 <p><b>E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA</b> APOYO GESTION DE LA INFORMACIÓN</p>	TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO	AGFCN#03-190-060	
	PROCESO: CONTROL INTERNO	VERSION	1
		FECHA DE APROBACION	02/02/2017
TITULO: INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	Pág. 1 de 37		


**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES  
(PQRSD-F)  
SEGUNDO SEMESTRE DE 2021**

**E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA**

**CATHERINE VAN ARCKEN**  
Gerente

**GLORIA NELLY CHAPARRO PINEDA**  
Asesor (Control Interno)

Edición  
Diciembre 2021

 <p><b>E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA</b></p> <p>APOYO GESTION DE LA INFORMACIÓN</p>	TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO	AGFCNf03-190-060	
	PROCESO: CONTROL INTERNO	VERSION	1
		FECHA DE APROBACION	02/02/2017
TITULO: INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	Pág. 2 de 37		

## INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRS-D-F) SEGUNDO SEMESTRE DE 2021

### 1. OBJETIVO

Consolidar la información obtenida a través de los canales de participación ciudadana (Telefónico, Virtual, Presencial), diseñados con el fin de obtener datos oportunos y verídicos que le permitan a SIAU de la E.S.E. Salud del Tundama, la toma de decisiones para el mejoramiento continuo en la atención al ciudadano y los procesos misionales de la entidad.

### 2. ALCANCE

Verificación del comportamiento de respuestas dadas a los derechos de petición, quejas, reclamos, solicitudes, consultas, manifestaciones, sugerencias, reclamos y solicitudes de información que han ingresado a la entidad, en el segundo semestre del año 2021.

Es muy importante que se tenga claro que la información recopilada en este documento tiene como fuentes: buzones distribuidos en diferentes puntos de la institución (facturación, prioritaria, laboratorio, procedimientos menores y centro amigable) y los siguientes vía email [saludtundama@hotmail.com](mailto:saludtundama@hotmail.com) / [gerencia@saludtundama.gov.co](mailto:gerencia@saludtundama.gov.co); [controlinterno@saludtundama.gov.co](mailto:controlinterno@saludtundama.gov.co); [siau@Saludtundama.gov.co](mailto:siau@Saludtundama.gov.co) y verbales.

Es necesario tener en cuenta la relevancia y pertinencia de las quejas verbales que recibe la oficina de Atención al Usuario.

### 3. PROCESOS INVOLUCRADOS

Proceso de Gestión de Atención al Usuario y su Familia - Macro Proceso de Gestión de Evaluación y Control.

### 4. SOPORTES

#### 4.1. SOPORTE LEGAL


#### NORMATIVIDAD VIGENTE

De acuerdo a la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 por la cual "se regula el Derecho fundamental de petición y se sustituye un código del procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo"

Artículo 13 Ley 1755 de 2015, que "Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política.

Artículo 14 Ley 1755 de 2015, Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria toda petición debe resolverse dentro de los 15 días siguientes a su recepción.

Este documento es propiedad de la Empresa Social del Estado Salud del Tundama. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización de la Empresa Social del Estado Salud del Tundama

 <p><b>E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA</b></p> <p>APOYO GESTION DE LA INFORMACIÓN</p>	TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO	AGFCNf03-190-060	
	PROCESO: CONTROL INTERNO	VERSION	1
		FECHA DE APROBACION	02/02/2017
	TITULO: INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	Pág. 3 de 37	

Artículo 19 Ley 1755 de 2015, en cuanto a peticiones Oscuras, irrespetuosas o reiterativas se establece que “Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición ésta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.” Ley 1755 del 30 de junio de 2015.

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».

3.3.1. CIRCULAR EXTERNA 000008 del 14 de septiembre de 2018 de la Supersalud; 3.3.1. Trámite de la PQR y 3.3.2. Término para resolver

#### 4.2. DEFINICIONES

**Petición:** Se entiende por petición toda solicitud respetuosa que presenta una persona. Puede corresponder a solicitud de información o consulta, solicitud de intermediación, solicitud de servicio, queja o reclamo.

**Derecho de Petición:** Es un tipo especial de petición, está consagrado en la constitución política, aplica para las peticiones escritas que cumplan los siguientes requisitos:

- ✓ Datos de identificación, el objeto de la petición; si se trata de consultas, relacionar las preguntas pertinentes, razones en que se apoya.
- ✓ Relación de los documentos que se acompañan.
- ✓ Firma del peticionario.

**Queja:** Es toda manifestación de insatisfacción con el servicio brindado.

**Reclamo:** Es toda solicitud de reparación frente a situaciones presuntamente irregulares en la prestación del servicio.

**Solicitud:** Situación en la cual el usuario solicita información o intermediación frente a algún servicio, para agilizar trámite, obtener información relevante, o acceder a un servicio específico.


**Consultas médicas** <sup>1</sup>: Los servicios de consulta externa médica, odontológica, y de especialista, así como los apoyos diagnósticos, es decir, exámenes de laboratorio e imagenología, le serán asignados dentro de las 48 horas siguientes a su solicitud a los afiliados mayores de 62 años.

**Formula de medicamentos** <sup>2</sup>: Cuando la EPS no le suministre de manera inmediata los medicamentos incluidos en el Plan de Beneficios, debe garantizarles su entrega en el domicilio dentro de las 72 horas siguientes (o inmediatamente si es de extrema urgencia) a los afiliados mayores de 62 años.

<sup>1</sup> Ley 1171 de 2007, art. 12

<sup>2</sup> Ley 1171 de 2007, art. 13



 <b>E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA</b> APOYO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO	AGFCN/03-190-060	
	PROCESO: CONTROL INTERNO	VERSION	1
		FECHA DE APROBACION	02/02/2017
TITULO: INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	Pág. 4 de 37		

**PQR por entrega incompleta de medicamentos:** Mecanismo excepcional de entrega de medicamentos en el lugar de residencia o de trabajo del afiliado, cuando éstos lo autoricen, dentro de las 48 horas siguientes a la reclamación.<sup>3</sup>

**Continuidad de servicios:** Una vez la provisión de un servicio ha sido iniciada, este no podrá ser interrumpido por razones administrativas o económicas.<sup>4</sup>

## 5. DESARROLLO

### 5.1. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.

En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021, la E.S.E. Salud del Tundama y de conformidad con lo establecido en la 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», las entidades deben publicar en su sitio web las diferentes categorías de información; por lo cual se informa que en el portal web <http://www.saludtundama.gov.co/new/>, se encuentra disponible dicha información y con acceso directo, para que los usuarios consulten los temas de su interés.


De acuerdo con los datos consolidados en los diferentes canales de atención, durante el segundo semestre del año 2021, se recibieron 263 PQRSD-F; peticiones que fueron directamente recibidas y analizadas por SIAU.

De acuerdo a lo anterior la ponderación de las PQRSD – F se presentan en la siguiente tabla:

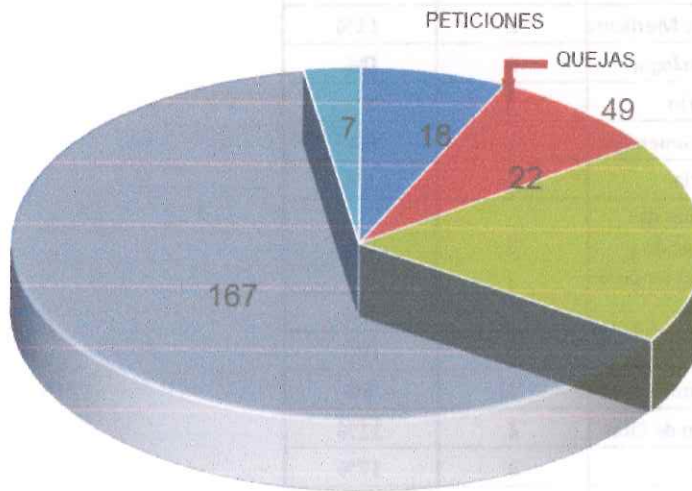
INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS (PQRFS) ACUMULADO DE JULIO A DICIEMBRE 2021						
SEVICIO/OBSERVACIÓN	Petición	Queja	Reclamos	Felicitación	Sugerencias	Total
Total	18	22	49	167	7	263
Porcentaje	7%	8%	19%	63%	3%	100%

<sup>3</sup> Art. 5, numeral 7 Res. 1604 de 2013

<sup>4</sup> Art. 6 Principios, literal d) Ley 1751 de 2015

 <p><b>E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA</b> APOYO GESTION DE LA INFORMACIÓN</p>	TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO	AGFCNf03-190-060	
	PROCESO: CONTROL INTERNO	VERSION	1
		FECHA DE APROBACION	02/02/2017
	TITULO: INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	Pág. 5 de 37	

**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS (PQRFS) DE JULIO A DICIEMBRE 2021**



Fuente: Subproceso SIAU

Es de anotar que, a la clasificación del servicio que más ingresan un número significativo de peticiones que no requieren respuesta o trámite es Vacunación con 95 Felicitaciones.


**5.1.1 Verificación peticiones y oportunidad respuesta:**

**Peticiones.** Para el periodo evaluado, a través de la base de datos de SIAU de la E.S.E. Salud del Tundama (consulta tipo de petición), se radicaron VEINTICINCO (25) peticiones. Resultado que evidencia un aumento con respecto al seguimiento del segundo semestre de 2020 (5 peticiones).

Las peticiones recibidas en el segundo semestre de 2021 en la E.S.E. Salud del Tundama se especifican a continuación:

TOTAL PETICIONES POR MES		
julio	3	16,7%
agosto	6	33,3%
septiembre	3	16,7%
octubre	1	5,6%
noviembre	3	16,7%
diciembre	2	11,1%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>



 <p><b>E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA</b></p> <p>APOYO GESTION DE LA INFORMACIÓN</p>	TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO	AGFCNf03-190-060	
	PROCESO: CONTROL INTERNO	VERSION	1
		FECHA DE APROBACION	02/02/2017
	TITULO: INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	Pág. 6 de 37	


INFORME DE DERECHOS DE PETICIÓN A DICIEMBRE 2021		
Medicina General	Petición	Porcentaje Queja
Prioritaria Medicina	2	11%
Odontología	0	0%
Laboratorio	1	6%
Sevicios Generales	1	6%
Enfermería	0	0%
Sistema de Información y Atención al Usuario	0	0%
Facturación	1	6%
Farmacia	0	0%
Institucional	1	6%
Asignación de Citas	2	11%
Psicología	3	17%
Vacunación	0	0%
Vigilancia	7	39%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

De este cuadro se resalta que el servicio que más peticiones recibió en el segundo semestre de 2021 fue el de Vigilancia con el 39% que equivale a 7 peticiones.

Es de recordar que de acuerdo a la Circular 008 de 2018, las PQRSD-F que tienen que ver directamente con la prestación del servicio se deben contestar en un periodo NO superior a 15 Días Hábiles.

Teniendo presente lo descrito en la Ley 1175 de 2015 artículos 13 a 33 -articulado que modifica lo dispuesto frente al derecho de petición, en la parte segunda de la ley 1437 de 2011-; me permito contestar a su solicitud, de acuerdo a las disposiciones legales vigentes. Pero atendiendo el decreto legislativo número 491 de fecha 28 de marzo del año 2020, expedido por el Gobierno Nacional Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, es imprescindible dar aplicación a lo dispuesto en el artículo 5 de dicho decreto.

Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción. (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una

 <p><b>E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA</b> APOYO GESTION DE LA INFORMACIÓN</p>	TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO	AGFCN#03-190-060	
	PROCESO: CONTROL INTERNO	VERSION	1
		FECHA DE APROBACION	02/02/2017
	TITULO: INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	Pág. 7 de 37	

consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo. Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.

Que a través de la Resolución 738 de 2021, el Ministerio de Salud y Protección Social prorrogó en el país la emergencia sanitaria por el covid-19 hasta el próximo 31 de agosto con el objetivo de continuar con la garantía de la debida protección a la vida, la integridad física y la salud de los habitantes del territorio nacional.

Se revisaron las cinco (5) peticiones, ingresadas, a las cuales se les verificó el tiempo de respuesta y la materialidad en las mismas, a continuación, se relacionan los resultados:

✓ **Tiempo de respuesta (Oportunidad):**

En concordancia con la CIRCULAR EXTERNA NÚMERO 000008 de 14 de septiembre de 2018 expedida por la Supersalud, numeral 3.3.2 Término para resolver las PQR; ..... "PQR: Las peticiones relacionadas con el acceso al sistema de salud, la gestión del riesgo en salud, la articulación de los servicios para acceso efectivo, la garantía de la calidad en la prestación de los servicios de salud, la representación del afiliado ante el prestador y los demás actores, y la inadecuada prestación del servicio de salud que afecte la oportunidad, continuidad o integralidad, presentados directamente por los usuarios ante la entidad responsable o ante esta Superintendencia, trasladados al vigilado, se deben resolver de fondo en un término máximo de cinco (5) días a partir de la fecha de radicación".....

Se aclara que para este informe fue imposible verificar con evidencias el tiempo de respuesta

**5.1.2 Verificación Quejas, Reclamos, y oportunidad respuesta:**

**5.1.2.1.1 Quejas.** Para el periodo evaluado, a través de la base de datos de SIAU de la E.S.E. Salud del Tundama (consulta tipo de RECLAMO), se radicaron como reclamos once (11) reclamos más con respecto al segundo semestre de 2020.

El comportamiento de las quejas en el segundo semestre de 2021 se presenta en la siguiente tabla:

TOTAL QUEJAS POR MES		
julio	2	9,1%
agosto	1	4,5%
septiembre	3	13,6%
octubre	3	13,6%
noviembre	6	27,3%
diciembre	7	31,8%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>





APOYO  
GESTION DE LA INFORMACIÓN

TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO

AGFCNf03-190-060

PROCESO: CONTROL INTERNO

VERSION

1

FECHA DE  
APROBACION

02/02/2017

TITULO: INFORMES Y SEGUIMIENTOS  
DE CONTROL INTERNO

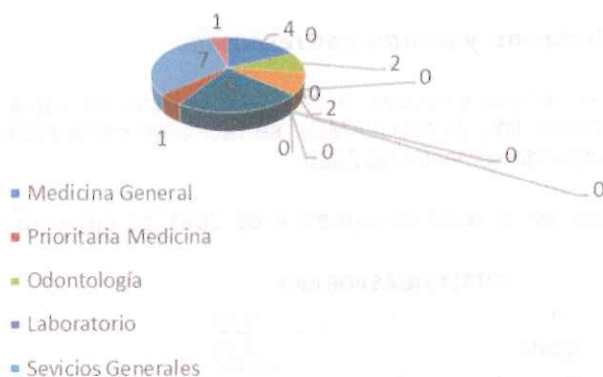
Pág. 8 de 37

### INFORME DE DERECHOS DE PETICIÓN A DICIEMBRE 2021


SEVICIO/INDICADOR	Queja	Porcentaje Queja
Medicina General	4	18%
Prioritaria Medicina	0	0%
Odontología	2	9%
Laboratorio	0	0%
Sevicios Generales	0	0%
Enfermería	2	9%
Sistema de Información y Atención al Usuario	0	0%
Facturación	0	0%
Farmacia	0	0%
Institucional	0	0%
Asignación de Citas	5	23%
Psicología	1	5%
Vacunación	7	32%
Vigilancia	1	5%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Fuente: Archivos de control SIAU

### Quejas interpuestas en el segundo semestre 2021





 <p><b>E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA</b> APOYO GESTION DE LA INFORMACIÓN</p>	TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO	AGFCN/03-190-060	
	PROCESO: CONTROL INTERNO	VERSION	1
		FECHA DE APROBACION	02/02/2017
	TITULO: INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	Pág. 9 de 37	

✓ **Tiempo de respuesta (Oportunidad):**

El tiempo de respuesta No fue posible identificar en razón a que No se pudo revisar las evidencias. Lo anterior justificado en la entrega del cargo a 31 de diciembre de 2021 y siete días antes se tuvo que tomar 7 días pendientes de vacaciones por parte del Asesor de Control Interno.

**5.1.2.1.2 Reclamos.** Para el periodo de seguimiento la base de datos de SIAU de la E.S.E. Salud el Tundama registra 49 reclamos y en el mismo periodo vigencia 2020 se radicaron 32.

El comportamiento de los reclamos en el segundo semestre de 2021 se muestra en la siguiente tabla:

TOTAL RECLAMOS POR MES		
julio	7	14,3%
agosto	8	16,3%
septiembre	5	10,2%
octubre	17	34,7%
noviembre	4	8,2%
diciembre	8	16,3%
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>100%</b>

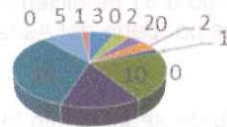
Fuente: Archivos de control SIAU

La especificación de cada uno de los reclamos describe en la siguiente tabla:

INFORME DE DERECHOS DE PETICIÓN A DICIEMBRE 2021		
SEVICIO/INDICADOR	Reclamo	Porcentaje Queja
Medicina General	3	6%
Prioritaria Medicina	0	0%
Odontología	2	4%
Laboratorio	2	4%
Sevicios Generales	0	0%
Enfermería	2	4%
Sistema de Información y Atención al Usuario	1	2%
Facturación	0	0%
Farmacia	10	20%
Institucional	7	14%
Asignación de Citas	16	33%
Psicología	0	0%
Vacunación	5	10%
Vigilancia	1	2%
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>100%</b>

Fuente: Gestión documental SIAU

### Reclamos interpuestos en el segundo semestre de 2021



- Medicina General
- Prioritaria Medicina
- Odontología
- Laboratorio
- Servicios Generales

#### ✓ **Tiempo de respuesta (Oportunidad):**

El tiempo de respuesta No fue posible identificar en razón a que No se pudo revisar las evidencias. Lo anterior justificado en la entrega del cargo a 31 de diciembre de 2021 y siete días antes se tuvo que tomar 7 días pendientes de vacaciones por parte del Asesor de Control Interno.


#### **5.1.3 Verificación Sugerencias y oportunidad respuesta:**

**Sugerencias.** Para el periodo evaluado, a través de la base de datos de SIAU de la E.S.E. Salud del Tundama (consulta tipo de petición), se radicaron siete (07) sugerencias y en el mismo periodo 2020 se radicaron 6 sugerencias

La especificación de cada una de las sugerencias se presenta en la siguiente tabla:

TOTAL SUGERENCIAS POR MES		
julio	1	2,0%
agosto	2	4,1%
septiembre	0	0,0%
octubre	1	2,0%
noviembre	0	0,0%
diciembre	3	6,1%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>14%</b>



 <p><b>E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA</b> APOYO GESTION DE LA INFORMACIÓN</p>	TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO	AGFCN#03-190-060	
	PROCESO: CONTROL INTERNO	VERSION	1
		FECHA DE APROBACION	02/02/2017
TITULO: INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	Pág. 11 de 37		

INFORME DE DERECHOS DE PETICIÓN A DICIEMBRE 2021		
SEVICIO/INDICADOR	Sugerencias	Porcentaje Queja
Medicina General	0	0%
Prioritaria Medicina	0	0%
Odontología	1	14%
Laboratorio	1	14%
Sevicios Generales	0	0%
Enfermería	1	14%
Sistema de Información y Atención al Usuario	0	0%
Facturación	0	0%
Farmacia	2	29%
Institucional	1	14%
Asignación de Citas	0	0%
Psicología	0	0%
Vacunación	1	14%
Vigilancia	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>





E.S.E.  
SALUD DEL TUNDAMA

APOYO  
GESTION DE LA INFORMACIÓN

TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO

AGFCNF03-190-060

PROCESO: CONTROL INTERNO

VERSION  
1

FECHA DE  
APROBACION  
02/02/2017

TITULO : INFORMES Y SEGUIMIENTOS  
DE CONTROL INTERNO

Pág. 12 de 37

## 5.2. DESCRIPCIÓN DEL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - PARS-F: MGAUFSIAUp01-140, versión 7, aprobado el 24 de agosto de 2020.

PASO	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE
1	Recepción	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se realiza apertura buzones en la sede principal los días: miércoles y viernes en el horario de la tarde en compañía de un representante de la asociación de usuarios y/o Usuario de la ESE que se encuentre en la institución, un delegado de calidad y/o representante de la ESE Salud del Tundama y representante de SIAU, quienes verifican la validez de las PQRFS. (En Caso de que uno de esos días sea festivo, se abrirá el día hábil siguiente)</li><li>• Para la prestación del servicio en atención extramural, el proceso se realiza Acorde al cronograma de desplazamiento previamente establecido y aprobado, dicho proceso será realizado por la auxiliar del área de la salud extramural, en compañía de un representante de usuarios y un profesional del área de la salud.</li><li>• Se realiza ingreso en la carpeta física y su respectivo formato de apertura de buzones y formato de clasificación, una vez realizado el registro se procede dar ingreso al sistema ALMERA diligenciando en el sistema el formato para quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, con la ruta correspondiente.</li></ul>	Representante de Asociación y/o Usuario de la Institución  Delegado de Calidad y/o representante de la ESE Salud del TUNDAMA  Representante SIAU
2	Radicado y Diligenciamiento en el sistema ALMERA del formato establecido para quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones	Los días miércoles y viernes se radican en el sistema ALMERA el cual le da consecutivo a la PQRFS.	SIAU
3	Clasificación	El líder de SIAU realiza la clasificación de la PQRFS y procede a direccionar la Queja o Reclamo al líder del proceso o servicio directamente involucrado, para que se realice la investigación correspondiente.  *Cuando el formato se diligencia como una sugerencia o felicitación se procede directamente a realizar la notificación con copia direccionada al Líder del proceso o servicio involucrado para que este realice la debida socialización con su proceso.	Representante de SIAU





E.S.E.  
SALUD DEL TUNDAMA

APOYO  
GESTION DE LA INFORMACION

TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO

AGFCNF03-190-060

PROCESO: CONTROL INTERNO

VERSION 1

FECHA DE APROBACION 02/02/2017

TITULO: INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO

Pág. 13 de 37

1. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

PASO	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE
4	Investigación	<p>El profesional directamente implicado al momento de realizar la investigación debe diligenciar:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Descripción de la Investigación</li><li>2. Observaciones</li><li>3. El líder debe generar un documento en donde proyecte la respuesta la cual debe contener: motivo de insatisfacción, causante de insatisfacción, descargos del profesional o proceso implicado y narración de hechos.</li><li>4. El líder del proceso implicado deberá realizar un plan de mejora a toda PQR si esta queja es pertinente e involucra una falla en el proceso.</li></ol> <p>Frente a las quejas recurrentes (las presentes 3 o más veces en el trimestre) se debe verificar con el líder del proceso la pertinencia y efectividad de las acciones de mejora y replantear las mismas con el objeto de realizar acciones correctivas.</p> <p>*Al momento de contactar al usuario para realizar la investigación se debe dar a conocer el procedimiento de respuesta que tiene la institución establecido para las PQRS.</p>	Líderes de Proceso
5	Entrega Investigación	<p>El responsable de realizar la investigación, realiza la entrega de la misma, debidamente diligenciada en la plataforma de ALMERA, enviando la respuesta correctamente al Líder SLAU para que se emita respuesta al usuario</p>	Líderes de Proceso
6	Lectura y Aprobación	<p>Lectura, revisión, sugerencias, aprobación y firma. *Si se realizan sugerencias o cambios estos deben realizarse el mismo día de la observación.</p>	Gerencia y Líder SLAU



E.S.E.  
SALUD DEL TUNDAMA

APOYO  
GESTION DE LA INFORMACIÓN

TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO

AGFCNF03-190-060

PROCESO: CONTROL INTERNO

VERSION 1

FECHA DE APROBACION 02/02/2017

TITULO: INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO

Pág: 14 de 37

1. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
7	<b>Entrega de respuesta</b>	Gerencia y Lider SAU
8	<b>Seguimiento</b>	Lider SAU Y Comité de Ética Hospitalaria

Toda PQR deberá ser respondida de fondo al usuario dentro de los términos que corresponda según la clase de petición, por el medio que el usuario indique, sin perjuicio que pueda obtener información sobre el estado de la misma por cualquiera de los canales de comunicación de la entidad (teléfono, web, personalizado y los demás que disponga la entidad). En los casos en que el usuario no indique el medio, para recibir la respuesta ésta se le enviará a la dirección de correo electrónico que tenga registrado, en caso de que no cuente con este, a la dirección física de su residencia, dejando evidencia de la actuación. Es importante resaltar que, para dar respuesta a las PQR, las entidades no podrán exigir al usuario documentos que reposen en su poder o en entidades que conformen su red prestadora de servicios cuando sea del caso.

Se entenderá que no hay respuesta cuando esta se emita por fuera de los plazos correspondientes según la clase de PQR (Peticiones generales: 15 días. Solicitudes de información: 10 días).

Copias: dentro de los 3 días - Si las copias son de historias clínicas o de exámenes y se requieran para una consulta o urgente, serán catalogados como reclamos). Y en los eventos en los cuales la entidad implicada no remita una solución de fondo frente a las necesidades planteadas por el usuario. La respuesta y decisión de la entidad al peticionario deberá ir fechada y con la dirección correcta, deberá ser completa, clara, precisa y contener la solución o aclaración de lo reclamado. Adicionalmente, la respuesta deberá ir acompañada de copia de los documentos que, de acuerdo con las circunstancias, se estimen apropiados para respaldar las afirmaciones o conclusiones de la institución. En este sentido, es obligación de las EAPB e IPS adoptar los correspondientes sistemas de archivo que les permitan la verificación de la información.


Para la notificación se deben utilizar diversas herramientas:

1. Llamada y citación del peticionario, la persona quien lo contacta, debe dejar en consignado en la respuesta el día y la fecha en que se acercara el peticionario, el tiempo para acercarse por la queja no debe superar los dos días hábiles; durante la llamada se puede consultar si el peticionario tiene correo electrónico para así poder realizar la entrega por medio magnético.
2. Si transcurridos los dos días hábiles el peticionario no se acerca a la institución se procede a realizar la entrega por mensajería (conductores) quienes se acercarán a la dirección consignada por el peticionario.
3. Si no se encuentra al peticionario en la dirección consignada en la petición se procede a realizar la publicación. Para la notificación se deben utilizar diversas herramientas:

2. Si transcurridos los dos días hábiles el peticionario no se acerca a la institución se procede a realizar la entrega por mensajería (conductores) quienes se acercarán a la dirección consignada por el peticionario.

Se realizará seguimiento a los tiempos de respuesta y acciones correctivas desde el comité de Ética Hospitalaria



 <p><b>E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA</b></p> <p>APOYO GESTION DE LA INFORMACIÓN</p>	TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO	AGFCN#03-190-060	
	PROCESO: CONTROL INTERNO	VERSION	1
		FECHA DE APROBACION	02/02/2017
	TITULO: INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	Pág. 15 de 37	

### 5.3. OBSERVACIONES PQRS-D-F RECIBIDAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2021

De acuerdo a la revisión de las PQRS -F en el segundo semestre de 2021 los derechos más vulnerados en proporción a ocurrencia son:

Derecho No. 2 "A recibir un trato digno y amable en condiciones de igualdad"



Derecho No. 4 "A que se le garantice un servicio de calidad y con calidez"



### 5.4. COMPORTAMIENTO INDICADOR - RECURRENCIA DE QUEJAS Y RECLAMOS


De acuerdo a lo analizado por parte de la líder del proceso SIAU y responsable del diligenciamiento del indicador en lo que se consultó en el Sistema de Gestión Integral ALMERA se ENCONTRO ANALIZADO Y ALIMENTADO HASTA EL MES DE SEPTIEMBRE DE 2021; el análisis correspondiente es:

"Julio - septiembre 2021 7.89% (Meta 30.00%) Nancy Rocio Puerto Reyes  
Líder Sistemas de Información y Atención al Usuario (Gestión de Atención al Usuario y Participación)  
2021-10-20 10:11 PM

Para el tercer trimestre del año 2021 se encuentran 161 PQRSF, de las cuales 26 son QR (quejas y reclamos).

De ellas se encuentran las siguientes PQR recurrentes:

12 peticiones  
6 quejas  
20 reclamos

 <p><b>E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA</b></p> <p>APOYO GESTION DE LA INFORMACIÓN</p>	TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO	AGFCN#03-190-060	
	PROCESO: CONTROL INTERNO	VERSION	1
		FECHA DE APROBACION	02/02/2017
TITULO: INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	Pág. 16 de 37		

De acuerdo a lo anterior, se describen a continuación las PQR por servicios de la siguiente manera:

1. Demora en la entrega de medicamentos (4 ocasiones servicio de farmacia).
  2. Solicitudes de citas por liquidación de la EABP Comparta. (4 ocasiones)
  3. Dificultad de acceso a la solicitud de cita. (3 ocasiones servicio asignación de citas)
  4. Demora en la atención (2 ocasiones servicio de asignación de citas y facturación)
- La queja más recurrente se dio para el servicio de farmacia, sin embargo, no fue reincidente en periodos anteriores.

Con respecto a la medición anterior se encuentra recurrencia en las dificultades de acceso a la solicitud de cita, pero se redujo en un 50% frente al periodo anterior.  
Las otras quejas y reclamos son diferentes entre ellas y no presentan recurrencia.

Además de lo anterior, se presenta recurrencia en la demora en la atención, no obstante, el periodo anterior hacía referencia al servicio de laboratorio y para esta ocasión se presenta en el servicio de asignación de citas y facturación.  
De las anteriores PQR 1 de ellas están relacionadas a la vulneración del derecho número 1 a recibir información clara y una asociada al derecho número 2 a recibir un trato digno y amable Y 2 de ellas asociadas al derecho número 4 a recibir una atención con calidad y calidez para un total de 4 PQR que equivalen al 10.5% de las PQR recibidas para el trimestre, incrementándose 4 puntos con respecto al periodo anterior.

Si bien es cierto que la recurrencia se toma a partir de tres quejas recurrentes, se han tomado acciones de mejora en cada caso para evitar la incidencia en este aspecto. De igual manera, se han analizado estrategias para reforzar la humanización de los servicios en el transcurso de la presentación de las quejas y reclamos."....


Fuente: Informes y evidencias PQRS-F Subproceso Sistema de Información y Atención al Usuario segundo semestre 2021- segundo semestre 2020.



- Nuestros Canales de Atención Son:
- Buzón de Sugerencias
- Correo Electrónico
- Facebook





 <p><b>E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA</b> APOYO GESTION DE LA INFORMACIÓN</p>	TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO	AGFCN03-190-060	
	PROCESO: CONTROL INTERNO	VERSION	1
		FECHA DE APROBACION	02/02/2017
	TITULO: INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	Pág. 17 de 37	

## 5.5. TRASLADOS POR COMPETENCIA

A cada una de las PQRSD-F se les dio el respectivo traslado de acuerdo a la responsabilidad.

A continuación, se presenta el comportamiento del indicador Tiempo promedio de respuesta a quejas de los usuarios que se encuentra en el SIG Almera.



2021	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Sumatoria de los días transcurridos entre la presentación y respuesta de las quejas recibidas en el periodo	121	105	207	200	107	117	92	90	127	246	118	64
Total de quejas recibidas en el mismo periodo.	9	10	16	16	10	18	12	15	11	21	13	10
Tiempo promedio de respuesta a quejas de los usuarios	13d	11d	13d	13d	11d	7d	8d	6d	12d	12d	9d	6d

## 5.6. PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

### 5.6.1. Encuesta: Satisfacción del Usuario EAPBS

#### 5.6.1.1. Preguntas de encuesta aplicada:

A los usuarios se les aplica un cuestionario de 14 preguntas que se relacionan a continuación:

1. ¿La información entregada en salas de espera fue de fácil comprensión y apropiación?
2. La atención brindada por el profesional que lo atendió fue:
3. La amabilidad, el respeto y la paciencia que le ha tenido el profesional fue:
4. El tiempo dedicado durante el servicio fue:
5. ¿Cómo calificaría su experiencia general respecto a los servicios de salud que ha recibido en la E.S.E. Salud del Tundama?
6. ¿Recomendaría a sus familiares y amigos la E.S.E. Salud del Tundama?
7. ¿Califica la E.S.E. como un lugar seguro?
8. ¿Es usted madre gestante y/o madre o padre de un niño menor de 6 años?
9. ¿Si usted es usuario notable, considera que su trato en la institución es preferencial?

Este documento es propiedad de la Empresa Social del Estado Salud del Tundama. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización de la Empresa Social del Estado Salud del Tundama



APOYO  
GESTION DE LA INFORMACIÓN

TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO

AGFCN#03-190-060

PROCESO: CONTROL INTERNO

VERSION

1

FECHA DE APROBACION

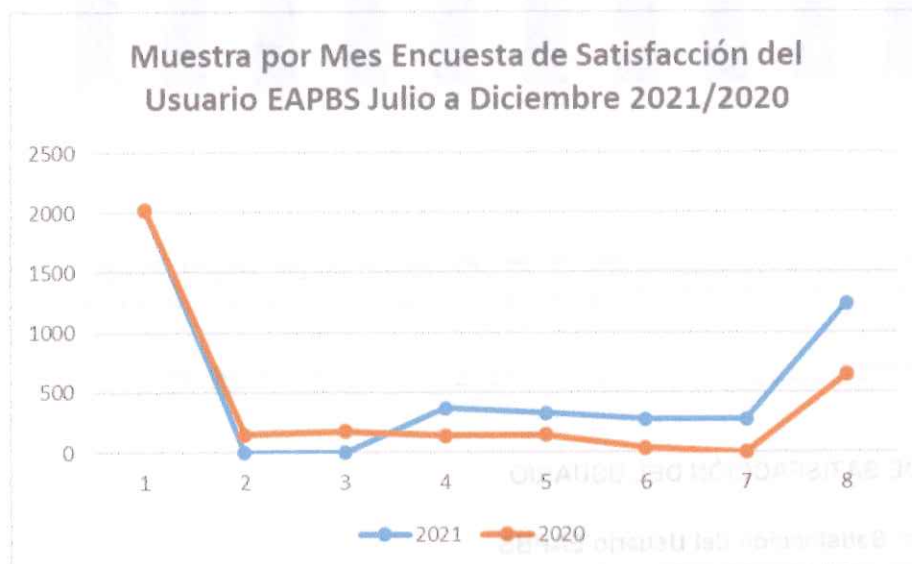
02/02/2017

TITULO: INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO

Pág. 18 de 37

10. ¿Conoce usted los deberes y derechos como usuario?
11. Sabe usted que tiene derecho a solicitar atención con el profesional de su preferencia, en caso de no tener disponibilidad la E.S.E debe brindar una alternativa?
12. ¿Califica las instalaciones físicas de la ESE Salud del Tundama como un lugar seguro, libre de riesgos y posibles accidentes?
13. ¿Cree suficiente los accesos a los lugares de atención (escaleras, rampas, ascensor), así como los espacios para transitar dentro de las instalaciones de la ESE Salud del Tundama?
14. ¿Considera adecuada las condiciones de tranquilidad, temperatura, ruido, iluminación y Comodidad en las salas de espera y diferentes áreas de la ESE Salud del Tundama?


El comparativo de la aplicación de esta encuesta por mes de julio a diciembre de 2021/2020 se representa en la siguiente gráfica:



Año	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
2021	0	0	365	324	272	275	1236
2020	150	173	140	143	35	0	641

Fuente: Sistema de Gestión Integral – ALMERA

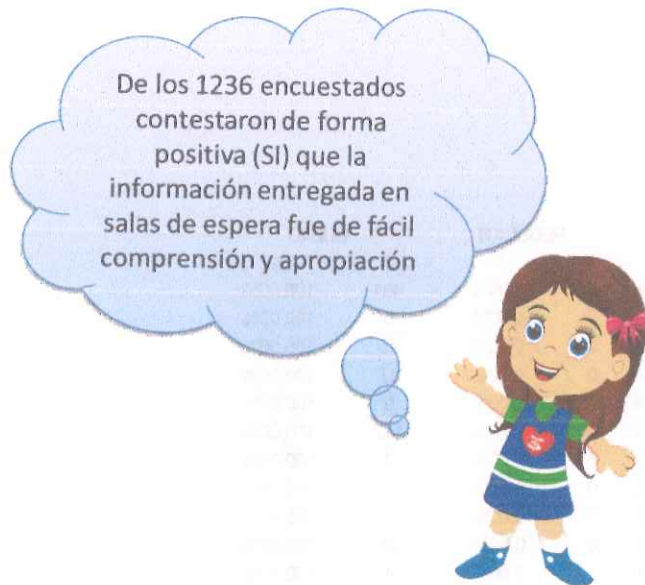



 <p><b>E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA</b> APOYO GESTION DE LA INFORMACION</p>	TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO	AGFCN#03-190-060	
	PROCESO: CONTROL INTERNO	VERSION	1
		FECHA DE APROBACION	02/02/2017
TITULO: INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	Pág. 19 de 37		

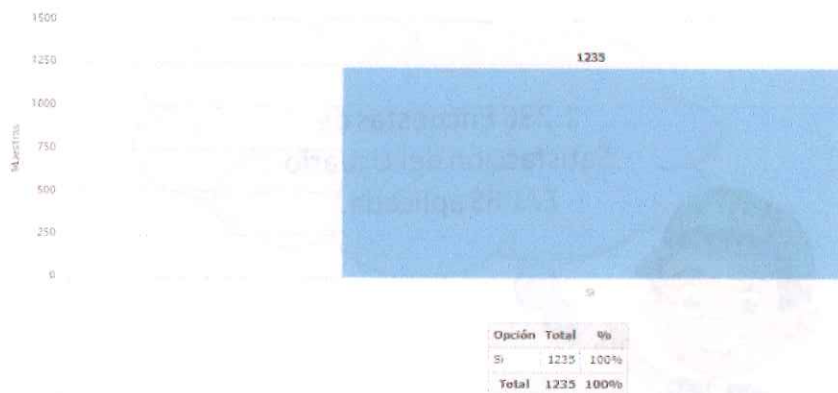


**5.6.1.2. Resultado por Menor de cada una de las preguntas del cuestionario es:**

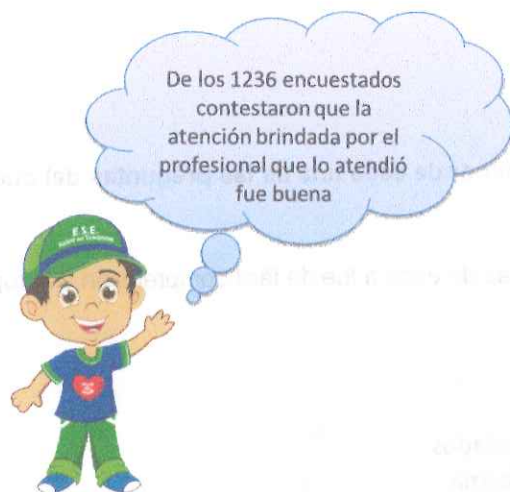
1. ¿La información entregada en salas de espera fue de fácil comprensión y apropiación?



 <p><b>E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA</b></p> <p>APOYO GESTION DE LA INFORMACIÓN</p>	TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO	AGFCN#03-190-060	
	PROCESO: CONTROL INTERNO	VERSION	1
		FECHA DE APROBACION	02/02/2017
TITULO: INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	Pág. 20 de 37		




2. La atención brindada por el profesional que lo atendió fue:



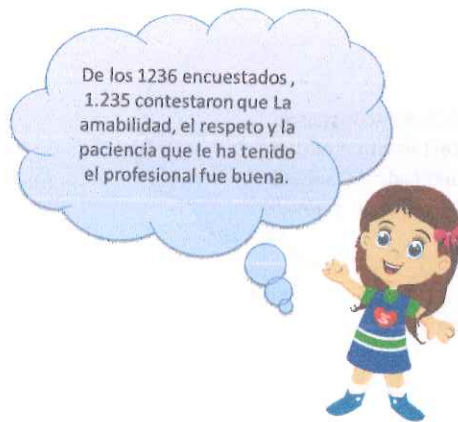
Opción	MALO		REGULAR		BUENO	
	#	%	#	%	#	%
Consulta Medicina	0	0,00%	0	0,00%	864	100,00%
Consulta Prioritaria	0	0,00%	0	0,00%	5	100,00%
Farmacia	0	0,00%	0	0,00%	75	100,00%
Consulta de Odontología	0	0,00%	0	0,00%	57	100,00%
Prioritaria de Odontología	0	0,00%	0	0,00%	9	100,00%
Laboratorio Clínico	0	0,00%	0	0,00%	112	100,00%
Vacunación	0	0,00%	0	0,00%	2	100,00%
Asignación de citas	0	0,00%	0	0,00%	6	100,00%
Enfermería	0	0,00%	0	0,00%	77	100,00%
Atención al Usuario	0	0,00%	0	0,00%	25	100,00%
Procedimientos	0	0,00%	0	0,00%	4	100,00%
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>1236</b>	<b>100,00%</b>




 <p><b>E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA</b> APOYO GESTION DE LA INFORMACIÓN</p>	TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO		AGFCN#03-190-060	
	PROCESO: CONTROL INTERNO		VERSION	1
			FECHA DE APROBACION	02/02/2017
	TITULO: INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		Pág. 21 de 37	



3. La amabilidad, el respeto y la paciencia que le ha tenido el profesional fue:

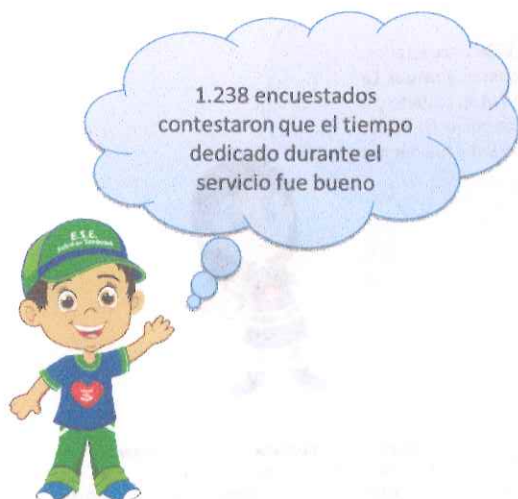


Opción	MALO		REGULAR		BUENO	
	#	%	#	%	#	%
Consulta Medicina	0	0,00%	0	0,00%	862	100,00%
Consulta Prioritaria	0	0,00%	0	0,00%	5	100,00%
Farmacia	0	0,00%	0	0,00%	75	100,00%
Consulta de Odontología	0	0,00%	0	0,00%	57	100,00%
Prioritaria de Odontología	0	0,00%	0	0,00%	9	100,00%
Laboratorio Clínico	0	0,00%	0	0,00%	112	100,00%
Vacunación	0	0,00%	0	0,00%	3	100,00%
Asignación de citas	0	0,00%	0	0,00%	6	100,00%
Enfermería	0	0,00%	0	0,00%	77	100,00%
Atención al Usuario	0	0,00%	0	0,00%	25	100,00%
Procedimientos	0	0,00%	0	0,00%	4	100,00%
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>1235</b>	<b>100,00%</b>

 <p><b>E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA</b></p> <p>APOYO GESTION DE LA INFORMACIÓN</p>	TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO	AGFCN/03-190-060	
	PROCESO: CONTROL INTERNO	VERSION	1
		FECHA DE APROBACION	02/02/2017
TITULO: INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	Pág. 22 de 37		




4. El tiempo dedicado durante el servicio fue:



Opción	MALO		REGULAR		BUENO	
	#	%	#	%	#	%
Consulta Medicina	0		0		864	100,00%
Consulta Prioritaria	0		0		5	100,00%
Farmacia	0		0		74	100,00%
Consulta de Odontología	0		0		58	100,00%
Prioritaria de Odontología	0		0		10	100,00%
Laboratorio Clínico	0		0		112	100,00%
Vacunación	0		0		3	100,00%
Asignación de citas	0		0		7	100,00%
Enfermería	0		0		76	100,00%
Atención al Usuario	0		0		25	100,00%
Procedimientos	0		0		4	100,00%
<b>Total</b>	<b>0</b>		<b>0</b>		<b>1238</b>	<b>100,00%</b>



 <p><b>E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA</b> APOYO GESTION DE LA INFORMACIÓN</p>	TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO	AGFCN#03-190-060	
	PROCESO: CONTROL INTERNO	VERSION	1
		FECHA DE APROBACION	02/02/2017
	TITULO: INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	Pág. 23 de 37	

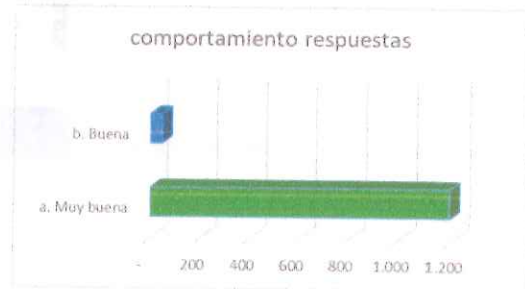


5. ¿Cómo calificaría su experiencia general respecto a los servicios de salud que ha recibido en la E.S.E. Salud del Tundama?


De los 1.234 encuestados, 1.188 contestaron que calificaría su experiencia general respecto a los servicios de salud que ha recibido en la E.S.E. Salud del Tundama Muy buena y 46 como buena.

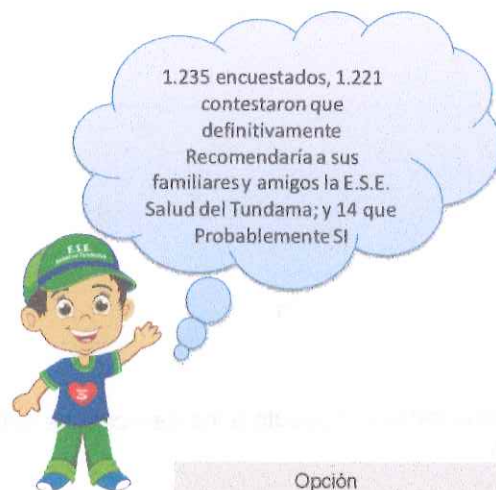


Opción	Total	%
a. Muy buena	1.188	96,3%
b. Buena	46	3,7%
Total	1.234	100%

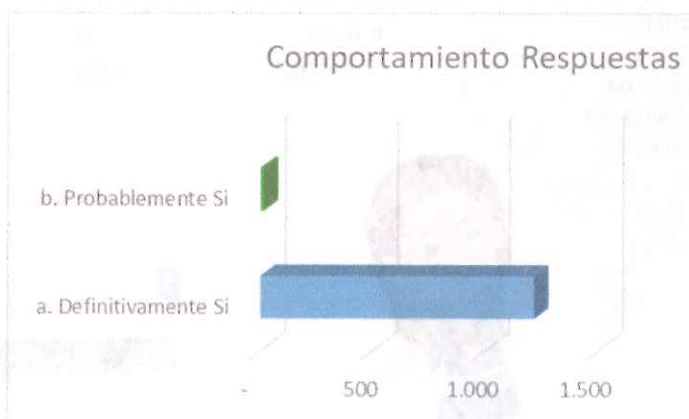


6. ¿Recomendaría a sus familiares y amigos la E.S.E. Salud del Tundama?

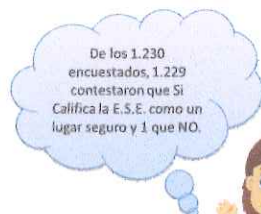
 <p><b>E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA</b></p> <p>APOYO GESTION DE LA INFORMACIÓN</p>	TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO	AGFCN/03-190-060	
	PROCESO: CONTROL INTERNO	VERSION	1
		FECHA DE APROBACION	02/02/2017
TITULO: INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	Pág. 24 de 37		



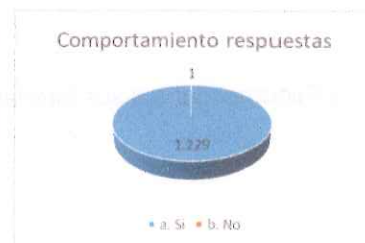
Opción	Total	%
a. Definitivamente Si	1.221	98,9%
b. Probablemente Si	14	1,1%
Total	1.235	100%




7. ¿Califica la E.S.E. como un lugar seguro?



Opción	Total	%
a. Si	1.229	99,9%
b. No	1	0,1%
Total	1.230	100%



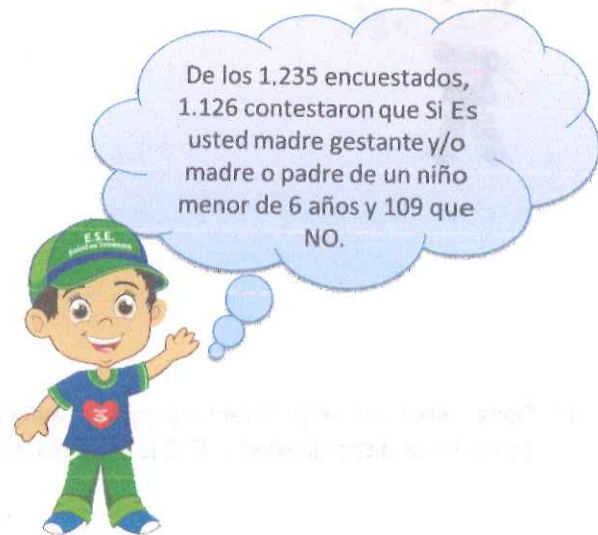


 <p><b>E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA</b> APOYO GESTION DE LA INFORMACIÓN</p>	TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO	AGFCN#03-190-060	
	PROCESO: CONTROL INTERNO	VERSION	1
		FECHA DE APROBACION	02/02/2017
	TITULO: INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	Pág. 25 de 37	

8. ¿Es usted madre gestante y/o madre o padre de un niño menor de 6 años?



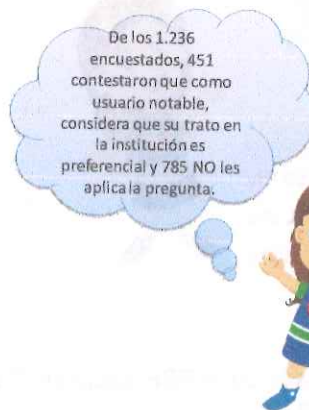
Opción	Total	%
a. Si	1.126	91,2%
b. No	109	8,8%
Total	1.235	100%




9. ¿Si usted es usuario notable, considera que su trato en la institución es preferencial?

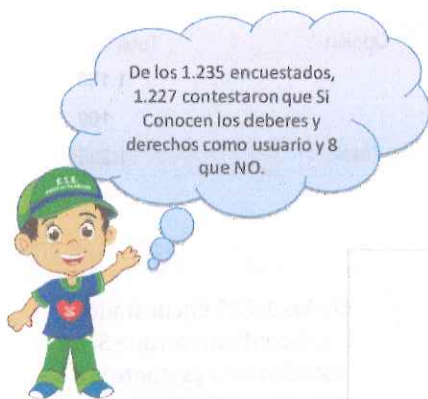


Opción	Total	%
a. No Aplica	785	63,5%
b. Si	451	36,5%
Total	1.236	100%



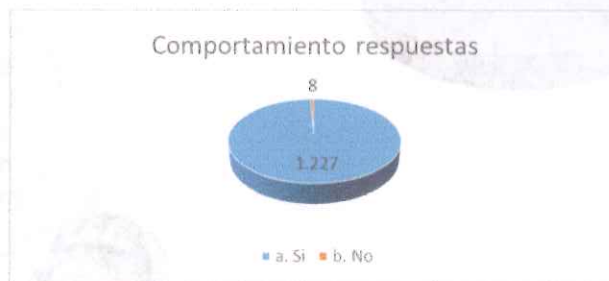
 <p><b>E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA</b></p> <p>APOYO GESTION DE LA INFORMACIÓN</p>	TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO	AGFCN#03-190-060	
	PROCESO: CONTROL INTERNO	VERSION	1
		FECHA DE APROBACION	02/02/2017
	TITULO: INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	Pág. 26 de 37	

10. ¿Conoce usted los deberes y derechos como usuario?

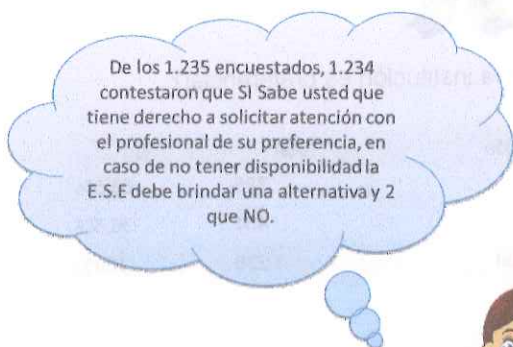


De los 1.235 encuestados, 1.227 contestaron que Si Conocen los deberes y derechos como usuario y 8 que NO.

Opción	Total	%
a. Si	1.227	99,4%
b. No	8	0,6%
Total	1.235	100%

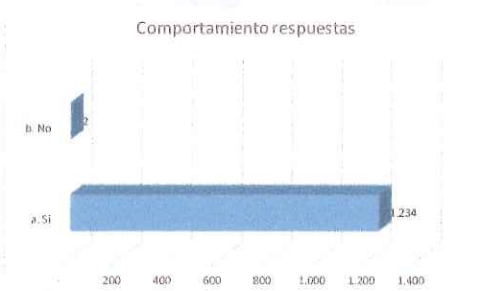


11. Sabe usted que tiene derecho a solicitar atención con el profesional de su preferencia, en caso de no tener disponibilidad la E.S.E debe brindar una alternativa?




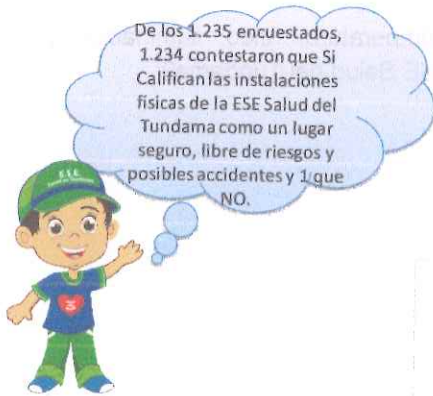
De los 1.235 encuestados, 1.234 contestaron que Si Sabe usted que tiene derecho a solicitar atención con el profesional de su preferencia, en caso de no tener disponibilidad la E.S.E debe brindar una alternativa y 2 que NO.

Opción	Total	%
a. Si	1.234	99,8%
b. No	2	0,2%
Total	1.236	100%

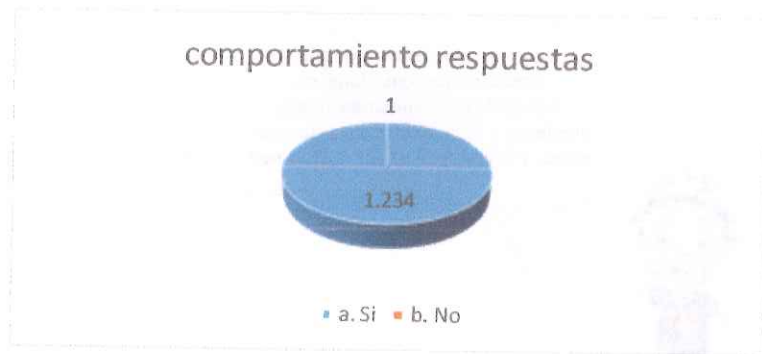


12. ¿Califica las instalaciones físicas de la ESE Salud del Tundama como un lugar seguro, libre de riesgos y posibles accidentes?

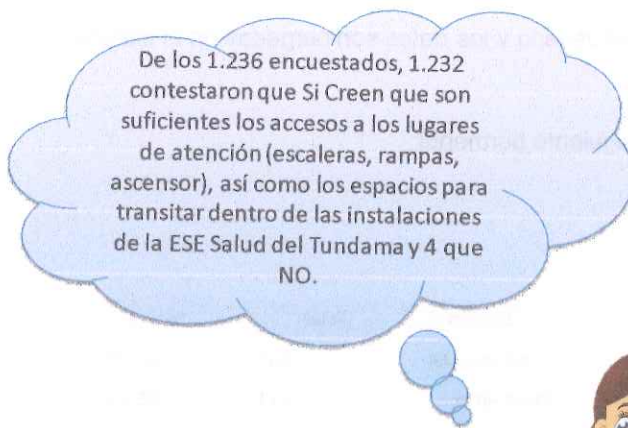
 <p><b>E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA</b> APOYO GESTION DE LA INFORMACIÓN</p>	TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO	AGFCN#03-190-060	
	PROCESO: CONTROL INTERNO	VERSION	1
		FECHA DE APROBACION	02/02/2017
	TITULO: INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	Pág. 27 de 37	



Opción	Total	%
a. Si	1.234	99,9%
b. No	1	0,1%
Total	1.235	100%




13. ¿Cree suficiente los accesos a los lugares de atención (escaleras, rampas, ascensor), así como los espacios para transitar dentro de las instalaciones de la ESE Salud del Tundama?



Opción	Total	%
a. Si	1.232	99,7%
b. No	4	0,3%
Total	1.236	100%

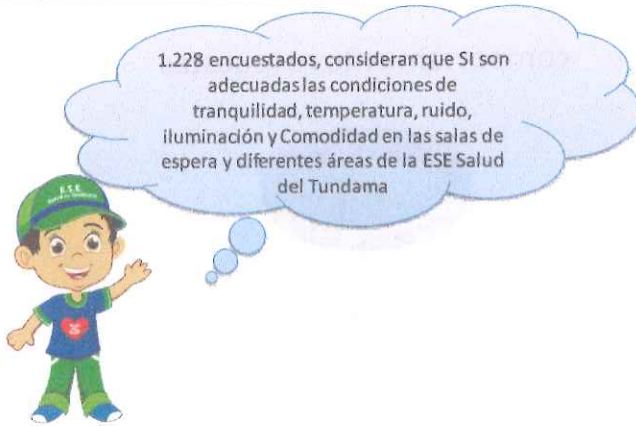




 <p><b>E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA</b> APOYO GESTION DE LA INFORMACIÓN</p>	TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO	AGFCNf03-190-060	
	PROCESO: CONTROL INTERNO	VERSION	1
	TITULO: INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	FECHA DE APROBACION	02/02/2017
		Pág. 28 de 37	

14. ¿Considera adecuada las condiciones de tranquilidad, temperatura, ruido, iluminación y Comodidad en las salas de espera y diferentes áreas de la ESE Salud del Tundama?

Opción	Total	%
a. Si	1.228	100,0%
Total	1.228	100%

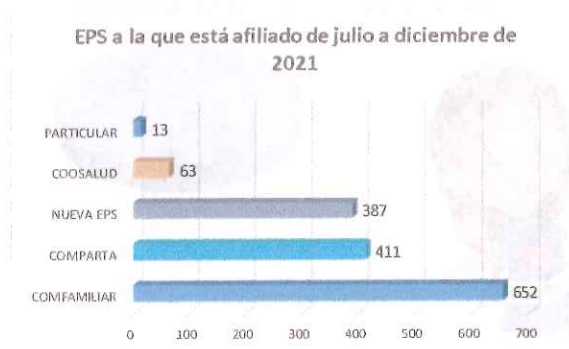


### 5.6.2. APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ANTE EL COVID 19 DE ENERO A DICIEMBRE DE 2021.


La encuesta es aplicada de forma presencial con el usuario y los datos son cargados en el sistema Integral de Gestión – Almera.

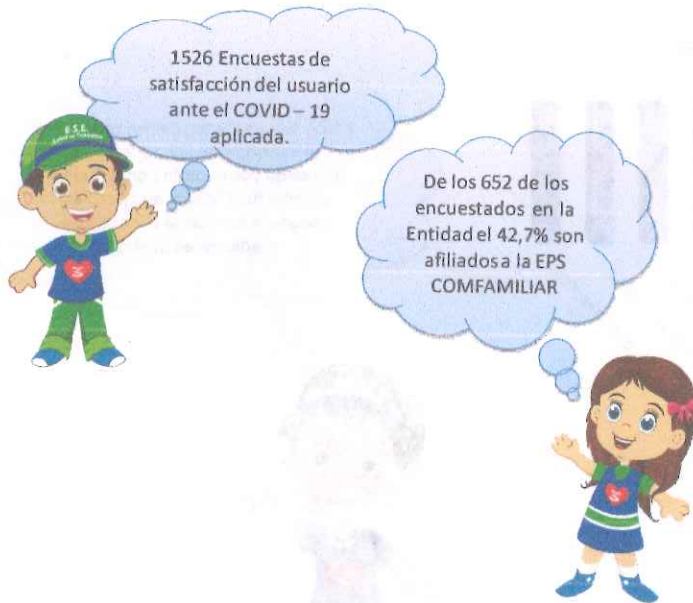
La encuesta fue aplicada a los usuarios según el siguiente pormenor:

#### 5.6.2.1. EPS a la que está afiliado:




Opción	Total	%
COMFAMILIAR	652	42,7%
COMPARTA	411	26,9%
NUEVA EPS	387	25,4%
COOSALUD	63	4,1%
PARTICULAR	13	0,9%
Total	1.526	100%

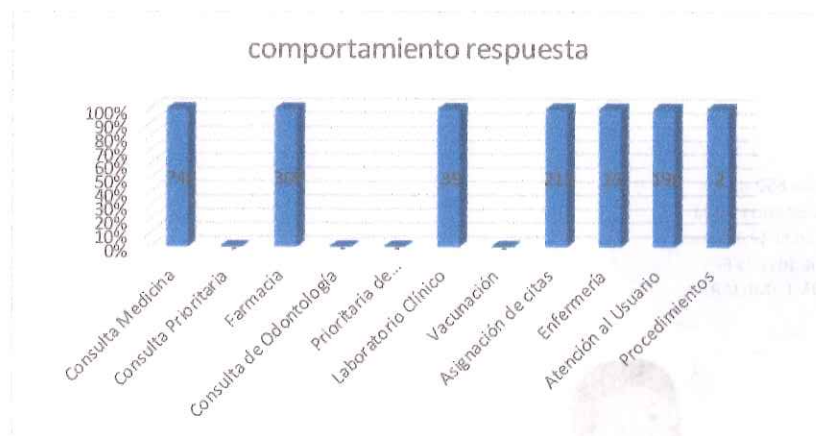
 <p><b>E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA</b> APOYO GESTION DE LA INFORMACION</p>	TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO		AGFCN#03-190-060	
	PROCESO: CONTROL INTERNO		VERSION	1
			FECHA DE APROBACION	02/02/2017
	TITULO: INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		Pág. 29 de 37	



### 5.6.2.2. La atención brindada por el profesional que lo atendió fue:

Opción	MALO		REGULAR		BUENO	
	#	%	#	%	#	%
Consulta Medicina	0	0,00%	0	0,00%	748	100,00%
Consulta Prioritaria	0	0,00%	0	0,00%	-	0,00%
Farmacia	0	0,00%	0	0,00%	309	100,00%
Consulta de Odontología	0	0,00%	0	0,00%	-	0,00%
Prioritaria de Odontología	0	0,00%	0	0,00%	-	0,00%
Laboratorio Clínico	0	0,00%	0	0,00%	39	100,00%
Vacunación	0	0,00%	0	0,00%	-	0,00%
Asignación de citas	0	0,00%	0	0,00%	212	100,00%
Enfermería	0	0,00%	0	0,00%	16	100,00%
Atención al Usuario	0	0,00%	0	0,00%	196	100,00%
Procedimientos	0	0,00%	0	0,00%	2	100,00%
<b>Total</b>	0	0,00%	0	0,00%	1.522	100,00%

 <p><b>E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA</b></p> <p>APOYO GESTION DE LA INFORMACIÓN</p>	TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO	AGFCNf03-190-060	
	PROCESO: CONTROL INTERNO	VERSION	1
		FECHA DE APROBACION	02/02/2017
TITULO: INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	Pág. 30 de 37		




1.522 Encuestados dieron respuesta al interrogante "¿La atención brindada por el profesional que lo atendió fue?" calificado por 748 encuestados que la consulta de medicina es buena



### 5.6.2.3. La amabilidad, el respeto y la paciencia que le ha tenido el profesional fue:

Opción	BUENO	
	#	%
Consulta Medicina	748	100,00%
Consulta Prioritaria	1	100,00%
Farmacia	308	100,00%
Consulta de Odontología	0	0,00%
Prioritaria de Odontología	0	0,00%
Laboratorio Clínico	39	100,00%
Vacunación	0	0,00%
Asignación de citas	210	100,00%
Enfermería	16	100,00%
Atención al Usuario	198	100,00%
Procedimientos	2	100,00%
<b>Total</b>	<b>1522</b>	<b>100,00%</b>




 <p><b>E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA</b> APOYO GESTION DE LA INFORMACIÓN</p>	TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO	AGFCN#03-190-060	
	PROCESO: CONTROL INTERNO	VERSION	1
		FECHA DE APROBACION	02/02/2017
TITULO: INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	Pág. 31 de 37		

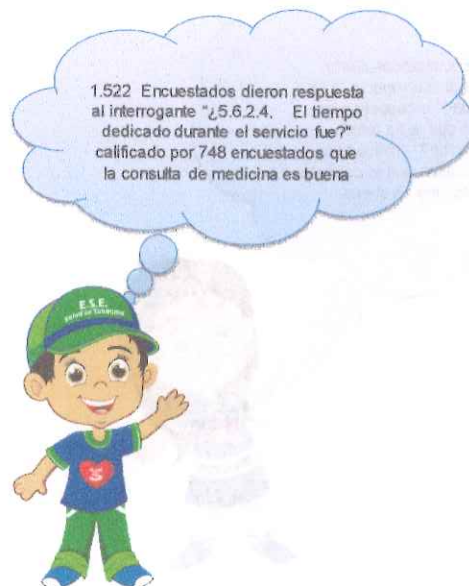
1.522 Encuestados dieron respuesta al interrogante "¿La amabilidad, el respeto y la paciencia que le ha tenido el profesional fue?" calificado por 748 encuestados que la consulta de medicina es buena



#### 5.6.2.4. El tiempo dedicado durante el servicio fue:

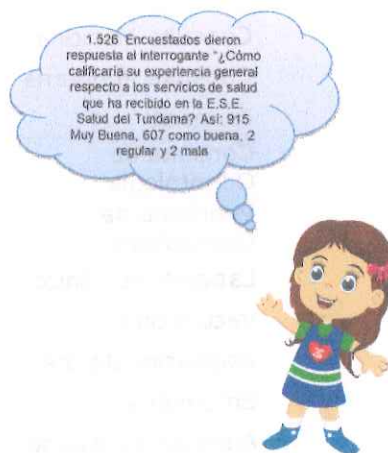
Opción	BUENO	
	#	%
Consulta Medicina	748	99,90%
Consulta Prioritaria	0	0,00%
Farmacia	308	100,00%
Consulta de Odontología	0	0,00%
Prioritaria de Odontología	0	0,00%
Laboratorio Clínico	39	100,00%
Vacunación	0	0,00%
Asignación de citas	212	100,00%
Enfermería	16	100,00%
Atención al Usuario	197	100,00%
Procedimientos	2	100,00%
<b>Total</b>	<b>1522</b>	<b>99,90%</b>

 <p><b>E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA</b></p> <p>APOYO GESTION DE LA INFORMACIÓN</p>	TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO	AGFCNf03-190-060	
	PROCESO: CONTROL INTERNO	VERSION	1
		FECHA DE APROBACION	02/02/2017
TITULO: INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	Pág. 32 de 37		




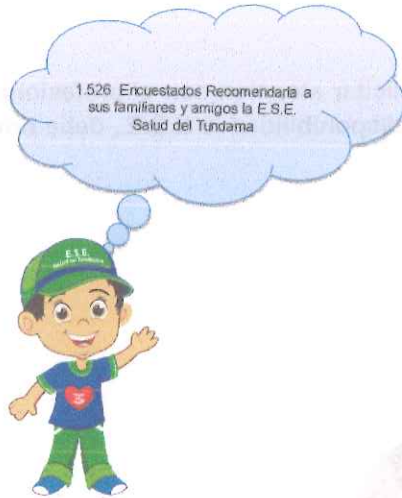
**5.6.2.5. ¿Cómo calificaría su experiencia general respecto a los servicios de salud que ha recibido en la E.S.E. Salud del Tundama?**

Opción	Total	%
a. Muy buena	915	60,0%
b. Buena	607	39,8%
c. Regular	2	0,1%
d. Mala	2	0,1%
Total	1.526	100%

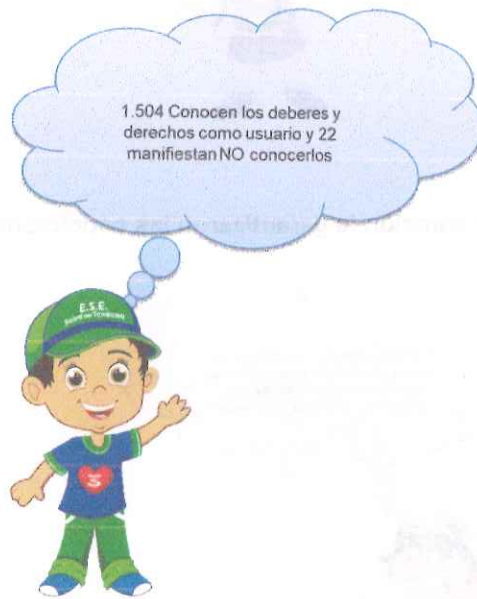


**5.6.2.6. ¿Recomendaría a sus familiares y amigos la E.S.E. Salud del Tundama?**


 <p><b>E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA</b></p> <p>APOYO GESTION DE LA INFORMACIÓN</p>	TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO	AGFCN/03-190-060	
	PROCESO: CONTROL INTERNO	VERSION	1
		FECHA DE APROBACION	02/02/2017
TITULO: INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	Pág. 33 de 37		



**5.6.2.7. ¿Conoce usted los deberes y derechos como usuario?**





 <p><b>E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA</b></p> <p>APOYO GESTION DE LA INFORMACIÓN</p>	TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO	AGFCNf03-190-060	
	PROCESO: CONTROL INTERNO	VERSION	1
		FECHA DE APROBACION	02/02/2017
TITULO: INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	Pág. 34 de 37		

**5.6.2.8. ¿Sabe usted que tiene derecho a solicitar atención con el profesional de su preferencia, en caso de no tener disponibilidad la E.S.E., debe brindar una alternativa?**


1.523 encuestados Saben que tiene derecho a solicitar atención con el profesional de su preferencia, en caso de no tener disponibilidad la E.S.E debe brindar una alternativa y 3 manifiestan No conocer este Derecho



**5.6.2.9. Durante el momento de la atención le garantizaron las condiciones de privacidad.**

1.525 encuestados manifiestan que durante el momento de la atención le garantizaron las condiciones de privacidad y 1 No está de Acuerdo



 <p><b>E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA</b> APOYO GESTION DE LA INFORMACIÓN</p>	TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO	AGFCN03-190-060	
	PROCESO: CONTROL INTERNO	VERSION	1
		FECHA DE APROBACION	02/02/2017
TITULO: INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	Pág. 35 de 37		

## 6. CONCLUSIONES.

### Tipos de encuestas

El 100% del total de encuestas fueron relacionadas a la calidad en la prestación del servicio




### Resultados percepción ciudadana

De las 1.236 encuestas a la calidad en la prestación del servicio efectuados por el canales de atención presencial la calificación promedio fue Excelente en un 97,65%




5.

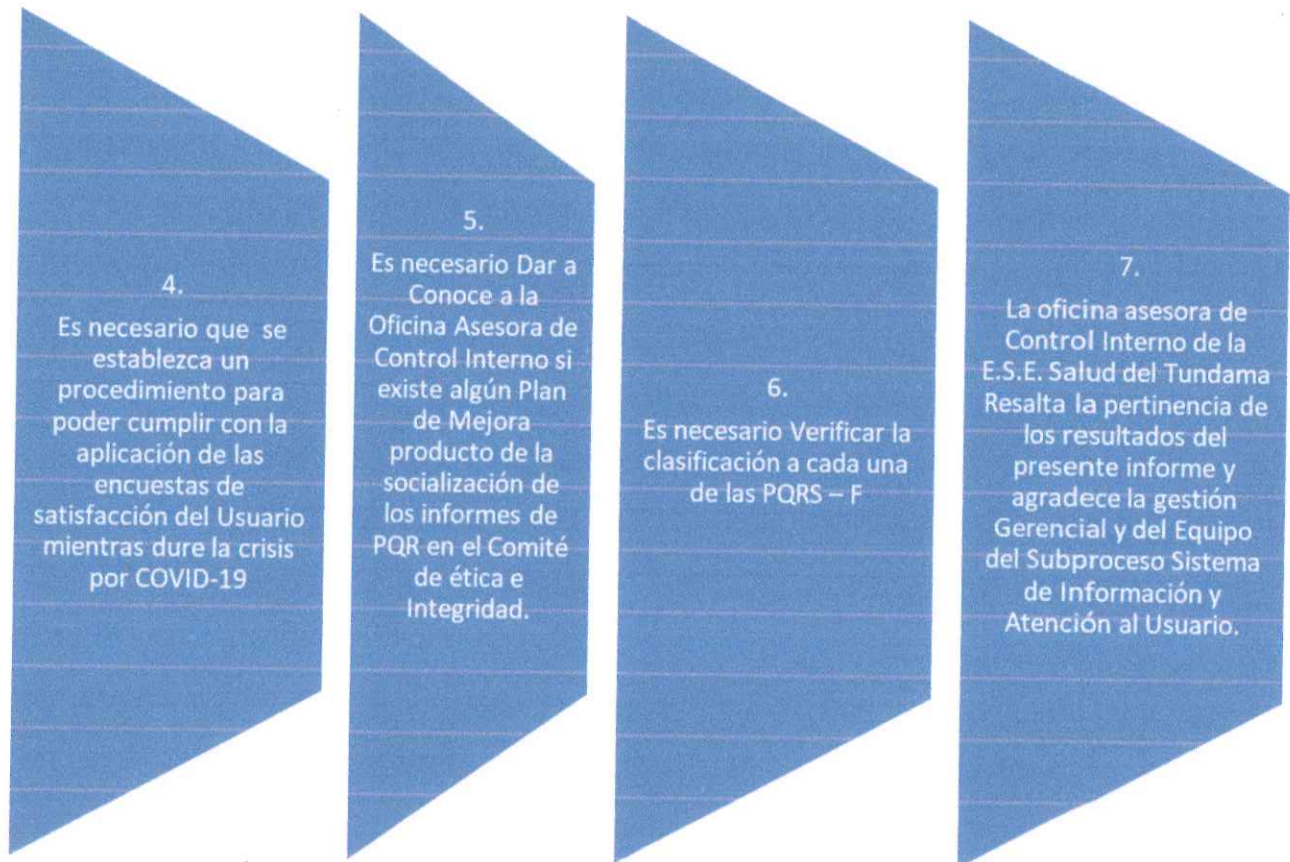
 <p><b>E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA</b></p> <p>APOYO GESTION DE LA INFORMACIÓN</p>	TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO	AGFCNf03-190-060	
	PROCESO: CONTROL INTERNO	VERSION	1
		FECHA DE APROBACION	02/02/2017
	TITULO: INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	Pág. 36 de 37	

### RECOMENDACIONES Y OBSERVACIONES

1. Se deben verificar la información antes de emitir los informes mensuales de PQR. Es necesario que mensualmente antes de cargar la Información al Sistema de Gestión Integral – ALMERA se de a conocer el informe a la Oficina Asesora de Control Interno
2. Es necesario tener en cuenta los tiempos de respuesta de acuerdo a normatividad nacional y normatividad interna
3. Para el acceso adecuado a la herramienta de evaluación de la encuesta de Satisfacción del Usuario, es necesario medir la percepción de los miembros de Junta directiva de la Asociación de usuarios y en acompañamiento conjunto evaluar por lo menos un día cada semestre con este acompañamiento.



 <p><b>E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA</b> APOYO GESTION DE LA INFORMACIÓN</p>	TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO	AGFCNf03-190-060	
	PROCESO: CONTROL INTERNO	VERSION	1
		FECHA DE APROBACION	02/02/2017
	TITULO: INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	Pág. 37 de 37	



Cordialmente,

*Gloria Nelly Chaparro P*  
**GLORIA NELLY CHAPARRO PINEDA**  
 Asesor Control Interno  
 E.S.E. Salud del Tundama  
 agosto - 2021

