

# INFORME PQRSF I 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.

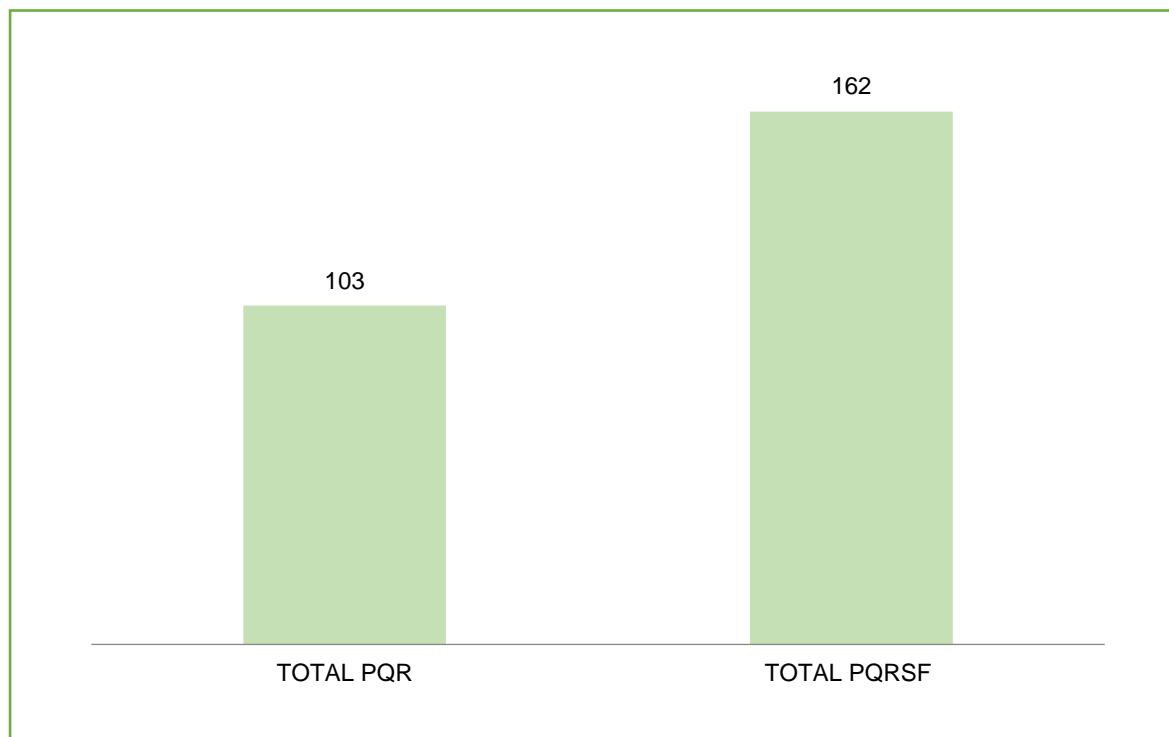


### Deberes del usuario

Presentar quejas, reclamos o felicitaciones oportunamente.



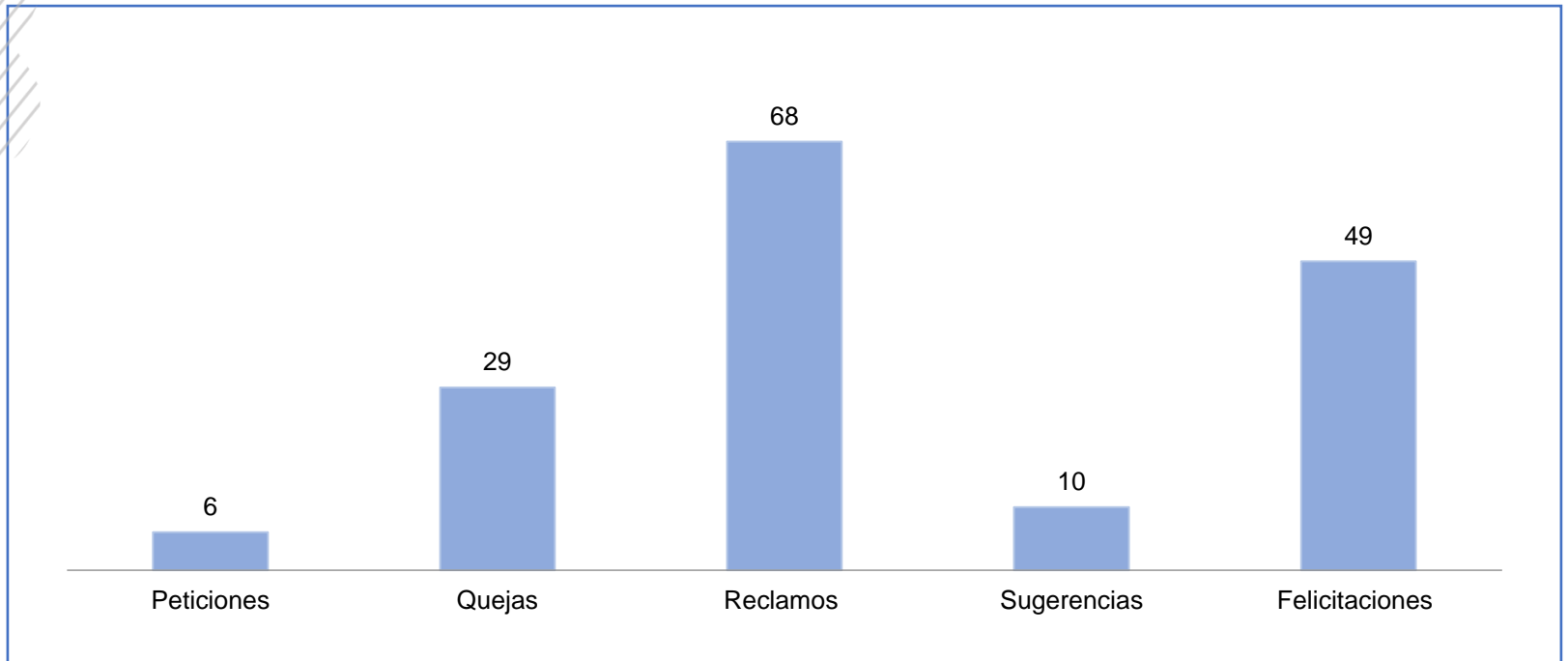
## Gráfico 1. Representación gráfica PQRSF I Semestre 2022



Fuente. Archivo SIAU

Durante el I semestre de la vigencia 2022, se recibió un total de 162 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades; de las cuales 103 corresponden a Peticiones, Quejas y Reclamos, siendo equivalente al 64% de situaciones reportadas por los – as usuarios – as en los meses de Enero a Junio.

## Gráfico 1. Cantidad PQRSF I Semestre 2022



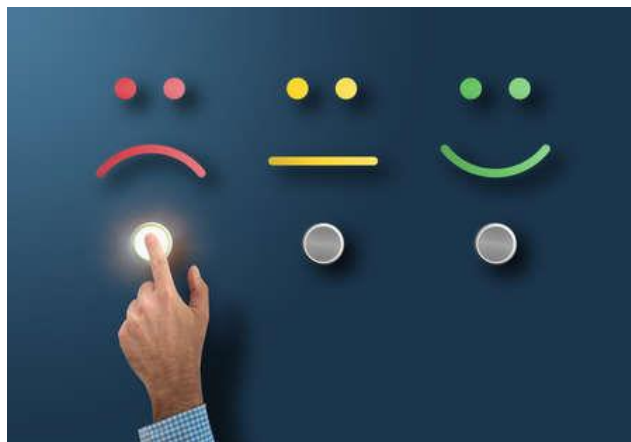
Fuente. Archivo SIAU

Durante el I semestre de la vigencia 2022, se recibieron un total de 6 peticiones equivalentes al 3.7% ; 29 quejas equivalentes al 17.9%; 68 reclamos equivalentes al 41,9%; 10 sugerencias equivalentes al 6.2% y 49 felicitaciones equivalentes al 30,3%.

# MOTIVOS RECURRENTES DE PQR I SEMESTRE 2022

Fallas en la línea callcenter y WhatsApp ocasionando dificultad para el agendamiento de citas.

Actitud inapropiada por parte del colaborador



# PLANES DE MEJORA FRENTE A LOS MOTIVOS RECURRENTE DE PQR



Fallas en la línea callcenter y WhatsApp:

- Se realizó referenciación con entidad Colmedica frente a la prestación de este servicio.
- Se verificó con el proveedor del servicio la falla técnica que se presenta en las llamadas.

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.





# Gracias



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



**ACREDITACION  
EN SALUD**