

2023GCI-44

Sogamoso septiembre 30 del 2023

Doctora  
**DIANA CATALINA DELGADO JIMENEZ**  
Gerente  
Salud Sogamoso



**REF: Informe de Evaluación de PQRSF I SEMESTRE 2023-SIAU**

**Respetada Doctora:**

Por medio del presente, me permito hacer entrega de Informe de Evaluación PQRSF I semestre 2023.

La Oficina de Control Interno, presenta el informe de seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones- PQRSF recibidas y atendidas a través de los diferentes canales de atención con los que cuenta Salud Sogamoso E.S.E. comprendido en el periodo enero 1 a junio 30 del 2023, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta, buscando cumplir con los términos de ley generando recomendaciones para fortalecer el proceso interno.

Se realiza análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción cumplidas en periodos mensuales, a 1824 usuarios

**Atento Saludo,**



**GILMA JANETH PERICO GRANADOS**  
Oficina Control Interno  
Salud Sogamoso E.S.E.

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE SALUD SOGAMOSO E.S.E. |  
SEMESTRE 2023**

La Oficina de Control Interno, presenta el informe de seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones- PQRSF recibidas y atendidas durante el primer semestre 2023 , a través de los diferentes canales de atención, con los que cuenta Salud Sogamoso E.S.E. dando cumplimiento al art. 76 del 2011, "La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular"

En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

### **1. OBJETIVO**

Dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, en lo referente al seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y/o denuncias por presuntos actos corrupción que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen por medio de los diferentes canales de comunicación. Todo relacionado con el propósito de evidenciar el control de los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

El monitoreo y verificación se efectúa con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos que con lleven al mejoramiento continuo de la Entidad.

### **2. ALCANCE:**

Verificar mediante seguimiento en periodos semestrales, adherencia al procedimiento "Tramite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, Denuncias y Felicitaciones", a través de:

<https://sgi.almeraim.com/sgi/secciones/index.php?a=documentos&option=ver&actual&documentoid=9392&hl=peticiones>. y

<https://sgi.almeraim.com/sgi/secciones/index.php?a=documentos&option=ver&actual&documentoid=9883&hl=peticion>.

Y los diferentes canales de comunicación Institucionales en pro de una buena gestión y prestación de los servicios de Salud Sogamoso E.S.E.

### **3. CRITERIOS NORMATIVOS:**

Carta CP 1991, Arts. 23 y 74 sobre el derecho a presentar peticiones por motivos de interés general o particular.

Ley 1474 de 2011 Art. 76 impone el deber a las oficinas de control interno, de vigilar la atención de las PQRSF y presentar informes semestrales al particular.

Ley 962 de 2005 Art. 6 inciso 3, sobre trámite de PQRS por medios tecnológicos o electrónicos.

Ley 1712 de 2014, de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública.

GAU-P-007 –Procedimiento de Trámite de Peticiones, Quejas, reclamos, Sugerencias

<https://sgi.almeraim.com/sgi/secciones/index.php?a=documentos&opcion=ver&actual&documentoid=9392&hl=peticion>.

<https://sgi.almeraim.com/sgi/secciones/index.php?a=documentos&opcion=ver&actual&documentoid=9883&hl=peticion>.

#### **4. METODOLOGÍA:**

Se realiza revisión del Informe trimestral 2023, emitido por el grupo de profesionales: P.U. Líder de Gestión Documental. P.U. Líder de Atención al Usuario y P.U. Asesor jurídico interno, sobre las PQRSF interpuestas ante Salud Sogamoso E.S.E., mediante la revisión y evaluación de adherencia al Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones de Salud Sogamoso E.S.E. GAU-P-007.

La documentación que obra como insumo, la constituyen los archivos de PQRSF de la Oficina de SIAU, la cual es cotejada con los informes de satisfacción, informe trimestral de PQRSF entregado y publicado por la Oficina de Gestión Documental, el archivo de gestión soporte a las PQRSF.

Para dar cumplimiento a lo anterior, la Oficina de Control Interno – OCI como fuente de información tiene en cuenta las siguientes:

- *El sistema de ventanilla única*, el cual recopila todas las peticiones ingresadas a través del correo Institucional, el formulario PQRSF (Buzón), el correo certificado y las radicadas personalmente, verificación de las Interpuestas por el canal de Intranet
- *Página web Institucional.*
- En la página web en el link [https://www.saludsogamoso.gov.co/?page\\_id=9590](https://www.saludsogamoso.gov.co/?page_id=9590) que facilita al usuario, realizar las sugerencias y reclamos, Su objetivo estratégico es el de lograr dar tratamiento a las peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias, presentadas por los usuarios, así como las demás partes interesadas.
- Buzón de Sugerencias.

Es importante mencionar que Como componente para la realización del presente informe de Evaluación de PQRSF, se tuvieron en cuenta los documentos publicados en la página web, en el espacio diseñado para el acceso de los ciudadanos, el link de transparencia; la información suministrada por el profesional líder de Servicio al ciudadano, la cual es comparada con los reportes de radicación en ventanilla única; y los informes consolidados de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del Primer y Segundo Trimestre del 2023.

Se realiza consulta y revisión del software de ventanilla única, con el propósito de cotejar información.

#### **6. FORTALEZAS**

Se realiza consulta y revisión del software de ventanilla única, con el propósito de cotejar información.

## **6. FORTALEZAS**

Para este primer semestre del 2023 la P.U. Líder de Proceso SIAU, ha fortalecido las actividades frente al indicador de Recurrencia de Quejas y Reclamos atribuibles a factores deshumanizantes.

Aunado al anterior indicador se logra evidenciar que se realiza medición al indicador de, porcentaje de satisfacción del usuario en el componente de humanización del servicio, el cual se ha tratado de mantener sobre el 96.4%.

Los informes y documentos soporten mediante el uso de la plataforma de Almera; en atención a la relevancia que corresponde al proceso mediante el desarrollo de sus funciones.

Busca el desarrollo de estrategias que coadyuven a la interiorización de deberes y derechos por parte de los usuarios; así mismo se ha realizado el despliegue por redes sociales

Se mantiene estricto seguimiento a las **Quejas y Reclamos por parte del Comité de Ética**, en el cual se realiza seguimiento y de ser necesario se solicita la formulación del Plan de Mejora.

Se realiza seguimiento **al control** de atender redes sociales institucionales de información y pagina web, a través de: Seguimiento al procedimiento de PQRSF recibidas a través de ventanilla única, página WEB y demás redes sociales de información.

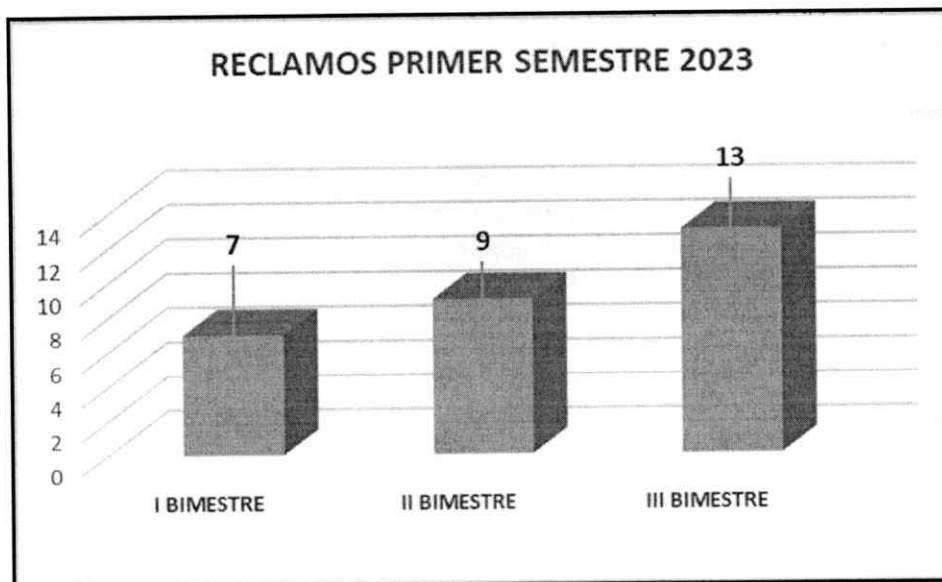
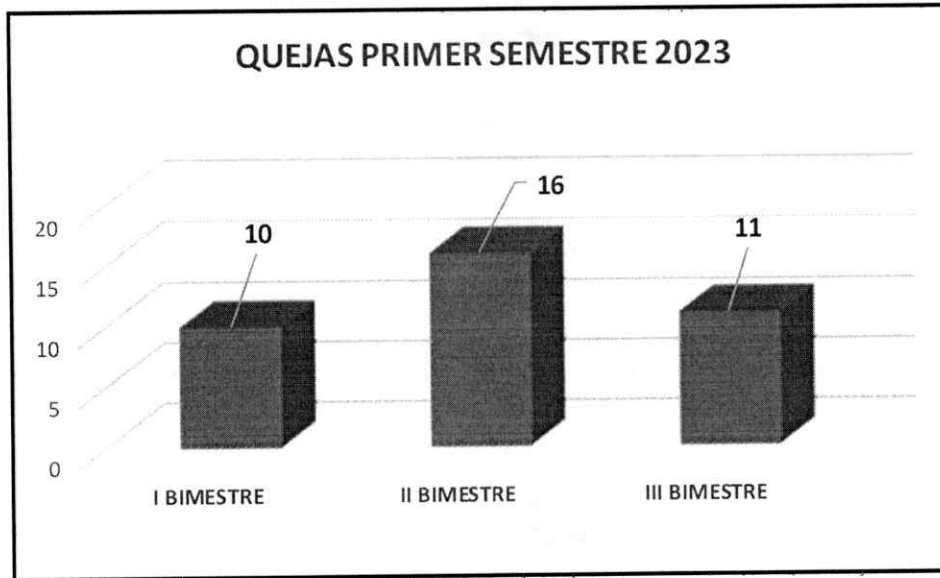
## **7.1 ANALISIS**

Como resultado de la evaluación realizada en la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRSFD interpuestas por los ciudadanos durante el primer semestre del 2023, se recibieron por Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones una totalidad de 956.

Distribuidos en la siguiente forma:

- 601 Solicitudes de información
- 140 Solicitudes de Documentación
- 82 Glosas y Devoluciones
- 59 Certificaciones
- 37 Quejas de usuarios a la I.P.S.
- 28 Reclamos
- 4 Solicitudes Internas
- 4 Traslados por competencia a E.A. B.
- 1 Sugerencia

Dentro de las quejas inicialmente identificadas, se registraron 2 reclamos como quejas para este momento se debieron de radicar donde corresponde y dentro del archivo de ventanilla única hay una queja de una servidora pública (Deysi Lorena) a un usuario de la Nueva EPS.



Se determina que las razones por las que se interponen las Quejas y Reclamos, corresponden a:



RAZON DE LAS QUEJAS	I BIMESTRE	II BIMESTRE	III BIMESTRE
HUMANIZACION	6	3	4
TIEMPO DE ESPERA	3	1	1
ATENCION SEGURA	0	1	1
INFORMACION	0	8	5
PERTINENCIA	1	3	1

Es necesario mencionar lo referente a las Quejas y reclamos de mayor relevancia y sobre las que es indispensable trabajar corresponde en su orden a:

- Información al usuario
- Humanización
- Tiempo de espera

Es importante tener en cuenta que para este análisis Se analizan los conceptos y sus implicaciones en procesos **asistenciales y administrativo**.

Teniendo en cuenta que la medición de satisfacción global corresponde a la comprobación, de **satisfacción del usuario**, a través del indicador de calidad en la atención brindada en los **servicios de salud** por parte de Salud Sogamoso E.S.E.; con el objetivo de observar la eficacia y determinar las oportunidades de mejora, asimismo reafirmar fortalezas para desarrollar un sistema de **salud** que ofrezca atención de calidad que demanden los grupos de valor, grupos de interés y la comunidad en general.

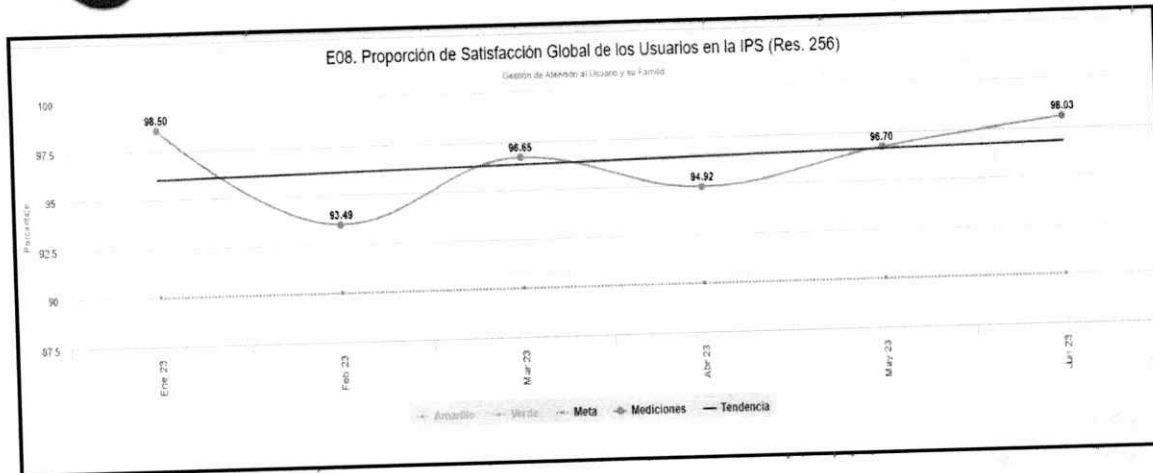
Dentro de los indicadores que se evalúan en satisfacción del Usuario, contamos con:

### 1. Experiencia Global respecto a los servicios de salud que han recibido los usuarios

Para el primer semestre del 2023 en el **objetivo del indicador de medición de la experiencia global respecto a los servicios de salud recibidos en Salud Sogamoso E.S.E.** Por parte de los usuarios que lo requieran.

SATISFACCION DEL USUARIO VIGENCIA 2023								
CÓMO CALIFICARÍA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVÉS DE SU	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	Total	RESULTADOS SEMESTRE	
							# USUARIO	%
ENERO	123	140	4	0	0	267	263	99%
FEBRERO	155	132	18	2	0	307	287	93%
MARZO	137	180	9	0	2	328	317	97%
ABRIL	144	155	16	0	0	315	299	95%
MAYO	149	144	10	0	0	303	293	97%
JUNIO	136	162	6	0	0	304	298	98%
TOTALES SEMESTRE I-2023	844	913	63	2	2	1824	1757	96%





Se propone **evaluar la satisfacción** con la atención, a través de la percepción que tienen los usuarios y familiares, identificando elementos de la atención determinantes de la **satisfacción** o **insatisfacción**, para lograr análisis y evaluación.

La satisfacción del usuario según el indicador que se establece:

Número de usuarios que respondieron muy buena y buena a la pregunta cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido en Salud Sogamoso ESE / **Número de usuarios que respondieron la pregunta** ) \* 100

Llevándolo a las encuestas practicadas en la Entidad

Número de usuarios que respondieron muy buena y buena a la pregunta cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido en Salud Sogamoso ESE/Número de usuarios que respondieron la pregunta de la Encuesta practicada

$$= 1757/1824$$

$$= 96.32\%$$

Se identifica que el 96.32% de los usuarios se encuentran satisfechos con los servicios de salud ofrecidos por Salud Sogamoso E.S.E. El indicador de medición y evaluación Se Encuentra dentro del rango establecido como límite inferior del 80%. Sin embargo, es de gran importancia trabajar por el indicador de insatisfacción que asciende a 3.68%

Según los usuarios encuestados aplicadas en las sedes donde presta servicio de Salud Sogamoso E.S.E. se ha determinado que de 1824 respondieron la encuesta de quienes 17257 respondieron como muy buena y buena la experiencia global. Se identifican que para 63 usuarios es regular la experiencia global de los servicios de salud recibidos en Salud Sogamoso E.S.E., así mismo 2 usuarios la califican como mala y otros 2 como muy mala; se hace indispensable verificar la insatisfacción de los 67 usuarios que no están conformes con el servicio obtenido que representan el 3,68%.

Según el monitoreo se observa que 4 usuarios calificaron como mala y muy mala la experiencia global básicamente dadas las restricciones para citas prioritarias.

## 2. Porcentaje de quejas respondidas en un término $\leq 15$ días Hábiles

El objetivo del indicador es el de **Medir, gestionar y analizar de manera oportuna el número de quejas por humanización del servicio que reciben los usuarios en general a través de los mecanismos de participación ciudadana.**

El indicador, del porcentaje de quejas respondidas en un término menor y/o igual a 15 días. Tiene como objetivo Medir atender, gestionar y dar trámite de manera oportuna a las quejas que realizan los usuarios en general y los sujetos de control a través de los diferentes mecanismos de participación ciudadana establecidos por Ley.

Para su cálculo corresponde a: **(Número total de quejas con respuesta en un tiempo <= 15 días Hábiles / Número de quejas radicas por los usuarios, en los diferentes mecanismos que tiene la institución) \*100.**

Para el lapso de enero a junio del 2023 se radicaron y dieron respuesta oportuna a 37 quejas instauradas por los grupos de interés y grupos de valor,

N° RAD	FECHA-HORA (dd/mm/aaa)	ENTIDAD	CODIGO DE RESPUESTA	RESUMEN	CAUSA QUEJA
2023R0358	24/01/2023	JEIM Y CAROLINA BARRERA - PARTICULAR	2023S0381	GESTANTE SE QUEJA POR ESPRAS SUPERIORES UNA HORA	TIEMPO DE ESPERA
2023R0359	24/01/2023	ERICKA MARLYN CAMARGO - PARTICULAR	2023S0383	USUARIO CITADO EN SEDE CAMBIADA	ERROR EN INFORMACION
2023R0360	24/01/2023	LUZ YADIRA VARGAS - PARTICULAR	2023S0384	USUARIA MANIFIESTA QUE E ATENDIRON URGENCIA, LE PERFORARON MUELA Y TUVO QUE EXTRAERLA POR PATICULAR.	PERTINENCIA
2023R0361	24/01/2023	SONIA CALIXTO - PARTICULAR	2023S0380	EN FARMACIA TIEMPO DE ESPERA POR RESPONDER CELULAR	TIEMPO DE ESPERA POR RSPONDER CELULAR
2023R0362	24/01/2023	LILIANA GAMBA - PARTICULAR	2023S0385	CONSULTA MED POR OBESIDAD	TRATO AMABLE - INFORMACION
2023R0789	13/02/2023	DORA INES RICO - PARTICULAR	2023S0780	TRATO AMABLE SE BASA SOLO EN HISTORIA CLINICA SIN REVISAR AL PACIENTE	TRATO AMABLE Y HUMANIZADO
2023R0790	13/02/2023	LINA MARACELA SIERRA - PARTICULAR	2023S0779	AUXILIAR DE ODONTOLOGIA ESPONDE MAL AL PREGUNTARLE POR CITA DE TOMA DE RX PERIAPICAL	TRATO AMABLE Y RESPETUOSO
2023R0791	13/02/2023	YEIM Y PATRICIA ALVAREZ - PARTICULAR	2023S0778	TENIA CITA 7 AM Y SON 7:30 Y EL DR NO ME HA LLAMADO LA VEZ PASADA TENIA CITA 5:45 Y ME ATENDIO A LAS 7 PM	TIEMPO DE ESPERA - PROBLACION PREFERENCIAL
2023R0792	13/02/2023	CESAR CORTES - PARTICULAR	2023S0777	TIEMPO DE ESPERA SPERIOR A 1 HORA 30 , LLEGA TARDE	TIEMPO DE ESPERA - PROBLACION PREFERENCIAL
2023R0907	17/02/2023	ERIKA PACHECO - PARTICULAR	2023S0784	USUARIA PAGA COPAGO CON 20000 VENTANILLA NO TIENE VUELTOS	ATENCION AMABLE Y RESPETUOSA
2023R1289	07/03/2023	SANDRA TORRES - PARTICULAR	2023S1161	Habla de manera altanera, no le informaron de la cita reprogramada, perdio su tiempo y exige respeto	Informacion clara
2023R1290	07/03/2023	YENIFER NUNEZ - PARTICULAR	2023S1162	La funcionaria grita a los usuarios, tome un turno para mi y recorde que mi madre necesitaba una cita asi que tome otro turo y espere. Gina no me estaba	trato humanizado
2023R1291	07/03/2023	MAIRA TATIANA PEREZ - PARTICULAR	2023S1163	no sabe los servicios y responde de mala manera que no hay vacuna covid	información al usuario
2023R1292	07/03/2023	CARLOS ALFONSO AVELLA - PARTICULAR	2023S1158	no toma signos , niega ordenes de exámenes y medicamentos, dice que aca no se puedendar ordenes al paciente	Informacion clara





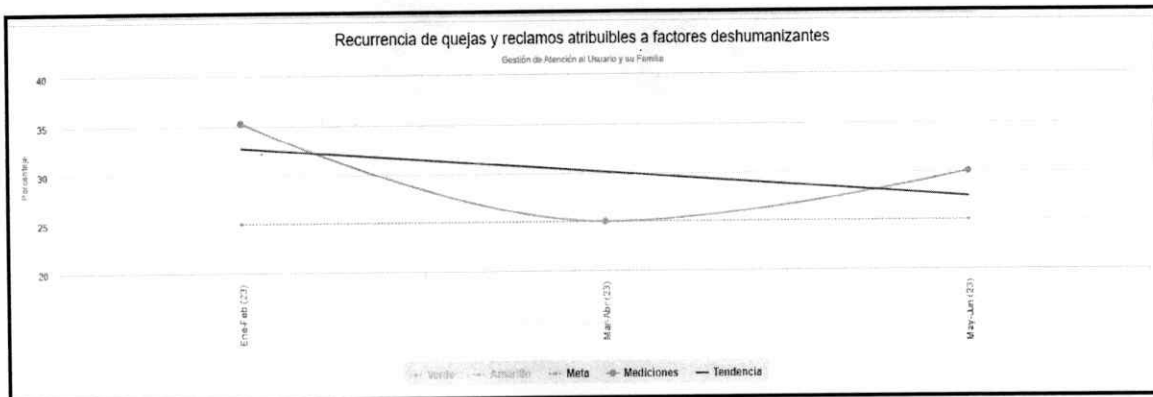
N° RAD	FECHA-HORA (dd/mm/aaa)	ENTIDAD	CODIGO DE RESPUESTA	RESUMEN	CAUSA QUEJA
2023R1293	07/03/2023	WILLIAM GUTIERREZ - PARTICULAR	2023S1159	contingencia luz en sindicato no termino de atender la fila se levanto y se fue dejando la fila sola	Trato respetuoso= humanizacion
2023R1295	07/03/2023	ESTEFHANIA RODRIGUEZ - PARTICULAR	2023S1160	contingencia luz en sindicato no termino de atender la fila se levanto y se fue dejando la fila sola	Trato respetuoso por informacion y tiempo de espera = HUMANIZACION
2023R1531	17/03/2023	DIANA ORTIZ - PARTICULAR	2023S1541	Me corto la lengua	Atencion segura
2023R1859	29/03/2023	JEIM Y VELASCO - PARTICULAR	2023S1542	En mas de 4 ocasiones me han dicho que no atienden a mi hijo menor de edad -	Informacion clara
2023R1860	29/03/2023	ELIANA VEGA - PARTICULAR	2023S1543	no hay orden, los mismo funcionarios generan desorden y ademas no hay papel para imprimir	Información por la atencion preferencial
2023R1861	29/03/2023	GABRIEL LOPEZ - PARTICULAR	2023S1544	demora 6 min en hacer una resina pequeña, no hicieron la otra si tenia tiempo disponible, uno tiene cosas que hacer ademas atendieron 10 min despues me dice que me arregla esa muela, pero que se me va a caer porque esta muy mal el estado de todos los dientes, vengo que me asista no que me critique	Educacion al usuario e informacion al usuario
2023R1862	29/03/2023	ANONIMO - PARTICULAR	2023S1545	espero para facturar cuando llegue de manera odiosa me dijo que ya la habia perdido y me entrego mi documento	informacion al usuario
2023R1863	29/03/2023	LIDA AVELLA - PARTICULAR	2023S1546	no es amable en la manera de dirigirse a los usuarios, ademas que se nota lo empirico de su conocimiento en curaciones	pertinencia
2023R1864	29/03/2023	ALBA CASTANEDA - PARTICULAR	2023S1547	El trabajo del profesional fue medio, no perfeccionó la resina, ademas es muy brusco	pertinencia
2023R1915	31/03/2023	ANONIMO - PARTICULAR	2023S1548	tengo gemelos y dure mas de 1 hora esperando a la atencion con los niños es muy dificil porque se cansan	tiempo de espera
2023R2376	20/04/2023 15:02	PARTICULAR	2023S1831		pertinencia
2023R2380	20/04/2023 15:34	PARTICULAR	2023S1832	No examinó a la paciente	pertinencia
2023R2607	02/05/2023 09:44	PARTICULAR	2023S2023	Colaboradora manifesto que no atendia, no respetan turno y reciben otros documentos pasan adelante.	trato amable e informacion clara
2023R3070	19/05/2023	PARTICULAR	2023S2434	es una persona grosera, humillativa que le falta humildad para atender al cliente	trato amable
2023R3065	19/05/2023	PARTICULAR	2023S2435	Niño de 8 años solicita ingreso al baño, no se le permite	informacion al usuario
2023R3071	19/05/2023	PARTICULAR	2023S2436	impuntualidad en hora de atencion	Tiempo espera
2023R3069	19/05/2023	PARTICULAR	2023S2437	vengo a sacar cita para exámenes, la señora me dio la cita para despues de la fecha del control, le manifesto inconformidad porque no tengo medicamentos y ella la otra me atiendo a las 9:20 y mi cita era a las 9am. Se le cayo al suelo, no la limio estaba de mal genio, much trato deshumanizado, me atiendo en 5 min y me adorta mayor de 90 años, esa otra es de mal genio, no le entendi nada, que debia volver a las 2 con una historia clinica, queria que me guiara para ver que hago Saque cita telefonica le dije al sr que necesitaba cita con la jefe, y me dio para 5 de junio con medicina, la medico no me atendio porque la niña habia tenido cita	Información y atencion oportuna
2023R3066	19/05/2023	PARTICULAR	2023S2565	En consulta explique porque necesito remision con ginecologo, espondio que debia pedir otra cita de medicina general porque cada consulta es para tratar un	Atencion segura
2023R3072	19/05/2023	PARTICULAR	2023S2561	No me parece que la jefe sea grosera, atiende a mal tiempo, no me de	Información
2023R3732	21/06/2023	PARTICULAR	2023S2804	En consulta explique porque necesito remision con ginecologo, espondio que debia pedir otra cita de medicina general porque cada consulta es para tratar un	Acceso, información.
2023R3733	21-06-2023	PARTICULAR	2023S2805	No me parece que la jefe sea grosera, atiende a mal tiempo, no me de	Resolutividad, información y atencion oportuna
2023R3731	21/06/2023	PARTICULAR	2023S2803	marugue con mi hijo a toma de exámenes de laboratorio en Monquirá, la vigilinte abrio sobre las 6 recibio ordenes y las organizo a su manera dejandonos casi de	Trato Amable
2023R3730	21/06/2023	PARTICULAR	2023S2801		Humanización

### 3. Porcentaje de satisfacción del usuario en el componente de humanización del servicio

El objetivo del Indicador, corresponde a Medir, gestionar y analizar de manera oportuna el número de quejas por humanización del servicio que reciben los usuarios en general a través de los mecanismos de participación ciudadana.

Es de gran importancia Medir la percepción de la humanización en la prestación del servicio de los usuarios respecto a los colaboradores. Por lo cual se establece este indicador con monitoreo, seguimiento y socialización bimestral.

Recurrencia de quejas y reclamos atribuibles a factores deshumanizantes					
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
6		4		6	
17		16		20	
35%		25%		30%	



Frente al componente de Verificación para la gestión de encuestas de satisfacción del usuario se realiza con base en la muestra calculada según la cantidad de usuarios designados por las EAPB, a quienes se practica encuestas de satisfacción por sede.

Se evidencia que de las 37 quejas y 29 reclamos instauradas para el primer semestre; 16 corresponden a factores atribuibles a humanización iniciando con un 35% disminuyendo para el segundo bimestre a un 25% sin embargo para el tercer bimestre, volvió a subir el indicador de quejas por humanización.

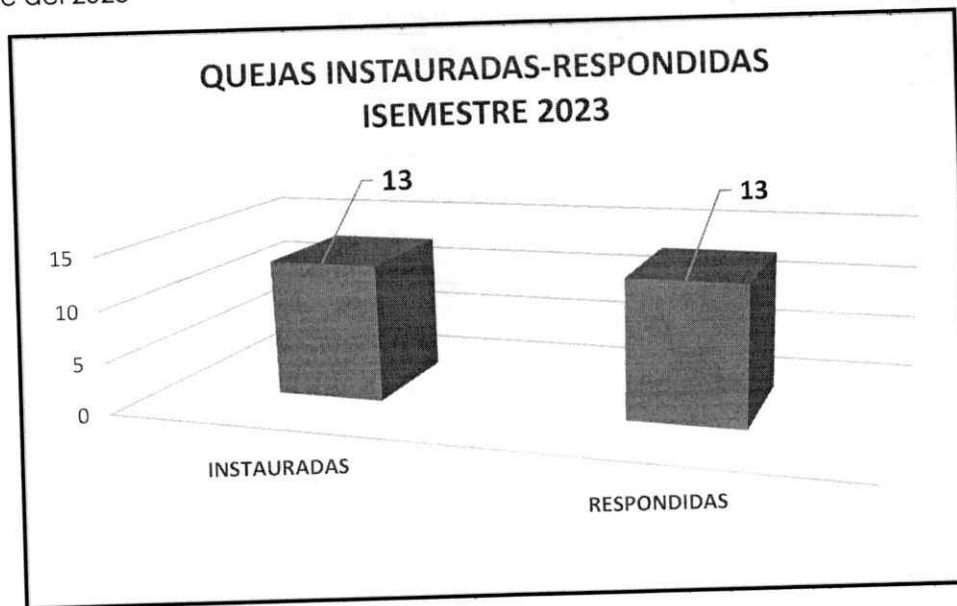
Es necesario establecer acciones de mejora, frente a la humanización tanto del servicio propiamente dicho, como por parte del Talento Humano en general, considerando que este factor está contemplado dentro de los estándares de calidad.

#### 4 Porcentaje de quejas respondidas relacionadas con la humanización del servicio

El objetivo del indicador es Medir, gestionar y analizar de manera oportuna el número de quejas por humanización del servicio que reciben los usuarios en general a través de los mecanismos de participación ciudadana.

Frente al componente de Verificación para la gestión de encuestas de satisfacción del usuario se realiza con base en la muestra calculada según la cantidad de usuarios designados por las EAPB, a quienes se practica encuestas de satisfacción por sede.

Se verifica que los usuarios encuestados corresponden a 1.824 efectuadas en el primer semestre del 2023



#### Porcentaje de Satisfacción del Usuario en el componente de humanización del servicio

Número de quejas respondidas a los usuarios relacionadas con la humanización de la atención / Total de quejas radicadas por humanización del servicio \*100

=  $13/13 = 100\%$  de Quejas respondidas al Usuario según componente humanización.

#### 5. Porcentaje de usuarios que recomendarían a sus familiares y amigos Salud Sogamoso ESE

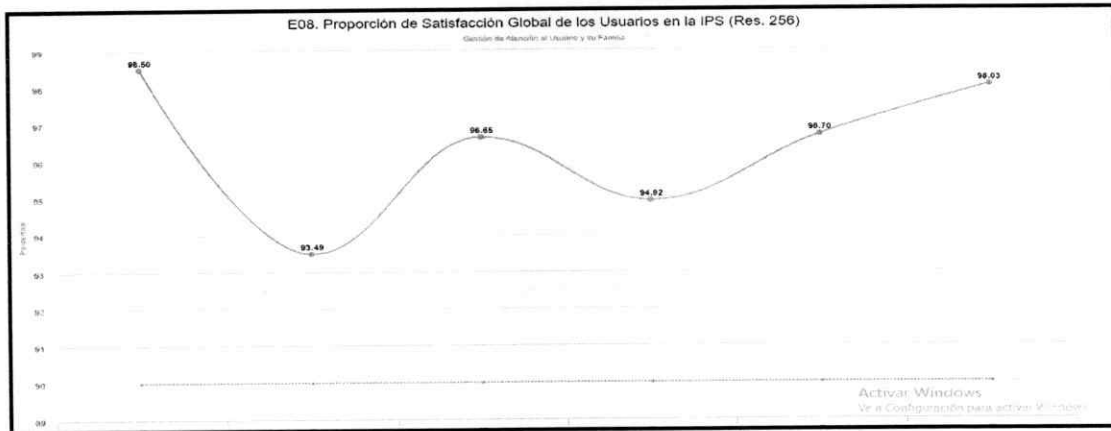
El objetivo de este indicador es el de Medir los componentes de encuesta de satisfacción en cuanto a la recomendación de usuarios a familiares y amigos.

Este indicador presenta los encuestados por cada mes y dentro de ellos quienes consideran que Salud Sogamoso E.S.E es una Entidad que merece ser recomendado a sus familiares, según promedio obtenido durante los seis meses (enero a junio).



### SATISFACCION DEL USUARIO I SEMESTRE 2023

RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?"		Definitivam ente Si	Probablem ente Si	Definitivam ente No	Probablem ente No	Total	RESULTADOS SEMESTRE	
							# USUARIO	%
ENERO	ENERO	185	81	0	1	267	266	100%
FEBRERO	FEBRERO	181	118	2	6	337	299	89%
MARZO	MARZO	258	68	0	2	328	326	99%
ABRIL	ABRIL	198	114	2	1	315	312	99%
MAYO	MAYO	217	82	4	0	303	299	99%
JUNIO	JUNIO	195	108	0	1	304	303	100%
TOTAL I SEM		1234	571	8	11	1854	1805	97%



**No. De usuarios que recomendarían tomar servicios de salud de la I.P.S./No usuarios encuestados**

$$=1805/1854= 97.35\%$$

Se evidencia que el 97.35% de los usuarios recomendarían a Salud Sogamoso E.S.E. a sus familiares y amigos

#### 6. Porcentaje de usuarios que consideran como muy bueno y bueno el tiempo de espera en la institución

El objetivo del indicador es el de : Medir los componentes de la encuesta de satisfacción en cuanto al tiempo de espera en la institución

**El Indicador de Usuarios que considera Buena o Muy Buena la Espera en la Entidad**

En el lapso de Enero a junio del 2023 se identifica la oportunidad en la atención en cuanto al tiempo de espera en la institución es en promedio del 90%, con 1643 de 1824 encuestas aplicadas; Es importante mencionar que las sugerencias de los usuarios están

relacionadas con el tiempo de espera y dificultades con el acceso para asignación de citas por call center, por tanto la institución ha gestionado y evaluado las diferentes conveniencias de atención en forma de lograr minimizar la No Conformidad de los usuarios; toda vez que el 10% de inconformidad es el indicador que se debe erradicar, el cual es superior a la inconformidad de la vigencia 2022 del 6.38%.

Se evidencia que para los meses de enero, febrero, marzo, mayo y junio, el indicador es muy cercano al 90%, mientras que para abril descendió al 84%.

VARIABLES (2) UNIDADES  
 Número de usuarios que calificaron como muy bueno o bueno el tiempo de espera en Salud Sogamoso ESE  
 Número total de usuarios que respondieron la pregunta UNIDADES

FÓRMULA:  $\frac{\text{Número de usuarios que calificaron como muy bueno o bueno el tiempo de espera en Salud Sogamoso ESE}}{\text{Número total de usuarios que respondieron la pregunta}} * 100$

Periodo: 2023

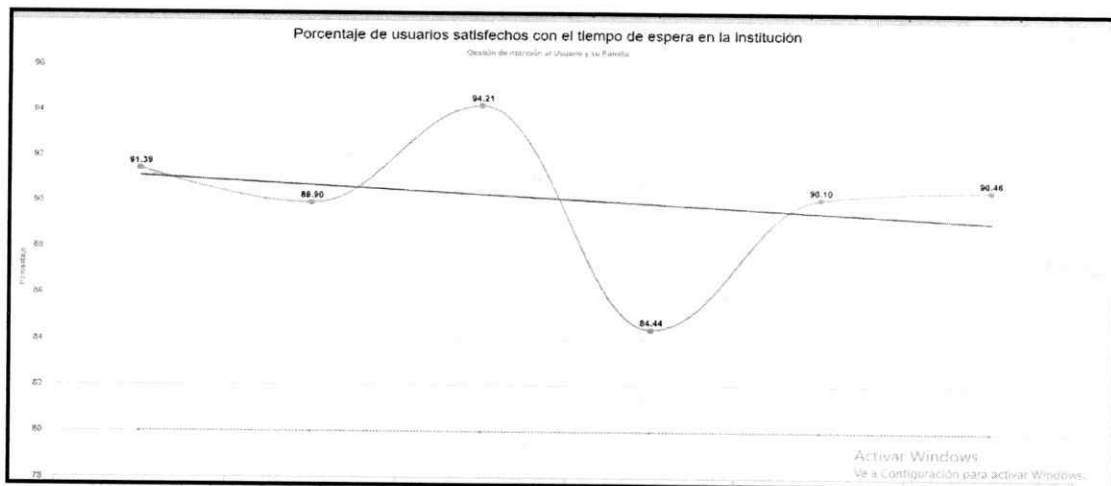
PERIODO	A	B	RESULTADO
Enero	244	267	91.39%
Febrero	270	307	88.90%
Marzo	309	328	94.21%
Abril	265	315	84.44%
Mayo	273	303	90.10%
Junio	275	304	90.46%
Julio	229	305	74.75%
Agosto			
Septiembre			
Octubre			
Noviembre			
Diciembre			

Grabar

Este indicador corresponde a

**Número de afiliados que se consideran satisfechos en cuanto al tiempo de espera en Salud Sogamoso ESE/ Número total de encuestados por Salud Sogamoso ESE**

$$= \frac{1643}{1824} = 90\%$$



Se concluye para el Primer semestre del 2023, de 1824 usuarios encuestados, 1643 de ellos se encuentran satisfechos con el tiempo de espera en Salud Sogamoso, desde el momento de ingreso frente a la hora de atención, indicador de satisfacción del 90%.

Se hace necesario trabajar en el 10% de insatisfacción frente al tiempo de espera dentro de la Entidad.

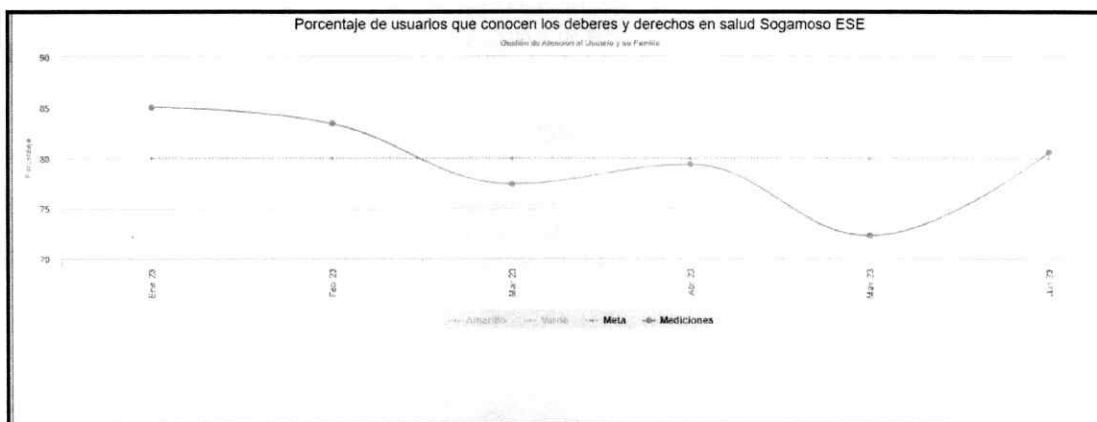
## 7. Porcentaje de usuarios que conocen los deberes y derechos en salud Sogamoso ESE

**El objetivo del indicador es el de Analizar y medir el grado de conocimiento y adherencia de los usuarios en el conocimiento de deberes y derechos en Salud Sogamoso ESE.**

### 1. Desplegar derechos y deberes:

Es indispensable, realizar un mayor esfuerzo frente a este indicador, toda vez que para la presente vigencia se evidencia que, de 1.824 usuarios encuestados con corte a junio del 2023, refieren conocer los deberes y Derechos en Salud Sogamoso E.S.E. el 80%; indicador que ha descendido ya que verificando la medición del mismo para la vigencia del 2022, se observa que el indicador promedio con corte a diciembre 31 del 2022, es del 93.86%.

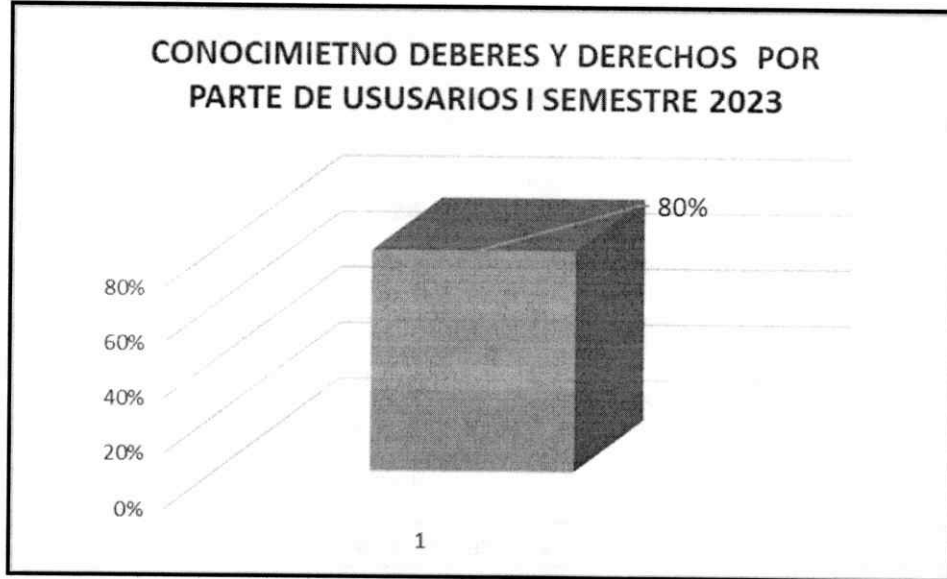
INDICADOR DE DEBERES Y DERECHOS					
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
227	256	254	250	219	245
267	307	328	315	303	304
85%	83%	77%	79%	72%	81%



Esta medición forma parte del grupo de estándares de los procesos Asistenciales, mediante el cual se busca que se promueva el respeto y el cumplimiento de los derechos y los deberes (de conformidad con pautas reconocidas) de los usuarios; una vez se desplieguen y den a conocer los deberes y derechos tanto a clientes internos, como externos y sus familias en forma comprensible, en forma tal que se logre la adherencia y posterior evaluación.



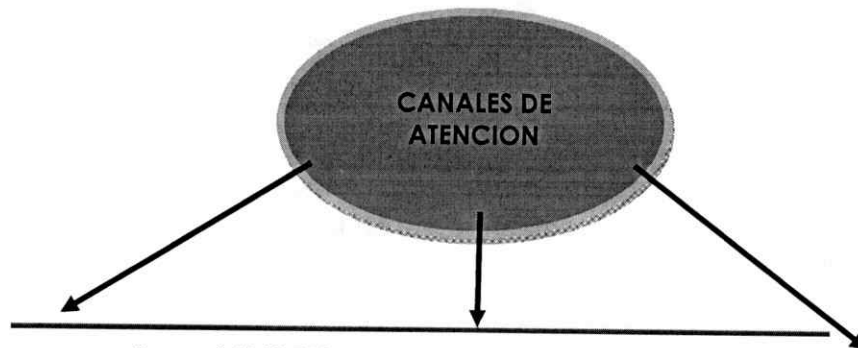
Por tanto, el promedio del primer semestre 2023 es:



Se evidencia que como acciones de mejora : Se Documentó estrategia de educación de derechos y deberes para usuarios y colaboradores de Salud Sogamoso ESE, se realizó despliegue de la estrategia, se inició implementación y se está fortaleciendo la capacitación de deberes y derechos, se ha realizado refuerzo en la educación en salas de espera y se está realizando seguimiento a la socialización de derechos y deberes durante el proceso de atención, de igual manera en reunión de retiro de comparendos se está realizando refuerzo de la totalidad de la carta de trato digno al usuario.

## 8. CANALES DE ATENCION AL USUARIO

SALUD SOGAMOSO E.S.E. pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales como medio para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad, quien presta un servicio oportuno y en procura de dar respuesta adecuada al ciudadano.



Carrera 9 N° 11-74 Sogamoso – Boyacá. Tel (038) 7720304



Para el Primer semestre del 2023 se determina que de las 956 radicaciones realizadas por ventanilla única interpuestas a través de Buzón de sugerencias, intranet, ventanilla única; el medio que más utilizaron los usuarios fue el Buzón de sugerencias; esto indica que el usuario deposita su confianza con la seguridad que sus PQRSF, están siendo atendidas y resueltas. Las quejas fueron contestadas en un lapso menor de 15 días, y procurando encontrar la solución a la misma, en forma que el Usuario, obtenga satisfacción respecto del requerimiento presentado.

El resultado obtenido durante el semestre I del 2023 es:

- 591 Solicitudes de información
- 140 Solicitud de documentos
- 83 Glosas y Devoluciones
- 59 Certificaciones
- 37 Quejas
- 28 Reclamos
- 6 Peticiones
- 3 Traslado por competencia
- 4 Requerimientos Judiciales
- 1 Inconformidad

## 8. RECOMENDACIONES

Es necesario reforzar el trabajo sobre las PQRSD toda vez que se identifican como oportunidad de Mejora Institucional, además que se convierten en una forma de interactuar de los usuarios y el talento humano Institucional logrando enriquecer el proceso de Atención al cliente.

Se recomienda muy especialmente tener en cuenta lo siguiente:

1. Realizar análisis de los motivos de insatisfacción Global del Usuario del 3.68% que al ser comparado con el obtenido en el 2022 se observa incremento en el 1.01% de insatisfacción, pues para el 2022 el promedio fue del 2.67%.

Es necesario seguir trabajando en la reducción a su mínima expresión con el objetivo de lograr la mitigación total de esta brecha presentada.

2. Se debe realizar monitoreo y seguimiento por parte de la primera línea de defensa a los planes de mejora planteados por parte de los colaboradores, una vez se identifican las quejas y reclamos interpuestas por parte de los grupos de interés y grupos de valor, a través de los diferentes canales de comunicación establecidos dentro de la I.P.S.

Esto debido a que el Sistema de las tres líneas de defensa del Control Interno, la autoevaluación se difunde a partir de la Primera Línea de defensa.

3. Es importante continuar con el fortalecimiento del programa de cultura organizacional, integridad, Conflictos de Interés, humanización al interior de la Entidad, en cumplimiento todo lo que redunde en la prestación del servicio Misional.

4. Es necesario realizar seguimiento y comunicación asertiva con los usuarios en lo pertinente con las citas médicas, comunicación efectiva y acertada frente a la prestación del servicio la vacunación, acertada

## 9. CONCLUSIONES

Para el Primer semestre del 2023 se recibió un total de 73 QRS, básicamente representadas en los reclamos 37 quejas para el primer semestre del 2023, 28 Reclamos, 4 Requerimientos Judiciales, 3 Traslado por competencia, 1 Inconformidad

Los motivos que sobresalen en caso de quejas, Reclamos....

- Fallas de Humanización (personal Asistencial, Apoyo...),
- Comunicación poco asertiva con usuarios.
- Tiempo de espera
- Pertinencia
- Barreras de acceso para las citas

1. De las peticiones y solicitudes recibidas en el segundo semestre fueron de 746 objetos de respuesta de Salud Sogamoso E.S.E., de los cuales 54 de ellas se respondieron a destiempo, que representa el 7.24%. Se requiere seguimiento y evaluación permanente a partir del 2023.

2. La P.U. Líder de SIAU, junto con la P.U. de comunicaciones han venido trabajando en el fortalecimiento de su estrategia de publicidad y socialización de las actividades que se desarrollan, según el POA, PAMEC, RIESGOS.

3. En los últimos meses bajo la premisa de reducción de Quejas y Reclamos, ante lo cual, la Gerencia, Líder de Publicidad y La P.U. Líder de SIAU trabajan respecto a las no conformidades entre otras: se ha buscado en forma constante la comodidad en la infraestructura para facilitar las citas asistenciales, se ha buscado en forma permanente la interiorización de la cultura organizacional, sensibilización en la apropiación de integridad del Talento Humano; todo lo cual

está enfocado al bienestar del usuario y disminuir las barreras en la prestación del servicio.

4. La tasa de satisfacción global a junio del 2023 se determina una satisfacción del 96.32 por lo cual se identifica una insatisfacción del 3.68, mientras que en diciembre 2022 fue del 97.72% con lo cual se determina insatisfacción del usuario en el 2.28%, porcentaje que retrocedió frente a la satisfacción del usuario, situación que exige reforzar el cumplimiento de estrategia para lograr el objetivo de satisfacción en los usuarios de Salud Sogamoso E.S.E.



**GILMA JANETH PERICO GRANADOS**  
Oficina de Control Interno  
**SALUD SOGAMOSO E.S.E.**