

Informe de seguimiento a la gestión del primer semestre PQRSF

Fecha: Enero – Junio 2023

Lugar: SIAU Barrancabermeja

Fecha: 20 de septiembre 2023

AREA: SIAU				
<p>El servicio de información y atención al usuario – SIAU Es el espacio que garantiza la respuesta oportuna a las Peticiones, Quejas Reclamos Sugerencia y Felicitaciones – PQRSF a través de los procesos de gestión que tiene derecho los usuarios.</p> <p>Para garantizar a atención oportuna se cuenta con un proceso y red de servicio en la sede de Barrancabermeja con personal profesional en el área social disponible en el horario de lunes a viernes 7am – 12pm de 2pm - 5pm y sábados de 7am a 1pm, con un tiempo estimado de respuesta a las PQRSF según su clasificación o riesgo.</p> <p>OBJETIVO: Brindar la información que el paciente requiera sobre la atención de los servicios y medir el grado de satisfacción de estos a través del buzón de sugerencias y las encuestas de satisfacción.</p> <p>ALCANCE: Aplica desde la información suministrada al usuario hasta la definición e implementación de mejoras en el servicio.</p> <p>DEFINICIONES:</p> <p>QUEJA: Es el medio por el cual el usuario pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado funcionario o con la forma y condiciones en que se preste o no un servicio.</p> <p>RECLAMO: Es una solicitud del usuario con el objeto de que se revise una actuación administrativa, motivo de su inconformidad, y se tome una decisión final justa y equitativa.</p> <p>SUGERENCIA: Es una insinuación o formulación de ideas tendientes al mejoramiento de un servicio o de la misma Entidad.</p> <p>FELICITACIÓN: Manifestación de un usuario de la satisfacción que se experimenta con motivo de algún suceso favorable para él.</p> <p>SOLICITUD: Queja, reclamo, felicitación y/o sugerencia realizada por el usuario.</p>				
PROCEDIMIENTO DE SIAU				
ETAPA	ACTIVIDAD	DESCRPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO S Y REGISTROS
1	Recepción de la queja	Paso 1. RECEPCIÓN DE LA QUEJA Allegada la PQR (telefónica, personal verbal escritas o vía mail,) del Usuario, se procede a identificar sus datos básicos (nombre completo, teléfono, número de identificación, eps a la cual pertenece, dirección de domicilio) y debe clasificarse según el impacto sobre la gestión de la IPS	Profesional O Auxiliar SIAU	Formato
2	Análisis	Paso 2. CLASIFICACIÓN DE LA QUEJA Las quejas se clasifican de acuerdo a los siguientes criterios: POR LA CAUSA GENERADORA: ASEGURAMIENTO ADMINISTRATIVAS PRESTACIÓN DE SERVICIOS RECURSO HUMANO PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS: INFRAESTRUCTURA FÍSICA	Profesional O Auxiliar SIAU	Formato

		<p>DE ACUERDO A LA CLASIFICACIÓN SE DEBE REALIZAR EL TRÁMITE DE LA QUEJA POR PARTE DEL SIAU O DEPARTAMENTO ENCARGADO:</p> <p>GRAVES MODERADA LEVE</p> <p>De igual manera se debe tener en cuenta los tiempos establecidos por términos de respuesta de NUEVA EPS y los sujetos a las normas vigentes de acuerdo con lo establecido en la Ley 1437 de 2011, Ley 1755 de 2015 y Circular 8 de 2018 de la SNS. o la norma que regule los términos de respuesta de PQR.</p>		
3	Respuesta	<p>Paso 3. RESPUESTA DE LA QUEJA, CON ACCIÓN CORRECTIVA O TRASLADO POR COMPETENCIA.</p> <p>Responder al usuario o área encargada, el resultado del análisis y respuesta de la PQRSF y dando una respuesta pertinente a la misma,</p>	Profesional O Auxiliar SIAU	Formato
4	Seguimiento	<p>Paso 4. CONTROL DE LA QUEJA.</p> <p>Seguimiento al cierre PQR diariamente de acuerdo a los criterios de clasificación. La coordinación de calidad y la dirección de servicios de salud son los responsables del seguimiento a la gestión oportuna de PQR.</p> <p>Anualmente la coordinación de calidad consolidará comportamiento anual con el objetivo de asegurar la identificación del impacto de acciones de mejora.</p>	Profesional O Auxiliar SIAU	Formato
5	Archivo	<p>Paso 5. ARCHIVO CRONOLÓGICO DE DOCUMENTACIÓN</p> <p>Formato GA-F-008 gestión a quejas reclamos y/o felicitaciones Formato Seguimiento Cierre Quejas y Reclamos GA-F-010</p> <p>En caso que la queja, o reclamo se vuelva a presentar esta será llevada a la oficina de asesora de gerencia en aras de establecer un análisis y respuesta a la misma.</p>	Profesional O Auxiliar SIAU	Formato

PUNTOS DE CONTROL

- ✓ Recepción de queja, reclamo y /o felicitación
- ✓ Apertura buzón
- ✓ Seguimiento a cierre pqr
- ✓ Informe de resultados.

REGISTROS

- ✓ Registro de PQRSF
- ✓ Acta apertura buzón
- ✓ encuesta de satisfacción de usuario

MEDIO DE CONTACTO	MODO DE CONTACTO
Telefónica	607-6010128 Ext: 05
Presencial	Cll 48 N 20- 72 Barrio Colombia
Escrito	Radicación o Formato de PQRSF e buzones (3)
Virtual	Página web: https://forpresalud.com.co/ Correos: atencionalusuario@forpresalud.com.co Siau.barranca@forpresalud.com.co

CLASIFICACIÓN DE PQRSF

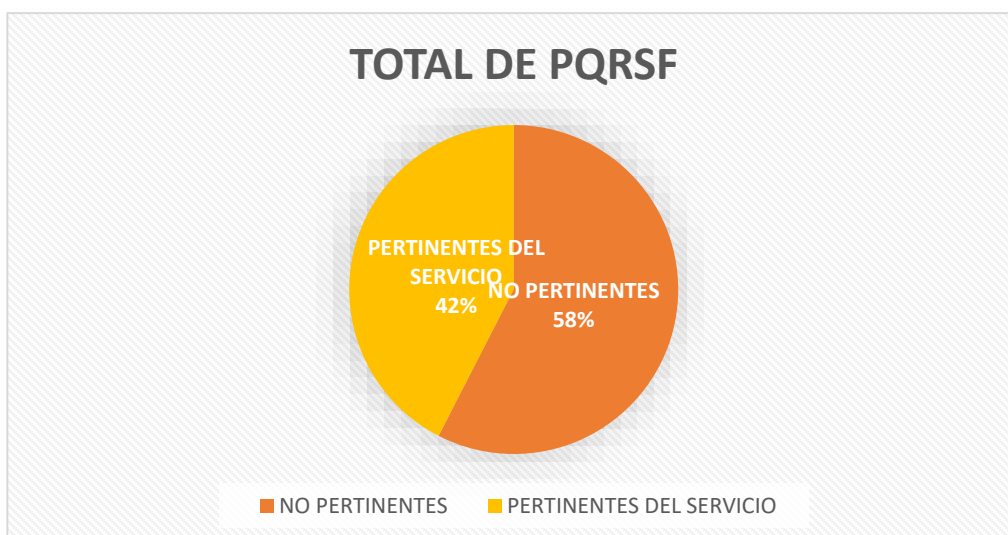
En el ejercicio de recepción, análisis, respuesta, seguimiento y archivo se reporta las estadísticas de 01 de enero al 30 de junio 2023:

Tabla 1. Total de PQRSF Gestionadas en el SIAU

MES	TOTAL	NO PERTINENTES	PERTINENTES DEL SERVICIO	RESULTAS	PENDIENTES
Enero	4	4	0	0	-
Febrero	35	19	16	16	-
Marzo	25	19	6	6	-
Abril	21	9	12	12	-
Mayo	16	6	10	10	-
Junio	5	4	1	1	-
Total	106	61	45	45	

FUENTE: Elaboración mensual en la malla de reporte de PQRSF – Nueva Eps.

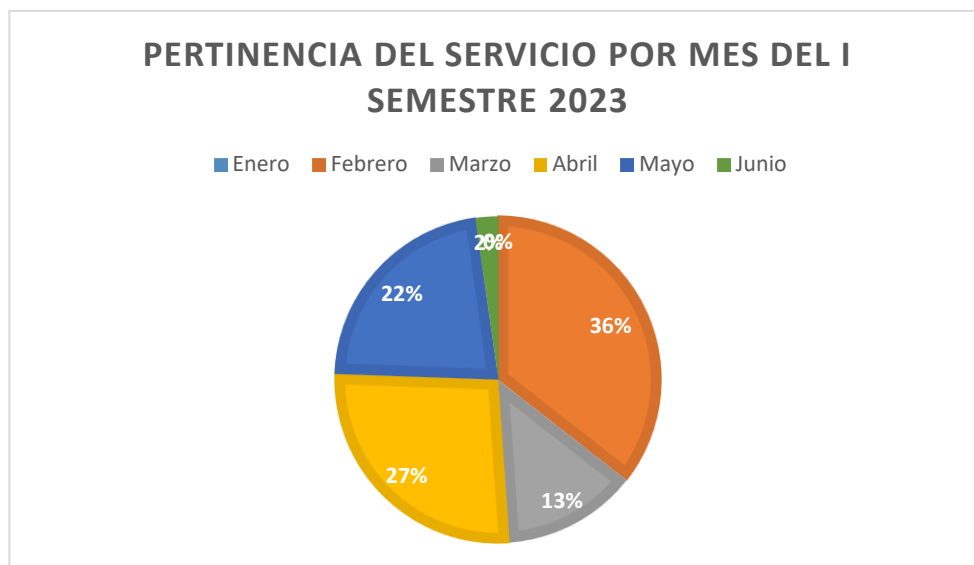
PQRSF Pertinencia del servicio



FUENTE: Elaboración mensual en la malla de reporte de PQRSF – Nueva Eps.

Se evidencia un total de 106 reportes de PQRSF de las cuales se analizaron que, 61 no son pertinentes en el servicio contratado y ofertado por Forpresalud IPS a la prestación de servicios con Nueva Eps, es decir un 58% que corresponde a otras IPS de la red prestadora de servicios o corresponde a trámites administrativos, y /o es respondida la PQRSF en los tiempos de oportunidad según el servicio solicitado. Paralelo a esto, se establece que son pertinentes 45 reportes, es decir 42% a partir del mes de enero a junio

2023 a los cuales se les realizó el respectivo análisis, clasificación, seguimiento y oportuna respuesta.



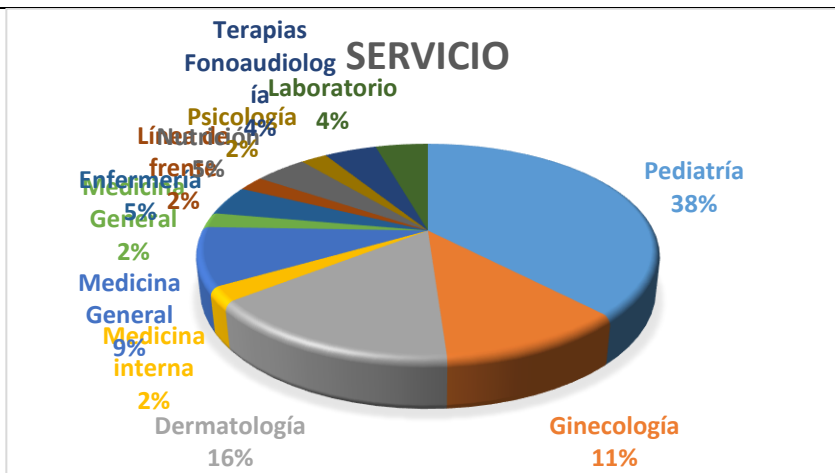
Fuente: Elaboración mensual en la malla de reporte de PQRSF – Nueva Eps.

En la gráfica de PQRSF pertinentes del servicio, evidencia un comportamiento de aumento y concentración en el mes de febrero y abril de 2023, paralelo a esto una ausencia de reporte en el mes de enero y leve aumento en junio, seguido de marzo, mayo 2023.

CLASIFICACIÓN DE PQRSF

TIPO DE PROCESO IPS / CAUSA	SERVICIO	CANTIDAD
No hay agenda disponible	Pediatría	17
No hay agenda disponible	Ginecología	05
No hay agenda disponible	Dermatología	7
No hay agenda disponible	Medicina interna	01
Falta de comunicación e información de cita no programada y cita programada	Medicina General	04
Falta de comunicación e información sobre ordenamientos generados	Medicina General	01
Falta de comunicación e información de horario de procedimientos	Enfermería	02
Trato y orientación del servicio	Línea de frente	01
No hay agenda disponible	Nutrición	02
No hay agenda disponible	Psicología	01
No hay agenda disponible	Terapias	02
	Fonoaudiología	
Tiempo de atención en toma de laboratorio clínico	Laboratorio	02
Total	N/A	45

Fuente: Elaboración mensual en la malla de reporte de PQRSF – Nueva Eps.



Fuente: Elaboración mensual en la malla de reporte de PQRSF – Nueva Eps.

De acuerdo a estas causas, se evidencia una mayor concentración de solicitudes de citas con especialistas en Pediatría 38% Dermatología 16% Ginecología 11% esto es generado por la falta de agenda disponible en el momento de las solicitudes de cita a través del área de call center dando un total del 65%, así mismo representa un indicador alto en cuanto a la gestión de participación por parte de los usuarios en la búsqueda de respuesta.

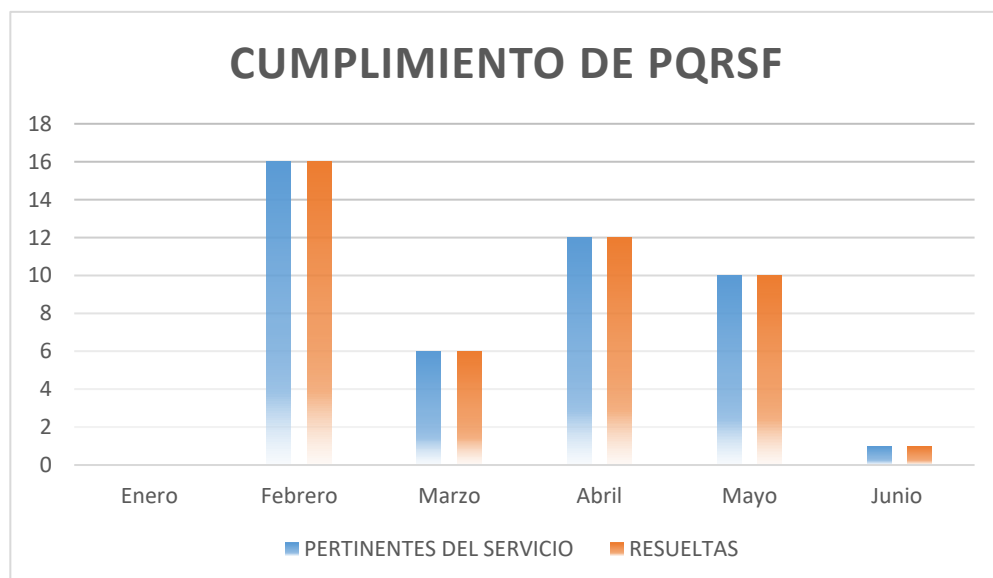
Posterior a esto, la falta de comunicación por funcionarios de call center y línea de frente en cuanto a la orientación de horario, tiempo de espera y atención de cita por medicina general el cual representa un 9%, el resto de servicios solicitados representa un total de 26%.

PLAN DE MEJORA

TIPO DE PROCESO IPS / CAUSA	SERVICIO	PLAN DE MEJORA	RESPONSABLE	ESTADO
No hay agenda disponible	Pediatría	Programar jornada adicional y asignación de cita	Dirección de sede/ dirección de servicios de salud	Cerrada
No hay agenda disponible	Ginecología	Programar jornada adicional y asignación de cita	Dirección de sede/ dirección de servicios de salud	Cerrada
No hay agenda disponible	Dermatología	Programar jornada adicional y asignación de cita	Dirección de sede/ dirección de servicios de salud	Cerrada
No hay agenda disponible	Medicina interna	Programar jornada adicional y asignación de cita	Dirección de sede/ dirección de servicios de salud	Cerrada
Falta de comunicación e información al usuario	Medicina General	Socializar a los colaboradores el horario de atención de cita no programada y cita programada.	Dirección de sede/ dirección de servicios de salud	Cerrada
Falta de comunicación e información de los ordenamientos generados	Medicina General	Socializar a los colaboradores la política de humanización en salud	Dirección de sede/ dirección de servicios de salud	Cerrada
Falta de comunicación e información de procedimientos	Enfermería	Socializar a los colaboradores la política de humanización en salud	Dirección de sede/ dirección de servicios de salud	Cerrada
Trato y orientación del servicio	Línea de frente	Socializar a los colaboradores la política de humanización en salud	Dirección de sede/ dirección de servicios de salud	Cerrada

No hay agenda disponible	Nutrición	Programar jornada adicional y asignación de cita	Dirección de sede/ dirección de servicios de salud	Cerrada
No hay agenda disponible	Psicología	Programar jornada adicional y asignación de cita	Dirección de sede/ dirección de servicios de salud	Cerrada
No hay agenda disponible	Terapias Fonoaudiología	Programar jornada adicional y asignación de cita	Dirección de sede/ dirección de servicios de salud	Cerrada
Tiempo de atención en toma de laboratorio clínico	Laboratorio	Socializar a los colaboradores la política de humanización en salud	Dirección de sede/ dirección de servicios de salud	Cerrada
Total	N/A	45	N/A N/A	

CUMPLIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSF DEL PRIMER SEMESTRE DE 2023:



Fuente: Elaboración mensual en la malla de reporte de PQRSF – Nueva Eps

Se evidencia que, a la fecha el cumplimiento de un 100% los reportes de cada mes según las solicitudes y servicios en el primer semestre de 2023, es decir que se viene realizando la gestión y seguimiento a cada de unos reportes para un posterior cierre de la misma que permita garantizar el servicio y generar bienestar a los usuarios.

Este informe permite analizar que se ha presentado un comportamiento de aumento en solicitudes de citas con especialistas, por lo tanto, se sugiere revisar, evaluar y replantear los planes de mejora para garantizar los tiempos de asignación de cita según la oportunidad de la especialidad, de esta manera se disminuirían las solicitudes y reportes de PQRSF, generando una atención oportuna, de calidad acorde a los lineamientos de la política de humanización de Forpresalud. Por otro lado, es importante definir y describir los medios de radicación, remitente (usuario ente de control o Nueva Eps) de las PQRSF, clasificación de las mismas según su prioridad para dar un mayor abordaje que permita así elevar mejores planes de acción.

Shirley Carolina Castro Monsalve
Trabajadora social
Profesional SIAU Forpresalud Barrancabermeja
Elaboro.

Mauricio Vesga Niño
Director Médico
Sede Forpresalud Barrancabermeja
Reviso