

INFORME PQRSDF
SEGUNDO SEMESTRE DE 2023
Cumplimiento ley 1474 de 2011 Artículo 76

Periodo Evaluado: **JULIO 01 A DICIEMBRE 31 DEL 2023**
Segundo Semestre 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 Segundo Semestre vigencia 2023.

Para la elaboración del presente informe se tomaron 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 el 01 Julio al 31 de Diciembre 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 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 Segundo semestre de 2023 se recibieron en total **869 PQRSDF:**

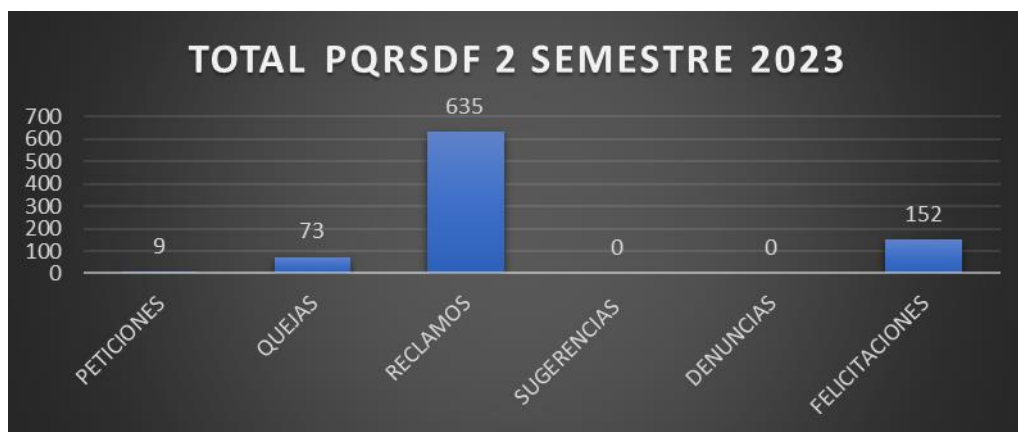
La Oficina de Control Interno procede a realizar el análisis correspondiente con la información suministrada por la Oficina de Atención al usuario, enumeradas bajo los siguientes criterios:

1. Total PQRSDF II Semestre de 2023.
2. Análisis de las PQRSDF por servicio y eps II Semestre de 2023.
3. Comportamiento Mensual de las PQRSDF durante el periodo.
4. Analisis de la PQRSDF por atributos II Semestre de 2023..
5. Oportunidad en Tiempos de Respuesta PQRSDF II Semestre de 2023.
6. PQRSDF por tipo de canal II Semestre de 2023.
7. Analisis Comparativo II Semestre de 2023.
8. Comportamiento Mensual Del Segundo Semestre De 2023 De Las PQRSDF
9. Observaciones generales
10. Recomendaciones y/o sugerencias

TOTAL PQRSDF II SEMESTRE DE 2023

Durante el Segundo Semestre De 2023 los usuarios radicaron un total de **869 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones;** en las cuales manifestaron sus inquietudes con 635 reclamos para un 73%; 73 quejas en un 8% y 9 Peticiones equivalente al 1%. Las felicitaciones fueron 152 para un 17%.

TOTAL PQRSDF II SEMESTRE 2023								
TIPO PQRSDF	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
PETICIONES	0	0	1	1	7	0	9	1%
QUEJAS	21	8	17	8	15	4	73	8%
RECLAMOS	133	100	115	106	112	69	635	73%
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0	0	0%
DENUNCIAS	0	0	0	0	0	0	0	0%
FELICITACIONES	40	6	65	11	20	10	152	17%
TOTAL	194	114	198	126	154	83	869	100%



ANALISIS DE LAS PQRSDF POR SERVICIO Y EPS II SEMESTRE DE 2023

Como se observa en la siguientes tablas el servicio que más presenta quejas y reclamos es Imagenología tuvo un total de 126 PQRSDF equivalente a un 14%, seguido de Medicina General que alcanzo un numero de 116 para un 13 %, Medicina Interna 62 con un total de 7%, pediatria que tuvo 40 para un 5% y terapia con 32 para un 4%.

también podemos concluir que los servicios afectados con las PQRSDF son 84 servicios el cual representa un cantidad considera los servicios de Anestesiología; Asociación De ;Usuarios; Cardiología; Audiometría; Campo Visual; Centro Ciudad Latina; Centro Salud Santillana; Cirugía General ;Colonoscopia ;Control Prenatal ;Cyd ;Dermatología ;Ecocardiograma ;Electrocardiograma ;Electromiografía ;Endocrinología; Enfermería ;Facturación ;Facturación Vigilancia ;Facturación Humanización ;Fonoaudiología ;Gastroenterología ;Ginecología ;Guarda

De Seguridad ;Holter ;Hospitalización ;Humanización ;Laboratorio Clínico ;Nefrología ;Neumología ;Neurología ;Neurología Pediátrica ;Nutrición ;Odontología ;Odontología Humanización ;Odontología Pediatría ;Oftalmología ;Optometría ;Ortopedia ;Otorrino ;Otro ;Pablo Neruda; Planificación Familiar; Procedimientos ;Prueba Cognitiva ;Psicología ;Puesto De Salud Neruda Y Latina ;Sede Especialistas; Urgencias; Uro- Humanización ;Urología ;Vacunación ;Vigilancia, Facturación, Enfermería ;Amigdalectomía Vía Abierta ;Centro Sibaté Consulta Externa Correspondencia; Crónicos ;Cuidados Paliativos ;Cx General ;Cx Maxilofacial ;Esofagogastroduodenoscopia; Espirometría ;Astrobiología Medicamentos; Nasosinuscopia: Odontología; Otorrinolaringología; Potenciales Evocados; Procedimientos Gastroenterología; Psicología; Psiquiatría; Reumatología ;Tomografía Óptica ;Urgencias : Urgencias Pediátricas; Urodinamia; Urografía Y Urología presentan el menor número de pqr sdf durante el periodo evaluado.

PQRSDF POR SERVICIO II SEMESTRE VIGENCIA 2023		
SERVICIOS PQRSDF	TOTAL II SEMESTRE 2023	%
ANESTESIOLOGIA	4	0%
ASOCIACION DE USUARIOS	5	1%
CARDIOLOGIA	1	0%
AUDIOMETRIA	8	1%
CAMPO VISUAL	1	0%
CENTRO CIUDADA LATINA	3	0%
CENTRO SALUD SANTILLANA	1	0%
CIRUGIA GENERAL	2	0%
COLONOSCOPIA	3	0%
CONTROL PRENATAL	2	0%
CYD	10	1%
DERMATOLOGIA	8	1%
ECOCARDIOGRAMA	4	0%
ELECTROCARDIOGRAMA	17	2%
ELECTROMIOGRAFIA	2	0%
ENDOCRINOLOGIA	13	1%
ENFERMERIA	22	3%
FACTURACION	21	2%
FACTURACION VIGILANCIA	1	0%

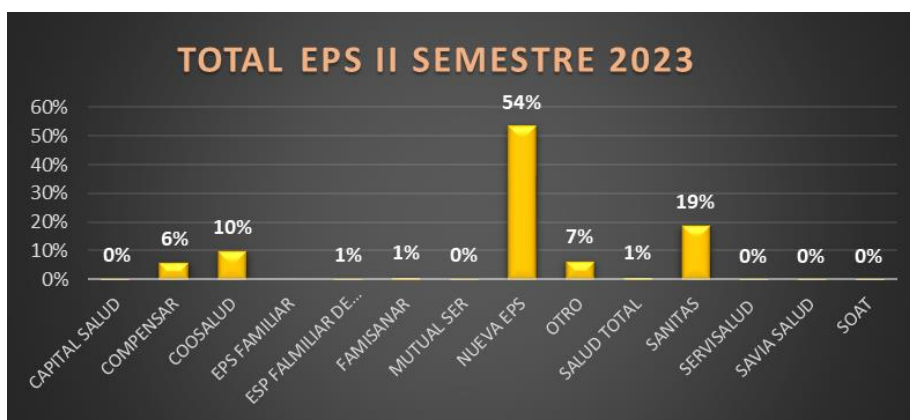
FACTURACION HUMANIZACION	3	0%
FONOAUDIOLOGIA	6	1%
GASTROENTEROLOGIA	7	1%
GINECOLOGIA	9	1%
GUARDA DE SEGURIDAD	9	1%
HOLTER	1	0%
HOSPITALIZACION	14	2%
HUMANIZACION	2	0%
IMAGENOLOGIA	126	14%
LABORATORIO CLINICO	26	3%
MEDICINA GENERAL	116	13%
MEDICINA INTERNA	62	7%
NEFROLOGIA	3	0%
NEUMOLOGIA	2	0%
NEUROLOGIA	11	1%
NEUROLOGIA PEDIATRICA	1	0%
NUTRICION	24	3%
ODONTOLOGIA	18	2%
ODONTOLOGIA HUMANIZACION	3	0%
ODONTO PEDIATRIA	2	0%
OFTALMOLOGIA	15	2%
OPTOMETRIA	14	2%
ORTOPEDIA	9	1%
OTORRINO	10	1%
OTRO	4	0%
PABLO NERUDA	2	0%
PEDIATRIA	40	5%
PLANIFICACION FAMILIAR	2	0%
PROCEDIMIENTOS	2	0%
PRUEBA COGNITIVA	2	0%
PSICOLOGIA	9	1%
PUESTO DE SALUD NERUDA Y C.LATINA	1	0%
SEDE ESPECIALISTAS	1	0%
TERAPIA	32	4%
URGENCIAS	18	2%

URO- HUMANIZACION	2	0%
UROLOGIA	4	0%
VACUNACION	2	0%
VIGILANCIA,FACTURACION,ENFERMERIA	2	0%
AMIGDALECTOMÍA VÍA ABIERTA	2	0%
CENTRO SIBATE	1	0%
CONSULTA EXTERNA	17	2%
CORRESPONDENCIA	2	0%
CRONICOS	1	0%
CUIDADOS PALIATIVOS	2	0%
CX GENERAL	2	0%
CX MAXILOFACIAL	2	0%
ESOFAGOGASTRODUODENOSCOPIA	2	0%
ESPIROMETRIA	2	0%
ESTRABOLOGIA	6	1%
MEDICAMENTOS	2	0%
NASOSINUSCOPIA	4	0%
ODONTOLOGIA	18	2%
OTORRINOLARINGOLOGIA	3	0%
POTENCIALES EVOCADOS	1	0%
PROCEDIMIENTOS GASTROENTEROLOGIA	2	0%
PSICOLOGIA	11	1%
PSQUIATRIA	2	0%
REUMATOLOGIA	2	0%
TOMOGRAFIA OPTICA	1	0%
URGENCIAS	28	3%
URGENCIAS PEDIATRICAS	1	0%
URODINAMIA	1	0%
UROGRAFIA	2	0%
UROLOGIA	8	1%
TOTAL	869	100%

PQRSDF POR EPS II SEMESTRE DE 2023

Con relación a las EPS que más presentan PQRSDF son las siguientes: Nueva EPS alcanzó una cantidad de 385 equivalente a un 54 % del total, seguido de Sanitas con 137 para un 19%; Coosalud con 72 para 10% y compensar 43 con un 6%.

PQRSDF POR EAPBS II SEMESTRE 2023								
EAPBS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
CAPITAL SALUD	1	0	0	0	1	0	2	0%
COMPENSAR	15	17	1	1	8	1	43	6%
COOSALUD	10	11	3	13	19	16	72	10%
EPS FAMILIAR	0	1	0	0	1	0	2	
ESP FAMILIAR DE COLOMBIA	2	0	0	1	0	1	4	1%
FAMISANAR	3	0	1	1	2	1	8	1%
MUTUAL SER	1	0	0	2	0	0	3	0%
NUEVA EPS	67	59	86	62	67	44	385	54%
OTRO	7	1	11	9	17	3	48	7%
SALUD TOTAL	2	0	1	1	4	0	8	1%
SANITAS	46	18	29	25	14	5	137	19%
SERVISALUD	0	0	1	0	0	0	1	0%
SAVIA SALUD	0	0	0	0	0	1	1	0%
SOAT	0	1	0	0	0	0	1	0%
SURA	0	0	0	0	1	1	2	0%
TOTAL	154	108	133	115	134	73	717	100%



COMPORTAMIENTO MENSUAL DE LAS PQRSDF DURANTE EL II SEMESTRE 2023

Al analizar el comportamiento de la cantidad de las PQRSDF interpuestas por los usuarios mensualmente, se evidencia que durante los últimos 6 meses de la vigencia 2023 se presenta una variación significativa en los meses de julio, septiembre y noviembre donde fue de aumento con respecto a su mes anterior. Sin embargo, en los meses de agosto disminuyó un 41% con relación al mes anterior; octubre 36% con respecto a septiembre y diciembre en un 46% el cual fue el mes con la cantidad más baja de PQRSDF que ascendió a la suma de 83 PQRSDF frente al mes de septiembre que fue de 198 el mes más alto de PQRSDF interpuestas.

COMPORTAMIENTO MENSUAL PQRSDF II SEMESTRE 2023		
MES	TOTAL PQRSDF POR MES	VARIACION %
JULIO	194	0%
AGOSTO	114	-41%
SEPTIEMBRE	198	74%
OCTUBRE	126	-36%
NOVIEMBRE	154	22%
DICIEMBRE	83	-46%
TOTAL	869	

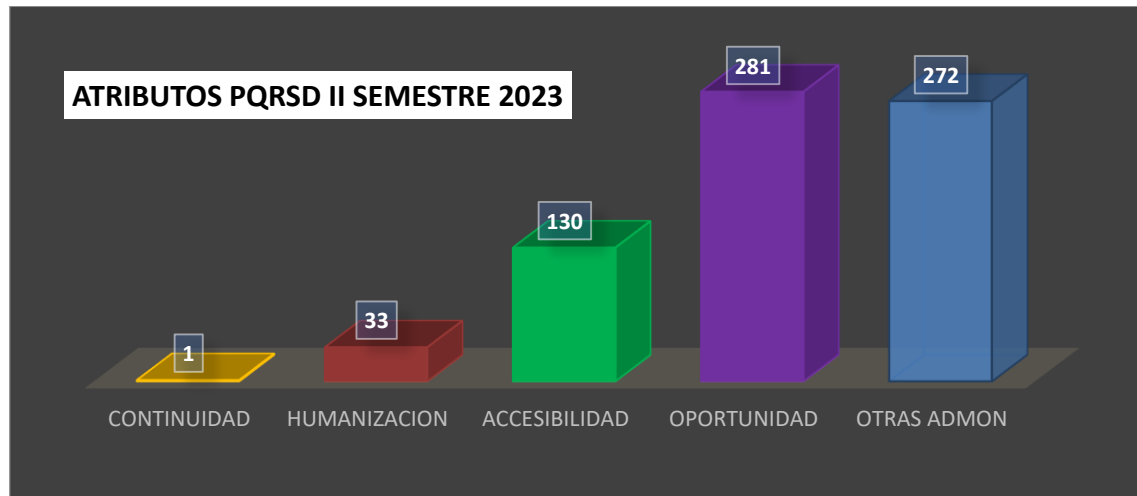


ANÁLISIS DE LAS PQRSDF POR ATRIBUTOS II SEMESTRE DE 2023

Con relación a las PQRSDF medidas por atributos se evidenció que la Oportunidad fue la que mayor con un total de 281 equivalente a un 39 % del total del semestre; seguido de otras administraciones con un total de 272 para un 38%; accesibilidad con 130 con un porcentaje del 18%; Humanización con 33 para un 5% y continuidad con 1 para un 0.3%

Por otro lado, se recibieron 152 FELICITACIONES por parte de los usuarios lo cual representa el 17% del total de las 869 PQRSDF. Reflejan una mejora en la prestación de los servicios por parte de la IPS.

ATRIBUTOS PQRSDF II SEMESTRE 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
OCTUBRE	0	3	11	67	34	115
NOVIEMBRE	0	6	24	46	58	134
DICIEMBRE	0	2	10	42	19	73
TOTAL	1	33	130	281	272	717
%	0%	5%	18%	39%	38%	100%



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

ACCESIBILIDAD

- Demora en la asignación de citas médicas
- Demora de procedimientos en consultorio
- No agendas disponibles para diferentes especialidades
- Demora en la programación de cirugía: Ambulatorias y de Hospitalización.
- Sugiere que contesten las llamadas y los mensajes de whatsapp y solicita información para planificación familiar (postura de YADEL)

OPORTUNIDAD

- Incumplimiento en el horario de atención al público en áreas de la institución.
- No contestan las quejas con oportunidad ni calidad
- Falta recurso humano (médicos, facturadores, enfermeras)
- Demora en la asignación de citas médicas y/o procedimientos en consultorio: No agendas disponibles, otro.

HUMANIZACION

- Falta de información y orientación al usuario durante el proceso de atención.
- Otras causas
- Falta de calidez y trato amable.
- Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal médico.

PERTINENCIA

- Demora y / o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias: triage, consulta, apertura de HC, etc
- Demora en la entrega de resultados: lab.clinico, rx.gastro cardio,neumo,

OTRAS ADMINISTRATIVAS

- Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal administrativo, facturadores, secretarias, 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
- Medios de comunicación insuficientes (telefonos, carteleras, TV)
- Incumplimiento en el horario de atención al público en áreas de la institución.

OPORTUNIDAD EN TIEMPOS DE RESPUESTA PQRSDF II SEMESTRE DE 2023

El procedimiento para la gestión de respuesta de las PQRSDF indica que el término para resolverlas 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 evidenció que 675 PQRSDF equivalente se contestaron de forma oportuna equivalente al 94% del total. Sin embargo, de forma extemporánea se dio respuesta a 42 para un 6%, lo cual requiere de acciones para mejorar el tiempo de respuesta a fin de que la totalidad de las PQRSDF se resuelvan oportunamente.

RESPUESTA PQRSDF II SEMESTRE 2023								
TIEMPO DE RESPUESTA	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
A TIEMPO	151	98	131	106	119	70	675	94%
EXTEMPORANEO	3	10	2	9	15	3	42	6%
TOTAL	154	108	133	115	134	73	717	100%



PQRSDF POR TIPO DE CANAL PQRSDF II SEMESTRE DE 2023

Para el Segundo Semestre de la vigencia 2023 se evidencia que los usuarios radicaron un total de 869 PQRSDF, de las cuales por correo electrónico se interpusieron un total de 610 equivalente al 70 %, seguido del buzón las cuales fueron de 256 para un 29% ; seguido de las personales que fueron 2 y 1 por whatsapp que no alcanzan el 1%.

CANAL DE COMUNICACIÓN PQRSDF II TRIMESTRE 2023		
MEDIO DE PRESENTACION	Nº PQRSDF	%
CORREO ELECTRONICO	610	70%
BUZON	256	29%
PERSONAL	2	0%
WHATSAAP	1	0%
TOTAL	869	100%



ANÁLISIS COMPARATIVO II SEMESTRE DE 2023

Se realizó un análisis comparativo del tercer y cuarto trimestre del 2023 sobre la cantidad de PQRSDF, donde se observa como resultado una disminución para el segundo trimestre del 28% equivalente de 143 menos que el tercer trimestre del 2023. Lo anterior, refleja una mejora en la prestación del servicio.

COMPARATIVO III Y IV TRIMESTRE 2023			
III TRIMESTRE 2023		IV TRIMESTRE 2023	
MES	CANTIDAD	MES	CANTIDAD
JULIO	194	OCTUBRE	126
AGOSTO	114	NOVIEMBRE	154
SEPTIEMBRE	198	DICIEMBRE	83
TOTAL III TRIMESTRE	506	TOTAL IV TRIMESTRE	363
VAR %	-28%		



OBSERVACIONES GENERALES

- Podemos evidenciar que en este periodo se recibieron **152 Felicitaciones** resaltando 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.
- Se ampliaron los canales para que los usuarios puedan interponer sus PQRSDF, generando un mayor acceso por parte de estos.
- 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.
- Se evidencia que hay extemporaneidad de algunas respuestas de las PQRSDF.

RECOMENDACIONES Y/O SUGERENCIAS

- Efectuar monitoreo al matriz de PQRSDF continuamente a fin de que el diligenciamiento sea efectivo y se cuente con información de calidad.
- Se deben generar estrategias para mejorar la respuesta a las PQRSDF a fin de que no se generen extemporaneidad en sus respuestas.
- Continuar fortaleciendo los canales de comunicación con los usuarios y seguir implementando metodologías para mantenerlos informados.
- Socializar con las diferentes áreas los ejes temáticos y las causas a fin de mitigar el aumento de las PQRSDF y que estas generen acciones que aseguren la atención a los usuarios para que obtengan los servicios que requieren, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud.



JOSE ALFREDO RAMIREZ ESCOBAR
Jefe de Control Interno
Empresa Social del Estado Región de Salud Soacha