

INFORME PQRSDF
III TRIMESTRE DE 2023
Cumplimiento ley 1474 de 2011 Artículo 76

Periodo Evaluado: **01 DE JULIO AL 30 DE SEPTIEMBRE DEL 2023**
III Trimestre Vigencia 2023

ALCANCE

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno presenta el seguimiento al trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones correspondiente al Tercer Trimestre vigencia 2023.

Para la elaboración del presente informe se tomaron registro de las Matrices de la PQRSDF presentadas por los usuarios a la Empresa Social del Estado Region de Salud Soacha por los diferentes canales y buzones que se encuentran ubicados dentro de la institución; en el periodo comprendido entre 01 Julio al 30 de Septiembre del 2023. Con el objetivo de identificar el cumplimiento en la oportunidad de la respuesta y verificar que lo solicitado por el peticionario le haya sido resuelto de manera adecuada y oportuna, resultado de lo anterior se generaran las recomendaciones a que haya lugar.

La administración de quejas y reclamos y otras formas de requerimientos constituye un medio de comunicación e información directa entre el La Empresa Social del Estado Region de Salud Soacha, la ciudadanía y las partes interesadas; lo cual permite mejorar en la calidad de la atención.

Para efectos de clasificar y evaluar las peticiones, quejas y reclamos se efectuara mediante los siguientes criterios:

- **Accesibilidad.** Es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- **Oportunidad.** Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda, y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios.
- **Pertinencia.** Es el grado en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren, con la mejor utilización de los recursos de acuerdo con la evidencia científica y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales.

- **Continuidad.** Es el grado en el cual los usuarios reciben las intervenciones requeridas, mediante una secuencia lógica y racional de actividades, basada en el conocimiento científico.
- **Seguridad.** Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías, basadas en evidencia científicamente probada, que propenden minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.
- **Humanización.** Considera al ser humano desde un sentido global y holístico, desde su dimensión física, emocional, relacional, espiritual, social e intelectual. Supone una actitud de servicio hacia afuera y hacia adentro de la organización. Por esto, la persona servicial lo es en todas partes, con acciones que, aunque parezcan insignificantes, contribuyen a hacer más ligera y placentera la vida de los otros.

Durante el III Trimestre de 2023 se recibieron en total 506 PQRSDF:

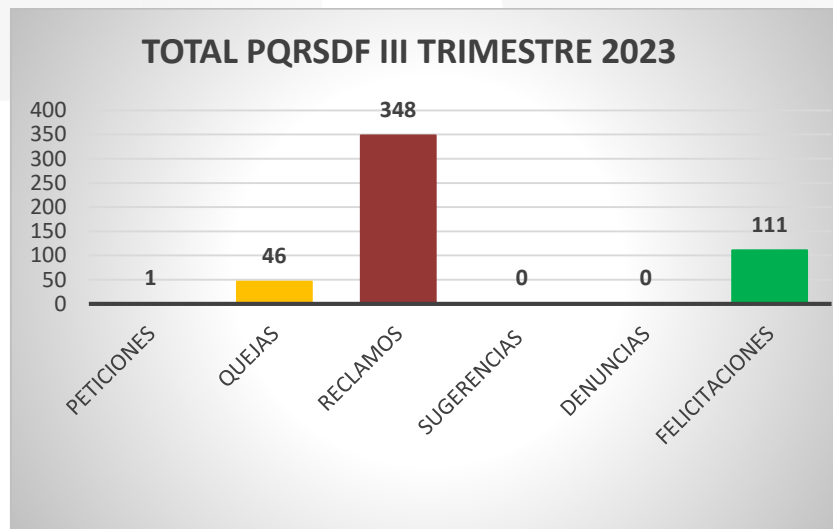
La Oficina de Control Interno procede a realizar el análisis correspondiente con la información suministrada por la Oficina de Atención al usuario, enumeradas bajo los siguientes criterios:

1. Total PQRSDF III Trimestre de 2023.
2. Análisis de las PQRSDF por servicio y EPS III TRIMESTRE 2023.
3. Análisis de la PQRSDF por atributos III TRIMESTRE 2023.
4. Oportunidad en Tiempos de Respuesta PQRSDF III Trimestre de 2023.
5. PQRSDF por tipo de canal III TRIMESTRE 2023.
6. Comportamiento I Trimestre, II trimestre y III Trimestre de 2023 de las PQRSDF.
7. Comportamiento Mensual del III Trimestre de 2023 De Las PQRSDF
8. Observaciones generales
9. Recomendaciones y/o sugerencias

TOTAL PQRSDF III TRIMESTRE 2023

Durante el Tercer Trimestre de 2023 los usuarios radicaron un total de **506 PQRSDF**, donde las felicitaciones fueron 111 equivalente a un 22% del total. Por otro lado, los Reclamos fueron 348 equivalente al 69%, seguido por las Quejas con un total de 46 que fueron el 9% y para los demás tipos como sugerencias y denuncias el resultado fue cero y peticiones fue 1 durante el trimestre.

TOTAL PQRSDF III TRIMESTRE 2023					
TIPO PQRSDF	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
PETICIONES	0	0	1	1	0%
QUEJAS	21	8	17	46	9%
RECLAMOS	133	100	115	348	69%
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0%
DENUNCIAS	0	0	0	0	0%
FELICITACIONES	40	6	65	111	22%
TOTAL	194	114	198	506	100%



ANÁLISIS DE LAS PQRSDF POR SERVICIO Y EPS III TRIMESTRE 2023

Se interpusieron **PQRSDF** a **68 servicios** prestados durante el tercer trimestre del 2023, siendo los más relevantes: **Imagenología** con una cantidad de **100** para un **20%** del total de **PQRSDF**, seguido de **Laboratorio clínico** con **22** con **4%**, seguido de **Medicina General** con **81** equivalente a un **16%**; seguido de **Medicina Interna** con **22** equivalente a un **4%**, seguido de **Pediatría** con un total de **29** equivalente al **6%**; seguido de **Urgencias** con un total de **22** equivalente a un **4%**,

También podemos observar que los servicios generadores con menos conteo de **PQRSDF** son la mayoría el cual representa un cantidad considerable en la generación de las **PQRSDF**. Algunos

servicios relevantes son: Anestesiología; Asociación de Usuarios, Audiometría, Logo audiometría, Campo Visual ; Cirugía General; Cistometría; Colonoscopia; Colposcopia ; Consulta maxilofacial; Control prenatal; CX Maxilofacial; CYD; Dermatología; Ecocardiograma, Electrocardiograma; Electromiografía; Endocrinología; Enfermería; Epidemiología; Facturación; Ginecología; Hospitalización; Neumología, entre otros.

PQRSDF POR SERVICIO III TRIMESTRE VIGENCIA 2023					
SERVICIOS PQRSDF	III TRIMESTRE 2023				
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
ANESTESIOLOGIA	0	1	0	1	0%
ASOCIACION DE USUARIOS	0	1	1	2	0%
AUDIOMETRIA-LOGOAUDIOMETRIA	1	1	1	3	1%
CAMPO VISUAL	1	0	0	1	0%
CANAL DE ATENCION	0	0	1	1	0%
CENTRO CIUDADA LATINA	0	0	4	4	1%
CENTRO DE SALUD SANTILLANA	1	0	0	1	0%
CIRUGIA GENERAL	0	1	2	3	1%
CISTOMETRIA	0	0	1	1	0%
COLONOSCOPIA	1	1	2	4	1%
COLPOSCOPIA	0	0	1	1	0%
CONSULTA MAXILOFAXIAL	0	0	1	1	0%
CONTROL PRENATAL	0	1	1	2	0%
CX MAXILOFACIAL	0	0	1	1	0%
CYD	2	3	2	7	1%
DERMATOLOGIA	1	1	1	3	1%
ECOCARDIOGRAMA	1	1	1	3	1%
ELECTROCARDIOGRAMA	5	5	3	13	3%
ELECTROMIOGRAFIA	1	0	0	1	0%
ENDOCRINOLOGIA	4	3	2	9	2%
ENFERMERIA	11	1	2	14	3%
EPIDEMIOLOGIA	0	0	1	1	0%
FACTURACION	5	2	0	7	1%
FACTURACION VIGILANCIA	1	0	0	1	0%
FACTURACION HUMANIZACION	2	1	0	3	1%
FONOAUDILOGIA	3	1	0	4	1%
GASTROENTEROLOGIA	0	1	2	3	1%

GINECOLOGIA	2	1	1	4	1%
GUARDA DE SEGURIDAD	2	0	0	2	0%
HOLTER	1	0	0	1	0%
HOSPITALIZACION	4	0	0	4	1%
HUMANIZACION	2	0	8	10	2%
IMAGENOLOGIA	15	14	71	100	20%
LABORATORIO CLINICO	11	3	8	22	4%
MEDICINA GENERAL	32	26	23	81	16%
MEDICINA INTERNA	6	9	7	22	4%
MONITOREO PRESION ARTERIAL	0	0	1	1	0%
NEUMOLOGIA	0	0	1	1	0%
NASOLARINGOSCOPIA	0	0	1	1	0%
NEFROLOGIA	1	0	0	1	0%
NEUMOLOGIA	1	0	1	2	0%
NEUFROLOGIA	3	0	1	4	1%
NEUFROLOGIA PEDRIATICA	0	1	0	1	0%
NUTRICIÓN	3	2	5	10	2%
OCULOPLASTIA	0	0	1	1	0%
ODONTOLOGIA	11	4	2	17	3%
ODONTOLOGIA HUMANIZACIÓN	2	1	0	3	1%
ODONTOPEDIATRIA	0	0	1	1	0%
OFTALMOLOGIA	1	4	3	8	2%
OPTOMETRIA	4	2	2	8	2%
ORIENTADORA	0	0	2	2	0%
ORTOPEDIA	1	1	2	4	1%
OTORRINO	3	1	2	6	1%
OTRO	1	1	0	2	0%
PABLO NERUDA	1	0	0	1	0%
PEDIATRIA	16	3	10	29	6%
PLANIFICACIÓN FAMILIAR	1	0	0	1	0%
PROCEDIMIENTOS	1	0	0	1	0%
PRUEBA COGNITIVA	0	1	0	1	0%
PSICOLOGIA	4	1	6	11	2%
PUESTO DE S. NERUDA Y C.LATINA	1	0	0	1	0%
SEDE ESPECIALISTAS	0	1	0	1	0%

TERAPIAS	9	4	3	16	3%
URGENCIAS	11	4	7	22	4%
URO/HUMANIZACIÓN	1	0	0	1	0%
UROLOGIA	1	2	1	4	1%
VACUNACIÓN	1	0	1	2	0%
VIGILANCIA, FACTURACIÓN, ENFERM.	1	0	0	1	0%
TOTAL	194	111	201	506	100%

PQRSDF POR EPS III TRIMESTRE DE 2023

Con relación a las **EPS** que más presentan **PQRSDF**, es la **NUEVA EPS** la cual alcanzó una cantidad de **212** equivalente a un **54 %** del total, seguido de **Sanitas** con **93** para un **24%**; **Compensar** con **33** con un **8%**; **Coosalud** con **24** con un **6%**; **Otros** con **19** para un **5%**

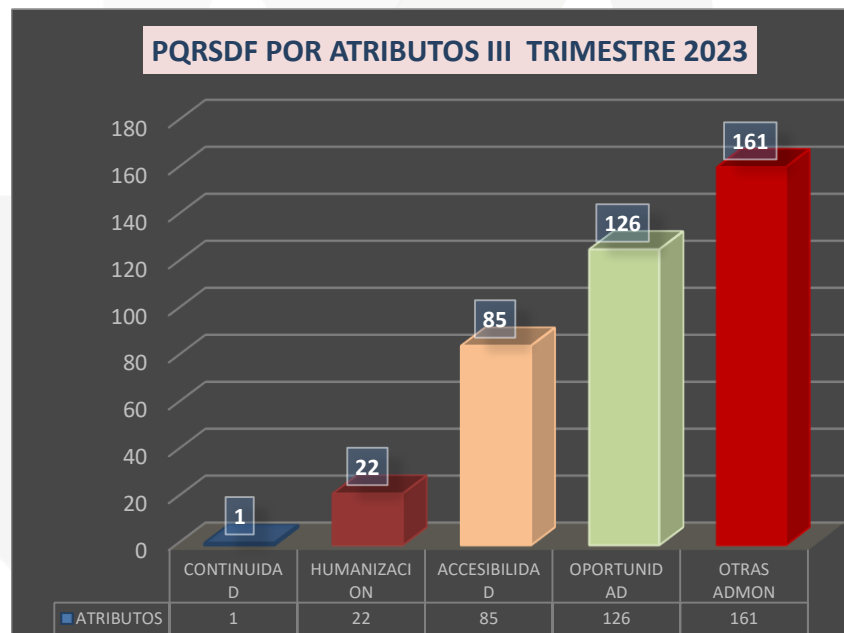
PQRSD POR EAPBS III TRIMESTRE 2023					
EPS	JULIO	AGOSTO	SEPT	TOTAL	%
CAPITAL SALUD	1	0	0	1	0%
COMPENSAR	15	17	1	33	8%
COOSALUD	10	11	3	24	6%
EPS FAMILIAR	0	1	0	1	0%
ESP FAMILIAR DE COLOMBIA	2	0	0	2	1%
FAMISANAR	3	0	1	4	1%
MUTUAL SER	1	0	0	1	0%
NUEVA EPS	67	59	86	212	54%
OTRO	7	1	11	19	5%
SALUD TOTAL	2	0	1	3	1%
SANITAS	46	18	29	93	24%
SERVISALUD	0	0	1	1	0%
SOAT	0	1	0	1	0%
TOTAL	154	108	133	395	100%

ANÁLISIS DE LAS PQRSDF POR ATRIBUTOS III TRIMESTRE 2023

Con relación a la distribución por atributos de las PQRSDF, se evidenció el atributo de **Otras Administrativas** fue el que registro la mayor cantidad con un numero de **161** para un **41%**; seguido de **Oportunidad** con un total de **126** para un **32%**; seguido de **Accesibilidad** con una cantidad de **85** para un **22%** y **Humanización** con **22** para un equivalente del **6%** del total de las PQRSDF; **continuidad** con **1** y **pertinencia** no ha sido objeto de PQRSDF, lo cual refleja un mejoramiento en la prestación de servicio.

Por otro lado, se manifiesta que se recibieron **111 FELICITACIONES** por parte de los usuarios lo cual representa el **22%** del total de las **506** PQRSDF.

ATRIBUTOS PQRSDF III TRIMESTRE 2023						
ATRIBUTOS PQRSDF	CONTINUIDAD	HUMANIZACION	ACCESIBILIDAD	OPORTUNIDAD	OTRAS ADMON	TOTAL
JULIO	1	8	37	47	61	154
AGOSTO	0	4	17	43	44	108
SEPTIEMBRE	0	10	31	36	56	133
TOTAL	1	22	85	126	161	395
%	0%	6%	22%	32%	41%	100%



Al efectuar una revisión de la matriz de las PQRSDF, se evidenció que los ejes temáticos que fueron objeto de la presentación de estas son las siguientes:

OPORTUNIDAD

- Incumplimiento en el horario de atención al público en áreas de la institución.
- Demora en la asignación de citas
- Falta de agenda disponibles

HUMANIZACIÓN

- Falta de información y orientación al usuario durante el proceso de atención.
- Otras causas
- Falta de calidez y trato amable.

ACCECIBILIDAD

- Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de las citas: call center, gastro, neumología, Rx, cardiología,
- Dificultad en la comunicación telefónica
- Demora de procedimientos en consultorio
- No agendas disponibles para diferentes especialidades
- No contestan las llamadas telefónicas para asignación de citas

OTRAS ADMINISTRATIVAS

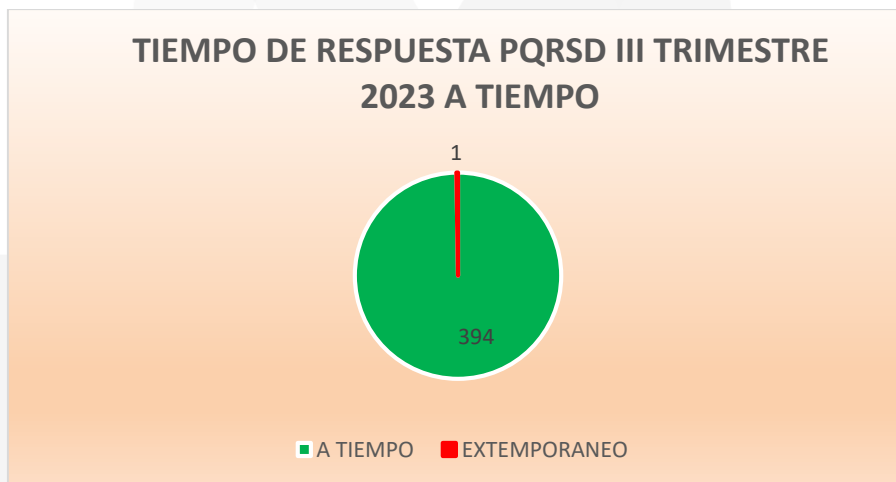
- No atención por parte del médico con el cual se asignó la cita.
- Servicios mal facturados y cobrados
- Demora en proceso de facturación
- Incumplimiento en el horario de atención al público en áreas de la institución.
- Demora en la atención al llamado de enfermería en hospitalización, no oportunidad en la atención.
- Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal administrativo, facturadores, secretarías, vigilantes.
- Demora y / o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias : triage, consulta, apertura de HC, etc
- Demora en la autorización de la EPS
- Incumplimiento en el horario de atención al público en áreas de la institución.
- Inconformidad en el cobro generado de atención.
- Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería.

OPORTUNIDAD EN TIEMPOS DE RESPUESTA PQRSD I III TRIMESTRE 2023

El procedimiento para la gestión de la PQRSD indica que el término para resolver las PQRSD en interés general o particular es de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su radicación.

Durante este periodo de seguimiento se puede evidenciar que **394 PQRSD** se contestaron de forma oportuna, equivalente al **99,7%** del total y **1** extemporáneamente para un **0,3%**. Disminuyendo significativamente y da cuenta de mejora continua en las respuestas.

TIEMPO DE RESPUESTA PQRSD III TRIMESTRE 2023			
MES	A TIEMPO	EXTEMPORANEO	TOTAL
JULIO	153	1	154
AGOSTO	122	0	122
SEPTIEMBRE	119	0	119
TOTAL	394	1	395
PORCENTAJE	99,7%	0,3%	100%



PQRSDF POR TIPO DE CANAL III TRIMESTRE 2023

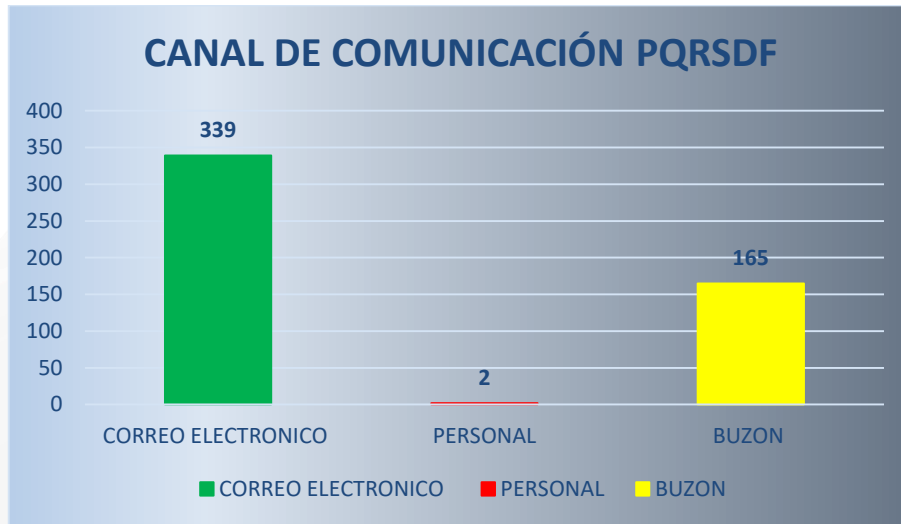
Para el Tercer Trimestre de la vigencia 2023 se evidencia que los usuarios radicarón un total de **506 PQRSDF**, de las cuales los canales mas relevantes fueron: el **Correo Electronico** con **339** equivalente al **67%**, seguido del **Buzón** las cuales fueron de **165** para un **32,6%** y **2** de forma **personal** para un porcentaje de **0.4%**

PQRSDF POR CORREO ELECTRONICO	
JULIO	124
AGOSTO	109
SEPTIEMBRE	106
TOTAL	339

PQRSDF BUZON	
JULIO	59
AGOSTO	14
SEPTIEMBRE	92
TOTAL	165

PQRSDF PERSONAL	
JULIO	0
AGOSTO	2
SEPTIEMBRE	0
TOTAL	2

CANAL DE COMUNICACIÓN PQRSDF II TRIMESTRE 2023		
MEDIO DE PRESENTACION	Nº PQRSDF	%
CORREO ELECTRONICO	339	67,0%
PERSONAL	2	0,4%
BUZON	165	32,6%
TOTAL	506	100%



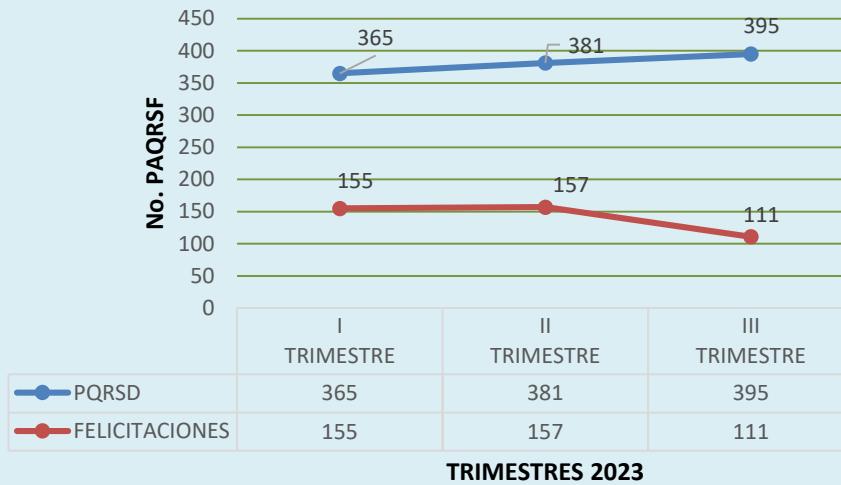
ANALISIS COMPARATIVO III TRIMESTRE 2023

Se realizó un análisis comparativo entre el I, II y III trimestre del 2023, donde se obtienen los siguientes resultados: I trimestre 520 PQRSDF, II trimestre 538 y III trimestre 506. A lo cual se refleja que existió un aumento del 3% en el II trimestre con relación al I trimestre y que en el III trimestre se disminuyó en 6% con respecto al II trimestre. Reflejando esto a un comportamiento similar en los trimestres.

Con relación a las Felicitaciones en el tercer trimestre disminuyeron en un 29% lo que incide en el comportamiento de las PQRSDF, ya que en el tercer trimestre se observa un aumento del 8% con relación al primer trimestre.

I TRIMESTRE 2023		II TRIMESTRE 2023		III TRIMESTRE 2023	
MES	CANTIDAD	MES	CANTIDAD	MES	CANTIDAD
ENERO	124	ABRIL	175	JULIO	194
FEBRERO	160	MAYO	173	AGOSTO	114
MARZO	236	JUNIO	190	SEPTIEMBRE	198
TOTAL I TRIMESTRE 2023	520	TOTAL II TRIMESTRE 2023	538	TOTAL III TRIMESTRE 2023	506
		3%		-6%	
FELICITACIONES	155	FELICITACIONES	157	FELICITACIONES	111
TOTAL PQRSDF I TRIMESTRE 2023	365	TOTAL PQRSDF II TRIMESTRE 2023	381	TOTAL PQRSDF III TRIMESTRE 2023	395
		4%		4%	

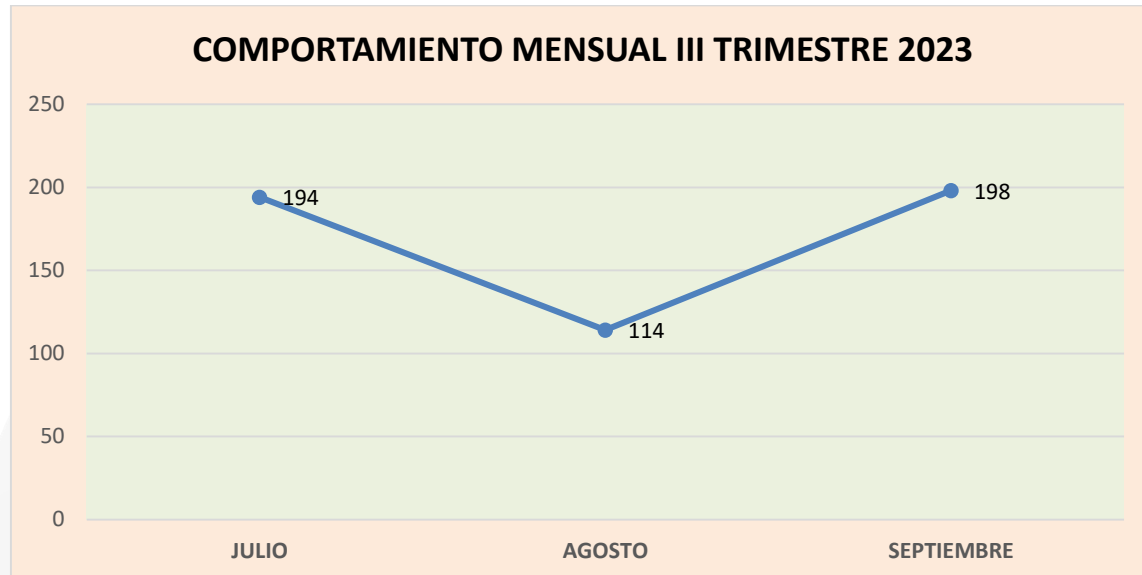
COMPORTAMIENTO PQRSD I, II y III TRIMESTRE 2023



COMPORTAMIENTO MENSUAL DE LAS PQRSD DURANTE LA VIGENCIA 2023

Al analizar el comportamiento mensual de la cantidad de las PQRSD interpuestas por los usuarios durante III Trimestre de la vigencia 2023 con fecha de corte de **Julio 2023**, se evidencia **194** que en **Agosto** se interpusieron **114** PQRSD, en **Septiembre** con **198** reflejandose un aumento de **Julio a Septiembre**.

COMPORTAMIENTO MENSUAL III TRIMESTRE 2023		
MES	TOTAL PQRSD POR MES	VARIACION %
JULIO	194	38%
AGOSTO	114	23%
SEPTIEMBRE	198	39%
TOTAL	506	100%



OBSERVACIONES GENERALES

- Podemos evidenciar que en este periodo se recibieron **111 Felicitaciones**, donde se resalta la buena atención en la mayoría de los servicios del Hospital, lo cual exalta la labor realizada por el personal y aumenta la imagen institucional. Sin embargo, se observó una disminución en la cantidad de felicitaciones para el tercer trimestre.
- Se observa que los usuarios están utilizando los medios tecnológicos para la presentación de las PQRSDF, ya que para este trimestre se interpusieron **339 PQRSDF** por medio del correo electrónico equivalente al **67%** de la totalidad.
- Se continúa con la socialización de los derechos y deberes a los colaboradores y usuarios de la institución lo cual refleja el compromiso que se tiene para la humanización del servicio.

RECOMENDACIONES Y/O SUGERENCIAS

- Continuar con las respuestas oportunas y generar acciones que permitan dar oportunamente respuesta a los peticionarios.
- Continuar fortaleciendo los canales de comunicación con los usuarios y seguir implementando metodologías para mantenerlos informados.

- Socializar con las diferentes áreas que fueron objeto de los ejes temáticos y las causas a fin de mitigar el aumento de las PQRSDF y que estas generen acciones de tal forma que aseguren la atención a los usuarios con calidad y efectividad, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud.



JOSE ALFREDO RAMIREZ ESCOBAR
Jefe de Control Interno
E.S.E. Región de Salud Soacha

