

	NOMBRE		CÓDIGO
	PLANTILLA DE INFORMES		30L1029 - F05
	TIPO DOCUMENTO	ÁREA RESPONSABLE	VERSIÓN
FORMATO		29. SISTEMAS Y ESTADÍSTICA	1.0
			FECHA DE VIGENCIA
			19/03/2014

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SANTA MONICA SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU



INFORME LA VOZ DEL CLIENTE EXTERNO PRIMER TRIMESTRE 2023

PRESENTADO POR: CLARA INES SANCHEZ VALLEJO
TRABAJADORA SOCIAL
COORDINADORA SIAU

PROCEDIMIENTO: RECEPCION, TRAMITE Y RESOLUCION DE PQRS
LUISA MARIA OSORIO: AUXILIAR ADMINISTRATIVO SIAU

PRESENTADO A: CONTROL INTERNO
OFICINA DE CALIDAD
GERENCIA

ABRIL 2023

	NOMBRE		CÓDIGO
	PLANTILLA DE INFORMES		30L1029 - F05
	TIPO DOCUMENTO	ÁREA RESPONSABLE	VERSIÓN
FORMATO		29. SISTEMAS Y ESTADÍSTICA	1.0
			FECHA DE VIGENCIA
			19/03/2014

INTRODUCCION

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. para garantizar los derechos fundamentales.

en cumplimiento al artículo 2.2.3.12.2. Ley 1755 de 2015 la entidad cuenta con una oficina; encargada de implementar en la institución el procedimiento recepcion tramite y resolución de PQRS SIAU.

La oficina jurídica de la entidad en la responsable de la gestión de los derechos de petición como tal.

El Estado Social de Derecho constituye un afianzamiento en las relaciones entre Estado y ciudadanía, encontrando como finalidad la satisfacción de las necesidades que surgen dentro de la población colombiana, relación que lleva implícito que las diversas entidades que componen el Estado estén prestas al servicio de la comunidad, así lo establece la Constitución Política de Colombia en su artículo 2°. Para dar cumplimiento a este mandato Constitucional, la ESE Hospital Santa Mónica de Dosquebradas dispone de los instrumentos, canales y recursos necesarios para interactuar con sus grupos de valor, para así poder atender sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias bajo los principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia, garantizando el goce efectivo de sus derechos.

MIPG es el marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo, resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos con integridad y calidad en el servicio

La oficina del SIAU de la ESE Hospital Santa Mónica de Dosquebradas, tiene documentado el procedimiento recepción tramite y resolución de PQRS. comunicaciones que llegan a través de diferentes canales: en forma personalizada a través del SIAU, los Buzones de quejas ubicados en diferentes puntos de la sede principal y en los centros de atención ambulatoria, a través del correo siau@hospitalsantamonica.gov.co; del correo pqrs@hospitalsantamonica.gov.co, las comunicaciones del chat contáctenos de la página web; siguiendo los lineamientos normativos se realiza la gestión y registro estadístico que posteriormente se hace el análisis sociológico y es presentado como la voz del cliente externo por la coordinadora del SIAU.

Este documento se sube a la pagina web de la ESE y esta disponible para ser consultado en las auditorias de seguimiento que realizan las EAPB, entes de control, las secretarias de salud

	NOMBRE		CÓDIGO
	PLANTILLA DE INFORMES		30L1029 - F05
	TIPO DOCUMENTO	ÁREA RESPONSABLE	VERSIÓN
FORMATO		29. SISTEMAS Y ESTADÍSTICA	1.0
			FECHA DE VIGENCIA
			19/03/2014

municipal y departamental incluso el organismo certificador de nuestro sistema de gestión de calidad ICONTEC.

La información correspondiente a los indicadores del procedimiento es registrada en la plataforma SISA el que contiene además del registro numérico, un análisis y un campo de acciones de mejora mensual; mensualmente se revisa la población atendida y las quejas recibidas por cada uno de los trámites inscritos en la plataforma SUIT de la función Pública y se convierte en insumo para la priorización y definición de estrategias de racionalización de trámites.

CLARA INES SANCHEZ VALLEJO
TRABAJADORA SOCIAL
COORDINADORA SIAU

	NOMBRE PLANTILLA DE INFORMES		CÓDIGO 30L1029 - F05
	TIPO DOCUMENTO	ÁREA RESPONSABLE	VERSIÓN 1.0
	FORMATO	29. SISTEMAS Y ESTADÍSTICA	FECHA DE VIGENCIA 19/03/2014

CUADRO N° 1: LA VOZ DEL CLIENTE EXTERNO DE LA ESE HOSPITAL SANTA MONICA DE DOSQUEBRADAS COMUNICACIONES RECIBIDAS, PRIMER TRIMESTRE 2023

VOZ DEL CLIENTE EXTERNO	ene-23	feb-23	mar-23	TOTAL, primer trimestre
quejas en físico	12	32	29	73
sugerencias	0	3	0	3
exaltaciones	3	2	2	7
CANAL WATSHAAP SIAU Solicitudes	0	0	13	13
solicitudes-	6	4	48	58
anónimos	0	0	1	1
PQRS WEB	46	12	19	77
quejas recibidas por correo SIAU	14	35	28	77
chat contáctenos	465	365	199	1029
total	546	453	339	1338

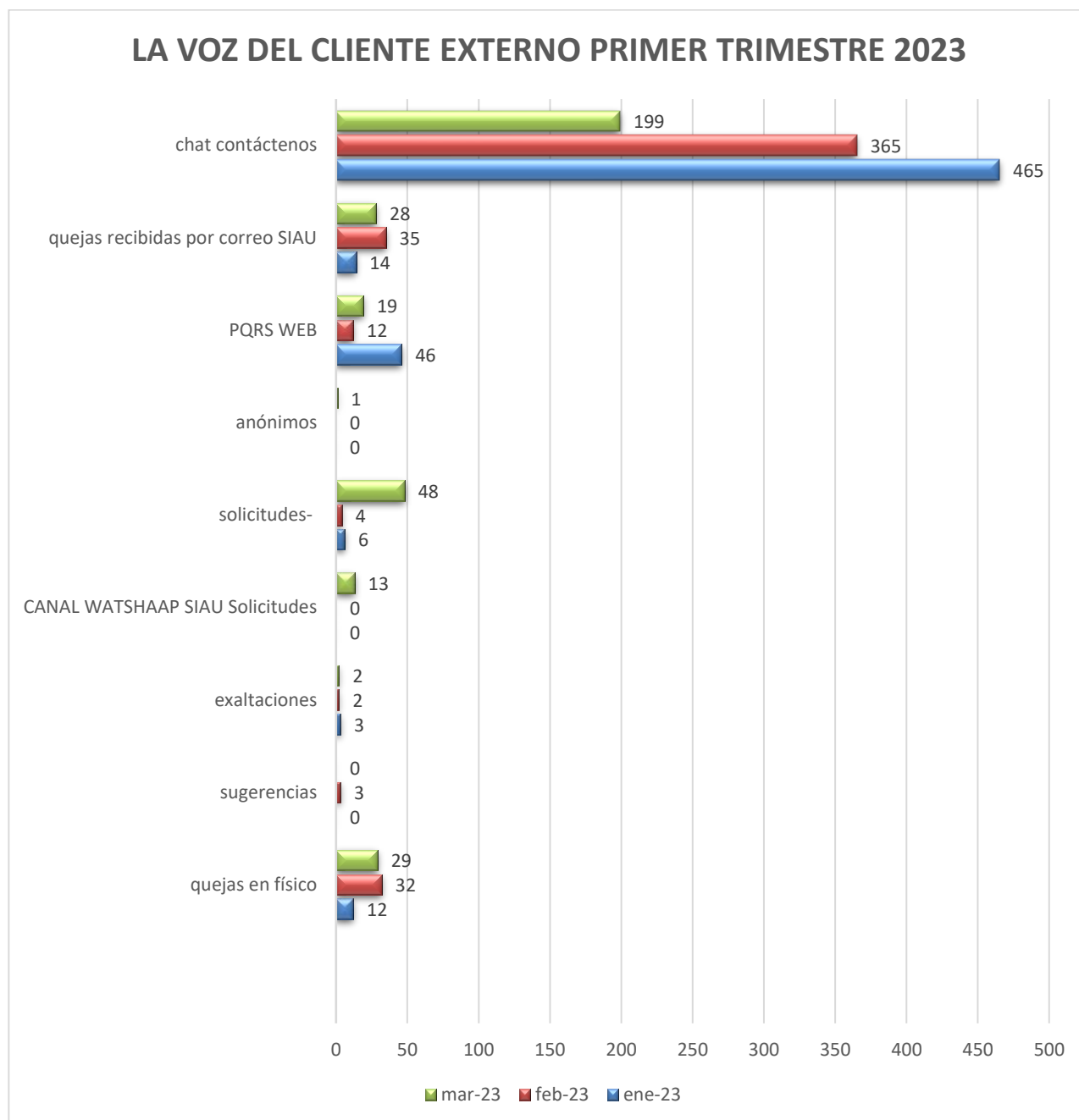
FUENTE. registros panacea- chat contactenos-2023

El promedio de quejas en físico a través de los buzones es de 24 quejas; quejas por correo de PQRS en enero fue el volumen más alto y para el mes de marzo se redujo en un 50% con respecto al mes de enero de la vigencia 2023 – el volumen de comunicaciones recibidas por los canales virtuales (correo SIAU- correo PQRS) es igual valor en el trimestre.

Desde el mes de marzo se empezó a promocionar la línea 314 7650062 línea WhatsApp SIAU a los usuarios que asisten al comparendo educativo y por este medio a partir del mes de marzo se captan solicitudes de citas de los usuarios.

	NOMBRE		CÓDIGO
	PLANTILLA DE INFORMES		30L1029 - F05
	TIPO DOCUMENTO	ÁREA RESPONSABLE	VERSIÓN
	FORMATO	29. SISTEMAS Y ESTADÍSTICA	1.0 FECHA DE VIGENCIA 19/03/2014

GRAFICO N° 1: COMPARATIVO PQRS PRIMER TRIMESTRE 2023



Se observa que hay una percepción de los usuarios que es difícil acceder a las citas de especialistas porque no contestan los canales telefónicos y virtuales con una respuesta oportuna y ven como opción utilizar los canales como:

	NOMBRE		CÓDIGO
	PLANTILLA DE INFORMES		30L1029 - F05
	TIPO DOCUMENTO	ÁREA RESPONSABLE	VERSIÓN
FORMATO		29. SISTEMAS Y ESTADÍSTICA	1.0
			FECHA DE VIGENCIA
			19/03/2014

- + **chat contáctenos** de la página web de la ESE donde en el trimestre corresponde a un total de 1.082 comunicaciones; 688 (63.58%) corresponden a solicitud de citas.
- + **intermediación con el personal del SIAU** diario es un promedio de 25 apoyos a usuarios gestionándoles la cita.
- + **correo SIAU**
- + **correo pqrs** entre los correos de SIAU y PQRS se atendieron 215 comunicaciones en el trimestre que se relacionaban con el acceso a citas.
- + **linea whatsapp del SIAU** 13 comunicaciones solicitando citas.

Total de comunicaciones de los usuarios en el trimestre. 1338 de los cuales correspondían a solicitud de citas o quejas por no haber podido acceder a la cita 896 comunicaciones el 67% de las comunicaciones de los usuarios por los diferentes canales corresponden a citas. El segundo lugar son quejas relacionadas con la oportunidad en la atención: demora en la farmacia para la entrega de los medicamentos, entregas incompletas y actitud inadecuada de los funcionarios de la farmacia. esta situación se genera por:

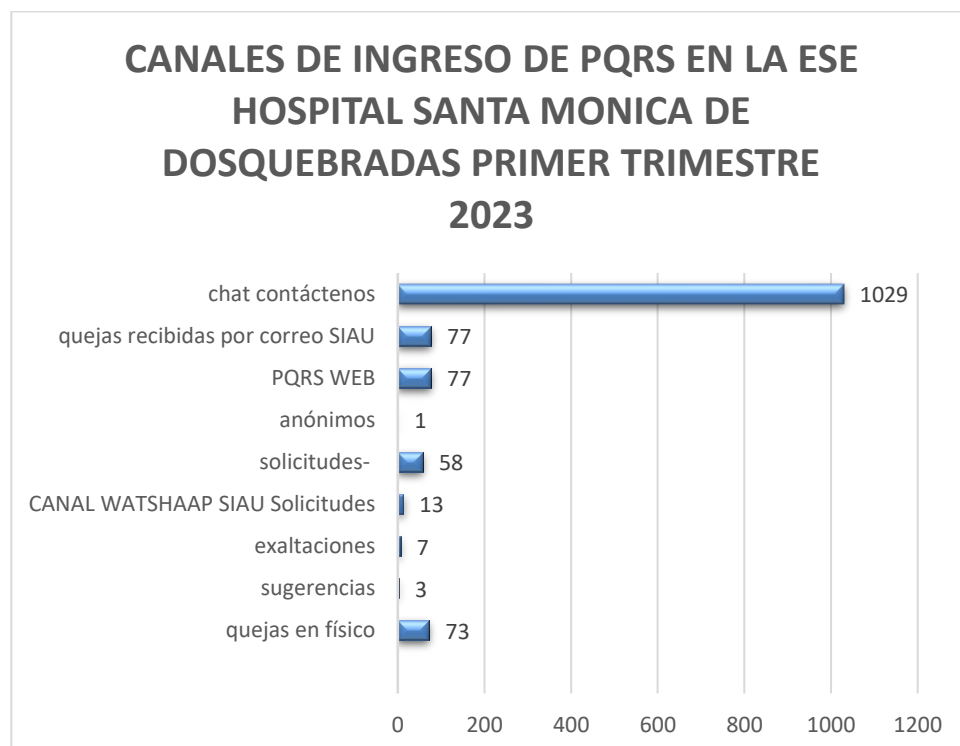
1. El cambio de operador de farmacia
2. Personal nuevo
3. Deben manejar dos plataformas para el registro y despacho de las fórmulas (la plataforma del operador y la plataforma PANACEA del hospital.
4. El tiempo del trámite para la certificación de la farmacia y poder entregar medicamentos de control.
5. Desabastecimiento de algunos medicamentos en el mercado farmacéutico.
6. El estrés que le generan los usuarios demandantes y agresivos a los funcionarios

El **servicio** con mayor número de quejas y solicitudes de citas cardiología, segundo lugar urología medicina interna, gastroenterología, medicina general.

Es importante anotar que las **EAPB** nueva EPS, Comfenalco y sanitas envían las quejas por ambos correos debiéndose total observancia en los registros de quejas para no duplicar las cifras por este aspecto. la funcionaria responsable del procedimiento se ha contactado con las referentes de PQRS de las EAPB para definir un solo canal, situación que debe verse reflejada a partir del mes de abril.

	NOMBRE PLANTILLA DE INFORMES		CÓDIGO 30L1029 - F05
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 29. SISTEMAS Y ESTADÍSTICA	VERSIÓN 1.0
			FECHA DE VIGENCIA 19/03/2014

GRAFICO N° 2. CANALES DE INGRESO DE PQRS



El canal más utilizado por los usuarios es el chat de contáctenos de la página web de la ESE con un total de 1029 comunicaciones en el trimestre. Revisado mes a mes muestra una disminución en un 50% podría decirse que mejoró la oportunidad en la asignación de citas tanto de médico general como especialistas. Las exaltaciones son muy pocas comparado con respecto al volumen de quejas y solicitudes.

El 0.23 de las comunicaciones en el primer trimestre correspondieron a sugerencias (cambiar el número que aparece para dar citas de cardiología ya que llama y le contestan que está equivocado., Sugiere que contraten más facturadores, ya que no es suficiente para la demanda que tiene el hospital. Retroalimentar la forma como el funcionario debe dirigirse a los usuarios, funcionaria de la ventanilla n°2.

Solicitudes en el trimestre fueron 17 que corresponde al 1.31% de las comunicaciones recibidas en el trimestre y estas fueron por:

Enero: Una cita de medicina interna y envían la autorización de PONAL- más personal para atender la asignación de citas y facturación en el CAA santa teresita ya que solo hay 2 funcionarios y es alto el volumen de usuarios- solicitó el cambio de psicólogo - solicita cita con médico general-

	NOMBRE PLANTILLA DE INFORMES		CÓDIGO 30L1029 - F05
	TIPO DOCUMENTO	ÁREA RESPONSABLE	VERSIÓN 1.0
	FORMATO	29. SISTEMAS Y ESTADÍSTICA	FECHA DE VIGENCIA 19/03/2014

solicita los resultados de laboratorio se envíen por correo- solicita ventanilla de atención preferencial para el adulto mayor en la farmacia.

Febrero: Cita odontopediatría, cita con otorrino, solicita historia clínica, cita con pediatría, cita con dermatología.

Marzo: Cita colposcopia, cita eco Doppler de vasos arteriales, cita de medicina interna, cita cirugía general, rx de tórax, rx de columna, cita de odontología.

Las quejas en físico en el primer trimestre 2022 fueron de 82 y en el 2023 se han recibido 73 quejas en físico lo que representa una disminución del 11% respecto al año anterior

En la vigencia 2023 se observa mayor utilización del correo de PQRS con respecto año anterior; igual comportamiento se observa con las quejas recibidas a través del correo del SIAU. Y el uso del chat de contáctenos si se evidencio incremento en su utilización así: el primer trimestre de la vigencia 2022 se respondieron 41 comunicaciones en el chat de contáctenos y en el primer trimestre de La vigencia 2023 se han contestado 1.029 chats en el primer trimestre.

CUADRO N° 2 IDENTIFICACION DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS POR ANALISIS DE QUEJAS EN EL PRIMER TRIMESTRE VIGENCIA 2023

NECESIDAD / EXPECTATIVA DEL USUARIO	N° QUEJAS ENERO 2023	N° QUEJAS FEBRERO 2023	N° QUEJAS MARZO 2023	total
SEGURIDAD	0	2	4	6
OPORTUNIDAD	5	19	25	49
ACCESIBILIDAD	55	40	21	116
ETICA	3	14	9	26
DISPONIBILIDAD DE RECURSOS	0	2	11	13
INFORMACION	5	1	6	12
OTRO	0	0	0	0
IDONEIDAD	0	2	0	2
TOTAL	68	80	76	224

NECESIDAD / EXPECTATIVA DEL USUARIO	total
SEGURIDAD	6
OPORTUNIDAD	49
ACCESIBILIDAD	116

	NOMBRE		CÓDIGO
	PLANTILLA DE INFORMES		30L1029 - F05
	TIPO DOCUMENTO	ÁREA RESPONSABLE	VERSIÓN
	FORMATO	29. SISTEMAS Y ESTADÍSTICA	1.0
			FECHA DE VIGENCIA
			19/03/2014
	ETICA	26	
	DISPONIBILIDAD DE RECURSOS	13	
	INFORMACION	12	
	OTRO	0	
	IDONEIDAD	2	
	TOTAL	224	

GRAFICO N° 3 IDENTIFICACION DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS POR ANALISIS DE QUEJAS EN EL PRIMER TRIMESTRE VIGENCIA 2023



El análisis de las quejas respecto a las necesidades y expectativas de los usuarios encontramos que: el primer lugar es para oportunidad las quejas que se relacionan con la dificultad para acceder a las citas, a medicamentos de control más que todo, situación que se vio afectada por el cambio del operador de farmacia y el requerimiento del ente territorial para certificar este servicio y poder así entregar medicamentos de control; las dificultades para facturar cuando hay alto volumen de usuarios en filas y no alcanzan a facturar perdiendo la cita.

En la vigencia 2022 este trámite de acceso a citas fue racionalizado con acciones de tipo administrativo y tecnológico; en la vigencia 2023 se sigue presentando situaciones de accesibilidad (refieren el call center no contesta correos, las llamadas), en este punto hemos encontrado:

	NOMBRE		CÓDIGO
	PLANTILLA DE INFORMES		30L1029 - F05
	TIPO DOCUMENTO	ÁREA RESPONSABLE	VERSIÓN
FORMATO		29. SISTEMAS Y ESTADÍSTICA	1.0
			FECHA DE VIGENCIA
			19/03/2014

1. El usuario no ha hecho el trámite de llamar y cree que es más fácil acceder a las citas de especialistas mediante una queja.
2. Usuarios demandantes, que así se le haya indicado que se le llamará a notificarle la fecha de la cita, automáticamente coloca la queja y no solo en la EAPB sino también ante la Supersalud es por ello que cuando se le asigna la cita se encuentra que ya fue asignada incluso ya asistió a la cita.
3. Es frecuente con la EAPB SANITAS que el usuario no puede acceder a la cita porque la autorización está mal diligenciada (se indica cita de primera vez y la autorización se la generan con un código de control o viceversa).
4. Usuarios que no pudieron acceder a la cita con especialista porque llegan sobre la hora de la cita y encuentran alto volumen de usuarios en sala y no alcanzan a facturar,

El primer trimestre del año 2022 el primer lugar en quejas fue para farmacia, (operador Marcazsalud, por entregas incompletas ,medicamentos agotados y actitud inadecuada de los funcionarios) segundo lugar facturación (demora en la atención del facturador de fisioterapia además que incumplía horarios, actitud inadecuada y alto volumen de usuarios para una sola cajera) y tercer lugar urgencias (no clasificar en triage para acceder por el área de urgencias, y actitud inadecuada de los funcionarios) las necesidades y expectativas en su orden fueron oportunidad, accesibilidad y ética.

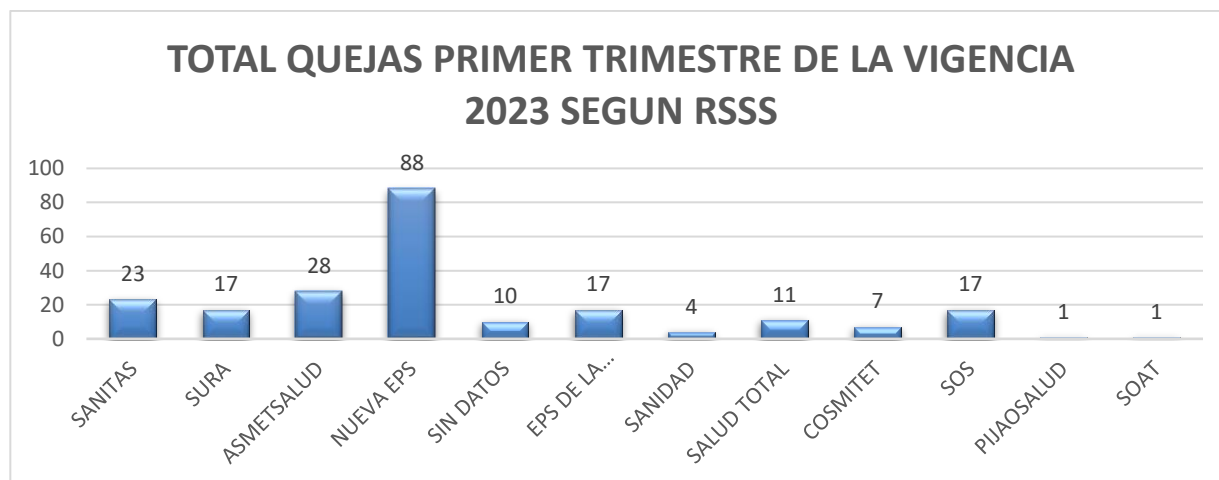
Para la vigencia 2023 el primer lugar es accesibilidad, seguida de oportunidad y tercer lugar ética.

CUADRO N° 3 CLASIFICACION DE QUEJAS RECIBIDAS PRIMER TRIMESTRE 2023 SEGÚN EAPB

” RSSS DEL QUEJOSO	TOTAL PRIMER TRIMESTRE
SANITAS	23
SURA	17
ASMETSALUD	28
NUEVA EPS	88
SIN DATOS	10
EPS DE LA GENTE (COMFENALCO)	17
SANIDAD	4
SALUD TOTAL	11
COSMITET	7
SOS	17
PIJAOSALUD	1
SOAT	1

	NOMBRE		CÓDIGO
	PLANTILLA DE INFORMES		30L1029 - F05
	TIPO DOCUMENTO	ÁREA RESPONSABLE	VERSIÓN
	FORMATO	29. SISTEMAS Y ESTADÍSTICA	1.0
	COOSALUD	1	FECHA DE VIGENCIA
	COMFALILIAR	2	19/03/2014
	TOTAL	227	

GRAFICO N° 4 CLASIFICACION DE QUEJAS RECIBIDAS PRIMER TRIMESTRE 2023 SEGÚN EAPB



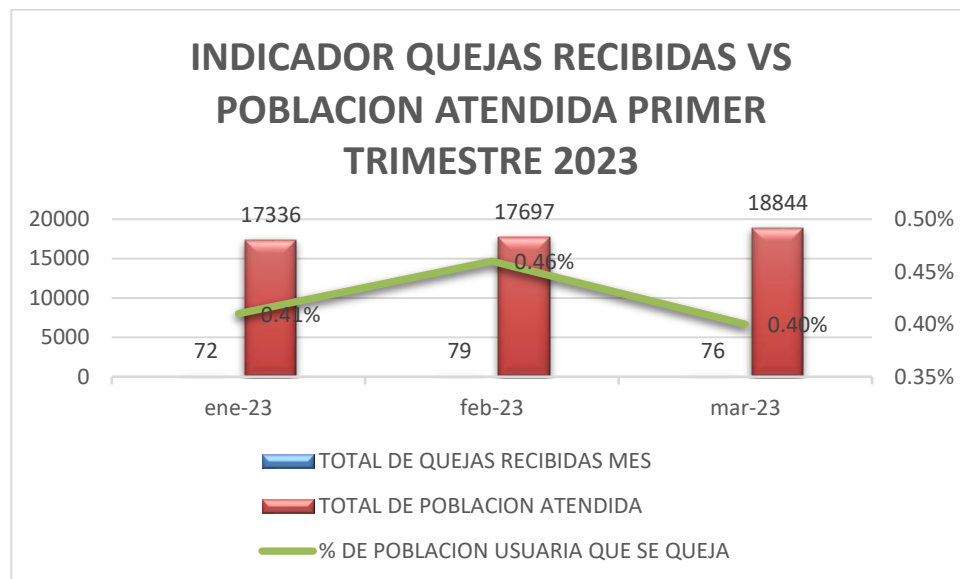
Clasificando las quejas por EAPB observamos que el primer lugar es para los usuarios de Nueva EPS dado que es la EAPB que mayor volumen de usuarios tiene; pero si miramos las quejas con respecto al volumen de usuarios atendidos observamos que las quejas no alcanzan a ser el 1% de la población atendida; sin embargo, se genera el trámite con las debidas acciones de mejora por nuestra institución el segundo lugar es para la EAPB Asmet salud.

CUADRO N° 4 INDICADOR DE QUEJAS SEGÚN POBLACION ATENDIDA MES A MES PRIMER TRIMESTRE VIGENCIA 2023

INDICADOR POBLACION VS QUEJAS	ene-23	feb-23	mar-23
TOTAL, DE QUEJAS RECIBIDAS MES	72	79	76
TOTAL, DE POBLACION ATENDIDA	17336	17697	18844
% DE POBLACION USUARIA QUE SE QUEJA	0.41%	0.46%	0.40%

	NOMBRE PLANTILLA DE INFORMES		CÓDIGO 30L1029 - F05
	TIPO DOCUMENTO	ÁREA RESPONSABLE	VERSIÓN 1.0
	FORMATO	29. SISTEMAS Y ESTADÍSTICA	FECHA DE VIGENCIA 19/03/2014

GRAFICO N° 5 INDICADOR DE QUEJAS SEGÚN POBLACION ATENDIDA MES A MES PRIMER TRIMESTRE VIGENCIA 2023



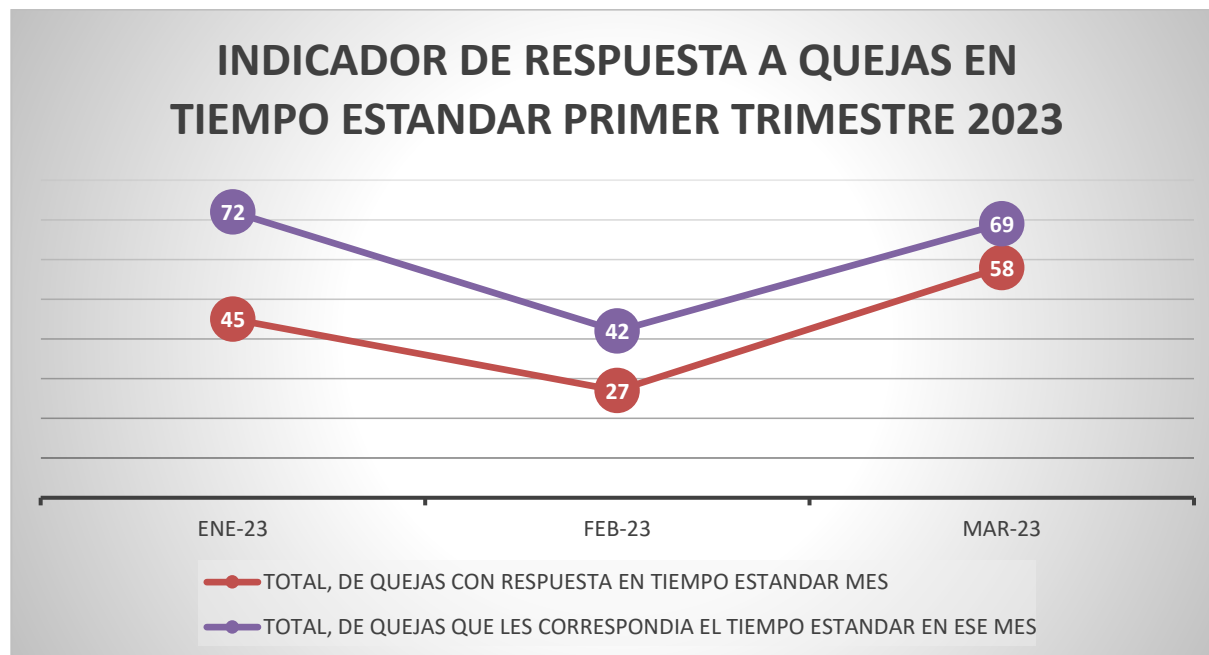
Como se puede observar en el gráfico y cuadro anterior las quejas no alcanzan a ser el uno por ciento de la población atendida, sin embargo, nuestra institución realiza el procedimiento que se encuentra documentado en nuestro sistema de gestión de calidad y da cumplimiento a las acciones de mejora según el análisis de causas.

CUADRO N° 5: INDICADOR DE RESPUESTA A QUEJAS EN TIEMPO ESTANDAR PRIMER TRIMESTRE VIGENCIA 2023

INDICADOR RESPUESTA A QUEJAS EN TIEMPO ESTANDAR	ene-23	feb-23	mar-23
TOTAL, DE QUEJAS CON RESPUESTA EN TIEMPO ESTANDAR MES	45	27	58
TOTAL, DE QUEJAS QUE LES CORRESPONDIA EL TIEMPO ESTANDAR EN ESE MES	72	42	69
% DE QUEJAS RESPONDIDAS EN TIEMPO ESTANDAR (15 DIAS)	63%	64%	84%

	NOMBRE		CÓDIGO
	PLANTILLA DE INFORMES		30L1029 - F05
	TIPO DOCUMENTO	ÁREA RESPONSABLE	VERSIÓN
FORMATO		29. SISTEMAS Y ESTADÍSTICA	1.0
			FECHA DE VIGENCIA
			19/03/2014

GRAFICO N° 6. INDICADOR DE RESPUESTA DE QUEJAS EN TIEMPO ESTANDAR PRIMER TRIMESTRE VIGENCIA 2023



El cumplimiento de la respuesta de las quejas en el tiempo estándar depende de varios factores a saber:

1. Las quejas que tienen que ver con la asignación de citas y la disponibilidad de las agendas.
2. Se asignan las citas, pero cuando se contacta al usuario este no contesta y la funcionaria responsable de la respuesta no puede gestionar para definir una respuesta.
3. Las quejas de las EAPB que se pasan como riesgo vida o que les ingresa por la Supersalud tienen unos términos de 48 horas para la respuesta.
4. En algunas ocasiones los coordinadores responsables de la respuesta no responden oportunamente
5. La funcionaria asignada al procedimiento con pocas habilidades para estar pendiente del trámite de respuesta notificando a los coordinadores.
6. La disponibilidad de agendas en varias especialidades ha correspondido a la no disponibilidad de especialistas en el mercado.
7. En varias ocasiones envían la queja por no acceso a una cita con especialista y la EAPB no adjunta las ordenes ni autorizaciones correspondientes llevando esto a los retrasos en la gestión de la queja y por ende en la no respuesta oportuna de los tiempos. O cuando se contacta al usuario para que cumpla con el requerimiento de la orden y autorización, esta se demora en hacerlo. Dada estas situaciones se acordó con las EAPB que nuestra institución en los casos que corresponde asigna la cita y ya es responsabilidad de la EAPB contactar al usuario.

	NOMBRE		CÓDIGO
	PLANTILLA DE INFORMES		30L1029 - F05
	TIPO DOCUMENTO	ÁREA RESPONSABLE	VERSIÓN
FORMATO		29. SISTEMAS Y ESTADÍSTICA	1.0
			FECHA DE VIGENCIA
			19/03/2014

En los meses de enero y febrero afectó la respuesta del tiempo estándar el operador de farmacia y la no disponibilidad de agenda de urología. En marzo 11 quejas de las 69 que se debían responder en tiempo estándar corresponden a: quejas de farmacia (nuevo prestador Laxa) -citas de urología (usuarios de la nueva EPS quien tiene el requerimiento que si no se puede prestar el servicio se debe hacer una carta de triangulación para un recobro posterior a nuestra institución) y tomografía. (estábamos a la espera de legalizar un convenio con IDIME mientras llegaba el repuesto del tomógrafo). es de anotar el 100% de las quejas tienen la respuesta.

La Jefe del área de internación es una de las funcionarias que se demoran para dar respuesta a quejas en tiempo estándar, seguidamente el servicio de urgencias. farmacia (por cambio de operador) Tercer lugar cardiología dado que tiene establecido martes y jueves para asignar citas.

Se resalta el apoyo del Dr. David Ricardo Cardona para la gestión de las comunicaciones sobre todo con la nueva EPS dado su calidad de interventor.

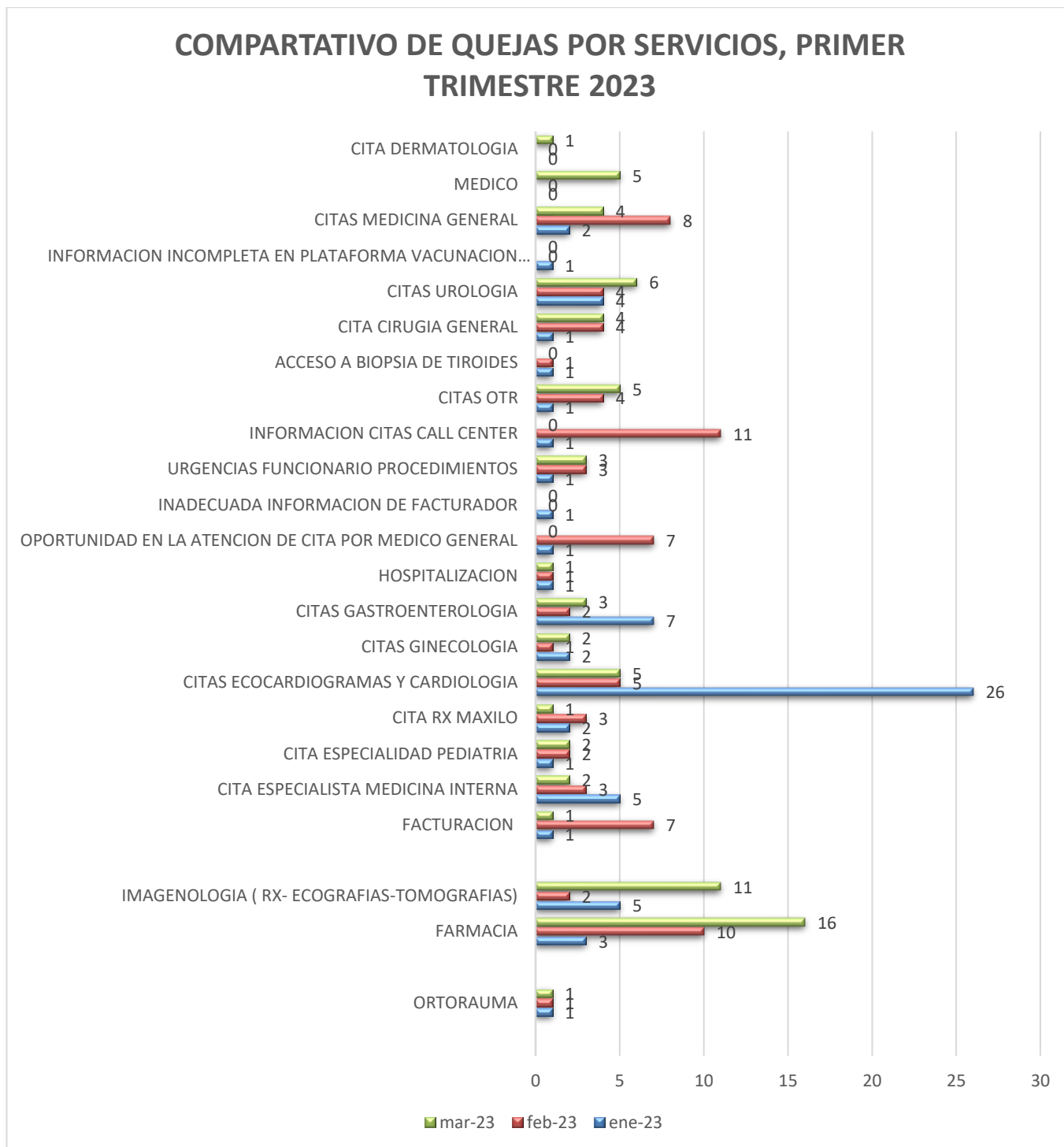
	NOMBRE		CÓDIGO
	PLANTILLA DE INFORMES		30L1029 - F05
	TIPO DOCUMENTO	ÁREA RESPONSABLE	VERSIÓN
FORMATO		29. SISTEMAS Y ESTADÍSTICA	1.0
			FECHA DE VIGENCIA
			19/03/2014

CUADRO N°6 COMPARATIVO DE QUEJAS RECIBIDAS SEGÚN SERVICIOS PRIMER TRIMESTRE VIGENCIA 2023

SERVICIO DONDE SE GENERA LA QUEJA	ene-23	feb-23	mar-23	TOTAL, PRIMER TRIMESTRE 2023
ORTORAUMA	1	1	1	3
FARMACIA	3	10	16	29
IMAGENOLOGIA (RX- ECOGRAFIAS- TOMOGRAFIAS)	5	2	11	18
FACTURACION	1	7	1	9
CITA ESPECIALISTA MEDICINA INTERNA	5	3	2	10
CITA ESPECIALIDAD PEDIATRIA	1	2	2	5
CITA RX MAXILO	2	3	1	6
CITAS ECOCARDIOGRAMAS Y CARDIOLOGIA	26	5	5	36
CITAS GINECOLOGIA	2	1	2	5
CITAS GASTROENTEROLOGIA	7	2	3	12
HOSPITALIZACION	1	1	1	3
OPORTUNIDAD EN LA ATENCION DE CITA POR MEDICO GENERAL	1	7	0	8
INADECUADA INFORMACION DE FACTURADOR	1	0	0	1
URGENCIAS FUNCIONARIO PROCEDIMIENTOS	1	3	3	7
INFORMACION CITAS CALL CENTER	1	11	0	12
CITAS OTR	1	4	5	10
ACCESO A BIOPSIA DE TIROIDES	1	1	0	2
CITA CIRUGIA GENERAL	1	4	4	9
CITAS UROLOGIA	4	4	6	14
INFORMACION INCOMPLETA EN PLATAFORMA VACUNACION COVID	1	0	0	1
CITAS MEDICINA GENERAL	2	8	4	14
MEDICO	0	0	5	5
CITA DERMATOLOGIA	0	0	1	1
ODONTOLOGIA			3	3
TOTAL	68	79	76	223

	NOMBRE		CÓDIGO
	PLANTILLA DE INFORMES		30L1029 - F05
	TIPO DOCUMENTO	ÁREA RESPONSABLE	VERSIÓN
	FORMATO	29. SISTEMAS Y ESTADÍSTICA	1.0 FECHA DE VIGENCIA 19/03/2014

GRAFICO N° 7: COMPARATIVO DE QUEJAS POR SERVICIOS PRIMER TRIMESTRE VIGENCIA 2023



	NOMBRE PLANTILLA DE INFORMES		CÓDIGO 30L1029 - F05
	TIPO DOCUMENTO	ÁREA RESPONSABLE	VERSIÓN 1.0
	FORMATO	29. SISTEMAS Y ESTADÍSTICA	FECHA DE VIGENCIA 19/03/2014

**CUADRO N°7 COMPARATIVO DE POBLACION ATENDIDA VS QUEJAS EN TRAMITES
INSCRITOS EN LA PLATAFORMA SUIT DE LA FUNCION PUBLICA
PRIMER TRIMESTRE VIGENCIA 2023**

N°	TRAMITES INSCRITOS EN PLATAFORMA SUIT DE LA FUNCION PUBLICA	CODIGO	ene-23		feb-23		mar-23	
			N° ATENCIONES	N° QUEJAS	N° ATENCIONES	N° QUEJAS	N° ATENCIONES	N° QUEJAS
1	como acceder a terapias	28066	1616	0	2005	0	2297	0
2	como acceder a historia clínica	28008	889	0	870	2	890	0
3	como acceder al servicio de urgencias	28073	3010	1	3236	0	3417	3
4	como acceder a laboratorio clínico	28068	24242	1	23105	0	27217	0
5	como acceder a servicios de salud citas médicas	28045	27444	53	304449	62	33740	37
6	como acceder a rx e imagenología	28070	2537	5	2379	10	2564	11
7	como acceder a medicamentos y dispositivos médicos (frailes- villa carola- Sta. teresita- balso y sede ppal.)	28020	S/D	3	sd	7	sd	11
8	como acceder a certificado de defunción	28075	31	0	20	0	21	0
			59769	6	336064	81	70146	62

	NOMBRE		CÓDIGO
	PLANTILLA DE INFORMES		30L1029 - F05
	TIPO DOCUMENTO	ÁREA RESPONSABLE	VERSIÓN
FORMATO		29. SISTEMAS Y ESTADÍSTICA	1.0
			FECHA DE VIGENCIA
			19/03/2014

OBSERVACIONES:

1. NO EXISTE UN CANAL PRESENCIAL PARA LA ASIGNACION DE CITAS: por lo que estamos incumpliendo los trámites para acceso a citas como uno de los canales definidos en la sede principal. (tal como está definido en la plataforma SUIT de la función pública).
2. Existe retrocesos en la asignación de citas, específicamente con la productividad eficiencia y eficacia que tenía la ventanilla N° 2 y que su funcionaria ha sido cambiada por otra que no tiene la facultad para asignar citas. los usuarios deben dejar los documentos y posteriormente viene la queja que no los llaman, generando esto incremento en el volumen de PQRS como se evidencia en este informe.
3. La ESE debe definir un número, mecanismo o canal para la cancelación de citas e incluirlo en las estrategias de socialización, de esta manera podríamos liberar espacios en las agendas para otros usuarios que están en espera.
4. Hacer seguimiento al número de citas que no son posible facturar estableciendo las causas; información que debe salir de los facturadores (por ejemplo, usuario llegó sobre el tiempo y no alcanzó a facturar, no trae los soportes para facturar, tramite de autorización con códigos que no corresponden, caídas del sistema, demora en la atención del usuario porque esta entrenando nuevo funcionario, alto volumen de usuarios en sala, pocos facturadores” incapacidades, permisos, horarios de comida o pausa activa, funcionarios en capacitación y no hay quien los reemplace)
5. La farmacia debe asegurar mecanismos, estrategias para: ordenar el acceso a los usuarios mediante un sistema de fichas que se entreguen desde antes de la apertura de la farmacia. algún funcionario de farmacia debe estar pendiente de la información de usuarios en sala, la revisión de fórmulas para verificar que el despacho si corresponda en esta sede, que los medicamentos que van a reclamar si estén disponibles, si corresponde a medicamentos de alto costo, brindar la información que respecto a este servicio se suscite, ordenar a los usuarios en sala, brindar información de interés. El objetivo es bajar los tiempos de espera de usuarios en sala y se toma como una acción de racionalización para este periodo.,
6. La farmacia debe asegurar la ventanilla de atención preferencial y no colocar a los usuarios a hacer una fila para recibirles las fórmulas y luego tener que esperar hasta 3 horas para que les entreguen el medicamento. No hay atención preferencial y de todas maneras deben hacer una fila.
7. El servicio de facturación debe garantizar la atención preferencial en una ventanilla.
8. Se debe definir un protocolo de manejo e información que se le debe dar al usuario que se registra en demanda rechazada y tener un indicador que permita establecer un análisis de causas y por ende definir acciones de mejora, ya que la situación de acceso a citas médicas de especialistas está mostrando situación crítica para la entidad.
9. En el chat de contáctenos las solicitudes en enero de 465 comunicaciones 286 (61.50%) correspondían a solicitud de citas, febrero de 418 comunicaciones 271 (64.8%) correspondían a solicitud de citas, marzo de 199 comunicaciones 131 (65.8%) correspondían a solicitud de citas. El total de comunicaciones recibidas por el chat de

	NOMBRE		CÓDIGO
	PLANTILLA DE INFORMES		30L1029 - F05
	TIPO DOCUMENTO	ÁREA RESPONSABLE	VERSIÓN
FORMATO		29. SISTEMAS Y ESTADÍSTICA	1.0
			FECHA DE VIGENCIA
			19/03/2014

contáctenos 1.082. Las comunicaciones que solicitan citas son un total de 688 lo que corresponde a un 63.58%.

10. No contamos con una cultura de servicio para la atención de pacientes particulares, aunque tenemos demanda de este servicio es imposible dar una respuesta positiva para el usuario.
11. Es necesario que el personal de guardas de seguridad reciba inducción sobre deberes y derechos, accesibilidad a servicios, primeros auxilios emocionales y rutas de atención. política de humanización, política de servicio al ciudadano, política de participación social en salud.
12. El incremento de usuarios demandantes y agresivos requiere que desde el programa de salud mental y de humanización se definan actividades, protocolos y/o rutas para su manejo.
13. Se requiere mayor información al usuario y funcionarios que se le asigna cita los domingos y deben ingresar por el área de urgencias.
14. De manera interna en el procedimiento de PQRS, se establece como acción de mejora al contactar a cada usuario que ha colocado la queja, realizar sondeo de opinión sobre: tiempo de espera- canales que ha utilizado para acceder a la cita- porque la queja y no una solicitud- porque la Supersalud y no los mecanismos internos- y aprovechar este contacto para agradecer su comunicación porque nos permite el mejoramiento continuo a partir de la percepción del usuario- darle la oportunidad de expresar que propondría para mejorar e invitarlo a que también nos haga llegar las exaltaciones sobre funcionarios, servicios, programas o aspectos que considera son positivos.
15. Solicitar a facturación, remitir al usuario al SIAU cuando este tenga algún inconveniente o situación que no le permita acceder al servicio que está solicitando.
16. Realizar visitas de referenciación con el proceso de trámite y gestión de PQRS con las EAPB.
17. Para la nueva EPS, la ESE HSM es una de las instituciones con mayor volumen de quejas de los usuarios: primer lugar por no haber podido acceder a citas de médico general- segundo lugar citas de urología- tercer lugar procedimientos- cuarto lugar citas de medicina interna. sugiere la EAPB trabajar en los planes de mejoramiento que impacten las verdaderas causas de las PQRS
18. Se observa que cardiología es el servicio con mayor numero de quejas; esto se explica porque en diciembre del 2022 no se contaba con este servicio y se normaliza el contrato a partir del mes de febrero de la vigencia 2023 encontrándose con un volumen de registro de demanda rechazada.
19. Todas las quejas relacionadas con citas en su trasfondo contienen la queja que no contestan el teléfono, no responden los correos, quedan de llamar y no lo hacen.
20. Es necesario que nuestra institución establezca el compromiso con las empresas tercerizadas para lograr los objetivos de la linea de humanización definida en el plan de desarrollo institucional.
21. Se analice la opción de generar algunas atenciones o servicios en la tarde ya que el volumen de usuarios es muy bajo en horas de la tarde.
22. Establecer planes de contingencia por facturación para la atención en horas pico

	NOMBRE		CÓDIGO
	PLANTILLA DE INFORMES		30L1029 - F05
	TIPO DOCUMENTO	ÁREA RESPONSABLE	VERSIÓN
FORMATO		29. SISTEMAS Y ESTADÍSTICA	1.0
			FECHA DE VIGENCIA
			19/03/2014

23. Se recomienda identificar los funcionarios que hablan muy alto ya que esto genera ruido, distracción en los compañeros y el usuario toma esto como una agresión.
24. Realizar un estudio de la capacidad real de oferta de servicios de la ESEHSM
25. Realizar sondeo de opinión a los usuarios para identificar preferencias barreras de acceso.
26. Realizar seguimiento y de la racionalización de trámite de citas; siguiendo la metodología indicada por el DAFP
27. Socializar en el comité de gestión y desempeño, comité técnico y comité de ética hospitalaria las necesidades y expectativas de los usuarios así como el resultado del análisis de la voz del cliente externo.
28. Es necesario y urgente, ya que se normalizó la atención recuperar el infortunio para que se pueda controlar, medir y organizar el acceso a los usuarios en forma ordenada y priorizando a la población que corresponda.
29. Es necesario elaborar la ruta de señalización de la institución con las áreas donde se han ubicado nuevos servicios y reubicado otros para mayor comprensión y poder informar y orientar al usuario en una forma oportuna y veraz.
30. Revisar la cobertura de la alta voz en las áreas de consulta externa y área de atención al usuario.
31. Realizar difusión de deberes y derechos por varios medios y estrategias pedagógicas a funcionarios y usuarios.
32. Para disminuir las quejas por problemas de comunicación se debe socializar con los usuarios y las EAPB los números telefónicos por donde se accede a **CITAS MÉDICAS**. Es frecuente la queja del usuario por números que no contestan y le han sido asignados desde el trámite de autorización en la EAPB.
33. La información de como acceder a citas, que están en el documento oficial tiene inconsistencias como: de medicina general, ortopedia, imagenología, cirugía, se hace desde las 7:00 am y no desde las 8:00 am como lo refiere el documento., el correo registrado en como acceder a citas de ortopedia no se revisa por la funcionaria. En cardiología la asignación de las citas no se hace de lunes a viernes de 8:00 am a 12 y de 1:00 pm a 4:00 pm. solo son los martes y jueves de 1:00pm a 5:00 PM.