

 E.S.E Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia "Su Hospital Amigo"	<b>SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN Y TRÁMITE DE LAS PQRSF</b>	Código EI-RG-04
		Versión: 01
		Página 1 de 4

PRELIMINAR <input type="checkbox"/>	DEFINITIVO <input checked="" type="checkbox"/>
Elemento Organizacional Evaluado:	Seguimiento a PQRSF
Unidad Administrativa	Atención al Usuario
Líder del elemento organizacional evaluado:	Subgerencia de Servicios de Salud
Fechas de realización de la evaluación:	Octubre 2023
Fechas de presentación del informe:	Noviembre 2023

## 1. Evaluación:

### 1.1. Objetivo

Realizar seguimiento a la gestión y trámite que realizó la ESE a las PQRSF presentadas por los usuarios, mediante el análisis de datos registrados por el área de Atención al Usuario.

### 1.2. Alcance

Análisis de la Información del segundo semestre de 2022 de las PQRS realizadas a la ESE.

### 1.3. Criterios de la evaluación

- 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

## 2. Resultados del seguimiento:

Según información que reposa en el área de Atención al usuario, en el segundo semestre de 2022 se recibieron 207 manifestaciones de los usuarios, clasificadas de la siguiente manera:

MES	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	QUEJAS	RECLAMACIONES	PETICIONES	TOTAL EXPRESIONES DE LOS USUARIOS
JULIO	5	0	17	0	0	22
AGOSTO	12	2	31	1	0	46
SEPTIEMBRE	5	2	27	0	1	35
OCTUBRE	7	0	21	0	0	28
NOVIEMBRE	18	1	17	0	1	37
DICIEMBRE	24	0	15	0	0	39
<b>TOTAL</b>	<b>71</b>	<b>5</b>	<b>128</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>207</b>

34%                      2%                      62%                      0%                      1%                      100%



Las quejas representan el mayor porcentaje de manifestaciones por parte de los usuarios con un 62%.

Clasificación de las **causas** en la presentación de las Quejas y Reclamos:

MES	TRATO	OPORTUNIDAD	INFORMACIÓN	ACCESIBILIDAD	CALIDAD	TOTAL EXPRESIONES DE LOS USUARIOS
JULIO	12	8	0	3	0	23
AGOSTO	11	6	2	3	9	31
SEPTIEMBRE	7	7	5	4	4	27
OCTUBRE	12	3	3	5	2	25
NOVIEMBRE	22	2	1	12	0	37
DICIEMBRE	31	0	1	9	1	42
TOTAL	95	26	12	36	16	185

El porcentaje mas representativos de las causas por las cuales se presentaron PQRSF en el segundo semestre, se da por el trato, lo cual es necesario revisar conjuntamente con la subgerencia de servicios de salud para su seguimiento e intervención.

Clasificación de las PQRSF por EPS

MES	SAVIA SALUD	NUEVA EPS	SURA	RED VITAL	ARL	SALUD TOTAL	SOAT	TOTAL EXPRESIONES DE LOS USUARIOS
JULIO	22	1	4	0	0	0	0	27
AGOSTO	33	3	6	1	1	2	0	46
SEPTIEMBRE	27	1	4	0	0	1	1	34
OCTUBRE	21	0	2	1	0	1	0	25
NOVIEMBRE	29	0	3	0	0	0	0	32
DICIEMBRE	24	2	5	0	0	0	1	32
TOTAL	156	7	24	2	1	4	2	196

80%      4%      12%      1%      1%      2%      1%      100%

El mayor porcentaje se presenta con la EPS Savia Salud, toda vez que es nuestro mayor número de usuarios objeto.

Canales utilizados para radicar las manifestaciones

MES	BUZON	PERSONAL	TELEFONICO	ENCUESTA	CORREO	OTRO MEDIO
JULIO	13	14	0	0	1	0
AGOSTO	20	20	0	0	6	0
SEPTIEMBRE	16	17	0	0	2	0
OCTUBRE	18	7	0	0	2	0
NOVIEMBRE	28	7	0	0	2	0
DICIEMBRE	34	4	0	0	1	0



En la siguiente Tabla se clasifican las Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, por Áreas o Servicios:

Servicio	Felicitaciones	Sugerencias	Quejas	Reclamos	Peticiones	TOTALES
Alimentación	26	0	0	0	0	26
Hospitalización	15	1	8	1	0	25
Urgencias	3	0	24	0	1	28
Farmacia	0	0	13	0	0	13
Admisiones	1	1	16	0	0	18
Call Center	0	0	21	0	0	21
Consulta especialista	3	0	9	0	1	13
Todos	9	1	0	0	0	10
Atención quirúrgica	0	0	3	0	0	3
Consulta general	5	0	10	0	0	15
Otros	2	0	2	0	0	4
Sede	1	1	1	0	0	3
Archivo	0	0	2	0	0	2
Ayudas dx	1	0	4	0	0	5
Infraestructura	1	0	0	0	0	1
Laboratorio	1	0	0	0	0	1
PYP	0	0	1	0	0	1
Servicios generales	0	0	1	0	0	1
Vigilancia	1	0	2	0	0	3
Procedimientos	0	0	5	0	0	5
Óptica	0	0	2	0	0	2
Oficina de anexos	0	0	3	0	0	3
Odontología	0	0	1	0	0	1
Atención al usuario / Trabajo Social	2	1	0	0	0	3

#### Clasificación de las manifestaciones por área o servicio de atención

El área o servicio de atención con mayor número de Felicitaciones corresponde al Servicio de Alimentación, pues obtuvo 26 manifestaciones que corresponde al 13%.

Seguido se observa con un 14% de participación, el servicio de Urgencias y con un 12% Hospitalización.

 <p>E.S.E Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia "Su Hospital Amigo"</p>	<p><b>SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN Y TRÁMITE DE LAS PQRSF</b></p>	Código EI-RG-04
		Versión: 01
		Página 4 de 4

### 3. Conclusiones y Recomendaciones

La gestión del proceso de Atención al Usuario no es una tarea exclusiva de quienes atienden las PQRS, sino que debe ser una labor integral que requiere articulación al interior de la Entidad, por tal razón es importante realizar campañas de sensibilización y responsabilidad sobre el tema.

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.

Realizar un análisis causal de las dificultades que se vienen presentando con el Servicio de Callcenter, con el fin de tomar medidas que permitan mejorar la prestación del servicio y la satisfacción del usuario.

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

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.

Atención al Ciudadano debe garantizar la gestión, el seguimiento y control de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, en corresponsabilidad con las dependencias competentes de su solución. Es una dependencia estratégica para la imagen institucional.

Cordialmente



**LUZ GLORIA ARISTIZABAL PUERTA**  
Jefe Oficina Auditoría Interna