

Informe Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades II Semestre 2024

1. Objetivo

Realizar informe correspondiente con la presentación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades, interpuestos por los usuarios de los servicios de la E.S.E. Salud del Tundama durante el segundo semestre de la vigencia 2024.

2. Alcance

Inicia con la recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades de parte de los usuarios, continua con la apertura de buzones los días viernes y direccionamiento de los hallazgos a los líderes de los procesos involucrados para desarrollar el proceso acorde al procedimiento institucional y finaliza con la elaboración y presentación de informes mensuales en Comité de ética e integridad hospitalaria para realizar seguimiento a las situaciones identificadas y planes de mejora establecidos según sea el caso.

3. Procesos involucrados

- Gestión Gerencial
Gerente
- Gestión de Atención al Usuario y su Familia
Profesional Especializado
Representantes del equipo de medicina y enfermería
Subproceso – Sistema de Información y Atención al Usuario
Representantes de la Asociación de Usuarios
- Gestión del Talento Humano
Líder de Gestión de Talento Humano
Líder de Humanización
- Gestión de Mejoramiento Continuo
- Gestión de Evaluación y Control Interno

4. Soportes

- Procedimiento Trámite PQRSF, Código MGAUFSIAUp01-140
- Formato Seguimiento PQRSF, Código MGAUFSIAUf09-140
- Formato Trámite PQRSF, Código MGAUFSIAUf04-140
- Formato Apertura de buzones, Código MGAUFSIAUf11-140
- Resolución 114 del 20 de febrero del 2020 “Por medio de la cual se deroga la Resolución 156 del 17 de marzo de 2010 y se adopta la declaración de Derechos y Deberes de los Usuarios de la E.S.E. Salud del Tundama” se realizó actualización y verificación de los Derechos y Deberes del Usuario acorde a sus necesidades.

5. Desarrollo

La E.S.E. Salud del Tundama es una entidad comprometida con el mejoramiento continuo por lo que tiene a disposición del usuario cinco buzones distribuidos en diferentes puntos de la Institución: Facturación, Consulta No Programada, Laboratorio Clínico, Vacunación y Centro Amigable, en los cuales los usuarios pueden presentar las peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias que tenga frente a los diferentes servicios que presta la Institución.

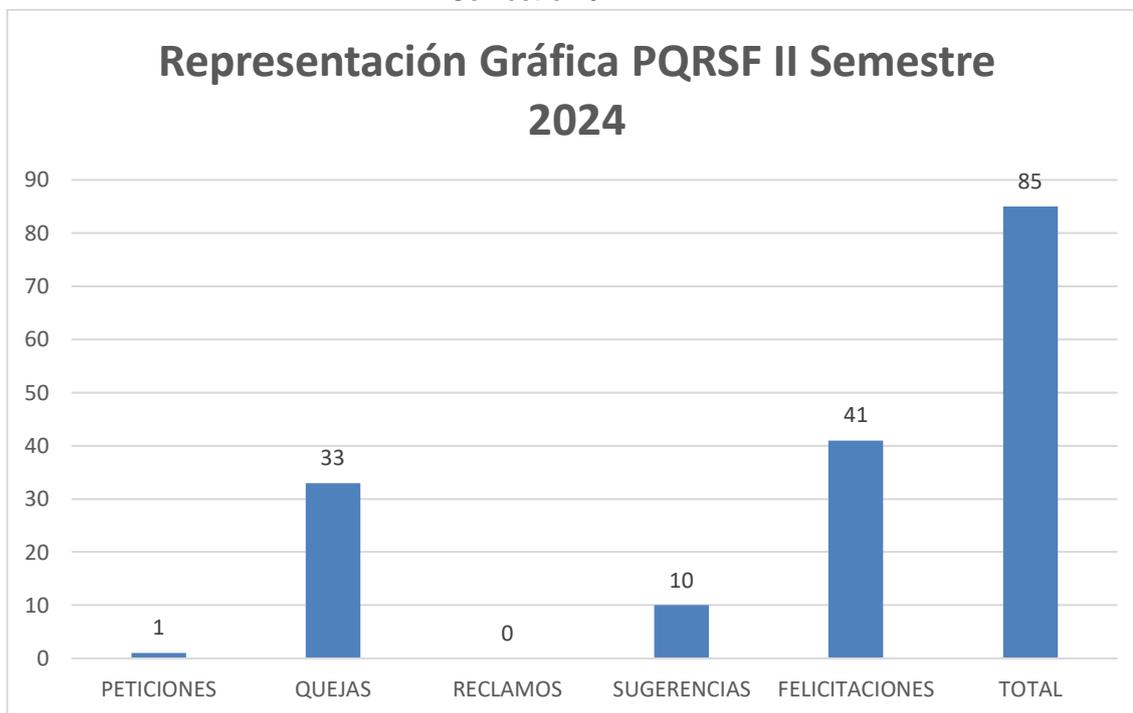
De igual manera, en los puntos de atención extramural de la E.S.E. Salud del Tundama se encuentran ubicados buzones de sugerencias, con la finalidad de conocer la percepción de los usuarios respecto a la prestación del servicio en estos puntos de atención.

Adicionalmente, en la página web institucional se encuentra el enlace https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe3KtPj2XfdXKChipa-a-U_GGyM3zMdldJ8QLjLcYnUNbnVDA/viewform para el diligenciamiento virtual de las inconformidades y/o felicitaciones de parte de los usuarios y se tienen establecidos los correos: **siau@saludtundama.gov.co** y **gerencia@saludtundama.gov.co** para su recepción.

En el siguiente apartado se presentan los resultados obtenidos durante el segundo semestre de la vigencia 2024.

5.2. Consolidado global de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades II semestre 2024

Gráfico 1. Representación gráfica Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades II Semestre 2024



Fuente. Archivo Sistema de Información y Atención al Usuario

Acorde a los resultados obtenidos, durante el II semestre del año 2024 se recibieron en total 85 PQRSF, de las cuales el, 38.82% equivale a 33 quejas, 0% equivale a 0 reclamos, 11.76% corresponde a 10 sugerencias, 1.17% corresponde a 1 petición y 48.23% equivale a 41 felicitaciones.

➤ Reclamos

No se recibieron reclamos durante el II semestre de la vigencia 2024.

➤ Quejas

Las quejas que se recibieron durante el II semestre del año 2024 corresponden con los siguientes motivos:

- Actitud inadecuada y/o percepción de trato irrespetuoso por parte del profesional y/o colaborador que realizó la prestación del servicio al usuario.
- Falta de medicamentos por desabastecimiento en estos.
- Percepción de mala comunicación de parte de profesionales a los pacientes

Elaborado por:

Mónica Bibiana Fernández R.

Psicóloga - Líder SIAU

- Demora en la atención del servicio farmacéutico
- Inconformidad con el servicio de call center por asignación de citas y facturación por la activación de citas.

➤ Sugerencias

Las sugerencias que se recibieron durante el II semestre del año 2024 corresponden con los siguientes motivos:

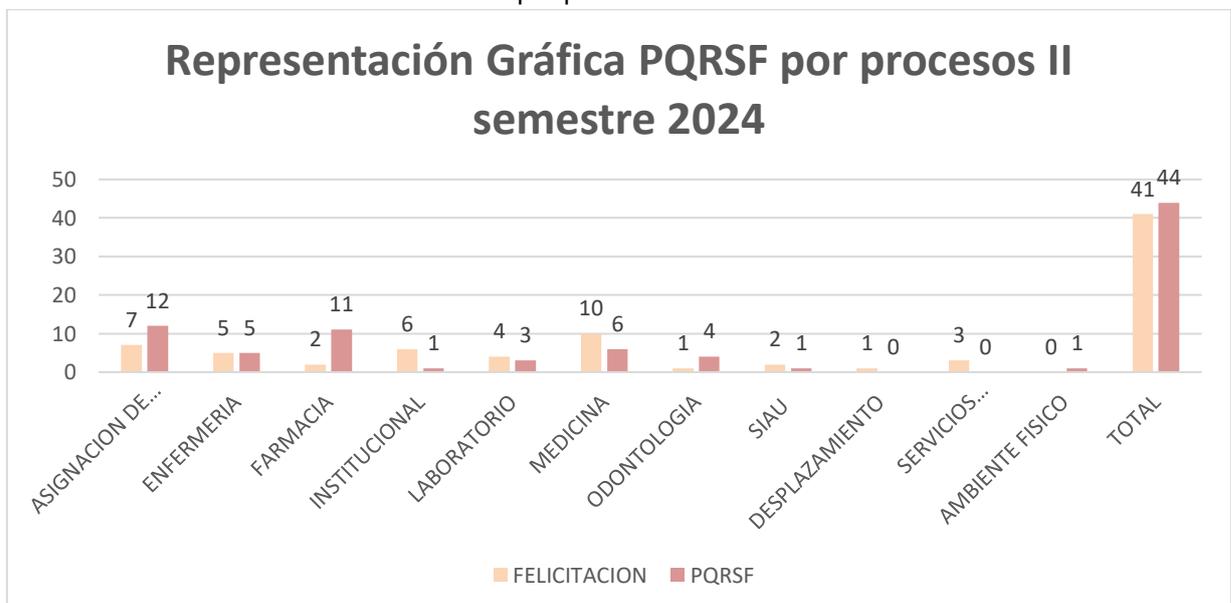
- Optimizar la prestación del servicio de facturación de citas, haciendo uso de los 5 módulos disponibles en el proceso.
- Garantizar el uso adecuado de la fila de usuario notable
- Optimizar la prestación del servicio farmacéutico por percepción de demora en la atención

➤ Felicitaciones

Las felicitaciones que se recibieron durante el II semestre del año 2024 corresponden con disposición y calidad de atención durante la prestación del servicio y trato amigable con los usuarios de parte de los colaboradores.

5.3. Consolidado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones por procesos del I semestre 2024

Gráfico 2. Representación gráfica Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones II Semestre 2024 por procesos institucionales



Fuente. Archivo Sistema de Información y Atención al Usuario

Elaborado por:
Mónica Bibiana Fernández R.
Psicóloga - Líder SIAU

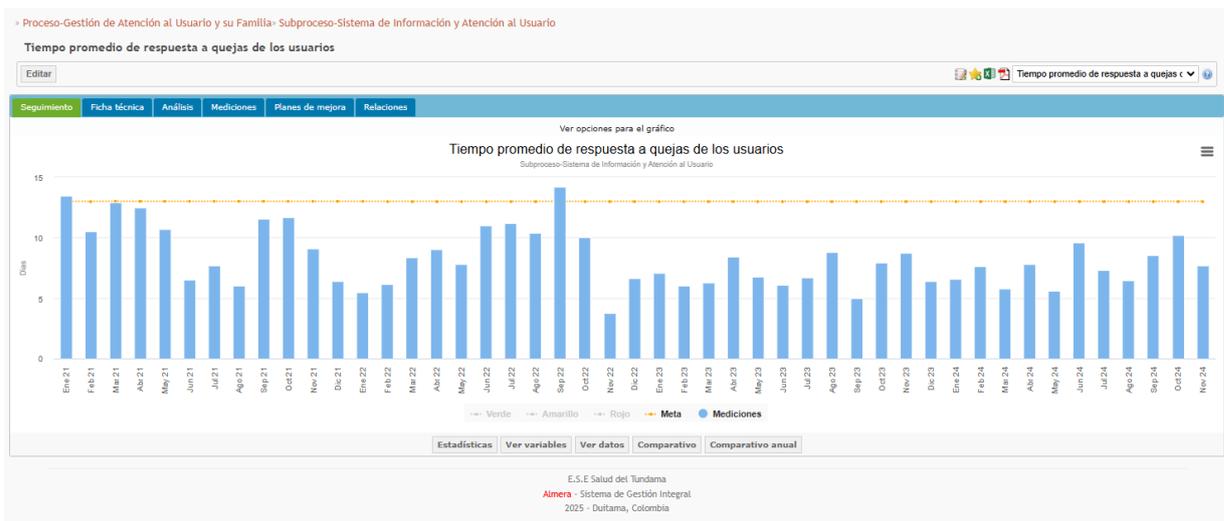
Acorde a los resultados obtenidos para el segundo semestre del año 2024 el 51.76% corresponde a presentación de PQRS y el 48.23% equivale a la presentación de felicitaciones.

De las 44 PQRS recepcionadas, los tres principales procesos a los que ingresaron inconformidades fueron asignación de citas y facturación, farmacia y medicina; y de las 55 felicitaciones que ingresaron los dos principales procesos a los que se dirigieron fueron medicina y para el proceso de asignación de citas y facturación.

Según las situaciones presentadas por los usuarios, se realizaron las investigaciones correspondientes y se establecieron planes de mejora para solucionar las inconformidades presentadas por los usuarios del servicio.

Por otro lado, para dar los reconocimientos a los colaboradores felicitados por los usuarios por su prestación del servicio, se exalta la labor de los trabajadores reconocidos por los usuarios en las diferentes redes sociales institucionales.

5.4. Tiempo promedio de respuesta a los usuarios



Para llevar trazabilidad del tiempo promedio de respuesta a los usuarios se realiza el diligenciamiento mensual de indicador, como se muestra a continuación.

Gráfico 3. Tiempo promedio de respuesta a quejas de los usuarios
Fuente. Sistema de Gestión Integral Almera

Acorde a los resultados obtenidos, en el II semestre del año 2024 se obtuvo un tiempo promedio de respuesta de 10 días a las inconformidades presentadas por los usuarios por medio de PQR.

5.5. Seguimiento y presentación de resultados mensuales de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades

En Comité de ética e integridad hospitalaria, que se realiza de manera mensual el segundo miércoles en el horario de 2:00 a 5:00 pm Líder del Servicio de Información y Atención al Usuario realiza presentación de informe mensual acorde a las inconformidades y/o felicitaciones presentadas por los usuarios, y los integrantes del comité realizan sus aportes respecto al cumplimiento y viabilidad de las acciones de mejora establecidas.

En las actas del comité que se encuentran disponibles y debidamente diligenciadas en el Sistema de Gestión Integral Almera, se encuentran los informes y resultados de la socialización realizada respecto al cumplimiento del Procedimiento Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias y Felicidades, código MGAUFSIAUp01-140.

Por otro lado, en Comité de Proceso de Atención al Cliente Asistencial, de manera mensual se realiza el seguimiento a los tiempos de respuesta e investigaciones por parte de los líderes de los procesos involucrados para garantizar cumplimiento de los tiempos de respuesta a las inconformidades presentadas por los usuarios del servicio.

5.6. Indicadores relacionados con el seguimiento al Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades

Líder del Sistema de Información y Atención al Usuario realiza medición de los siguientes indicadores relacionados con el seguimiento y trazabilidad de la gestión de inconformidades y felicitaciones presentados por los usuarios del servicio:

- Proporción de quejas y reclamos (medición mensual)
- Recurrencia de quejas y reclamos (medición trimestral)
- Tiempo promedio de respuesta a quejas de los usuarios (medición mensual)
- Vulneración a Derechos y Deberes de los usuarios (medición trimestral)
- Quejas en las cuales se adoptan los correctivos requeridos antes de 15 días (medición mensual)

6. Conclusiones

- Acorde a los resultados obtenidos, se evidencia cumplimiento del Procedimiento Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias y Felicitaciones, código MGAUFSIAUp01-140.
- Desde la Gerencia de la Institución, así como líder de gestión jurídica y profesional especializado realizan revisión y aprobación de la respuesta emitida al usuario peticionario para garantizar oportunidad y resolución de las necesidades manifestadas por medio de PQR.
- Se tiene cumplimiento óptimo de los tiempos establecidos por el lineamiento legal vigente para dar respuesta a las inconformidades presentadas por los usuarios.
- Se garantiza seguimiento de las inconformidades presentadas por los usuarios por medio de comités institucionales, diligenciamiento de indicadores y acompañamiento por parte de Líder de Control Interno y Gerencia de la Institución.

7. Recomendaciones

- Se recomienda dar continuidad a la elaboración y presentación de informes mensuales que permitan verificar y llevar trazabilidad respecto al cumplimiento del Procedimiento Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias y Felicitaciones, código MGAUFSIAUp01-140.
- Se recomienda mantener el acompañamiento y supervisión de parte de Líder de gestión jurídica, profesional especializado y Gerencia de la Institución al cumplimiento de los tiempos de respuesta y resolución oportuna de las inquietudes presentadas por los usuarios del servicio.
- Se recomienda continuar seguimiento en los diferentes comités a las inconformidades de los usuarios para de esta manera continuar con el mejoramiento continuo institucional.