

**INFORME DE GESTION FELICITACIONES, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

**PERIODO  
1 SEMESTRE 2022**

**GUSTAVO CADAVID VALENCIA  
Asesor Oficina de Control Interno**

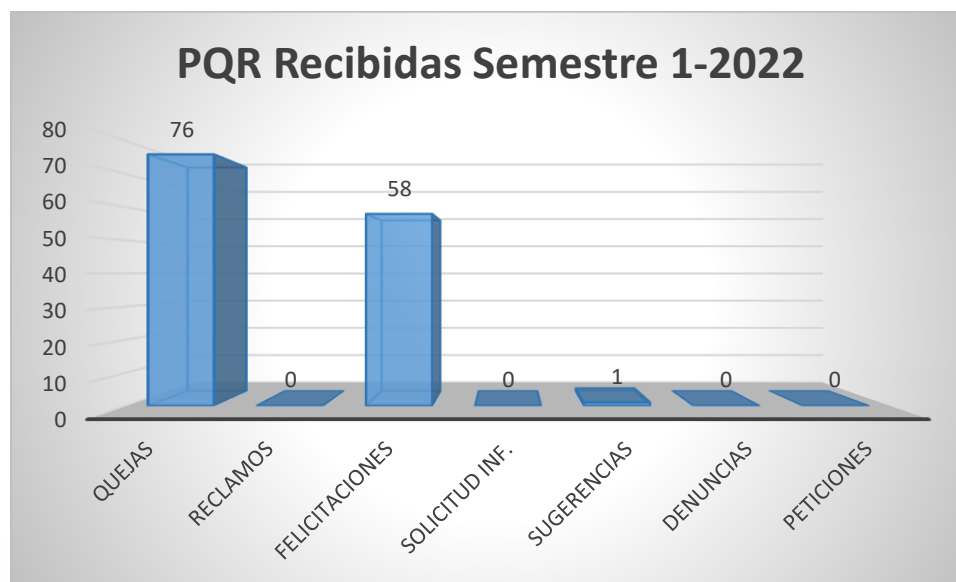
## PRESENTACION

El trámite de las peticiones, felicitaciones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitud de información y denuncias (PQRSD), recibidas en la ESE, se encuentra reglamentada mediante la Constitución Política de Colombia en su artículo 23, Ley 734 del 2002 “Código Único Disciplinario” decreto 648 de 2017 y Ley 1755 de 2015 y en políticas internas donde se definen, entre otros aspectos, los canales oficiales para la recepción de PQRSD, la competencia y los términos para responder o resolver las PQRS.

El presente informe semestral de gestión y seguimiento a las PQRSD es elaborado por control interno, que es la dependencia encargada de verificar el cumplimiento normativo y los tiempos de respuesta en las áreas de la ESE y proponer acciones de mejoramiento al sistema de Atención al Ciudadano.

### 1.Total, de PQR recibidas en el primer semestre de 2022

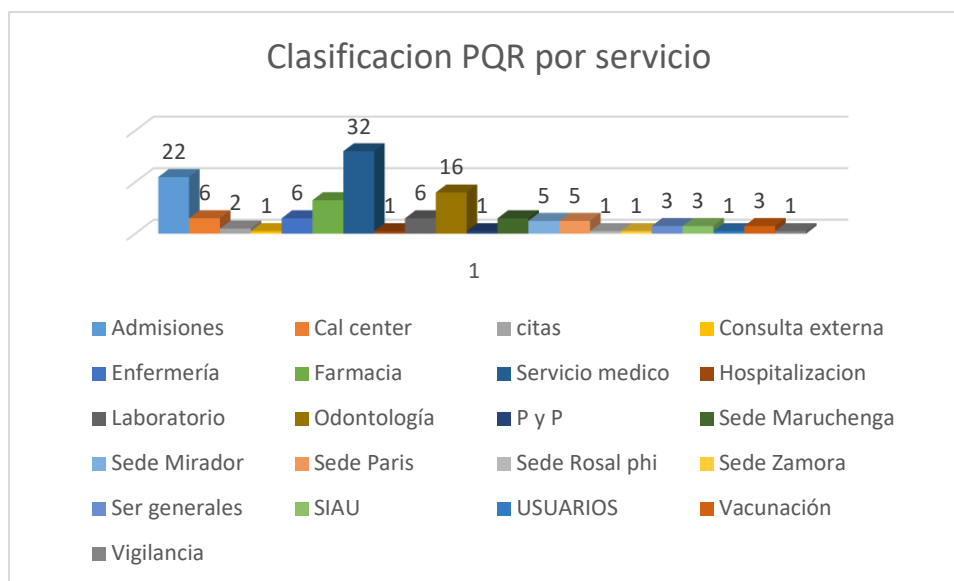
clasificación	Semestre 1-2022
Quejas	76
Reclamos	0
Felicitaciones	58
Solicitud Inf.	0
Sugerencias	1
Denuncias	0
Peticiones	0
Total	135



Interpretación: el gráfico, se puede apreciar que se recibieron 76, todas estas desde diferentes servicios que funcionan desde las distintas sedes; como lo son call center, consulta externa, enfermería, farmacia, laboratorio, odontología, entre otros. Todas las quejas reposan en coordinación del SIAU, en la sede Rosalpi. A cada una de ellas se le dio el trámite pertinente con los diferentes líderes, funcionarios y/o servicios implicados, dando al usuario su respectiva respuesta.

## 2. CLASIFICACIÓN POR SERVICIO PRIMER SEMESTRE DE 2022

Servicio	PQR
<b>Admisiones</b>	<b>22</b>
Cal center	6
citas	2
Consulta externa	1
Enfermería	6
Farmacia	13
Servicio medico	32
Hospitalización	1
Laboratorio	6
Odontología	16
P y P	1
Sede Maruchenga	6
Sede Mirador	5
Sede Paris	5
Sede Rosal phi	1
Sede Zamora	1
Ser generales	3
SIAU	3
USUARIOS	1
Vacunación	3
Vigilancia	1
<b>Total</b>	<b>135</b>



### CANALES DE INGRESO PRIMER SEMESTRE DE 2022

CLASIFICACIÓN	Buzón	Personal	Telefónica	Página WEB	Correo Electrónico
Quejas	76	0	0	0	0
Reclamos	0	0	0	0	0
Felicitaciones	58	0	0	0	0
Soli Inf.	0	0	0	0	0
Sugerencias	1	0	0	0	0
Denuncias	0	0	0	0	0
Peticiones	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>135</b>				

### ANÁLISIS DE LAS CAUSAS MÁS COMUNES PARA LAS QUEJAS Y RECLAMOS

Las causas más comunes para las quejas y reclamos por parte de los usuarios son las de la oportunidad de cita, en donde manifiestan la dificultad para conseguirlas sobre todo en la sede Rosalpi de manera presencial y que el callcenter no entra la llamada o se cuelga.

También podemos evidenciar la inconformidad con la atención de algunos funcionarios, donde el paciente expresa que tienen actitudes muy planas con falta de amabilidad y empatía.

### ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA LA DISMINUCION DE LAS CAUSAS POR QRSDF:

Al reportar a los líderes de cada servicio, se genera una retroalimentación con los funcionarios en donde se guía y se dan recomendaciones para minimizar lo que se está afectando la atención empática y fluida con el paciente, además poco a poco se han ido implementando charlas que humanización en los servicios de salud para mejorar la disposición y el buen trato. También se ha dispuesto de nuevas agendas médicas que han generado activar otra cantidad de citas para mejorar la oportunidad.

### PORCENTAJE DE QRSDF CON RESPUESTA EN EL TÉRMINO DE LEY 1755 DE 2015

clasificación	Semestre 1-2022	Total	Respondidas	N. de días para responder	Pendientes de respuesta
Quejas	76	76	76	0	0
Reclamos	0	0	0	0	0
Felicitaciones	58	58	58	0	0
Solicitud Inf.	0	0	0	0	0
Sugerencias	1	1	1	0	0
Denuncias	0	0	0	0	0
Peticiones	0	0	0	0	0
Total	135	135	135	0	0

### Análisis e interpretación:

- Se recomienda seguir trabajando en la solicitud y seguimiento a la formulación e implementación de las acciones de mejora pertinentes con seguimiento por parte de control interno.
- El 100% de las manifestaciones clasificadas en agradecimientos, felicitaciones, reclamos y sugerencias recibidas por los diferentes canales dispuestos para tal fin, han sido ingresadas al Sistema de Información
- Las respuestas dadas por los responsables de los servicios evidencian intervenciones en los momentos de verdad del reclamo especialmente aquellas con las cuales los usuarios manifiestan la vulneración de sus derechos.
- Implementar estrategias y actividades que permitan impactar el derecho de los pacientes a recibir un TRATO DIGNO, articulando la cultura organizacional con el Comité de Humanización.
- Es importante capacitar a los funcionarios en la oportunidad y respuesta al usuario para conducir a la satisfacción y adicional a ello evitar tutelas y demandas



GUSTAVO CADAVID VALENCIA  
Asesor Oficina de Control Interno  
ESE Bello Salud.

Elaboró: Gustavo CadaVID Valencia