

La política de participación social en salud –PPSS–, fue adoptada mediante la Resolución 2063 de 2017, por el Ministerio de Salud y Protección Social, resolución en la cual se reconoce y se eleva la participación ciudadana como un derecho fundamental vinculado al derecho a la salud.

Así mismo, promueve la participación social a través de la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones del sistema de salud en conjunto.

Por lo tanto, la Clínica OAT, ofrece sus servicios profesionales, a los usuarios afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud del régimen contributivo, subsidiado, seguros privados y particulares, con el propósito velar por la calidad de vida, ejerciendo libremente sus funciones de participación colectiva e institucional y con mecanismos claros de acceso a la información; por ello, el grupo de trabajo de la Clínica desarrollará gradualmente instrumentos que permitan la implementación progresiva de las políticas de participación social en los diferentes ámbitos territoriales e institucionales.



**DRA. CAROLINA PEREZ BOLAÑOS**

**GERENTE GENERAL**

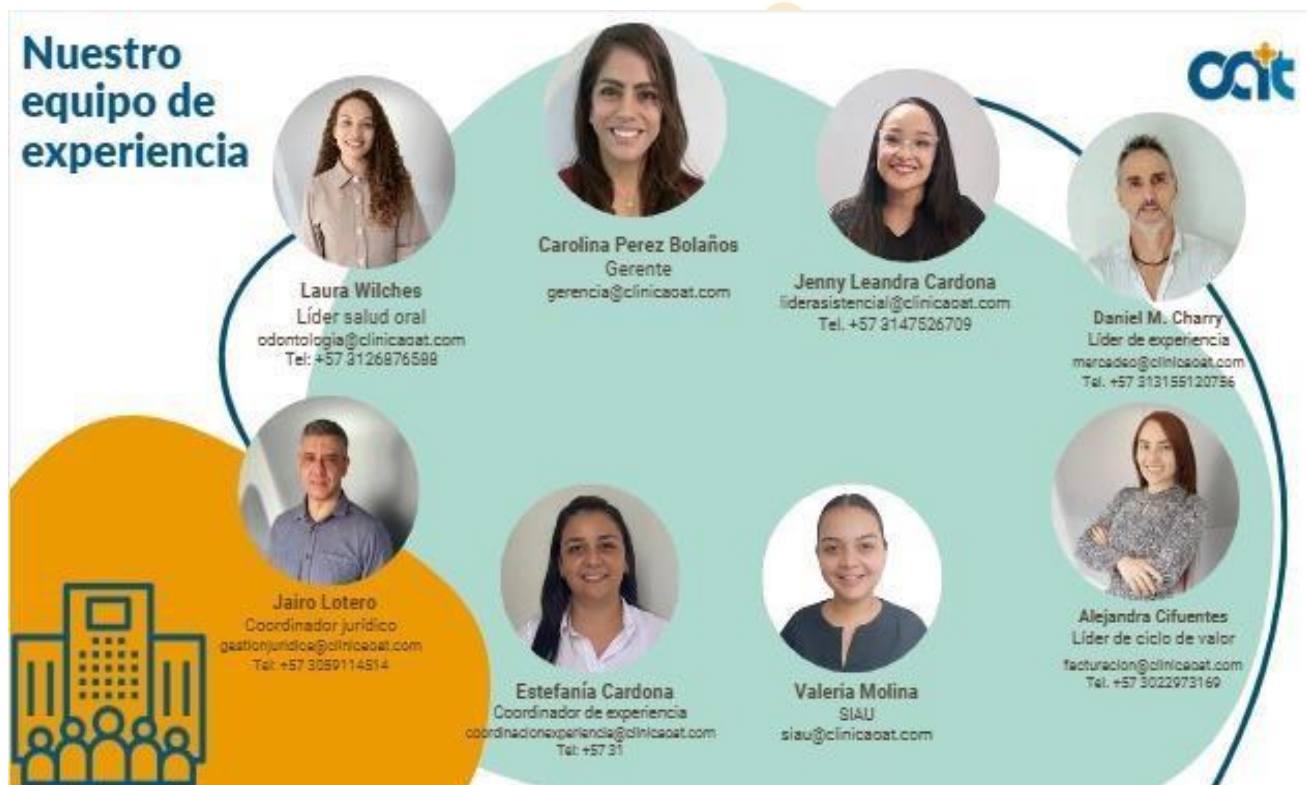
**CLINICA OAT**

# INFORME PARTICIPACION SOCIAL 2024

En el mes de julio de 2024 se llevó a cabo la contratación del personal del área de Experiencia al Usuario. Este equipo es fundamental dentro de nuestra IPS, ya que se encarga de garantizar que cada persona que se acerque a nuestra institución reciba no solo atención médica de calidad, sino también un trato humano, respetuoso y profesional. Su labor será clave para mejorar la satisfacción de los usuarios, resolver inquietudes, gestionar quejas y sugerencias, y, sobre todo, crear un ambiente acogedor y confiable para todos.

Estefanía Cardona Zapata: Coordinadora de experiencia  
Valeria Molina Álvarez: Gestor SIAU

## Nuestro equipo de experiencia



**Laura Wilches**  
Líder salud oral  
odontologia@clinicaoat.com  
Tel: +57 3126876588

**Carolina Perez Bolaños**  
Gerente  
gerencia@clinicaoat.com

**Jenny Leandra Cardona**  
liderasistencial@clinicaoat.com  
Tel. +57 3147526709

**Daniel M. Charry**  
Líder de experiencia  
mercadeo@clinicaoat.com  
Tel. +57 313155120756

**Jairo Lotero**  
Coordinador jurídico  
gestionjuridico@clinicaoat.com  
Tel: +57 3059114514

**Estefanía Cardona**  
Coordinadora de experiencia  
coordinacionexperiencia@clinicaoat.com  
Tel: +57 31

**Valeria Molina**  
SIAU  
siau@clinicaoat.com

**Alejandra Cifuentes**  
Líder de ciclo de valor  
facturacion@clinicaoat.com  
Tel. +57 3022973169

	CERTIFICADO LABORAL	CÓDIGO: 10-RG-021
	PROCESO AL QUE PERTENECE: GESTIÓN HUMANA Y SGSST	VERSIÓN: 01 FECHA: 19/09/2024 PÁGINA: 1 de 1

Pereira, 23 de Enero de 2025

**OFTALMOLOGIA DE ALTA TECNOLOGIA S.A.S**  
NIT. 900.743.259-3

CERTIFICA QUE


La señora **VALERIA MOLINA ÁLVAREZ**, identificada con cédula de ciudadanía **1.004.628.744**, labora en la Clínica OAT desde el 02 de julio de 2024, desempeñando el cargo de Auxiliar SIAU, con un contrato a término fijo.

Se firma a los veintitrés (23) días, del mes de enero, del año dos mil veinticinco (2025).

Atentamente,



**Carolina Restrepo Villa**  
C.C. No. 25.181.474  
Líder de Gestión Humana y SST

 Edificio Ícono, Piso 2, Avenida Juan B. Gutiérrez N.º 17-55, Pereira - Colombia.
  (606) 340 2779
  clinicoaat.com

	CERTIFICADO LABORAL	CÓDIGO: 10-RG-021
	PROCESO AL QUE PERTENECE: GESTIÓN HUMANA Y SGSST	VERSIÓN: 01 FECHA: 19/09/2024 PÁGINA: 1 de 1

Pereira, 23 de Enero de 2025

**OFTALMOLOGIA DE ALTA TECNOLOGIA S.A.S**  
NIT. 900.743.259-3

CERTIFICA QUE

La señora **ESTEFANÍA CARDONA ZAPATA**, identificada con cédula de ciudadanía **1.087.558.515**, labora en la Clínica OAT desde el 15 de julio de 2024, desempeñando el cargo de Coordinador de Gestión de Experiencias, con un contrato a término fijo.

Se firma a los veintitrés (23) días, del mes de enero, del año dos mil veinticinco (2025).

Atentamente,




**Carolina Restrepo Villa**  
C.C. No. 25.181.474  
Líder de Gestión Humana y SST

 Edificio Ícono, Piso 2, Avenida Juan B. Gutiérrez N.º 17-55, Pereira - Colombia.
  (606) 340 2779
  clinicoaat.com





**SOCIALIZACION POLITICAS DE LA EMPRESA**  
(Participacion Social Pereira y Armenia)


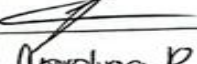
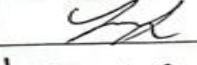
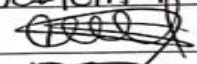

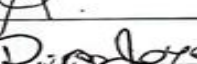

La participación social es un componente esencial para el fortalecimiento del sistema de salud y la mejora continua de los servicios que ofrecemos en nuestra Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPS). En este contexto, la capacitación en participación social busca empoderar tanto a nuestros colaboradores como a los pacientes y sus familias para que asuman un papel activo en el cuidado de su salud y en los procesos que influyen en la calidad de los servicios.

	<b>REGISTRO DE ASISTENCIA A CAPACITACIONES</b>	<b>CÓDIGO: 10-RG-05</b>
	<b>PROCESO AL QUE PERTENECE: GESTIÓN HUMANA Y SG-SST</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> <b>FECHA: 29/01/2024</b>

<b>TEMA: SOCIALIZACIÓN DE POLITICAS DE LA EMPRESA</b>	
<b>NOMBRE DEL CAPACITADOR:</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>Gerencia – Dr. Diego Lopez (Plataforma Estratégica)</li> <li>Calidad – Ivon Díaz (Sistema de Gestión de calidad)</li> <li>Asistencial – Jefe Jenny Cardona (Seguridad del paciente)</li> <li>Mercadeo – Jairo Lotero (Humanización y Confidencialidad de la información)</li> <li>Asesor externo – Jorge Estrada (Política de Participación Social en Salud)</li> <li>Talento Humano – Carolina Restrepo (Políticas SST)</li> <li>Mantenimiento – Harold Alcalde (Sistema de Gestión Ambiental)</li> <li>Sistemas – Miguel Morales (Seguridad de la información)</li> </ol>	
<b>FECHA: 05/JULIO/2024</b>	<b>LUGAR: PISO 2, EDIFICIO ICONO PEREIRA RISARALDA</b>
<b>HORA INICIAL: 05:00 PM</b>	<b>HORA FINAL:</b>

No	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	Leidy Alzate H.	Asistente Gerencia	[Firma]
2	Diego Cortés C.	Aux sistemas	[Firma]
3	Ivon Diaz	Lider calidad	[Firma]
4	Harold A. Alcalde	Coord. NHO	[Firma]
5	Sofia Manca	Enfermera	[Firma]
6	Stephanny Ferreira	Instrumentador Quirúrgico	[Firma]
7	Jose Mario Zapata	Auxiliar de enfermería	[Firma]
8	Jorge Cardona J.	Operario de SV	[Firma]
9	Soly Concha Arass	Aux. ATENCION	[Firma]
10	Emmy Mojica Garcia	Coordinadora Consulta Externa	[Firma]
11	Ruth Elena Ruiz	Aux. de quimico	[Firma]


	<b>REGISTRO DE ASISTENCIA A CAPACITACIONES</b>	CÓDIGO:  VERSIÓN: 01 FECHA: 29/01/2024
	<b>PROCESO AL QUE PERTENECE: GESTIÓN HUMANA Y SG-SST</b>	

12	Juliana Pérez	Aux. odontología	Juliana Pérez
13	Laura Wilks	Lider Salud oral	Laura W.
14	Yeimi Juliana Varela	aux odontología	Yeimi Varela
15	Jose David Lanza Jure	coordinador contable	
16	Luis Alejandro Sepulveda	Optómetra	
17	Carolina Ponderas O	Aux. Admisiones	Carolina R.
18	DAIZO LOPEZ	JURIDICO	
19	JULIETH RESTREPO	Programación CX	JULIETH R.
20	Carolina Restrepo	ETH / SST	
21	David Steven Grayales	Coord. Biotecnología	
22	Frika M. Londoño O.	Auxiliar Enfermería	
23	Diego A. Lopez	Gerente	Diego Lopez
24	Yadira Cámara	Asesoría Optica	
25			
26			
27			
28			
29			
30			

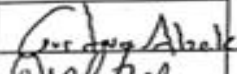
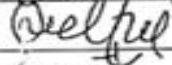
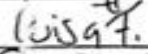
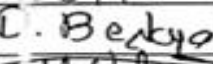
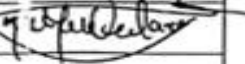
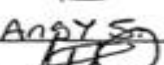

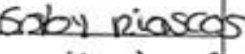
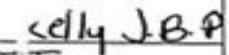
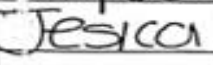
**NOTAS / COMENTARIOS:**

METODO EVALUACIÓN APLICA (SI/NO):

9/01/2024  
No. 01  
00

 <b>Clínica OAT</b> Bienestar que se ve	<b>REGISTRO DE ASISTENCIA A CAPACITACIONES</b>	<b>CÓDIGO: 10-RG-05</b>
	<b>PROCESO AL QUE PERTENECE: GESTIÓN HUMANA Y SG-SST</b>	<b>FECHA: 29/01/2024</b>

<b>TEMA:</b> Socialización Políticas Participación S.	
<b>NOMBRE DEL CAPACITADOR:</b>	
<b>FECHA:</b> 5/17/2024	<b>LUGAR:</b> Virtual
<b>HORA INICIAL:</b> 5:00 Pm	<b>HORA FINAL:</b> 7:10 Pm

No	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	Braham Guzman Abalo	Aux Call center	
2	Rita Zúñiga	Aux call center	
3	Luisa Fernanda A.	Aux call center	
4	Diana Berbya	Aux Call center	
5	Yvonne Yareth Ontel	Aux. Call center	
6	ANDY SANCHEZ	AUX CALL CENTER	
7	Ana Maria Olvera	Aux Adm	
8	Gaby Marcela Piascos	AUX call center	
9	Kelly Johana Belantrath	Aux admisiones	
10	Jessica Torres	AUX call center	
11			
12			
13			
14			
15			
16			



CAPACITACION LUDICA






**ACTIVIDAD LUDICA ARL**







REGISTRO DE ASISTENCIA

	REGISTRO DE ASISTENCIA A CAPACITACIONES	CÓDIGO: 10-FR-033 VERSIÓN: 01 FECHA: 29/01/2024	
	PROCESO AL QUE PERTENECE: GESTIÓN HUMANA Y SG-SST		
TEMA: <i>Pausa activa (Prevención del estrés e infarto)</i>			
NOMBRE DEL CAPACITADOR: <i>DEL SERCA</i>			
FECHA: <i>26/11/24</i>	LUGAR: <i>Clínica OAT</i>		
HORA INICIAL: <i>8:00 am</i>	HORA FINAL: <i>9:30 am</i>		
No	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	<i>Yessy Andrea Lopez</i>	<i>Coordinadora Cabeza</i>	<i>Yessy Lopez</i>
2	<i>Felipe Plazas Castro</i>	<i>Aux facturación</i>	<i>Felipe Plazas</i>
3	<i>Cristina Sanchez</i>	<i>Aux áreas medicas</i>	<i>Cristina Sanchez</i>
4	<i>Dariana Betancurt</i>	<i>Aux Radiación</i>	<i>Dariana Betancurt</i>
5	<i>Viviana Zapata A</i>	<i>Aux Centros medicos</i>	<i>Viviana Zapata</i>
6	<i>Leidy Alzate H</i>	<i>Aux Radiación</i>	<i>Leidy Alzate</i>
7	<i>Sebastian Camillo</i>	<i>Aux facturación y Cuentas m</i>	<i>Sebastian</i>
8	<i>Elizabet Posada</i>	<i>Aux facturación CX</i>	<i>Elizabet Posada</i>
9	<i>Vanessa Quintana</i>	<i>aux odontología</i>	<i>Vanessa Quintana</i>
10	<i>Salvino Aguado</i>	<i>record. compras</i>	<i>Salvino Aguado</i>
11	<i>Yerly Paola Martinez</i>	<i>Aux. Contable</i>	<i>Yerly P.</i>
12	<i>David Boho Jimenez</i>	<i>Aux Contable</i>	<i>David Boho</i>
13	<i>Alejandra Hernandez Z.</i>	<i>Asist gerencia</i>	<i>Alejandra H.</i>
14	<i>Juliana Pérez</i>	<i>Aux odontología</i>	<i>Juliana Pérez</i>
15	<i>Yenny Juliana Vargas</i>	<i>AUX odontología</i>	<i>Yenny Juliana</i>

## SOCIALIZACION DE DERECHOS Y DEBERES

Socializar los deberes y derechos en la clínica OAT, fortaleciendo la educación, la atención en salud y la satisfacción de los usuarios. Promoviendo una cultura de respeto mutuo y transparencia que genere una relación de confianza entre el paciente y el personal de salud. Esta actividad se acompaña regalando bolsas ecológicas institucionales que benefician tanto a la empresa como al planeta, esta es una muestra de responsabilidad social y un paso importante hacia un futuro más sostenible y amigable con el medio ambiente.









# OAT Clínica OAT

Bienestar que se ve





**OAT** Clínica OAT  
Bienestar que se ve

# Bienvenido a la Clínica OAT



 @clinicaoat  clinicaoat.com



## Enfoque Diferencial

Principio de “Enfoque Diferencial” reconoce que hay poblaciones con **características particulares** debido a su edad, género, raza, etnia, condición de discapacidad y víctimas de la violencia, para las cuales la Clínica OAT ofrecerá especiales **garantías y esfuerzos** encaminados a la **eliminación de las situaciones de discriminación y marginación.**



**Se identifican principalmente cuatro grupos poblaciones, entre los que se encuentran:**

**1- Población con discapacidad:** Aquellas que tienen **deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales** a largo plazo que, al interactuar con diversas **barreras**, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás”.

Siempre brindar un **trato respetuoso y diferencial**.



**2- Orientación sexual e identidad de género:**



**Orientación sexual**

Es la capacidad de sentir atracción erótica o afectiva por personas de cualquier género, así como de mantener relaciones íntimas o sexuales con ellas.

**Identidad de género**

Antes de los cinco o seis años de edad, las personas desarrollamos una vivencia individual e interna del género.

**ORIENTACIÓN SEXUAL**

**HETEROSEXUALES**

Les atraen las personas de un género distinto al suyo.

**HOMOSEXUALES**

Les atraen personas de su mismo género. Esto incluye a las mujeres lesbianas y a los hombres gay.

**BISEXUALES**

Pueden sentir atracción por personas de su mismo género o del género distinto al suyo.

**ASEXUALES**

Son aquellas personas que establecen relaciones afectivas con otras personas, pero no sienten atracción erótica hacia ellas.

**PANSEXUALES**

Son aquellas personas que sienten atracción por otras personas sin importar su género, orientación sexual o identidad de género.



2- Orientación sexual e identidad de género:

**IDENTIDAD DE GÉNERO**



**TRANS**  
Su identidad de género no corresponde con el sexo que les asignaron al nacer.

**CISGÉNERO**  
Su identidad de género sí corresponde con el sexo que les asignaron al nacer.

**QUEER O NO BINARIO**  
Su identidad de género no corresponde con el sexo que les asignaron al nacer, pero tampoco con otro género en particular.



**Ninguna identidad o expresión de género es una enfermedad ni requiere una "cura".**

2- Orientación sexual e identidad de género:

**IDENTIDAD DE GÉNERO**

CONOCE TUS DERECHOS, EJERCE TU PODER.



ES LA VIVENCIA INTERNA E INDIVIDUAL DEL GÉNERO TAL COMO CADA PERSONA LA SIENTE. PUEDE CORRESPONDER O NO CON EL SEXO ASIGNADO AL NACER.

TODA PERSONA TIENE DERECHO A

QUE SU IDENTIDAD DE GÉNERO SEA RECONOCIDA.



DESARROLLAR SU VIDA DE ACUERDO A SU IDENTIDAD DE GÉNERO.

SER TRATADA DE ACUERDO A SU IDENTIDAD DE GÉNERO.



SER IDENTIFICADA DE ESE MODO.



**3- Víctimas:** Aquellas personas que individual o colectivamente hayan **sufrido un daño** por hechos ocurridos a partir del 1° de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de **Derechos Humanos**, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno.



**4- Población migrante:** El Ministerio de Salud y protección Social ha solicitado a todas las entidades del sistema de salud coordinar los servicios para garantizar la atención de migrantes, especialmente aquellos en situación de **vulnerabilidad** como lo son niños, adolescentes, mujeres embarazadas y lactantes, habitantes en calle, persona con discapacidad, adulto mayor y en situación migratoria irregular.



**Tips Claves para la Atención con Enfoque Diferencial**

Expresión Incorrecta	Expresión Correcta
Discapacitado, minusválido, lisiado	Persona con discapacidad
Deforme	Persona con discapacidad congénita
Enano	Persona de talla baja
El ciego	Persona ciega o con discapacidad visual
El sordo	Persona sorda o con discapacidad auditiva
Paralítico	Persona con discapacidad física
Cojo	Persona con movilidad reducida
Retrasado mental, bobo, mongólico	Persona con discapacidad intelectual
Enfermo mental, loco, lunático	Persona con discapacidad psicosocial

**Beneficios de utilizar un lenguaje formal y respetuoso:**

**Mayor profesionalismo:** Transmite una imagen de seriedad y compromiso.

**Mejora relación con el paciente:** Fomenta la confianza y el respeto mutuo.

**Menor riesgo de malentendidos:** Evita confusiones y situaciones incómodas.

**POR FAVOR**

**Despidámonos de "Mami" "Chica" "Mor" "Niña" "Dama" "Patrón" y adoptemos un lenguaje más profesional: Señor y Señora.**



¡ Buenos días ! ☀️

¡ Buenas tardes ! 😎

¡ Buenas noches ! 🌙

**Requisitos básicos que cualquier persona debe poseer para desempeñarse adecuadamente en un rol de atención al usuario:**

- Cortesía y Amabilidad
- Comunicación Clara
- Escucha Activa
- Paciencia
- Resolución de Problemas

### Rutas de atención Pereira:



En caso de violencia intrafamiliar, de género y sexual.

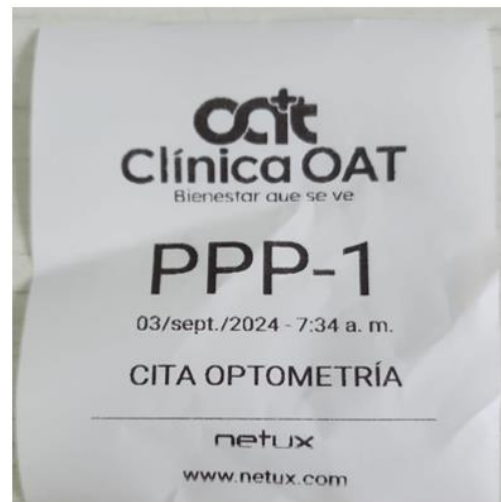
El colaborador que identifique la posible ocurrencia de este tipo de violencia debe:

1. Informar inmediatamente a la líder asistencial (**Jenny Leandra Cardona al 314 7526709**).
2. La líder asistencial debe identificar el tipo de violencia y activar la correspondiente ruta (remitirse a lo establecido en el documento "Protocolo de atención diferencia" el cual proporciona los contactos indicados para dar aviso a la autoridad pertinente).

En caso de

- Tel.: 3107716188 vía WhatsApp Lorena Arango "Proyecto Indígena alcaldía de Pereira" de lunes a viernes de 7 a.m. a 5 p.m.
- Lenguaje de señas, colaboradores intérpretes:
  - Jorge Humberto García: Orientador
  - María Alejandra Trujillo: Auxiliar de gestión humana.
  - Jessica Henao: Auxiliar administrativa RG visión.

### Software de gestión de turnos





## Rutas de atención Manizales:

**Estás en casa  
PERO NO ESTÁS SOLO**

Llámanos al  
320 5620449

o ingresa al chat: "Necesitas ayuda?" en:  
[www.manizallessalud.net](http://www.manizallessalud.net)

MANIZALES + GRANDE Secretaría de Salud Centro para la Salud Mental Y LA CONVIVENCIA

correo electrónico:  
[saludmentalspmanizales@gmail.com](mailto:saludmentalspmanizales@gmail.com)

**Atención para tu salud mental**

**Línea 123 Opción 3**

Recibe asistencia u apoyo psicológico en:

- Momentos de crisis.
- Trastornos mentales.
- Violencia de género, intrafamiliar y sexual.
- Consumo de sustancias psicoactivas.
- Ataques con agentes químicos.
- Conducta suicida.

Cultivate la salud mental también depende de ti

Programa de Salud Mental y Convivencia Social

**INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR**

**Horario de Atención**  
\* Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.  
\* Atención permanente de emergencias.

**Atención fines de semana**  
Disponibilidad para atención de emergencias.

**@Correo electrónico**  
[atencion.ciudadano@icbf.gov.co](mailto:atencion.ciudadano@icbf.gov.co)

**Enlaces**  
<https://www.icbf.gov.co/puntos-atencion>  
<https://www.icbf.gov.co/servicios>

**Teléfonos para la comunidad**

**Línea 141**

320 239 1685

320 865 5450

320 239 1320

606 8928017 ext 600000

**Dirección**  
Carrera 23 # 39 esquina.  
Carrera 20 A 24-26 CAIVAS - antiguo Edificio Inurbe.

## Rutas de atención Armenia:

**Comunidad**

**Remisión de los sectores Salud, Educación o Justicia**

Reporte

**Canales de atención**

- Llamada en línea <https://web rtc.inconcertcc.com/call/>  
Videollamada <https://web rtc.inconcertcc.com/video call/>
- Presencial y escrito en los puntos de atención  
WhatsApp: 3202391685 o 3202391320
- Línea gratuita nacional ICBF  
01 8000 91 80 80 Línea 141

**COMISARIA PRIMERA**  
COMUNAS 6, 7, 8 Y 9.

**TELÉFONOS:**

3106123947 COMISARIA  
3128633512 PSICÓLOGA  
3204458332  
TRABAJADORA SOCIAL  
3103858859  
GERONTOLOGA  
3217919416 ABOGADA

**CORREO:**  
[comfam1@armenia.gov.co](mailto:comfam1@armenia.gov.co)  
[jmejia@armenia.gov.co](mailto:jmejia@armenia.gov.co)

**COMISARIA SEGUNDA**  
COMUNAS 3, 4, 5 Y 10

**TELEFONOS:**

3218381589 COMISARIA  
3146469862 ABOGADA  
3137940300 PSICÓLOGA  
3103711762 TRABAJADORA SOCIAL  
3108468425 GERONTOLOGO

**CORREO:**  
[comfam2@armenia.gov.co](mailto:comfam2@armenia.gov.co)

**COMISARIA TERCERA**  
COMUNAS 1 Y 2

**TELEFONOS:**

3117768991 COMISARIA  
3053927067 GERONTOLOGA  
3173429149 PSICÓLOGA  
3175760476 TRABAJADORA SOCIAL  
3203474343 JURIDICO

**CORREO:**  
[comfam3@armenia.gov.co](mailto:comfam3@armenia.gov.co)

COTIZACION BRAILLER



Oftalmología de Alta Tecnología SAS

NIT. 900.743.259 - 3  
 Av. Juan B Gutierrez # 17-55 Edificio Icono  
 compras@clinicaoat.com  
 3402779 Ext 115

PROCESO AL QUE PERTENECE: CALIDAD Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

CÓDIGO: RG-CP-19  
 FECHA: 14/06/2022  
 VERSIÓN: 3  
 PÁGINA: 1 de 1

Datos del Proveedor	
NIT:	94.351.713
Nombre:	Juan Carlos Rozo Vergara
Condición de Pago:	Contado
Plazo de Pago:	1 días
Fecha de Entrega:	Jueves, 25 de julio de 2024

Número de Orden de Compra
OCI-465

Dirección de entrega y/o prestación del servicio:	
Av. Juan B Gutierrez # 17-55 Edificio Icono Piso 2 Pinares, Pereira	
Área que Solicita:	Gerencia

FECHA DE SOLICITUD	
Jueves, 25 de julio de 2024	
Destino	Gerencia

Descripción del producto	Presentación	Cantidad	Precio unitario	Descuento	LVA	Valor total
32 Señales con Lengua de señas, 32 Señales con Braille, 1 Manual Deberes y Derechos	PAQUETE	1	\$ 4.750.000		\$ -	4.750.000

Observaciones: *Proveedor sugerido Daniel Chama*

Subtotal	\$ 4.750.000
IVA	\$ -
Descuento	\$ -
<b>Total</b>	<b>\$ 4.750.000</b>



Firma Digital Lorena P. 25/07/2024

Revisado por  
 Lorena Pinzon  
 Analista de Compras  
 CLINICA OAT

Firma Digital Diego L. 25/07/2024

Aprobado por  
 Diego López  
 Gerente General  
 CLINICA OAT

## Certificación Bancaria

Viernes, 05 de julio de 2024

A quien pueda interesar

Bancolombia S.A. se permite informar que JUAN CARLOS ROZO VERGARA identificado(a) con CC 94351713, a la fecha de expedición de esta certificación, tiene con el Banco los siguientes productos:

Producto	No. Producto	Fecha Apertura aaaa-mm-dd	Estado	Saldo
Cuenta Ahorros / A la mano	72123745231	2021-07-16	ACTIVO	*****

**\*Importante:** Esta constancia solo hace referencia a los productos mencionados anteriormente.  
\*Si desea verificar la veracidad de esta información, puede comunicarse con la Sucursal Telefónica Bancolombia a los siguientes números: Medellín - Local: (57-4) 510 90 00 - Bogotá - Local: (57-1) 343 00 00 - Barranquilla - Local: (57-5) 361 88 88 - Cali - Local: (57-2) 554 05 05 Resto del país: 01 800 09 12345. Sucursales telefónicas en el exterior: España(34) 900 995 717 - Estados Unidos(1) 1 866 379 97 14.





Catalina Cortés Uribe,  
Gerente Servicios Contact Center & BPO.



**Bancolombia**

Bancolombia nunca solicitará sus datos personales o de sus productos bancarios mediante vínculos de correo electrónico. En caso de recibir alguno, repórtelo de inmediato a [correospechoso@bancolombia.com.co](mailto:correospechoso@bancolombia.com.co)



<b>DIAN</b> POR UNA COLOMBIA MÁS HONESTA		<b>Formulario del Registro Único Tributario</b>		<b>001</b>	
2. Concepto <b>02</b> Actualización			4. Número de formulario <b>14765859541</b>		
			 (415)7707212489984(8020) 0000014765859541		
5. Número de Identificación Tributaria (NIT) <b>9 4 3 5 1 7 1 3 0</b>		6. DV <b>0</b>		12. Dirección seccional Impuestos y Aduanas de Pereira	
<b>IDENTIFICACIÓN</b>					
24. Tipo de contribuyente <b>Persona natural o sucesión ilíquida</b>		25. Tipo de documento <b>Cédula de Ciudadanía</b>		26. Número de Identificación <b>9 4 3 5 1 7 1 3</b>	
27. Fecha expedición <b>2 0 0 3 0 2 2 2</b>		28. País <b>COLOMBIA</b>		29. Departamento <b>Valle del Cauca</b>	
30. Ciudad/Municipio <b>Argelia</b>		31. Primer apellido <b>ROZO</b>		32. Segundo apellido <b>VERGARA</b>	
33. Primer nombre <b>JUAN</b>		34. Otros nombres <b>CARLOS</b>		35. Razón social	
36. Nombre comercial <b>FLOOP AGENCIA PUBLICITARIA</b>					
<b>UBICACIÓN</b>					
38. País <b>COLOMBIA</b>		39. Departamento <b>Risaralda</b>		40. Ciudad/Municipio <b>Pereira</b>	
41. Dirección principal <b>CR 37 A 34 62 VILLA VERDE</b>					
42. Correo electrónico <b>rozo666@hotmail.com</b>					
43. Código postal		44. Teléfono 1		45. Teléfono 2	
<b>CLASIFICACIÓN</b>					
Actividad económica			Ocupación		
46. Código <b>7 3 1 0</b>		47. Fecha inicio actividad <b>2 0 0 7, 1 0, 1 0</b>		52. Número establecimientos <b>1</b>	
48. Código		49. Fecha inicio actividad		51. Código <b>3 4 7 1</b>	
<b>Responsabilidades, Calidades y Atributos</b>					
53. Código <b>5 4 8 5 2</b>					
05- Impto. renta y compl. régimen ordinario					
48 - Impuesto sobre las ventas - IVA					
52 - Facturador electrónico					
<b>Obligaciones aduaneras</b>			<b>Exportadores</b>		
54. Código			55. Forma		
56. Tipo			Servicio		
57. Modo			58. CPC		
<b>IMPORTANTE:</b> Sin perjuicio de las actualizaciones a que haya lugar, la inscripción en el Registro Único Tributario -RUT-, tendrá vigencia indefinida y en consecuencia no se exigirá su renovación <b>Para uso exclusivo de la DIAN</b>					
59. Anexos <input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO		60. No. de Folios: <b>0</b>		61. Fecha <b>2021 - 06 - 25 / 09 : 11:27</b>	
La información suministrada a través del formulario oficial de inscripción, actualización, suspensión y cancelación del Registro Único Tributario (RUT), deberá ser exacta y veraz; en caso de constatar inexactitud en alguno de los datos suministrados se adelantarán los procedimientos administrativos sancionatorios o de suspensión, según el caso. Parágrafo del artículo 1.6.1.2.20 del Decreto 1625 de 2016 Firma del solicitante:			Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice. Firma autorizada: <b>984. Nombre ROZO VERGARA JUAN CARLOS</b> <b>985. Cargo CONTRIBUYENTE</b>		

Fecha generación documento PDF: 05-07-2022 01:21:55PM



**CAPACITACION DE HABITOS SALUDABLES  
PARA LA SALUD VISUAL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO**



OAT PROCESO AL QUE PERTENECE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DEL RECURSO HUMANO FECHA: 15/02/2019

ASUNTO: PpP Hábitos Saludables para la Salud Visual

LUGAR: OAT Pereira

FECHA: 22/11/2024

RESPONSABLE:

EXPOSITOR: Johanna Vera y Natalia Castillo

Nº	NOMBRE	CARGO	FIRMA	CORREO
1	Alejo Alda Hernández Z.	Asist. Gerencia	Alejo Alda H.Z.	
2	Mónica Paula Computare	Procurante	Mónica Paula C.	
3	Mónica Alejandra Lillo G.	GA/SST	Mónica L.	
4	Diana Caldera	Lider Asist	Diana C.	
5	Viviana Zapata A.	Caja de Cuentas Médicas	Viviana Z.	
6	Sebastian Jaramillo	Aux Facturación	Sebastian J.	
7	Elizabeth Posada S.	Aux Facturación	Elizabeth P.	
8	Felipe Ruiz Cerros	Aux Facturación	Felipe R.C.	
9	Evelyn Martínez	Gestor VIP	Evelyn M.	
10	Christian C. Lombardi	Coordinador	Christian C.	
11	Katant Lorena Ospina	Aux Enfermería	Katant L.	
12	Natalia López	Óptica	Natalia L.	
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				







## CUIDADOS DE LA SALUD



[https://www.instagram.com/reel/DBwrXR\\_SQ0X/?igsh=MXB5dndjeml5OWGpOA==](https://www.instagram.com/reel/DBwrXR_SQ0X/?igsh=MXB5dndjeml5OWGpOA==)

### Consejos para cuidar tu presión ocular

- Realiza ejercicios visuales y limita la exposición a las pantallas
- Gestiona el estrés
- Mantén una alimentación saludable y equilibrada
- Realiza ejercicio
- Reduce el consumo de cafeína
- Visita regularmente al oftalmólogo para tratar posibles cambios en la presión ocular

**OAT** Clínica OAT  
Bienestar que se ve

<https://www.instagram.com/p/C4yl7VNRZj2/?igsh=M WJud2tjMjRkeHh2Zw==>

### ¿QUÉ ES EL SARRO?

El sarro, conocido también como cálculo dental, es la **placa bacteriana** endurecida por la acumulación de minerales. Se desarrolla en los dientes y debajo de las encías, ocasionando irritación y problemas como caries y enfermedades periodontales.

<https://www.instagram.com/p/C4yl7VNRZj2/?igsh=M WJud2tjMjRkeHh2Zw==>

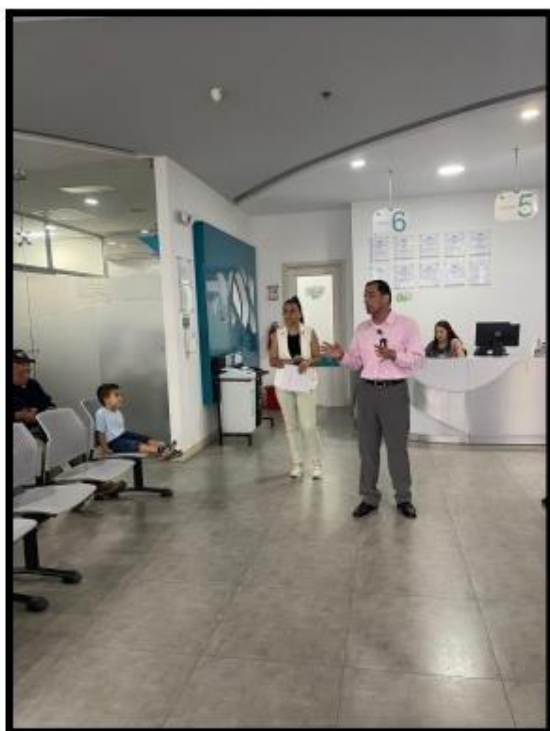
clinicaoot.com @clinicaoot

<https://www.instagram.com/p/C4yl7VNRZj2/?igsh=M WJud2tjMjRkeHh2Zw==>

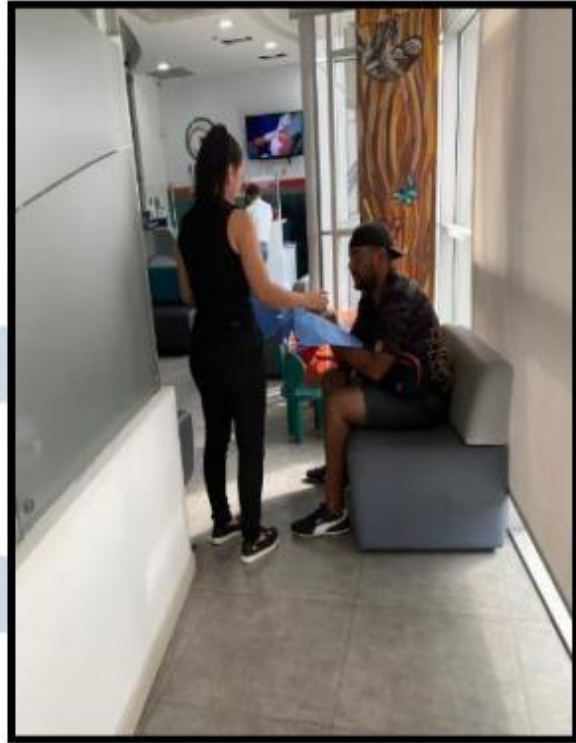


**SOCIALIZACION DE DERECHOS Y  
DEBERES AGOSTO**

Socializar los deberes y derechos en la clínica OAT, fortaleciendo la educación, la atención en salud y la satisfacción de los usuarios. Promoviendo una cultura de respeto mutuo y transparencia que genere una relación de confianza entre el paciente y el personal de salud. Esta actividad se acompaña regalando bolsas ecológicas institucionales que benefician tanto a la empresa como al planeta, esta es una muestra de responsabilidad social y un paso importante hacia un futuro más sostenible y amigable con el medio ambiente. En el mes de agosto se impactaron 45 usuarios.



**SEPTIEMBRE**



**OCTUBRE**



**NOVIEMBRE**



**DICIEMBRE**





**Convocatoria asociación de Usuarios  
Marzo**

**Fecha Apertura:** 1 marzo 2024

**Fecha De Cierre:** 31 de marzo 2024



**CONVOCATORIA**  
Conformación de la Asociación de Usuarios de la Clínica OAT

Invitamos a la comunidad a ser parte de la Asociación de Usuarios de la Clínica OAT y participar activamente en la generación de propuestas de mejora.

Para postularte escríbenos a:  
[siau@clinicaoat.com](mailto:siau@clinicaoat.com)

**Fecha apertura de convocatoria:** 1 de marzo de 2024.  
**Fecha cierre convocatoria:** 31 de marzo de 2024.

Convocatoria válida para nuestras sedes:  
Armenia - Manizales - Pereira

5

clinicaoat Si te interesa formar parte del Comité de Usuarios de la Clínica OAT, envía un correo... más

1 de marzo

## SALUD VISUAL:

La visión es un sentido fundamental que nos permite conocer el mundo que nos rodea, durante la infancia en proceso de aprendizaje se apoya en un 80% en la información recibida por medio de la vista. Los defectos visuales no tratados en esta etapa pueden tener consecuencias graves, como un bajo rendimiento escolar, dificultades en el aprendizaje y un retraso en el desarrollo psicosocial. Además, pueden acarrear un alto déficit de atención en las clases y un sobreesfuerzo para realizar tareas cotidianas.

En clínica de OAT, contamos con profesionales altamente capacitados y tecnología de última generación para cuidar la salud visual de tus hijos

## Prepárate para un exitoso regreso a clase con clínica OAT

Sabemos lo importante que se cuidar la visión de nuestros niños, por eso te invitamos a traerlos a consulta y solicitar el certificado visual escolar, No pierdas de vista su salud visual y asegúrate de que tengan una experiencia de aprendizaje optima y recuerda que por la compra de tus gafas en nuestra óptica te obsequiamos la consulta de optometría



**Regreso A CLASES** con **OAT**

Compra tus gafas en **Óptica OAT** y obtén **la Consulta de Optometría Gratis**

Válido del 15 de enero al 15 de febrero de 2024. Aplican términos y condiciones.

**OAT Clínica OAT**  
Bienestar que se ve

Agenda tu cita >>> [318 707 0024](tel:3187070024)



**¿LISTOS PARA EL REGRESO A CLASES?**

Agenda tu cita de **Optometría** y solicita el **Certificado visual para el colegio.**

**OAT Clínica OAT**  
Bienestar que se ve


Agenda tu cita >>> [318 707 0024](tel:3187070024)

## HIGIENE ORAL






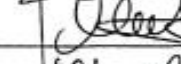
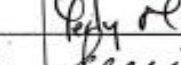
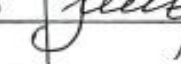

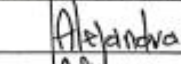
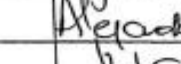
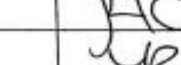

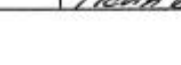


La higiene oral es un aspecto fundamental de la salud general desde una edad temprana, y su importancia en los niños no debe subestimarse. Desde el momento en que aparecen los primeros dientes, es esencial comenzar con hábitos adecuados de cuidado bucal para prevenir problemas como la caries, enfermedades en las encías y otros trastornos dentales que pueden afectar el bienestar y el desarrollo de los más pequeños. La educación en higiene oral no solo se trata de enseñarles a cepillarse los dientes correctamente, sino también de crear hábitos saludables que perduren a lo largo de su vida. A través de la prevención y el cuidado adecuado, los niños pueden gozar de una sonrisa saludable que no solo refleje su bienestar físico, sino también su confianza y autoestima.





	<b>REGISTRO DE ASISTENCIA A CAPACITACIONES</b>	<b>CÓDIGO: 10-RG-05</b>
	<b>PROCESO AL QUE PERTENECE: GESTIÓN HUMANA Y SG-SST</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> <b>FECHA: 29/01/2024</b>

<b>TEMA:</b> Actividad Humanización cliente interno y externo Salud Palpebra	
<b>NOMBRE DEL CAPACITADOR:</b> Asistencial	
<b>FECHA:</b> 27/01/24	<b>LUGAR:</b> Clínica OAT
<b>HORA INICIAL:</b> 8:00	<b>HORA FINAL:</b> 11:00

No	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	Daniela Arizola	Ax contable	
2	Felipe Muñoz Cerro	Aux Facturación	
3	Elizabeth Rosado	Aux Facturación	
4	Juan Diego R	Lider de calidad	
5	José Miguel Al	Coor. Sistemas	
6	Andrés Felipe Mejía	Lider financiero	
7	M <sup>a</sup> Alejandra C.	Identidad	
8	Yerly Paola Martínez	Aux. Contable	
9	Brenda Pinzon	Coord. compras	
10	David Lozano J.	Coord. contable	
11	Cristhian Camilo Cardona	Coord. Consulta Externa	
12	Alejandra Alzate	Aux Enfermería	
13	Alexandria Cefir	Aux Admisión	
14	Jessica Henao C	ASIST ADMINISTRATIVA	
15	Yessica Pineda	Coord. opino y U,p	
16	Kevin Andrés Brena	Gestor Vip	





## ACTIVIDAD DE DERECHOS Y DEBERES CLIENTE EXTERNO

Nos reunimos para aprender y reflexionar sobre nuestros **derechos y deberes** como ciudadanos. Los derechos son aquellas libertades y garantías que nos permiten vivir con dignidad, mientras que los deberes son las responsabilidades que tenemos para convivir de manera justa y armoniosa con los demás. Esta actividad tiene como objetivo reforzar el conocimiento de estos conceptos a través de una dinámica participativa.


Al final de la actividad, queremos premiar la memoria y participación de todos, regalando una **bolsa ecológica** de la clínica como símbolo de nuestro compromiso con el cuidado del medio ambiente y el bienestar común.

A lo largo de este ejercicio, todos podremos compartir qué derechos y deberes recuerdan, de modo que, juntos, logremos fortalecer la importancia de vivir con responsabilidad y respeto hacia los demás.





## COTIZACION PAGINA WEB



Fecha: 5 agosto 2024

### CUENTAS PENDIENTES


Nombre/Razón Social	OFTALMOLOGÍA DE ALTA TECNOLOGÍA		NIT	900743298-3
Dirección	Avenida Juan B. Gutiérrez N°17-55, Edificio Ícono, Piso 2, Pereira Colombia.			
Teléfono	606 3402779	Email		Teléfono
Especialista(s) asignado(s)	Sarah Alejandra Quintero Jaramillo			

Producto: Contenido JULIO 2024		
RECIBO	Concepto	Costo en Pesos Col
112	Cuenta cobro mes abril 2024	\$2.469.000
117	Cuenta cobro mes mayo 2024	\$2.469.000
122	Cuenta cobro mes junio 2024	\$2.469.000
124	Cuenta cobro mes julio 2024	\$2.469.000
<b>Total</b>		<b>\$9.876.000</b>

1) Depósitos: A nombre de Sarah Alejandra Quintero Jaramillo Cl. 1.087.988.359.





Banco	Número de cuenta	Cédula de Identidad	Moneda
Barcolombia	912-117323-98	1.087.988.359	Pesos

Cordialmente,



SARAH ALEJANDRA QUINTERO JARAMILLO  
CC 1.087.988.359

---

 +57 3152602676     metropolisagencia@gmail.com     www.estudiometropolis.com     @estudiometropolis\_

<https://clinicaoat.com/>

## PUBLICIDAD REDES SOCIALES



### CIRUGIA DE LENTES ICL

Agradecemos a Paola Betancur por compartir su experiencia y hacerlos parte de su felicidad mientras descubre una nueva forma de ver el mundo

[https://www.instagram.com/reel/C3BHLZCRz\\_0/?igsh=MWN0d3J2M213cDdw](https://www.instagram.com/reel/C3BHLZCRz_0/?igsh=MWN0d3J2M213cDdw)



<https://www.instagram.com/reel/DCW47LlxfN-/?igsh=MXgydHJzbTR6OWV3Nw==>

## CONMEMORACION EL DIA DE LA MUJER

Conmemoramos a todas las mujeres especialmente a nuestras colaboradoras que día a día entregan su vocación profesionalismo, compromiso, responsabilidad y dedicación contribuyendo al bienestar que se ve en clínica OAT



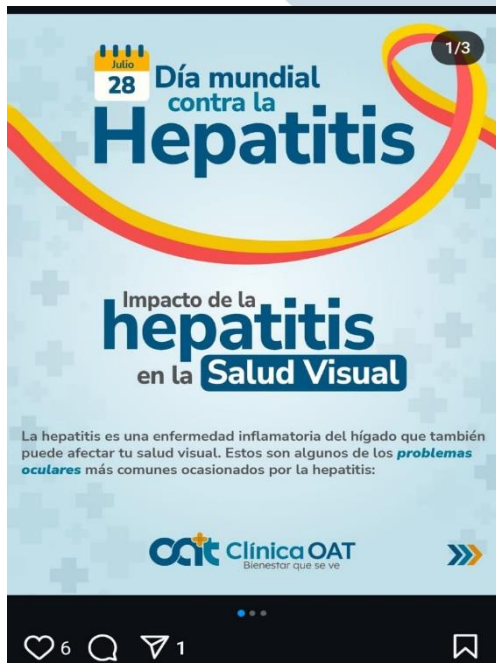
## DIA MUDIAL DEL GLAUCOMA

¿Sabías que el glaucoma es una de las principales causas de ceguera en el mundo?



## DIA DEL OFTALMOLOGO

Feliz día del oftalmólogo  
clínica OAT Bienestar que se ve



**CÓMO CUIDAR TUS OJOS**

**EN TUS VIAJES Y PASEOS AL AIRE LIBRE**



**Usa lentes de sol de calidad**  
¡Son esenciales para proteger tus ojos de los dañinos rayos UV! Elige lentes que bloqueen el 100% de los rayos UVA y UVB.



**Hidratación constante:**  
Mantente hidratado bebiendo suficiente agua durante el día. La deshidratación puede afectar la salud ocular.



**Evita la exposición directa al sol:**  
Busca sombra y utiliza sombrero cuando sea posible, especialmente en las horas pico de radiación solar.

**Clínica OAT**  
Bienestar que se ve



<https://www.instagram.com/reel/DCRta09xT-A/?igsh=MTFsOXVtb3JqdHJlZQ==>



<https://www.instagram.com/reel/DDXTag2RmxZ/?igsh=enJveGdwNDIzNnFt>



clinicaoot

5 RECOMENDACIONES PARA USUARIOS DE LENTES DE CONTACTO 1/2

**Sigue las recomendaciones**  
Para proteger tu salud visual, es crucial seguir las indicaciones de tu médico de manera precisa.

**Mantén los hábitos de limpieza:**  
Limpia y desinfecta tus lentes de contacto siguiendo las pautas recomendadas para evitar infecciones oculares graves.

**Asegúrate del ajuste correcto:**  
Los lentes de contacto que no se ajustan bien o que se usan durante demasiado tiempo pueden dañar tu córnea, causar crecimiento de vasos sanguíneos y amenazar tu visión.

clinicaoot Clínica OAT Bienestar que se ve

# Clínica OAT

Bienestar que se ve

clinicaoot

Clínica OAT Bienestar que se ve

## ¿Tienes una Emergencia Oftalmológica?



En Clínica OAT, contamos con profesionales altamente capacitados y tecnología de última generación para atender emergencias oftalmológicas de manera efectiva y segura. ¡Contáctanos!

clinicaoot.com

@clinicaoot

6

Les gusta a dr.rafael.garcia y otras personas clinicaoot ¡En Clínica OAT avanzamos en el Bienestar que se Ve! Ahora atendemos emerg... más

Bienestar que se ve

## Nuestros Clientes

clinicaoot Clínica OAT Bienestar que se ve



14 3



**Convocatoria asociación de Usuarios  
Noviembre**



**Fecha Apertura:** 1 noviembre 2024  
**Fecha De Cierre:** 13 diciembre 2024

**clinicaoot**  
Eje Cafetero Colombiano

**Clínica OAT**  
Bienestar que se ve

**CONVOCATORIA**

Conformación de la **Asociación de Usuarios de la Clínica OAT**

Invitamos a la comunidad a ser parte de la Asociación de Usuarios de la Clínica OAT y participar activamente en la generación de propuestas de mejora.

Para postularte escríbenos a:  
[siau@clinicaoot.com](mailto:siau@clinicaoot.com)


**Fecha apertura de convocatoria:**  
01 de noviembre de 2024.  
**Fecha cierre convocatoria:**  
13 de diciembre de 2024.

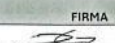
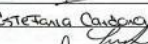

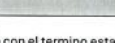
Convocatoria válida para nuestras sedes:  
**Armenia - Manizales - Pereira**

clinicaoot Si te interesa formar parte del Comité de Usuarios de la Clínica OAT, envía un correo a:... más

<https://www.instagram.com/p/DCouJvtRHps/?igsh=NXc1MmljajNzbmdj>

## Acta de cierre de convocatoria Asociación de Usuarios

	ACTA	CÓDIGO: 16-RG-001
	PROCESO AL QUE PERTENECE: GESTIÓN HUMANA Y SGSST	VERSIÓN: 01 FECHA: 13/02/2024 PÁGINA: 1 de 2

FECHA: 13 diciembre 2024	HORA: 12:00 pm
NOMBRE DE LOS PARTICIPANTES	
CARGO	FIRMA
Daniel Charry Profesional de Mercadeo y Experiencia al usuario	
Estefanía Cardona Coordinadora de SIAU	
Jairo Lotero Representante Legal	
Ivon Diaz Lider de Calidad	

TEMA: CIERRE DE CONVOCATORIA DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

### DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 12:00 horas del 13 de diciembre del 2024, de acuerdo con el termino establecido en la convocatoria a los usuarios de la Clínica Oftalmológica de Alta Tecnología S.A.S para la sede de Armenia con código de habilitación 630010149901 y ubicada en la Calle 18AN # 14-08 del barrio Laureles, y con aprobación de la Gerencia se da por culminada la convocatoria de Asociación de usuarios.


Durante este mes de apertura e inscripción se evidenció el interés de dos usuarios, los cuales se inscriben a voluntad en dicho ejercicio. Los candidatos inscritos se relacionan a continuación:

- Nombre: Joan Andrés Betancourt Pineda  
Cédula: 1094919960  
Representante de EPS: Nueva EPS
- Nombre: Martha Cecilia Botero  
Cédula: 24581062  
Representante de EPS: Nueva EPS

De acuerdo con estos candidatos, queda por continuar gestionar para el próximo 2025 una asamblea de bienvenida la cual contará con la siguiente actividad:

- » Registro de Usuarios constituyentes de la Asociación de Usuarios.
- » Aprobación del orden del día
- » Presentación conceptual sobre Asociación de Usuarios.
- » Elección del presidente y secretario de la Asamblea.
- » Definición para constituirse en Asociación de Usuarios.
- » Presentación y aprobación de nuevos estatutos.
- » Elección de cargos de acuerdo a estatutos:
  - Coordinador, secretario y otros cargos de acuerdo a lo planteado en los estatutos

Escaneado con CamScanner

	ACTA	CÓDIGO: 16-RG-001
	PROCESO AL QUE PERTENECE: GESTIÓN HUMANA Y SGSST	VERSIÓN: 01 FECHA: 13/02/2024 PÁGINA: 2 de 2

- Líderes de Comités de trabajo: Educación, Atención al Usuario (según lo que definan los usuarios)
- Representantes a otros espacios de participación (si es el caso)
- » Aprobación del texto del acta

Se firma a los 13 días del mes de diciembre del 2024 en la ciudad de Armenia.

### COMPROMISOS

- Queda como tarea contactar a los usuarios que se inscribieron a la convocatoria para proyectar la reunión a inicios del 2025 dando la bienvenida a dicha actividad.
- Queda como tarea publicar por redes sociales, página web y carteles informativos el cierre de la convocatoria y los postulados.

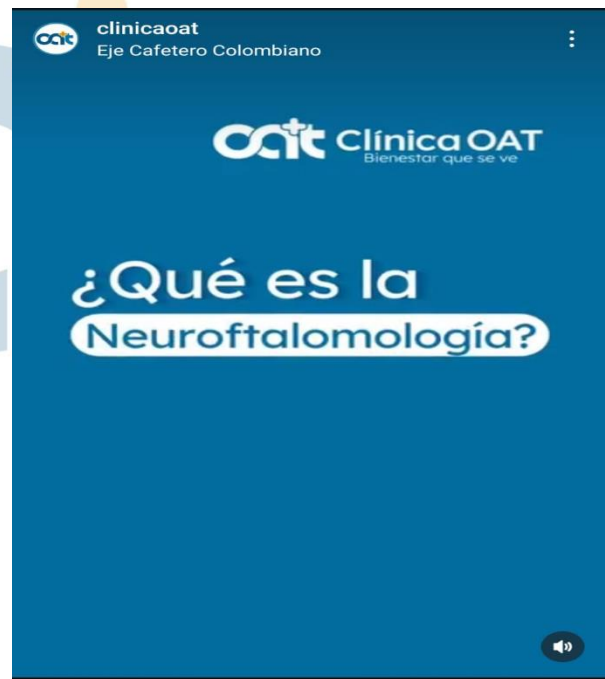
Escaneado con CamScanner

## SALUD VISUAL

Promover la salud visual a través de las redes sociales se ha convertido en una herramienta clave para educar y sensibilizar a la población sobre la importancia del cuidado ocular. En un mundo donde la tecnología juega un papel fundamental en nuestra vida diaria, es crucial destacar la relevancia de mantener una buena salud visual y prevenir problemas oculares que puedan surgir debido al uso excesivo de dispositivos digitales, la falta de chequeos regulares, o malos hábitos. Las redes sociales ofrecen una plataforma ideal para llegar a un público amplio y diverso, promoviendo información accesible, consejos prácticos y recursos visuales que fomenten una visión saludable.

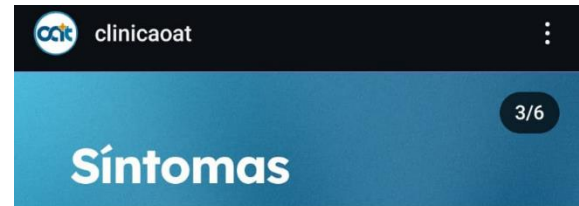


<https://www.instagram.com/reel/C-dPPkjREhD/?igsh=MTJvbmJpbHEzcTR6dQ==>



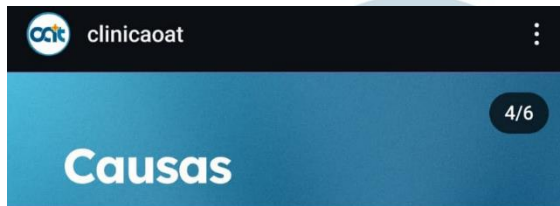
[https://www.instagram.com/reel/DAjU\\_WkysHW/?igsh=MWFucjlsY2s4OWNkZA==](https://www.instagram.com/reel/DAjU_WkysHW/?igsh=MWFucjlsY2s4OWNkZA==)





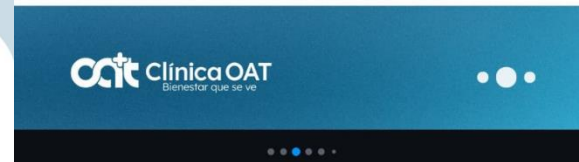
Los signos y síntomas del glaucoma **varían según el tipo y la etapa** en que se encuentren. Algunos síntomas pueden ser:

- Dolor severo en el ojo o la frente.
- Enrojecimiento del ojo.
- Disminución de la visión o visión borrosa.
- Visión de arcoíris o halos de luz.
- Dolor de cabeza.
- Náuseas y vómito.

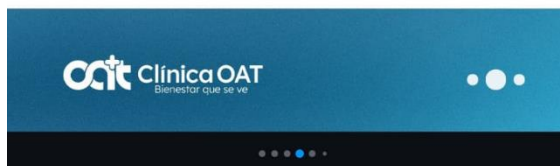


La **presión ocular elevada** es una de las principales causas, debido a que la presión ejercida dentro del ojo **comprime el nervio óptico**, el cual es el canal que comunica la información recibida hacia el cerebro y nos permite ver.

El aumento de la presión intraocular se debe, por lo general a una acumulación del líquido (humor acuoso) que circula dentro del ojo de manera natural.



La única manera segura de diagnosticar glaucoma es con un **examen ocular completo**. Una prueba de glaucoma que sólo verifique la presión en el ojo no es suficiente para detectarlo.



## PROMOVIENDO LA SALUD ORAL

La promoción de la salud bucal busca educar a la población sobre hábitos preventivos, como el cepillado adecuado, el uso del hilo dental y las visitas regulares al dentista. Además, es crucial sensibilizar sobre los riesgos de factores como una dieta desequilibrada, el consumo excesivo de azúcares y la falta de higiene oral. A través de campañas educativas y la difusión de información precisa, podemos reducir la prevalencia de enfermedades bucales y fomentar un cambio en los hábitos de cuidado dental, promoviendo una sonrisa saludable y, en última instancia, una mejor calidad de vida

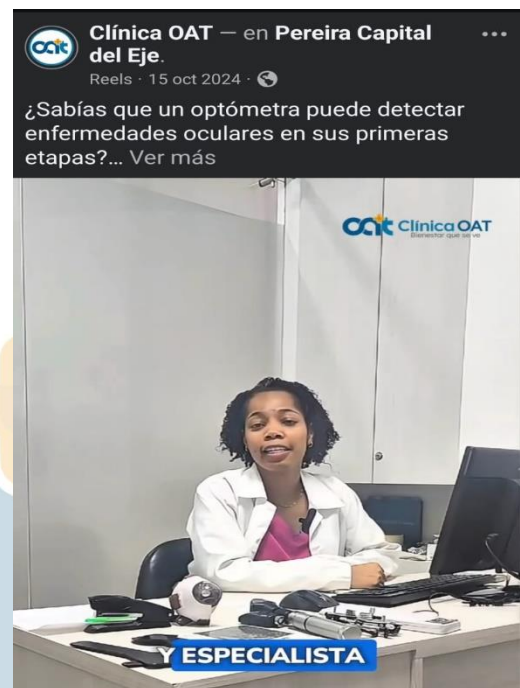


## REDES SOCIALES

### PREVENCIÓN DE ENFERMEDADES VISUALES Y BUCA



<https://www.facebook.com/share/r/165WbkwL3R/>



<https://www.facebook.com/share/r/1UUMifk7Az/>



<https://www.facebook.com/share/r/18RwRYkVFU/>







caries y enfermedad periodontal? 🦷  
 La visita regular al odontólogo es la mejor manera de prevenirlo y tratarlo a tiempo para evitar futuras complicaciones.  
 En Clínica OAT contamos con profesionales altamente capacitados para cuidar tu salud bucal. ✨ 🦷  
 ¡Agenda tu cita!

#ClinicaOAT #Odontologia  
 #OdontologiaPereira #OdontologiaArmenia  
 #OdontologiaManizales



**Clínica OAT**  
Bienestar que se ve

**¿QUÉ ES EL SARRO?**  
 El sarro, conocido también como cálculo dental, es la **placa bacteriana** endurecida por la acumulación de minerales. Se desarrolla en los dientes y debajo de las encías, ocasionando irritación y problemas como caries y enfermedades periodontales.

**¿CÓMO SE SI TENGO SARRO?**  
 El sarro es una formación visible de minerales en los dientes por encima de la línea de los encías, que se presenta con un color marrón o amarillento. Lo único forma segura de detectarlo y eliminarlo es mediante la visita al odontólogo.

**¿CÓMO PREVENIR LA FORMACIÓN DE SARRO?**  
 Para reducir la formación de sarro y reducir la placa es importante cepillarse correctamente y utilizar hilo dental.

**¡Recuerda, una sonrisa saludable es el reflejo de tu bienestar general!**  
 Ven a la Clínica OAT y descubre el bienestar que se ve!  
 ¡Agenda tu cita!

Linea Fija: ☎ 606 340 2779 Extensión 109 | Linea celular: ☎ 606 340 2779 Llamadas y WhatsApp

clinicaoot.com | @clinicaoot



Clínica OAT

4 ago 2024 · 🌐

¿Sabías que la alimentación juega un papel crucial en la salud de nuestros dientes? Descubre cómo algunos alimentos pueden mejo... Ver más

👍 Me gusta    💬 Comentar    📧 Enviar    ➦ Compartir



## Alimentos saludables para nuestra salud dental

La alimentación impacta significativamente la salud de los dientes. De acuerdo con la American Dental Association (ADA), una de las primeras áreas en deteriorarse cuando no se lleva una **dieta óptima** es la salud bucal.

>> Estos son algunos de los alimentos que pueden mejorar su alimentación y salud bucal:



👍 Me gusta    💬 Comentar    📧 Enviar    ➦ Compartir

# OAT Clínica OAT

Bienestar que se ve



### Queso

Contiene calcio y proteínas que fortalecen el esmalte dental. Además, comer queso eleva el PH bucal y disminuye el riesgo de deterioro dental.



### Yogurt

Es rico en calcio y proteínas que benefician la salud de nuestros dientes y encías.



### Vegetales de hojas verdes

Como la col rizada y espinacas, contienen calcio y ácido fólico que promueven la salud bucal.



### Manzanas

Tienen un alto contenido de fibra y agua, al masticarlas producen saliva en la boca, y lavan las bacterias y partículas de alimentos.



### Zanahorias

También aumentan la producción de saliva en la boca y son ricas en fibra y vitamina A.



### Apio

Actúa un poco como un cepillo dental, limpiando partículas de alimentos y bacterias de sus dientes. Además, es una buena fuente de vitaminas A y C, dos antioxidantes que fortalecen la salud de las encías.



### Almendras

Son una buena fuente de calcio y proteínas con bajo contenido de azúcar.

Además de mejorar la dieta con alimentos saludables, es importante elegir bebidas sin calorías ni azúcar como el agua, para proteger la salud bucal.



Edificio Ícono, Piso 2. Avenida Juan B. Gutiérrez N.º 17-55. Pereira - Colombia.



(606) 340 2779



clinicaoat.com

**ACTAS DE CAPACITACION DE  
HUMANIZACION CLIENTE INTERNO  
Y EXTERNO**



	<b>REGISTRO DE ASISTENCIA A CAPACITACIONES</b>	<b>CÓDIGO: 10-RG-05</b>
	<b>PROCESO AL QUE PERTENECE: GESTIÓN HUMANA Y SG-SST</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> <b>FECHA: 29/01/2024</b>


  

<b>TEMA:</b> Capacitación Humanización cuidado al bienestar del paciente Pasiva activa	
<b>NOMBRE DEL CAPACITADOR:</b> Dra. D. D. D.	
<b>FECHA:</b> 5/01/2024	<b>LUGAR:</b> Clínica OAT
<b>HORA INICIAL:</b> 9:00 AM	<b>HORA FINAL:</b>

No	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	Dahiana Betancurt	Aux de facturación	[Firma]
2	Elizabeth Posada G	Aux de facturación	[Firma]
3	M <sup>ca</sup> Alejandra Cif.	lider suet	[Firma]
4	Yessi Andes Lopez	coord cultura	[Firma]
5	Felipe Ploniz Corrao	Aux Facturacion facturación	[Firma]
6	Sebastian Jaramillo	Aux Facturacion y Cuentas Medicas	[Firma]
7	Ivon Carolina Diaz	Lider de calidad	[Firma]
8	Carolina Restrepo	U. GAT/SGST	[Firma]
9	M <sup>ca</sup> Olga Leticia	Coord GA	[Firma]
10	Juliana Pérez	Aux odontología	[Firma]
11	Yermi Tatiana Varguez	aux odontología	[Firma]
12	Eliana Arias	Aux. Odontología	[Firma]
13	Yoliana Giraldo L.	Rehabilitación oral	[Firma]
14	Sara Londono	Gestor vip	[Firma]
15	Alejandra Ochoa	Aux Admisión	[Firma]
16	Dahiana Ospina	Aux facturación	[Firma]



	REGISTRO DE ASISTENCIA A CAPACITACIONES	CÓDIGO: 10-RG-05
	PROCESO AL QUE PERTENECE: GESTIÓN HUMANA Y SG-SST	VERSIÓN: 01
FECHA: 5/03/24		FECHA: 29/01/2024


TEMA: Capacitación Humanización Cuidado bienestar

NOMBRE DEL CAPACITADOR: Drea Andina

FECHA: 5/03/24 LUGAR: Clínica OAT

HORA INICIAL: 9:00 AM HORA FINAL:

No	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	H. Vanessa Matla	Asesora	H. Vanessa
2	Valeria Molina	Gestor SIAU	Valeria Molina
3	Jessica Henao Castillo	ASIST ADMINISTRATIVA	JHC
4	Karent Lorena Ospina	Aux. Enfermería	Jenny Ospina
5	Yadira Carmona	Asesor Optica	
6	Betty Machado	AUX servi. Generales	Betty Machado
7	Keira Andia Buro	Gestor SIAU	Keira Andia
8	Rosa Viana	asesora	Rosa Viana
9	Prisca J. Lombardo	Auxiliar Enfermería	Prisca
10	Jessica Restrepo	Programación CX	Jessica
11			
12			
13			
14			
15			
16			

	REGISTRO DE ASISTENCIA A CAPACITACIONES	CÓDIGO: 10-RG-05
	PROCESO AL QUE PERTENECE: GESTIÓN HUMANA Y SG-SST	VERSIÓN: 01
FECHA: 5/03/24		FECHA: 29/01/2024


TEMA: Capacitación Humanización Cuidado bienestar

NOMBRE DEL CAPACITADOR: Drea Andina

FECHA: 5/03/24 LUGAR: Clínica OAT

HORA INICIAL: 9:00 AM HORA FINAL:

No	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	Maria Oneida Gonzalez G		Maria Oneida Gonzalez G
2	Jairo Marcelo Mandanda C		Jairo Mandanda C
3	Martín Sánchez		Martín Sánchez
4	Yasira Sobal S.		Yasira Sobal S.
5	Raimon Salin		Raimon Salin
6	Gonsuelo Vargas		Gonsuelo Vargas
7	Lorena Padas		Lorena Padas
8	Prisca Lombardo		Prisca Lombardo
9	Raul Viver		Raul Viver
10	Penny Bedoya		Penny B
11	Claudia Ariza		Claudia A.
12	Francisca Suarez		Francisca S
13	Gabriela Osorio		Gabriela O
14	DIDIMOTARANJO		DIDIMOTARANJO
15	Maria Nelba Vargas		Maria Nelba C
16	ESUS GUSTAVES.		ESUS GUSTAVES.

	<b>ACTA DE REUNIONES</b>	<b>CÓDIGO: 10-RG-008</b> <b>VERSIÓN: 01</b> <b>FECHA: 15/05/2024</b> <b>PÁGINA: 1 de 11</b>
	<b>PROCESO AL QUE PERTENECE: GESTIÓN HUMANA Y SGSST</b>	

<b>FECHA: 4 de septiembre 2024</b>		<b>HORA: 11 am Armenia y Manizales</b>	
<b>NOMBRE DE LOS PARTICIPANTES</b>		<b>CARGO</b>	
<b>FIRMA</b>			
DANIEL MAURICIO CHARRY BRESSAN	LIDER EXPERIENCIA	VIRTUAL	
ESTEFANIA CARDONA ZAPATA	COOR. EXPERIENCIA	VIRTUAL	
ANA MARIA OLIVERA OSPINA	AUX. ADMINISTRATIVA	VIRTUAL	
STEFANIA ZULUAGA	AUX. ODONTOLOGIA	VIRTUAL	
MILLERLANDY GARCIA	AUX. ODONTOLOGIA	VIRTUAL	
<b>TEMAS: Capacitación Enfoque Diferencial</b>			
<b>DESARROLLO DE LA REUNIÓN</b>			
<p>El miércoles 4 de septiembre se realiza capacitación virtual sobre la política y ruta de enfoque diferencial</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Objetivo de la capacitación:</li> </ul> <p>El objetivo de la capacitación fue sensibilizar e informar al equipo sobre la importancia del enfoque diferencial en la atención al usuario, garantizando un trato inclusivo y adecuado para cada persona según sus características particulares (género, etnia, edad, condición socioeconómica, discapacidad, etc.).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Temas abordados:</li> </ul> <p>Introducción al enfoque diferencial: Principio de “Enfoque Diferencial” reconoce que hay poblaciones con características particulares debido a su edad, género, raza, etnia, condición de discapacidad y víctimas de la violencia, para las cuales la Clínica OAT ofrecerá especiales garantías y esfuerzos encaminados a la eliminación de las situaciones de discriminación y marginación.</p>			


Se identifican principalmente cuatro grupos poblaciones, entre los que se encuentran:

- 1- Población con discapacidad
- 2- Orientación sexual e identidad de género
- 3- Víctimas
- 4- Población migrante

Tips Claves para la Atención con Enfoque Diferencial Rutas de atención en Pereira, Armenia y Manizales

The screenshot shows a Google Meet interface. On the left, a presentation slide titled "Enfoque Diferencial" is displayed. The slide text reads: "Principio de 'Enfoque Diferencial' reconoce que hay poblaciones con características particulares debido a su edad, género, raza, etnia, condición de discapacidad y víctimas de la violencia, para las cuales la Clínica OAT ofrecerá especiales **servicios y estrategias** encaminados a la eliminación de las situaciones de discriminación y marginación." The slide also features the OAT logo. On the right, a participant grid shows four participants: 'ana olivera', 'SIAU OAT', 'OAT Manizales', and 'Daniel Charry'. The bottom of the screen shows the time '12:52 p.m.' and the user 'qyr-sdyn-mdi'. A notification at the bottom indicates that 'meet.google.com' is sharing a window.



	<b>REGISTRO DE ASISTENCIA A CAPACITACIONES</b>	<b>CÓDIGO: 10-RG-05</b>
	<b>PROCESO AL QUE PERTENECE: GESTIÓN HUMANA Y SG-SST</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> <b>FECHA: 29/01/2024</b>


**TEMA:** Protocolo de venopunción – Manejo de gases medicinales - Ruta de atención en los servicios de consulta externa y apoyo Diagnóstico – Enfoque diferencial y rutas de atención

**NOMBRE DEL CAPACITADOR:** Cristian Londoño Daniel Charry  
 Sofía Trana Jenni Gordana

**FECHA:** 05/09/2024 **LUGAR:** Clínica OAT

**HORA INICIAL:** 6:00 AM **HORA FINAL:** 8:00

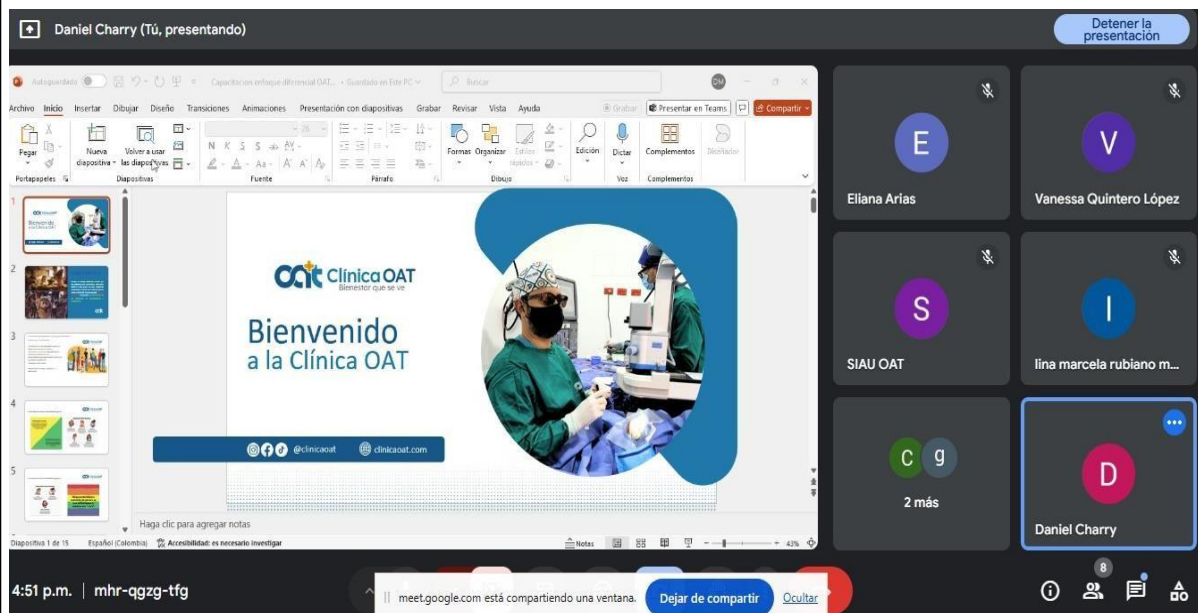
No	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	Valentina González	Estudiante Tax	[Firma]
2	Cristhian C. Londoño E.	Coordinador Consulta Externa	[Firma]
3	Juan Alexander Ospina	Aux Enfermería	Juan A. Ospina
4	Ruth E Ruiz	Aux. enfermería Quirófano	Ruth E.
5	Alejandra Ospina	Aux. Farmacia	[Firma]
6	Dayana Rojas	Ax Farmacia	Dayana R.
7	Lina Echevarría V.	Instrumentadora Qca	Lina E.
8	Sofía Joha Trana	Enfermera	Sofía Trana
9	Alejandra Alzate	Aux enfermería	Alejandra Alzate
10	VANESSA ARIAS	Aux enfermería	[Firma]
11	Jorge Ochoa	Orientador	[Firma]
12	Suziana Pareja O	Estudiante Tax	Suziana Pareja
13	Yady Marcela Lago	Regente Farmacia	Yady Marcela

	<b>ACTA DE REUNIONES</b>	<b>CÓDIGO: 10-RG-008</b> <b>VERSIÓN: 01</b> <b>FECHA: 15/05/2024</b> <b>PÁGINA: 4 de 11</b>
	<b>PROCESO AL QUE PERTENECE: GESTIÓN HUMANA Y SGSST</b>	

<b>FECHA: 01 de noviembre 2024</b>	<b>HORA: 4:50 Pereira</b>	
<b>NOMBRE DE LOS PARTICIPANTES</b>	<b>CARGO</b>	<b>FIRMA</b>
DANIEL MAURICIO CHARRY BRESSAN	LIDER EXPERIENCIA	VIRTUAL
ESTEFANIA CARDONA ZAPATA	COOR. EXPERIENCIA	VIRTUAL
ELIANA ARIAS	AUX. ODONTOLOGIA	VIRTUAL
JULIAN PEREZ	AUX. ODONTOLOGIA	VIRTUAL
VANNESSA QUINTERO	AUX. ODONTOLOGIA	VIRTUAL
LINA MARCELA RUBIANO	AUX. ODONTOLOGIA	VIRTUAL
<b>TEMAS: Capacitación Enfoque Diferencial</b>		
<b>DESARROLLO DE LA REUNIÓN</b>		
<p>se realiza capacitación virtual sobre la política y ruta de enfoque diferencial</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Objetivo de la capacitación:</li> </ul> <p>El objetivo de la capacitación fue sensibilizar e informar al equipo sobre la importancia del enfoque diferencial en la atención al usuario, garantizando un trato inclusivo y adecuado para cada persona según sus características particulares (género, etnia, edad, condición socioeconómica, discapacidad, etc.).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Temas abordados:</li> </ul> <p>Introducción al enfoque diferencial: Principio de “Enfoque Diferencial” reconoce que hay poblaciones con características particulares debido a su edad, género, raza, etnia, condición de discapacidad y víctimas de la violencia, para las cuales la Clínica OAT ofrecerá especiales garantías y esfuerzos encaminados a la eliminación de las situaciones de discriminación y marginación.</p> <p>Se identifican principalmente cuatro grupos poblaciones, entre los que se encuentran:</p> <p>5- Población con discapacidad</p>		

- 6- Orientación sexual e identidad de género
- 7- Víctimas
- 8- Población migrante

### Tips Claves para la Atención con Enfoque Diferencial Rutas de atención en Pereira, Armenia y Manizales





**BRIGADA DE SALUD VISUAL Y ORAL  
CLIENTE INTERNO Y EXTERNO**



Se realiza una brigada de salud visual para el cliente interno en la IPS con el objetivo de ofrecer atención oftalmológica a los empleados que lo necesiten. Además, se lleva a cabo una brigada de salud oral en la Dian, enfocada en brindar atención odontológica a los funcionarios y sus familias, asegurando la prevención, diagnóstico y tratamiento de problemas bucales comunes. Estas brigadas buscan mejorar la salud y bienestar de los participantes, promoviendo la importancia de la prevención y el cuidado regular en ambas áreas, visual y oral."



**PROMOCIÓN DE LA  
SALUD VISUAL**

**HELLO!**

AGENDE SU CITA DE  
OPTOMETRIA

**TOTALMENTE GRATIS**

TODOS CREEMOS QUE VEMOS  
BIEN, HASTA QUE VEMOS MEJOR



## REGISTRO DE ASISTENCIA

### BRIGADA DE SALUD COLABORADORES CLINICA OAT

FECHA	NOMBRE	CEDULA	CONDUCTA	TRATANTE
27/08/2024	LEIDY ALZATE	1088334443	SE PRESCRIBE CORRECCION OPTICA PARA USO PROLONGADO Y CONDUCIR	DRA ESTRELLA
27/08/2024	LESLEY VANESSA ARIAS SERNA	1088270049	SE PRESCRIBE CORRECCION OPTICA PARA USO PROLONGADO	DRA ESTRELLA
27/08/2024	JULIANA LONDOÑO FLOREZ	1087985300	SE PRESCRIBE CORRECCION PARA USO PROLONGADO VISION Y PROTECCION CON AR	DRA ESTRELLA
27/08/2024	ANDRES FELIPE MEJIA MEJIA	1087552726	SE PRESCRIBE LUBRICANTE OCULAR EN GEL	DRA ESTRELLA
28/08/2024	ESTEFANIA CARDONA ZAPATA	1087558515	SE PRESCRIBE RX PARA USO PERMANENTE , Y SE MANDA TOPOGRAFIA CORNEAL POR ELEVACION	DRA ESTRELLA
28/08/2024	DIEGO LOPEZ	1087548845	NO ASISTE A LA CONSULTA PROGRAMADA	DRA ESTRELLA
29/08/2024	DANIELA ARRUBLA BERNAL	1088332042	RX PARCIAL POR TOLERANCIA DEL PACIENTE	DRA ESTRELLA
30/08/2024	JHOAN SEBASTIAN JARAMILLO HERRERA	1004733287	SE PRESCRIBEN LENTES DE PROTECCION CON FILTRO PARA LOS DISPOSITIVOS Y PARA EL SOL	DRA ESTRELLA
30/08/2024	VIVIANA ZAPATA ALZATE	1088021675	SE PRESCRIBE CORRECCION OPTICA PARA USO PROLONGADO	DRA ESTRELLA
30/08/2024	VALERIA MOLINA ALVAREZ	1004628744	SE PRESCRIBE CORRECCION OPTICA	DRA ESTRELLA
30/08/2024	ERIKA MARCELA LONDOÑO	24606754	SE PRESCRIBE CORRECCION OPTICA , LUBRICANTE	DRA ESTRELLA
30/08/2024	YERLIN DAYANA ROJAS CORREA	66683072	SE PRESCRIBE RX PARA USO PERMANENTE CONTROL EN UN AÑO	DRA ESTRELLA
2/09/2024	HAROLD ALCALDE SANCHEZ	1112103905	SE PRESCRIBE RX PARA CAMBIO DE GAFAS PERMANENTES	DRA ESTRELLA
12/09/2024	OLGA LORENA PINZON CAMPOZ	52856694	CORRECCION OPTICA, LUBRICANTE Y CONTROL EN 6 MESES	DR ALEJANDRO
12/09/2024	CAROLINA RESTREPO VILLA	25181474	SE PRESCRIBE RX PARA GAFAS DE USO PROLONGADO	DRA ESTRELLA
12/09/2024	RUT RUIZ	31970559	SE PRESCRIBE RX PARA GAFAS DE USO PROLONGADO	DRA ESTRELLA
17/09/2024	FELIPE MUÑOZ CEREZO	1112789577	SE PRESCRIBE LUBRICANTE OCULAR	DRA MAYRA
24/09/2024	YENNI LEANDRA CARDONA MUÑOZ	42156792	SE PRESCRIBE CORRECCION OPTICA	DRA MAYRA
24/09/2024	KEVIN ANDRES BUENO CARDONA	1088347627	SE PRESCRIBE CORRECCION OPTICA, SE FORMULA LUBRICANTE Y CONTROL EN 2 SEMANAS	DRA MAYRA
24/09/2024	GERALDIN VILLA GOMEZ	1088311060	SE PRESCRIBE CORRECCION OPTICA,	DRA MAYRA
24/09/2024	YADY MARCELA LARGO	1090333372	NO SE PRESCRIBE CORRECCION OPTICA	DRA MAYRA
24/09/2024	YULIETH ORALIA RESTREPO LARGO	1090335760	SE PRESCRIBE CORRECCION OPTICA CON PRUEBA DE LENTE DE CONTACTO	DRA MAYRA
24/09/2024	DAVID GRAJALES	1088283047	SE PRESCRIBE CORRECCION OPTICA	DRA MAYRA
24/09/2024	KELLY DAHIANA BETANCOURTH	1004671337	SE PRESCRIBE CORRECCION OPTICA	DRA MAYRA
26/09/2024	KAREN LORENA RUIZ OSPINA	1077092360	SE PRESCRIBE CORRECCION OPTIC DE USO PERMANENTE	DRA NATALY
26/09/2024	KEYSE VANESSA MATTÁ GUERRERO	1115422680	SE PRESCRIBE CORRECCION OPTIC DE USO PERMANENTE	DRA NATALY
26/09/2024	LAURA SOFIA TRIANA MEJIA	1088356127	SE PRESCRIBE CORRECCION OPTIC DE USO PERMANENTE	DRA NATALY
2/10/2024	JOSE MIGUEL MORALES CESPEDES	1088015550	SE PRESCRIBE RX PARA CAMBIO DE GAFAS PERMANENTES	DRA ESTRELLA
3/10/2024	YEIMI TATIANA VANEGAS LOAIZA	1096647249	SE SUGIERE TERAPIA DE ORTOPTICA	DRA MAYRA
4/10/2024	DIEGO ALEJANDRO CASTAÑO	4518198	SE ENVIA CORRECCION OPTICA Y LUBRICANTE OCULAR	DR ALEJANDRO
4/10/2024	CHRISTIAN LOPEZ	1088303834	SE ENVIA CORRECCION OPTICA Y LUBRICANTE OCULAR	DR ALEJANDRO
4/10/2024	JORGE MARIO ZAPATA RUIZ	1004719113	LUBRICANTE OCULAR	DR ALEJANDRO
4/10/2024	STEFANIA GASPAR ZAMMORA	1088351425	LUBRICANTE OCULAR Y RECOMENDACIONES DE USO DE LENTES DE CONTACTO	DR ALEJANDRO
7/10/2024	DANIEL MAURICIO CHARRY BRESSAN	7693262	SE PRESCRIBE RX PARA CAMBIO DE GAFAS PERMANENTES LENTE PROGRESIVO	DRA ESTRELLA

La Clínica OAT te invita a nuestra actividad de higiene oral

Una sonrisa sana, una vida más feliz.



Tu salud comienza en la boca  
Para esta actividad por favor **lleva tu cepillo de dientes.**





**CONVOCATORIA CONFORMACION DE  
LA ASOCIACION DE USUARIOS DE LA  
CLINICA OAT**



**CONVOCATORIA**

**Conformación de la Asociación  
de Usuarios de la Clínica OAT**

Invitamos a la comunidad a ser parte de la Asociación de Usuarios de la Clínica OAT y participar activamente en la generación de propuestas de mejora.

Para postularte escríbenos a:

[siau@clinicaoat.com](mailto:siau@clinicaoat.com)

**Fecha apertura de convocatoria:**

01 de noviembre de 2024.


**Fecha cierre convocatoria:**

13 de diciembre de 2024.

Convocatoria válida para nuestras sedes:  
**Armenia - Manizales - Pereira**




## MANEJO DE ESTRES CLIENTE INTERNO

	REGISTRO DE ASISTENCIA A CAPACITACIONES	CÓDIGO: 10-RG-05
	PROCESO AL QUE PERTENECE: GESTIÓN HUMANA Y SG-SST	VERSIÓN: 01
		FECHA: 29/01/2024

TEMA: Actividad Manejo del estrés en la dimensión	
NOMBRE DEL CAPACITADOR: Círculo de la belleza	
FECHA: 01/02/24	LUGAR: Clínica OAT
HORA INICIAL: 8:00 AM	HORA FINAL: 12:00 PM

No	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	Alegría Ortiz N.	Aux Admisión	Alegría O.
2	Mayra Catalina Corea	Optometría	Mayra C.
3	Elizabeth Restrepo	Optometría	Elizabeth
4	Bruno Velaz	Optometría	B. Velaz
5	Laura Murillo	Optometría	L. Murillo
6	Cristiana Cardona?	Coor. Experiencia	Cristiana C.
7	Valeria Molina	Asesoría SIAU	Valeria.
8	Luisa Loreto E.	Jurídico	L. Loreto
9	Diego Cortes Calle	Aux sistemas	Diego Cortes
10	JULIETH RESTREPO	Programación CX	JORI
11	Carolina Giraldo	Aux Farmacia	Carolina G.
12	YESMIN RIVERA	COORDINACION OPTICA	Y. Rivera
13	YESMIN RIVERA	COORDINACION OPTICA	Y. Rivera
14	Sara Londono	Gestor VIP	Sara Londono
15	Steven Martinez	Gestor VIP	Steven
16	FRANCA M. LONDONO	Aux. Enfermería	F. Londono



	REGISTRO DE ASISTENCIA A CAPACITACIONES	CÓDIGO: 10-RG-05
	PROCESO AL QUE PERTENECE: GESTIÓN HUMANA Y SG-SST	VERSIÓN: 01
		FECHA: 29/01/2024


17	Alejandra Quevedo H.	Asistente de Recepción	Alejandra Q.
18	Carly Rojas Garcia	Coordinación Clínica	Carly R.
19	Yolanda Jaramba S.	Coor. Atención Ox	Yolanda J.
20	Yolanda Jaramba S.	Coor. Atención Ox	Yolanda J.

NOTAS / COMENTARIOS:

METODO EVALUACIÓN APLICA (SI/NO):



## CAPACITACION SALUD MENTAL


	REGISTRO DE ASISTENCIA A CAPACITACIONES	CÓDIGO: 10-RG-05
	PROCESO AL QUE PERTENECE: GESTIÓN HUMANA Y SG-SST	VERSIÓN: 01
		FECHA: 29/01/2024

TEMA: <i>Encuentrate contigo mismo y sé feliz</i>	
NOMBRE DEL CAPACITADOR: <i>Powers</i>	
FECHA: <i>09, 10, 24</i>	LUGAR: <i>Clínica OAT PISO 2</i>
HORA INICIAL: <i>8:30 am</i>	HORA FINAL: <i>9:20 am</i>

No	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	<i>Alejandra Alzate</i>	<i>Aux. Enfermería</i>	<i>Alejandra Alzate</i>
2	<i>Karolina Osma</i>	<i>Aux. Enfermería</i>	<i>Karolina Osma</i>
3	<i>Erma M. Londoño O.</i>	<i>Aux. Enfermería</i>	<i>Erma L.</i>
4	<i>Florencia Ueno</i>	<i>Optometrista</i>	<i>Florencia Ueno</i>
5	<i>Johana Londoño F.</i>	<i>Coord. Apoyo Diagnóstico</i>	<i>Johana L.</i>
6	<i>Rosa Yohana López</i>	<i>A. óptica</i>	<i>Rosa Y. López</i>
7	<i>Ledy Alzate</i>	<i>Aux. Facturación</i>	<i>Ledy Alzate</i>
8	<i>Yana Fariña</i>	<i>Coord. Compras</i>	<i>Yana Fariña</i>
9	<i>Yedy Paola Martínez</i>	<i>Auxiliar Contable</i>	<i>Yedy P.</i>
10	<i>Patricia Alzate</i>	<i>Auxiliar Facturación</i>	<i>Patricia Alzate</i>
11	<i>Elizabeth Posada</i>	<i>Aux. Facturación</i>	<i>Elizabeth Posada</i>
12	<i>Yohana Pardo</i>	<i>Coord. JP y OPUS</i>	<i>Yohana Pardo</i>
13	<i>Mariana Ortiz</i>	<i>Aux. Atención</i>	<i>Mariana Ortiz</i>
14	<i>Juan Diaz R.</i>	<i>Líder de calidad</i>	<i>Juan Diaz R.</i>
15	<i>Cecilia Rodríguez</i>	<i>SG SST</i>	<i>Cecilia Rodríguez</i>
16			





	REGISTRO DE ASISTENCIA A CAPACITACIONES	CÓDIGO: 10-RG-05
	PROCESO AL QUE PERTENECE: GESTIÓN HUMANA Y SG-SST	VERSIÓN: 01
		FECHA: 29/01/2024

TEMA: Salud Mental, Manejo de emociones y autocuidado

NOMBRE DEL CAPACITADOR: INEC


FECHA: 29/01/24 LUGAR: Clínica OAT


HORA INICIAL: 1:00 pm. HORA FINAL: 3:00 pm

No	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	Ladina Camargo	Asesor. Optica	[Firma]
2	Carolina Paredes O.	Aux. Admisiones	[Firma]
3	Rosaly Lora	Opt. ca	[Firma]
4	Lesly Vanesa Alvar	ANX ENT CONDU TPT	[Firma]
5	Yessira Ruiz	Coor. Optics y UP	[Firma]
6	Jessica Haro C	NISS administrativa	[Firma]
7	Stepania Gonzalez	Aux. Admisiones Gx	[Firma]
8	Diego Cortes Calle	Aux. sistemas	[Firma]
9	[Firma]	Departamento	[Firma]
10	Stephanie Gonzalez	Interventora O.	[Firma]
11	Carolina Urbano	AUX. Enfermería	[Firma]
12	Marcela Gonzalez	Odonatologa	[Firma]
13	Diego Castro	Mensajero	[Firma]
14	Andrea Sepulveda	AUX. S. Generales	[Firma]
15	Alexis Zapata V.	AUX. S. Generales	[Firma]
16	Betty Machado	AUX SERV. Generales	[Firma]



# CAMPAÑA EDUCATIVA DE FENOMENOS NATURALES

	ACTA DE REUNIONES	CÓDIGO: 10-RG-008
	PROCESO AL QUE PERTENECE: GESTIÓN HUMANA Y SGSST	VERSIÓN: 01 FECHA: 15/05/2024 PÁGINA: 1 de 4

	ACTA DE REUNIONES	CÓDIGO: 10-RG-008
	PROCESO AL QUE PERTENECE: GESTIÓN HUMANA Y SGSST	VERSIÓN: 01 FECHA: 15/05/2024 PÁGINA: 2 de 4

FECHA: 28-08-2024	HORA: 10:00 am	
NOMBRE DE LOS PARTICIPANTES	CARGO	FIRMA
Alfonso Zapata Altale	dir. Gerencia SST	[Firma]
Christian Ivanado Herrera	Aux. Gerencia	[Firma]
Mónica Delgado Hoyos Gallo	coord. EP	[Firma]
Georgina Benigno Villa	Gerente	[Firma]
Andrés Felipe Mejía M.	Gerente Financiero	[Firma]
Fabián Díaz Cordero	Gerente Recursos	[Firma]
David Andrés Alzate	Coord. SST	[Firma]
Diego Carlos Henao	Orientador	[Firma]
Beatriz Concha Cordero	Gerente Operativo	[Firma]
Simón Isabela Rincón D.	Servicios Generales	[Firma]
Christiana Carolina Zapata	Coord. Gerencia	[Firma]

**TEMAS:**  
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

**Agenda de la Reunión:**

1. Revisión del simulacro de evacuación por inundación realizado en la clínica.
2. Identificación de fortalezas y debilidades en la ejecución del simulacro.
3. Propuestas de mejora y ajustes en el plan de emergencia.
4. Otros asuntos relacionados.

**Desarrollo de la Reunión:**

**Revisión del Simulacro de Evacuación:**

Se realizó una evaluación del simulacro de evacuación por inundación llevado a cabo el 23 de Agosto de 2024. Durante el simulacro, se utilizaron pitos por cada uno de los pisos y se procedió a la evacuación del personal, usuarios y visitantes siguiendo los protocolos establecidos en el plan de emergencia de la clínica.

**Comentarios generales:**

5. En términos generales se obtuvo un adecuado manejo en el proceso de evacuación.
6. Se evidenció cooperación y lineamiento para llevar a cabo el proceso de forma satisfactoria.
7. Se contó con los equipos e implementos suficientes para la atención y dar los primeros auxilios.

**Identificación de Fortalezas y Debilidades:**

**Fortalezas:**

- Conocimiento rutas de evacuación para un total de 54 colaboradores evacuados.
- Adherencia al protocolo de emergencia.
- Señalizaciones correctas.
- Insumos como botiquín, extintores y camilla de emergencia completos.
- Brigada de emergencia con su rol definido.
- Mejoramiento del tiempo durante el proceso de evacuación.

**Debilidades:**

- Claridad del punto de encuentro en la evacuación por inundación, ya que el punto destinado en épocas de fuertes lluvia ha presentado inundación.

**Propuestas de Mejora:**

Continuar reforzando proceso informativo sobre plan de emergencia.

**Entrega de distintivo a personal brigadista.**

CDMPROMISOS			
1	Preparación participación simulacro nacional	Octubre 2024	Gerencia/Coordinador Brigada/SST
2			
3			





## ACTUALIZACIÓN DE PAGINA WEB

La creación de una página web para una IPS es un paso fundamental para mejorar la comunicación con los pacientes, facilitar el acceso a información relevante sobre servicios de salud y promover la gestión eficiente de citas y trámites en línea. En un mundo cada vez más digitalizado, una presencia en línea es crucial para mantener una relación cercana con los usuarios, actualizar a la comunidad sobre nuevas normativas o servicios y ofrecer recursos que mejoren la experiencia del paciente.

Este proyecto tiene como objetivo diseñar y desarrollar una página web funcional, moderna y accesible, que permita a los usuarios navegar de manera intuitiva y rápida.



TRABAJA CON NOSOTROS    GESTIONA TUS PQRSF    SOLICITAR HISTORIA CLÍNICA    **SOLICITAR CITA**

OAT Clínica OAT Bienestar que se ve    NOSOTROS    SERVICIOS    EQUIPO MÉDICO    PACIENTES    SEDES    BLOG    CONTACTO

### 3 Medios de atención para agendar tu cita


- ☎ Línea fija 606 340 2779  
Marca la opción según la entidad.
- 📱 Línea solo WhatsApp  
315 572 7237
- ✉ Página web [clinicaoat.com](https://clinicaoat.com)  
Opción solicitar cita.

**SERVICIOS**



<https://clinicaoat.com/>



	<b>POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD</b>	<b>CÓDIGO: 01-PL-003</b>
	<b>PROCESO AL QUE PERTENECE: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> <b>FECHA: 25/04/2024</b> <b>PÁGINA 1 de 1</b>

La política de participación social en salud –PPSS–, fue adoptada mediante la Resolución 2063 de 2017, por el Ministerio de Salud y Protección Social, resolución en la cual se reconoce y se eleva la participación ciudadana como un derecho fundamental vinculado al derecho a la salud.

Así mismo, promueve la participación social a través de la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones del sistema de salud en conjunto.

Por lo tanto, la Clínica OAT, ofrece sus servicios profesionales, a los usuarios afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud del régimen contributivo, subsidiado, seguros privados y particulares, con el propósito velar por la calidad de vida, ejerciendo libremente sus funciones de participación colectiva e institucional y con mecanismos claros de acceso a la información; por ello, el grupo de trabajo de la Clínica desarrollará gradualmente instrumentos que permitan la implementación progresiva de las políticas de participación social en los diferentes ámbitos territoriales e institucionales.



---

**DRA. CAROLINA PEREZ BOLAÑOS**

**PRESUPUESTO PARTICIPATIVO**



Fecha: 5 agosto 2024

**CUENTAS PENDIENTES**

Nombre/Razón Social	OFTALMOLOGÍA DE ALTA TECNOLOGÍA		NIT	900743259-3
Dirección	Avenida Juan B. Gutiérrez N°17-55, Edificio Ícono, Piso 2, Pereira Colombia.			
Teléfono	606 3402779	Email		
Especialista(s) asignado(as)	Sarah Alejandra Quintero Jaramillo			

Producto: Contenido JULIO 2024		
RECIBO	Concepto	Costo en Pesos Col
112	Cuenta cobro mes abril 2024	\$2.469.000
117	Cuenta cobro mes mayo 2024	\$2.469.000
122	Cuenta cobro mes junio 2024	\$2.469.000
124	Cuenta cobro mes julio 2024	\$2.469.000
<b>Total</b>		<b>\$9.876.000</b>

1) **Depósitos:** A nombre de Sarah Alejandra Quintero Jaramillo Cl. 1.087.988.359.

Banco	Número de cuenta	Cédula de Identidad	Moneda
Bancolombia	912-117323-56	1.087.988.359	Pesos

Cordialmente,

SARAH ALEJANDRA QUINTERO JARAMILLO

CC 1.087.988.359

RE: Folleto Periodontitis



Compras <compras@clinicaoat.com>  
Para: mercadeo@clinicaoat.com; liderfinanciera@clinicaoat.com  
CC: odontologia@clinicaoat.com

Responder Responder a todos Reenviar

lunes 26/08/24 4:34 p. m.

Cordial saludo Daniel

La orden de compra ya está lista. Nos solicitan de gerencia que coticemos una segunda opción antes de autorizar y enviar a producción. Hoy nos da respuesta el segundo proveedor.

Estamos validando también si nos pueden cumplir para el día jueves con las impresiones.

Atentamente,

---

De: [mercadeo@clinicaoat.com](mailto:mercadeo@clinicaoat.com) <[mercadeo@clinicaoat.com](mailto:mercadeo@clinicaoat.com)>  
Enviado el: lunes, 26 de agosto de 2024 2:00 p. m.  
Para: [compras@clinicaoat.com](mailto:compras@clinicaoat.com); [liderfinanciera@clinicaoat.com](mailto:liderfinanciera@clinicaoat.com)  
CC: [odontologia@clinicaoat.com](mailto:odontologia@clinicaoat.com)  
Asunto: RV: Folleto Periodontitis

Buen día, por favor de carácter prioritario, que el proveedor nos cotice y tenga para el jueves 1.000 folletos de estos.  
Gracias

Daniel M. Charry B.

---

De: Metropolis Agencia Creativa <[metropolisagencia@gmail.com](mailto:metropolisagencia@gmail.com)>  
Enviado el: lunes, 26 de agosto de 2024 12:39 p. m.  
Para: [danielcharryb@gmail.com](mailto:danielcharryb@gmail.com); [mercadeo@clinicaoat.com](mailto:mercadeo@clinicaoat.com)  
Asunto: Folleto Periodontitis

Hola Daniel, buenos días.  
En el adjunto encontrarás las imágenes del lado 1 y lado 2 del folleto de la Periodontitis  
El archivo que dice PSD es el formato editable, para que pueda ser usado por la empresa que va a imprimir.

Quedo atenta.

--  
Sarah Quintero  
Comunicador Social- Publicista



**PRESUPUESTO PARTICIPATIVO**



Fecha: 5 agosto 2024

**CUENTAS PENDIENTES**

Nombre/Razón Social	OFTALMOLOGÍA DE ALTA TECNOLOGÍA		NIT	900743259-3
Dirección	Avenida Juan B. Gutiérrez N°17-55, Edificio Ícono, Piso 2, Pereira Colombia.			
Teléfono	606 3402779	Email		
Especialista(s) asignado(as)	Sarah Alejandra Quintero Jaramillo			

Producto: Contenido JULIO 2024		
RECIBO	Concepto	Costo en Pesos Col
112	Cuenta cobro mes abril 2024	\$2.469.000
117	Cuenta cobro mes mayo 2024	\$2.469.000
122	Cuenta cobro mes junio 2024	\$2.469.000
124	Cuenta cobro mes julio 2024	\$2.469.000
<b>Total</b>		<b>\$9.876.000</b>

1) **Depósitos:** A nombre de Sarah Alejandra Quintero Jaramillo Cl. 1.087.988.359.

Banco	Número de cuenta	Cédula de Identidad	Moneda
Bancolombia	912-117323-56	1.087.988.359	Pesos

Cordialmente,

SARAH ALEJANDRA QUINTERO JARAMILLO

CC 1.087.988.359

RE: Folleto Periodontitis



Compras <compras@clinicaoat.com>  
Para: mercadeo@clinicaoat.com; liderfinanciera@clinicaoat.com  
CC: odontologia@clinicaoat.com

Responder Responder a todos Reenviar

lunes 26/08/24 4:34 p. m.

Cordial saludo Daniel

La orden de compra ya está lista. Nos solicitan de gerencia que coticemos una segunda opción antes de autorizar y enviar a producción. Hoy nos da respuesta el segundo proveedor.

Estamos validando también si nos pueden cumplir para el día jueves con las impresiones.

Atentamente,

De: [mercadeo@clinicaoat.com](mailto:mercadeo@clinicaoat.com) <[mercadeo@clinicaoat.com](mailto:mercadeo@clinicaoat.com)>  
Enviado el: lunes, 26 de agosto de 2024 2:00 p. m.  
Para: [compras@clinicaoat.com](mailto:compras@clinicaoat.com); [lidersfinanciera@clinicaoat.com](mailto:lidersfinanciera@clinicaoat.com)  
CC: [odontologia@clinicaoat.com](mailto:odontologia@clinicaoat.com)  
Asunto: RV: Folleto Periodontitis

Buen día, por favor de carácter prioritario, que el proveedor nos cotice y tenga para el jueves 1.000 folletos de estos.  
Gracias

Daniel M. Charry B.

De: Metropolis Agencia Creativa <[metropolisagencia@gmail.com](mailto:metropolisagencia@gmail.com)>  
Enviado el: lunes, 26 de agosto de 2024 12:39 p. m.  
Para: [danielcharryb@gmail.com](mailto:danielcharryb@gmail.com); [mercadeo@clinicaoat.com](mailto:mercadeo@clinicaoat.com)  
Asunto: Folleto Periodontitis

Hola Daniel, buenos días.  
En el adjunto encontrarás las imágenes del lado 1 y lado 2 del folleto de la Periodontitis  
El archivo que dice PSD es el formato editable, para que pueda ser usado por la empresa que va a imprimir.

Quedo atenta.

--  
Sarah Quintero  
Comunicador Social- Publicista

## **ACTA PQRSF – REQUERIMIENTOS EPS REQUERIMIENTOS ESPECIALES ENERO 2024**

### **Funciones:**

Garantizar la apertura del buzón de sugerencias, procedimiento que se realizará como mínimo con dos miembros del Comité. Consolidar y analizar una vez al mes, las manifestaciones de inconformidad, sugerencia o reconocimiento presentadas por los usuarios. Hacer seguimiento a las acciones adoptadas por los responsables de cada unidad o servicio comprometidos las manifestaciones de inconformidad, sugerencia o reconocimiento presentadas por los usuarios. Presentar a la Gerencia informe mensual consolidado de las manifestaciones de los usuarios y acciones adoptadas. Publicar en Cartelera de la clínica el resultado de la evaluación de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades presentadas. Formular a la Gerencia las recomendaciones para mejora de los servicios atendiendo el comportamiento de las manifestaciones de inconformidad, sugerencia o reconocimiento presentadas por los usuarios

### **Informe de SIAU APERTURA BUZON DE SUGERENCIA ENERO 2024**

Sede Pereira: Se tiene (4) Actas de apertura de Buzón: Enero día 02-09-12-19

Sede Armenia: Se tiene (4) Actas de apertura de Buzón: Enero día 05-12-19-26

Sede Manizales: Se tiene (4) Actas de apertura de Buzón: Enero día 05-12-19-26

## **2. CONSOLIDACIÓN PQRSF DICIEMBRE 2023**

Se consolida, analiza y se da respuesta a las manifestaciones de inconformidad, peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, felicitaciones o requerimientos presentadas por los usuarios y las entidades de salud. Anexo Matriz de Tabulación PQRSF ENERO 2024.

Para el mes de enero se dio gestión y se contestaron en total 11 PQRSF. Las cuales se distribuyen en una (1) felicitación, ocho (8) quejas y dos (2) sugerencias.



MES	1	
Entidad	(Todas)	
<b>Etiquetas de fila</b>	<b>Cuenta de Motivo Principal</b>	
<input checked="" type="checkbox"/> FELICITACIÓN BUZÓN		1
<input checked="" type="checkbox"/> VIP		1
Felicitación		1
<input checked="" type="checkbox"/> QUEJA BUZÓN		3
<input checked="" type="checkbox"/> Facturación		1
Mal agendada la cita		1
<input checked="" type="checkbox"/> Odontología - Consulta externa		1
Trato humanizado		1
<input checked="" type="checkbox"/> SIAU		1
Falla o ausencia de información		1
<input checked="" type="checkbox"/> QUEJA CORREO		4
<input checked="" type="checkbox"/> Cirugía Oftalmología - Programación de Cx		2
No oportunidad - Cirugía - DRENAJE DEL CANALICULO LAGRIMAL		1
No oportunidad - Exámenes diagnosticos - Topografía		1
<input checked="" type="checkbox"/> NO APLICA		1
No aplica (no se encuentra datos)		1
<input checked="" type="checkbox"/> Odontología - Consulta externa		1
Cita cancelada - ortodoncia		1

MES	1	
Entidad	(Todas)	
<b>Etiquetas de fila</b>	<b>Cuenta de Motivo Principal</b>	
<input checked="" type="checkbox"/> Cirugía Odontología - Programación de Cx		1
No oportunidad - Cirugía - Fotocurado		1
<input checked="" type="checkbox"/> Cirugía Oftalmología - Programación de Cx		3
No oportunidad - Cirugía - Faco		1
Solicitud de procedimientos - Seguimiento tutela - Ptosis		2
<input checked="" type="checkbox"/> Facturación		4
Acceso difícil telefónico - Cita - Cirugía maxilofacial		1
Acceso difícil telefónico - Cita - Endodoncia		1
Acceso difícil telefónico - Cita - Oftalmología		1
Acceso difícil telefónico - Cita - Ortodoncia		1
<input checked="" type="checkbox"/> No aplica a Clínica OAT		1
No aplica (no se encuentra datos)		1
<input checked="" type="checkbox"/> Odontología - Consulta externa		32
Ampliar - Concepto médico		1
No aplica (asistencia sin exámenes)		1
No aplica (cita ya fue asignada)		1
No aplica (no ha radicado)		1
No aplica (no se encuentra autorizaciones)		5
No aplica (paciente no quería pagar copago)		1
No aplica (paciente ya fue valorada)		3
No aplica (se programa paciente no asiste)		1

No oportunidad - Cita - Ortodoncia	2
Solicitud de citas - Seguimiento tutela - Cirugía maxilofacial	2
Solicitud de citas - Seguimiento tutela - Ortodoncia	1
Solicitud de citas - Seguimiento tutela - Prótesis	1
Solicitud de procedimientos - Seguimiento tutela - Ortodoncia	1
Solicitud Documentos	11
<input checked="" type="checkbox"/> Oftalmología - Ayudas visuales	4
No aplica (cita ya fue asignada)	2
No oportunidad - Cita - Capsulotomía	1
No oportunidad - Exámenes diagnosticos - Ecografía	1
<input checked="" type="checkbox"/> Oftalmología - Consulta externa	19
No aplica (cita ya fue asignada)	1
No oportunidad - Cita - Neurooftalmología	1
Solicitud Documentos	17
<b>Total general</b>	<b>64</b>

☐ QUEJA SUPERSALUD	1
☐ Odontología - Consulta externa	1
No oportunidad - Cita - Prótesis	1
☐ SUGERENCIA BUZÓN	2
☐ CALIDAD	1
Papel higienico	1
☐ Facturación	1
Acceso difícil telefónico	1
<b>Total general</b>	<b>11</b>

Desde SIAU se gestionó y se dio respuesta a sesenta y cuatro (64) requerimientos de eps vía correo electrónico, en los cuales prima la no-oportunidad, el acceso difícil y algunas solicitudes que no aplican para la Clínica OAT. Adicional a lo anterior, se da gestión a setenta y dos (72) requerimientos de manera presencial, los cuales tienen que ver con la solicitud de citas, solicitud de documentos o quejas en cuanto a la no-oportunidad, esto se denomina pre-queja.

De los requerimientos jurídicos en total se respondieron veintidós (22) tutelas y siete (7) derechos de petición.

TUTELA	
MES	1
EPS	(Todas)
<b>Etiquetas de fila</b>	<b>Cuenta de Motivo Principa</b>
☐ <b>Oftalmología - Consulta externa</b>	<b>4</b>
Ampliar - Concepto médico	1
No aplica (paciente ya fue valorado)	1
No oportunidad - Cita - Cornea	1
No oportunidad - Cita - Glaucoma	1
☐ <b>Cirugía Oftalmología - Programación de Cx</b>	<b>3</b>
No aplica (paciente ya fue valorado)	1
No oportunidad - Cirugía - Vitrectomía	2
☐ <b>NO APLICA</b>	<b>5</b>
EPS - No entrega medicamentos	2
No aplica (Paciente ya cuenta con cita)	1
No aplica (Se ha gestionado todas las citas y paciente inasiste)	2
☐ <b>Odontología - Consulta externa</b>	<b>8</b>
Ampliar - Concepto médico	2
No aplica (no se encuentra autorización)	2
No aplica (Se ha gestionado todas las citas y paciente inasiste)	1
No oportunidad - Cita - Cirugía Oral	1
No oportunidad - Cita - Prótesis	1
No oportunidad - Quirúrgico - Raspaje	1
☐ <b>Oftalmología - Ayudas visuales</b>	<b>2</b>
No aplica (paciente ya fue valorado)	1
No oportunidad - Exámenes diagnósticos - Tomografía	1
<b>Total general</b>	<b>22</b>

DERECHO DE PETICIÓN	
MES	1
EPS	(Todas)
<b>Etiquetas de fila</b> Cuenta de Motivo Principal	
<input checked="" type="checkbox"/> Cirugía Oftalmología - Programación de Cx	3
No oportunidad- Cirugía - Eptropion	1
No oportunidad- Cirugía - Faco	2
<input checked="" type="checkbox"/> NO APLICA	2
Exoneración de Copagos	1
Solicitud Documentos	1
<input checked="" type="checkbox"/> Oftalmología - Ayudas visuales	1
No portunidad- Exámenes diagnósticos - Recuento de celulas	1
<input checked="" type="checkbox"/> Óptica	1
Devolucion dinero - Optica	1
<b>Total general</b>	<b>7</b>

- Se dio tramite y gestión en el mes ENERO a setenta y cuatro (74) requerimientos solicitados por la entidad Asmet Salud

MES	1
<b>Etiquetas de fila</b> Cuenta de Clasificación Servicio	
AYUDA/IMAGEN DX	26
CIRUGÍA/PROCEDIMIENTO	33
CONSULTA	15
<b>Total general</b>	<b>74</b>

- Se dio tramite y gestión en el mes ENERO a veinte (20) requerimientos solicitados por la entidad Nueva EPS

MES	1
<b>Etiquetas de fila</b> Cuenta de Clasificación Servicio	
Procedimiento Odontología	19
Procedimiento oftalmología	1
<b>Total general</b>	<b>20</b>

### 3. SEGUIMIENTO A LAS PQRSF ENERO 2024

- 3.1. Se socializa en el comité cada una de las inconformidades identificando oportunidades de mejora en cada proceso por su respectivo Líder.
- 3.2. Se realiza gestión con la intención de dar respuesta oportuna a cada PQRSF.
- 3.3. Se realiza gestión con la intención de dar respuesta oportuna a cada tutela y derechos de petición.
- 3.4. Se solicita información para dar respuesta a cada líder de proceso.
- 3.5. Se gestiona y se da respuesta a los requerimientos de las EPS.

### 4. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Para el mes de ENERO 2024 se realiza tabulación y análisis de las encuestas de satisfacción donde se evidencia una satisfacción global del 98.4% de 1041 encuestas realizadas. Se incrementa un 1% en comparación del mes anterior.



SERVICIO	% SATISFACCIÓN	TOTAL ENCUESTAS APLICADAS	GRÁFICA SATISFACCIÓN POR ÁREA
		1041	
		<b>% SATISFACCIÓN GLOBAL</b>	
RG VISIÓN	100,0%	<b>98,4%</b>	
QUIRÓFANO PEREIRA	99,5%		
ODONTOLOGIA ARMENIA	98,3%		
ÓPTICA	100,0%		
DIAGNÓSTICO PEREIRA	92,3%		
ODONTOLOGIA PEREIRA	99,1%		
CONSULTA EXTERNA PEREIRA	97,6%		
ODONTOLOGIA MANIZALES	100,0%		

SERVICIO	% SATISFACCIÓN	
	OPORTUNIDAD	HUMANIZACIÓN
<a href="#">MEDICINA PREPAGADA</a>	100,0%	100,0%
<a href="#">QUIRÓFANO PEREIRA</a>	99,1%	100,0%
ODONTOLOGIA ARMENIA	98,9%	97,7%
ÓPTICA	100,0%	100,0%
<a href="#">DIAGNÓSTICO PEREIRA</a>	84,5%	100,0%
ODONTOLOGIA PEREIRA	98,3%	99,9%
ODONTOLOGIA MANIZALES	100,0%	100,0%
<a href="#">CONSULTA EXTERNA PEREIRA</a>	95,1%	100,0%
<b>Totales</b>	<b>97,0%</b>	<b>99,7%</b>

Sede Pereira: La principal inconformidad de los usuarios que afecta al porcentaje de satisfacción en esta sede se basa en las preguntas 1 y 2 las cuales hacen referencia a la disponibilidad de agenda para atención a consultas y a exámenes diagnósticos; además del tiempo de espera en sala o el tiempo de agendamiento de la cita.

Sede Manizales: En esta sede no se evidencia inconformidad por oportunidad, trato humanizado o accesibilidad. Las respuestas se desenvuelven en regular, bueno y muy bueno

Sede Armenia: La principal inconformidad de los usuarios que afecta al porcentaje de satisfacción en esta sede se basa en la pregunta 2 las cual hace referencia al tiempo de espera en sala o a la asignación oportuna de la cita.

#### 4.1. META SIAU DE ENCUESTAS

Se realizan 1041 encuestas en el mes de ENERO 2024; se cumple la meta de encuestas en la sede de Armenia, Manizales con un 100%. Sin embargo, en la sede de Pereira no se cumple con la meta con un 90%.



META SIAU									
SERVICIO	ARMENIA			MANIZALES			PEREIRA		
	META	ENCUESTAS ENTREGADA	CUMPLIMIENTO	META MES	ENCUESTAS ENTREGADA	CUMPLIMIENTO	META MES	ENCUESTAS ENTREGADAS	CUMPLIMIENTO
CONSULTA ESPECIALIZADA	0	0	0%	0	0		401	287	72%
ODONTOLOGIA	87	88	101%	67	67	100%	298	302	101%
DIAGNÓSTICO	0	0	0%	0			42	42	100%
ÓPTICA	0	0	0%	0			62	90	145%
QUIROFANO	0	0	0%	0			123	106	86%
RG VISION	0	0	0%	0			62	59	95%
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>	<b>88</b>	<b>101%</b>	<b>67</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>	<b>988</b>	<b>886</b>	<b>90%</b>

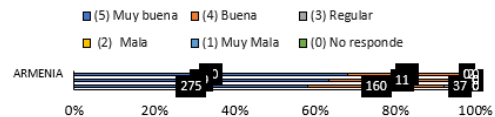
## 5. RESOLUCIÓN 0256

¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de esta IPS?	ARMENIA	MANIZALES	PEREIRA
	98%	100%	100%
(5) Muy buena	60	19	275
(4) Buena	26	11	160
(3) Regular			37
(2) Mala			
(1) Muy Mala	2		
(0) No responde			
<b>TOTAL ENCUESTAS</b>	<b>88</b>	<b>30</b>	<b>472</b>

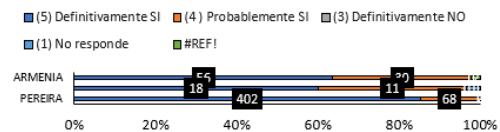
  

¿Recomendaría a sus familiares y amigos la Clínica OAT?	ARMENIA	MANIZALES	PEREIRA
	98%	97%	100%
(5) Definitivamente SI	56	18	402
(4) Probablemente SI	30	11	68
(3) Definitivamente NO			2
(2) Probablemente NO	2		
(1) No responde		1	
<b>TOTAL ENCUESTAS</b>	<b>88</b>	<b>30</b>	<b>472</b>

### Experiencia Global por Sede



### Recomendaría OAT POR SEDE



Se cumple con el 98% de satisfacción de la experiencia global en Armenia. Se cumple con el 100% de satisfacción de la experiencia global en Manizales. Se cumple con el 100% de satisfacción de la experiencia global en Pereira.

Por otra parte, el 98% de las personas encuestadas en la sede de Armenia recomendarían la Clínica OAT.

El 97% de las personas encuestadas en la sede de Manizales recomendarían la Clínica OAT.

El 100% de las personas encuestadas en la sede de Pereira recomendarían la Clínica OAT.

## 6. ADJUNTOS

6.1. Matriz Encuestas de satisfacción de SIAU noviembre 2023

<https://coat.darumasoftware.com/uploads/staff/assets/user22/NOVIEMBRE%202023.xlsx>

6.2. Matriz PQRSF noviembre 2023

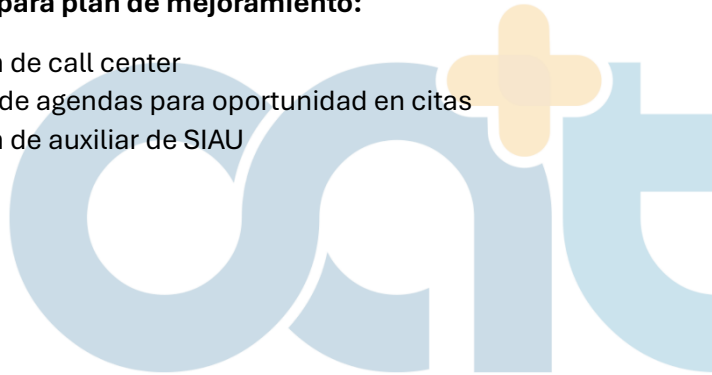
<https://coat.darumasoftware.com/uploads/staff/assets/user22/2023.xlsx>

6.3. PQRD DRIVE Asmet Salud noviembre 2023

<https://coat.darumasoftware.com/uploads/staff/assets/user22/DRIVE%20ASMET%20SALUD%202023.xlsx>

## 7. Propuestas para plan de mejoramiento:

1. Contratación de call center
2. Habilitación de agendas para oportunidad en citas
3. Contratación de auxiliar de SIAU





## **ACTA PQRSF – REQUERIMIENTOS EPS – REQUERIMIENTOS ESPECIALES FEBRERO 2024**

### **Funciones:**

Garantizar la apertura del buzón de sugerencias, procedimiento que se realizará como mínimo con dos miembros del Comité. Consolidar y analizar una vez al mes, las manifestaciones de inconformidad, sugerencia o reconocimiento presentadas por los usuarios. Hacer seguimiento a las acciones adoptadas por los responsables de cada unidad o servicio comprometidos las manifestaciones de inconformidad, sugerencia o reconocimiento presentadas por los usuarios. Presentar a la Gerencia informe mensual consolidado de las manifestaciones de los usuarios y acciones adoptadas. Publicar en Carteleras de la clínica el resultado de la evaluación de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones presentadas. Formular a la Gerencia las recomendaciones para mejora de los servicios atendiendo el comportamiento de las manifestaciones de inconformidad, sugerencia o reconocimiento presentadas por los usuarios

### **Informe de SIAU APERTURA BUZON DE SUGERENCIA FEBRERO 2024**

Sede Pereira: Se tiene (4) Actas de apertura de Buzón: Febrero día 02-09-15-23

Sede Armenia: Se tiene (4) Actas de apertura de Buzón: Febrero día 02-09-16-23

Sede Manizales: Se tiene (4) Actas de apertura de Buzón: Febrero día 02-09-16-23

## **2. CONSOLIDACIÓN PQRSF FEBRERO 2024**

Se consolida, analiza y se da respuesta a las manifestaciones de inconformidad, peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, felicitaciones o requerimientos presentadas por los usuarios y las entidades de salud. Anexo Matriz de Tabulación PQRSF FEBRERO 2024.

Para el mes de Febrero se dio gestión y se contestaron en total 25 PQRSF, con un aumento de 14 PQRSF en comparación al mes anterior. Se distribuyen en cuatro (4) peticiones, dieciocho (18) quejas y tres (3) sugerencias.

MES	2	
Entidad	(Todas)	
<b>Etiquetas de fila</b>	<b>Cuenta de Motivo Principal</b>	
☐ PETICIÓN BUZÓN		4
☐ Cirugía Oftalmología - Programación de Cx		3
No aplica (Mal orientación)		1
No Oportunidad - Cirugía - Faco		2
☐ Oftalmología - Ayudas visuales		1
No oportunidad - Capsulotomia		1
☐ QUEJA BUZÓN		11
☐ Oftalmología - Ayudas visuales		1
No oportunidad - Exámenes diagnosticos - Estudio		1
☐ Oftalmología - Consulta externa		9
Demora para la atención - Humanización		8
Reprogramación sin previo aviso - Humanización - Oftalmología		1
☐ Sistemas y telecomunicaciones		1
Demora para la atención - Humanización		1
☐ QUEJA GOBERNADOR		3
☐ Cirugía Oftalmología - Servicio quirúrgico		1
No aplica (caso de San Rafael)		1
☐ Facturación		1
Acceso difícil telefónico - Cita - Optometría		1
☐ Odontología - Consulta externa		1
No aplica (no se encuentra autorizaciones)		1

☐ QUEJA SUPERSALUD		4
☐ Odontología - Consulta externa		3
No aplica (cita ya fue asignada)		1
No aplica (No autoriza EPS servicios)		1
Solicitud de citas - Seguimiento tutela - Protesis		1
☐ Oftalmología - Ayudas visuales		1
No aplica (paciente ya fue valorada)		1
☐ SUGERENCIA BUZÓN		3
☐ CALIDAD		1
Equipos o inmobiliario		1
☐ Oftalmología - Consulta externa		1
Demora para la atención - Humanización		1
☐ Sistemas y telecomunicaciones		1
Equipos o inmobiliario		1
<b>Total general</b>		<b>25</b>

Según lo anterior, surgen quejas de acuerdo con la demora en la atención (10) en sala de espera, estos casos en su mayoría hacen referencia a la atención con la Dra. Alejandra Bohórquez con relación al volumen de pacientes que maneja en un día (100) además de las urgencias, retiro de puntos o procedimientos laser. Se incrementa las peticiones de pacientes que llevan esperando procedimientos desde el anterior año (3) y varias quejas que no aplican por diferentes motivos (6).

Desde SIAU se gestionó y se dio respuesta a cincuenta y seis (56) requerimientos de eps vía correo electrónico, en los cuales prima la no-oportunidad, el acceso difícil y solicitud de citas por parte de las entidades de salud. Adicional a lo anterior, se da gestión a noventa y un (91) requerimientos de manera presencial, los cuales tienen que ver con la solicitud de citas, solicitud de documentos o quejas en cuanto a la no-oportunidad, esto se denomina pre-queja.

MES	2	
Entidad	(Todas)	
<b>Etiquetas de fila</b>	<b>Cuenta de Motivo Principal</b>	
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Cirugía Odontología - Programación de Cx</b>		<b>1</b>
No oportunidad - Cirugía - Exodoncia		1
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Cirugía Oftalmología - Programación de Cx</b>		<b>3</b>
No aplica (no ha radicado)		1
No oportunidad - Cirugía - Faco		1
Solicitud de procedimientos - Seguimiento tutela - Vitrectomía		1
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Facturación</b>		<b>7</b>
Acceso difícil telefónico - Ecografía		1
Acceso difícil telefónico - Iridoplastia		1
Acceso difícil telefónico - Oftalmología		3
Acceso difícil telefónico - Radiografía		2
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Odontología - Consulta externa</b>		<b>40</b>
Memorando - Ampliar Información		2
Memorando (Ampliar información)		3
Memorando (No se digita cantidad)		2
Memorando (Solicitud mypres)		1
No aplica (cita ya fue asignada)		1
No aplica (no asiste se reprograma)		1
No aplica (no se encuentra autorizaciones)		3
No oportunidad - Cita - Cirugía maxilofacial		1
No oportunidad - Cita - Cirugía oral		1

De los requerimientos jurídicos en total se respondieron diecisiete (17) tutelas, disminuyendo 5 en comparación al mes anterior y un (1) derechos de petición, disminuyendo 6 en comparación al mes anterior. Se evidencia que la disminución de estos requerimientos especiales es por el filtro que se realiza en la pre-queja.

No oportunidad - Cita - Endodoncia	1
No oportunidad - Cita - Prótesis	1
No oportunidad - Cita - Rehabilitación Oral	1
Solicitud de citas - Periodoncia	1
Solicitud de citas - Rehabilitación Oral	2
Solicitud de citas - Seguimiento tutela - Cirugía maxilofacial	3
Solicitud de citas - Seguimiento tutela - Endodoncia	1
Solicitud de citas - Seguimiento tutela - Periodoncia	1
Solicitud de citas - Seguimiento tutela - Rehabilitación oral	1
Solicitud de procedimientos - Seguimiento tutela - Curetaje	1
Solicitud Documentos	12
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Odontología - Radiografía</b>	<b>2</b>
No oportunidad - Cita - Radiografía	2
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Oftalmología - Ayudas visuales</b>	<b>1</b>
No oportunidad - Exámenes diagnósticos - Paquimetría	1
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Oftalmología - Consulta externa</b>	<b>2</b>
No aplica (cita ya fue asignada)	1
No oportunidad - Cita - Oftalmología	1
<b>Total general</b>	<b>56</b>



TUTELA	
MES	2
EPS	(Todas)
<b>Etiquetas de fila</b>	<b>Cuenta de Motivo Principal</b>
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Oftalmología - Consulta externa</b>	<b>3</b>
No aplica (petición no concuerda con ordenamiento)	1
No oportunidad - Cita - Glaucoma	1
No oportunidad - Cita - Neuroftalmología	1
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Cirugía Oftalmología - Programación de Cx</b>	<b>2</b>
No oportunidad - Cirugía - Inyección intravítrea	1
No oportunidad - Cirugía - Vitrectomía	1
<input checked="" type="checkbox"/> <b>NO APLICA</b>	<b>4</b>
EPS - No entrega medicamentos	1
Exoneración copago	1
Falta o ausencia de información	2
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Odontología - Consulta externa</b>	<b>4</b>
Acceso difícil telefónico - Cita - Periodoncia	1
Corrección ordenamiento	1
No aplica (no se encuentra autorización)	1
Solicitud de citas - Cirugía maxilofacial	1
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Oftalmología - Ayudas visuales</b>	<b>4</b>
No oportunidad - Exámenes diagnósticos - Estudio de campo	2
No oportunidad - Exámenes diagnósticos - Tomografía	2
<b>Total general</b>	<b>17</b>

DERECHO DE PETICIÓN	
MES	2
EPS	(Todas)
<b>Etiquetas de fila</b>	<b>Cuenta de Motivo Principal</b>
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Oftalmología - Ayudas visuales</b>	<b>1</b>
No oportunidad - Exámenes diagnósticos - Ecografía ocular	1
<b>Total general</b>	<b>1</b>

Se dio trámite y gestión en el mes de febrero a noventa y nueve (99) requerimientos solicitados por la entidad Asmet Salud. Se evidencia un incremento de 25 solicitudes en comparación al mes anterior.

MES	2
<b>Etiquetas de fila</b>	<b>Cuenta de Clasificación Servicio</b>
AYUDA/IMAGEN DX	27
CIRUGÍA/PROCEDIMIENTO	44
CONSULTA	28
<b>Total general</b>	<b>99</b>

Se dio trámite y gestión en el mes Febrero a cuarenta y tres (43) requerimientos solicitados por la entidad Nueva EPS. Se evidencia un incremento de 23 solicitudes en comparación al mes anterior.

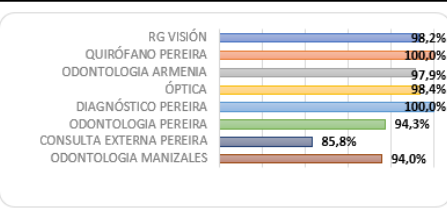
MES	2
<b>Etiquetas de fila</b>	<b>Cuenta de Clasificación Servicio</b>
CONSULTA OCULOPLASTIA	1
CONSULTA SUBESPECIALIDAD CORNEOLOGIA	1
Consulta cornea	1
Consulta Glaucomatología	1
Consulta oftalmología	1
Consulta Oftalmología	2
CONSULTA OFTALMOLOGIA	1
CONSULTA OFTALMOLOGIA PEDIATRICA	1
EXAMEN	1
Odontología	1
PROCEDIMIENTO	2
Procedimiento Odontología	9
Procedimiento oftalmología	21
<b>Total general</b>	<b>43</b>

### 3. SEGUIMIENTO A LAS PQRSF FEBRERO 2024

- 3.1. Se socializa en el comité cada una de las inconformidades identificando oportunidades de mejora en cada proceso por su respectivo Líder.
- 3.2. Se realiza gestión con la intención de dar respuesta oportuna a cada PQRSF.
- 3.3. Se realiza gestión con la intención de dar respuesta oportuna a cada tutela y derechos de petición.
- 3.4. Se solicita información para dar respuesta a cada líder de proceso.
- 3.5 Se gestiona y se da respuesta a los requerimientos de las EPS.

### 4. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Para el mes de FEBRERO 2024 se realiza tabulación y análisis de las encuestas de satisfacción donde se evidencia una satisfacción global del 97.1% de 756 encuestas realizadas. Disminuye un 1% en comparación del mes anterior.

SERVICIO	% SATISFACCIÓN	TOTAL ENCUESTAS APLICADAS	GRÁFICA SATISFACCIÓN POR ÁREA
		756	
		<b>% SATISFACCIÓN GLOBAL</b>	
		<b>97,1%</b>	
RG VISIÓN	98,2%		
QUIRÓFANO PEREIRA	100,0%		
ODONTOLOGIA ARMENIA	97,9%		
ÓPTICA	98,4%		
DIAGNÓSTICO PEREIRA	100,0%		
ODONTOLOGIA PEREIRA	94,3%		
CONSULTA EXTERNA PEREIRA	85,8%		
ODONTOLOGIA MANIZALES	94,0%		

SERVICIO	% SATISFACCIÓN	
	OPORTUNIDAD	HUMANIZACIÓN
MEDICINA PREPAGADA	96,5%	100,0%
QUIRÓFANO PEREIRA	100,0%	100,0%
ODONTOLOGIA ARMENIA	95,8%	100,0%
ÓPTICA	99,2%	97,6%
DIAGNÓSTICO PEREIRA	100,0%	100,0%
ODONTOLOGIA PEREIRA	89,2%	99,5%
ODONTOLOGIA MANIZALES	87,9%	100,0%
CONSULTA EXTERNA PEREIRA	73,5%	98,0%
<b>Totales</b>	<b>92,8%</b>	<b>99,4%</b>

Sede Pereira: La principal inconformidad de los usuarios que afecta al porcentaje de satisfacción en esta sede se basa en las preguntas 1 y 2 las cuales hacen referencia a la disponibilidad de agenda para atención a consultas; además del tiempo de espera en sala o el tiempo de agendamiento de la cita, lo anterior estaría ligado a las PQRSF.

Sede Manizales: La principal inconformidad de los usuarios que afecta al porcentaje de satisfacción en esta sede se basa en las preguntas 1 y 2 las cuales hacen referencia a la disponibilidad de agenda para atención a consulta y el tiempo de agendamiento para la cita.

Sede Armenia: La principal inconformidad de los usuarios que afecta al porcentaje de satisfacción en esta sede se basa en la pregunta 1 la cual hace referencia al acceso para solicitar citas.

#### 4.1. META SIAU DE ENCUESTAS

Se realizan 756 encuestas en el mes de FEBREO 2024; se cumple la meta de encuestas en la sede de Armenia, Manizales con un 100%. Sin embargo, en la sede de Pereira no se cumple con la meta con un 64%.



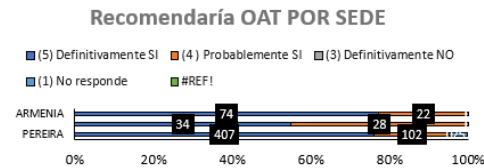
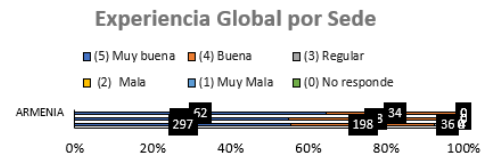
META SIAU										
META	SERVICIO	ARMENIA			MANIZALES			PEREIRA		
		META	ENCUESTAS ENTREGADAS	CUMPLIMIENTO	META MES	ENCUESTAS ENTREGADAS	CUMPLIMIENTO	META MES	ENCUESTAS ENTREGADAS	CUMPLIMIENTO
20%	CONSULTA ESPECIALIZADA	0	0	0%	0	0		352	34	10%
20%	ODONTOLOGIA	96	96	100%	62	62	100%	264	266	101%
20%	DIAGNÓSTICO	0	0	0%	0			52	4	8%
20%	ÓPTICA	0	0	0%	0			55	63	115%
80%	QUIROFANO	0	0	0%	0			143	160	112%
20%	RG VISION	0	0	0%	0			66	71	108%
TOTAL		96	96	100%	62	62	100%	932	598	64%

## 5. RESOLUCIÓN 0256

¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de esta IPS?	ARMENIA	MANIZALES	PEREIRA
	100%	100%	99%
(5) Muy buena	62	34	297
(4) Buena	34	28	198
(3) Regular	0	0	36
(2) Mala	0	0	
(1) Muy Mala			
(0) No responde			4
TOTAL ENCUESTAS	96	62	535

¿Recomendaría a sus familiares y amigos la Clínica OAT?	ARMENIA	MANIZALES	PEREIRA
	100%	100%	95%
(5) Definitivamente SI	74	34	407
(4) Probablemente SI	22	28	102
(3) Definitivamente NO			
(2) Probablemente NO			1
(1) No responde			25
TOTAL ENCUESTAS	96	62	535



Se cumple con el 100% de satisfacción de la experiencia global en Armenia.

Se cumple con el 100% de satisfacción de la experiencia global en Manizales.

Se cumple con el 99% de satisfacción de la experiencia global en Pereira.

Por otra parte, el 100% de las personas encuestadas en la sede de Armenia recomendarían la Clínica OAT.

El 100% de las personas encuestadas en la sede de Manizales recomendarían la Clínica OAT.

El 95% de las personas encuestadas en la sede de Pereira recomendarían la Clínica OAT.

## 6. ADJUNTOS

### 6.1. Matriz Encuestas de satisfacción de SIAU noviembre 2023

<https://coat.darumasoftware.com/uploads/staff/assets/user22/NOVIEMBRE%202023.xlsx>

### 6.2. Matriz PQRSF noviembre 2023

<https://coat.darumasoftware.com/uploads/staff/assets/user22/2023.xlsx>

### 6.3. PQRD DRIVE Asmet Salud noviembre 2023

<https://coat.darumasoftware.com/uploads/staff/assets/user22/DRIVE%20ASMET%20SALUD%202023.xlsx>

## 7. Propuestas para plan de mejoramiento:

1. Habilitación de agendas para cirugías, consultas y exámenes diagnósticos de acuerdo a lo establecido con asmet salud por cambio de contrato a partir del mes de abril. (Lider asistencial)
2. Se establecerá acuerdos con la doctora Alejandra para reducir el número de pacientes en la atención. Mejorando la calidad en la atención y la experiencia de nuestros pacientes (Lider asistencial)
3. Se retroalimentará con la Nueva EPS acerca de los casos que no están aplicando para la clínica oat como PQRSF. (Coordinación de Experiencia)
4. Se tendrán habilitadas agendas de odontología a los procedimientos mencionados en las PQRSF. (Lider odontología)
5. Proponer incentivos a los colaboradores para el aumento de Felicitaciones por trato humanizado. (Coordinación de Experiencias)
6. Contratación de abogado para formación del área jurídica. (Gestión humana)
7. Contratación de personal para orientación y así aportar al cumplimiento de las encuestas de satisfacción en el área de consulta externa. (Lider Facturación)
8. Estandarizar las metas. (Lider Facturación)
9. Contratación de 2 call center para mejorar el acceso. (Lider Facturación)

## **ACTA PQRSF – REQUERIMIENTOS EPS – REQUERIMIENTOS ESPECIALES MARZO 2024**

### **Funciones:**

Garantizar la apertura del buzón de sugerencias, procedimiento que se realizará como mínimo con dos miembros del Comité. Consolidar y analizar una vez al mes, las manifestaciones de inconformidad, sugerencia o reconocimiento presentadas por los usuarios. Hacer seguimiento a las acciones adoptadas por los responsables de cada unidad o servicio comprometidos las manifestaciones de inconformidad, sugerencia o reconocimiento presentadas por los usuarios. Presentar a la Gerencia informe mensual consolidado de las manifestaciones de los usuarios y acciones adoptadas. Publicar en Cartelera de la clínica el resultado de la evaluación de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones presentadas. Formular a la Gerencia las recomendaciones para mejora de los servicios atendiendo el comportamiento de las manifestaciones de inconformidad, sugerencia o reconocimiento presentadas por los usuarios

### **Informe de SIAU APERTURA BUZON DE SUGERENCIA MARZO 2024**

Sede Pereira: Se tiene (4) Actas de apertura de Buzón: Marzo día 1, 11, 22

Sede Armenia: Se tiene (4) Actas de apertura de Buzón: Marzo día 1, 8, 15, 22

Sede Manizales: Se tiene (4) Actas de apertura de Buzón: Marzo día

## **2. CONSOLIDACIÓN PQRSF MARZO 2024**

Se consolida, analiza y se da respuesta a las manifestaciones de inconformidad, peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, felicitaciones o requerimientos presentadas por los usuarios y las entidades de salud. Anexo Matriz de Tabulación PQRSF MARZO 2024.

Para el mes de Marzo se dio gestionaron en total 28 PQRSF, con un aumento de 3 PQRSF en comparación al mes anterior. Se distribuyen en diez (10) peticiones, catorce (14) quejas y cuatro (4) sugerencias.

5 Felicitaciones en encuestas de Satisfacción (Odontología-Quirófano)



PQRSF - MARZO	
MES	3
Entidad	(Todas)
Etiquetas de fila	Cuenta de Motivo Principal
<b>PETICIÓN BUZÓN</b>	<b>10</b>
<b>Cirugía Oftalmología - Programación de Cx</b>	<b>4</b>
No aplica (Mal orientación)	1
No Oportunidad - Cirugía - Faco	3
<b>Odontología - Consulta externa</b>	<b>3</b>
Devolución dinero - Prótesis dental	1
No oportunidad - Exámenes diagnósticos - Tomografía	1
Solicitud Documentos	1
<b>Oftalmología - Consulta externa</b>	<b>3</b>
No oportunidad - Capsulotomía	1
No oportunidad - Exámenes diagnósticos - Biometría	1
Solicitud cita - Exámenes diagnósticos - Ecografía	1
<b>QUEJA BUZÓN</b>	<b>9</b>
<b>Odontología - Consulta externa</b>	<b>1</b>
No oportunidad - Exámenes diagnósticos - Tomografía	1
<b>Oftalmología - Consulta externa</b>	<b>7</b>
Demora para la atención - Humanización	4
No oportunidad - Cita - Cornea	1
No Oportunidad - Exámenes diagnósticos - Estudio	1
No oportunidad - Exámenes diagnósticos - Paquimetría	1
<b>VIP</b>	<b>1</b>
Cancelación sin previo aviso	1
<b>QUEJA GOBERNADOR</b>	<b>2</b>
<b>Cirugía Oftalmología - Programación de Cx</b>	<b>2</b>
No Oportunidad - Cirugía - Faco	2
<b>QUEJA SUPERSALUD</b>	<b>3</b>
<b>Odontología - Consulta externa</b>	<b>3</b>
No aplica (cita ya fue asignada)	1
No aplica (No autoriza EPS servicios)	1
Solicitud de citas - Seguimiento tutela - Prótesis	1
<b>SUGERENCIA BUZÓN</b>	<b>4</b>
<b>CALIDAD</b>	<b>1</b>
Equipos o inmobiliario	1
<b>Odontología - Consulta externa</b>	<b>1</b>
No oportunidad - Cita - Prótesis	1
<b>Oftalmología - Consulta externa</b>	<b>1</b>
Demora para la atención - Humanización	1
<b>Sistemas y telecomunicaciones</b>	<b>1</b>
Equipos o inmobiliario	1
<b>Total general</b>	<b>28</b>

	TOTAL DE TUTELAS - MARZO	TUTELAS RESUELTAS - MARZO	TUTELAS PENDIENTES - MARZO
<b>PETICIÓN</b>	10	5	5
<b>QUEJAS</b>	14	13	1
<b>RECLAMOS</b>	0	0	0
<b>SUGERENCIAS</b>	4	4	0
<b>FELICITACIONES</b>	0	0	0
	28	22	10

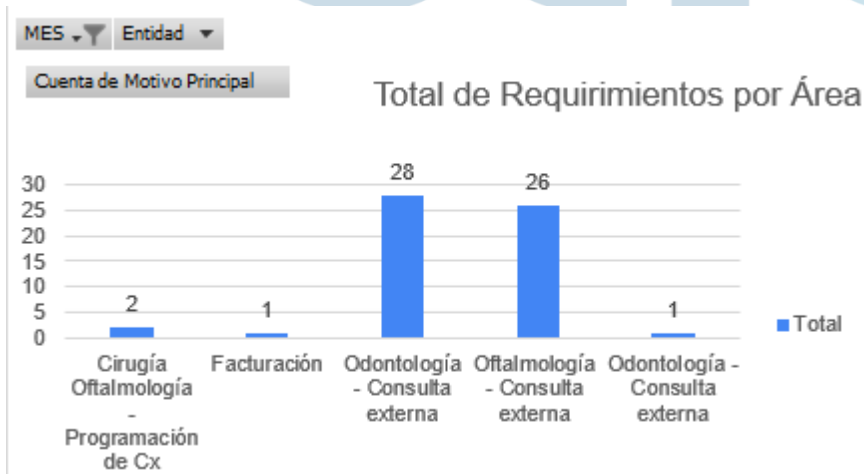
Los pendientes que no se resolvieron fue por falta de apertura de agenda: Facoemulsificación (3), cornea (1) y tomografía (1).

Según lo tabulación anterior, se mantienen las quejas de acuerdo con la demora en la atención (5) en sala de espera, estos casos en su mayoría hacen referencia a la atención con la Dra. Alejandra Bohórquez con relación al volumen de pacientes que maneja en un día (100) además de las urgencias, retiro de puntos o procedimientos laser. Se incrementa las peticiones de pacientes que esperan procedimientos quirúrgicos (5) facoemulsificación, al igual que diferentes exámenes diagnósticos (7).

Agenda De Citas U										Sede: SEDE PEREIRA	
Asignar Profesional	Generar Horario	Pendientes progr	Programar Calendario	Consultar Paciente	Asignar Procedimientos	Cant turnos	Consultar Programacion	Control Agenda	Salir		
<b>GLAUCOMATOLOGIA</b>			<b>ALEJANDRA DEL PILAR BOHORQUEZ</b>			Programaciones			Notas		
Buscar		Buscar		11/04/2024 7:30 A 12:00 CAD 10 MIN Grabo		12/04/2024 7:30 A 12:00 CAD 10 MIN Grabo		24/04/2024 7:30 A 12:00 CAD 10 MIN Grabo		Grabo ANA MARIA OLIVERA OSPINA 10/04/2024 15:16 EPS 6:30 AM A 12:45 AM 30 PCTES GLAUCOMA Y 30 PCTES OFTALMO GENERAL	
CIRURGIA ORAL		ALEJANDRA DEL PILAR BOHORQUEZ									
ENDODONCIA											
ESTOMATOLOGIA											
GLAUCOMATOLOGIA											
OCULOPLASTICA											
ODONTOLOGIA GENERAL											
Factura	Historia	Evolucion		Sede: SEDE PEREIRA		Agenda		62 Libres		6 Total 68	
En sala	Prioritaria			Atencion: Consultorio 1						Editar Grabar	
Turno Adicional	Reasignar Cita	Reasignar medico		Cancelar Cita		Asistencia Cita		Marcar Prioridad		En sala	
										--Limpiar	
Numero	Turno	Identificacion	Nombres		Empresa	Telefono	Telefono 2	Notas	Procedimiento		
353386	08:50	1309412	FERNANDO MORALES BERNAL		NUEVA EPS PGP SUBSIDIADO	3136368386	3013873465	CONTROL RESULTA (890376)	CONSULTA DE CONTROL PO		
356341	09:00	42055680	MARIA ARACELLY BEDOYA		NUEVA EPS PGP SUBSIDIADO	3157288338	3148065721	(890376)	CONSULTA DE CONTROL P		
356036	09:05	19378003	JESUS EDGAR GARCIA CARDONA		ASMET SALUD PFGP SUBSIDIAC	3147203423	3127429158	REMITE OPTOMETR (890276)	CONSULTA DE PRIMERA VEZ		
353531	09:10	7523249	EDUARDO DAZA AGUDELO		ASMET SALUD PFGP SUBSIDIAC	3146164854	3128347472	what (890276)	CONSULTA DE PRIMERA VE		
354850	09:15	10221713	JOSE DAVID HERNANDEZ ORTIZ		ASMET SALUD PFGP SUBSIDIAC	3233709847	3117883600	NUEVA ORDEN (890276)	CONSULTA DE PRIMERA VEZ		
353511	09:20	10190574	GONZAGA DE JESUS GIRALDO ROMAN		NUEVA EPS PGP SUBSIDIADO	3217025781	3104651018	REMITE OFTALMO (890276)	CONSULTA DE PRIMERA VE		
356240	09:25	34000674	MARIA NOHELA LOPEZ ALVAREZ		NUEVA EPS PGP SUBSIDIADO	3148879883		REMITE OFTALMO (890276)	CONSULTA DE PRIMERA VE		
356155	09:30	24942680	MARIA ISABEL CARMONA		NUEVA EPS PGP SUBSIDIADO	3143371060		REMITE OPTOMETR (890276)	CONSULTA DE PRIMERA VEZ		
356651	09:35	34040056	MARIA IDALBA GUTIERREZ DEROMERO		ASMET SALUD PFGP SUBSIDIAC	3113483305	3223271154	(890276)	CONSULTA DE PRIMERA VE		
353692	09:40	4503490	HERNANDO SARMIENTO PALACIO		COLSANITAS MEDICINA PREPAC	3104597912	3158519763	#30092865 (890276)	CONSULTA DE PRIMERA VE		
354082	09:45	1089630745	JUAN SEBASTIAN GOMEZ GOMEZ		NUEVA EPS PGP SUBSIDIADO	3102509109	3136433324	(890276)	CONSULTA DE PRIMERA VE		
353347	09:50	29156283	BLANCA ILIA ORDOÑEZ RIVERA		ASMET SALUD PFGP SUBSIDIAC	3225091286	3103583674	CONTROL ABRIL (890376)	CONSULTA DE CONTROL P		
356840	09:55	4391952	LUIS CARLOS ORTIZ RAIGOSA		ASMET SALUD PFGP SUBSIDIAC	6063216854	3238080731	correo - remisiones (890276)	CONSULTA DE PRIMERA VEZ		
353218	10:00	25035557	OLIVIA DE JESUS AYALA ARENAS		ASMET SALUD PFGP SUBSIDIAC	3132550086	3127132755	6 MESES (890376)	CONSULTA DE CONTROL P		
356121	10:05	10096455	ALBEIRO DE JESUS CORTES JIMENEZ		ASMET SALUD PFGP SUBSIDIAC	3115479640	3225406157	NUEVA ORDEN HIPE (890276)	CONSULTA DE PRIMERA VEZ		
353721	10:10	2256536	JOSE LUIS PEROZO PEROZO		ASMET SALUD PFGP SUBSIDIAC	3043698484	3246341736	(890376)	CONSULTA DE CONTROL P		
353196	10:15	7631187	ADAN DE JESUS CASTAÑO MANCANA		ASMET SALUD PFGP SUBSIDIAC	31366663333666		(890376)	CONSULTA DE CONTROL P		

- Desde SIAU se gestionó y se dio respuesta a cincuenta y ocho (58) requerimientos de eps vía correo electrónico, en los cuales prima la no-oportunidad y solicitud de citas por parte de las entidades de salud ya sea por seguimiento de tutela o porque no consiguen la cita con otro prestador.

REQUERIMIENTOS - MARZO	
MES	3
Entidad	(Todas)
<b>Etiquetas de fila</b> Cuenta de Motivo Principal	
<b>Cirugía Oftalmología - Programación de Cx</b>	<b>2</b>
No oportunidad - Cirugía - Faco	1
No oportunidad - Cirugía - Faco - Seguimiento tutela	1
<b>Facturación</b>	<b>1</b>
Acceso difícil telefónico - Odontología	1
<b>Odontología - Consulta externa</b>	<b>28</b>
Cotización - salud total	1
No aplica (Caso de EPS)	1
No aplica (No fue posible realizarle el procedimiento)	1
No oportunidad - Cita - Endodoncia	1
No oportunidad - Cita - Rehabilitación Oral	1
Solicitud de citas - Seguimiento tutela - Cita Radiografía	1
Solicitud de citas - Seguimiento tutela - Prótesis	1
Solicitud Documentos	12
No aplica (No tiene autorizaciones)	1
Falla o ausencia de información	1
Solicitud de citas (paciente no contesta)	1
Solicitud de citas - Segundo Concepto	3
Solicitud de citas - Cirugía Maxilofacial	1
Solicitud de citas - Seguimiento tutela	1
Solicitud de citas - Seguimiento tutela - Exodoncia	1
<b>Oftalmología - Consulta externa</b>	<b>26</b>
No oportunidad - Cita - Oftalmología	1
No oportunidad - Exámenes diagnósticos - Recuento y Biometría	1
No oportunidad - Fotografía - Seguimiento tutela	1
Solicitud Documentos	23
<b>Odontología - Consulta externa</b>	<b>1</b>
Solicitud de citas	1
<b>Total general</b>	<b>58</b>



TOTAL DE REQUERIMIENTOS - MARZO	REQUERIMIENTOS RESUELTAS - MARZO	REQUERIMIENTOS PENDINGES - MARZO
58	58	0

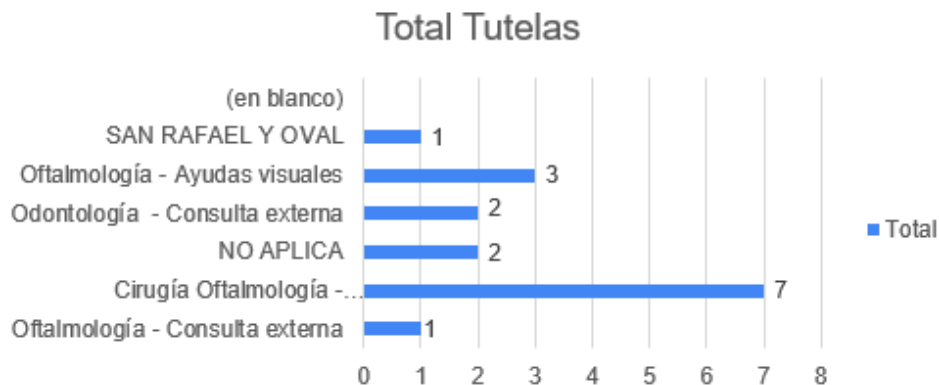
- De los requerimientos jurídicos en total se respondieron dieciséis (16) tutelas, disminuyendo 1 en comparación al mes anterior y dos (2) derechos de petición,





umentando 1 en comparación al mes anterior. Los anteriores datos hacen referencia a la no-oportunidad en procedimientos como FACO, inyección intravítrea y exámenes diagnósticos.

TUTELAS - MARZO	
MES	3
EPS	(Todas)
<b>Etiquetas de fila</b>	<b>Cuenta de Motivo Principal</b>
<input type="checkbox"/> <b>Oftalmología - Consulta externa</b>	<b>1</b>
No oportunidad - Cita - Glaucoma	1
<input type="checkbox"/> <b>Cirugía Oftalmología - Programación de Cx</b>	<b>7</b>
No oportunidad - Cirugía - Faco	3
No oportunidad - Cirugía - Inyección intravítrea	2
No oportunidad - Cirugía - Inyección intravítrea y vitrectomía	1
No oportunidad - Cirugía - Queractetomía	1
<input type="checkbox"/> <b>NO APLICA</b>	<b>2</b>
EPS - No entrega medicamentos	1
Exoneración copago	1
<input type="checkbox"/> <b>Odontología - Consulta externa</b>	<b>2</b>
No aplica (Paciente cuenta con atenciones oportunamente)	1
Solicitud de citas	1
<input type="checkbox"/> <b>Oftalmología - Ayudas visuales</b>	<b>3</b>
No aplica (se encuentra dentro de la oportunidad)	1
No oportunidad - Exámenes diagnósticos - Biometría	1
No oportunidad - Exámenes diagnósticos - Tomografía	1
<input type="checkbox"/> <b>SAN RAFAEL Y OVAL</b>	<b>1</b>
No aplica (Paciente atendido en otra entidad)	1
<input type="checkbox"/> <b>(en blanco)</b>	
(en blanco)	
<b>Total general</b>	<b>16</b>



TOTAL DE TUTELAS - MARZO	TUTELAS RESUELTAS - MARZO	TUTELAS PENDIENTES - MARZO
16	16	0

DERECHOS DE PETICIÓN - MARZO	
MES	3
EPS	(Todas)
<b>Etiquetas de fila</b>	<b>Cuenta de Motivo Principal</b>
<input checked="" type="checkbox"/> Cirugía Oftalmología - Programación de Cx No oportunidad- Cirugía - Faco No portunidad- Ayudas visuales - Inyección intravitrea	2 1 1
<b>Total general</b>	<b>2</b>

TOTAL DE D.P - MARZO	D.P RESUELTAS - MARZO	D.P PENDIENTES - MARZO
2	1	1

Los pendientes que no se resolvieron fue por falta de apertura de agenda: Facoemulsificación (1).

- Se dio tramite y gestión en el mes de Marzo a ciento y nueve (109) requerimientos solicitados por la entidad Asmet Salud. Se evidencia un incremento de 10 solicitudes en comparación al mes anterior.

MES	3
Clinica OAT / Atribuible	(Todas)
<b>Etiquetas de fila</b>	<b>Cuenta de Clasificación Servicio</b>
AYUDA/IMAGEN DX	35
CIRUGÍA/PROCEDIMIENTO	45
CONSULTA	29
<b>Total general</b>	<b>109</b>

TOTAL DE PQRSF - MARZO	PQRSF RESUELTAS - MARZO	PQRSF PENDIENTES - MARZO
109	98	11

Los pendientes que no se resolvieron fue por falta de apertura de agenda: Facoemulsificación (10), estudio de campo visual (1).

- Se dio tramite y gestión en el mes Marzo a setenta (70) requerimientos solicitados por la entidad Nueva EPS. Se evidencia un incremento de 27 solicitudes en comparación al mes anterior.

MES	3
ATRIBUIBLE	(Todas)
<b>Etiquetas de fila</b>	<b>Cuenta de Clasificación Servicio</b>
Consulta	9
CONSULTA	1
Consulta	2
Consulta odontologica	1
Consulta oftalmologia	2
Oftalmologia	7
Procedimiento	8
PROCEDIMIENTO	22
Procedimiento Odontologia	1
Procedimiento Odontología	3
Procedimiento oftalmologia	6
Procedimiento oftalmologia (en blanco)	8
<b>Total general</b>	<b>70</b>

TOTAL DE PQRSF - MARZO	PQRSF RESUELTAS - MARZO	PQRSF PENDIENTES - MARZO
70	67	3

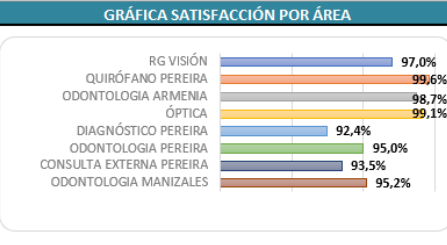
Los pendientes que no se resolvieron fue por falta de apertura de agenda: Facoemulsificación (1), potenciales evocados (1) y estrabismo (1)

### 3. SEGUIMIENTO A LAS PQRSF MARZO 2024

- 3.1. Se socializa en el comité cada una de las inconformidades identificando oportunidades de mejora en cada proceso por su respectivo Líder.
- 3.2. Se realiza gestión con la intención de dar respuesta oportuna a cada PQRSF.
- 3.3. Se realiza gestión con la intención de dar respuesta oportuna a cada tutela y derechos de petición.
- 3.4. Se solicita información para dar respuesta a cada líder de proceso.
- 3.5 Se gestiona y se da respuesta a los requerimientos de las EPS.

### 4. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Para el mes de MARZO 2024 se realiza tabulación y análisis de las encuestas de satisfacción donde se evidencia una satisfacción global del 96.6% de 831 encuestas realizadas. Disminuye un 1% en comparación del mes anterior.

SERVICIO	% SATISFACCIÓN	TOTAL ENCUESTAS APLICADAS	GRÁFICA SATISFACCIÓN POR ÁREA
		<b>831</b>	
		<b>% SATISFACCIÓN GLOBAL</b>	
RG VISIÓN	97,0%	<h1>96,6%</h1>	
QUIRÓFANO PEREIRA	99,6%		
ODONTOLOGIA ARMENIA	98,7%		
ÓPTICA	99,1%		
DIAGNÓSTICO PEREIRA	92,4%		
ODONTOLOGIA PEREIRA	95,0%		
CONSULTA EXTERNA PEREIRA	93,5%		
ODONTOLOGIA MANIZALES	95,2%		





SERVICIO	% SATISFACCIÓN		
	OPORTUNIDAD	HUMANIZACIÓN	ACCESO
<a href="#">MEDICINA PREPAGADA</a>	88,0%	100,0%	100,0%
<a href="#">QUIRÓFANO PEREIRA</a>	99,1%	99,7%	100,0%
ODONTOLOGIA ARMENIA	100,0%	100,0%	94,9%
ÓPTICA	100,0%	98,2%	100,0%
<a href="#">DIAGNÓSTICO PEREIRA</a>	90,9%	100,0%	78,8%
ODONTOLOGIA PEREIRA	90,7%	98,9%	91,6%
ODONTOLOGIA MANIZALES	93,2%	98,6%	90,4%
<a href="#">CONSULTA EXTERNA PEREIRA</a>	87,1%	98,8%	89,2%
<b>Totales</b>	<b>93,6%</b>	<b>99,3%</b>	<b>93,1%</b>

**Sede Pereira:** La principal inconformidad de los usuarios que afecta al porcentaje de satisfacción en esta sede se basa en las preguntas 1 y 2 las cuales hacen referencia a la disponibilidad de agenda para atención a consultas; además del tiempo de espera en sala o el tiempo de agendamiento de la cita, lo anterior estaría ligado a las PQRSF.

En los comentarios de las encuestas por parte de **Odontología** se recibieron 6 inconformidades sobre el aire acondicionado como: “Por favor necesitamos urgente el aire acondicionado, no podemos soportar es insoportable, tener en cuenta la oleada de calor que estamos viviendo” “no tienen aire acondicionado y es desesperable el calor” “mucho calor”

Y 3 felicitaciones sobre el servicio que han recibido: “Excelentes profesionales y maravillosas personas” “La atención es super buena, la gente y los enfermeros son muy respetuosos” “La profesional Paola es una persona altamente calificada, buen trato, muy buenas recomendaciones”

En los comentarios de las encuestas por parte de **Consulta externa** se recibió un comentario: “mejorar la atención Call center para pedir las citas”

En los comentarios de las encuestas por parte de **Quirófano** se recibió 4 comentarios expresando inconformidades: “no hagan esperar tanto a los niños para el procedimiento” “en observación más atención” “que le pongan cobijas a los pacientes cuando la espera es larga por el frío” “con las niñas de recepción un poco más de empatía”

Y 2 comentarios sobre la buena atención: “muy buena atención” “manejan un muy buen servicio, muchas gracias a todo el personal”.

**Sede Manizales:** La principal inconformidad de los usuarios que afecta al porcentaje de satisfacción en esta sede se basa en las preguntas 1 y 2 las cuales hacen referencia a la disponibilidad de agenda para atención a consulta y el tiempo de agendamiento para la cita.

**Sede Armenia:** La principal inconformidad de los usuarios que afecta al porcentaje de satisfacción en esta sede se basa en la pregunta 1 la cual hace referencia al acceso para solicitar citas.

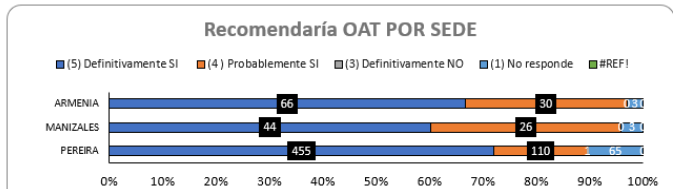
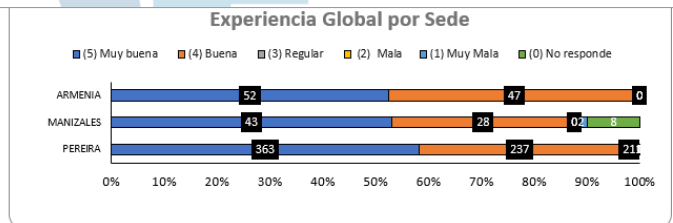
#### 4.1. META SIAU DE ENCUESTAS

Se realizan 831 encuestas en el mes de MARZO 2024; se cumple la meta de encuestas en la sede de Manizales con un 100%. Sin embargo, no se cumple con la meta en la sede de Pereira con un 77% y en la sede de Armenia con un 83%.

MES	AÑO	META SIAU								
MARZO	2024	ARMENIA			MANIZALES			PEREIRA		
META	SERVICIO	META	ENCUESTAS ENTREGADAS	CUMPLIMIENTO	META MES	ENCUESTAS ENTREGADAS	CUMPLIMIENTO	META MES	ENCUESTAS ENTREGADAS	CUMPLIMIENTO
20%	CONSULTA ESPECIALIZADA	0	0	0%	0	0		367	194	53%
20%	ODONTOLOGIA	119	99	83%	73	73	100%	264	237	90%
20%	DIAGNÓSTICO	0	0	0%	0			23	33	143%
20%	ÓPTICA	0	0	0%	0			62	28	45%
80%	QUIROFANO	0	0	0%	0			63	117	186%
20%	RG VISION	0	0	0%	0			79	50	63%
	<b>TOTAL</b>	<b>119</b>	<b>99</b>	<b>83%</b>	<b>73</b>	<b>73</b>	<b>100%</b>	<b>858</b>	<b>659</b>	<b>77%</b>

### 5. RESOLUCIÓN 0256

¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de esta IPS?	ARMENIA	MANIZALES	PEREIRA
	100%	88%	96%
(5) Muy buena	52	43	363
(4) Buena	47	28	237
(3) Regular	0	0	21
(2) Mala			1
(1) Muy Mala		2	1
(0) No responde		8	
<b>TOTAL ENCUESTAS</b>	<b>99</b>	<b>81</b>	<b>623</b>
¿Recomendaría a sus familiares y amigos la Clínica OAT?	ARMENIA	MANIZALES	PEREIRA
	97%	96%	90%
(5) Definitivamente SI	66	44	455
(4) Probablemente SI	30	26	110
(3) Definitivamente NO			1
(2) Probablemente NO			
(1) No responde	3	3	65
<b>TOTAL ENCUESTAS</b>	<b>99</b>	<b>73</b>	<b>631</b>



Se cumple con el 100% de satisfacción de la experiencia global en Armenia. Se cumple con el 96% de satisfacción de la experiencia global en Pereira. No se cumple con el 88% de satisfacción de la experiencia global en Manizales.

Por otra parte, el 97% de las personas encuestadas en la sede de Armenia recomendarían la Clínica OAT. El 96% de las personas encuestadas en la sede de Manizales recomendarían la Clínica OAT. El 90% de las personas encuestadas en la sede de Pereira recomendarían la Clínica OAT.

### 6. ADJUNTOS

6.1. Matriz Encuestas de satisfacción de SIAU MARZO 2023

<https://coat.darumasoftware.com/uploads/staff/assets/user22/NOVIEMBRE%202023.xlsx>

6.2. Matriz PQRSF noviembre 2023

<https://coat.darumasoftware.com/uploads/staff/assets/user22/2023.xlsx>

6.3. PQRD DRIVE Asmet Salud noviembre 2023

<https://coat.darumasoftware.com/uploads/staff/assets/user22/DRIVE%20ASMET%20SALUD%202023.xlsx>

**7. Propuestas para plan de mejoramiento:**

1. Habilitación de agendas para cirugías, consultas y exámenes diagnósticos de acuerdo a lo establecido con Asmet salud por cambio de contrato a partir del mes de Abril. (Lider asistencial)
2. Se establecerá acuerdos con la doctora Alejandra para reducir el número de pacientes en la atención. Mejorando la calidad en la atención y la experiencia de nuestros pacientes (Lider asistencial)
3. Se retroalimentará con la Nueva EPS acerca de los casos que no están aplicando para la clínica oat como PQRSF. (Coordinación de Experiencia)
4. Se tendrán habilitadas agendas de odontología a los procedimientos mencionados en las PQRSF. (Lider odontología)
5. Proponer incentivos a los colaboradores para el aumento de Felicitaciones por trato humanizado. (Coordinación de Experiencias)
6. Contratación de abogado para formación del área jurídica. (Gestión humana)
7. Contratación de personal para orientación y así aportar al cumplimiento de las encuestas de satisfacción en el área de consulta externa. (Lider Facturación)
8. Estandarizar las metas. (Lider Facturación)
9. Contratación de 2 Call center para mejorar el acceso. (Lider Facturación)

**Seguimiento a planes de mejora**



1 habilitación de agendas para cirugías, consultas y exámenes diagnósticos de acuerdo con lo establecido con Asmet salud por cambio de contrato a partir del mes de abril.

¿cuántas agendas se han habilitado de Faco, exámenes diagnósticos (tomo-campo-ecografía)?

Se hace la respectiva acta de humanización con el Dr. Sergio Trujillo en donde se retroalimenta y se llegan a acuerdos - Reunión 02 de abril del 2024

¿Se realizó reunión?

Se establecerá acuerdos con la doctora Alejandra para reducir el número de pacientes en la atención. Mejorando la calidad en la atención y la experiencia de nuestros pacientes (Lider asistencial)

. habilitación de agendas para cirugías, consultas y exámenes diagnósticos de acuerdo con lo establecido con Asmet salud por cambio de contrato a partir del mes de Abril.

4. ¿cuántas agendas se han habilitado de Faco, exámenes diagnósticos (tomo-campo-ecografía)?

5. Se hace la respectiva acta de humanización con el Dr. Sergio Trujillo en donde se retroalimenta y se llegan a acuerdos - Reunión 02 de abril del 2024



## 6. ¿Se realizó reunión?

Se establecerá acuerdos con la doctora Alejandra para reducir el número de pacientes en la atención. Mejorando la calidad en la atención y la experiencia de nuestros pacientes (Líder asistencial)- ¿Se realizó acuerdos?

3. Se retroalimentará con la Nueva EPS acerca de los casos que no están aplicando para la clínica OAT como PQRSF. (Coordinación de Experiencia)

- Se realiza reunión el lunes 08/04/2024 con nueva eps a las 11:00 am en donde se expone los hallazgos en comité de Siau sobre el cargue de pqrfs de pacientes que no cuentan con autorización, y de solicitudes de gestión de cita sin aplicar como pqrfs. Nueva Eps expone sobre la oportunidad de respuesta, se aclara que hay algunos casos pendientes que ya no dependen de la gestión de pqrfs sino de memorandos expuestos por nueva eps. Se concluye con la necesidad de que estén en la reunión más partes interesadas respecto a la gestión de PQRSF.

Se pospone reunión para el 15/04/2024 a las 2:00pm de manera presencial. Sin embargo, se cancela dado que nueva eps se da cuenta que tiene códigos cups desactualizados y proponen ponerse al día con eso para realizar la reunión. Se acepta.

Nueva eps informa que se han identificado que los pacientes de odontología no se acercan a la eps a realizar las autorizaciones respectivas, sino que se van directamente a realizar la PQRS. Se acuerda la importancia de educar al paciente y guiarlos a realizar las autorizaciones respectivas

Evidencia: Acta de reunión.



1. Se tendrán habilitadas agendas de odontología a los procedimientos mencionados en las PQRSF. (Lider odontología)

- ¿Cuántas agendas se habilitaron?

5. Proponer incentivos a los colaboradores para el aumento de Felicitaciones por trato humanizado. (Coordinación de Experiencias)

- Se cotizan suculentas, con mensaje de humanización 10.000 cada una con diploma (valor diferente).



Y 18.000 el siguiente diseño:

6. Contratación de abogado para formación del área jurídica. (Gestión humana)

- Realizado, se realiza contratación de un abogado

7. Contratación de personal para orientación y así aportar al cumplimiento de las encuestas de satisfacción en el área de consulta externa. (Lider Facturación)

- Realizado, se realiza contratación de una segunda persona para orientación

8. Estandarizar las metas. (Lider Facturación)

- Realizado, se estandarizan las metas de la siguiente manera hasta nueva orden:

<b>META ENCUESTAS MENSUAL</b>			
<b>SERVICIO</b>	<b>ARMENIA</b>	<b>PEREIRA</b>	<b>MANIZALES</b>
	<b>META</b>	<b>META</b>	<b>META</b>
CONSULTA ESPECIALIZADA	0	362	0
ODONTOLOGÍA	111	241	64
DIAGNÓSTICO	0	68	0
ÓPTICA	0	87	0
QUIRÓFANO	0	118	0
MEDICINA PREPAGADA	0	62	0
<b>TOTAL</b>	<b>111</b>	<b>938</b>	<b>64</b>
			<b>1113</b>

9. Contratación de 2 Call center para mejorar el acceso. (Lider Facturación)

- Se realiza contratación



## COORDINACIÓN DE EXPERIENCIAS – SOCIALIZACIÓN HALLAZGOS CLINICA OAT

Campana de silencio:

Esta campana se realiza con el fin de encontrar en la Clínica Oat un ambiente servicial, tranquilo, armonioso, humano y agradable fortaleciendo la experiencia del paciente al recibir nuestros servicios de manera integral y reduciendo la contaminación auditiva. Para lo anterior se realiza libreto, el cual se deberá decir a los pacientes en un tono de voz adecuado.

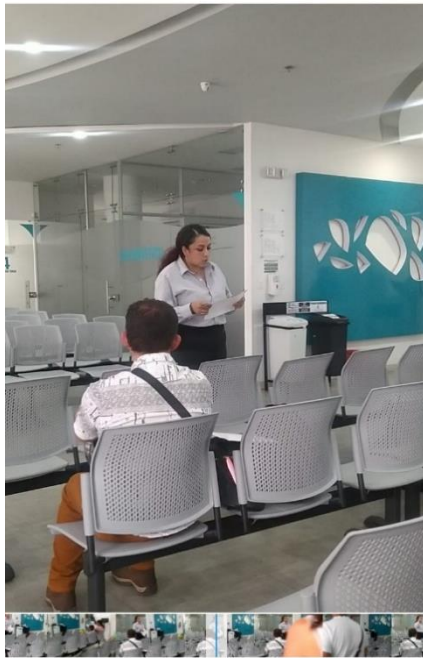
El personal responsable de este será orientación y si se lo requiere admisiones.

De manera sectorizada daremos la siguiente información: “Hola buenos días (2 veces con pausa), Bienvenidos a la Clínica OAT, mi nombre es (...) les quiero hacer una sugerencia, como se pueden dar cuenta de los consultorios nuestros profesionales llaman a los pacientes y del turnero también, como lo pueden notar hay demasiado ruido en el ambiente que impide que muchos pacientes escuchen bien, les pedimos el favor bajar el tono de voz, si necesitan hablar por celular o ver algún video pueden salir un momento y después volver a ingresar. Si requieren alguna ayuda o información con mucho gusto se pueden acercar a mí, muchas gracias por su atención”

Esta información se dará a los pacientes en sala de espera cada 2 horas cuando haya pocos pacientes y cada hora si el número de pacientes aumenta.

< 10 de Abril, 2024

14:47 / Colombia, Risaralda, Pereira, Avenida J...



### **Capacitaciones PQRSF y Encuestas de Satisfacción:**

Con el propósito de generar sentido de pertenencia e implementar planes de mejora desde la realidad de la Clínica y así aportar a los estándares de calidad propuestos, se realiza sensibilización y capacitación sobre las encuestas de satisfacción. Se da a conocer la importancia de cumplir las metas propuestas, pero sobre todo la importancia de realizarlas a conciencia y de cómo realizarlas.

Igualmente, se realizan capacitaciones de PQRSF sobre los medios (drive de nueva Eps, drive de Asmet salud, correos, buzón de sugerencia, presencial) en los que se reciben y se gestionan estas. Se recuerda la importancia de dar una respuesta oportuna con el fin de optimizar las aperturas de agenda tanto de consulta externa como de programación de cirugía.



Clínica OAT	REGISTRO DE ASISTENCIA Y ENTREGA DE INFORMACIÓN	CODIGO: RG-AR-02
	PROCESO AL QUE PERTENECE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DEL RECURSO HUMANO	VERSIÓN: 02 FECHA: 15/02/2019

ASUNTO: Socialización - Gestión de PQRSE - Encuesta de satisfacción.

LUGAR: \_\_\_\_\_

FECHA: 10/04/2024

RESPONSABLE: Claudia Paz - Daniels Hoops

EXPOSITO: Claudia Paz - coord. de experiencia

Nº	NOMBRE	CARGO	FIRMA	CORREO
1	Allysona Pineda	Aux. enfermería	Allysona Pineda	
2	JOSEFINA Cecilia RODRIGUEZ	Aux. enfermería	JOSEFINA RODRIGUEZ	RODRIGUEZJOSEFINA@OAT.COM
3	Laura Fernanda Salazar	Enfermera	Laura Fernanda Salazar	COORDINADORA@OAT.COM
4	Daniela Machado	Coordin. C.O.	Daniela Machado	coordinadora@oat.com
5	Patricia M. Lombardo C.	Aux. Enfermería	Patricia M. Lombardo C.	
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

Clínica OAT	REGISTRO DE ASISTENCIA Y ENTREGA DE INFORMACIÓN	CODIGO: RG-AR-02
	PROCESO AL QUE PERTENECE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DEL RECURSO HUMANO	VERSIÓN: 02 FECHA: 15/02/2019

ASUNTO: Socialización del libro de Campaña de silencio

LUGAR: Admisiones

FECHA: 10/04/2024

RESPONSABLE: Claudia Paz

EXPOSITO: Claudia Paz - coord. de experiencia.

Nº	NOMBRE	CARGO	FIRMA	CORREO
1	George Goveas May	Directora de admisión	George Goveas May	
2				
3	Enika Rojas Ocampo	Orientación	Enika R.	enikasojas@oat.com
4	Carolina Paredes O.	Admisiones	Carolina P.	
5	Stephanie Escobar E.	Admisiones	Stephanie E.	
6	Sonia Tapasco	Admisiones	Sonia T.	
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

## Socialización de hallazgos en el comité de SIAU -

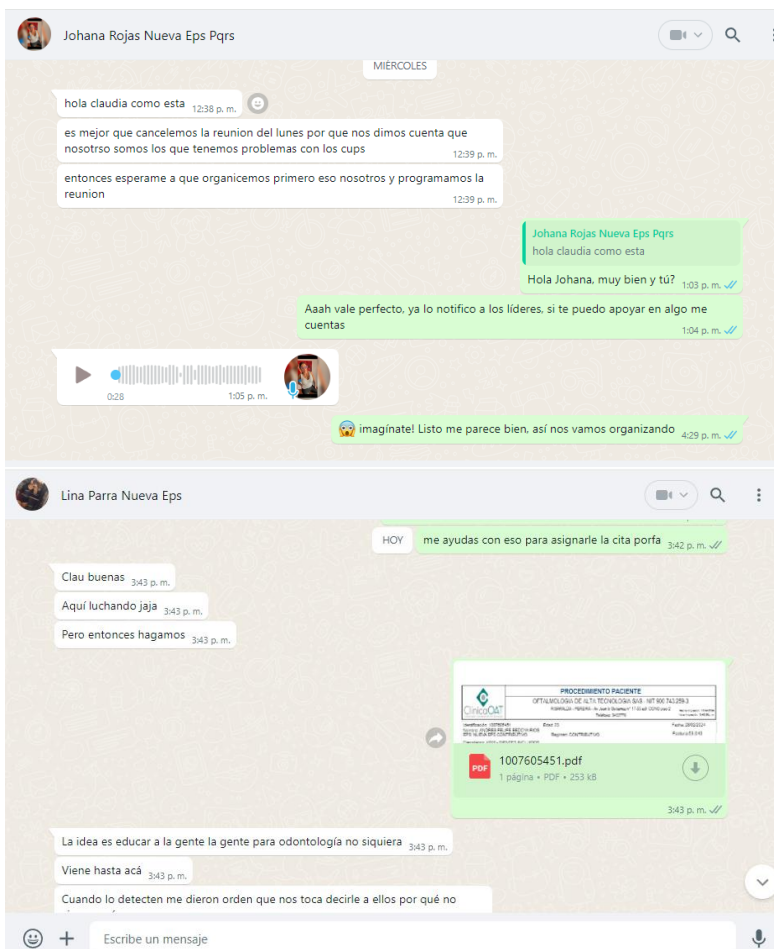
**Drive Nueva EPS:** Se realiza reunión con funcionarios de la Nueva EPS acerca de los casos de PQRS que no están aplicando para la clínica OAT dado que se ha identificado que muchos casos no cuentan con autorizaciones para el agendamiento de las citas, por ende, no se estaría colocando la pqr ni por acceso, ni por oportunidad, ni por humanización.

Es así como se realiza reunión el lunes 08/04/2024 con nueva eps a las 11:00 am en donde se expone los hallazgos en comité de Siau sobre el cargue de pqr de pacientes que no cuentan con autorización, y de solicitudes de gestión de cita sin aplicar como pqr. Nueva Eps expone sobre la oportunidad de respuesta, se aclara que hay algunos casos pendientes que ya no dependen de la gestión de pqr sino de memorandos expuestos por nueva eps. Se concluye con la necesidad de que estén en la reunión más partes interesadas respecto a la gestión de PQRSF.

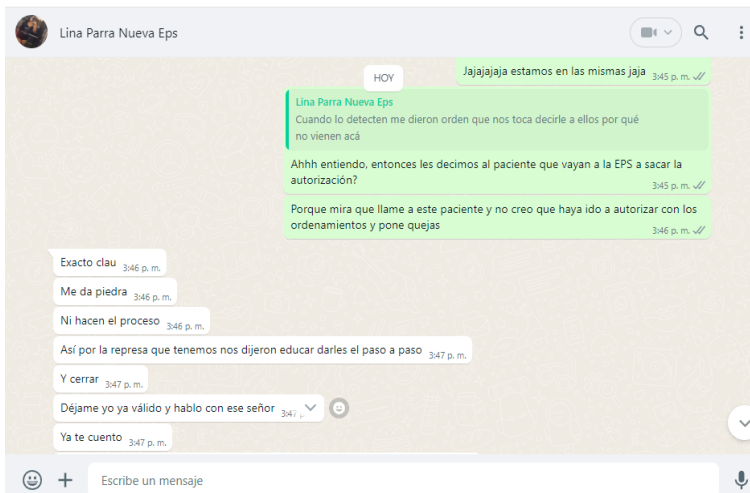
Se pospone reunión para el 15/04/2024 a las 2:00pm de manera presencial. Sin embargo, se cancela dado que nueva eps se da cuenta que tiene códigos cups desactualizados y proponen ponerse al día con eso para realizar la reunión. Se acepta.

Nueva eps informa que, a partir de la reunión, han identificado que los pacientes de odontología no se acercan a la eps a realizar las autorizaciones respectivas, sino que se van directamente a realizar la PQRS. Se acuerda la importancia de educar al paciente y guiarlos a realizar las autorizaciones respectivas

Evidencia: Acta de reunión.







## PROPUESTAS – COORDINACIÓN DE EXPERIENCIA

Desde la observación participante y al estar inmersa en el día a día de la clínica, se identifican factores claves que fortalecen la experiencia de los pacientes como es el trato humanizado de todos los colaboradores, la actitud servicial, el trabajo en equipo, la comunicación asertiva, la empatía y la atención al cliente. Sin embargo, esto va anclado al orden y organización de la clínica, es decir, a tener protocolos y funciones claras, si bien es importante el trabajo en equipo y la atención, también es fundamental saber cuáles responsabilidades corresponden a cada cargo para suplir las necesidades del paciente de manera integral y oportuna.

Como factor diferenciador a las demás clínicas, desde coordinación de experiencia se propone:

**Sala de espera amigable y humanizada:** La sala de espera cumple con lo necesario para suplir la necesidad principal, sin embargo, se identifica que el tiempo de espera en sala en ocasiones se vuelve extenso por varios factores del día a día, como la agenda de varios pacientes, como un equipo dañado, la atención a varias urgencias, la llegada tarde de alguna persona o complicaciones en el quirófano, que, si bien se le brinda solución, se podría pensar en hacer la espera más agradable. Es así como se propone:

- 1. Espacio lúdico para niños, niñas y bebés:** Se ha evidenciado cómo en jornadas pediátricas los niños, las niñas y los bebés, se impacientan por el tiempo en sala y en varias ocasiones por el hambre, ingresan al quirófano o al consultorio indispuestos. Para lo anterior, un espacio en donde puedan pintar, ver una peli, encontrar juegos didácticos, encontrar una decoración en la pared con dibujos animados, puede servir como distractor.

2. **Repisa informativa:** Se ha identificado que esperar con lecturas informativas ya sea de la clínica (comics salud oral y visual) o lecturas de cultura general, reduce la impaciencia e indisposición ya que la mente se encuentra distraída. Lo anterior
3. también fortalece los indicadores sobre la educación al paciente. Además, se podría pensar en juegos escritos, como sopa de letras o crucigramas.
4. **Cambiador para bebés:** Actualmente, los bebés son cambiados en los muebles de la sala de espera.
5. **Figura representativa - Rafaelito o Rafaelita:** El diseño de una figura representativa puede brindar beneficios, desde fortalecer la identidad y reconocimiento de la clínica hasta generar una conexión emocional con los pacientes. También puede caracterizar la parte humana de la clínica, enseñando valores, derechos y deberes, además de cuidados preventivos en sala de espera, como también ser el portavoz de los servicios de esta.



## **ACTA PQRSF – REQUERIMIENTOS EPS – REQUERIMIENTOS ESPECIALES ABRIL 2024**

### **Funciones:**

Garantizar la apertura del buzón de sugerencias, procedimiento que se realizará como mínimo con dos miembros del Comité. Consolidar y analizar una vez al mes, las manifestaciones de inconformidad, sugerencia o reconocimiento presentadas por los usuarios. Hacer seguimiento a las acciones adoptadas por los responsables de cada unidad o servicio comprometidos las manifestaciones de inconformidad, sugerencia o reconocimiento presentadas por los usuarios. Presentar a la Gerencia informe mensual consolidado de las manifestaciones de los usuarios y acciones adoptadas. Publicar en Carteleras de la clínica el resultado de la evaluación de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones presentadas. Formular a la Gerencia las recomendaciones para mejora de los servicios atendiendo el comportamiento de las manifestaciones de inconformidad, sugerencia o reconocimiento presentadas por los usuarios

### **Informe de SIAU APERTURA BUZON DE SUGERENCIA ABRIL 2024**

Sede Pereira: Se tiene (4) Actas de apertura de Buzón: ABRIL día ,03, 16, 18,19, 23, 24, 25, 26, 29,30

Sede Armenia: Se tiene (4) Actas de apertura de Buzón: ABRIL día 05, 12, 19

Sede Manizales: Se tiene (4) Actas de apertura de Buzón: ABRIL día 05,12, 19, 26

## **2. CONSOLIDACIÓN PQRSF ABRIL 2024**

Se consolida, analiza y se da respuesta a las manifestaciones de inconformidad, peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, felicitaciones o requerimientos presentadas por los usuarios y las entidades de salud. Anexo Matriz de Tabulación PQRSF ABRIL 2024.

Para el mes de abril se dio gestionaron en total 25 PQRSF, con una disminución de 3 PQRSF en comparación al mes anterior. Se distribuyen en dos (2) peticiones, dieciocho (18) quejas y cinco (5) sugerencias.

6 felicitaciones en encuestas de Satisfacción (Odontología-Quirófano)

PQRSF	
MES	4
Entidad	(Todas)
Etiquetas de fila	<input checked="" type="checkbox"/> Cuenta de Motivo Principal
<input type="checkbox"/> PETICIÓN BUZÓN	2
<input type="checkbox"/> Odontología - Consulta externa	1
Solicitud de citas - Entrega de prótesis	1
<input type="checkbox"/> Oftalmología - Consulta externa	1
No oportunidad - Exámenes diagnósticos - Paquimetría	1
<input type="checkbox"/> QUEJA BUZÓN	13
<input type="checkbox"/> Facturación	5
Acceso difícil telefónico	1
Falla o ausencia de información	1
No oportunidad - Exámenes diagnósticos - Paquimetría	2
Reprogramación sin previo aviso	1
<input type="checkbox"/> Odontología - Consulta externa	3
Atención - Humanización	2
Atención - Lugar de facturación	1
<input type="checkbox"/> Oftalmología - Consulta externa	3
Demora para la atención	2
Solicitud de citas - Exámenes - Ecografía	1
<input type="checkbox"/> VIP	1
Demora para la atención	1
<input type="checkbox"/> Facturación	1
No oportunidad - Exámenes diagnósticos - Paquimetría	1
<input type="checkbox"/> QUEJA CORREO	1
<input type="checkbox"/> VIP	1
Solicitud Documentos	1
<input type="checkbox"/> QUEJA SUPERSALUD	3
<input type="checkbox"/> Odontología - Consulta externa	3
Solicitud cita - Valoración Preanestésica	1
Solicitud de citas - Segundo Concepto	2
<input type="checkbox"/> SUGERENCIA BUZÓN	5
<input type="checkbox"/> CALIDAD	2
Infraestructura	1
Infraestructura - Aseo	1
<input type="checkbox"/> Odontología - Consulta externa	1
Falla o ausencia de información	1
<input type="checkbox"/> VIP	2
Atención - Urgencia	1
Demora para la atención	1
<input type="checkbox"/> QUEJA - DEFENSORIA	1
<input type="checkbox"/> Oftalmología - Consulta externa	1
Solicitud de citas - Exámenes - Recuento y Biometría	1
<b>Total general</b>	<b>25</b>

	TOTAL DE PQRSF - ABRIL	REQUERIMIENTOS PQRSF - ABRIL	PQRSF PENDIENTES - ABRIL
PETICIÓN	2	2	0
QUEJA	18	18	0
RECLAMO	0	0	0
SUGERENCIA	5	5	0
FELICITACIONES	0	0	0

Según la tabulación anterior, se evidencian 2 quejas por atención en humanización. Se incrementa las quejas de pacientes que deben realizarse el examen de paquimetría en ambos ojos y solo se realiza en uno (3), surgen 2 sugerencias para el área de calidad en cuanto al aseo y en cuanto a la demora en la atención hay 2 quejas en consulta externa y 1 en VIP



Desde SIAU se gestionó y se dio respuesta a ochenta y uno (81) requerimientos de eps vía correo electrónico, en los cuales prima la solicitud de citas por parte de las entidades de salud ya sea por seguimiento de tutela o porque no consiguen la cita con otro prestador.

REQUERIMIENTOS	
MES	4
Entidad	(Todas)
<b>Etiquetas de fila</b>	<b>Cuenta de Motivo Principal</b>
<input type="checkbox"/> <b>Cirugía Oftalmología - Programación de Cx</b>	<b>2</b>
Solicitud procedimiento- Seguimiento Tutela - Inyección	1
Solicitud procedimiento- Seguimiento tutela - Faco	1
<input type="checkbox"/> <b>Odontología - Consulta externa</b>	<b>32</b>
Cotización - salud total	1
Gestión realización de MIPRES	1
Memorando - Solicitud de Mipres	1
No aplica (Caso de EPS)	3
No aplica (Servicio asignado)	4
No oportunidad - Cita Odontopediatria	1
No oportunidad - Exodoncia	2
Solicitud cita- Seguimiento tutela - Odontopediatria	1
Solicitud citas - Seguimiento tutela - Rehabilitación Oral	1
Solicitud de citas - Seguimiento Tutela - Exodoncia Bajo anestesia	1
Solicitud de citas - Segundo Concepto	1
Solicitud de procedimiento odontologico	2
Solicitud Documentos	10
Solicitud Documentos - seguimiento tutela	1
Solicitud procedimiento - Sanción Arresto	1
Solicitud procedimiento - Seguimiento Tutela - Exodoncia	1
<input type="checkbox"/> <b>Oftalmología - Consulta externa</b>	<b>47</b>
Error en la formulación	1
No oportunidad - Cirugia - Faco	1
No oportunidad - Exámenes diagnosticos - Recuento y Biometria	3
Solicitud de citas - Oculoplastia	1
Solicitud de citas - Oftalmología	1
Solicitud de citas - Seguimiento tutela - Recuento y Biometria	1
Solicitud Documentos	38
Solicitud Procedimiento - Seguimiento tutela - Inyección intravitreo	1
<b>Total general</b>	<b>81</b>

- De los requerimientos jurídicos en total se respondieron veintinueve (29) tutelas, aumentando 13 en comparación al mes anterior y cuatro (4) derechos de petición, aumentando 2 en comparación al mes anterior. Los anteriores datos hacen referencia a la no-oportunidad en procedimientos como FACO, inyección intravítrea y exámenes diagnósticos.

TUTELA	
MES	4
EPS	(Todas)
<b>Etiquetas de fila</b> <input type="checkbox"/> Cuenta de Motivo Principal	
<input type="checkbox"/> <b>Oftalmología - Consulta externa</b>	3
Acceso difícil telefónico - Cita - Retinología	1
Solicitud de cita - Cornea	1
Solicitud de cita - Oculoplastia	1
<input type="checkbox"/> <b>Cirugía Oftalmología - Programación de Cx</b>	13
No aplica (Paciente San Rafael)	1
No oportunidad - Cirugía - Faco	10
No oportunidad - Cirugía - Inyección	1
No oportunidad - Cirugía - Laser Fotocoagulación	1
<input type="checkbox"/> <b>No aplica (Caso EPS)</b>	6
Entrega medicamentos	1
No aplica (Caso EPS)	1
No aplica (Paciente no atendida por OAT)	1
No aplica (Paciente solicita entrega medicamentos)	2
Solicitud de cita - Neurooftalmología	1
<input type="checkbox"/> <b>Odontología - Consulta externa</b>	2
No oportunidad - Cirugía - Inyección Miorelajante	1
Solicitud de citas - Cirugía maxilofacial	1
<input type="checkbox"/> <b>Oftalmología - Ayudas visuales</b>	5
Acceso difícil telefónico	1
No oportunidad - Exámenes diagnósticos - Ecografía y control Glaucoma	1
No oportunidad - Exámenes diagnósticos - Estudio de campo	1
No oportunidad - Exámenes diagnósticos - Estudio de campo y Paquimetría	1
No oportunidad - Exámenes diagnósticos - Tomografía	1
<b>Total general</b>	29

DERECHO DE PETICIÓN	
MES	4
EPS	(Todas)
<b>Etiquetas de fila</b> <input type="checkbox"/> Cuenta de Motivo Principal	
<input type="checkbox"/> <b>Cirugía Oftalmología - Programación de Cx</b>	1
No oportunidad- Cirugía - Faco	1
<input type="checkbox"/> <b>Oftalmología - Ayudas visuales</b>	2
No oportunidad - Capsulotomía	1
No oportunidad- Exámenes campo y control oftalmología	1
<input type="checkbox"/> <b>Oftalmología - Consulta Externa</b>	1
No oportunidad- Consulta Externa	1
<b>Total general</b>	4

- Se dio trámite y gestión en el mes de abril a ciento treinta (130) requerimientos solicitados por la entidad Asmet Salud. Se evidencia un incremento de 21 solicitudes en comparación al mes anterior.

ASMET	
MES	4
Clinica OAT / Atribuible	(Todas)
<b>Etiquetas de fila</b> <input type="checkbox"/> Cuenta de Clasificación Servicio	
AYUDA/IMAGEN DX	34
CIRUGÍA/PROCEDIMIENTC	44
CONSULTA	48
OTROS	2
PROCEDIMIENTO	2
(en blanco)	
<b>Total general</b>	130

Se dio trámite y gestión en el mes Abril a setenta y cuatro (74) requerimientos solicitados por la entidad Nueva EPS. Se evidencia un incremento de 4 solicitudes en comparación al mes anterior.

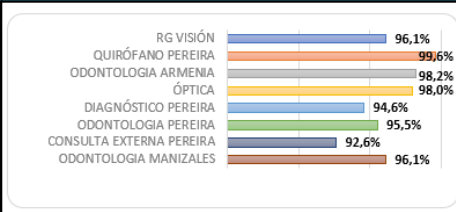
NUEVA EPS	
MES	4
ATRIBUIBLE A...	(Todas)
Etiquetas de fila	Cuenta de CILASIFICACIÓN SERVICIO
Consulta odontología	4
Consulta oftalmología	25
Procedimiento de ODONTOLOGIA	2
Procedimiento oftalmología	43
<b>Total general</b>	<b>74</b>

### 3. SEGUIMIENTO A LAS PQRSF MARZO 2024

- 3.1. Se socializa en el comité cada una de las inconformidades identificando oportunidades de mejora en cada proceso por su respectivo Líder.
- 3.2. Se realiza gestión con la intención de dar respuesta oportuna a cada PQRSF.
- 3.3. Se realiza gestión con la intención de dar respuesta oportuna a cada tutela y derechos de petición.
- 3.4. Se solicita información para dar respuesta a cada líder de proceso.
- 3.5. Se gestiona y se da respuesta a los requerimientos de las EPS.

### 4. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Para el mes de ABRIL 2024 se realiza tabulación y análisis de las encuestas de satisfacción donde se evidencia una satisfacción global del 96.6% de 1107 encuestas realizadas.

SERVICIO	% SATISFACCIÓN	TOTAL ENCUESTAS APLICADAS	GRÁFICA SATISFACCIÓN POR ÁREA
		1110	
RG VISIÓN	96,1%	<b>96,5%</b>	
QUIRÓFANO PEREIRA	99,6%		
ODONTOLOGIA ARMENIA	98,2%		
ÓPTICA	98,0%		
DIAGNÓSTICO PEREIRA	94,6%		
ODONTOLOGIA PEREIRA	95,5%		
CONSULTA EXTERNA PEREIRA	92,6%		
ODONTOLOGIA MANIZALES	96,1%		
		<b>% SATISFACCIÓN GLOBAL</b>	

SERVICIO	% SATISFACCIÓN		
	OPORTUNIDAD	HUMANIZACIÓN	ACCESO
<a href="#">MEDICINA PREPAGADA</a>	92,2%	100,0%	96,1%
<a href="#">QUIRÓFANO PEREIRA</a>	99,2%	100,0%	100,0%
ODONTOLOGIA ARMENIA	98,2%	98,2%	96,4%
ÓPTICA	100,0%	96,0%	93,3%
<a href="#">DIAGNÓSTICO PEREIRA</a>	89,2%	100,0%	81,9%
ODONTOLOGIA PEREIRA	92,1%	98,9%	93,8%
ODONTOLOGIA MANIZALES	92,2%	100,0%	92,2%
<a href="#">CONSULTA EXTERNA PEREIRA</a>	86,4%	98,8%	91,7%
<b>Totales</b>	<b>93,7%</b>	<b>99,0%</b>	<b>93,2%</b>

**Sede Pereira:** La principal inconformidad de los usuarios que afecta al porcentaje de satisfacción en esta sede se basa en las preguntas 1 y 2 las cuales hacen referencia a la disponibilidad de agenda para atención a consultas; además del tiempo de espera en sala o el tiempo de agendamiento de la cita, lo anterior estaría ligado a las PQRSF. Igualmente hace referencia al acceso, a la facilidad para comunicarse a call center.

- En los comentarios de las encuestas por parte de **Odontología** se recibieron 2 inconformidades sobre el aire acondicionado como: “Por favor colocar aire acondicionado”, “Sería bueno un aire acondicionado hace demasiado calor es insoportable la consulta”

Y 3 felicitaciones sobre el servicio que han recibido: “Felicitaciones por un servicio optimo y humano, muchas gracias”, “Trato muy excelente, felicitaciones”, “La calidad humana hace sentir que es vocación independientemente de la profesión”.

- En los comentarios de las encuestas por parte de **Consulta externa** se recibieron inconformidades como: “quisiera más agilidad para programar las citas y que no las cancelen el mismo día, ya que a veces los pacientes son de veredas o pueblos y ya vienen en camino”, “Muy mala atención de la Dra. y no da tiempo de mostrar exámenes ni consultas previas. Las consultas se demoran menos de 3 minutos”, “Son muy demoradas las agendas para exámenes diagnósticos”, “Estuve hospitalizada por dolor en el ojo izquierdo; la doctora fue muy grosera al abrir al ojo; ella temblaba como del estrés; la doctora es de poca paciencia, me regañó porque no me aplico las gotas, yo si me aplico las gotas”, “Muy demorada la atención a consulta; no colocar a esperar al paciente; si la Dra. tiene cirugía, programar mejor los pacientes de consulta. Hija Monica”.



1 felicitación “El Dr. Reinaldo me atendió muy bien”

- En los comentarios de las encuestas por parte de **Quirófano** se recibió 2 felicitaciones: “LA ENFERMERA GORDITA QUE NOS INGRESO ESCELENTE UN GRAN CARISMA Y MI NIÑA LE ENCANTO ESO, DESPUES DE SALIR DE CIRUGIA ME ACOSARON PARA SACAR A MI NIÑA DE RECUPERACION MI HIJA MUY ASUSTADITA PERO CUANDO VIO A LA ENFERMERA GORDITA SE TRANQUILIZO Y MEJORO GRACIAS”, “LA CALIDAD DE PERSONA QUE TIENE LA NIÑA DE PREPARACION ES HERMOSA DIOS LA BENDIGA SIEMPRE”

**Sede Manizales:** La principal inconformidad de los usuarios que afecta al porcentaje de satisfacción en esta sede se basa en las preguntas 1 y 2 las cuales hacen referencia a la disponibilidad de agenda para atención a consulta y el tiempo de agendamiento para la cita.

**Sede Armenia:** La principal inconformidad de los usuarios que afecta al porcentaje de satisfacción en esta sede se basa en la pregunta 1 la cual hace referencia al acceso para solicitar citas.

#### 4.1. META SIAU DE ENCUESTAS

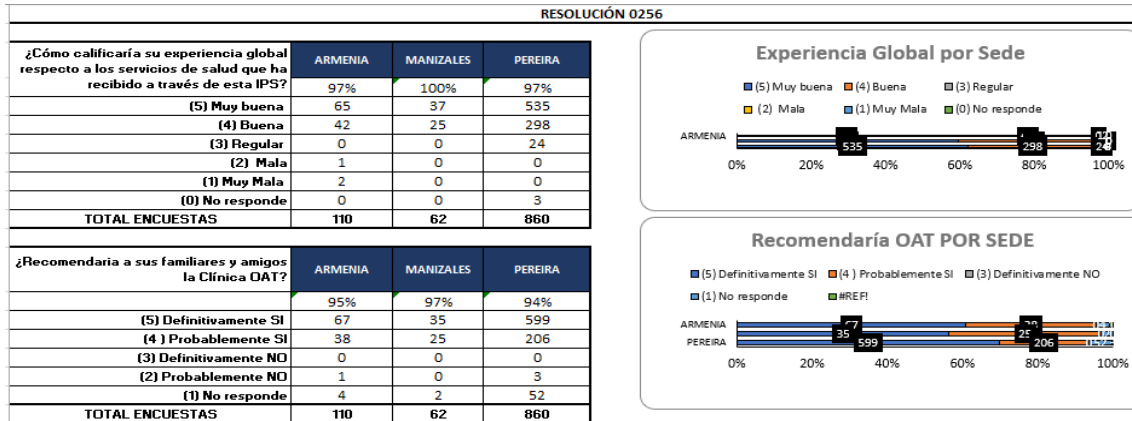
Se realizan 831 encuestas en el mes de abril 2024; se cumple la meta de encuestas en la sede de Manizales con un 100% y en la sede de Armenia con un 100%. Sin embargo, no se cumple con la meta en la sede de Pereira con un 94%.

META SIAU										
META	SERVICIO	ARMENIA			MANIZALES			PEREIRA		
		META	ENCUESTAS ENTREGADAS	CUMPLIMIENTO	META MES	ENCUESTAS ENTREGADAS	CUMPLIMIENTO	META MES	ENCUESTAS ENTREGADAS	CUMPLIMIENTO
20%	CONSULTA ESPECIALIZADA	0	0	0%	0	0		362	339	94%
20%	ODONTOLOGIA	111	111	100%	64	64	100%	241	241	100%
20%	DIAGNÓSTICO	0	0	0%	0	0		68	83	122%
20%	ÓPTICA	0	0	0%	0	0		87	75	86%
80%	QUIROFANO	0	0	0%	0	0		118	120	102%
20%	RG VISION	0	0	0%	0	0		62	77	124%
	<b>TOTAL</b>	<b>111</b>	<b>111</b>	<b>100%</b>	<b>64</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>	<b>938</b>	<b>935</b>	<b>100%</b>

	<b>ENCUESTAS</b>	
<b>META</b>	<b>1113</b>	
<b>REALIZADAS</b>	<b>1110</b>	<b>100%</b>

## 5. RESOLUCIÓN 0256



Se cumple con el 97% de satisfacción de la experiencia global en Armenia.

Se cumple con el 97% de satisfacción de la experiencia global en Pereira

No se cumple con el 100% de satisfacción de la experiencia global en Manizales.

Por otra parte, el 95% de las personas encuestadas en la sede de Armenia recomendarían la Clínica OAT.

El 97% de las personas encuestadas en la sede de Manizales recomendarían la Clínica OAT.

El 94% de las personas encuestadas en la sede de Pereira recomendarían la Clínica OAT.

## 6. ADJUNTOS

6.1. Matriz Encuestas de satisfacción de SIAU Febrero 2024

<https://coat.darumasoftware.com/uploads/staff/assets/user24/FEBRERO%202024.xlsx>

6.2. Matriz PQRSF Febrero 2024

<https://coat.darumasoftware.com/uploads/staff/assets/user24/2024-TUTELAS-PETICIONES-PQRS-CONSOLIDADO.es-1.xlsx>

6.3. PQRD DRIVE Asmet Salud y Nueva Eps Febrero 2024

<https://coat.darumasoftware.com/uploads/staff/assets/user24/NUEVA%20-%20ASMET%20-%20PQRS%20-%20EPS%20-%20CL%20C3%8DNICA%20OAT%20xlsx%20-%20281%29-1.xlsx>

## COORDINACIÓN DE EXPERIENCIAS – SOCIALIZACIÓN HALLAZGOS CLINICA OAT

### **Campaña de silencio:**

Esta campaña se realiza con el fin de encontrar en la Clínica Oat un ambiente servicial, tranquilo, armonioso, humano y agradable fortaleciendo la experiencia del paciente al recibir nuestros servicios de manera integral y reduciendo la contaminación auditiva. Para lo anterior se realiza libreto, el cual se deberá decir a los pacientes en un tono de voz adecuado.

El personal responsable de este será orientación y si se lo requiere admisiones.

De manera sectorizada daremos la siguiente información: *“Hola buenos días (2 veces con pausa), Bienvenidos a la Clínica OAT, mi nombre es (...) les quiero hacer una **sugerencia, como se pueden dar cuenta** de los consultorios nuestros profesionales llaman a los pacientes y del turnero también, **como lo pueden notar** hay demasiado ruido en el ambiente que impide que muchos pacientes escuchen bien, **les pedimos el favor** bajar el tono de voz, si necesitan hablar por celular o ver algún video pueden salir un momento y después volver a ingresar. Si requieren alguna ayuda o información con mucho gusto se pueden acercar a mí, muchas gracias por su atención”*

Esta información se dará a los pacientes en sala de espera cada 2 horas cuando haya pocos pacientes y cada hora si el número de pacientes aumenta.

### **Capacitaciones PQRSF y Encuestas de Satisfacción:**

Con el propósito de generar sentido de pertenencia e implementar planes de mejora desde la realidad de la Clínica y así aportar a los estándares de calidad propuestos, se realiza sensibilización y capacitación sobre las encuestas de satisfacción. Se da a conocer la importancia de cumplir las metas propuestas, pero sobre todo la importancia de realizarlas a conciencia y de cómo realizarlas.




< 10 de Abril, 2024  
14:47 | Colombia, Risaralda, Pereira, Avenida J...



Igualmente, se realizan capacitaciones de PQRSF sobre los medios (drive de nueva Eps, drive de Asmet salud, correos, buzón de sugerencia, presencial) en los que se reciben y se gestionan

estas. Se recuerda la importancia de dar una respuesta oportuna con el fin de optimizar las aperturas de agenda tanto de consulta externa como de programación de cirugía.



	REGISTRO DE ASISTENCIA Y ENTREGA DE INFORMACIÓN	CODIGO: RG-AR-02
	PROCESO AL QUE PERTENECE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DEL RECURSO HUMANO	VERSIÓN: 02 FECHA: 15/02/2019

ASUNTO: Socialización - Gestión de PQRS - Encuesta de satisfacción.


LUGAR: \_\_\_\_\_

FECHA: 10/04/2024

RESPONSABLE: Claudia Paz - Daniela Rojas

EXPOSITOR: Claudia Paz - coord. de experiencia

Nº	NOMBRE	CARGO	FIRMA	CORREO
1	Almendra Alarcón	Auxiliar de enfermería	<i>Almendra Alarcón</i>	
2	Josefin Ochoa	COORDINADORA DE EXPERIENCIA DE PACIENTES	<i>Josefin Ochoa</i>	
3	Laura Patricia Salazar	Enfermera jefe	<i>Laura Patricia Salazar</i>	
4	Daniela Rojas	Coordinadora de Experiencia de Paciente	<i>Daniela Rojas</i>	
5	Patricia M. Lombardo	Auxiliar de enfermería	<i>Patricia M. Lombardo</i>	
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

	REGISTRO DE ASISTENCIA Y ENTREGA DE INFORMACIÓN	CODIGO: RG-AR-02
	PROCESO AL QUE PERTENECE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DEL RECURSO HUMANO	VERSIÓN: 02 FECHA: 15/02/2019

ASUNTO: Socialización del libro Campaña de silencio

LUGAR: Admisiones

FECHA: 10/04/2024

RESPONSABLE: Claudia Paz

EXPOSITOR: Claudia Paz - coord. de experiencia

Nº	NOMBRE	CARGO	FIRMA	CORREO
1	María Lorena Díaz	Coordinadora de Experiencia de Paciente	<i>María Lorena Díaz</i>	
2				
3	Enika Rojas Ordoñez	Orientación	<i>Enika R.</i>	enikasoj@oat.edu.co
4	Cristina Ronderos O.	Admisiones	<i>Cristina R.</i>	
5	Stefania Escobar E.	Admisiones	<i>Stefania E.</i>	
6	Sonia Tapasco	Admisiones	<i>Sonia T.</i>	
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

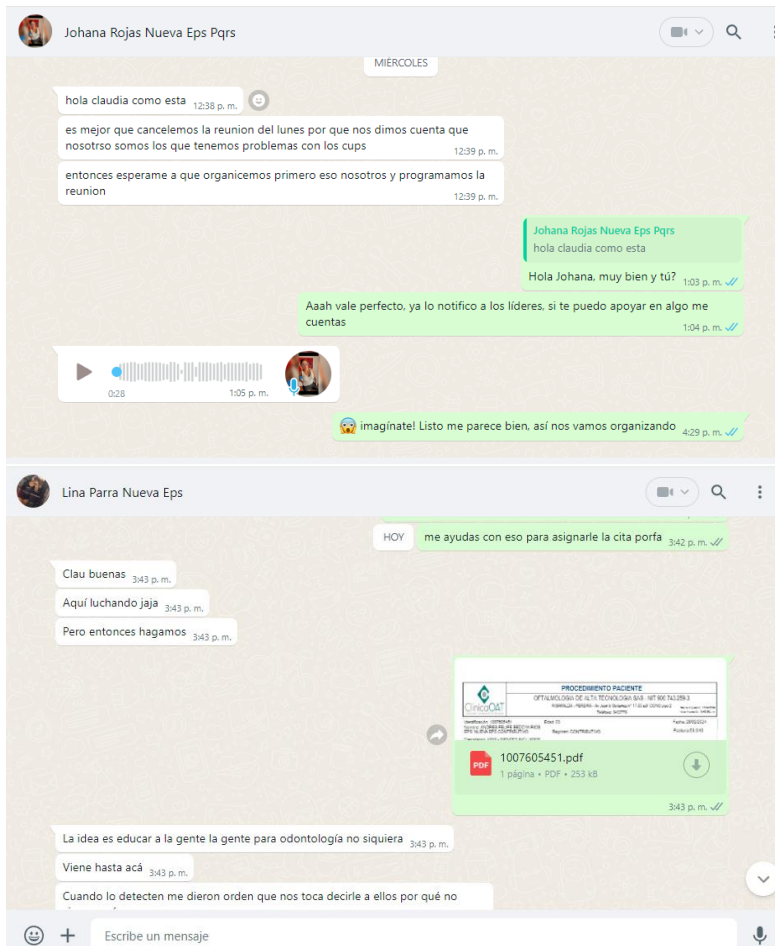
**Socialización de hallazgos en el comité de SIAU – Drive Nueva EPS:** Se realiza reunión con funcionarios de la Nueva EPS acerca de los casos de PQRS que no están aplicando para la clínica OAT dado que se ha identificado que muchos casos no cuentan con autorizaciones para el agendamiento de las citas, por ende, no se estaría colocando la pqrs ni por acceso, ni por oportunidad, ni por humanización.

Es así como se realiza reunión el lunes 08/04/2024 con nueva eps a las 11:00 am en donde se expone los hallazgos en comité de Siau sobre el cargue de pqrsf de pacientes que no cuentan con autorización, y de solicitudes de gestión de cita sin aplicar como pqrsf. Nueva Eps expone sobre la oportunidad de respuesta, se aclara que hay algunos casos pendientes que ya no dependen de la gestión de pqrsf sino de memorandos expuestos por nueva eps. Se concluye con la necesidad de que estén en la reunión más partes interesadas respecto a la gestión de PQRSF.

Se pospone reunión para el 15/04/2024 a las 2:00pm de manera presencial. Sin embargo, se cancela dado que nueva eps se da cuenta que tiene códigos cups desactualizados y proponen ponerse al día con eso para realizar la reunión. Se acepta.

Nueva eps informa que, a partir de la reunión, han identificado que los pacientes de odontología no se acercan a la eps a realizar las autorizaciones respectivas, sino que se van directamente a realizar la PQRS. Se acuerda la importancia de educar al paciente y guiarlos a realizar las autorizaciones respectivas

**Evidencia: Acta de reunión.**





## PROPUESTAS – COORDINACIÓN DE EXPERIENCIA

Desde la observación participante y al estar inmersa en el día a día de la clínica, se identifican factores claves que fortalecen la experiencia de los pacientes como es el trato humanizado de todos los colaboradores, la actitud servicial, el trabajo en equipo, la comunicación asertiva, la empatía y la atención al cliente. Sin embargo, esto va anclado al orden y organización de la clínica, es decir, a tener protocolos y funciones claras, si bien es importante el trabajo en equipo y la atención, también es fundamental saber cuáles responsabilidades corresponden a cada cargo para suplir las necesidades del paciente de manera integral y oportuna.

Como factor diferenciador a las demás clínicas, desde coordinación de experiencia se propone:

**Sala de espera amigable y humanizada:** La sala de espera cumple con lo necesario para suplir la necesidad principal, sin embargo, se identifica que el tiempo de espera en sala en ocasiones se vuelve extenso por varios factores del día a día, como la agenda de varios pacientes, como un equipo dañado, la atención a varias urgencias, la llegada tarde de alguna persona o complicaciones en el quirófano, que, si bien se le brinda solución, se podría pensar en hacer la espera más agradable. Es así como se propone:

- 1. Espacio lúdico para niños, niñas y bebés:** Se ha evidenciado cómo en jornadas pediátricas los niños, las niñas y los bebés, se impacientan por el tiempo en sala y en varias ocasiones por el hambre, ingresan al quirófano o al consultorio indispuestos. Para lo anterior, un espacio en donde puedan pintar, ver una peli, encontrar juegos didácticos, encontrar una decoración en la pared con dibujos animados, puede servir como distractor.

- 2. Repisa informativa:** Se ha identificado que esperar con lecturas informativas ya sea de la clínica (comics salud oral y visual) o lecturas de cultura general, reduce la impaciencia e indisposición ya que la mente se encuentra distraída. Lo anterior también fortalece los indicadores sobre la educación al paciente. Además, se podría pensar en juegos escritos, como sopa de letras o crucigramas.
- 3. Cambiador para bebés:** Actualmente, los bebés son cambiados en los muebles de la sala de espera.
- 4. Figura representativa - Rafaelito o Rafaelita:** El diseño de una figura representativa puede brindar beneficios, desde fortalecer la identidad y reconocimiento de la clínica hasta generar una conexión emocional con los pacientes. También puede caracterizar la parte humana de la clínica, enseñando valores, derechos y deberes, además de cuidados preventivos en sala de espera, como también ser el portavoz de los servicios de esta.





## **ACTA PQRSF – REQUERIMIENTOS EPS – REQUERIMIENTOS ESPECIALES MAYO 2024**

En la Clínica OAT, la satisfacción de nuestros usuarios es una prioridad absoluta. Para ello, contamos con un proceso de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) que nos permite escuchar, comprender y atender las necesidades de nuestros pacientes, fortaleciendo así la relación con ellos.

Este informe presenta un análisis detallado del proceso de gestión de PQRSF implementado en la Clínica OAT, abarcando desde su diseño e implementación hasta el análisis de los resultados y la toma de acciones. A través de este análisis, buscamos comprender a fondo las necesidades, inquietudes y sugerencias de nuestros pacientes, identificar áreas de oportunidad para mejorar nuestros servicios y procesos, y demostrar nuestro compromiso con la transparencia, la responsabilidad y la mejora continua.

Los resultados de la gestión de PQRSF son importantes pues se identifican tanto fortalezas como áreas de oportunidad en la atención que brindamos. En base a estos resultados, se implementan acciones de mejora que buscan abordar las necesidades de nuestros usuarios y optimizar su experiencia en la Clínica OAT.

### **Informe de SIAU APERTURA BUZON DE SUGERENCIA mayo 2024**

"Se informa al Comité que, en cumplimiento de lo acordado en la sesión anterior, las aperturas del buzón de mayo se realizaron todos los días del mes, desde el 1 de mayo hasta el 31 de mayo de 2024 en las sedes de Pereira (3 buzones de sugerencia) sede Armenia y sede Manizales. En total, se recibieron 10 PQRS durante este período y se da respuesta en su totalidad."

### **CONSOLIDACIÓN PQRSF MAYO 2024**

Se consolida, analiza y se da respuesta a las manifestaciones de inconformidad, peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, felicitaciones o requerimientos presentadas por los usuarios y las entidades de salud.

Para el mes de mayo se dio gestionaron en total 10 PQRSF directas en nuestros buzones institucionales en la sede de Pereira, clasificados y categorizados de la siguiente manera:

#### **Prestador:**

- 3 Asmet Salud
- 4 Nueva EPS
- 2 Salud Total
- 1 RG

**Servicio:**

- 1 Mantenimiento (elementos de aseo y dispensador dañado)
- 2 Odontología (queja por pésima experiencia contra la dra. Yuliana Giraldo y oportunidad en entrega de prótesis)
- 5 Consulta externa (mala información en el pago del copago, 3 tiempos de espera en atención para cita y 1 oportunidad en cita)
- 2 Cirugía (tiempos en fecha de programación y ausencia de respuesta)

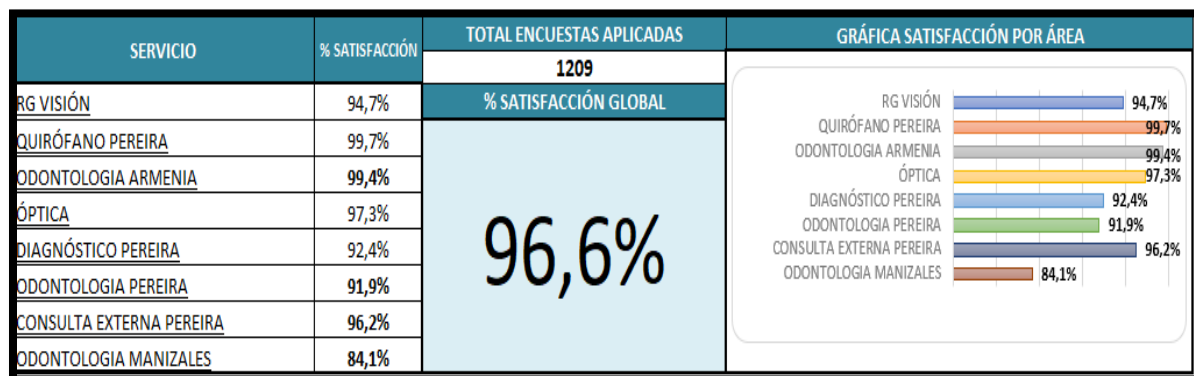
**CONSOLIDACIÓN ENCUESTAS DE SATISFACCION MAYO 2024**

La Clínica OAT está comprometida en brindar una atención médica humanizada y de calidad centrada en las necesidades y expectativas de nuestros usuarios. Para evaluar y mejorar continuamente la experiencia de nuestros usuarios, en la institución contamos con un proceso de encuestas de satisfacción que nos permite recopilar información valiosa sobre sus percepciones y necesidades.

Este informe presenta un análisis del proceso de encuestas de satisfacción, abarcando desde su diseño e implementación y análisis de los resultados. A través de este análisis, buscamos comprender las percepciones sobre la calidad de la atención recibida, identificar áreas de oportunidad para mejorar nuestros servicios y procesos, nuestro compromiso con la mejora continua y la excelencia en la atención al paciente.

Los resultados de las encuestas de satisfacción se envían mensualmente a los diferentes líderes y coordinadores de los procesos misionales y de apoyo.

**Satisfacción Global**



### Resolución 0256

¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de esta IPS?	ARMENIA	MANIZALES	PEREIRA
	100%	97%	95%
(5) Muy buena	66	17	563
(4) Buena	43	45	309
(3) Regular	0	2	43
(2) Mala	0	0	1
(1) Muy Mala	0	0	0
(0) No responde	0	0	3
<b>TOTAL ENCUESTAS</b>	<b>109</b>	<b>64</b>	<b>919</b>

¿Recomendaría a sus familiares y amigos la Clínica OAT?	ARMENIA	MANIZALES	PEREIRA
	99%	100%	99%
(5) Definitivamente SI	78	17	685
(4) Probablemente SI	30	47	224
(3) Definitivamente NO	0	0	4
(2) Probablemente NO	0	0	0
(1) No responde	1	0	6
<b>TOTAL ENCUESTAS</b>	<b>109</b>	<b>64</b>	<b>919</b>

### Satisfacción Global 2024

SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
RG VISION VIP MEDICINA PREPAGADA	100,0%	98,2%	97,0%	96,1%	94,7%
QUIRÓFANO PEREIRA	99,5%	100,0%	99,6%	99,6%	99,7%
ODONTOLOGIA ARMENIA	98,3%	97,9%	98,7%	98,2%	99,4%
ÓPTICA	100,0%	98,4%	99,1%	98,0%	97,3%
DIAGNÓSTICO PEREIRA	92,3%	100,0%	99,1%	94,6%	92,4%
ODONTOLOGIA PEREIRA	99,1%	94,3%	92,4%	95,5%	91,9%
CONSULTA EXTERNA PEREIRA	97,6%	85,8%	95,0%	92,6%	96,2%
ODONTOLOGIA MANIZALES	100,0%	94,0%	93,5%	96,1%	84,1%
<b>TOTAL</b>	<b>98,4%</b>	<b>96,6%</b>	<b>96,6%</b>	<b>96,6%</b>	<b>96,6%</b>

### Satisfacción Global 2024

META SIAU									
SERVICIO	ARMENIA			MANIZALES			PEREIRA		
	META	ENCUESTAS ENTREGADA	CUMPLIMIENTO	META MES	ENCUESTAS ENTREGADA	CUMPLIMIENTO	META MES	ENCUESTAS ENTREGADAS	CUMPLIMIENTO
CONSULTA ESPECIALIZADA	0	0	0%	0	0		362	374	103%
ODONTOLOGIA	111	109	98%	64	64	100%	241	241	100%
DIAGNÓSTICO	0	0	0%	0			68	68	100%
ÓPTICA	0	0	0%	0			87	119	137%
QUIROFANO	0	0	0%	0			118	167	142%
RG VISION	0	0	0%	0			62	69	111%
<b>TOTAL</b>	<b>111</b>	<b>109</b>	<b>98%</b>	<b>64</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>	<b>938</b>	<b>1038</b>	<b>111%</b>

	<b>ENCUESTAS</b>	
<b>META</b>	<b>1113</b>	
<b>REALIZADAS</b>	<b>1211</b>	<b>109%</b>

### CONSOLIDACIÓN GESTION SOLICITUDES EPS – IPS (drive) MAYO 2024

Fortaleciendo la relación entre los aliados estratégicos (eps) y la Clínica OAT: Un Análisis del Proceso de Gestiones y Solicitudes.

En el dinámico sector salud, la colaboración efectiva entre las Entidades Promotoras de Salud (EPS) y los prestadores de servicios, como la Clínica OAT, es fundamental para garantizar una atención médica oportuna y de calidad a los pacientes. En este contexto, el proceso de gestiones y solicitudes juega un papel crucial para facilitar la comunicación, la coordinación y el flujo de información entre ambas partes.

Este informe presenta un análisis detallado del proceso de gestiones y solicitudes implementado entre las EPS y la Clínica OAT, abarcando desde su diseño e implementación (documento) hasta el análisis de los resultados y la toma de acciones.



## NUEVA EPS

Se presentaron un total de 77 solicitudes, se dio gestión y cierre a todos los casos

- Clasificación Servicio
  - APOYO DX 16
  - CIRUGIA 20
  - CONSULTA 5
  - CONSULTA 1
  - CONSULTA EXTERNA 22
  - DX - CAMPO VISUAL 1
  - PROCEDIMIENTO 10
  - Procedimiento Oftalmología 1

## Asmet Salud

Se presentaron un total de 96 solicitudes, se dio gestión y cierre a todos los casos

- Clasificación Servicio
  - APOYO DX 20
  - CIRUGIA 44
  - CONSULTA 32

## **ACTA PQRSF – REQUERIMIENTOS EPS – REQUERIMIENTOS ESPECIALES JUNIO 2024**

En la Clínica OAT, la satisfacción de nuestros usuarios es una prioridad absoluta. Para ello, contamos con un proceso de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) que nos permite escuchar, comprender y atender las necesidades de nuestros pacientes, fortaleciendo así la relación con ellos.

Este informe presenta un análisis detallado del proceso de gestión de PQRSF implementado en la Clínica OAT, abarcando desde su diseño e implementación hasta el análisis de los resultados y la toma de acciones. A través de este análisis, buscamos comprender a fondo las necesidades, inquietudes y sugerencias de nuestros pacientes, identificar áreas de oportunidad para mejorar nuestros servicios y procesos, y demostrar nuestro compromiso con la transparencia, la responsabilidad y la mejora continua.

Los resultados de la gestión de PQRSF son importantes pues se identifican tanto fortalezas como áreas de oportunidad en la atención que brindamos. En base a estos resultados, se implementan acciones de mejora que buscan abordar las necesidades de nuestros usuarios y optimizar su experiencia en la Clínica OAT.

### **Informe de SIAU APERTURA BUZON DE SUGERENCIA junio 2024**

"Se informa al Comité que, en cumplimiento de lo acordado en la sesión anterior, las aperturas del buzón de junio se realizaron todos los días del mes, desde el 3 de junio hasta el 28 de junio de 2024. En total, se recibieron 11 PQRSF durante este período y se da respuesta en su totalidad."

### **CONSOLIDACIÓN PQRSF JUNIO 2024**

Se consolida, analiza y se da respuesta a las manifestaciones de inconformidad, peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, felicitaciones o requerimientos presentadas por los usuarios y las entidades de salud.

Para el mes de mayo se dio gestionaron en total 11 PQRSF directas en nuestros buzones institucionales en la sede de Pereira, clasificados y categorizados de la siguiente manera:

#### **Prestador:**

- 6 Asmet Salud
- 2 Nueva EPS
- 1 Viva 1 EPS
- 1 Particular
- 1 Sin datos

**Servicio:**

- 5 Consulta externa (mala información en el pago del copago, 3 tiempos de espera en atención para cita y 1 oportunidad en cita)
- 2 Cirugía (tiempos en fecha de programación y ausencia de respuesta)
- 2 facturación (mala atención)
- 1 SIAU (entrega historia clínica)
- 1 Felicitación Dr. Reinaldo García

**Principales motivos:**

Los dos principales motivos o categorías por lo que se quejaron los usuarios en el mes de junio:

- No oportunidad
- Demora para la atención

**Consolidado por sede:**

SEDE	MES												Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Buzon sala de espera Pereira	5	6	16	21	10	9							67
Buzon Sala azul Pereira		1											1
Buzon piso 5 Pereira													0
Buzon Armenia													0
Buzon Manizales													0
Correo institucional	3	1		1	1	1							7
Página web													0
Entes públicos	1	4	5	4									14
													0
<b>Total PQRS Sin Felicitaciones</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>21</b>	<b>26</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>89</b>
<b>Felicitaciones</b>	<b>1</b>					<b>1</b>							<b>2</b>
<b>Total PQRS</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>21</b>	<b>26</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>91</b>

## CONSOLIDACIÓN ENCUESTAS DE SATISFACCION JUNIO 2024

La Clínica OAT está comprometida en brindar una atención médica humanizada y de calidad centrada en las necesidades y expectativas de nuestros usuarios. Para evaluar y mejorar continuamente la experiencia de nuestros usuarios, en la institución contamos con un proceso de encuestas de satisfacción que nos permite recopilar información valiosa sobre sus percepciones y necesidades.

Este informe presenta un análisis del proceso de encuestas de satisfacción, abarcando desde su diseño e implementación y análisis de los resultados. A través de este análisis, buscamos comprender las percepciones sobre la calidad de la atención recibida, identificar áreas de oportunidad para mejorar nuestros servicios y procesos, nuestro compromiso con la mejora continua y la excelencia en la atención al paciente.

Los resultados de las encuestas de satisfacción se envían mensualmente a los diferentes líderes y coordinadores de los procesos misionales y de apoyo.

### Satisfacción Global

Durante el mes de junio se realizaron 1381 encuestas, con una satisfacción global del 97,6%. Todos los servicios cumplieron con la meta de encuestas establecida en el indicador.

JUNIO		
SERVICIO	% SATISFACCIÓN	TOTAL ENCUESTAS APLICADAS
		1381
<u>RG VISIÓN</u>	97,1%	<b>% SATISFACCIÓN GLOBAL</b>  <h1>97,6%</h1>
<u>QUIRÓFANO PEREIRA</u>	97,2%	
<u>ODONTOLOGIA ARMENIA</u>	98,8%	
<u>ÓPTICA</u>	96,5%	
<u>DIAGNÓSTICO PEREIRA</u>	91,1%	
<u>ODONTOLOGIA PEREIRA</u>	97,7%	
<u>CONSULTA EXTERNA PEREIRA</u>	96,4%	
<u>ODONTOLOGIA MANIZALES</u>	90,6%	



### Satisfacción Global 2024

SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
RG VISION VIP MEDICINA PREPAGADA	100,0%	98,2%	97,0%	96,1%	94,7%	97,1%
QUIRÓFANO PEREIRA	99,5%	100,0%	99,6%	99,6%	99,7%	97,2%
ODONTOLOGIA ARMENIA	98,3%	97,9%	98,7%	98,2%	99,4%	98,8%
ÓPTICA	100,0%	98,4%	99,1%	98,0%	97,3%	96,5%
DIAGNÓSTICO PEREIRA	92,3%	100,0%	99,1%	94,6%	92,4%	91,1%
ODONTOLOGIA PEREIRA	99,1%	94,3%	92,4%	95,5%	91,9%	97,7%
CONSULTA EXTERNA PEREIRA	97,6%	85,8%	95,0%	92,6%	96,2%	96,4%
ODONTOLOGIA MANIZALES	100,0%	94,0%	93,5%	96,1%	84,1%	90,6%
<b>TOTAL</b>	<b>98,4%</b>	<b>97,6%</b>	<b>97,6%</b>	<b>97,6%</b>	<b>97,6%</b>	<b>97,6%</b>

### Cumplimiento por servicio 2024

META SIAU									
SERVICIO	ARMENIA			MANIZALES			PEREIRA		
	META	ENCUESTAS ENTREGADA	CUMPLIMIENTO O	META MES	ENCUESTAS ENTREGADA	CUMPLIMIENTO O	META MES	ENCUESTAS ENTREGADAS	CUMPLIMIENTO
CONSULTA ESPECIALIZADA	0	0	0%	0	0		362	374	103%
ODONTOLOGIA	111	109	98%	64	64	100%	241	241	100%
DIAGNÓSTICO	0	0	0%	0			68	68	100%
ÓPTICA	0	0	0%	0			87	119	137%
QUIROFANO	0	0	0%	0			118	167	142%
RG VISION	0	0	0%	0			62	69	111%
<b>TOTAL</b>	<b>111</b>	<b>109</b>	<b>98%</b>	<b>64</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>	<b>938</b>	<b>1038</b>	<b>111%</b>

	<b>ENCUESTAS</b>	
<b>META</b>	<b>1113</b>	
<b>REALIZADAS</b>	<b>1211</b>	<b>109%</b>

## CONSOLIDACIÓN GESTION SOLICITUDES EPS – IPS (drive) JUNIO 2024

Fortaleciendo la relación entre los aliados estratégicos (eps) y la Clínica OAT: Un Análisis del Proceso de Gestiones y Solicitudes.

En el dinámico sector salud, la colaboración efectiva entre las Entidades Promotoras de Salud (EPS) y los prestadores de servicios, como la Clínica OAT, es fundamental para garantizar una atención médica oportuna y de calidad a los pacientes. En este contexto, el proceso de gestiones y solicitudes juega un papel crucial para facilitar la comunicación, la coordinación y el flujo de información entre ambas partes.

Este informe presenta un análisis detallado del proceso de gestiones y solicitudes implementado entre las EPS y la Clínica OAT, abarcando desde su diseño e implementación (documento) hasta el análisis de los resultados y la toma de acciones.

### NUEVA EPS

Se presentaron un total de 50 solicitudes, se dio gestión y cierre a todos los casos

### Consolidado solicitudes generales Nueva EPS

MODELO	MES												Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Nueva eps R.S.				64	69	44							177
Nueva eps R.C.				7	11	6							24
VIVA1					1								1
Sin HC				3									3
													0
													0
													0
<b>Total gestiones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>74</b>	<b>81</b>	<b>50</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>205</b>

### Consolidado por servicio Nueva EPS

SERVICIOS	MES												Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Consulta oftalmo				30	24	21							75
Consulta odonto				6	3	3							12
Ayudas diagnosticas				11	22	13							46
Cirugia				27	30	13							70
Odontologia					2								2
													0
													0
<b>Total gestiones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>74</b>	<b>81</b>	<b>50</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>205</b>

### Consolidado solicitudes odontología Nueva EPS

SEDE	MES												Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Nueva eps contributivo				11	19	19							49
Nueva eps subsidiado				10	9	6							25
													0
													0
													0
<b>Total PQRS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>21</b>	<b>28</b>	<b>25</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>74</b>

### Consolidado por servicio odontología Nueva EPS

CONSOLIDADO POR CATEGORIA	MES												Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Consulta externa				18	27	20							65
Ayudas diagnosticas				1		1							2
Cirugia				2	1	4							7
													0
													0
													0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>21</b>	<b>28</b>	<b>25</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>74</b>

### Consolidado solicitudes Asmet Salud

Se presentaron un total de 79 solicitudes, se dio gestión y cierre a todos los casos

MODELO	MES												Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Asmet Salud R.S				132	97	79							308
Asmet Salud R.C													0
													0
													0
<b>Total gestiones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>132</b>	<b>97</b>	<b>79</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>308</b>

### Consolidado por servicio Asmet Salud

SERVICIOS	MES												Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Consulta oftalmo				47	30	23							100
Consulta odonto													0
Ayudas diagnosticas				38	30	23							91
Cirugia				47	37	32							116
Medicamentos						1							1
													0
													0
<b>Total gestiones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>132</b>	<b>97</b>	<b>79</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>308</b>



### Consolidado solicitudes Salud Total

Se presentaron un total de 7 solicitudes, se dio gestión y cierre a todos los casos

SEDE	MES												Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Salud Total						7							7
													0
													0
													0
<b>Total PQRS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>

### Consolidado solicitudes por servicio Salud Total

CONSOLIDADO POR CATEGORIA	MES												Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Consulta externa													0
Ayudas diagnosticas													0
Cirurgia													0
Odontologia						6							6
Assministrativo						1							1
													0
													0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>

## **ACTA PQRSF – REQUERIMIENTOS EPS – REQUERIMIENTOS ESPECIALES JULIO 2024**

En la Clínica OAT, la satisfacción de nuestros usuarios es una prioridad absoluta. Para ello, contamos con un proceso de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) que nos permite escuchar, comprender y atender las necesidades de nuestros pacientes, fortaleciendo así la relación con ellos.

Este informe presenta un análisis detallado del proceso de gestión de PQRSF implementado en la Clínica OAT, abarcando desde su diseño e implementación hasta el análisis de los resultados y la toma de acciones. A través de este análisis, buscamos comprender a fondo las necesidades, inquietudes y sugerencias de nuestros pacientes, identificar áreas de oportunidad para mejorar nuestros servicios y procesos, y demostrar nuestro compromiso con la transparencia, la responsabilidad y la mejora continua.

Los resultados de la gestión de PQRSF son importantes pues se identifican tanto fortalezas como áreas de oportunidad en la atención que brindamos. En base a estos resultados, se implementan acciones de mejora que buscan abordar las necesidades de nuestros usuarios y optimizar su experiencia en la Clínica OAT.

### **Informe de SIAU APERTURA BUZON DE SUGERENCIA julio 2024**

"Se informa al Comité que, en cumplimiento de lo acordado en la sesión anterior, las aperturas del buzón de julio se realizaron todos los días del mes, desde el 1 de julio hasta el 31 de julio de 2024. En total, se recibieron 16 PQRSF durante este período y se da respuesta en su totalidad."

### **CONSOLIDACIÓN PQRSF JULIO 2024**

Se consolida, analiza y se da respuesta a las manifestaciones de inconformidad, peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, felicitaciones o requerimientos presentadas por los usuarios y las entidades de salud.

Para el mes de mayo se dio gestionaron en total 16 PQRSF directas en nuestros buzones institucionales en la sede de Pereira, clasificados y categorizados de la siguiente manera:

#### **Prestador:**

- 3 Asmet Salud
- 9 Nueva EPS
- 2 Salud Total
- 1 Particular
- 1 Colsanitas medicina prepagada

**Servicio:**

- 4 Consulta externa.
- 4 Consulta odontología.
- 4 Cirugía.
- 1 Sistemas.
- 3 Call center.

**Principales motivos:**

Los dos principales motivos o categorías por lo que se quejaron los usuarios en el mes de junio:

- Demora para la atención.
- Mal agendada la cita.
- No cumplimiento protocolo asistencial.

**Consolidado por sede:**

SEDE	MES												Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Buzon sala de espera Pereira	5	6	16	21	10	9	15						82
Buzon Sala azul Pereira		1											1
Buzon piso 5 Pereira													0
Buzon Armenia													0
Buzon Manizales													0
Correo institucional	3	1		1	1	1							7
Página web													0
Entes publicos	1	4	5	4									14
													0
<b>Total PQRS Sin Felicitaciones</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>21</b>	<b>26</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>104</b>
<b>Felicitaciones</b>	<b>1</b>					<b>1</b>	<b>1</b>						<b>3</b>
<b>Total PQRS</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>21</b>	<b>26</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>107</b>

## CONSOLIDACIÓN ENCUESTAS DE SATISFACCION JULIO 2024

La Clínica OAT está comprometida en brindar una atención médica humanizada y de calidad centrada en las necesidades y expectativas de nuestros usuarios. Para evaluar y mejorar continuamente la experiencia de nuestros usuarios, en la institución contamos con un proceso de encuestas de satisfacción que nos permite recopilar información valiosa sobre sus percepciones y necesidades.

Este informe presenta un análisis del proceso de encuestas de satisfacción, abarcando desde su diseño e implementación y análisis de los resultados. A través de este análisis, buscamos comprender las percepciones sobre la calidad de la atención recibida, identificar áreas de oportunidad para mejorar nuestros servicios y procesos, nuestro compromiso con la mejora continua y la excelencia en la atención al paciente.

Los resultados de las encuestas de satisfacción se envían mensualmente a los diferentes líderes y coordinadores de los procesos misionales y de apoyo.

### Satisfacción Global

Durante el mes de julio se realizaron 1445 encuestas, con una satisfacción global del 97,6%. Todos los servicios cumplieron con la meta de encuestas establecida en el indicador.

JULIO		
SERVICIO	% SATISFACCIÓN	TOTAL ENCUESTAS APLICADAS
		1445
		% SATISFACCIÓN GLOBAL
<u>RG VISIÓN</u>	99,2%	<h1>97,6%</h1>
<u>QUIRÓFANO PEREIRA</u>	97,0%	
<u>ODONTOLOGIA ARMENIA</u>	99,1%	
<u>ÓPTICA</u>	96,9%	
<u>DIAGNÓSTICO PEREIRA</u>	80,8%	
<u>ODONTOLOGIA PEREIRA</u>	95,3%	
<u>CONSULTA EXTERNA PEREIRA</u>	98,3%	
<u>ODONTOLOGIA MANIZALES</u>	88,5%	



### Cumplimiento por servicio 2024

META SIAU										
META	SERVICIO	ARMENIA			MANIZALES			PEREIRA		
		META	ENCUENTAS ENTREGADAS	CUMPLIMIENTO	META MES	ENCUENTAS ENTREGADAS	CUMPLIMIENTO	META MES	ENCUENTAS ENTREGADAS	CUMPLIMIENTO
20%	CONSULTA ESPECIALIZADA			0%	0	0		362	409	113%
20%	ODONTOLOGIA	111	115	104%	64	65	102%	241	241	100%
20%	DIAGNÓSTICO			0%	0			68	78	115%
20%	ÓPTICA			0%	0			87	89	102%
80%	QUIROFANO			0%	0			118	123	104%
20%	RG VISION				0			62	311	502%
<b>TOTAL</b>		<b>111</b>	<b>115</b>	<b>104%</b>	<b>64</b>	<b>65</b>	<b>102%</b>	<b>938</b>	<b>1251</b>	<b>133%</b>

### CONSOLIDACIÓN GESTION SOLICITUDES EPS – IPS (drive) JULIO 2024

Fortaleciendo la relación entre los aliados estratégicos (eps) y la Clínica OAT: Un Análisis del Proceso de Gestiones y Solicitudes.

En el dinámico sector salud, la colaboración efectiva entre las Entidades Promotoras de Salud (EPS) y los prestadores de servicios, como la Clínica OAT, es fundamental para garantizar una atención médica oportuna y de calidad a los pacientes. En este contexto, el proceso de gestiones y solicitudes juega un papel crucial para facilitar la comunicación, la coordinación y el flujo de información entre ambas partes.

Este informe presenta un análisis detallado del proceso de gestiones y solicitudes implementado entre las EPS y la Clínica OAT, abarcando desde su diseño e implementación (documento) hasta el análisis de los resultados y la toma de acciones.

## NUEVA EPS

Se presentaron un total de 72 solicitudes, se dio gestión y cierre a todos los casos

### Consolidado solicitudes generales Nueva EPS

MODELO	MES												Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Nueva eps R.S.				64	69	44	71						248
Nueva eps R.C.				7	11	6	1						25
VIVA1					1								1
Sin HC				3									3
													0
													0
													0
<b>Total gestiones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>74</b>	<b>81</b>	<b>50</b>	<b>72</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>277</b>

### Consolidado por servicio Nueva EPS

SERVICIOS	MES												Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Consulta oftalmo				30	24	21	43						118
Consulta odontologia				6	5	3	1						15
Ayudas diagnosticas				11	22	13	17						63
Cirugia				27	30	13	11						81
													0
													0
													0
<b>Total gestiones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>74</b>	<b>81</b>	<b>50</b>	<b>72</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>277</b>

### Consolidado solicitudes odontología Nueva EPS

Se presentaron un total de 34 solicitudes, se dio gestión y cierre a todos los casos

SEDE	MES												Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Nueva eps contributivo				11	19	19	16						65
Nueva eps subsidiado				10	9	6	18						43
													0
													0
													0
<b>Total PQRS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>21</b>	<b>28</b>	<b>25</b>	<b>34</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>108</b>

### Consolidado por servicio odontología Nueva EPS

CONSOLIDADO POR CATEGORIA	MES												Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Consulta externa				18	27	20	23						88
Ayudas diagnosticas				1		1	1						3
Cirugia				2	1	4	10						17
													0
													0
													0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>21</b>	<b>28</b>	<b>25</b>	<b>34</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>108</b>

### Consolidado solicitudes Asmet Salud

Se presentaron un total de 86 solicitudes, se dio gestión y cierre a todos los casos

MODELO	MES												Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Asmet Salud R.S				132	97	79	86						394
Asmet Salud R.C													0
													0
													0
<b>Total gestiones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>132</b>	<b>97</b>	<b>79</b>	<b>86</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>394</b>

### Consolidado por servicio Asmet Salud

SERVICIOS	MES												Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Consulta oftalmo				47	30	23	36						136
Consulta odonto													0
Ayudas diagnosticas				38	30	23	19						110
Cirugia				47	37	32	31						147
Medicamentos						1							1
													0
													0
<b>Total gestiones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>132</b>	<b>97</b>	<b>79</b>	<b>86</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>394</b>



### Consolidado solicitudes Salud Total

Se presentaron un total de 11 solicitudes, se dio gestión y cierre a todos los casos

MODELO	MES												Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Salud total R.S													0
Salud total R.C				11	3	7	11						32
													0
													0
<b>Total gestiones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>32</b>

### Consolidado solicitudes por servicio Salud Total

SERVICIOS	MES												Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Consulta oftalmo				1									1
Consulta odonto				2	1	5	5						13
Ayudas diagnosticas													0
Cirugia oftalmo				1			1						2
Cirugia odonto				5	1		1						7
Medicamentos													0
Solicitud de soporte				2		1							3
Cotizacion							1						1
Adaptacion de protesis					1	1	3						5
<b>Total gestiones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>32</b>

**ACTA Nro. 8 COMITE SIAU  
AGOSTO 2024**

En la Clínica OAT, la satisfacción de nuestros usuarios es una prioridad absoluta. Para ello, contamos con un proceso de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) que nos permite escuchar, comprender y atender las necesidades de nuestros pacientes, fortaleciendo así la relación con ellos.

Este informe presenta un análisis detallado del proceso de gestión de PQRSF implementado en la Clínica OAT, abarcando desde su diseño e implementación hasta el análisis de los resultados y la toma de acciones. A través de este análisis, buscamos comprender a fondo las necesidades, inquietudes y sugerencias de nuestros pacientes, identificar áreas de oportunidad para mejorar nuestros servicios y procesos, y demostrar nuestro compromiso con la transparencia, la responsabilidad y la mejora continua.

Los resultados de la gestión de PQRSF son importantes pues se identifican tanto fortalezas como áreas de oportunidad en la atención que brindamos. En base a estos resultados, se implementan acciones de mejora que buscan abordar las necesidades de nuestros usuarios y optimizar su experiencia en la Clínica OAT.

**Informe de SIAU APERTURA BUZON DE SUGERENCIA agosto 2024**

"Se informa al Comité que, en cumplimiento de lo acordado en la sesión anterior, las aperturas del buzón de agosto se realizaron todos los días del mes, desde el 1 de agosto hasta el 30 de agosto de 2024. En total, se recibieron 12 PQRSF durante este período y se da respuesta en su totalidad."

**CONSOLIDACIÓN PQRSF AGOSTO 2024**

Se consolida, analiza y se da respuesta a las manifestaciones de inconformidad, peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, felicitaciones o requerimientos presentadas por los usuarios y las entidades de salud.

Para el mes de mayo se dio gestionaron en total 12 PQRSF directas en nuestros buzones institucionales en la sede de Pereira, clasificados y categorizados de la siguiente manera:

**Prestador:**

- 4 Asmet Salud
- 6 Nueva EPS
- 2 Particular

**Servicio:**

- 3 Consulta externa.
- 2 Ayudas diagnosticas
- 2 Consulta odontología.
- 2 Cirugía.
- 1 Sistemas.
- 1 Orientación.
- 1 Otros.

**Principales motivos:**

Los dos principales motivos o categorías por lo que se quejaron los usuarios en el mes de junio:

- No oportunidad.
- Falla o ausencia en la información.
- Equipos o inmobiliario.

**Consolidado por sede:**

CONSOLIDADO PQRS POR SEDE								
SEDE	MES							
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
Buzon sala de espera Pereira	5	6	16	21	10	9	15	7
Buzon Sala azul Pereira		1						1
Buzon piso 5 Pereira								1
Buzon Armenia								2
Buzon Manizales								
Correo institucional	3	1		1	1	1		
Página web								
Entes publicos	1	4	5	4				
<b>Total PQRS Sin Felicitaciones</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>21</b>	<b>26</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>11</b>
<b>Felicitaciones</b>	<b>1</b>					<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Total PQRS</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>21</b>	<b>26</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>16</b>	<b>12</b>

## CONSOLIDACIÓN ENCUESTAS DE SATISFACCION AGOSTO 2024

La Clínica OAT está comprometida en brindar una atención médica humanizada y de calidad centrada en las necesidades y expectativas de nuestros usuarios. Para evaluar y mejorar continuamente la experiencia de nuestros usuarios, en la institución contamos con un proceso de encuestas de satisfacción que nos permite recopilar información valiosa sobre sus percepciones y necesidades.

Este informe presenta un análisis del proceso de encuestas de satisfacción, abarcando desde su diseño e implementación y análisis de los resultados. A través de este análisis, buscamos comprender las percepciones sobre la calidad de la atención recibida, identificar áreas de oportunidad para mejorar nuestros servicios y procesos, nuestro compromiso con la mejora continua y la excelencia en la atención al paciente.

Los resultados de las encuestas de satisfacción se envían mensualmente a los diferentes líderes y coordinadores de los procesos misionales y de apoyo.

### Satisfacción Global

Durante el mes de agosto se realizaron 1517 encuestas, con una satisfacción global del 97,11%. Todos los servicios cumplieron con la meta de encuestas establecida en el indicador.

AGOSTO		
SERVICIO	% SATISFACCIÓN	TOTAL ENCUESTAS APLICADAS
		1517
SALA AZUL	99,94%	<b>% SATISFACCIÓN GLOBAL</b>  <h1>97,11%</h1>
QUIRÓFANO PEREIRA	97,90%	
ODONTOLOGIA ARMENIA	99,6%	
ÓPTICA	98,48%	
DIAGNÓSTICO PEREIRA	91,66%	
ODONTOLOGIA PEREIRA	97,57%	
CONSULTA EXTERNA PEREIRA	99,17%	
ODONTOLOGIA MANIZALES	92,50%	



### Cumplimiento por servicio 2024

META SIAU										
META	SERVICIO	ARMENIA			MANIZALES			PEREIRA		
		META	ENCUENTAS ENTREGADAS	CUMPLIMIENTO	META MES	ENCUENTAS ENTREGADAS	CUMPLIMIENTO	META MES	ENCUENTAS ENTREGADAS	CUMPLIMIENTO
20%	CONSULTA ESPECIALIZADA			0%	0	0		362	388	107%
20%	ODONTOLOGIA	111	114	103%	64	64	100%	241		0%
20%	DIAGNÓSTICO			0%	0			68	84	124%
20%	ÓPTICA			0%	0			87	99	114%
80%	QUIROFANO			0%	0			118	166	141%
20%	RG VISION				0			62	361	582%
	<b>TOTAL</b>	<b>111</b>	<b>114</b>	<b>103%</b>	<b>64</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>	<b>938</b>	<b>1098</b>	<b>117%</b>

### CONSOLIDACIÓN GESTION SOLICITUDES EPS – IPS (drive) AGOSTO 2024

Fortaleciendo la relación entre los aliados estratégicos (eps) y la Clínica OAT: Un Análisis del Proceso de Gestiones y Solicitudes.

En el dinámico sector salud, la colaboración efectiva entre las Entidades Promotoras de Salud (EPS) y los prestadores de servicios, como la Clínica OAT, es fundamental para garantizar una atención médica oportuna y de calidad a los pacientes. En este contexto, el proceso de gestiones y solicitudes juega un papel crucial para facilitar la comunicación, la coordinación y el flujo de información entre ambas partes.

Este informe presenta un análisis detallado del proceso de gestiones y solicitudes implementado entre las EPS y la Clínica OAT, abarcando desde su diseño e implementación (documento) hasta el análisis de los resultados y la toma de acciones.

## NUEVA EPS

Se presentaron un total de 55 solicitudes, se dio gestión y cierre en todos los casos

### Consolidado solicitudes generales Nueva EPS

MODELO	MES												Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Nueva eps R.S.				64	69	44	71	53					301
Nueva eps R.C.				7	11	6	1	2					27
VIVA1					1								1
Sin HC				3									3
													0
													0
<b>Total gestiones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>74</b>	<b>81</b>	<b>50</b>	<b>72</b>	<b>55</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>332</b>

### Consolidado por servicio Nueva EPS

SERVICIOS	MES												Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Consulta Externa oftalmo				30	24	21	43	37					155
Consulta odontología				6	5	3	1						15
Ayudas diagnosticas				11	22	13	17	6					69
Cirugia				27	30	13	11	12					93
													0
													0
<b>Total gestiones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>74</b>	<b>81</b>	<b>50</b>	<b>72</b>	<b>55</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>332</b>

### Consolidado solicitudes odontología Nueva EPS

Se presentaron un total de 46 solicitudes, se dio gestión y cierre a todos los casos

SEDE	MES												Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Nueva eps contributivo				11	19	19	16	30					95
Nueva eps subsidiado				10	9	6	16	16					57
													0
<b>Total PQRS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>21</b>	<b>28</b>	<b>25</b>	<b>32</b>	<b>46</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>152</b>

### Consolidado por servicio odontología Nueva EPS

CONSOLIDADO POR CATEGORIA	MES												Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Consulta externa				18	27	20	21	14					100
Ayudas diagnosticas				1		1	1	11					14
Cirugia				2	1	4	10	1					18
Procedimientos menores								20					20
													0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>21</b>	<b>28</b>	<b>25</b>	<b>32</b>	<b>46</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>152</b>

### Consolidado solicitudes Asmet Salud

Se presentaron un total de 115 solicitudes, se dio gestión y cierre a todos los casos

MODELO	MES												Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Asmet Salud R.S				132	97	79	86	115					509
Asmet Salud R.C													0
													0
<b>Total gestiones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>132</b>	<b>97</b>	<b>79</b>	<b>86</b>	<b>115</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>509</b>

### Consolidado por servicio Asmet Salud

SERVICIOS	MES												Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Consulta oftalmo				47	30	23	36	43					179
Consulta odonto													0
Ayudas diagnosticas				38	30	23	19	30					140
Cirugia				47	37	32	31	42					189
Medicamentos						1							1
													0
<b>Total gestiones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>132</b>	<b>97</b>	<b>79</b>	<b>86</b>	<b>115</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>509</b>



### Consolidado solicitudes Salud Total

Se presentaron un total de 9 solicitudes, se dio gestión y cierre a todos los casos

MODELO	MES												Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Salud total R.S													0
Salud total R.C				11	3	7	11	9					41
													0
													0
<b>Total gestiones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>41</b>

### Consolidado solicitudes por servicio Salud Total

SERVICIOS	MES												Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Consulta oftalmo				1									1
Consulta odonto				2	1	5	5	2					15
Ayudas diagnosticas													0
Cirugia oftalmo				1			1						2
Cirugia odonto				5	1		1						7
Medicamentos													0
Solicitud de soporte				2		1							3
Cotizacion							1						1
Procedimientos menores								7					
Adaptacion de protesis					1	1	3						5
<b>Total gestiones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>41</b>

**ACTA Nro. 9 COMITE SIAU  
SEPTIEMBRE 2024**

En la Clínica OAT, la satisfacción de nuestros usuarios es una prioridad absoluta. Para ello, contamos con un proceso de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) que nos permite escuchar, comprender y atender las necesidades de nuestros pacientes, fortaleciendo así la relación con ellos.

Este informe presenta un análisis detallado del proceso de gestión de PQRSF implementado en la Clínica OAT, abarcando desde su diseño e implementación hasta el análisis de los resultados y la toma de acciones. A través de este análisis, buscamos comprender a fondo las necesidades, inquietudes y sugerencias de nuestros pacientes, identificar áreas de oportunidad para mejorar nuestros servicios y procesos, y demostrar nuestro compromiso con la transparencia, la responsabilidad y la mejora continua.

Los resultados de la gestión de PQRSF son importantes pues se identifican tanto fortalezas como áreas de oportunidad en la atención que brindamos. En base a estos resultados, se implementan acciones de mejora que buscan abordar las necesidades de nuestros usuarios y optimizar su experiencia en la Clínica OAT.

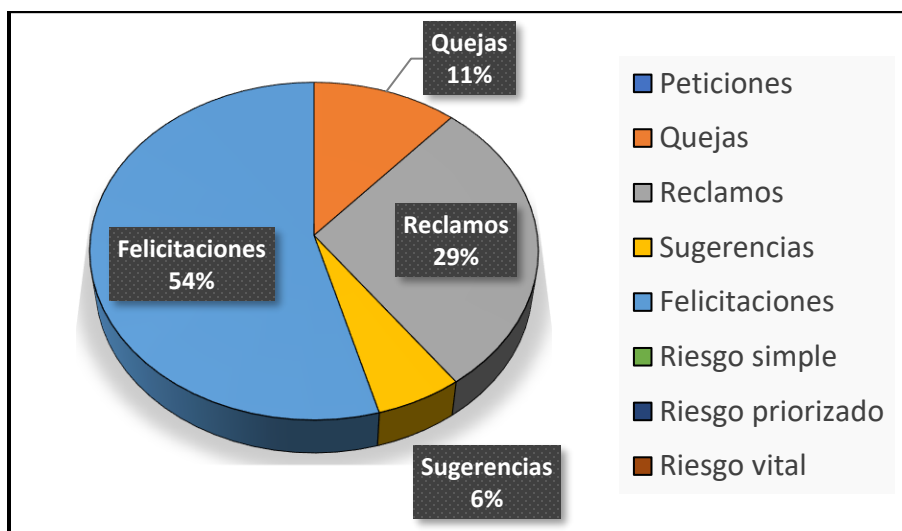
**Informe de SIAU APERTURA BUZON DE SUGERENCIA septiembre 2024**

"Se informa al Comité que, en cumplimiento de lo acordado en la sesión anterior, las aperturas del buzón de septiembre se realizaron todos los días del mes, desde el 1 de septiembre hasta el 30 de septiembre de 2024. En total, se recibieron 35 PQRSF durante este período y se da respuesta en su totalidad."

**CONSOLIDACIÓN PQRSF**

Se consolida, analiza y se da respuesta a las manifestaciones de inconformidad, peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, felicitaciones o requerimientos presentadas por los usuarios y las entidades de salud.

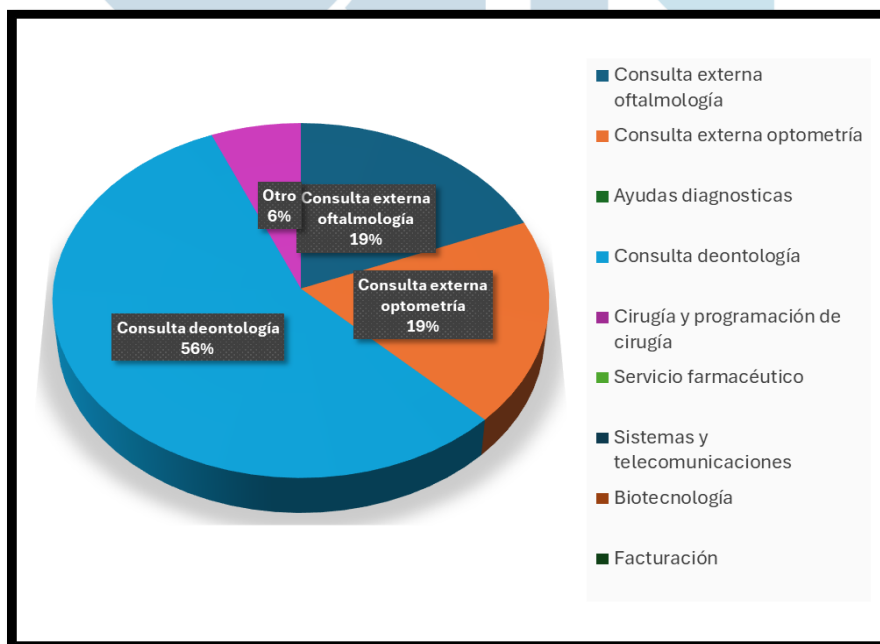
Para el mes de septiembre se dio gestionaron en total 35 PQRSF directas en nuestros buzones institucionales, de las cuales 19 fueron felicitaciones.



### CONSOLIDADO PQRS POR SERVICIO SIN FELICITACION

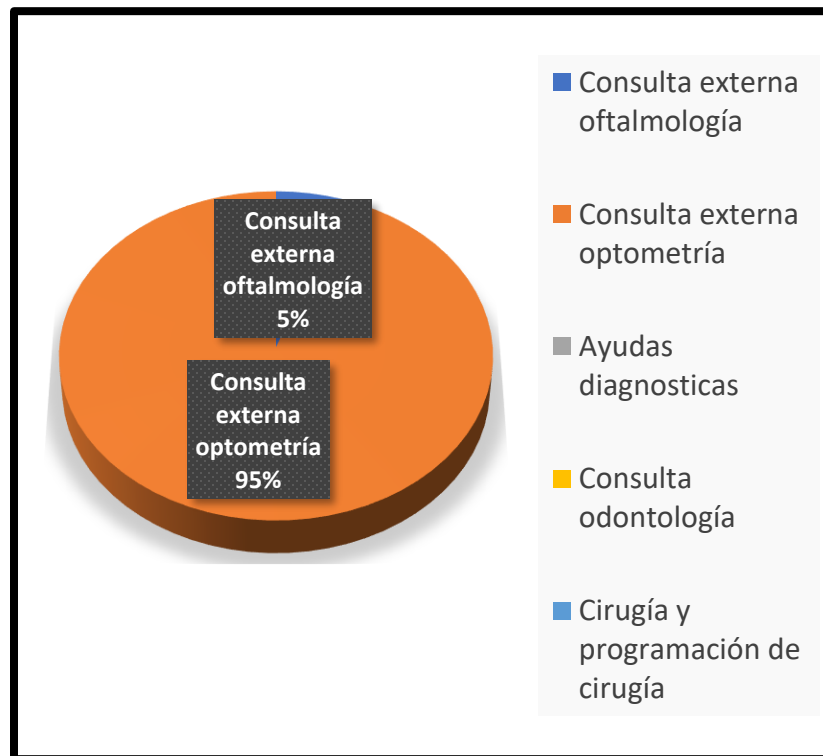
A continuación, se presentarán los resultados detallados de las PQRS por servicio, un total de 16

- 3 consulta oftalmología
- 3 consulta optometría
- 9 Consulta odontología
- 1 Otros



### CONSOLIDADO FELICITACION

A continuación, se presentarán los resultados detallados de las felicitaciones por servicio, un total de 19 (18 para el servicio de optometría y 1 para el servicio de oftalmología).

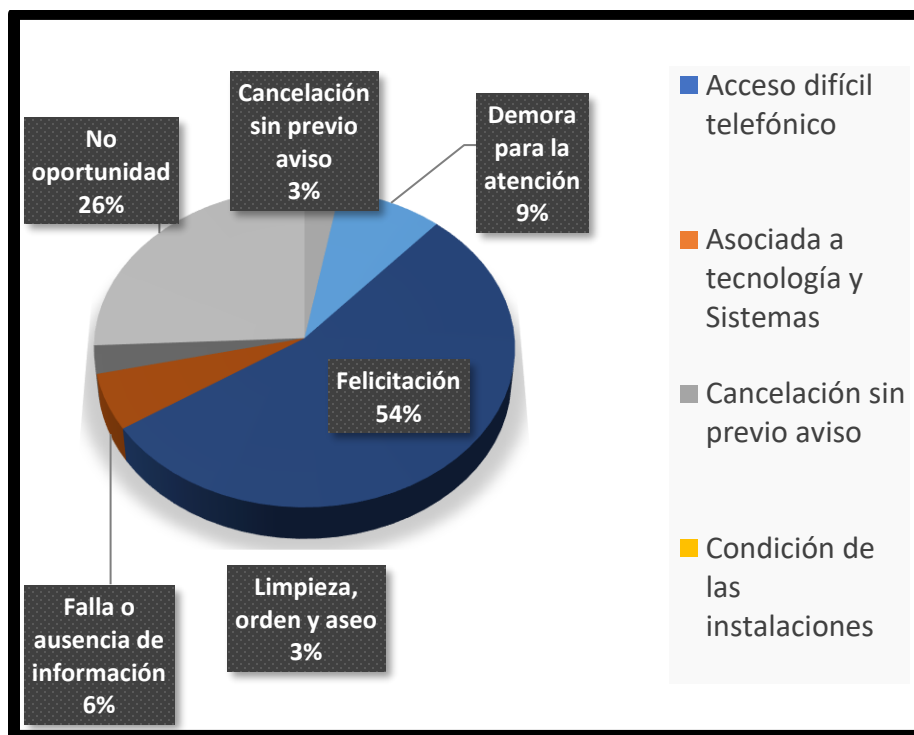




### CONSOLIDADO PQRS POR CATEGORIA

Los principales motivos o categorías por lo que se quejaron los usuarios en el mes:

- No oportunidad.
- Demora para la atención
- Falla o ausencia en la información.



## CONSOLIDADO PQRS POR SEDE

SEDE	Cantidad
Buzón sala de espera Pereira	10
Buzón Sala azul Pereira	1
Buzón piso 5 Pereira	1
Buzón Armenia	2
Buzón Manizales	
Correo institucional	
Página web	2
Entes públicos	
<b>Total PQRS Sin Felicitaciones</b>	<b>16</b>
<b>Felicitaciones</b>	<b>19</b>
<b>Total PQRSF</b>	<b>35</b>

## CONSOLIDACIÓN ENCUESTAS DE SATISFACCION

La Clínica OAT está comprometida en brindar una atención médica humanizada y de calidad centrada en las necesidades y expectativas de nuestros usuarios. Para evaluar y mejorar continuamente la experiencia de nuestros usuarios, en la institución contamos con un proceso de encuestas de satisfacción que nos permite recopilar información valiosa sobre sus percepciones y necesidades.

Este informe presenta un análisis del proceso de encuestas de satisfacción, abarcando desde su diseño e implementación y análisis de los resultados. A través de este análisis, buscamos comprender las percepciones sobre la calidad de la atención recibida, identificar áreas de oportunidad para mejorar nuestros servicios y procesos, nuestro compromiso con la mejora continua y la excelencia en la atención al paciente.

Los resultados de las encuestas de satisfacción se envían mensualmente a los diferentes líderes y coordinadores de los procesos misionales y de apoyo.

### Satisfacción Global

Durante el mes de agosto se realizaron 1478 encuestas, con una satisfacción global del 96,82%. Todos los servicios cumplieron con la meta de encuestas establecida en el indicador.

SEPTIEMBRE		
SERVICIO	% SATISFACCIÓN	TOTAL ENCUESTAS APLICADAS
		1478
SALA AZUL	100%	<b>% SATISFACCIÓN GLOBAL</b>  <h1>96,82%</h1>
QUIRÓFANO PEREIRA	99,25%	
ODONTOLOGIA ARMENIA	98,6%	
ÓPTICA	96,38%	
DIAGNÓSTICO PEREIRA	91,58%	
ODONTOLOGIA PEREIRA	97,87%	
CONSULTA EXTERNA PEREIRA	98,24%	
ODONTOLOGIA MANIZALES	92,61%	

### Cumplimiento por servicio 2024

META SIAU										
META	SERVICIO	ARMENIA			MANIZALES			PEREIRA		
		META	ENCUESTAS ENTREGADAS	CUMPLIMIENTO	META MES	ENCUESTAS ENTREGADAS	CUMPLIMIENTO	META MES	ENCUESTAS ENTREGADAS	CUMPLIMIENTO
20%	CONSULTA ESPECIALIZADA			0%	0	0		362	364	101%
20%	ODONTOLOGIA	111	112	101%	64	65	102%	241	245	102%
20%	DIAGNÓSTICO			0%	0			68	126	185%
20%	ÓPTICA			0%	0			87	90	103%
80%	QUIROFANO			0%	0			118	160	136%
20%	SALA AZUL				0			62	316	510%
	<b>TOTAL</b>	<b>111</b>	<b>112</b>	<b>101%</b>	<b>64</b>	<b>65</b>	<b>102%</b>	<b>938</b>	<b>1301</b>	<b>139%</b>

## CONSOLIDACIÓN GESTION SOLICITUDES EPS – IPS (drive)

Fortaleciendo la relación entre los aliados estratégicos (eps) y la Clínica OAT: Un Análisis del Proceso de Gestiones y Solicitudes.

En el dinámico sector salud, la colaboración efectiva entre las Entidades Promotoras de Salud (EPS) y los prestadores de servicios, como la Clínica OAT, es fundamental para garantizar una atención médica oportuna y de calidad a los pacientes. En este contexto, el proceso de gestiones y solicitudes juega un papel crucial para facilitar la comunicación, la coordinación y el flujo de información entre ambas partes.

Este informe presenta un análisis detallado del proceso de gestiones y solicitudes implementado entre las EPS y la Clínica OAT, abarcando desde su diseño e implementación (documento) hasta el análisis de los resultados y la toma de acciones.

### NUEVA EPS

Se presentaron un total de 55 solicitudes, se dio gestión y cierre a todos los casos

#### Consolidado solicitudes generales Nueva EPS

MODELO	MES								
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Nueva eps R.S.				64	69	44	71	53	35
Nueva eps R.C.				7	11	6	1	2	3
VIVA1					1				
Sin HC				3					
<b>Total gestiones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>74</b>	<b>81</b>	<b>50</b>	<b>72</b>	<b>55</b>	<b>38</b>



## Consolidado por servicio Nueva EPS

SERVICIOS	MES								
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Consulta Externa				30	24	21	43	37	18
Consulta odontología				6	5	3	1		
Ayudas diagnosticas				11	22	13	17	6	11
Cirugia				27	30	13	11	12	9
<b>Total gestiones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>74</b>	<b>81</b>	<b>50</b>	<b>72</b>	<b>55</b>	<b>38</b>

## Consolidado solicitudes odontología Nueva EPS

Se presentaron un total de 29 solicitudes, se dio gestión y cierre a todos los casos

SEDE	MES								
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Nueva eps contributivo				11	19	19	16	30	22
Nueva eps subsidiado				10	9	6	16	16	7
<b>Total PQRS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>21</b>	<b>28</b>	<b>25</b>	<b>32</b>	<b>46</b>	<b>29</b>

## Consolidado por servicio odontología Nueva EPS

CONSOLIDADO POR SERVICIO	MES								
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Consulta externa				18	27	20	21	14	14
Ayudas diagnosticas				1		1	1	11	4
Cirugia				2	1	4	10	1	
Procedimientos menores								20	11
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>21</b>	<b>28</b>	<b>25</b>	<b>32</b>	<b>46</b>	<b>29</b>



### Consolidado solicitudes Salud Total

Se presentaron un total de 8 solicitudes, se dio gestión y cierre a todos los casos

MODELO	MES								
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Salud total R.S									1
Salud total R.C				11	3	7	11	9	7
<b>Total gestiones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>8</b>

### Consolidado solicitudes por servicio Salud Total

SERVICIOS	MES								
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Consulta oftalmo				1					
Consulta odonto				2	1	5	5	2	6
Ayudas diagnosticas									
Cirugia oftalmo				1			1		1
Cirugia odonto				5	1		1		
Medicamentos									
Solicitud de soporte				2		1			
Cotizacion							1		
Procedimientos menores								7	1
Adaptacion de protesis					1	1	3		
<b>Total gestiones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>8</b>

### Consolidado solicitudes atribuibles a

ATRIBUIBLE A...	MES								
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
IPS				7	3	4	6	7	1
EPS								1	2
Paciente								1	1
N/A				4		3	5		4
<b>Total gestiones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>8</b>

**ACTA Nro. 10 COMITE SIAU  
OCTUBRE 2024**

En la Clínica OAT, la satisfacción de nuestros usuarios es una prioridad absoluta. Para ello, contamos con un proceso de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) que nos permite escuchar, comprender y atender las necesidades de nuestros pacientes, fortaleciendo así la relación con ellos.

Este informe presenta un análisis detallado del proceso de gestión de PQRSF implementado en la Clínica OAT, abarcando desde su diseño e implementación hasta el análisis de los resultados y la toma de acciones. A través de este análisis, buscamos comprender a fondo las necesidades, inquietudes y sugerencias de nuestros pacientes, identificar áreas de oportunidad para mejorar nuestros servicios y procesos, y demostrar nuestro compromiso con la transparencia, la responsabilidad y la mejora continua.

Los resultados de la gestión de PQRSF son importantes pues se identifican tanto fortalezas como áreas de oportunidad en la atención que brindamos. En base a estos resultados, se implementan acciones de mejora que buscan abordar las necesidades de nuestros usuarios y optimizar su experiencia en la Clínica OAT.

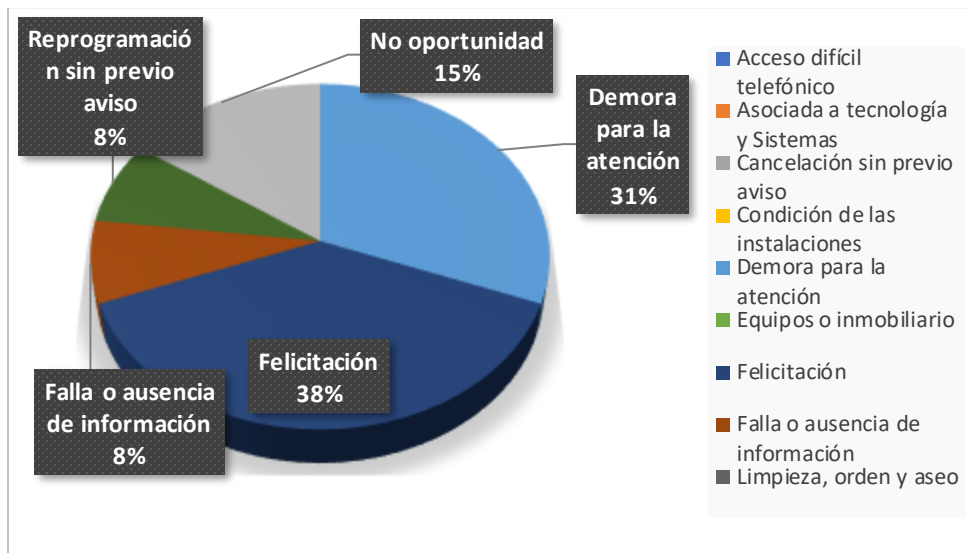
**Informe de SIAU APERTURA BUZON DE SUGERENCIA septiembre 2024**

"Se informa al Comité que, en cumplimiento de lo acordado en la sesión anterior, las aperturas del buzón de septiembre se realizaron todos los días del mes, desde el 1 de octubre hasta el 31 de octubre de 2024. En total, se recibieron 13 PQRSF durante este período y se da respuesta en su totalidad."

**CONSOLIDACIÓN PQRSF**

Se consolida, analiza y se da respuesta a las manifestaciones de inconformidad, peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, felicitaciones o requerimientos presentadas por los usuarios y las entidades de salud.

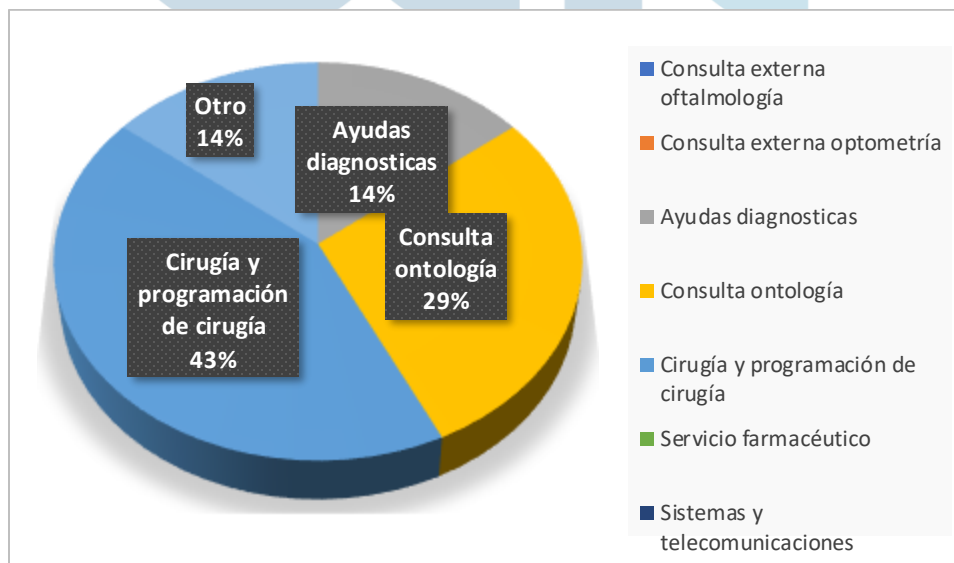
Durante el mes, se gestionaron en total 13 PQRSF directas en nuestros buzones institucionales, de las cuales 5 fueron felicitaciones.



### CONSOLIDADO PQRS POR SERVICIO SIN FELICITACION

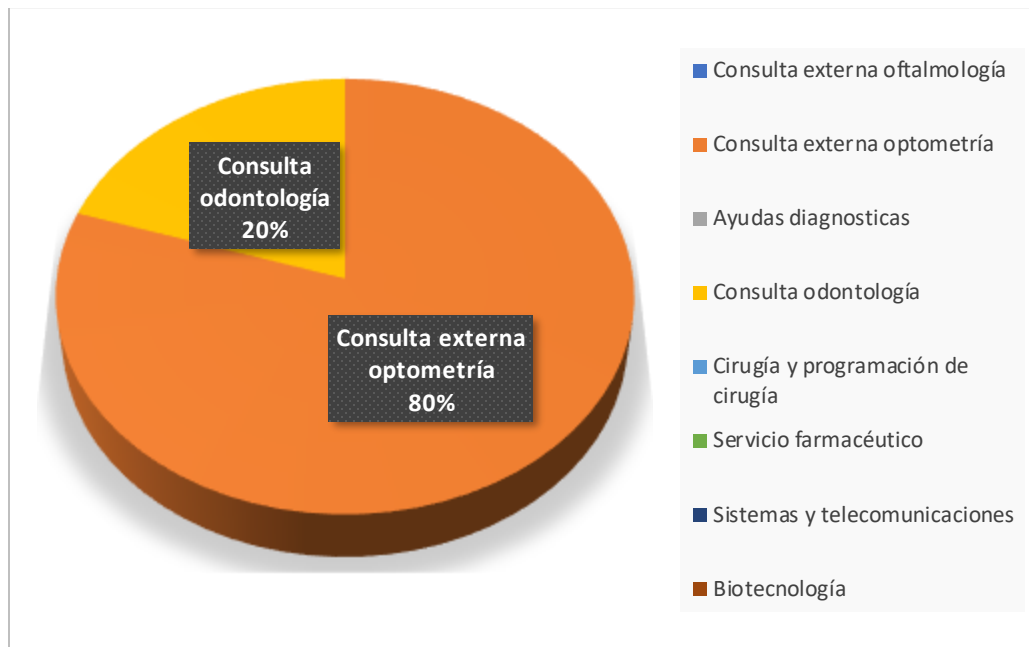
A continuación, se presentarán los resultados detallados de las PQRS por servicio, un total de 16

- 1 consulta oftalmología (glaucoma)
- 1 ayudas diagnosticas
- 2 consulta odontología
- 3 cirugía y programación
- 1 otros



### CONSOLIDADO FELICITACION

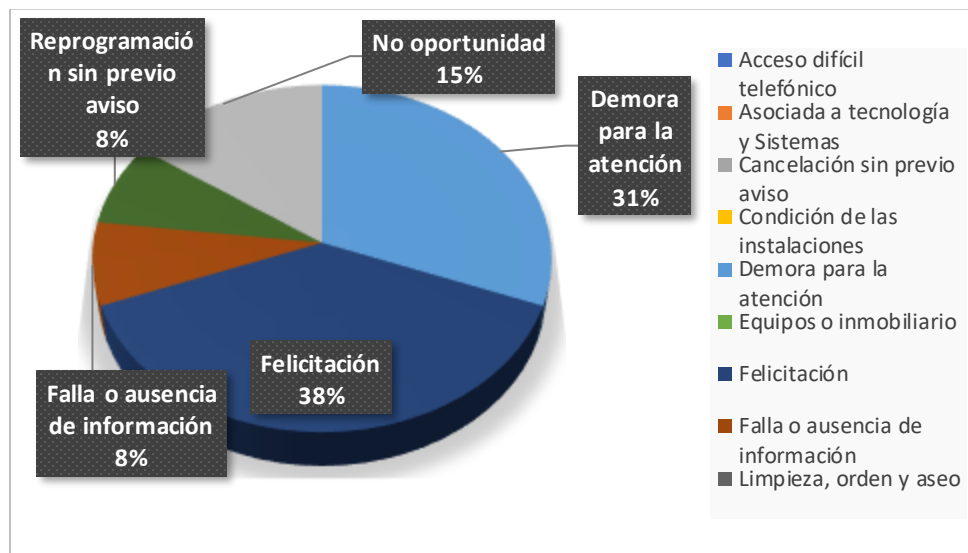
A continuación, se presentarán los resultados detallados de las felicitaciones por servicio, un total de 5 (4 para el servicio de optometría y 1 para el servicio de odontología).



### CONSOLIDADO PQRS POR CATEGORIA

Los principales motivos o categorías por lo que se quejaron los usuarios en el mes:

- Felicitaciones
- Demora para la atención
- No oportunidad





## CONSOLIDADO PQRS POR SEDE

SEDE	Cantidad
Buzón sala de espera Pereira	11
Buzón Sala azul Pereira	1
Buzón piso 5 Pereira	
Buzón Armenia	
Buzón Manizales	
Correo institucional	
Página web	1
Entes públicos	
<b>Total PQRS Sin Felicitaciones</b>	<b>8</b>
<b>Felicitaciones</b>	<b>5</b>
<b>Total PQRSF</b>	<b>13</b>

## CONSOLIDACIÓN ENCUESTAS DE SATISFACCION

La Clínica OAT está comprometida en brindar una atención médica humanizada y de calidad centrada en las necesidades y expectativas de nuestros usuarios. Para evaluar y mejorar continuamente la experiencia de nuestros usuarios, en la institución contamos con un proceso de encuestas de satisfacción que nos permite recopilar información valiosa sobre sus percepciones y necesidades.

Este informe presenta un análisis del proceso de encuestas de satisfacción, abarcando desde su diseño e implementación y análisis de los resultados. A través de este análisis, buscamos comprender las percepciones sobre la calidad de la atención recibida, identificar áreas de oportunidad para mejorar nuestros servicios y procesos, nuestro compromiso con la mejora continua y la excelencia en la atención al paciente.

Los resultados de las encuestas de satisfacción se envían mensualmente a los diferentes líderes y coordinadores de los procesos misionales y de apoyo.

### Satisfacción Global

Durante el mes se realizaron 1418 encuestas, con una satisfacción global del 97,75%. Todos los servicios cumplieron con la meta de encuestas establecida en el indicador.

OCTUBRE		
SERVICIO	¿ SATISFACCIÓN	TOTAL ENCUESTAS APLICADAS
		<b>1418</b>
		% SATISFACCIÓN GLOBAL
		<b>97,75%</b>
SALA AZUL	100%	
QUIRÓFANO PEREIRA	96,80%	
ODONTOLOGIA ARMENIA	98,6%	
ÓPTICA	97,60%	
DIAGNÓSTICO PEREIRA	93,73%	
ODONTOLOGIA PEREIRA	99,00%	
CONSULTA EXTERNA PEREIRA	98,77%	
ODONTOLOGIA MANIZALES	97,53%	

### Cumplimiento por servicio 2024

META SIAU										
META	SERVICIO	ARMENIA			MANIZALES			PEREIRA		
		META	ENCUESTAS ENTREGADAS	CUMPLIMIENTO	META MES	ENCUESTAS ENTREGADAS	CUMPLIMIENTO	META MES	ENCUESTAS ENTREGADAS	CUMPLIMIENTO
20%	CONSULTA ESPECIALIZADA			0%	0	0		362	376	104%
20%	ODONTOLOGIA	111	112	101%	64	65	102%	241	242	100%
20%	DIAGNÓSTICO			0%	0			68	83	122%
20%	ÓPTICA			0%	0			87	94	108%
80%	QUIROFANO			0%	0			118	125	106%
20%	SALA AZUL				0			300	321	107%
	<b>TOTAL</b>	<b>111</b>	<b>112</b>	<b>101%</b>	<b>64</b>	<b>65</b>	<b>102%</b>	<b>1176</b>	<b>1241</b>	<b>106%</b>

## CONSOLIDACIÓN GESTION SOLICITUDES EPS – IPS (drive)

Fortaleciendo la relación entre los aliados estratégicos (eps) y la Clínica OAT: Un Análisis del Proceso de Gestiones y Solicitudes.

En el dinámico sector salud, la colaboración efectiva entre las Entidades Promotoras de Salud (EPS) y los prestadores de servicios, como la Clínica OAT, es fundamental para garantizar una atención médica oportuna y de calidad a los pacientes. En este contexto, el proceso de gestiones y solicitudes juega un papel crucial para facilitar la comunicación, la coordinación y el flujo de información entre ambas partes.

Este informe presenta un análisis detallado del proceso de gestiones y solicitudes implementado entre las EPS y la Clínica OAT, abarcando desde su diseño e implementación (documento) hasta el análisis de los resultados y la toma de acciones.

### NUEVA EPS

Se presentaron un total de 70 solicitudes, se dio gestión y cierre a todos los casos

#### Consolidado solicitudes generales Nueva EPS

MODELO	MES									
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Nueva eps R.S.				64	69	44	71	53	35	68
Nueva eps R.C.				7	11	6	1	2	3	2
VIVA1					1					
Sin HC				3						
<b>Total gestiones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>74</b>	<b>81</b>	<b>50</b>	<b>72</b>	<b>55</b>	<b>38</b>	<b>70</b>

MODELO	MES									
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
EVENTO								7	5	5
PGP								48	33	65
<b>Total gestiones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>55</b>	<b>38</b>	<b>70</b>

ATRIBUIBLE A...	MES									
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
IPS					46	25	53	46	4	
EPS					16	17	5	4	5	49
Paciente					5	2		2	1	1
N/A					2		13	1	25	18
<b>Total gestiones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>69</b>	<b>44</b>	<b>71</b>	<b>53</b>	<b>35</b>	<b>68</b>

CONSOLIDADO DRIVE GESTIONES ATRIBUIBLE A NUEVA EPS R.C.										
ATRIBUIBLE A...	MES									
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
IPS					9	2		2		
EPS					3	4	1			1
Paciente										
N/A									3	1
<b>Total gestiones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>

### Consolidado solicitudes odontología Nueva EPS

Se presentaron un total de 22 solicitudes, se dio gestión y cierre a todos los casos

SEDE	MES									
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Nueva eps contributivo				11	19	19	16	30	22	19
Nueva eps subsidiado				10	9	6	16	16	7	3
<b>Total PQRS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>21</b>	<b>28</b>	<b>25</b>	<b>32</b>	<b>46</b>	<b>29</b>	<b>22</b>

SEDE	MES									
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Evento								46	29	22
Pgp										
<b>Total PQRS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>46</b>	<b>29</b>	<b>22</b>

ATRIBUIBLE	MES									
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Atribuible a la EPS				11	10	12	3	10	5	6
Atribuible a la IPS				10	18	13	25	31	10	8
Atribuible al usuario							4	1	2	
N/A								4	12	8
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>21</b>	<b>28</b>	<b>25</b>	<b>32</b>	<b>46</b>	<b>29</b>	<b>22</b>

### Consolidado solicitudes Tutelas Nueva EPS

Se presentaron un total de 14 solicitudes, se dio gestión y cierre a todos los casos

CONSOLIDADO POR SERVICIO	MES									
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Tutelas					2	8	33	10	2	14
Tutelas Desacato						2	1	1		
Fallo primera instancia							4			
<b>Total Tipo de Riesgo</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>38</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>14</b>

ATRIBUIBLE	MES									
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Atribuible a la eps					1	4	5	2		5
Atribuible a la ips					1	2	21	8	1	1
Atribuible al paciente						1				8
N/A						3	12	1	1	
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>38</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>14</b>

### Consolidado solicitudes Salud Total

Se presentaron un total de 12 solicitudes, se dio gestión y cierre a todos los casos

MODELO	MES									
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Salud total R.S									1	5
Salud total R.C				11	3	7	11	9	7	7
<b>Total gestiones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>12</b>



**Consolidado solicitudes atribuibles a**

CONSOLIDADO GESTIONES ATRIBUIBLE A SALUD TOTAL R.S										
ATRIBUIBLE A_	MES									
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
IPS										
EPS										
Paciente										
NIA									1	5
<b>Total gestiones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>5</b>

CONSOLIDADO GESTIONES ATRIBUIBLE A SALUD TOTAL R.C.										
ATRIBUIBLE A_	MES									
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
IPS				7	3	4	6	7	1	1
EPS								1	2	
Paciente								1	1	
NIA				4		3	5		3	6
<b>Total gestiones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>7</b>

## **ACTA Nro. 11 COMITE SIAU NOVIEMBRE 2024**

En la Clínica OAT, la satisfacción de nuestros usuarios es una prioridad absoluta. Para ello, contamos con un proceso de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) que nos permite escuchar, comprender y atender las necesidades de nuestros pacientes, fortaleciendo así la relación con ellos.

Este informe presenta un análisis detallado del proceso de gestión de PQRSF implementado en la Clínica OAT, abarcando desde su diseño e implementación hasta el análisis de los resultados y la toma de acciones. A través de este análisis, buscamos comprender a fondo las necesidades, inquietudes y sugerencias de nuestros pacientes, identificar áreas de oportunidad para mejorar nuestros servicios y procesos, y demostrar nuestro compromiso con la transparencia, la responsabilidad y la mejora continua.

Los resultados de la gestión de PQRSF son importantes pues se identifican tanto fortalezas como áreas de oportunidad en la atención que brindamos. En base a estos resultados, se implementan acciones de mejora que buscan abordar las necesidades de nuestros usuarios y optimizar su experiencia en la Clínica OAT.

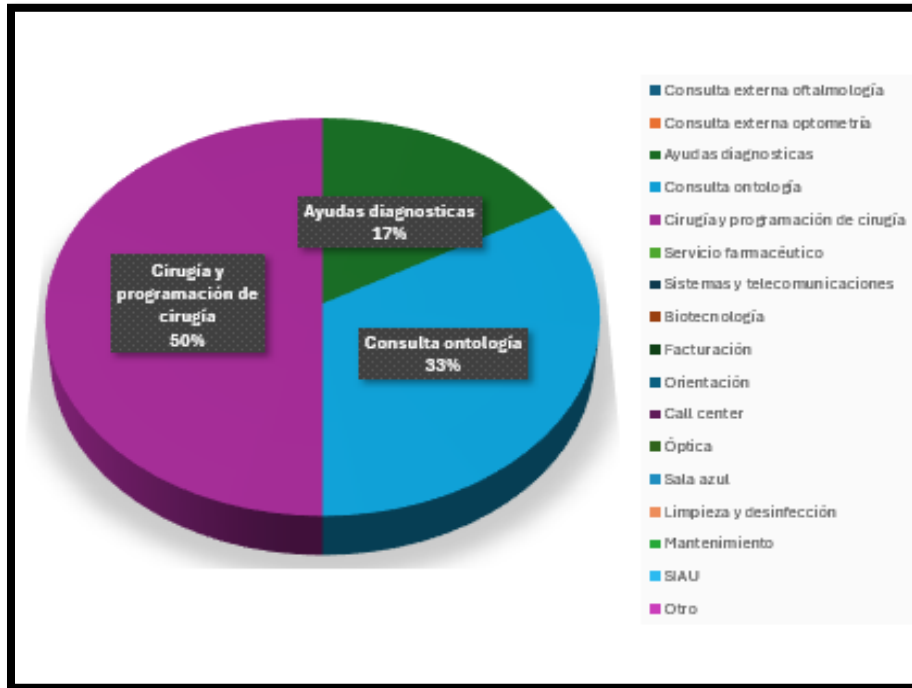
### **Informe de SIAU apertura buzón de sugerencia**

"Se informa al Comité que, en cumplimiento de lo acordado en la sesión anterior, las aperturas del buzón de septiembre se realizaron todos los días del mes, desde el viernes 1 de noviembre hasta el viernes 29 de noviembre de 2024. En total, se recibieron 6 PQRSF durante este período y se da respuesta en su totalidad."

### **Consolidación PQRSF**

Se consolida, analiza y se da respuesta a las manifestaciones de inconformidad, peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, felicitaciones o requerimientos presentadas por los usuarios y las entidades de salud.

Durante el mes, se gestionaron en total 6 PQRSF directas en nuestros buzones institucionales, durante el mes, no se presentaron felicitaciones.

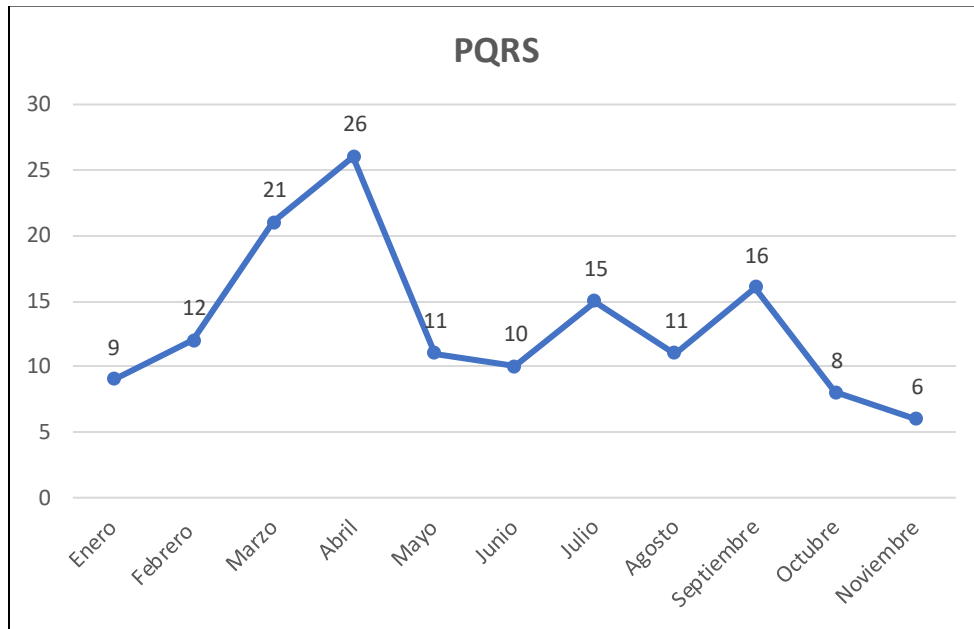


### Consolidado PQRs por servicio sin felicitación

A continuación, se presentarán los resultados detallados de las PQRs por servicio, un total de 6

- 1 ayudas diagnósticas
- 2 consulta odontología
- 3 cirugía y programación

### Línea de tendencia PQRS (sin felicitaciones)



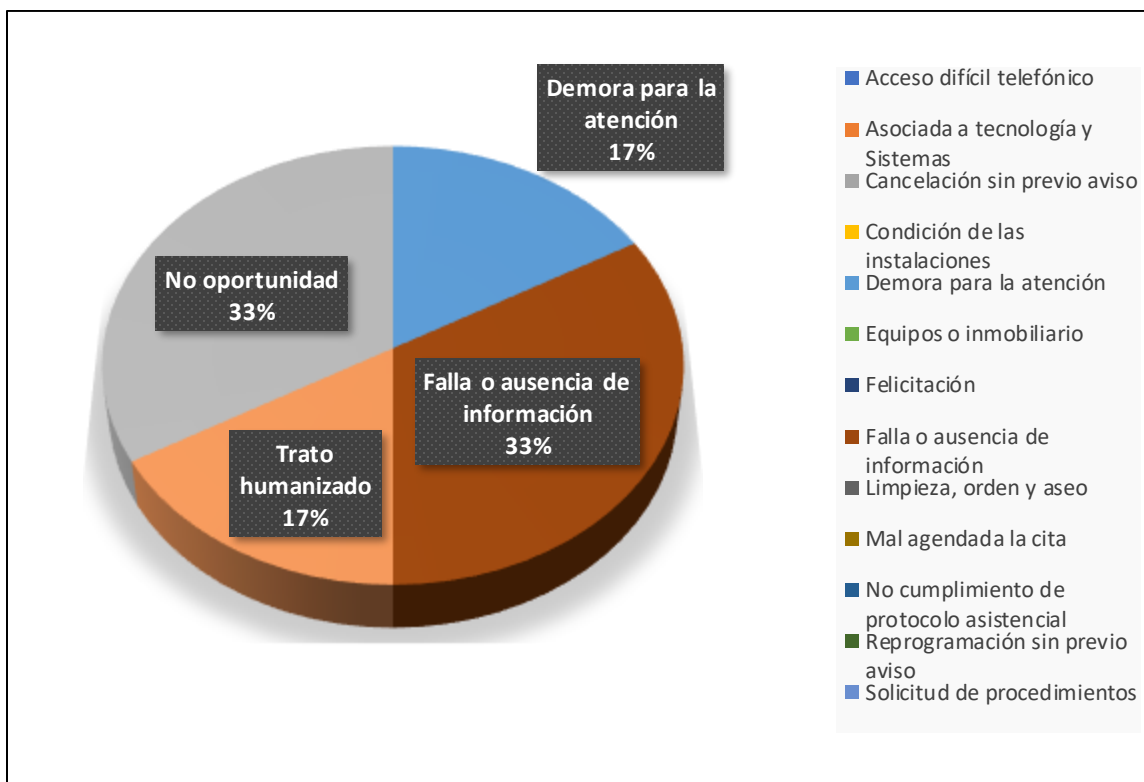
### Consolidada felicitación

Durante el mes, no se presentaron felicitaciones en nuestros buzones institucionales.

### Consolidado PQRS por categoría

Los principales motivos o categorías por lo que se quejaron los usuarios en el mes:

- Falta o ausencia de la información.
- No oportunidad.
- Demora para la atención y trato humanizado





## Consolidado PQRSF por sede

SEDE	Cantidad
Buzón sala de espera Pereira	3
Buzón Sala azul Pereira	1
Buzón piso 5 Pereira	1
Buzón Armenia	1
Buzón Manizales	
Correo institucional	
Página web	
Entes públicos	
<b>Total PQRS Sin Felicitaciones</b>	<b>6</b>
<b>Felicitaciones</b>	
<b>Total PQRSF</b>	<b>6</b>

## CONSOLIDACIÓN ENCUESTAS DE SATISFACCION

La Clínica OAT está comprometida en brindar una atención médica humanizada y de calidad centrada en las necesidades y expectativas de nuestros usuarios. Para evaluar y mejorar continuamente la experiencia de nuestros usuarios, en la institución contamos con un proceso de encuestas de satisfacción que nos permite recopilar información valiosa sobre sus percepciones y necesidades.

Este informe presenta un análisis del proceso de encuestas de satisfacción, abarcando desde su diseño e implementación y análisis de los resultados. A través de este análisis, buscamos comprender las percepciones sobre la calidad de la atención recibida, identificar áreas de oportunidad para mejorar nuestros servicios y procesos, nuestro compromiso con la mejora continua y la excelencia en la atención al paciente.

Los resultados de las encuestas de satisfacción se envían mensualmente a los diferentes líderes y coordinadores de los procesos misionales y de apoyo.

### Satisfacción Global

Durante el mes se realizaron 1578 encuestas, con una satisfacción global del 98,66%. Todos los servicios cumplieron con la meta de encuestas establecida en el indicador.

29/11/24	META	ACTUALES	FALTANTE	Hacer por días hábiles
Consulta Externa:	362	370	-8	
Quirófano:	118	286	-168	
Óptica:	87	110	-23	
Diagnóstico:	68	87	-19	
Odontología Pereira:	241	241	0	
Odontología Armenia:	111	112	-1	
Odontología Manizales:	64	65	-1	
RG visión:	300	307	-7	
	1351	1578	-227	

## CONSOLIDACIÓN GESTION SOLICITUDES EPS – IPS (drive)

Fortaleciendo la relación entre los aliados estratégicos (eps) y la Clínica OAT: Un Análisis del Proceso de Gestiones y Solicitudes.

En el dinámico sector salud, la colaboración efectiva entre las Entidades Promotoras de Salud (EPS) y los prestadores de servicios, como la Clínica OAT, es fundamental para garantizar una atención médica oportuna y de calidad a los pacientes. En este contexto, el proceso de gestiones y solicitudes juega un papel crucial para facilitar la comunicación, la coordinación y el flujo de información entre ambas partes.

Este informe presenta un análisis detallado del proceso de gestiones y solicitudes implementado entre las EPS y la Clínica OAT, abarcando desde su diseño e implementación (documento) hasta el análisis de los resultados y la toma de acciones.

## NUEVA EPS

Se presentaron un total de 49 solicitudes, se dio gestión y cierre a todos los casos

### Consolidado solicitudes generales Nueva EPS

MODELO	MES										
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
Nueva eps R.S.				64	69	44	71	53	35	68	47
Nueva eps R.C.				7	11	6	1	2	3	2	2
VIVA1					1						
Sin HC				3							
<b>Total gestiones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>74</b>	<b>81</b>	<b>50</b>	<b>72</b>	<b>55</b>	<b>38</b>	<b>70</b>	<b>49</b>

MODELO	MES										
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
EVENTO								7	5	5	2
PGP								48	33	65	47
<b>Total gestiones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>55</b>	<b>38</b>	<b>70</b>	<b>49</b>

### CONSOLIDADO DRIVE GESTIONES ATRIBUIBLE A NUEVA EPS R.S

ATRIBUIBLE A...	MES												Total	
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre		
IPS					46	25	53	46	4					174
EPS					16	17	5	4	5	49	26			122
Paciente					5	2		2	1	1				11
N/A					2		13	1	25	18	21			80
<b>Total gestiones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>69</b>	<b>44</b>	<b>71</b>	<b>53</b>	<b>35</b>	<b>68</b>	<b>47</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>387</b>

### CONSOLIDADO DRIVE GESTIONES ATRIBUIBLE A NUEVA EPS R.C.

ATRIBUIBLE A...	MES												Total	
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre		
IPS					9	2		2						13
EPS					3	4	1			1	1			10
Paciente														0
N/A									3	1	1			5
<b>Total gestiones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>28</b>

### Consolidado solicitudes odontología Nueva EPS

Se presentaron un total de 12 solicitudes, se dio gestión y cierre a todos los casos

SEDE	MES										
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
Nueva eps contributivo				11	19	19	16	30	22	19	6
Nueva eps subsidiado				10	9	6	16	16	7	3	6
<b>Total PQRS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>21</b>	<b>28</b>	<b>25</b>	<b>32</b>	<b>46</b>	<b>29</b>	<b>22</b>	<b>12</b>

SEDE	MES										
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
Evento								46	29	22	12
Pgp											
<b>Total PQRS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>46</b>	<b>29</b>	<b>22</b>	<b>12</b>

ATRIBUIBLE	MES										
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
Atribuible a la EPS				11	10	12	3	10	5	6	3
Atribuible a la IPS				10	18	13	25	31	10	8	1
Atribuible al usuario							4	1	2		1
N/A								4	12	8	7
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>21</b>	<b>28</b>	<b>25</b>	<b>32</b>	<b>46</b>	<b>29</b>	<b>22</b>	<b>12</b>

De Armenia, prótesis pendiente de entrega desde junio, se agendo cita para 14 nov

### Consolidado solicitudes Tutelas Nueva EPS

Se presentaron un total de 8 solicitudes, se dio gestión y cierre a todos los casos

MODELO	MES										
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
Salud total R.S									1	5	1
Salud total R.C				11	3	7	11	9	7	7	7
<b>Total gestiones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>8</b>

### Consolidado solicitudes atribuibles a

ATRIBUIBLE A...	MES										
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
IPS											
EPS											
Paciente											
N/A									1	5	1
<b>Total gestiones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>1</b>
<b>CONSOLIDADO GESTIONES ATRIBUIBLE A SALUD TOTAL R.C.</b>											
ATRIBUIBLE A...	MES										
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
IPS				7	3	4	6	7	1	1	
EPS								1	2		
Paciente								1	1		
N/A				4		3	5		3	6	7
<b>Total gestiones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>7</b>



## **ACTA Nro. 11 COMITE SIAU DICIEMBRE 2024**

En la Clínica OAT, la satisfacción de nuestros usuarios es una prioridad absoluta. Para ello, contamos con un proceso de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) que nos permite escuchar, comprender y atender las necesidades de nuestros pacientes, fortaleciendo así la relación con ellos.

Este informe presenta un análisis detallado del proceso de gestión de PQRSF implementado en la Clínica OAT, abarcando desde su diseño e implementación hasta el análisis de los resultados y la toma de acciones. A través de este análisis, buscamos comprender a fondo las necesidades, inquietudes y sugerencias de nuestros pacientes, identificar áreas de oportunidad para mejorar nuestros servicios y procesos, y demostrar nuestro compromiso con la transparencia, la responsabilidad y la mejora continua.

Los resultados de la gestión de PQRSF son importantes pues se identifican tanto fortalezas como áreas de oportunidad en la atención que brindamos. En base a estos resultados, se implementan acciones de mejora que buscan abordar las necesidades de nuestros usuarios y optimizar su experiencia en la Clínica OAT.

### **Informe de SIAU apertura buzón de sugerencia**

"Se informa al Comité que, en cumplimiento de lo acordado en la sesión anterior, las aperturas del buzón de septiembre se realizaron todos los días del mes, desde el lunes 2 de diciembre hasta el martes 31 de diciembre de 2024. En total, se recibieron 15 PQRSF durante este período y se da respuesta en su totalidad."

### **Consolidación PQRSF**

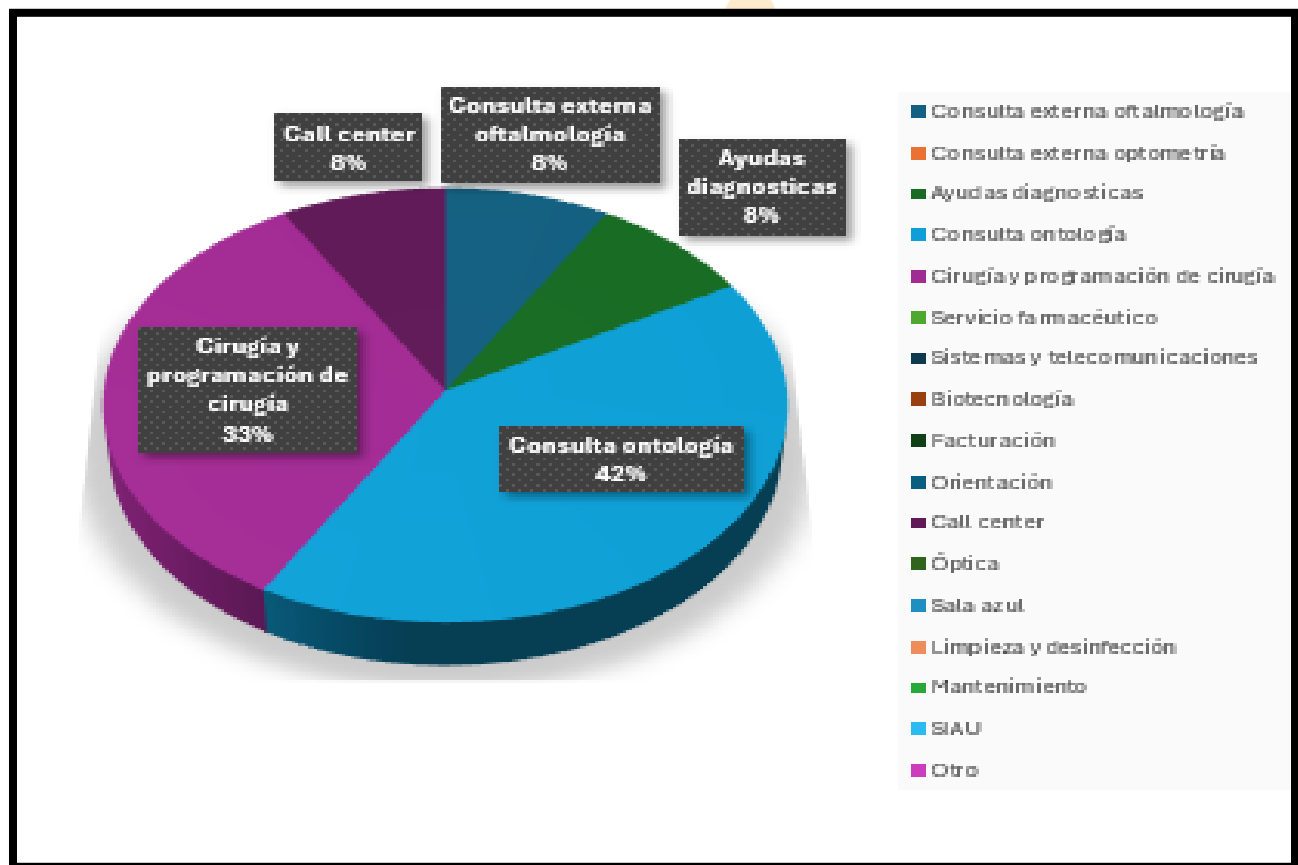
Se consolida, analiza y se da respuesta a las manifestaciones de inconformidad, peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, felicitaciones o requerimientos presentadas por los usuarios y las entidades de salud.

Durante el mes, se gestionaron en total 15 PQRSF directas en nuestros buzones institucionales, durante el mes, se presentaron 3 felicitaciones.

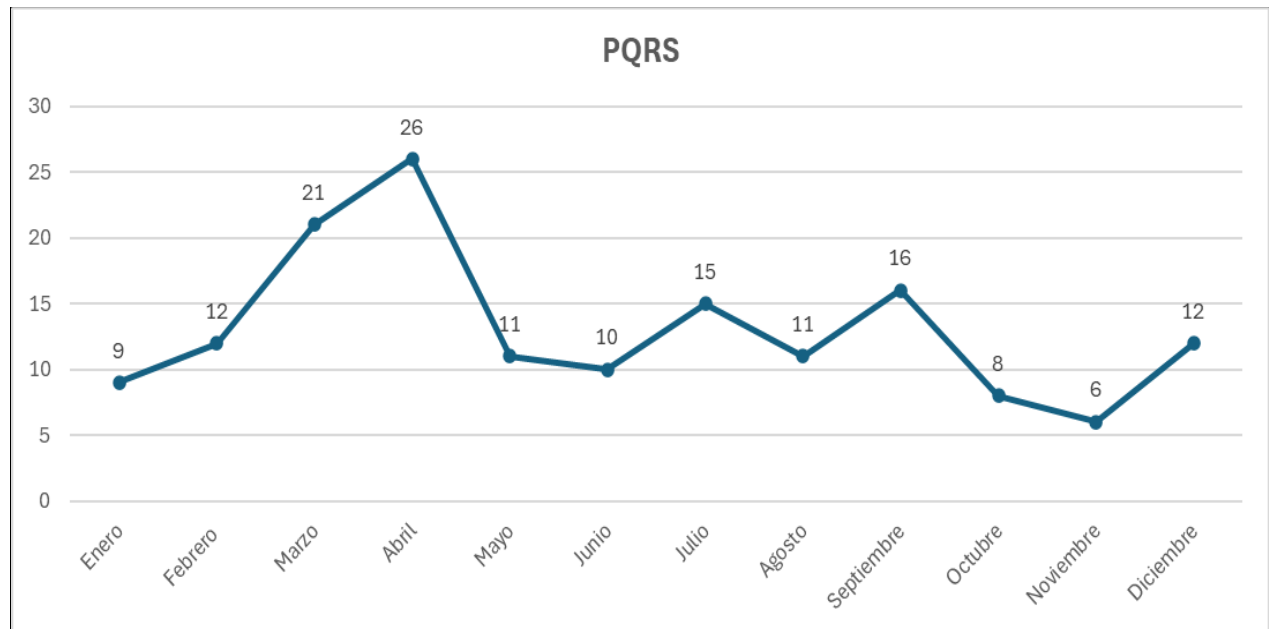
### Consolidado PQRS por servicio sin felicitación

A continuación, se presentarán los resultados detallados de las PQRS por servicio, un total de 12

- 1 consulta externa
- 1 ayudas diagnosticas
- 5 consulta odontología
- 1 call center
- 4 cirugía y programación



### Línea de tendencia PQRS (sin felicitaciones)



### Felicitaciones

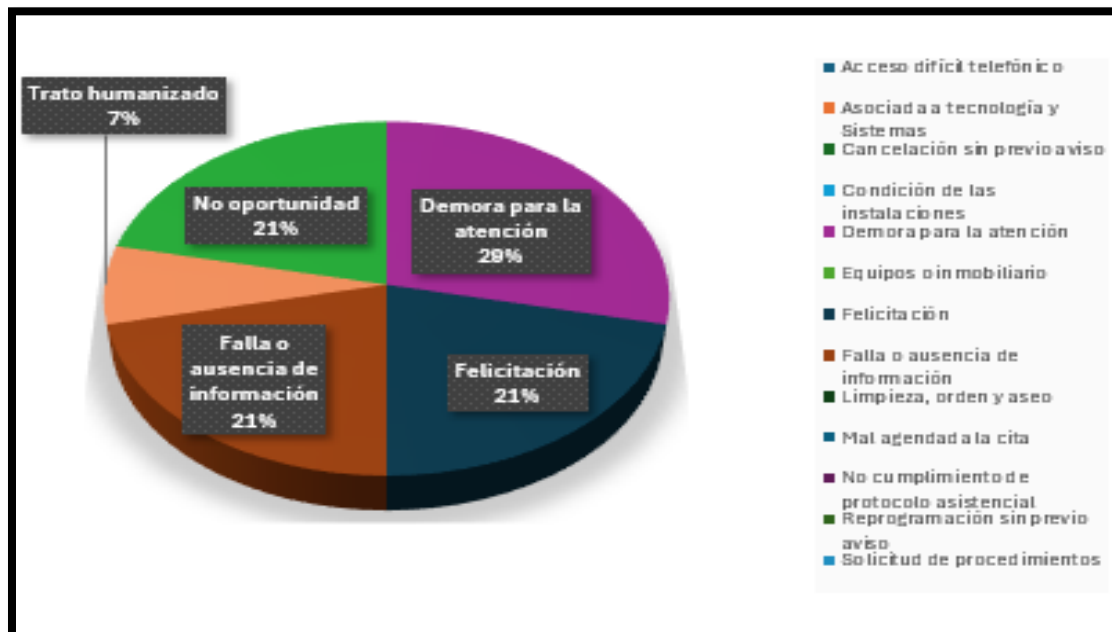
Durante el mes, se presentaron 3 felicitaciones en nuestros buzones institucionales.

1. Una general dando gracias al director o administrador de la clínica OAT por su atención pronta a las solicitudes de los pacientes, por ayudar, apoyar y atendernos amablemente.
2. Darle gracias al doctor Reinaldo por tan grande y valiosa labor mucha gratitud por su atención entrega y servicio, felicitaciones a la clínica OAT por su personal médico tan excelente.
3. La atención recibida por todo el personal incluyendo al médico tratante fue muy buena, pero la atención de la funcionaria Yesmin ha sido excepcional, atenta, respetuosa, conectora de sus funciones, nos sentimos como en casa, es digna de ser reconocida por el trato con todas las personas que debe atender.

### Consolidado PQRS por categoría

Los principales motivos o categorías por lo que se quejaron los usuarios en el mes, se eleva No Conformidad a los procesos con quejas atribuible a la institución:

- Falla o ausencia de la información.
- No oportunidad.
- Demora para la atención y trato humanizado



**Consolidado PQRSF por sede**

CONSOLIDADO POR SEDES	
SEDE	Cantidad
Buzón sala de espera Pereira	5
Buzón Sala azul Pereira	
Buzón piso 5 Pereira	2
Buzón Armenia	4
Buzón Manizales	
Correo institucional	
Página web	1
Entes públicos	
<b>Total PQRS Sin Felicitaciones</b>	<b>12</b>
<b>Felicitaciones</b>	<b>3</b>
<b>Total PQRSF</b>	<b>15</b>

**CONSOLIDACIÓN ENCUESTAS DE SATISFACCION**

La Clínica OAT está comprometida en brindar una atención médica humanizada y de calidad centrada en las necesidades y expectativas de nuestros usuarios. Para evaluar y mejorar continuamente la experiencia de nuestros usuarios, en la institución contamos con un proceso de encuestas de satisfacción que nos permite recopilar información valiosa sobre sus percepciones y necesidades.

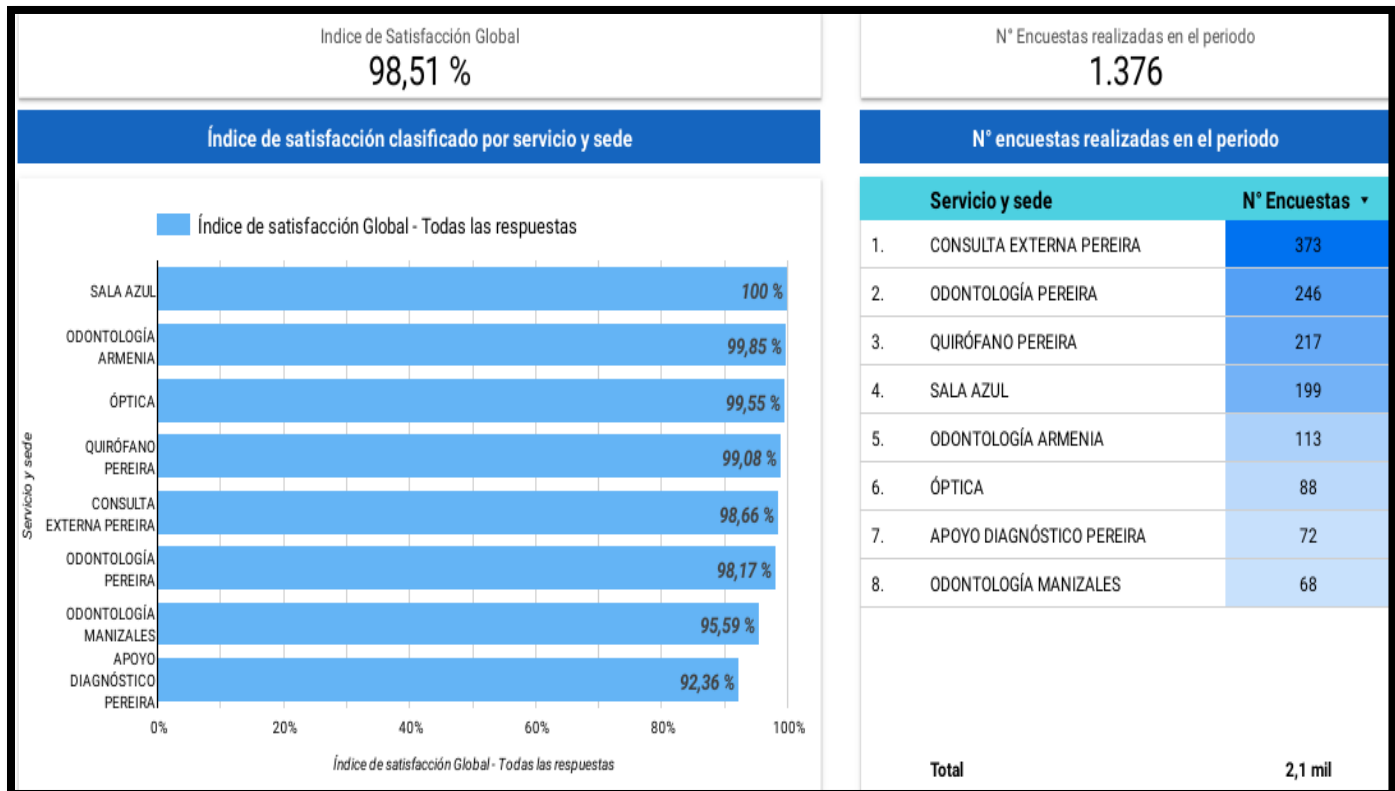
Este informe presenta un análisis del proceso de encuestas de satisfacción, abarcando desde su diseño e implementación y análisis de los resultados. A través de este análisis, buscamos comprender las percepciones sobre la calidad de la atención recibida, identificar áreas de oportunidad para mejorar nuestros servicios y procesos, nuestro compromiso con la mejora continua y la excelencia en la atención al paciente.

Los resultados de las encuestas de satisfacción se envían mensualmente a los diferentes líderes y coordinadores de los procesos misionales y de apoyo.

**Satisfacción Global**

Durante el mes se realizaron 1376 encuestas, con una satisfacción global del 98,51%. Todos los servicios cumplieron con la meta de encuestas establecida en el indicador.





## CONSOLIDACIÓN GESTION SOLICITUDES EPS – IPS (drive)

Fortaleciendo la relación entre los aliados estratégicos (eps) y la Clínica OAT: Un Análisis del Proceso de Gestiones y Solicitudes.

En el dinámico sector salud, la colaboración efectiva entre las Entidades Promotoras de Salud (EPS) y los prestadores de servicios, como la Clínica OAT, es fundamental para garantizar una atención médica oportuna y de calidad a los pacientes. En este contexto, el proceso de gestiones y solicitudes juega un papel crucial para facilitar la comunicación, la coordinación y el flujo de información entre ambas partes.

Este informe presenta un análisis detallado del proceso de gestiones y solicitudes implementado entre las EPS y la Clínica OAT, abarcando desde su diseño e implementación (documento) hasta el análisis de los resultados y la toma de acciones.

## NUEVA EPS

Se presentaron un total de 40 solicitudes, se dio gestión y cierre a todos los casos

### Consolidado solicitudes generales Nueva EPS

MODELO	MES												Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Nueva eps R.S.				64	69	44	71	53	35	68	47	40	491
Nueva eps R.C.				7	11	6	1	2	3	2	2		34
VIVAL					1								1
Sin HC				3									3
													0
<b>Total gestiones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>74</b>	<b>81</b>	<b>50</b>	<b>72</b>	<b>55</b>	<b>38</b>	<b>70</b>	<b>49</b>	<b>40</b>	<b>529</b>

MODELO	MES												Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
EVENTO								7	5	5	2		19
PGP								48	33	65	47	40	233
													0
<b>Total gestiones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>55</b>	<b>38</b>	<b>70</b>	<b>49</b>	<b>40</b>	<b>252</b>

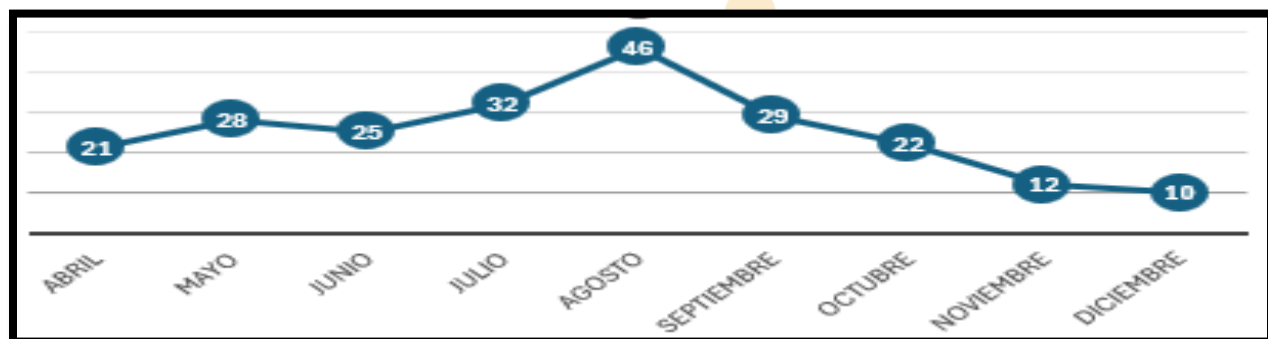
### CONSOLIDADO DRIVE GESTIONES ATRIBUIBLE A NUEVA EPS R.S

ATRIBUIBLE A...	MES												Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
IPS					46	25	53	46	4			2	176
EPS					16	17	5	4	5	49	26	25	147
Paciente					5	2		2	1	1			11
N/A					2		13	1	25	18	21	13	93
													0
<b>Total gestiones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>69</b>	<b>44</b>	<b>71</b>	<b>53</b>	<b>35</b>	<b>68</b>	<b>47</b>	<b>40</b>	<b>427</b>

### Consolidado solicitudes odontología Nueva EPS

Se presentaron un total de 10 solicitudes, se dio gestión y cierre a todos los casos

SEDE	MES											
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Nueva eps contributivo				11	19	19	16	30	22	19	6	7
Nueva eps subsidiado				10	9	6	16	16	7	3	6	3
<b>Total PQRS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>21</b>	<b>28</b>	<b>25</b>	<b>32</b>	<b>46</b>	<b>29</b>	<b>22</b>	<b>12</b>	<b>10</b>



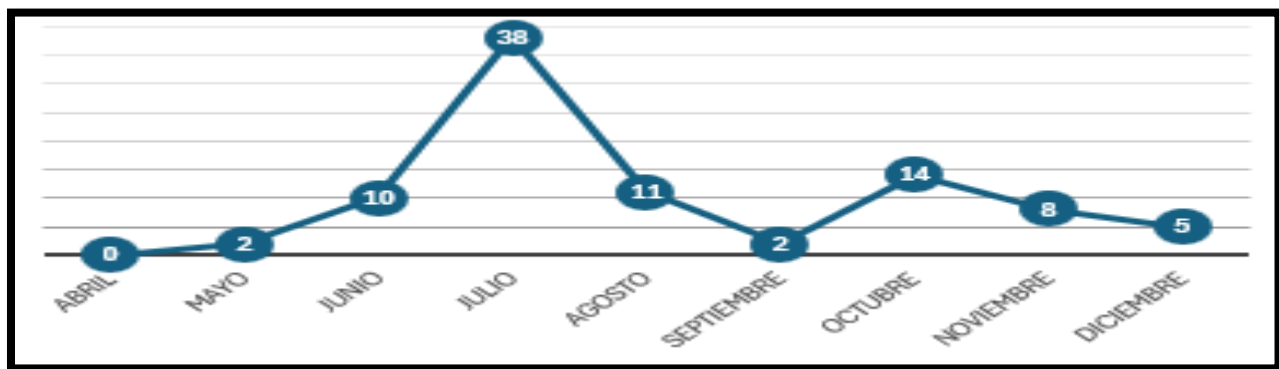
ATRIBUIBLE	MES											
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Atribuible a la EPS				11	10	12	3	10	5	6	3	2
Atribuible a la IPS				10	18	13	25	31	10	8	1	1
Atribuible al paciente							4	1	2		1	1
N/A								4	12	8	7	6
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>21</b>	<b>28</b>	<b>25</b>	<b>32</b>	<b>46</b>	<b>29</b>	<b>22</b>	<b>12</b>	<b>10</b>

De Pereira, entrega de prótesis

### Consolidado solicitudes Tutelas Nueva EPS

Se presentaron un total de 5 solicitudes, se dio gestión y cierre a todos los casos

SEDE	MES											
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Nueva eps contributivo					1	2	9	2		7	5	3
Nueva eps subsidiado					1	8	29	9	2	7	3	2
<b>Total PQRS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>38</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>14</b>	<b>8</b>	<b>5</b>



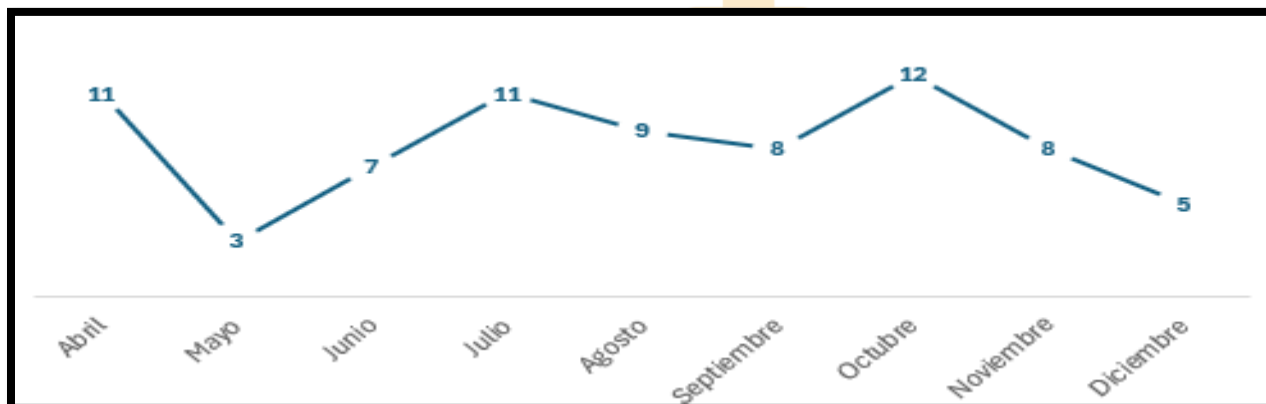
### Consolidado solicitudes atribuibles a

ATRIBUIBLE	MES											
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Atribuible a la eps					1	4	5	2		5		
Atribuible a la ips					1	2	21	8	1	1		
Atribuible al paciente						1				8		
N/A						3	12	1	1		8	5
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>38</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>14</b>	<b>8</b>	<b>5</b>

## SALUD TOTAL

Se presentaron un total de 5 solicitudes, se dio gestión y cierre a todos los casos

MODELO	MES												Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Salud total R.S									1	5	1	1	8
Salud total R.C				11	3	7	11	9	7	7	7	4	66
													0
													0
<b>Total gestiones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>74</b>



CONSOLIDADO GESTIONES ATRIBUIBLE A SALUD TOTAL R.S													
ATRIBUIBLE A...	MES												Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
IPS													0
EPS												1	1
Paciente													0
N/A									1	5	1		7
<b>Total gestiones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>8</b>

CONSOLIDADO GESTIONES ATRIBUIBLE A SALUD TOTAL R.C.													
ATRIBUIBLE A...	MES												Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
IPS				7	3	4	6	7	1	1			29
EPS								1	2				3
Paciente								1	1				2
N/A				4		3	5		3	6	7	4	32
<b>Total gestiones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>66</b>

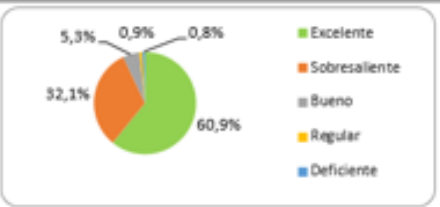


## ENCUESTAS DE SATISFACCION

### ENERO

SERVICIO	% SATISFACCIÓN	TOTAL ENCUESTAS APLICADAS	GRÁFICA SATISFACCIÓN POR ÁREA
		1041	
		<b>% SATISFACCIÓN GLOBAL</b>	
RG VISIÓN	100,0%	<b>98,4%</b>	RG VISIÓN 100,0%
QUIRÓFANO PEREIRA	99,5%		QUIRÓFANO PEREIRA 99,5%
ODONTOLOGIA ARMENIA	98,3%		ODONTOLOGIA ARMENIA 98,3%
ÓPTICA	100,0%		ÓPTICA 100,0%
DIAGNÓSTICO PEREIRA	92,3%		DIAGNÓSTICO PEREIRA 92,3%
ODONTOLOGIA PEREIRA	99,1%		ODONTOLOGIA PEREIRA 99,1%
CONSULTA EXTERNA PEREIRA	97,6%		CONSULTA EXTERNA PEREIRA 97,6%
ODONTOLOGIA MANIZALES	100,0%		ODONTOLOGIA MANIZALES 100,0%

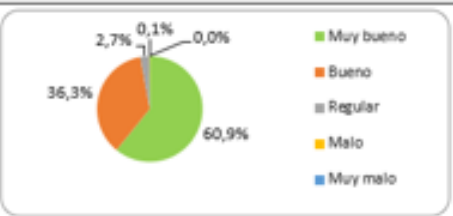
CONSOLIDADO CALIFICACIÓN ENCUESTA		
ITEM	No	%
Excelente	2170	60,9%
Sobresaliente	1143	32,1%
Buena	188	5,3%
Regular	33	0,9%
Deficiente	29	0,8%
<b>TOTAL</b>	<b>3563</b>	<b>100,0%</b>



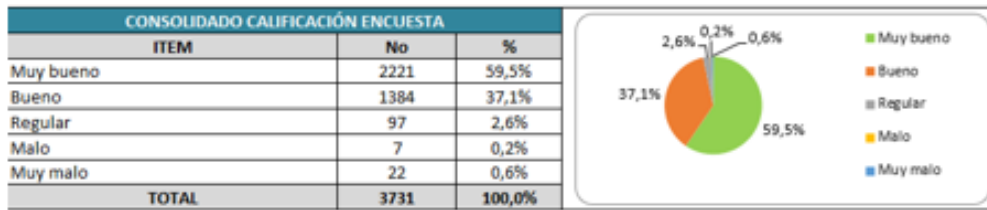
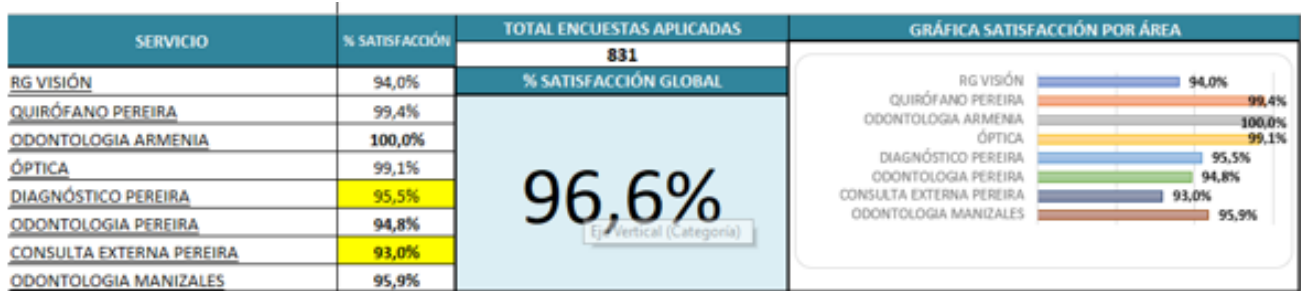
### FEBRERO

SERVICIO	% SATISFACCIÓN	TOTAL ENCUESTAS APLICADAS	GRÁFICA SATISFACCIÓN POR ÁREA
		756	
		<b>% SATISFACCIÓN GLOBAL</b>	
RG VISIÓN	98,2%	<b>97,1%</b>	RG VISIÓN 98,2%
QUIRÓFANO PEREIRA	100,0%		QUIRÓFANO PEREIRA 100,0%
ODONTOLOGIA ARMENIA	97,9%		ODONTOLOGIA ARMENIA 97,9%
ÓPTICA	98,4%		ÓPTICA 98,4%
DIAGNÓSTICO PEREIRA	100,0%		DIAGNÓSTICO PEREIRA 100,0%
ODONTOLOGIA PEREIRA	94,3%		ODONTOLOGIA PEREIRA 94,3%
CONSULTA EXTERNA PEREIRA	85,8%		CONSULTA EXTERNA PEREIRA 85,8%
ODONTOLOGIA MANIZALES	94,0%		ODONTOLOGIA MANIZALES 94,0%

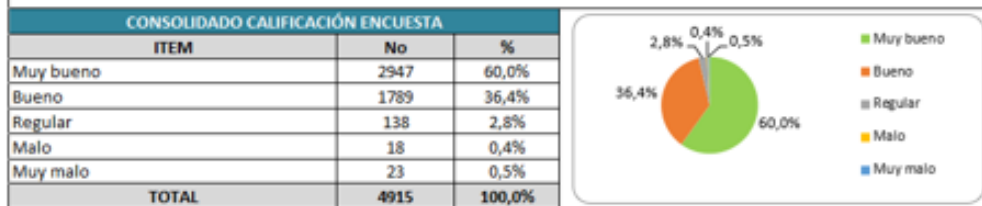
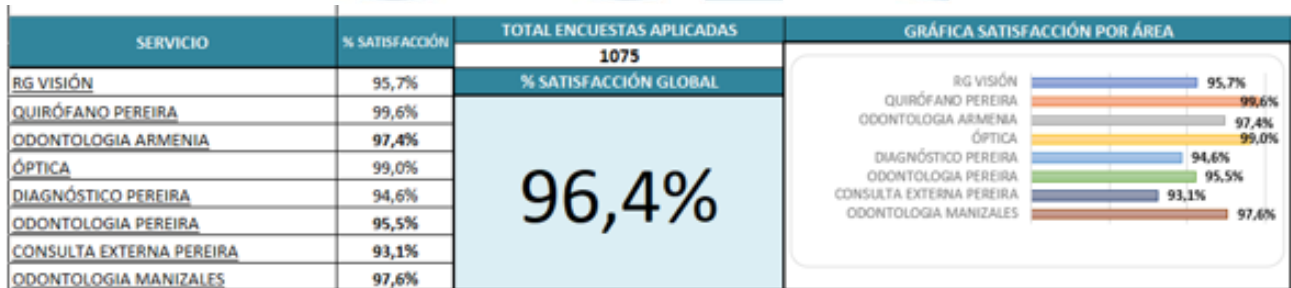
CONSOLIDADO CALIFICACIÓN ENCUESTA		
ITEM	No	%
Muy bueno	2029	60,9%
Buena	1209	36,3%
Regular	91	2,7%
Malo	4	0,1%
Muy malo	1	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>3334</b>	<b>100,0%</b>



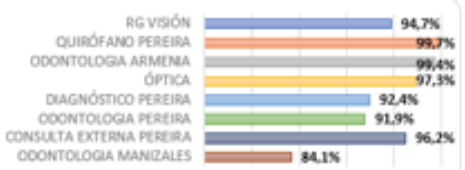
## MARZO



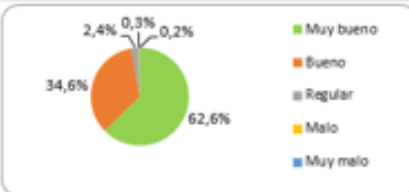
## ABRIL



MAYO

SERVICIO	% SATISFACCIÓN	TOTAL ENCUESTAS APLICADAS	GRÁFICA SATISFACCIÓN POR ÁREA
		1209	
RG VISIÓN	94,7%	<b>% SATISFACCIÓN GLOBAL</b>  <b>96,6%</b>	
QUIRÓFANO PEREIRA	99,7%		
ODONTOLOGIA ARMENIA	99,4%		
ÓPTICA	97,3%		
DIAGNÓSTICO PEREIRA	92,4%		
ODONTOLOGIA PEREIRA	91,9%		
CONSULTA EXTERNA PEREIRA	96,2%		
ODONTOLOGIA MANIZALES	84,1%		

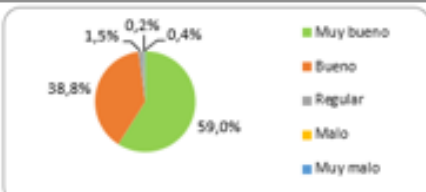
CONSOLIDADO CALIFICACIÓN ENCUESTA		
ITEM	No	%
Muy bueno	3515	62,6%
Bueno	1940	34,6%
Regular	133	2,4%
Malo	15	0,3%
Muy malo	9	0,2%
<b>TOTAL</b>	<b>5612</b>	<b>100,0%</b>



JUNIO

SERVICIO	% SATISFACCIÓN	TOTAL ENCUESTAS APLICADAS	GRÁFICA SATISFACCIÓN POR ÁREA
		1381	
RG VISIÓN	97,1%	<b>% SATISFACCIÓN GLOBAL</b>  <b>97,6%</b>	
QUIRÓFANO PEREIRA	97,2%		
ODONTOLOGIA ARMENIA	98,8%		
ÓPTICA	96,5%		
DIAGNÓSTICO PEREIRA	91,1%		
ODONTOLOGIA PEREIRA	97,7%		
CONSULTA EXTERNA PEREIRA	96,4%		
ODONTOLOGIA MANIZALES	90,6%		

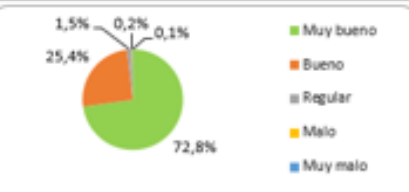
CONSOLIDADO CALIFICACIÓN ENCUESTA		
ITEM	No	%
Muy bueno	3815	59,0%
Bueno	2511	38,8%
Regular	99	1,5%
Malo	15	0,2%
Muy malo	27	0,4%
<b>TOTAL</b>	<b>6467</b>	<b>100,0%</b>



JULIO

SERVICIO	% SATISFACCIÓN	TOTAL ENCUESTAS APLICADAS	GRÁFICA SATISFACCIÓN POR ÁREA
		1445	
		<b>% SATISFACCIÓN GLOBAL</b>	
		<b>97,6%</b>	
RG VISIÓN	99,2%		
QUIRÓFANO PEREIRA	97,0%		
ODONTOLOGIA ARMENIA	99,1%		
ÓPTICA	96,9%		
DIAGNÓSTICO PEREIRA	80,8%		
ODONTOLOGIA PEREIRA	95,3%		
CONSULTA EXTERNA PEREIRA	98,3%		
ODONTOLOGIA MANIZALES	88,5%		

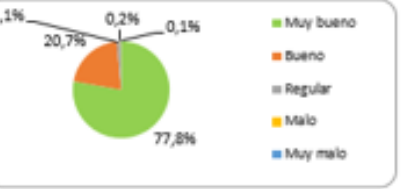
CONSOLIDADO CALIFICACIÓN ENCUESTA		
ITEM	No	%
Muy bueno	4956	72,8%
Bueno	1730	25,4%
Regular	102	1,5%
Malo	13	0,2%
Muy malo	10	0,1%
<b>TOTAL</b>	<b>6811</b>	<b>100,0%</b>



AGOSTO

SERVICIO	% SATISFACCIÓN	TOTAL ENCUESTAS APLICADAS	GRÁFICA SATISFACCIÓN POR ÁREA
		1517	
		<b>% SATISFACCIÓN GLOBAL</b>	
		<b>97,11%</b>	
SALA AZUL	99,94%		
QUIRÓFANO PEREIRA	97,90%		
ODONTOLOGIA ARMENIA	99,6%		
ÓPTICA	98,48%		
DIAGNÓSTICO PEREIRA	91,66%		
ODONTOLOGIA PEREIRA	97,57%		
CONSULTA EXTERNA PEREIRA	99,17%		
ODONTOLOGIA MANIZALES	92,50%		

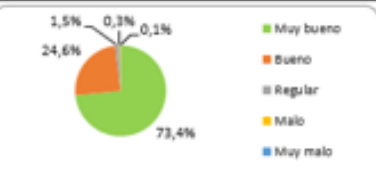
CONSOLIDADO CALIFICACIÓN ENCUESTA		
ITEM	No	%
Muy bueno	5631	77,8%
Bueno	1498	20,7%
Regular	83	1,1%
Malo	15	0,2%
Muy malo	10	0,1%
<b>TOTAL</b>	<b>7237</b>	<b>100,0%</b>



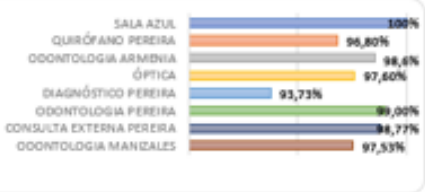
SEPTIEMBRE

SERVICIO	% SATISFACCIÓN	TOTAL ENCUESTAS APLICADAS	GRÁFICA SATISFACCIÓN POR ÁREA
		1478	
		% SATISFACCIÓN GLOBAL	
		<b>96,82%</b>	
SALA AZUL	100%		 <p>SALA AZUL: 100% QUIRÓFANO PEREIRA: 99,25% ODONTOLOGIA ARMENIA: 98,6% ÓPTICA: 96,38% DIAGNÓSTICO PEREIRA: 91,58% ODONTOLOGIA PEREIRA: 97,87% CONSULTA EXTERNA PEREIRA: 98,24% ODONTOLOGIA MANIZALES: 92,61%</p>
QUIRÓFANO PEREIRA	99,25%		
ODONTOLOGIA ARMENIA	98,6%		
ÓPTICA	96,38%		
DIAGNÓSTICO PEREIRA	91,58%		
ODONTOLOGIA PEREIRA	97,87%		
CONSULTA EXTERNA PEREIRA	98,24%		
ODONTOLOGIA MANIZALES	92,61%		

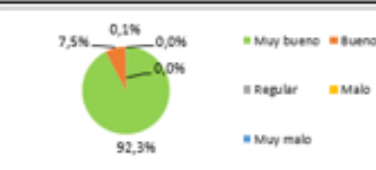
CONSOLIDADO CALIFICACIÓN ENCUESTA		
ITEM	No	%
Muy bueno	5119	73,4%
Bueno	1718	24,6%
Regular	107	1,5%
Malo	24	0,3%
Muy malo	7	0,1%
<b>TOTAL</b>	<b>6975</b>	<b>100,0%</b>



OCTUBRE


SERVICIO	% SATISFACCIÓN	TOTAL ENCUESTAS APLICADAS	GRÁFICA SATISFACCIÓN POR ÁREA
		1418	
		% SATISFACCIÓN GLOBAL	
		<b>97,75%</b>	
SALA AZUL	100%		 <p>SALA AZUL: 100% QUIRÓFANO PEREIRA: 96,80% ODONTOLOGIA ARMENIA: 98,6% ÓPTICA: 97,60% DIAGNÓSTICO PEREIRA: 93,73% ODONTOLOGIA PEREIRA: 99,00% CONSULTA EXTERNA PEREIRA: 98,77% ODONTOLOGIA MANIZALES: 97,53%</p>
QUIRÓFANO PEREIRA	96,80%		
ODONTOLOGIA ARMENIA	98,6%		
ÓPTICA	97,60%		
DIAGNÓSTICO PEREIRA	93,73%		
ODONTOLOGIA PEREIRA	99,00%		
CONSULTA EXTERNA PEREIRA	98,77%		
ODONTOLOGIA MANIZALES	97,53%		

CONSOLIDADO CALIFICACIÓN ENCUESTA		
ITEM	No	%
Muy bueno	4675	92,3%
Bueno	380	7,5%
Regular	7	0,1%
Malo	1	0,0%
Muy malo	1	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>5064</b>	<b>100,0%</b>




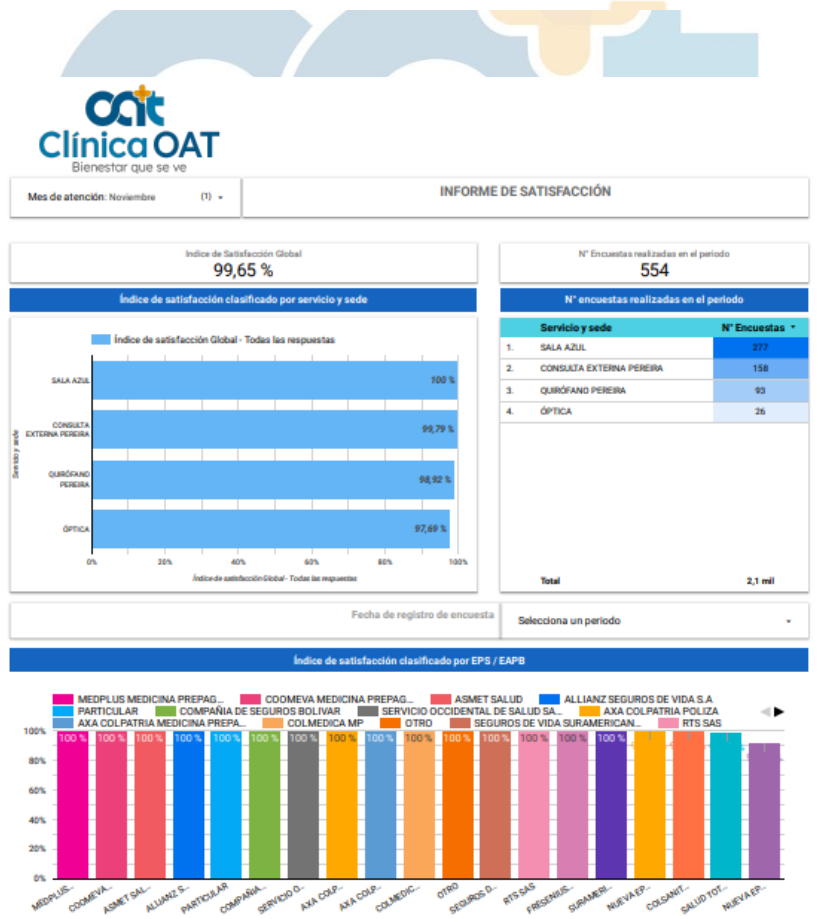


NOVIEMBRE

SERVICIO	% SATISFACCIÓN	TOTAL ENCUESTAS APLICADAS	GRÁFICA SATISFACCIÓN POR ÁREA
		1024	
SALA AZUL	100%	<b>97,75%</b>	
QUIRÓFANO PEREIRA	96,80%		
ODONTOLOGIA ARMENIA	98,6%		
ÓPTICA	97,60%		
DIAGNÓSTICO PEREIRA	93,73%		
ODONTOLOGIA PEREIRA	99,00%		
CONSULTA EXTERNA PEREIRA	98,77%		
ODONTOLOGIA MANIZALES	97,53%		

CONSOLIDADO CALIFICACIÓN ENCUESTA		
ITEM	No	%
Muy bueno	3576	94,3%
Bueno	211	5,6%
Regular	5	0,1%
Malo	1	0,0%
Muy malo	1	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>3794</b>	<b>100,0%</b>

**OAT Clínica OAT**  
Bienestar que se ve

Mes de atención: Noviembre (1) • INFORME DE SATISFACCIÓN

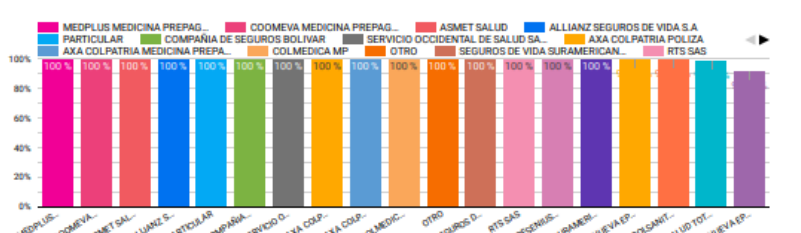
Índice de Satisfacción Global: **99,65 %**

N° Encuestas realizadas en el periodo: **554**

Índice de satisfacción clasificado por servicio y sede

Servicio y sede	N° Encuestas
1. SALA AZUL	277
2. CONSULTA EXTERNA PEREIRA	158
3. QUIRÓFANO PEREIRA	93
4. ÓPTICA	26
<b>Total</b>	<b>2,1 mil</b>

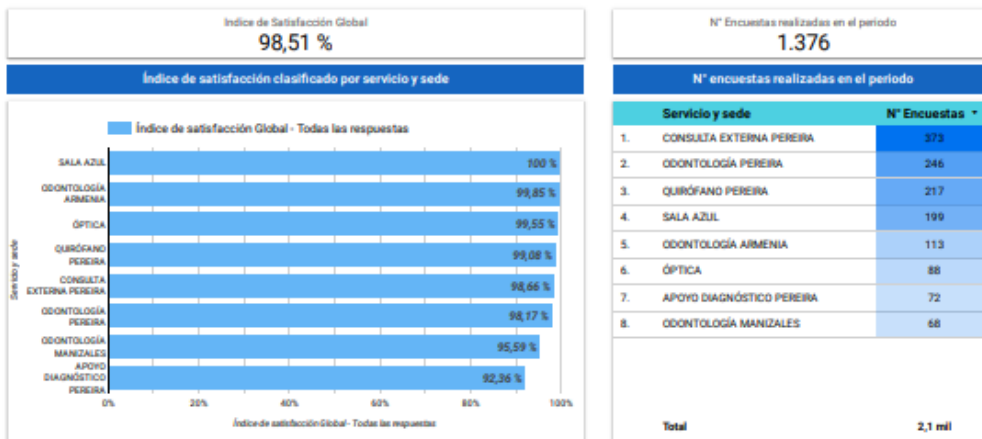
Índice de satisfacción clasificado por EPS / EAPB



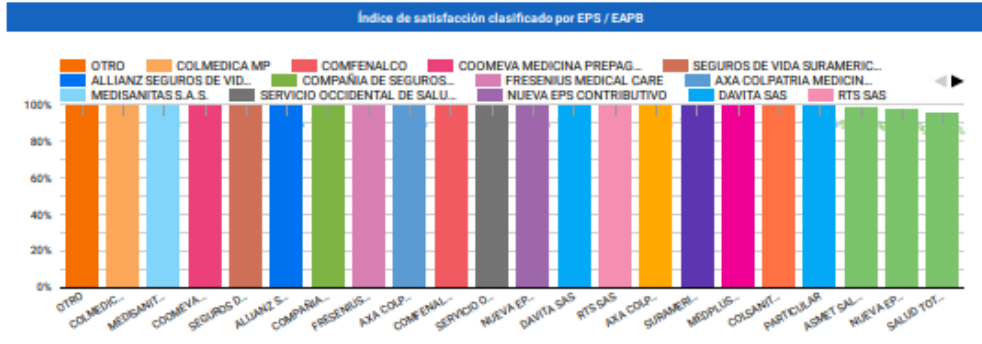
DICIEMBRE



Mes de atención: Diciembre (1) **INFORME DE SATISFACCIÓN**



Fecha de registro de encuesta  Seleccione un periodo



## ASOCIACION DE USUARIOS



**CONVOCATORIA**  
Conformación de la **Asociación de Usuarios de la Clínica OAT**

Invitamos a la comunidad a ser parte de la Asociación de Usuarios de la Clínica OAT y participar activamente en la generación de propuestas de mejora.

Para postularte escríbenos a:  
[siau@clinicaoot.com](mailto:siau@clinicaoot.com)

**Fecha apertura de convocatoria:** 1 de marzo de 2024.  
**Fecha cierre convocatoria:** 31 de marzo de 2024.

Convocatoria válida para nuestras sedes: Armenia - Manizales - Pereira

5

clinicaoot Si te interesa formar parte del Comité de Usuarios de la Clínica OAT, envía un correo... más

1 de marzo

**CONVOCATORIA**  
Conformación de la **Asociación de Usuarios de la Clínica OAT**

Invitamos a la comunidad a ser parte de la Asociación de Usuarios de la Clínica OAT y participar activamente en la generación de propuestas de mejora.

Para postularte escríbenos a:  
[siau@clinicaoot.com](mailto:siau@clinicaoot.com)

**Fecha apertura de convocatoria:** 01 de noviembre de 2024.  
**Fecha cierre convocatoria:** 13 de diciembre de 2024.

Convocatoria válida para nuestras sedes: Armenia - Manizales - Pereira

clinicaoot Si te interesa formar parte del Comité de Usuarios de la Clínica OAT, envía un correo a:... más

## **ACTA PQRSF – REQUERIMIENTOS EPS REQUERIMIENTOS ESPECIALES ENERO 2024**

### **Funciones:**

Garantizar la apertura del buzón de sugerencias, procedimiento que se realizará como mínimo con dos miembros del Comité. Consolidar y analizar una vez al mes, las manifestaciones de inconformidad, sugerencia o reconocimiento presentadas por los usuarios. Hacer seguimiento a las acciones adoptadas por los responsables de cada unidad o servicio comprometidos las manifestaciones de inconformidad, sugerencia o reconocimiento presentadas por los usuarios. Presentar a la Gerencia informe mensual consolidado de las manifestaciones de los usuarios y acciones adoptadas. Publicar en Cartelera de la clínica el resultado de la evaluación de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades presentadas. Formular a la Gerencia las recomendaciones para mejora de los servicios atendiendo el comportamiento de las manifestaciones de inconformidad, sugerencia o reconocimiento presentadas por los usuarios

### **Informe de SIAU APERTURA BUZON DE SUGERENCIA ENERO 2024**

Sede Pereira: Se tiene (4) Actas de apertura de Buzón: Enero día 02-09-12-19

Sede Armenia: Se tiene (4) Actas de apertura de Buzón: Enero día 05-12-19-26

Sede Manizales: Se tiene (4) Actas de apertura de Buzón: Enero día 05-12-19-26

## **2. CONSOLIDACIÓN PQRSF DICIEMBRE 2023**

Se consolida, analiza y se da respuesta a las manifestaciones de inconformidad, peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, felicitaciones o requerimientos presentadas por los usuarios y las entidades de salud. Anexo Matriz de Tabulación PQRSF ENERO 2024.

Para el mes de enero se dio gestión y se contestaron en total 11 PQRSF. Las cuales se distribuyen en una (1) felicitación, ocho (8) quejas y dos (2) sugerencias.

MES	1	
Entidad	(Todas)	
<b>Etiquetas de fila</b>	<b>Cuenta de Motivo Principal</b>	
<input type="checkbox"/> FELICITACIÓN BUZÓN		1
<input type="checkbox"/> VIP		1
Felicitación		1
<input type="checkbox"/> QUEJA BUZÓN		3
<input type="checkbox"/> Facturación		1
Mal agendada la cita		1
<input type="checkbox"/> Odontología - Consulta externa		1
Trato humanizado		1
<input type="checkbox"/> SIAU		1
Falla o ausencia de información		1
<input type="checkbox"/> QUEJA CORREO		4
<input type="checkbox"/> Cirugía Oftalmología - Programación de Cx		2
No oportunidad - Cirugía - DRENAJE DEL CANALICULO LAGRIMAL		1
No oportunidad - Exámenes diagnosticos - Topografía		1
<input type="checkbox"/> NO APLICA		1
No aplica (no se encuentra datos)		1
<input type="checkbox"/> Odontología - Consulta externa		1
Cita cancelada - ortodoncia		1

MES	1	
Entidad	(Todas)	
<b>Etiquetas de fila</b>	<b>Cuenta de Motivo Principal</b>	
<input type="checkbox"/> Cirugía Odontología - Programación de Cx		1
No oportunidad - Cirugía - Fotocurado		1
<input type="checkbox"/> Cirugía Oftalmología - Programación de Cx		3
No oportunidad - Cirugía - Faco		1
Solicitud de procedimientos - Seguimiento tutela - Ptosis		2
<input type="checkbox"/> Facturación		4
Acceso difícil telefónico - Cita - Cirugía maxilofacial		1
Acceso difícil telefónico - Cita - Endodoncia		1
Acceso difícil telefónico - Cita - Oftalmología		1
Acceso difícil telefónico - Cita - Ortodoncia		1
<input type="checkbox"/> No aplica a Clínica OAT		1
No aplica (no se encuentra datos)		1
<input type="checkbox"/> Odontología - Consulta externa		32
Ampliar - Concepto médico		1
No aplica (asistencia sin exámenes)		1
No aplica (cita ya fue asignada)		1
No aplica (no ha radicado)		1
No aplica (no se encuentra autorizaciones)		5
No aplica (paciente no quería pagar copago)		1
No aplica (paciente ya fue valorada)		3
No aplica (se programa paciente no asiste)		1

No oportunidad - Cita - Ortodoncia	2
Solicitud de citas - Seguimiento tutela - Cirugía maxilofacial	2
Solicitud de citas - Seguimiento tutela - Ortodoncia	1
Solicitud de citas - Seguimiento tutela - Prótesis	1
Solicitud de procedimientos - Seguimiento tutela - Ortodoncia	1
Solicitud Documentos	11
<input type="checkbox"/> Oftalmología - Ayudas visuales	4
No aplica (cita ya fue asignada)	2
No oportunidad - Cita - Capsulotomía	1
No oportunidad - Exámenes diagnosticos - Ecografía	1
<input type="checkbox"/> Oftalmología - Consulta externa	19
No aplica (cita ya fue asignada)	1
No oportunidad - Cita - Neurooftalmología	1
Solicitud Documentos	17
<b>Total general</b>	<b>64</b>



☐ QUEJA SUPERSALUD	1
☐ Odontología - Consulta externa	1
No oportunidad - Cita - Prótesis	1
☐ SUGERENCIA BUZÓN	2
☐ CALIDAD	1
Papel higienico	1
☐ Facturación	1
Acceso difícil telefónico	1
<b>Total general</b>	<b>11</b>

Desde SIAU se gestionó y se dio respuesta a sesenta y cuatro (64) requerimientos de eps vía correo electrónico, en los cuales prima la no-oportunidad, el acceso difícil y algunas solicitudes que no aplican para la Clínica OAT. Adicional a lo anterior, se da gestión a setenta y dos (72) requerimientos de manera presencial, los cuales tienen que ver con la solicitud de citas, solicitud de documentos o quejas en cuanto a la no-oportunidad, esto se denomina pre-queja.

De los requerimientos jurídicos en total se respondieron veintidós (22) tutelas y siete (7) derechos de petición.

TUTELA	
MES	1
EPS	(Todas)
<b>Etiquetas de fila</b>	<b>Cuenta de Motivo Principa</b>
☐ <b>Oftalmología - Consulta externa</b>	<b>4</b>
Ampliar - Concepto médico	1
No aplica (paciente ya fue valorado)	1
No oportunidad - Cita - Cornea	1
No oportunidad - Cita - Glaucoma	1
☐ <b>Cirugía Oftalmología - Programación de Cx</b>	<b>3</b>
No aplica (paciente ya fue valorado)	1
No oportunidad - Cirugía - Vitrectomía	2
☐ <b>NO APLICA</b>	<b>5</b>
EPS - No entrega medicamentos	2
No aplica (Paciente ya cuenta con cita)	1
No aplica (Se ha gestionado todas las citas y paciente inasiste)	2
☐ <b>Odontología - Consulta externa</b>	<b>8</b>
Ampliar - Concepto médico	2
No aplica (no se encuentra autorización)	2
No aplica (Se ha gestionado todas las citas y paciente inasiste)	1
No oportunidad - Cita - Cirugía Oral	1
No oportunidad - Cita - Prótesis	1
No oportunidad - Quirúrgico - Raspaje	1
☐ <b>Oftalmología - Ayudas visuales</b>	<b>2</b>
No aplica (paciente ya fue valorado)	1
No oportunidad - Exámenes diagnósticos - Tomografía	1
<b>Total general</b>	<b>22</b>

DERECHO DE PETICIÓN	
MES	1
EPS	(Todas)
<b>Etiquetas de fila</b> Cuenta de Motivo Principal	
<input checked="" type="checkbox"/> Cirugía Oftalmología - Programación de Cx	3
No oportunidad- Cirugía - Eptropion	1
No oportunidad- Cirugía - Faco	2
<input checked="" type="checkbox"/> NO APLICA	2
Exoneración de Copagos	1
Solicitud Documentos	1
<input checked="" type="checkbox"/> Oftalmología - Ayudas visuales	1
No portunidad- Exámenes diagnósticos - Recuento de celulas	1
<input checked="" type="checkbox"/> Óptica	1
Devolucion dinero - Optica	1
<b>Total general</b>	<b>7</b>

- Se dio tramite y gestión en el mes ENERO a setenta y cuatro (74) requerimientos solicitados por la entidad Asmet Salud

MES	1
<b>Etiquetas de fila</b> Cuenta de Clasificación Servicio	
AYUDA/IMAGEN DX	26
CIRUGÍA/PROCEDIMIENTO	33
CONSULTA	15
<b>Total general</b>	<b>74</b>

- Se dio tramite y gestión en el mes ENERO a veinte (20) requerimientos solicitados por la entidad Nueva EPS

MES	1
<b>Etiquetas de fila</b> Cuenta de Clasificación Servicio	
Procedimiento Odontología	19
Procedimiento oftalmología	1
<b>Total general</b>	<b>20</b>

### 3. SEGUIMIENTO A LAS PQRSF ENERO 2024

- 3.1. Se socializa en el comité cada una de las inconformidades identificando oportunidades de mejora en cada proceso por su respectivo Líder.
- 3.2. Se realiza gestión con la intención de dar respuesta oportuna a cada PQRSF.
- 3.3. Se realiza gestión con la intención de dar respuesta oportuna a cada tutela y derechos de petición.
- 3.4. Se solicita información para dar respuesta a cada líder de proceso.
- 3.5. Se gestiona y se da respuesta a los requerimientos de las EPS.

### 4. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Para el mes de ENERO 2024 se realiza tabulación y análisis de las encuestas de satisfacción donde se evidencia una satisfacción global del 98.4% de 1041 encuestas realizadas. Se incrementa un 1% en comparación del mes anterior.

SERVICIO	% SATISFACCIÓN	TOTAL ENCUESTAS APLICADAS	GRÁFICA SATISFACCIÓN POR ÁREA
		1041	
		<b>% SATISFACCIÓN GLOBAL</b>	
RG VISIÓN	100,0%	<b>98,4%</b>	
QUIRÓFANO PEREIRA	99,5%		
ODONTOLOGIA ARMENIA	98,3%		
ÓPTICA	100,0%		
DIAGNÓSTICO PEREIRA	92,3%		
ODONTOLOGIA PEREIRA	99,1%		
CONSULTA EXTERNA PEREIRA	97,6%		
ODONTOLOGIA MANIZALES	100,0%		

SERVICIO	% SATISFACCIÓN	
	OPORTUNIDAD	HUMANIZACIÓN
<a href="#">MEDICINA PREPAGADA</a>	100,0%	100,0%
<a href="#">QUIRÓFANO PEREIRA</a>	99,1%	100,0%
ODONTOLOGIA ARMENIA	98,9%	97,7%
ÓPTICA	100,0%	100,0%
<a href="#">DIAGNÓSTICO PEREIRA</a>	84,5%	100,0%
ODONTOLOGIA PEREIRA	98,3%	99,9%
ODONTOLOGIA MANIZALES	100,0%	100,0%
<a href="#">CONSULTA EXTERNA PEREIRA</a>	95,1%	100,0%
<b>Totales</b>	<b>97,0%</b>	<b>99,7%</b>

Sede Pereira: La principal inconformidad de los usuarios que afecta al porcentaje de satisfacción en esta sede se basa en las preguntas 1 y 2 las cuales hacen referencia a la disponibilidad de agenda para atención a consultas y a exámenes diagnósticos; además del tiempo de espera en sala o el tiempo de agendamiento de la cita.

Sede Manizales: En esta sede no se evidencia inconformidad por oportunidad, trato humanizado o accesibilidad. Las respuestas se desenvuelven en regular, bueno y muy bueno

Sede Armenia: La principal inconformidad de los usuarios que afecta al porcentaje de satisfacción en esta sede se basa en la pregunta 2 las cual hace referencia al tiempo de espera en sala o a la asignación oportuna de la cita.

#### 4.1. META SIAU DE ENCUESTAS

Se realizan 1041 encuestas en el mes de ENERO 2024; se cumple la meta de encuestas en la sede de Armenia, Manizales con un 100%. Sin embargo, en la sede de Pereira no se cumple con la meta con un 90%.

META SIAU									
SERVICIO	ARMENIA			MANIZALES			PEREIRA		
	META	ENCUESTAS ENTREGADA	CUMPLIMIENTO	META MES	ENCUESTAS ENTREGADA	CUMPLIMIENTO	META MES	ENCUESTAS ENTREGADAS	CUMPLIMIENTO
CONSULTA ESPECIALIZADA	0	0	0%	0	0		401	287	72%
ODONTOLOGIA	87	88	101%	67	67	100%	298	302	101%
DIAGNÓSTICO	0	0	0%	0			42	42	100%
ÓPTICA	0	0	0%	0			62	90	145%
QUIROFANO	0	0	0%	0			123	106	86%
RG VISION	0	0	0%	0			62	59	95%
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>	<b>88</b>	<b>101%</b>	<b>67</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>	<b>988</b>	<b>886</b>	<b>90%</b>

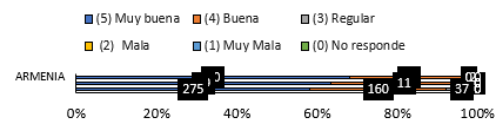
## 5. RESOLUCIÓN 0256

¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de esta IPS?	ARMENIA	MANIZALES	PEREIRA
	98%	100%	100%
(5) Muy buena	60	19	275
(4) Buena	26	11	160
(3) Regular			37
(2) Mala			
(1) Muy Mala	2		
(0) No responde			
<b>TOTAL ENCUESTAS</b>	<b>88</b>	<b>30</b>	<b>472</b>

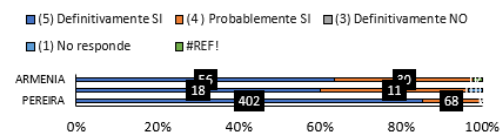
  

¿Recomendaría a sus familiares y amigos la Clínica OAT?	ARMENIA	MANIZALES	PEREIRA
	98%	97%	100%
(5) Definitivamente SI	56	18	402
(4) Probablemente SI	30	11	68
(3) Definitivamente NO			2
(2) Probablemente NO	2		
(1) No responde		1	
<b>TOTAL ENCUESTAS</b>	<b>88</b>	<b>30</b>	<b>472</b>

### Experiencia Global por Sede



### Recomendaría OAT POR SEDE



Se cumple con el 98% de satisfacción de la experiencia global en Armenia. Se cumple con el 100% de satisfacción de la experiencia global en Manizales. Se cumple con el 100% de satisfacción de la experiencia global en Pereira.

Por otra parte, el 98% de las personas encuestadas en la sede de Armenia recomendarían la Clínica OAT.

El 97% de las personas encuestadas en la sede de Manizales recomendarían la Clínica OAT.

El 100% de las personas encuestadas en la sede de Pereira recomendarían la Clínica OAT.

## 6. ADJUNTOS

6.1. Matriz Encuestas de satisfacción de SIAU noviembre 2023

<https://coat.darumasoftware.com/uploads/staff/assets/user22/NOVIEMBRE%202023.xlsx>

6.2. Matriz PQRSF noviembre 2023

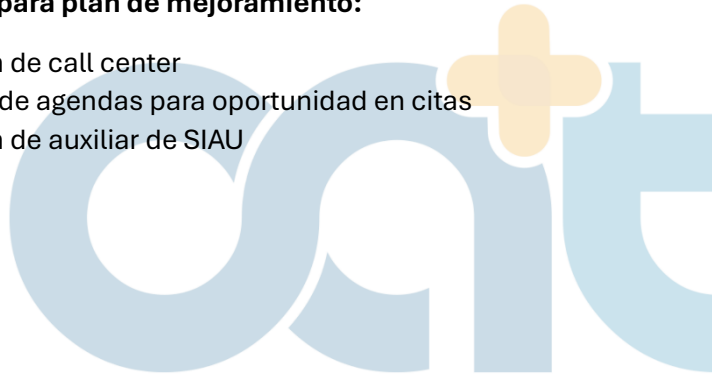
<https://coat.darumasoftware.com/uploads/staff/assets/user22/2023.xlsx>

6.3. PQRD DRIVE Asmet Salud noviembre 2023

<https://coat.darumasoftware.com/uploads/staff/assets/user22/DRIVE%20ASMET%20SALUD%202023.xlsx>

## 7. Propuestas para plan de mejoramiento:

1. Contratación de call center
2. Habilitación de agendas para oportunidad en citas
3. Contratación de auxiliar de SIAU





## **ACTA PQRSF – REQUERIMIENTOS EPS – REQUERIMIENTOS ESPECIALES FEBRERO 2024**

### **Funciones:**

Garantizar la apertura del buzón de sugerencias, procedimiento que se realizará como mínimo con dos miembros del Comité. Consolidar y analizar una vez al mes, las manifestaciones de inconformidad, sugerencia o reconocimiento presentadas por los usuarios. Hacer seguimiento a las acciones adoptadas por los responsables de cada unidad o servicio comprometidos las manifestaciones de inconformidad, sugerencia o reconocimiento presentadas por los usuarios. Presentar a la Gerencia informe mensual consolidado de las manifestaciones de los usuarios y acciones adoptadas. Publicar en Carteleras de la clínica el resultado de la evaluación de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones presentadas. Formular a la Gerencia las recomendaciones para mejora de los servicios atendiendo el comportamiento de las manifestaciones de inconformidad, sugerencia o reconocimiento presentadas por los usuarios

### **Informe de SIAU APERTURA BUZON DE SUGERENCIA FEBRERO 2024**

Sede Pereira: Se tiene (4) Actas de apertura de Buzón: Febrero día 02-09-15-23

Sede Armenia: Se tiene (4) Actas de apertura de Buzón: Febrero día 02-09-16-23

Sede Manizales: Se tiene (4) Actas de apertura de Buzón: Febrero día 02-09-16-23

## **2. CONSOLIDACIÓN PQRSF FEBRERO 2024**

Se consolida, analiza y se da respuesta a las manifestaciones de inconformidad, peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, felicitaciones o requerimientos presentadas por los usuarios y las entidades de salud. Anexo Matriz de Tabulación PQRSF FEBRERO 2024.

Para el mes de Febrero se dio gestión y se contestaron en total 25 PQRSF, con un aumento de 14 PQRSF en comparación al mes anterior. Se distribuyen en cuatro (4) peticiones, dieciocho (18) quejas y tres (3) sugerencias.

MES	2	
Entidad	(Todas)	
<b>Etiquetas de fila</b>	<b>Cuenta de Motivo Principal</b>	
▣ PETICIÓN BUZÓN		4
▣ Cirugía Oftalmología - Programación de Cx		3
No aplica (Mal orientación)		1
No Oportunidad - Cirugía - Faco		2
▣ Oftalmología - Ayudas visuales		1
No oportunidad - Capsulotomia		1
▣ QUEJA BUZÓN		11
▣ Oftalmología - Ayudas visuales		1
No oportunidad - Exámenes diagnosticos - Estudio		1
▣ Oftalmología - Consulta externa		9
Demora para la atención - Humanización		8
Reprogramación sin previo aviso - Humanización - Oftalmología		1
▣ Sistemas y telecomunicaciones		1
Demora para la atención - Humanización		1
▣ QUEJA GOBERNADOR		3
▣ Cirugía Oftalmología - Servicio quirúrgico		1
No aplica (caso de San Rafael)		1
▣ Facturación		1
Acceso difícil telefónico - Cita - Optometría		1
▣ Odontología - Consulta externa		1
No aplica (no se encuentra autorizaciones)		1



▣ QUEJA SUPERSALUD		4
▣ Odontología - Consulta externa		3
No aplica (cita ya fue asignada)		1
No aplica (No autoriza EPS servicios)		1
Solicitud de citas - Seguimiento tutela - Protesis		1
▣ Oftalmología - Ayudas visuales		1
No aplica (paciente ya fue valorada)		1
▣ SUGERENCIA BUZÓN		3
▣ CALIDAD		1
Equipos o inmobiliario		1
▣ Oftalmología - Consulta externa		1
Demora para la atención - Humanización		1
▣ Sistemas y telecomunicaciones		1
Equipos o inmobiliario		1
<b>Total general</b>		<b>25</b>

Según lo anterior, surgen quejas de acuerdo con la demora en la atención (10) en sala de espera, estos casos en su mayoría hacen referencia a la atención con la Dra. Alejandra Bohórquez con relación al volumen de pacientes que maneja en un día (100) además de las urgencias, retiro de puntos o procedimientos laser. Se incrementa las peticiones de pacientes que llevan esperando procedimientos desde el anterior año (3) y varias quejas que no aplican por diferentes motivos (6).

Desde SIAU se gestionó y se dio respuesta a cincuenta y seis (56) requerimientos de eps vía correo electrónico, en los cuales prima la no-oportunidad, el acceso difícil y solicitud de citas por parte de las entidades de salud. Adicional a lo anterior, se da gestión a noventa y un (91) requerimientos de manera presencial, los cuales tienen que ver con la solicitud de citas, solicitud de documentos o quejas en cuanto a la no-oportunidad, esto se denomina pre-queja.

MES	2	
Entidad	(Todas)	
<b>Etiquetas de fila</b>	<b>Cuenta de Motivo Principal</b>	
<input type="checkbox"/> <b>Cirugía Odontología - Programación de Cx</b>		<b>1</b>
No oportunidad - Cirugía - Exodoncia		1
<input type="checkbox"/> <b>Cirugía Oftalmología - Programación de Cx</b>		<b>3</b>
No aplica (no ha radicado)		1
No oportunidad - Cirugía - Faco		1
Solicitud de procedimientos - Seguimiento tutela - Vitrectomía		1
<input type="checkbox"/> <b>Facturación</b>		<b>7</b>
Acceso difícil telefónico - Ecografía		1
Acceso difícil telefónico - Iridoplastia		1
Acceso difícil telefónico - Oftalmología		3
Acceso difícil telefónico - Radiografía		2
<input type="checkbox"/> <b>Odontología - Consulta externa</b>		<b>40</b>
Memorando - Ampliar Información		2
Memorando (Ampliar información)		3
Memorando (No se digita cantidad)		2
Memorando (Solicitud mypres)		1
No aplica (cita ya fue asignada)		1
No aplica (no asiste se reprograma)		1
No aplica (no se encuentra autorizaciones)		3
No oportunidad - Cita - Cirugía maxilofacial		1
No oportunidad - Cita - Cirugía oral		1



De los requerimientos jurídicos en total se respondieron diecisiete (17) tutelas, disminuyendo 5 en comparación al mes anterior y un (1) derechos de petición, disminuyendo 6 en comparación al mes anterior. Se evidencia que la disminución de estos requerimientos especiales es por el filtro que se realiza en la pre-queja.

No oportunidad - Cita - Endodoncia	1
No oportunidad - Cita - Prótesis	1
No oportunidad - Cita - Rehabilitación Oral	1
Solicitud de citas - Periodoncia	1
Solicitud de citas - Rehabilitación Oral	2
Solicitud de citas - Seguimiento tutela - Cirugía maxilofacial	3
Solicitud de citas - Seguimiento tutela - Endodoncia	1
Solicitud de citas - Seguimiento tutela - Periodoncia	1
Solicitud de citas - Seguimiento tutela - Rehabilitación oral	1
Solicitud de procedimientos - Seguimiento tutela - Curetaje	1
Solicitud Documentos	12
<input type="checkbox"/> <b>Odontología - Radiografía</b>	<b>2</b>
No oportunidad - Cita - Radiografía	2
<input type="checkbox"/> <b>Oftalmología - Ayudas visuales</b>	<b>1</b>
No oportunidad - Exámenes diagnósticos - Paquimetría	1
<input type="checkbox"/> <b>Oftalmología - Consulta externa</b>	<b>2</b>
No aplica (cita ya fue asignada)	1
No oportunidad - Cita - Oftalmología	1
<b>Total general</b>	<b>56</b>

TUTELA	
MES	2
EPS	(Todas)
<b>Etiquetas de fila</b>	<b>Cuenta de Motivo Principal</b>
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Oftalmología - Consulta externa</b>	<b>3</b>
No aplica (petición no concuerda con ordenamiento)	1
No oportunidad - Cita - Glaucoma	1
No oportunidad - Cita - Neuroftalmología	1
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Cirugía Oftalmología - Programación de Cx</b>	<b>2</b>
No oportunidad - Cirugía - Inyección intravítrea	1
No oportunidad - Cirugía - Vitrectomía	1
<input checked="" type="checkbox"/> <b>NO APLICA</b>	<b>4</b>
EPS - No entrega medicamentos	1
Exoneración copago	1
Falta o ausencia de información	2
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Odontología - Consulta externa</b>	<b>4</b>
Acceso difícil telefónico - Cita - Periodoncia	1
Corrección ordenamiento	1
No aplica (no se encuentra autorización)	1
Solicitud de citas - Cirugía maxilofacial	1
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Oftalmología - Ayudas visuales</b>	<b>4</b>
No oportunidad - Exámenes diagnósticos - Estudio de campo	2
No oportunidad - Exámenes diagnósticos - Tomografía	2
<b>Total general</b>	<b>17</b>

DERECHO DE PETICIÓN	
MES	2
EPS	(Todas)
<b>Etiquetas de fila</b>	<b>Cuenta de Motivo Principal</b>
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Oftalmología - Ayudas visuales</b>	<b>1</b>
No oportunidad- Exámenes diagnósticos - Ecografía ocular	1
<b>Total general</b>	<b>1</b>

Se dio trámite y gestión en el mes de febrero a noventa y nueve (99) requerimientos solicitados por la entidad Asmet Salud. Se evidencia un incremento de 25 solicitudes en comparación al mes anterior.

MES	2
<b>Etiquetas de fila</b>	<b>Cuenta de Clasificación Servicio</b>
AYUDA/IMAGEN DX	27
CIRUGÍA/PROCEDIMIENTO	44
CONSULTA	28
<b>Total general</b>	<b>99</b>

Se dio trámite y gestión en el mes Febrero a cuarenta y tres (43) requerimientos solicitados por la entidad Nueva EPS. Se evidencia un incremento de 23 solicitudes en comparación al mes anterior.

MES	2
<b>Etiquetas de fila</b>	<b>Cuenta de Clasificación Servicio</b>
CONSULTA OCULOPLASTIA	1
CONSULTA SUBESPECIALIDAD CORNEOLOGIA	1
Consulta cornea	1
Consulta Glaucomatología	1
Consulta oftalmología	1
Consulta Oftalmología	2
CONSULTA OFTALMOLOGIA	1
CONSULTA OFTALMOLOGIA PEDIATRICA	1
EXAMEN	1
Odontología	1
PROCEDIMIENTO	2
Procedimiento Odontología	9
Procedimiento oftalmología	21
<b>Total general</b>	<b>43</b>

### 3. SEGUIMIENTO A LAS PQRSF FEBRERO 2024

- 3.1. Se socializa en el comité cada una de las inconformidades identificando oportunidades de mejora en cada proceso por su respectivo Líder.
- 3.2. Se realiza gestión con la intención de dar respuesta oportuna a cada PQRSF.
- 3.3. Se realiza gestión con la intención de dar respuesta oportuna a cada tutela y derechos de petición.
- 3.4. Se solicita información para dar respuesta a cada líder de proceso.
- 3.5 Se gestiona y se da respuesta a los requerimientos de las EPS.

### 4. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Para el mes de FEBRERO 2024 se realiza tabulación y análisis de las encuestas de satisfacción donde se evidencia una satisfacción global del 97.1% de 756 encuestas realizadas. Disminuye un 1% en comparación del mes anterior.



SERVICIO	% SATISFACCIÓN	TOTAL ENCUESTAS APLICADAS	GRÁFICA SATISFACCIÓN POR ÁREA
		756	
		<b>% SATISFACCIÓN GLOBAL</b>	
		<b>97,1%</b>	
RG VISIÓN	98,2%		
QUIRÓFANO PEREIRA	100,0%		
ODONTOLOGIA ARMENIA	97,9%		
ÓPTICA	98,4%		
DIAGNÓSTICO PEREIRA	100,0%		
ODONTOLOGIA PEREIRA	94,3%		
CONSULTA EXTERNA PEREIRA	85,8%		
ODONTOLOGIA MANIZALES	94,0%		

SERVICIO	% SATISFACCIÓN	
	OPORTUNIDAD	HUMANIZACIÓN
MEDICINA PREPAGADA	96,5%	100,0%
QUIRÓFANO PEREIRA	100,0%	100,0%
ODONTOLOGIA ARMENIA	95,8%	100,0%
ÓPTICA	99,2%	97,6%
DIAGNÓSTICO PEREIRA	100,0%	100,0%
ODONTOLOGIA PEREIRA	89,2%	99,5%
ODONTOLOGIA MANIZALES	87,9%	100,0%
CONSULTA EXTERNA PEREIRA	73,5%	98,0%
<b>Totales</b>	<b>92,8%</b>	<b>99,4%</b>

Sede Pereira: La principal inconformidad de los usuarios que afecta al porcentaje de satisfacción en esta sede se basa en las preguntas 1 y 2 las cuales hacen referencia a la disponibilidad de agenda para atención a consultas; además del tiempo de espera en sala o el tiempo de agendamiento de la cita, lo anterior estaría ligado a las PQRSF.

Sede Manizales: La principal inconformidad de los usuarios que afecta al porcentaje de satisfacción en esta sede se basa en las preguntas 1 y 2 las cuales hacen referencia a la disponibilidad de agenda para atención a consulta y el tiempo de agendamiento para la cita.

Sede Armenia: La principal inconformidad de los usuarios que afecta al porcentaje de satisfacción en esta sede se basa en la pregunta 1 la cual hace referencia al acceso para solicitar citas.

#### 4.1. META SIAU DE ENCUESTAS

Se realizan 756 encuestas en el mes de FEBREO 2024; se cumple la meta de encuestas en la sede de Armenia, Manizales con un 100%. Sin embargo, en la sede de Pereira no se cumple con la meta con un 64%.

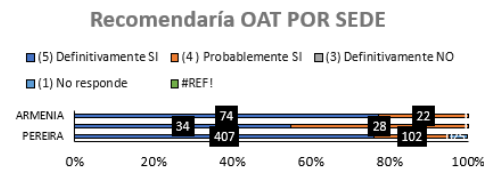
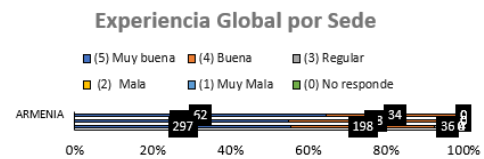
META SIAU										
META	SERVICIO	ARMENIA			MANIZALES			PEREIRA		
		META	ENCUESTAS ENTREGADAS	CUMPLIMIENTO	META MES	ENCUESTAS ENTREGADAS	CUMPLIMIENTO	META MES	ENCUESTAS ENTREGADAS	CUMPLIMIENTO
20%	CONSULTA ESPECIALIZADA	0	0	0%	0	0		352	34	10%
20%	ODONTOLOGIA	96	96	100%	62	62	100%	264	266	101%
20%	DIAGNÓSTICO	0	0	0%	0			52	4	8%
20%	ÓPTICA	0	0	0%	0			55	63	115%
80%	QUIROFANO	0	0	0%	0			143	160	112%
20%	RG VISION	0	0	0%	0			66	71	108%
TOTAL		96	96	100%	62	62	100%	932	598	64%

## 5. RESOLUCIÓN 0256

¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de esta IPS?	ARMENIA	MANIZALES	PEREIRA
	100%	100%	99%
(5) Muy buena	62	34	297
(4) Buena	34	28	198
(3) Regular	0	0	36
(2) Mala	0	0	
(1) Muy Mala			
(0) No responde			4
TOTAL ENCUESTAS	96	62	535

¿Recomendaría a sus familiares y amigos la Clínica OAT?	ARMENIA	MANIZALES	PEREIRA
	100%	100%	95%
(5) Definitivamente SI	74	34	407
(4) Probablemente SI	22	28	102
(3) Definitivamente NO			
(2) Probablemente NO			1
(1) No responde			25
TOTAL ENCUESTAS	96	62	535



Se cumple con el 100% de satisfacción de la experiencia global en Armenia.

Se cumple con el 100% de satisfacción de la experiencia global en Manizales.

Se cumple con el 99% de satisfacción de la experiencia global en Pereira.

Por otra parte, el 100% de las personas encuestadas en la sede de Armenia recomendarían la Clínica OAT.

El 100% de las personas encuestadas en la sede de Manizales recomendarían la Clínica OAT.

El 95% de las personas encuestadas en la sede de Pereira recomendarían la Clínica OAT.

## 6. ADJUNTOS

### 6.1. Matriz Encuestas de satisfacción de SIAU noviembre 2023

<https://coat.darumasoftware.com/uploads/staff/assets/user22/NOVIEMBRE%202023.xlsx>

### 6.2. Matriz PQRSF noviembre 2023

<https://coat.darumasoftware.com/uploads/staff/assets/user22/2023.xlsx>

### 6.3. PQRD DRIVE Asmet Salud noviembre 2023

<https://coat.darumasoftware.com/uploads/staff/assets/user22/DRIVE%20ASMET%20SALUD%202023.xlsx>

## 7. Propuestas para plan de mejoramiento:

1. Habilitación de agendas para cirugías, consultas y exámenes diagnósticos de acuerdo a lo establecido con asmet salud por cambio de contrato a partir del mes de abril. (Lider asistencial)
2. Se establecerá acuerdos con la doctora Alejandra para reducir el número de pacientes en la atención. Mejorando la calidad en la atención y la experiencia de nuestros pacientes (Lider asistencial)
3. Se retroalimentará con la Nueva EPS acerca de los casos que no están aplicando para la clínica oat como PQRSF. (Coordinación de Experiencia)
4. Se tendrán habilitadas agendas de odontología a los procedimientos mencionados en las PQRSF. (Lider odontología)
5. Proponer incentivos a los colaboradores para el aumento de Felicitaciones por trato humanizado. (Coordinación de Experiencias)
6. Contratación de abogado para formación del área jurídica. (Gestión humana)
7. Contratación de personal para orientación y así aportar al cumplimiento de las encuestas de satisfacción en el área de consulta externa. (Lider Facturación)
8. Estandarizar las metas. (Lider Facturación)
9. Contratación de 2 call center para mejorar el acceso. (Lider Facturación)

## **ACTA PQRSF – REQUERIMIENTOS EPS – REQUERIMIENTOS ESPECIALES MARZO 2024**

### **Funciones:**

Garantizar la apertura del buzón de sugerencias, procedimiento que se realizará como mínimo con dos miembros del Comité. Consolidar y analizar una vez al mes, las manifestaciones de inconformidad, sugerencia o reconocimiento presentadas por los usuarios. Hacer seguimiento a las acciones adoptadas por los responsables de cada unidad o servicio comprometidos las manifestaciones de inconformidad, sugerencia o reconocimiento presentadas por los usuarios. Presentar a la Gerencia informe mensual consolidado de las manifestaciones de los usuarios y acciones adoptadas. Publicar en Cartelera de la clínica el resultado de la evaluación de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones presentadas. Formular a la Gerencia las recomendaciones para mejora de los servicios atendiendo el comportamiento de las manifestaciones de inconformidad, sugerencia o reconocimiento presentadas por los usuarios

### **Informe de SIAU APERTURA BUZON DE SUGERENCIA MARZO 2024**

Sede Pereira: Se tiene (4) Actas de apertura de Buzón: Marzo día 1, 11, 22

Sede Armenia: Se tiene (4) Actas de apertura de Buzón: Marzo día 1, 8, 15, 22

Sede Manizales: Se tiene (4) Actas de apertura de Buzón: Marzo día

## **2. CONSOLIDACIÓN PQRSF MARZO 2024**

Se consolida, analiza y se da respuesta a las manifestaciones de inconformidad, peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, felicitaciones o requerimientos presentadas por los usuarios y las entidades de salud. Anexo Matriz de Tabulación PQRSF MARZO 2024.

Para el mes de Marzo se dio gestionaron en total 28 PQRSF, con un aumento de 3 PQRSF en comparación al mes anterior. Se distribuyen en diez (10) peticiones, catorce (14) quejas y cuatro (4) sugerencias.

5 Felicitaciones en encuestas de Satisfacción (Odontología-Quirófano)

PQRSF - MARZO	
MES	3
Entidad	(Todas)
Etiquetas de fila	Cuenta de Motivo Principal
<b>PETICIÓN BUZÓN</b>	<b>10</b>
<b>Cirugía Oftalmología - Programación de Cx</b>	<b>4</b>
No aplica (Mal orientación)	1
No Oportunidad - Cirugía - Faco	3
<b>Odontología - Consulta externa</b>	<b>3</b>
Devolución dinero - Prótesis dental	1
No oportunidad - Exámenes diagnósticos - Tomografía	1
Solicitud Documentos	1
<b>Oftalmología - Consulta externa</b>	<b>3</b>
No oportunidad - Capsulotomía	1
No oportunidad - Exámenes diagnósticos - Biometría	1
Solicitud cita - Exámenes diagnósticos - Ecografía	1
<b>QUEJA BUZÓN</b>	<b>9</b>
<b>Odontología - Consulta externa</b>	<b>1</b>
No oportunidad - Exámenes diagnósticos - Tomografía	1
<b>Oftalmología - Consulta externa</b>	<b>7</b>
Demora para la atención - Humanización	4
No oportunidad - Cita - Cornea	1
No Oportunidad - Exámenes diagnósticos - Estudio	1
No oportunidad - Exámenes diagnósticos - Paquimetría	1
<b>VIP</b>	<b>1</b>
Cancelación sin previo aviso	1
<b>QUEJA GOBERNADOR</b>	<b>2</b>
<b>Cirugía Oftalmología - Programación de Cx</b>	<b>2</b>
No Oportunidad - Cirugía - Faco	2
<b>QUEJA SUPERSALUD</b>	<b>3</b>
<b>Odontología - Consulta externa</b>	<b>3</b>
No aplica (cita ya fue asignada)	1
No aplica (No autoriza EPS servicios)	1
Solicitud de citas - Seguimiento tutela - Prótesis	1
<b>SUGERENCIA BUZÓN</b>	<b>4</b>
<b>CALIDAD</b>	<b>1</b>
Equipos o inmobiliario	1
<b>Odontología - Consulta externa</b>	<b>1</b>
No oportunidad - Cita - Prótesis	1
<b>Oftalmología - Consulta externa</b>	<b>1</b>
Demora para la atención - Humanización	1
<b>Sistemas y telecomunicaciones</b>	<b>1</b>
Equipos o inmobiliario	1
<b>Total general</b>	<b>28</b>

	TOTAL DE TUTELAS - MARZO	TUTELAS RESUELTAS - MARZO	TUTELAS PENDIENTES - MARZO
<b>PETICIÓN</b>	10	5	5
<b>QUEJAS</b>	14	13	1
<b>RECLAMOS</b>	0	0	0
<b>SUGERENCIAS</b>	4	4	0
<b>FELICITACIONES</b>	0	0	0
	28	22	10

Los pendientes que no se resolvieron fue por falta de apertura de agenda: Facoemulsificación (3), cornea (1) y tomografía (1).

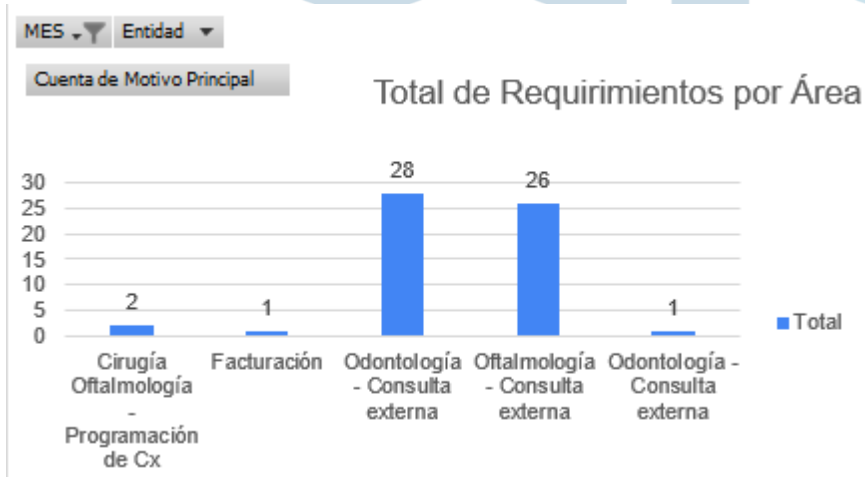


Según lo tabulación anterior, se mantienen las quejas de acuerdo con la demora en la atención (5) en sala de espera, estos casos en su mayoría hacen referencia a la atención con la Dra. Alejandra Bohórquez con relación al volumen de pacientes que maneja en un día (100) además de las urgencias, retiro de puntos o procedimientos laser. Se incrementa las peticiones de pacientes que esperan procedimientos quirúrgicos (5) facoemulsificación, al igual que diferentes exámenes diagnósticos (7).

Agenda De Citas U										Sede: SEDE PEREIRA																																																																																																																																																										
Asignar Profesional	Generar Horario	Pendientes progr	Programar Calendario	Consultar Paciente	Asignar Procedimientos	Cant turnos	Consultar Programacion	Control Agenda	Salir																																																																																																																																																											
<b>GLAUCOMATOLOGIA</b>			<b>ALEJANDRA DEL PILAR BOHORQUEZ</b>			Programaciones			Notas																																																																																																																																																											
Buscar		Buscar		11/04/2024 7:30 A 12:00 CAD 10 MIN Grabo		12/04/2024 7:30 A 12:00 CAD 10 MIN Grabo		24/04/2024 7:30 A 12:00 CAD 10 MIN Grabo		Grabo ANA MARIA OLIVERA OSPINA 10/04/2024 15:16 EPS 6:30 AM A 12:45 AM 30 PCTES GLAUCOMA Y 30 PCTES OFTALMO GENERAL																																																																																																																																																										
CIRURGIA ORAL		ALEJANDRA DEL PILAR BOHORQUEZ																																																																																																																																																																		
ENDODONCIA																																																																																																																																																																				
ESTOMATOLOGIA																																																																																																																																																																				
GLAUCOMATOLOGIA																																																																																																																																																																				
OCULOPLASTICA																																																																																																																																																																				
ODONTOLOGIA GENERAL																																																																																																																																																																				
Factura	Historia	Evolucion		Sede: SEDE PEREIRA		Agenda		62	Libres	6	Total	68																																																																																																																																																								
En sala	Prioritaria			Atencion: Consultorio 1																																																																																																																																																																
Turno Adicional	Reasignar Cita	Reasignar medico		Cancelar Cita		Asistencia Cita		Marcar Prioridad		En sala																																																																																																																																																										
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Numero</th> <th>Turno</th> <th>Identificacion</th> <th>Nombres</th> <th>Empresa</th> <th>Telefono</th> <th>Telefono 2</th> <th>Notas</th> <th>Procedimiento</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>353386</td> <td>08:50</td> <td>1309412</td> <td>FERNANDO MORALES BERNAL</td> <td>NUEVA EPS PGP SUBSIDIADO</td> <td>3136368386</td> <td>3013873465</td> <td>CONTROL RESULTA (890376)</td> <td>CONSULTA DE CONTROL PO</td> </tr> <tr> <td>356341</td> <td>09:00</td> <td>42055680</td> <td>MARIA ARACELLY BEDOYA</td> <td>NUEVA EPS PGP SUBSIDIADO</td> <td>3157288338</td> <td>3148065721</td> <td></td> <td>(890376G) CONSULTA DE CONTROL P</td> </tr> <tr> <td>356036</td> <td>09:05</td> <td>19378003</td> <td>JESUS EDGAR GARCIA CARDONA</td> <td>ASMET SALUD PFGP SUBSIDIAC</td> <td>3147203423</td> <td>3127429158</td> <td>REMITE OPTOMETR (890276)</td> <td>CONSULTA DE PRIMERA VEZ</td> </tr> <tr> <td>353531</td> <td>09:10</td> <td>7523249</td> <td>EDUARDO DAZA AGUDELO</td> <td>ASMET SALUD PFGP SUBSIDIAC</td> <td>3146164854</td> <td>3128347472</td> <td>what</td> <td>(890276G) CONSULTA DE PRIMERA VE</td> </tr> <tr> <td>354850</td> <td>09:15</td> <td>10221713</td> <td>JOSE DAVID HERNANDEZ ORTIZ</td> <td>ASMET SALUD PFGP SUBSIDIAC</td> <td>3233709847</td> <td>3117883600</td> <td>NUEVA ORDEN</td> <td>(890276) CONSULTA DE PRIMERA VEZ</td> </tr> <tr> <td>353511</td> <td>09:20</td> <td>10190574</td> <td>GONZAGA DE JESUS GIRALDO ROMAN</td> <td>NUEVA EPS PGP SUBSIDIADO</td> <td>3217025781</td> <td>3104651018</td> <td>REMITE OFTALMO</td> <td>(890276G) CONSULTA DE PRIMERA VE</td> </tr> <tr> <td>356240</td> <td>09:25</td> <td>34000674</td> <td>MARIA NOHELA LOPEZ ALVAREZ</td> <td>NUEVA EPS PGP SUBSIDIADO</td> <td>3148879883</td> <td></td> <td>REMITE OFTALMO</td> <td>(890276G) CONSULTA DE PRIMERA VE</td> </tr> <tr> <td>356155</td> <td>09:30</td> <td>24942680</td> <td>MARIA ISABEL CARMONA</td> <td>NUEVA EPS PGP SUBSIDIADO</td> <td>3143371060</td> <td></td> <td>REMITE OPTOMETR (890276)</td> <td>CONSULTA DE PRIMERA VEZ</td> </tr> <tr> <td>356651</td> <td>09:35</td> <td>34040056</td> <td>MARIA IDALBA GUTIERREZ DEROMERO</td> <td>ASMET SALUD PFGP SUBSIDIAC</td> <td>3113483305</td> <td>3223271154</td> <td></td> <td>(890276G) CONSULTA DE PRIMERA VE</td> </tr> <tr> <td>353692</td> <td>09:40</td> <td>4503490</td> <td>HERNANDO SARMIENTO PALACIO</td> <td>COLSANITAS MEDICINA PREPAC</td> <td>3104597912</td> <td>3158519763</td> <td>#30092865</td> <td>(890276G) CONSULTA DE PRIMERA VE</td> </tr> <tr> <td>354082</td> <td>09:45</td> <td>1089630745</td> <td>JUAN SEBASTIAN GOMEZ GOMEZ</td> <td>NUEVA EPS PGP SUBSIDIADO</td> <td>3102509109</td> <td>3136433324</td> <td></td> <td>(890276G) CONSULTA DE PRIMERA VE</td> </tr> <tr> <td>353347</td> <td>09:50</td> <td>29156283</td> <td>BLANCA ILIA ORDOÑEZ RIVERA</td> <td>ASMET SALUD PFGP SUBSIDIAC</td> <td>3225091286</td> <td>3103583674</td> <td>CONTROL ABRIL</td> <td>(890376G) CONSULTA DE CONTROL P</td> </tr> <tr> <td>356840</td> <td>09:55</td> <td>4391952</td> <td>LUIS CARLOS ORTIZ RAIGOSA</td> <td>ASMET SALUD PFGP SUBSIDIAC</td> <td>6063216854</td> <td>3238080731</td> <td>correo - remisiones</td> <td>(890276) CONSULTA DE PRIMERA VEZ</td> </tr> <tr> <td>353218</td> <td>10:00</td> <td>25035557</td> <td>OLIVIA DE JESUS AYALA ARENAS</td> <td>ASMET SALUD PFGP SUBSIDIAC</td> <td>3132550086</td> <td>3127132755</td> <td>6 MESES</td> <td>(890376G) CONSULTA DE CONTROL P</td> </tr> <tr> <td>356121</td> <td>10:05</td> <td>10096455</td> <td>ALBEIRO DE JESUS CORTES JIMENEZ</td> <td>ASMET SALUD PFGP SUBSIDIAC</td> <td>3115479640</td> <td>3225406157</td> <td>NUEVA ORDEN HIPE</td> <td>(890276) CONSULTA DE PRIMERA VEZ</td> </tr> <tr> <td>353721</td> <td>10:10</td> <td>2256536</td> <td>JOSE LUIS PEROZO PEROZO</td> <td>ASMET SALUD PFGP SUBSIDIAC</td> <td>3043698484</td> <td>3246341736</td> <td></td> <td>(890376G) CONSULTA DE CONTROL P</td> </tr> </tbody> </table>												Numero	Turno	Identificacion	Nombres	Empresa	Telefono	Telefono 2	Notas	Procedimiento	353386	08:50	1309412	FERNANDO MORALES BERNAL	NUEVA EPS PGP SUBSIDIADO	3136368386	3013873465	CONTROL RESULTA (890376)	CONSULTA DE CONTROL PO	356341	09:00	42055680	MARIA ARACELLY BEDOYA	NUEVA EPS PGP SUBSIDIADO	3157288338	3148065721		(890376G) CONSULTA DE CONTROL P	356036	09:05	19378003	JESUS EDGAR GARCIA CARDONA	ASMET SALUD PFGP SUBSIDIAC	3147203423	3127429158	REMITE OPTOMETR (890276)	CONSULTA DE PRIMERA VEZ	353531	09:10	7523249	EDUARDO DAZA AGUDELO	ASMET SALUD PFGP SUBSIDIAC	3146164854	3128347472	what	(890276G) CONSULTA DE PRIMERA VE	354850	09:15	10221713	JOSE DAVID HERNANDEZ ORTIZ	ASMET SALUD PFGP SUBSIDIAC	3233709847	3117883600	NUEVA ORDEN	(890276) CONSULTA DE PRIMERA VEZ	353511	09:20	10190574	GONZAGA DE JESUS GIRALDO ROMAN	NUEVA EPS PGP SUBSIDIADO	3217025781	3104651018	REMITE OFTALMO	(890276G) CONSULTA DE PRIMERA VE	356240	09:25	34000674	MARIA NOHELA LOPEZ ALVAREZ	NUEVA EPS PGP SUBSIDIADO	3148879883		REMITE OFTALMO	(890276G) CONSULTA DE PRIMERA VE	356155	09:30	24942680	MARIA ISABEL CARMONA	NUEVA EPS PGP SUBSIDIADO	3143371060		REMITE OPTOMETR (890276)	CONSULTA DE PRIMERA VEZ	356651	09:35	34040056	MARIA IDALBA GUTIERREZ DEROMERO	ASMET SALUD PFGP SUBSIDIAC	3113483305	3223271154		(890276G) CONSULTA DE PRIMERA VE	353692	09:40	4503490	HERNANDO SARMIENTO PALACIO	COLSANITAS MEDICINA PREPAC	3104597912	3158519763	#30092865	(890276G) CONSULTA DE PRIMERA VE	354082	09:45	1089630745	JUAN SEBASTIAN GOMEZ GOMEZ	NUEVA EPS PGP SUBSIDIADO	3102509109	3136433324		(890276G) CONSULTA DE PRIMERA VE	353347	09:50	29156283	BLANCA ILIA ORDOÑEZ RIVERA	ASMET SALUD PFGP SUBSIDIAC	3225091286	3103583674	CONTROL ABRIL	(890376G) CONSULTA DE CONTROL P	356840	09:55	4391952	LUIS CARLOS ORTIZ RAIGOSA	ASMET SALUD PFGP SUBSIDIAC	6063216854	3238080731	correo - remisiones	(890276) CONSULTA DE PRIMERA VEZ	353218	10:00	25035557	OLIVIA DE JESUS AYALA ARENAS	ASMET SALUD PFGP SUBSIDIAC	3132550086	3127132755	6 MESES	(890376G) CONSULTA DE CONTROL P	356121	10:05	10096455	ALBEIRO DE JESUS CORTES JIMENEZ	ASMET SALUD PFGP SUBSIDIAC	3115479640	3225406157	NUEVA ORDEN HIPE	(890276) CONSULTA DE PRIMERA VEZ	353721	10:10	2256536	JOSE LUIS PEROZO PEROZO	ASMET SALUD PFGP SUBSIDIAC	3043698484	3246341736		(890376G) CONSULTA DE CONTROL P
Numero	Turno	Identificacion	Nombres	Empresa	Telefono	Telefono 2	Notas	Procedimiento																																																																																																																																																												
353386	08:50	1309412	FERNANDO MORALES BERNAL	NUEVA EPS PGP SUBSIDIADO	3136368386	3013873465	CONTROL RESULTA (890376)	CONSULTA DE CONTROL PO																																																																																																																																																												
356341	09:00	42055680	MARIA ARACELLY BEDOYA	NUEVA EPS PGP SUBSIDIADO	3157288338	3148065721		(890376G) CONSULTA DE CONTROL P																																																																																																																																																												
356036	09:05	19378003	JESUS EDGAR GARCIA CARDONA	ASMET SALUD PFGP SUBSIDIAC	3147203423	3127429158	REMITE OPTOMETR (890276)	CONSULTA DE PRIMERA VEZ																																																																																																																																																												
353531	09:10	7523249	EDUARDO DAZA AGUDELO	ASMET SALUD PFGP SUBSIDIAC	3146164854	3128347472	what	(890276G) CONSULTA DE PRIMERA VE																																																																																																																																																												
354850	09:15	10221713	JOSE DAVID HERNANDEZ ORTIZ	ASMET SALUD PFGP SUBSIDIAC	3233709847	3117883600	NUEVA ORDEN	(890276) CONSULTA DE PRIMERA VEZ																																																																																																																																																												
353511	09:20	10190574	GONZAGA DE JESUS GIRALDO ROMAN	NUEVA EPS PGP SUBSIDIADO	3217025781	3104651018	REMITE OFTALMO	(890276G) CONSULTA DE PRIMERA VE																																																																																																																																																												
356240	09:25	34000674	MARIA NOHELA LOPEZ ALVAREZ	NUEVA EPS PGP SUBSIDIADO	3148879883		REMITE OFTALMO	(890276G) CONSULTA DE PRIMERA VE																																																																																																																																																												
356155	09:30	24942680	MARIA ISABEL CARMONA	NUEVA EPS PGP SUBSIDIADO	3143371060		REMITE OPTOMETR (890276)	CONSULTA DE PRIMERA VEZ																																																																																																																																																												
356651	09:35	34040056	MARIA IDALBA GUTIERREZ DEROMERO	ASMET SALUD PFGP SUBSIDIAC	3113483305	3223271154		(890276G) CONSULTA DE PRIMERA VE																																																																																																																																																												
353692	09:40	4503490	HERNANDO SARMIENTO PALACIO	COLSANITAS MEDICINA PREPAC	3104597912	3158519763	#30092865	(890276G) CONSULTA DE PRIMERA VE																																																																																																																																																												
354082	09:45	1089630745	JUAN SEBASTIAN GOMEZ GOMEZ	NUEVA EPS PGP SUBSIDIADO	3102509109	3136433324		(890276G) CONSULTA DE PRIMERA VE																																																																																																																																																												
353347	09:50	29156283	BLANCA ILIA ORDOÑEZ RIVERA	ASMET SALUD PFGP SUBSIDIAC	3225091286	3103583674	CONTROL ABRIL	(890376G) CONSULTA DE CONTROL P																																																																																																																																																												
356840	09:55	4391952	LUIS CARLOS ORTIZ RAIGOSA	ASMET SALUD PFGP SUBSIDIAC	6063216854	3238080731	correo - remisiones	(890276) CONSULTA DE PRIMERA VEZ																																																																																																																																																												
353218	10:00	25035557	OLIVIA DE JESUS AYALA ARENAS	ASMET SALUD PFGP SUBSIDIAC	3132550086	3127132755	6 MESES	(890376G) CONSULTA DE CONTROL P																																																																																																																																																												
356121	10:05	10096455	ALBEIRO DE JESUS CORTES JIMENEZ	ASMET SALUD PFGP SUBSIDIAC	3115479640	3225406157	NUEVA ORDEN HIPE	(890276) CONSULTA DE PRIMERA VEZ																																																																																																																																																												
353721	10:10	2256536	JOSE LUIS PEROZO PEROZO	ASMET SALUD PFGP SUBSIDIAC	3043698484	3246341736		(890376G) CONSULTA DE CONTROL P																																																																																																																																																												

- Desde SIAU se gestionó y se dio respuesta a cincuenta y ocho (58) requerimientos de eps vía correo electrónico, en los cuales prima la no-oportunidad y solicitud de citas por parte de las entidades de salud ya sea por seguimiento de tutela o porque no consiguen la cita con otro prestador.

REQUERIMIENTOS - MARZO	
MES	3
Entidad	(Todas)
Etiquetas de fila	
<input type="checkbox"/> Cirugía Oftalmología - Programación de Cx	2
No oportunidad - Cirugía - Faco	1
No oportunidad - Cirugía - Faco - Seguimiento tutela	1
<input type="checkbox"/> Facturación	1
Acceso difícil telefónico - Odontología	1
<input type="checkbox"/> Odontología - Consulta externa	28
Cotización - salud total	1
No aplica (Caso de EPS)	1
No aplica (No fue posible realizarle el procedimiento)	1
No oportunidad - Cita - Endodoncia	1
No oportunidad - Cita - Rehabilitación Oral	1
Solicitud de citas - Seguimiento tutela - Cita Radiografía	1
Solicitud de citas - Seguimiento tutela - Prótesis	1
Solicitud Documentos	12
No aplica (No tiene autorizaciones)	1
Falla o ausencia de información	1
Solicitud de citas (paciente no contesta)	1
Solicitud de citas - Segundo Concepto	3
Solicitud de citas - Cirugía Maxilofacial	1
Solicitud de citas - Seguimiento tutela	1
Solicitud de citas - Seguimiento tutela - Exodoncia	1
<input type="checkbox"/> Oftalmología - Consulta externa	26
No oportunidad - Cita - Oftalmología	1
No oportunidad - Exámenes diagnósticos - Recuento y Biometría	1
No oportunidad - Fotografía - Seguimiento tutela	1
Solicitud Documentos	23
<input type="checkbox"/> Odontología - Consulta externa	1
Solicitud de citas	1
<b>Total general</b>	<b>58</b>



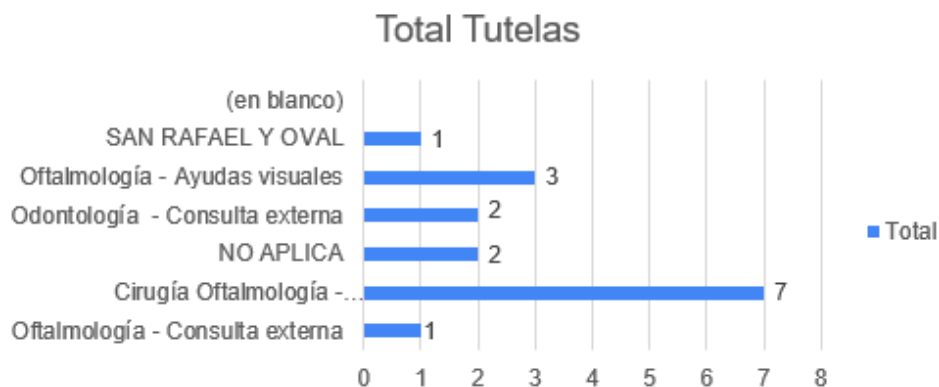
TOTAL DE REQUERIMIENTOS - MARZO	REQUERIMIENTOS RESUELTAS - MARZO	REQUERIMIENTOS PENDIENTES - MARZO
58	58	0

- De los requerimientos jurídicos en total se respondieron dieciséis (16) tutelas, disminuyendo 1 en comparación al mes anterior y dos (2) derechos de petición,



umentando 1 en comparación al mes anterior. Los anteriores datos hacen referencia a la no-oportunidad en procedimientos como FACO, inyección intravítrea y exámenes diagnósticos.

TUTELAS - MARZO	
MES	3
EPS	(Todas)
<b>Etiquetas de fila</b>	<b>Cuenta de Motivo Principal</b>
<input type="checkbox"/> <b>Oftalmología - Consulta externa</b>	<b>1</b>
No oportunidad - Cita - Glaucoma	1
<input type="checkbox"/> <b>Cirugía Oftalmología - Programación de Cx</b>	<b>7</b>
No oportunidad - Cirugía - Faco	3
No oportunidad - Cirugía - Inyección intravítrea	2
No oportunidad - Cirugía - Inyección intravítrea y vitrectomía	1
No oportunidad - Cirugía - Queractetomía	1
<input type="checkbox"/> <b>NO APLICA</b>	<b>2</b>
EPS - No entrega medicamentos	1
Exoneración copago	1
<input type="checkbox"/> <b>Odontología - Consulta externa</b>	<b>2</b>
No aplica (Paciente cuenta con atenciones oportunamente)	1
Solicitud de citas	1
<input type="checkbox"/> <b>Oftalmología - Ayudas visuales</b>	<b>3</b>
No aplica (se encuentra dentro de la oportunidad)	1
No oportunidad - Exámenes diagnósticos - Biometría	1
No oportunidad - Exámenes diagnósticos - Tomografía	1
<input type="checkbox"/> <b>SAN RAFAEL Y OVAL</b>	<b>1</b>
No aplica (Paciente atendido en otra entidad)	1
<input type="checkbox"/> <b>(en blanco)</b>	
(en blanco)	
<b>Total general</b>	<b>16</b>



TOTAL DE TUTELAS - MARZO	TUTELAS RESUELTAS - MARZO	TUTELAS PENDIENTES - MARZO
16	16	0

DERECHOS DE PETICIÓN - MARZO	
MES	3
EPS	(Todas)
<b>Etiquetas de fila</b>	<b>Cuenta de Motivo Principal</b>
<input checked="" type="checkbox"/> Cirugía Oftalmología - Programación de Cx No oportunidad- Cirugía - Faco No portunidad- Ayudas visuales - Inyección intravitrea	2 1 1
<b>Total general</b>	<b>2</b>

TOTAL DE D.P - MARZO	D.P RESUELTAS - MARZO	D.P PENDIENTES - MARZO
2	1	1

Los pendientes que no se resolvieron fue por falta de apertura de agenda: Facoemulsificación (1).

- Se dio tramite y gestión en el mes de Marzo a ciento y nueve (109) requerimientos solicitados por la entidad Asmet Salud. Se evidencia un incremento de 10 solicitudes en comparación al mes anterior.

MES	3
Clinica OAT / Atribuible	(Todas)
<b>Etiquetas de fila</b>	<b>Cuenta de Clasificación Servicio</b>
AYUDA/IMAGEN DX	35
CIRUGÍA/PROCEDIMIENTO	45
CONSULTA	29
<b>Total general</b>	<b>109</b>

TOTAL DE PQRSF - MARZO	PQRSF RESUELTAS - MARZO	PQRSF PENDIENTES - MARZO
109	98	11

Los pendientes que no se resolvieron fue por falta de apertura de agenda: Facoemulsificación (10), estudio de campo visual (1).

- Se dio tramite y gestión en el mes Marzo a setenta (70) requerimientos solicitados por la entidad Nueva EPS. Se evidencia un incremento de 27 solicitudes en comparación al mes anterior.

MES	3
ATRIBUIBLE	(Todas)
<b>Etiquetas de fila</b>	<b>Cuenta de Clasificación Servicio</b>
Consulta	9
CONSULTA	1
Consulta	2
Consulta odontologica	1
Consulta oftalmologia	2
Oftalmologia	7
Procedimiento	8
PROCEDIMIENTO	22
Procedimiento Odontologia	1
Procedimiento Odontología	3
Procedimiento oftalmologia	6
Procedimiento oftalmologia	8
(en blanco)	
<b>Total general</b>	<b>70</b>

TOTAL DE PQRSF - MARZO	PQRSF RESUELTAS - MARZO	PQRSF PENDIENTES - MARZO
70	67	3


Los pendientes que no se resolvieron fue por falta de apertura de agenda: Facoemulsificación (1), potenciales evocados (1) y estrabismo (1)

### 3. SEGUIMIENTO A LAS PQRSF MARZO 2024

- 3.1. Se socializa en el comité cada una de las inconformidades identificando oportunidades de mejora en cada proceso por su respectivo Líder.
- 3.2. Se realiza gestión con la intención de dar respuesta oportuna a cada PQRSF.
- 3.3. Se realiza gestión con la intención de dar respuesta oportuna a cada tutela y derechos de petición.
- 3.4. Se solicita información para dar respuesta a cada líder de proceso.
- 3.5 Se gestiona y se da respuesta a los requerimientos de las EPS.

### 4. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Para el mes de MARZO 2024 se realiza tabulación y análisis de las encuestas de satisfacción donde se evidencia una satisfacción global del 96.6% de 831 encuestas realizadas. Disminuye un 1% en comparación del mes anterior.

SERVICIO	% SATISFACCIÓN	TOTAL ENCUESTAS APLICADAS	GRÁFICA SATISFACCIÓN POR ÁREA
		<b>831</b>	
		<b>% SATISFACCIÓN GLOBAL</b>	
RG VISIÓN	97,0%	<h1>96,6%</h1>	
QUIRÓFANO PEREIRA	99,6%		
ODONTOLOGIA ARMENIA	98,7%		
ÓPTICA	99,1%		
DIAGNÓSTICO PEREIRA	92,4%		
ODONTOLOGIA PEREIRA	95,0%		
CONSULTA EXTERNA PEREIRA	93,5%		
ODONTOLOGIA MANIZALES	95,2%		





SERVICIO	% SATISFACCIÓN		
	OPORTUNIDAD	HUMANIZACIÓN	ACCESO
MEDICINA PREPAGADA	88,0%	100,0%	100,0%
QUIRÓFANO PEREIRA	99,1%	99,7%	100,0%
ODONTOLOGIA ARMENIA	100,0%	100,0%	94,9%
ÓPTICA	100,0%	98,2%	100,0%
DIAGNÓSTICO PEREIRA	90,9%	100,0%	78,8%
ODONTOLOGIA PEREIRA	90,7%	98,9%	91,6%
ODONTOLOGIA MANIZALES	93,2%	98,6%	90,4%
CONSULTA EXTERNA PEREIRA	87,1%	98,8%	89,2%
<b>Totales</b>	<b>93,6%</b>	<b>99,3%</b>	<b>93,1%</b>

**Sede Pereira:** La principal inconformidad de los usuarios que afecta al porcentaje de satisfacción en esta sede se basa en las preguntas 1 y 2 las cuales hacen referencia a la disponibilidad de agenda para atención a consultas; además del tiempo de espera en sala o el tiempo de agendamiento de la cita, lo anterior estaría ligado a las PQRSF.

En los comentarios de las encuestas por parte de **Odontología** se recibieron 6 inconformidades sobre el aire acondicionado como: “Por favor necesitamos urgente el aire acondicionado, no podemos soportar es insoportable, tener en cuenta la oleada de calor que estamos viviendo” “no tienen aire acondicionado y es desesperable el calor” “mucho calor”

Y 3 felicitaciones sobre el servicio que han recibido: “Excelentes profesionales y maravillosas personas” “La atención es super buena, la gente y los enfermeros son muy respetuosos” “La profesional Paola es una persona altamente calificada, buen trato, muy buenas recomendaciones”

En los comentarios de las encuestas por parte de **Consulta externa** se recibió un comentario: “mejorar la atención Call center para pedir las citas”

En los comentarios de las encuestas por parte de **Quirófano** se recibió 4 comentarios expresando inconformidades: “no hagan esperar tanto a los niños para el procedimiento” “en observación más atención” “que le pongan cobijas a los pacientes cuando la espera es larga por el frío” “con las niñas de recepción un poco más de empatía”

Y 2 comentarios sobre la buena atención: “muy buena atención” “manejan un muy buen servicio, muchas gracias a todo el personal”.

**Sede Manizales:** La principal inconformidad de los usuarios que afecta al porcentaje de satisfacción en esta sede se basa en las preguntas 1 y 2 las cuales hacen referencia a la disponibilidad de agenda para atención a consulta y el tiempo de agendamiento para la cita.

**Sede Armenia:** La principal inconformidad de los usuarios que afecta al porcentaje de satisfacción en esta sede se basa en la pregunta 1 la cual hace referencia al acceso para solicitar citas.

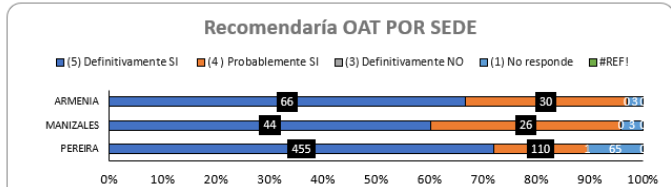
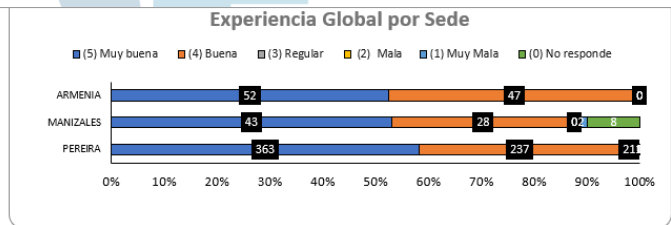
#### 4.1. META SIAU DE ENCUESTAS

Se realizan 831 encuestas en el mes de MARZO 2024; se cumple la meta de encuestas en la sede de Manizales con un 100%. Sin embargo, no se cumple con la meta en la sede de Pereira con un 77% y en la sede de Armenia con un 83%.

MES	AÑO	META SIAU								
MARZO	2024	ARMENIA			MANIZALES			PEREIRA		
META	SERVICIO	META	ENCUESTAS ENTREGADAS	CUMPLIMIENTO	META MES	ENCUESTAS ENTREGADAS	CUMPLIMIENTO	META MES	ENCUESTAS ENTREGADAS	CUMPLIMIENTO
20%	CONSULTA ESPECIALIZADA	0	0	0%	0	0		367	194	53%
20%	ODONTOLOGIA	119	99	83%	73	73	100%	264	237	90%
20%	DIAGNÓSTICO	0	0	0%	0			23	33	143%
20%	ÓPTICA	0	0	0%	0			62	28	45%
80%	QUIROFANO	0	0	0%	0			63	117	186%
20%	RG VISION	0	0	0%	0			79	50	63%
	<b>TOTAL</b>	<b>119</b>	<b>99</b>	<b>83%</b>	<b>73</b>	<b>73</b>	<b>100%</b>	<b>858</b>	<b>659</b>	<b>77%</b>

## 5. RESOLUCIÓN 0256

¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de esta IPS?	ARMENIA	MANIZALES	PEREIRA
	100%	88%	96%
(5) Muy buena	52	43	363
(4) Buena	47	28	237
(3) Regular	0	0	21
(2) Mala			1
(1) Muy Mala		2	1
(0) No responde		8	
<b>TOTAL ENCUESTAS</b>	<b>99</b>	<b>81</b>	<b>623</b>
¿Recomendaría a sus familiares y amigos la Clínica OAT?	ARMENIA	MANIZALES	PEREIRA
	97%	96%	90%
(5) Definitivamente SI	66	44	455
(4) Probablemente SI	30	26	110
(3) Definitivamente NO			1
(2) Probablemente NO			
(1) No responde	3	3	65
<b>TOTAL ENCUESTAS</b>	<b>99</b>	<b>73</b>	<b>631</b>



Se cumple con el 100% de satisfacción de la experiencia global en Armenia. Se cumple con el 96% de satisfacción de la experiencia global en Pereira. No se cumple con el 88% de satisfacción de la experiencia global en Manizales.

Por otra parte, el 97% de las personas encuestadas en la sede de Armenia recomendarían la Clínica OAT. El 96% de las personas encuestadas en la sede de Manizales recomendarían la Clínica OAT. El 90% de las personas encuestadas en la sede de Pereira recomendarían la Clínica OAT.



## 6. ADJUNTOS

Edificio Ícono, Piso 2. Avenida Juan B. Gutiérrez  
N.º 17-55. Pereira - Colombia.



(606) 340 2779



clinicaoot.com

6.1. Matriz Encuestas de satisfacción de SIAU MARZO 2023

<https://coat.darumasoftware.com/uploads/staff/assets/user22/NOVIEMBRE%202023.xlsx>

6.2. Matriz PQRSF noviembre 2023

<https://coat.darumasoftware.com/uploads/staff/assets/user22/2023.xlsx>

6.3. PQRD DRIVE Asmet Salud noviembre 2023

<https://coat.darumasoftware.com/uploads/staff/assets/user22/DRIVE%20ASMET%20SALUD%202023.xlsx>

**7. Propuestas para plan de mejoramiento:**

1. Habilitación de agendas para cirugías, consultas y exámenes diagnósticos de acuerdo a lo establecido con Asmet salud por cambio de contrato a partir del mes de Abril. (Lider asistencial)
2. Se establecerá acuerdos con la doctora Alejandra para reducir el número de pacientes en la atención. Mejorando la calidad en la atención y la experiencia de nuestros pacientes (Lider asistencial)
3. Se retroalimentará con la Nueva EPS acerca de los casos que no están aplicando para la clínica oat como PQRSF. (Coordinación de Experiencia)
4. Se tendrán habilitadas agendas de odontología a los procedimientos mencionados en las PQRSF. (Lider odontología)
5. Proponer incentivos a los colaboradores para el aumento de Felicitaciones por trato humanizado. (Coordinación de Experiencias)
6. Contratación de abogado para formación del área jurídica. (Gestión humana)
7. Contratación de personal para orientación y así aportar al cumplimiento de las encuestas de satisfacción en el área de consulta externa. (Lider Facturación)
8. Estandarizar las metas. (Lider Facturación)
9. Contratación de 2 Call center para mejorar el acceso. (Lider Facturación)

**Seguimiento a planes de mejora**



1 habilitación de agendas para cirugías, consultas y exámenes diagnósticos de acuerdo con lo establecido con Asmet salud por cambio de contrato a partir del mes de abril.

¿cuántas agendas se han habilitado de Faco, exámenes diagnósticos (tomo-campo-ecografía)?

Se hace la respectiva acta de humanización con el Dr. Sergio Trujillo en donde se retroalimenta y se llegan a acuerdos - Reunión 02 de abril del 2024

¿Se realizó reunión?

Se establecerá acuerdos con la doctora Alejandra para reducir el número de pacientes en la atención. Mejorando la calidad en la atención y la experiencia de nuestros pacientes (Lider asistencial)

. habilitación de agendas para cirugías, consultas y exámenes diagnósticos de acuerdo con lo establecido con Asmet salud por cambio de contrato a partir del mes de Abril.

4. ¿cuántas agendas se han habilitado de Faco, exámenes diagnósticos (tomo-campo-ecografía)?

5. Se hace la respectiva acta de humanización con el Dr. Sergio Trujillo en donde se retroalimenta y se llegan a acuerdos - Reunión 02 de abril del 2024



## 6. ¿Se realizó reunión?

Se establecerá acuerdos con la doctora Alejandra para reducir el número de pacientes en la atención. Mejorando la calidad en la atención y la experiencia de nuestros pacientes (Líder asistencial)- ¿Se realizó acuerdos?

3. Se retroalimentará con la Nueva EPS acerca de los casos que no están aplicando para la clínica OAT como PQRSF. (Coordinación de Experiencia)

- Se realiza reunión el lunes 08/04/2024 con nueva eps a las 11:00 am en donde se expone los hallazgos en comité de Siau sobre el cargue de pqrfs de pacientes que no cuentan con autorización, y de solicitudes de gestión de cita sin aplicar como pqrfs. Nueva Eps expone sobre la oportunidad de respuesta, se aclara que hay algunos casos pendientes que ya no dependen de la gestión de pqrfs sino de memorandos expuestos por nueva eps. Se concluye con la necesidad de que estén en la reunión más partes interesadas respecto a la gestión de PQRSF.

Se pospone reunión para el 15/04/2024 a las 2:00pm de manera presencial. Sin embargo, se cancela dado que nueva eps se da cuenta que tiene códigos cups desactualizados y proponen ponerse al día con eso para realizar la reunión. Se acepta.

Nueva eps informa que se han identificado que los pacientes de odontología no se acercan a la eps a realizar las autorizaciones respectivas, sino que se van directamente a realizar la PQRS. Se acuerda la importancia de educar al paciente y guiarlos a realizar las autorizaciones respectivas

Evidencia: Acta de reunión.





1. Se tendrán habilitadas agendas de odontología a los procedimientos mencionados en las PQRSF. (Lider odontología)

- ¿Cuántas agendas se habilitaron?

5. Proponer incentivos a los colaboradores para el aumento de Felicitaciones por trato humanizado. (Coordinación de Experiencias)

- Se cotizan suculentas, con mensaje de humanización 10.000 cada una con diploma (valor diferente).



Y 18.000 el siguiente diseño:

6. Contratación de abogado para formación del área jurídica. (Gestión humana)

- Realizado, se realiza contratación de un abogado

7. Contratación de personal para orientación y así aportar al cumplimiento de las encuestas de satisfacción en el área de consulta externa. (Lider Facturación)

- Realizado, se realiza contratación de una segunda persona para orientación

8. Estandarizar las metas. (Lider Facturación)

- Realizado, se estandarizan las metas de la siguiente manera hasta nueva orden:

<b>META ENCUESTAS MENSUAL</b>			
SERVICIO	ARMENIA	PEREIRA	MANIZALES
	META	META	META
CONSULTA ESPECIALIZADA	0	362	0
ODONTOLOGÍA	111	241	64
DIAGNÓSTICO	0	68	0
ÓPTICA	0	87	0
QUIRÓFANO	0	118	0
MEDICINA PREPAGADA	0	62	0
<b>TOTAL</b>	<b>111</b>	<b>938</b>	<b>64</b>
			<b>1113</b>

9. Contratación de 2 Call center para mejorar el acceso. (Lider Facturación)

- Se realiza contratación

## COORDINACIÓN DE EXPERIENCIAS – SOCIALIZACIÓN HALLAZGOS CLINICA OAT

Campana de silencio:

Esta campana se realiza con el fin de encontrar en la Clínica Oat un ambiente servicial, tranquilo, armonioso, humano y agradable fortaleciendo la experiencia del paciente al recibir nuestros servicios de manera integral y reduciendo la contaminación auditiva. Para lo anterior se realiza libreto, el cual se deberá decir a los pacientes en un tono de voz adecuado.

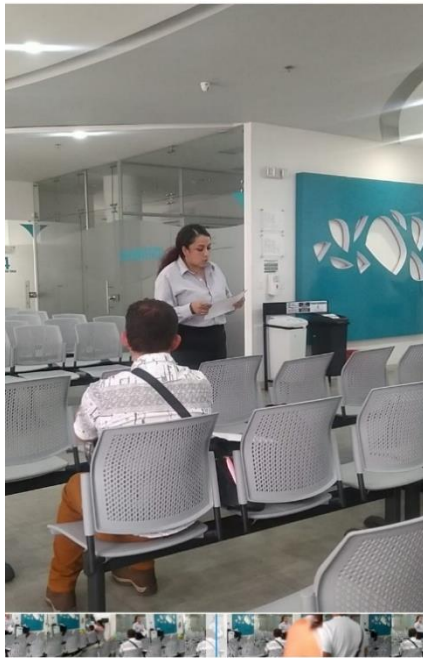
El personal responsable de este será orientación y si se lo requiere admisiones.

De manera sectorizada daremos la siguiente información: “Hola buenos días (2 veces con pausa), Bienvenidos a la Clínica OAT, mi nombre es (...) les quiero hacer una sugerencia, como se pueden dar cuenta de los consultorios nuestros profesionales llaman a los pacientes y del turnero también, como lo pueden notar hay demasiado ruido en el ambiente que impide que muchos pacientes escuchen bien, les pedimos el favor bajar el tono de voz, si necesitan hablar por celular o ver algún video pueden salir un momento y después volver a ingresar. Si requieren alguna ayuda o información con mucho gusto se pueden acercar a mí, muchas gracias por su atención”

Esta información se dará a los pacientes en sala de espera cada 2 horas cuando haya pocos pacientes y cada hora si el número de pacientes aumenta.

< 10 de Abril, 2024

14:47 / Colombia, Risaralda, Pereira, Avenida J...



### **Capacitaciones PQRSF y Encuestas de Satisfacción:**

Con el propósito de generar sentido de pertenencia e implementar planes de mejora desde la realidad de la Clínica y así aportar a los estándares de calidad propuestos, se realiza sensibilización y capacitación sobre las encuestas de satisfacción. Se da a conocer la importancia de cumplir las metas propuestas, pero sobre todo la importancia de realizarlas a conciencia y de cómo realizarlas.

Igualmente, se realizan capacitaciones de PQRSF sobre los medios (drive de nueva Eps, drive de Asmet salud, correos, buzón de sugerencia, presencial) en los que se reciben y se gestionan estas. Se recuerda la importancia de dar una respuesta oportuna con el fin de optimizar las aperturas de agenda tanto de consulta externa como de programación de cirugía.



Clínica OAT	REGISTRO DE ASISTENCIA Y ENTREGA DE INFORMACIÓN	CODIGO: RG-AR-02
	PROCESO AL QUE PERTENECE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DEL RECURSO HUMANO	VERSIÓN: 02 FECHA: 15/02/2019

ASUNTO: Socialización - Gestión de PQRSE - Encuesta de satisfacción.

LUGAR: \_\_\_\_\_

FECHA: 10/04/2024

RESPONSABLE: Claudia Paz - Daniels Hoops

EXPOSITO: Claudia Paz - coord. de experiencia

Nº	NOMBRE	CARGO	FIRMA	CORREO
1	Allysona Pineda	Aux. enfermería	Allysona Pineda	
2	JOSEFINA Cecilia RODRIGUEZ	Aux. enfermería	JOSEFINA RODRIGUEZ	RODRIGUEZJOSEFINA@OAT.COM
3	Laura Fernanda Salazar	Enfermera	Laura Fernanda Salazar	COORDINADORA@OAT.COM
4	Daniela Machado	Coordin. C.O.	Daniela Machado	coordinadora@oat.com.co
5	Patricia M. Lombardo C.	Aux. Enfermería	Patricia M. Lombardo C.	
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

Clínica OAT	REGISTRO DE ASISTENCIA Y ENTREGA DE INFORMACIÓN	CODIGO: RG-AR-02
	PROCESO AL QUE PERTENECE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DEL RECURSO HUMANO	VERSIÓN: 02 FECHA: 15/02/2019

ASUNTO: Socialización del libro de Campaña de silencio

LUGAR: Admisiones

FECHA: 10/04/2024

RESPONSABLE: Claudia Paz

EXPOSITO: Claudia Paz - coord. de experiencia.

Nº	NOMBRE	CARGO	FIRMA	CORREO
1	George Goveas May	Directora de admisión	George Goveas May	
2				
3	Enika Rojas Ordoñez	Orientación	Enika R.	enikasojas@oat.com.co
4	Carolina Paredes O.	Admisiones	Carolina P.	
5	Stephanie Escobar E.	Admisiones	Stephanie E.	
6	Sonia Tapasco	Admisiones	Sonia T.	
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

## Socialización de hallazgos en el comité de SIAU -

**Drive Nueva EPS:** Se realiza reunión con funcionarios de la Nueva EPS acerca de los casos de PQRS que no están aplicando para la clínica OAT dado que se ha identificado que muchos casos no cuentan con autorizaciones para el agendamiento de las citas, por ende, no se estaría colocando la pqr ni por acceso, ni por oportunidad, ni por humanización.

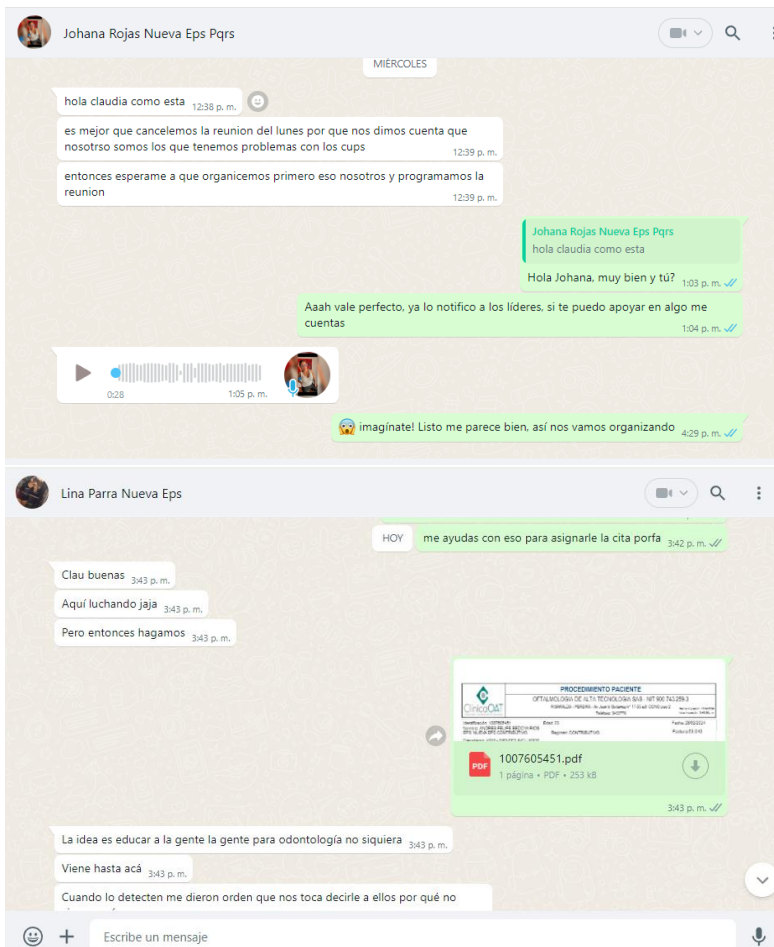
Es así como se realiza reunión el lunes 08/04/2024 con nueva eps a las 11:00 am en donde se expone los hallazgos en comité de Siau sobre el cargue de pqr de pacientes que no cuentan con autorización, y de solicitudes de gestión de cita sin aplicar como pqr. Nueva Eps expone sobre la oportunidad de respuesta, se aclara que hay algunos casos pendientes que ya no dependen de la gestión de pqr sino de memorandos expuestos por nueva eps. Se concluye con la necesidad de que estén en la reunión más partes interesadas respecto a la gestión de PQRSF.

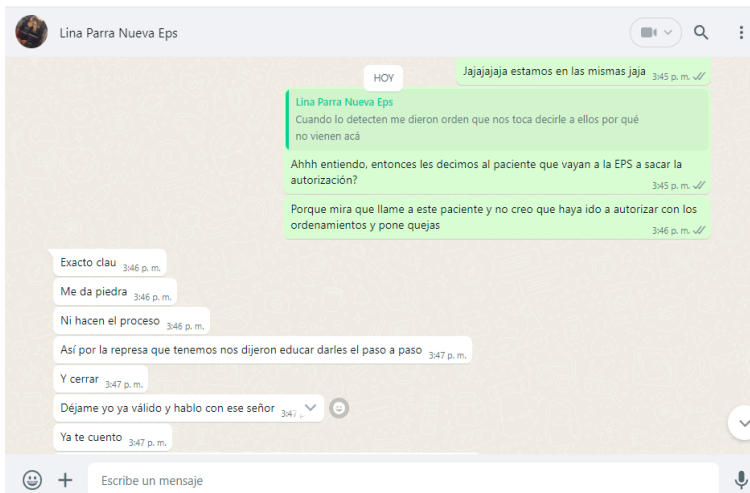


Se pospone reunión para el 15/04/2024 a las 2:00pm de manera presencial. Sin embargo, se cancela dado que nueva eps se da cuenta que tiene códigos cups desactualizados y proponen ponerse al día con eso para realizar la reunión. Se acepta.

Nueva eps informa que, a partir de la reunión, han identificado que los pacientes de odontología no se acercan a la eps a realizar las autorizaciones respectivas, sino que se van directamente a realizar la PQRS. Se acuerda la importancia de educar al paciente y guiarlos a realizar las autorizaciones respectivas

Evidencia: Acta de reunión.





## PROPUESTAS – COORDINACIÓN DE EXPERIENCIA

Desde la observación participante y al estar inmersa en el día a día de la clínica, se identifican factores claves que fortalecen la experiencia de los pacientes como es el trato humanizado de todos los colaboradores, la actitud servicial, el trabajo en equipo, la comunicación asertiva, la empatía y la atención al cliente. Sin embargo, esto va anclado al orden y organización de la clínica, es decir, a tener protocolos y funciones claras, si bien es importante el trabajo en equipo y la atención, también es fundamental saber cuáles responsabilidades corresponden a cada cargo para suplir las necesidades del paciente de manera integral y oportuna.

Como factor diferenciador a las demás clínicas, desde coordinación de experiencia se propone:

**Sala de espera amigable y humanizada:** La sala de espera cumple con lo necesario para suplir la necesidad principal, sin embargo, se identifica que el tiempo de espera en sala en ocasiones se vuelve extenso por varios factores del día a día, como la agenda de varios pacientes, como un equipo dañado, la atención a varias urgencias, la llegada tarde de alguna persona o complicaciones en el quirófano, que, si bien se le brinda solución, se podría pensar en hacer la espera más agradable. Es así como se propone:

- 1. Espacio lúdico para niños, niñas y bebés:** Se ha evidenciado cómo en jornadas pediátricas los niños, las niñas y los bebés, se impacientan por el tiempo en sala y en varias ocasiones por el hambre, ingresan al quirófano o al consultorio indispuestos. Para lo anterior, un espacio en donde puedan pintar, ver una peli, encontrar juegos didácticos, encontrar una decoración en la pared con dibujos animados, puede servir como distractor.

- 2. Repisa informativa:** Se ha identificado que esperar con lecturas informativas ya sea de la clínica (comics salud oral y visual) o lecturas de cultura general, reduce la impaciencia e indisposición ya que la mente se encuentra distraída. Lo anterior
- 3.** también fortalece los indicadores sobre la educación al paciente. Además, se podría pensar en juegos escritos, como sopa de letras o crucigramas.
- 4. Cambiador para bebés:** Actualmente, los bebés son cambiados en los muebles de la sala de espera.
- 5. Figura representativa - Rafaelito o Rafaelita:** El diseño de una figura representativa puede brindar beneficios, desde fortalecer la identidad y reconocimiento de la clínica hasta generar una conexión emocional con los pacientes. También puede caracterizar la parte humana de la clínica, enseñando valores, derechos y deberes, además de cuidados preventivos en sala de espera, como también ser el portavoz de los servicios de esta.



## **ACTA PQRSF – REQUERIMIENTOS EPS – REQUERIMIENTOS ESPECIALES ABRIL 2024**

### **Funciones:**

Garantizar la apertura del buzón de sugerencias, procedimiento que se realizará como mínimo con dos miembros del Comité. Consolidar y analizar una vez al mes, las manifestaciones de inconformidad, sugerencia o reconocimiento presentadas por los usuarios. Hacer seguimiento a las acciones adoptadas por los responsables de cada unidad o servicio comprometidos las manifestaciones de inconformidad, sugerencia o reconocimiento presentadas por los usuarios. Presentar a la Gerencia informe mensual consolidado de las manifestaciones de los usuarios y acciones adoptadas. Publicar en Carteleras de la clínica el resultado de la evaluación de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades presentadas. Formular a la Gerencia las recomendaciones para mejora de los servicios atendiendo el comportamiento de las manifestaciones de inconformidad, sugerencia o reconocimiento presentadas por los usuarios

### **Informe de SIAU APERTURA BUZON DE SUGERENCIA ABRIL 2024**

Sede Pereira: Se tiene (4) Actas de apertura de Buzón: ABRIL día ,03, 16, 18,19, 23, 24, 25, 26, 29,30

Sede Armenia: Se tiene (4) Actas de apertura de Buzón: ABRIL día 05, 12, 19

Sede Manizales: Se tiene (4) Actas de apertura de Buzón: ABRIL día 05,12, 19, 26

## **2. CONSOLIDACIÓN PQRSF ABRIL 2024**

Se consolida, analiza y se da respuesta a las manifestaciones de inconformidad, peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, felicitaciones o requerimientos presentadas por los usuarios y las entidades de salud. Anexo Matriz de Tabulación PQRSF ABRIL 2024.

Para el mes de abril se dio gestionaron en total 25 PQRSF, con una disminución de 3 PQRSF en comparación al mes anterior. Se distribuyen en dos (2) peticiones, dieciocho (18) quejas y cinco (5) sugerencias.

6 felicitaciones en encuestas de Satisfacción (Odontología-Quirófano)

PQRSF	
MES	4
Entidad	(Todas)
Etiquetas de fila	<input checked="" type="checkbox"/> Cuenta de Motivo Principal
<input type="checkbox"/> PETICIÓN BUZÓN	2
<input type="checkbox"/> Odontología - Consulta externa	1
Solicitud de citas - Entrega de prótesis	1
<input type="checkbox"/> Oftalmología - Consulta externa	1
No oportunidad - Exámenes diagnósticos - Paquimetría	1
<input type="checkbox"/> QUEJA BUZÓN	13
<input type="checkbox"/> Facturación	5
Acceso difícil telefónico	1
Falla o ausencia de información	1
No oportunidad - Exámenes diagnósticos - Paquimetría	2
Reprogramación sin previo aviso	1
<input type="checkbox"/> Odontología - Consulta externa	3
Atención - Humanización	2
Atención - Lugar de facturación	1
<input type="checkbox"/> Oftalmología - Consulta externa	3
Demora para la atención	2
Solicitud de citas - Exámenes - Ecografía	1
<input type="checkbox"/> VIP	1
Demora para la atención	1
<input type="checkbox"/> Facturación	1
No oportunidad - Exámenes diagnósticos - Paquimetría	1
<input type="checkbox"/> QUEJA CORREO	1
<input type="checkbox"/> VIP	1
Solicitud Documentos	1
<input type="checkbox"/> QUEJA SUPERSALUD	3
<input type="checkbox"/> Odontología - Consulta externa	3
Solicitud cita - Valoración Preanestésica	1
Solicitud de citas - Segundo Concepto	2
<input type="checkbox"/> SUGERENCIA BUZÓN	5
<input type="checkbox"/> CALIDAD	2
Infraestructura	1
Infraestructura - Aseo	1
<input type="checkbox"/> Odontología - Consulta externa	1
Falla o ausencia de información	1
<input type="checkbox"/> VIP	2
Atención - Urgencia	1
Demora para la atención	1
<input type="checkbox"/> QUEJA - DEFENSORIA	1
<input type="checkbox"/> Oftalmología - Consulta externa	1
Solicitud de citas - Exámenes - Recuento y Biometría	1
<b>Total general</b>	<b>25</b>

	TOTAL DE PQRSF - ABRIL	REQUERIMIENTOS PQRSF - ABRIL	PQRSF PENDIENTES - ABRIL
PETICIÓN	2	2	0
QUEJA	18	18	0
RECLAMO	0	0	0
SUGERENCIA	5	5	0
FELICITACIONES	0	0	0

Según la tabulación anterior, se evidencian 2 quejas por atención en humanización. Se incrementa las quejas de pacientes que deben realizarse el examen de paquimetría en ambos ojos y solo se realiza en uno (3), surgen 2 sugerencias para el área de calidad en cuanto al aseo y en cuanto a la demora en la atención hay 2 quejas en consulta externa y 1 en VIP



Desde SIAU se gestionó y se dio respuesta a ochenta y uno (81) requerimientos de eps vía correo electrónico, en los cuales prima la solicitud de citas por parte de las entidades de salud ya sea por seguimiento de tutela o porque no consiguen la cita con otro prestador.

REQUERIMIENTOS	
MES	4
Entidad	(Todas)
<b>Etiquetas de fila</b>	<b>Cuenta de Motivo Principal</b>
<input type="checkbox"/> <b>Cirugía Oftalmología - Programación de Cx</b>	<b>2</b>
Solicitud procedimiento- Seguimiento Tutela - Inyección	1
Solicitud procedimiento- Seguimiento tutela - Faco	1
<input type="checkbox"/> <b>Odontología - Consulta externa</b>	<b>32</b>
Cotización - salud total	1
Gestión realización de MIPRES	1
Memorando - Solicitud de Mipres	1
No aplica (Caso de EPS)	3
No aplica (Servicio asignado)	4
No oportunidad - Cita Odontopediatria	1
No oportunidad - Exodoncia	2
Solicitud cita- Seguimiento tutela - Odontopediatria	1
Solicitud citas - Seguimiento tutela - Rehabilitación Oral	1
Solicitud de citas - Seguimiento Tutela - Exodoncia Bajo anestesia	1
Solicitud de citas - Segundo Concepto	1
Solicitud de procedimiento odontologico	2
Solicitud Documentos	10
Solicitud Documentos - seguimiento tutela	1
Solicitud procedimiento - Sanción Arresto	1
Solicitud procedimiento - Seguimiento Tutela - Exodoncia	1
<input type="checkbox"/> <b>Oftalmología - Consulta externa</b>	<b>47</b>
Error en la formulación	1
No oportunidad - Cirugia - Faco	1
No oportunidad - Exámenes diagnosticos - Recuento y Biometria	3
Solicitud de citas - Oculoplastia	1
Solicitud de citas - Oftalmología	1
Solicitud de citas - Seguimiento tutela - Recuento y Biometria	1
Solicitud Documentos	38
Solicitud Procedimiento - Seguimiento tutela - Inyección intravitreo	1
<b>Total general</b>	<b>81</b>

- De los requerimientos jurídicos en total se respondieron veintinueve (29) tutelas, aumentando 13 en comparación al mes anterior y cuatro (4) derechos de petición, aumentando 2 en comparación al mes anterior. Los anteriores datos hacen referencia a la no-oportunidad en procedimientos como FACO, inyección intravítrea y exámenes diagnósticos.

TUTELA	
MES	4
EPS	(Todas)
<b>Etiquetas de fila</b> <input type="checkbox"/> Cuenta de Motivo Principal	
<input type="checkbox"/> <b>Oftalmología - Consulta externa</b>	3
Acceso difícil telefónico - Cita - Retinología	1
Solicitud de cita - Cornea	1
Solicitud de cita - Oculoplastia	1
<input type="checkbox"/> <b>Cirugía Oftalmología - Programación de Cx</b>	13
No aplica (Paciente San Rafael)	1
No oportunidad - Cirugía - Faco	10
No oportunidad - Cirugía - Inyección	1
No oportunidad - Cirugía - Laser Fotocoagulación	1
<input type="checkbox"/> <b>No aplica (Caso EPS)</b>	6
Entrega medicamentos	1
No aplica (Caso EPS)	1
No aplica (Paciente no atendida por OAT)	1
No aplica (Paciente solicita entrega medicamentos)	2
Solicitud de cita - Neurooftalmología	1
<input type="checkbox"/> <b>Odontología - Consulta externa</b>	2
No oportunidad - Cirugía - Inyección Miorelajante	1
Solicitud de citas - Cirugía maxilofacial	1
<input type="checkbox"/> <b>Oftalmología - Ayudas visuales</b>	5
Acceso difícil telefónico	1
No oportunidad - Exámenes diagnósticos - Ecografía y control Glaucoma	1
No oportunidad - Exámenes diagnósticos - Estudio de campo	1
No oportunidad - Exámenes diagnósticos - Estudio de campo y Paquimetría	1
No oportunidad - Exámenes diagnósticos - Tomografía	1
<b>Total general</b>	29

DERECHO DE PETICIÓN	
MES	4
EPS	(Todas)
<b>Etiquetas de fila</b> <input type="checkbox"/> Cuenta de Motivo Principal	
<input type="checkbox"/> <b>Cirugía Oftalmología - Programación de Cx</b>	1
No oportunidad- Cirugía - Faco	1
<input type="checkbox"/> <b>Oftalmología - Ayudas visuales</b>	2
No oportunidad - Capsulotomía	1
No oportunidad- Exámenes campo y control oftalmología	1
<input type="checkbox"/> <b>Oftalmología - Consulta Externa</b>	1
No oportunidad- Consulta Externa	1
<b>Total general</b>	4

- Se dio trámite y gestión en el mes de abril a ciento treinta (130) requerimientos solicitados por la entidad Asmet Salud. Se evidencia un incremento de 21 solicitudes en comparación al mes anterior.

ASMET	
MES	4
Clinica OAT / Atribuible	(Todas)
<b>Etiquetas de fila</b> <input type="checkbox"/> Cuenta de Clasificación Servicio	
AYUDA/IMAGEN DX	34
CIRUGÍA/PROCEDIMIENTC	44
CONSULTA	48
OTROS	2
PROCEDIMIENTO	2
(en blanco)	
<b>Total general</b>	130

Se dio trámite y gestión en el mes Abril a setenta y cuatro (74) requerimientos solicitados por la entidad Nueva EPS. Se evidencia un incremento de 4 solicitudes en comparación al mes anterior.

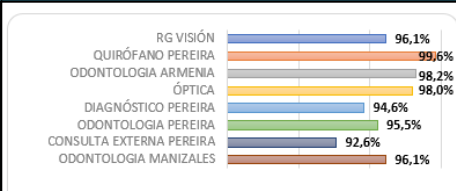
NUEVA EPS	
MES	4
ATRIBUIBLE A...	(Todas)
Etiquetas de fila	Cuenta de CILASIFICACIÓN SERVICIO
Consulta odontología	4
Consulta oftalmología	25
Procedimiento de ODONTOLOGIA	2
Procedimiento oftalmología	43
<b>Total general</b>	<b>74</b>

### 3. SEGUIMIENTO A LAS PQRSF MARZO 2024

- 3.1. Se socializa en el comité cada una de las inconformidades identificando oportunidades de mejora en cada proceso por su respectivo Líder.
- 3.2. Se realiza gestión con la intención de dar respuesta oportuna a cada PQRSF.
- 3.3. Se realiza gestión con la intención de dar respuesta oportuna a cada tutela y derechos de petición.
- 3.4. Se solicita información para dar respuesta a cada líder de proceso.
- 3.5. Se gestiona y se da respuesta a los requerimientos de las EPS.

### 4. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Para el mes de ABRIL 2024 se realiza tabulación y análisis de las encuestas de satisfacción donde se evidencia una satisfacción global del 96.6% de 1107 encuestas realizadas.

SERVICIO	% SATISFACCIÓN	TOTAL ENCUESTAS APLICADAS	GRÁFICA SATISFACCIÓN POR ÁREA
		1110	
		<b>% SATISFACCIÓN GLOBAL</b>	
RG VISIÓN	96,1%	<b>96,5%</b>	
QUIRÓFANO PEREIRA	99,6%		
ODONTOLOGIA ARMENIA	98,2%		
ÓPTICA	98,0%		
DIAGNÓSTICO PEREIRA	94,6%		
ODONTOLOGIA PEREIRA	95,5%		
CONSULTA EXTERNA PEREIRA	92,6%		
ODONTOLOGIA MANIZALES	96,1%		

SERVICIO	% SATISFACCIÓN		
	OPORTUNIDAD	HUMANIZACIÓN	ACCESO
<a href="#">MEDICINA PREPAGADA</a>	92,2%	100,0%	96,1%
<a href="#">QUIRÓFANO PEREIRA</a>	99,2%	100,0%	100,0%
ODONTOLOGIA ARMENIA	98,2%	98,2%	96,4%
ÓPTICA	100,0%	96,0%	93,3%
<a href="#">DIAGNÓSTICO PEREIRA</a>	89,2%	100,0%	81,9%
ODONTOLOGIA PEREIRA	92,1%	98,9%	93,8%
ODONTOLOGIA MANIZALES	92,2%	100,0%	92,2%
<a href="#">CONSULTA EXTERNA PEREIRA</a>	86,4%	98,8%	91,7%
<b>Totales</b>	<b>93,7%</b>	<b>99,0%</b>	<b>93,2%</b>



**Sede Pereira:** La principal inconformidad de los usuarios que afecta al porcentaje de satisfacción en esta sede se basa en las preguntas 1 y 2 las cuales hacen referencia a la disponibilidad de agenda para atención a consultas; además del tiempo de espera en sala o el tiempo de agendamiento de la cita, lo anterior estaría ligado a las PQRSF. Igualmente hace referencia al acceso, a la facilidad para comunicarse a call center.

- En los comentarios de las encuestas por parte de **Odontología** se recibieron 2 inconformidades sobre el aire acondicionado como: “Por favor colocar aire acondicionado”, “Sería bueno un aire acondicionado hace demasiado calor es insoportable la consulta”

Y 3 felicitaciones sobre el servicio que han recibido: “Felicitaciones por un servicio optimo y humano, muchas gracias”, “Trato muy excelente, felicitaciones”, “La calidad humana hace sentir que es vocación independientemente de la profesión”.

- En los comentarios de las encuestas por parte de **Consulta externa** se recibieron inconformidades como: “quisiera más agilidad para programar las citas y que no las cancelen el mismo día, ya que a veces los pacientes son de veredas o pueblos y ya vienen en camino”, “Muy mala atención de la Dra. y no da tiempo de mostrar exámenes ni consultas previas. Las consultas se demoran menos de 3 minutos”, “Son muy demoradas las agendas para exámenes diagnósticos”, “Estuve hospitalizada por dolor en el ojo izquierdo; la doctora fue muy grosera al abrir al ojo; ella temblaba como del estrés; la doctora es de poca paciencia, me regañó porque no me aplico las gotas, yo si me aplico las gotas”, “Muy demorada la atención a consulta; no colocar a esperar al paciente; si la Dra. tiene cirugía, programar mejor los pacientes de consulta. Hija Monica”.

1 felicitación “El Dr. Reinaldo me atendió muy bien”

- En los comentarios de las encuestas por parte de **Quirófano** se recibió 2 felicitaciones: “LA ENFERMERA GORDITA QUE NOS INGRESO ESCELENTE UN GRAN CARISMA Y MI NIÑA LE ENCANTO ESO, DESPUES DE SALIR DE CIRUGIA ME ACOSARON PARA SACAR A MI NIÑA DE RECUPERACION MI HIJA MUY ASUSTADITA PERO CUANDO VIO A LA ENFERMERA GORDITA SE TRANQUILIZO Y MEJORO GRACIAS”, “LA CALIDAD DE PERSONA QUE TIENE LA NIÑA DE PREPARACION ES HERMOSA DIOS LA BENDIGA SIEMPRE”

**Sede Manizales:** La principal inconformidad de los usuarios que afecta al porcentaje de satisfacción en esta sede se basa en las preguntas 1 y 2 las cuales hacen referencia a la disponibilidad de agenda para atención a consulta y el tiempo de agendamiento para la cita.

**Sede Armenia:** La principal inconformidad de los usuarios que afecta al porcentaje de satisfacción en esta sede se basa en la pregunta 1 la cual hace referencia al acceso para solicitar citas.

#### 4.1. META SIAU DE ENCUESTAS

Se realizan 831 encuestas en el mes de abril 2024; se cumple la meta de encuestas en la sede de Manizales con un 100% y en la sede de Armenia con un 100%. Sin embargo, no se cumple con la meta en la sede de Pereira con un 94%.

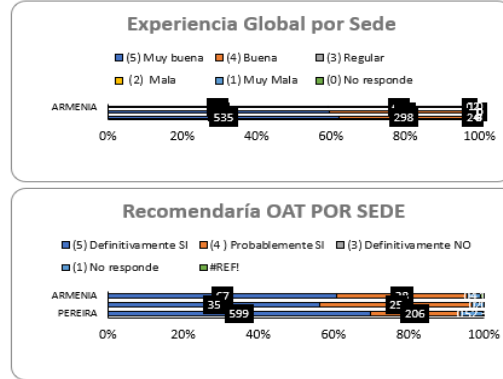
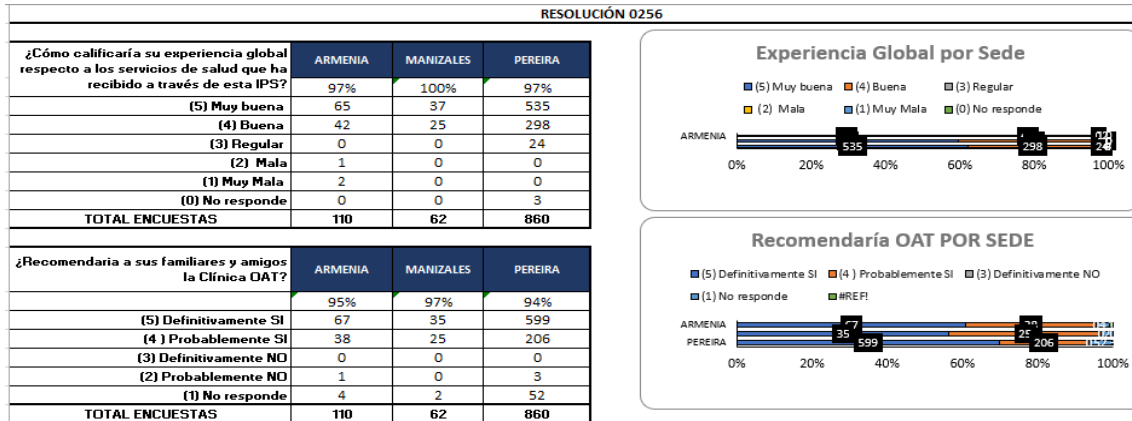
META SIAU										
META	SERVICIO	ARMENIA			MANIZALES			PEREIRA		
		META	ENCUESTAS ENTREGADAS	CUMPLIMIENTO	META MES	ENCUESTAS ENTREGADAS	CUMPLIMIENTO	META MES	ENCUESTAS ENTREGADAS	CUMPLIMIENTO
20%	CONSULTA ESPECIALIZADA	0	0	0%	0	0		362	339	94%
20%	ODONTOLOGIA	111	111	100%	64	64	100%	241	241	100%
20%	DIAGNÓSTICO	0	0	0%	0	0		68	83	122%
20%	ÓPTICA	0	0	0%	0	0		87	75	86%
80%	QUIROFANO	0	0	0%	0	0		118	120	102%
20%	RG VISION	0	0	0%	0	0		62	77	124%
	<b>TOTAL</b>	<b>111</b>	<b>111</b>	<b>100%</b>	<b>64</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>	<b>938</b>	<b>935</b>	<b>100%</b>

	<b>ENCUESTAS</b>	
<b>META</b>	<b>1113</b>	
<b>REALIZADAS</b>	<b>1110</b>	<b>100%</b>



## 5. RESOLUCIÓN 0256



Se cumple con el 97% de satisfacción de la experiencia global en Armenia.  
Se cumple con el 97% de satisfacción de la experiencia global en Pereira  
No se cumple con el 100% de satisfacción de la experiencia global en Manizales.

Por otra parte, el 95% de las personas encuestadas en la sede de Armenia recomendarían la Clínica OAT.  
El 97% de las personas encuestadas en la sede de Manizales recomendarían la Clínica OAT.  
El 94% de las personas encuestadas en la sede de Pereira recomendarían la Clínica OAT.

## 6. ADJUNTOS

- 6.1. Matriz Encuestas de satisfacción de SIAU Febrero 2024  
<https://coat.darumasoftware.com/uploads/staff/assets/user24/FEBRERO%202024.xlsx>
- 6.2. Matriz PQRSF Febrero 2024  
<https://coat.darumasoftware.com/uploads/staff/assets/user24/2024-TUTELAS-PETICIONES-PQRS-CONSOLIDADO.es-1.xlsx>
- 6.3. PQRD DRIVE Asmet Salud y Nueva Eps Febrero 2024  
<https://coat.darumasoftware.com/uploads/staff/assets/user24/NUEVA%20-%20ASMET%20-%20PQRS%20-%20EPS%20-%20CL%20C3%8DNICA%20OAT%20xlsx%20%281%29-1.xlsx>

## COORDINACIÓN DE EXPERIENCIAS – SOCIALIZACIÓN HALLAZGOS CLINICA OAT

### **Campaña de silencio:**

Esta campaña se realiza con el fin de encontrar en la Clínica Oat un ambiente servicial, tranquilo, armonioso, humano y agradable fortaleciendo la experiencia del paciente al recibir nuestros servicios de manera integral y reduciendo la contaminación auditiva. Para lo anterior se realiza libreto, el cual se deberá decir a los pacientes en un tono de voz adecuado.

El personal responsable de este será orientación y si se lo requiere admisiones.

De manera sectorizada daremos la siguiente información: *“Hola buenos días (2 veces con pausa), Bienvenidos a la Clínica OAT, mi nombre es (...) les quiero hacer una **sugerencia, como se pueden dar cuenta** de los consultorios nuestros profesionales llaman a los pacientes y del turnero también, **como lo pueden notar** hay demasiado ruido en el ambiente que impide que muchos pacientes escuchen bien, **les pedimos el favor** bajar el tono de voz, si necesitan hablar por celular o ver algún video pueden salir un momento y después volver a ingresar. Si requieren alguna ayuda o información con mucho gusto se pueden acercar a mí, muchas gracias por su atención”*

Esta información se dará a los pacientes en sala de espera cada 2 horas cuando haya pocos pacientes y cada hora si el número de pacientes aumenta.

### **Capacitaciones PQRSF y Encuestas de Satisfacción:**

Con el propósito de generar sentido de pertenencia e implementar planes de mejora desde la realidad de la Clínica y así aportar a los estándares de calidad propuestos, se realiza sensibilización y capacitación sobre las encuestas de satisfacción. Se da a conocer la importancia de cumplir las metas propuestas, pero sobre todo la importancia de realizarlas a conciencia y de cómo realizarlas.




< 10 de Abril, 2024  
14:47 | Colombia, Risaralda, Pereira, Avenida J...



Igualmente, se realizan capacitaciones de PQRSF sobre los medios (drive de nueva Eps, drive de Asmet salud, correos, buzón de sugerencia, presencial) en los que se reciben y se gestionan

estas. Se recuerda la importancia de dar una respuesta oportuna con el fin de optimizar las aperturas de agenda tanto de consulta externa como de programación de cirugía.

	REGISTRO DE ASISTENCIA Y ENTREGA DE INFORMACIÓN	CODIGO: RG-AR-02
	PROCESO AL QUE PERTENECE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DEL RECURSO HUMANO	VERSIÓN: 02 FECHA: 15/02/2019

ASUNTO: Socialización - Gestión de PQRS - Encuesta de satisfacción.


LUGAR: \_\_\_\_\_

FECHA: 10/04/2024

RESPONSABLE: Claudia Paz - Daniela Rojas

EXPOSITOR: Claudia Paz - coord. de experiencia

Nº	NOMBRE	CARGO	FIRMA	CORREO
1	Andrés Alarcón	Auxiliar de enfermería	[Firma]	
2	Yohana Cecilia Rodríguez	Asesora de enfermería	[Firma]	
3	Laura Patricia Salazar	Enfermera	[Firma]	
4	Daniela Rojas	Coordinadora de enfermería	[Firma]	
5	María M. Lombardo	Auxiliar de enfermería	[Firma]	
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

	REGISTRO DE ASISTENCIA Y ENTREGA DE INFORMACIÓN	CODIGO: RG-AR-02
	PROCESO AL QUE PERTENECE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DEL RECURSO HUMANO	VERSIÓN: 02 FECHA: 15/02/2019

ASUNTO: Socialización del libro Campaña de silencio

LUGAR: Admisiones

FECHA: 10/04/2024

RESPONSABLE: Claudia Paz

EXPOSITOR: Claudia Paz - coord. de experiencia

Nº	NOMBRE	CARGO	FIRMA	CORREO
1	María Teresa Rojas	Coordinadora de admisiones	[Firma]	
2				
3	Enika Rojas Ordoñez	Orientación	[Firma]	enikaor@oat.edu.co
4	Carolina Ronderos O.	Admisiones	[Firma]	carolina.r@oat.edu.co
5	Stefania Escobar E.	Admisiones	[Firma]	
6	Sonia Tapasco	Admisiones	[Firma]	
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

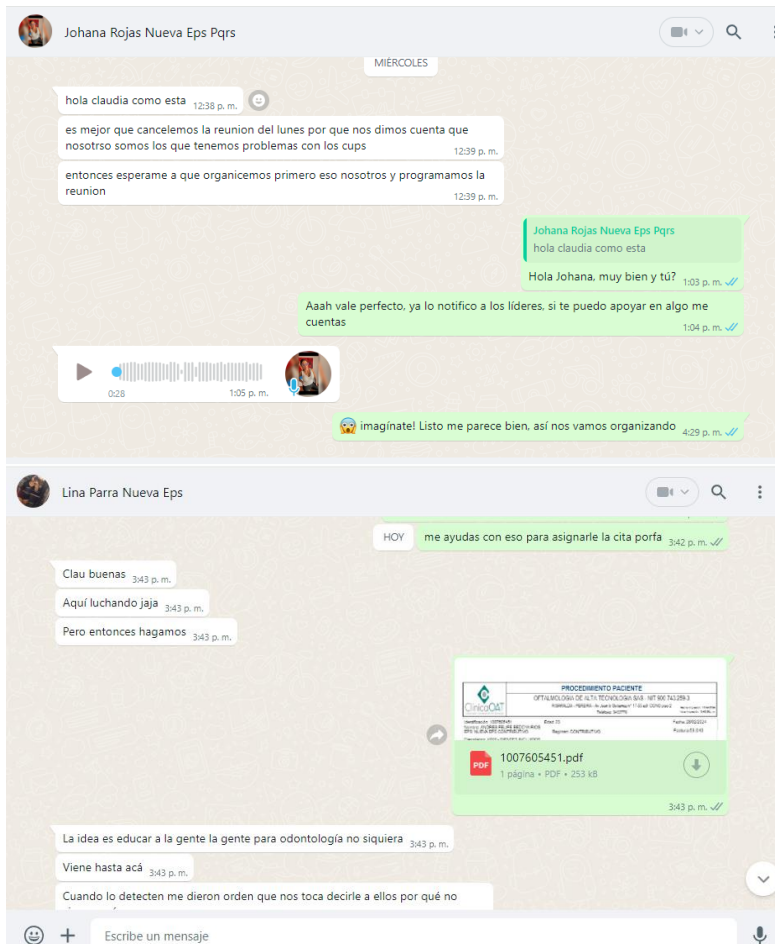
**Socialización de hallazgos en el comité de SIAU – Drive Nueva EPS:** Se realiza reunión con funcionarios de la Nueva EPS acerca de los casos de PQRS que no están aplicando para la clínica OAT dado que se ha identificado que muchos casos no cuentan con autorizaciones para el agendamiento de las citas, por ende, no se estaría colocando la pqrs ni por acceso, ni por oportunidad, ni por humanización.

Es así como se realiza reunión el lunes 08/04/2024 con nueva eps a las 11:00 am en donde se expone los hallazgos en comité de Siau sobre el cargue de pqrsf de pacientes que no cuentan con autorización, y de solicitudes de gestión de cita sin aplicar como pqrsf. Nueva Eps expone sobre la oportunidad de respuesta, se aclara que hay algunos casos pendientes que ya no dependen de la gestión de pqrsf sino de memorandos expuestos por nueva eps. Se concluye con la necesidad de que estén en la reunión más partes interesadas respecto a la gestión de PQRSF.

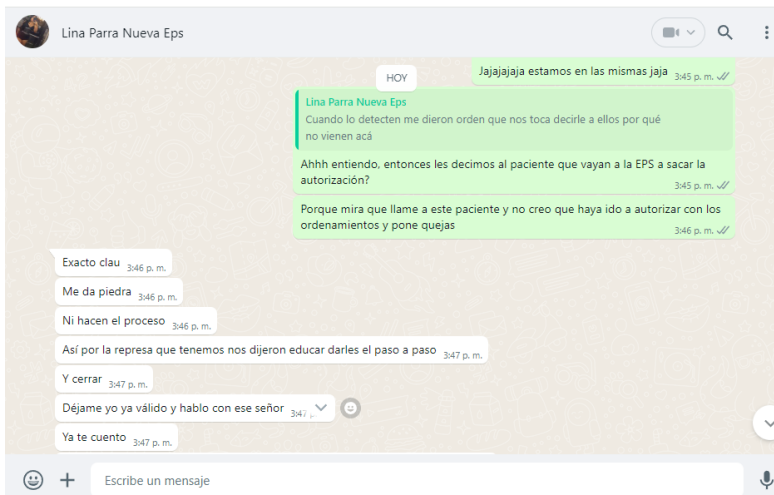
Se pospone reunión para el 15/04/2024 a las 2:00pm de manera presencial. Sin embargo, se cancela dado que nueva eps se da cuenta que tiene códigos cups desactualizados y proponen ponerse al día con eso para realizar la reunión. Se acepta.

Nueva eps informa que, a partir de la reunión, han identificado que los pacientes de odontología no se acercan a la eps a realizar las autorizaciones respectivas, sino que se van directamente a realizar la PQRS. Se acuerda la importancia de educar al paciente y guiarlos a realizar las autorizaciones respectivas

### Evidencia: Acta de reunión.







## PROPUESTAS – COORDINACIÓN DE EXPERIENCIA

Desde la observación participante y al estar inmersa en el día a día de la clínica, se identifican factores claves que fortalecen la experiencia de los pacientes como es el trato humanizado de todos los colaboradores, la actitud servicial, el trabajo en equipo, la comunicación asertiva, la empatía y la atención al cliente. Sin embargo, esto va anclado al orden y organización de la clínica, es decir, a tener protocolos y funciones claras, si bien es importante el trabajo en equipo y la atención, también es fundamental saber cuáles responsabilidades corresponden a cada cargo para suplir las necesidades del paciente de manera integral y oportuna.

Como factor diferenciador a las demás clínicas, desde coordinación de experiencia se propone:

**Sala de espera amigable y humanizada:** La sala de espera cumple con lo necesario para suplir la necesidad principal, sin embargo, se identifica que el tiempo de espera en sala en ocasiones se vuelve extenso por varios factores del día a día, como la agenda de varios pacientes, como un equipo dañado, la atención a varias urgencias, la llegada tarde de alguna persona o complicaciones en el quirófano, que, si bien se le brinda solución, se podría pensar en hacer la espera más agradable. Es así como se propone:

- 1. Espacio lúdico para niños, niñas y bebés:** Se ha evidenciado cómo en jornadas pediátricas los niños, las niñas y los bebés, se impacientan por el tiempo en sala y en varias ocasiones por el hambre, ingresan al quirófano o al consultorio indispuestos. Para lo anterior, un espacio en donde puedan pintar, ver una peli, encontrar juegos didácticos, encontrar una decoración en la pared con dibujos animados, puede servir como distractor.

- 2. Repisa informativa:** Se ha identificado que esperar con lecturas informativas ya sea de la clínica (comics salud oral y visual) o lecturas de cultura general, reduce la impaciencia e indisposición ya que la mente se encuentra distraída. Lo anterior también fortalece los indicadores sobre la educación al paciente. Además, se podría pensar en juegos escritos, como sopa de letras o crucigramas.
- 3. Cambiador para bebés:** Actualmente, los bebés son cambiados en los muebles de la sala de espera.
- 4. Figura representativa - Rafaelito o Rafaelita:** El diseño de una figura representativa puede brindar beneficios, desde fortalecer la identidad y reconocimiento de la clínica hasta generar una conexión emocional con los pacientes. También puede caracterizar la parte humana de la clínica, enseñando valores, derechos y deberes, además de cuidados preventivos en sala de espera, como también ser el portavoz de los servicios de esta.



## **ACTA PQRSF – REQUERIMIENTOS EPS – REQUERIMIENTOS ESPECIALES MAYO 2024**

En la Clínica OAT, la satisfacción de nuestros usuarios es una prioridad absoluta. Para ello, contamos con un proceso de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) que nos permite escuchar, comprender y atender las necesidades de nuestros pacientes, fortaleciendo así la relación con ellos.

Este informe presenta un análisis detallado del proceso de gestión de PQRSF implementado en la Clínica OAT, abarcando desde su diseño e implementación hasta el análisis de los resultados y la toma de acciones. A través de este análisis, buscamos comprender a fondo las necesidades, inquietudes y sugerencias de nuestros pacientes, identificar áreas de oportunidad para mejorar nuestros servicios y procesos, y demostrar nuestro compromiso con la transparencia, la responsabilidad y la mejora continua.

Los resultados de la gestión de PQRSF son importantes pues se identifican tanto fortalezas como áreas de oportunidad en la atención que brindamos. En base a estos resultados, se implementan acciones de mejora que buscan abordar las necesidades de nuestros usuarios y optimizar su experiencia en la Clínica OAT.

### **Informe de SIAU APERTURA BUZON DE SUGERENCIA mayo 2024**

"Se informa al Comité que, en cumplimiento de lo acordado en la sesión anterior, las aperturas del buzón de mayo se realizaron todos los días del mes, desde el 1 de mayo hasta el 31 de mayo de 2024 en las sedes de Pereira (3 buzones de sugerencia) sede Armenia y sede Manizales. En total, se recibieron 10 PQRS durante este período y se da respuesta en su totalidad."

### **CONSOLIDACIÓN PQRSF MAYO 2024**

Se consolida, analiza y se da respuesta a las manifestaciones de inconformidad, peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, felicitaciones o requerimientos presentadas por los usuarios y las entidades de salud.

Para el mes de mayo se dio gestionaron en total 10 PQRSF directas en nuestros buzones institucionales en la sede de Pereira, clasificados y categorizados de la siguiente manera:

#### **Prestador:**

- 3 Asmet Salud
- 4 Nueva EPS
- 2 Salud Total
- 1 RG

**Servicio:**

- 1 Mantenimiento (elementos de aseo y dispensador dañado)
- 2 Odontología (queja por pésima experiencia contra la dra. Yuliana Giraldo y oportunidad en entrega de prótesis)
- 5 Consulta externa (mala información en el pago del copago, 3 tiempos de espera en atención para cita y 1 oportunidad en cita)
- 2 Cirugía (tiempos en fecha de programación y ausencia de respuesta)

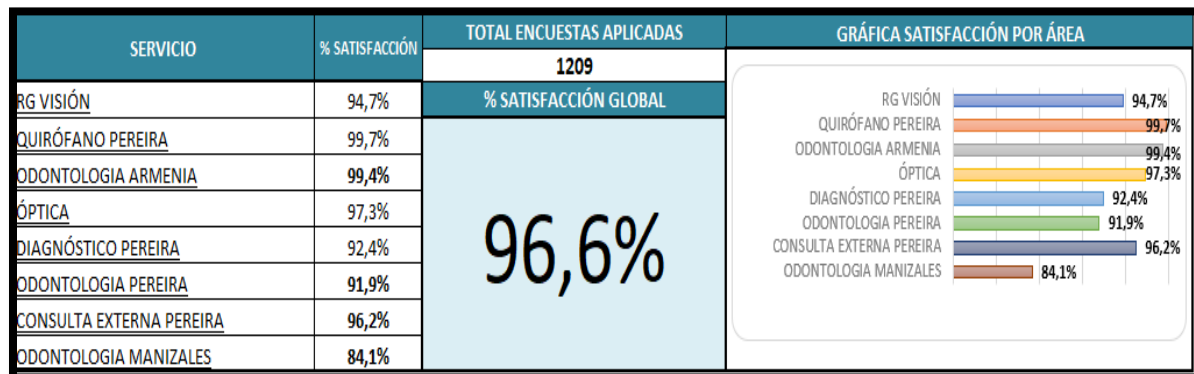
**CONSOLIDACIÓN ENCUESTAS DE SATISFACCION MAYO 2024**

La Clínica OAT está comprometida en brindar una atención médica humanizada y de calidad centrada en las necesidades y expectativas de nuestros usuarios. Para evaluar y mejorar continuamente la experiencia de nuestros usuarios, en la institución contamos con un proceso de encuestas de satisfacción que nos permite recopilar información valiosa sobre sus percepciones y necesidades.

Este informe presenta un análisis del proceso de encuestas de satisfacción, abarcando desde su diseño e implementación y análisis de los resultados. A través de este análisis, buscamos comprender las percepciones sobre la calidad de la atención recibida, identificar áreas de oportunidad para mejorar nuestros servicios y procesos, nuestro compromiso con la mejora continua y la excelencia en la atención al paciente.

Los resultados de las encuestas de satisfacción se envían mensualmente a los diferentes líderes y coordinadores de los procesos misionales y de apoyo.

**Satisfacción Global**



### Resolución 0256

¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de esta IPS?	ARMENIA	MANIZALES	PEREIRA
	100%	97%	95%
(5) Muy buena	66	17	563
(4) Buena	43	45	309
(3) Regular	0	2	43
(2) Mala	0	0	1
(1) Muy Mala	0	0	0
(0) No responde	0	0	3
<b>TOTAL ENCUESTAS</b>	<b>109</b>	<b>64</b>	<b>919</b>

¿Recomendaría a sus familiares y amigos la Clínica OAT?	ARMENIA	MANIZALES	PEREIRA
	99%	100%	99%
(5) Definitivamente SI	78	17	685
(4) Probablemente SI	30	47	224
(3) Definitivamente NO	0	0	4
(2) Probablemente NO	0	0	0
(1) No responde	1	0	6
<b>TOTAL ENCUESTAS</b>	<b>109</b>	<b>64</b>	<b>919</b>

### Satisfacción Global 2024

SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
RG VISION VIP MEDICINA PREPAGADA	100,0%	98,2%	97,0%	96,1%	94,7%
QUIRÓFANO PEREIRA	99,5%	100,0%	99,6%	99,6%	99,7%
ODONTOLOGIA ARMENIA	98,3%	97,9%	98,7%	98,2%	99,4%
ÓPTICA	100,0%	98,4%	99,1%	98,0%	97,3%
DIAGNÓSTICO PEREIRA	92,3%	100,0%	99,1%	94,6%	92,4%
ODONTOLOGIA PEREIRA	99,1%	94,3%	92,4%	95,5%	91,9%
CONSULTA EXTERNA PEREIRA	97,6%	85,8%	95,0%	92,6%	96,2%
ODONTOLOGIA MANIZALES	100,0%	94,0%	93,5%	96,1%	84,1%
<b>TOTAL</b>	<b>98,4%</b>	<b>96,6%</b>	<b>96,6%</b>	<b>96,6%</b>	<b>96,6%</b>



### Satisfacción Global 2024

META SIAU									
SERVICIO	ARMENIA			MANIZALES			PEREIRA		
	META	ENCUESTAS ENTREGADA	CUMPLIMIENTO	META MES	ENCUESTAS ENTREGADA	CUMPLIMIENTO	META MES	ENCUESTAS ENTREGADAS	CUMPLIMIENTO
CONSULTA ESPECIALIZADA	0	0	0%	0	0		362	374	103%
ODONTOLOGIA	111	109	98%	64	64	100%	241	241	100%
DIAGNÓSTICO	0	0	0%	0			68	68	100%
ÓPTICA	0	0	0%	0			87	119	137%
QUIROFANO	0	0	0%	0			118	167	142%
RG VISION	0	0	0%	0			62	69	111%
<b>TOTAL</b>	<b>111</b>	<b>109</b>	<b>98%</b>	<b>64</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>	<b>938</b>	<b>1038</b>	<b>111%</b>

	<b>ENCUESTAS</b>	
<b>META</b>	<b>1113</b>	
<b>REALIZADAS</b>	<b>1211</b>	<b>109%</b>

### CONSOLIDACIÓN GESTION SOLICITUDES EPS – IPS (drive) MAYO 2024

Fortaleciendo la relación entre los aliados estratégicos (eps) y la Clínica OAT: Un Análisis del Proceso de Gestiones y Solicitudes.

En el dinámico sector salud, la colaboración efectiva entre las Entidades Promotoras de Salud (EPS) y los prestadores de servicios, como la Clínica OAT, es fundamental para garantizar una atención médica oportuna y de calidad a los pacientes. En este contexto, el proceso de gestiones y solicitudes juega un papel crucial para facilitar la comunicación, la coordinación y el flujo de información entre ambas partes.

Este informe presenta un análisis detallado del proceso de gestiones y solicitudes implementado entre las EPS y la Clínica OAT, abarcando desde su diseño e implementación (documento) hasta el análisis de los resultados y la toma de acciones.

## **NUEVA EPS**

Se presentaron un total de 77 solicitudes, se dio gestión y cierre a todos los casos

- Clasificación Servicio

APOYO DX	16
CIRUGIA	20
CONSULTA	5
CONSULTA	1
CONSULTA EXTERNA	22
DX - CAMPO VISUAL	1
PROCEDIMIENTO	10
Procedimiento Oftalmología	1

## **Asmet Salud**

Se presentaron un total de 96 solicitudes, se dio gestión y cierre a todos los casos

- Clasificación Servicio

APOYO DX	20
CIRUGIA	44
CONSULTA	32

## **ACTA PQRSF – REQUERIMIENTOS EPS – REQUERIMIENTOS ESPECIALES JUNIO 2024**

En la Clínica OAT, la satisfacción de nuestros usuarios es una prioridad absoluta. Para ello, contamos con un proceso de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) que nos permite escuchar, comprender y atender las necesidades de nuestros pacientes, fortaleciendo así la relación con ellos.

Este informe presenta un análisis detallado del proceso de gestión de PQRSF implementado en la Clínica OAT, abarcando desde su diseño e implementación hasta el análisis de los resultados y la toma de acciones. A través de este análisis, buscamos comprender a fondo las necesidades, inquietudes y sugerencias de nuestros pacientes, identificar áreas de oportunidad para mejorar nuestros servicios y procesos, y demostrar nuestro compromiso con la transparencia, la responsabilidad y la mejora continua.

Los resultados de la gestión de PQRSF son importantes pues se identifican tanto fortalezas como áreas de oportunidad en la atención que brindamos. En base a estos resultados, se implementan acciones de mejora que buscan abordar las necesidades de nuestros usuarios y optimizar su experiencia en la Clínica OAT.

### **Informe de SIAU APERTURA BUZON DE SUGERENCIA junio 2024**

"Se informa al Comité que, en cumplimiento de lo acordado en la sesión anterior, las aperturas del buzón de junio se realizaron todos los días del mes, desde el 3 de junio hasta el 28 de junio de 2024. En total, se recibieron 11 PQRSF durante este período y se da respuesta en su totalidad."

### **CONSOLIDACIÓN PQRSF JUNIO 2024**

Se consolida, analiza y se da respuesta a las manifestaciones de inconformidad, peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, felicitaciones o requerimientos presentadas por los usuarios y las entidades de salud.

Para el mes de mayo se dio gestionaron en total 11 PQRSF directas en nuestros buzones institucionales en la sede de Pereira, clasificados y categorizados de la siguiente manera:

#### **Prestador:**

- 6 Asmet Salud
- 2 Nueva EPS
- 1 Viva 1 EPS
- 1 Particular
- 1 Sin datos

**Servicio:**

- 5 Consulta externa (mala información en el pago del copago, 3 tiempos de espera en atención para cita y 1 oportunidad en cita)
- 2 Cirugía (tiempos en fecha de programación y ausencia de respuesta)
- 2 facturación (mala atención)
- 1 SIAU (entrega historia clínica)
- 1 Felicitación Dr. Reinaldo García

**Principales motivos:**

Los dos principales motivos o categorías por lo que se quejaron los usuarios en el mes de junio:

- No oportunidad
- Demora para la atención

**Consolidado por sede:**

SEDE	MES												Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Buzon sala de espera Pereira	5	6	16	21	10	9							67
Buzon Sala azul Pereira		1											1
Buzon piso 5 Pereira													0
Buzon Armenia													0
Buzon Manizales													0
Correo institucional	3	1		1	1	1							7
Página web													0
Entes públicos	1	4	5	4									14
													0
<b>Total PQRS Sin Felicitaciones</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>21</b>	<b>26</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>89</b>
<b>Felicitaciones</b>	<b>1</b>					<b>1</b>							<b>2</b>
<b>Total PQRS</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>21</b>	<b>26</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>91</b>

## CONSOLIDACIÓN ENCUESTAS DE SATISFACCION JUNIO 2024

La Clínica OAT está comprometida en brindar una atención médica humanizada y de calidad centrada en las necesidades y expectativas de nuestros usuarios. Para evaluar y mejorar continuamente la experiencia de nuestros usuarios, en la institución contamos con un proceso de encuestas de satisfacción que nos permite recopilar información valiosa sobre sus percepciones y necesidades.

Este informe presenta un análisis del proceso de encuestas de satisfacción, abarcando desde su diseño e implementación y análisis de los resultados. A través de este análisis, buscamos comprender las percepciones sobre la calidad de la atención recibida, identificar áreas de oportunidad para mejorar nuestros servicios y procesos, nuestro compromiso con la mejora continua y la excelencia en la atención al paciente.

Los resultados de las encuestas de satisfacción se envían mensualmente a los diferentes líderes y coordinadores de los procesos misionales y de apoyo.

### Satisfacción Global

Durante el mes de junio se realizaron 1381 encuestas, con una satisfacción global del 97,6%. Todos los servicios cumplieron con la meta de encuestas establecida en el indicador.

JUNIO		
SERVICIO	% SATISFACCIÓN	TOTAL ENCUESTAS APLICADAS
		1381
<u>RG VISIÓN</u>	97,1%	<b>% SATISFACCIÓN GLOBAL</b>  <h1>97,6%</h1>
<u>QUIRÓFANO PEREIRA</u>	97,2%	
<u>ODONTOLOGIA ARMENIA</u>	98,8%	
<u>ÓPTICA</u>	96,5%	
<u>DIAGNÓSTICO PEREIRA</u>	91,1%	
<u>ODONTOLOGIA PEREIRA</u>	97,7%	
<u>CONSULTA EXTERNA PEREIRA</u>	96,4%	
<u>ODONTOLOGIA MANIZALES</u>	90,6%	



### Satisfacción Global 2024

SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
RG VISION VIP MEDICINA PREPAGADA	100,0%	98,2%	97,0%	96,1%	94,7%	97,1%
QUIRÓFANO PEREIRA	99,5%	100,0%	99,6%	99,6%	99,7%	97,2%
ODONTOLOGIA ARMENIA	98,3%	97,9%	98,7%	98,2%	99,4%	98,8%
ÓPTICA	100,0%	98,4%	99,1%	98,0%	97,3%	96,5%
DIAGNÓSTICO PEREIRA	92,3%	100,0%	99,1%	94,6%	92,4%	91,1%
ODONTOLOGIA PEREIRA	99,1%	94,3%	92,4%	95,5%	91,9%	97,7%
CONSULTA EXTERNA PEREIRA	97,6%	85,8%	95,0%	92,6%	96,2%	96,4%
ODONTOLOGIA MANIZALES	100,0%	94,0%	93,5%	96,1%	84,1%	90,6%
<b>TOTAL</b>	<b>98,4%</b>	<b>97,6%</b>	<b>97,6%</b>	<b>97,6%</b>	<b>97,6%</b>	<b>97,6%</b>

### Cumplimiento por servicio 2024

META SIAU									
SERVICIO	ARMENIA			MANIZALES			PEREIRA		
	META	ENCUESTAS ENTREGADA	CUMPLIMIENTO O	META MES	ENCUESTAS ENTREGADA	CUMPLIMIENTO O	META MES	ENCUESTAS ENTREGADAS	CUMPLIMIENTO
CONSULTA ESPECIALIZADA	0	0	0%	0	0		362	374	103%
ODONTOLOGIA	111	109	98%	64	64	100%	241	241	100%
DIAGNÓSTICO	0	0	0%	0			68	68	100%
ÓPTICA	0	0	0%	0			87	119	137%
QUIROFANO	0	0	0%	0			118	167	142%
RG VISION	0	0	0%	0			62	69	111%
<b>TOTAL</b>	<b>111</b>	<b>109</b>	<b>98%</b>	<b>64</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>	<b>938</b>	<b>1038</b>	<b>111%</b>

	<b>ENCUESTAS</b>	
<b>META</b>	<b>1113</b>	
<b>REALIZADAS</b>	<b>1211</b>	<b>109%</b>

## CONSOLIDACIÓN GESTION SOLICITUDES EPS – IPS (drive) JUNIO 2024

Fortaleciendo la relación entre los aliados estratégicos (eps) y la Clínica OAT: Un Análisis del Proceso de Gestiones y Solicitudes.

En el dinámico sector salud, la colaboración efectiva entre las Entidades Promotoras de Salud (EPS) y los prestadores de servicios, como la Clínica OAT, es fundamental para garantizar una atención médica oportuna y de calidad a los pacientes. En este contexto, el proceso de gestiones y solicitudes juega un papel crucial para facilitar la comunicación, la coordinación y el flujo de información entre ambas partes.

Este informe presenta un análisis detallado del proceso de gestiones y solicitudes implementado entre las EPS y la Clínica OAT, abarcando desde su diseño e implementación (documento) hasta el análisis de los resultados y la toma de acciones.

### NUEVA EPS

Se presentaron un total de 50 solicitudes, se dio gestión y cierre a todos los casos

### Consolidado solicitudes generales Nueva EPS

MODELO	MES												Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Nueva eps R.S.				64	69	44							177
Nueva eps R.C.				7	11	6							24
VIVA1					1								1
Sin HC				3									3
													0
													0
													0
<b>Total gestiones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>74</b>	<b>81</b>	<b>50</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>205</b>

### Consolidado por servicio Nueva EPS

SERVICIOS	MES												Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Consulta oftalmo				30	24	21							75
Consulta odonto				6	3	3							12
Ayudas diagnosticas				11	22	13							46
Cirugia				27	30	13							70
Odontologia					2								2
													0
													0
<b>Total gestiones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>74</b>	<b>81</b>	<b>50</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>205</b>

### Consolidado solicitudes odontología Nueva EPS

SEDE	MES												Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Nueva eps contributivo				11	19	19							49
Nueva eps subsidiado				10	9	6							25
													0
													0
													0
<b>Total PQRS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>21</b>	<b>28</b>	<b>25</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>74</b>

### Consolidado por servicio odontología Nueva EPS

CONSOLIDADO POR CATEGORIA	MES												Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Consulta externa				18	27	20							65
Ayudas diagnosticas				1		1							2
Cirugia				2	1	4							7
													0
													0
													0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>21</b>	<b>28</b>	<b>25</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>74</b>

### Consolidado solicitudes Asmet Salud

Se presentaron un total de 79 solicitudes, se dio gestión y cierre a todos los casos

MODELO	MES												Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Asmet Salud R.S				132	97	79							308
Asmet Salud R.C													0
													0
													0
<b>Total gestiones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>132</b>	<b>97</b>	<b>79</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>308</b>

### Consolidado por servicio Asmet Salud

SERVICIOS	MES												Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Consulta oftalmo				47	30	23							100
Consulta odonto													0
Ayudas diagnosticas				38	30	23							91
Cirugia				47	37	32							116
Medicamentos						1							1
													0
													0
<b>Total gestiones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>132</b>	<b>97</b>	<b>79</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>308</b>

### Consolidado solicitudes Salud Total

Se presentaron un total de 7 solicitudes, se dio gestión y cierre a todos los casos

SEDE	MES												Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Salud Total						7							7
													0
													0
													0
<b>Total PQRS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>

### Consolidado solicitudes por servicio Salud Total

CONSOLIDADO POR CATEGORIA	MES												Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Consulta externa													0
Ayudas diagnosticas													0
Cirugia													0
Odontologia						6							6
Assministrativo						1							1
													0
													0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>

## **ACTA PQRSF – REQUERIMIENTOS EPS – REQUERIMIENTOS ESPECIALES JULIO 2024**

En la Clínica OAT, la satisfacción de nuestros usuarios es una prioridad absoluta. Para ello, contamos con un proceso de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) que nos permite escuchar, comprender y atender las necesidades de nuestros pacientes, fortaleciendo así la relación con ellos.

Este informe presenta un análisis detallado del proceso de gestión de PQRSF implementado en la Clínica OAT, abarcando desde su diseño e implementación hasta el análisis de los resultados y la toma de acciones. A través de este análisis, buscamos comprender a fondo las necesidades, inquietudes y sugerencias de nuestros pacientes, identificar áreas de oportunidad para mejorar nuestros servicios y procesos, y demostrar nuestro compromiso con la transparencia, la responsabilidad y la mejora continua.

Los resultados de la gestión de PQRSF son importantes pues se identifican tanto fortalezas como áreas de oportunidad en la atención que brindamos. En base a estos resultados, se implementan acciones de mejora que buscan abordar las necesidades de nuestros usuarios y optimizar su experiencia en la Clínica OAT.

### **Informe de SIAU APERTURA BUZON DE SUGERENCIA julio 2024**

"Se informa al Comité que, en cumplimiento de lo acordado en la sesión anterior, las aperturas del buzón de julio se realizaron todos los días del mes, desde el 1 de julio hasta el 31 de julio de 2024. En total, se recibieron 16 PQRSF durante este período y se da respuesta en su totalidad."

### **CONSOLIDACIÓN PQRSF JULIO 2024**

Se consolida, analiza y se da respuesta a las manifestaciones de inconformidad, peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, felicitaciones o requerimientos presentadas por los usuarios y las entidades de salud.

Para el mes de mayo se dio gestionaron en total 16 PQRSF directas en nuestros buzones institucionales en la sede de Pereira, clasificados y categorizados de la siguiente manera:

#### **Prestador:**

- 3 Asmet Salud
- 9 Nueva EPS
- 2 Salud Total
- 1 Particular
- 1 Colsanitas medicina prepagada



**Servicio:**

- 4 Consulta externa.
- 4 Consulta odontología.
- 4 Cirugía.
- 1 Sistemas.
- 3 Call center.

**Principales motivos:**

Los dos principales motivos o categorías por lo que se quejaron los usuarios en el mes de junio:

- Demora para la atención.
- Mal agendada la cita.
- No cumplimiento protocolo asistencial.

**Consolidado por sede:**

SEDE	MES												Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Buzon sala de espera Pereira	5	6	16	21	10	9	15						82
Buzon Sala azul Pereira		1											1
Buzon piso 5 Pereira													0
Buzon Armenia													0
Buzon Manizales													0
Correo institucional	3	1		1	1	1							7
Página web													0
Entes publicos	1	4	5	4									14
													0
<b>Total PQRS Sin Felicitaciones</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>21</b>	<b>26</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>104</b>
<b>Felicitaciones</b>	<b>1</b>					<b>1</b>	<b>1</b>						<b>3</b>
<b>Total PQRS</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>21</b>	<b>26</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>107</b>

## CONSOLIDACIÓN ENCUESTAS DE SATISFACCION JULIO 2024

La Clínica OAT está comprometida en brindar una atención médica humanizada y de calidad centrada en las necesidades y expectativas de nuestros usuarios. Para evaluar y mejorar continuamente la experiencia de nuestros usuarios, en la institución contamos con un proceso de encuestas de satisfacción que nos permite recopilar información valiosa sobre sus percepciones y necesidades.

Este informe presenta un análisis del proceso de encuestas de satisfacción, abarcando desde su diseño e implementación y análisis de los resultados. A través de este análisis, buscamos comprender las percepciones sobre la calidad de la atención recibida, identificar áreas de oportunidad para mejorar nuestros servicios y procesos, nuestro compromiso con la mejora continua y la excelencia en la atención al paciente.

Los resultados de las encuestas de satisfacción se envían mensualmente a los diferentes líderes y coordinadores de los procesos misionales y de apoyo.

### Satisfacción Global

Durante el mes de julio se realizaron 1445 encuestas, con una satisfacción global del 97,6%. Todos los servicios cumplieron con la meta de encuestas establecida en el indicador.

JULIO		
SERVICIO	% SATISFACCIÓN	TOTAL ENCUESTAS APLICADAS
		<b>1445</b>
		% SATISFACCIÓN GLOBAL
<u>RG VISIÓN</u>	99,2%	<b>97,6%</b>
<u>QUIRÓFANO PEREIRA</u>	97,0%	
<u>ODONTOLOGIA ARMENIA</u>	99,1%	
<u>ÓPTICA</u>	96,9%	
<u>DIAGNÓSTICO PEREIRA</u>	80,8%	
<u>ODONTOLOGIA PEREIRA</u>	95,3%	
<u>CONSULTA EXTERNA PEREIRA</u>	98,3%	
<u>ODONTOLOGIA MANIZALES</u>	88,5%	

### Cumplimiento por servicio 2024

META SIAU										
META	SERVICIO	ARMENIA			MANIZALES			PEREIRA		
		META	ENCUENTAS ENTREGADAS	CUMPLIMIENTO	META MES	ENCUENTAS ENTREGADAS	CUMPLIMIENTO	META MES	ENCUENTAS ENTREGADAS	CUMPLIMIENTO
20%	CONSULTA ESPECIALIZADA			0%	0	0		362	409	113%
20%	ODONTOLOGIA	111	115	104%	64	65	102%	241	241	100%
20%	DIAGNÓSTICO			0%	0			68	78	115%
20%	ÓPTICA			0%	0			87	89	102%
80%	QUIROFANO			0%	0			118	123	104%
20%	RG VISION				0			62	311	502%
<b>TOTAL</b>		<b>111</b>	<b>115</b>	<b>104%</b>	<b>64</b>	<b>65</b>	<b>102%</b>	<b>938</b>	<b>1251</b>	<b>133%</b>

### CONSOLIDACIÓN GESTION SOLICITUDES EPS – IPS (drive) JULIO 2024

Fortaleciendo la relación entre los aliados estratégicos (eps) y la Clínica OAT: Un Análisis del Proceso de Gestiones y Solicitudes.

En el dinámico sector salud, la colaboración efectiva entre las Entidades Promotoras de Salud (EPS) y los prestadores de servicios, como la Clínica OAT, es fundamental para garantizar una atención médica oportuna y de calidad a los pacientes. En este contexto, el proceso de gestiones y solicitudes juega un papel crucial para facilitar la comunicación, la coordinación y el flujo de información entre ambas partes.

Este informe presenta un análisis detallado del proceso de gestiones y solicitudes implementado entre las EPS y la Clínica OAT, abarcando desde su diseño e implementación (documento) hasta el análisis de los resultados y la toma de acciones.

## NUEVA EPS

Se presentaron un total de 72 solicitudes, se dio gestión y cierre a todos los casos

### Consolidado solicitudes generales Nueva EPS

MODELO	MES												Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Nueva eps R.S.				64	69	44	71						248
Nueva eps R.C.				7	11	6	1						25
VIVA1					1								1
Sin HC				3									3
													0
													0
													0
<b>Total gestiones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>74</b>	<b>81</b>	<b>50</b>	<b>72</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>277</b>

### Consolidado por servicio Nueva EPS

SERVICIOS	MES												Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Consulta oftalmológico				30	24	21	43						118
Consulta odontología				6	5	3	1						15
Ayudas diagnósticas				11	22	13	17						63
Cirugía				27	30	13	11						81
													0
													0
													0
<b>Total gestiones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>74</b>	<b>81</b>	<b>50</b>	<b>72</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>277</b>

### Consolidado solicitudes odontología Nueva EPS

Se presentaron un total de 34 solicitudes, se dio gestión y cierre a todos los casos

SEDE	MES												Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Nueva eps contributivo				11	19	19	16						65
Nueva eps subsidiado				10	9	6	18						43
													0
													0
													0
<b>Total PQRS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>21</b>	<b>28</b>	<b>25</b>	<b>34</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>108</b>

### Consolidado por servicio odontología Nueva EPS

CONSOLIDADO POR CATEGORIA	MES												Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Consulta externa				18	27	20	23						88
Ayudas diagnosticas				1		1	1						3
Cirugia				2	1	4	10						17
													0
													0
													0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>21</b>	<b>28</b>	<b>25</b>	<b>34</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>108</b>

### Consolidado solicitudes Asmet Salud

Se presentaron un total de 86 solicitudes, se dio gestión y cierre a todos los casos

MODELO	MES												Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Asmet Salud R.S				132	97	79	86						394
Asmet Salud R.C													0
													0
													0
<b>Total gestiones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>132</b>	<b>97</b>	<b>79</b>	<b>86</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>394</b>

### Consolidado por servicio Asmet Salud

SERVICIOS	MES												Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Consulta oftalmo				47	30	23	36						136
Consulta odonto													0
Ayudas diagnosticas				38	30	23	19						110
Cirugia				47	37	32	31						147
Medicamentos						1							1
													0
													0
<b>Total gestiones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>132</b>	<b>97</b>	<b>79</b>	<b>86</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>394</b>



### Consolidado solicitudes Salud Total

Se presentaron un total de 11 solicitudes, se dio gestión y cierre a todos los casos

MODELO	MES												Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Salud total R.S													0
Salud total R.C				11	3	7	11						32
													0
													0
<b>Total gestiones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>32</b>

### Consolidado solicitudes por servicio Salud Total

SERVICIOS	MES												Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Consulta oftalmo				1									1
Consulta odonto				2	1	5	5						13
Ayudas diagnosticas													0
Cirugia oftalmo				1			1						2
Cirugia odonto				5	1		1						7
Medicamentos													0
Solicitud de soporte				2		1							3
Cotizacion							1						1
Adaptacion de protesis					1	1	3						5
<b>Total gestiones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>32</b>

**ACTA Nro. 8 COMITE SIAU  
AGOSTO 2024**

En la Clínica OAT, la satisfacción de nuestros usuarios es una prioridad absoluta. Para ello, contamos con un proceso de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) que nos permite escuchar, comprender y atender las necesidades de nuestros pacientes, fortaleciendo así la relación con ellos.

Este informe presenta un análisis detallado del proceso de gestión de PQRSF implementado en la Clínica OAT, abarcando desde su diseño e implementación hasta el análisis de los resultados y la toma de acciones. A través de este análisis, buscamos comprender a fondo las necesidades, inquietudes y sugerencias de nuestros pacientes, identificar áreas de oportunidad para mejorar nuestros servicios y procesos, y demostrar nuestro compromiso con la transparencia, la responsabilidad y la mejora continua.

Los resultados de la gestión de PQRSF son importantes pues se identifican tanto fortalezas como áreas de oportunidad en la atención que brindamos. En base a estos resultados, se implementan acciones de mejora que buscan abordar las necesidades de nuestros usuarios y optimizar su experiencia en la Clínica OAT.

**Informe de SIAU APERTURA BUZON DE SUGERENCIA agosto 2024**

"Se informa al Comité que, en cumplimiento de lo acordado en la sesión anterior, las aperturas del buzón de agosto se realizaron todos los días del mes, desde el 1 de agosto hasta el 30 de agosto de 2024. En total, se recibieron 12 PQRSF durante este período y se da respuesta en su totalidad."

**CONSOLIDACIÓN PQRSF AGOSTO 2024**

Se consolida, analiza y se da respuesta a las manifestaciones de inconformidad, peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, felicitaciones o requerimientos presentadas por los usuarios y las entidades de salud.

Para el mes de mayo se dio gestionaron en total 12 PQRSF directas en nuestros buzones institucionales en la sede de Pereira, clasificados y categorizados de la siguiente manera:

**Prestador:**

- 4 Asmet Salud
- 6 Nueva EPS
- 2 Particular

**Servicio:**

- 3 Consulta externa.
- 2 Ayudas diagnosticas
- 2 Consulta odontología.
- 2 Cirugía.
- 1 Sistemas.
- 1 Orientación.
- 1 Otros.

**Principales motivos:**

Los dos principales motivos o categorías por lo que se quejaron los usuarios en el mes de junio:

- No oportunidad.
- Falla o ausencia en la información.
- Equipos o inmobiliario.

**Consolidado por sede:**

CONSOLIDADO PQRS POR SEDE								
SEDE	MES							
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
Buzon sala de espera Pereira	5	6	16	21	10	9	15	7
Buzon Sala azul Pereira		1						1
Buzon piso 5 Pereira								1
Buzon Armenia								2
Buzon Manizales								
Correo institucional	3	1		1	1	1		
Página web								
Entes publicos	1	4	5	4				
<b>Total PQRS Sin Felicitaciones</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>21</b>	<b>26</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>11</b>
<b>Felicitaciones</b>	<b>1</b>					<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Total PQRS</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>21</b>	<b>26</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>16</b>	<b>12</b>

## CONSOLIDACIÓN ENCUESTAS DE SATISFACCION AGOSTO 2024

La Clínica OAT está comprometida en brindar una atención médica humanizada y de calidad centrada en las necesidades y expectativas de nuestros usuarios. Para evaluar y mejorar continuamente la experiencia de nuestros usuarios, en la institución contamos con un proceso de encuestas de satisfacción que nos permite recopilar información valiosa sobre sus percepciones y necesidades.

Este informe presenta un análisis del proceso de encuestas de satisfacción, abarcando desde su diseño e implementación y análisis de los resultados. A través de este análisis, buscamos comprender las percepciones sobre la calidad de la atención recibida, identificar áreas de oportunidad para mejorar nuestros servicios y procesos, nuestro compromiso con la mejora continua y la excelencia en la atención al paciente.

Los resultados de las encuestas de satisfacción se envían mensualmente a los diferentes líderes y coordinadores de los procesos misionales y de apoyo.

### Satisfacción Global

Durante el mes de agosto se realizaron 1517 encuestas, con una satisfacción global del 97,11%. Todos los servicios cumplieron con la meta de encuestas establecida en el indicador.

AGOSTO		
SERVICIO	% SATISFACCIÓN	TOTAL ENCUESTAS APLICADAS
		1517
SALA AZUL	99,94%	<b>% SATISFACCIÓN GLOBAL</b>  <h1>97,11%</h1>
QUIRÓFANO PEREIRA	97,90%	
ODONTOLOGIA ARMENIA	99,6%	
ÓPTICA	98,48%	
DIAGNÓSTICO PEREIRA	91,66%	
ODONTOLOGIA PEREIRA	97,57%	
CONSULTA EXTERNA PEREIRA	99,17%	
ODONTOLOGIA MANIZALES	92,50%	

### Cumplimiento por servicio 2024

META SIAU										
META	SERVICIO	ARMENIA			MANIZALES			PEREIRA		
		META	ENCUENTAS ENTREGADAS	CUMPLIMIENTO	META MES	ENCUENTAS ENTREGADAS	CUMPLIMIENTO	META MES	ENCUENTAS ENTREGADAS	CUMPLIMIENTO
20%	CONSULTA ESPECIALIZADA			0%	0	0		362	388	107%
20%	ODONTOLOGIA	111	114	103%	64	64	100%	241		0%
20%	DIAGNÓSTICO			0%	0			68	84	124%
20%	ÓPTICA			0%	0			87	99	114%
80%	QUIROFANO			0%	0			118	166	141%
20%	RG VISION				0			62	361	582%
	<b>TOTAL</b>	<b>111</b>	<b>114</b>	<b>103%</b>	<b>64</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>	<b>938</b>	<b>1098</b>	<b>117%</b>

### CONSOLIDACIÓN GESTION SOLICITUDES EPS – IPS (drive) AGOSTO 2024

Fortaleciendo la relación entre los aliados estratégicos (eps) y la Clínica OAT: Un Análisis del Proceso de Gestiones y Solicitudes.

En el dinámico sector salud, la colaboración efectiva entre las Entidades Promotoras de Salud (EPS) y los prestadores de servicios, como la Clínica OAT, es fundamental para garantizar una atención médica oportuna y de calidad a los pacientes. En este contexto, el proceso de gestiones y solicitudes juega un papel crucial para facilitar la comunicación, la coordinación y el flujo de información entre ambas partes.

Este informe presenta un análisis detallado del proceso de gestiones y solicitudes implementado entre las EPS y la Clínica OAT, abarcando desde su diseño e implementación (documento) hasta el análisis de los resultados y la toma de acciones.

## NUEVA EPS

Se presentaron un total de 55 solicitudes, se dio gestión y cierre en todos los casos

### Consolidado solicitudes generales Nueva EPS

MODELO	MES												Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Nueva eps R.S.				64	69	44	71	53					301
Nueva eps R.C.				7	11	6	1	2					27
VIVA1					1								1
Sin HC				3									3
													0
													0
<b>Total gestiones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>74</b>	<b>81</b>	<b>50</b>	<b>72</b>	<b>55</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>332</b>

### Consolidado por servicio Nueva EPS

SERVICIOS	MES												Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Consulta Externa oftalmo				30	24	21	43	37					155
Consulta odontología				6	5	3	1						15
Ayudas diagnosticas				11	22	13	17	6					69
Cirugia				27	30	13	11	12					93
													0
													0
<b>Total gestiones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>74</b>	<b>81</b>	<b>50</b>	<b>72</b>	<b>55</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>332</b>



### Consolidado solicitudes odontología Nueva EPS

Se presentaron un total de 46 solicitudes, se dio gestión y cierre a todos los casos

SEDE	MES												Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Nueva eps contributivo				11	19	19	16	30					95
Nueva eps subsidiado				10	9	6	16	16					57
													0
<b>Total PQRS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>21</b>	<b>28</b>	<b>25</b>	<b>32</b>	<b>46</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>152</b>

### Consolidado por servicio odontología Nueva EPS

CONSOLIDADO POR CATEGORIA	MES												Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Consulta externa				18	27	20	21	14					100
Ayudas diagnosticas				1		1	1	11					14
Cirugia				2	1	4	10	1					18
Procedimientos menores								20					20
													0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>21</b>	<b>28</b>	<b>25</b>	<b>32</b>	<b>46</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>152</b>

### Consolidado solicitudes Asmet Salud

Se presentaron un total de 115 solicitudes, se dio gestión y cierre a todos los casos

MODELO	MES												Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Asmet Salud R.S				132	97	79	86	115					509
Asmet Salud R.C													0
													0
<b>Total gestiones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>132</b>	<b>97</b>	<b>79</b>	<b>86</b>	<b>115</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>509</b>

### Consolidado por servicio Asmet Salud

SERVICIOS	MES												Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Consulta oftalmo				47	30	23	36	43					179
Consulta odonto													0
Ayudas diagnosticas				38	30	23	19	30					140
Cirugia				47	37	32	31	42					189
Medicamentos						1							1
													0
<b>Total gestiones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>132</b>	<b>97</b>	<b>79</b>	<b>86</b>	<b>115</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>509</b>

### Consolidado solicitudes Salud Total

Se presentaron un total de 9 solicitudes, se dio gestión y cierre a todos los casos

MODELO	MES												Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Salud total R.S													0
Salud total R.C				11	3	7	11	9					41
													0
													0
<b>Total gestiones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>41</b>

### Consolidado solicitudes por servicio Salud Total

SERVICIOS	MES												Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Consulta oftalmo				1									1
Consulta odonto				2	1	5	5	2					15
Ayudas diagnosticas													0
Cirugia oftalmo				1			1						2
Cirugia odonto				5	1		1						7
Medicamentos													0
Solicitud de soporte				2		1							3
Cotizacion							1						1
Procedimientos menores								7					
Adaptacion de protesis					1	1	3						5
<b>Total gestiones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>41</b>

**ACTA Nro. 9 COMITE SIAU  
SEPTIEMBRE 2024**

En la Clínica OAT, la satisfacción de nuestros usuarios es una prioridad absoluta. Para ello, contamos con un proceso de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) que nos permite escuchar, comprender y atender las necesidades de nuestros pacientes, fortaleciendo así la relación con ellos.

Este informe presenta un análisis detallado del proceso de gestión de PQRSF implementado en la Clínica OAT, abarcando desde su diseño e implementación hasta el análisis de los resultados y la toma de acciones. A través de este análisis, buscamos comprender a fondo las necesidades, inquietudes y sugerencias de nuestros pacientes, identificar áreas de oportunidad para mejorar nuestros servicios y procesos, y demostrar nuestro compromiso con la transparencia, la responsabilidad y la mejora continua.

Los resultados de la gestión de PQRSF son importantes pues se identifican tanto fortalezas como áreas de oportunidad en la atención que brindamos. En base a estos resultados, se implementan acciones de mejora que buscan abordar las necesidades de nuestros usuarios y optimizar su experiencia en la Clínica OAT.

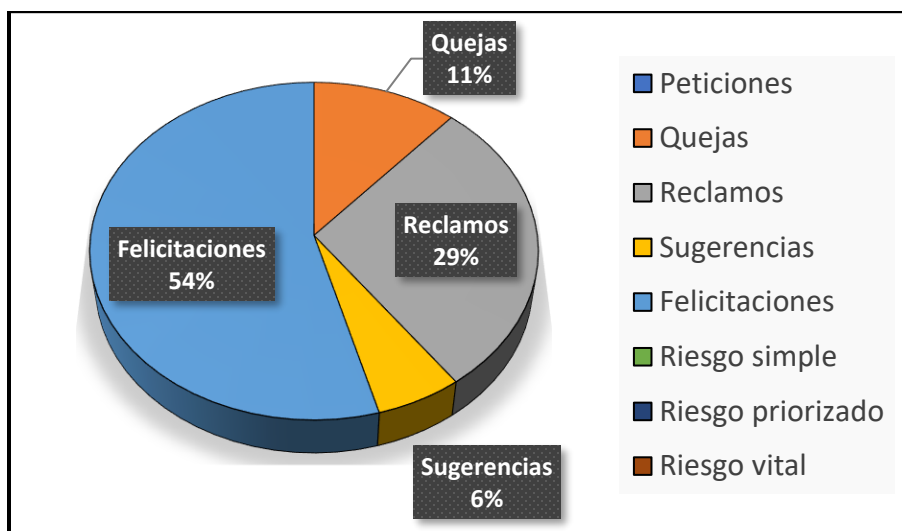
**Informe de SIAU APERTURA BUZON DE SUGERENCIA septiembre 2024**

"Se informa al Comité que, en cumplimiento de lo acordado en la sesión anterior, las aperturas del buzón de septiembre se realizaron todos los días del mes, desde el 1 de septiembre hasta el 30 de septiembre de 2024. En total, se recibieron 35 PQRSF durante este período y se da respuesta en su totalidad."

**CONSOLIDACIÓN PQRSF**

Se consolida, analiza y se da respuesta a las manifestaciones de inconformidad, peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, felicitaciones o requerimientos presentadas por los usuarios y las entidades de salud.

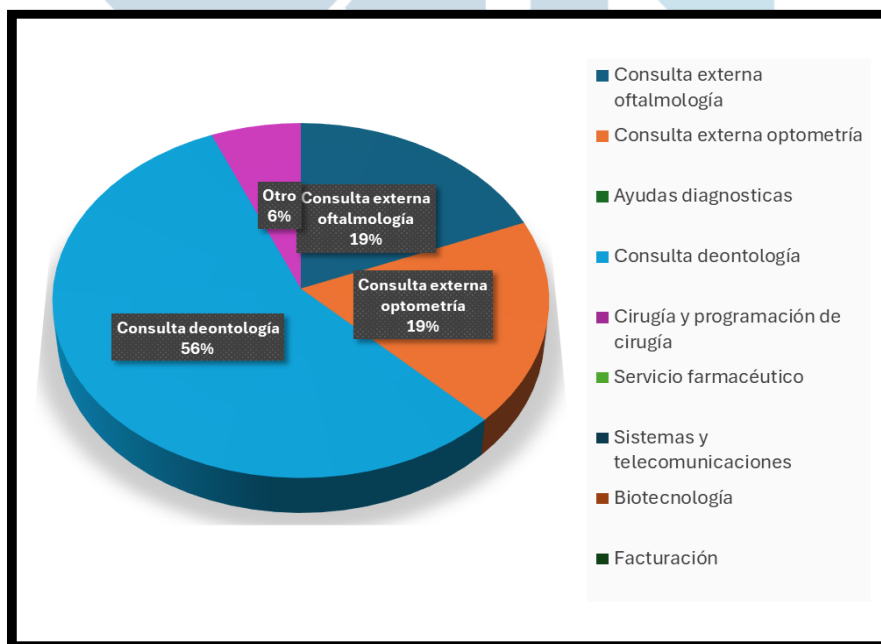
Para el mes de septiembre se dio gestión en total 35 PQRSF directas en nuestros buzones institucionales, de las cuales 19 fueron felicitaciones.



### CONSOLIDADO PQRS POR SERVICIO SIN FELICITACION

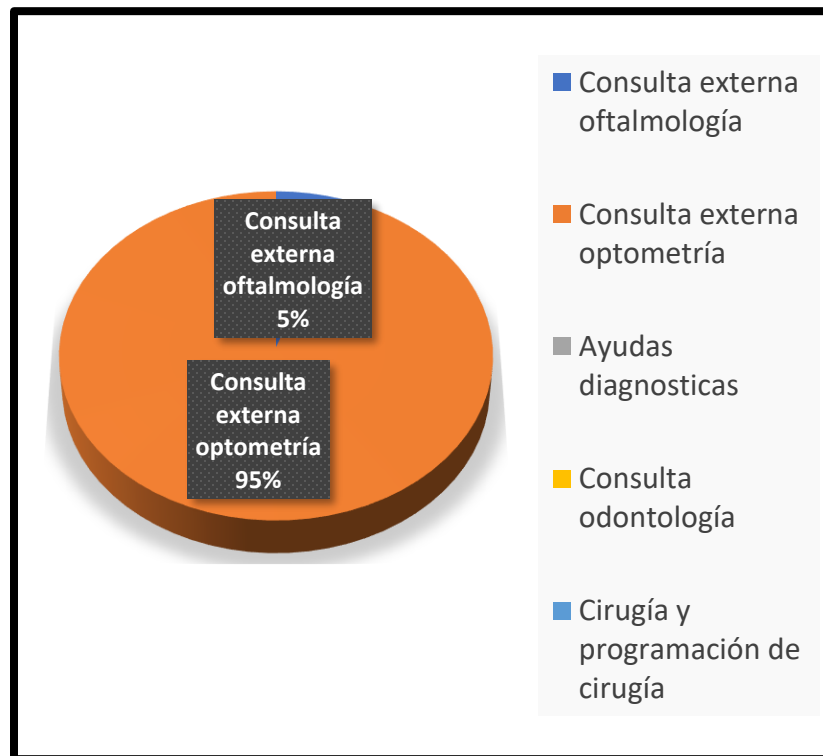
A continuación, se presentarán los resultados detallados de las PQRS por servicio, un total de 16

- 3 consulta oftalmología
- 3 consulta optometría
- 9 Consulta odontología
- 1 Otros



### CONSOLIDADO FELICITACION

A continuación, se presentarán los resultados detallados de las felicitaciones por servicio, un total de 19 (18 para el servicio de optometría y 1 para el servicio de oftalmología).

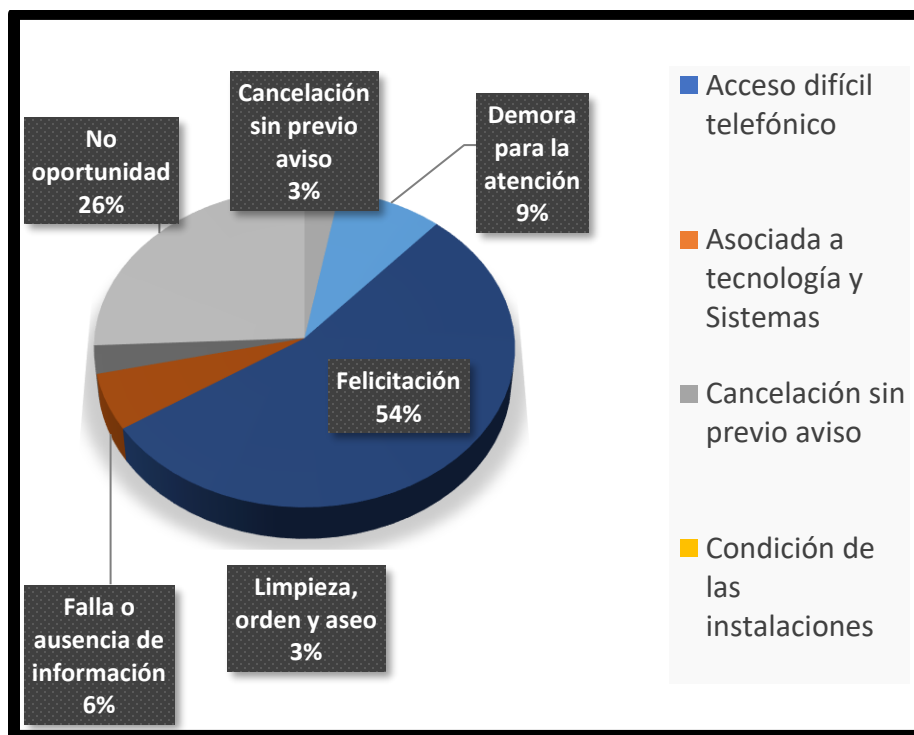




### CONSOLIDADO PQRS POR CATEGORIA

Los principales motivos o categorías por lo que se quejaron los usuarios en el mes:

- No oportunidad.
- Demora para la atención
- Falla o ausencia en la información.



## CONSOLIDADO PQRS POR SEDE

SEDE	Cantidad
Buzón sala de espera Pereira	10
Buzón Sala azul Pereira	1
Buzón piso 5 Pereira	1
Buzón Armenia	2
Buzón Manizales	
Correo institucional	
Página web	2
Entes públicos	
<b>Total PQRS Sin Felicitaciones</b>	<b>16</b>
<b>Felicitaciones</b>	<b>19</b>
<b>Total PQRSF</b>	<b>35</b>

## CONSOLIDACIÓN ENCUESTAS DE SATISFACCION

La Clínica OAT está comprometida en brindar una atención médica humanizada y de calidad centrada en las necesidades y expectativas de nuestros usuarios. Para evaluar y mejorar continuamente la experiencia de nuestros usuarios, en la institución contamos con un proceso de encuestas de satisfacción que nos permite recopilar información valiosa sobre sus percepciones y necesidades.

Este informe presenta un análisis del proceso de encuestas de satisfacción, abarcando desde su diseño e implementación y análisis de los resultados. A través de este análisis, buscamos comprender las percepciones sobre la calidad de la atención recibida, identificar áreas de oportunidad para mejorar nuestros servicios y procesos, nuestro compromiso con la mejora continua y la excelencia en la atención al paciente.

Los resultados de las encuestas de satisfacción se envían mensualmente a los diferentes líderes y coordinadores de los procesos misionales y de apoyo.

### Satisfacción Global

Durante el mes de agosto se realizaron 1478 encuestas, con una satisfacción global del 96,82%. Todos los servicios cumplieron con la meta de encuestas establecida en el indicador.

SEPTIEMBRE		
SERVICIO	¿ SATISFACCIÓN	TOTAL ENCUESTAS APLICADAS
		1478
SALA AZUL	100%	<b>% SATISFACCIÓN GLOBAL</b>  <h1>96,82%</h1>
QUIRÓFANO PEREIRA	99,25%	
ODONTOLOGIA ARMENIA	98,6%	
ÓPTICA	96,38%	
DIAGNÓSTICO PEREIRA	91,58%	
ODONTOLOGIA PEREIRA	97,87%	
CONSULTA EXTERNA PEREIRA	98,24%	
ODONTOLOGIA MANIZALES	92,61%	

### Cumplimiento por servicio 2024

META SIAU										
META	SERVICIO	ARMENIA			MANIZALES			PEREIRA		
		META	ENCUESTAS ENTREGADAS	CUMPLIMIENTO	META MES	ENCUESTAS ENTREGADAS	CUMPLIMIENTO	META MES	ENCUESTAS ENTREGADAS	CUMPLIMIENTO
20%	CONSULTA ESPECIALIZADA			0%	0	0		362	364	101%
20%	ODONTOLOGIA	111	112	101%	64	65	102%	241	245	102%
20%	DIAGNÓSTICO			0%	0			68	126	185%
20%	ÓPTICA			0%	0			87	90	103%
80%	QUIROFANO			0%	0			118	160	136%
20%	SALA AZUL				0			62	316	510%
	<b>TOTAL</b>	<b>111</b>	<b>112</b>	<b>101%</b>	<b>64</b>	<b>65</b>	<b>102%</b>	<b>938</b>	<b>1301</b>	<b>139%</b>

## CONSOLIDACIÓN GESTION SOLICITUDES EPS – IPS (drive)

Fortaleciendo la relación entre los aliados estratégicos (eps) y la Clínica OAT: Un Análisis del Proceso de Gestiones y Solicitudes.

En el dinámico sector salud, la colaboración efectiva entre las Entidades Promotoras de Salud (EPS) y los prestadores de servicios, como la Clínica OAT, es fundamental para garantizar una atención médica oportuna y de calidad a los pacientes. En este contexto, el proceso de gestiones y solicitudes juega un papel crucial para facilitar la comunicación, la coordinación y el flujo de información entre ambas partes.

Este informe presenta un análisis detallado del proceso de gestiones y solicitudes implementado entre las EPS y la Clínica OAT, abarcando desde su diseño e implementación (documento) hasta el análisis de los resultados y la toma de acciones.

### NUEVA EPS

Se presentaron un total de 55 solicitudes, se dio gestión y cierre a todos los casos

#### Consolidado solicitudes generales Nueva EPS

MODELO	MES								
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Nueva eps R.S.				64	69	44	71	53	35
Nueva eps R.C.				7	11	6	1	2	3
VIVA1					1				
Sin HC				3					
<b>Total gestiones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>74</b>	<b>81</b>	<b>50</b>	<b>72</b>	<b>55</b>	<b>38</b>



## Consolidado por servicio Nueva EPS

SERVICIOS	MES								
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Consulta Externa				30	24	21	43	37	18
Consulta odontología				6	5	3	1		
Ayudas diagnosticas				11	22	13	17	6	11
Cirugia				27	30	13	11	12	9
<b>Total gestiones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>74</b>	<b>81</b>	<b>50</b>	<b>72</b>	<b>55</b>	<b>38</b>

## Consolidado solicitudes odontología Nueva EPS

Se presentaron un total de 29 solicitudes, se dio gestión y cierre a todos los casos

SEDE	MES								
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Nueva eps contributivo				11	19	19	16	30	22
Nueva eps subsidiado				10	9	6	16	16	7
<b>Total PQRS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>21</b>	<b>28</b>	<b>25</b>	<b>32</b>	<b>46</b>	<b>29</b>

## Consolidado por servicio odontología Nueva EPS

CONSOLIDADO POR SERVICIO	MES								
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Consulta externa				18	27	20	21	14	14
Ayudas diagnosticas				1		1	1	11	4
Cirugia				2	1	4	10	1	
Procedimientos menores								20	11
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>21</b>	<b>28</b>	<b>25</b>	<b>32</b>	<b>46</b>	<b>29</b>

### Consolidado solicitudes Salud Total

Se presentaron un total de 8 solicitudes, se dio gestión y cierre a todos los casos

MODELO	MES								
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Salud total R.S									1
Salud total R.C				11	3	7	11	9	7
<b>Total gestiones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>8</b>

### Consolidado solicitudes por servicio Salud Total

SERVICIOS	MES								
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Consulta oftalmo				1					
Consulta odonto				2	1	5	5	2	6
Ayudas diagnosticas									
Cirugia oftalmo				1			1		1
Cirugia odonto				5	1		1		
Medicamentos									
Solicitud de soporte				2		1			
Cotizacion							1		
Procedimientos menores								7	1
Adaptacion de protesis					1	1	3		
<b>Total gestiones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>8</b>

### Consolidado solicitudes atribuibles a

ATRIBUIBLE A...	MES								
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
IPS				7	3	4	6	7	1
EPS								1	2
Paciente								1	1
N/A				4		3	5		4
<b>Total gestiones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>8</b>



## **ACTA Nro. 10 COMITE SIAU OCTUBRE 2024**

En la Clínica OAT, la satisfacción de nuestros usuarios es una prioridad absoluta. Para ello, contamos con un proceso de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) que nos permite escuchar, comprender y atender las necesidades de nuestros pacientes, fortaleciendo así la relación con ellos.

Este informe presenta un análisis detallado del proceso de gestión de PQRSF implementado en la Clínica OAT, abarcando desde su diseño e implementación hasta el análisis de los resultados y la toma de acciones. A través de este análisis, buscamos comprender a fondo las necesidades, inquietudes y sugerencias de nuestros pacientes, identificar áreas de oportunidad para mejorar nuestros servicios y procesos, y demostrar nuestro compromiso con la transparencia, la responsabilidad y la mejora continua.

Los resultados de la gestión de PQRSF son importantes pues se identifican tanto fortalezas como áreas de oportunidad en la atención que brindamos. En base a estos resultados, se implementan acciones de mejora que buscan abordar las necesidades de nuestros usuarios y optimizar su experiencia en la Clínica OAT.

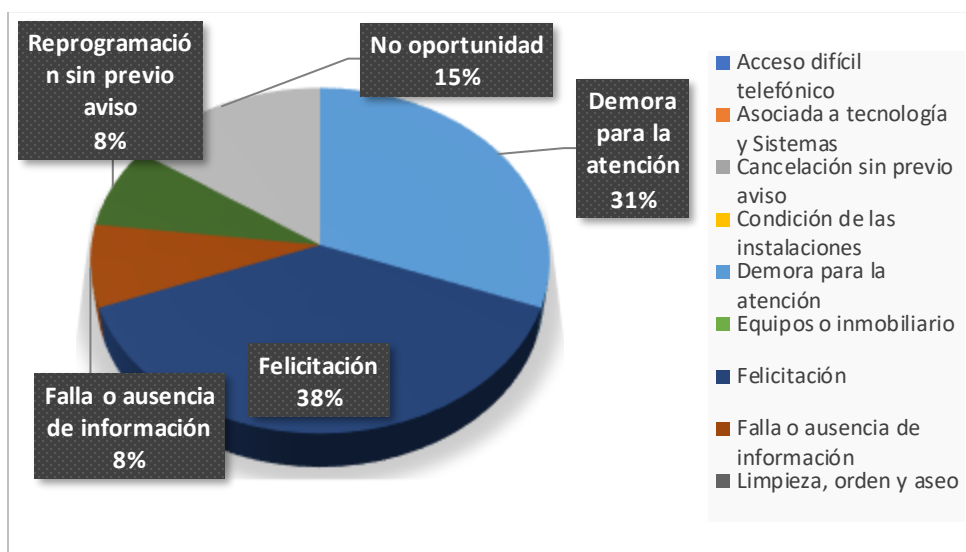
### **Informe de SIAU APERTURA BUZON DE SUGERENCIA septiembre 2024**

"Se informa al Comité que, en cumplimiento de lo acordado en la sesión anterior, las aperturas del buzón de septiembre se realizaron todos los días del mes, desde el 1 de octubre hasta el 31 de octubre de 2024. En total, se recibieron 13 PQRSF durante este período y se da respuesta en su totalidad."

### **CONSOLIDACIÓN PQRSF**

Se consolida, analiza y se da respuesta a las manifestaciones de inconformidad, peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, felicitaciones o requerimientos presentadas por los usuarios y las entidades de salud.

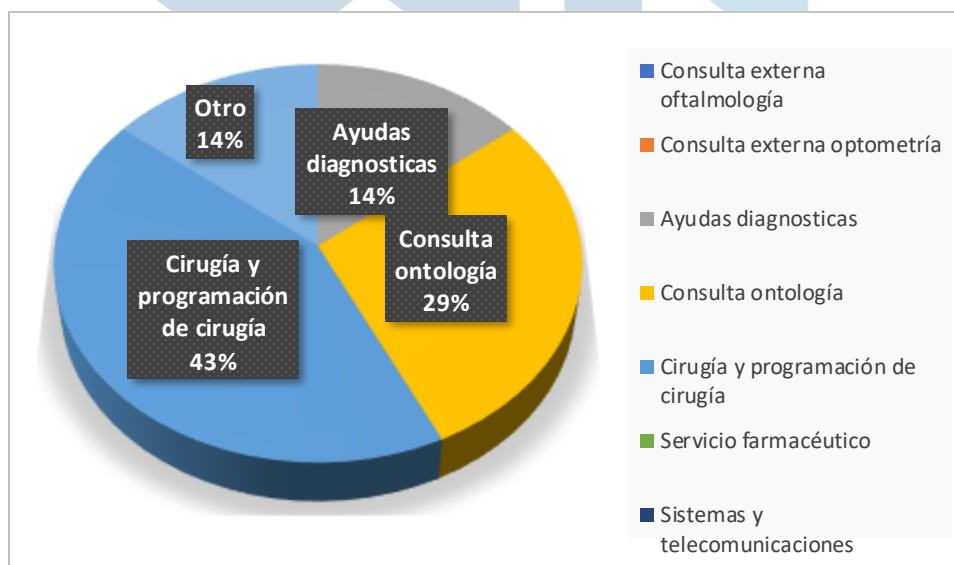
Durante el mes, se gestionaron en total 13 PQRSF directas en nuestros buzones institucionales, de las cuales 5 fueron felicitaciones.



### CONSOLIDADO PQRS POR SERVICIO SIN FELICITACION

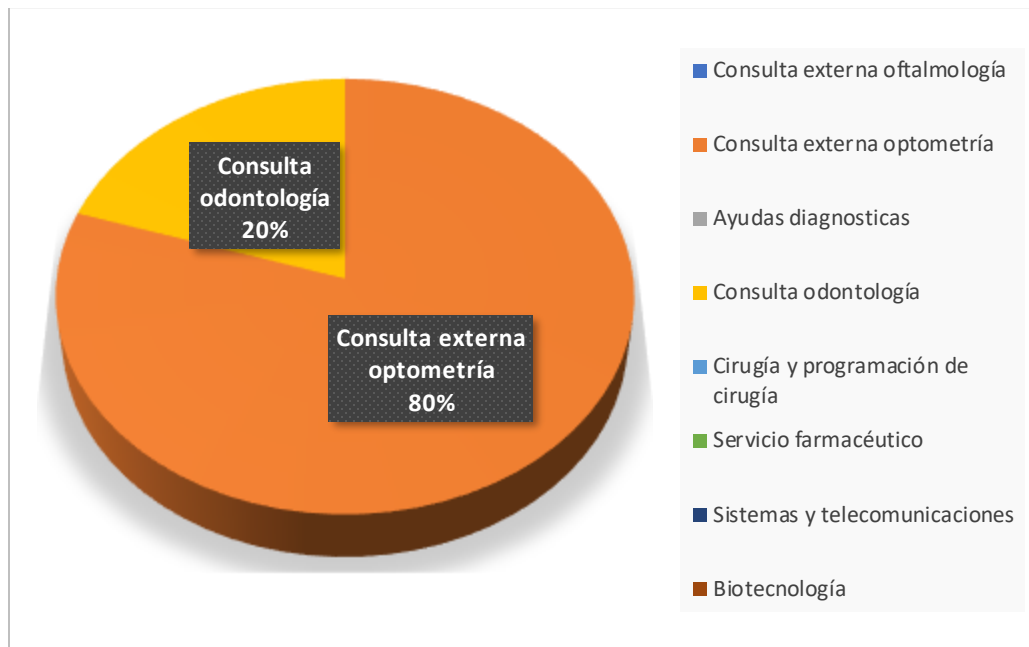
A continuación, se presentarán los resultados detallados de las PQRS por servicio, un total de 16

- 1 consulta oftalmología (glaucoma)
- 1 ayudas diagnosticas
- 2 consulta odontología
- 3 cirugía y programación
- 1 otros



### CONSOLIDADO FELICITACION

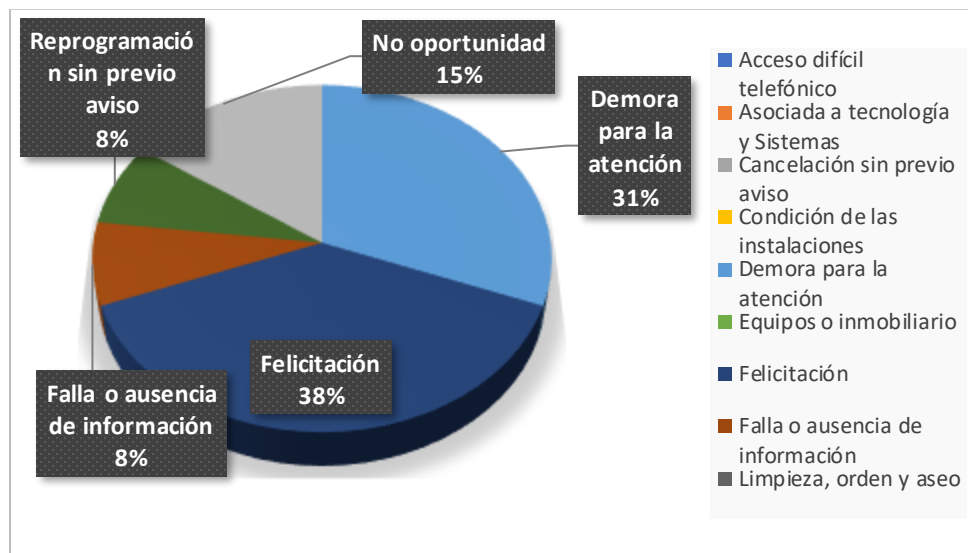
A continuación, se presentarán los resultados detallados de las felicitaciones por servicio, un total de 5 (4 para el servicio de optometría y 1 para el servicio de odontología).



### CONSOLIDADO PQRS POR CATEGORIA

Los principales motivos o categorías por lo que se quejaron los usuarios en el mes:

- Felicitaciones
- Demora para la atención
- No oportunidad



## CONSOLIDADO PQRS POR SEDE

SEDE	Cantidad
Buzón sala de espera Pereira	11
Buzón Sala azul Pereira	1
Buzón piso 5 Pereira	
Buzón Armenia	
Buzón Manizales	
Correo institucional	
Página web	1
Entes públicos	
<b>Total PQRS Sin Felicitaciones</b>	<b>8</b>
<b>Felicitaciones</b>	<b>5</b>
<b>Total PQRSF</b>	<b>13</b>

## CONSOLIDACIÓN ENCUESTAS DE SATISFACCION

La Clínica OAT está comprometida en brindar una atención médica humanizada y de calidad centrada en las necesidades y expectativas de nuestros usuarios. Para evaluar y mejorar continuamente la experiencia de nuestros usuarios, en la institución contamos con un proceso de encuestas de satisfacción que nos permite recopilar información valiosa sobre sus percepciones y necesidades.

Este informe presenta un análisis del proceso de encuestas de satisfacción, abarcando desde su diseño e implementación y análisis de los resultados. A través de este análisis, buscamos comprender las percepciones sobre la calidad de la atención recibida, identificar áreas de oportunidad para mejorar nuestros servicios y procesos, nuestro compromiso con la mejora continua y la excelencia en la atención al paciente.

Los resultados de las encuestas de satisfacción se envían mensualmente a los diferentes líderes y coordinadores de los procesos misionales y de apoyo.

### Satisfacción Global

Durante el mes se realizaron 1418 encuestas, con una satisfacción global del 97,75%. Todos los servicios cumplieron con la meta de encuestas establecida en el indicador.

OCTUBRE		
SERVICIO	¿ SATISFACCIÓN	TOTAL ENCUESTAS APLICADAS
		<b>1418</b>
		% SATISFACCIÓN GLOBAL
		<b>97,75%</b>
SALA AZUL	100%	
QUIRÓFANO PEREIRA	96,80%	
ODONTOLOGIA ARMENIA	98,6%	
ÓPTICA	97,60%	
DIAGNÓSTICO PEREIRA	93,73%	
ODONTOLOGIA PEREIRA	99,00%	
CONSULTA EXTERNA PEREIRA	98,77%	
ODONTOLOGIA MANIZALES	97,53%	

### Cumplimiento por servicio 2024

META SIAU										
META	SERVICIO	ARMENIA			MANIZALES			PEREIRA		
		META	ENCUESTAS ENTREGADAS	CUMPLIMIENTO	META MES	ENCUESTAS ENTREGADAS	CUMPLIMIENTO	META MES	ENCUESTAS ENTREGADAS	CUMPLIMIENTO
20%	CONSULTA ESPECIALIZADA			0%	0	0		362	376	104%
20%	ODONTOLOGIA	111	112	101%	64	65	102%	241	242	100%
20%	DIAGNÓSTICO			0%	0			68	83	122%
20%	ÓPTICA			0%	0			87	94	108%
80%	QUIROFANO			0%	0			118	125	106%
20%	SALA AZUL				0			300	321	107%
	<b>TOTAL</b>	<b>111</b>	<b>112</b>	<b>101%</b>	<b>64</b>	<b>65</b>	<b>102%</b>	<b>1176</b>	<b>1241</b>	<b>106%</b>



## CONSOLIDACIÓN GESTION SOLICITUDES EPS – IPS (drive)

Fortaleciendo la relación entre los aliados estratégicos (eps) y la Clínica OAT: Un Análisis del Proceso de Gestiones y Solicitudes.

En el dinámico sector salud, la colaboración efectiva entre las Entidades Promotoras de Salud (EPS) y los prestadores de servicios, como la Clínica OAT, es fundamental para garantizar una atención médica oportuna y de calidad a los pacientes. En este contexto, el proceso de gestiones y solicitudes juega un papel crucial para facilitar la comunicación, la coordinación y el flujo de información entre ambas partes.

Este informe presenta un análisis detallado del proceso de gestiones y solicitudes implementado entre las EPS y la Clínica OAT, abarcando desde su diseño e implementación (documento) hasta el análisis de los resultados y la toma de acciones.

### NUEVA EPS

Se presentaron un total de 70 solicitudes, se dio gestión y cierre a todos los casos

#### Consolidado solicitudes generales Nueva EPS

MODELO	MES									
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Nueva eps R.S.				64	69	44	71	53	35	68
Nueva eps R.C.				7	11	6	1	2	3	2
VIVA1					1					
Sin HC				3						
<b>Total gestiones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>74</b>	<b>81</b>	<b>50</b>	<b>72</b>	<b>55</b>	<b>38</b>	<b>70</b>

MODELO	MES									
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
EVENTO								7	5	5
PGP								48	33	65
<b>Total gestiones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>55</b>	<b>38</b>	<b>70</b>

ATRIBUIBLE A...	MES									
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
IPS					46	25	53	46	4	
EPS					16	17	5	4	5	49
Paciente					5	2		2	1	1
N/A					2		13	1	25	18
<b>Total gestiones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>69</b>	<b>44</b>	<b>71</b>	<b>53</b>	<b>35</b>	<b>68</b>

CONSOLIDADO DRIVE GESTIONES ATRIBUIBLE A NUEVA EPS R.C.										
ATRIBUIBLE A...	MES									
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
IPS					9	2		2		
EPS					3	4	1			1
Paciente										
N/A									3	1
<b>Total gestiones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>

### Consolidado solicitudes odontología Nueva EPS

Se presentaron un total de 22 solicitudes, se dio gestión y cierre a todos los casos

SEDE	MES									
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Nueva eps contributivo				11	19	19	16	30	22	19
Nueva eps subsidiado				10	9	6	16	16	7	3
<b>Total PQRS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>21</b>	<b>28</b>	<b>25</b>	<b>32</b>	<b>46</b>	<b>29</b>	<b>22</b>

SEDE	MES									
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Evento								46	29	22
Pgp										
<b>Total PQRS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>46</b>	<b>29</b>	<b>22</b>

ATRIBUIBLE	MES									
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Atribuible a la EPS				11	10	12	3	10	5	6
Atribuible a la IPS				10	18	13	25	31	10	8
Atribuible al usuario							4	1	2	
N/A								4	12	8
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>21</b>	<b>28</b>	<b>25</b>	<b>32</b>	<b>46</b>	<b>29</b>	<b>22</b>

### Consolidado solicitudes Tutelas Nueva EPS

Se presentaron un total de 14 solicitudes, se dio gestión y cierre a todos los casos

CONSOLIDADO POR SERVICIO	MES									
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Tutelas					2	8	33	10	2	14
Tutelas Desacato						2	1	1		
Fallo primera instancia							4			
<b>Total Tipo de Riesgo</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>38</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>14</b>

ATRIBUIBLE	MES									
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Atribuible a la eps					1	4	5	2		5
Atribuible a la ips					1	2	21	8	1	1
Atribuible al paciente						1				8
N/A						3	12	1	1	
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>38</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>14</b>

### Consolidado solicitudes Salud Total

Se presentaron un total de 12 solicitudes, se dio gestión y cierre a todos los casos

MODELO	MES									
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Salud total R.S									1	5
Salud total R.C				11	3	7	11	9	7	7
<b>Total gestiones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>12</b>

**Consolidado solicitudes atribuibles a**

CONSOLIDADO GESTIONES ATRIBUIBLE A SALUD TOTAL R.S										
ATRIBUIBLE A_	MES									
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
IPS										
EPS										
Paciente										
NIA									1	5
<b>Total gestiones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>5</b>

CONSOLIDADO GESTIONES ATRIBUIBLE A SALUD TOTAL R.C.										
ATRIBUIBLE A_	MES									
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
IPS				7	3	4	6	7	1	1
EPS								1	2	
Paciente								1	1	
NIA				4		3	5		3	6
<b>Total gestiones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>7</b>

## **ACTA Nro. 11 COMITE SIAU NOVIEMBRE 2024**

En la Clínica OAT, la satisfacción de nuestros usuarios es una prioridad absoluta. Para ello, contamos con un proceso de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) que nos permite escuchar, comprender y atender las necesidades de nuestros pacientes, fortaleciendo así la relación con ellos.

Este informe presenta un análisis detallado del proceso de gestión de PQRSF implementado en la Clínica OAT, abarcando desde su diseño e implementación hasta el análisis de los resultados y la toma de acciones. A través de este análisis, buscamos comprender a fondo las necesidades, inquietudes y sugerencias de nuestros pacientes, identificar áreas de oportunidad para mejorar nuestros servicios y procesos, y demostrar nuestro compromiso con la transparencia, la responsabilidad y la mejora continua.

Los resultados de la gestión de PQRSF son importantes pues se identifican tanto fortalezas como áreas de oportunidad en la atención que brindamos. En base a estos resultados, se implementan acciones de mejora que buscan abordar las necesidades de nuestros usuarios y optimizar su experiencia en la Clínica OAT.

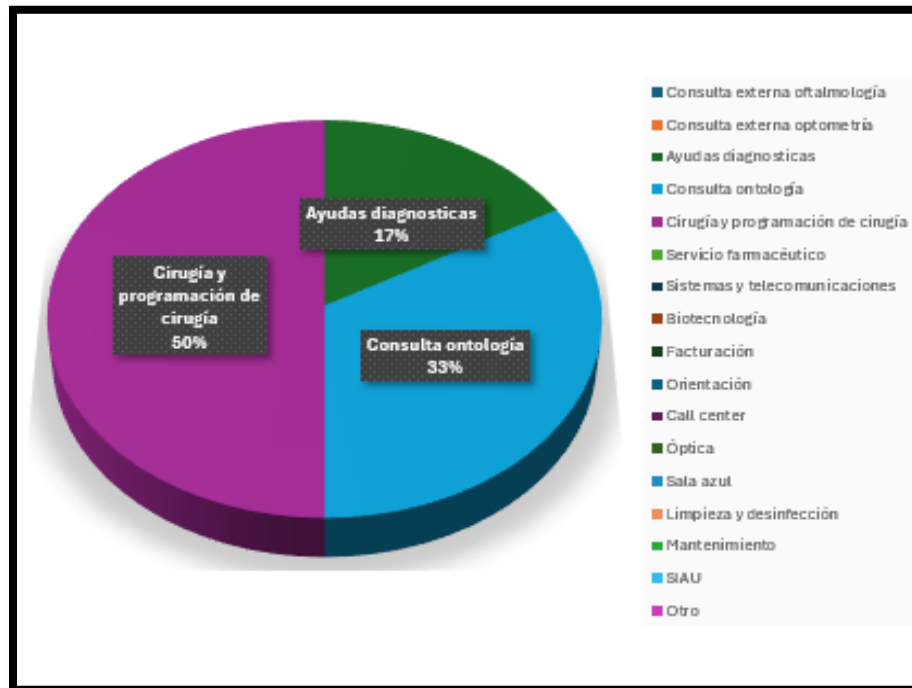
### **Informe de SIAU apertura buzón de sugerencia**

"Se informa al Comité que, en cumplimiento de lo acordado en la sesión anterior, las aperturas del buzón de septiembre se realizaron todos los días del mes, desde el viernes 1 de noviembre hasta el viernes 29 de noviembre de 2024. En total, se recibieron 6 PQRSF durante este período y se da respuesta en su totalidad."

### **Consolidación PQRSF**

Se consolida, analiza y se da respuesta a las manifestaciones de inconformidad, peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, felicitaciones o requerimientos presentadas por los usuarios y las entidades de salud.

Durante el mes, se gestionaron en total 6 PQRSF directas en nuestros buzones institucionales, durante el mes, no se presentaron felicitaciones.



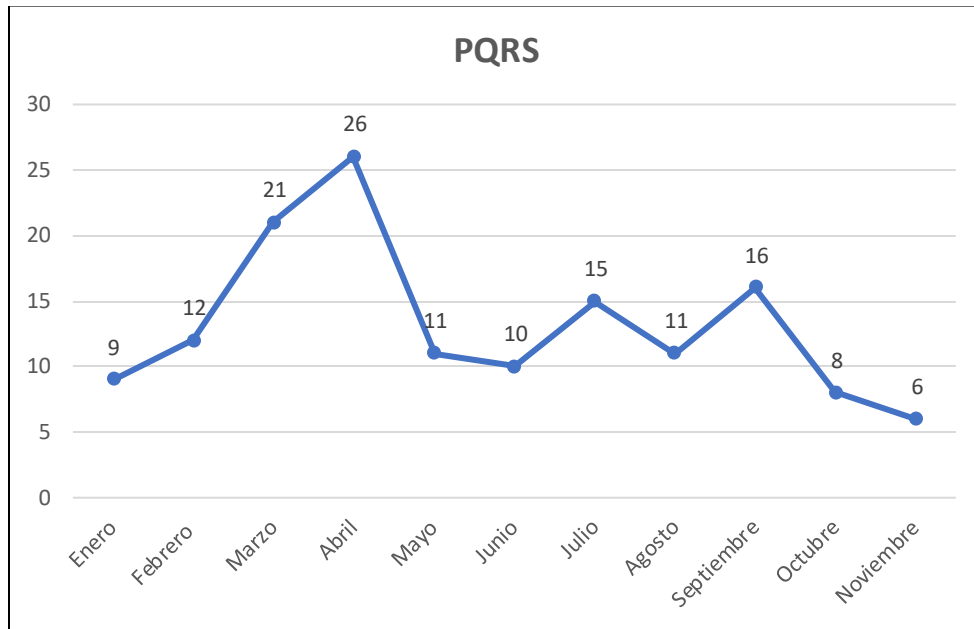
### Consolidado PQRs por servicio sin felicitación

A continuación, se presentarán los resultados detallados de las PQRs por servicio, un total de 6

- 1 ayudas diagnósticas
- 2 consulta odontología
- 3 cirugía y programación



### Línea de tendencia PQRS (sin felicitaciones)



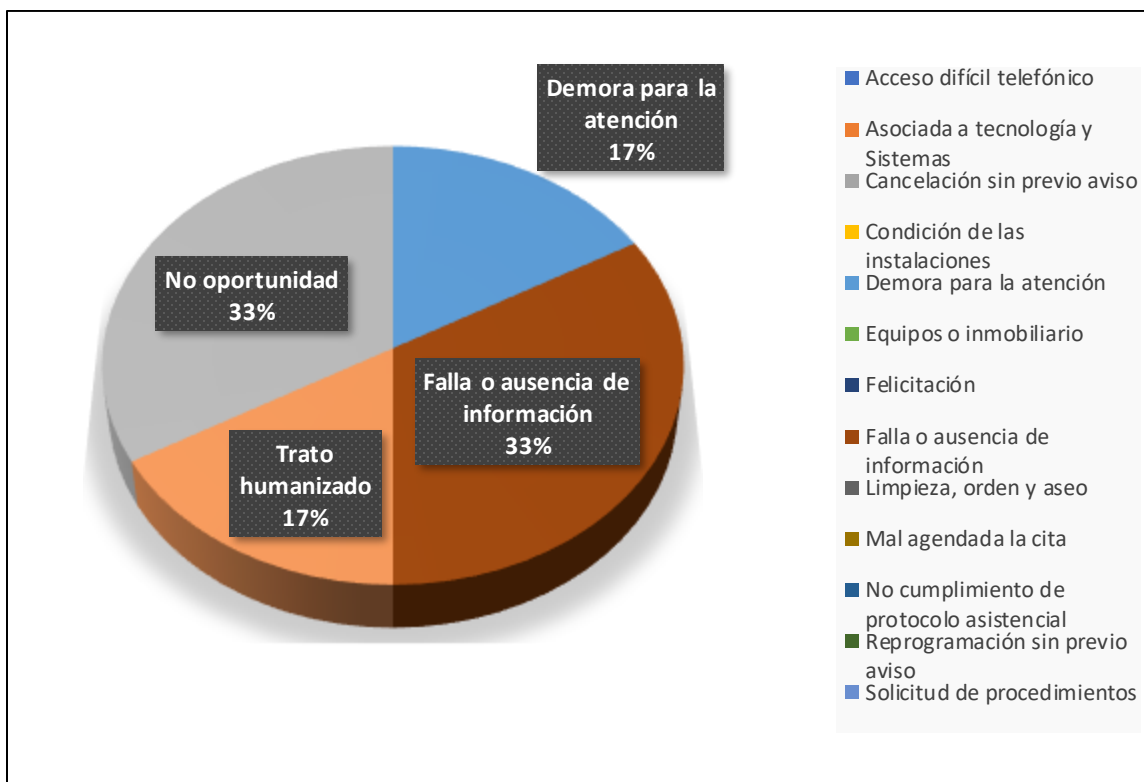
### Consolidada felicitación

Durante el mes, no se presentaron felicitaciones en nuestros buzones institucionales.

### Consolidado PQRS por categoría

Los principales motivos o categorías por lo que se quejaron los usuarios en el mes:

- Falla o ausencia de la información.
- No oportunidad.
- Demora para la atención y trato humanizado



## Consolidado PQRSF por sede

SEDE	Cantidad
Buzón sala de espera Pereira	3
Buzón Sala azul Pereira	1
Buzón piso 5 Pereira	1
Buzón Armenia	1
Buzón Manizales	
Correo institucional	
Página web	
Entes públicos	
<b>Total PQRS Sin Felicitaciones</b>	<b>6</b>
<b>Felicitaciones</b>	
<b>Total PQRSF</b>	<b>6</b>

## CONSOLIDACIÓN ENCUESTAS DE SATISFACCION

La Clínica OAT está comprometida en brindar una atención médica humanizada y de calidad centrada en las necesidades y expectativas de nuestros usuarios. Para evaluar y mejorar continuamente la experiencia de nuestros usuarios, en la institución contamos con un proceso de encuestas de satisfacción que nos permite recopilar información valiosa sobre sus percepciones y necesidades.

Este informe presenta un análisis del proceso de encuestas de satisfacción, abarcando desde su diseño e implementación y análisis de los resultados. A través de este análisis, buscamos comprender las percepciones sobre la calidad de la atención recibida, identificar áreas de oportunidad para mejorar nuestros servicios y procesos, nuestro compromiso con la mejora continua y la excelencia en la atención al paciente.

Los resultados de las encuestas de satisfacción se envían mensualmente a los diferentes líderes y coordinadores de los procesos misionales y de apoyo.

### Satisfacción Global

Durante el mes se realizaron 1578 encuestas, con una satisfacción global del 98,66%. Todos los servicios cumplieron con la meta de encuestas establecida en el indicador.

29/11/24	META	ACTUALES	FALTANTE	Hacer por días hábiles
Consulta Externa:	362	370	-8	
Quirófano:	118	286	-168	
Óptica:	87	110	-23	
Diagnóstico:	68	87	-19	
Odontología Pereira:	241	241	0	
Odontología Armenia:	111	112	-1	
Odontología Manizales:	64	65	-1	
RG visión:	300	307	-7	
	1351	1578	-227	

## CONSOLIDACIÓN GESTION SOLICITUDES EPS – IPS (drive)

Fortaleciendo la relación entre los aliados estratégicos (eps) y la Clínica OAT: Un Análisis del Proceso de Gestiones y Solicitudes.

En el dinámico sector salud, la colaboración efectiva entre las Entidades Promotoras de Salud (EPS) y los prestadores de servicios, como la Clínica OAT, es fundamental para garantizar una atención médica oportuna y de calidad a los pacientes. En este contexto, el proceso de gestiones y solicitudes juega un papel crucial para facilitar la comunicación, la coordinación y el flujo de información entre ambas partes.

Este informe presenta un análisis detallado del proceso de gestiones y solicitudes implementado entre las EPS y la Clínica OAT, abarcando desde su diseño e implementación (documento) hasta el análisis de los resultados y la toma de acciones.

## NUEVA EPS

Se presentaron un total de 49 solicitudes, se dio gestión y cierre a todos los casos

### Consolidado solicitudes generales Nueva EPS

MODELO	MES										
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
Nueva eps R.S.				64	69	44	71	53	35	68	47
Nueva eps R.C.				7	11	6	1	2	3	2	2
VIVA1					1						
Sin HC				3							
<b>Total gestiones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>74</b>	<b>81</b>	<b>50</b>	<b>72</b>	<b>55</b>	<b>38</b>	<b>70</b>	<b>49</b>

MODELO	MES										
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
EVENTO								7	5	5	2
PGP								48	33	65	47
<b>Total gestiones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>55</b>	<b>38</b>	<b>70</b>	<b>49</b>

### CONSOLIDADO DRIVE GESTIONES ATRIBUIBLE A NUEVA EPS R.S

ATRIBUIBLE A...	MES												Total	
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre		
IPS					46	25	53	46	4					174
EPS					16	17	5	4	5	49	26			122
Paciente					5	2		2	1	1				11
N/A					2		13	1	25	18	21			80
<b>Total gestiones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>69</b>	<b>44</b>	<b>71</b>	<b>53</b>	<b>35</b>	<b>68</b>	<b>47</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>387</b>

### CONSOLIDADO DRIVE GESTIONES ATRIBUIBLE A NUEVA EPS R.C.

ATRIBUIBLE A...	MES												Total	
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre		
IPS					9	2		2						13
EPS					3	4	1			1	1			10
Paciente														0
N/A									3	1	1			5
<b>Total gestiones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>28</b>

### Consolidado solicitudes odontología Nueva EPS

Se presentaron un total de 12 solicitudes, se dio gestión y cierre a todos los casos

SEDE	MES										
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
Nueva eps contributivo				11	19	19	16	30	22	19	6
Nueva eps subsidiado				10	9	6	16	16	7	3	6
<b>Total PQRS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>21</b>	<b>28</b>	<b>25</b>	<b>32</b>	<b>46</b>	<b>29</b>	<b>22</b>	<b>12</b>

SEDE	MES										
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
Evento								46	29	22	12
Pgp											
<b>Total PQRS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>46</b>	<b>29</b>	<b>22</b>	<b>12</b>

ATRIBUIBLE	MES										
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
Atribuible a la EPS				11	10	12	3	10	5	6	3
Atribuible a la IPS				10	18	13	25	31	10	8	1
Atribuible al usuario							4	1	2		1
N/A								4	12	8	7
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>21</b>	<b>28</b>	<b>25</b>	<b>32</b>	<b>46</b>	<b>29</b>	<b>22</b>	<b>12</b>

De Armenia, prótesis pendiente de entrega desde junio, se agendo cita para 14 nov



### Consolidado solicitudes Tutelas Nueva EPS

Se presentaron un total de 8 solicitudes, se dio gestión y cierre a todos los casos

MODELO	MES										
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
Salud total R.S									1	5	1
Salud total R.C				11	3	7	11	9	7	7	7
<b>Total gestiones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>8</b>

### Consolidado solicitudes atribuibles a

ATRIBUIBLE A...	MES										
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
IPS											
EPS											
Paciente											
N/A									1	5	1
<b>Total gestiones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>1</b>
<b>CONSOLIDADO GESTIONES ATRIBUIBLE A SALUD TOTAL R.C.</b>											
ATRIBUIBLE A...	MES										
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
IPS				7	3	4	6	7	1	1	
EPS								1	2		
Paciente								1	1		
N/A				4		3	5		3	6	7
<b>Total gestiones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>7</b>

## **ACTA Nro. 11 COMITE SIAU DICIEMBRE 2024**

En la Clínica OAT, la satisfacción de nuestros usuarios es una prioridad absoluta. Para ello, contamos con un proceso de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) que nos permite escuchar, comprender y atender las necesidades de nuestros pacientes, fortaleciendo así la relación con ellos.

Este informe presenta un análisis detallado del proceso de gestión de PQRSF implementado en la Clínica OAT, abarcando desde su diseño e implementación hasta el análisis de los resultados y la toma de acciones. A través de este análisis, buscamos comprender a fondo las necesidades, inquietudes y sugerencias de nuestros pacientes, identificar áreas de oportunidad para mejorar nuestros servicios y procesos, y demostrar nuestro compromiso con la transparencia, la responsabilidad y la mejora continua.

Los resultados de la gestión de PQRSF son importantes pues se identifican tanto fortalezas como áreas de oportunidad en la atención que brindamos. En base a estos resultados, se implementan acciones de mejora que buscan abordar las necesidades de nuestros usuarios y optimizar su experiencia en la Clínica OAT.

### **Informe de SIAU apertura buzón de sugerencia**

"Se informa al Comité que, en cumplimiento de lo acordado en la sesión anterior, las aperturas del buzón de septiembre se realizaron todos los días del mes, desde el lunes 2 de diciembre hasta el martes 31 de diciembre de 2024. En total, se recibieron 15 PQRSF durante este período y se da respuesta en su totalidad."

### **Consolidación PQRSF**

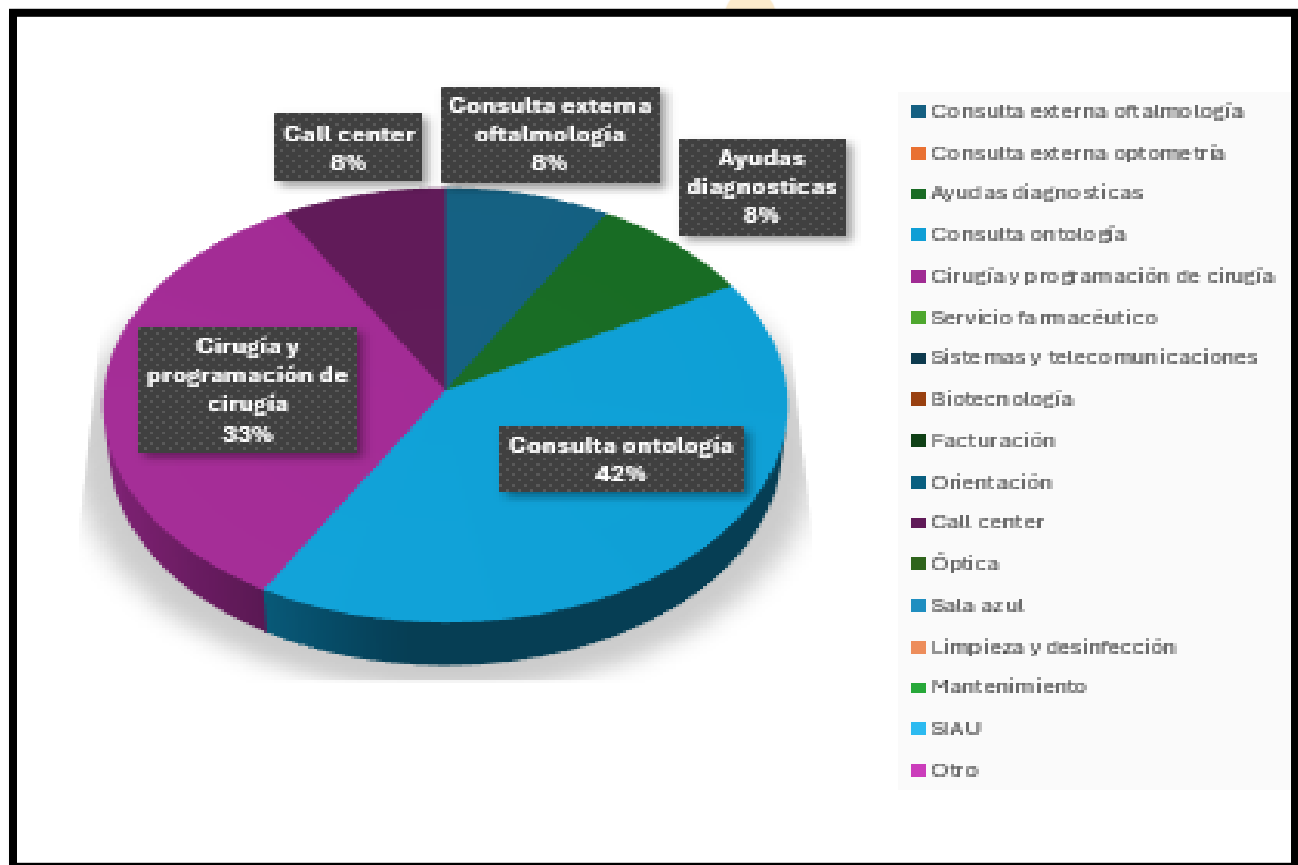
Se consolida, analiza y se da respuesta a las manifestaciones de inconformidad, peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, felicitaciones o requerimientos presentadas por los usuarios y las entidades de salud.

Durante el mes, se gestionaron en total 15 PQRSF directas en nuestros buzones institucionales, durante el mes, se presentaron 3 felicitaciones.

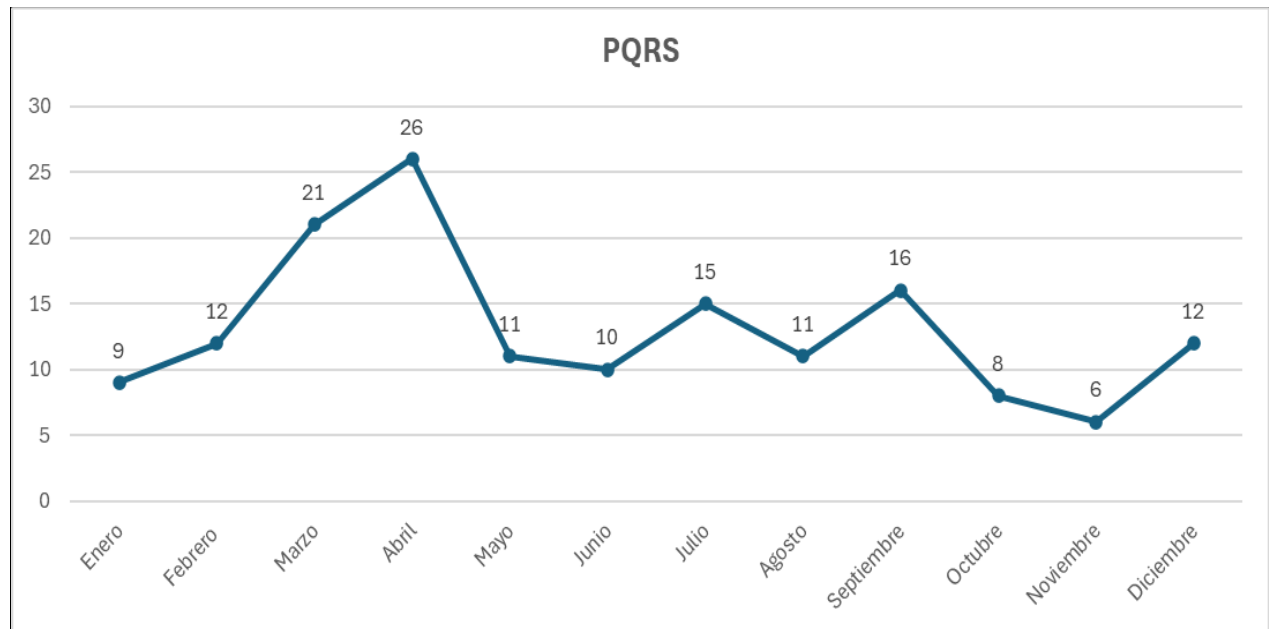
### Consolidado PQRS por servicio sin felicitación

A continuación, se presentarán los resultados detallados de las PQRS por servicio, un total de 12

- 1 consulta externa
- 1 ayudas diagnosticas
- 5 consulta odontología
- 1 call center
- 4 cirugía y programación



### Línea de tendencia PQRS (sin felicitaciones)



### Felicitaciones

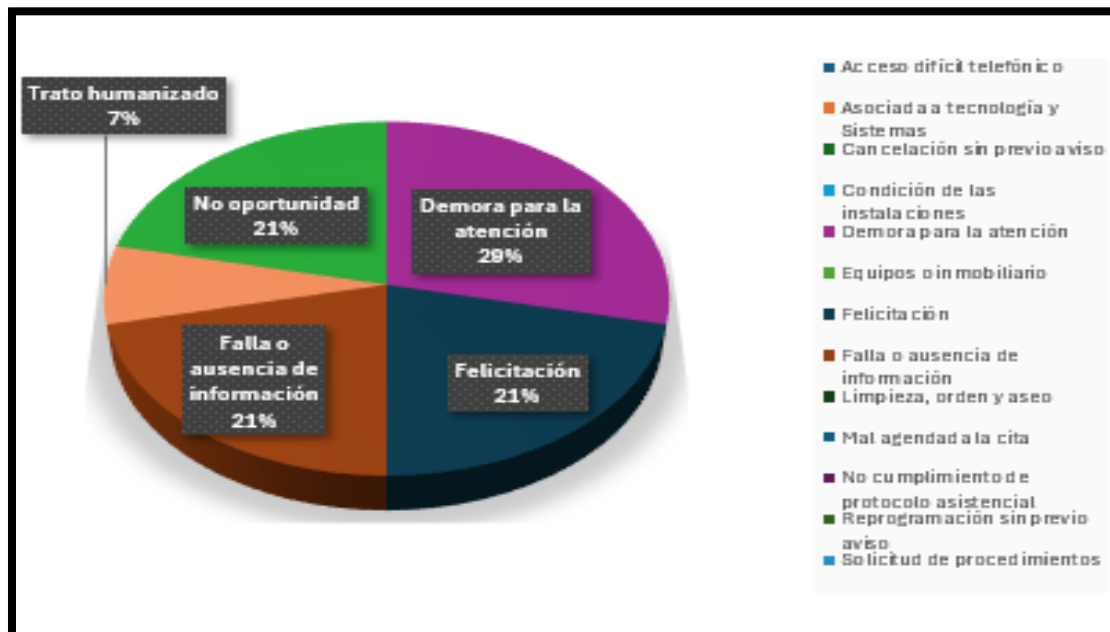
Durante el mes, se presentaron 3 felicitaciones en nuestros buzones institucionales.

1. Una general dando gracias al director o administrador de la clínica OAT por su atención pronta a las solicitudes de los pacientes, por ayudar, apoyar y atendernos amablemente.
2. Darle gracias al doctor Reinaldo por tan grande y valiosa labor mucha gratitud por su atención entrega y servicio, felicitaciones a la clínica OAT por su personal médico tan excelente.
3. La atención recibida por todo el personal incluyendo al médico tratante fue muy buena, pero la atención de la funcionaria Yesmin ha sido excepcional, atenta, respetuosa, conectora de sus funciones, nos sentimos como en casa, es digna de ser reconocida por el trato con todas las personas que debe atender.

### Consolidado PQRS por categoría

Los principales motivos o categorías por lo que se quejaron los usuarios en el mes, se eleva No Conformidad a los procesos con quejas atribuible a la institución:

- Falla o ausencia de la información.
- No oportunidad.
- Demora para la atención y trato humanizado



**Consolidado PQRSF por sede**

CONSOLIDADO POR SEDES	
SEDE	Cantidad
Buzón sala de espera Pereira	5
Buzón Sala azul Pereira	
Buzón piso 5 Pereira	2
Buzón Armenia	4
Buzón Manizales	
Correo institucional	
Página web	1
Entes públicos	
<b>Total PQRS Sin Felicitaciones</b>	<b>12</b>
<b>Felicitaciones</b>	<b>3</b>
<b>Total PQRSF</b>	<b>15</b>

**CONSOLIDACIÓN ENCUESTAS DE SATISFACCION**

La Clínica OAT está comprometida en brindar una atención médica humanizada y de calidad centrada en las necesidades y expectativas de nuestros usuarios. Para evaluar y mejorar continuamente la experiencia de nuestros usuarios, en la institución contamos con un proceso de encuestas de satisfacción que nos permite recopilar información valiosa sobre sus percepciones y necesidades.

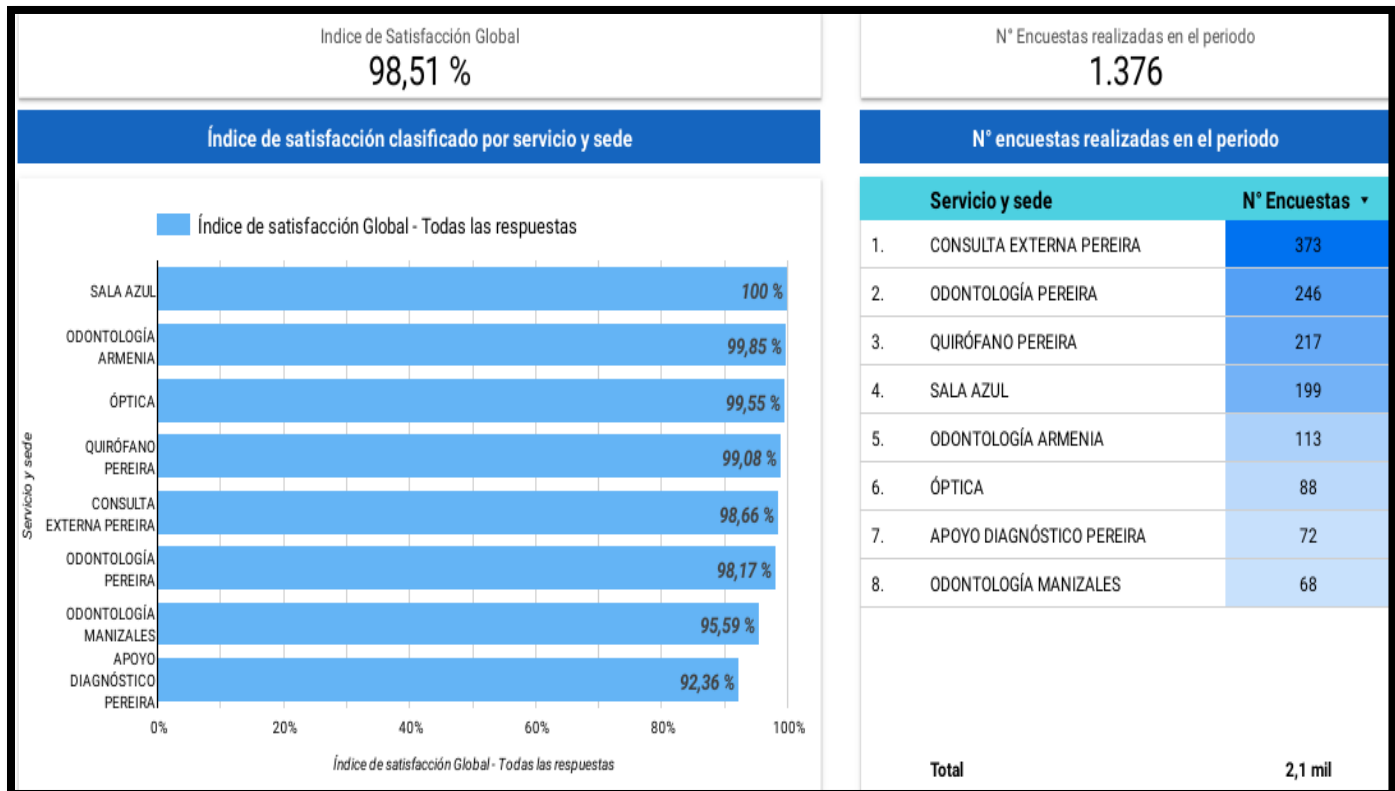
Este informe presenta un análisis del proceso de encuestas de satisfacción, abarcando desde su diseño e implementación y análisis de los resultados. A través de este análisis, buscamos comprender las percepciones sobre la calidad de la atención recibida, identificar áreas de oportunidad para mejorar nuestros servicios y procesos, nuestro compromiso con la mejora continua y la excelencia en la atención al paciente.

Los resultados de las encuestas de satisfacción se envían mensualmente a los diferentes líderes y coordinadores de los procesos misionales y de apoyo.

**Satisfacción Global**

Durante el mes se realizaron 1376 encuestas, con una satisfacción global del 98,51%. Todos los servicios cumplieron con la meta de encuestas establecida en el indicador.





## CONSOLIDACIÓN GESTION SOLICITUDES EPS – IPS (drive)

Fortaleciendo la relación entre los aliados estratégicos (eps) y la Clínica OAT: Un Análisis del Proceso de Gestiones y Solicitudes.

En el dinámico sector salud, la colaboración efectiva entre las Entidades Promotoras de Salud (EPS) y los prestadores de servicios, como la Clínica OAT, es fundamental para garantizar una atención médica oportuna y de calidad a los pacientes. En este contexto, el proceso de gestiones y solicitudes juega un papel crucial para facilitar la comunicación, la coordinación y el flujo de información entre ambas partes.

Este informe presenta un análisis detallado del proceso de gestiones y solicitudes implementado entre las EPS y la Clínica OAT, abarcando desde su diseño e implementación (documento) hasta el análisis de los resultados y la toma de acciones.

## NUEVA EPS

Se presentaron un total de 40 solicitudes, se dio gestión y cierre a todos los casos

### Consolidado solicitudes generales Nueva EPS

MODELO	MES												Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Nueva eps R.S.				64	69	44	71	53	35	68	47	40	491
Nueva eps R.C.				7	11	6	1	2	3	2	2		34
VIVAL					1								1
Sin HC				3									3
													0
<b>Total gestiones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>74</b>	<b>81</b>	<b>50</b>	<b>72</b>	<b>55</b>	<b>38</b>	<b>70</b>	<b>49</b>	<b>40</b>	<b>529</b>

MODELO	MES												Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
EVENTO								7	5	5	2		19
PGP								48	33	65	47	40	233
													0
<b>Total gestiones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>55</b>	<b>38</b>	<b>70</b>	<b>49</b>	<b>40</b>	<b>252</b>

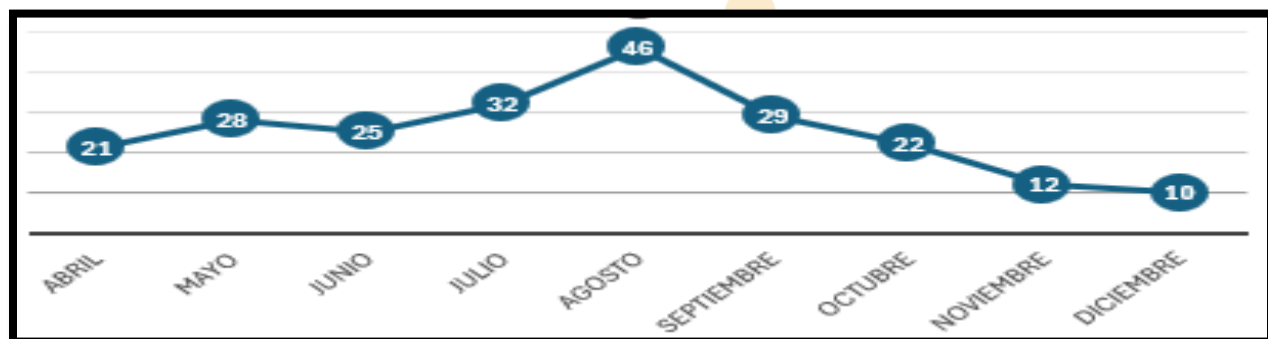
### CONSOLIDADO DRIVE GESTIONES ATRIBUIBLE A NUEVA EPS R.S

ATRIBUIBLE A...	MES												Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
IPS					46	25	53	46	4			2	176
EPS					16	17	5	4	5	49	26	25	147
Paciente					5	2		2	1	1			11
N/A					2		13	1	25	18	21	13	93
													0
<b>Total gestiones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>69</b>	<b>44</b>	<b>71</b>	<b>53</b>	<b>35</b>	<b>68</b>	<b>47</b>	<b>40</b>	<b>427</b>

### Consolidado solicitudes odontología Nueva EPS

Se presentaron un total de 10 solicitudes, se dio gestión y cierre a todos los casos

SEDE	MES											
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Nueva eps contributivo				11	19	19	16	30	22	19	6	7
Nueva eps subsidiado				10	9	6	16	16	7	3	6	3
<b>Total PQRS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>21</b>	<b>28</b>	<b>25</b>	<b>32</b>	<b>46</b>	<b>29</b>	<b>22</b>	<b>12</b>	<b>10</b>



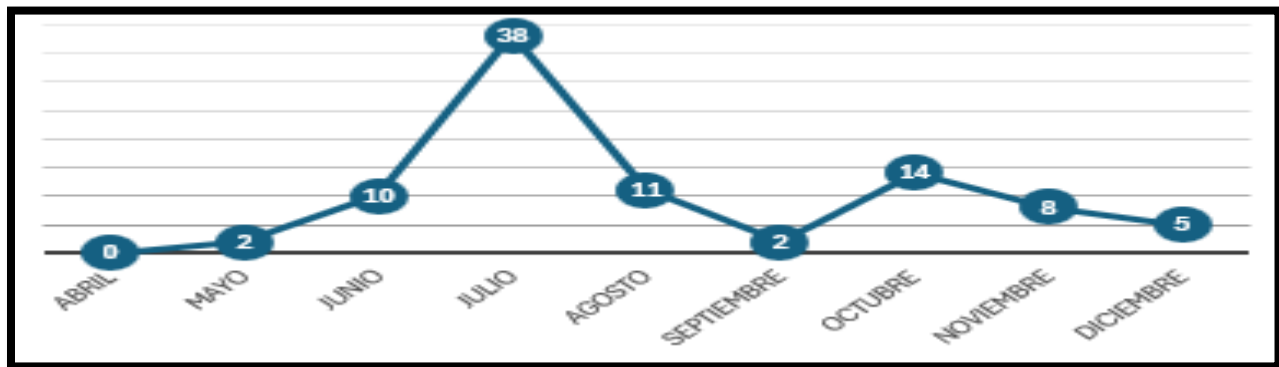
ATRIBUIBLE	MES											
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Atribuible a la EPS				11	10	12	3	10	5	6	3	2
Atribuible a la IPS				10	18	13	25	31	10	8	1	1
Atribuible al paciente							4	1	2		1	1
N/A								4	12	8	7	6
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>21</b>	<b>28</b>	<b>25</b>	<b>32</b>	<b>46</b>	<b>29</b>	<b>22</b>	<b>12</b>	<b>10</b>

De Pereira, entrega de prótesis

### Consolidado solicitudes Tutelas Nueva EPS

Se presentaron un total de 5 solicitudes, se dio gestión y cierre a todos los casos

SEDE	MES											
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Nueva eps contributivo					1	2	9	2		7	5	3
Nueva eps subsidiado					1	8	29	9	2	7	3	2
<b>Total PQRS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>38</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>14</b>	<b>8</b>	<b>5</b>



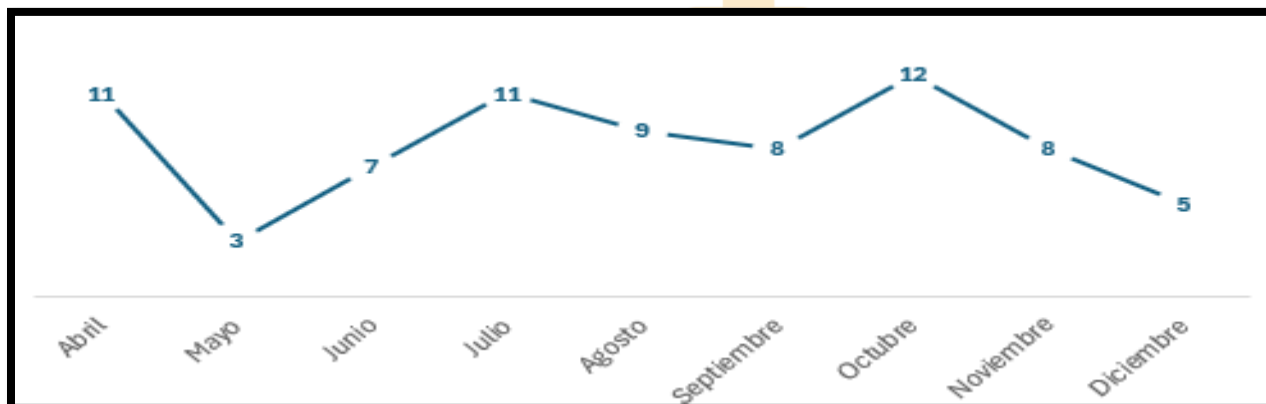
### Consolidado solicitudes atribuibles a

ATRIBUIBLE	MES											
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Atribuible a la eps					1	4	5	2		5		
Atribuible a la ips					1	2	21	8	1	1		
Atribuible al paciente						1				8		
N/A						3	12	1	1		8	5
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>38</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>14</b>	<b>8</b>	<b>5</b>

## SALUD TOTAL

Se presentaron un total de 5 solicitudes, se dio gestión y cierre a todos los casos

MODELO	MES												Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Salud total R.S									1	5	1	1	8
Salud total R.C				11	3	7	11	9	7	7	7	4	66
													0
													0
<b>Total gestiones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>74</b>



CONSOLIDADO GESTIONES ATRIBUIBLE A SALUD TOTAL R.S													
ATRIBUIBLE A...	MES												Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
IPS													0
EPS												1	1
Paciente													0
N/A									1	5	1		7
<b>Total gestiones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>8</b>

CONSOLIDADO GESTIONES ATRIBUIBLE A SALUD TOTAL R.C.													
ATRIBUIBLE A...	MES												Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
IPS				7	3	4	6	7	1	1			29
EPS								1	2				3
Paciente								1	1				2
N/A				4		3	5		3	6	7	4	32
<b>Total gestiones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>66</b>