

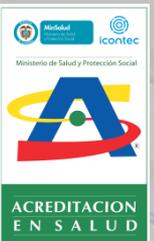
# PQRSF I TRIMESTRE 2023

María Alejandra Pérez Hurtado  
LIDER SIAU

S.I.A.U.  
Servicio de Información y Atención al Usuario



E.S.E. Salud  
del Tundama



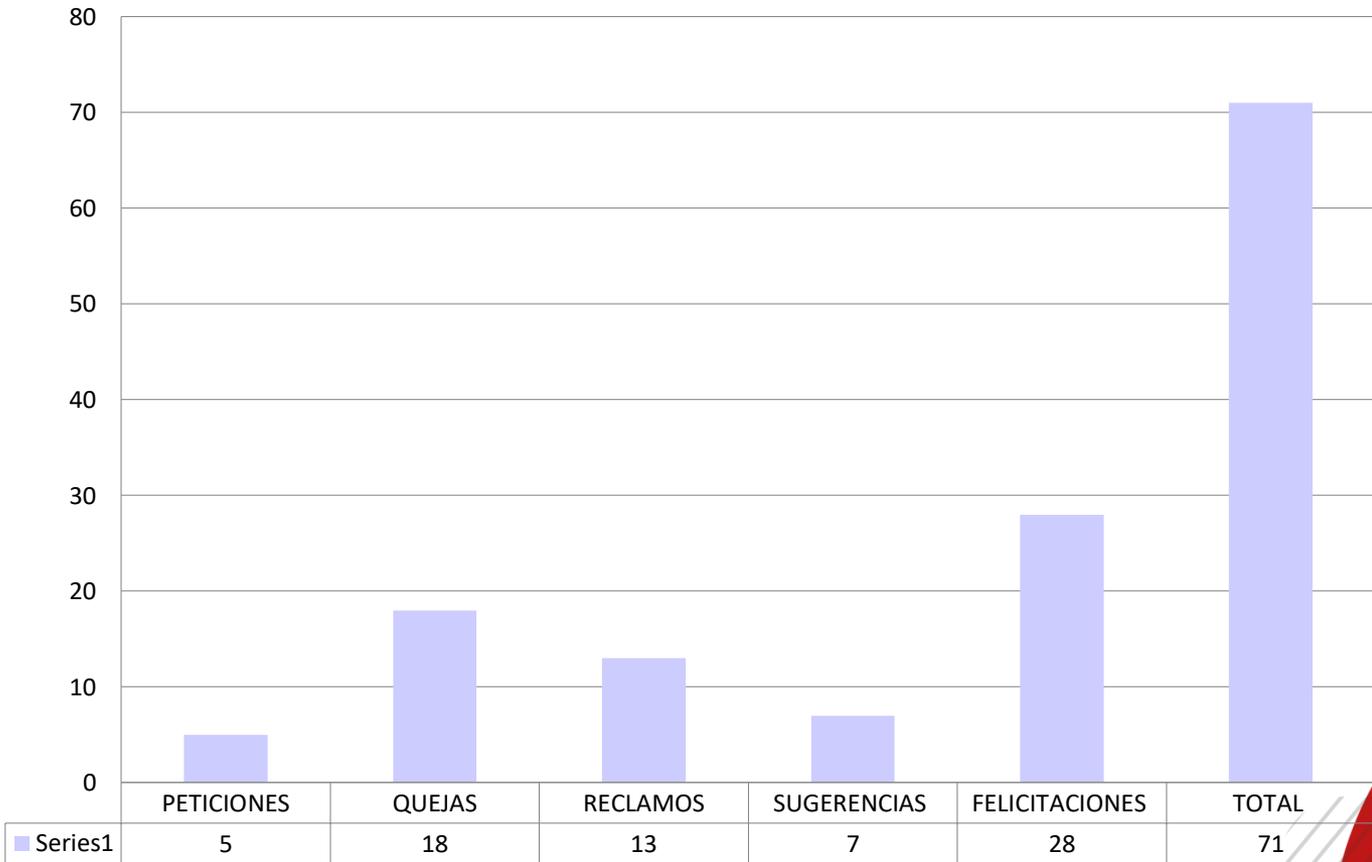
# OBJETIVO

Presentar resultados correspondientes con recepción de inconformidades o felicitaciones de los usuarios durante el I trimestre del año 2023, dando cumplimiento al desarrollo del trámite de PQRSF definido en la Institución.

# SOPORTES

- ✓ Formato para presentación de PQRSF código MGAUFSIAUf04-140, versión 3.
- ✓ Formato Seguimiento PQRSF, código MGAUFSIAUf09-140, versión 1.
  - ✓ Informes mensuales de PQRSF
    - ✓ Indicador
      - Quejas
      - Recurrencia de quejas y reclamos
      - Tiempo promedio de respuesta a los usuarios

## Consolidado PQRSF I trimestre 2023



## DERECHOS VULNERADOS DE LOS USUARIOS

No. 1: “A tener información clara de los servicios de la institución”, en 6 ocasiones

No. 2: “A recibir un trato digno y amigable en condición de igualdad”, en 5 ocasiones.

No. 3: “Recibir información clara y oportuna sobre su estado de salud” en 2 ocasiones.

No. 4: “A que se le garantice un servicio de calidad y con calidez”, en 4 ocasiones.

No. 8: “A recibir trato preferente en condición de usuario notable o preferencial”, en 2 ocasiones.

No. 9 “A recibir atención en sitios higiénicos y seguros” en 1 ocasión.

# CONCLUSIONES

Acorde a los resultados del I trimestre se encuentra que se debe fortalecer la educación y la información que se brinda a los usuarios en todos los servicios, siendo el Derecho más vulnerado durante el trimestre.

Dentro de las acciones de mejora definidas, Líder de Humanización desarrolló talleres individualizados y grupales con los procesos involucrados en las inconformidades recurrentes por actitud de los colaboradores.

Se garantiza la divulgación del Derecho No. 10 del usuario “Ser informado de cómo puede presentar quejas o felicitaciones, en charlas educativas, charlas en salas de espera y en atención personalizada.

# RECOMENDACIONES

Se considera pertinente establecer otras estrategias de divulgación de la información correspondiente al portafolio de servicios de la institución, principalmente en lo relacionado con urgencias de odontología y consulta no programada de medicina.

Acorde a la indicación de auditoras de ICONTEC se establece como mecanismo para verificar satisfacción de los usuarios peticionarios respecto a la respuesta emitida a su inconformidad, seguimiento telefónico 3 días hábiles después de entregada la respuesta por el medio solicitado.

Es necesario promover los canales digitales con los que cuenta la institución (página web institucional, correos) para que los usuarios reporten sus inconformidades el día que se presentan, porque se evidencia que se llevan los formatos y días posteriores regresan a dejar la inconformidad en los buzones y esto genera inoportunidad en la respuesta.



# Gracias



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



**ACREDITACION  
EN SALUD**