

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

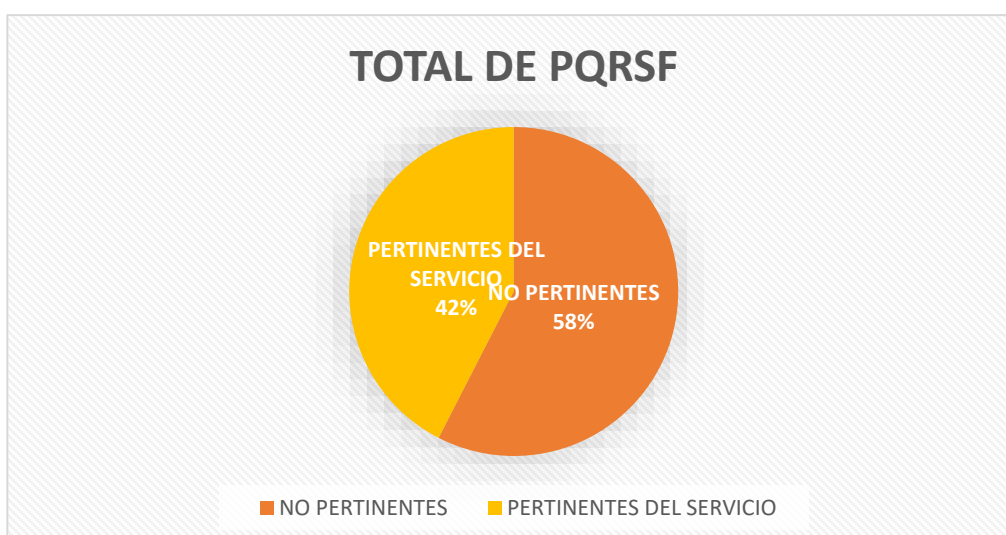
En el ejercicio de recepción, análisis, respuesta, seguimiento y archivo se reporta las estadísticas de 01 de enero al 30 de junio 2023:

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.

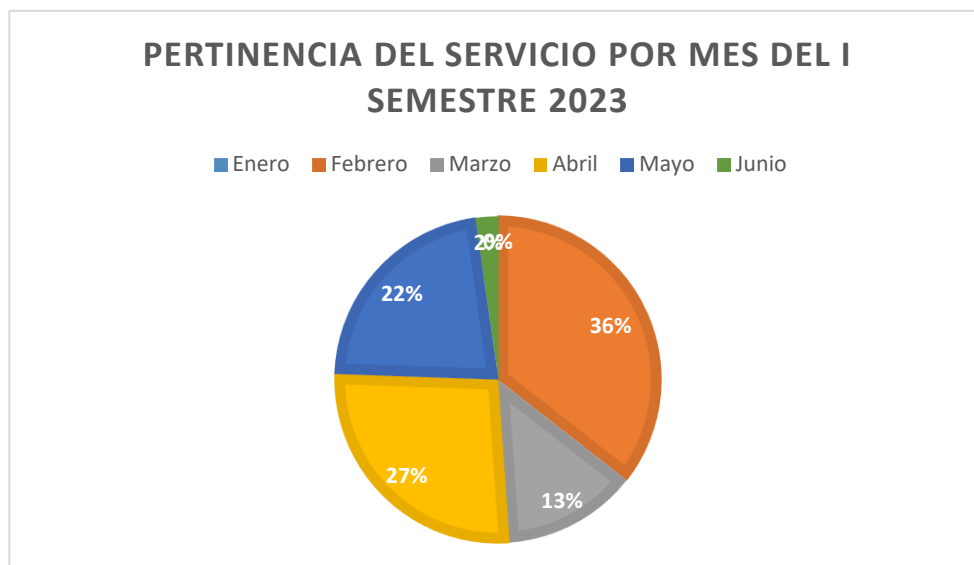
PQRSF Pertinencia del servicio



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.



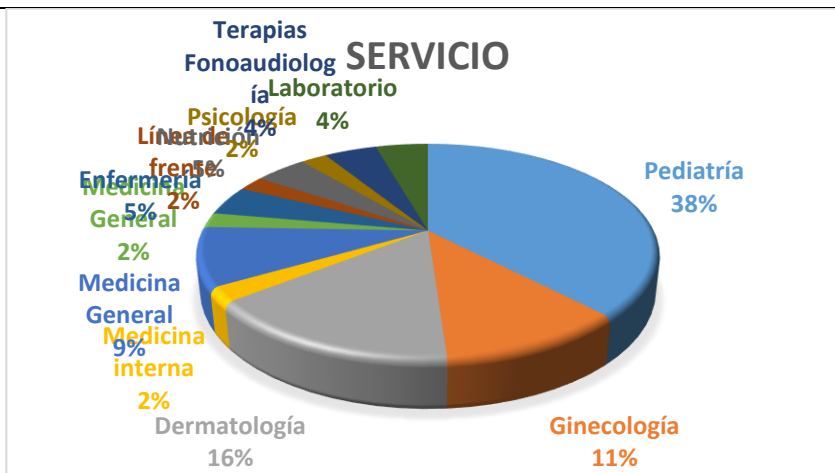
Fuente: Elaboración mensual en la malla de reporte de PQRSF – Nueva Eps.

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.

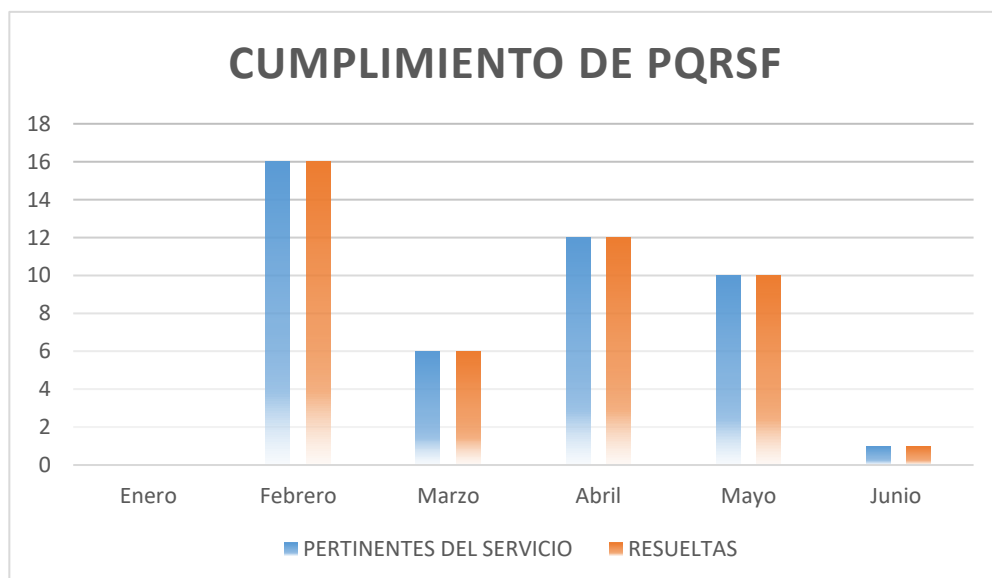
Posterior a esto, la falta de comunicación por funcionarios de call center y línea de frente en cuanto a la orientación de horario, tiempo de espera y atención de cita por medicina general el cual representa un 9%, el resto de servicios solicitados representa un total de 26%.

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

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:</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.</p> <p>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

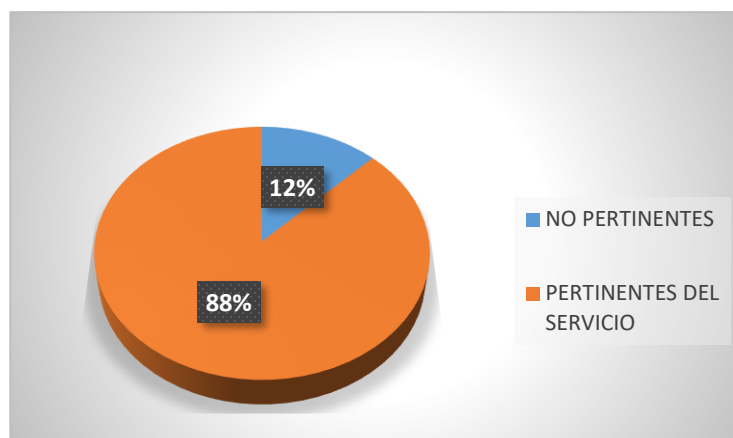
En el ejercicio de recepción, análisis, respuesta, seguimiento y archivo se reporta las estadísticas de 01 al 31 de julio 2023:

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

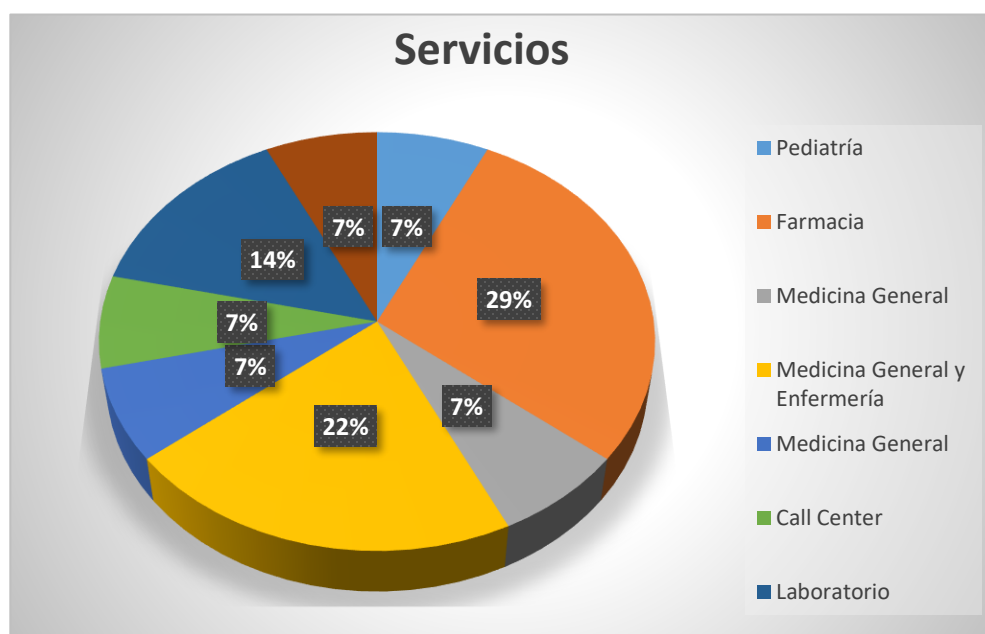
Se evidencia un total de 16 reportes de PQRSF de las cuales se analizaron que, 02 no son pertinentes en el servicio contratado y ofertado por Forpresalud IPS a la prestación de servicios con Nueva Eps, es decir un 12% que corresponde a otras IPS de la red prestadora de servicios o corresponde a trámites 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.

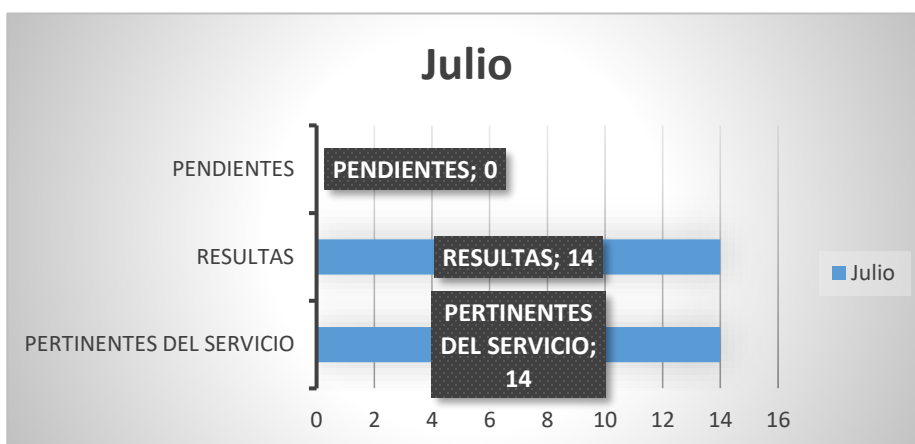
De acuerdo a estas causas, se evidencia un 29 % de reportes de queja con el servicio de farmacia relacionado al trato humanización y orientación del servicio con los usuarios, dichos reportes fueron radicados a través de los buzones que se encuentra de manera física (SIAU, enfermería y farmacia) Así 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:



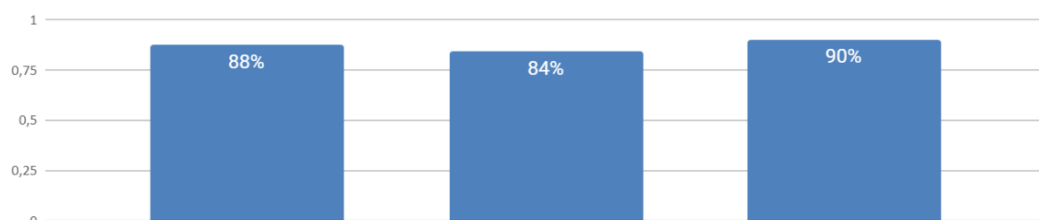
Fuente: Elaboración mensual en la malla de reporte de PQRSF – Nueva Eps

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 relacionadas 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 colaboradores 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

Informe de seguimiento a la gestión de Agosto 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	DESCRIPCION	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 pqrsf
- ✓ 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

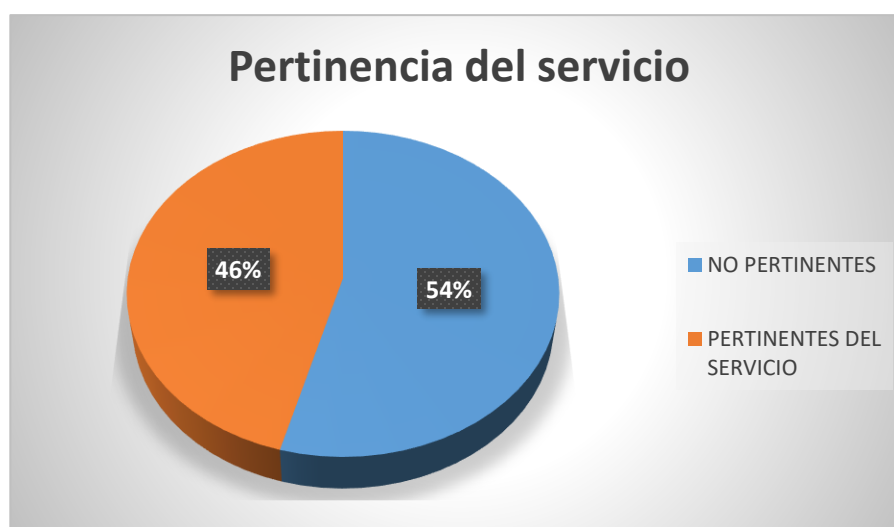
En el ejercicio de recepción, análisis, respuesta, seguimiento y archivo se reporta las estadísticas de 01 al 31 de agosto 2023:

Tabla 1. Total, de PQRSF Gestionadas en el SIAU

MES	TOTAL	NO PERTINENTES	PERTINENTES DEL SERVICIO	RESULTAS	PENDIENTES
Agosto	35	19	16	16	-

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 35 reportes de PQRSF de las cuales se analizaron que, 19 no son pertinentes en el servicio contratado y ofertado por Forpresalud IPS a la prestación de servicios con Nueva Eps, es decir un 54% 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 16 reportes, es decir 46% a las cuales se les realizó el respectivo análisis, clasificación, seguimiento y oportuna respuesta.

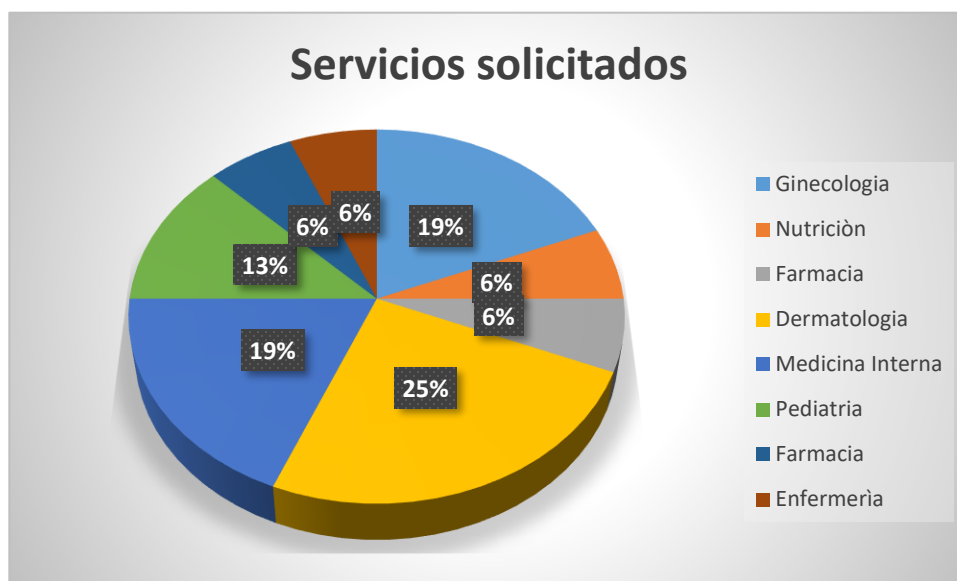
CLASIFICACIÓN DE PQRSF

TIPO DE PROCESO IPS / CAUSA	SERVICIO	CANTIDAD	MEDICO DE RADICACION	TIPO DE PQRSF	TIEMPO DE RESPUESTA
No hay agenda disponible	Ginecología	3	Nueva Eps/ Correo	Queja	Supersalud (2) Queja normal (1)

No hay agenda disponible	Nutrición	1	Nueva Eps/ Correo	Queja	Supersalud
Medicamento agotado por laboratorio	Farmacia	1	Nueva Eps/ Correo	Queja	Supersalud
No hay agenda disponible	Dermatología	4	Buzón	Queja	Supersalud (2) Queja normal (2)
No hay agenda disponible	Medicina Interna	3	Buzón	Queja	Queja normal
No hay agenda disponible	Pediatría	2	Buzón	Queja	Supersalud (1) Queja normal (1)
Adecuada atención por funcionario	Farmacia	1	Buzón	Felicitaciones	N/A
Inadecuada programación de cita medicina general CyD	Enfermería	1	Buzón	Queja	Queja normal

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

SERVICIOS SOLICITADOS SEGÚN REPORTES PQRSF



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

De acuerdo a estas causas, se evidencia un 25 % de reportes de queja con el servicio de Dermatología, es decir 4 Quejas relacionadas a la asignación de citas en el tiempo oportuno. Posterior a esto, siguen con porcentaje igual 19% quejas con los servicios de Ginecología y Medicina interna reportando cada una con 4 solicitud relacionada con la asignación de cita en el tiempo oportuno. Y por último con porcentaje de 13% reportes de queja con el servicio de Pediatría, es decir 3 Quejas relacionadas a la asignación de citas en el tiempo oportuno. En total se indica que solicitaron citas un 76% con las especialidades mencionadas.

PLAN DE MEJORA

TIPO DE PROCESO IPS / CAUSA	SERVICIO	PLAN DE MEJORA	RESPONSABLE	ESTADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN
No hay agenda disponible	Ginecología	Programar jornada adicional y	Dirección de sede	Cerrada	Baucher de cita

		asignación de cita			
No hay agenda disponible	Nutrición	Programar jornada adicional y asignación de cita	Dirección de sede	Cerrada	Baucher de cita
No hay agenda disponible	Pediatría	Programar jornada adicional y asignación de cita	Dirección de sede	Cerrada	Baucher de cita
No hay agenda disponible	Dermatología	Programar jornada adicional y asignación de cita	Dirección de sede	Cerrada	Baucher de cita
No hay agenda disponible	Medicina Interna	Programar jornada adicional y asignación de cita	Dirección de sede	Cerrada	Baucher de cita
Incorrecta Validación datos del usuario	Call center	Validación de datos de usuarios	Dirección de sede	Cerrada	Acta de socialización
Medicamento agotado por laboratorio	Farmacia	Actualizar sistema Pana con las novedades de los medicamentos	Dirección de sede	Cerrada	Acta de socialización

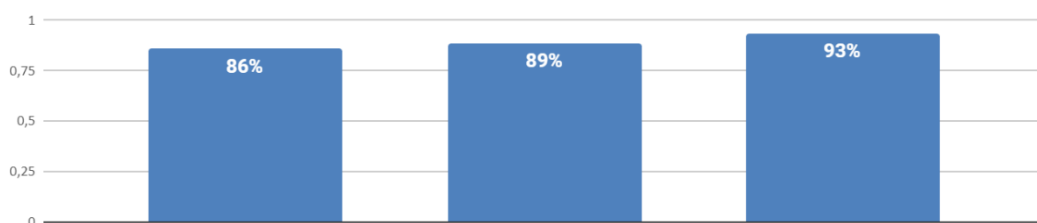
CUMPLIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSF DE AGOSTO DE 2023:

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 uno de ellos para un posterior cierre de la misma que permita garantizar el servicio y generar bienestar a los usuarios.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Análisis resultados satisfacción- Base de evaluación 90-99%

SATISFACCIÓN AGOSTO - SERVICIOS



Fuente: Tabulación de encuestas Agosto 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 citas con especialistas (Ginecología, Dermatología, Pediatría, Nutrición y Medicina Interna) Por lo tanto, se debe hacer seguimiento en la oportunidad de agendamiento de citas para así disminuir las solicitudes e inconformidades de los usuarios.

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

Mauricio Vesga Niño
Director Médico
Sede Forpresalud Barrancabermeja
Reviso

Informe de seguimiento a la gestión de 2023 PQRSF y satisfacción al usuario
Fecha: 10 de enero 2024

Lugar: SIAU Barrancabermeja

AREA: SIAU

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. 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.

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.

ALCANCE: Aplica desde la información suministrada al usuario hasta la definición e implementación de mejoras en el servicio.

DEFINICIONES:

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.

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.

SUGERENCIA: Es una insinuación o formulación de ideas tendientes al mejoramiento de un servicio o de la misma Entidad.

FELICITACIÓN: Manifestación de un usuario de la satisfacción que se experimenta con motivo de algún suceso favorable para él.

SOLICITUD: Queja, reclamo, felicitación y/o sugerencia realizada por el usuario.

PROCEDIMIENTO DE SIAU

ETAPA	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	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 pqrsf
 - ✓ 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

CLASIFICACIÓN DE PQRSF

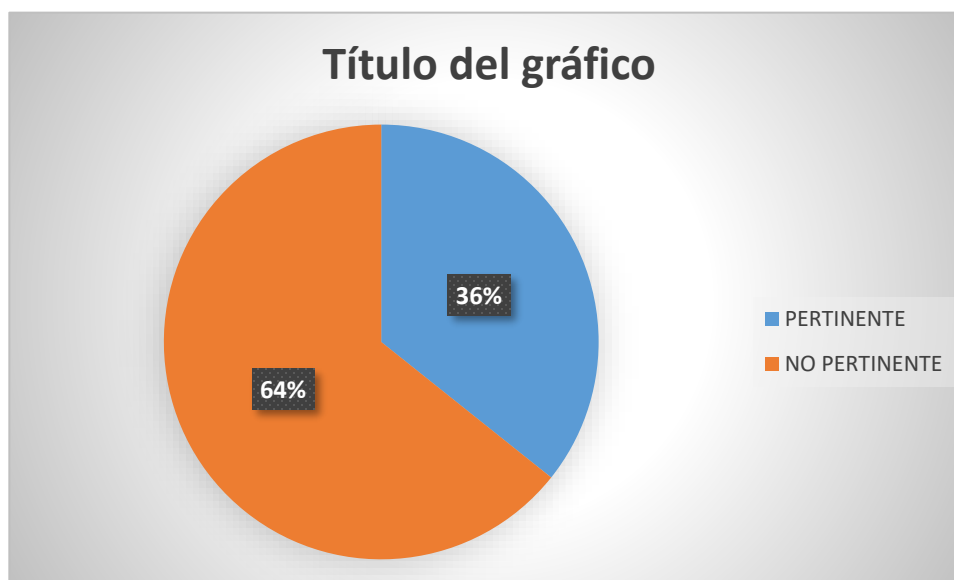
En el ejercicio de recepción, análisis, respuesta, seguimiento y archivo se reporta las estadísticas de los meses julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre 2023:

Tabla 1. Total, de PQRSF Gestionadas en el SIAU

MES	NO PERTINENTES	PERTINENTES DEL SERVICIO	RESULTAS	TOTAL	PENDIENTES
Julio	16	02	14	18	-
Agosto	19	16	16	35	-
Septiembre	10	10	10	20	-
Octubre	11	11	11	22	-
Noviembre	14	05	05	19	-
Diciembre	11	01	01	12	-
Total	81	45	57	126	

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 126 reportes de PQRSF de las cuales se analizaron que, 81 no son pertinentes en el servicio contratado y ofertado por Forpresalud IPS a la prestación de servicios con Nueva Eps, es decir un 64% 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 36% a las cuales se les realizó el respectivo análisis, clasificación, seguimiento y oportuna respuesta.

CLASIFICACIÓN DE PQRSF

TIPO DE PROCESO IPS / CAUSA	SERVICIO	MEDICO DE RADICACION	TIPO DE PQRSF
No hay agenda disponible	Pediatría	Correo	Queja
No hay agenda disponible	Dermatología	Correo	Queja
Orientación del servicio en la asignación de cita	call center	Correo/ Presencial	queja
Inadecuada orientación por colaborador de Forpresalud	farmacia/ laboratorio	buzón	queja
Incumplimiento en tiempo de atención por colaborador de odontología	odontología	buzón	queja
Demora en sala de espera para entrega de laboratorios en orina	Laboratorio	presencial	queja
Apertura de historia clínica con generación de orden en baciloscopia	Enfermería	presencial	queja
Medicamento agotado por laboratorio	Farmacia	Correo	Queja
No hay agenda disponible	Dermatología	Buzón	Queja
No hay agenda disponible	Ginecología	Correo	Queja
No hay agenda disponible	Medicina Interna	Buzón	Queja
No hay agenda disponible	Pediatría	Buzón	Queja
No hay agenda disponible	Nutrición	Correo	Queja
Adecuada atención por funcionario	enfermería	buzón	Felicitaciones
Demora en sala de espera llamado en entrega de laboratorios en orina y toma de laboratorios	Laboratorio	buzón	queja
Inadecuada verificación y autorización de ordenes de laboratorios	Laboratorio	buzón	queja
Demora en sala de espera al llamado	psicología	presencial	queja
Inadecuado trato por funcionario de terapias	Terapias	buzón	queja
Inadecuada toma de laboratorio	Laboratorio	buzón	queja
Inadecuada verificación y entrega de ordenes por parte de funcionario de farmacia	Farmacia	buzón	queja
Adecuada atención por funcionario	Farmacia	Buzón	Felicitaciones
Inadecuada programación de cita medicina general CyD	Enfermería	Buzón	Queja
Demora en atención en SIAU	SIAU	Buzón	Queja

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

PLAN DE MEJORA

TIPO DE PROCESO IPS / CAUSA	SERVICIO	PLAN DE MEJORA	RESPONSABLE	ESTADO	MEDIO DE VERIFICACIÓN
No hay agenda disponible	Ginecología	Programar jornada adicional y asignación de cita	Dirección de sede	Cerrada	Baucher de cita
No hay agenda disponible	Nutrición	Programar jornada adicional y asignación de cita	Dirección de sede	Cerrada	Baucher de cita
No hay agenda disponible	Pediatría	Programar jornada adicional y asignación de cita	Dirección de sede	Cerrada	Baucher de cita
No hay agenda disponible	Dermatología	Programar jornada adicional y asignación de cita	Dirección de sede	Cerrada	Baucher de cita
No hay agenda disponible	Medicina Interna	Programar jornada adicional y asignación de cita	Dirección de sede	Cerrada	Baucher de cita
Incorrecta Validación datos del usuario	Call center	Validación de datos de usuarios	Dirección de sede	Cerrada	Acta de socialización
Medicamento agotado por laboratorio	Farmacia	Actualizar sistema Pana con las novedades de los medicamentos	Dirección de sede	Cerrada	Acta de socialización
Inadecuado atención y/o trato	Línea de Frente, farmacia, Laboratorio	Socialización de la política de humanización	Dirección de sede	Cerrada	Acta de socialización

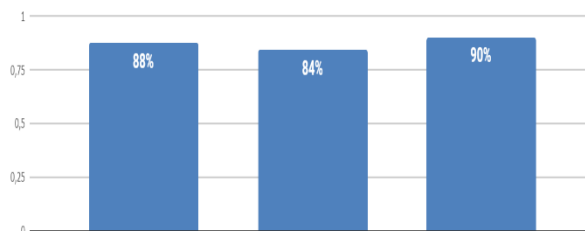
CUMPLIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSF DEL II SEMESTRE 2023:

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 uno de ellos para un posterior cierre de la misma que permita garantizar el servicio y generar bienestar a los usuarios.

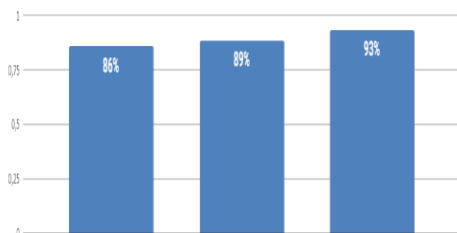
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Análisis resultados satisfacción- Base de evaluación 90-99%

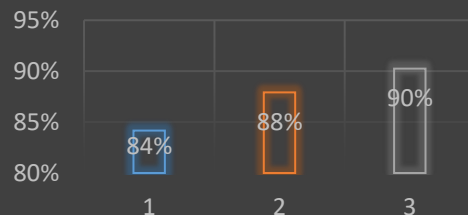
SATISFACCIÓN JULIO - SERVICIOS



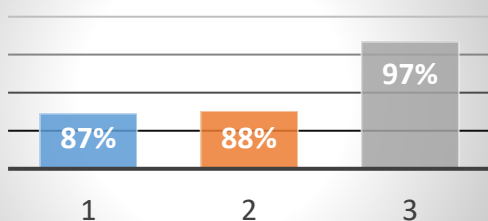
SATISFACCIÓN AGOSTO - SERVICIOS



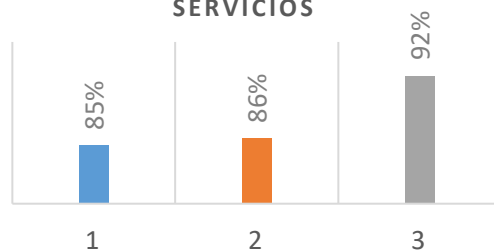
SATISFACCIÓN SEPTIEMBRE - SERVICIOS



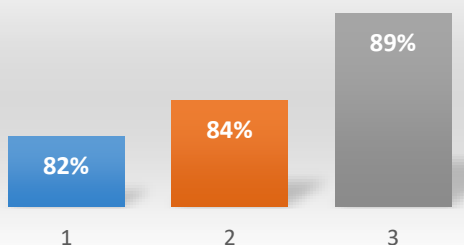
SATISFACCIÓN OCTUBRE - SERVICIOS



SATISFACCIÓN NOVIEMBRE SERVICIOS



SATISFACCIÓN DICIEMBRE - SERVICIOS



Fuente: Tabulación de encuestas II semestre 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 de solicitudes de citas con especialistas (Ginecología, Dermatología, Pediatría, Nutrición y Medicina Interna) Por lo tanto, se debe hacer seguimiento en la oportunidad de agendamiento de citas para así disminuir las solicitudes e inconformidades de los usuarios. Por otro lado, se evidencia la falta de comunicación u orientación de los servicios por parte de los colaboradores, como plan de mejora se han realizado charlas, reuniones y socializaciones de la política de humanización de Forpresalud Ips.

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

Mauricio Vesga Niño
Director Médico
Sede Forpresalud Barrancabermeja
Reviso