

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

Periodo Evaluado: **01 DE OCTUBRE AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2023**
IV 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 Cuarto 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 octubre 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 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 IV Trimestre de 2023 se recibieron en total 363 PQRSDF:

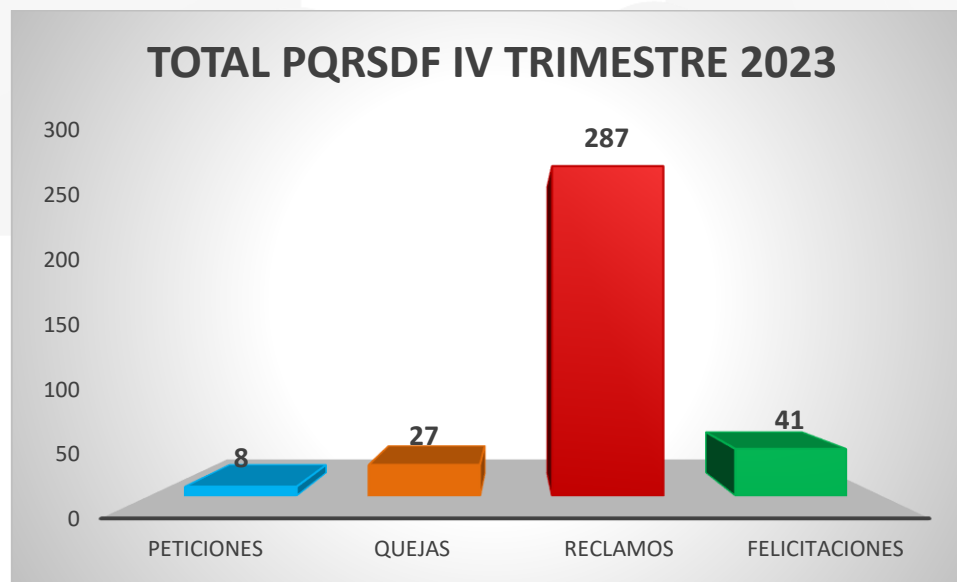
La Oficina de Control Interno procede a realizar el análisis correspondiente con la información suministrada por la Oficina de Atención al usuario, enumeradas bajo los siguientes criterios:

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

TOTAL PQRSDF IV TRIMESTRE 2023

Durante el **IV Trimestre de 2023** los usuarios radicaron un total de **363 PQRSDF** donde las Peticiones fueron **8** equivalente al **2%**, seguido por las Quejas con un total de **27** para un **7%**, Reclamos **287** equivalente al **79%**, las felicitaciones fueron **41** equivalente a un **11%** del total, reflejando un porcentaje significativo de las PQRSDF lo cual indica una mejora en el servicio y satisfacción por parte de los usuarios.

TOTAL PQRSDF IV TRIMESTRE 2023					
TIPO PQRSDF	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
PETICIONES	1	7	0	8	2%
QUEJAS	8	15	4	27	7%
RECLAMOS	106	112	69	287	79%
FELICITACIONES	11	20	10	41	11%
TOTAL	126	154	83	363	100%



ANÁLISIS DE LAS PQRSDF POR SERVICIO

Se interpusieron **PQRSDF** a **58 servicios** prestados durante el IV Trimestre del 2023, siendo los más relevantes: **Medicina General** con una cantidad de **52** para un porcentaje del **14%** del total de **PQRSDF**, Seguido por **Imagiología** con **49** equivalente a un **13%**, **Medicina Interna** con **31** equivalente a un **9%**; **Odontología** con **18** equivalente al **5%**; **Nutrición** con **16** equivalente a un **4%**, **Urgencias** con **15** para un **4%**,%; **Pediatría** con **13** para un **4%**; %; **Terapias** con **13** para un **4%**; **Laboratorio Clínico** con **11** equivalente al **3%**; **Enfermería** con **11** equivalente al **3%**; **Hospitalización** con **10** equivalente al **3%**; **Facturación** con **9** equivalente al **2%**; **Oftalmología** con **9** equivalente al **2%**; **CyD** con **8** equivalente a **2%**; **Psicología** con **7** equivalente al **2%**; **Optometría** con **7** equivalente al **2%**; **Electrocardiograma** con **5** equivalente a un **1%**; **Guarda de seguridad** con **5** equivalente a un **1%**; **Neurología** con **5** equivalente a un **1%**; **Ortopedia** con **5** equivalente a un **1%**; **Gastroenterología** con **4** equivalente a un **1%**;

Ginecología con 4 equivalente a un 1%; Otorrino con 4 equivalente a un 1%; Urología con 4 equivalente a un 1%; Dermatología con 3 equivalente a un 1%; Endocrinología con 3 equivalente a un 1%; Otorrinología con 3 equivalente a un 1% y otras especialidades que eno fueron menores de 2 equivalentes al 1%.

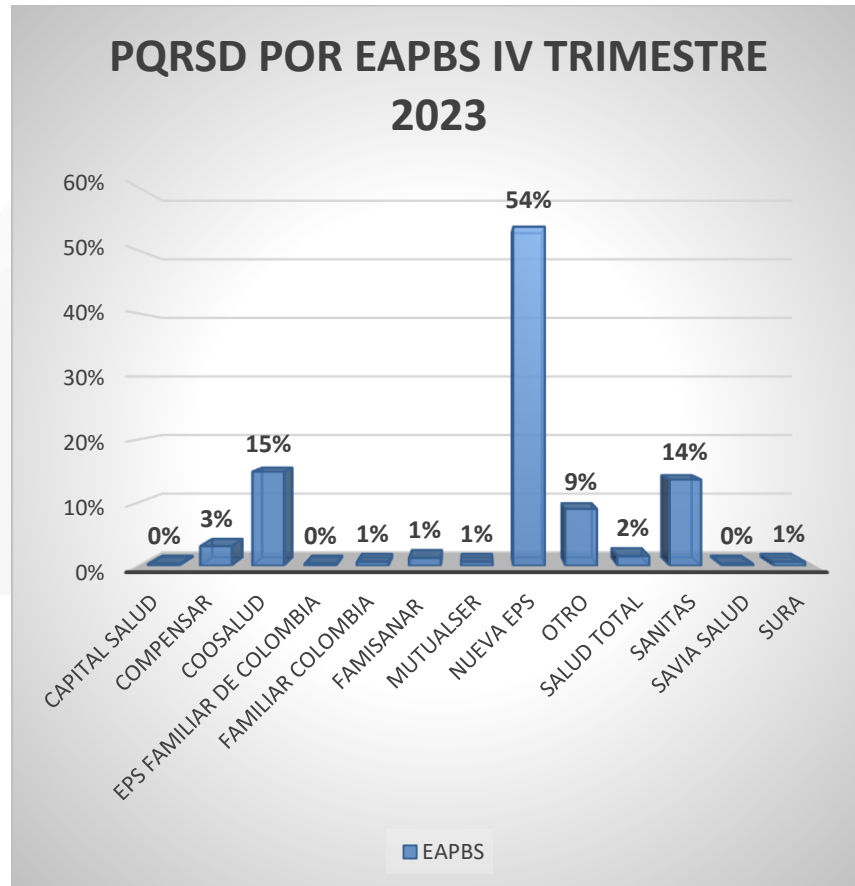
PQRSDF POR SERVICIO IV TRIMESTRE VIGENCIA 2023					
SERVICIOS PQRSDF	IV TRIMESTRE 2023				
	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
AMIGDALECTOMÍA VÍA ABIERTA	0	1	0	1	0%
ANESTESIA	0	0	1	1	0%
ANESTESIOLOGIA	0	1	0	1	0%
ASOUSUARIOS	1	1	0	2	1%
AUDIOMETRIA-LOGOAUDIOMETRIA	1	1	0	2	1%
CENTRO SIBATE	0	1	0	1	0%
CIRUGIA GENERAL	0	1	0	1	0%
COLONOSCOPIA	0	1	0	1	0%
CONSULTA EXTERNA	0	2	0	2	1%
CORRESPONDENCIA	0	1	0	1	0%
CRONICOS	1	0	0	1	0%
CUIDADOS PALIATIVOS	1	0	0	1	0%
CX GENERAL	0	0	1	1	0%
CX MAXILOFACIAL	0	1	0	1	0%
CYD	0	6	2	8	2%
DERMATOLOGIA	1	1	1	3	1%
ECOCARDIOGRAMA	0	2	0	2	1%
ELECTROCARDIOGRAMA	3	1	1	5	1%
ENDOCRINOLOGIA	1	1	1	3	1%
ENFERMERIA	4	2	5	11	3%
ESOFAGOGASTRODUODENOSCOPIA	0	0	1	1	0%
ESPIROMETRIA	0	1	0	1	0%
ESTRABOLOGIA	0	1	1	2	1%
FACTURACION	2	6	1	9	2%
FONOAUDIOLOGIA	1	0	0	1	0%
GASTROENTEROLOGIA	0	3	1	4	1%
GINECOLOGIA	3	1	0	4	1%
GUARDA DE SEGURIDAD	0	3	2	5	1%

HOSPITALIZACION	0	10	0	10	3%
IMAGENOLOGIA	18	18	13	49	13%
LABORATORIO CLINICO	7	3	1	11	3%
MEDICAMENTOS	0	0	1	1	0%
MEDICINA GENERAL	16	24	12	52	14%
MEDICINA INTERNA	12	14	5	31	9%
NASOSINUSCOPIA	1	1	0	2	1%
NEFROLOGIA	1	0	0	1	0%
NEUMOLOGIA	0	1	0	1	0%
NEUROLOGIA	2	0	3	5	1%
NUTRICION	6	2	8	16	4%
ODONTOLOGIA	8	8	2	18	5%
ODONTOPEDIATRIA	1	0	0	1	0%
OFTALMOLOGIA	1	4	4	9	2%
OPTOMETRIA	3	3	1	7	2%
ORTOPEDIA	2	3	0	5	1%
OTORRINO	0	2	2	4	1%
OTORRINOLARINGOLOGIA	0	3	0	3	1%
PEDIATRIA	4	6	3	13	4%
POTENCIALES EVOCADOS	1	0	0	1	0%
PROCEDIMIENTOS GASTROENTEROLOGIA	2	0	0	2	1%
PSICOLOGIA	4	3	0	7	2%
PSQUIATRIA	0	1	0	1	0%
REUMATOLOGIA	1	0	0	1	0%
TERAPIAS	4	3	6	13	4%
TOMOGRAFIA OPTICA	0	1	0	1	0%
URGENCIAS	8	6	1	15	4%
URGENCIAS PEDIATRICAS	1	0	0	1	0%
URODINAMIA	0	0	1	1	0%
UROGRAFIA	0	1	0	1	0%
UROLOGIA	2	1	1	4	1%
TOTAL	124	157	82	363	100%

PQRSDF POR EPS IV TRIMESTRE DE 2023

Con relación a las **EPS** que más presentan **PQRSDF**, es la **NUEVA EPS** la cual alcanzó una cantidad de **173** equivalente a un **54 %** del total, seguido de **Coosalud** con **48** con un **15%**; **Sanitas** con **44** con un **14%**; **Otros** con **29** para un **9%** entre otras que no tuvieron un total máximo de **10** para un **3%**.

PQRSDF POR EAPBS IV TRIMESTRE 2023					
EPS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
CAPITAL SALUD	0	1	0	1	0%
COMPENSAR	1	8	1	10	3%
COOSALUD	13	19	16	48	15%
EPS FAMILIAR DE COLOMBIA	0	1	0	1	0%
FAMILIAR COLOMBIA	1	0	1	2	1%
FAMISANAR	1	2	1	4	1%
MUTUALSER	2	0	0	2	1%
NUEVA EPS	62	67	44	173	54%
OTRO	9	17	3	29	9%
SALUD TOTAL	1	4	0	5	2%
SANITAS	25	14	5	44	14%
SAVIA SALUD	0	0	1	1	0%
SURA	0	1	1	2	1%
TOTAL	115	134	73	322	100%

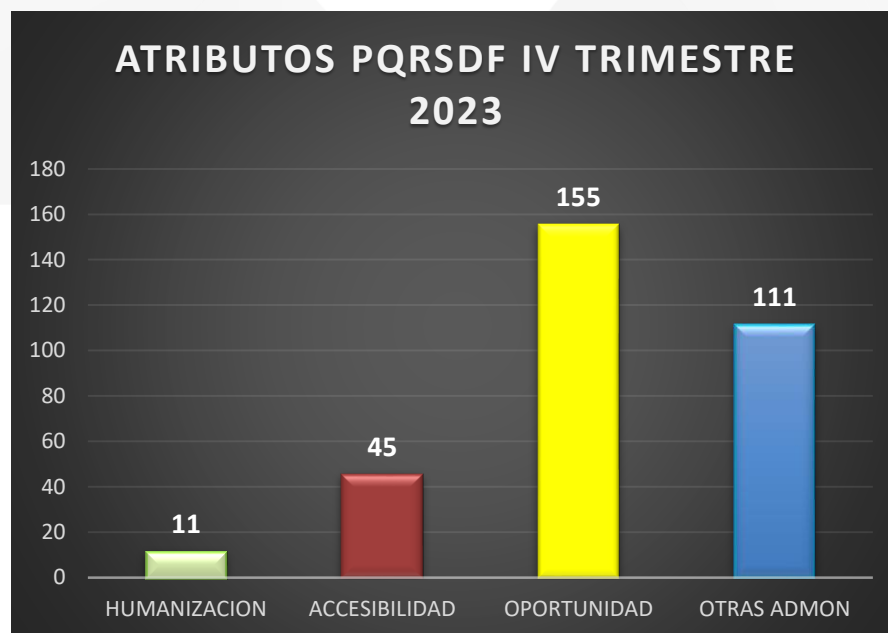


ANÁLISIS DE LAS PQRSD POR ATRIBUTOS IV TRIMESTRE 2023

Para este análisis solamente se tomaron en cuenta las PQRSD excluyendo las FELICITACIONES, donde se obtiene la siguiente distribución por atributos de las PQRSD: **Oportunidad** fue el que registro la mayor cantidad con un número de **155** para un porcentaje del **48 % del total**; seguido por la **Otras Administrativas** con **111** para un **34%**; **Accesibilidad** con **45** para un equivalente del **14%** y **Humanización** con una cantidad de **11** para un **3%**. Con relación a los criterios de **continuidad y pertinencia** no fueron objeto de PQRSD.

Por otro lado, se recibieron **41 FELICITACIONES** por parte de los usuarios lo cual equivale al **11%** de la totalidad de las **363 PQRSDF**. lo cual refleja un mejoramiento en la prestación de servicio.

ATRIBUTOS PQRSDF IV TRIMESTRE 2023					
ATRIBUTOS PQRSDF	HUMANIZACION	ACCESIBILIDAD	OPORTUNIDAD	OTRAS ADMON	TOTAL
OCTUBRE	3	11	67	34	115
NOVIEMBRE	6	24	46	58	134
DICIEMBRE	2	10	42	19	73
TOTAL	11	45	155	111	322
%	3%	14%	48%	34%	100%



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

OPORTUNIDAD

- Incumplimiento en el horario de atención al público en áreas de la institución.
- Presuntas fallas y/o demora en la administración de medicamentos.
- No contestan las quejas con oportunidad ni calidad
- No agendas disponibles

HUMANIZACION

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

ACCECIBILIDAD

- Demora en la asignación de citas médicas
- 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.
- Pérdida de elementos personales del usuario.
- 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
- Medios de comunicación insuficientes (teléfonos, carteleros, TV)
- Incumplimiento en el horario de atención al público en áreas de la institución.
- Pérdida de elementos personales del usuario.
- Causas externas a la institución.
- Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería, Aux de

OPORTUNIDAD EN TIEMPOS DE RESPUESTA PQRSDF IV TRIMESTRE 2023

El procedimiento para la gestión de la 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 puede evidenciar que **317 PQRSDF** se contestaron de forma

oportuna equivalente al **98%** del total y **5** fueron extemporáneamente para un **2%**. Lo cual refleja que la institución mantiene un porcentaje significativo en dar respuesta oportuna a los requerimientos interpuestos por los usuarios. Sin embargo, hay que mejorar para dar cumplimiento al **100%** de las PQRSD

TIEMPO DE RESPUESTA PQRSD IV TRIMESTRE 2023			
MES	A TIEMPO	EXTEMPORANEO	TOTAL
OCTUBRE	115	0	115
NOVIEMBRE	129	5	134
DICIEMBRE	73	0	73
TOTAL	317	5	322
PORCENTAJE	98%	2%	100%

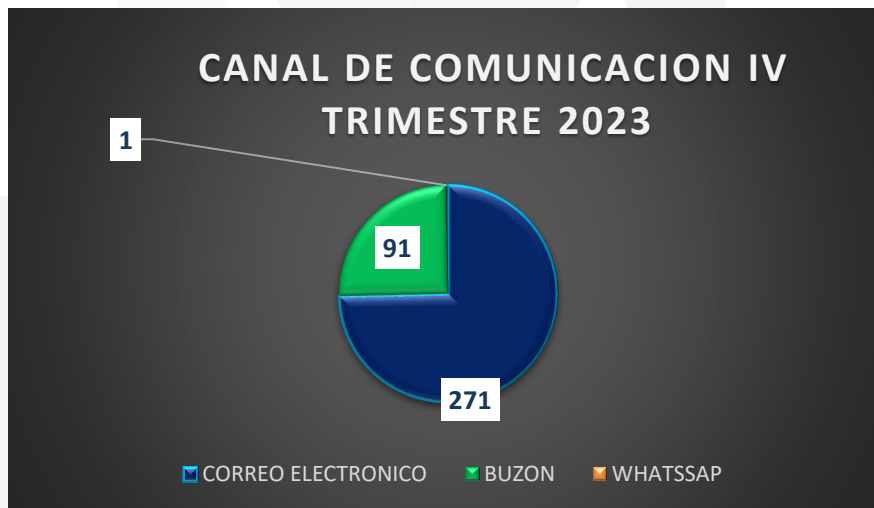


PQRSDF POR TIPO DE CANAL IV TRIMESTRE 2023

Para el Cuarto Trimestre de la **vigencia 2023** se evidencia que los usuarios radicarón un total de **363 PQRSDF**, de las cuales los canales más relevantes fueron: el **Correo Electrónico** con **271** equivalente al **74%**, seguido del **Buzón** las cuales fueron de **91** para un **25%** y en Watsaap equivalente a **0.3%** correspondiente a **1** PQRSDF.

PQRSDF POR CORREO ELECTRONICO		PQRSDF BUZON		PQRSDF WHATSAAP	
OCTUBRE	101	OCTUBRE	24	OCTUBRE	1
NOVIEMBRE	104	NOVIEMBRE	50	NOVIEMBRE	0
DICIEMBRE	66	DICIEMBRE	17	DICIEMBRE	0
TOTAL	271	TOTAL	91	TOTAL	1

CANAL DE COMUNICACIÓN PQRSDF IV TRIMESTRE 2023		
MEDIO DE PRESENTACION	N° PQRSDF	%
CORREO ELECTRONICO	271	74,7%
BUZON	91	25,1%
WHATSSAP	1	0,3%
TOTAL	363	100%

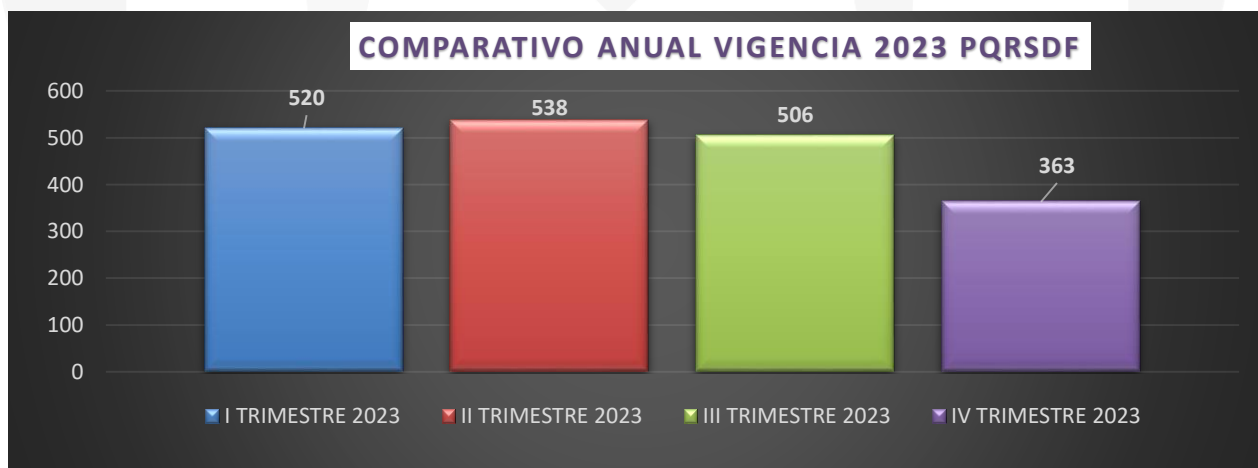


ANÁLISIS COMPARATIVO VIGENCIA 2023

Se realizó un análisis comparativo trimestral para la vigencia 2023 donde se obtiene lo siguiente: entre el I trimestre se tiene un total de PQRSDF **520** y el II trimestre **538** para una variación de aumento del **3%**; En el III trimestre fue un total de **506** para una variación de disminución del **6%** con relación al II trimestre; en el IV trimestre un total de **363** para una disminución del **28%**.

Al revisar la proporcionalidad de las felicitaciones se evidencia que el porcentaje disminuyó en el IV trimestre ya que el resultado es del **11%** del total de las PQRSDF con relación al I trimestre que fue del **30%**.

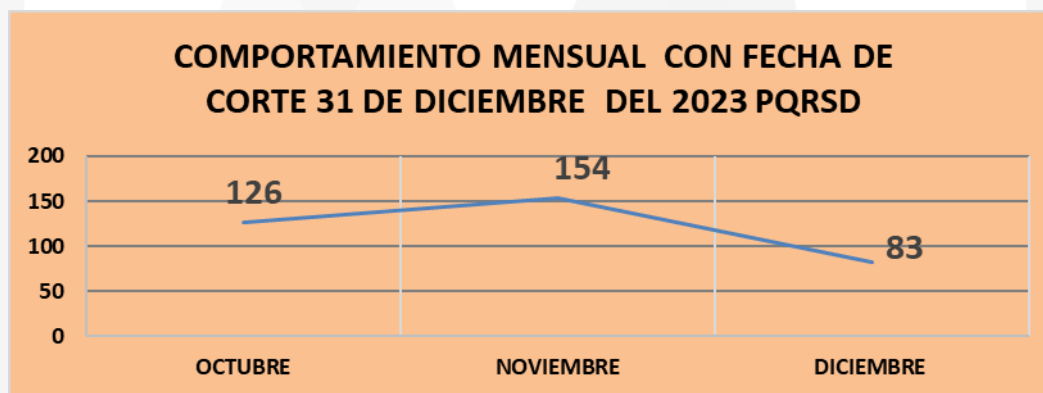
COMPARATIVO ANUAL VIGENCIA 2023							
I TRIMESTRE 2023		II TRIMESTRE 2023		III TRIMESTRE 2023		IV TRIMESTRE 2023	
MES	CANTIDAD	MES	CANTIDAD	MES	CANTIDAD	MES	CANTIDAD
ENERO	124	ABRIL	175	JULIO	194	OCTUBRE	126
FEBRERO	160	MAYO	173	AGOSTO	114	NOVIEMBRE	154
MARZO	236	JUNIO	190	SEPTIEMBRE	198	DICIEMBRE	83
TOTAL I TRIMESTRE 2023	520	TOTAL II TRIMESTRE 2023	538	TOTAL III TRIMESTRE 2023	506	TOTAL IV TRIMESTRE 2023	363
		3%		-6%		-28%	
FELICITACIONES	155	FELICITACIONES	157	FELICITACIONES	111	FELICITACIONES	41
TOTAL PQRSDF I TRIMESTRE 2023	365	TOTAL PQRSDF II TRIMESTRE 2023	381	TOTAL PQRSDF III TRIMESTRE 2023	395	TOTAL PQRSDF IV TRIMESTRE 2023	322
		4%		4%		-18%	



COMPORTAMIENTO MENSUAL DE LAS PQRSDF DURANTE LA IV TRIMESTRE VIGENCIA 2023

Al analizar el comportamiento mensual de la cantidad de las PQRSDF interpuestas por los usuarios durante IV Trimestre de la vigencia 2023, se evidencia que en Octubre se interpusieron **126** PQRSDF, en Noviembre se interpusieron **154** y en Diciembre **83**, reflejandose una disminucion para el mes de diciembre.

COMPORTAMIENTO MENSUAL IV TRIMESTRE 2023		
MES	TOTAL PQRSDF POR MES	VARIACION %
OCTUBRE	126	35%
NOVIEMBRE	154	42%
DICIEMBRE	83	23%
TOTAL	363	100%



OBSERVACIONES GENERALES

- Podemos evidenciar que en este periodo se recibieron **41 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 evidencio una disminucion del **28%** de las PQRSDF para IV trimestre con relacion al trimestre anterior; lo cual indica que ha mejorado la prestacion de los servicios en el ultimo trimestre.

- Al analizar PQRSD con los diferentes criterios se evidencia los motivos que fueron causa para interponer la PQRSD, lo hace necesario revisar, socializarlos y establecer planes de mejora con los responsables según sea el caso.
- 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 en un **100%**.
- 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 PQRSD según los ejes temáticos y/o las causas a fin de mitigar el aumento de las PQRSD y 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

