

PQRSF II TRIMESTRE 2023

María Alejandra Pérez Hurtado
LIDER SIAU

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



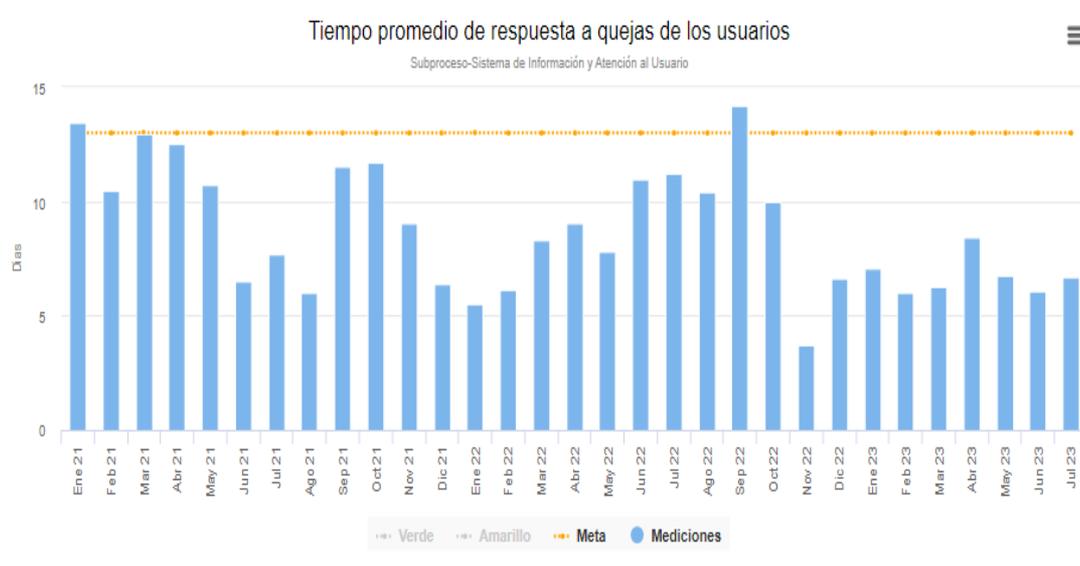
OBJETIVO

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

SOPORTES

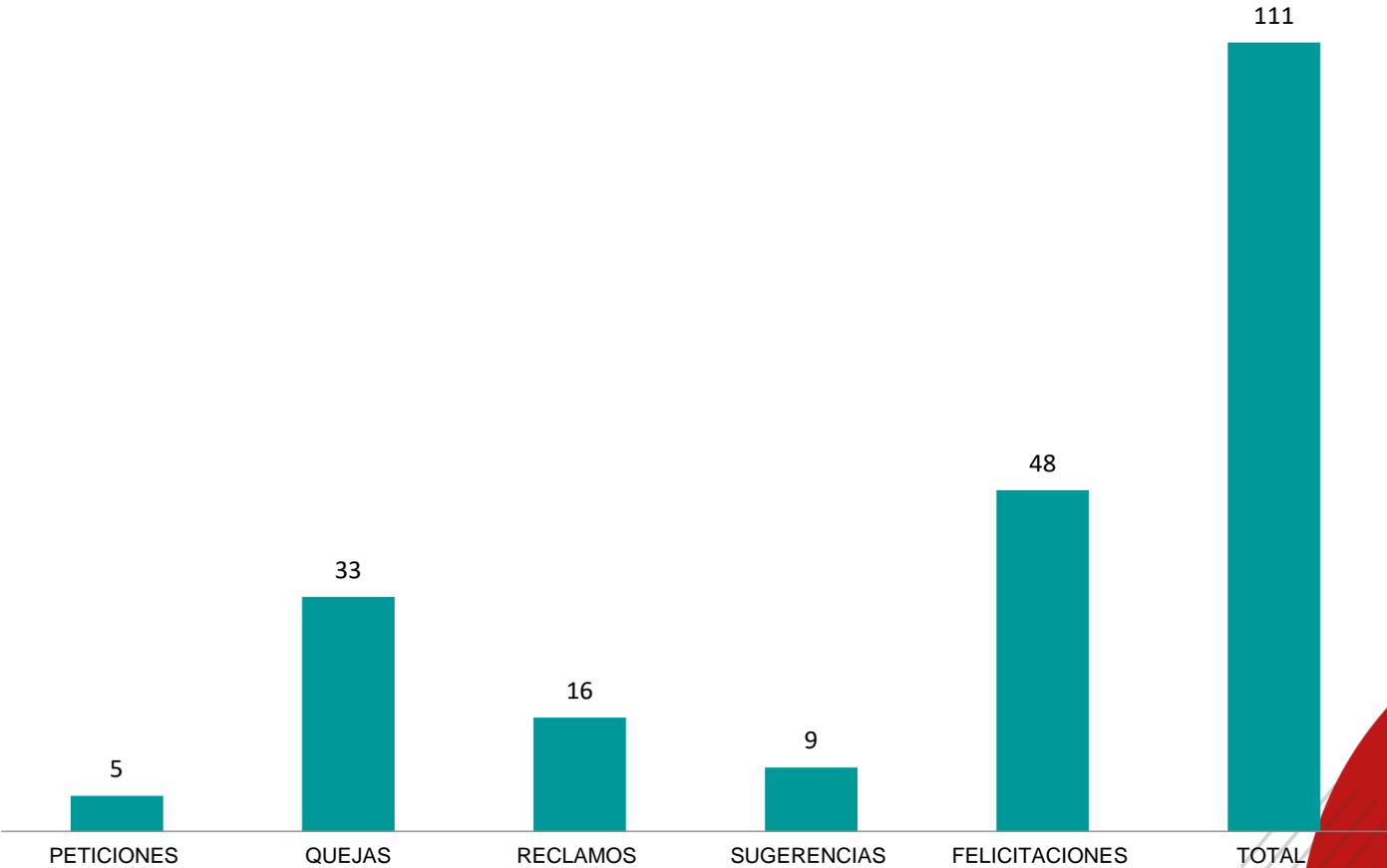
- ✓ Formato para presentación de PQRSF código MGAUFSIAUf04-140, versión 3.
- ✓ Formato Seguimiento PQRSF, código MGAUFSIAUf09-140, versión 1.
 - ✓ Informes mensuales de PQRSF
 - ✓ Indicador
 - Quejas
 - Recurrencia de quejas y reclamos
 - Tiempo promedio de respuesta a los usuarios

La institución cuenta con un indicador denominado: Tiempo promedio de respuesta a quejas de los usuarios



El tiempo promedio de respuesta a los usuarios respecto a sus inconformidades es de 7 días.

Representación gráfica PQRSF II semestre 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.

DEBERES VULNERADOS DE LOS USUARIOS

- No. 1 “Presentar su documentación completa al solicitar la atención” en 1 ocasión.
- No. 2 “Tratar con amabilidad y respeto al personal de la institución”, en 3 ocasiones.
- No. 3 “Seguir las recomendaciones y tratamientos indicados” en 1 ocasión.
- No. 4 “Asistir puntualmente (hora y fecha) a citas y exámenes médicos” en 3 ocasiones.

CONCLUSIONES

Se debe fortalecer la adherencia al programa de humanización de la institución por medio de actividades dinámicas en los equipos primarios, como se ha venido desarrollando durante la vigencia.

Se considera pertinente realizar paradas de calidad por parte del Servicio de Información y Atención al Usuario para disminuir la vulneración del Derecho No. 1 del usuario.

Acorde al procedimiento institucional se informa a la empresa temporal de las inconformidades reiteradas a profesionales que se encuentran vinculados bajo esta modalidad de contratación.

RECOMENDACIONES

Acorde a referenciación realizada con el Hospital Pablo Tobón Uribe, realizada el día 06 de julio 2023 se considera pertinente actualizar el formato de presentación de PQRSF.

Es necesario revisar los cambios normativos de la Circular Externa 10-5 de 2023 acorde a los términos de respuesta PQR y su clasificación y determinar contexto institucional en el que aplican las actualizaciones.



Gracias



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

