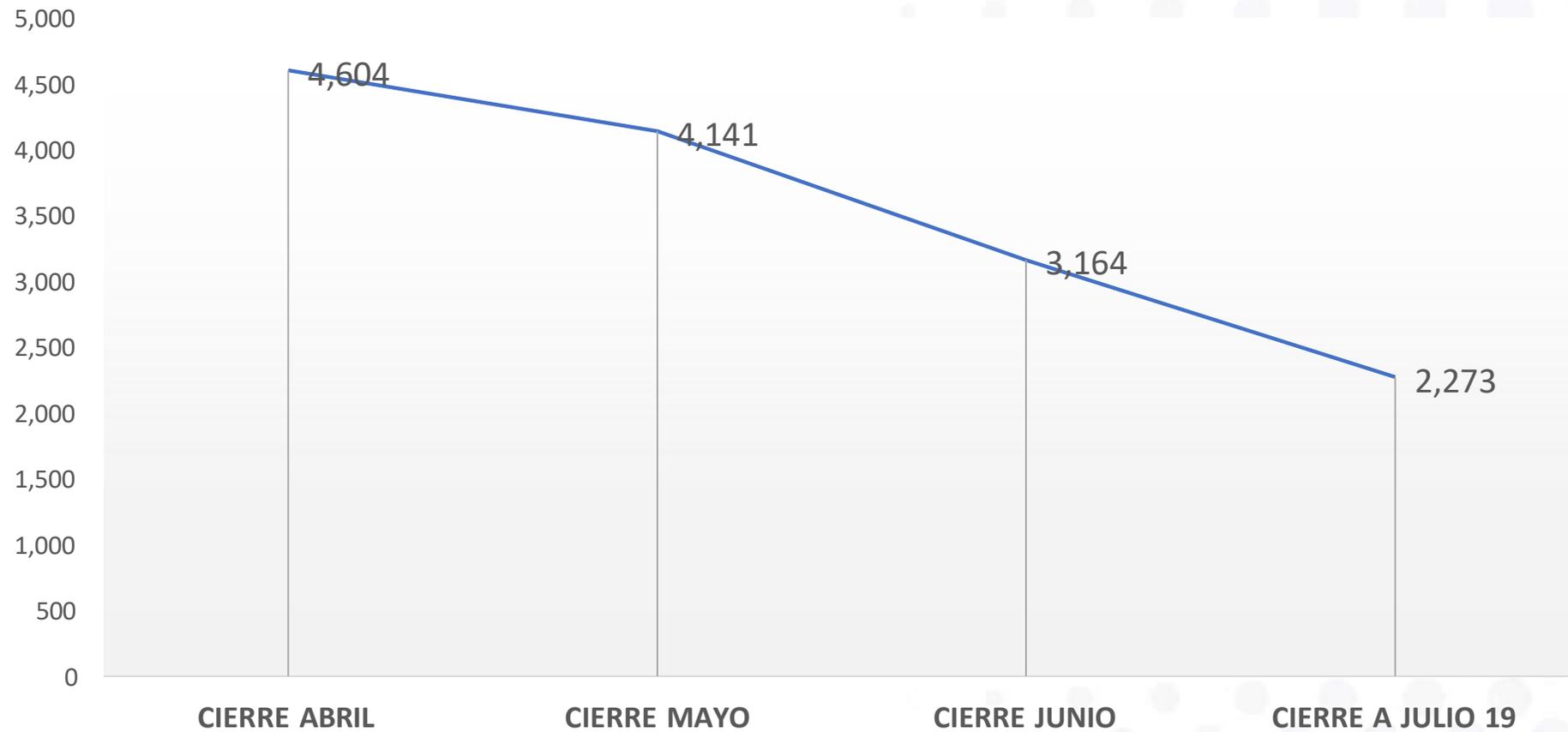
# CENTRAL DE AUTORIZACIONES 2023



URGENCIAS  
RIMITIVO IGLESIAS

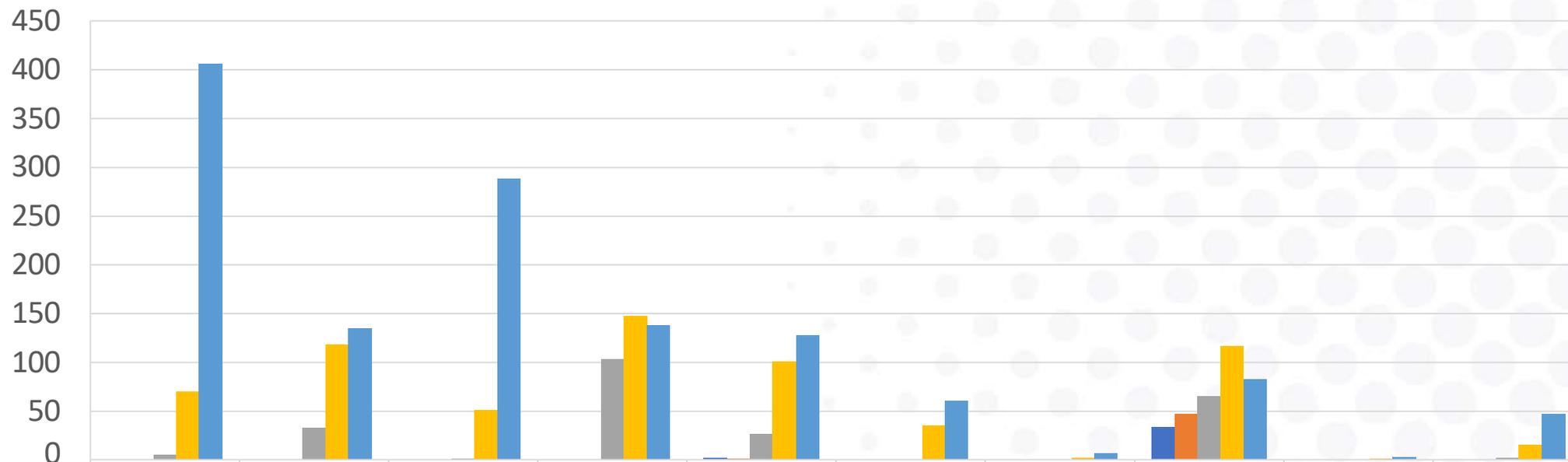


## CONSOLIDADO MES DE AUTORIZACION ESPECIALIDADES COOSALUD PEND. POR GESTIONAR - ABRIL A JULIO 19/2023





## ESPECIALIDADES AUTORIZADAS COOSALUD PENDIENTES POR GESTIONAR DESDE MARZO A JULIO 19/2023



	PEDIAT.	MED. INT.	NUTRI.	PSICOL.	MED. FAM.	GINEC.	DERMAT.	TRAB. SOC.	ECO. GINEC.	ECO. DR. ROMEL
MARZO	0	0	0	0	2	0	0	34	0	0
ABRIL	0	0	0	0	1	0	0	47	0	0
MAYO	5	33	1	103	27	0	0	65	0	2
JUNIO	70	118	51	148	101	35	2	117	1	15
A JULIO 19	406	135	288	138	128	60	7	83	3	47



# ESTRATEGIAS PARA LA GESTION AGENDAS ESPECIALIDADES COOSALUD 2023

## PERSONAL

- En mayo se refuerza el personal, pasando de 2 Auxiliares y 2 estudiantes(1 tiempo completo y 1 medio tiempo) a 3 Auxiliares y 4 estudiantes (3 tiempo completo y 1 medio tiempo).
- Desde junio se inicia medición de productividad por gestión individual.

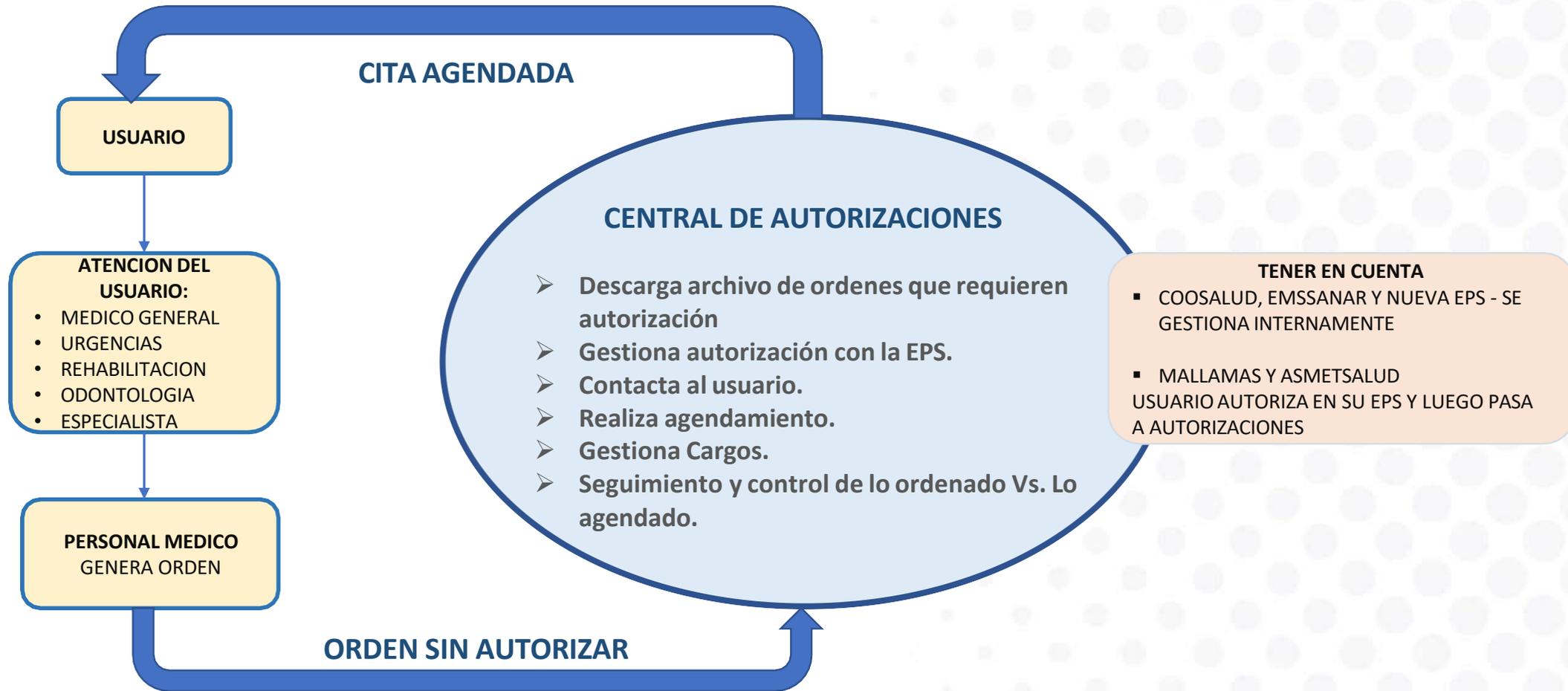
## GESTION MESES ATRASADOS

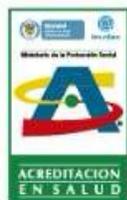
- En julio se escala a sistemas la automatización de radicación de ordenes anexo 3 en cubo - **En proceso sistemas.**
- Seguimiento a ordenes de Pediatría (anexo 3) pendientes por radicar en Dinámicos desde febrero a junio 15 – **En proceso de radicación y agendamiento.**
- Seguimiento a ordenes de Nutrición (anexo 3) pendientes por radicar en Dinámicos desde febrero y marzo – **En proceso de radicación y agendamiento.**
- Envío mensajes por WhatsApp a base con corte a Julio 4 para validación de datos - 1.443 usuarios, de los cuales 703 contestaron correcto (934 ordenes), se cruzaron con lo agendado y 630 estaban pendientes por agendar.

En apoyo con otros procesos se distribuye así:

RESULTADO ULTIMO CRUCE 12-07	
TOTAL NO GESTIONADOS	GESTION A CARGO DE
245	REHABILITACION - TRABAJO SOCIAL Y PSICOLOGIA
120	REHABILITACION - TRABAJO SOCIAL Y PSICOLOGIA
58	POR TI MUJER - NUTRICION

# ESTRATEGIA PARA NUEVA RUTA GESTION CENTRAL DE AUTORIZACIONES – EN DESARROLLO





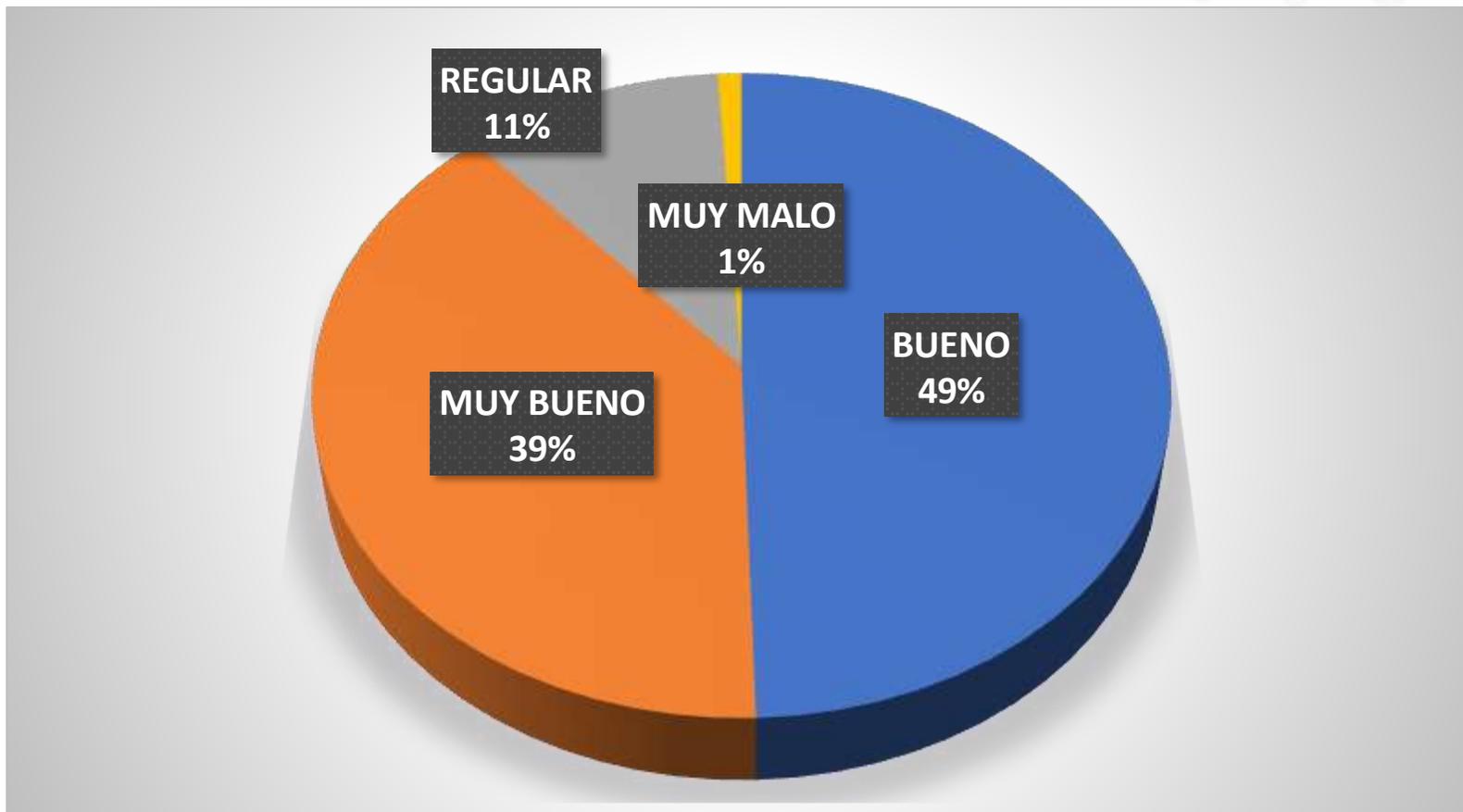
# ASOCIACIONES DE USUARIOS 2023



URGENCIAS  
RIMITIVO IGLESIAS



## % PARTICIPACION RESPUESTA DE LOS USUARIOS A LA ENCUESTA REALIZADA POR LA ASOCIACION DE USUARIOS

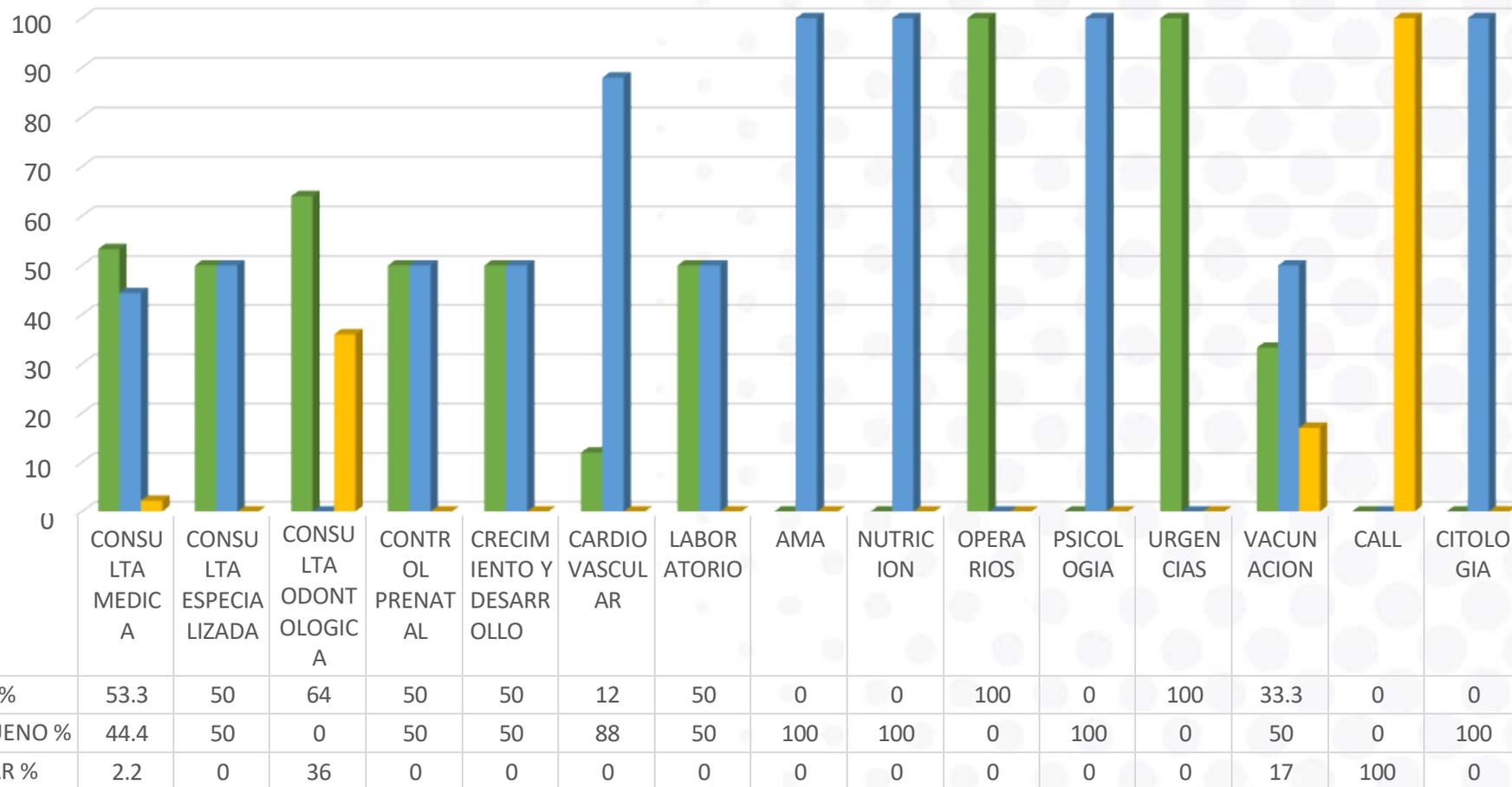


¿De que forma considera usted que el personal de la IPS orienta a los usuarios y acompañantes?



# % PARTICIPACION RESPUESTA DE LOS USUARIOS A LA ENCUESTA REALIZADA POR LA ASOCIACION DE USUARIOS

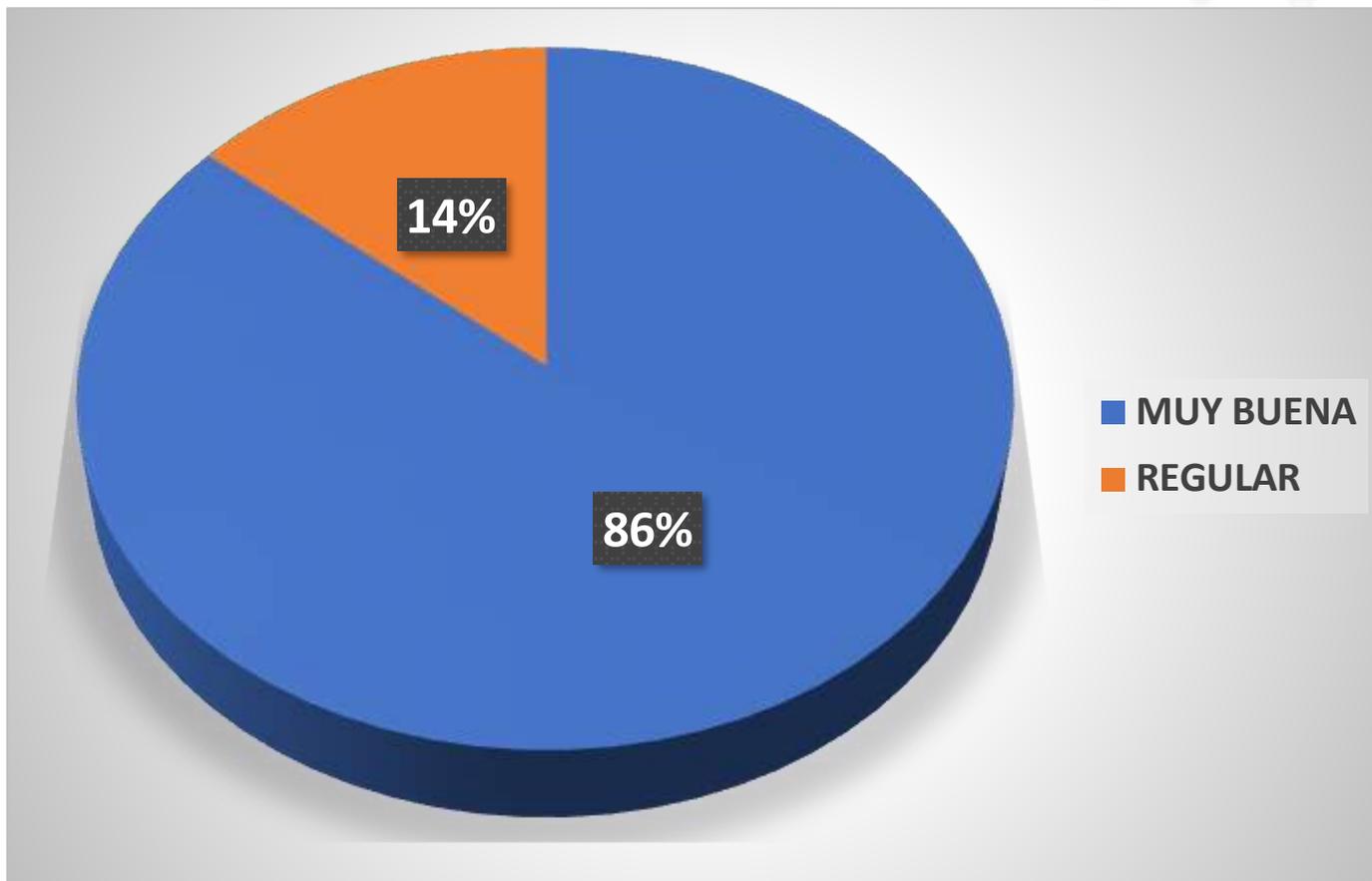
De acuerdo al servicio solicitado ¿Cómo fue su experiencia en la atención recibida?



■ BUENO % ■ MUY BUENO % ■ REGULAR %



## % PARTICIPACION RESPUESTA DE LOS USUARIOS A LA ENCUESTA REALIZADA POR LA ASOCIACION DE USUARIOS



¿Cómo califica los carteles, afiches y materiales de orientación visual en las IPS?



# GRACIAS