



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
**PASTO SALUD E.S.E**  
NIT. 900091143-9

## PRIMER INFORME TRIMESTRAL DEL PQRSFD-d' Y VULNERACIÓN DE DERECHOS 2022

Presentado por: Jenny Lorena Pantoja Guerrero  
Profesional Universitario

Aprobado por: Adriana Enríquez Meza  
Subgerente de salud e investigaciones

San Juan de Pasto, 3 mayo de 2022

## TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO .....	3
1.1 ALCANCE .....	3
1.2 MARCO NORMATIVO .....	3
2. COMPORTAMIENTO PQRSF DEL PRIMER TRIMESTRE 2022 .....	4
3. CONSOLIDADO PQRSFD-d` POR REDES I TRIMESTRE 2022 .....	5
3.1 RELACIÓN DE PQRSF PRIMER TRIMESTRE 2022 POR REDES.....	6
3.2. RELACION DE PETICIONES .....	6
3.3 RELACION DE SUGERENCIAS.....	7
3.4 RELACION DE DENUNCIA .....	7
4. PROMEDIO DE DÍAS HÁBILES PARA DAR RESPUESTA A LAS PQRS .....	8
5. PQRSF TRAMITADAS .....	8
6.1 CONSOLIDADO DE Q, R POR SERVICIO Y PROFESIÓN .....	9
6.2 CONSOLIDADO DE Q, R POR ATRIBUTOS .....	11
6.3 CONSOLIDADO DE Q, R POR MOTIVOS .....	12
6.4 CONSOLIDADO DE Q, R POR DERECHOS VULNERADOS.....	13
6.5 ANÁLISIS CAUSA – EFECTO .....	15
7. ACCIONES DE MEJORA .....	18
CONCLUSIONES .....	19

## **1. OBJETIVO**

Realizar seguimiento a las PQRSF, analizando la cantidad, el tipo de PQRSF, el medio utilizado para su radicación, a fin de determinar el cumplimiento en la atención de acuerdo a las normas legales vigentes y como resultado de esta actividad formular las recomendaciones a que haya lugar en procura del mejoramiento continuo.

### **1.1 ALCANCE**

Dar alcance a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y las diferentes solicitudes de información referentes a la atención al usuario como también las felicitaciones de los usuarios y comunidad ante la oficina Gestión y Orientación de Usuarios.

### **1.2 MARCO NORMATIVO**

Constitución Política de Colombia - Art. 23 “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”

- Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”, artículo 12 literal i) “Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”.

- Ley 1474 de 2011, Artículo 76, el cual establece que: “La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”.

- Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".

- Ley 1755 del 30 de junio de 2015 “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

- Decreto 124 del 26 de enero de 2016 "Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

## 2. COMPORTAMIENTO PQRSF DEL PRIMER TRIMESTRE 2022

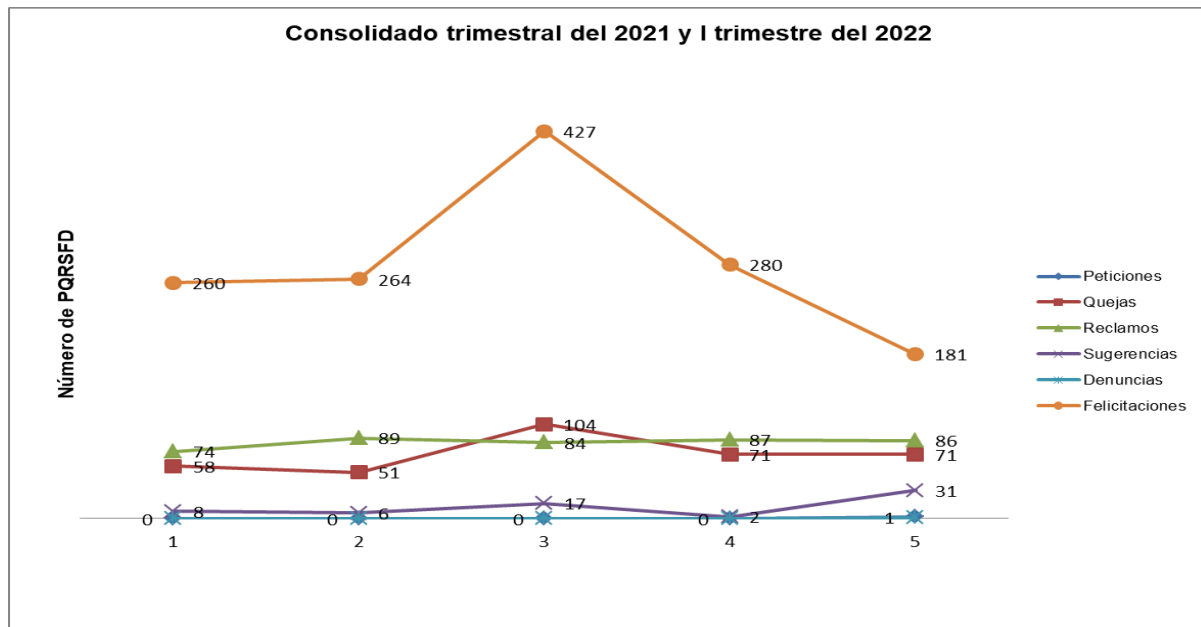
En el I Trimestre del año 2022, se realizaron **487.955** procedimientos en la Red de prestadores que conforman Pasto Salud ESE, de los cuales el 0,04% (191 usuarios) presentaron PQRS.

En cuanto a las felicitaciones se presentaron 181 formatos, que con respecto a todas las atenciones en salud de Pasto Salud, corresponde al 0,04%.

Se relaciona el consolidado del primer trimestre de 2022, teniendo en cuenta la Redes prestadores de servicios, por número y porcentaje de acuerdo al total de PQRSF.

Consolidado número de PQRSFD – d'	
PQRSFD	I Trimestre 2022
Peticiones	2
Quejas	70
Reclamos	87
Sugerencias	31
Denuncia	1
<b>TOTAL</b>	<b>191</b>
Felicitaciones	181
<b>TOTAL</b>	<b>371</b>

PQRSF	2021				2022
	I trim	II trim	III trim	IV trim	I trim
Peticiones	0	0	0	0	2
Quejas	58	51	104	71	71
Reclamos	74	89	84	87	86
Sugerencias	8	6	17	2	31
Denuncias	0	0	0	0	1
Felicitaciones	260	264	427	280	181
Total	400	410	632	440	372



Para el primer trimestre del 2022 las felicitaciones bajan considerablemente, pues por cada queja que coloca el usuario se colocan dos felicitaciones, en comparación con el transcurso del año 2021, por cada queja que interponen los Usuarios, colocaron 4 felicitaciones en el primer trimestre, en el segundo 5 felicitaciones, en el tercer trimestre 4 felicitaciones, en cuarto trimestre 4 felicitaciones.

En cuanto a las peticiones en el I trimestre del 2022 se presentan dos, mientras que en el trimestre del año 2021 no se presenta ninguno.

También se observa que las sugerencias se incrementan considerablemente, puesto que el total de las sugerencias en 2021 suman 33 y las sugerencias en el I trimestre suman 31.

En cuanto al comportamiento de las quejas y reclamos, teniendo en cuenta el comportamiento trimestral desde el año 2021 hasta el I trimestre 2021, presenta una tendencia constante con el mismo número.

En cuanto a las denuncias se presenta una en la Red Occidente, referente a la presunta falsificación de título de auxiliar de enfermería del personal de Avanti.

### 3. CONSOLIDADO PQRSFD-d` POR REDES I TRIMESTRE 2022

Redes	2022	P	Q	R	S	F	D	D
Sur	ene-22	0	3	4	0	21	0	0
	feb-22	0	9	4	22	41	0	0
	mar-22	0	4	10	5	30	0	0
Norte	ene-22	0	4	19	2	6	0	0
	feb-22	0	8	8	1	12	0	0
	mar-22	0	8	19	0	21	0	0
Oriente	ene-22	1	2	0	0	4	0	0
	feb-22	0	8	3	0	15	0	0
	mar-22	1	7	0	0	12	0	0
Occidente	ene-22	0	7	1	1	0	1	0
	feb-22	0	4	0	0	5	0	0
	mar-22	0	7	1	0	14	0	0
Call Center	ene-22	0	0	1	0	0	0	0
	feb-22	0	0	4	0	0	0	0
	mar-22	0	0	12	0	0	0	0
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>71</b>	<b>86</b>	<b>31</b>	<b>181</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

Consolidado de PQRSDF I trimestre 2022										
Redes	P	Q	R	S	D	Total PQRSD	% PQRDS	F	% F	TOTAL PQRSF
Red Norte	0	20	46	3	0	69	36.1%	39	21.5%	108
Red Sur	0	16	18	27	0	61	31.9%	92	50.8%	153
Red Oriente	2	17	3	0	0	22	11.5%	31	17.1%	53
Red Occidente	0	18	2	1	1	22	11.5%	19	10.5%	41
Call Center	0	0	17	0	0	17	8.9%	0	0.0%	17
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>71</b>	<b>86</b>	<b>31</b>	<b>1</b>	<b>191</b>	<b>100.0%</b>	<b>181</b>	<b>100.0%</b>	<b>372</b>
Porcentaje del total de PQRSDF presentadas en el I trimestre 2022						51.34%				
Porcentaje del total de Felicitaciones presentadas en el I trimestre 2022						48.66%				

De acuerdo al número de 372 PQRSFD recepcionadas en el primer trimestre de 2022, la Red Norte presenta el 36.1% (69 de 372) PQRS y la Red Sur presenta el 31.9% (61 de 372), seguidas las Redes Oriente y Occidente con el 11.5% (22 de 372) respectivamente y el servicio de asignación de citas de Call center reporta el 8.9% (17 de 372).

En cuanto a las felicitaciones la Red Sur presenta el 50.8% (92 de 372), luego la Red Norte con el 21.5% (39 de 372), la Red Oriente con el 17.1% (31 de 372), la Red Occidente con un 10.5% (19 de 372).

El cuadro consolidado de PQRSFD del primer trimestre 2022 donde se muestra que el porcentaje de PQRS es del 48.66% mientras que las felicitaciones son del 51.34%

### 3.1 RELACIÓN DE PQRSFD PRIMER TRIMESTRE 2022 POR REDES

Red Sur	Quejas			Total	Reclamos			Total	Sugerencias			Total
	ene-22	feb-22	mar-22		ene-22	feb-22	mar-22		ene-22	feb-22	mar-22	
Hospital La Rosa	3	7	4	14	4	4	10	18	0	1	0	1
Centro de Salud Santa Bárbara		2		2				0	0	21	5	26
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>22</b>	<b>5</b>	<b>27</b>

Red Norte	Quejas			Total	Reclamos			Total	Sugerencias			Total
	ene-22	feb-22	mar-22		ene-22	feb-22	mar-22		ene-22	feb-22	mar-22	
Hospital Local Civil	4	8	8	20	18	8	19	45	1	1		2
Sede Pandiaco				0	1			1	1			1
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>20</b>	<b>19</b>	<b>8</b>	<b>19</b>	<b>46</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>3</b>

Red Occidente	Quejas			Total	Reclamos			Total	Sugerencias			Total	Denuncias			Total
	ene-22	feb-22	mar-22		ene-22	feb-22	mar-22		ene-22	feb-22	mar-22		ene-22	feb-22	mar-22	
Sede Tamasagra	6	1	4	11				0								0
Sede San Vicente	1	3	3	7	1		1	2	1				1	1		1
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>18</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

Red Oriente	Peticiónes			Total	Quejas			Total	Reclamos			Total
	ene-22	feb-22	mar-22		ene-22	feb-22	mar-22		ene-22	feb-22	mar-22	
Lorenzo/ Santa Mónica	1		1	2		6	6	12		3		3
Cabrera				0	1			1				0
Rosario				0	1	1	1	3				0
Laguna				0		1		1				0
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>17</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>

Sede administrativa	Quejas			Total	Reclamos			Total	Sugerencias			Total
	ene-22	feb-22	mar-22		ene-22	feb-22	mar-22		ene-22	feb-22	mar-22	
Call Center				0	1	4	12	17				0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>17</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

### 3.2. RELACION DE PETICIONES

En el I trimestre del año 2022 se presentaron dos (2) peticiones en la Red Oriente una referente al cargue de información de vacunación y otro de borrar información de resultados en la historia clínica, a cual no fue aceptada, puesto que en la historia clínica se deben reporta los resultados para el seguimiento.

### **3.3 RELACION DE SUGERENCIAS**

El total de sugerencias presentadas en el I trimestre del 2022 fueron 31. A continuación se relacionan de acuerdo a la Red:

- Red Norte. Se presentaron en total 3: dos (2) en el mes de enero 2022, para el Hospital Local Civil, donde sugieren que en el servicio de laboratorio debería contratar nuevamente a la anterior empresa que traía los alimentos a los pacientes por que ahora es malo el servicio, y en la Sede de Pandiaco sugiere que regrese a medico Camila Revelo al Centro de salud porque ella llevaba mis controles.

En el mes de febrero 2022, en el Hospital Civil sugieren colocar más médicos en el servicio de Urgencias porque la atención es demorada

- Red Occidente se encontró una (1) sugerencia para la Sede San Vicente donde el Usuario aduce dar pronta apertura al mismo.

- Red Sur. Se presentaron en total 27: En el mes de febrero 2022, en el Hospital Rosa: Un (1) Usuario sugiere contratar más personal en Urgencias

- Veinte (21) Usuarios del Centro de Salud de Santa Barbará contratar una personal para la asignación de citas.

En marzo 2022

Cinco (5) Usuarios del Centro de Salud de Santa Barbará referente a contratar una personal para la asignación de citas.

### **3.4 RELACION DE DENUNCIA**

En el I trimestre del año 2022 se presentó una (1) denuncia en la Red Occidente, referente a presunta falsedad en acreditación de título en auxiliar de enfermería, de acuerdo a la investigación se concluye que es personal de AVANTI, se envía requerimiento para la respuesta de la denuncia

#### 4. PROMEDIO DE DÍAS HÁBILES PARA DAR RESPUESTA A LAS PQRS

Ha continuación se relacionan los días de respuesta a una PQRS para el primer trimestre del año 2022.

719-Promedio de días hábiles para dar respuesta a las PQRS	Meta	
Enero 2022	15 días	222 días/46 = 4.8 días
Febrero 2022	15 días	434 días/71= 6.1 días
Marzo 2022	15 días	507 días/74= 6.8 días

El promedio de días trimestral para el año 2022 asciende a 6 días, se mantiene constante teniendo el promedio anual de 2021 de 6.7 días hábiles de respuesta de PQRS.

La trazabilidad del número de respuesta de PQRS durante el año 2018 y 2021 donde se las acciones propenden en bajar el número de días, para brindarle una respuesta más efectiva a las necesidades de los Usuarios.

#### 5. PQRSF TRAMITADAS

A continuación, se presenta el indicador de proporción de pqrfs gestionadas por trimestres del año 2022, lo cual indica un cumplimiento de la meta asignada del 90%.

2022	PQRSF	PQRS TRAMITADAS
I trimestre	191	100%

Cabe señalar, que para el mes de enero del 2022 la Red Sur presenta retraso en la entrega de comunicaciones oficiales en respuesta a los Usuarios, ante lo cual se debe realizar actividades de mejoramiento para ser más oportuno en la correspondencia, sin embargo, se establece comunicación telefónica con los Usuarios dándoles a conocer la respuesta dada por la queja o reclamo.

#### 6. ANALISIS DE LA VULNERACIÓN DE DERECHOS

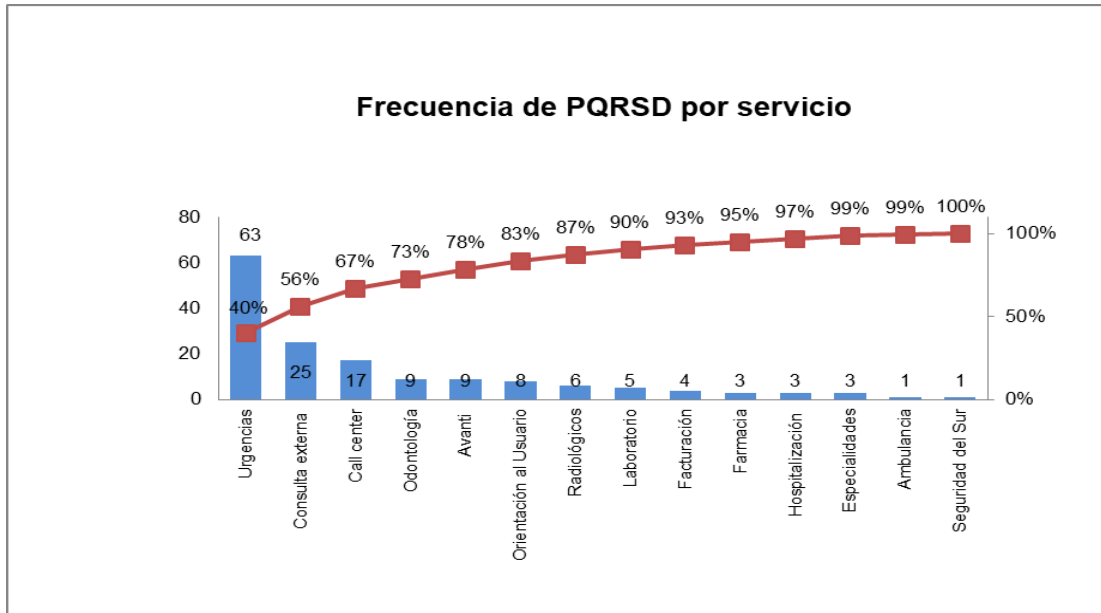
Para realizar el análisis de la vulneración de derechos, es necesario relacionar los servicios, profesionales, motivos y derechos de las quejas y reclamos presentados en el I trimestre del año 2022. A continuación se relaciona detalladamente cada uno de ellos, aplicando el diagrama de Pareto.

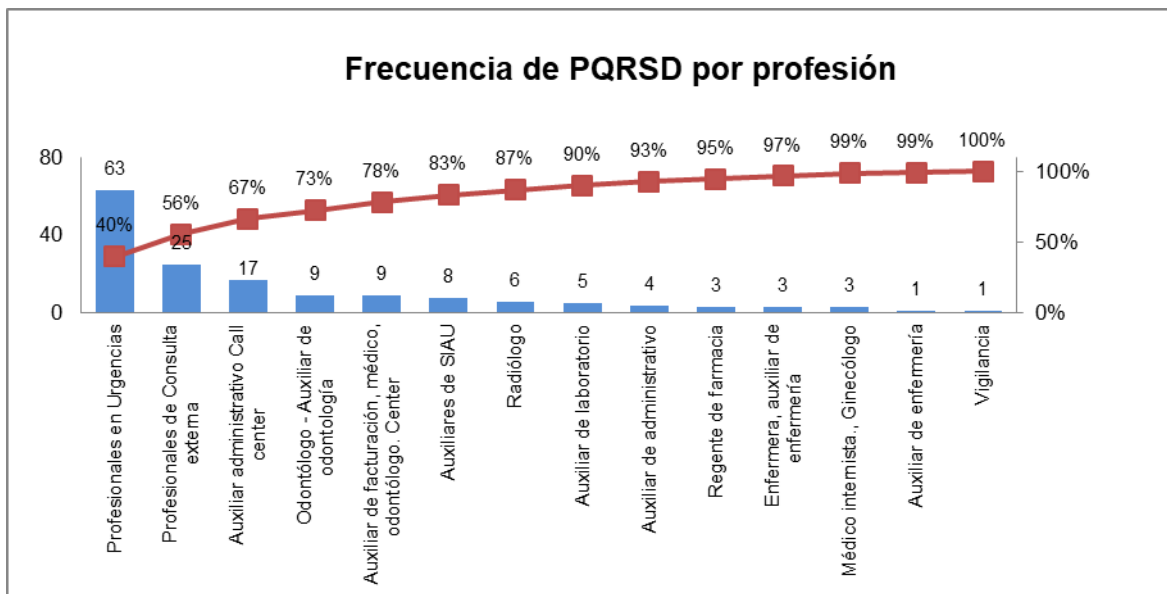


## 6.1 CONSOLIDADO DE Q, R POR SERVICIO Y PROFESIÓN

Servicios	Profesión	Red SUR		Red Norte		Sede Occidente		Red Oriente		Call center
		Quejas	Reclamos	Quejas	Reclamos	Quejas	Reclamos	Quejas	Reclamos	Reclamos
Urgencias	Médico, Enfermera, Auxiliar de enfermería	8	10	11	31	1	2	-	0	0
Consulta externa	Médico, Enfermera, Auxiliar de enfermería	2	2	2	4	7	0	5	3	0
Vacunación	Auxiliar de enfermería	-	-	0	0	0	0	1	0	0
Odontología	Odontólogo - Auxiliar de odontología	-	-	4	0	0	0	5	0	0
Orientación al Usuario	SIAU	2	2	0	2	1	0	1	0	0
Facturación	Auxiliar de administrativo	-	-	0	3	0	0	1	0	0
Call center	Auxiliar administrativo	-	-	0	0	0	0	-	0	17
Avanti	Auxiliar de facturación, Nutricionistas, odontólogo. Call Center	-	-	0	0	6	0	-	0	0
Farmacia	Regente de farmacia	-	-	1	1	1	0	-	0	0
Radiológicos		1	1	0	2	0	0	2	0	0
Hospitalización	Enfermera, auxiliar de enfermería	1	1	0	1	0	0	-	0	0
Ambulancia	Auxiliar de enfermería	-	-	0	0	1	0	-	0	0
Seguridad del Sur	Vigilancia	-	-	0	0	1	0	-	0	0
Archivo	Auxiliar administrativo	-	-	0	0	0	0	-	0	0
Especialidades	Médico internista., Ginecólogo	1	1	0	0	0	0	1	0	0
Móvil	Conductor	-	-	0	0	0	0	-	0	0
Laboratorio	Auxiliar de laboratorio	1	1	0	2	0	0	1	0	0
Medico	Avanti	-	-	2	0	0	0	-	0	0
<b>Total</b>		<b>16</b>	<b>18</b>	<b>20</b>	<b>46</b>	<b>18</b>	<b>2</b>	<b>17</b>	<b>3</b>	<b>17</b>

Servicios	Profesión	Quejas y reclamos	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Urgencias	Profesionales en Urgencias	63	40%	40%
Consulta externa	Profesionales de Consulta externa	25	16%	56%
Call center	Auxiliar administrativo Call center	17	11%	67%
Odontología	Odontólogo - Auxiliar de odontología	9	6%	73%
Avanti	Auxiliar de facturación, médico, odontólogo. Center	9	6%	78%
Orientación al Usuario	Auxiliares de SIAU	8	5%	83%
Radiológicos	Radiólogo	6	4%	87%
Laboratorio	Auxiliar de laboratorio	5	3%	90%
Facturación	Auxiliar de administrativo	4	3%	93%
Farmacia	Regente de farmacia	3	2%	95%
Hospitalización	Enfermera, auxiliar de enfermería	3	2%	97%
Especialidades	Médico internista., Ginecólogo	3	2%	99%
Ambulancia	Auxiliar de enfermería	1	1%	99%
Seguridad del Sur	Vigilancia	1	1%	100%
Total		157	100%	

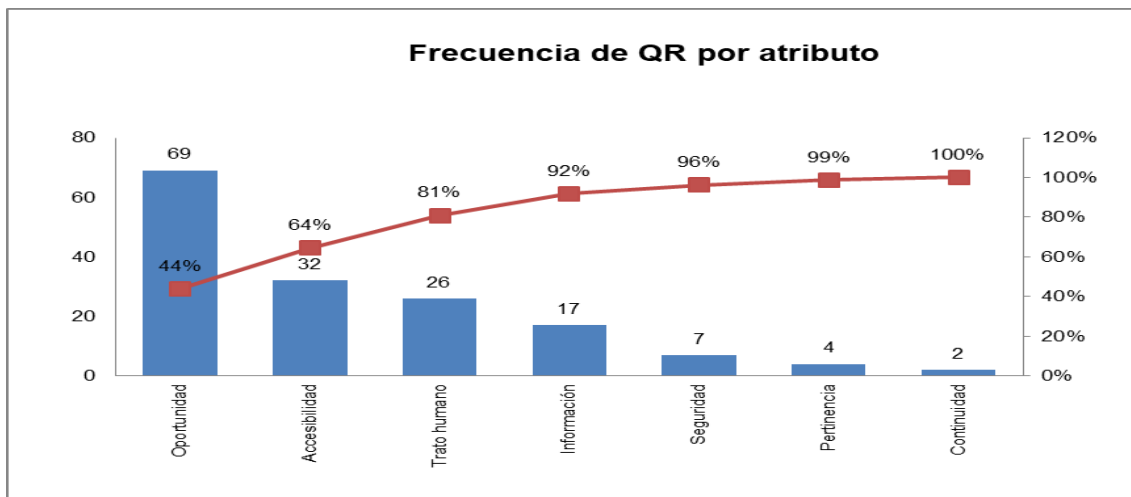




## 6.2 CONSOLIDADO DE Q, R POR ATRIBUTOS

Atributos	Red Norte	Red Sur	Red Occidente	Red Oriente	Call center	Total
Oportunidad	36	19	9	5		69
Accesibilidad	5	4	2	4	17	32
Trato humano	14	5	3	4		26
Información	5	4	3	5		17
Seguridad	3	2	1	1		7
Pertinencia	2	0	2	0		4
Continuidad	1	0	0	1		2
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>34</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>17</b>	<b>157</b>

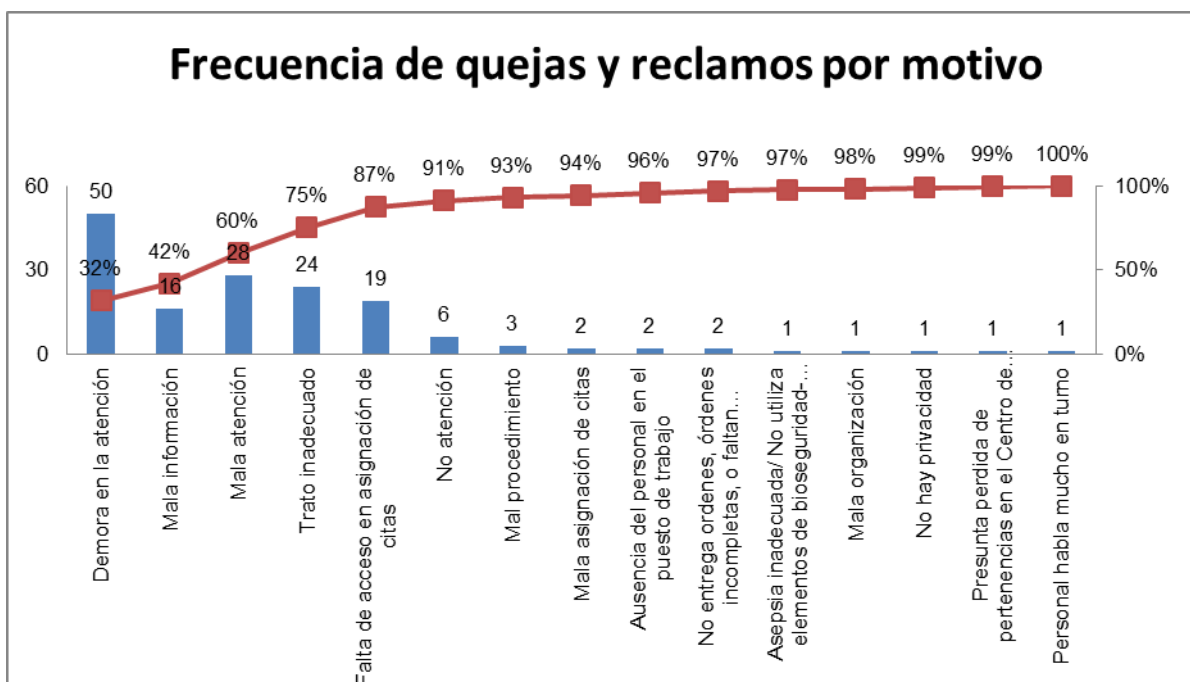
Atributos	Quejas y Reclamos	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Oportunidad	69	44%	44%
Accesibilidad	32	20%	64%
Trato humano	26	17%	81%
Información	17	11%	92%
Seguridad	7	4%	96%
Pertinencia	4	3%	99%
Continuidad	2	1%	100%
<b>Total</b>	<b>157</b>		



### 6.3 CONSOLIDADO DE Q, R POR MOTIVOS

Motivo de quejas y reclamos	Red Norte	Red Sur	Red Occidente	Red Oriente	Call Center	Total
Demora en la atención	33	13	2	2		50
Mala información	5	4	3	4		16
Mala atención	8	5	11	4		28
Trato inadecuado	13	4	2	5		24
Falta de acceso en asignación de citas	1	1	0	0	17	19
No atención	1	4	1	0		6
Mal procedimiento	1	0	0	2		3
Mala asignación de citas	1	1	0	0		2
Ausencia del personal en el puesto de trabajo	0	0	0	2		2
No entrega ordenes, órdenes incompletas, o faltan resultados de Imagenología, laboratorios, citología	1	1	0	0		2
Asepsia inadecuada/ No utiliza elementos de bioseguridad- piojo de paloma	1	0	0	0		1
Mala organización	0	0	1	0		1
No hay privacidad	0	0	0	1		1
Presunta perdida de pertenencias en el Centro de salud	0	1	0	0		1
Personal habla mucho en turno	1	0	0	0		1
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>34</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>17</b>	<b>157</b>

Motivos	Quejas y reclamos	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Demora en la atención	50	32%	32%
Mala información	16	10%	42%
Mala atención	28	18%	60%
Trato inadecuado	24	15%	75%
Falta de acceso en asignación de citas	19	12%	87%
No atención	6	4%	91%
Mal procedimiento	3	2%	93%
Mala asignación de citas	2	1%	94%
Ausencia del personal en el puesto de trabajo	2	1%	96%
No entrega ordenes, órdenes incompletas, o faltan resultados de Imagenología, laboratorios, citología	2	1%	97%
Asepsia inadecuada/ No utiliza elementos de bioseguridad- piojo de paloma	1	1%	97%
Mala organización	1	1%	98%
No hay privacidad	1	1%	99%
Presunta perdida de pertenencias en el Centro de salud	1	1%	99%
Personal habla mucho en turno	1	1%	100%
Total	157		

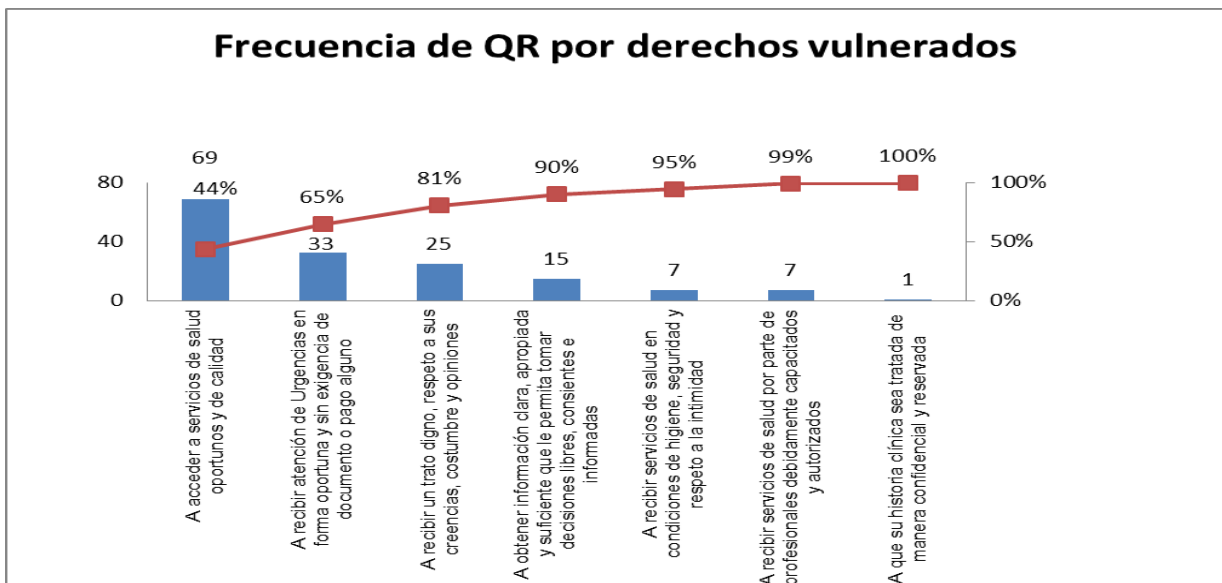


#### 6.4 CONSOLIDADO DE Q, R POR DERECHOS VULNERADOS

Derechos vulnerados	Red Norte	Red Sur	Red Occidente	Red Oriente	Call Center	Total
A acceder a servicios de salud oportunos y de calidad	10	23	13	6	17	69
A recibir atención de Urgencias en forma oportuna y sin exigencia de documento o pago alguno	32	1	-	-	-	33


A recibir un trato digno, respeto a sus creencias, costumbre y opiniones	13	4	1	7		25
A obtener información clara, apropiada y suficiente que le permita tomar decisiones libres, consientes e informadas	6	4	1	4		15
A recibir servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a la intimidad	2	2	3	-		7
A recibir servicios de salud por parte de profesionales debidamente capacitados y autorizados	3	0	2	2		7
A que su historia clínica sea tratada de manera confidencial y reservada	0	0	-	1		1
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>34</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>17</b>	<b>157</b>

Derechos vulnerados	Quejas y reclamos	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A acceder a servicios de salud oportunos y de calidad	69	44%	44%
A recibir atención de Urgencias en forma oportuna y sin exigencia de documento o pago alguno	33	21%	65%
A recibir un trato digno, respeto a sus creencias, costumbre y opiniones	25	16%	81%
A obtener información clara, apropiada y suficiente que le permita tomar decisiones libres, consientes e informadas	15	10%	90%
A recibir servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a la intimidad	7	4%	95%
A recibir servicios de salud por parte de profesionales debidamente capacitados y autorizados	7	4%	99%
A que su historia clínica sea tratada de manera confidencial y reservada	1	1%	100%
<b>Total</b>	<b>157</b>		

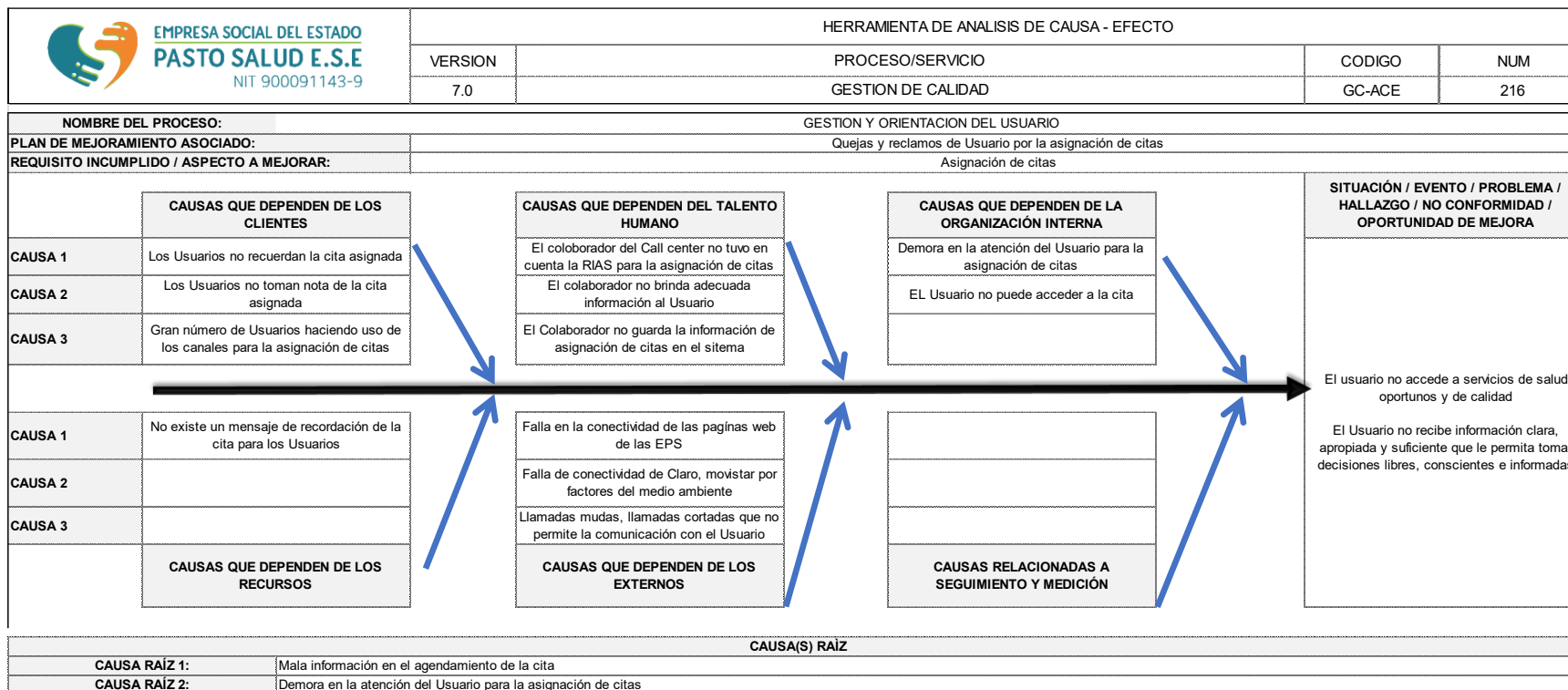


## **6.5 ANÁLISIS CAUSA – EFECTO**

Teniendo en cuenta la metodología de Pareto 80/20 de quejas y reclamos en los servicios, atributos, vulneración de derechos de los Usuarios se presenta la herramienta de análisis de causa efecto de las Sedes integradas por red y del procedimiento de Asignación de citas de Call center.

 <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>PASTO SALUD E.S.E</b> <small>NIT 900091143-9</small>		HERRAMIENTA DE ANALISIS DE CAUSA - EFECTO		
VERSION		PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
7.0		GESTION DE CALIDAD	GC-ACE	216
NOMBRE DEL PROCESO:		GESTION Y ORIENTACION DEL USUARIO		
PLAN DE MEJORAMIENTO ASOCIADO:		QUEJAS Y RECLAMOS SEDES INTEGRADAS POR RED		
REQUISITO INCUMPLIDO / ASPECTO A MEJORAR:		Deberes y derechos de los Usuarios		
	CAUSAS QUE DEPENDEN DE LOS CLIENTES	CAUSAS QUE DEPENDEN DEL TALENTO HUMANO	CAUSAS QUE DEPENDEN DE LA ORGANIZACIÓN INTERNA	SITUACIÓN / EVENTO / PROBLEMA / HALLAZGO / NO CONFORMIDAD / OPORTUNIDAD DE MEJORA
CAUSA 1	El Usuario no llega a tiempo a la cita	El Colaborador no trata con humanización a Usuario	No hay personal para la asignación de citas	
CAUSA 2	El Usuario es impaciente	El Colaborador brinda una mala atención	Mala organización en vacunación, facturación y laboratorio	
CAUSA 3	El Usuario es grosero con los colaboradores de Pasto Salud	El Colaborador no brinda información clara y suficiente a Usuario	Demora en la atención especialmente en el servicio de urgencia	
CAUSA 4	Falta de conocimiento en los tiempos de espera en el servicio de urgencias	El Colaborador no atiende a los Usuarios		
CAUSA 5				A acceder a servicios de salud oportunos y de calidad
CAUSA 6				A obtener información clara, apropiada y suficiente que le permita tomar decisiones libres, consientes e informadas
				A recibir un trato digno, respeto a sus creencias, costumbre y opiniones
				A recibir un trato digno, respeto a sus creencias, costumbre y opiniones
CAUSA 1		El personal con contratación tercerizada no aplica la política de humanización en la empresa		
	CAUSAS QUE DEPENDEN DE LOS RECURSOS	CAUSAS QUE DEPENDEN DE LOS EXTERNOS	CAUSAS RELACIONADAS A SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	
<b>CAUSA(S) RAÍZ</b>				
CAUSA RAÍZ 1:	No brindar una comunicación oportuna, de calidad y humanizada a los Usuarios			
CAUSA RAÍZ 2:	No aplica la política de humanización y respeto de los derechos de los Usuarios			





## **7. ACCIONES DE MEJORA**

Frente a las acciones de mejoramiento en torno a quejas, reclamos, del año 2022 se articulan con el programa de humanización, PAMEC, programa de participación social, entre otros. Para el primer trimestre 2022 se han desarrollado las siguientes acciones:

✓ Actas de reunión con los colaboradores de SIAU en la revisión de respuestas de quejas y reclamos a los Usuarios, realizando observaciones en cuanto la organización y contenido de las respuestas. Cabe señalar que se propuso, que en las respuestas a los Usuarios se coloca la acción inmediata como mejoramiento a la queja y reclamo interpuesto.

✓ Con la Profesional Universitaria – Trabajadora Social mensualmente se programan 22 reuniones con las Asociaciones de Usuarios, con el objetivo de propiciar la participación ciudadana. Entre las acciones se encuentra el acompañamiento a las Asociaciones de Usuarios en la apertura de buzón, donde se da lectura a las pqrsl presentadas, se divulga los canales de atención, asignación de citas y recordación de los derechos y deberes de los Usuarios. Como evidencia se establecen las actas de reunión de cada acompañamiento a los Usuarios.

✓ En el I taller de capacitación con los Usuarios del 26 de marzo de 2022, se divulgo los canales de atención, en especial para la asignación de citas, también se socializo la forma como un Usuario debe sacar una cita.

✓ En el Programa de Auditoria para el mejoramiento de Calidad se establecen acciones en torno a las quejas y reclamos, en concordancia a los estándares de acreditación tales como: Estándar 1. Código: (AsDP1). Establecer estrategias que fortalezcan el despliegue y comprensión de los derechos y deberes, para generar cultura de su cumplimiento. Estándar 48. Código: (AsEVA2). Establecer mecanismos de seguimiento de la efectividad a las respuestas de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias.

✓ Para contrarrestar las quejas o reclamos, referente a la vulneración de derechos en cuanto a: A recibir un trato digno, respeto a sus creencias, costumbre y opiniones, el 31 de marzo de 2022, según acta de reunión, entre el área de Orientación al Usuario y la Líder del Programa de Humanización, se articularon las actividades en torno a la disminución de quejas con el motivo de trato inadecuado, lo cual indica actividades lúdicas tituladas “DOSIS DE AMOR” y la difusión de Deberes y Derechos.

✓ Para contrarrestar las quejas o reclamos, referente a la vulneración de derechos en cuanto al servicio de Call Center y Orientación al Usuario. el día 20 y 21 de abril de 2022 se desarrolló reunión con el personal Call Center, Auxiliar Administrativo Siau, o quien cumpla funciones relacionadas y el personal de facturación y Pre y post consulta. Los temas desarrollados fueron: Ruta para la asignación de citas, estableciendo las responsabilidades de cada colaborador, cómo brindar información clara al Usuario, para disminuir las quejas o reclamos por este motivo, además del Uso del lenguaje claro, Manual de atención al Usuario, Derecho de la libre escogencia del personal médico por parte de los Usuarios y Ruta para la segunda opinión médica. Cabe señalar que la

reunión fue articulada con el Área de Facturación donde se expusieron los factores que llevan a glosar una factura.

## CONCLUSIONES

- Para el primer trimestre del 2022 las felicitaciones bajan por cada queja que coloca el usuario se colocan dos felicitaciones, en comparación con el mismo periodo del 2021, por cada queja que interponen los Usuarios, colocaron cuatro felicitaciones.

- En cuanto a las peticiones en el I trimestre del 2022 se presentan dos en la Red Oriente una referente al cargue de información de vacunación y otro de borrar información de resultados en la historia clínica, a cual no fue aceptada, puesto que en la historia clínica se deben reportar los resultados para el seguimiento. A comparación del año 2021 no se presenta ninguna petición.

- Las sugerencias se incrementan de 31 a 33, indicando que la Red Sur en el I trimestre de 2022 es quien presenta más sugerencias reiterativas en referencia a la contratación del personal en orientación al Usuario.

- En cuanto al comportamiento de las quejas y reclamos, teniendo en cuenta el comportamiento trimestral desde el año 2021 hasta el I trimestre 2021, presenta una tendencia constante con el mismo número.

- En cuanto a las denuncias se presenta una en la Red Occidente, referente a la presunta falsificación de título de auxiliar de enfermería del personal de Avanti, investigación que se encuentra en trámite.

- De acuerdo al número de 372 PQRSDF recepcionadas en el primer trimestre de 2022. Teniendo en cuenta las QRS la Red Norte el 36.1% (69 de 372) PQRS y la Red Sur presenta el 31.9% (61 de 372), la Red Oriente y Red Occidente con el 11.5% (22 de 372) respectivamente y el servicio de asignación de citas de Call center reporta el 8.9% (17 de 372)

- En cuanto a las felicitaciones la Red Sur presenta el 50.8% (92 de 372), luego la Red Norte con el 21.5% (39 de 372), la Red Oriente con el 17.1% (31 de 372), la Red Occidente con un 10.5% (19 de 372).

- El consolidado de PQRSFD del primer trimestre 2022 muestra que el porcentaje de PQRS es del 48.66% mientras que las felicitaciones son del 51.34%

- Con la aplicación de la metodología de Pareto, se puede sugerir que las acciones de mejoramiento se deben dirigir hacia:

- **Servicios:** Urgencias, Consulta externa, Call center, Odontología, Avanti, Orientación al Usuario, Radiológicos

- **Atributos:** Oportunidad, Acceso, y Trato humano.

- **Motivos:** Demora en la atención, Mala información, Mala atención, Trato inadecuado, Falta de acceso en asignación de citas

- Vulneración de derechos:** A acceder a servicios de salud oportunos y de calidad  
A recibir atención de Urgencias en forma oportuna y sin exigencia de documento o pago alguno.  
A recibir un trato digno, respeto a sus creencias, costumbre y opiniones