

INFORME PQRSF II SEMESTRE 2022

María Alejandra Pérez Hurtado
Líder SIAU



**E.S.E. Salud
del Tundama**



APRECIADO USUARIO

PARA COLOCAR UNA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIÓN, PUEDE HACERLO ASÍ:

- Presencialmente en el área de SIAU.
- A través de los buzones de sugerencias institucionales y en atención extramural.
- Por medio de página web y redes sociales institucionales.
- A través del correo siau@saludtundama.gov.co
- A través de las líneas telefónicas (Call center, gerencia y SIAU).

Derechos y deberes de los usuarios



Derechos del usuario

A ser informado de cómo puede presentar quejas o felicitaciones.

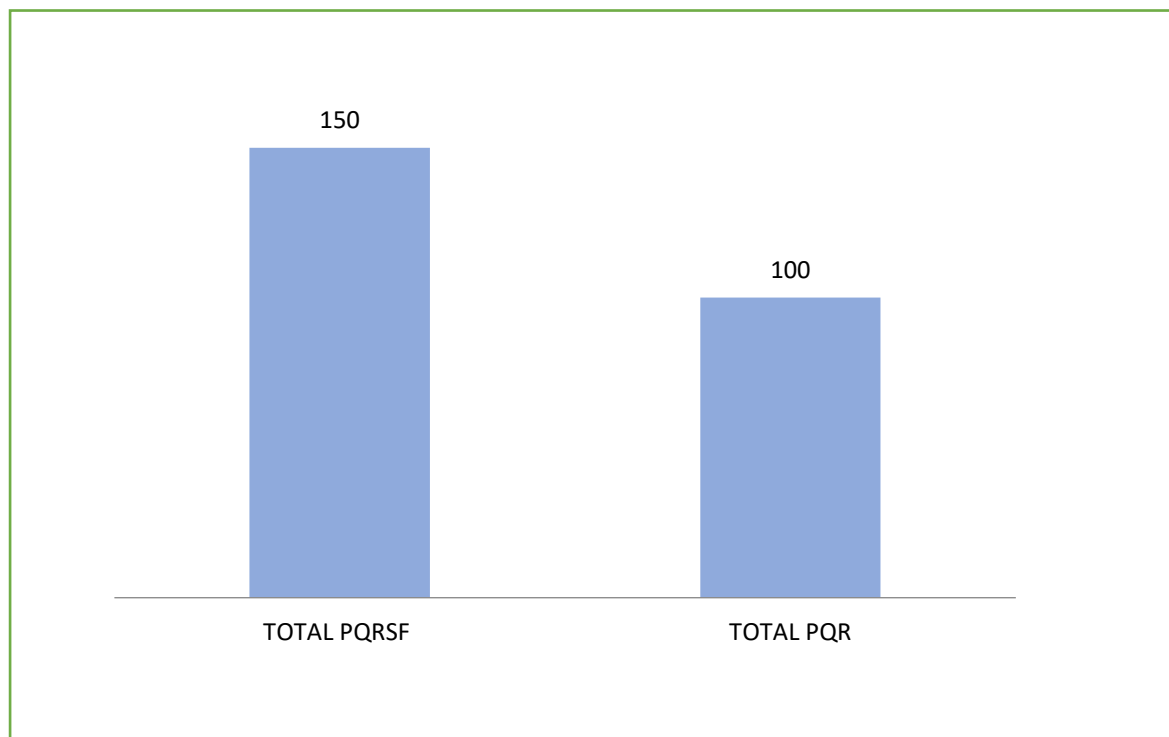


Deberes del usuario

Presentar quejas, reclamos o felicitaciones oportunamente.



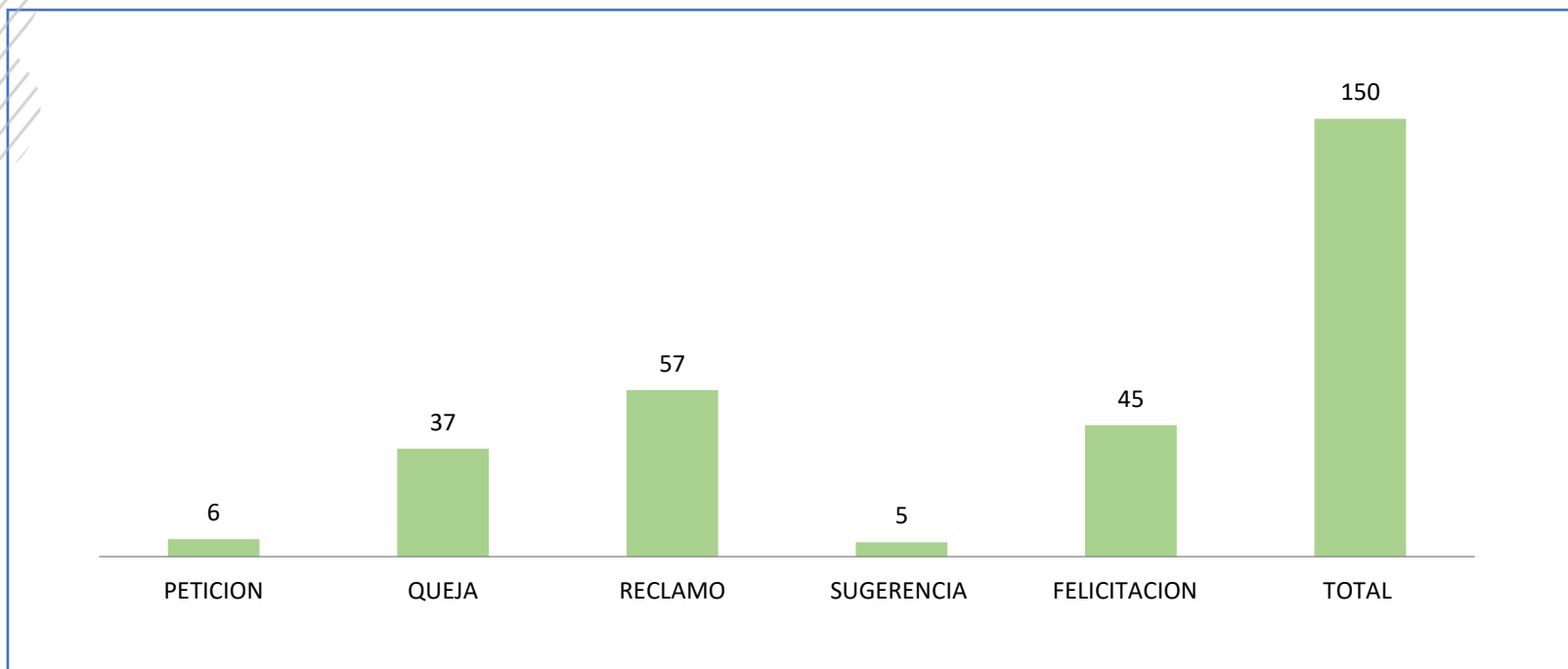
Gráfico 1. Representación gráfica PQRSF II Semestre 2022



Fuente. Archivo SIAU

Durante el II semestre de la vigencia 2022, se recibió un total de 150 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones; de las cuales 100 corresponden a Peticiones, Quejas y Reclamos, siendo equivalente al 66.7% de situaciones reportadas por los – as usuarios – as en los meses de Julio a Diciembre.

Gráfico 1. Cantidad PQRSF II Semestre 2022



Fuente. Archivo SIAU

Durante el II semestre de la vigencia 2022, se recibieron un total de 6 peticiones equivalentes al 4% ; 37 quejas equivalentes al 24.7%; 57 reclamos equivalentes al 38%; 5 sugerencias equivalentes al 3.3% y 45 felicitaciones equivalentes al 30%.

MOTIVOS RECURRENTE DE PQR I SEMESTRE 2022

Actitud inapropiada por parte del colaborador.

Fallas en el callcenter que dificulta el acceso a las llamadas del usuario para agendar citas.



PLANES DE MEJORA FRENTE A LOS MOTIVOS RECURRENTE DE PQR



Actitud inapropiada por parte del colaborador:

- Se han realizado capacitaciones y talleres dirigidos a los trabajadores de la institución frente a la humanización en la prestación del servicio.
- Se deben fortalecer las estrategias de adherencia a Derechos y Deberes por parte de los colaboradores, teniendo en cuenta que hay personal nuevo en la institución.

Dificultad de acceso a las llamadas en callcenter

- Se define como plan de mejora para la vigencia 2023, establecer otros mecanismos de agendamiento de servicios (página web institucional) y fortalecer líneas de callcenter y whatsapp.



Gracias



**E.S.E. Salud
del Tundama**



ACREDITACION
EN SALUD