

 E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia	<b>SEGUIMIENTO PQRSF PERIODO 2023</b>	Código EI-RG-04
		Versión: 01
		Página 1 de 7

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:	Noviembre de 2023
Fechas de presentación del informe:	Diciembre de 2023

## 1. Evaluación:

### 1.1. Objetivo de la evaluación

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 Atención al Usuario.

### 1.2. Alcance

Análisis de la Información de enero a septiembre de 2023 de las PQRS realizadas a 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

## 2. Resultados del seguimiento:

Para la gestión de las PQRS, 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 quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

### Recepción de PQRSF

- Buzón de sugerencias
- Vía telefónica
- De forma Presencial.
- Página web: Formulario
- Correo electrónico: [atencionalusuario@esehospicaldas.gov.co](mailto:atencionalusuario@esehospicaldas.gov.co).
- Redes Sociales (Facebook, Instagram y Twitter)

 E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia	<b>SEGUIMIENTO PQRSF PERIODO 2023</b>	<b>Código EI-RG-04</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Página 2 de 7</b>

### Recepción de PQRSF según el medio utilizado:

MES	NÚMERO DE EXPRESIONES SEGÚN EL MEDIO USADO POR EL USUARIO							
	Buzón	Correo	Encuesta	Otro	Personal	Telefónico	Página web	TOTAL
Enero	21	0	0	0	6	0	0	27
Febrero	11	2	0	0	10	0	0	23
Marzo	13	3	0	2	15	0	0	33
Abril	14	1	0	0	11	0	0	26
Mayo	16	1	0	0	9	0	14	40
Junio	15	1	0	0	12	0	3	31
Julio	12	3	0	0	6	0	5	26
Agosto	23	2	0	0	12	0	21	58
Septiembre	17	0	0	0	7	0	5	29
<b>TOTAL</b>	<b>142</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>88</b>	<b>0</b>	<b>48</b>	<b>293</b>

Los medios más utilizados por los usuarios para manifestarse sobre las PQRSF son: el Buzón con el 48%, Personal con el 30% y Pagina Web con el 16 del total de las expresiones; representando un 94% del total la recepción de las PQRSF.

El Hospital cuenta con la siguiente documentación para el trámite de las PQRS en la ESE:

PR.AU-01 Procedimiento de Atención a PQRSF

FR.AU-02 Formato de Registro de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades.

FR.AU-01 Formato Acta Apertura De Buzón

FR.AU-07 Formato de Control PQRSF

[atencionusuario@esehospitalcaldas.gov.co](mailto:atencionusuario@esehospitalcaldas.gov.co)

Página Web

Redes sociales: Facebook, Instagram y Twitter

Software Institucional

Carpeta Compartida "Trabajo Social"

Informe PQRSF

Formato "Planes de mejoramiento"

Formato de negación de servicios y/o medicamentos (Formato externo Superintendencia Nacional de Salud)

Para el periodo enero a septiembre del 2023, se recibieron manifestaciones a través de diferentes canales de comunicación como fueron: teléfono, correo electrónico, atención personalizada y buzones de sugerencias; la clasificación de las manifestaciones recibidas durante este periodo, fueron las siguientes:

 E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia	<b>SEGUIMIENTO PQRSF PERIODO 2023</b>	<b>Código EI-RG-04</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Página 3 de 7</b>

Manifestación	Cantidad	% Participación
Felicitaciones	55	19%
Sugerencias	19	6%
Quejas	47	16%
Reclamaciones	161	55%
Peticiones	11	4%
<b>Totales</b>	<b>293</b>	<b>100%</b>

Del total de las manifestaciones recibidas, se observó que el **reclamo** representa un **55%**.

Las **felicitaciones** de los usuarios representan un reconocimiento del 19%.

Las **Quejas** de los usuarios representan un **16%**, **Sugerencias 6%** y **Peticiones 4%**.

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

Mes	Trato	Oportunidad	Información	Accesibilidad	Calidad	General	Total
<b>Enero</b>	19	1	1	1	4	1	27
<b>Febrero</b>	15	2	0	4	1	1	23
<b>Marzo</b>	10	6	1	13	3	0	33
<b>Abril</b>	10	0	3	10	2	1	26
<b>Mayo</b>	7	18	2	7	4	2	40
<b>Junio</b>	10	4	3	4	7	3	31
<b>Julio</b>	3	9	3	4	3	4	26
<b>Agosto</b>	5	31	1	8	8	4	57
<b>Septiembre</b>	9	7	1	8	4	1	30
<b>TOTAL</b>	<b>88</b>	<b>78</b>	<b>15</b>	<b>59</b>	<b>36</b>	<b>17</b>	<b>293</b>

Del total de 293 manifestaciones de los usuarios en el periodo enero a septiembre del 2023, se puede apreciar lo siguiente por mes y por trimestre:

El **Trato** representa el 30%, la **Oportunidad** el 27%, la **Accesibilidad** representa el 20%, la **Calidad** representa el 12%, el concepto en **General** representa el 6% y la **Información** el 5%.

 E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia	<b>SEGUIMIENTO PQRSF PERIODO 2023</b>	<b>Código EI-RG-04</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Página 4 de 7</b>

Las causas más frecuentes y preocupantes en la presentación de las quejas y reclamos serían **Trato descortés** con el 30% de las manifestaciones, la **Oportunidad** con el 27% y la **Accesibilidad** con el 20%.

### Clasificación de las Manifestaciones por E.P.S y Accidentes de tránsito

Mes	Savia Salud	Nueva EPS	Sura	Sumi medical	ARL	SOAT	No registra	Total
Enero	18	0	3	0	0	1	5	27
Febrero	9	0	6	1	0	1	6	23
Marzo	19	0	6	1	0	1	6	33
Abril	17	1	2	1	0	0	5	26
Mayo	24	1	4	3	1	2	5	40
Junio	13	3	8	2	0	1	4	31
Julio	19	1	4	0	0	1	1	26
Agosto	40	0	5	1	2	0	9	57
Septiembre	13	2	4	0	2	5	4	30
<b>TOTAL</b>	<b>172</b>	<b>8</b>	<b>42</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>45</b>	<b>293</b>

Del total de 293 manifestaciones de los usuarios en el periodo enero a septiembre del 2023 con respecto a las E.P.S se puede apreciar lo siguiente:

Las E.P.S con mayores manifestaciones respecto a la prestación de su servicio son SAVIA SALUD con un total de 172, representando un 59%, aquellos usuarios que no registran E.P.S con **45** manifestaciones representan el **15%** y la E.P.S SURA con **42** manifestaciones representa el **14%**; así las cosas, lo anterior representa el 85% del total.

En menor número de manifestaciones estarían: el SOAT con 4%, NUEVA EPS con 3%, SUMIMEDICAL 3% y ARL con un 2%

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



MES	Total Felicitaciones	Total Peticiones	Total Quejas	Total Reclamos	Total Solicitudes	Total PQRS
NO. EXPRESIONES F.S.R.						
SERVICIO						
Call Center	3	3	2	48	3	59
Urgencias	3	2	14	37	1	57
Hospitalización	24	0	5	5	1	35
Farmacia	0	0	0	23	2	25
Ayudas dx	1	0	1	14	0	16
Facturación	2	0	3	9	1	15
Otros	2	2	3	4	0	11
Consulta general	3	1	2	2	3	11
Cirugía	2	1	5	2	0	10
Todos	4	0	0	5	1	10
Consulta especialista	1	2	4	2	0	9
Odontología	3	0	1	3	1	8
Programación de cx	2	0	4	2	0	8
Atención al usuario / Trabajo Social	2	0	0	1	3	6
Sin identificar	0	0	1	2	1	4
Servicios generales	1	0	0	2	0	3
Vigilancia	0	0	2	0	0	2
Admisiones	0	0	0	0	1	1
Archivos	0	0	0	0	1	1
Oficina de anexos	1	0	0	0	0	1
Vacunación	1	0	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>11</b>	<b>47</b>	<b>161</b>	<b>19</b>	<b>293</b>

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

Las áreas o servicios de atención con mayor número de Manifestaciones corresponden a:

- **Call Center**, en donde se observa el mayor número de reclamos y representando el 20% del total de las manifestaciones realizadas en el periodo analizado.
- **Urgencias** obtuvo 14 quejas y 37 reclamos, representando el 19%.
- **Farmacia** con un total de 23 Reclamos y 0 Quejas, representando un 8%.
- El servicio de Hospitalización presentó en el período analizado 24 Felicitaciones.

Estas situaciones conllevan a la inconformidad por parte de los usuarios y son indicadores o alertas que deben ser analizados y tomar acciones correctivas al respecto.

 E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia	<b>SEGUIMIENTO PQRSF PERIODO 2023</b>	Código EI-RG-04
		Versión: 01
		Página 6 de 7

En cuanto al medio utilizado para las respuestas, se encontró lo siguiente:

### Respuesta a las PQRSF

MES	NÚMERO DE EXPRESIONES SEGÚN MEDIO UTILIZADO PARA LA RESPUESTA			
	Correo Electrónico	Escrito	Telefónico	Total
Enero	3	1	5	9
Febrero	4	2	5	11
Marzo	10	2	10	22
Abril	4	0	11	15
Mayo	23	1	4	28
Junio	13	1	7	21
Julio	11	0	13	24
Agosto	30	1	22	53
Septiembre	19	0	7	26
Octubre	9	0	15	24
Noviembre	27	0	2	29
Diciembre	10	1	15	26
<b>TOTAL</b>	<b>163</b>	<b>9</b>	<b>116</b>	<b>288</b>

Se observó que los medios más utilizados para dar respuesta a las diferentes manifestaciones de los usuarios son el correo electrónico representando un 56%, y el telefónico representando un 40%.

### Conclusiones y Recomendaciones

Las áreas o servicios de atención con mayor número de Manifestaciones por Quejas, Reclamos, solicitudes y peticiones, corresponden a los servicios de Urgencias y Call Center, con 56 y 54 respectivamente.

**Farmacia** presentó un total de 23 Reclamos y 2 Solicitudes, el cual representa el 9% del total de estas manifestaciones.

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.

 E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia	<b>SEGUIMIENTO PQRSF PERIODO 2023</b>	<b>Código EI-RG-04</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Página 7 de 7</b>

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.

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

La Oficina de 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



GUSTAVO GONZÁLEZ PÉREZ  
Profesional Universitario Balboa