

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
(PQRSF) PRESENTADOS POR LOS USUARIOS DE LA E.S.E. SALUD DEL
TUNDAMA DURANTE EL I SEMESTRE 2022.

LIDER SIAU

SUBPROCESO GESTION DE LA ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA
(PQRSF)

CATHERINE VAN ARCKEN M.

Gerente

Julio 15 - 2022

1. OBJETIVO

Evaluar y realizar seguimiento a las actividades y el cumplimiento a la normatividad vigente del servicio de SIAU, con respecto a la percepción de los usuarios respecto a los servicios prestados en la institución, a través de las PQRSF interpuestas durante el primer semestre del año 2022.

2. ALCANCE

Inicia con la verificación de la apertura de buzones institucionales los días viernes de acuerdo al procedimiento establecido, y finaliza con la clasificación, investigación, seguimiento y respuesta emitida al usuario que interpuso la PQRSF.

3. PROCESOS INVOLUCRADOS

Gerencia
Proceso de Gestión y Atención al Usuario y su Familia
Subproceso de Información y Atención al Usuario
Líder del proceso y apoyo SIAU
Comité de ética e integridad hospitalaria
Comité de Asociación de Usuarios

4. SOPORTES

Formato "Seguimiento Investigación PQRSF" Código MGAUFSIAUp01-140, versión 19, fecha 07 de marzo 2022.

Informes mensuales y trimestrales PQRSF

5. DESARROLLO

Teniendo en cuenta que la E.S.E. Salud del Tundama, es una entidad comprometida con el mejoramiento continuo, tiene a disposición del usuario cinco buzones distribuidos en diferentes puntos de la institución: facturación, consulta prioritaria medicina, laboratorio clínico, vacunación y centro amigable; en los cuales se pueden presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que tenga frente a los diferentes servicios que se prestan. De igual manera, se dispone del correo siau@saludtundama.gov.co para recepcionar inconformidades o felicitaciones, así como en la página web institucional se direcciona al usuario para el link disponible para esta finalidad. En el Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU), Líder y auxiliares del proceso también reciben las inconformidades o felicitaciones del usuario

"DUITAMA PARA TODOS"

Calle 28 No. 15 -120 - Teléfono 7601640 - 7629612. www.saludtundama.gov.co
Duitama. Boyacá.

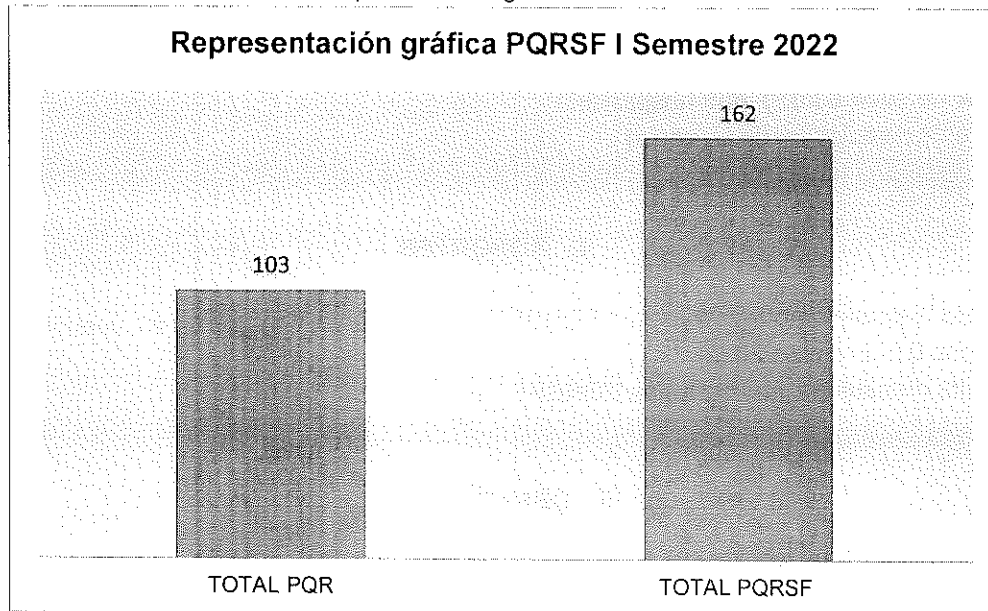
y su familia de manera presencial y realizan el respectivo direccionamiento según sea el caso.

El líder del Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) tiene bajo su responsabilidad el desarrollo satisfactorio del Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades, código MGAUFSIAUp01-140, versión 10, fecha 03/11/2022 para dar cumplimiento al Derecho No. 10 del usuario "A ser informado de cómo puede presentar quejas o felicitaciones" y dar respuesta oportuna a las inconformidades presentadas por los usuarios de la institución.

En Comité de ética e integridad hospitalaria y en Comité de Asociación de Usuarios se realiza socialización de informes mensuales en las reuniones programadas de acuerdo al cronograma institucional y se realiza el seguimiento a las inconformidades recurrentes para definir los planes de mejora pertinentes.

A continuación, se realiza el despliegue del consolidado de resultados obtenidos durante el primer semestre del año 2022.

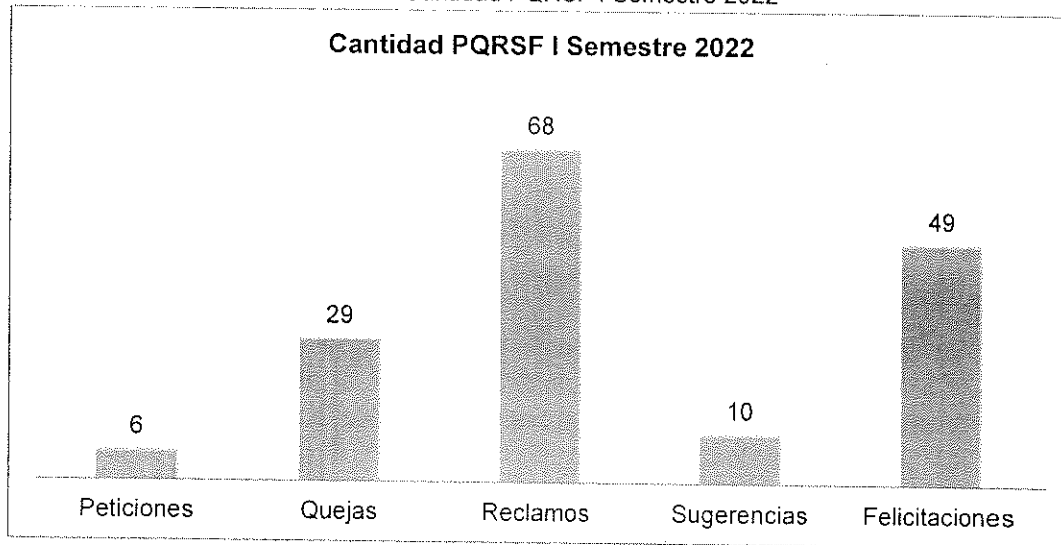
Gráfico 1. Representación gráfica PQRSF I Semestre 2022



Fuente. Formato Seguimiento Investigación PQRSF

En el gráfico 1, se representa que durante el I semestre de la vigencia 2022 se recibió un total de 162 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades; de las cuales 103 corresponden a Peticiones, Quejas y Reclamos, siendo equivalente al 64% de situaciones reportadas por los / as usuarios/ as en los meses de Enero a Junio.

Gráfico 2. Cantidad PQRSF I Semestre 2022



Fuente. Formato Seguimiento Investigación PQRSF

En el gráfico 2, se evidencia que durante el I Semestre del año 2022 se recibieron un total de 6 peticiones equivalentes al 3,7%; 29 quejas equivalentes al 17,9%; 68 reclamos equivalentes al 41,9%; 10 sugerencias equivalentes al 6,2% y 49 felicitaciones equivalentes al 30,3%.

Respecto a las inconformidades presentadas durante el período, se evidencia que los motivos recurrentes de insatisfacción son los siguientes:

1. Fallas en la línea call-center y WhatsApp ocasionando dificultad para el agendamiento de citas.
2. Actitud inapropiada por parte del colaborador

Al respecto, los planes de mejora definidos fueron los siguientes:

1. Fallas en la línea call-center y WhatsApp:

- Se realizó referenciación competitiva y comparativa con la entidad Colmédica, frente al proceso de asignación de citas, teniendo en cuenta, la experiencia exitosa de esta institución ya que cuenta con una buena tecnología, se plantea la posibilidad de tercerizar este servicio, esto, con el fin de agilizar y optimizar tanto la asignación de citas como el agendamiento, de acuerdo a las necesidades de los usuarios.
- Se verificó con el proveedor del servicio la falla técnica que se presenta en las llamadas, para lo cual se realizó mantenimiento al servidor IP y se redistribuyó al personal, de tal forma que se optimizó el tiempo de respuesta respecto a la cantidad de líneas activas.

"DUITAMA PARA TODOS"

Calle 28 No. 15 -120 - Teléfono 7601640 - 7629612. www.saludtundama.gov.co
Duitama. Boyacá.

2. Actitud inapropiada por parte del colaborador:

- Se realizaron capacitaciones y talleres dirigidos a los trabajadores de la institución frente a la humanización en la prestación del servicio.

6. CONCLUSIONES

- Se verifica que el tiempo promedio de respuesta a las inconformidades y/o solicitudes realizadas por los usuarios durante el semestre es de 9 días, teniendo en cuenta la situación presentada durante la prestación del servicio y los tiempos establecidos para emitir la respuesta al peticionario acorde a las investigaciones realizadas por los Líderes de los procesos involucrados.
- El seguimiento que se realiza en los comités institucionales de Ética e integridad hospitalaria y Asociación de Usuarios es fundamental para garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta a las inconformidades presentadas por los usuarios así como llevar trazabilidad de la efectividad de los planes de mejora establecidos.
- La Gerencia de la Institución realiza un seguimiento minucioso de las respuestas emitidas a los usuarios por parte de Líder del Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) verificando que se dé respuesta acorde a la inconformidad manifestada y se garanticen tiempos de respuesta.
- Se realiza seguimiento a los documentos que reposan bajo la custodia de archivo SIAU que son: formatos de PQRSF con investigación y respuesta emitida adjunta, cargue en Sistema de Gestión Integral ALMERA de informes mensuales socializados en Comité de ética e integridad hospitalaria y Comité de Asociación de Usuarios y diligenciamiento acorde a lineamientos institucionales de los formatos y documentos destinados al trámite de PQRSF.

7. RECOMENDACIONES

- Acorde a los resultados obtenidos durante el I Semestre 2022, se deben establecer medidas a corto plazo para optimizar el funcionamiento del servicio call-center y whatsApp para la asignación de citas, así como se deben definir estrategias que faciliten la adherencia al Programa de Humanización de la E.S.E. Salud del Tundama "Atención con Amor".



CATHERINE VAN ARCKEN M.
Gerente

"DUITAMA PARA TODOS"

Calle 28 No. 15 -120 - Teléfono 7601640 - 7629612. www.saludtundama.gov.co
Duitama. Boyacá.