



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

Asignación Citas

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
Web: 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**

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

Web: 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%
Total	67	100%	42	100%

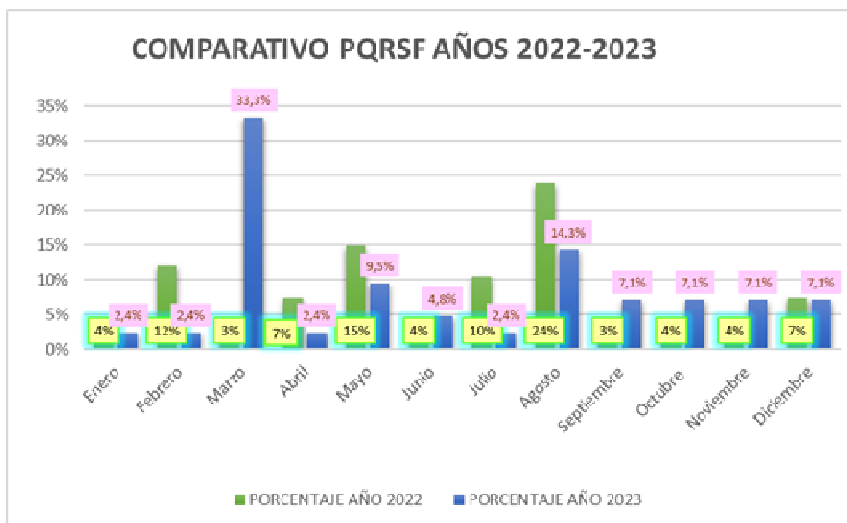
Tabla No.1 Comparativo Mensual PQRSF 2022 – 2023

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

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

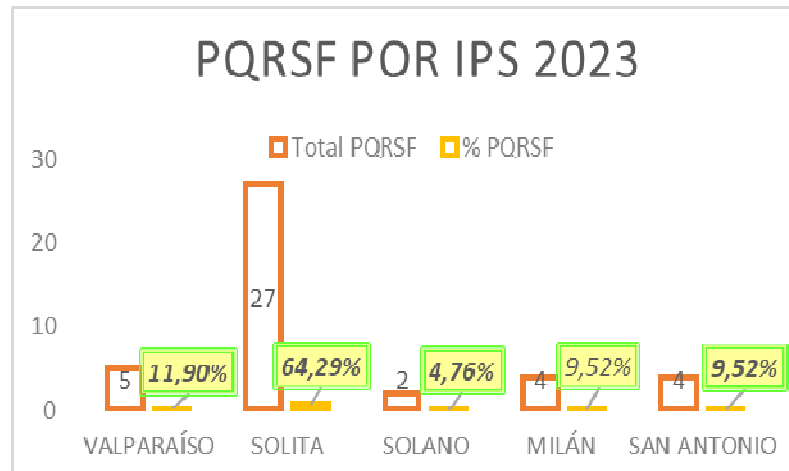
En la gráfica No. 1 observamos un comparativo mensual de las PQRSF recibidas durante el año 2022 (verde) frente al año 2023 (azul); donde podemos apreciar que, a excepción de los meses de marzo (+30%) y septiembre (+4.1%), las PQRSF disminuyeron considerablemente, pasando de 67 en el año 2022 a 42 en 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
TOTAL	5	27	2	4	4	42
PORCENTAJE	11,90%	64,29%	4,76%	9,52%	9,52%	100%

Tabla No.3 PQRSF Por IPS 2023



Gráfica 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

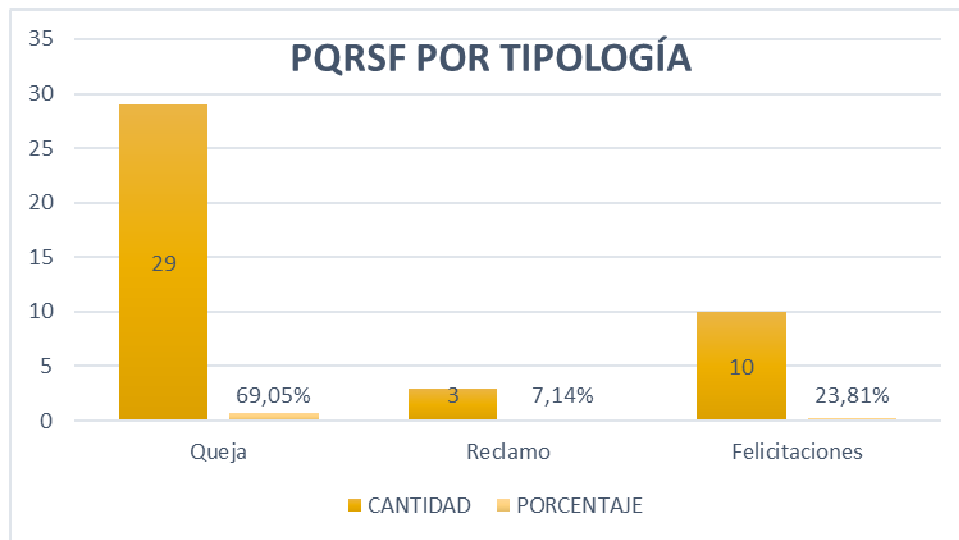
IPS MILAN

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

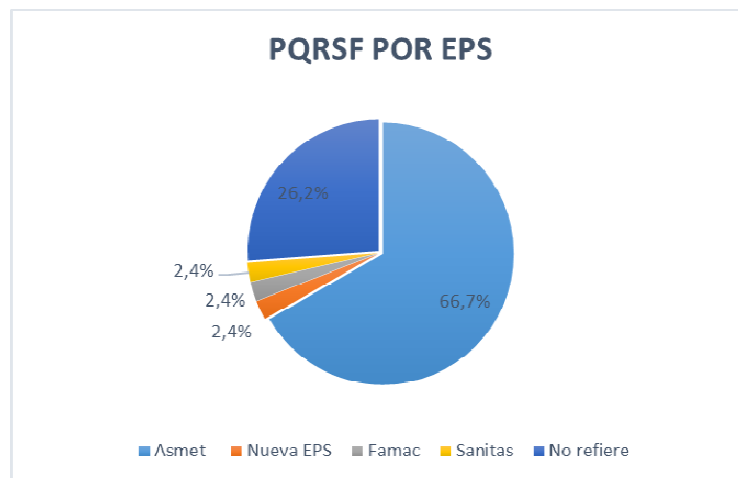
3. PQRSF POR TIPOLOGÍA



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

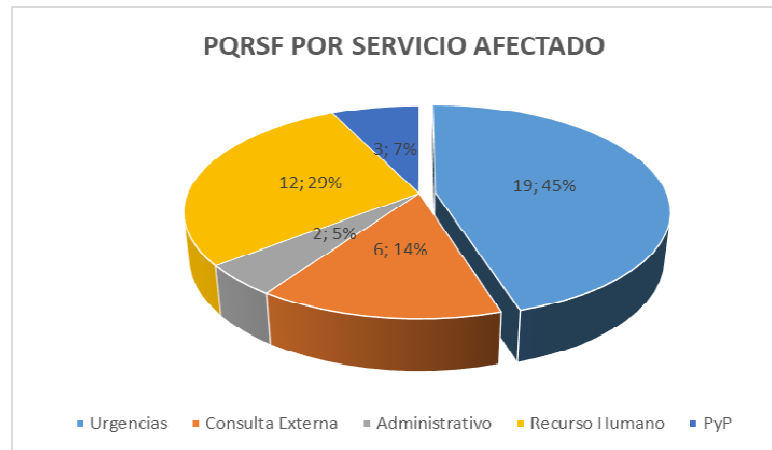
IPS MILAN

Calle 3 No. 6-72

Asignación Citas

Cel.: 311-5755495

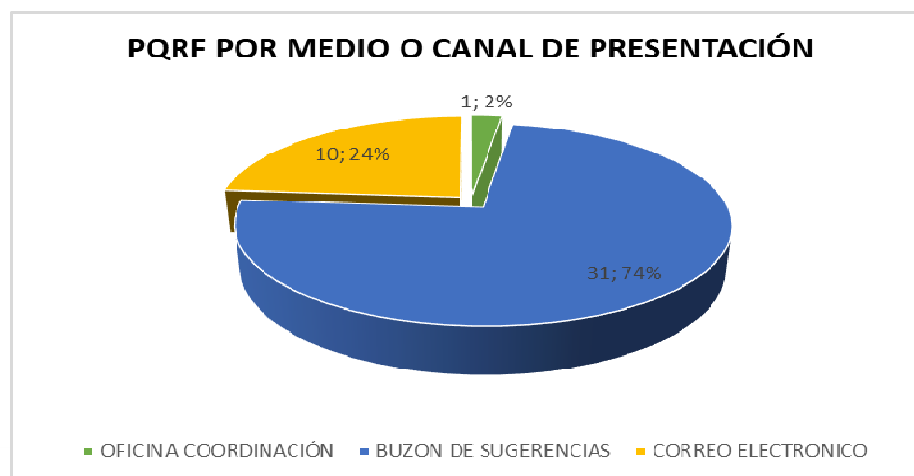
5. PQRSF POR SERVICIO AFECTADO



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

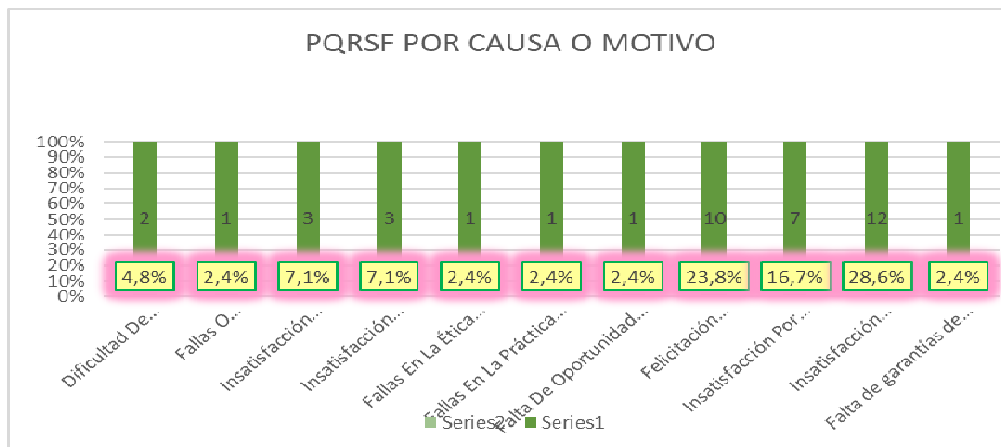
Asignación Citas

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		
Valparaíso		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
Total	2	1	3	3	1	1	1	10	7	12	1	42
Porcentaje	4,8%	2,4%	7,1%	7,1%	2,4%	2,4%	2,4%	23,8%	16,7%	28,6%	2,4%	

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.

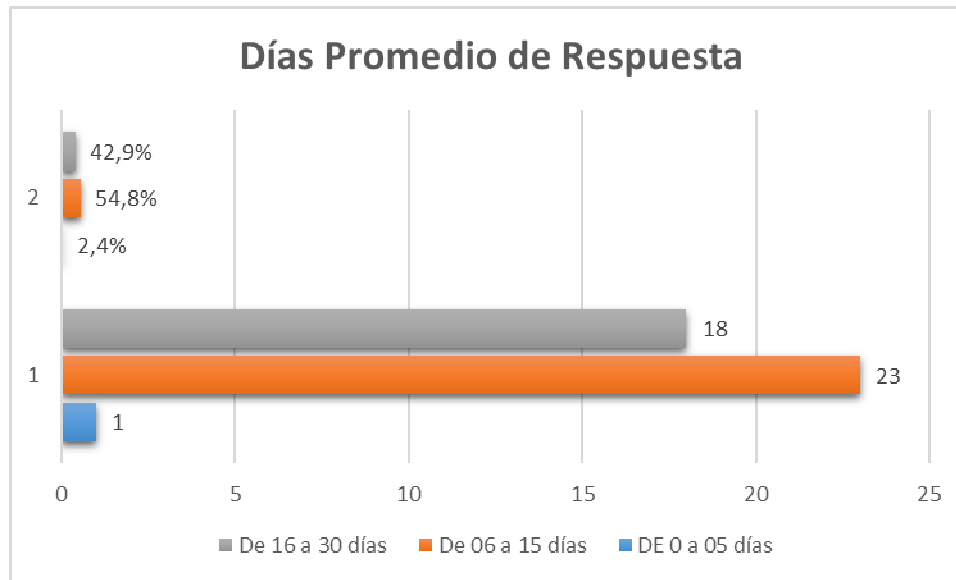
Entre tanto; las felicitaciones también ocupan un importante porcentaje, reflejando el grado de satisfacción de los usuarios con un total de 10 muestras de agradecimiento y/o felicitación, ocupando el 23,8 % durante la vigencia anterior.

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