

Informe de seguimiento al trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones primer semestre vigencia 2024 Red Salud Armenia E.S.E.

El presente documento corresponde al Informe unificado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSDF) recibidas y atendidas por SIAU Red Salud Armenia ESE y la percepción de los trámites y servicios evaluados por los grupos de valor y otros de interés durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2024. El propósito del informe es determinar la oportunidad de las respuestas y el nivel de percepción de los servicios y trámites ofrecidos por la entidad y en el evento de ser necesario, formular recomendaciones a la alta dirección y a los responsables de los procesos, para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los usuarios por parte de la Entidad.

Para la elaboración del presente informe, se cuenta con informe consolidado recibido por la líder del SIAU, información registrada en la matriz de Recepción y Trámite de PQRSDF y la verificación del archivo físico de las mismas. Estas PQRSDF ingresaron por los diferentes medios físico, buzón de sugerencia, Pagina Web y Correo electrónico.

DESARROLLO

De acuerdo a la información aportada y a las revisiones efectuadas, se presenta el consolidado de PQRSDF recibidas durante el primer semestre de 2024, así:

| MES | CANTIDAD |
|--------------|------------|
| Enero | 78 |
| Febrero | 82 |
| Marzo | 64 |
| Abril | 121 |
| Mayo | 102 |
| Junio | 73 |
| TOTAL | 520 |

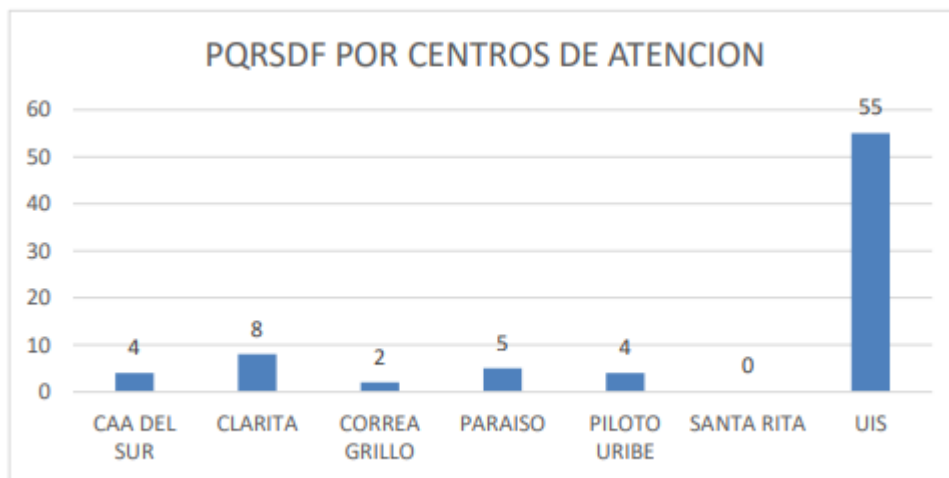
| Descripción | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | TOTAL |
|-------------------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|-----------|------------|
| | 2024 | 2024 | 2024 | 2024 | 2024 | 2024 | |
| Petición | 19 | 12 | 20 | 12 | 19 | 26 | 108 |
| Queja | 18 | 36 | 16 | 47 | 22 | 16 | 155 |
| Reclamo | 1 | 3 | 2 | 1 | 0 | 1 | 8 |
| Solicitud | 2 | 0 | 0 | 6 | 5 | 1 | 14 |
| Denuncia | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Felicitaciones | 38 | 31 | 26 | 55 | 56 | 29 | 235 |
| TOTAL PQRS | 78 | 82 | 64 | 121 | 102 | 73 | 520 |

El total de PQRSDF recibidas durante el mes de Enero de 2024, de acuerdo al tipo se distribuye así:

| Descripción | Enero de 2024 | | | | |
|---------------------|---------------|-------------|----------|-----------|-------------|
| | SIAU | ASIG. CITAS | JURIDICA | TOTAL | PORC. % |
| Petición | 3 | 10 | 6 | 19 | 24% |
| Queja | 13 | 5 | | 18 | 23% |
| Reclamo | 0 | 1 | | 1 | 1% |
| Sugerencias | 1 | 1 | | 2 | 3% |
| Denuncia | 0 | | | 0 | 0% |
| Felicitaciones | 38 | | | 38 | 49% |
| TOTAL PQRSDF | 55 | 17 | 6 | 78 | 100% |

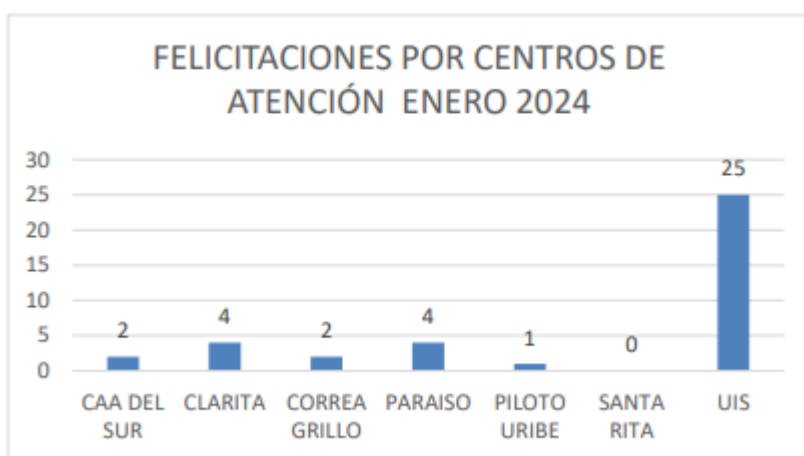
La distribución de PQRSDF recibidas de acuerdo al centro de atención se presenta así:

| PQRSF POR CENTRO DE ATENCIÓN | SIAU | ASIG. CITAS | JURIDICA | TOTAL | PORCENTUAL |
|------------------------------|-----------|-------------|----------|-----------|-------------|
| CAA DEL SUR | 4 | 0 | | 4 | 5% |
| CLARITA | 8 | 0 | | 8 | 10% |
| CORREA GRILLO | 2 | 0 | | 2 | 3% |
| PARAISO | 5 | 0 | | 5 | 6% |
| PILOTO URIBE | 4 | 0 | | 4 | 5% |
| SANTA RITA | 0 | 0 | | 0 | 0% |
| UIS | 32 | 17 | 6 | 55 | 71% |
| TOTAL | 55 | 17 | 6 | 78 | 100% |



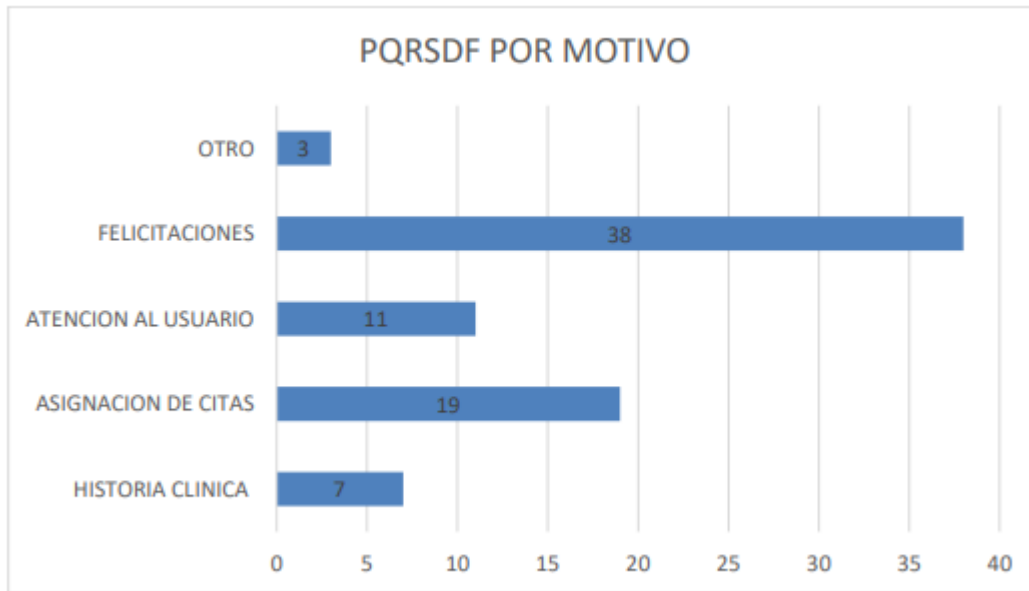
Felicitaciones:

| FELCITACIONES POR CENTRO DE ATENCION ENERO 2024 | TOTAL | PORCENTUAL |
|---|-----------|-------------|
| CAA DEL SUR | 2 | 5% |
| CLARITA | 4 | 11% |
| CORREA GRILLO | 2 | 5% |
| PARAISO | 4 | 11% |
| PILOTO URIBE | 1 | 3% |
| SANTA RITA | 0 | 0% |
| UIS | 25 | 66% |
| TOTAL | 38 | 100% |



La distribución de PQRSDf recibidas durante ENERO de 2024 de acuerdo al motivo se presenta así:

| PQRSDf POR MOTIVO | SIAU | ASIG. CITAS | JURIDICA | TOTAL | PORCENTUAL |
|---------------------|-----------|-------------|----------|-----------|-------------|
| HISTORIA CLINICA | 1 | | 6 | 7 | 9% |
| ASIGNACION DE CITAS | 2 | 17 | | 19 | 24% |
| ATENCION AL USUARIO | 11 | | | 11 | 14% |
| FELICITACIONES | 38 | | | 38 | 49% |
| OTRO | 3 | | | 3 | 4% |
| TOTALES | 55 | 17 | 6 | 78 | 100% |



Dentro de los motivos que generan mayor cantidad de quejas se encuentran la dificultad para acceder a la asignación de citas con un porcentaje del 24%. Seguido a esto la atención al usuario brindada por auxiliares y profesionales se ubicó con un porcentaje de 14% de las quejas recepcionadas, de igual forma un 9 % corresponde a la solicitud de Historia Clínica y un 4% corresponde a la solicitud de no traslado de un profesional a la petición del uso de la anestesia en los procedimientos odontológicos y petición de aclaración de la no entrega de una incapacidad medica Es importante resaltar que para este mes la E.S.E recibió felicitaciones por un 49% donde indican los usuarios estar satisfechos por el servicio que se les está brindando.

La oportunidad en generar respuesta en el mes de enero de 2024:

| OPORTUNIDAD | SIAU | ASIG. CITAS | JURIDICA | Total PROMEDIO |
|-------------|------|-------------|----------|----------------|
| PQRS | 5 | 4 | 8 | 5.6 |

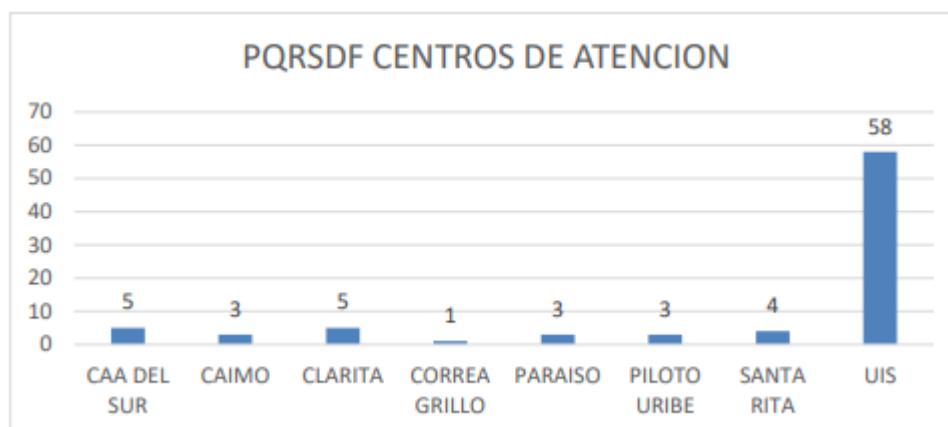


El total de PQRSDF recibidas durante el mes de febrero de 2024, de acuerdo al tipo se distribuye así:

| Descripción | Febrero de 2024 | | | | |
|---------------------|-----------------|-------------|----------|-----------|-------------|
| | SIAU | ASIG. CITAS | JURIDICA | TOTAL | PORC. % |
| Petición | 6 | | 6 | 12 | 15% |
| Queja | 18 | 18 | | 36 | 44% |
| Reclamo | 2 | 1 | | 3 | 4% |
| Sugerencias | 0 | | | 0 | 0% |
| Denuncia | 0 | | | 0 | 0% |
| Felicitaciones | 31 | | | 31 | 38% |
| TOTAL PQRSDF | 57 | 19 | 6 | 82 | 100% |

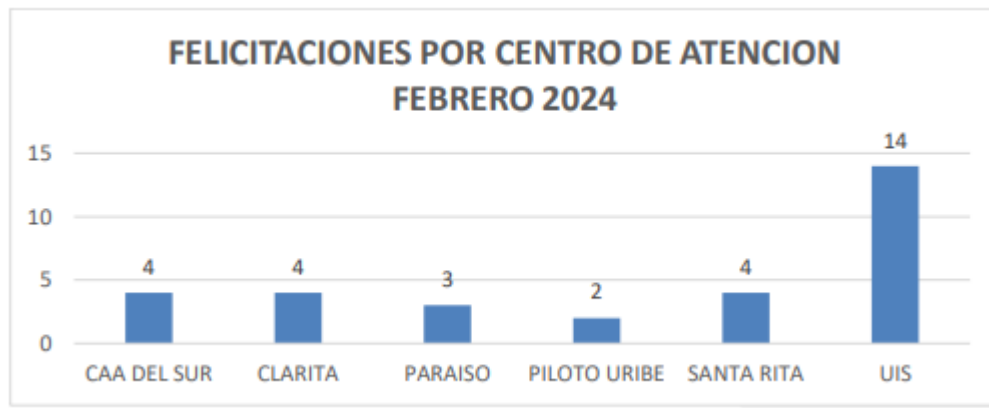
La distribución de PQRS recibidas de acuerdo al centro de atención se presenta así:

| PQRSDF POR CENTRO DE ATENCIÓN | SIAU | ASIG. CITAS | JURIDICA | TOTAL | PORCENTUAL |
|-------------------------------|-----------|-------------|----------|-----------|-------------|
| CAA DEL SUR | 5 | | | 5 | 6% |
| CAIMO | 3 | | | 3 | 4% |
| CLARITA | 5 | | | 5 | 6% |
| CORREA GRILLO | 1 | | | 1 | 1% |
| PARAISO | 3 | | | 3 | 4% |
| PILOTO URIBE | 3 | | | 3 | 4% |
| SANTA RITA | 4 | | | 4 | 5% |
| UIS | 33 | 19 | 6 | 58 | 71% |
| TOTAL | 57 | 19 | 6 | 82 | 100% |



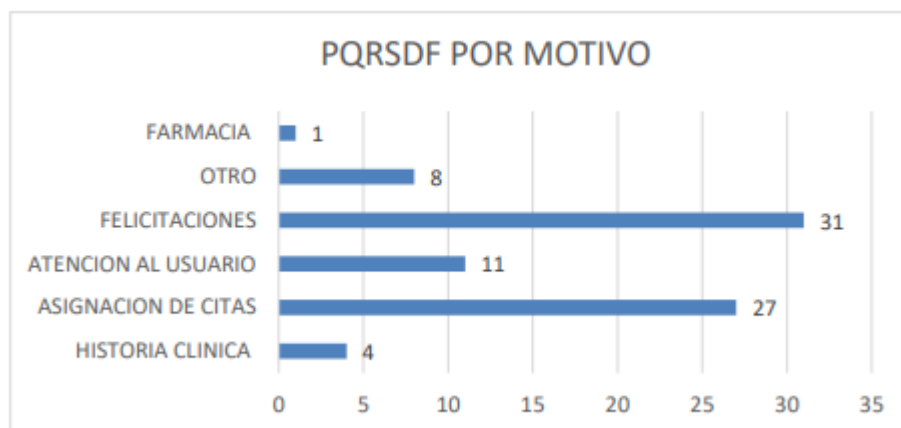
Felicitaciones:

| FELICITACIONES POR CENTRO DE ATENCION FEBRERO 2024 | TOTAL | PORCENTUAL |
|--|-----------|-------------|
| CAA DEL SUR | 4 | 13% |
| CLARITA | 4 | 13% |
| PARAISO | 3 | 10% |
| PILOTO URIBE | 2 | 6% |
| SANTA RITA | 4 | 13% |
| UIS | 14 | 45% |
| TOTAL | 31 | 100% |



La distribución de PQRSDf recibidas durante Febrero de 2024 de acuerdo al motivo se presenta así:

| PQRSDf POR MOTIVO | SIAU | ASIG. CITAS | JURIDICA | TOTAL | PORCENTUAL |
|---------------------|-----------|-------------|----------|-----------|-------------|
| HISTORIA CLINICA | 2 | | 2 | 4 | 5% |
| ASIGNACION DE CITAS | 8 | 19 | | 27 | 33% |
| ATENCION AL USUARIO | 11 | | | 11 | 13% |
| FELICITACIONES | 31 | | | 31 | 38% |
| OTRO | 4 | | 4 | 8 | 10% |
| FARMACIA | 1 | | | 1 | 1% |
| TOTALES | 57 | 19 | 6 | 82 | 100% |



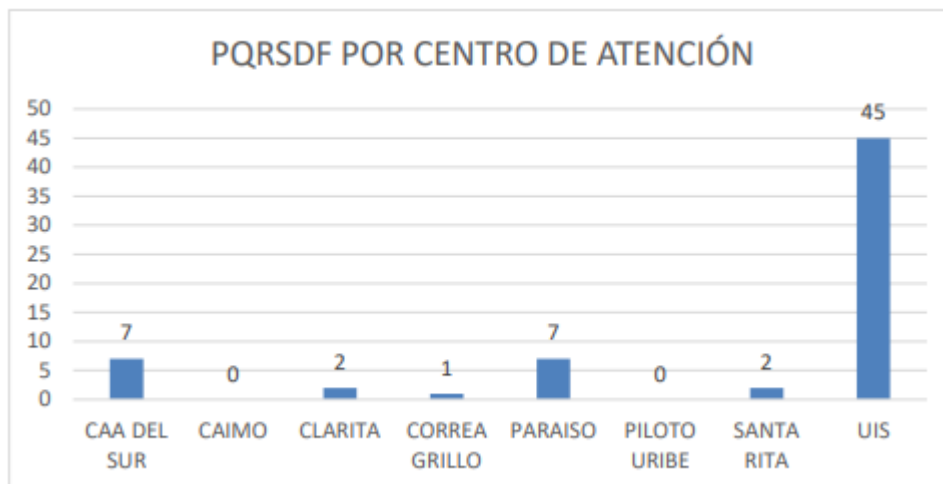
Dentro de los motivos que generan mayor cantidad de quejas se encuentran la dificultad para acceder a la asignación de citas con un porcentaje del 33%. Seguido a esto la atención al usuario brindada por auxiliares y profesionales se ubicó con un porcentaje de 13% de las quejas recepcionadas, de igual forma un 4 % corresponde a la solicitud de Historia Clínica y un 10% corresponde a la solicitud de atención por un profesional y petición de aclaración de la entrega de una incapacidad medica firmadas. Y por último un 1% de una queja en farmacia por la atención preferencial. Es importante resaltar que para este mes la E.S.E recibió felicitaciones por un 38% donde indican los usuarios estar satisfechos por el servicio que se les está brindando.

La oportunidad en generar respuesta en el mes de febrero de 2024:

| OPORTUNIDAD | SIAU | ASIG. CITAS | JURIDICA | Total PROMEDIO |
|-------------|------|-------------|----------|----------------|
| PQRS | 6 | 2 | 4 | 6 días |

La distribución de PQRSDF recibidas de acuerdo al centro de atención se presenta así:

| PQRSDF POR CENTRO DE ATENCIÓN | MARZO | PORCENTUAL |
|-------------------------------|-----------|-------------|
| CAA DEL SUR | 7 | 7% |
| CAIMO | 0 | 1% |
| CLARITA | 2 | 7% |
| CORREA GRILLO | 1 | 2% |
| PARAISO | 7 | 7% |
| PILOTO URIBE | 0 | 3% |
| SANTA RITA | 2 | 3% |
| UIS | 45 | 71% |
| TOTAL | 64 | 100% |



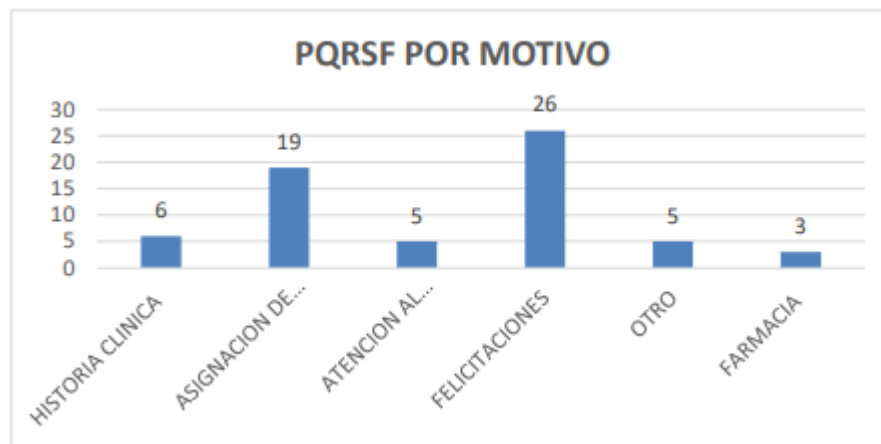
Felicitaciones:

| FELICITACIONES | MARZO |
|----------------|-----------|
| CAA DEL SUR | 7 |
| CORREA GRILLO | 1 |
| CLARITA | 0 |
| PARAISO | 3 |
| PILOTO URIBE | 0 |
| SANTA RITA | 2 |
| UIS | 13 |
| TOTAL | 26 |



La distribución de PQRSDF recibidas durante el Marzo de 2024 de acuerdo al motivo se presenta así:

| PQRSDF POR MOTIVO | MARZO | PORCENTUAL |
|---------------------|-----------|-------------|
| HISTORIA CLINICA | 6 | 9% |
| ASIGNACION DE CITAS | 19 | 30% |
| ATENCION AL USUARIO | 5 | 8% |
| FELICITACIONES | 26 | 41% |
| OTRO | 5 | 8% |
| FARMACIA | 3 | 5% |
| TOTALES | 64 | 100% |



Dentro de los motivos que generan mayor cantidad de quejas se encuentran la dificultad para acceder a la asignación de citas con un porcentaje del 30%. Seguido a esto la atención al usuario brindada por auxiliares y profesionales se ubicó con un porcentaje de 8% de las quejas recepcionadas. Así mismo, en otros corresponde el 8%. Van desde la solitud de historia clínica o de información administrativa. Es importante resaltar que para este trimestre la E.S.E recibió felicitaciones por un 41% donde indican los usuarios estar satisfechos por el servicio que se les está brindando.

La oportunidad en generar respuesta en el mes de Marzo 2024:

| OPORTUNIDAD | MARZO |
|-------------|-------|
| pqrs | 8 |

Proporción de satisfacción global de los usuarios consolidado institucional (porcentaje).

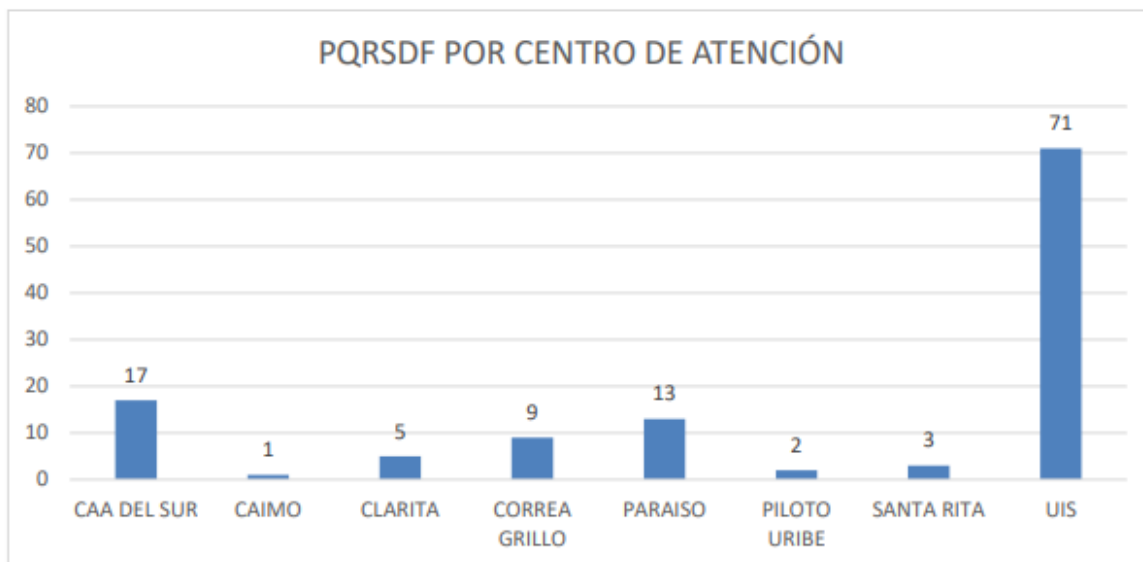
El estándar establecido de satisfacción es del 95% una vez aplicada la encuesta de satisfacción esta obtiene un porcentaje del (98%); de acuerdo a los resultados obtenidos, se determina que la satisfacción del servicio en general de Red Salud Armenia ESE, está cumpliendo el estándar de satisfacción.

El total de PQRSDf recibidas durante el mes de abril de 2024, de acuerdo al tipo se distribuye así:

| Descripción | ABRIL DE 2024 | | | | |
|---------------------|---------------|-------------|----------|------------|-------------|
| | SIAU | ASIG. CITAS | JURIDICA | TOTAL | PORCENTAJE |
| Petición | 2 | 5 | 5 | 12 | 10% |
| Queja | 35 | 12 | | 47 | 39% |
| Reclamo | 1 | | | 1 | 1% |
| Sugerencias | 6 | | | 6 | 5% |
| Denuncia | 0 | | | 0 | 0% |
| Felicitaciones | 55 | | | 55 | 45% |
| TOTAL PQRSDf | 99 | 17 | 5 | 121 | 100% |

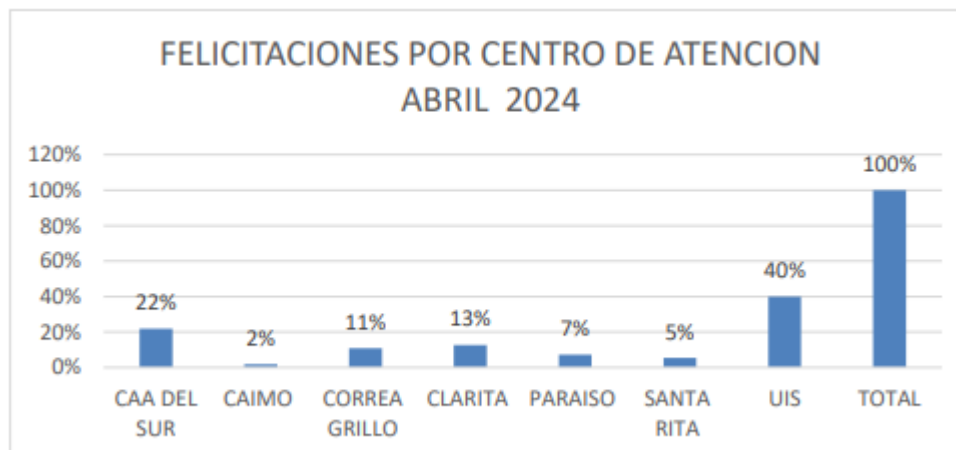
La distribución de PQRS recibidas de acuerdo al centro de atención se presenta así:

| PQRSDf POR CENTRO DE ATENCIÓN | SIAU | ASIG. CITAS | JURIDICA | TOTAL | PORCENTUAL |
|-------------------------------|-----------|-------------|----------|------------|-------------|
| CAA DEL SUR | 17 | | | 17 | 14% |
| CAIMO | 1 | | | 1 | 1% |
| CLARITA | 5 | | | 5 | 4% |
| CORREA GRILLO | 9 | | | 9 | 7% |
| PARAISO | 13 | | | 13 | 11% |
| PILOTO URIBE | 2 | | | 2 | 2% |
| SANTA RITA | 3 | | | 3 | 2% |
| UIS | 49 | 17 | 5 | 71 | 59% |
| TOTAL | 99 | 17 | 5 | 121 | 100% |



Felicitaciones:

| FELICITACIONES POR CENTRO DE ATENCION ABRIL 2024 | TOTAL | PORCENTUAL |
|--|-----------|-------------|
| CAA DEL SUR | 12 | 22% |
| CAIMO | 1 | 2% |
| CORREA GRILLO | 6 | 11% |
| CLARITA | 7 | 13% |
| PARAISO | 4 | 7% |
| SANTA RITA | 3 | 5% |
| UIS | 22 | 40% |
| TOTAL | 55 | 100% |





La distribución de PQRS recibidas durante abril de 2024 de acuerdo al motivo se presenta así:

| PQRSDF POR MOTIVO | SIAU | ASIG. CITAS | JURIDICA | TOTAL | PORCENTUAL |
|--------------------------|-----------|-------------|----------|------------|-------------|
| HISTORIA CLINICA | 0 | | 3 | 3 | 2% |
| ASIGNACION DE CITAS | 15 | 17 | | 32 | 26% |
| ATENCION AL USUARIO | 21 | | | 21 | 17% |
| DP ATENCION PREFERENCIA | 1 | | | 1 | 1% |
| FELICITACIONES | 55 | | | 55 | 45% |
| OTRO | | | 2 | 2 | 2% |
| TRASLADO POR COMPETENCIA | 4 | | | 4 | 3% |
| FARMACIA | 3 | | | 3 | 2% |
| TOTALES | 99 | 17 | 5 | 121 | 100% |



Dentro de los motivos que generan mayor cantidad de quejas se encuentran la dificultad para acceder a la asignación de citas con un porcentaje del 26%. Seguido a esto la atención al usuario brindada por auxiliares y profesionales se ubicó con un porcentaje de 17% de las quejas recepcionadas. Se realizó 4 cuatro traslados por competencia, que corresponde a un 3%, el servicio de farmacia recibió 3 tres quejas ubicándose en un 2%, igual que solicitud de historia clínica y de información que se clasifica como otro. Así mismo, ingreso una petición por el tema de atención preferencial. Es importante resaltar que para este mes la E.S.E recibió felicitaciones por un 45% donde indican los usuarios estar satisfechos por el servicio que se les está brindando.



La oportunidad en generar respuesta en el mes de abril de 2024:

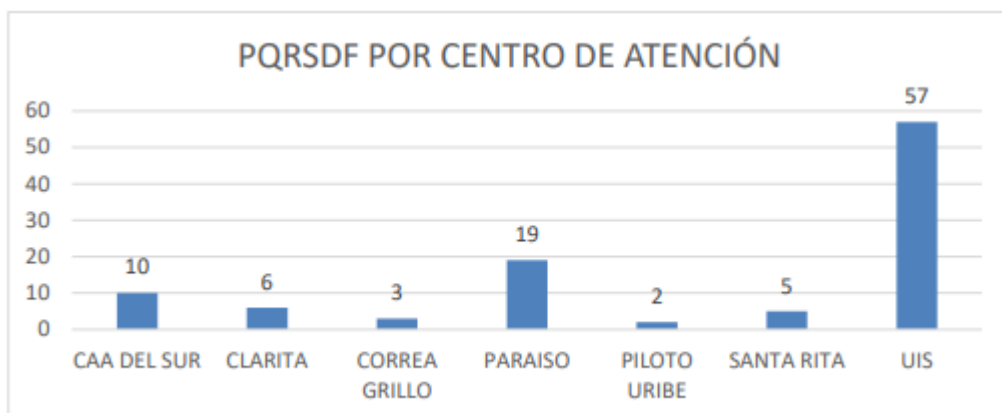
| OPORTUNIDAD | SIAU | ASIG. CITAS | JURIDICA | Total PROMEDIO |
|-------------|------|-------------|----------|----------------|
| PQRS | 8 | 2,8 | 8 | 6 días |

El total de PQRSDF recibidas durante el mes de Mayo de 2024, de acuerdo al tipo se distribuye así:

| Descripción | MAYO DE 2024 | | | | |
|---------------------|--------------|-------------|-----------|------------|-------------|
| | SIAU | ASIG. CITAS | JURIDICA | TOTAL | PORCENTAJE |
| Petición | 5 | 2 | 12 | 19 | 19% |
| Queja | 19 | 3 | | 22 | 22% |
| Reclamo | 0 | | | 0 | 0% |
| Sugerencias | 5 | | | 5 | 5% |
| Denuncia | 0 | | | 0 | 0% |
| Felicitaciones | 56 | | | 56 | 55% |
| TOTAL PQRSDF | 85 | 5 | 12 | 102 | 100% |

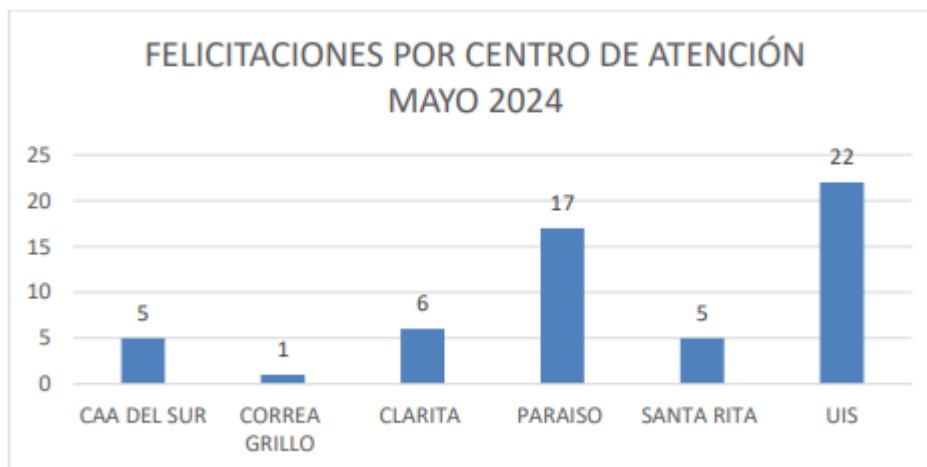
La distribución de PQRDFS recibidas de acuerdo al centro de atención se presenta así:

| PQRSF POR CENTRO DE ATENCIÓN | SIAU | ASIG. CITAS | JURIDICA | TOTAL | PORCENTUAL |
|------------------------------|-----------|-------------|-----------|------------|-------------|
| CAA DEL SUR | 10 | | | 10 | 10% |
| CAIMO | | | | 0 | 0% |
| CLARITA | 6 | | | 6 | 6% |
| CORREA GRILLO | 3 | | | 3 | 3% |
| PARAISO | 19 | | | 19 | 19% |
| PILOTO URIBE | 2 | | | 2 | 2% |
| SANTA RITA | 5 | | | 5 | 5% |
| UIS | 40 | 5 | 12 | 57 | 56% |
| TOTAL | 85 | 5 | 12 | 102 | 100% |



Felicitaciones:

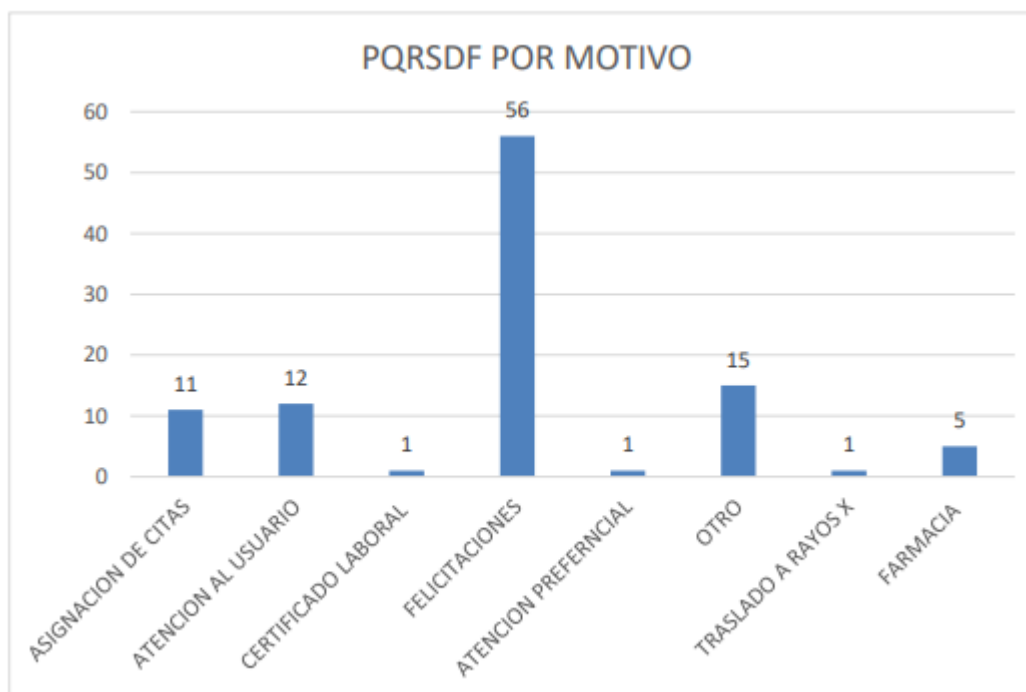
| FELICITACIONES POR CENTRO DE ATENCIÓN MAYO 2024 | TOTAL | PORCENTUAL |
|---|-----------|-------------|
| CAA DEL SUR | 5 | 9% |
| CORREA GRILLO | 1 | 2% |
| CLARITA | 6 | 11% |
| PARAISO | 17 | 30% |
| SANTA RITA | 5 | 9% |
| UIS | 22 | 39% |
| TOTAL | 56 | 100% |





La distribución de PQRSDf recibidas durante mayo de 2024 de acuerdo al motivo se presenta así:

| PQRSDf POR MOTIVO | SIAU | ASIG. CITAS | JURIDICA | TOTAL | PORCENTUAL |
|-----------------------|-----------|-------------|-----------|------------|-------------|
| ASIGNACION DE CITAS | 6 | 5 | | 11 | 11% |
| ATENCION AL USUARIO | 12 | | | 12 | 12% |
| CERTIFICADO LABORAL | 1 | | | 1 | 1% |
| FELICITACIONES | 56 | | | 56 | 55% |
| ATENCION PREFERENCIAL | 1 | | | 1 | 1% |
| OTRO | 3 | | 12 | 15 | 15% |
| TRASLADO A RAYOS X | 1 | | | 1 | 1% |
| FARMACIA | 5 | | | 5 | 5% |
| TOTALES | 85 | 5 | 12 | 102 | 100% |



Dentro de los motivos que generan mayor cantidad de quejas se encuentran la atención al usuario brindada por auxiliares y profesionales se ubicó con un porcentaje de 12% de las quejas recepcionadas y la dificultad para acceder a la asignación de citas con un porcentaje del 11%, el servicio de farmacia recibió 5 cinco quejas ubicándose en un 5%. Así mismo, se realizó 1 un traslado por competencia a clinimágenes que corresponde a un 1%, en otro se clasifica todas las solicitudes de información del área de jurídica ubicándose en un 16%. Así mismo, ingreso una

petición por el tema de atención preferencial y una petición de un certificado laboral.

Es importante resaltar que para este mes la E.S.E recibió felicitaciones por un 55% donde indican los usuarios estar satisfechos por el servicio que se les está brindando.

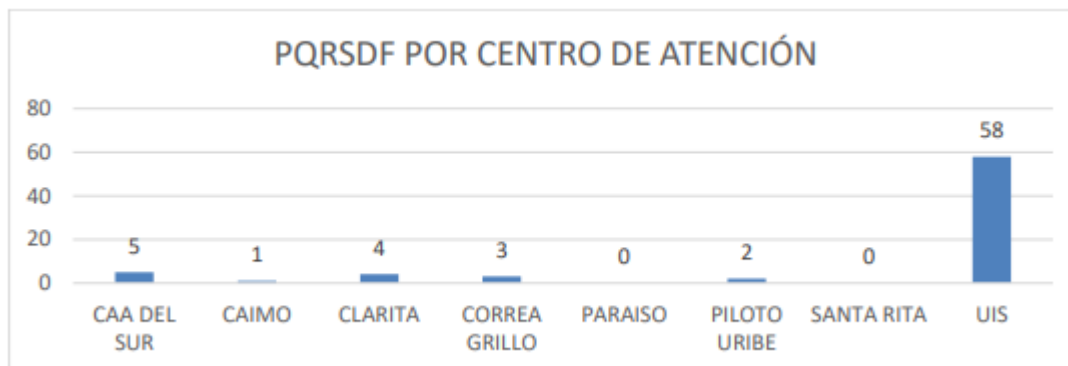
La oportunidad en generar respuesta en el mes de Mayo de 2024:

| OPORTUNIDAD | SIAU | ASIG. CITAS | JURIDICA | Total PROMEDIO |
|-------------|------|-------------|----------|----------------|
| PQRS | 8 | 3 | 8 | 6 días |

El total de PQRSDf recibidas durante el mes de junio de 2024, de acuerdo al tipo se distribuye así:

| Descripción | jun-24 | | | | |
|---------------------|-----------|-------------|-----------|-----------|-------------|
| | SIAU | ASIG. CITAS | JURIDICA | TOTAL | PORCENTAJE |
| Petición | 3 | 3 | 20 | 26 | 36% |
| Queja | 14 | 2 | | 16 | 22% |
| Reclamo | 0 | 1 | | 1 | 1% |
| Sugerencias | 1 | | | 1 | 1% |
| Denuncia | 0 | | | 0 | 0% |
| Felicitaciones | 29 | | | 29 | 40% |
| TOTAL PQRSDf | 47 | 6 | 20 | 73 | 100% |

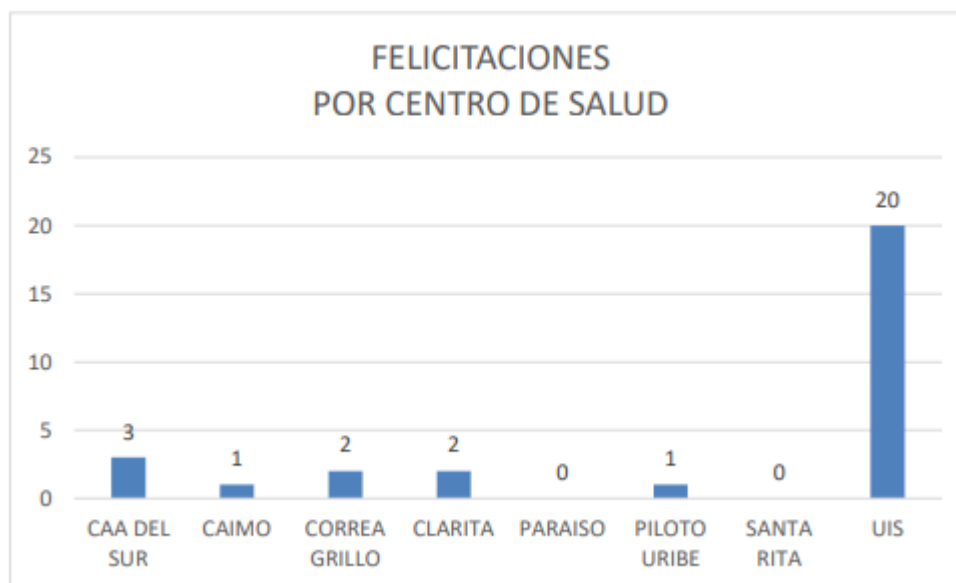
La distribución de PQRSDf recibidas de acuerdo al centro de atención se presenta así:





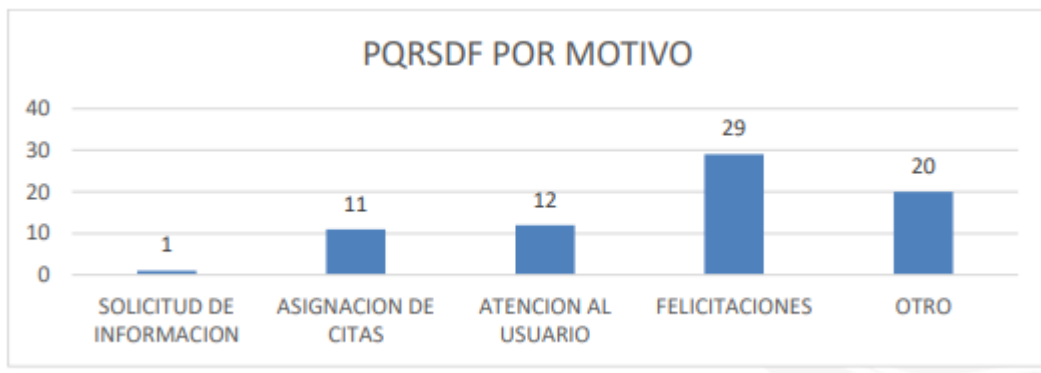
Felicitaciones:

| FELICITACIONES | JUNIO |
|----------------|-----------|
| CAA DEL SUR | 3 |
| CAIMO | 1 |
| CORREA GRILLO | 2 |
| CLARITA | 2 |
| PILOTO URIBE | 1 |
| UIS | 20 |
| TOTAL | 29 |



La distribución de PQRSDf recibidas durante junio de 2024 de acuerdo al motivo se presenta así:

| PQRSF POR MOTIVO | JUNIO | PORCENTUAL |
|--------------------------|-----------|-------------|
| SOLICITUD DE INFORMACION | 1 | 1% |
| ASIGNACION DE CITAS | 11 | 15% |
| ATENCION AL USUARIO | 12 | 16% |
| FELICITACIONES | 29 | 40% |
| OTRO | 20 | 27% |
| TOTALES | 73 | 100% |



Dentro de los motivos que generan mayor cantidad de quejas se encuentran la atención al usuario brindada por auxiliares y profesionales se ubicó con un porcentaje de 16% de las quejas recepcionadas y la dificultad para acceder a la asignación de citas con un porcentaje del 15%, Así mismo, se realizó 1 un traslado por competencia a jurídica que corresponde a un 1%, en otro se clasifica todas las solicitudes de información del área de jurídica ubicándose en un 27%. Es importante resaltar que para este mes la E.S.E recibió felicitaciones por un 40% donde indican los usuarios estar satisfechos por el servicio que se les está brindando.

La oportunidad en generar respuesta en el mes de junio de 2024:

| OPORTUNIDAD | SIAU | ASIG. CITAS | JURIDICA | Total PROMEDIO |
|-------------|------|-------------|----------|----------------|
| PQRS | 7 | 3 | 8 | 6 días |

Proporción de satisfacción global de los usuarios consolidado institucional (porcentaje).

El estándar establecido de satisfacción es del 95% una vez aplicada la encuesta de satisfacción esta obtiene un porcentaje del (96%); de acuerdo a los resultados obtenidos, se determina que la satisfacción del servicio en general de Red Salud Armenia ESE, está cumpliendo el estándar de satisfacción.

Conclusiones y recomendaciones de la Oficina de Control Interno.

- ✓ Contrastando las PQRSDf recibidas en el I semestre de la vigencia 2023, y el I semestre vigencia 2024 la mayor variación se presenta en las felicitaciones recibidas, mostrando incremento para el I semestre en usuarios satisfechos con el servicio que se les brinda por parte de Red Salud Armenia E.S.E; No obstante, otra variación representativa son las peticiones, donde los usuarios se quejan por **falta de disponibilidad de agenda**, y otros diversos temas por la cual interponen derechos de petición al área de jurídica; así como también, incrementaron los reclamos en 1; mientras que las quejas disminuyeron en 12 respecto del I semestre 2023. Ver cuadro siguiente:

| PQRSDF RECIBIDAS DURANTE LA VIGENCIA | | | |
|--------------------------------------|-----------------------|-----------------------|------------|
| Descripción | Total I semestre 2023 | Total I semestre 2024 | Variación |
| Petición | 10 | 108 | 98 |
| Queja | 167 | 155 | -12 |
| Reclamo | 7 | 8 | 1 |
| Solicitud | 15 | 14 | -1 |
| Denuncia | 0 | 0 | 0 |
| Felicitaciones | 72 | 235 | 163 |
| TOTAL PQRSF | 271 | 520 | 382 |

- ✓ En cuanto al promedio manejado de 6 días para dar respuesta a las PQRSDf recibidas durante el I semestre de la vigencia 2023, se evidencia que para la vigencia I semestre 2024 hubo un promedio de 6 el cual se sostiene, se muestra gestión y eficiencia en los tiempos.

| OPORTUNIDAD EN GENERAR RESPUESTA A LAS PQRSDF RECIBIDAS VIGENCIA | | | |
|--|-----------------|---|-----------------|
| PRIMER SEMESTRE 2023 | TIEMPO | PRIMER SEMESTRE 2024 | TIEMPO |
| ENERO | 7 días | ENERO | 6 días |
| FEBRERO | 6 días | FEBRERO | 6 días |
| MARZO | 7 días | MARZO | 8 días |
| ABRIL | 8 días | ABRIL | 6 días |
| MAYO | 5 días | MAYO | 6 días |
| JUNIO | 5 días | JUNIO | 6 días |
| Tiempo Promedio de respuesta en el semestre | 6 días promedio | Tiempo Promedio de respuesta en el semestre | 6 días promedio |



- ✓ Se evidencia que los principales motivos son persistentes en cuanto a la **asignación de citas y atención al usuario**, se recomienda realizar seguimiento a las actuaciones de los funcionarios y contratistas de la entidad implicados en las quejas que se presentan por mala atención para tomar las acciones respectivas en cada caso, además se recomienda también referente a la asignación de citas revisar los canales de atención con los que cuenta la entidad para el contacto con el usuario, brindar capacitación acerca de lenguaje claro y atención al usuario.
- ✓ Es de resaltar la labor del personal de la oficina del SIAU en la gestión adelantada en el seguimiento respecto al trámite y respuesta oportuna que se debe dar a las PQRSDF recibidas.
- ✓ Establecer mecanismos de control que permitan garantizar que las PQRSDF recibidas y tramitadas se encuentren debidamente archivadas y sus expedientes sean de fácil consulta, ya que estas constituyen una herramienta fundamental permitiendo conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen los usuarios a la hora de solicitar servicios, y que deben ser usada para el fortalecimiento en la calidad del servicio que presta Red Salud Armenia ESE.
- ✓ Continuar con la apertura de buzones como mínimo una vez a la semana en todos los puntos de atención, con el objetivo de hacer seguimiento de registro de las inconformidades, inquietudes y requerimientos de los usuarios, con el fin de enriquecer el proceso de atención al cliente y determinar las falencias por parte de Red Salud a la hora de prestar los servicios propios de su misión.

Durante el seguimiento en el primer cuatrimestre 2024 del Componente No. 04: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano del plan anticorrupción y atención al ciudadano, se evidencia en las actividades programadas el cumplimiento de ellas y el 100 % de avance así:

Se realizaron 209 encuestas distribuidas en todos los centros de atención, De acuerdo a los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas, se determina que la satisfacción del servicio en general de Red Salud Armenia ESE, se ubicó en un 98% en el primer trimestre de la vigencia 2024. No todos los servicios alcanzaron el estándar de satisfacción (95%).

Presentar el resultado trimestral de las encuestas de satisfacción en el Comité de Atención Centrada en el Usuario: Los resultados fueron presentados en el comité de Atención Centrada en el usuario y familia que se llevó a cabo el día 18 de abril de 2024 en la sala de juntas de la Unidad Intermedia del Sur.



Realizar apertura de buzones una vez a la semana en todos los puntos de atención: Se realiza apertura a los buzones de PQRSF, 2 veces a la semana los días martes y viernes a los centros de salud y en la UIS, el día miércoles al centro de salud del Caimo. Las actas de apertura, reposan en la oficina del SIAU.

Diligenciar Matriz AP-AU-FO-003 Recepción e Informe PQRSDF: Se evidencia en la Matriz MI-AU-FO-003 Recepción e Informe PQRSDF 2024, mediante la cual se le realiza seguimiento al trámite oportuno de las PQRS, y se encuentra actualizada.

Elaborar y presentar informe mensual de PQRSDF, al Comité de Ética: Durante el periodo enero - abril de 2024, realizaron 4 cuatro reuniones donde se rindió todos los informes de los que llevamos del año, ante el Comité de Ética el informe de las PQRSDF, correspondiente al cuatrimestre.

Socializar en todas las áreas y servicios de la ESE, el plegable de derechos y deberes de los usuarios: Se han realizado 260 socializaciones entre clientes internos y externos capacitados en el tema de derechos y deberes. La evidencia de registro de asistencia reposa en la oficina del SIAU, Archivo físico.

Continuar con las buenas prácticas dentro del proceso de Atención al Usuario, lo que ha permitido una mejor orientación al usuario cuando llega a la UIS con algún tipo de inconformidad o solicitud.

Concientizar desde la Gerencia y el área Jurídica a todas las áreas de la entidad de la importancia de generar las respuestas a las PQRSDF en los tiempos establecidos por el SIAU, para dar al usuario respuesta en los términos de Ley.

Fortalecer el área de atención al usuario SIAU con elementos tecnológicos propios, **como equipos de cómputo e impresora multifuncional con scanner, con el fin de agilizar el proceso y evitar sacar los expedientes del área correspondiente.**

LINA MARCELA SIERRA CORREA
Jefe De La Oficina Asesora De Control Interno
JULIO 15 2024.