

Informe de seguimiento a la gestión de julio 2023 PQRSF y satisfacción al usuario

Fecha: 22 de septiembre 2023

Lugar: SIAU Barrancabermeja

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: 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

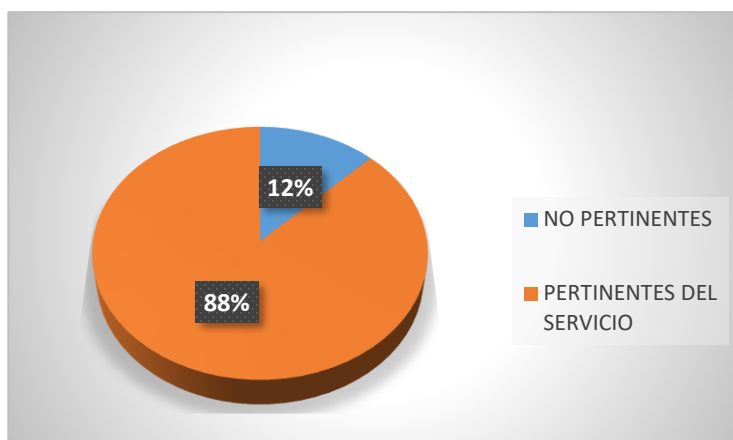
En el ejercicio de recepción, análisis, respuesta, seguimiento y archivo se reporta las estadísticas de 01 al 31 de julio 2023:

Tabla 1. Total, de PQRSF Gestionadas en el SIAU

MES	TOTAL	NO PERTINENTES	PERTINENTES DEL SERVICIO	RESULTAS	PENDIENTES
Julio	16	02	14	14	-

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, y reporte de buzón

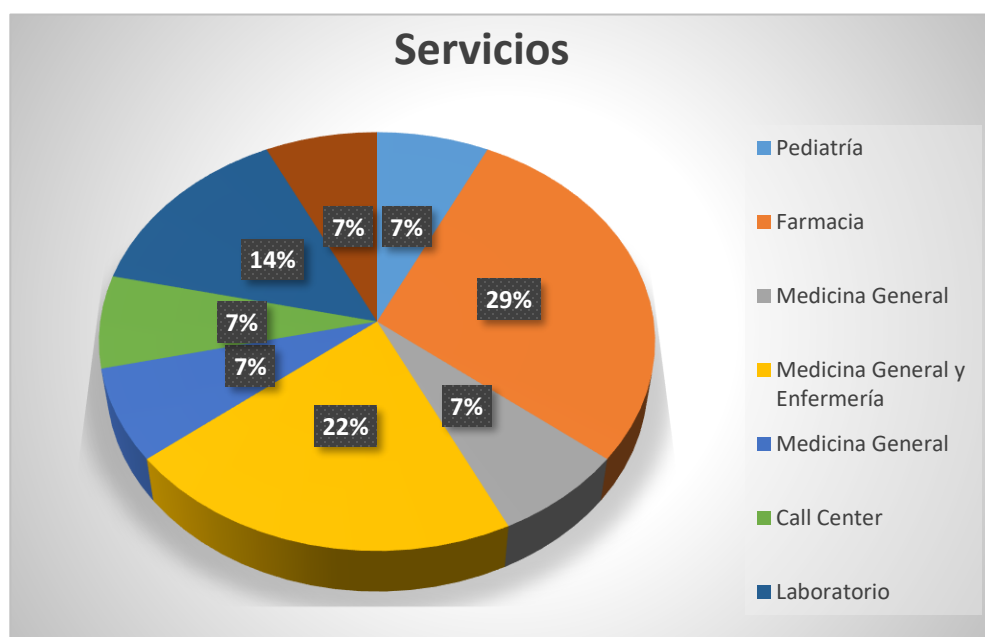
Se evidencia un total de 16 reportes de PQRSF de las cuales se analizaron que, 02 no son pertinentes en el servicio contratado y ofertado por Forpresalud IPS a la prestación de servicios con Nueva Eps, es decir un 12% que corresponde a otras IPS de la red prestadora de servicios o corresponde a trámites administrativos, y /o es respondida la PQRSF en los tiempos de oportunidad según el servicio solicitado. Paralelo a esto, se establece que son pertinentes 14 reportes, es decir 89% a las cuales se les realizó el respectivo análisis, clasificación, seguimiento y oportuna respuesta.

CLASIFICACIÓN DE PQRSF

TIPO DE PROCESO IPS / CAUSA	SERVICIO	CANTIDAD	MEDICO DE RADICACION	TIPO DE PQRSF	TIEMPO DE RESPUESTA
No hay agenda disponible	Pediatría	1	Nueva Eps/ Correo	Queja	Supersalud
Inadecuada atención por funcionario	Farmacia	4	Buzón	Queja	Queja normal

Solicitud de revisión de adherencia al medicamento	Medicina General	1	Buzón	Solicitud	Queja normal
Adecuada atención por funcionario	Medicina General y Enfermería	3	Buzón	Felicitaciones	Queja normal
Inadecuada atención por funcionario	Medicina General	1	Buzón	Queja	Queja normal
Inadecuada atención por funcionario	Call Center	1	Buzón	Queja	Queja normal
Inadecuada atención por funcionario	Laboratorio	2	Buzón	Queja	Queja normal
Inadecuada atención por funcionario	Línea de frente	1	Buzón	Queja	Queja normal

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



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

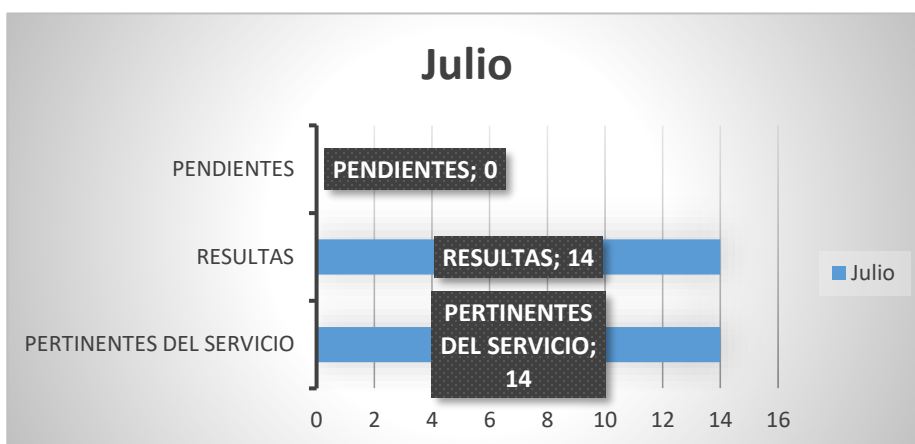
De acuerdo a estas causas, se evidencia un 29 % de reportes de queja con el servicio de farmacia relacionado al trato humanización y orientación del servicio con los usuarios, dichos reportes fueron radicados a través de los buzones que se encuentra de manera física (SIAU, enfermería y farmacia) Así mismo se evidencia un 22% que corresponde a 3 reportes de felicitaciones hacia los funcionarios de medicina general y enfermería por la adecuada prestación del servicio. Posterior a esto, se encuentra un tercer porcentaje de 14% con el servicio de laboratorio debido por inadecuado al trato humanización y orientación del servicio con los usuarios. El resto de servicios solicitados representa un total de 35%.

PLAN DE MEJORA

TIPO DE PROCESO IPS / CAUSA	SERVICIO	PLAN DE MEJORA	RESPONSABLE	ESTADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN
No hay agenda disponible	Pediatría	Programar jornada adicional y asignación de cita	Dirección de sede	Cerrada	Baucher de cita
Inadecuada atención por funcionario	Farmacia	Retroalimentar a los colaboradores de farmacia la política	Dirección de sede	Cerrada	Acta de socialización

		de humanización de Forpresalu IPS			
Solicitud de revisión de adherencia al medicamento	Medicina General	Asignación de cita	Dirección de sede	Cerrada	Baucher de cita
Adecuada atención por funcionario	Medicina General y Enfermería	Programar jornada adicional y asignación de cita	Dirección de sede	Cerrada	Acta de socialización
Inadecuada atención por funcionario	Medicina General	Retroalimentar al colaborador la política de humanización de Forpresalud IPS	Dirección de sede	Cerrada	Acta de socialización
Inadecuada atención por funcionario	Call Center	Socializar a los colaboradores la política de humanización en salud	Dirección de sede	Cerrada	Acta de socialización

CUMPLIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSF DE JULIO DE 2023:



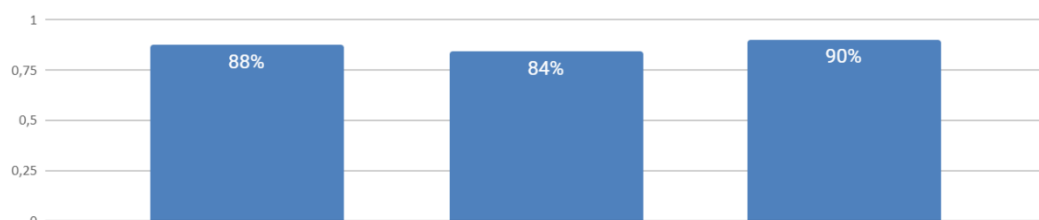
Fuente: Elaboración mensual en la malla de reporte de PQRSF – Nueva Eps

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

ENCUESTAS DE SATISFACIÒN

Análisis resultados satisfacción- Base de evaluación 90-99%

SATISFACCIÒN JULIO - SERVICIOS



Fuente: Tabulación de encuestas julio 2023

La información de la tabulación es recolectada a través de encuestas aleatorias aproximadamente 20 encuestas por los servicios de farmacia, laboratorio, enfermería, odontología, terapias, SIAU (medicina general y especialistas)

Estas permiten medir tres indicadores:

- INFRAESTRUCTURA
- CALIDAD ATENCION
- IMAGEN FORPRESALUD

SATISFACCION: Se evidencia cumplimiento del estándar de infraestructura, imagen y calidad de atención de Forpresalud. Se continua con el proceso de capacitación con el personal de servicio en atención humanizada, trato digno y atención al usuario en salud.

Este informe permite analizar que se ha presentado un comportamiento de aumento por el trato dirigido hacia los usuarios en el servicio de farmacia por lo tanto, se debe hacer seguimiento con áreas implicadas o relacionas como el líder del servicio y talento humano realizando un mayor abordaje con los colaboradores del servicio mencionado sobre la política de humanización de Forpresalud IPS, y como esta se debe ver reflejado en el trato humanizado orientando a los usuarios sobre las inquietudes que presente en el servicio. Por otro lado, se evidencia una adecuada prestación del servicio por los colabores de los servicios de medicina general y enfermería, lo cual indica que se hay usuarios satisfechos y lo manifiestan a través de los buzones.

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

Mauricio Vesga Niño
Director Médico
Sede Forpresalud Barrancabermeja
Reviso