

CONFA SALUD

Síguenos:      | confa.co

VIGILADO Supersalud 
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.
Línea Gratuita Nacional 018000910363

Confa
Salud

Contigo,
con todo

Tú, nuestro compromiso de Corazón

Queremos **facilitarte la vida**
cuando más lo necesitas.



Síguenos:      | confa.co

VIGILADO Supersalud 
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.
Línea Gratuita Nacional 018000910363

Confa
Salud

Contigo,
con todo

Meta de la Línea de acción:

PROMOVER LA PARTICIPACIÓN ACTIVA DE LOS REPRESENTANTES DE LOS USUARIOS EN EL COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA.

Ejecución:

BRINDAR UN ESPACIO PARA QUE LOS REPRESENTANTES DE LOS USUARIOS PRESENTEN UN TEMA INTERÉS ANTE EL COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA.

BIENVENIDOS AL COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA CONFA-SALUD. AGOSTO/2025

VERIFICAR SUPERVISADO

Orden del día

- ☐ Verificación y bienvenida a los asistentes al comité
- ☐ Presentación informe último trimestre PQRS de 2025
- ☐ Análisis aleatorio de temas éticos recibidos a través de canales para usuarios, realizado por parte del equipo de representantes de usuarios ante el comité de ética.
- ☐ Conclusiones y recomendaciones



VERIFICAR SUPERVISADO

Confa		LISTADO DE ASISTENCIA		Código: H-004-001	
TEMA: Sesión Comité de Ética - Agosto		FECHA: 21/08/2025		LUGAR: Sala de reuniones 2do Piso Unidad San Rafael	
		HORA: 3:00 pm		FACILITADOR: Priscilla E. González	
Nº	NOMBRE DEL PARTICIPANTE	NÚMERO DE CÉDULA	ÁREA	FIRMA	
1	Glenn I. Osorio	30279502	Asociación Usuarios	Glenn Osorio	
2	Eusebio Cárdenas	2429394016	ONGAP	Eusebio Cárdenas	
3	Alba Lucía Barrios	52403123	Red Hospitalaria	Alba Lucía Barrios	
4	Gabriela Elías	14724592	Asociación	Gabriela Elías	
5	Ulises Franco Torres	111050000	Calidad	Ulises Franco Torres	
6	Georgette F. González	30394123	Trab. Social	Georgette F. González	
7	Natalia Rojas Soto		Comité de Hospitalarios	Natalia Rojas Soto	
8	Alma Mery Rojas E.		Virtual	Alma Mery Rojas E.	
9	Anderson Villa Castro	95104115	Comisión de Vigilancia	Anderson Villa Castro	
10	Esteban Giraldo		Coordinación Ambulatorio	Esteban Giraldo	
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					

Análisis de Quejas

Reponiendo la Calidad y la Atención al Usuario Confa Salud



Informe

01

Metodología

Contexto del análisis de quejas y la muestra seleccionada para el estudio.

02

Resultados por Canal

Análisis de quejas recibidas vía correo, buzón y Plataforma Sura.

03

Hallazgos

Identificación de oportunidades para optimizar la atención.

04

Apreciaciones generales

Aspectos relevantes.

Ver más información

Contexto

Ficha técnica del Período Analizado

Este informe presenta un análisis de las quejas de usuarios recibidas entre mayo, junio y julio de 2023, con el objetivo de identificar patrones y oportunidades de mejora en la atención al paciente.

Total de Quejas en el Período:

524 Quejas

Se han procesado un total de 524 quejas durante el trimestre.

Principales Medios de Recepción:

- Correo Electrónico: 158 quejas
- Buzón de Sugerencias: 139 quejas
- Plataforma Sura: 196 quejas

Estos tres canales concentran el mayor volumen de interacciones.

Ver más información

Metodología

Muestra Aleatoria y Representativa

Para este análisis, se seleccionó una muestra del 20% de las quejas de cada uno de los tres medios principales.



Análisis de Quejas por Correo Electrónico

Las quejas recibidas por correo electrónico reflejan principalmente inquietudes relacionadas con la **oportunidad** en la asignación y gestión de citas y procedimientos.

230505-2048	Consulta de oftalmología (SuperSalud)	Asignación de cita	24 horas
230502-3401	Consulta de odontología (SuperSalud)	Asignación de cita	48 horas
230507-3812	Programación quirúrgica	Programación del procedimiento	Concluido en 24h, programado para el mes siguiente
230505-3521	Consulta de ortopedia (SuperSalud)	Cita ya asignada (doble canal)	Sin información
230505-4208	Consulta de oftalmología (SuperSalud)	Cita acordada al día siguiente	24 horas

Ver más información

Análisis de Inconformidades por Buzón de Sugerencias

Las inconformidades al buzón se centran en la **oportunidad**, y en todo recibidos, indicando la derivación de **empalme** como área de atención.



- **230510-5710:** Inconformidad por pérdida de cita. Solución: Comunicación actuando canales de recordatorio y reprogramación a 48h.
- **230714-5335:** Actualización de datos. Solución: Retroalimentación a funcionarios de primera línea.
- **230510-4042:** Desinformación desde el servicio de procedimientos. Solución: Explicación y asignación de cita.
- **230626-4094:** Presunta pérdida de objeto personal. Solución: Comunicación sobre trazabilidad según protocolos de seguridad y lineamientos institucionales.

Es fundamental reforzar la capacitación en atención al usuario y la comunicación efectiva para mejorar la percepción de oportunidad y empalme.

Ver más información

Análisis de Quejas por Plataforma Sura

Las quejas en Plataforma Sura, al igual que las de correo, se relacionan directamente con la **capacidad de respuesta** y la **oportunidad** en la atención.

- **230707-5070:** SuperSalud Consulta de oftalmología. Solución: Asignación de cita. Resultado: 24 horas.
- **230606-3634:** SuperSalud Consulta de rehabilitación oral. Solución: Asignación de cita acordada. Resultado: 24 horas.
- **230610-4612:** Inconformidad: Atención recibida (profesional y auxiliar). Solución: Comunicación sobre instrumentos de tiempo de atención y pertinencia de solicitudes.

Ver más información

RECOMENDACIONES

Apreciaciones generales

Reforzar Deberes del Cuartito

Comunicar claramente los tiempos y procedimientos para la asistencia y legalización de citas.

Informar sobre Políticas

Asegurar que los usuarios conozcan las políticas de citas y atención para evitar desplazamientos innecesarios e inconformidad al profesional en consulta.

Empalme

Programas de formación para el personal de salud en comunicación asertiva y trabajo en equipo.

• Cultura del Cuartito

Todo el personal en Plataforma Sura mantendrá residencia para atender al servicio requerido.



Ver más información

Confa
Contigo, con todo



Vigilado Supersubsidio

Tú, nuestro
compromiso
de
Corazón



Confa
Contigo, con todo