

# ANALISIS DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS-PQRS DE LA ESE DEPARTAMENTAL DE 2021

Calle 37 No. 41-80 Barzal Alto Villavicencio - Meta

☎ PBX: 6610200, Línea Gratuita: 018000918663

🌐 [www.esemeta.gov.co](http://www.esemeta.gov.co)

✉ [gerencia@esemeta.gov.co](mailto:gerencia@esemeta.gov.co)

FR-GQ-01-V3

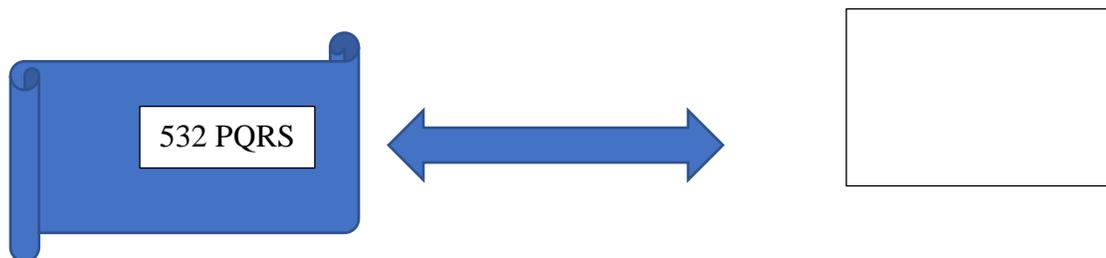
## 1. Objetivos:

- Identificar los medios de contacto utilizados por los usuarios, para la radicación de las PQRS
- Analizar el comportamiento y las causas de las radicaciones de PQR en la vigencia 2021
- Evaluar el Grado de Satisfacción de los usuarios, respecto a los servicios prestados en los 17 Centros de Atención de la ESE Departamental, para retroalimentar a las áreas correspondientes fin de tomar las medidas pertinentes y mejorar la calidad y oportunidad en la atención

EL Presente informe da a conocer los requerimientos de los ciudadano, registrados en el área de Atención al Ciudadano, y los reportados por los 17 Centros de Atención de la ESE Departamental “Solución salud”. durante el año 2021 y su análisis se enfoca en la quejas, Reclamos y Felicitaciones, en los que se resaltan los diez primeros temas de cada uno de las tipologías priorizadas, lo que permite conocer las manifestaciones de los ciudadanos sobre las conductas de los servidores públicos, la calidad del servicio, la oportunidad de la respuesta a las solicitudes.

## 1. REQUERIMIENTOS DE LA ESE DEPARTAMENTAL “SOLUCION SALUD”

De acuerdo con la información registrada, en el área de servicio al ciudadano, se obtuvieron los siguientes resultados:



En total 532 requerimientos de los ciudadanos, fueron registrados, con un promedio mensual de 44. Si bien cierto el promedio según usuarios atendidos representa solo un 0.01%, los resultados obtenidos por Centro de Atención, tipologías y subsistemas, reflejan las tendencias del malestar de los ciudadanos sobre los servicios que prestan los Centros de Atención.

Durante el periodo evaluado, se observa una constante, sobre los subtemas más reiterativos, sobre los servicios que se presentan.

### 1.2 CANALES DE CONTACTO -RADICACION DE PQRS 2021.

MEDIO UTILIZADO O CANAL DE PRESENTACION DE PQRS	2021	%
BUZON	80	15,0
CORREO ELECTRONICO	104	19,5
ESCRITA	346	65,0
PAGINA WEB	1	0,2
PERSONALIZADA	1	0,2
<b>TOTAL</b>	<b>532</b>	<b>100</b>

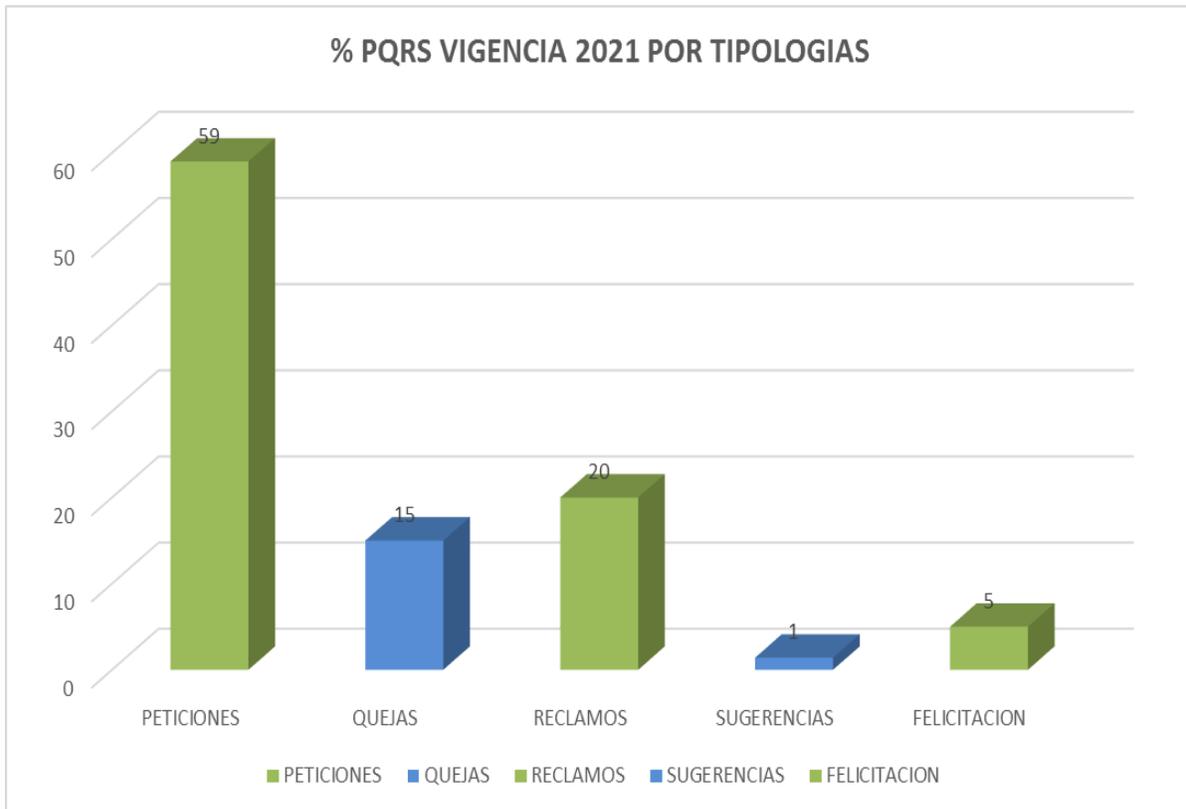
El 65% de los 532 requerimientos de los ciudadanos que ingresaron al consolidado de durante la vigencia 2021, se concentran en los siguientes canales .

Los Canales de Comunicación más utilizados, nuestros usuarios, para la radicación de sus PQR, corresponden a correo electrónico, por escrita (ventanilla Única), buzón de sugerencias, por página web y personalizada.

### 1.3 PQRS POR TIPOLOGIA 2021.

TIPO DE SOLICITUD	2021	%
PETICIONES	310	59
QUEJAS	79	15
RECLAMOS	110	20
SUGERENCIAS	6	1
FELICITACION	27	5
<b>TOTAL</b>	<b>532</b>	<b>100</b>

**GRAFICO 3.**



Respecto a la presente vigencia de 2021, se presentó una disminución del 24% en el total de las PQRS radicadas (532).

En el año 2021 el porcentaje de radicación de PQRS fue de:

- Peticiones 59%
- Quejas y Reclamos: 35%
- Felicitaciones: 5%
- Sugerencias: 1%

La mayor cantidad de casos radicados corresponde a:

A solicitudes de información

Documentos como Historia Clínica de los pacientes y reconocimientos médico

#### **1.4 TOTAL DE REQUERIMIENTOS PQRS POR ENTES DE CONTROL Y EPS Y PETICIONARIOS DE LAS PQRS 2021.**

<b>PETICIONARIO DE LA PQRS</b>	<b>2021</b>	<b>%</b>
OTRO	392	73,7
CAPITAL SALUD	43	8,1
CAJACOPI	18	3,4
NUEVA EPS	17	3,2
SECRETARIA DE SALUD	12	2,3
ALCALDIA	11	2,1
PERSONERIA	9	1,7
MEDIMAS	8	1,5
FUNDACION	6	1,1
SUPERSALUD	4	0,8
FISCALIA	3	0,6
POLICIA NACIONAL	3	0,6
PROCURADURÍA	2	0,4
PIJAOS	2	0,4
CONCEJO MUNICIPAL	1	0,2
DEFESORIA	1	0,2
<b>TOTAL</b>	<b>532</b>	<b>100</b>

Para el año 2021 se radicaron en la ESE Departamental y los 17 centros de Atención requerimientos por entidades de control y Eps como los usuarios:

- Usuarios-Otros 73%
- Capital Salud 8.1%
- Cajacopi 3.4%
- Nueva EPS 3.2%
- Secretaria de Salud 2.3%
- Arcadia 2.1%
- Personería 1.7%
- Medimas 1.5%
- Fundación 1.1
- La Fiscalía, Policía Nacional Procuraduría Pijaos Concejo Municipal y Defensoría, están por debajo de 06%.

### **1.5 Total de Requerimientos –PQRS, por Centros de Atención -2021.**

CENTROS	$\Sigma$	%
	2021	
PUERTO GAITAN	45	8%
NIVEL CENTRAL	61	11%
CUMARAL	89	17%
MACARENA	16	3%
MAPIRIPAN	7	1%
CABUYARO	26	5%
VISTAHERMOSA	98	18%
BARRANCA	21	4%
CALVARIO	1	0%
CASTILLO	4	1%
PUERTO LLERAS	73	14%
URIBE	36	7%
PUERTO CONCORDIA	1	0%
RESTREPO	0	0%
SAN JUAN DE ARAMA	5	1%
LEJANIAS	6	1%
MESETAS	37	7%
SANJUANITO	6	1%
<b>TOTAL</b>	<b>532</b>	<b>100%</b>

Los Centros de Atención que más han reportado PQR, son en primer lugar el Centro de atención de Vistahermosa arrojando resultados del 18%, en segundo lugar el Centro de Atención de Cumaral con un 17% y el tercer lugar el Centro de Atención de Puerto Lleras con un porcentaje del 14%, seguido del Nivel central con un 11%, Uribe con un porcentaje del 7%, los demás centros de atención arrojan porcentajes de menor valor.

NIT: 822.006.595-1

## 1.6 PRIMERAS CAUSAS DE PQRS 2021 POR CENTROS DE ATENCIÓN:

Centro de Atención	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	sugerencia
<b>BARRANCA DE UPIA</b>		20		1	
Solicitud De Documentos Historia Clínica		20			
Inoportunidad En Las Citas Medicas				1	
<b>CABUYARO</b>		21	3	3	
Solicitud De Documentos Historia Clínica		21			
Inoportunidad En La Asignación De Citas				3	
Prestación Del Servicio Medico			2		
Maltrato Falta De Humanización			1		
<b>CALVARIO</b>			1		
Mala Atención Por Mal Trato			1		
<b>CASTILLO</b>		2	1	1	
Solicitud De Documentos Historia Clínica		2			
Maltrato Falta De Humanización			1		
Inoportunidad En La Asignación De Citas				1	
<b>CUMARAL</b>	23	1	24	40	
FELICITACION	23				
Mala prestación del servicio de urgencias			8	11	
Falta funigación		1			
Maltrato Falta De Humanización			6	1	
Falta De Disponibilidad De Vacunas			1		
Demora en la asignacion de citas			6		
inconformidad con la atencion de enfermera			2		
No atencion de ARL			1		
Mejorar la oprtunidad de las citas					1

Centro de Atención	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	sugerencia
<b>LEJANIAS</b>		4		2	
Solicitud De Documentos Historia Clínica		4			
No Atención En El Servicio De Urgencias				2	
<b>MACARENA</b>		15	1		
Solicitud Historia Clínica		15			
Maltrato Falta De Humanización			1		
<b>MAPIRIPAN</b>		4	2	1	
Solicitud De Documentos Historia Clínica		4			
No Suministro De Dietas				1	
Maltrato Falta De Humanización			2		

Calle 37 No. 41-80 Barzal Alto Villavicencio - Meta

☎ PBX: 6610200, Línea Gratuita: 018000918663

🌐 [www.esemeta.gov.co](http://www.esemeta.gov.co)

✉ [gerencia@esemeta.gov.co](mailto:gerencia@esemeta.gov.co)

FR-GQ-01-V3

NIT: 822.006.595-1

Centro de Atención	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	sugerencia
<b>MESETAS</b>		31	1	5	
Inoportunidad Asignación De Citas				1	
Solicitud De Historia Clínica		9			
solicitudes de brigadas y otros servicios		22			
Mala Prestación Del Servicio				3	
Maltrato Falta De Humanización			1		
No suministro Jeringas				1	
<b>NIVEL CENTRAL</b>		28	13	20	
Solicitud De Documentos HC		20			
Solicitudes De Información		8			
No Realización De Procedimientos De Curaciones				1	
Maltrato Falta De Humanización			1		
Mala Atención Por Demora En La Atención De Urgencias			3	3	
Negación del Servicio			3		
No agendamiento de citas			3	6	
No disponibilidad de ambulancia			2		
Falta de equipos para la atención de los usuarios			1		
No atención de servicios				2	
Feciencia de Personal				1	
No atención línea telefónica asignación de citas				6	
Traslado por competencia				1	
<b>PUERTO CONCORDIA</b>			1		
Mala Actitud De Personal de turno hospitalización			1		

Centro de Atención	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	sugerencia
<b>PUERTO GAITAN</b>	2	14	6	19	4
Solicitud de Información		14			
Maltrato Falta De Humanización			5		
Cobro indebido					
Mala Atención Del Servicio - Urgencias-Hospitiz-citas				12	
Demora En Atención De Urgencias				2	
Inoportunidad de citas y En Entrega de resultados			1	1	
Demora para la asignación de citas				2	
Felicitación Por Buena Atención Por Servicio Al Ciudadano	2			2	
Seguimiento a los médicos para buen servicio					2
Señalización parqueo de ambulancias frente urgencias					1
Otro vacunador					1
<b>PUERTO LLERAS</b>		64	7	2	
Solicitud de Documentos -HC		63			
Solicitud de Información		1			
Solicitud remisión			5	1	
Mala Atención De Urgencias			2	1	

Calle 37 No. 41-80 Barzal Alto Villavicencio - Meta

☎ PBX: 6610200, Línea Gratuita: 018000918663

🌐 [www.esemeta.gov.co](http://www.esemeta.gov.co)

✉ [gerencia@esemeta.gov.co](mailto:gerencia@esemeta.gov.co)

FR-GQ-01-V3

NIT: 822.006.595-1

Centro de Atención	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	sugerencia
<b>SANJUAN DE ARAMA</b>			3	2	
Negación De La Atención				2	
Maltrato Falta De Humanización			3		
<b>SANJUANITO</b>		4	1	1	
Solicitud De Documentos HC		2			
Solicitud De Información		2			
Inoportunidad Asignación De Citas				1	
Maltrato Falta De Humanización			1		
<b>URIBE</b>		33	2		1
Solicitud De Documentos Historia Clínica		7			
Solicitud De Información		26			
Maltrato Falta De Humanización			1		
Negación Del Servicio De Facturación			1		
Elementos de protección para personal					1
<b>VISTAHERMOSA</b>	2	69	13	13	1
Historia Clínica		69		7	
No Toma De Laboratorios				4	
Mala Atención Médica Consulta Externa			9	2	
Felicitación	2				
Cobro indebido			1		
Maltrato Falta De Humanización			1		
Falta de personal médico			2		
<b>TOTAL GENERAL</b>	27	310	79	110	6

Según la tabla anterior se evidencia que para la vigencia 2021, los mayores requerimientos son por peticiones en un total de 294 peticiones, seguido de 110 reclamos, y 81 quejas, 27 felicitaciones para un total de 532 requerimientos.

Para la vigencia 2021, Es de resaltar que los tres primeros motivos de quejas y reclamos, las más relevantes son la inoportunidad de citas médicas por falta de agendas médicas, trasladándose al servicio de urgencias, ocasionando mayor demanda de atenciones, el trato descortés por falta de humanización

Dificultad para la Programación de agendas médicas en consulta externa, ocasionando barreras de accesibilidad y oportunidad en la prestación de los servicios, así mismo los usuarios se trasladan al servicio de urgencias, ocasionando mayor demanda de atenciones, que realmente no son urgencias, viéndose reflejado en las inconformidades manifestadas por los usuarios en la negación del servicio.

Calle 37 No. 41-80 Barzal Alto Villavicencio - Meta

☎ PBX: 6610200, Línea Gratuita: 018000918663

🌐 [www.esemeta.gov.co](http://www.esemeta.gov.co)

✉ [gerencia@esemeta.gov.co](mailto:gerencia@esemeta.gov.co)

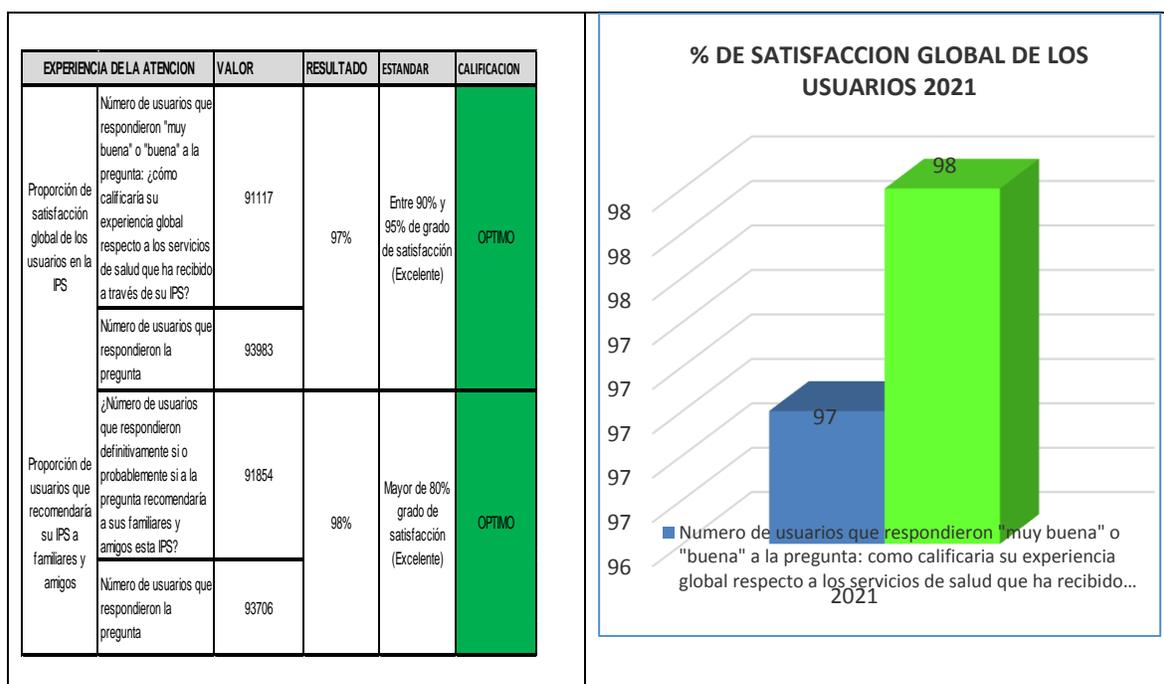
FR-GQ-01-V3

NIT: 822.006.595-1

Se puede inferir que, a pesar de las quejas presentadas, se ha estado contratando profesionales en el área de la salud, sobre todo personal médicos para nuestros centros de Atención.

Cabe resaltar que han aumentado notablemente las peticiones, quejas y reclamos, para para esta vigencia 2021, con relaciona la vigencia 2020.

### 1.7 Satisfacción del Usuario.



Durante la vigencia 2021, se sigue manteniendo el porcentaje de satisfacción a los usuarios, con respecto al año anterior, arrojando un resultado de satisfacción del 97%, encontrándose dentro del estándar de calidad optimo

Del total de las personas encuestadas para la vigencia 2021 manifestaron satisfacción del 97% de las personas que expresaron que la experiencia global respecto a los servicios de salud de consulta médica, urgencias, odontología y laboratorio y promoción y prevención fue buena, igualmente 98% de los usuarios si recomendaría los servicios de la ESE Departamental en sus 17 Centros de Atención.

Así mismo disminuyo en un 1% la satisfacción con respecto a la vigencia anterior, sobre los usuarios que definitivamente si recomendarían los servicios a sus

NIT: 822.006.595-1

familiares y amigos en los 17 Centros de Atención de la ESE Departamental, para el año 2021 arrojó resultado del 98%, con relación al año anterior.

Se observa que la empresa a nivel Institucional mantiene sus indicadores de calidad correspondiente a la experiencia de la atención dentro de los estándares establecidos por el Ministerio Salud y la Superintendencia Nacional de Salud.

## 1.8. COMITES DE ETICA-2021

CENTROS	Σ %	
	2021	
BARRANCA	12	100%
CABUYARO	12	100%
CALVARIO	12	100%
CASTILLO	12	100%
CUMARAL	12	100%
LEJANIAS	12	100%
MACARENA	4	33%
MAPIRIPAN	10	83%
MESETAS	12	100%
PTO CONCORDIA	12	100%
PUERTO LLERAS	12	100%
PTO GAITAN	7	58%
RESTREPO	9	75%
SAN JUAN DE ARAMA	11	92%
SANJUANITO	12	100%
URIBE	11	92%
VISTAHEMOSA	12	100%
<b>TOTAL</b>	<b>184</b>	<b>90%</b>

Se realizó seguimiento a los comités de ética de los años, donde se pudo observar un cumplimiento para a presente vigencia 2021 del 90% de cumplimiento.

Se realizó seguimiento a los Comités de Ética mensuales enviados de los Centros de Atención de la ESE Departamental correspondiente a la vigencia de 2020 y 2021. De acuerdo al seguimiento realizado y revisado de los comités de ética hospitalaria, actas de reuniones que reposan en el área de Servicio al Cliente, se presentó un informe de seguimiento en la cual se recomendó derogar la Resolución 296 del 2020. Por lo anterior se elaboró nueva resolución para dar cumplimiento a la norma 780 de 2016.

Calle 37 No. 41-80 Barzal Alto Villavicencio - Meta

☎ PBX: 6610200, Línea Gratuita: 018000918663

🌐 [www.esemeta.gov.co](http://www.esemeta.gov.co)

✉ [gerencia@esemeta.gov.co](mailto:gerencia@esemeta.gov.co)

FR-GQ-01-V3

NIT: 822.006.595-1

## 1.9 REUNIONES MENSUALES CON LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS:

Para la Vigencia 2021, se realizaron cinco (5) programadas virtualmente con reuniones virtuales con las Asociaciones de Usuarios de los 17 Centros de Atención en presencia del Gerente.

### 1.10. RECOMENDACIONES

Se efectuó una revisión a los casos atendidos en por el proceso de servicio al ciudadano, para validar las respuestas y los tiempos a los mismos, con el fin de identificar las causas de la insatisfacción y retroalimentar a los procesos de los hallazgos

Para mejorar los tiempos y trazabilidad de las PQRSF, se considera volver a contratar Soporte Técnico para el sistema de información y correspondencia PERSEO, como mecanismo de seguimiento y control de información, creado para generar un control y trazabilidad, de la ruta que toma las peticiones, quejas y reclamos, como toda la documentación que ingresa a la ESE.

Es importante contar con un grupo de apoyo, del área de servicio al ciudadano, con el fin de verificar y hacer un seguimiento periódico a las respuestas que deben realizar la Entidad, a través de sus funcionarios y/o contratistas en sus diferentes dependencias, por medio de reportes electrónicos remitidos a los responsables de las áreas involucradas de dar respuesta a las PQRS, generando las alertas de aquellos vencidos, no obstante este seguimiento no ha sido efectivo en la oportunidad de la respuesta, por lo que se recomienda generar nuevas estrategias con el propósito de mejorar la atención de las PQRS.

Igualmente se realizaron capacitaciones a los líderes de Servicio al ciudadano sobre el trámite de las PQRS y participación social en salud, se realizó caja de herramientas para la convocatoria, y actas de asamblea general con la asociación de usuarios, y actas de la Junta Directiva de la Asociación de usuarios.

Se debe realizar seguimiento con el personal en el programa de humanización en la prestación del servicio, esto con el fin de ofrecer un trato más amable a los usuarios.

Cordialmente

MARY IDALI PEREZ RODRIGUEZ  
SERVICIO AL CIUDADANO