


| | | |
|---|--|-----------------|
|  <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia</p> | SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN REALIZADA POR LA ESE A LAS PQRSF | Código EI-RG-04 |
| | | Versión: 01 |
| | | Página 1 de 10 |

| | |
|---|--|
| PRELIMINAR <input type="checkbox"/> | DEFINITIVO <input checked="" type="checkbox"/> |
| Elemento Organizacional Evaluado: | Seguimiento a la gestión de las PQRSF |
| Unidad Administrativa | Atención al Usuario |
| Líder del elemento organizacional evaluado: | Subgerencia de Servicios de Salud |
| Fechas de realización de la evaluación: | Abril 2024 |
| Fechas de presentación del informe: | Junio 2024 |

1. Evaluación:

1.1. Objetivo de la evaluación

- Realizar seguimiento a la gestión y trámite de las PQRSF radicadas por los usuarios en la ESE, mediante el análisis de los datos que reposan en la dependencia de Atención al Usuario.
- Verificar el cumplimiento de la Circular Externa 202315100000010-5 de junio de 2023 se la Supersalud.
- Relacionar los datos de la información consolidada vigencia 2023 y primer trimestre 2024.

1.2. Alcance


Información consolidada de enero a diciembre de 2023 de las PQRS recibidas por la ESE.

1.3. Criterios de la evaluación

- Ley 87 de 1993, "Por medio de la cual se establecen las normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones".
- Ley 1474 de 2011 Artículo 76 Informe de Quejas, sugerencias y reclamos
- Ley 1755 de 2015 Capítulo I, II y III
- Ley 1437 de 2011 Capítulo II
- Decreto 491 de 2020 del 28 de marzo de 2020
- Circular Externa 202315100000010-5 de la Superintendencia Nacional de Salud. Por medio de la cual se modifican los términos para resolver los reclamos en salud establecidos en la Circular Externa 047 de 2007, modificada entre otras por la Circular Externa 008 de 2018.

Definiciones según la Circular Externa 202315100000010-5 de la Superintendencia Nacional de Salud:

Petición: Solicitud a través de la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros.

| | | |
|---|--|-----------------|
|  <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia</p> | SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN REALIZADA POR LA ESE A LAS PQRSF | Código EI-RG-04 |
| | | Versión: 01 |
| | | Página 2 de 10 |

Queja: Manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad.

Reclamo: Solicitud a través de la cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud por parte de un actor del Sector Salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud.

Reclamo de riesgo simple: Reclamo a través del cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud, sin que se identifique un riesgo inminente para la vida, la integridad del usuario, afectación a población vulnerable, ni cause gran impacto en el sector.

Reclamo de riesgo priorizado: Reclamo que involucra algún riesgo para la integridad de las personas o que afecte a poblaciones vulnerables o causen gran impacto en el Sistema General de Seguridad Social en Salud o el Sector Salud.

Reclamo de riesgo vital: Reclamo que involucra un riesgo inminente para la vida o para la integridad de la persona; puede tratarse de un usuario cuya condición clínica representa un riesgo vital, o que en caso de no recibir atención inmediata presenta alta probabilidad de pérdida de miembro u órgano; o que refiere presentar un dolor extremo de acuerdo con el sistema de clasificación usado; o manifiesta una condición en salud que de no recibir el servicio requerido en el corto plazo, podría presentar un rápido deterioro que pone en riesgo la integridad de la persona e incluso ocasionar la muerte.

2. Resultados del seguimiento:

2.1. Gestión y Trámite de las PQRS en la ESE


Para la gestión de las PQRSF, la ESE Hospital San Vicente de Paúl de Caldas, cuenta con los siguientes canales, a través de los cuales facilita al usuario la gestión de sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

- **Buzón de sugerencias**

La ESE cuenta con 11 buzones, los cuales se encuentran distribuidos en los diferentes servicios de la sede principal y la sede de Barrios Unidos, todos se abren diariamente con acompañamiento de dos testigos usuarios y se levanta un acta de apertura como evidencia de esta.

- **Vía telefónica:**

La ESE cuenta con una línea telefónica para el Hospital, con extensión para Atención al Usuario; no obstante, manifiesta el personal a cargo de este proceso, que presenta dificultad para responder el teléfono dado que se recibe diariamente un alto volumen de personas que recurren al canal presencial.

| | | |
|---|--|-----------------|
|  E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia | SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN REALIZADA POR LA ESE A LAS PQRSF | Código EI-RG-04 |
| | | Versión: 01 |
| | | Página 3 de 10 |


- **Canal Presencial**

Para la ejecución de este proceso se cuenta con el siguiente personal y se le informa al usuario los horarios de atención por los siguientes medios:

| Número de Personas | Horario de atención | Medios utilizados para informar a los usuarios |
|---------------------------|-------------------------------|---|
| Profesional Universitario | Lunes a jueves de 6:30 a 5 pm | Se observó que en la página web de la ESE en el link de preguntas frecuentes, se encuentra publicado el horario de la dependencia de Atención al Usuario. |
| Auxiliar Administrativa | Viernes 6:30 a 3:30 pm | <p>En las reuniones con los usuarios y cliente interno, se promueve la gestión de esta dependencia, al igual que por medios institucionales, página web, rendición de cuentas, trámite SUIT, entre otros.</p> <p>El horario de la oficina de atención al usuario se encuentra definido en el Manual del Usuario, el cual se encuentra actualizado, pero pendiente de generar la impresión de las copias para entregar a los usuarios. La actividad esta a cargo del área de comunicaciones y subgerencia servicios de salud, quien definirá la cantidad de impresiones y el diseño.</p> |

La oficina se encuentra ubicada en un sitio de fácil acceso al público, sin embargo, es un espacio para las dos personas que ejecutan el proceso y por lo tanto, no es posible la privacidad para los usuarios, pues las dos personas atienden al público en la misma oficina.

Cuenta con personal idóneo que reúne los requisitos de formación y experiencia acorde con las actividades del proceso a ejecutar. Se registran todas las consultas de los usuarios que se acercan a esta dependencia, con el fin de tabular la información.

| | | |
|---|--|-----------------|
|  <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia</p> | SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN REALIZADA POR LA ESE A LAS PQRSF | Código EI-RG-04 |
| | | Versión: 01 |
| | | Página 4 de 10 |

- **Página web de la ESE**

La página contiene los siguientes sitios para que el usuario pueda acceder a ellos fácilmente:

Link atención al usuario <https://esehospicaldas.gov.co/tramites/>, en este se encuentra información sobre trámites, privilegios y responsabilidades (Derechos y deberes), Preguntas frecuentes y Trabaja con nosotros.

En la página principal se cuenta con la opción A UN CLICK PQRSF <https://esehospicaldas.gov.co/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-felicitaciones/>, en la cual se pueden diligenciar las manifestaciones de los usuarios y los cuales llegarán al correo electrónico de la dependencia de Atención al Usuario para iniciar con el trámite de respuesta.

En la verificación del seguimiento, se hizo una prueba con el fin de verificar que esta se encuentra activa y el mensaje es recibido por el personal que atiende el proceso, observando que la respuesta de la Profesional fue inmediata en el correo electrónico. No obstante, lo anterior, la página no arroja un número de radicado para su posterior consulta.

En los seguimientos anteriores, se ha recomendado la sistematización de la gestión de las PQRS, inclusive que se adelanten por parte de la ESE, gestiones con la empresa proveedora del software Dinámica.


- **Correo electrónico:**

Se cuenta con el correo atencionalusuario@esehospicaldas.gov.co y atencionsede@esehospicaldas.gov.co los cuales son revisados y gestionados permanentemente.

Redes Sociales (Facebook e Instagram)

Documentación con la cual cuenta la ESE para ejecutar el proceso y sus lineamientos

- PR.AU-01 Procedimiento de Atención a PQRSF
- FR.AU-02 Formato de Registro de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.
- FR.AU-01 Formato Acta Apertura De Buzón
- FR.AU-07 Formato de Control PQRSF
- Correo electrónico: atencionusuario@esehospicaldas.gov.co
- Página Web: <https://esehospicaldas.gov.co/>
- Redes sociales: Facebook, Instagram
- Informe PQRSF mensual por parte de la Profesional de Atención al usuario
- Formato “Planes de mejoramiento”
- Formato de negociación de servicios y/o medicamentos (Formato Supersalud)

| | | | |
|---|--|--|------------------------|
|  | E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia | SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN REALIZADA POR LA ESE A LAS PQRSF | Código EI-RG-04 |
| | | Versión: 01 | |
| | | Página 5 de 10 | |

2.2. Verificar el cumplimiento de la Circular Externa 202315100000010-5 de junio de 2023 de la Supersalud.

El tiempo de respuesta en el ámbito hospitalario es un factor crítico que influye directamente en la experiencia del usuario y en la calidad del cuidado brindado. Conscientes de su importancia, es necesario que la ESE cumpla con los plazos de contestación en todas las áreas que se generen, como citas médicas, atención al paciente, laboratorio clínico, imagenología, facturación, recursos humanos, entre otras.

Verificación del Cumplimiento de la Circular en la ESE:

No siempre se cumple con los tiempos de respuesta definidos en la Circular, para el Riesgo Vital, Riesgo Simple y Riesgo priorizado; no obstante, se observó que la Entidad viene implementando estrategias que permitan dar cumplimiento a esta, como son:

- Apertura de buzones diariamente en horas de la mañana
- Se incluyó en la plantilla en donde se registran las manifestaciones de las PQRS, la columna con la respuesta que da la ESE a estas.
- Sensibilización a los líderes de los procesos para comprometerlos en el cumplimiento de los tiempos de respuesta que exige la circular
- Se actualizó el procedimiento PQRSF con la información de la circular
- Socialización del procedimiento PQRSF con la información de la circular

2.3. Datos consolidados vigencia 2023 y primer trimestre 2024


PQRSF recibidas de enero a diciembre 2023

| Tipo de manifestación | Cantidad | % Participación |
|-----------------------|------------|-----------------|
| Felicitaciones | 88 | 23% |
| Sugerencias | 25 | 7% |
| Quejas | 68 | 18% |
| Reclamaciones | 133 | 35% |
| Peticiones | 13 | 3% |
| Solicitudes | 0 | 0% |
| Riesgo Simple | 39 | 10% |
| Riesgo Vital | 9 | 2% |
| Totales | 375 | 100% |

El mayor número de manifestaciones se presentaron por Reclamos 35% por insatisfacción con la prestación del servicio de salud, Quejas 18% por descontento o inconformidad con personal que prestó el servicio y Felicidades en un 23%.

Clasificación de las CAUSAS en las Manifestaciones

| Mes | Trato | Oportunidad | Información | Infraestructura | Accesibilidad | Calidad | General | Total |
|--------------|------------|-------------|-------------|-----------------|---------------|-----------|-----------|------------|
| Enero | 19 | 1 | 1 | 0 | 1 | 4 | 1 | 27 |
| Febrero | 15 | 2 | 0 | 0 | 4 | 1 | 1 | 23 |
| Marzo | 10 | 6 | 1 | 0 | 13 | 3 | 0 | 33 |
| Abril | 10 | 0 | 3 | 0 | 10 | 2 | 1 | 26 |
| Mayo | 7 | 18 | 2 | 0 | 7 | 4 | 2 | 40 |
| Junio | 10 | 4 | 3 | 0 | 4 | 7 | 3 | 31 |
| Julio | 3 | 9 | 3 | 0 | 4 | 3 | 4 | 26 |
| Agosto | 5 | 31 | 1 | 0 | 8 | 8 | 4 | 57 |
| Septiembre | 9 | 7 | 1 | 0 | 8 | 4 | 1 | 30 |
| Octubre | 3 | 5 | 0 | 0 | 9 | 8 | 2 | 27 |
| Noviembre | 6 | 5 | 0 | 0 | 8 | 9 | 0 | 28 |
| Diciembre | 8 | 4 | 0 | 1 | 5 | 9 | 0 | 27 |
| TOTAL | 105 | 92 | 15 | 1 | 81 | 62 | 19 | 375 |

| | | |
|--|--|------------------------|
|  E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia | SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN REALIZADA POR LA ESE A LAS PQRSF | Código EI-RG-04 |
| | | Versión: 01 |
| | | Página 6 de 10 |

El Trato representa el 28% del total de las manifestaciones recibidas, Oportunidad el 25%, Accesibilidad el 22%, Calidad el 17%, General el 5%, Información el 4%, y por ultimo la Infraestructura representa el 0%.

Manifestaciones por concepto, área o servicio de atención

Felicitaciones:

| MES | Número de manifestaciones |
|--------------------------------------|---------------------------|
| Hospitalización | 40 |
| Todos | 15 |
| Urgencias | 4 |
| Consulta especialista | 3 |
| Consulta general | 3 |
| Odontología | 3 |
| Ayudas dx | 2 |
| Cirugía | 2 |
| Otros | 2 |
| Facturación | 2 |
| Programación de cx | 2 |
| Atención al usuario / Trabajo Social | 2 |
| Sin identificar | 1 |
| Vigilancia | 1 |
| Servicios generales | 1 |
| Oficina de anexos | 1 |
| Vacunación | 1 |
| TOTAL | 88 |

El servicio de Hospitalización representa el 45% del total de Felicitaciones

Quejas y reclamos

| Área o servicio | Total Quejas | Total Reclamos | Total |
|--------------------------------------|--------------|----------------|-------|
| Call Center | 7 | 43 | 50 |
| Urgencias | 16 | 28 | 44 |
| Farmacia | 0 | 30 | 30 |
| Ayudas dx | 3 | 16 | 19 |
| Hospitalización | 6 | 6 | 12 |
| Consulta especialista | 8 | 3 | 11 |
| Cirugía | 5 | 3 | 8 |
| Facturación | 3 | 4 | 7 |
| Otros | 3 | 2 | 5 |
| Consulta general | 3 | 2 | 5 |
| Odontología | 1 | 3 | 4 |
| Programación de cx | 2 | 2 | 4 |
| Sin identificar | 2 | 2 | 4 |
| Vigilancia | 4 | 0 | 4 |
| Servicios generales | 0 | 4 | 4 |
| Atención al usuario / Trabajo Social | 1 | 1 | 2 |
| Todos | 0 | 1 | 1 |
| Admisiones | 1 | 0 | 1 |
| Archivos | 1 | 0 | 1 |


Call Center, Urgencias y Farmacias presentaron el mayor número de manifestaciones por quejas y reclamos.

En la vigencia 2024 la ESE intervino el Call Center, pues se contrató el servicio de la asignación de las citas a los usuarios, con la empresa Tramisalud.

Como estrategia la Entidad implementó la proyección de videos institucionales en la sala de espera para educar a los pacientes en tema de triage, derechos y deberes, portafolio de servicios, entre otros.

Medición de la satisfacción del usuario

- Proporción de satisfacción global de los usuarios en la IPS, meta 85%
- Proporción de usuarios que recomendaría a su IPS familiares y amigos con una meta del 85%.

| | | |
|---|--|-----------------|
|  E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia | SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN REALIZADA POR LA ESE A LAS PQRSF | Código EI-RG-04 |
| | | Versión: 01 |
| | | Página 7 de 10 |

Resultados de los indicadores de satisfacción vigencia 2023:

| MES | % Satisfacción | Número total de encuestas |
|------------|----------------|---------------------------|
| Enero | 94.6% | 242 |
| Febrero | 97.3% | 246 |
| Marzo | 94.8% | 240 |
| Abril | 89.1% | 228 |
| Mayo | 90.0% | 231 |
| Junio | 89.5% | 229 |
| Julio | 88.4% | 231 |
| Agosto | 87.6% | 229 |
| Septiembre | 88.7% | 200 |
| Octubre | 90.0% | 225 |
| Noviembre | 89.1% | 167 |
| Diciembre | 87.4% | 190 |

Oportunidad en la respuesta

La información de las PQRS se diligencia y lleva el control en una planilla en Excel la cual es alimentada por el personal de la dependencia de Atención al Usuario. En esta se observa la queja interpuesta por el usuario sin embargo no la respuesta, por tal razón no fue posible revisar la suficiencia y claridad de la respuesta.


En la plantilla se observa que, para el cálculo del número de días en la oportunidad en la respuesta, se toma la fecha en que la oficina de Atención al usuario recibió la PQRS, aun cuando el usuario la radicó en una fecha diferente, es por esto, que se recomienda tomar la fecha de recepción y no la de radicación.

De acuerdo con la información suministrada, el tiempo de respuesta en días durante la vigencia 2023 fue la siguiente:

|  E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia | TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA EN DÍAS 2023 | | | | | | | | | | | | |
|---|--|---------|-------|-------|------|-------|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|-------|
| | TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA DE LAS EXPRESIONES DE LOS USUARIOS | | | | | | | | | | | | |
| | enero | febrero | marzo | abril | mayo | junio | julio | agosto | septiembre | octubre | noviembre | diciembre | TOTAL |
| 6,9 | 3,7 | 7,6 | 7,4 | 5,1 | 10,2 | 6,1 | 5,0 | 6,5 | 11,6 | 5,3 | 4,1 | 6,6 | |

Se revisó la fuente de información con el fin de analizar los tiempos de respuestas de algunos de los meses que superaron el plazo definido en la norma, observando que:

- Enero: Se recibieron 27 PQRS, de las cuales se respondieron oportunamente 24 y por encima de los tiempos definidos en la norma 3. En promedio el índice de respuesta del mes es de 6.9 días.
- Marzo: Se recibieron 33 PQRS de las cuales se respondieron oportunamente 28 manifestaciones.
- Mayo: Se recibieron 40 PQRS y se respondieron oportunamente 38.

| | | |
|---|--|-----------------|
|  E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia | SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN REALIZADA POR LA ESE A LAS PQRSF | Código EI-RG-04 |
| | | Versión: 01 |
| | | Página 8 de 10 |


- Junio: Se recepcionaron 31 PQRS en este mes, de las cuales dos fueron respondidas con 38 y 30 días.
- Julio: Se recepcionaron 26 PQRS en este mes, de las cuales 25 se respondieron oportunamente y una a los 24 días.
- Agosto: Se recepcionaron 58 PQR de las cuales 38 se clasificaron por PQRS generales, encontrando que 37 de ellas fueron respondidas oportunamente y una respondida 29 días después. De las 19 clasificadas con Riesgo Simple, fueron respondidas 8 dentro de las 72 horas siguientes, es decir, que las demás fueron extemporáneas. Con Riesgo vital se recibió 1, la cual fue respondida 12 días después, es decir, por encima de las 24 horas que establece la norma.
- Septiembre: Se recepcionaron 33 PQRS en este mes, de las cuales 23 corresponden a PQRS generales, con 22 respuestas oportunas. Con Riesgo simple se recibieron 7 de las cuales se respondieron oportunamente 3. Con Riesgo Vital 3 todas respondidas por encima de las 24 horas que establece la norma.
- Octubre: Se recepcionaron 27 PQRS en este mes, de las cuales 21 corresponden a PQRS generales, con 19 respuestas oportunas. Con Riesgo simple se recibieron 3 por fuera del tiempo establecido. Con Riesgo Vital 3 todas respondidas por encima de las 24 horas que establece la norma.
- Noviembre: Se recepcionaron 29 PQRS en este mes, de las cuales 24 corresponden a PQRS generales, todas con respuestas oportunas. Con Riesgo simple se recibieron 4 de las cuales se respondieron oportunamente 3. Con Riesgo Vital 1 respondida 20 días después.
- Diciembre: Se recepcionaron 27 PQRS en este mes, de las cuales 20 corresponden a PQRS generales, respondidas oportunamente. Con Riesgo simple se recibieron 6 de las cuales se respondieron oportunamente 5. Con Riesgo Vital 1 respondida 7 días después.

2.4. Información relacionada con el primer trimestre 2024

En el primer trimestre 2024 se recibieron las siguientes manifestaciones:

| MES | No Expresiones | NUMERO DE EXPRESIONES POR TIPO | | | | | | | | |
|--------------|-------------------|--------------------------------|----------|-----------|-----------|----------|-----------|----------|----------|----------------|
| | | F | S | Q | R | P | RS | RP | RVITAL | Q.C INTERNO |
| Enero | 36 | 6 | 5 | 9 | 8 | 0 | 6 | 2 | 0 | 1 |
| Febrero | 22 | 6 | 1 | 1 | 3 | 2 | 9 | 0 | 0 | 2 |
| Marzo | 32 | 5 | 0 | 6 | 6 | 2 | 12 | 1 | 0 | 0 |
| TOTAL | 90 | 17 | 6 | 16 | 17 | 4 | 27 | 3 | 0 | 3 |

El mayor número de manifestaciones se presentó por el concepto de Reclamo Simple.

| | | |
|---|--|-----------------|
|  E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia | SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN REALIZADA POR LA ESE A LAS PQRSF | Código EI-RG-04 |
| | | Versión: 01 |
| | | Página 9 de 10 |

En la clasificación de las manifestaciones de quejas y reclamos de acuerdo con las CAUSAS, se presentó lo siguiente:

| Consolidado QR | Tipo | enero | | febrero | | marzo | |
|-----------------|---------------|----------|-----------|----------|-----------|----------|-----------|
| | | Q | R | Q | R | Q | R |
| | Accesibilidad | 0 | 12 | 0 | 10 | 0 | 14 |
| Calidad Técnica | 5 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | |
| Comunicación | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Hotelería | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Información | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Infraestructura | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Oportunidad | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | |
| Privacidad | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Seguridad | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Trato | 4 | 1 | 0 | 0 | 3 | 0 | |
| TOTAL | | 9 | 16 | 1 | 12 | 6 | 19 |

Las causas más frecuentes que motivan a los usuarios a radicar las quejas y reclamos, con un mayor número de manifestaciones, es la Accesibilidad en los diferentes servicios, seguido en la calidad en la atención y el Trato.

Canales utilizados para radicar las manifestaciones:

| MES | NÚMERO DE EXPRESIONES SEGÚN EL MEDIO USADO POR EL USUARIO | | | | | | | TOTAL |
|--------------|---|-----------|----------|----------|-----------|------------|------------|-----------|
| | Buzón | Correo | Encuesta | Otro | Personal | Telefónico | Página web | |
| ENERO | 9 | 2 | 5 | 1 | 12 | 0 | 7 | 36 |
| FEBRERO | 5 | 2 | 2 | 1 | 12 | 0 | 0 | 22 |
| MARZO | 17 | 9 | 0 | 0 | 5 | 1 | 0 | 32 |
| TOTAL | 31 | 13 | 7 | 2 | 29 | 1 | 7 | 90 |

Los medios más utilizados para radicar las manifestaciones, corresponden al Buzón, forma personal y correo, en menor medida los otros medios.

Manifestaciones por servicios:

De acuerdo con la información suministrada por la dependencia de Atención al Usuario, el mayor número de manifestaciones se recibió por los servicios de: Hospitalización, Call Center y Urgencias.


Medición de la Satisfacción:

En el primer trimestre de 2024 se presentó el siguiente resultado

| MES | Satisfacción |
|---------|--------------|
| Enero | 89,5% |
| Febrero | 87,7% |
| Marzo | 89,6% |

Indicadores de Satisfacción primer trimestre 2024

| Mes | Número de Encuestas realizadas | % Total de satisfacción |
|---------|--------------------------------|-------------------------|
| Enero | 202 | 89.5% |
| Febrero | 200 | 87.1% |
| Marzo | 215 | 93.1% |

| | | |
|---|--|------------------------|
|  E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia | SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN REALIZADA POR LA ESE A LAS PQRSF | Código EI-RG-04 |
| | | Versión: 01 |
| | | Página 10 de 10 |

3. Conclusiones y Recomendaciones

El mayor número de Quejas y Reclamos radicados por los usuarios, corresponde a: Call Center, Urgencias y Farmacia. En cuanto a las Felicitaciones, el mayor número de manifestaciones las recibió el Servicio de Hospitalización.

No siempre se da cumplimiento a los tiempos definidos en la Circular Externa 202315100000010-5 de 2023 de la Supersalud, pero la Entidad viene implementando estrategias tendientes al cumplimiento de los tiempos de respuesta.

Revisar la posibilidad de implementar o definir un desarrollo o programa, diferente a las tablas de Excel, que permita realizar el registro, seguimiento y manejo de las PQRS. La ESE no cuenta con una herramienta que permita generar un número de radicado para que el usuario pueda realizar el seguimiento a su solicitud, independiente del canal utilizado para su radicación.

Realizar un análisis causal de las dificultades que se vienen presentando con los Servicios de Call Center, Urgencias y Farmacia, con el fin de tomar medidas que permitan mejorar la prestación del servicio y la satisfacción del usuario.

Identificar temas recurrentes en las PQRS con el propósito de retroalimentar a las áreas encargadas de atender la solicitud y lograr la mejora en la prestación de servicios.

Implementar estrategias que ayuden a lograr la meta institucional del 100% en el trámite y respuesta de las PQRS, dentro de los términos legales y el registro de los datos por parte del área responsables en el Sistema de Información definido.

Implementar mecanismos de coordinación entre los funcionarios responsables de atender las quejas, reclamos y solicitudes y todas las Dependencias de la ESE, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos y prevenir la materialización del riesgo.

Realizar un monitoreo permanente al adecuado funcionamiento de los canales de atención definidos por la Entidad.

Cordialmente



LUZ GLORIA ARISTIZABAL PUERTA
Jefe Oficina Auditoría Interna