



QUILISALUD
NIT 617.003.532-4
Servicios con calidad humana

REGISTRO DE ACTA DE REUNIÓN

CODIGO
FR-PE-01
VERSIÓN:01

SEGUIMIENTO AL PROCESO SIAU – APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS DE CADA UNO DE LOS 4 NAP DE LA EMPRESA QUILISALUD E.S.E. PRIMER SEMESTRE 2022

Seguimiento Proceso SIAU – PQRSF: Una vez tabulados los formatos de PQRSF depositados en los buzones de los cuatro NAP; se realiza la tabulación por NAP y posteriormente se consolida en una sola matriz; el resultado es el siguiente:

PRIMER SEMESTRE DE PQRSF NAP CENTRO 2022


PQRSF	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PETICIONES	0	0	0	0	0	0	0
QUEJAS	0	7	2	0	6	0	15
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	1	1
FELICITACIONES	0	0	1	0	1	0	2
CLIENTE INTERNO	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	7	3	0	7	1	18

PRIMER SEMESTRE DE PQRSF NAP MORALES DUQUE 2022

PQRSF	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PETICIONES	0	0	0	0	0	0	0
QUEJAS	0	4	3	2	4	0	13
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0	0
FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0	0
CLIENTE INTERNO	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	4	3	2	4	0	13

PRIMER SEMESTRE DE PQRSF NAP NARIÑO 2022

PQRSF	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PETICIONES	0	0	0	0	0	0	0
QUEJAS	4	0	8	5	3	0	20
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0	0
FELICITACIONES	0	0	1	0	0	0	1
CLIENTE INTERNO	1	0	1	0	0	0	2
TOTAL	5	0	10	5	3	0	23

 <p>QUILISALUD NIT. 817.003.532-4 Servicios con calidad humana</p>	REGISTRO DE ACTA DE REUNIÓN	CODIGO FR-PE-01 VERSIÓN:01
--	------------------------------------	--

PRIMER SEMESTRE DE PQRSF NAP MONDOMO 2022

PQRSF	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PETICIONES	0	0	0	0	0	0	0
QUEJAS	0	1	11	3	2	0	17
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0	0
FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0	0
CLIENTE INTERNO	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	1	11	3	2	0	17

CONSOLIDADO PQRSF PRIMER SEMESTRE 2022


PQRSF	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PETICIONES	0	0	0	0	0	0	0
QUEJAS	4	12	24	10	15	0	65
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	1	1
FELICITACIONES	0	0	2	0	1	0	3
CLIENTE INTERNO	1	0	1	0	0	0	2
TOTAL	5	12	27	10	16	1	71

El total de formatos diligenciados por los usuarios en los cuatro NAP o Centros de Atención: Morales Duque, Centro, Antonio Nariño y Mondomo en el primer semestre fueron de 71, los cuales fueron tomados de la revisión hecha por Control Interno a las carpetas de los NAP y verificados con la información de la Líder del proceso SIAU.

De lo anterior se tiene que el Total de Quejas en el primer semestre es de 65; siendo el NAP Nariño quien presenta un mayor número de quejas con un total de 20 que equivalen al 30,76%, posteriormente le sigue NAP Mondomo con 17 quejas que representan el 26,15%, en su orden continua NAP Centro con un total de 15 quejas equivalentes al 23,08% y por último el NAP Morales Duque con 13 quejas que representan el 20%.

Es de anotar que de los 71 PQRSF presentados durante el semestre enero – junio de 2022 las quejas representan el 91,54% (atención inadecuada, asignación de citas, demora en la atención), para el presente semestre se presentaron 3 felicitaciones hacia los funcionarios por su buena atención y representan 4,22%, cliente interno presenta 2 equivalentes a 2,8% y por último se presenta 1 sugerencia con un 1,4%, solicitando habilitar más líneas telefónicas puesto que las pocas que hay mantienen ocupadas.

Al verificar las actas que reposan en el Proceso SIAU, se evidencia que se está llamando a los pacientes que presentan quejas con el fin de tratar de solucionar los inconvenientes por los cuales han pasado, y de esta manera contribuir al mejoramiento en la prestación del servicio de la entidad

	REGISTRO DE ACTA DE REUNIÓN	CODIGO FR-PE-01 VERSIÓN:01
---	------------------------------------	---

Observación

De acuerdo a las quejas que se han presentado, Control Interno realizó 6 llamadas dos por cada NAP con el fin de verificar que se hayan contestado como lo mencionan en las actas, encontrando lo siguiente:

NAP Morales Duque

1. Se llamó a la señora Ana Olivia Figueroa, queja en el mes de mayo por trato inadecuado en la entrega de exámenes de laboratorio en el mes de mayo, quien manifiesta que en ningún momento se le ha llamado a darle las explicaciones del caso y reitera su inconformidad
2. El señor Ernesto Bravo, presenta queja en el mes de mayo por trato inadecuado en la entrega de resultados de laboratorio, manifestando que no entregan las fichas por orden de llegada, quien manifiesta que en ningún momento lo llamaron respondiéndole por su inconformidad.

NAP Centro


3. Posteriormente se llama al señor Oswaldo Burbano, queja por atención inoportuna de agendamiento de cita odontológica, quien manifestó que si se comunicaron con él y se le programó su respectiva cita
4. La señora Giomar Paz interpuso queja por atención inadecuada puesto que le adelantaron la cita sin tener en cuenta que no podía asistir en horas de la mañana y por tal motivo la tenía programada en horas de la tarde. al número que reporta SIAU se llamó y contestan que no corresponde a ella y sin embargo SIAU manifiesta que se llamó a la paciente y le ofrecieron disculpas por la situación.

NAP Nariño

5. Kelly González presenta queja por atención inadecuada puesto que el 21 de abril se presentó a vacunación para la hija y la auxiliar le dijo que no la podía vacunar porque no tenía el documento y que se presentó con acta de nacimiento al NAP Centro el 22 de abril donde la vacunaron, la paciente informa que no la llamaron para darle las explicaciones del caso
6. La Señora Carmen Ramos interpone queja en el mes de mayo por trato inadecuado e inconformidad por atención no correcta. La paciente manifiesta que si la llamaron y la remitieron con nueva cita especializada

NAP Mondomo

7. La señora Melba Carolina Mosquera interpone queja en el mes de marzo por no oportunidad de obtener una cita médica, la señora manifiesta que en ningún momento la han llamada para darle las explicaciones del caso
8. Esmeralda Burbano presenta queja en el mes de mayo por la atención inadecuada por parte de un facturador, la señora manifiesta que no ha llegado a recibir ninguna clase de llamado para darle la explicación respectiva

 <p>QUILISALUD NIT. 017.003.532-4 Servimos con calidad humana</p>	REGISTRO DE ACTA DE REUNIÓN	CODIGO FR-PE-01 VERSIÓN:01
---	------------------------------------	---

Control Interno verificó las carpetas que se encuentran en los NAP Morales Duque y Nariño observando que los siguientes PQRS no se encuentran dentro las actas que envía SIAU a este proceso como evidencias:

Por otra parte, a través de Ventanilla Única bien sea por medio de formatos y por intermedio de la página de QUILISALUD, se están recibiendo PQRS, los cuales se detallan a continuación.

PRIMER SEMESTRE DE PQRSF VENTANILLA UNICA PRESENCIAL 2022

PQRSF	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PETICIONES	0	0	0	0	0	1	1
QUEJAS	1	0	0	1	3	4	9
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0	0
FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0	0
INVITACION	1	3	3	5	3	3	18
SOLICITUDES	6	4	2	18	17	12	59
TOTAL	8	7	5	24	23	19	86


PRIMER SEMESTRE DE PQRSF VENTANILLA UNICA VIA WEB - CORREO 2022

PQRSF	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PETICIONES	0	0	1	1	0	0	2
QUEJAS	1	0	0	2	1	2	6
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0	0
FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0	0
INVITACION	2	1	4	5	6	5	23
SOLICITUDES	4	7	10	15	13	19	68
TOTAL	7	8	15	23	20	26	99

CONSOLIDADO PQRSF PRIMER SEMESTRE 2022 VENTANILLA UNICA

PQRSF	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PETICIONES	0	0	1	1	0	1	3
QUEJAS	2	0	0	3	4	6	15
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0	0
FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0	0
INVITACION	3	4	7	10	9	8	41
SOLICITUDES	10	11	12	33	30	31	127
TOTAL	15	15	20	47	43	45	186

Formatos diligenciados por Ventanilla Única de forma presencial en el primer semestre enero - junio fue de 86 y por medio de la página web o mediante correo electrónico a través de contactenosquilisalud@gmail.com fue de 99, para un total de 186 PQRS, de los cuales 127

 <p>QUILISALUD NIT 817.003.532-4 Servicios con calidad humana</p>	<p>REGISTRO DE ACTA DE REUNIÓN</p>	<p>CODIGO FR-PE-01 VERSIÓN:01</p>
---	---	--

corresponden a solicitudes que equivalen al 68,27%, 41 invitaciones que corresponden al 22,04%, 15 quejas equivalentes al 8,06% y 3 peticiones para un porcentaje de 1,61%. Indagada a la responsable de Ventanilla Única manifiesta que las solicitudes principalmente hacen referencia a Historias Clínicas, Citas médicas, mientras que en lo concerniente a las quejas y peticiones éstas se remiten al respectivo responsable con el fin de dar solución.

El presente seguimiento fue hecho por Control Interno al Proceso SIAU y este a su vez fue verificado por la Jefe Alejandra Chará, con cada una de las responsables del SIAU en los 4 NAP con que cuenta la ESE Quilisalud y la responsable de Ventanilla Única. Según el siguiente detalle.

ANDREA GRIJALBA:	Auxiliar NAP Centro
DAYANA ROSERO:	Auxiliar NAP Nariño
SONIA VERGARA:	Auxiliar NAP Mondomo
NARLY VALENCIA:	Auxiliar NAP Morales Duque
MARY JENETH RUBIO C	Auxiliar NAP Morales Duque
GABRIELA CASTILLO SERNA	Responsable Ventanilla Única
MARCELA HERNANDEZ	Auxiliar NAP Centro
ANGIE LUCUMI	Auxiliar Morales Duque

Recomendaciones

1. Se recomienda al responsable de este proceso que con base en las no conformidades deberá construir el correspondiente Plan de Mejoramiento
2. Verificar con los responsables de cada uno de los NAP que en realidad se estén llevando a cabo las respectivas llamadas
3. En la tabulación de los PQRSF principalmente en el NAP Centro colocar el nombre y apellido la persona que presenta la queja

Copia de la presente acta será enviada al señor Gerente y al Sindicato Susalud para que sea socializada con la afiliada a quien se le asignó la responsabilidad del Proceso SIAU, para que se adelanten las correspondientes acciones de mejora y se documente el respectivo plan.


ALEJANDRA CHARA
Coordinadora SIAU


RAUL A TABORDA V.
Control Interno