



Red Salud Armenia E.S.E.

PA CUIDAR DE TODOS

Informe PQRSD primer semestre de 2023

Informe de seguimiento al trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, primer semestre vigencia 2023

Red Salud Armenia E.S.E.

El presente documento corresponde al Informe unificado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) 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 2023. 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, la Oficina de Control Interno tiene como fuentes la información aportada por la líder del SIAU registrada en la matriz de Recepción y Trámite de PQRSD y la verificación del archivo físico de las mismas.

DESARROLLO

De acuerdo a la información aportada y a las revisiones efectuadas, se presenta el consolidado de PQRS recibidas durante el primer semestre de 2023, así:

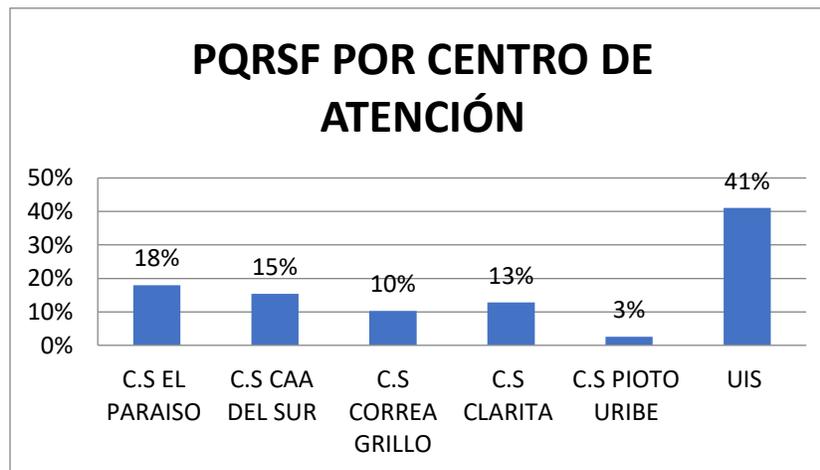
PQRS RECIBIDAS PRIMER SEMESTRE DE 2023							
Descripción	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-22	TOTAL
Petición	4	0	0	1	2	3	10
Queja	20	28	25	33	32	29	167
Reclamo	0	0	0	0	4	3	7
Solicitud	1	3	1	1	7	2	15
Felicitaciones	14	12	13	6	14	13	72
Sugerencias	0	0	0	0	1		0
TOTAL PQRS	39	43	39	41	59	50	271

Enero de 2023: El total de PQRS recepcionadas son 39.

El total de PQRS recibidas durante el mes de Enero de 2023 de acuerdo al tipo se distribuye así:

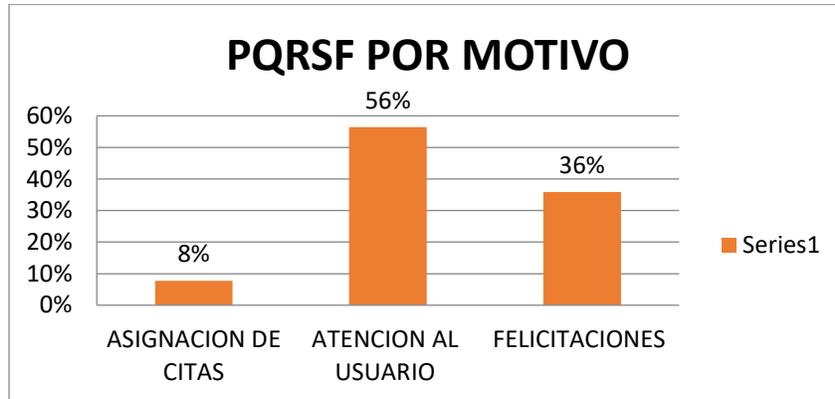
Descripción	Enero 2023
Petición	4
Queja	20
Reclamo	0
Solicitud	1
Felicitaciones	14
TOTAL PQRS	39

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



Felicitaciones: Caa del Sur (1), Correa Grillo (2), Clarita (1), y UIS (10)

La distribución de PQRS recibidas durante Enero de 2023 de acuerdo al motivo se presenta así:



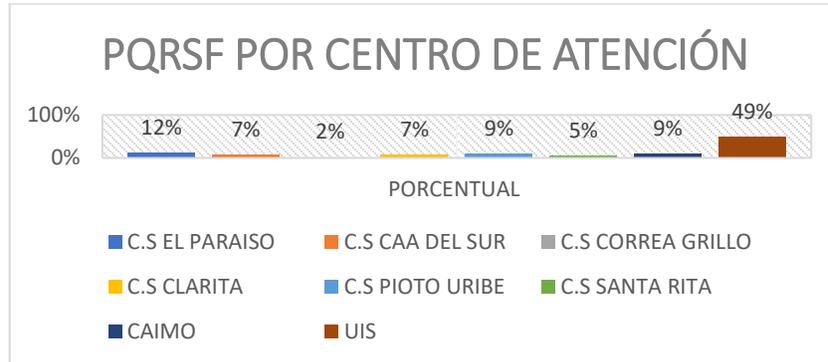
- Dentro de los motivos que generan mayor cantidad de quejas se encuentran la atención al usuario brindada por auxiliares y profesionales con un porcentaje de 56% de las quejas recepcionadas, de igual forma los usuarios se quejan de la dificultad para acceder a la asignación de citas con un porcentaje del 8%, es importante resaltar que para este mes la E.S.E recibió felicitaciones por un 36% donde indican los usuarios estar satisfechos por el servicio que se les está brindando.
- La oportunidad en el mes de enero de 2023 fue de 7 días en generar la respuesta los PQRS

Febrero de 2023: El total de PQRS recepcionadas son 43.

El total de PQRS recibidas durante el mes de febrero de 2023 de acuerdo al tipo se distribuye así:

Descripción	Febrero 2023
Petición	0
Queja	28
Reclamo	0
Solicitud	3
Felicitaciones	12
TOTAL PQRS	43

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



Felicitaciones: Correa Grillo (1), Paraíso (3), Piloto Uribe (3), Santa Rita (1), Caimo (3), UIS (1).

La distribución de PQRS recibidas durante Febrero de 2023 de acuerdo al motivo se presenta así:



Dentro de los motivos que generan mayor cantidad de quejas se encuentran la atención al usuario brindada por auxiliares y profesionales con un porcentaje de 40% de las quejas recepcionadas, de igual forma los usuarios se quejan de la dificultad para acceder a la asignación de citas con un porcentaje del 26%, es importante resaltar que para este mes la E.S.E recibió felicitaciones por un 28% donde indican los usuarios estar satisfechos por el servicio que se les está brindando, y refieren inconformidad con el servicio de Rayos X por 7%.

- La oportunidad en el mes de Febrero de 2023 fue de 6 días en generar la respuesta los PQRS

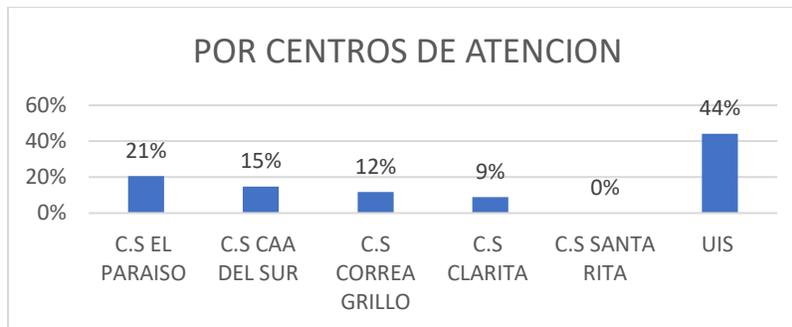
Marzo de 2023: El total de PQRS recepcionadas son 39.

El total de PQRS recibidas durante el mes marzo de 2023 de acuerdo al tipo se distribuye así:

Descripción	Marzo
Petición	0
Queja	25
Reclamo	0
Solicitud / sugerencias	1
Felicitaciones	13
TOTAL PQRS	39

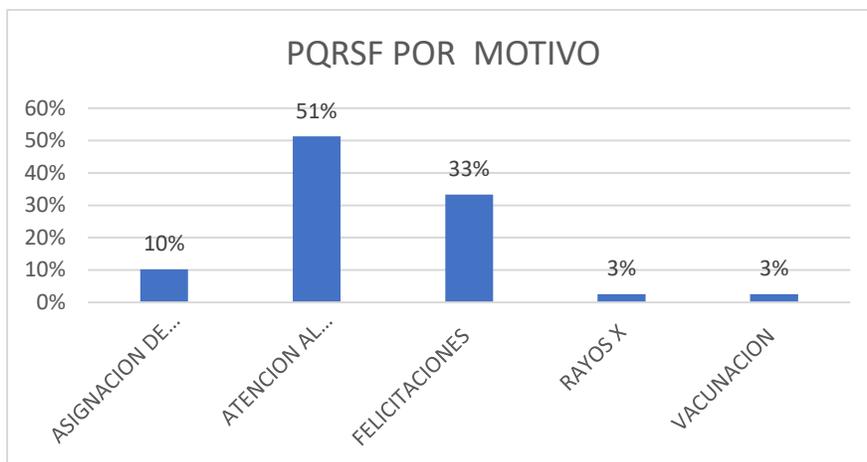
1

La distribución de PQRS en el mes de marzo de 2023 recibidas de acuerdo al centro de atención se presenta así:



Felicitaciones: Caa del Sur (2), Clarita (1), Correa Grillo (3), Paraíso (2), Piloto Uribe (1), UIS (4).
Total de 13 felicitaciones.

La distribución de PQRS recibidas durante el mes de Marzo de 2023 de acuerdo al motivo se presenta así:



Dentro de los motivos que generan mayor cantidad de quejas se encuentran:

Atención al usuario con 51%, seguida de asignación de citas con un 10% de insatisfacción con el servicio, los usuarios expresan inconformidad por el servicio ya que es muy difícil para establecer comunicación con los canales, pasan horas intentando comunicarse mediante las líneas proporcionadas sin ninguna atención. Igualmente, se recepción quejas por el servicio de Rayos x y una solicitud con 1% por vacunación para que vuelva el servicio al Centro de Salud el Paraíso.

Tenemos un 33% en felicitaciones de usuarios satisfechos con los servicios que oferta la E.S.E y con la atención que brindan los colaboradores.

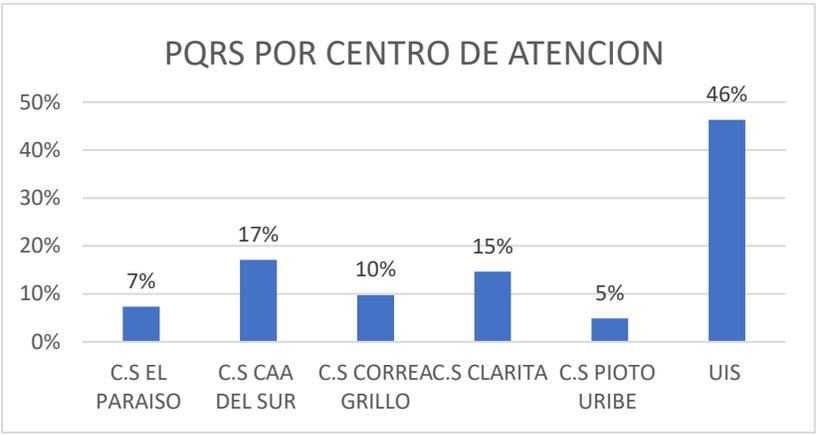
- La oportunidad en el mes de Marzo de 2023 fue de 7 días en generar la respuesta los PQRS

Abril de 2023: El total de PQRS recepcionadas son 41:

El total de PQRS recibidas durante el mes de abril de 2023 de acuerdo al tipo se distribuye así:

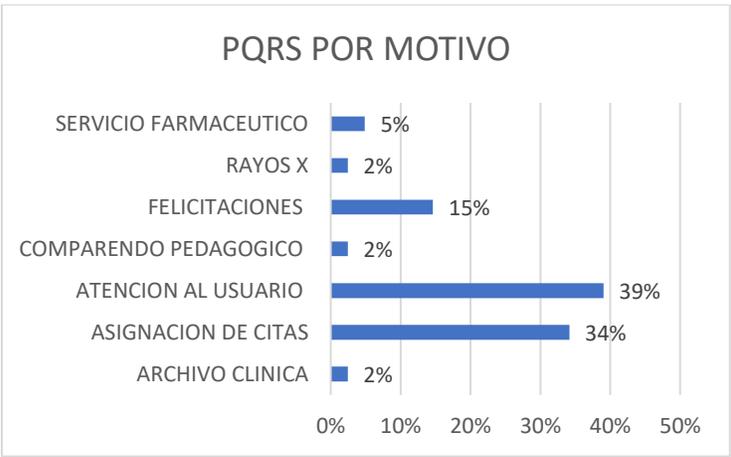
Descripción	Abril 2023
Petición	1
Queja	33
Reclamo	0
Solicitud	1
Felicitaciones	6
TOTAL PQRS	41

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



Felicitaciones: Clarita (2), Correa Grillo (1), Piloto Uribe (2), UIS (2).

La distribución de PQRS recibidas durante Abril de 2023 de acuerdo al motivo se presenta así:



Dentro de los motivos que generan mayor cantidad de quejas se encuentran la atención al usuario brindada por auxiliares y profesionales con un porcentaje de 39% de las quejas recepcionadas, de igual forma los usuarios se quejan de la dificultad para acceder a la asignación de citas con un porcentaje del 34%, es importante resaltar que para este mes la E.S.E recibió felicitaciones por un 15% donde indican los usuarios estar satisfechos por el servicio que se les está brindando, y refieren inconformidad con el servicio de farmacia con un 5 % y de Rayos X, Archivo clínico y comparendo pedagógico por 2%.

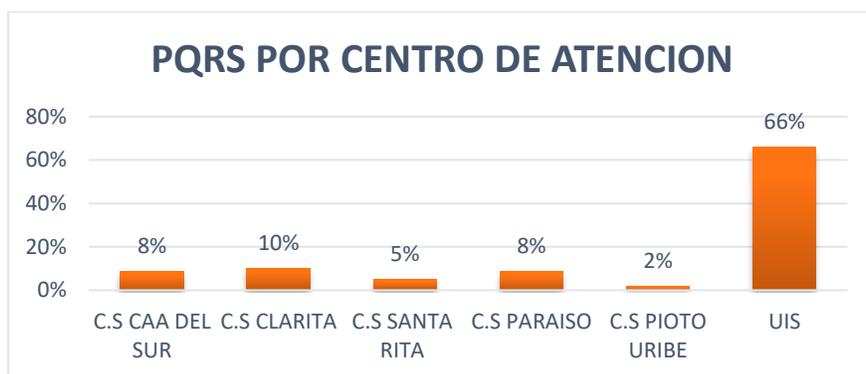
- La oportunidad en el mes de abril de 2023 fue de 8 días en generar la respuesta los PQRS.

Mayo de 2023: El total de PQRS recepcionadas son 59:

El total de PQRS recibidas durante el mes de Mayo de 2023 de acuerdo al tipo se distribuye así:

Descripción	MAYO 2023
Petición	2
Queja	32
Reclamo	4
Solicitud	7
Felicitaciones	14
TOTAL PQRS	59

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



Felicitaciones: Caa del Sur (2), Clarita (4), Paraíso (1), Piloto Uribe (1), UIS (6).

La distribución de PQRS recibidas durante MAYO de 2023 de acuerdo al motivo se presenta así:



Dentro de los motivos que generan mayor cantidad de quejas se encuentran el servicio farmacéutico, ubicándose en un 20% donde refieren inconformidad por la demora atención; seguida de esta se encuentra la atención al usuario brindada por auxiliares y profesionales con un porcentaje de 17% de las quejas recepcionadas, de igual forma los usuarios se quejan de la dificultad para acceder a la asignación de citas y citas mal agendadas con un porcentaje del 17%.

Es importante resaltar que para este mes la E.S.E recibió felicitaciones por un 24% donde indican los usuarios estar satisfechos por el servicio que se les está brindando.

Igualmente, los usuarios refieren inconformidad con el servicio de Rayos X en un 3%, también se recepcionó para el área de Archivo clínico solicitudes de historias clínicas por un 3%, el 2% de los usuarios refieren inconformidad con la Estrategia del comparendo pedagógico.

La atención en facturación se ubicó en un 5% donde los usuarios estaban inconformes con la atención brindada y para finalizar los usuarios presentaron inconformidad con el ruido de un equipo odontológico en el Centro de Salud Santa Rita y por parte de vacunación se recibió una solicitud de llevar nuevamente el servicio vacunación al centro de salud el Paraíso ubicándose en un 2% y una solicitud de intervención con la EPS Asmet Salud por la no entrega de medicamentos ubicándose en 2%.

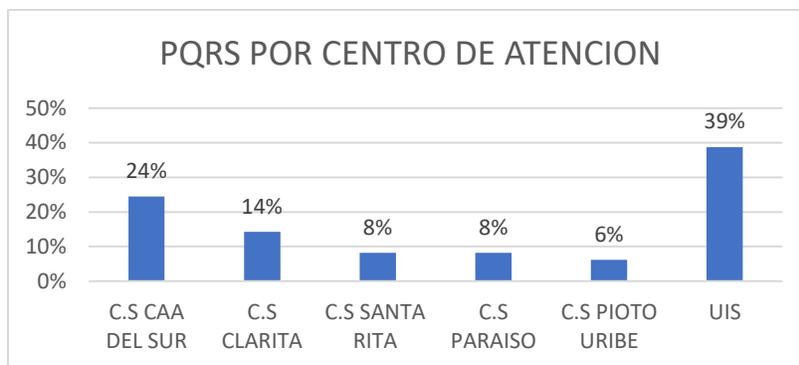
- La oportunidad en el mes de mayo de 2023 fue de 5 días en generar la respuesta los PQRS

Junio de 2023: El total de PQRS recepcionadas son 50.

El total de PQRS recibidas durante el mes de Junio de 2023 de acuerdo al tipo se distribuye así:

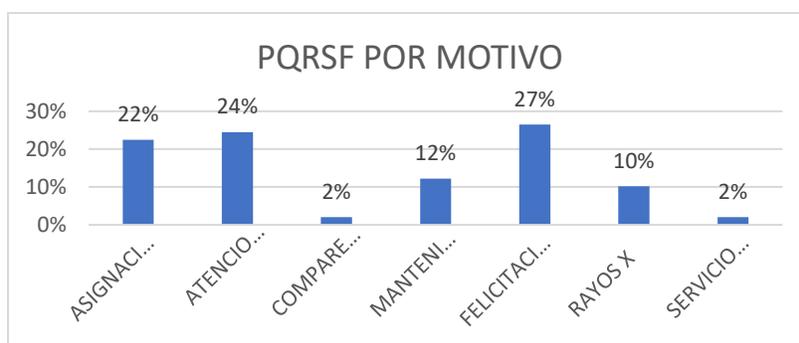
Descripción	Junio 2023
Petición	3
Queja	29
Reclamo	3
Solicitud	2
Felicitaciones	13
TOTAL PQRS	50

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



Felicitaciones: C.S La Clarita (7), Paraíso (2), UIS (3), Piloto Uribe (1).

La distribución de PQRS recibidas durante junio de 2023 de acuerdo al motivo se presenta así:



Dentro de los motivos que generan mayor cantidad de quejas se encuentran la atención al usuario con un 24% de la atención brindada por auxiliares y profesionales, seguida está la asignación de citas con un 22% el mayor motivo de inconformidad es por cancelación de citas, seguido de un 12% en mantenimiento de equipos, el servicio de farmacia y comparendo pedagógico con un 2% cada uno, un 10% para rayos x. Es importante resaltar que para este mes la E.S.E recibió felicitaciones por un 27% donde indican los usuarios estar satisfechos por el servicio que la E.S.E. les brinda.

- La oportunidad en el mes Junio de 2022 fue de 5 días en generar la respuesta los PQRS

Conclusiones y recomendaciones de la Oficina de Control Interno.

Se evidencia que los principales motivos son persistentes en cuanto a la atención al usuario y asignación de citas, para lo cual como medida para mejorar la calidad en la prestación del servicio se recomienda que se realicen jornadas de capacitación acerca de lenguaje claro y atención al usuario.

Dentro de los indicadores mostrados en el informe de PQRS, se deja claro que un alto número de usuarios están satisfechos con el servicio que se les brinda por parte de Red Salud Armenia E.S.E., y es menester aclarar que aunque se encuentre alto el porcentaje se debe buscar para el segundo semestre del año en curso subir el porcentaje de las felicitaciones, pues sirve como herramienta para medir la gestión de la entidad.

Resaltando las felicitaciones donde indican los usuarios estar satisfechos por el servicio que la E.S.E, se recomienda realizar jornadas de motivación al personal que son felicitadas por la prestación del servicio.

Se evidencia, con el contenido del informe que el tiempo de respuesta durante el periodo osciló entre 5 a 8 días, por lo que se resalta la oportunidad y eficacia con la que la entidad le brinda respuesta a las peticiones presentadas por los usuarios.

7

Se recomienda realizar seguimiento a las actuaciones de los funcionarios 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.

Se recomienda continuar con la metodología que se viene aplicando para la realización del seguimiento de las PQRS, pues es clara y concisa, por lo que se resalta el trabajo de la referente SIAU en cuanto al tema del informe.

Establecer mecanismos de control que permitan garantizar que las PQRS recibidas y tramitadas se encuentren debidamente archivadas y sus expedientes sean de fácil consulta.

Durante el seguimiento en el primer cuatrimestre 2023 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 % de avance así:

Medir la percepción de la satisfacción de los usuarios en los diferentes servicios, a través de la aplicación de encuestas de satisfacción: Se realizaron 712 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 2023. No todos los servicios alcanzaron el estándar de satisfacción (95%), por lo que deben entrar en plan de mejora.

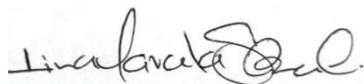
Presentar el resultado trimestral de las encuestas de satisfacción en el Comité de Atención Centrada en el Usuario: Los resultados fueron presentados en el comité de Atención Centrada en el usuario y familia que se llevó a cabo el día 11 de abril de 2023 en la sala de juntas de la Unidad Intermedia del 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 PQRSD: Se evidencia que la Matriz Recepción e Informe PQRSD AP-AU-FO-003, mediante la cual se le realiza seguimiento al trámite oportuno de las PQRS, se encuentra actualizada.

Elaborar y presentar informe mensual de PQRSD, al Comité de Ética: Durante el periodo enero - abril de 2023, realizaron dos reuniones, en la primera no se presentó informes por falta de quorum. En la segunda realizada en el mes de abril se rindieron todos los informes de la vigencia, ante el Comité de Ética. El informe de las PQRSF, correspondiente al primer cuatrimestre 2023.

Socializar en todas las áreas y servicios de la ESE, el plegable de derechos y deberes de los usuarios: Se han realizado 557 socializaciones entre clientes internos y externos capacitados en el tema de derechos y deberes. Las evidencias de registro de asistencia reposa en la oficina del SIAU, Archivo físico.



LINA MARCELA SIERRA CORREA
Jefe De La Oficina Asesora De Control Interno