

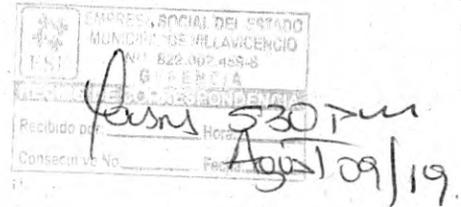


EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL MUNICIPIO DE VILLAVICENCIO
 Carrera 42 No. 32 -06 Barzal Alto
 PBX: (8) 6614100
 NIT: 822.002.459-8

500.25-0157



Villavicencio, 09 de Agosto de 2019



Doctor
JUAN JOSE MUÑOZ ROBAYO
 Gerente
 Empresa Social del Estado del Municipio de Villavicencio
 Villavicencio



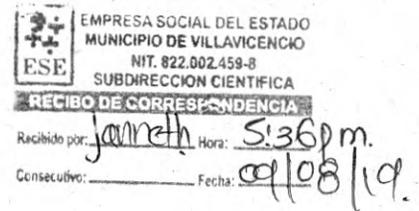
Asunto: Informe de PQRSF Julio de 2019

Cordial saludo.

Adjunto a la presente me permito hacer entrega del consolidado del informe de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Felicitaciones correspondiente al mes de Julio de 2019, el cual contiene las recomendaciones dadas por la Jefe de Oficina de Control Interno.

Quedo atenta a cualquier comentario o solicitud.

Atentamente,



GIOVANNA DÍAZ RUBIO
 Profesional Universitario – SIAU

Anexos: Uno (05) folios

C.C. Subgerencia Administrativa y Financiera
 Subgerencia Científica

R/Rosaleal
 09-08-2019

Si está en desacuerdo con la decisión adoptada por la entidad, tiene la posibilidad de elevar su consulta a la Superintendencia Nacional de Salud, Oficina de Atención al usuario en la Carrera 13 No. 32-76 PBX: 3300210, según lo dispuesto en la Circular Externa Única 047 de 2017 y sus modificaciones, Capítulo Primero, Título VII, numeral 2.3 instrucciones.



INFORME CONSOLIDADO DE PQSF JULIO DE 2019

Consolidación de las Peticiones, Quejas, Sugerencias y Felicidades (PQSF) del mes de Julio de 2019.

Mediante el presente informe se presentan las Peticiones, Quejas, Sugerencias y Felicidades (PQSF) recibidos en la Empresa Social del Estado del Municipio de Villavicencio en el mes de Julio de 2019.

En tal medida el informe aquí expuesto presenta la consolidación de la información recibida en los centros y puestos de salud y sede administrativa mediante los diversos canales que la empresa brinda para un adecuado proceso en la recepción de las PQSF.

Resultado de las PQRSF

Durante el mes de Julio de 2019 se recibieron en total **121** PQSF, dicha recepción se realizó a través de los buzones de sugerencias ubicados en los centros y puestos de salud y sede administrativa de la Empresa Social del Estado del Municipio de Villavicencio, la página web, correo electrónico y/o a través de radicación personal.

Tipo de solicitudes recibidas

De las **121** PQSF recepcionadas en el mes de Julio de 2019, las Quejas equivalen al 40% (49) del total de las PQSF recibidas, en orden descendente continúan las Peticiones 30% Felicidades con 22%, y las Sugerencias 7%.

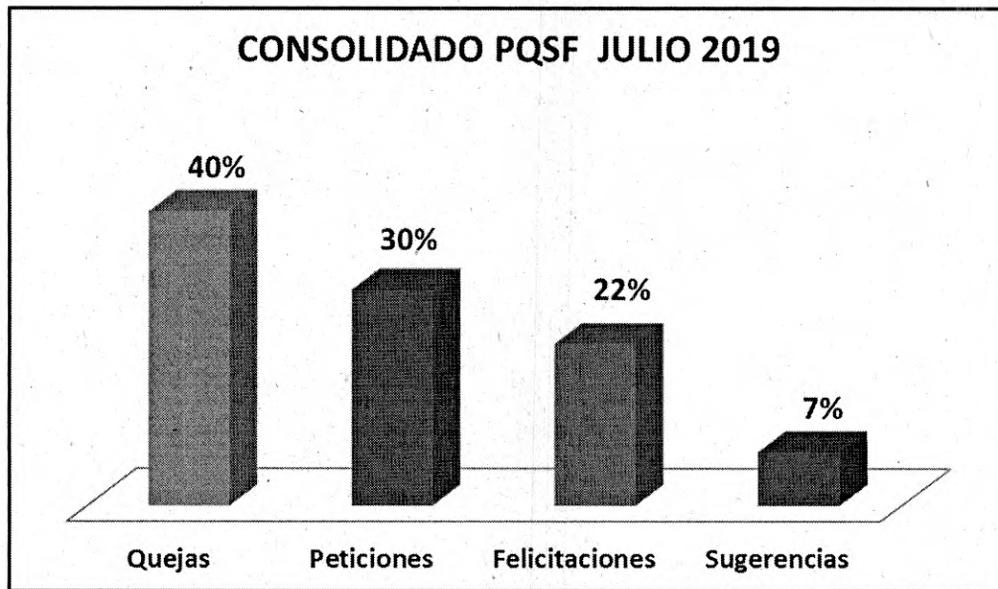


Tabla No. 1 Consolidado PQSF Julio 2019

| CONSOLIDADO PQSF JULIO 2019 | | |
|-----------------------------|------------|-------------|
| PQRSF | CANT. | % |
| Quejas | 49 | 40% |
| Peticiones | 36 | 30% |
| Felicitaciones | 27 | 22% |
| Sugerencias | 9 | 7% |
| TOTAL | 121 | 100% |

Fuente: Base de datos Sistema de Información y Atención al Usuario-SIAU ESE Municipal

Gráfica No. 1 Consolidado PQSF Julio 2019



Medio de recepción de las PQSF

La siguiente clasificación hace referencia a los medios utilizados para presentar las PQSF. La tabla a continuación muestra que el canal más usado por los usuarios es el Buzón de sugerencias (68%) seguido del Correo electrónico (29%) y Radicado personal 3%.

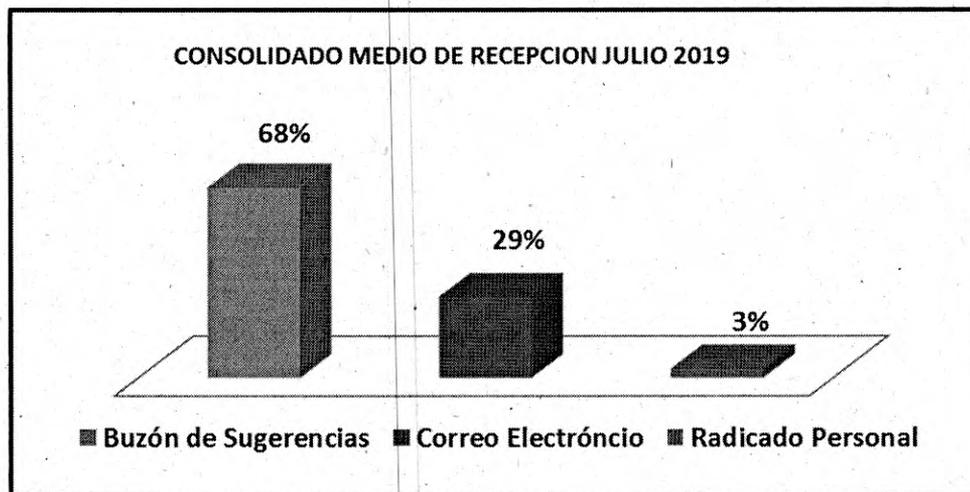


Tabla No. 2 Consolidado medio de recepción PQSF Julio 2019

| CONSOLIDADO MEDIO DE RECEPCION PQSF JULIO 2019 | | |
|--|------------|-------------|
| MEDIO DE RECEPCION | CANT. | % |
| Buzón de Sugerencias | 82 | 68% |
| Correo Electrónico | 35 | 29% |
| Radicado Personal | 4 | 3% |
| TOTAL | 121 | 100% |

Fuente: Ibid

Gráfica No. 2 Consolidado medio de recepción PQSF Julio 2019



Consolidado por centro de área

Los mayores porcentajes de PQSF radicadas por área son del Personal de consulta externa (**27%**), continua en su orden Call center (26%), personal de Urgencias (20%), Información que solicitan los usuarios (7%), Facturación (5%), usuario agresivo (4%).

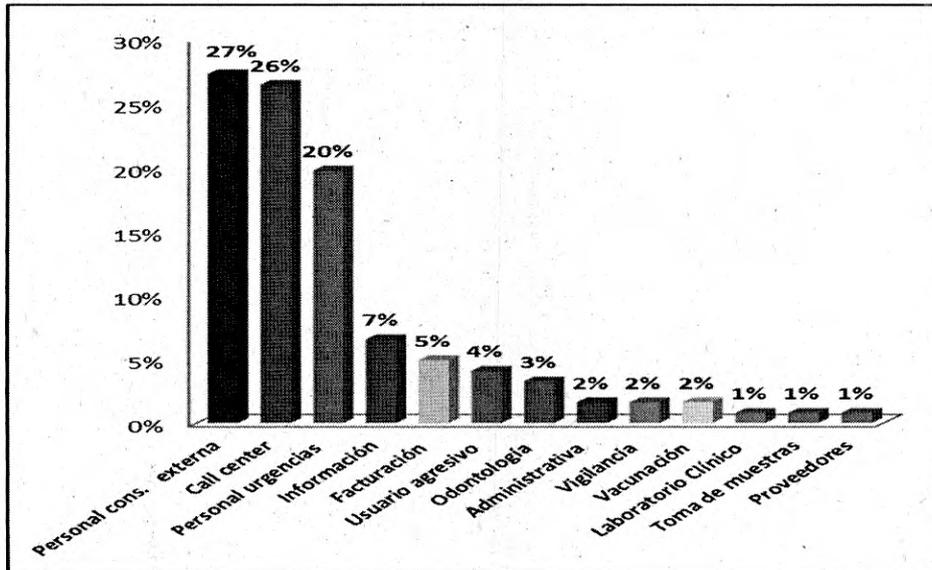


Tabla No. 3 Consolidado por área Julio 2019

| CONSOLIDADO PQRSF POR AREA JULIO 2019 | | | Discriminado | | | |
|---------------------------------------|------------|-------------|--------------|-----------|----------|-----------|
| Área | Cant. | % | P | Q | S | F |
| Personal cons. externa | 33 | 27% | 1 | 14 | 6 | 12 |
| Call center | 32 | 26% | 31 | 1 | 0 | 0 |
| Personal urgencias | 24 | 20% | 0 | 10 | 0 | 14 |
| Información | 8 | 7% | 4 | 3 | 1 | 0 |
| Facturación | 6 | 5% | 0 | 6 | 0 | 0 |
| Usuario agresivo | 5 | 4% | 0 | 5 | 0 | 0 |
| Odontología | 4 | 3% | 0 | 3 | 1 | 0 |
| Administrativa | 2 | 2% | 0 | 1 | 1 | 0 |
| Vigilancia | 2 | 2% | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Vacunación | 2 | 2% | 0 | 2 | 0 | 0 |
| Laboratorio Clínico | 1 | 1% | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Toma de muestras | 1 | 1% | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Proveedores | 1 | 1% | 0 | 1 | 0 | 0 |
| TOTAL | 121 | 100% | 36 | 49 | 9 | 27 |

Fuente: Ibíd

Gráfica No. 3 Consolidado por área Julio 2019



Fuente: Ibíd

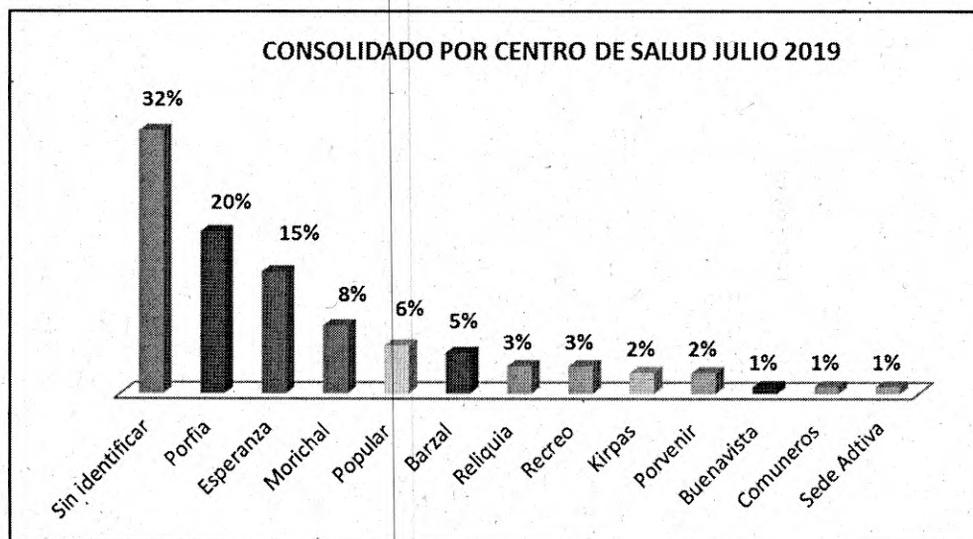
Consolidado por centro de salud

Los mayores porcentajes de PQSF radicadas por centro de salud son Esperanza (20%), Esperanza (15%) Morichal (8%) y Popular con (6%).

Tabla No. 4 Consolidado por centro de salud Julio 2019

| CENTRO DE SALUD | Cant | % | Discriminado | | | |
|-----------------|------|------|--------------|----|---|----|
| | | | P | Q | S | F |
| Sin identificar | 39 | 32% | 35 | 3 | 1 | 0 |
| Porfia | 24 | 20% | 0 | 11 | 1 | 12 |
| Esperanza | 18 | 15% | 0 | 6 | 5 | 7 |
| Morichal | 10 | 8% | 1 | 8 | 1 | 0 |
| Popular | 7 | 6% | 0 | 5 | 0 | 2 |
| Barzal | 6 | 5% | 0 | 3 | 0 | 3 |
| Reliquia | 4 | 3% | 0 | 2 | 0 | 2 |
| Recreo | 4 | 3% | 0 | 4 | 0 | 0 |
| Kirpas | 3 | 2% | 0 | 2 | 1 | 0 |
| Porvenir | 3 | 2% | 0 | 3 | 0 | 0 |
| Buenavista | 1 | 1% | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Comuneros | 1 | 1% | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Sede Activa | 1 | 1% | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Subtotal | 121 | 1,00 | 1 | 46 | 8 | 27 |

Gráfica No. 4 Consolidado por centro de salud Julio de 2019





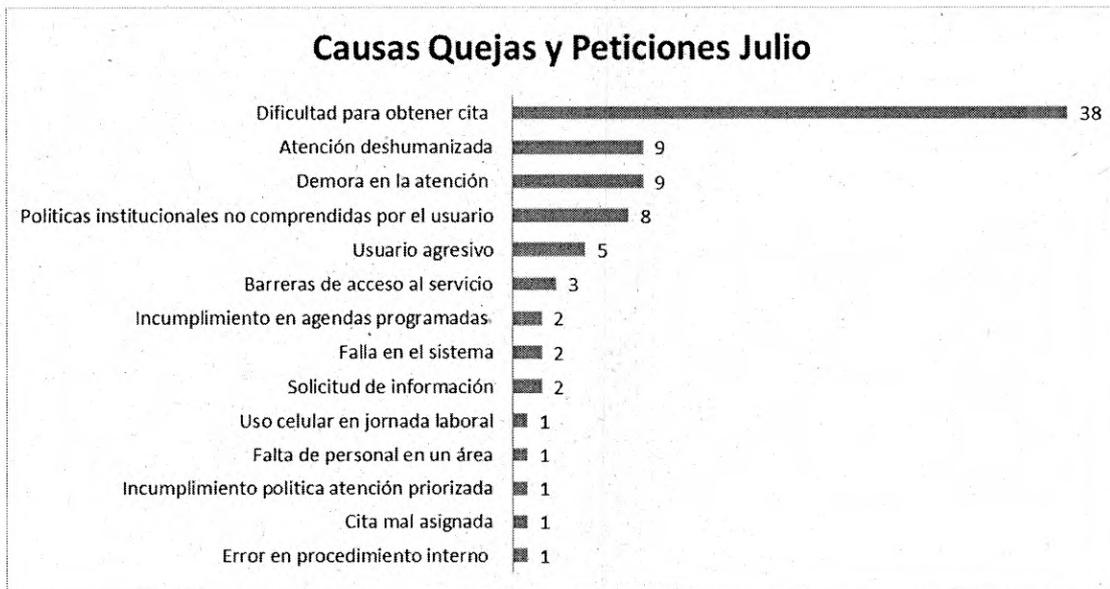
Consolidado por Aseguradora

Los mayores porcentajes por Aseguradora en su orden son Cajacopi 36%, Capital Salud 22%, Nueva Eps 17%, Comparta 7%, y Contributivo 5%.

Tabla No. 5 Consolidado por Aseguradora Julio 2019

| CONSOLIDADO PQRSF POR ASEGURADORA JULIO 2019 | | | Discriminado | | | |
|---|------------|-------------|--------------|-----------|----------|-----------|
| ASEGURADORA | Cant | % | P | Q | S | F |
| Cajacopi | 44 | 36% | 16 | 13 | 3 | 12 |
| Capital Salud | 27 | 22% | 7 | 11 | 4 | 5 |
| Nueva Eps | 20 | 17% | 6 | 12 | 1 | 1 |
| Sin identificar | 11 | 9% | 2 | 5 | 1 | 3 |
| Comparta | 8 | 7% | 3 | 4 | 0 | 1 |
| Contributivo | 6 | 5% | 1 | 0 | 0 | 5 |
| Funcionario/contratista | 4 | 3% | 0 | 4 | 0 | 0 |
| Entidad externa | 1 | 1% | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Subtotal | 121 | 100% | 36 | 49 | 9 | 27 |

Análisis de Causas de Mayor Recurrencia en Peticiones y Quejas





EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO MUNICIPIO DE VILLAVICENCIO
Carrera 42 Nro. 33 – 24 Barzal Alto
PBX (8) 6614100
Fax: (8) 6614100 opción 5
NIT. 822.002.459-8



De la totalidad de Peticiones y Quejas que se presentaron durante el mes de Julio de 2019, se puede observar que la causa más frecuente es la *dificultad para obtener citas y la atención deshumanizada* por lo que continuamente la Alta Gerencia ha venido implementado estrategias que nos permitan mejorar en ese aspecto, como lo son el envío de mensajes de texto recordando las citas para en caso de no poder asistir haya la posibilidad de cancelarla y agendársela a otro usuario y disminuir el alto índice de inasistentes, la ampliación de agendas en centros de salud como Morichal, Comuneros y Esperanza y atención los días sábados en los centros de 24 horas y el envío del reporte semanal de usuarios inasistentes a cada Eps, con el ánimo de que en conjunto se logre buscar estrategias para mejorar este aspecto.

Oportunidad de respuesta en días: Dos (02) días

Recomendaciones

Se anexa formato de acciones recomendadas, responsables y tiempo de acción, para ser tratado en Comité de Ética Hospitalaria.

Quedo atenta a cualquier duda o comentario,

GIOVANNA DÍAZ RUBIO
Profesional Universitario I – Área SIAU

ANALISIS CAUSAL PQRSF
JULIO DE 2019

| PQRSF | Porque | ANALISIS CAUSAL 5M | Acciones | Responsable | Fecha | |
|--|--|---------------------|----------|--|--|------------|
| Usuarios centros de salud Morichal se quejas del mal servicio de la Auxiliadora Noralba Parada | Realiza despacio sus funciones, poco manejo del sistema SIHOS, | Mano de obra | SI | Citar a la Auxiliadora Noralba Parada para hacer Plan de Mejoramiento frente a la realización de sus funciones | Subgerente Científica | 03/07/2019 |
| | | Medio Ambiente | no | | | |
| | | Maquinaria y equipo | no | | | |
| | | Metodo | no | | | |
| | | Materiales | no | | | |
| Mi queja es para la señora Judith de recepción, es muy grosera para atendernos como usuarios, se la pasa hablando por ese celular todo el rato. Yo necesitaba una asesoría y responde con una forma grosera. | Continuo uso del celular en horario laboral y atención deshumanizada | Mano de obra | SI | Citar a la Funcionaria Ana Judith Rodriguez para suscribir recomendaciones de mejora, frente a la calidad de la atención a los usuarios que asisten a la sede Administrativa | Subgerente Administrativa y Financiera | 30/07/2019 |
| | | Medio Ambiente | no | | | |
| | | Maquinaria y equipo | no | | | |
| | | Metodo | no | | | |
| | | Materiales | no | | | |
| El señor Morales Chisco es mal humorado atiende de mala gana | Atención deshumanizada | Mano de obra | SI | Citar al funcionario Luis Carlos Morales para suscribir recomendaciones de mejora frente a la calidad de la atención en temas de humanización del servicio. | Subgerente Administrativa y Financiera | 26/07/2019 |
| | | Medio Ambiente | no | | | |
| | | Maquinaria y equipo | no | | | |
| | | Metodo | no | | | |
| | | Materiales | no | | | |
| Usuarios centros de salud Porfia manifiestan no atención en el servicio de urgencias por pertenecer al regimen contributivo | Barreras de acceso al servicio | Mano de obra | SI | Citar a los auxiliares administrativos de turno, para solicitar explicaciones de no atención y suscribir recomendaciones de mejora | Subgerente Administrativa y Financiera | 30/08/2019 |
| | | Medio Ambiente | no | | | |
| | | Maquinaria y equipo | no | | | |
| | | Metodo | no | | | |
| | | Materiales | no | | | |
| El señor Hincapie y el señor Perdomo de celaduría fueron unas personas muy groseras y alitaneras conmigo y me querían sacar de la fila estando desde las 5 de la | Barreras de acceso al servicio | Mano de obra | SI | Se remite la PQSF a Estelar Seguridad para que suscriban plan de mejoramiento con los guardas de vigilancia | Subgerente Administrativa y Financiera (supervisor contrato) | 30/08/2019 |
| | | Medio Ambiente | no | | | |
| | | | | | | |

| | | | | | | | |
|--|------------------------|---------------------|----|--|--|------------|--|
| <p>mañana porque le estaban guardando el puesto a unas señoras</p> <p>Me parece una falta de respeto ante los usuarios del centro de salud, el señor Carlos grita mucho a los usuarios, es una persona malgeniada.</p> | | Maquinaria y equipo | no | | | | |
| | | Metodo | no | | | | |
| | | Materiales | no | | | | |
| | Atención deshumanizada | Mano de obra | SI | Citar al funcionario Carlos Rodriguez para suscribir recomendaciones de mejora frente a la calidad de la atención en temas de humanización del servicio. | Subgerente Administrativa y Financiera | 26/07/2019 | |
| | | Medio Ambiente | no | | | | |
| | | Maquinaria y equipo | no | | | | |
| | | Metodo | no | | | | |
| | Materiales | no | | | | | |

Elaboró:



GIOVANNA DIAZ RUBIO

Profesional Universitario I - Area SIAU