



Empresa Social del Estado
SANTIAGO DE TUNJA

INFORME DE SEGUIMIENTO PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES SEGUNDO SEMESTRE DE 2020.

1. OBJETIVO

El objetivo del presente informe es evaluar el comportamiento que ha tenido el sistema de información y atención al usuario de la E.S.E. SANTIAGO DE TUNJA del 1 de julio a 31 de diciembre del año 2020 a fin de determinar si la atención se presta de acuerdo con los procedimientos establecidos en esta institución y demás normatividad legal vigente. Adicionalmente se busca:

- Verificar si la oficina SIAU fomenta la participación ciudadana a través del uso de los Buzones de Sugerencia
- Corroborar que existe un registro de las quejas, con su respectivo trámite y solución.
- Verificar la existencia de actas de apertura de buzones de sugerencia
- Verificar el cumplimiento de lo establecido en las leyes 1474 y 1437 de 2011.
- Verificar el cumplimiento de lo establecido en la ley 1712 de 2014 y 1755 de 2015
- Verificar el cumplimiento de la ley 190 de 1995 artículo 53.

2. ALCANCE

Se verificará la información del SIAU de la E.S.E. SANTIAGO DE TUNJA referente a:

- Recepción, gestión y respuesta a quejas y reclamos
- Buzones de sugerencias



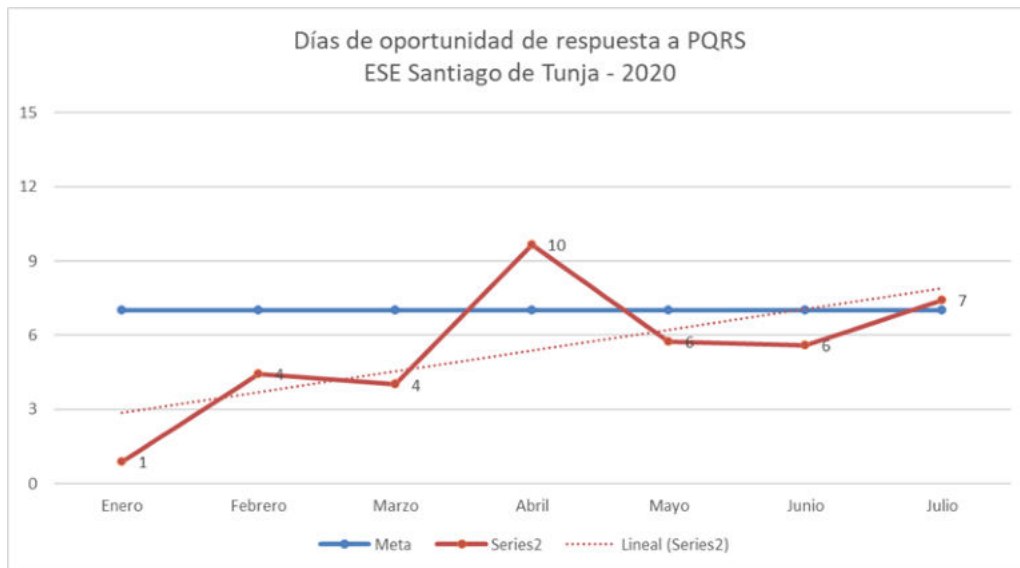
Empresa Social del Estado
SANTIAGO DE TUNJA

- Medición de la satisfacción de los usuarios
- Información y Orientación al Usuario
- Participación social en salud – Asociación de Usuarios
- Proceso y procedimientos del área Seguimiento y revisión continúa con el fin de comprobar si los procesos de PQRSF se les dieron la solución y respuesta oportuna en el segundo semestre 2020

3. SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS

JULIO

- Oportunidad de respuesta P.Q.R.S.

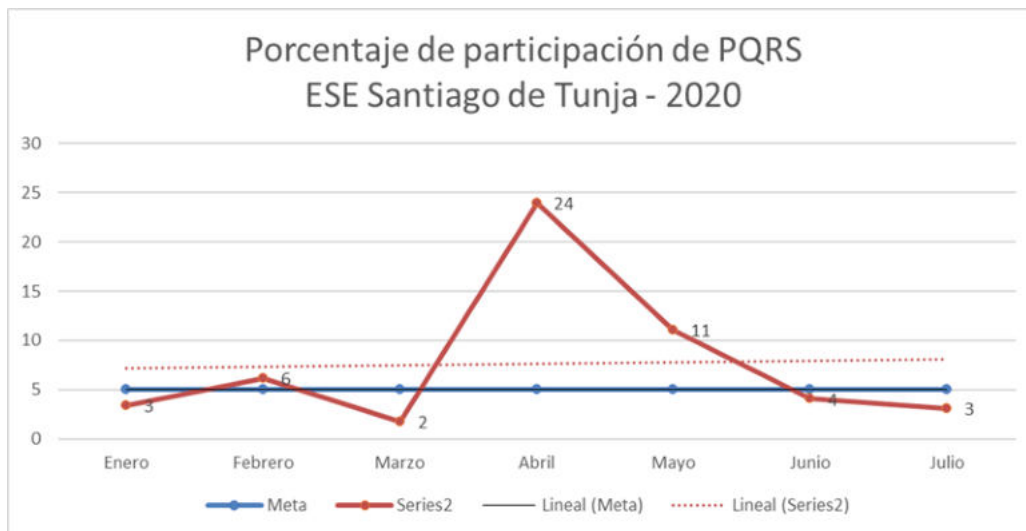


Análisis: El resultado obtenido para el indicador **OPORTUNIDAD DE RESPUESTA P.Q.R.S** en la **E.S.E Santiago de Tunja** para el mes de julio de 2020, fue de 7 días, teniendo un comportamiento aceptable, sin superar la meta establecida de 7 días entre la solicitud y la respuesta. Sin embargo, el comportamiento tiende a subir por lo cual debe hacerse seguimiento permanente.



Empresa Social del Estado
SANTIAGO DE TUNJA

- **% Participación de P.Q.R.S del total de las solicitudes**

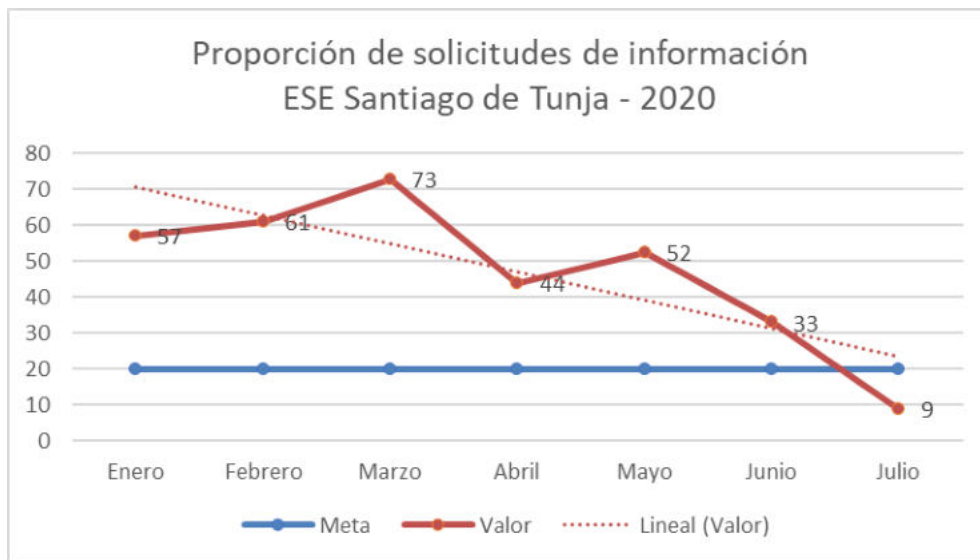


Análisis: Análisis: El resultado obtenido para el indicador **% PARTICIPACIÓN DE P.Q.R.S** en la **E.S.E Santiago de Tunja** para el mes de julio de 2020, fue del 3%, sin superar la meta establecida de 5% del total de las solicitudes. El indicador muestra un comportamiento positivo ya que las P.Q.R.S bajaron en un 1% respecto al mes anterior, sin embargo, es importante propender porque se preste atención de calidad en todos los servicios que presta la institución y así disminuir la insatisfacción del usuario aún más.



Empresa Social del Estado
SANTIAGO DE TUNJA

- **% Participación de solicitudes de información del total de las solicitudes**

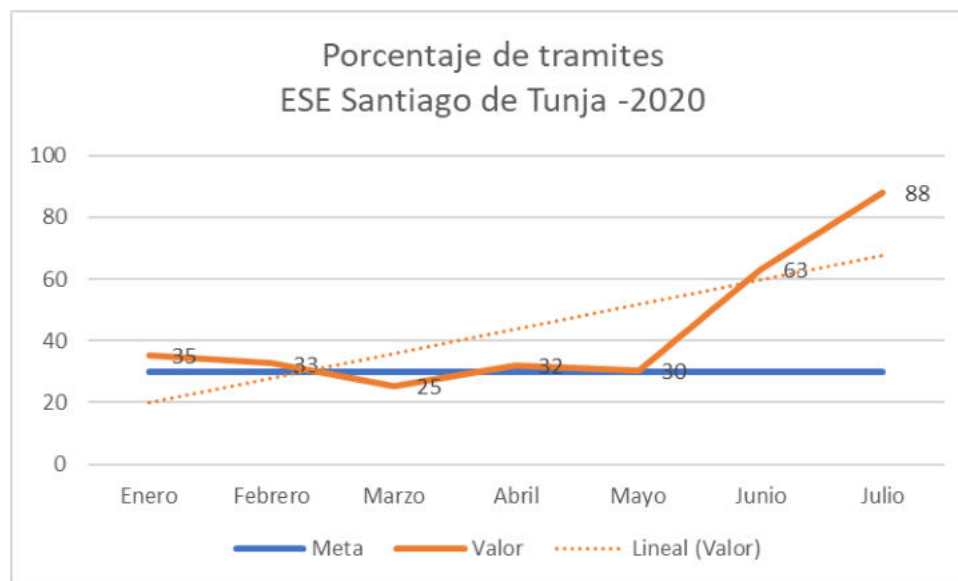


Análisis: El resultado obtenido para el indicador **% PARTICIPACIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN** en la **E.S.E Santiago de Tunja** para el mes de julio de 2020, fue del 9% bajo un 24%, la meta establecida es del 20% del total de las solicitudes. El indicador presenta una tendencia a la baja, lo cual es positivo ya que la mayoría de solicitudes recepcionadas son tramites. Se evidencia una notable mejora en la comunicación externa, la cual se ha venido realizando a través de los diferentes canales con los que cuenta la entidad.



Empresa Social del Estado
SANTIAGO DE TUNJA

- **% Participación de trámites del total de las solicitudes.**

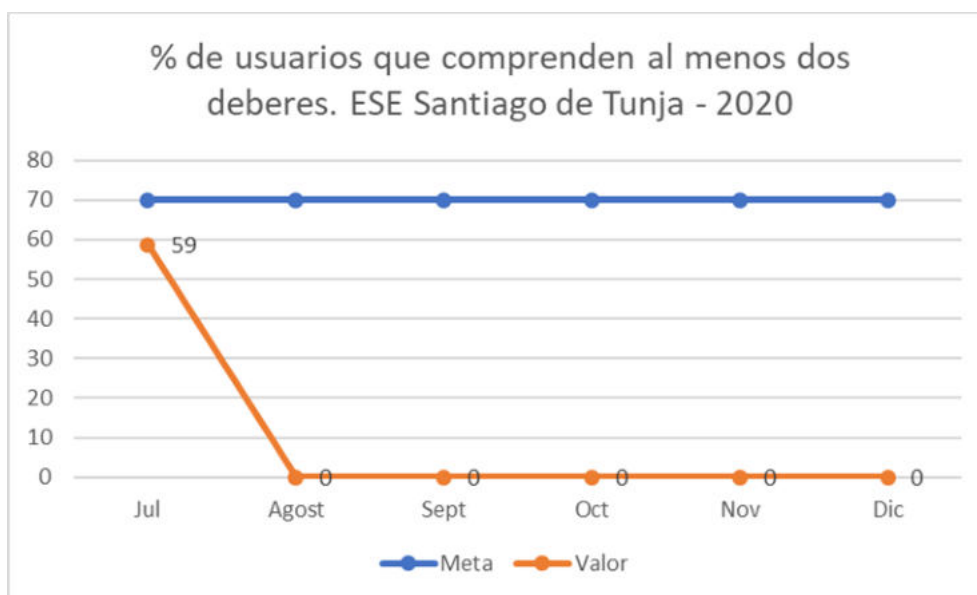


Análisis: El resultado obtenido para el indicador **% PARTICIPACIÓN DE TRAMITES** en la **E.S.E Santiago de Tunja** para el mes de julio de 2020, fue de 88% superando la meta de 30% del total de las solicitudes, aumentó en 25% respecto al mes anterior, esto se debe a que las solicitudes recepcionadas corresponden en su mayoría a tramites de asignación de citas. Se identificó la importancia de implementar un call center y así delegar esta actividad al área encargada.



Empresa Social del Estado
SANTIAGO DE TUNJA

- **% De usuarios que comprenden al menos dos deberes:**



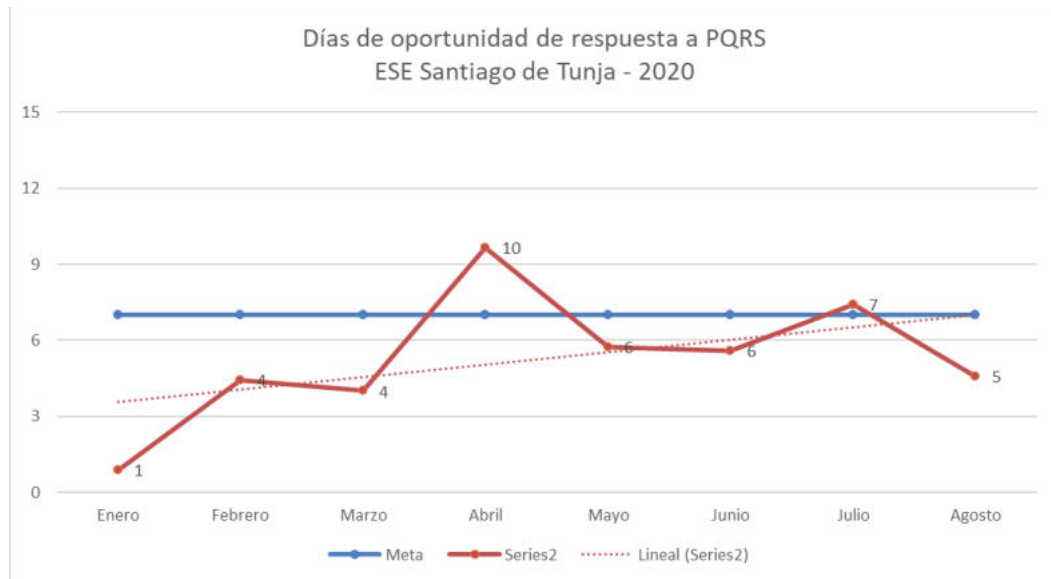
Análisis: El resultado obtenido para el indicador **% DE USUARIOS QUE COMPRENDEN AL MENOS DOS DEBERES** en la **E.S.E Santiago de Tunja** para el mes de julio de 2020, fue del 59 % parcialmente ya que este indicador se mide de manera trimestral, pero se realiza seguimiento de manera mensual, la meta establecida es de 70%, sin embargo, es importante fortalecer la educación en derechos y deberes de nuestros usuarios.



Empresa Social del Estado
SANTIAGO DE TUNJA

AGOSTO

- **Oportunidad de respuesta P.Q.R.S.**

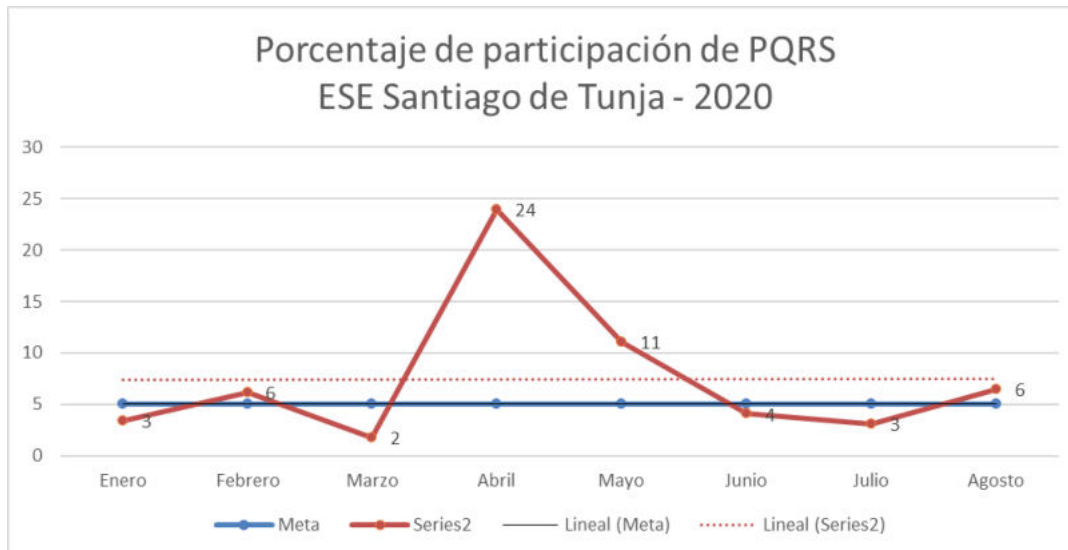


Análisis: El resultado obtenido para el indicador **OPORTUNIDAD DE RESPUESTA P.Q.R.S** en la **E.S.E Santiago de Tunja** para el mes de agosto de 2020, fue de 5 días, teniendo un comportamiento aceptable, sin superar la meta establecida de 7 días entre la solicitud y la respuesta. El indicador ha tenido una tendencia al alza, por lo cual debe hacerse seguimiento permanente.



Empresa Social del Estado
SANTIAGO DE TUNJA

- **% Participación de P.Q.R.S del total de las solicitudes**

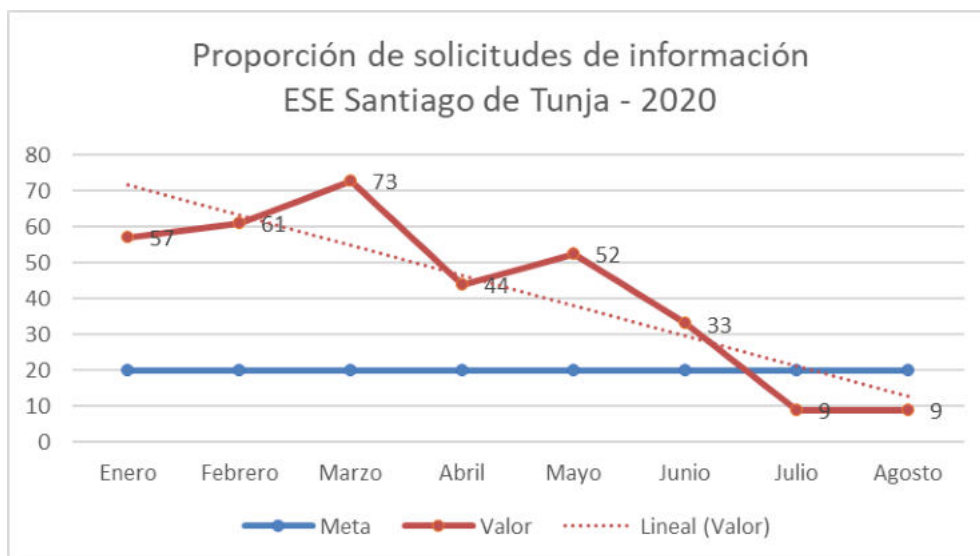


Análisis: El resultado obtenido para el indicador **% PARTICIPACIÓN DE P.Q.R.S** en la **E.S.E Santiago de Tunja** para el mes de agosto de 2020, fue del 6%, superando la meta establecida de 5% del total de las solicitudes. El indicador muestra un comportamiento negativo ya que las P.Q.R.S subieron en un 3% respecto al mes anterior, esto se debe a que los usuarios refieren mala atención por parte de funcionarios de facturación, triage, entrega de medicamento que no corresponde al solicitado y trato no adecuado a paciente fallecido.



Empresa Social del Estado
SANTIAGO DE TUNJA

- **% Participación de solicitudes de información del total de las solicitudes**

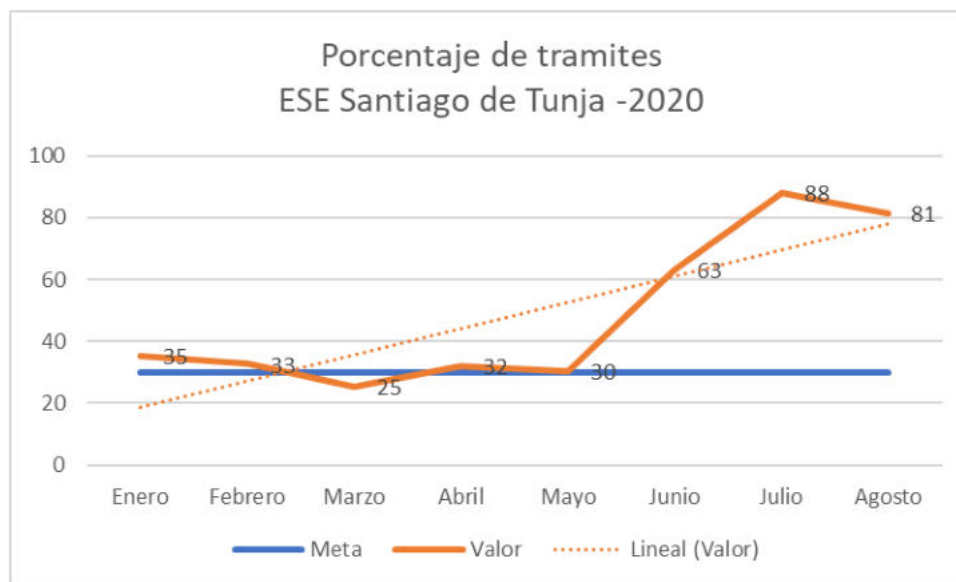


Análisis: El resultado obtenido para el indicador **% PARTICIPACIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN** en la **E.S.E Santiago de Tunja** para el mes de agosto de 2020, fue del 9% se mantuvo respecto al mes anterior, la meta establecida es del 20% del total de las solicitudes. El indicador presenta una tendencia a la baja, lo cual es positivo ya que la mayoría de solicitudes recepcionadas son tramites.



Empresa Social del Estado
SANTIAGO DE TUNJA

- **% Participación de trámites del total de las solicitudes.**

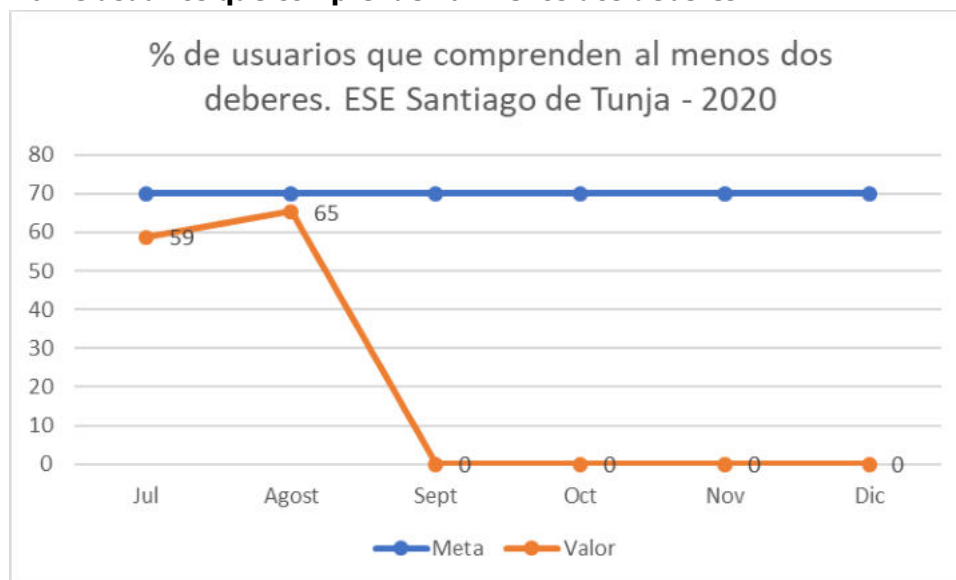


Análisis: El resultado obtenido para el indicador **% PARTICIPACIÓN DE TRAMITES** en la **E.S.E Santiago de Tunja** para el mes de agosto de 2020, fue de 81% superando la meta de 30% del total de las solicitudes, disminuyo en 7% respecto al mes anterior, esto se debe a que las solicitudes recepcionadas corresponden en su mayoría a tramites de asignación de citas. Se identificó la importancia de la asignación de citas desde las UBA y no solo del Call Center.



Empresa Social del Estado
SANTIAGO DE TUNJA

- **% De usuarios que comprenden al menos dos deberes:**



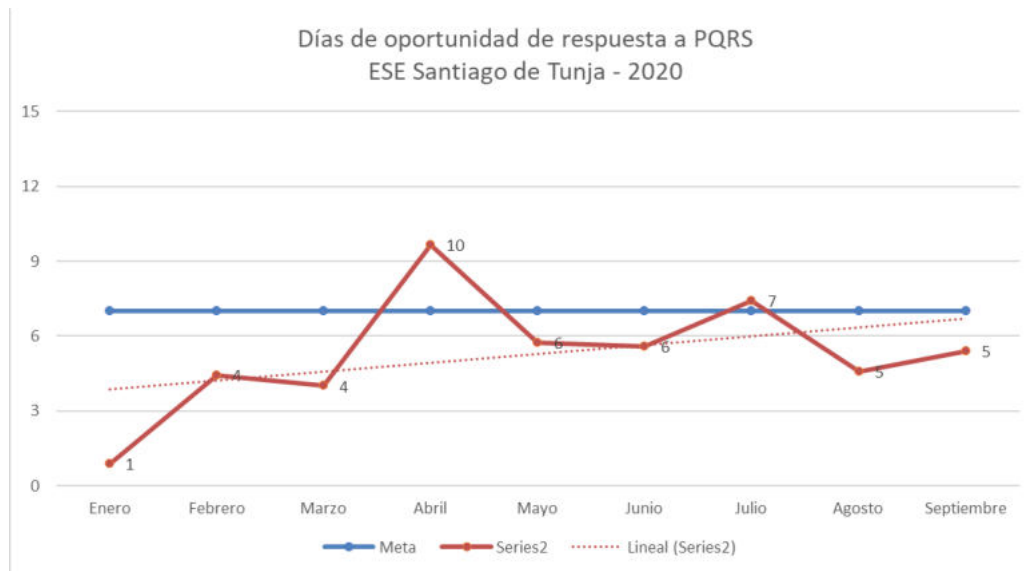
Análisis: El resultado obtenido para el indicador **% DE USUARIOS QUE COMPRENDEN AL MENOS DOS DEBERES** en la **E.S.E Santiago de Tunja** para el mes de agosto de 2020, fue del 65% parcialmente ya que este indicador se mide de manera trimestral, pero se realiza seguimiento de manera mensual, la meta establecida es de 70%, sin embargo, es importante fortalecer aún más la educación en derechos y deberes en nuestros usuarios.



Empresa Social del Estado
SANTIAGO DE TUNJA

SEPTIEMBRE

- Oportunidad de respuesta P.Q.R.S.

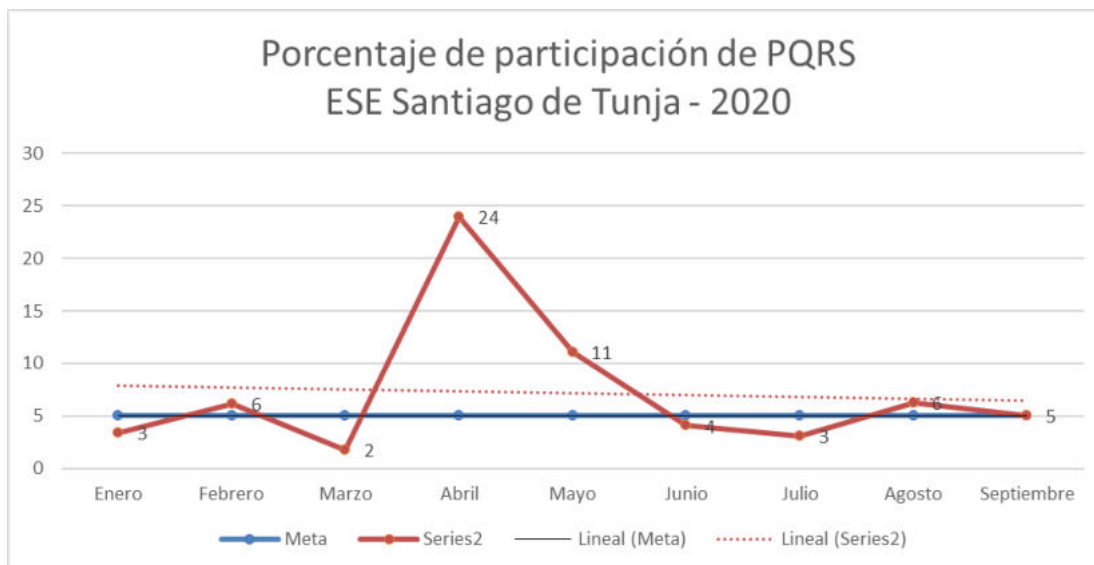


Análisis: El resultado obtenido para el indicador **OPORTUNIDAD DE RESPUESTA P.Q.R.S** en la **E.S.E Santiago de Tunja** para el mes de septiembre de 2020, fue de 5 días, teniendo un comportamiento aceptable, sin superar la meta establecida de 7 días entre la solicitud y la respuesta. El indicador ha tenido una tendencia al alza, por lo cual debe hacerse seguimiento permanente.



Empresa Social del Estado
SANTIAGO DE TUNJA

- **% Participación de P.Q.R.S del total de las solicitudes**

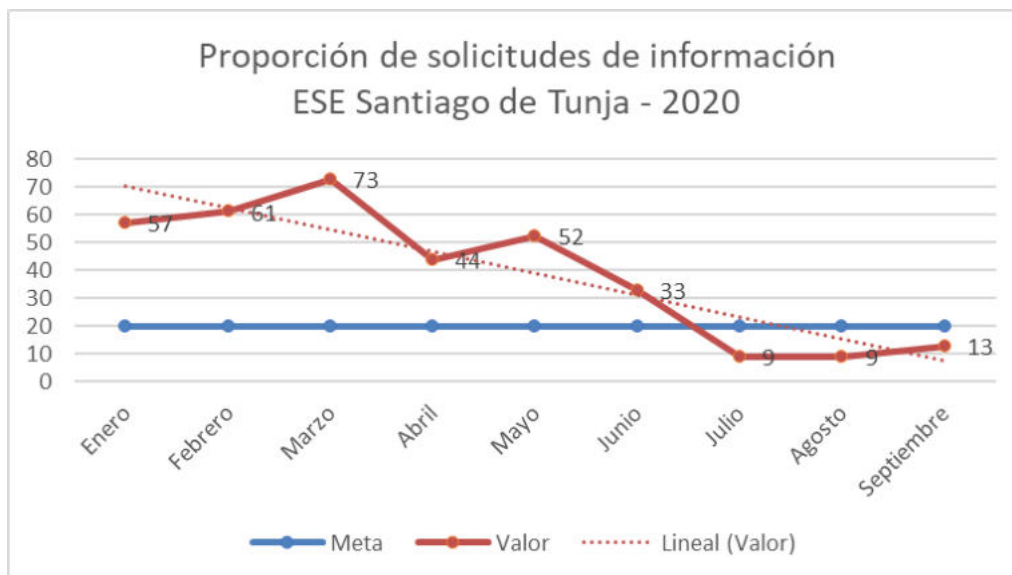


Análisis: El resultado obtenido para el indicador **% PARTICIPACIÓN DE P.Q.R.S** en la **E.S.E Santiago de Tunja** para el mes de septiembre de 2020, fue del 5%, sin superar la meta establecida de 5% del total de las solicitudes. El indicador muestra un comportamiento positivo ya que las P.Q.R.S bajaron un 1% respecto al mes anterior.



Empresa Social del Estado
SANTIAGO DE TUNJA

- **% Participación de solicitudes de información del total de las solicitudes**

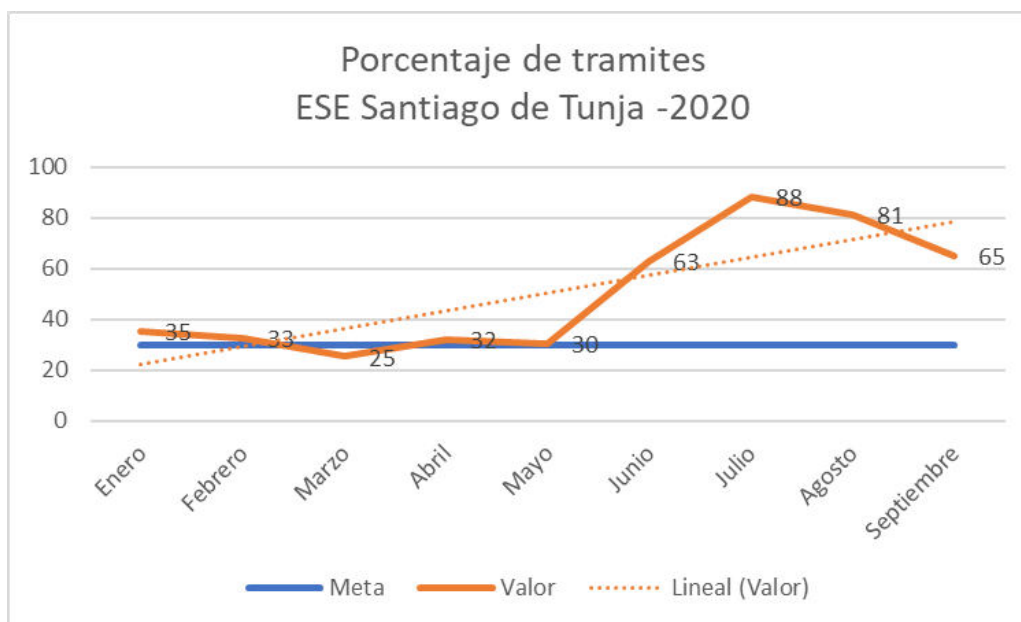


Análisis: El resultado obtenido para el indicador **% PARTICIPACIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN** en la **E.S.E Santiago de Tunja** para el mes de septiembre de 2020, fue del 13% subió un 4% respecto al mes anterior, la meta establecida es del 20% del total de las solicitudes. El indicador presenta una tendencia a la baja, lo cual es positivo ya que la mayoría de solicitudes recepcionadas son tramites.



Empresa Social del Estado
SANTIAGO DE TUNJA

- **% Participación de trámites del total de las solicitudes.**

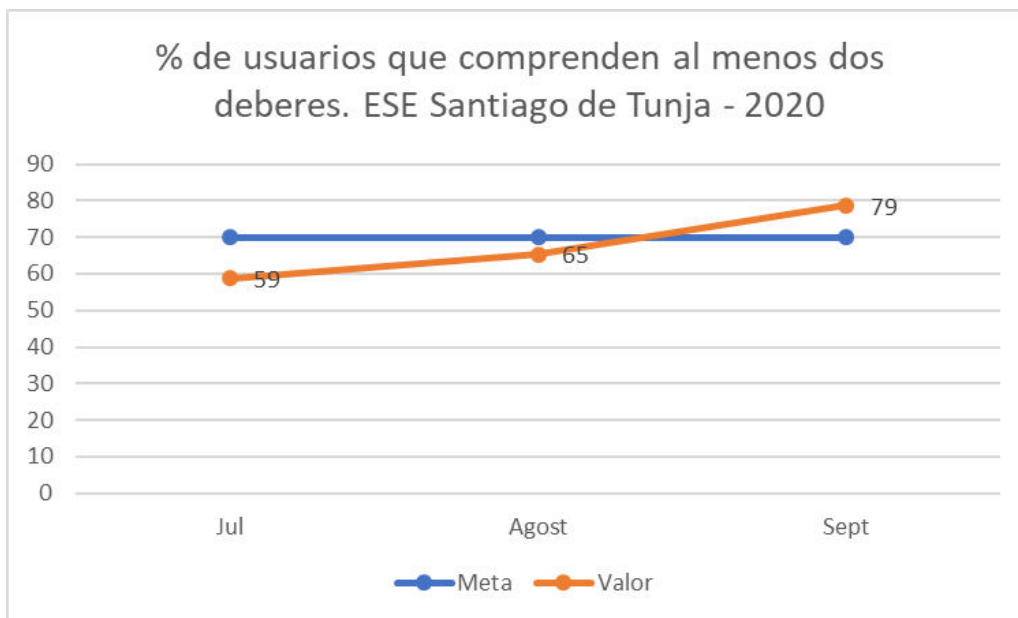


Análisis: El resultado obtenido para el indicador **% PARTICIPACIÓN DE TRAMITES** en la **E.S.E Santiago de Tunja** para el mes de septiembre de 2020, fue del 65% superando la meta del 30% del total de las solicitudes, disminuyo en 16% respecto al mes anterior, esto se debe a que las solicitudes recepcionadas corresponden en su mayoría a tramites de historias clínicas, resultados de RX y laboratorios.



Empresa Social del Estado
SANTIAGO DE TUNJA

- **% De usuarios que comprenden al menos dos deberes:**



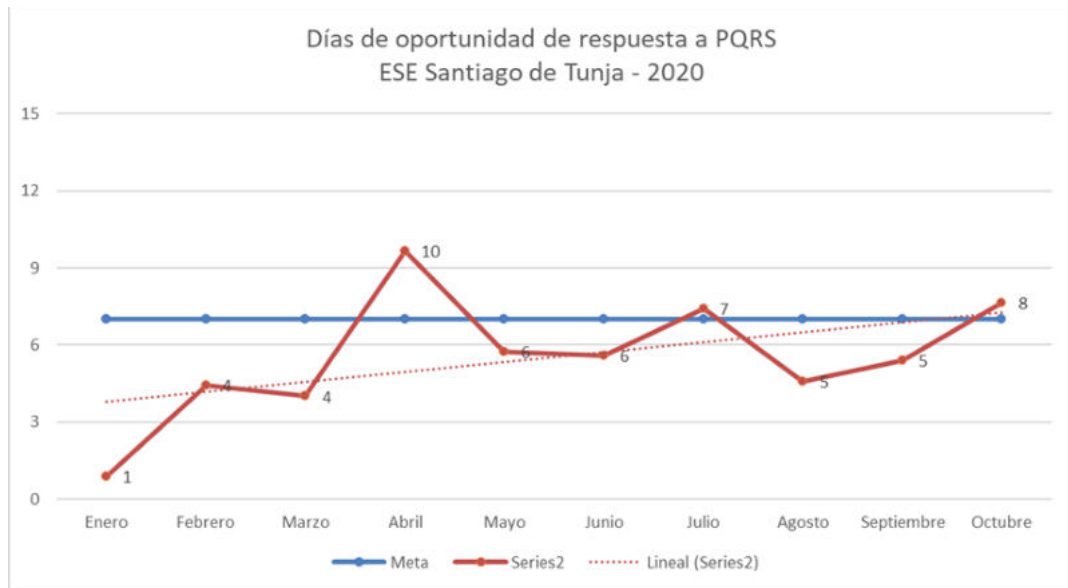
Análisis: El resultado obtenido para el indicador **% DE USUARIOS QUE COMPRENDEN AL MENOS DOS DEBERES** en la **E.S.E Santiago de Tunja** correspondiente al tercer trimestre de 2020, fue del 79% superando la meta establecida del 70% lo cual es positivo, sin embargo, es importante seguir fortaleciendo aún más la educación en derechos y deberes en nuestros usuarios.



Empresa Social del Estado
SANTIAGO DE TUNJA

OCTUBRE

- **Oportunidad de respuesta P.Q.R.S.**

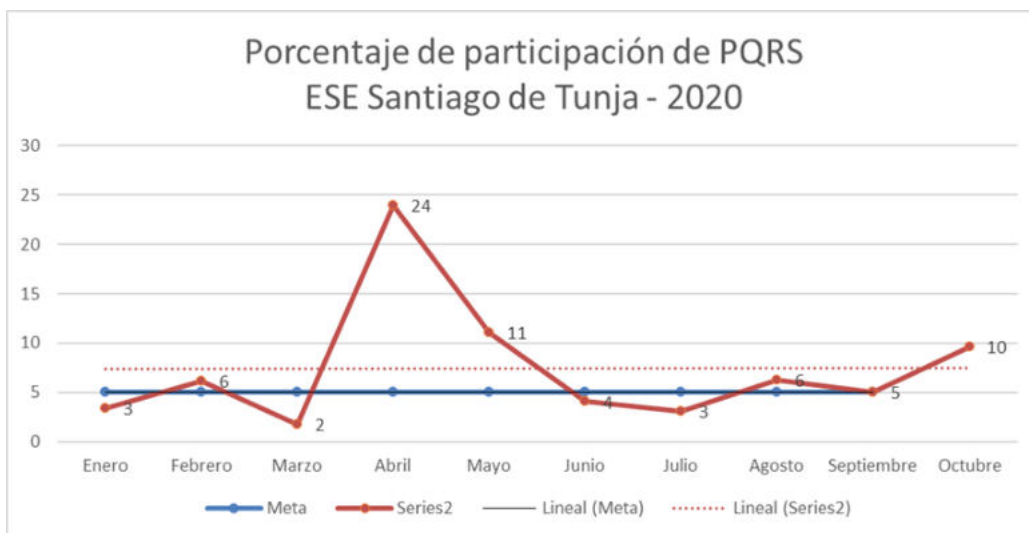


Análisis: El resultado obtenido para el indicador **OPORTUNIDAD DE RESPUESTA P.Q.R.S** en la **E.S.E Santiago de Tunja** para el mes de octubre de 2020, fue de 8 días, teniendo un comportamiento negativo, superando la meta establecida de 7 días entre la solicitud y la respuesta. El indicador ha tenido una tendencia al alza, por lo cual debe hacerse seguimiento permanente ya que G y R no está cumpliendo con los tiempos establecidos.



Empresa Social del Estado
SANTIAGO DE TUNJA

- **% Participación de P.Q.R.S del total de las solicitudes**

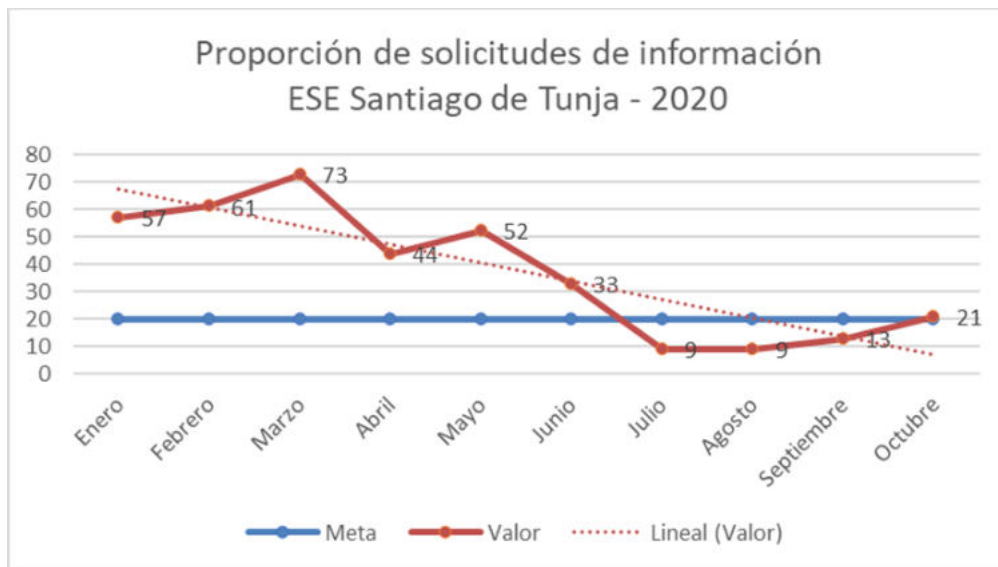


Análisis: El resultado obtenido para el indicador **% PARTICIPACIÓN DE P.Q.R.S** en la **E.S.E Santiago de Tunja** para el mes de octubre de 2020, fue del 10%, superando la meta establecida de 5% del total de las solicitudes. El indicador muestra un comportamiento negativo ya que las P.Q.R.S subieron un 5% respecto al mes anterior, esto debido a la demanda de servicios por parte de población venezolana.



Empresa Social del Estado
SANTIAGO DE TUNJA

- **% Participación de solicitudes de información del total de las solicitudes**

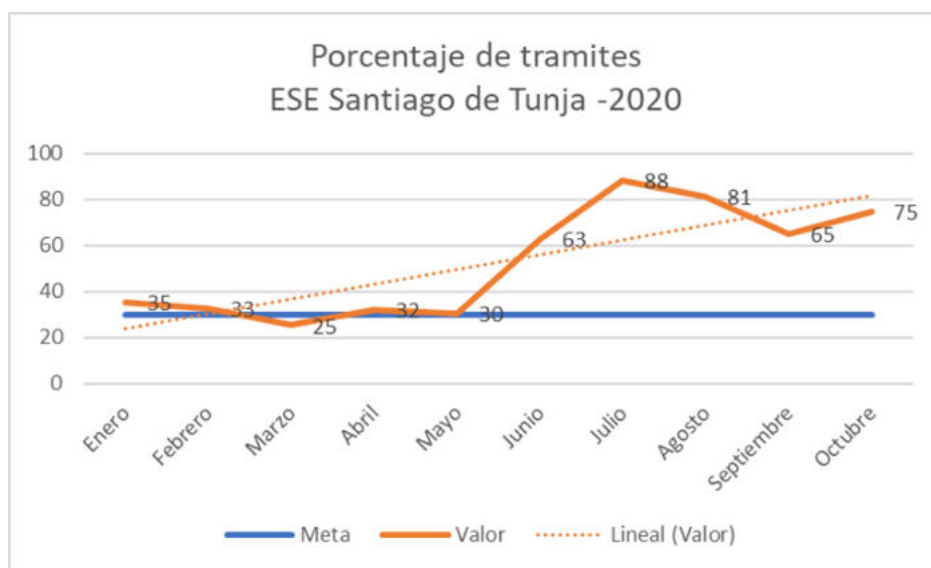


Análisis: El resultado obtenido para el indicador **% PARTICIPACIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN** en la **E.S.E Santiago de Tunja** para el mes de octubre de 2020, fue del 21% subió un 8% respecto al mes anterior, supero la meta establecida del 20% del total de las solicitudes. El indicador presenta una tendencia a la baja, lo cual es positivo ya que la mayoría de solicitudes recepcionadas son tramites.



Empresa Social del Estado
SANTIAGO DE TUNJA

- **% Participación de trámites del total de las solicitudes.**



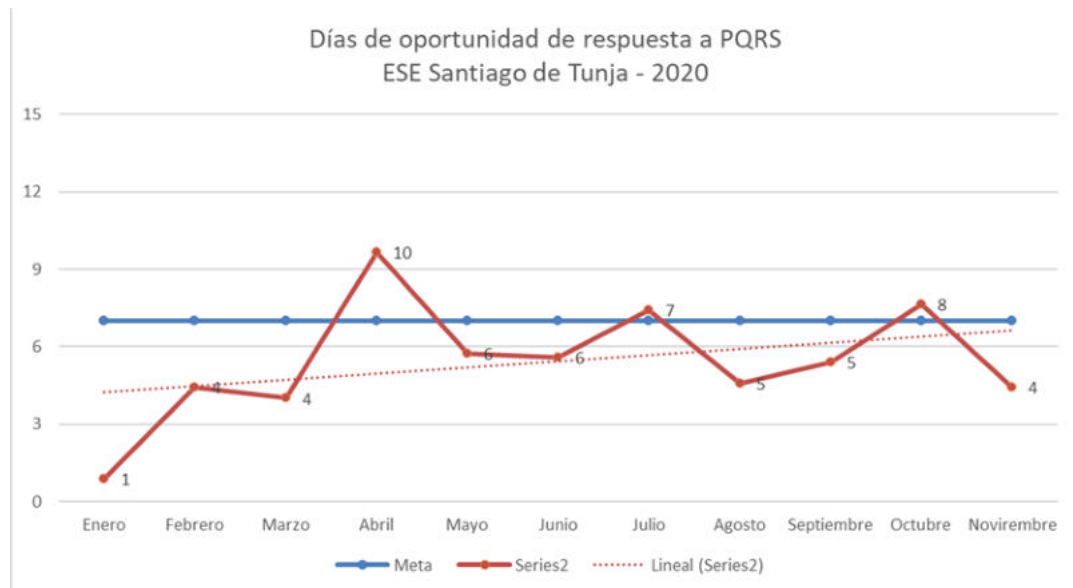
Análisis: El resultado obtenido para el indicador **% PARTICIPACIÓN DE TRAMITES** en la **E.S.E Santiago de Tunja** para el mes de octubre de 2020, fue del 75% superando la meta del 30% del total de las solicitudes, aumento en 10% respecto al mes anterior, esto se debe a que las solicitudes recepcionadas corresponden en su mayoría a tramites de historias clínicas, resultados de rx, laboratorios y asignación de citas.



Empresa Social del Estado
SANTIAGO DE TUNJA

NOVIEMBRE

- **Oportunidad de respuesta P.Q.R.S.**

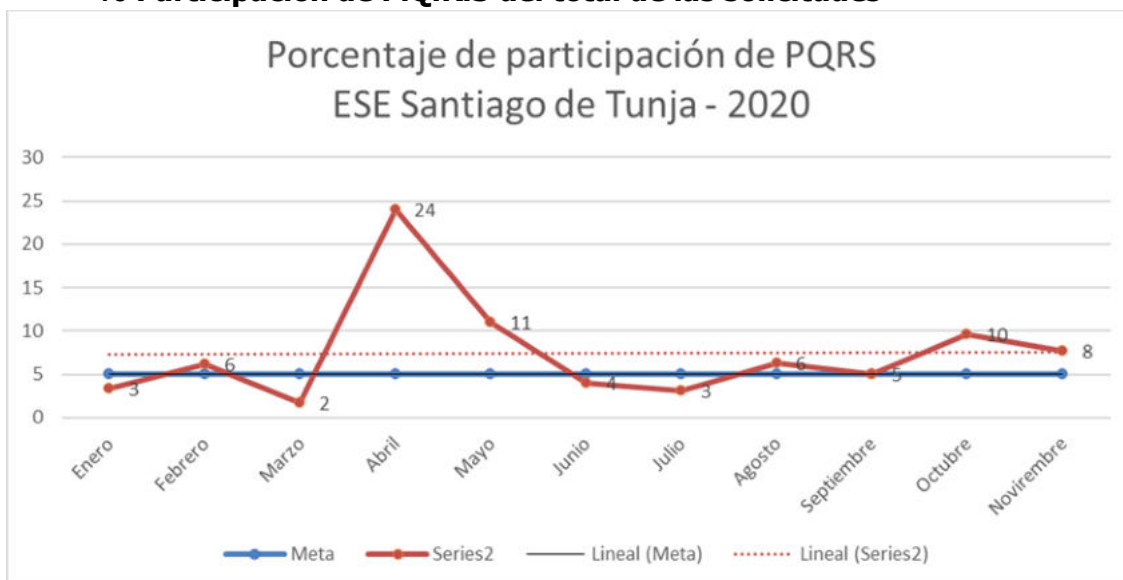


Análisis: El resultado obtenido para el indicador **OPORTUNIDAD DE RESPUESTA P.Q.R.S** en la **E.S.E Santiago de Tunja** para el mes de noviembre de 2020, fue de 4 días, teniendo un comportamiento positivo, sin superar la meta establecida de 7 días entre la solicitud y la respuesta. El indicador ha tenido una tendencia al alza, por lo cual debe hacerse seguimiento permanente.



Empresa Social del Estado
SANTIAGO DE TUNJA

- **% Participación de P.Q.R.S del total de las solicitudes**

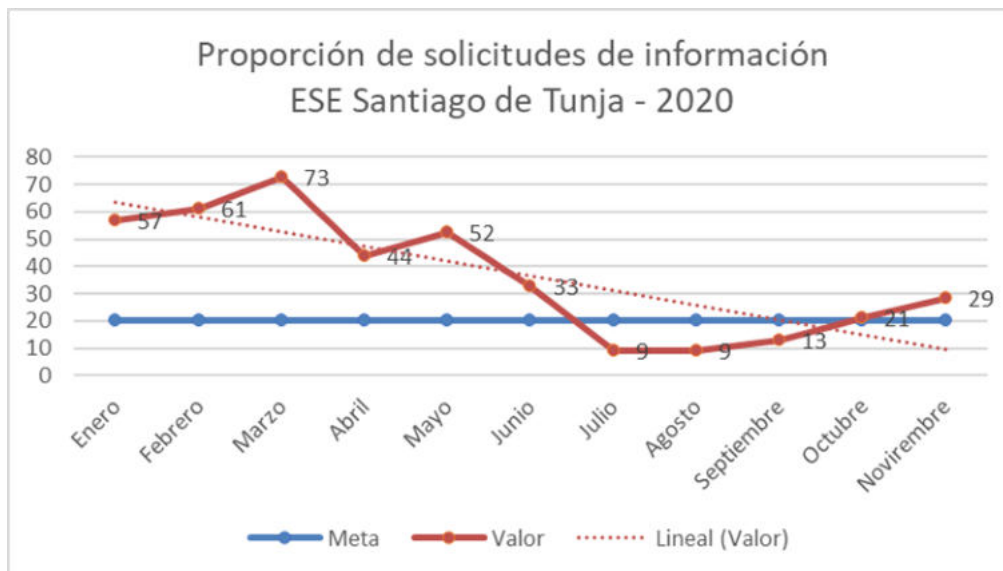


Análisis: El resultado obtenido para el indicador **% PARTICIPACIÓN DE P.Q.R.S** en la **E.S.E Santiago de Tunja** para el mes de noviembre de 2020, fue del 8%, superando la meta establecida de 5% del total de las solicitudes. El indicador muestra un comportamiento positivo ya que las P.Q.R.S bajaron en un 2% respecto al mes anterior.



Empresa Social del Estado
SANTIAGO DE TUNJA

- **% Participación de solicitudes de información del total de las solicitudes**

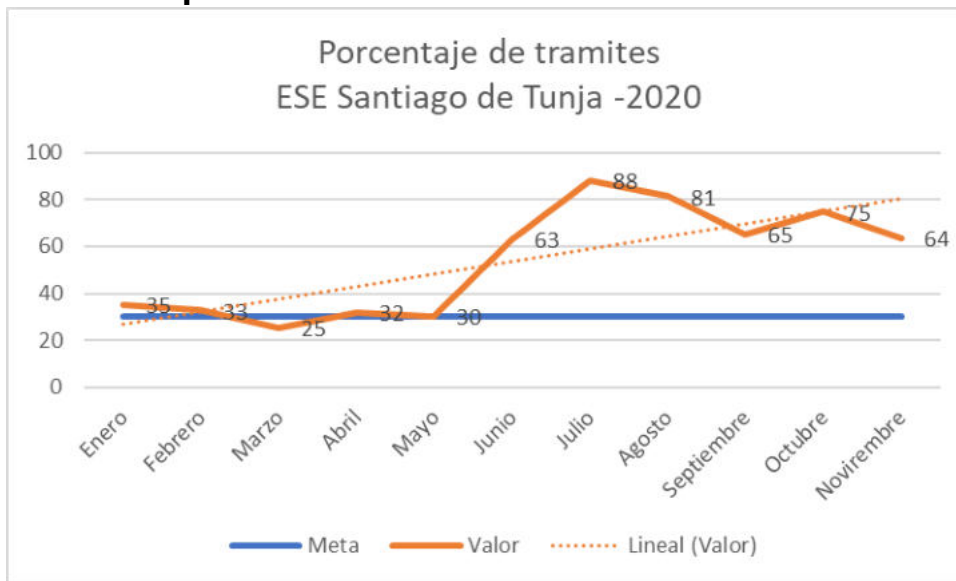


Análisis: El resultado obtenido para el indicador **% PARTICIPACIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN** en la **E.S.E Santiago de Tunja** para el mes de noviembre de 2020, fue del 29% subió un 8% respecto al mes anterior, supero la meta establecida del 20% del total de las solicitudes. El indicador presenta una tendencia a la baja, lo cual es positivo ya que la mayoría de solicitudes recepcionadas son tramites.



Empresa Social del Estado
SANTIAGO DE TUNJA

- **% Participación de trámites del total de las solicitudes.**



Análisis: El resultado obtenido para el indicador **% PARTICIPACIÓN DE TRAMITES** en la **E.S.E Santiago de Tunja** para el mes de noviembre de 2020, fue del 64% superando la meta del 30% del total de las solicitudes, bajo un 11% respecto al mes anterior, esto se debe a que las solicitudes recepcionadas corresponden en su mayoría a tramites de asignación de citas, historias clínicas solicitadas para el proceso de incorporación de la policía, seguido de resultados de laboratorio y Rx.



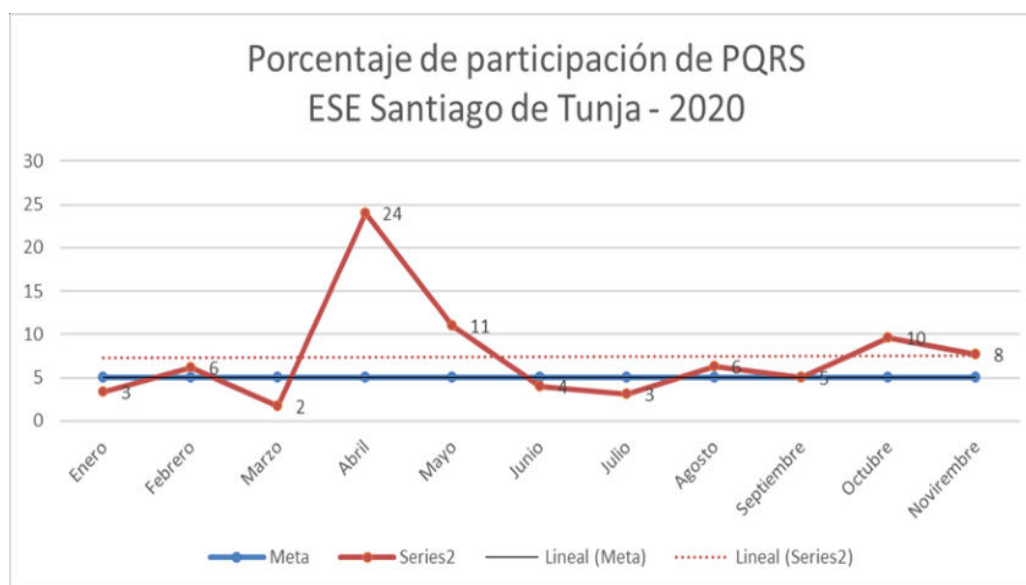
Empresa Social del Estado
SANTIAGO DE TUNJA

DICIEMBRE

Oportunidad de respuesta P.Q.R.S.

Análisis: El resultado obtenido para el indicador **OPORTUNIDAD DE RESPUESTA P.Q.R.S** en la **E.S.E Santiago de Tunja debe ser de 7 días, pero** para el mes de Diciembre de 2020, no se puede interpretar un indicador, teniendo en cuenta que la apertura de buzones fue el hace dos días y en el momento se encuentra en trámite así mismo se cuenta con la carpeta de entrega de historias clínicas y se evidencian 27 entregadas para el mes de diciembre y en el correo no reposa información ante quejas radicadas .por lo cual se va socializar en el siguiente comité.

- % Participación de P.Q.R.S del total de las solicitudes

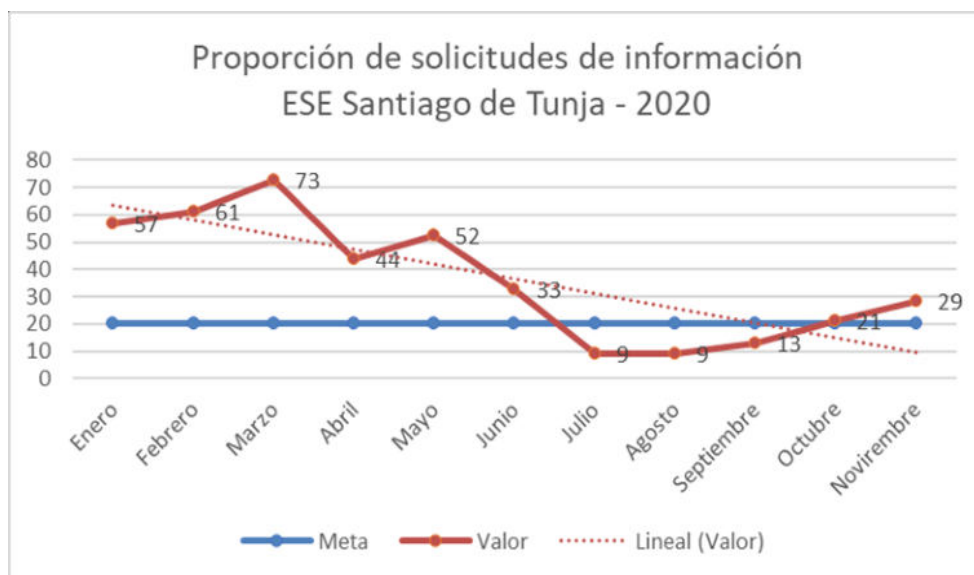




Empresa Social del Estado
SANTIAGO DE TUNJA

Análisis: El resultado obtenido para el indicador **% PARTICIPACIÓN DE P.Q.R.S** en la **E.S.E Santiago de Tunja** para el mes de noviembre de 2020, fue del 8%, superando la meta establecida de 5% del total de las solicitudes. El indicador muestra un comportamiento positivo ya que las P.Q.R.S bajaron en un 2% respecto al mes anterior. Al mes de diciembre no se cuentan con datos solo se realizó la apertura de buzones que tuvo un total de 40 buzones de los cuales son 34 satisfechas entre felicitaciones y Buena atención y 6 insatisfechas de las cuales solo se obtuvo una queja la cual ya se va reportar a la empresa.

- **% Participación de solicitudes de información del total de las solicitudes**

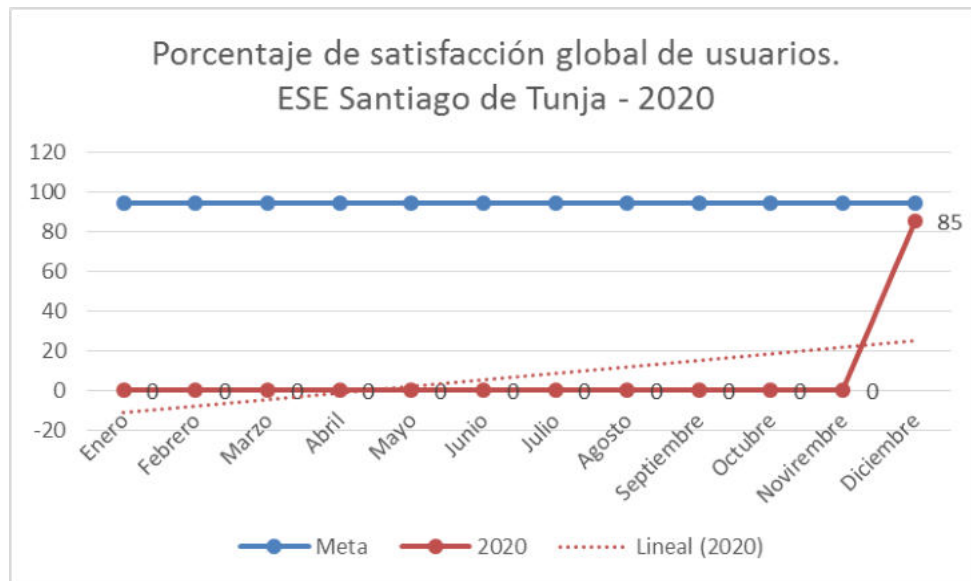


Análisis: El resultado obtenido para el indicador **% PARTICIPACIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN** en la **E.S.E Santiago de Tunja** para el mes de diciembre de 2020, fue del 29% subió un 8% respecto al mes anterior, supero la meta establecida del 20% del total de las solicitudes. El indicador presenta una tendencia a la baja, lo cual es positivo ya que la mayoría de solicitudes decepcionadas son tramites. Al 20 de diciembre no se puede interpretar pues hasta el momento se está revisando la documentación, y tramite dado por la anterior líder.



Empresa Social del Estado
SANTIAGO DE TUNJA

- **% satisfaccion global del usuario**



Análisis: El resultado obtenido para el indicador **% PARTICIPACIÓN DE TRAMITES** en la **E.S.E Santiago de Tunja** para el mes de diciembre de 2020, fue del 64% superando la meta del 30% del total de las solicitudes, bajo un 11% respecto al mes anterior, esto se debe a que las solicitudes decepcionadas corresponden en su mayoría a tramites de asignación de citas, historias clínicas solicitadas para el proceso de incorporación de la policía, seguido de resultados de laboratorio y rx.

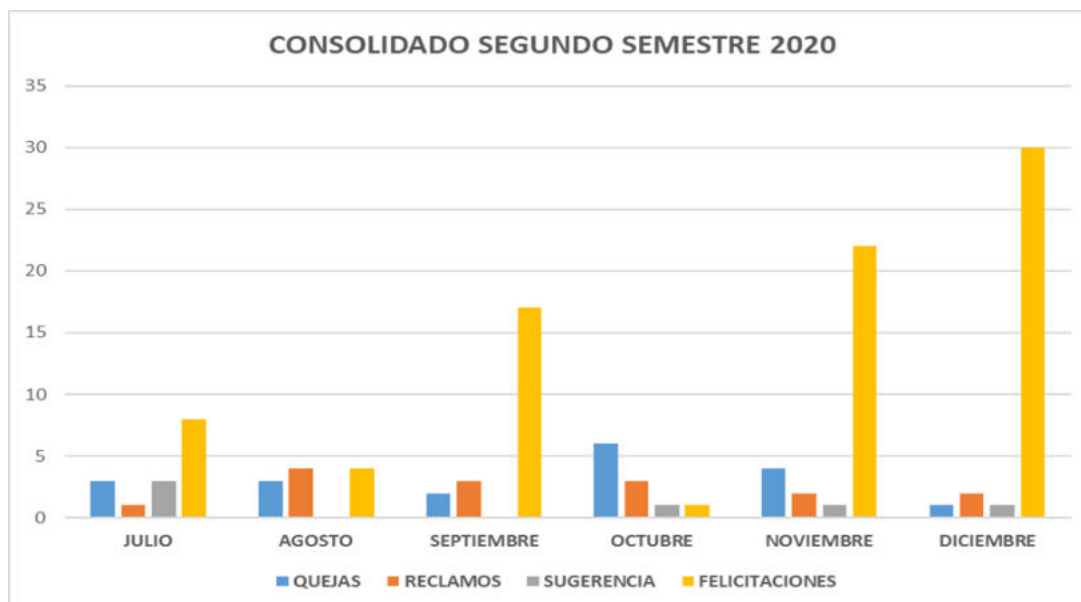


Empresa Social del Estado
SANTIAGO DE TUNJA

4. CONSOLIDADO DE INFORMACION

INDICADOR	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
QUEJAS	3	3	2	6	4	1	19
RECLAMOS	1	4	3	3	2	2	15
SUGERENCIA	3	0	0	1	1	1	6
FELICITACIONES	8	4	17	1	22	30	82
OPORTUNIDAD RESPUESTA	7 DIAS	5 DIAS	5 DIAS	8 DIAS	4 DIAS	7DIAS	6 DIAS
PARTICIPACION PQRS	3%	6%	5 %	10%	8%	8%	6.6%
PARTICIPACION DE SOLICITUDES	9%	9%	13%	21%	29%	29%	18.3%
PARTICIPACION DE TRAMITES	88 %	81%	65%	75%	64%	64%	72.8%
PARTICIPACION DE USUARIOS	59 %	65%	79 %	SD	SD	SD	67.6%

El resultado obtenido durante el segundo semestre de 2020 de acuerdo a los informes presentados por la líder S.I.A.U de P.Q.R.S.F. evidencian que se presentaron 19 Quejas, 15 Reclamos, 6 Sugerencias y 82 Felicitaciones.





Empresa Social del Estado
SANTIAGO DE TUNJA

En la E.S.E. Santiago de Tunja el promedio de oportunidad de respuesta es de 6 días para el semestre en estudio.

Para el indicador de participación de P.Q.R.S en la E.S.E. Santiago de Tunja para el segundo semestre de 2020 fue de 6.6%; así como el indicador de participación de P.Q.R.S el mismo periodo alcanzo en promedio el 18.3%;

En cuanto al indicador de Tramites se evidencio un promedio del 72.8% y para el indicador de Participación de Usuarios que solo presenta resultados los meses de julio, agosto y septiembre fue en promedio del 67,6% para los meses restantes no se registra datos.

Se vienen realizando mes a mes las respectivas reuniones del comité de Ética, donde participan activamente todos los miembros que conforman este importante equipo que vela por los derechos y deberes de los usuarios, se hace la respectiva revisión de tareas, cumplimiento de objetivos y se adquieren compromisos como se puede evidenciar en las actas que reposan en la oficina de atención al Usuario

JOSE HERNANDO BOHORQUEZ MENDOZA

ASESOR CONTROL INTERNO

ESE SANTIAGO DE TUNJA