

# INFORME PQRSF II SEMESTRE 2022

María Alejandra Pérez Hurtado  
Líder SIAU



**E.S.E. Salud  
del Tundama**



## APRECIADO USUARIO

PARA COLOCAR UNA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIÓN, PUEDE HACERLO ASÍ:

- Presencialmente en el área de SIAU.
- A través de los buzones de sugerencias institucionales y en atención extramural.
- Por medio de página web y redes sociales institucionales.
- A través del correo [siau@saludtundama.gov.co](mailto:siau@saludtundama.gov.co)
- A través de las líneas telefónicas (Call center, gerencia y SIAU).

# Derechos y deberes de los usuarios



### Derechos del usuario

A ser informado de cómo puede presentar quejas o felicitaciones.

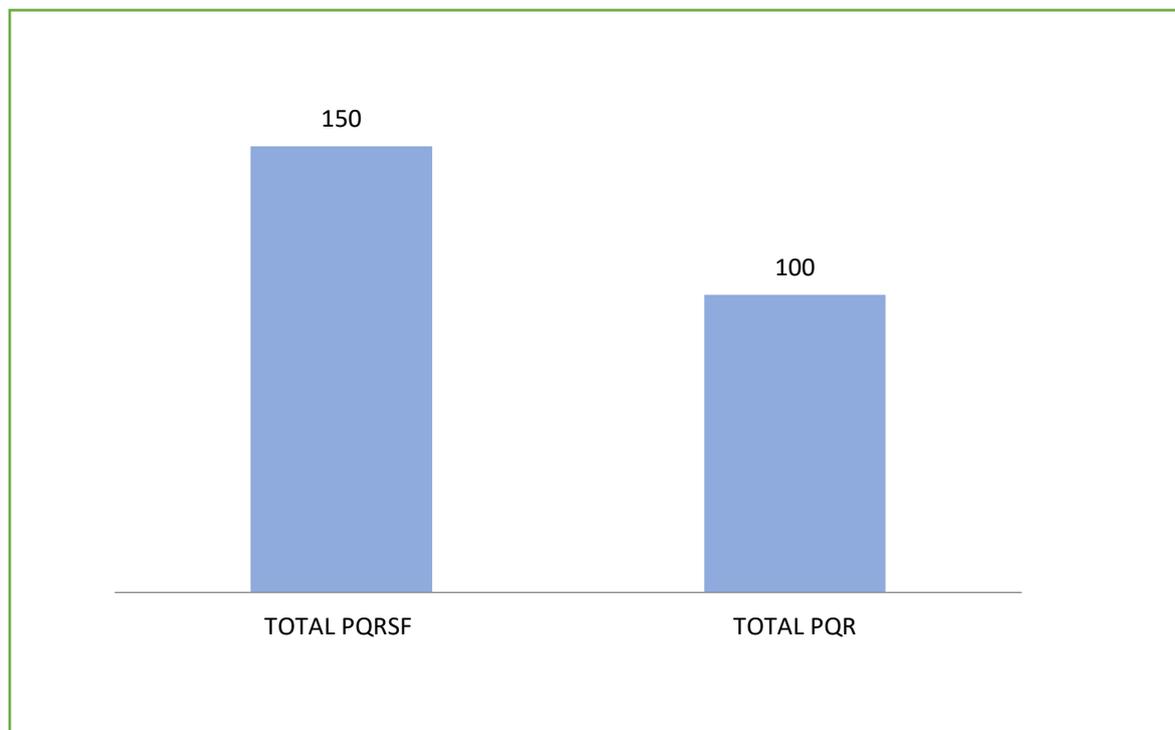


### Deberes del usuario

Presentar quejas, reclamos o felicitaciones oportunamente.



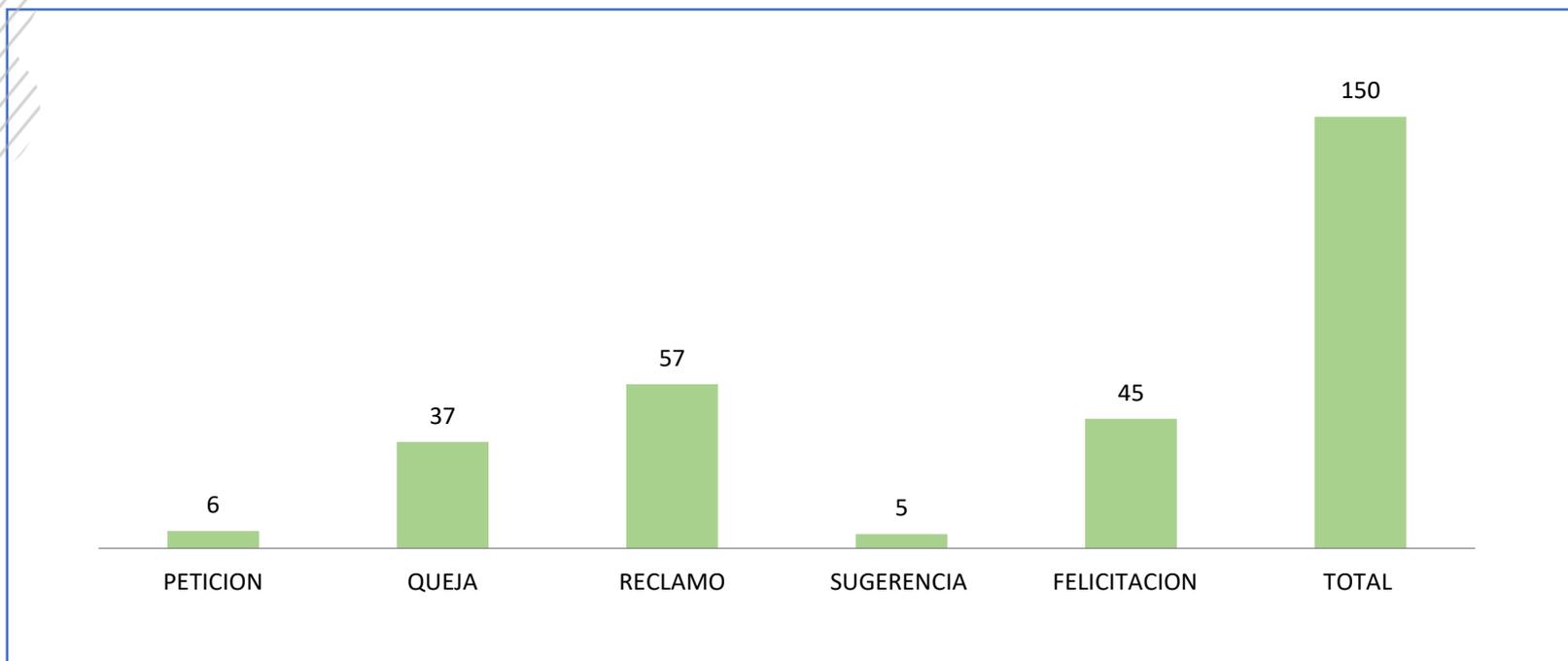
## Gráfico 1. Representación gráfica PQRSF II Semestre 2022



Fuente. Archivo SIAU

Durante el II semestre de la vigencia 2022, se recibió un total de 150 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones; de las cuales 100 corresponden a Peticiones, Quejas y Reclamos, siendo equivalente al 66.7% de situaciones reportadas por los – as usuarios – as en los meses de Julio a Diciembre.

## Gráfico 1. Cantidad PQRSF II Semestre 2022



Fuente. Archivo SIAU

Durante el II semestre de la vigencia 2022, se recibieron un total de 6 peticiones equivalentes al 4% ; 37 quejas equivalentes al 24.7%; 57 reclamos equivalentes al 38%; 5 sugerencias equivalentes al 3.3% y 45 felicitaciones equivalentes al 30%.

# MOTIVOS RECURRENTES DE PQR I SEMESTRE 2022

Actitud inapropiada por parte del colaborador.

Fallas en el callcenter que dificulta el acceso a las llamadas del usuario para agendar citas.



# PLANES DE MEJORA FRENTE A LOS MOTIVOS RECURRENTE DE PQR



Actitud inapropiada por parte del colaborador:

- Se han realizado capacitaciones y talleres dirigidos a los trabajadores de la institución frente a la humanización en la prestación del servicio.
- Se deben fortalecer las estrategias de adherencia a Derechos y Deberes por parte de los colaboradores, teniendo en cuenta que hay personal nuevo en la institución.

Dificultad de acceso a las llamadas en callcenter

- Se define como plan de mejora para la vigencia 2023, establecer otros mecanismos de agendamiento de servicios (página web institucional) y fortalecer líneas de callcenter y whatsapp.



# Gracias



**E.S.E. Salud  
del Tundama**



**ACREDITACION  
EN SALUD**