



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSF Y ENCUESTAS

### Nuestras Sedes

#### SEDE

#### ADMINISTRATIVA

Florencia

Carrera 12 No.9b-06

B. Juan XXIII

(608) 4345673

#### IPS SOLITA

Calle Principal

#### Asignación Citas

Cel.:320-8556342

#### Urgencias

Cel.:320-8557183

#### IPS VALPARAISO

Calle 10 Cra 3

#### Asignación Citas

Cel: 322-8741818

#### Urgencias

Cel.: 320-8557185

#### IPS SOLANO

Calle Principal

#### Asignación Citas

Cel.: 313-2073078

#### Urgencias

Cel.: 320-8556332

#### IPS SAN ANTONIO DE GETUCHA

Cel: 3132073088

#### Urgencias

Cel.: 320-8558023

#### IPS MILAN

Calle 3 No. 6-72

#### Asignación Citas

Cel.: 311-5755495

**PERIODO DEL INFORME**  
ENERO-DICIEMBRE 2023

**PROCEDIMIENTO**  
SIAU

**FUNCIONARIO RESPONSABLE**  
SANDRA MILENA GIRALDO GARCIA

**PRESENTADO A**  
PLANEACIÓN Y CONTROL INTERNO



*Acciones que transforman a un servicio de salud con calidad*

Email: [contacto@esefjl.gov.co](mailto:contacto@esefjl.gov.co)  
Web: [www.esefjl.gov.co](http://www.esefjl.gov.co)



## Nuestras Sedes

### INFORME DE PQRSF PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA VIGENCIA 2023

El presente informe corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones referentes a la prestación de los servicios de salud, dispuestos al servicio de los usuarios externos e internos de la ESE Fabio Jaramillo Londoño sedes Solano, Solita, Valparaíso, Milán y San Antonio de Getucha a través de los canales habilitados.

#### ALCANCE

El informe de gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones nos presenta un análisis estadístico del comportamiento mensual de las PQRSF, con un análisis detallado del tratamiento que se da a estas solicitudes en la ESE Fabio Jaramillo Londoño, de conformidad con lo establecido en el Manual del Servicio de Información y Atención al Usuario S.I.A.U. versión Este informe incluye el análisis de los medios y/o canales de atención utilizados presencial, telefónico, buzón de sugerencias, virtual (correo electrónico y pagina web); las causas y motivos de las PQR, así como los servicios con mayor número de quejas.

#### SEDE

##### ADMINISTRATIVA

Florencia

Carrera 12 No.9b-06

B. Juan XXIII

(608) 4345673

##### IPS SOLITA

Calle Principal

##### Asignación Citas

Cel.:320-8556342

##### Urgencias

Cel.:320-8557183

##### IPS VALPARAISO

Calle 10 Cra 3

##### Asignación Citas

Cel: 322-8741818

##### Urgencias

Cel.: 320-8557185

##### IPS SOLANO

Calle Principal

##### Asignación Citas

Cel.: 313-2073078

##### Urgencias

Cel.: 320-8556332

##### IPS SAN ANTONIO DE GETUCHA

Calle Principal

##### Asignación Citas

Cel: 3132073088

##### Urgencias

Cel.: 320-8558023

##### IPS MILAN

Calle 3 No. 6-72

##### Asignación Citas

Cel.: 311-5755495



*Acciones que transforman a un servicio de salud con calidad*

Email: [contacto@esefjl.gov.co](mailto:contacto@esefjl.gov.co)

Web: [www.esefjl.gov.co](http://www.esefjl.gov.co)

### 1. COMPARATIVO PQRSF AÑOS 2022 - 2023

#### Nuestras Sedes

1. COMPARATIVO PQRSF 2022-2023				
Mes	TOTAL PQRSF AÑO 2022	PORCENTAJE AÑO 2022	TOTAL PQRSF AÑO 2023	PORCENTAJE AÑO 2023
Enero	3	4%	1	2,4%
Febrero	8	12%	1	2,4%
Marzo	2	3%	14	33,3%
Abril	5	7%	1	2,4%
Mayo	10	15%	4	9,5%
Junio	3	4%	2	4,8%
Julio	7	10%	1	2,4%
Agosto	16	24%	6	14,3%
Septiembre	2	3%	3	7,1%
Octubre	3	4%	3	7,1%
Noviembre	3	4%	3	7,1%
Diciembre	5	7%	3	7,1%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

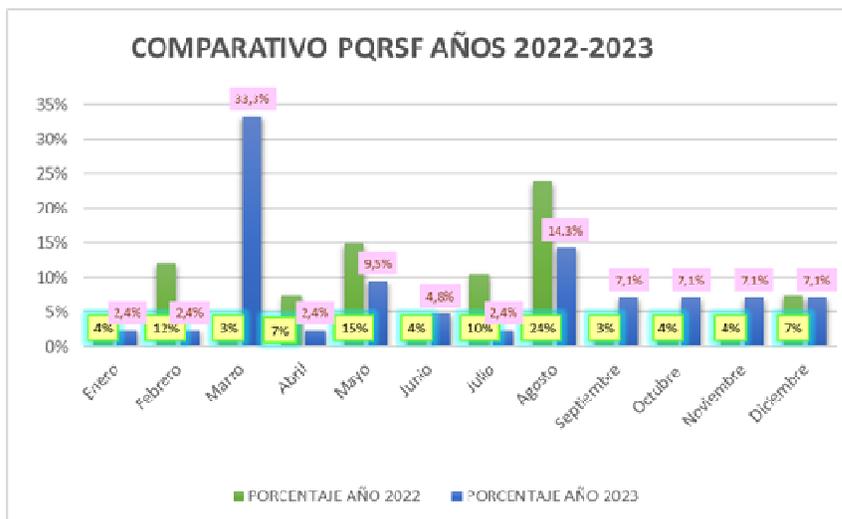
Tabla No.1 Comparativo Mensual PQRSF 2022 – 2023

COMPARATIVO PQRSF POR AÑO		
Año	Total	Porcentaje
2022	67	61,47%
2023	42	38,53%
<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 2 Porcentaje Total PQRSF Por Año

En la tabla No. 2 podemos observar una disminución significativa del 22,94% (25 PQRSF) para el año 2023 respecto del año anterior; pasando de un 61.47 % a 38.53.

Durante los años 2022 y 2023 la entidad recibió y gestionó un total de 109 manifestaciones clasificadas como PQRS, identificando que el mayor número se obtuvo en agosto durante el año 2022 con un total de 16 equivalente al 24% y marzo para el año 2023, con un total de 14 como se muestra en la siguiente gráfica:



Gráfica No.1 Comparativo Mensual PQRSF 2022 - 2023

**Nuestras Sedes**

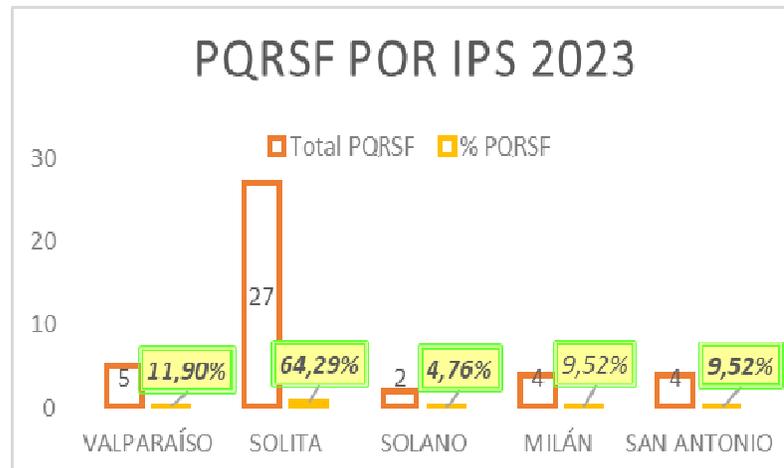
En la gráfica No. 1 observamos un comparativo mensual de las PQRSF recibidas durante el año 2022 (verde) frente al año 2023 (azul); donde podemos apreciar que, a excepción de los meses de marzo (+30%) y septiembre (+4.1%), las PQRSF disminuyeron considerablemente, pasando de 67 en el año 2022 a 42 en el 2023.

La Entidad recibió y gestionó un total de 8213 solicitudes clasificadas como Atenciones o PQRS, identificando que el mes con mayor número de requerimientos fue el de abril, como se muestra en la siguiente gráfica:

**2. PQRSF POR IPS AÑO 2023**

MES	PQRSF POR IPS AÑO 2023					TOTAL
	VALPARAÍSO	SOLITA	SOLANO	MILÁN	SAN ANTONIO	
ENERO	0	1	0	0	0	1
FEBRERO	0	1	0	0	0	1
MARZO	1	12	0	1	0	14
ABRIL	0	0	0	1	0	1
MAYO	0	0	0	2	2	4
JUNIO	0	1	0	0	1	2
JULIO	0	1	0	0	0	1
AGOSTO	1	5	0	0	0	6
SEPTIEMBRE	1	1	1	0	0	3
OCTUBRE	1	2	0	0	0	3
NOVIEMBRE	1	2	0	0	0	3
DICIEMBRE	0	1	1	0	1	3
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>27</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>42</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>11,90%</b>	<b>64,29%</b>	<b>4,76%</b>	<b>9,52%</b>	<b>9,52%</b>	<b>100%</b>

Tabla No.3 PQRSF Por IPS 2023



Grafica No. 2 PQRS Por IPS

**SEDE ADMINISTRATIVA**  
Florencia  
Carrera 12 No.9b-06  
B. Juan XXIII  
(608) 4345673

**IPS SOLITA**  
Calle Principal  
**Asignación Citas**  
Cel.:320-8556342  
**Urgencias**  
Cel.:320-8557183

**IPS VALPARAISO**  
Calle 10 Cra 3  
**Asignación Citas**  
Cel: 322-8741818  
**Urgencias**  
Cel.: 320-8557185

**IPS SOLANO**  
Calle Principal  
**Asignación Citas**  
Cel.: 313-2073078  
**Urgencias**  
Cel.: 320-8556332

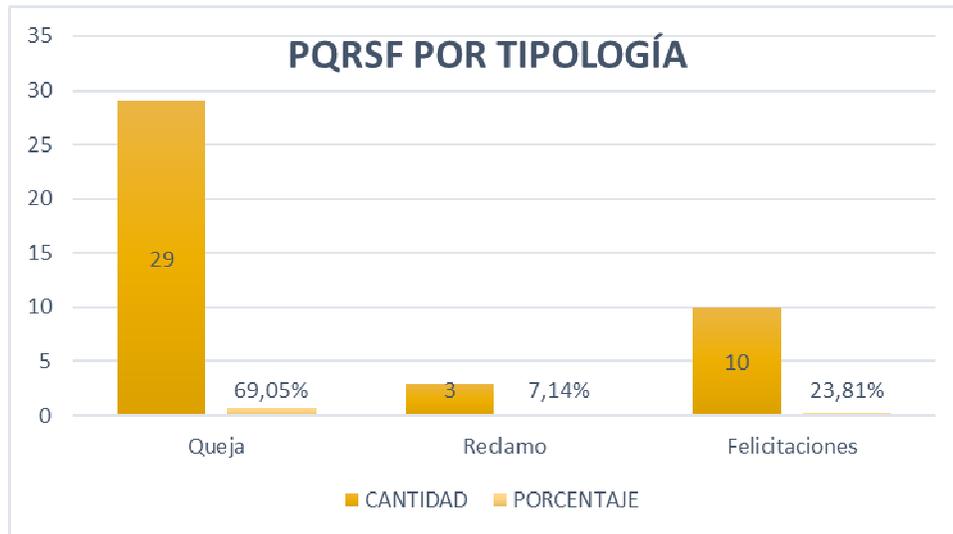
**IPS SAN ANTONIO DE GETUCHA**  
**Asignación Citas**  
Cel: 3132073088  
**Urgencias**  
Cel.: 320-8558023

**IPS MILAN**  
Calle 3 No. 6-72  
**Asignación Citas**  
Cel.: 311-5755495

La grafica No.2 nos permite observar que durante la vigencia 2023 el mayor número de PQRSF se obtuvo en la IPS Solita con un porcentaje de 64.29% del total recibido y la IPS con menos porcentaje fue Solano con 2 quejas que equivale al 4.76% del total.

**Nuestras Sedes**

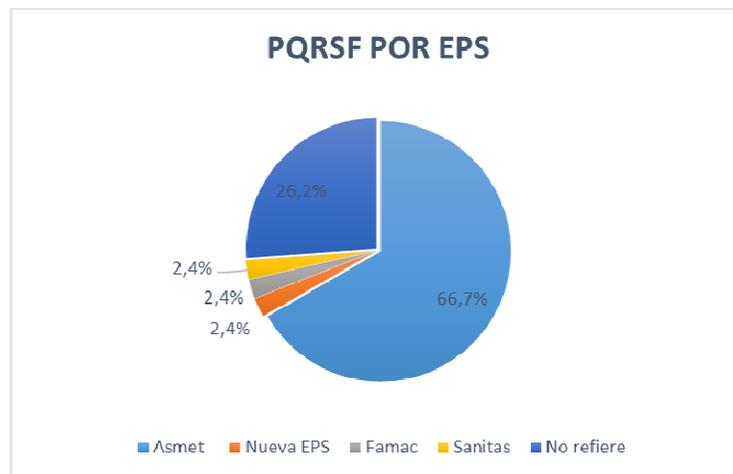
**3. PQRSF POR TIPOLOGÍA**



Grafica No. 3 PQRSF Por Tipología

De los 42 PQRSF se puede identificar que el mayor porcentaje de manifestaciones recibidas en las IPS durante este periodo se clasifican en quejas con un 69.05 % de representación; observando a su vez, un buen porcentaje (23.81 %) de felicitaciones y/o agradecimientos hacia los colaboradores de las IPS lo que nos permita deducir que hubo mejoras en la calidad del servicio o atención a los usuarios; y en menor proporción están las reclamaciones que presentaron los usuarios por el incumplimiento o irregularidad del servicio prestado.

**4. PQRSF POR EPS DE AFILIACION**



Grafica No. 4 PQRSF Por EPS de Afiliación del Usuario

**SEDE ADMINISTRATIVA**

Florencia  
Carrera 12 No.9b-06  
B. Juan XXIII  
(608) 4345673

**IPS SOLITA**

Calle Principal  
**Asignación Citas**  
Cel.:320-8556342

**Urgencias**

Cel.:320-8557183

**IPS VALPARAISO**

Calle 10 Cra 3  
**Asignación Citas**  
Cel: 322-8741818

**Urgencias**

Cel.: 320-8557185

**IPS SOLANO**

Calle Principal  
**Asignación Citas**  
Cel.: 313-2073078

**Urgencias**

Cel.: 320-8556332

**IPS SAN ANTONIO DE GETUCHA**

**Asignación Citas**  
Cel: 3132073088

**Urgencias**

Cel.: 320-8558023

**IPS MILAN**

Calle 3 No. 6-72  
**Asignación Citas**  
Cel.: 311-5755495

La gráfica No.4 nos permite observar que el mayor número de peticionarios están afiliados a la EPS Asmetsalud representando un 66,7 del total de PQRSF el total recibido; el 26,2% pertenecen a usuarios anónimos que no refieren su EPS de afiliación; el total de PQRSF restantes pertenecen a las EPS Sanitas, Nueva EPS y Famac en igual proporción cada una.

## Nuestras Sedes

### SEDE

#### ADMINISTRATIVA

Florencia

Carrera 12 No.9b-06

B. Juan XXIII

(608) 4345673

#### IPS SOLITA

Calle Principal

#### Asignación Citas

Cel.:320-8556342

#### Urgencias

Cel.:320-8557183

#### IPS VALPARAISO

Calle 10 Cra 3

#### Asignación Citas

Cel: 322-8741818

#### Urgencias

Cel.: 320-8557185

#### IPS SOLANO

Calle Principal

#### Asignación Citas

Cel.: 313-2073078

#### Urgencias

Cel.: 320-8556332

#### IPS SAN ANTONIO

DE GETUCHA

#### Asignación Citas

Cel: 3132073088

#### Urgencias

Cel.: 320-8558023

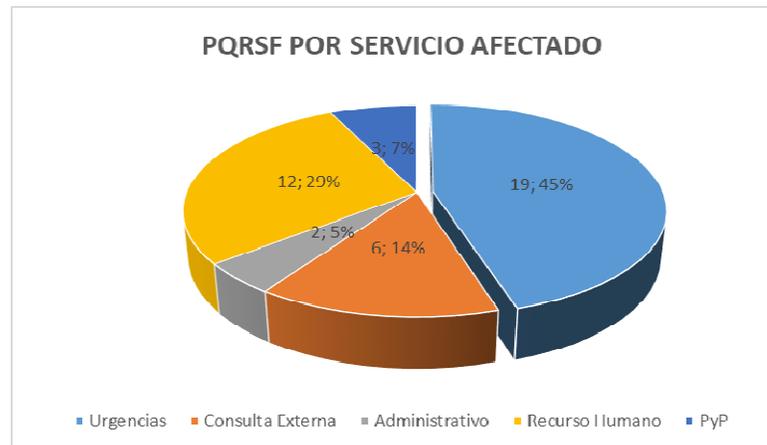
#### IPS MILAN

Calle 3 No. 6-72

#### Asignación Citas

Cel.: 311-5755495

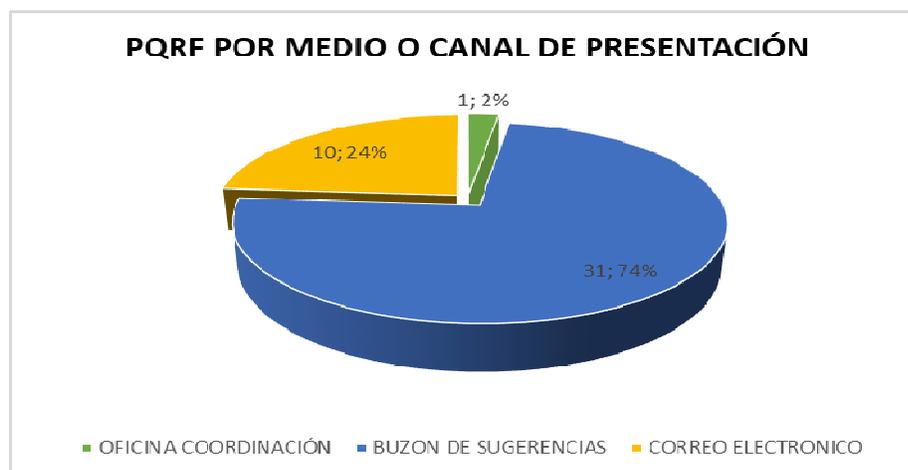
## 5. PQRSF POR SERVICIO AFECTADO



Gráfica No. 5 PQRSF Por Servicio Afectado

La gráfica No. 5 muestra que el servicio con mayor número de manifestaciones recibidas durante la vigencia 2023 fue urgencias con un 45% para un total de 19 PQRSF; seguido del recurso humano con un total de 12 PQRSF correspondiente al 29%; el servicio de consulta externa recibió un total de 6 PQRSF, correspondiente al 14%; mientras que los servicios con menor número de PQRSF fueron los PyP con el 7% y administrativo con el 5%.

## 6. PQRSF POR MEDIO DE PRESENTACIÓN



Gráfica No. 6 PQRSF por medio de presentación

Con el siguiente análisis (Gráfica No.6) se puede indicar que el canal de preferencia de los ciudadanos o usuarios para este periodo 2023 fue el buzón de sugerencias con 31 PQRSF (74%), seguido del medio virtual a través del correo electrónico con 10 PQRSF (24%); y el canal menos utilizado fue el presencial con una (01) petición verbal presentada ante la oficina del coordinador.

## Nuestras Sedes

### SEDE

#### ADMINISTRATIVA

Florencia

Carrera 12 No.9b-06

B. Juan XXIII

(608) 4345673

#### IPS SOLITA

Calle Principal

#### Asignación Citas

Cel.:320-8556342

#### Urgencias

Cel.:320-8557183

#### IPS VALPARAISO

Calle 10 Cra 3

#### Asignación Citas

Cel: 322-8741818

#### Urgencias

Cel.: 320-8557185

#### IPS SOLANO

Calle Principal

#### Asignación Citas

Cel.: 313-2073078

#### Urgencias

Cel.: 320-8556332

#### IPS SAN ANTONIO

DE GETUCHA

#### Asignación Citas

Cel: 3132073088

#### Urgencias

Cel.: 320-8558023

#### IPS MILAN

Calle 3 No. 6-72

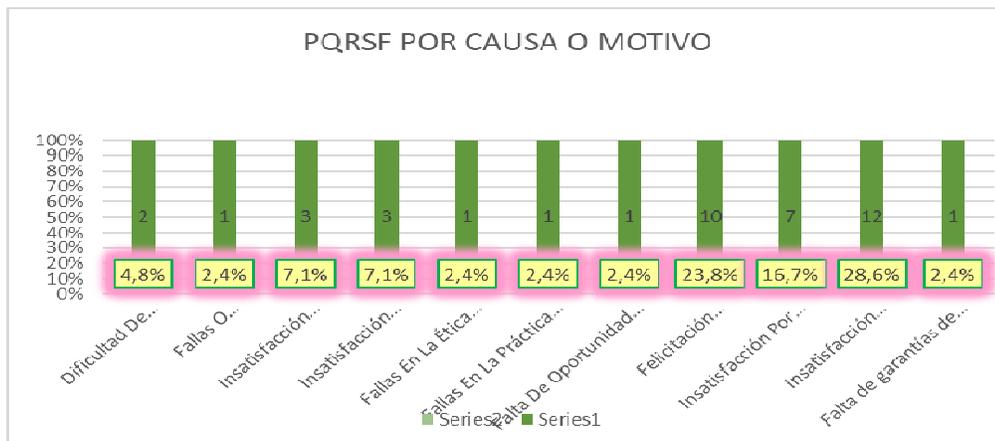
#### Asignación Citas

Cel.: 311-5755495

## 7. PQRSF POR CAUSA O MOTIVO DE LA PRESENTACIÓN.

IPS	DEFICIENCIAS ADMINISTRATIVAS				PRESTACIÓN DE SERVICIOS						Infracción A La Misión Médica	TOTAL
	Dificultad De Comunicación Con Los Canales De Atención Para Programación De Citas O Procedimientos De Los Prestadores De Servicios De Salud	Fallas O Irregularidades En El Manejo Técnico De La Historia Clínica Y/O Registros Asistenciales	Insatisfacción Relacionada Con Condiciones Insuficientes O Inadecuadas Del Recurso Físico	Insatisfacción Relacionada Con Procesos Logísticos Que Afectan La Calidad En Salud	Fallas En La Ética Profesional	Fallas En La Práctica Médica	Falta De Oportunidad En El Traslado En Ambulancia	Felicitación /Agradecimiento	Insatisfacción Por Falta De Oportunidad En La Atención Por Parte Del Personal De Salud	Insatisfacción Relacionada Con La Atención Del Personal En Salud		
Valparaiso		1		1					1	2		5
Solita	2			1		1	1	10	5	6	1	27
Solano				1						1		2
Milán			3							1		4
SAG					1				1	2		4
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>42</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>4,8%</b>	<b>2,4%</b>	<b>7,1%</b>	<b>7,1%</b>	<b>2,4%</b>	<b>2,4%</b>	<b>2,4%</b>	<b>23,8%</b>	<b>16,7%</b>	<b>28,6%</b>	<b>2,4%</b>	

Tabla No. 4 PQRSF Por Causa o Motivo



Gráfica No 7. Causa De Presentación De Las PQRSF

La gráfica No. 7 y la tabla No. 4 nos permite ver que las causas que generaron mayor número de inconformidades a los usuarios durante la vigencia 2023 están relacionadas con la prestación del servicio y los dos motivos de mayor relevancia son la insatisfacción por la atención del personal en salud con el 28.6% y la insatisfacción por la falta de oportunidad en la atención por parte del personal de salud.

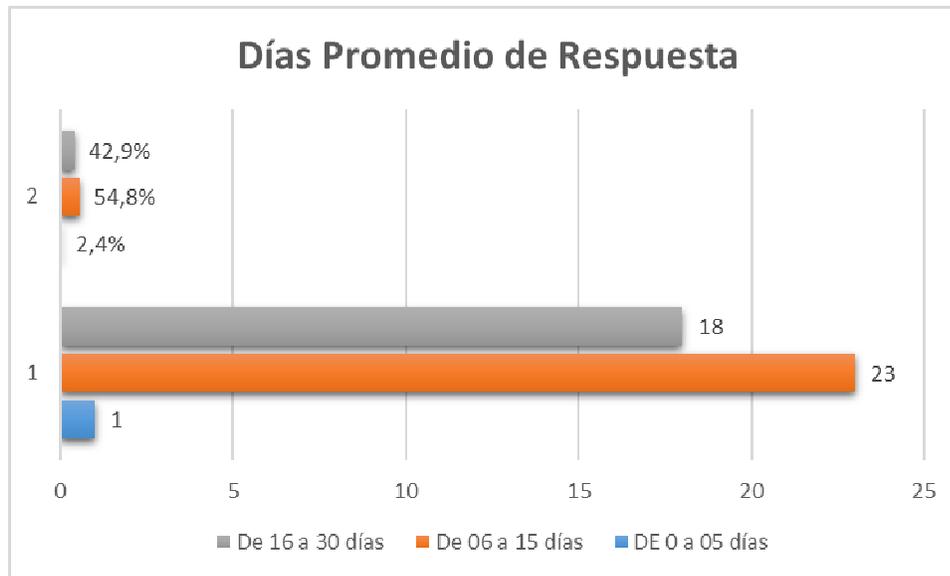
Entre tanto; las felicitaciones también ocupan un importante porcentaje, reflejando el grado de satisfacción de los usuarios con un total de 10 muestras de agradecimiento y/o felicitación, ocupando el 23,8 % durante la vigencia anterior.

## 8. DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA A LAS PQRSF POR PARTE DE LA ENTIDAD

### Nuestras Sedes

DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA			
DE 0 a 05 días	De 06 a 15 días	De 16 a 30 días	Total PQRSF
1	23	18	42
2,4%	54,8%	42,9%	1

Tabla No. 5 PQRSF Días Promedio de respuesta



Gráfica No.8 Días Promedio de Respuesta

El índice de oportunidad de respuesta según el análisis realizado, permite identificar como se muestra en la gráfica 8 que del total de PQRS recibidas en la entidad, 42, a un 2,4 % se le dio respuesta dentro de los cinco (05) primeros días y a un total de 23 PQRS correspondiente al 54,8% se les dio respuesta dentro del término de 06 a 15 días hábiles, es decir en los términos de oportunidad establecidos por la Ley 1755 de 2015; por otra parte, a un total de 18 requerimientos (42,9%) se les dio respuesta fuera de los tiempos parametrizados en el sistema y de este porcentaje el 28% son de usuarios anónimos por lo tanto la respuesta debía ser publicada en cartelera de las IPS, proceso que se realizó de forma extemporánea por parte del personal encargado.

#### SEDE ADMINISTRATIVA

Florencia  
Carrera 12 No.9b-06  
B. Juan XXIII  
(608) 4345673

#### IPS SOLITA

Calle Principal  
Asignación Citas  
Cel.:320-8556342  
Urgencias  
Cel.:320-8557183

#### IPS VALPARAISO

Calle 10 Cra 3  
Asignación Citas  
Cel: 322-8741818  
Urgencias  
Cel.: 320-8557185

#### IPS SOLANO

Calle Principal  
Asignación Citas  
Cel.: 313-2073078  
Urgencias  
Cel.: 320-8556332

#### IPS SAN ANTONIO DE GETUCHA

Asignación Citas  
Cel: 3132073088  
Urgencias  
Cel.: 320-8558023

#### IPS MILAN

Calle 3 No. 6-72  
Asignación Citas  
Cel.: 311-5755495