

# Informe de Seguimiento al Trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias De Enero a Junio 2024

Presentado a la  
Dra. Natali Mosquera Narvárez  
Gerente

Oficina De Control Interno  
Red De Salud Del Centro E.S.E  
101.7.1.4.21

Julio de 2024

<b>FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME</b>	<b>Día:</b> 26	<b>Mes:</b> 07	<b>Año:</b> 2024
-------------------------------------	----------------	----------------	------------------

<b>Aspecto Evaluable (Unidad Auditable):</b>	Relación con el Ciudadano
<b>Líder de Proceso / Programa:</b>	Beatriz Elena Alarcón – Líder
<b>Objetivo de la Auditoría:</b>	Realizar seguimiento y evaluación al tratamiento de las PQRSF, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la entidad.
<b>Alcance de la Auditoría:</b>	El presente informe incluye las PQRSD recibidas desde el 1 de enero al 30 de junio de 2024.
<b>Criterios de la Auditoría:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ley 87 de 1993 Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.</li> <li>✓ Ley 1474 del 12 de julio 2011 (art. 14). Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.</li> <li>✓ Decreto 2641 de 2012. Reglamenta los artículos 73 y 76 de Ley 1474 de 2011. Art. 5. Seguimiento de las acciones del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.</li> <li>✓ Decreto 1083 de mayo 26 de 2015, Único Reglamentario de la Función Pública. Capítulo 6. Modelo Estándar de Control Interno.</li> <li>✓ Decreto 1755 del 30 de junio de 2015, "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo".</li> <li>✓ Decreto 124 de 2016 Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"</li> <li>✓ Decreto 780 de 2016, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social.</li> <li>✓ Resolución 256 de febrero de 2016. ABECÉ. Monitoreo de la Calidad. "Por la cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud"</li> </ul>

RED DE SALUD CENTRO ESE.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle

PBX: 4851717 - 441 1914 fax 4411518 Ext. 16

E-mail: ese.centro@saludcentro.gov.co - atencion.usuario@saludcentro.gov.co

Nit. 805.027.261 - 3

	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Resolución 2063 de 2017.</b> Ministerio de Protección Social. “Por la cual se adopta la política de participación social en salud (PPSS)”.</li> <li>✓ Decreto 1499 de 2017 por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 – actualización Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG</li> <li>✓ Circular Externa 008 de 2018 de la Supersalud. Mediante la cual se imparten directrices importantes para entidades Administradoras de Planes de Beneficios -EAPB incluyendo las Entidades Adaptadas y los Regímenes Especiales y de Excepción, a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, a las Entidades Territoriales y a las personas jurídicas interesadas en operar el aseguramiento en salud y administrar los recursos destinados a garantizar los derechos de la población afiliada en el marco del Sistema General de Seguridad Social en Salud.</li> </ul>
--	--

La Oficina de Control Interno de la Red de Salud del Centro E.S.E, en cumplimiento de las funciones asignadas por la Ley, en especial lo preceptuado en la Ley 87 de 1993 y demás normas concordantes, y en atención a las actividades definidas en el Plan Anual de Auditorías correspondientes a la vigencia 2024, presenta el informe de auditoría resultante del análisis y verificación de la gestión de la E.S.E Centro en relación con la atención al ciudadano sobre las peticiones, quejas, reclamos y denuncias interpuestas por los usuarios durante el primer semestre de la vigencia 2024, así como la efectividad en la respuesta y gestión.

## I. TERMINOLOGÍA BÁSICA:

De acuerdo con la circular externa 008, título VII numeral 3.3 para efectos de la atención a las diferentes clases de peticiones la Supersalud adopta las siguientes definiciones:

**Petición:** Mediante la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros.

**Queja:** Manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad.

**Reclamo:** A través del cual los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud por parte de un actor del Sistema de Salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud

**Sugerencia:** Es una recomendación o propuesta que formula un ciudadano para el mejoramiento de las funciones, servicios, metas y objetivos de la entidad.

**Felicitaciones:** Es la manifestación positiva de un ciudadano acerca de los servicios que le brinda la entidad.

**PQR con Riesgo de Vida:** Aquellas que involucran una situación que representa riesgo inminente para la vida o la integridad de las personas.

**Accesibilidad:** Posibilidad que tiene el Usuario para utilizar los servicios de salud.

**Oportunidad:** Posibilidad que tiene el Usuario de obtener los servicios que requiere sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud.

**Seguridad:** Conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodología que minimizan el riesgo de sufrir eventos adversos durante la atención.

**Pertinencia:** Garantía que los usuarios reciban los servicios que requieren.

**Continuidad:** Garantía que los usuarios reciben las intervenciones requeridas mediante la secuencia lógica y racional de actividades basadas en el conocimiento científico y sin interrupciones innecesarias.

**Satisfacción del Usuario:** Nivel del estado de ánimo del Usuario-Paciente y su familia al comparar la atención en salud con sus expectativas.

## II. SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO

La Red de Salud del Centro E.S.E. dispone de diferentes canales para recibir las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones por parte de los usuarios.

CANAL	MODO DE CONTACTO
Presencial	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ventanilla única (sede administrativa)</li> <li>Oficinas de atención al usuario en las IPS adscritas y en el consultorio 101 del Hospital Primitivo Iglesias.</li> </ul>
Virtual	<ul style="list-style-type: none"> <li>Correo electrónico <a href="mailto:notificacionesjudiciales@saludcentro.gov.co">notificacionesjudiciales@saludcentro.gov.co</a></li> <li>Página web <a href="https://pqrs.saludcentro.gov.co/">https://pqrs.saludcentro.gov.co/</a></li> </ul>
Buzón de sugerencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>3 buzones en el Hospital Primitivo iglesias, ubicados así: 2 buzones en urgencias y 1 en consulta externa.</li> <li>1 buzón en cada una de las IPS adscritas.</li> </ul>

## III. GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS.

La información estadística nos muestra que en el primer semestre de 2024 se recibió un total de 623 manifestaciones, comparado con el primer semestre de 2023 (849 manifestaciones) hubo una disminución de 226 manifestaciones equivalentes al 27%.

El canal de comunicación más utilizado por los usuarios continúa siendo el buzón de sugerencias con una participación del 70%, seguido por la página web con el 26% y el canal presencial con el 4%.

CANAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
Buzón	51	73	81	80	79	69	433	70%
Página Web	9	22	26	45	28	33	163	26%
Presencial	5	1	8	7	5	0	26	4%
Telefónico	0	1	0	0	0	0	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>97</b>	<b>115</b>	<b>132</b>	<b>112</b>	<b>102</b>	<b>623</b>	<b>100%</b>
<b>RELACION %</b>	<b>10%</b>	<b>16%</b>	<b>18%</b>	<b>21%</b>	<b>18%</b>	<b>16%</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia. Información extraída de la BD de las PQRSD del I. Semestre 2024 suministrada por la líder del proceso Relación con el ciudadano.

**Distribución de manifestaciones por Ips:** Las Ips en las cuales se concentra el 71% de expresiones son: Hospital Primitivo Iglesias y las IPS núcleo como Cristóbal Colón, Diego Lalinde, Obrero y Luis H. Garcés, lo cual denota un comportamiento normal toda vez que en esas Ips se atiende el mayor número de usuarios.

IPS DEL EVENTO	RECLAMO	FELICITACION	PETICION	SUGERENCIA	QUEJA	TOTAL
Hospital Primitivo Iglesias	115	29	23	8	5	180
IPS Cristóbal Colón	51	17	16	4	2	90
IPS Diego Lalinde	41	15	4	8	4	72
IPS Obrero	26	18	5	7	1	57
IPS Luis H. Garcés	24	5	8	3	2	42
IPS Primitivo Crespo	19	7	4	4	0	34
IPS Agua Blanca	11	10	2	6	1	30
IPS Bretaña	10	4	5	0	0	19
SICO Pool	9	8	0	0	1	18
IPS Rodeo	7	1	8	1	0	17
IPS Panamericano	12	1	3	0	0	16
IPS Alfonso Young	9	2	3	0	0	14
IPS Belalcázar	8	0	0	1	0	9
IPS Primavera	7	0	2	0	0	9
IPS Doce de octubre	2	0	5	0	0	7
IPS Santiago Rengifo	0	1	2	1	1	5
IPS Divino Niño	3	0	0	1	0	4
<b>TOTAL</b>	<b>354</b>	<b>118</b>	<b>90</b>	<b>44</b>	<b>17</b>	<b>623</b>
<b>PARTICIPACION</b>	<b>57%</b>	<b>19%</b>	<b>14%</b>	<b>7%</b>	<b>3%</b>	<b>100%</b>

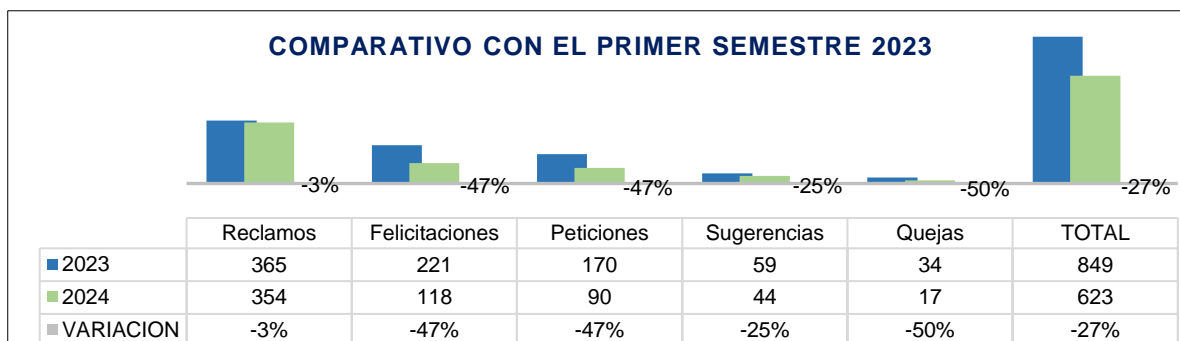
Fuente: Elaboración propia. Información extraída de la BD de las PQRSD del I. Semestre 2024 suministrada por la líder del proceso Relación con el ciudadano.

Del total de las expresiones recibidas, 354 corresponden a reclamos (57%), 118 a felicitaciones (19%), 90 a peticiones (14%), 44 a sugerencias (7%) y 17 a quejas (3%). El comportamiento mes a mes se puede apreciar en la siguiente tabla:

CLASIFICACIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
Reclamo	42	53	76	61	66	56	354	57%
Felicitación	3	24	17	33	22	19	118	19%
Petición	7	9	10	27	18	19	90	14%
Sugerencia	9	7	10	8	5	5	44	7%
Queja	4	4	2	3	1	3	17	3%
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>97</b>	<b>115</b>	<b>132</b>	<b>112</b>	<b>102</b>	<b>623</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia. Información extraída de la BD de las PQRSD del I. Semestre 2024 suministrada por la líder del proceso Relación con el ciudadano.

Al comparar estos resultados con el mismo periodo de 2023, se evidencia disminución en todos los tipos de manifestación. La disminución más relevante se presentó en las quejas en un 50%, seguido por las peticiones y felicitaciones en 47%, sugerencias 25% y reclamos 3%.



Fuente: Elaboración propia. Información extraída de la BD de las PQRSD del I. Semestre 2024 suministrada por la líder del proceso Relación con el ciudadano.

**Manifestaciones por atributos de calidad en la atención en salud:** El Título II, Artículo 3 del Decreto 1011 del 3 de abril de 2006 establece:

*Artículo 3°. Características del SOGCS. Las acciones que desarrolle el SOGCS se orientarán a la mejora de los resultados de la atención en salud, centrados en el usuario, que van más allá de la verificación de la existencia de estructura o de la documentación de procesos los cuales solo constituyen prerrequisito para alcanzar los mencionados resultados.*

*Para efectos de evaluar y mejorar la Calidad de la Atención de Salud, el SOGCS deberá cumplir con las siguientes características: Accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia y continuidad (ver definiciones en I. terminología básica, pág. 3 de éste informe).*

De acuerdo con la base de datos suministrada por la líder del proceso Relación con el ciudadano, la entidad clasifica las peticiones por 9 tipos de atributos, siendo los atributos de oportunidad y accesibilidad los que sustentan el mayor número de reclamos (86%).

RED DE SALUD CENTRO ESE.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle

PBX: 4851717 - 441 1914 fax 4411518 Ext. 16

E-mail: ese.centro@saludcentro.gov.co - atencion.usuario@saludcentro.gov.co

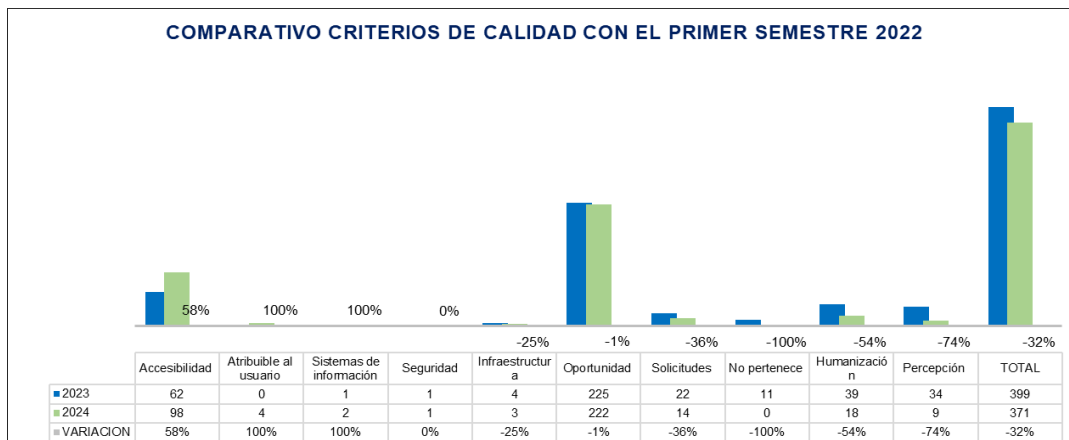
Nit. 805.027.261 - 3

ATRIBUTOS DE CALIDAD	QUEJAS	RECLAMOS	TOTAL	%
Oportunidad		222	222	60%
Accesibilidad		98	98	26%
Humanización	17	1	18	5%
Solicitudes		14	14	4%
Percepción		9	9	2%
Atribuible al usuario		4	4	1%
Infraestructura		3	3	1%
Sistemas de información		2	2	1%
Seguridad		1	1	0%
<b>Total ...</b>	<b>17</b>	<b>354</b>	<b>371</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia. Información extraída de la BD de las PQRSD del I. Semestre 2024 suministrada por la líder del proceso Relación con el ciudadano.

Se evidencia que la entidad continúa con la utilización de atributos adicionales a los establecidos en el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud (humanización, solicitudes, percepción, atribuible al usuario, infraestructura, sistemas de información) lo cual en informes anteriores se había recomendado excluir por no formar parte de los atributos establecidos normativamente.

Al comparar los resultados con el primer semestre del año anterior se observa que los reclamos por accesibilidad han tenido un incremento significativo del 58%, lo cual deberá ser objeto de análisis, toda vez que a la fecha la entidad cuenta con medios de comunicación que pretenden facilitar el acceso a los usuarios, como son el Chat Box y WhatsApp.



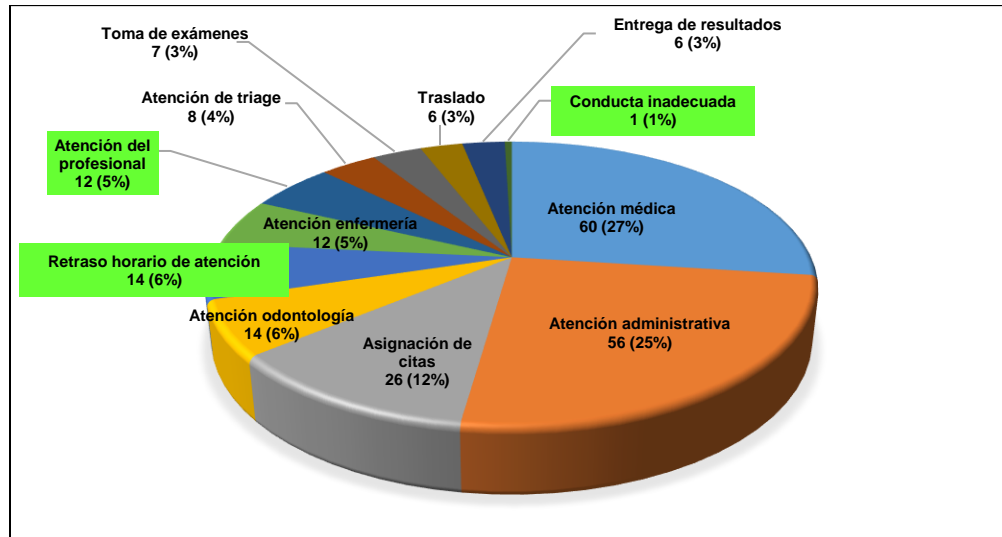
Fuente: Elaboración propia. Información extraída de la BD de las PQRSD del I. Semestre 2024 suministrada por la líder del proceso Relación con el ciudadano.

Con base en lo anterior, se hace necesario agrupar los atributos a incluir en los criterios definidos por normatividad.



- **Reclamos por Oportunidad**

En los reclamos por falta de oportunidad, la causa más relevante es la atención médica con 27%, seguida por la atención administrativa con 25% y la asignación de citas con 12%.



Adicionalmente, en la gráfica se observan situaciones que no clasifican como criterios de oportunidad, tales como:

- Conducta inadecuada: Está clasificada erradamente, no es un criterio de oportunidad.
- Retraso en el horario de atención: Igual significado que el de inoportunidad en atención.
- Inoportunidad en la atención del profesional: Con 12 reportes que incluyen a personal operativo, profesionales de la salud (psicología, nutrición, trabajo social) y médico especialista, además de 2 que sin detallar.

ATRIBUTOS	CAUSAS	EXPLICACION
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DEL PROFESIONAL	ACTITUD INADECUADA DEL VIGILANTE
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DEL PROFESIONAL	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION BRINDADA EN URGENCIAS POR PARTE DEL VIGILANTE
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DEL PROFESIONAL	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DE TRABAJO SOCIAL
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DEL PROFESIONAL	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DEL PROFESIONAL	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION AMA
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DEL PROFESIONAL	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DEL PORTERO
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DEL PROFESIONAL	INOPORTUNIDAD EN LA TENCION DE PSICOLOGIA
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DEL PROFESIONAL	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION POR PARTE DE TRABAJO SOCIAL
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DEL PROFESIONAL	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DEL AREA DE VIGILANCIA
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DEL PROFESIONAL	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DEL AREA DE VIGILANCIA
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DEL PROFESIONAL	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DEL ESPECIALISTA EN OFTALMOLOGIA
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DEL PROFESIONAL	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DEL VIGILANTE



### Otras manifestaciones clasificadas erróneamente:

La causa y la explicación no coinciden, la inconformidad con el trato recibido no guarda relación con la oportunidad y la asignación de citas está catalogada en otro tipo de causa.

ATRIBUTOS	CAUSAS	EXPLICACION
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN MÉDICO AMBULATORIO	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DEL VIGILANTE
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN MEDICO AMBULATORIO	ACTITUD INADECUADA MEDICO CARDIOVASCULAR
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN MEDICO AMBULATORIO	ACTITUD INADECUADA MEDICO
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN CON ESPECIALISTA	ACTITUD INADECUADA NUTRICIONISTA JOLLEY
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE MEDICO URGENCIAS	MADRE DEL USUARIO MANIFIESTA INCONFORMIDAD POR LA ATENCIÓN RECIBIDA EN EL SERVICIO DE URGENCIAS
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN CON ESPECIALISTA	NO ATENCIÓN NUTRICIONISTA
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN CON ESPECIALISTA	INOPORTUNIDAD CITA CON NUTRICIONISTA
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN MÉDICO AMBULATORIA	USUARIA MANIFIESTA INCONFORMIDAD POR EL TRATO RECIBIDO, POR PARTE DE LA PROFESIONAL DOLORES DONADO

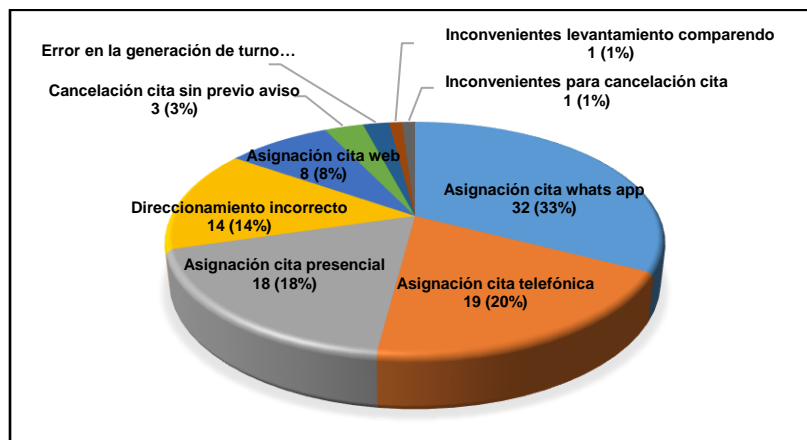
ATRIBUTOS	CAUSAS	EXPLICACION
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN ATENCIÓN FACTURACION	INCONFORMIDAD EN LA FACTURACION
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN FACTURACION	ACTITUD INADECUADA FACTURADOR Y RADICACION
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN ATENCIÓN FACTURACION	USUARIO CONSIDERA QUE EL PERSNAL DE FACTURACION DEBE MEJORAR SU ACTITUD
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN ATENCIÓN FACTURACION	ACTITUD INADECUADA FACTURACION
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD PARA RADICACION DE ORDENES PARA AUTORIZAR	ACTITUD INADECUADA PARA LA ATENCIÓN
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN ATENCIÓN FACTURACION	HUMANIZACIÓN EN LA ATENCIÓN.
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN ATENCIÓN FACTURACION	UUARIA MANIFIESTA INCONFORMIDAD EN RELACIÓN A LA ATENCIÓN RECIBIDA EN FACTURACIÓN
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN ATENCIÓN FACTURACION	FACTURADORA NO ATIENDE BIEN
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN ATENCIÓN FACTURACION	RECLAMA ACTITUD INADECUADA DE SANDRA .
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN ATENCIÓN FACTURACION	FACTURACIÓN CENTRO DE SALUD DIVINO NIÑO
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN ATENCIÓN FACTURACION	USUARIA MANIFIESTA INCONFORMIDAD POR LA ATENCIÓN RECIBIDA

ATRIBUTOS	CAUSAS	EXPLICACION
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DEL ODONTOLOGO	USUARIO CONSIDERA QUE RECIBIÓ ATENCIÓN INADECUADA
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DEL ODONTOLOGO	USUARIA MANIFIESTA DEMORA EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE ODONTOLÓGIA

- **Reclamos por Accesibilidad**

Los reclamos por accesibilidad se presentaron sobre todo en la asignación de citas vía WhatsApp 32%, seguido de asignación de citas telefónicas 19% y presenciales 18%. Los usuarios manifiestan:

Realizan todos los pasos para el agendamiento de citas por chat box (Dr.Primi), y una vez terminado el proceso de agendamiento el sistema genera un mensaje indicando “no hay citas”. Otro caso es que el sistema confirma que ha sido asignada la cita, el usuario asiste a la ips para la atención y les informan que no los pueden atender porque no tienen citas programada



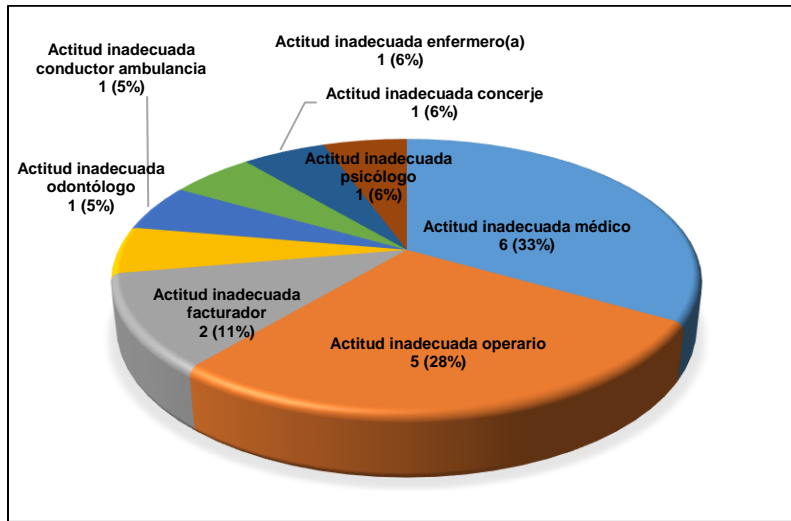
Algunas de los reclamos por accesibilidad:

RECLAMO	RESPUESTA
POR MEDIO DE LA PRESENTE DESEO MANIFESTARLES MI DESCONTENTO CON LA HERRAMIENTA DE ASIGNACIÓN DE CITAS MEDICAS POR MEDIO DE WHATSAPP, DESDE AYER ESTOY INTENTANDO ASIGNAR UNA CITA MÉDICA Y ME HA SIDO IMPOSIBLE, ME DICE QUE GENERAL UN ERRO: NULL, ES BASTANTE MOLESTO YA QUE SE NECESITAN SACAR REVISIONES DE PRIMERA MANO LO ANTES POSIBLES PARA INICIAR UN PROCESO MÉDICO Y HASTA AHORA NO SE POSIBLE, GRACIAS	COMO INSTITUCION PRETENDEMOS CUMPLIR CON LAS EXPECTATIVAS EN EL SERVICIO DE ATENCION, POR LO CUAL, NOS DIRIGIMOS A USTED PARA MOSTRAR NUESTRAS DISCULPAS SI EL SERVICIO DE ATENCIÓN LE HA OCASIONADO ALGÚN INCONVENIENTE O MOLESTIA, DEL MISMO MODO, INFORMAMOS AL USUARIO QUE SE ESTAN TENIENDO EN CUENTA ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LAS HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS QUE SE USAN PARA LA ASIGNACIÓN DE CONSULTAS MEDICAS, YA QUE NUESTRO COMPROMISO EN LA RED ES TRABAJAR PARA EL MEJORAMIENTO CONTINUO CON EL FIN DE BRINDAR A LOS USUARIOS UNA ATENCIÓN RESPETUOSA, OPORTUNA, SEGURA Y DE CALIDAD DE MANERA QUE PODAMOS.
LLEVO UNA SEMANA TRATANDO DE SACAR UNA CITA PARA MI HIJA POR ENCONTRARSE MUY ENFERMA LLAMO AL TELEFONO FIJO Y ME CONTESTA UNA CONTESTADORA DR PRIMI DIGITO EL NUMERO 2 COMO DICE EL SISTEMA Y ME DICE QUE COLOQUE EL NUMERO DE LA ENTIDAD QUE QUIERO LA CITA Y ME CUELGA , EN OTRA OCASION QUE HO HAY APERTURA PARA HOY , O ME HABLA EN INGLES Y YO NO ENTIENDO.	SE VALIDA, SE LLAMA USUARIA CONTESTA LA SEÑORA MARLENY RAMIREZ, E INFORMA YA NO REQUIERE LA CITA DE MEDICO GENERAL PARA VALERIA PALACIOS CON CC 1111541940, YA FUE VALORADA POR MEDICO PARTICULAR. SE LE BRINDA INFORMACIÓN POR CITAS INCUMPLIDAS DEBE IR A CHARLA PEDAGÓGICA CON TRABAJO SOCIAL PARA QUE LE QUITEN BLOQUEO A LA SEÑORA MARLENY Y SE ACTUALIZAN DATOS PARA VALERIA Y EN UNA PRÓXIMA VEZ PUEDA TOMAR LA CITA POR VIA WHATSAPP
HOLA HACE DIAS HE TRATADO DE SACAR UNA CITA NO HE PODIDO SI ES POR WHATSAPP LE DAN A UNO UNAS FECHAS Y CUANDO UNO SACLA LA FECHA LE DICEN QUE YA NO HAY AGENDA Y SIEMPRE ES ASI. SI ES POR EL NUMERO 6023120929 EXT 2 LE DICEN MARQUE EL NUMERO DE LA SEDE EN MI CASO MARCO 7 PANAMERICANO O 6 DE COLON DAN LA DIRECCION Y CUELGAN Y LO PONEN A UNO A PASAR TRABAJO. MEJOREN EL SISTEMA	GRACIAS POR UTILIZAR NUESTROS CANALES Y OFRECEMOS DISCULPAS POR LO SUCEDIDO, LE INFORMAMOS QUE EN CONJUNTO CON EL AREA DE TECNOLOGIA Y SIAU SE ESTA TRABAJANDO EN ESTOS MOMENTO EN UNA MEJORA MUY SIGNIFICATIVA DEL SISTEMA CHAT BOT DE CITAS PARA QUE SEA MAS FUNCIONAL Y EFICIENTE, ADEMAS SE ESTA IMPLEMENTANDO UNA PRUEBA PILOTO PARA DISPONER UNAS PANTALLAS TACTILES MAS GRANDES PARA QUE EL USUARIO PUEDA ACCEDER A SACAR SU CITA MUCHO MAS RAPIDO Y AGIL, ACTUALMENTE SE CUENTA CON UNA PANTALLA EN EL HOSPITAL PRIMITIVO IGLESIA Y PROXIMAMENTE ESTARÁN DISPONIBLES EN LAS SEDES NUCLEO DE LA RED DE SALUD ESE CENTRO. ESPERAMOS PROXIMANTE TENER ESTAS PLATAFORMAS A SU ENTERA DISPOSICION, RECUERDA QUE EL DR. PRIMI ES POR WHASTAPP NO POR LLAMADA.
HACE UN MES ESTOY SOLICITANDO UNA CITA MEDICA PORQUE NECESITO TENER EXÁMENES ACTUALIZADOS PORQUE ESTUVE HOSIPITALIZADA POR ANEMIA Y HE INTENTANDO POR WHATSAPP Y QUE NO HAY CITAS Y POR LA LINEA TAN PRONTO ELIJO EL NUMERO 6 QUE ES DE LA IPS DONDE QUIERO QUE ME ATIENDAN Y NO CONTESTAN NO SIGUE EL PROCESO LO DEJAN A UNO ESPERANDO. MUDA LA LINEA. LE DA LA DIRECCION DE LA SEDE Y HASTA ALLI LLEGA NO SABE UNO SI LE DIO LA CITA O NO POR FAVOR COMO FUNCIONA ESTO?	DE ANTE MANO DESDE LA ESE CENTRO SE PIDE UNA DISCULPA POR LA SITUACIÓN QUE SE PRESENTO EN LA ATENCIÓN DE LAS CAJAS DE FACTURACIÓN, SE REALIZA LAS OBSERVACIONES PERTINENTES AL PERSONAL. EN CONVERSACION TELEFONICA CON EL USUARIO REFIERE PENDIENTE CONSULTA PARA SU HIJA POR CONSULTA ESPECIALIZADA DE PEDIATRIA. SE GESTIONA CONSULTA EN LA IPS CRISTOBAL COLON PARA EL VIERNES 5 DE ABRIL A LAS 7:20AM

- Quejas por Humanización**

Las quejas de los usuarios por falta de humanización en la atención se refieren a la actitud inadecuada por parte del personal médico en un 33%, de los operarios en un 28%, de los facturadores en un 11% y de otros funcionarios como enfermeros (5%), conserjes (6%), odontólogos y conductores de ambulancia en porcentajes entre el 6% y 5% respectivamente.

RED DE SALUD CENTRO ESE.  
 Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle  
 PBX: 4851717 - 441 1914 fax 4411518 Ext. 16  
 E-mail: ese.centro@saludcentro.gov.co - atencion.usuario@saludcentro.gov.co  
 Nit. 805.027.261 - 3



Al igual que con el criterio de oportunidad, se observa clasificación errada de las causas.

ATRIBUTOS	CAUSAS	EXPLICACION
HUMANIZACION	ACTITUD INADECUADA ESPECIALISTA MEDICO	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DE CITA CON EL ESPECIALISTA
HUMANIZACION	ACTITUD INADECUADA PORTERO U OPERARIO	PARQUEO DE VEHICULO DE USUARIOS.

### GESTION DE PQRS CON RESPUESTA OPORTUNA

En la gestión de PQRS con respuesta oportuna, del total de los reportes recibidos en el primer semestre 552 fueron resueltos dentro del tiempo establecido, para un cumplimiento del 89%.

ESTADO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
A TIEMPO	54	91	81	123	105	98	552
VENCIDO	11	6	34	9	7	4	71
TOTAL	65	97	115	132	112	102	623
<b>A TIEMPO %</b>	<b>83%</b>	<b>94%</b>	<b>70%</b>	<b>93%</b>	<b>94%</b>	<b>96%</b>	<b>89%</b>

En cuanto a la gestión de PQRS con respuesta extemporánea, durante el periodo de seguimiento, se cerraron por fuera del tiempo establecido 71 PQRS que representan el 11% del total.

Los procesos que concentraron el mayor número de PQRS con respuesta fuera del término son: Atención Ambulatoria (22), Gestión Financiera (20), Apoyo Diagnóstico (8), Información y Atención al usuario (8), Rehabilitación Integral (5), Gestión del Recurso Físico (5), Atención Intrahospitalaria (2), Promoción y Mantenimiento de la Salud (1), procesos en general (1).

## PRINCIPALES SITUACIONES DETECTADAS/ RESULTADOS DE LA AUDITORÍA / RECOMENDACIONES

### HALLAZGOS:

- ✓ No se cumple con lo indicado en el procedimiento AUS-P-05 Recepción y trámite de manifestaciones (Quejas, Reclamos, Sugerencias, felicitaciones) versión 6 de julio de 2022, toda vez que no se realiza la apertura de los buzones en las ips pequeñas con la frecuencia indicada (2 veces por semana), ni se cumple con la publicación en carteleras de la respuesta a las manifestaciones de los usuarios que no registran datos de ubicación.
- ✓ Se evidencia Inoportunidad en la repuesta de 71 manifestaciones recibidas, generando la materialización del riesgo descrito en el mapa de procesos relacionado con "Posibilidad de Incumplimiento en el trámite de las peticiones presentadas por los usuarios (Quejas, Reclamos, Sugerencias, felicitaciones e información).
- ✓ Inconvenientes en la operación de canales de comunicación como el chat box, que impiden la oportuna y eficiente consecución de citas, afectando el atributo de accesibilidad.
- ✓ Quejas y reclamos con respuestas poco claras o no relacionados con la manifestación expresada por el usuario. Se citan 4 ejemplos:

1. Queja: "El guarda de seguridad de la portería de urgencias y la señorita secretaria de recepción de urgencias, están mal informados en la atención al usuario son déspotas, groseros, indecentes, negligentes, apáticos y no saben del sentido de pertenencia del usuario."

Respuesta: "Se le informa al usuario y resto de comunidad a cargo y de la zona de influencia de la red de salud del centro que como entidad acreditada contamos con altos estándares de calidad en la atención en salud, por lo cual es de extrema importancia cada una de sus manifestaciones debido a que nos permiten mantener y materializar nuestra política de mejora continua. La red de salud del centro cuenta con un sistema de priorización de acuerdo a la edad (mayor de 60 años y menor de 1 año), condición de discapacidad, gestante, condición clínica crítica, entre otros. Esto con el objetivo de prestar atenciones objetivas y que minimicen cualquier riesgo para s salud. Debido a que se han presentado algunos retrasos en la atención, que se pueden considerar normales, debido a que se encuentran en los tiempos establecidos en la normatividad vigente para el territorio colombiano, como institución que vela por la prestación de servicios de calidad y con alto grado de humanización hemos socializado la situación y se ha implementado una estrategia que incluye apoyo permanente en la actividad del triage. Esto es, se ha contratado nuevo personal para el desarrollo de esta actividad. Lo anterior permitirá al equipo de médicos dar atención mucho más oportuna de lo que se presenta actualmente. Por último, le invitamos a que continúe utilizando nuestros servicios ya que para nosotros es de gran satisfacción saber que somos su institución de preferencia. Así mismo, les solicitamos comedidamente que hagan sus manifestaciones para manifestar no conformidades como para felicitar al personal de la red cuando se sienta muy bien atendido. Muchas gracias."

2. Queja: "El señor Gibran Chávez me hablo muy grosero le pregunte por mi cita que era a las 11:00am y son las 10:25 y me contesto grosero estoy muy retrasado si quiere espere y me cerró la puerta soy paciente terminal de diálisis creo que merezco respeto la doctora de enseguida oyó lo que el señor Chávez me contesto y movió la cabeza con desaprobación mil gracias por su atención dios los bendiga"

Respuesta: "Nos disculpamos de ante mano por los inconvenientes presentados debido a la espera en la atención, teniendo en cuenta que se debe dar cumplimiento a los horarios establecidos de las citas programadas con el fin de brindar una atención oportuna, segura y de calidad. es de mencionar que en ocasiones pasan imprevistos con el personal médico como alteraciones en el sistema, o pacientes que previamente tienen enfermedades de base o más complejas que genera un retraso a la consulta. por lo que, es posible que este tipo de situaciones se presenten."

Sede Administrativa - IFS Diego Lainez - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle

PBX: 4851717 - 441 1914 fax 4411518 Ext. 16

E-mail: ese.centro@saludcentro.gov.co - atencion.usuario@saludcentro.gov.co

Nit. 805.027.261 - 3

3. Reclamo: “Deberían de dar mejor la información a los pacientes, desde las 8 :30 adquirí una ficha para factura entrega de citología y resulta que ya no la hacen aquí, toca en diego Lalinde solo hasta las 10:45 me informan que ya no está ese servicio activo. Esta información deben de tenerla actualizada todos los funcionarios.

Respuesta: “Nuestro compromiso en la red centro es trabajar para el mejoramiento continuo con el fin de brindar a los usuarios una atención respetuosa, oportuna, segura y de calidad. ya que se tiene como objetivo que los operarios cuenten con las competencias adecuadas para brindar una información pertinente frente a los procesos que se ofrecen en la ESE Centro y prestar un servicio humanizado, esto se está logrando por medio de estrategias y capacitaciones al personal. por lo tanto, se hizo el debido llamado de atención al personal de atención al usuario ya que para nosotros es de gran importancia e indispensable una atención de calidad, teniendo en cuenta que la disponibilidad para agendamiento de pediatría para este día no procedía y por la situación presentada desde el área de central de autorizaciones fue asignada la cita para el 21/03/2024 en la ips colon.”

4. Reclamo: “Petición para la presencia de más personal médico para la atención de crecimiento y desarrollo ya que las filas son muy largas y no hay citas y cuando dan las citas hay interrupciones por la larga fila de pacientes esperando. muchas gracias”

Respuesta: “De ante mano se ofrece una disculpa por no brindar de forma oportuna una consulta con el medico requerido, ya que se evidencia una alta demanda por parte de los usuarios al solicitar consulta con médico general; se valida en el sistema y la niña Danna Isabella con RC 110306948, si tiene cita atendida por enfermería el mismo 06-03-2024, por lo anterior tratamos de contactar a la usuaria, pero no contesto en los tel. de la manifestación y de Servinte. adicional le informamos que se están teniendo en cuenta estrategias para mejorar la atención solicitada, ya que nuestro compromiso en la red es trabajar para el mejoramiento continuo con el fin de brindar una atención respetuosa, oportuna, segura y de calidad.”

- ✓ Al revisar la base de datos se identificó manifestaciones en las cuales se afecta el atributo de oportunidad; sin embargo, al revisar la explicación, se encuentra que ésta hace referencia a trato inadecuado por parte del personal de la entidad.

ATRIBUTOS	CAUSAS	EXPLICACION
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN MÉDICO AMBULATORIO	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DEL VIGILANTE
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION MEDICO AMBULATORIO	ACTITUD INADECUADA MEDICO CARDIOVASCULAR
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION MEDICO AMBULATORIO	ACTITUD INADECUADA MEDICO
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION CON ESPECIALISTA	ACTITUD INADECUADA NUTRICIONISTA JOLLEY
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DE MEDICO URGENCIAS	MADRE DEL USUARIO MANIFIESTA INCONFORMIDAD POR LA ATENCION RECIBIDA EN EL SERVICIO DE URGENCIAS
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION CON ESPECIALISTA	NO ATENCION NUTRICIONISTA
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION CON ESPECIALISTA	INOPORTUNIDAD CITA CON NUTRICIONISTA USUARIA MANIFIESTA INCONFORMIDAD POR EL
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN MÉDICO AMBULATORIA	TRATO RECIBIDO POR PARTE DE LA PROFESIONAL DOLORES DONADO

- ✓ En los tiempos por tipo de manifestación que se encuentran en la base de datos, el menor número de días registrado para dar respuesta a los usuarios es de 5. Esto indica que no se tiene en cuenta los días (2) correspondientes a las PQR con riesgo vital y a las de consecución de citas para personas mayores de 62 años, ni los días (3) para las solicitudes de copias de historias clínicas o resultados de exámenes diagnósticos.

MES	TIEMPOS POR TIPO DE MANIFESTACION	ESTADO AL FINAL DE CIERRE	CLASIFICACION	ATRIBUTOS	CAUSAS	EXPLICACION	INDICADOR OPORTUNIDAD DE RADICACION A LIDER POR PARTE DE T.S (3 dias)	INDICADOR OPORTUNIDAD DE RADICACION A LIDER POR PARTE DE T.S 2	INDICADOR DE OPORTUNIDAD DE RESPUESTA AL USUARIO 8 (15 dias)	INDICADOR DE OPORTUNIDAD DE RESPUESTA AL USUARIO 2
FEBRERO	15	ATIEMPO	Peticion	SOLICITUDES	SOLICITUD HISTORIA CLINICA	SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA PARA USUARIO DE ICBF	3	ATIEMPO	11	ATIEMPO
MAYO	10	ATIEMPO	Peticion	SOLICITUDES	SOLICITUD HISTORIA CLINICA	SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA	1	ATIEMPO	14	ATIEMPO
MAYO	15	ATIEMPO	Peticion	SOLICITUDES	SOLICITUD HISTORIA CLINICA	SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA	4	ATIEMPO	14	ATIEMPO
JUNIO	15	VENCIDO	Peticion	SOLICITUDES	SOLICITUD HISTORIA CLINICA	SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA	1	ATIEMPO	17	VENCIDO

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle

PBX: 4851717 - 441 1914 fax 4411518 Ext. 16

E-mail: ese.centro@saludcentro.gov.co - atencion.usuario@saludcentro.gov.co

Nit. 805.027.261 - 3



## RECOMENDACIONES

- ✓ Actualizar el procedimiento AUS-P-05 Recepción y trámite de manifestaciones (Quejas, Reclamos, Sugerencias, felicitaciones) versión 6 de julio de 2022 que se encuentra publicado en Almera.
- ✓ Realizar la apertura de los buzones con mayor regularidad para brindar una respuesta oportuna a los usuarios y cumplir con los tiempos establecidos, ya que es el medio más utilizado para el reporte de PQRSD.
- ✓ Garantizar el buen funcionamiento de las herramientas al servicio de los usuarios para la solicitud de citas. En las reclamaciones se evidencia la falta de respuesta por parte del sistema, con el agravante de que las citas que confirma el sistema como asignadas no quedan registradas en la agenda médica.
- ✓ Generar un plan de mejoramiento para lograr el 100% de respuestas oportunas a las manifestaciones de los usuarios, a fin de cumplir con lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011 y la ley 1755 de 2015, Decreto 1082 de 2015 artículo 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de acceso a información, numeral 3. Adicionalmente, sobre la oportuna gestión de quejas la Circular externa 008 de 2018 establece: “Toda PQR deberá ser respondida de fondo al usuario dentro de los términos que corresponda según la clase de petición, por el medio que el usuario indique, sin perjuicio que pueda obtener información sobre el estado de esta por cualquiera de los canales de comunicación de la entidad (telefónico, web, personalizado y los demás que disponga la entidad) ...” Del mismo modo la citada circular establece “Se entenderá que no hay respuesta cuando ésta se emita por fuera de los plazos correspondientes según la clase de PQR”.
- ✓ Ofrecer capacitaciones a los colaboradores y funcionarios sobre trato respetuoso y digno a los usuarios; así como generar llamados de atención, e iniciar procesos disciplinarios si es el caso, a los colaboradores cuyas actitudes ocasionaron las quejas presentadas por los usuarios (facturadores, médicos, operarios, enfermeras y auxiliares de enfermería).
- ✓ Se sugiere revisar y ajustar los atributos de calidad de modo que correspondan a los cinco (5) definidos en el Decreto 1011 del 3 de abril de 2006.
- ✓ Fortalecer la divulgación de los medios que pueden ser utilizados por los usuarios para la solicitud de citas y reporte de PQRS.
- ✓ Incluir en los tiempos de respuesta los dos (2) días que corresponden a las PQR con riesgo vital y consecución de las citas para personas mayores de 62 años, los tres (3) días a solicitudes de copias de historias clínicas o resultados de exámenes diagnósticos.

## CONCLUSIONES

- ✓ Hubo una disminución de 226 manifestaciones (27%) en el primer semestre de 2024 (623 manifestaciones) respecto del mismo periodo de la vigencia 2023 (849).
- ✓ El buzón es el medio por el cual se reciben el 70% de las manifestaciones, seguido por página web 26%.
- ✓ Las Ips en las que se presenta el mayor número de manifestaciones son: Hospital Primitivo iglesias, Cristóbal colón, Diego Lalinde, Obrero, Luis H. Garcés.
- ✓ El mayor número de manifestaciones de los usuarios corresponde a reclamos (354 es decir el 57% del total de manifestaciones).
- ✓ La oportunidad y accesibilidad son los atributos de calidad que presentan el mayor número de reclamos, 222 y 98 respectivamente.
- ✓ Los reclamos por accesibilidad se presentaron sobre todo en la asignación de citas vía WhatsApp 32%.
- ✓ 71 quejas es decir el 11% no fueron respondidas dentro de los 15 días establecidos.

**Gloria Helena Riascos Riascos**  
Asesor de Control Interno

**Gloria Ximena Giraldo Rodríguez**  
Profesional Oficina de Control Interno