



## 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. SEGUNDO SEMESTRE

**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:

#### SEGUNDO SEMESTRE DE PQRSF NAP CENTRO 2022


| PQRSF        | JULIO    | AGOSTO   | SEPTIEMBRE | OCTUBRE  | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL     |
|--------------|----------|----------|------------|----------|-----------|-----------|-----------|
| PETICIONES   | 0        | 0        | 0          | 0        | 0         | 0         | 0         |
| QUEJAS       | 2        | 7        | 3          | 3        | 4         | 3         | 22        |
| RECLAMOS     | 0        | 0        | 0          | 0        | 0         | 0         | 0         |
| SUGERENCIA   | 0        | 0        | 0          | 0        | 0         | 0         | 0         |
| FELICITACION | 0        | 0        | 0          | 0        | 0         | 0         | 0         |
| CLIENTE INTE | 0        | 0        | 0          | 0        | 0         | 0         | 0         |
| <b>TOTAL</b> | <b>2</b> | <b>7</b> | <b>3</b>   | <b>3</b> | <b>4</b>  | <b>3</b>  | <b>22</b> |

#### SEGUNDO SEMESTRE DE PQRSF NAP MORALES DUQUE 2022

| PQRSF        | JULIO    | AGOSTO   | SEPTIEMBRE | OCTUBRE  | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL     |
|--------------|----------|----------|------------|----------|-----------|-----------|-----------|
| PETICIONES   | 0        | 0        | 0          | 0        | 0         | 0         | 0         |
| QUEJAS       | 2        | 6        | 2          | 0        | 0         | 2         | 12        |
| RECLAMOS     | 0        | 0        | 0          | 0        | 0         | 0         | 0         |
| SUGERENCIA   | 0        | 0        | 0          | 0        | 0         | 0         | 0         |
| FELICITACION | 0        | 0        | 0          | 0        | 0         | 0         | 0         |
| CLIENTE INTE | 0        | 0        | 0          | 0        | 0         | 0         | 0         |
| <b>TOTAL</b> | <b>2</b> | <b>6</b> | <b>2</b>   | <b>0</b> | <b>0</b>  | <b>2</b>  | <b>12</b> |

#### SEGUNDO SEMESTRE DE PQRSF NAP NARIÑO 2022

| PQRSF        | JULIO    | AGOSTO   | SEPTIEMBRE | OCTUBRE  | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL     |
|--------------|----------|----------|------------|----------|-----------|-----------|-----------|
| PETICIONES   | 0        | 0        | 0          | 0        | 0         | 0         | 0         |
| QUEJAS       | 1        | 5        | 3          | 2        | 5         | 1         | 17        |
| RECLAMOS     | 0        | 0        | 0          | 0        | 0         | 0         | 0         |
| SUGERENCIA   | 0        | 0        | 0          | 0        | 0         | 0         | 0         |
| FELICITACION | 0        | 2        | 0          | 0        | 0         | 0         | 2         |
| CLIENTE INTE | 0        | 0        | 0          | 0        | 0         | 0         | 0         |
| <b>TOTAL</b> | <b>1</b> | <b>7</b> | <b>3</b>   | <b>2</b> | <b>5</b>  | <b>1</b>  | <b>19</b> |

|  |                                    |   |
|--|------------------------------------|---|
|  <p><b>QUILISALUD</b><br/> <small>MT. P17.003.832.4</small><br/> <small>Servimos con calidad humana</small></p> | <b>REGISTRO DE ACTA DE REUNIÓN</b> | <b>CODIGO</b><br><b>FR-PE-01</b><br><b>VERSIÓN:01</b> |
|--|------------------------------------|---|

**SEGUNDO SEMESTRE DE PQRSF NAP MONDOMO 2022**

| PQRSF        | JULIO    | AGOSTO   | SEPTIEMBRE | OCTUBRE  | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL    |
|--------------|----------|----------|------------|----------|-----------|-----------|----------|
| PETICIONES   | 0        | 0        | 0          | 0        | 0         | 0         | 0        |
| QUEJAS       | 1        | 0        | 1          | 1        | 1         | 0         | 4        |
| RECLAMOS     | 0        | 0        | 0          | 0        | 0         | 0         | 0        |
| SUGERENCIA   | 0        | 0        | 0          | 0        | 0         | 0         | 0        |
| FELICITACION | 0        | 0        | 0          | 0        | 0         | 0         | 0        |
| CLIENTE INTE | 0        | 0        | 0          | 0        | 0         | 0         | 0        |
| <b>TOTAL</b> | <b>1</b> | <b>0</b> | <b>1</b>   | <b>1</b> | <b>1</b>  | <b>0</b>  | <b>4</b> |

**CONSOLIDADO PQRSF SEGUNDO SEMESTRE 2022**


| PQRSF        | JULIO    | AGOSTO    | SEPTIEMBRE | OCTUBRE  | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL     |
|--------------|----------|-----------|------------|----------|-----------|-----------|-----------|
| PETICIONES   | 0        | 0         | 0          | 0        | 0         | 0         | 0         |
| QUEJAS       | 6        | 18        | 9          | 6        | 10        | 6         | 55        |
| RECLAMOS     | 0        | 0         | 0          | 0        | 0         | 0         | 0         |
| SUGERENCIA   | 0        | 0         | 0          | 0        | 0         | 0         | 0         |
| FELICITACION | 0        | 2         | 0          | 0        | 0         | 0         | 2         |
| CLIENTE INTE | 0        | 0         | 0          | 0        | 0         | 0         | 0         |
| <b>TOTAL</b> | <b>6</b> | <b>20</b> | <b>9</b>   | <b>6</b> | <b>10</b> | <b>6</b>  | <b>57</b> |

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 segundo semestre fueron de 57, 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 segundo semestre es de 55, siendo el NAP Centro quien presenta un mayor número de quejas con un total de 22 que equivalen al 40%, posteriormente le sigue NAP Nariño con 17 quejas que representan el 30,90%, en su orden continua Morales Duque con un total de 12 quejas equivalentes al 21,81 y por último Mondomo con 4 quejas que representan 7,27%

Es de anotar que de los 57 PQRSF presentados durante el semestre julio – diciembre de 2022 las quejas representan el 96,49% (atención inadecuada, asignación de citas, demora en la atención), para el presente semestre se presentaron 2 felicitaciones hacia los funcionarios por su buena atención y representan 3,50%,

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

|   |   |  |
|---|---|--|
|  <p><b>QUILISALUD</b><br/>TEL. 017 0015324<br/>Servimos con calidad humana</p> | <p><b>REGISTRO DE ACTA DE REUNIÓN</b></p> | <p><b>CODIGO</b><br/><b>FR-PE-01</b><br/><b>VERSIÓN:01</b></p> |
|---|---|--|

### Observación

De acuerdo a las quejas que se han presentado, Control Interno realizó 5 llamadas con el fin de verificar que se hayan contestado como lo mencionan en las actas, encontrando lo siguiente: Se relacionan las llamadas realizadas en el tercer cuatrimestre, con el fin que se tomen los correctivos del caso y se haga seguimiento por parte del proceso a las auxiliares de SIAU en cuanto a la veracidad de las llamadas:

#### NAP Morales Duque

1. Se llamó a la señora Luz Mirian Bolaños, quien manifiesta su inconformidad por el trato dado por parte de un médico y la mala atención recibida en el mes de septiembre, al solicitársele informar si la habían llamado para tratar de corregir el inconveniente presentado aduce que en ningún momento le hicieron el llamado como lo explican en el Soporte del Acta de apertura de buzones que reposa en Control Interno.

#### NAP Centro


2. Posteriormente se llama a la señora Mónica Vallecilla, quien presenta queja en el mes de septiembre, por falta de atención oportuna y la mala atención por parte del médico. Manifiesta que en ningún momento la llamaron para ofrecerle las disculpas como refieren en el soporte del acta.
3. En el mes de diciembre la señora Mariannis Arelis López interpuso queja por la mala atención recibida por parte del médico. Manifiesta que siempre la han atendido muy bien, pero que esta vez fue muy incómodo por la forma en que fue atendida y que si la llamaron ofreciéndole disculpas.

#### NAP Nariño

4. Martha Zúñiga presenta queja en el mes de septiembre por asignación de cita incorrecta ocasionando con ello la pérdida de su atención, además solicita que sean atendidos a tiempo, De igual manera manifiesta que en ningún momento fue llamada a solucionar el inconveniente y mucho menos a ofrecerle disculpas como lo informan en el soporte del acta
5. La señora Jhorlenis Lucumi interpone queja en el mes de octubre por la demora en la atención donde fue atendida después de más de 2 horas de espera. Manifiesta que si la llamaron ofreciéndole disculpas.

#### NAP Mondomo

6. El señor Néstor Domínguez interpuso queja en el mes de septiembre donde solicita prestar una mejor atención en el servicio de Odontología debido a que le dieron cita a una hora determinada y al cabo de dos horas seguían pasado pacientes y a él nada. La cita se perdió a pesar que fue llamado.

|   |   |  |
|---|---|--|
|  <p><b>QUILISALUD</b><br/>NIT. 817.011.512-4<br/>Servimos con calidad humana</p> | <p><b>REGISTRO DE ACTA DE REUNIÓN</b></p> | <p><b>CODIGO</b><br/><b>FR-PE-01</b><br/><b>VERSIÓN:01</b></p> |
|---|---|--|

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.

**SEGUNDO SEMESTRE DE PQRSF VENTANILLA UNICA PRESENCIAL 2022**

| PQRSF        | JULIO     | AGOSTO    | SEPTIEMBRE | OCTUBRE   | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL      |
|--------------|-----------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|------------|
| PETICIONES   | 0         | 1         | 0          | 0         | 0         | 0         | 1          |
| QUEJAS       | 2         | 5         | 3          | 4         | 3         | 0         | 17         |
| RECLAMOS     | 0         | 0         | 0          | 0         | 0         | 0         | 0          |
| SUGERENCIA   | 0         | 0         | 0          | 0         | 0         | 0         | 0          |
| FELICITACION | 0         | 0         | 0          | 0         | 0         | 0         | 0          |
| INVITACION   | 5         | 5         | 4          | 3         | 5         | 2         | 24         |
| SOLICITUDES  | 10        | 9         | 6          | 8         | 10        | 17        | 60         |
| <b>TOTAL</b> | <b>17</b> | <b>20</b> | <b>13</b>  | <b>15</b> | <b>18</b> | <b>19</b> | <b>102</b> |


**SEGUNDO SEMESTRE DE PQRSF VENTANILLA UNICA VIA WEB - CORREO 2022**

| PQRSF        | JULIO     | AGOSTO    | SEPTIEMBRE | OCTUBRE   | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL      |
|--------------|-----------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|------------|
| PETICIONES   | 0         | 0         | 1          | 2         | 1         | 0         | 4          |
| QUEJAS       | 6         | 7         | 0          | 3         | 2         | 1         | 19         |
| RECLAMOS     | 0         | 0         | 0          | 0         | 0         | 0         | 0          |
| SUGERENCIA   | 0         | 0         | 0          | 0         | 0         | 0         | 0          |
| FELICITACION | 0         | 0         | 0          | 0         | 0         | 0         | 0          |
| INVITACION   | 8         | 7         | 6          | 4         | 3         | 6         | 34         |
| SOLICITUDES  | 17        | 20        | 15         | 10        | 9         | 7         | 78         |
| <b>TOTAL</b> | <b>31</b> | <b>34</b> | <b>22</b>  | <b>19</b> | <b>15</b> | <b>14</b> | <b>135</b> |

**CONSOLIDADO PQRSF SEGUNDO SEMESTRE 2022 VENTANILLA UNICA**

| PQRSF        | JULIO     | AGOSTO    | SEPTIEMBRE | OCTUBRE   | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL      |
|--------------|-----------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|------------|
| PETICIONES   | 0         | 1         | 1          | 2         | 1         | 0         | 5          |
| QUEJAS       | 8         | 12        | 3          | 7         | 5         | 1         | 36         |
| RECLAMOS     | 0         | 0         | 0          | 0         | 0         | 0         | 0          |
| SUGERENCIA   | 0         | 0         | 0          | 0         | 0         | 0         | 0          |
| FELICITACION | 0         | 0         | 0          | 0         | 0         | 0         | 0          |
| INVITACION   | 13        | 12        | 10         | 7         | 8         | 8         | 58         |
| SOLICITUDES  | 27        | 29        | 21         | 18        | 19        | 24        | 138        |
| <b>TOTAL</b> | <b>48</b> | <b>54</b> | <b>35</b>  | <b>34</b> | <b>33</b> | <b>33</b> | <b>237</b> |

Formatos diligenciados por Ventanilla Única de forma presencial en el segundo semestre julio - diciembre fue de 102 y por medio de la página web o mediante correo electrónico a través de **contactenosquilisalud@gmail.com** fue de 135, para un total de 237 PQRS, de los cuales 138 corresponden a solicitudes que equivalen al 58,22%, 58 invitaciones que corresponden al 24,47%, 36 quejas equivalentes al 15,18% y 5 peticiones para un porcentaje de 2,10%. Indagada a la

|   |   |  |
|---|---|--|
|  <p><b>QUILISALUD</b><br/> <small>NOI 817 (NO) 512-4</small><br/> <small>Seguimos con calidad humana</small></p> | <p><b>REGISTRO DE ACTA DE REUNIÓN</b></p> | <p><b>CODIGO</b><br/> <b>FR-PE-01</b><br/> <b>VERSIÓN:01</b></p> |
|---|---|--|

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.

|                          |                              |
|--------------------------|------------------------------|
| Marcela Hernández:       | Auxiliar NAP Centro          |
| Dayana Rosero:           | Auxiliar NAP Nariño          |
| Sonia Vergara:           | Auxiliar NAP Mondomo         |
| Mary Yaneth Rubio:       | Auxiliar NAP Morales Duque   |
| Gabriela Castillo Serna: | Responsable Ventanilla Única |

**Recomendaciones**

1. Desde el 15 de noviembre se le dio apertura a una nueva Sede en la Calle 2 con Carrera 9 A del Barrio el Canalón al cual es pertinente colocar el respectivo Buzón de Sugerencias
2. Se recomienda al responsable de este proceso que con base en las no conformidades deberá construir el correspondiente Plan de Mejoramiento
3. Verificar con los responsables de cada uno de los NAP que en realidad se estén llevando a cabo las respectivas llamadas

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