



# Red Salud Armenia E.S.E.

PA CUIDAR DE TODOS

Informe PQRSDF segundo semestre de 2023

# Informe de seguimiento al trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones

segundo semestre vigencia 2023

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 julio y el 31 de diciembre 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, 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 segundo semestre de 2023, así:

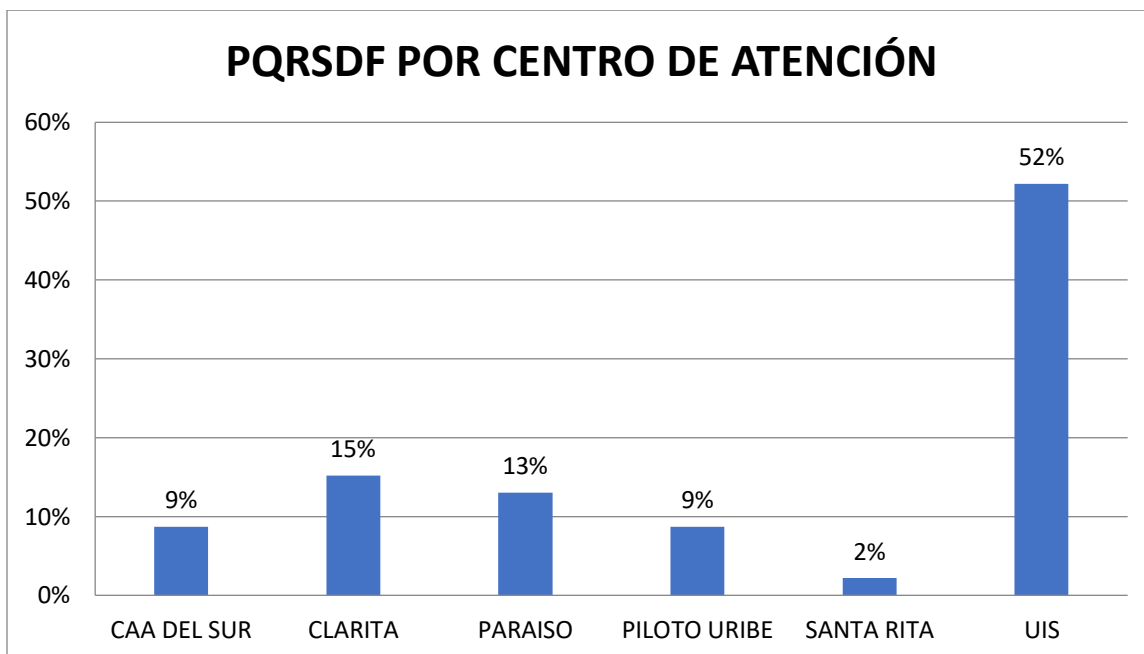
Descripción	Julio	Agosto	Septiem	Octubre	Noviem	Diciem	Total
Petición	0	76	60	31	43	16	226
Queja	18	37	21	25	31	11	143
Reclamo	2	6	1	1	1	1	12
Solicitud	4	1	2	1	2	1	11
Denuncia	0	1	0	0	0	0	1
Felicitaciones	22	50	65	68	37	18	260
<b>TOTAL PQRSF</b>	<b>46</b>	<b>171</b>	<b>149</b>	<b>126</b>	<b>114</b>	<b>47</b>	<b>653</b>

**Julio de 2023:** El total de PQRSDF recepcionadas son 46.

El total de PQRSF recibidas durante el mes de Julio de 2023 de acuerdo al tipo se distribuye así:

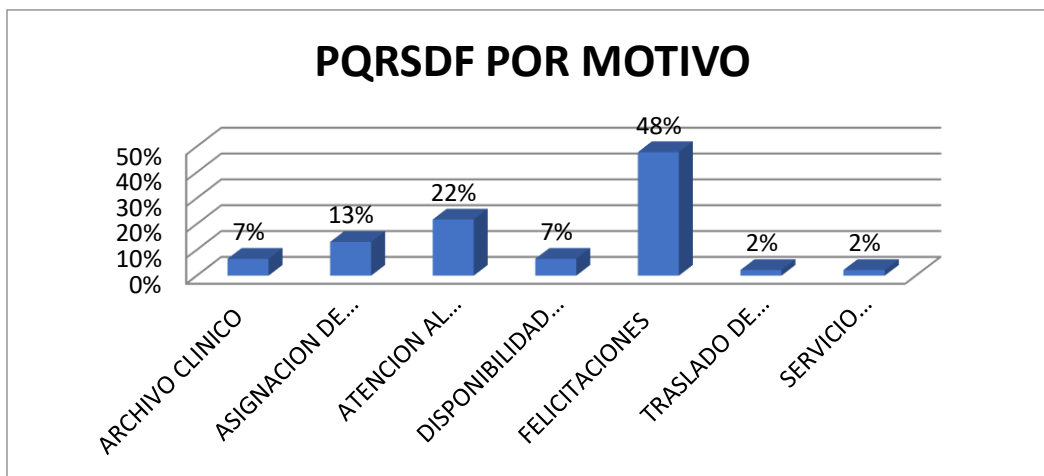
Descripción	Julio 2023
Petición	0
Queja	18
Reclamo	2
Solicitud	4
Felicitaciones	22
<b>TOTAL PQRSF</b>	<b>46</b>

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



Felicitaciones: Caa del Sur (1), Clarita (5), Paraíso (2), UIS (14).

La distribución de PQRSDF recibidas durante Julio de 2023 de acuerdo al motivo se presenta así:



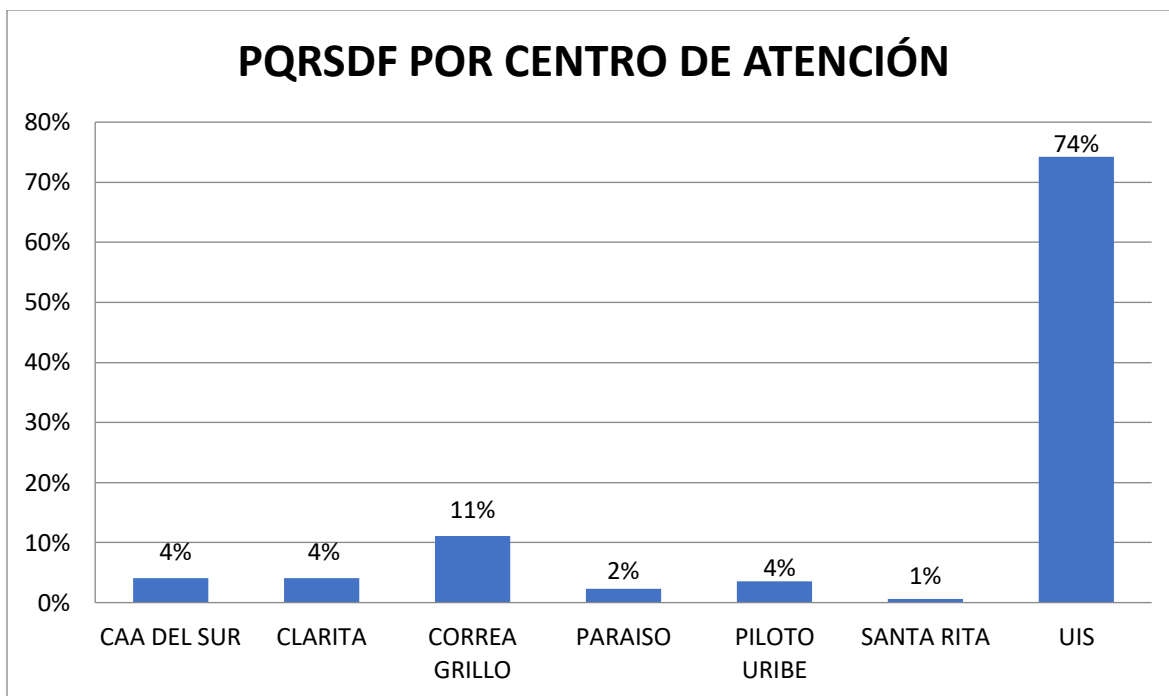
- Dentro de los motivos que generan mayor cantidad de quejas se encuentran la atención al usuario brindada por auxiliares y profesionales con un porcentaje de 22% de las quejas recepcionadas, de igual forma los usuarios se quejan de la dificultad para acceder a la asignación de citas con un porcentaje del 13%, por disponibilidad de agenda 7%, Solicitud de Historia Clínica 7%, traslado de queja a una solicitud de intervención con la EPS Asmet Salud por la no entrega de medicamentos ubicándose en 2%.y servicio farmacéutico se ubicó en 2%.
- Es importante resaltar que para este mes la E.S.E recibió felicitaciones por un 48% donde indican los usuarios estar satisfechos por el servicio que se les está brindando.

**Agosto de 2023:** El total de PQRSDF recepcionadas son 43.

El total de PQRSDF recibidas durante el mes de agosto de 2023 de acuerdo al tipo se distribuye así:

Descripción	AGOSTO				
	SIAU	ASIG. CITAS	JURIDICA	TOTAL	PORC. %
Petición	11	46	19	76	44%
Queja	28	9	0	37	22%
Reclamo	1	5	0	6	4%
Sugerencias	1	0	0	1	1%
Denuncia	1	0	0	1	1%
Felicitaciones	50	0	0	50	29%
<b>TOTAL PQRSDF</b>	<b>92</b>	<b>60</b>	<b>19</b>	<b>171</b>	<b>100%</b>

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



La distribución de PQRSDf recibidas durante agosto de 2023 de acuerdo al motivo se presenta así:

PQRSF POR MOTIVO	SIAU	ASIG. CITAS	JURIDICA	TOTAL	%
ARCHIVO CLINICO	1	0	1	2	1%
ASIGNACION DE CITAS	13	58	0	71	42%
ATENCION AL USUARIO	16	0	0	16	9%
CERTIFICADO LABORAL	2	0	0	2	1%
COMAPRENDO PEDAGOGICO	1	0	0	1	1%
DISPONIBILIDAD DE AGENDA	4	0	0	4	2%
FELICITACIONES	50	0	0	50	29%
OTRO	1	0	15	16	9%
MANTENIMIENTO DE EQUIPOS	0	0	1	1	1%
SERVICIO FARMACEUTICO	3	0	2	5	3%
VACUNACION	1	0	0	1	1%
RAYOS X	0	2	0	2	1%
<b>TOTALES</b>	<b>92</b>	<b>60</b>	<b>19</b>	<b>171</b>	<b>100%</b>

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 42% 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 42%, de igual

forma los usuarios se quejan por disponibilidad de agenda 2%, en otros se ubica en un 9% que son los diversos temas por la cual le interponen los derechos de petición al área de jurídica, el servicio farmacéutico se ubicó en 3% y los demás motivos se ubicaron en 1% cada uno.

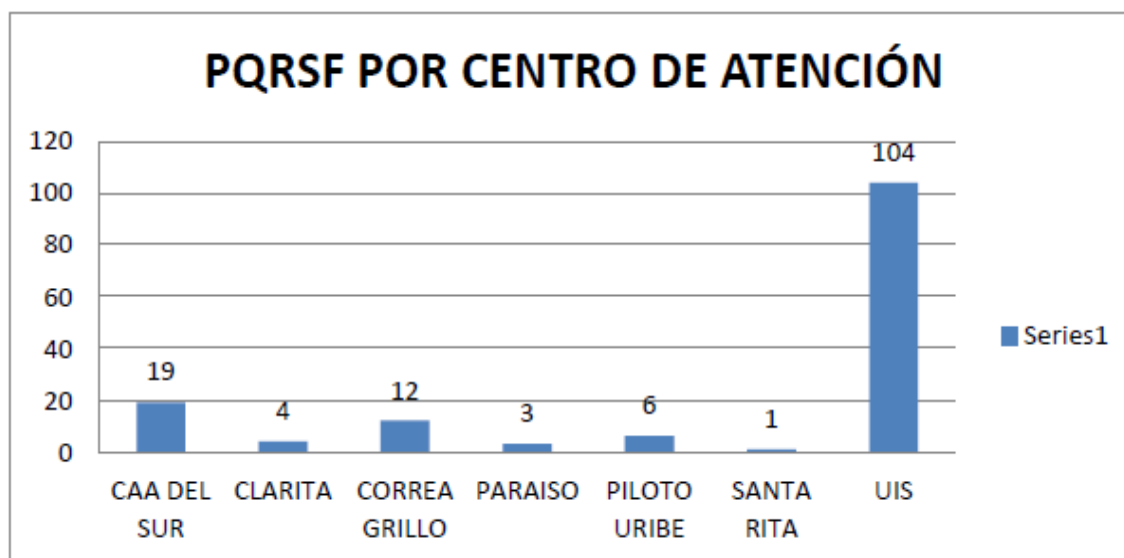
Es importante resaltar que para este mes la E.S.E recibió felicitaciones por un 29% donde indican los usuarios estar satisfechos por el servicio que se les está brindando.

**Septiembre de 2023:** El total de PQRSDf recepcionadas son 149.

El total de PQRSDf recibidas durante el mes septiembre de 2023 de acuerdo al tipo se distribuye así:

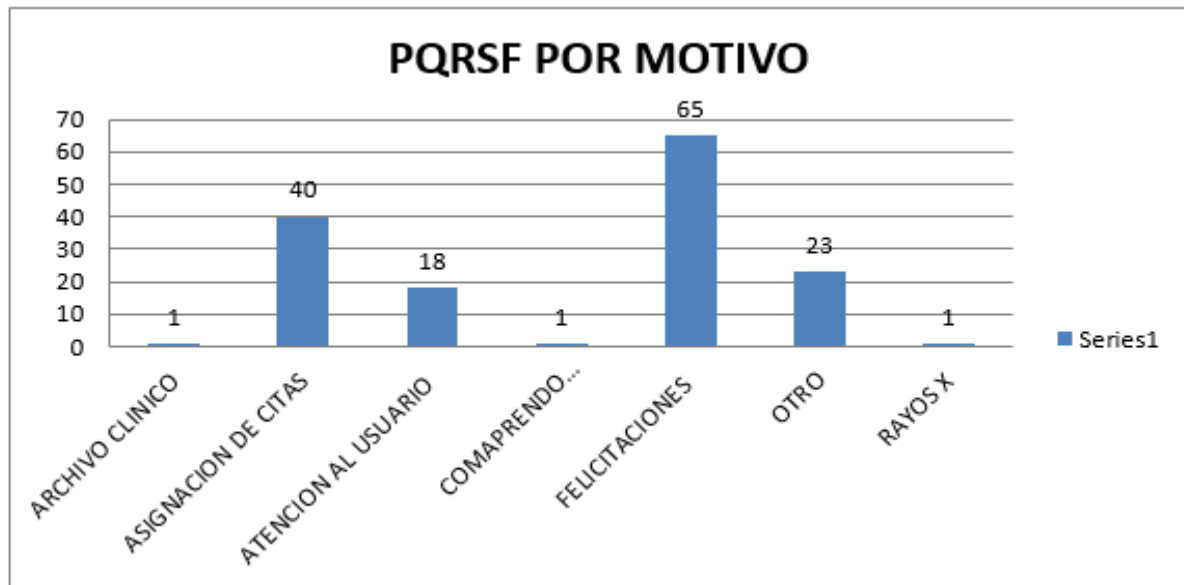
Descripción	SEPTIEMBRE				
	SIAU	ASIG. CITAS	JURIDICA	TOTAL	PORC. %
Petición	5	32	23	60	40%
Queja	21			21	14%
Reclamo	1			1	1%
Sugerencias	2			2	1%
Denuncia	0			0	0%
Felicitaciones	65			65	44%
<b>TOTAL PQRSDf</b>	<b>94</b>	<b>32</b>	<b>23</b>	<b>149</b>	<b>100%</b>

La distribución de PQRSDf en el mes de septiembre 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 PQRSDf recibidas durante el mes de septiembre de 2023 de acuerdo al motivo se presenta así:



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 27%. Seguido a esto la atención al usuario brindada por auxiliares y profesionales se ubicó con un porcentaje de 18% de las quejas recepcionadas, en otros se ubica en un 15% que son los diversos temas por la cual le interponen los derechos de petición al área de jurídica, y los demás motivos archivo clínico, comparendo pedagógico y rayos x se ubicaron en 1% cada uno.

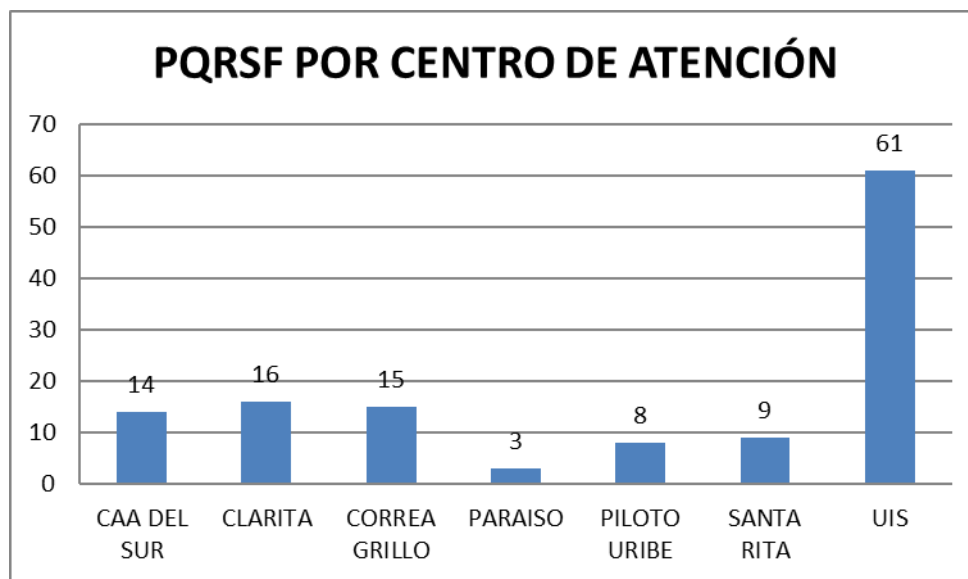
Es importante resaltar que para este mes la E.S.E recibió felicitaciones por un 44% donde indican los usuarios estar satisfechos por el servicio que se les está brindando.

**Octubre de 2023:** El total de PQRSDf recepcionadas son 126:

El total de PQRSDf recibidas durante el mes de octubre de 2023 de acuerdo al tipo se distribuye así:

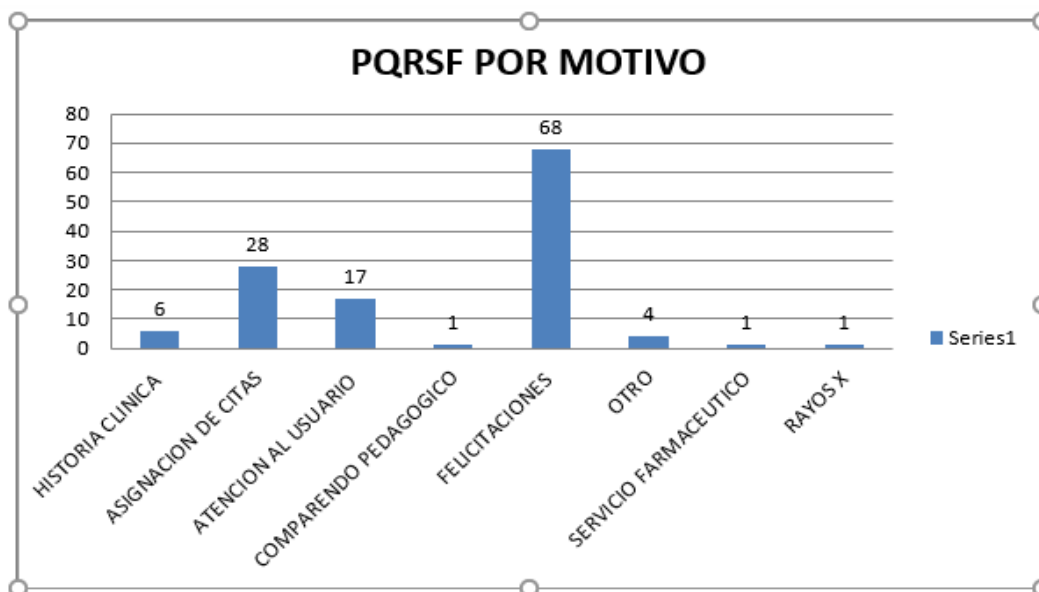
Descripción	Octubre				
	SIAU	ASIG. CITAS	JURIDICA	TOTAL	PORC. %
Petición	3	19	9	31	25%
Queja	25	0	0	25	20%
Reclamo	1	0	0	1	1%
Sugerencias	1	0	0	1	1%
Denuncia	0	0	0	0	0%
Felicitaciones	68	0	0	68	54%
<b>TOTAL PQRSDF</b>	<b>98</b>	<b>19</b>	<b>9</b>	<b>126</b>	<b>100%</b>

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



La distribución de PQRSDF recibidas durante Octubre de 2023 de acuerdo al motivo se presenta así:





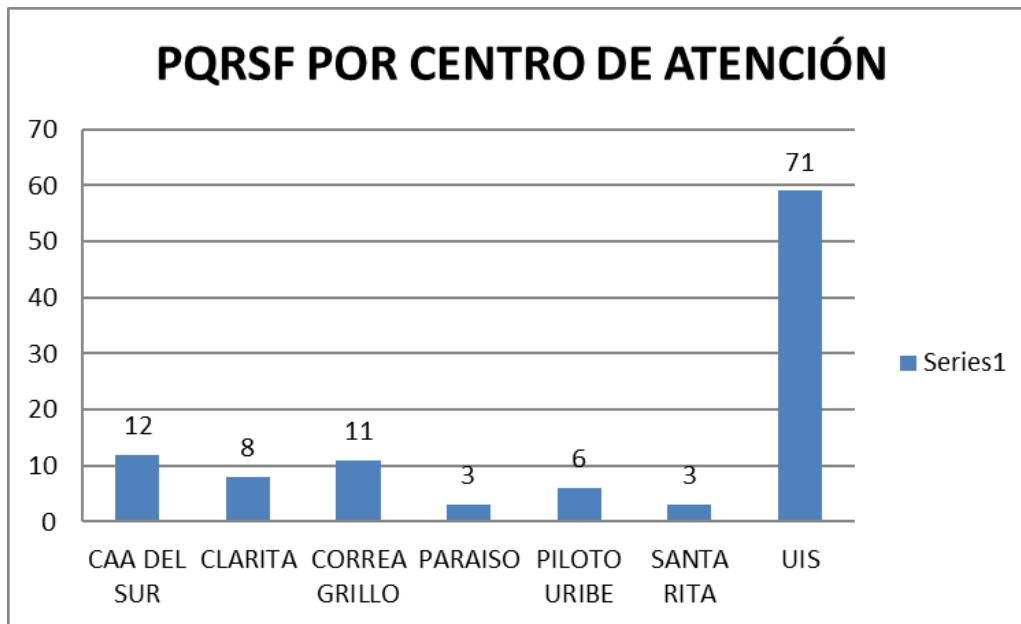
- Dentro de los motivos que generan mayor cantidad de quejas se encuentran la dificultad para acceder a la asignación de citas con un porcentaje del 22%. Seguido a esto la atención al usuario brindada por auxiliares y profesionales se ubicó con un porcentaje de 13% de las quejas recepcionadas, de igual forma un 5% corresponde a solicitud Historia Clínica, en la variable otro se ubica en un 3% que son los diversos temas por la cual le interponen los derechos de petición al área de jurídica, el servicio farmacéutico y los demás motivos se ubicaron en 1% cada uno.
- Es importante resaltar que para este mes la E.S.E recibió felicitaciones por un 68% donde indican los usuarios estar satisfechos por el servicio que se les está brindando.

**Noviembre de 2023:** El total de PQRSDF recepcionadas son 114:

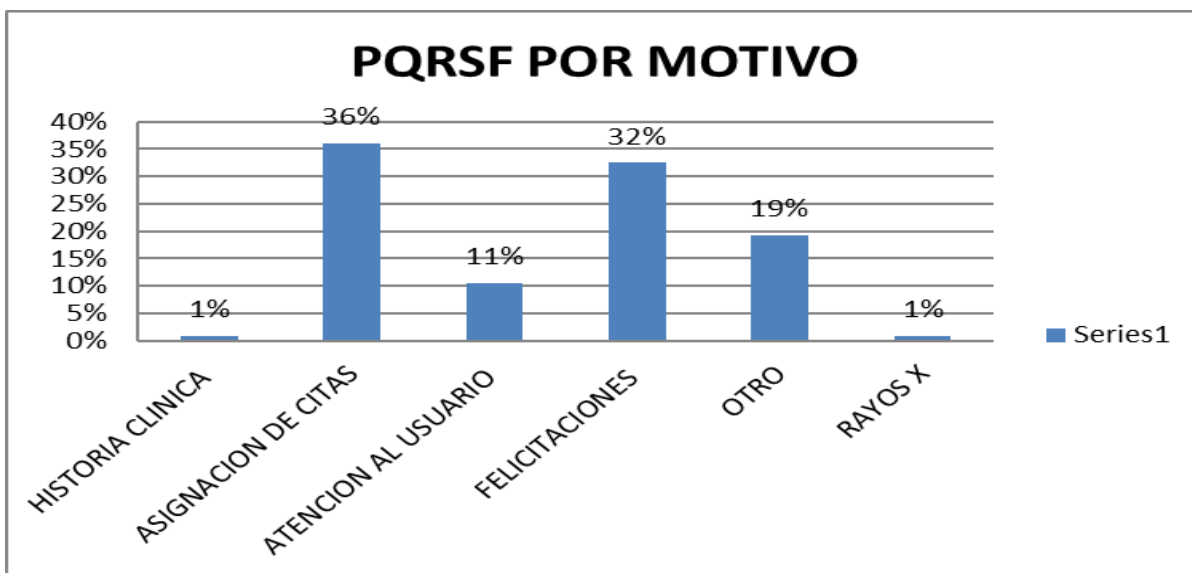
El total de PQRSDF recibidas durante el mes de noviembre de 2023 de acuerdo al tipo se distribuye así:

Descripción	Noviembre				
	SIAU	ASIG. CITAS	JURIDICA	TOTAL	PORC. %
Petición	3	27	13	43	38%
Queja	31	0		31	27%
Reclamo	1	0		1	1%
Sugerencias	2	0		2	2%
Denuncia	0	0		0	0%
Felicitaciones	37	0		37	32%
<b>TOTAL PQRSDF</b>	<b>74</b>	<b>27</b>	<b>13</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>

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



La distribución de PQRSDf recibidas durante noviembre de 2023 de acuerdo al motivo se presenta así:



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 36%. Seguido a esto la atención al usuario brindada por auxiliares y profesionales se ubicó con un porcentaje de 11% de las quejas recepcionadas, de igual forma un 1% corresponde a solicitud Historia Clínica, en la variable otros se ubican en un 19% que son los

diversos temas por la cual le interponen los derechos de petición al área de jurídica, y el servicio de rayos x con 1%.

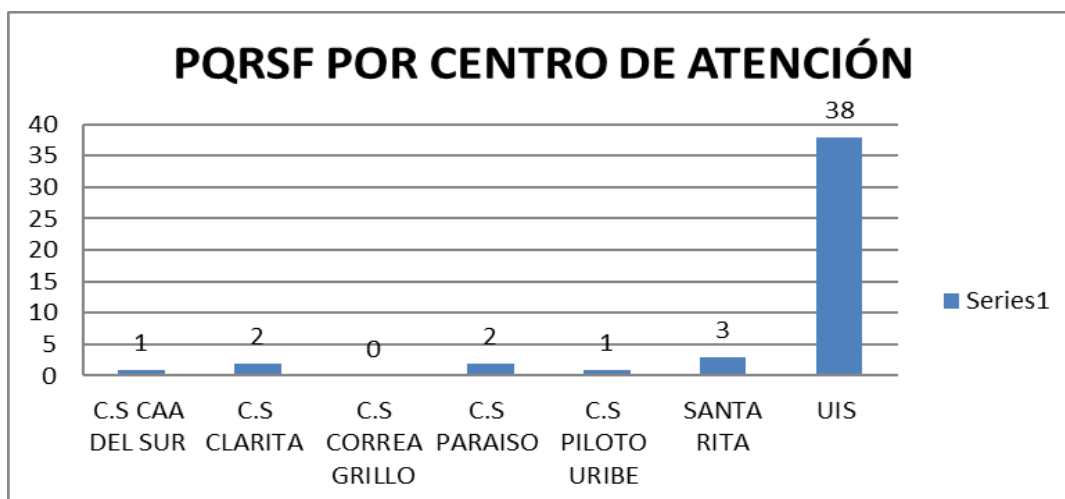
Es importante resaltar que para este mes la E.S.E recibió felicitaciones por un 32% donde indican los usuarios estar satisfechos por el servicio que se les está brindando.

**Diciembre de 2023:** El total de PQRSDf recepcionadas son 50.

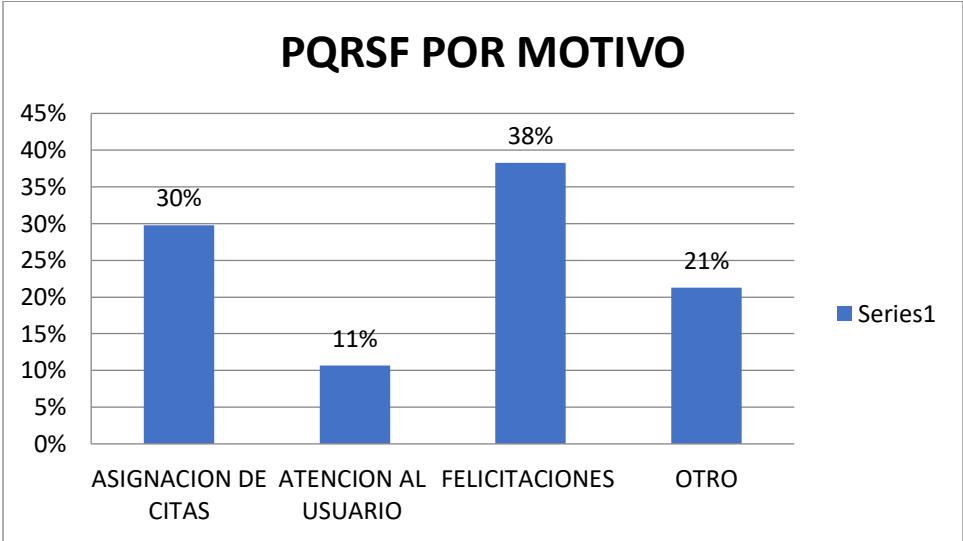
El total de PQRSDf recibidas durante el mes de diciembre de 2023 de acuerdo al tipo se distribuye así:

Descripción	Diciembre				
	SIAU	ASIG. CITAS	JURIDICA	TOTAL	PORC. %
Petición	4	3	9	16	34%
Queja	5	6	-	11	23%
Reclamo	1	-	-	1	2%
Sugerencias	1	-	-	1	2%
Denuncia	-	-	-	-	0%
Felicitaciones	18	-	-	18	38%
<b>TOTAL PQRSDf</b>	<b>29</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>

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



La distribución de PQRSDf recibidas durante diciembre de 2023 de acuerdo al motivo se presenta así:



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 11% de las quejas recepcionadas, de igual forma en la variable otros se ubican en un 21% que son los diversos temas por la cual le interponen los derechos de petición al área de jurídica. 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 diciembre de 2023 fue de: 6 días.

## Conclusiones y recomendaciones de la Oficina de Control Interno.

- ✓ Contrastando las PQRSDf recibidas en el I y II semestre, la mayor variación se presenta en las felicitaciones recibidas, mostrando incremento para el II 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; mientras que las quejas disminuyeron en 24 respecto del semestre anterior. Ver cuadro siguiente:

PQRSDf RECIBIDAS DURANTE LA VIGENCIA 2023			
Descripción	Total I semestre	Total II semestre	Variación
Petición	10	226	216
Queja	167	143	-24
Reclamo	7	12	5
Solicitud	15	11	-4
Denuncia	0	1	1
Felicitaciones	72	260	188
<b>TOTAL PQRSDf</b>	<b>271</b>	<b>653</b>	<b>382</b>

- ✓ En cuanto al promedio manejado entre 6 a 5 días respectivamente, para dar respuesta a las PQRSDf recibidas durante la vigencia 2023, se evidencia gestión y eficiencia, en los tiempos para dar respuesta a las PQRSDf por parte de la Entidad, como se muestra a continuación:

OPORTUNIDAD EN GENERAR RESPUESTA A LAS PQRSDf RECIBIDAS VIGENCIA 2023			
PRIMER SEMESTRE 2023	TIEMPO	SEGUNDO SEMESTRE 2023	TIEMPO
ENERO	7 días	JULIO	7 días
FEBRERO	6 días	AGOSTO	5 días
MARZO	7 días	SEPTIEMBRE	5 días
ABRIL	8 días	OCTUBRE	5 días
MAYO	5 días	NOVIEMBRE	5 días
JUNIO	5 días	DICIEMBRE	6 días
Tiempo Promedio de respuesta en el semestre	6 días promedio	Tiempo Promedio de respuesta en el semestre	5 días promedio

- ✓ Se evidencia que los principales motivos son persistentes en cuanto a la **atención al usuario y asignación de citas**, 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

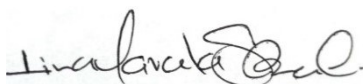
caso, además se recomienda también referente a la asignación de citas revisar los canales de atención con los que cuenta la entidad para el contacto con el usuario, brindar capacitación acerca de lenguaje claro y atención al usuario.

- ✓ 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 tercer 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 100 % 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 623 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 cuarto trimestre de la vigencia 2023.
- ✓ Presentar el resultado trimestral de las encuestas de satisfacción en el Comité de Atención Centrada en el Usuario: Los resultados se presentaron en el comité de Atención Centrada en el usuario y familia, el día 18 de enero 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 PQRSD: Se evidencia que la Matriz Recepción e Informe PQRSD AP-AU-FO-003, y la MI-AU-FO-003 Recepción e Informe PQRS mediante la cual se le realiza seguimiento al trámite oportuno de las PQRS, se encuentra actualizada y los términos de respuesta se están dando de manera oportuna, se recibieron en el cuatrimestre 436 PQRSDF.
- ✓ Elaborar y presentar informe mensual de PQRSDF, al Comité de Ética: Durante el periodo Septiembre- Diciembre de 2023, se realizaron cuatro reuniones en el mes de sept, oct, nov, dic. Y ante el Comité de Ética se presentó el informe de las PQRSF.
- ✓ Socializar en todas las áreas y servicios de la ESE, el plegable de derechos y deberes de los usuarios: Se han realizado 1056 socializaciones desde SEPTIEMBRE - DICIEMBRE de 2023, 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 Y LA DTA en 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.
- ✓ Fortalecer el grupo de trabajo y capacitarlo en el tema de lenguaje claro para que se sigan dando estrategias de mejora en el proceso del SIAU.
- ✓ 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, **para la vigencia 2024 se requiere una 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  
Enero 2024.