

Informe de Seguimiento al Trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias Julio a diciembre de 2024

Presentado a la
Dra. Natali Mosquera Narváez
Gerente

Oficina De Control Interno
Red De Salud Del Centro E.S.E
101.7.1.4.08

ABRIL de 2025

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B/ Villa Colombia. Cali - Valle- PBX: (+57 602) 3120930
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	20	Mes:	02	Año:	2025
-------------------------------------	-------------	----	-------------	----	-------------	------

Aspecto Evaluable (Unidad Auditable):	Relación con el Usuario
Líder de Proceso /	Beatriz Elena Alarcón – Líder
Objetivo de la Auditoría:	Presentar resultado de la evaluación independiente realizada por la Oficina Asesora de Control Interno a la gestión y efectividad en los trámites de las Peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias - PQRSD recibidas en la Red de Salud del Centro E.S.E.
Alcance de la Auditoría:	Revisión de las PQRS del 1 de julio al 31 de diciembre de 2024.
Criterios de la Auditoría:	✓ Ley 87 de 1993 Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones. ✓ Ley 1474 del 12 de julio 2011 (art. 14). Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. ✓ Decreto 2641 de 2012. Reglamenta los artículos 73 y 76 de Ley 1474 de 2011. Art. 5. Seguimiento de las acciones del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. ✓ Decreto 1083 de mayo 26 de 2015, Único Reglamentario de la Función Pública. Capítulo 6. Modelo Estándar de Control Interno. ✓ Decreto 1755 del 30 de junio de 2015, “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo”. ✓ Decreto 124 de 2016 Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” ✓ Decreto 780 de 2016, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social. ✓ Resolución 256 de febrero de 2016. ABECÉ. Monitoreo de la Calidad. “Por la cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud” ✓ Resolución 2063 de 2017. Ministerio de Protección Social. “Por la cual se adopta la política de participación social en salud (PPSS)”. ✓ Decreto 1499 de 2017 por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 – actualización Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG ✓ Circular Externa 008 de 2018 de la Supersalud. Mediante la cual se imparten directrices importantes para entidades Administradoras de Planes de Beneficios -EAPB incluyendo las Entidades Adaptadas y los Regímenes Especiales y de Excepción, a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, a las Entidades Territoriales y a las personas jurídicas interesadas en operar el aseguramiento en salud y administrar

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B/ Villa Colombia. Cali - Valle- PBX: (+57 602) 3120930
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionmejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

	los recursos destinados a garantizar los derechos de la población afiliada en el marco del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
--	--

I. TERMINOLOGÍA BÁSICA:

De acuerdo con la circular externa 008, título VII numeral 3.3 para efectos de la atención a las diferentes clases de peticiones la Supersalud adopta las siguientes definiciones:

Petición: Mediante la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros.

Queja: Manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad.

Reclamo: A través del cual los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud por parte de un actor del Sistema de Salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud.

Sugerencia: Es una recomendación o propuesta que formula un ciudadano para el mejoramiento de las funciones, servicios, metas y objetivos de la entidad.

Denuncia: Manifestación mediante la cual se ponen en conocimiento de la institución o algún Ente de control, una conducta presuntamente irregulares por parte de sus funcionarios, relacionadas con extralimitación de funciones, toma de decisiones prohibidas en el ejercicio de su cargo o el interés directo en una decisión tomada, incluye actos de corrupción, para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se debe indicar y aportar las pruebas sobre las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

Felicitaciones: Es la manifestación positiva de un ciudadano acerca de los servicios que le brinda la entidad.

PQR con Riesgo de Vida: Aquellas que involucran una situación que representa riesgo inminente para la vida o la integridad de las personas.

Accesibilidad: Posibilidad que tiene el Usuario para utilizar los servicios de salud.

Oportunidad: Posibilidad que tiene el Usuario de obtener los servicios que requiere sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud.

Seguridad: Conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodología que minimizan el riesgo de sufrir eventos adversos durante la atención.

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B/ Villa Colombia. Cali - Valle- PBX: (+57 602) 3120930
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

Pertinencia: Garantía que los usuarios reciban los servicios que requieren.

Continuidad: Garantía que los usuarios reciben las intervenciones requeridas mediante la secuencia lógica y racional de actividades basadas en el conocimiento científico y sin interrupciones innecesarias.

Satisfacción del Usuario: Nivel del estado de ánimo del Usuario-Paciente y su familia al comparar la atención en salud con sus expectativas.

PRINCIPALES SITUACIONES DETECTADAS/ RESULTADOS DE LA AUDITORÍA / RECOMENDACIONES

La Red de Salud del Centro E.S.E. dispone de diferentes canales para recibir las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones por parte de los usuarios.

CANAL	MODO DE CONTACTO
Presencial	- Ventanilla única (sede administrativa) - Oficinas de atención al usuario en las IPS adscritas y en el consultorio 101 del Hospital Primitivo Iglesias.
Virtual	- Correo electrónico notificacionesjudiciales@saludcentro.gov.co - Página web https://pqrs.saludcentro.gov.co/
Buzón de sugerencias	3 buzones en el Hospital Primitivo iglesias, ubicados así: 2 buzones en urgencias y 1 en consulta externa. 1 buzón en cada una de las IPS adscritas.

II. GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS.

En el periodo objeto de evaluación se recibieron 860 manifestaciones de los usuarios, las cuales fueron presentadas en las distintas IPS, así:

IPS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Hospital Primitivo Iglesias	64	66	66	74	63	77	410
IPS Cristóbal Colón	29	22	34	8	19	22	134
IPS Obrero	11	5	22	8	19	9	74
IPS Luis H. Garcés	27	15	5				47
IPS Diego Lalinde	9	11	6	5	2	7	40
IPS Rodeo	7	2	4	15	3	2	33

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B/ Villa Colombia. Cali - Valle- PBX: (+57 602) 3120930
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

IPS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
IPS Bretaña	7	2	2	7	4	5	27
IPS Primitivo Crespo	4	2	1	9			16
IPS Santiago Rengifo	1	4		7	2		14
IPS Divino Niño	4	1		4	2	2	13
IPS Panamericano	1	2		3	6		12
IPS Alfonso Young	3	3		2		1	9
IPS Belalcázar	1	4		3	1		9
IPS Agua Blanca	1		1	2	2	1	7
Primavera	1				4	2	7
IPS Doce de octubre	2	1	2				5
SICO - POOL	2			1			3
TOTAL X MES	174	140	143	148	127	128	860

Respecto del total de manifestaciones de los usuarios recibidas en el primer semestre de 2024 (623 manifestaciones) se observa incremento de 237 manifestaciones, lo cual equivale al 38%. El 77% de las manifestaciones recibidas en el segundo semestre se presentaron en las Ips Hospital primitivo iglesias, Ips Cristóbal Colón, Ips obrero e Ips Luis H. Garcés.

Canales o medios de manifestación de las PQRS.

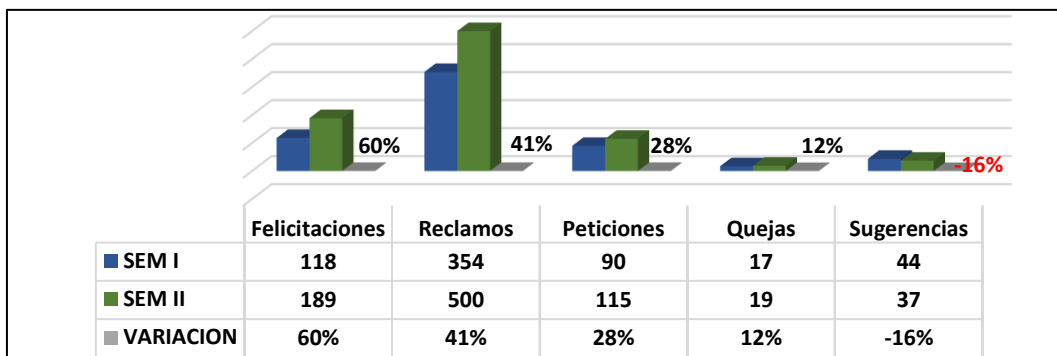
MEDIO	SEM I	SEM II	% SEM II	DIFERENCIA	VARIACION
Buzón de sugerencias	433	584	68%	151	35%
Web	163	168	20%	5	3%
Presencial	26	107	12%	81	312%
Telefónico	1	0	0%	-1	
Carta	0	1	0%	1	100%
TOTAL	623	860	100%	237	38%

El medio de comunicación más utilizado por los usuarios continúa siendo el buzón de sugerencias con una participación del 68%, seguido por la página web con el 20% y el canal presencial con el 12%.

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B/ Villa Colombia. Cali - Valle- PBX: (+57 602) 3120930
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

Clasificación de las PQRS



En el segundo semestre de 2024, se presenta incremento de felicitaciones y reclamos, seguido de peticiones y quejas. Contrario a éstas, hubo disminución en las sugerencias.

Felicitaciones

Aumentaron el 60% en comparación con el primer semestre. Las causas más representativas fueron las felicitaciones a los servicios de: hospitalización (15), urgencias (8), partos (6), laboratorio (8), ecografías (4), tele-consulta (4), fisioterapia (3), operarios y personal de aseo (2), 6 felicitaciones a médicos y a otros colaboradores.

Reclamos

Con respecto al semestre anterior aumentaron considerablemente (41%). Siendo la causa más relevante, la falta de oportunidad en la asignación de citas y la atención administrativa.

Peticiones

Presentaron aumento del 28% en el segundo semestre 2024. El mayor número de peticiones realizadas fue por citas con medicina general y especialista, de 30 a 46.

Quejas

Con un aumento del 12% con respecto al mes anterior. Las dos quejas adicionales fueron por la actitud inadecuada de un médico general y de un operario.

Características de calidad de la atención en salud

El art. 3 del título II del Decreto 1011 del 3 de abril de 2006, por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social del Sistema General de Seguridad Social en Salud, define: “Para

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B/ Villa Colombia. Cali - Valle- PBX: (+57 602) 3120930
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

efectos de evaluar y mejorar la Calidad de la Atención de Salud, el SOGCS deberá cumplir con las siguientes características: Accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia y continuidad” (ver definiciones en I. terminología básica, pág. 3 de éste informe).

Se evidencia, que se continúan utilizando características distintas a las establecidas en el Decreto 1011, como: Felicitación, solicitudes, humanización, percepción, infraestructura y no pertenece. **Excluyendo pertinencia y continuidad.** De las características definidas se están utilizando tres (oportunidad, accesibilidad y seguridad) que representan el 54% del total de las manifestaciones y se presentan en la siguiente tabla:

ATRIBUTO	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTAL	%
Oportunidad	25		371	2		398	46%
Felicitación				2	189	191	22%
Solicitudes	81		27	23		131	15%
Accesibilidad	8		64	1		73	8%
Humanización		19	8			27	3%
percepción			12	4		16	2%
Infra estructura			11	2		13	2%
No pertenece	1		5	3		9	1%
Seguridad			2			2	0%
TOTAL	115	19	500	37	189	860	100%
PARTICIPACIÓN	13%	2%	59%	4%	22%	100%	

De acuerdo con la tabla anterior las características de calidad en las cuales se concentra el mayor número de manifestaciones son oportunidad y accesibilidad.

Criterios de calidad por reclamos

En la base de datos suministrada por la líder del proceso Relación con el Ciudadano, se evidencia que durante la vigencia 2024, las reclamaciones se agruparon en 10 criterios. El comparativo del segundo semestre con respecto del primero, se muestra en la siguiente tabla:

CRITERIOS CALIDAD	SEM I	SEM II	DIFERENCIA	VARIACION
Humanización	1	8	7	700%
Infra estructura	3	11	8	267%
No pertenece	0	5	5	100%
Seguridad	1	2	1	100%
Solicitudes	14	27	13	93%

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B/ Villa Colombia. Cali - Valle- PBX: (+57 602) 3120930
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

CRITERIOS CALIDAD	SEM I	SEM II	DIFERENCIA	VARIACION
Oportunidad	222	371	149	67%
Percepción	9	12	3	33%
Accesibilidad	98	64	-34	-35%
Sistemas de información	2	0	-2	-100%
Atribuible al usuario	4	0	-4	-100%
Total ...	354	500	146	41%

Conforme la tabla anterior, se evidencia que los reclamos se incrementaron en un 41%, comparado con el primer semestre de 2024.

En la clasificación por **humanización** se pasó de 1 reclamo por actitud inadecuada de un médico en el primer semestre, a 8 reclamaciones; 6 por actitud inadecuada de los facturadores, 1 del médico general y 1 del médico especialista (nutricionista). Se encontró que, en la descripción de la causa de algunas manifestaciones, se coloca información imprecisa relacionada con el perfil del profesional sobre el cual se genera la manifestación; es así como se informa “especialista médico”, a algunos profesionales de ciencias de la salud como los trabajadores sociales, nutricionistas, fisioterapeutas y psicólogos.

En el primer semestre se presentaron 3 reclamaciones por **infra estructura**, 2 por el baño de mujeres de la IPS Cristóbal Colón que se encontraba fuera de servicio y 1 por el aire acondicionado de urgencias que estaba dañado, en el segundo semestre todas las reclamaciones son por la falta de funcionamiento de los aires acondicionados (5 reclamos por el A/C del servicio de urgencias y 2 por el A/C del servicio de hospitalización en el Hospital Primitivo Iglesias; 5 A/C en el área de rehabilitación física de la Ips Cristóbal Colón).

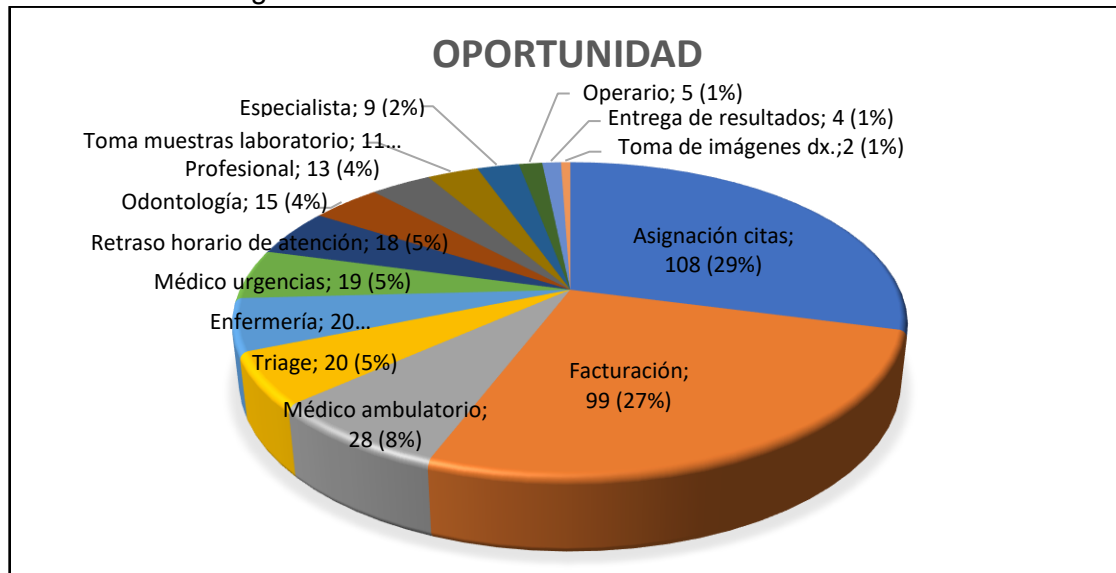
La clasificación **no pertenece** fue utilizada en 5 oportunidades en el segundo semestre. Estas tienen que ver con: Basuras que arrojan fuera de la IPS Luis H. Garcés, desacuerdo por trasladar los servicios de cardiovascular de la IPS Panamericano y por la reclamación de medicamentos que le corresponde a su entidad de salud.

Las reclamaciones clasificadas como **seguridad** hacen referencia a dos casos: Que el paciente fue dejado en la entrada y no directamente en el servicio y el segundo porque la camilla del consultorio es muy alta, lo cual no le permite a la persona que llega en silla de ruedas, subirse a la camilla para ser valorado.

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B/ Villa Colombia. Cali - Valle- PBX: (+57 602) 3120930
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

Reclamos por oportunidad: Presentó un incremento del 67% con respecto del primer semestre de 2024. Las causas por falta de oportunidad del segundo semestre de 2024 se muestran en la gráfica.



Las causas más relevantes son la inoportunidad en la asignación de citas en un 29% y en la atención de facturación en 27%. En menor proporción, la atención médica ambulatoria un 8%, y con el 5% la atención del triage, de enfermería, la atención médica de urgencias y retrasos en el horario de atención.

Los 108 reclamos que afectan la característica de oportunidad hacen referencia a la asignación de citas de medicina especializada (86 citas), medicina general (17 citas), odontología (3 citas) y 2 de rehabilitación.

Dentro de las citas de medicina especializada, hay 20 que corresponden a citas para ecografías, odontología, psicología y nutricionista, además de una solicitud de mejora del servicio de facturación presentada como queja (ver la descripción en la ilustración).

ATRIBUTOS	CAUSAS	EXPLICACION	DESCRIPCION
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN ASIGNACION DE CITA MEDICINA ESPECIALIZADA	MEJORAR EL SERVICIO DE ATENCION EN FACTURACION	BUENOS DIAS PONGO ESTA QUEJA POR 3RA VEZ SEÑORES ESE POR FAVOR NECESITAMOS UN MEJOR SERVICIO EN LA ATENCION DE LA CAJERA QUE SE IDENTIFICA COM ANGIE MARCELA, ES EL COLMO QUE CADA QUE VENGO A BUSCAR CITA CON EL ESPECIALISTA QUE AHORA ESTA EN BRETAÑA ME DIGA QUE NO HAY Y LO HAGA DE FORMA GROSERA LA CITA ES PARA MI MAMA DE 78 AÑOS ADULTA MAYOR ME DICE QUE TODO LO DEBO HACER POR WHASSP PARA QUE NO VENGA MAS A ESTA CEDEME PARECE FALTA DE RESPECTO....

ATRIBUTOS	CAUSAS	EXPLICACION
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN ASIGNACION DE CITA MEDICINA ESPECIALIZADA	INOPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITA PARA PROTESIS DENTAL
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN ASIGNACION DE CITA MEDICINA ESPECIALIZADA	INOPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITAS DE ECOGRAFIA
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN ASIGNACION DE CITA MEDICINA ESPECIALIZADA	INOPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITA DE ECOGRAFIA
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN ASIGNACION DE CITA MEDICINA ESPECIALIZADA	INOPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITA DE ESPECIALISTA PEDIATRIA Y NUTRICION
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN ASIGNACION DE CITA MEDICINA ESPECIALIZADA	INOPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITA DE ECOGRAFIA
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN ASIGNACION DE CITA MEDICINA ESPECIALIZADA	INOPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITAS CON NUTRICIONISTA
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN ASIGNACION DE CITA MEDICINA ESPECIALIZADA	INOPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITAS DE PSICOLOGIA
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN ASIGNACION DE CITA MEDICINA ESPECIALIZADA	INOPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE ECOGRAFIA
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN ASIGNACION DE CITA MEDICINA ESPECIALIZADA	INOPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITAS DE ECOGRAFIA
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN ASIGNACION DE CITA MEDICINA ESPECIALIZADA	INOPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITAS DE NUTRICION
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN ASIGNACION DE CITA MEDICINA ESPECIALIZADA	INOPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITAS DE ECOGRAFIA
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN ASIGNACION DE CITA MEDICINA ESPECIALIZADA	INOPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITA CON PSICOLOGIA
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN ASIGNACION DE CITA MEDICINA ESPECIALIZADA	MEJORAR EL SERVICIO DE ATENCION EN FACTURACION
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN ASIGNACION DE CITA MEDICINA ESPECIALIZADA	INOPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITA DE ECOGRAFIA
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN ASIGNACION DE CITA MEDICINA ESPECIALIZADA	INOPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITA DE ECOGRAFIA
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN ASIGNACION DE CITA MEDICINA ESPECIALIZADA	SOLICITUD DE CITA PARA ECOGRAFIA DE ABDOMEN TOTAL
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN ASIGNACION DE CITA MEDICINA ESPECIALIZADA	INOPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITA DE ESPECIALISTA CON NUTRICION
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN ASIGNACION DE CITA MEDICINA ESPECIALIZADA	INOPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITAS DE ESPECIALISTA Y ODONTOLOGIA
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN ASIGNACION DE CITA MEDICINA ESPECIALIZADA	INOPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE PSICOTERAPIAS DE PSICOLOGIA
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN ASIGNACION DE CITA MEDICINA ESPECIALIZADA	INOPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITA DE NUTRICION

En la falta de oportunidad de atención de facturación, se encontraron descripciones que dan cuenta de haber clasificado erróneamente como reclamo lo que son quejas de usuarios que perciben actitud inadecuada por parte del personal administrativo. (ver ilustración de la base de datos).

ATRIBUTOS	CAUSAS	EXPLICACION	DESCRIPCION
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN ATENCION FACTURACION	ACTITUD INADECUADA DEL FACTURADOR	EN HORAS DE LA TARDE LA SEÑORA LEIDY DE FACTURACION DE LA CAJA 1 CON ACTITUD ARROGANTE Y DE BURLA NO QUIERO DAR INFORMACION SOBRE LA RUTA A SEGUIR DESPUES DE LA CONSULTA MEDICA. . SOLICITO QUE LES ENSEÑEN A TENER RESPETO POR LAS PERSONAS QUE ACUDIMOS . GRACIAS A ESO TIENE UN SUELDO . . QUE CUIDE SU TRABAJO . QUE ATIENDA MEJOR
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN ATENCION FACTURACION	ACTITUD INADECUADA DE FACTURACION	UNA QUEJA DE FACTURACION VINE A PEDIR CITA INTERNISTA Y ME DIJO CUANDO ME REGISTRARON NO HAY CITAS EN VEZ DE BUSCAR UNA SOLUCION . ME TIENE QUE VER EL MEDICO SOY DIABETICA, HIPERTENSA CAMBIEN ESA SEÑORA O DELES UN CURSO DE RELACIONES HUMANAS PARA ATENDER BIEN AL PERSONAL . COLOQUEN EN OTRA PERSONA CAPACITADA.
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN ATENCION FACTURACION	ACTITUD INADECUADA DEL FACTURADOR	HOLA BUENOS DIAS, ME SORPRENDE LA ORGANIZACION DEL AREA DE ARCHIVO, YA QUE PARA PEDIR UNA HISTORIA CLINICA HAY QUE HACER ESTA INFINTA COLA Y LA ATENCION TAN INHUMANA DEL MUCHACHO QUE RESPONDE TAN MAL HACIA LOS USUARIOS ADULTOS MAYORES SIN CONSIDERACION ALGUNA, QUE FALTA DE HUMANIDAD Y RESPETO ASIA LA GENTE ADULTA MAYOR, DISCAPACITADOS, EL PUEDE COLABORARME SIN NINGUN REGAÑO . AQUI ESTA ELLOS PARA COLABORARME CON LA AYUDA DISCIPLINARIA NO LE CUESTA NADA SALIR Y COLABORARME PARA EL DESCONGESTIONAMIENTO DE DICHA FILA QUE PENA QUE YA NO HALLA GENTE HUMANA EN ESTA LABOR QUE TRISTEZA CON ESTE TRABAJADOR Y ES JOVEN(PERO NO TIENE RESPETO HUMANO) (NO SABE NADA DE DIGNIDAD HUMANA)
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN ATENCION FACTURACION	ACTITUD INADECUADA DE LA COLABORADORA POR SU COMPORTAMIENTO	YO MAYOR JOHANA MOSQUERA CON CC 3432 3335 ESTOY MUY INCONFORME Y MOLESTA CON LA SEÑORA ESTELLA DE ARCHIVO ES MUY PREPONTE Y GROSERA PARA ESTAR EN UN PUESTO PUBLICO NO RESPETA A SUS COMPAÑERAS EN LA FORMA COMO LES HABLA Y A LOS USUARIOS NO RESPONDE EL SALUDO SI ESTA EN U PUESTO QUE MANEJA JEFE DE ARCHIVO DEVERIA DE DARLE UN CURSO DE COMO TRATAR A LOS PERSONAS AGRADEZCO QUE TENGAN EN CUENTA MI COMENTARI GRACIAS
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN ATENCION FACTURACION	ACTITUD INADECUADA DE LA FUNCIONARIA	EL DIA 15 DE OCTUBRE TUVE A COMPAÑADA DE MI PRIMA GRACIELA PARA PEDIR UNA CITA MEDICA LA SEÑORITA DE LA CAJA ME ATENDIO MUY FORMAL LUEGO ME ENVIO PARA DONDE LA SEÑORA YOLANDA DE ARCHIVO YO LE DIJE QUE ME MANDARON DE FACTURACION Y ELLA ME GRITO MUY FEO Y A LA CAJERA TAMBIEN ESO ME MOLESTO MUCHO PORQUE FUE MUY INCOMODO POR LA RAZON PONGO LA QUEJA PORQUE SOY UNA MUJER MAYOR NO ME PARECIO EL TRATO.
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN ATENCION FACTURACION	ACTITUD INADECUADA FACTURACION	MUCHO DESORDEN NO DAN UNA INFORMACION BIEN DEBE DE HABER OTRA FILA PARA EXAMENES Y OTRA PARA DAR INFORMACION ESTE ORDEN LO HAY EN EL HOSPITAL PRIMITIVO IGLESIA LASTIMOSAMENTE NO LO HAY AQUI LAS CAJERAS DEBEN SER MAS FORMALES.
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN ATENCION FACTURACION	ACTITUD INADECUADA DEL FACTURADOR	HOY 31 DE OCTUBRE AFUERA DE LA OFICINA DEL ARCHIVO POR PARTE DE YOLANDA BEDOYA RECIBO MAL TRATO EXPRESANDO LA SIGUIENTE FRASE "USTED QUE HACE ALLI, SIEN TESE, QUE HACE MIRANDO LA CARA" NO ME PARECE LA FORMA Y SOY USUARIA HACE AÑOS DE CENTRO DE SALUD DESDE NIÑA Y DEBO RECIBIR UN TRATO O EXPLICACIÓN ADECUADA.
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION FACTURACION	ACTITUD INADECUADA DEL FACTURADOR	EL DIA DE HOY 02 DE DICIEMBRE ME DIRIJO A LA IPS PARA CITA PROGRAMADA Y PRIORITARIA DESDE LAS 4:30 AM ME ENCUENTRO EN DICHA SEDE EN EL MOMENTO QUE EMPIEZAN A LLAMAR PARA LAS CITAS ME DIRIJO CON EL MEDICO Y ME INDICA QUE ME ATIENDEN PERO DEBO FACTURAR LA CUAL AL MOMENTO DE DIRIGIRME A FACTURACION LA PERSONA QUE SE ENCUENTRA ALLI DE NOMBRE YESSICA NO ME FACTURA Y ES MUY GROSERA LE PIDO EL FAVOR ME COLABORE YA QUE ESTOY CON MI PADRE ADULTO MAYOR Y MI MADRE Y ME DICE QUE SI QUIERE ESPERE O QUE VUELVA MAHANA, NO ME PARECE QUE NO TENGAN EN CUENTA LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES DE EDAD Y ADICIONAL QUE TENGAN PERSONAL QUE NO TENGA LA DISPONIBILIDAD Y DISPOSICION PARA TRATAR ATENCION AL USUARIO Y NO LES DEN PRIORIDAD, DONDE LE INDICO A LA SEÑORITA QUE MI PAPA TIENE UN POCO DE DOLOR Y ME DICE QUE NO ES SU PROBLEMA QUE SI QUIERO LO LLEVE A URGENCIAS PIDO EL FAVOR SEAN MAS CONSEQUENTES CON LOS PACIENTES

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B/ Villa Colombia. Cali - Valle- PBX: (+57 602) 3120930
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

En la *inoportunidad de la atención médico-ambulatoria*, hay un caso donde la causa no coincide con la explicación ya que se refiere a una atención por urgencias.

Con base en la descripción realizada por los usuarios, se observan algunos reclamos erróneamente catalogados. Ver cuadros siguientes:

ATRIBUTOS	CAUSAS	EXPLICACION
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN MÉDICO AMBULATORIO	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE URGENCIAS

ATRIBUTOS	CAUSAS	EXPLICACION	DESCRIPCION
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN MÉDICO AMBULATORIO	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DEL MÉDICO AMBULATORIO	ESTA QUEJA ES PARA QUE LE LLAMEN LA ATENCIÓN AL MÉDICO QUE ATIENDE A LAS PERSONAS DE LA PRECIÓN ARTERIAL 2 PISO ESTE MÉDICO NO EXAMINA BIEN A LOS ADULTOS MAYORES NI LES TOMA LA PRECIÓN ARTERIAL NI EXAMINA EL PECHO O CORAZÓN NI LOS OÍDOS SOLAMENTE LO PES Y LO MIDE Y YA SOLAMENTE LE MANDA LAS PASTAS DE PRECIÓN Y NO SE DEMORA NADA 2 MINUTOS SOLAMENTE NOTAR A LOS ADULTOS NECESITAMOS MAS ATENCIÓN
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN MÉDICO AMBULATORIO	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DEL MÉDICO	EL MOTIVO DE ESTA QUEJA ES PARA LA DOCTORA CAROLINA UBICADA EN EL CENTRO DE SALUD PANAMERICANO DEL SUR, SIEMPRE PIENSO QUE HOY QUE ESTUVE EN CONSULTA CON LA DOCTORA CAROLINA A LAS 8:40 SENTÍ QUE DIFÍCILMENTE SE PUEDE CONECTAR ME PARECIÓ COMO ESTRELLARME CON UNA PARED. NO ES NADA PERSONAL SOLO QUE MEJORE, EL SER MAS ASEQUIBLE, MAS EMPÁTICA CON EL PACIENTE, A MIS 66 AÑOS, A LO MEJOR ELLA, SOLO PIDO QUE CAMBIE LA FORMA DURA DE DIRIGIRSE A LOS PACIENTES SIENDO MAS DICIENTE SE QUE ELLA ... QUE SEA MAS ... Y QUE NO SE HAGA COGER FASTIDIO DE LOS PACIENTES A MI LA VERDAD ME AFECTO LA CONSULTA DE HOY.
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN MÉDICO AMBULATORIO	INOPORTUNIDAD EN EL SERVICIO Y ATENCIÓN POR PARTE DE LA MÉDICA	LA PRESENTE ES PARA QUEJARSE SOBRE EL SERVICIO DE LA MÉDICA ISABEL DONADO, PISIMO SERVICIO, NI EL SALUDO BRINDO, DE IGUAL MANERA ME GENERO UNA ORDEN ERRONEA SOBRE LA SOLICITUD QUE SE LE PIDIO, ME ASIGNARON CITA PARA EL DIA VIERNES Y ALL MOMENTO DE LLEGAR A RX NO ME PUEDEN ATENDER POR EL ERROR DE LA ORDEN, EL DIA DE HOY LUNES, LA BUSCO PARA QUE PORFAVOR ME CAMBIE LA ORDEN Y DE MANERA NO TAN AMABLE ME DICE QUE NO ME PUEDE COLABORAR CUANDO ELLA ES LA DEL ERROR EN LA ORDEN, SOLICITO RESPUESTA DEJE LA PETICIÓN TAMBIEN EN EL BUZÓN Y HABLE CON LA TRABAJADORA SOCIAL, PORFAVOR DEBEN ORGANIZAR MAS EL SERVICIO MUCHO ADULTO MAYOR SOLO QUE SI NO LO GUAN BIEN, SE PIERDE. AL DIA DE HOY NO TENGO NI LA ORDEN CORREGIDA NI EL SERVICIO NI UNA RESPUESTA POSITIVA SOBRE EL INCONVENIENTE CON ESTA SEÑORA. GRACIAS
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN MÉDICO AMBULATORIO	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE LA MÉDICA	LA DOCTORA MAYERLI QUICENO P CC 1107527017 ME HABLO EN TONO ARROGANTE NO ME ATENDIO COMO ERA DEBIDO ME ATENDIO DE AFAN Y ESCRIBIO EN MI HISTORIA CLINICA COSAS QUE NO ME REALIZO QUE ERAN MENTIRA POR LO CUAL QUEDA INSATISFECHE CON ELLA PARA QUE LE HAGAN UN LLAMADO DE ATENCIÓN Y MEJORE SU SERVICIO.
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN MÉDICO AMBULATORIO	INOPORTUNIDAD EN LA ENTREGA Y MANEJO DEL MIPRES	MI NOMBRE ES YURI SHIRLEY CC 67025990 ACUDIENTE DE ANA MARIA ESPITIA GONZALEZ DX: P.C.I. CONVULSIONES, DISFAGIA. HOY EN CONOCIMIENTO LA VULNERACIÓN DE DERECHOS QUE TIENE EL HOSPITAL PRIMITIVO IGLESIAS CON EL MIPRES DE TRANSPORTE YA QUE ME HAN DEJADO SIN RESPUESTA DE LA JUNTA MEDICA Y ASI SIN TRANSPORTE QUE REQUIERE LA PACIENTE PARA SUS TRANSPORTES Y CITAS MEDICAS. EXIJO POR FAVOR DAR SOLUCION A ESTA PROBLEMATICA YA COOSALUD QUE ES LA EPS QUE AUTORIZO ESTA ENTERADA DE DICHA SITUACION.
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN MÉDICO AMBULATORIO	INOPORTUNIDAD EN EL ORDENAMIENTO DE LA MÉDICA	EL DIA 28 "11" 24 LA DAR, ISABEL DONADO, ATENDIO A MI MADRE, Y DESDE EL INICIO EL SERVICIO FUE PESIMO, SIN RESPONDER NI EL SALUDO, ENVIA ORDEN DE RX ERRADA Y EL DIA DE HOY A LA HORA DE LA TOMA, NO SE REALIZA EL ESTUDIO POR ORDEN MAL CARGADA DE LA REGION DEL TOBILLO, DONDE NO TIENE NINGUN ANTECEDENTE.
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN MÉDICO AMBULATORIO	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN BRINDADA POR LA MÉDICA	HOY LLEGUE A MI CITA AL CENTRO DE SALUD DIVINO NIÑO GUABAL Y ME ENCUENTRO CON QUE LA DOCTORA ME DICE QUE NO ME VA ATENDER "DESDE QUE LLEGASTE YA TE DUE A VOS QUE NO TE VOY A ATENDER" ME PARECE QUE ME FALTO AL RESPETO UNA PROFESIONAL QUE NO DEBE PORTARSE ASI LOS PACIENTES ESTAN DE TESTIGOS YO ESTABA EN EL TABLERO DE DONDE LLAMAN A LOS PACIENTES Y ME ENVIARON EL MENSAJE AL WHATSAPP. YO SOY UNA PERSONA ADULTA MAYOR DESPLAZADA POR LA VIOLENCIA Y VENIA DEDE JAMUNDI Y NO ME PARECE JUSTO QUE LA DOCTORA ME TRATE ASI. RECONOZCO QUE YO TAMBIEN LA TRATE MAL POR LA INDIGNACION QUE ELLA ME PRODUJO AL NO ATENDERME. ESTOY MUY DISGUSTADA POR ESTO. TOMO MEDICAMENTOS PARA LA PRESION Y SOY PREDIABETICA. MEJOREN LA ATENCIÓN
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN MÉDICO AMBULATORIO	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE LA MÉDICA	PRESENTO MI INCONFORMIDAD CON LA DOCTORA ANGIE POSSO EL DIA 22 DE OCTUBRE TBN IJA CITA CON ELLA CUANDO LLEGUE DIJO QUE NO ME ATENDIA PORQUE YA SE IBA CUANDO YO LLEGUE ERA LAS 2:10 PM Y MI CITA A LAS 2:30 Y PARA EL COLMO ME BLOQUEO DEL SISTEMA SIN IMPORTAR QUE DEBO TOMAR MIS MEDICAMENTOS A TIEMPO, POR MI DIAGNOSTICO. EL DIA 04 DE NOVIEMBRE DE NUEVO CON LA DOCTORA ANGIE POSSO ME ATENDIO PERO SIN FORMULAR MIS MEDICAMENTOS COMPLETOS. QUEDO SIN FORMULAR LA LEVOTIROXINA DE 50 MG COMPLETO YA CASI 15 DIAS SIN PODER CUMPLIR MI TRATAMIENTO POR LA NEGLIGENCIA Y LA MALA ATENCIÓN QUE HE RECIBIDO POR ESTA DOCTORA. ESPERO NO CONTINUEN CON ESTA MALA ATENCIÓN YA QUE HA SIDO ATENDIDO POR MUCHOS AÑOS Y LA SALUD ES UN DERECHO FUNDAMENTAL Y LA ATENCIÓN DIGNA POR PARTE DEL PERSONAL MEDICO POR FAVOR NO DEJEN QUE SIGAN VULNERANDO NUESTROS DERECHOS. GRACIAS.

En lo que respecta a reclamos que afectan la característica de calidad de oportunidad por los servicios recibidos en el triage, se evidencian clasificaciones erradas; los usuarios manifiestan situaciones relacionadas con mala actitud en la atención, e incluso falta de pertinencia por parte de los profesionales que les atendieron; sin embargo, en la base de datos esos reclamos figuran como falta de oportunidad, siendo que en realidad dejan ver problemas de fondo por parte de los profesionales. Se evidenció un caso de

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B/ Villa Colombia. Cali - Valle- PBX: (+57 602) 3120930
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

apendicitis no diagnosticado y otro de una niña de 7 años fracturada a la que le asignaron mal el triage enviándola por consulta prioritaria; y quien finalmente es remitida al Club Noel donde le realizan cirugía. Ver otros casos en la tabla siguiente.

ATRIBUTOS	CAUSAS	EXPLICACION	DESCRIPCION
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DE TRIAGE	INOPORTUNIDAD EN LA CLASIFICACION Y ATENCION DEL TRIAGE	ME PRESENTO CON FUERTE DOLOR EN MIS PIES POR UNA ENFERMEDAD QUE ME ESTÁN INVESTIGANDO DESDE HACE 9 MESES. EN ESTE MOMENTO NO MEES POSIBLE CAMINAR DEL DOLOR; SEGÚN LA SEÑORA NATALIA GALINDO ORDOÑEZ, NO PRESENTO UNA URGENCIA PORQUE LA PATOLOGÍA VIENE DESDE HACE 9 MESES. LE INFORMO QUE PRESENTÉ FIEBRE, DOLOR DE CABEZA Y ESCALOFRÍOS, INFORMACIÓN QUE EVITA E IGNORA INFORMANDO QUE NO ES UNA URGENCIA. CUANDO SEGÚN LA CLASIFICACIÓN DE TRIAGE, ESTOY DENTRO DE LOS PARÁMETROS DE URGENCIA. QUIERO RADICAR UNA QUEJA ANTE LA NEGATIVA DE MI DERECHO A LA SALUD POR PARTE DE LA SEÑORITA NATALIA GALINDO ORDOÑEZ POR QUE ME ENVÍA UNA CITA PRIORITARIA SIN MEDICAMENTO QUE MEJORE MI CONDICIÓN, INFORMANDO UN ANALGÉSICO SIN CONSENTIMIENTO MEDICO. ASÍ COMO TAMBIÉN EVITA INFORMACIÓN PERSONAL AL NEGARME SU NOMBRE RESPONDIENDO QUE EN LOS PAPALES LO ENCUENTRO. NO TIENE LA CONDICIÓN PROFESIONAL NI HUMANA PARA TRATAR PACIENTES. ESTA RESPUESTA LA ESPERO ESCRITA AL CORREO CRISTINA1429@HOTMAIL.COM CON LA INFORMACIÓN DE LO QUE HICIERON RESPECTO AL ACTUAR PROFESIONAL.
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DE TRIAGE	INOPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DEL TRIAGE	LES DEVUELVO LA CITA JULIO 22 PORQUE YO VINE POR UN DOLOR FUERTE EN UN OJO Y ADEMAS SOY HIPERTENSA LO QUE TIENE QUE VER CON MI DOLOR ESE DIA Y ME DAN UNA CITA PARA EL RODEO DONDE NO CONOZCO Y A LA 1:40 POR QUE NO DEJAN LOS CUPO DE PRIORITARIA EN EL MISMO PRIMITIVO IGLESIAS Y NO PONEN A LA GENTE A DAR VUELTAS ES DE DESCONCIDERADO EL TRATO PARA EL USUARIO
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DE TRIAGE	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION Y ASIGNACION DEL TRIAGE	LA ENFERMERA DEL TRIAGE BRINDA MUY MALA ATENCION LLEGO CON UN DOLOR DE EVOLUCION DE 2 SEMANAS CON CEFALEA PIREXIA DE 40 Y SEGUN LA ENFERMERA NATALI NO ES NADA QUE ESTOY BIEN Y ME GENERA UNA CITA A 5 DIAS ESTE CASO LO ENVIÓ A A SUPERINTENDENCIA POR LA MALA ATENCION TREAS DE ESO GROSERA
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DE TRIAGE	INOPORTUNIDAD EN LA CLASIFICACION DEL TRIAGE Y ATENCION DE URGENCIAS	EL DIA MARTES 30 DE JULIO ACUDÍ POR URGENCIAS AL HOSPITAL PRIMITIVO IGLESIAS ERAN LAS 9:30 PM CON MI NIETA SAMANTHA PEREZ EL SEÑOR PRIMERO LA ATENDIO Y NO LA REVISÓ NI EXAMINO SOLAMENTE SE LIMITO A REMITIRLA A MEDICO GENERAL. LA NIÑA ENTRO CON UN DOLOR EN LA PARTE BAJA DEL ESTOMAGO LADO DERECHO VOMITANDO Y FIEBRE LA LLEVAMOS AL OTRO DI AL CLUB NOEL POR URGENCIAS Y LE DETECTARON APENICITIS Y LE HICIERON TODO EL TRATAMIENTO CON CIRUGIA Y ATENCION HOSPITALARIA POR FAVOR MUCHAS MAS RESPONSABILIDAD CON ESTA SITUACION PUDO HABERSE COMPLICADO MAS LA NIÑA
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DE TRIAGE	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION	PESIMA ATENCION DE PARTE DE LA DAMA QUE ME ATENDIO SE SACARON EL MAL GENIO Y SE LA PAGAMOS LOS DEMAS NECESITE COLABORACION PARA UNA PRIORITARIA NO ME QUISO COLABORAR LE AGRADECI MI AMABLE MENTE Y REQUIERO E SEA ESCUCHADA MI PETICION O QUE PARA MI Y LOS DEMAS GRACIAS.
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DE TRIAGE	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION Y ASIGNACION DEL TRIAGE	BUENAS TARDES, EL DIA 26 DE JULIO, LLEVARON POR URGENCIAS A MI HIJA GABRIELA CASTAÑO MUNOZ POR QUE HABIA TENIDO UNA CAIDA EN EL COLEGIO DONDE DE GOLPEO EL BRAZO IZQUIERDO, MI MAMA LA LLEVA YA QUE LA NIÑA SE QUEJABA QUE NO PODIA SOLTAR EL BRAZO IZQUIERDO EL CUAL TENIA SUJETADO CON EL DERECHO. EN EL MOMENTO DE PASAR A TRIAGE, EL MEDICO QUE ESTABA EN ESE MOMENTO LE DICE A MI MAMA QUE LA NIÑA NO TIENE NINGUNA FRACTURA QUE NO ES UNA URGENCIA Y QUE PASE A PRIORITARIA LA CUAL LE DIERON PARA EL DIA LUNES. MI MAMA LE DICE QUE LA NIÑA ESTA FRACTURADA QUE COMO LA VA MANDAR A LA CASA REITERA QUE NO ES UNA EMERGENCIA, MI MAMA SE VA DONDE LA TRABAJADORA SOCIAL, CUANDO EL MEDICO DE TURNO EL DR SAUL AGUIRRE LA VE Y LE DICE EFECTIVAMENTE ESTA FRACATURADA HAY QUE HACERLE UNA RADGRAFIA, LA CUAL LE REALIZAN LA DEJAN EN OBSERVACION Y DESPUES ES REMITIDA A CLUB NOEL PARA QUE LA VEA EL ORTOPEDISTA PEDIATRICO, EL DR AGUIRRE LE COLOCO UNA FERULA NOS DIO LA REMISION Y NOS DIRIGIMOS PARA EL CLUB NOEL, DONDE LA DEJARON HOSPITALIZADA Y AL DIA SIGUIENTE SABADO 27 DE JULIO LE HIZO UNA CX EL ORTOPEDISTA DR. LUIS FERNANDO CAICEDO
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DE TRIAGE	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DE URGENCIAS Y ASIGNACION DE TRIAGE	30 DIAS DE INCAPACIDAD Y ACTUALMENTE SE ENCUENTRA EN CASA CON EL YESO A LA ESPERA QUE SE LO RETIREN EL 27 DE AGOSTO Y QUE INICIE SUS TERAPIAS. LA VERDAD ESTOY MUY MOLESTA CON TODA ESTA SITUACION YA QUE ES UNA MENOS DE 7 AÑOS A LA CUAL NO LE PRESTARON LA ATENCION ADECUADA EL DR QUE SE ENCONTRABA EN EL TRIAGE Y SI HUBIERAMOS DEJADO PASAR Y SEGUIR LO QUE EL INDICO DE LA CITA PARA EL LUNES MI HIJA SE HUBIERA AGRAVADO, LA CAIERA DE TURNO TAMBIEN CONTESTO DE UNA MANERA MUY GROSERA DONDE LE DIJO A MI MAMA QUE ELA DE DONDE SE IBA A SACAR UN MEDICO. LO QUE VIERON INICIALMENTE COMO ALGO PASAJERO SE FUE DE CIRUGIA, Y ESTO LO PONGO EN CONOCIMIENTO POR QUE ASI MISMO COLOCARE LA DENUNCIA POR LA FISCALIA Y ANTES LA SUPER SALUD PARA QUE ESTO NO SIGA OCURRIENDO Y MENOS CON NIÑOS
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DE TRIAGE	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION BRINDADA EN URGENCIAS	OBSERVACION VIO A MI HIJA Y LA TRATO DESPECTIVAMENTE BURLANDOSE DE QUE ERA UN PACIENTE PSIQUiatrico, LA PRESION LA TENIA ALLA Y FIEBRE QUE NO BAJABA CON LA QUEJERIA ENVIARLA A LA CASA Y TAMPOCO QUISO DAR EL NOMBRE PARA COLOCAR LA QUEJA PUNTUAL ACERCA DE SU ATENCION CUANDO TODO PERSONAL DE LA SALUD CUANDO VA A ATENDER A UN PACIENTE DEBE IDENTIFICAR A DEMAS QUE DEBE SER CONSEQUENTE Y EMPATICO
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DE TRIAGE	ACTITUD INADECUADA DEL ENFERMERO DEL TRIAGE	BUEN DIA SEÑORES SEÑORITAS DEL HOSPITAL YO INGRESE A LAS 08:25 POR URGENCIAS Y EL SEÑOR DE TRIAGE FUE MUY GROSERO, GRACIAS MUY MALA LA ATENCION.

También se observa que en el campo “explicación” hace falta expresar claramente la referencia del caso, se está registrando la misma información relacionada en la causa o más resumida.

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B/ Villa Colombia. Cali - Valle- PBX: (+57 602) 3120930
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

ATRIBUTOS	CAUSAS	EXPLICACION
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DEL PROFESIONAL	INCONFORMIDAD POR DEMORA EN LA ATENCIÓN EN CITA DE NUTRICION CON LA PROFESIONAL VALENTINA BASTIDAS
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DEL PROFESIONAL	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DEL PROFESIONAL EN RADIOLOGIA
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DEL PROFESIONAL	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION POR PARTE DE LA VIGILANCIA PRIVADA
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DEL PROFESIONAL	ACTITUD INADECUADA DE FUNCIONARIO
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DEL PROFESIONAL	INOPORTUNIDAD CITA CON PSICOLOGIA
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DEL PROFESIONAL	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DEL OPERARIO
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DEL PROFESIONAL	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DE GINECOLOGIA
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DEL PROFESIONAL	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DEL OPERARIO
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DEL PROFESIONAL	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DEL PROFESIONAL	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DEL PROFESIONAL POR FALTA DE INSUMOS
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DEL PROFESIONAL	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DEL PROFESIONAL	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DEL VIGILANTE EN URGENCIAS
OPORTUNIDAD	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DEL PROFESIONAL	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DEL LOS OPERARIOS

ATRIBUTOS	CAUSAS	EXPLICACION
OPORTUNIDAD	RETRASO EN HORARIO DE ATENCION	RETRASO EN EL HORARIO DE ATENCION POR PARTE DE LA ENFERMERA
OPORTUNIDAD	RETRASO EN HORARIO DE ATENCION	INOPORTUNIDAD EN LOS TIEMPOS DE ATENCION
OPORTUNIDAD	RETRASO EN HORARIO DE ATENCION	INOPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE ATENCION POR PARTE DEL ODONTOLOGO
OPORTUNIDAD	RETRASO EN HORARIO DE ATENCION	RETRASO EN EL HORARIO DE ATENCION POR PARTE DEL MEDICO
OPORTUNIDAD	RETRASO EN HORARIO DE ATENCION	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION
OPORTUNIDAD	RETRASO EN HORARIO DE ATENCION	RETRASO EN EL HORARIO DE ATENCION
OPORTUNIDAD	RETRASO EN HORARIO DE ATENCION	RETRASO EN EL HORARIO DE ATENCION
OPORTUNIDAD	RETRASO EN HORARIO DE ATENCION	RETRASO EN EL HORARIO DE ATENCION CON LA TRABAJADORA SOCIAL
OPORTUNIDAD	RETRASO EN HORARIO DE ATENCION	RETRASO EN EL HORARIO DE ATENCION
OPORTUNIDAD	RETRASO EN HORARIO DE ATENCION	RETRASO EN EL HORARIO DE ATENCION
OPORTUNIDAD	RETRASO EN HORARIO DE ATENCION	RETRASO EN EL HORARIO DE ATENCION
OPORTUNIDAD	RETRASO EN HORARIO DE ATENCION	RETRASO EN EL HORARIO DE ATENCION CON LA DERMATOLOGA
OPORTUNIDAD	RETRASO EN HORARIO DE ATENCION	RETRASO EN EL HORARIO DE ATENCION
OPORTUNIDAD	RETRASO EN HORARIO DE ATENCION	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION
OPORTUNIDAD	RETRASO EN HORARIO DE ATENCION	INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DE URGENCIAS
OPORTUNIDAD	RETRASO EN HORARIO DE ATENCION	RETRASO EN EL HORARIO DE ATENCIÓN
OPORTUNIDAD	RETRASO EN HORARIO DE ATENCION	INCONVENIENTES EN LA ATENCION TIEMPO DE ESPERA Y FILAS LARGAS
OPORTUNIDAD	RETRASO EN HORARIO DE ATENCION	RETRASO EN EL HORARIO DE ATENCION POR PARTE DEL PROFESIONAL

Reclamos por accesibilidad

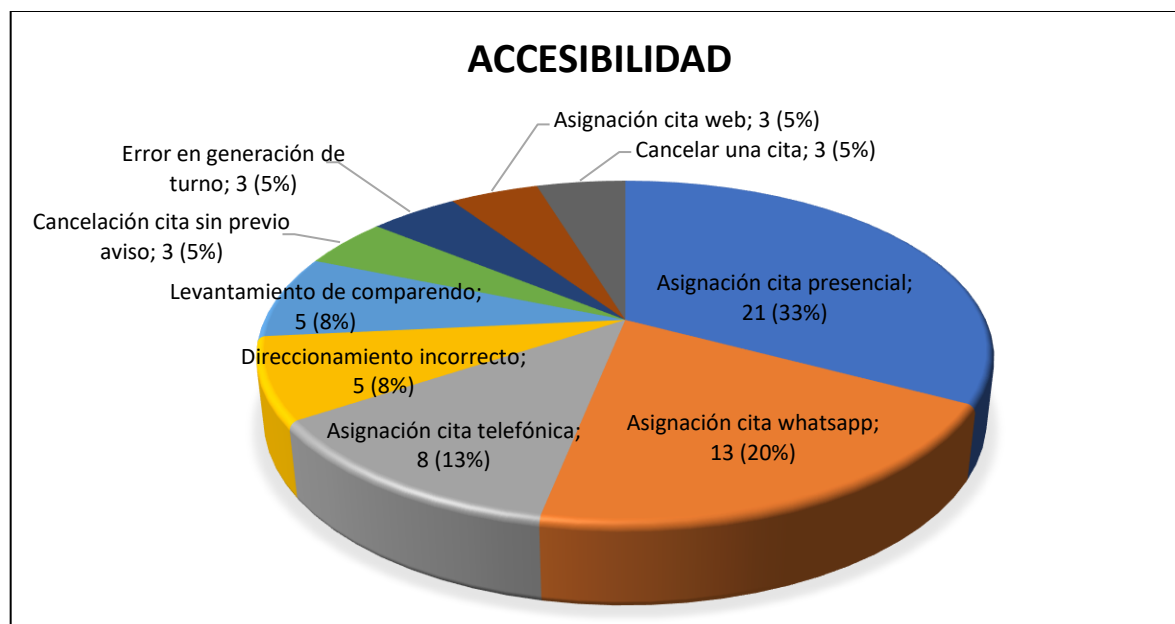
Los reclamos por accesibilidad disminuyeron en un 35%, pasando de 98 en el primer semestre a 64 en el segundo. Se notó mejora en el direccionamiento, y la asignación de citas por la página web, vía WhatsApp y telefónica, como se puede ver en la tabla:

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B/ Villa Colombia. Cali - Valle- PBX: (+57 602) 3120930
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

ACCESIBILIDAD	SEM I	SEM II	DIFERENCIA	VARIACION
Direccionamiento incorrecto	14	5	-9	-64%
Asignación cita web	8	3	-5	-63%
Asignación cita WhatsApp	32	13	-19	-59%
Asignación cita telefónica	19	8	-11	-58%
Cancelación cita sin previo aviso	3	3	0	0%
Asignación cita presencial	18	21	3	17%
Error en generación de turno	2	3	1	50%
Inconvenientes para cancelación cita	1	3	2	200%
Inconvenientes levantamiento comparendo	1	5	4	400%
TOTAL	98	64	-34	-35%

A continuación, se muestran las causas presentadas en el periodo objeto de revisión.



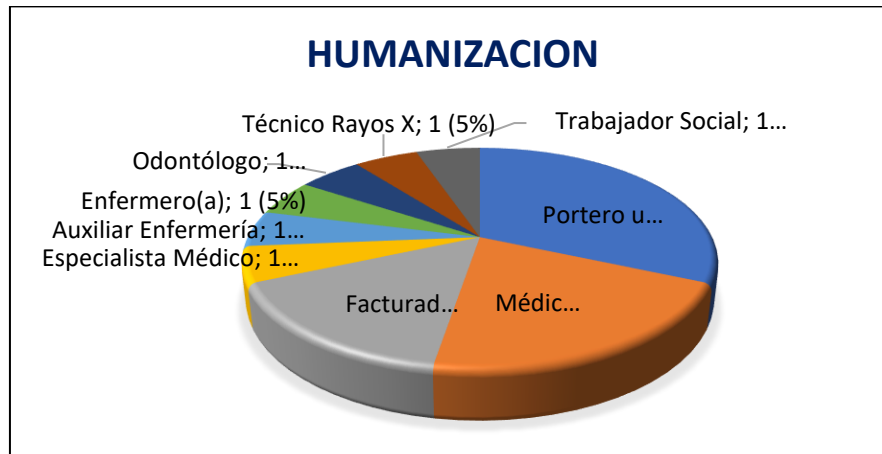
Las causas más relevantes se presentaron por inconvenientes en la asignación de citas de forma presencial en un 33%, en la asignación por WhatsApp un 20% y telefónicas un 13%. En menor proporción por direccionamiento incorrecto y levantamiento de comparendos en un 8% y con el 5% la cancelación de citas sin previo aviso, errores en la generación de turnos, asignación de citas por la página web y la cancelación de citas.

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B/ Villa Colombia. Cali - Valle- PBX: (+57 602) 3120930
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionmejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

Criterios de calidad por quejas

Todas las quejas registradas fueron por falta de humanización, las cuales aumentaron de 17 en el primer semestre a 19 en el segundo semestre de 2024.



Los usuarios señalaron haber percibido una actitud inadecuada por parte de los colaboradores con perfiles descritos en la gráfica anterior; el mayor número de quejas fue originada por operarios (6), seguido de médicos generales (4) y facturadores (3).

GESTIÓN DE PQRS CON RESPUESTA OPORTUNA.

En la gestión de PQRS con respuesta oportuna, de los 860 reportes recibidos en el segundo semestre, 692 fueron resueltos dentro del tiempo establecido, para un cumplimiento del 80%.

ESTADO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
ATIEMPO	156	104	129	120	93	90	692
VENCIDO	18	36	14	28	34	38	168
TOTAL	174	140	143	148	127	128	860
A TIEMPO %	90%	74%	90%	81%	73%	70%	80%

La gestión de PQRS con respuesta extemporánea representa el 20%, es decir que 168 manifestaciones se cerraron por fuera del tiempo establecido.

Si comparamos el resultado de este semestre con el anterior, podemos observar que ha desmejorado la oportunidad en la respuesta, disminuyó del 89% al 80%; con lo cual se materializa el riesgo descrito en el mapa relacionado con "Posibilidad de afectación reputacional por incumplimiento normativo debido a falta de oportunidad en el trámite de peticiones presentadas por los usuarios (Quejas, Reclamos, Sugerencias, felicitaciones e

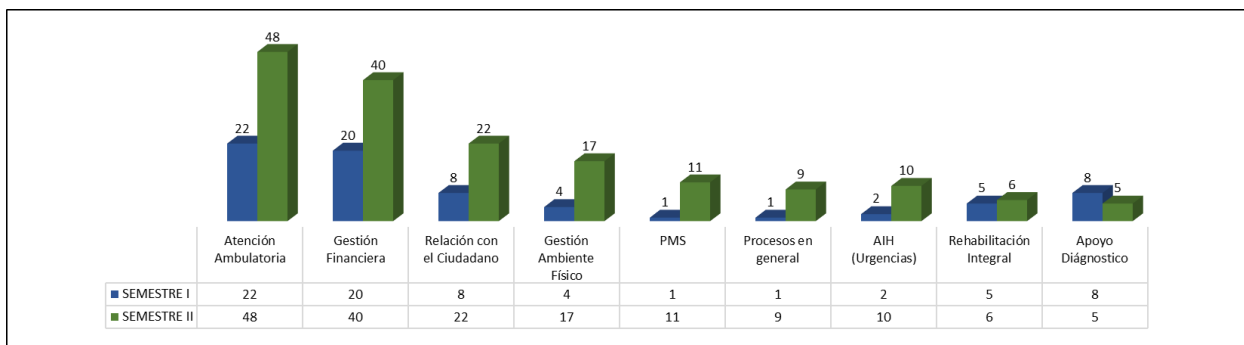
RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B/ Villa Colombia. Cali - Valle- PBX: (+57 602) 3120930
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

información), debido a debilidades en la cultura de gestión de manifestaciones de riesgos del proceso”

Los procesos que concentraron el mayor número de PQRS con respuesta extemporánea fueron: Atención Ambulatoria (48), Gestión Financiera (40), Relación con el Ciudadano (22), Gestión del Recurso Físico (17), Promoción y Mantenimiento de la Salud (11), Atención Intrahospitalaria (10), Procesos en general (9), Rehabilitación Integral (6), Apoyo Diagnóstico (5).

Los procesos de atención ambulatoria, gestión financiera y relación con el ciudadano, siguen siendo los procesos con mayor número de respuestas extemporáneas.



En los tiempos por tipo de manifestación se evidencia que no se está teniendo en cuenta los términos para resolver las PQR definidos en el procedimiento AUS-P-05 Recepción y trámite de manifestaciones (Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones), respecto al tiempo establecido de 2 días para la consecución de citas a los pacientes mayores de 62 años, así como los 3 días para la solicitud de las copias de historia clínicas.

En la petición de 25 adultos mayores, solamente 1 obtuvo cita dentro de los 2 días y de las 8 solicitudes de historia clínica, ninguna obtuvo respuesta dentro de los 3 días. Existen inconsistencias en el registro de la edad (de 100 años y mucho mas)

HALLAZGOS

- ✓ En el informe emitido el primer semestre de 2024, se recomendó actualizar el procedimiento AUS-P-05 Recepción y trámite de manifestaciones, hemos consultado en el aplicativo ALMERA, encontrando que el procedimiento publicado aún se encuentra desactualizado (versión 6 de Julio de 2022).

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B/ Villa Colombia. Cali - Valle- PBX: (+57 602) 3120930
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

AUS - P - 05 RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE MANIFESTACIONES.docx - Google Chrome
sgjalmeraim.com/sgj/lib/pdf/pdfjs-4.10.38/web/viewer.php?archivoid=3329&token=0b157b734c1ec3754612fa1373998c55

1 of 12 Automatic Zoom

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E	
	Procedimiento: Recepción y trámite de manifestaciones (Quejas, Reclamos, Sugerencias, felicitaciones).	
	Código: AUS - P- 05	
	Fecha: Julio de 2022	
Versión: 06		

1. OBJETIVOS
Determinar los lineamientos para la recepción, trámite y gestión de peticiones, quejas, reclamos sugerencias y felicitaciones que interpongan los usuarios que asisten a las IPS de la Red de Salud del Centro ESE.

2. ALCANCE
El procedimiento aplica para todas las sedes y servicios que conforman la institución. Inicia con la recepción de la manifestación hasta su análisis, respuesta al usuario y formulación de planes de mejoramiento según las causas más frecuentes.

3. DEFINICIONES
Petición: Mediante la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la

- ✓ Inadecuada clasificación de los reclamos. En la base de datos se identificaron reclamos por trato inadecuado e incluso falta de pertinencia por parte de los profesionales, los cuales fueron catalogados como reclamos por falta de oportunidad. La inadecuada clasificación genera que no se realicen acciones para subsanar la situación de fondo informada por el usuario, generando que la entidad incurra en la materialización de riesgos por errores en la prestación de servicios.
- ✓ Se reitera el incumplimiento de lo establecido en el Decreto 1011 del 3 de abril de 2006 con relación a las características para mejorar la calidad de atención en salud, toda vez que no identifican manifestaciones relacionadas con pertinencia y continuidad; sin embargo, incluyen otras no contempladas en el decreto (humanización, infraestructura, no pertenece, solicitudes, percepción, sistemas de información y atribuible al usuario).
- ✓ Continúa el incumplimiento en los términos para dar respuesta a las PQR según el tipo de manifestación. Se observó en las solicitudes de citas para adultos mayores (2 días), así como en el requerimiento de historias clínicas o resultados de exámenes diagnósticos (3 días). Además, falta incluirlas en la base de datos en el campo “tiempos por tipo de manifestación”. Se encontraron inconsistencias con el registro de la edad.
- ✓ La gestión en la respuesta oportuna a las PQRS decayó, tuvo un comportamiento contrario a lo esperado, a pesar del avance mencionado en el plan de mejoramiento. Esto muestra incumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011 y la ley 1755 de 2015, Decreto 1082 de 2015 artículo 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de acceso a información, numeral 3. Adicionalmente, sobre la oportuna gestión de quejas la Circular externa 008 de 2018 que establece: *“Toda PQR deberá ser respondida de fondo al usuario dentro de los términos que corresponda según la clase de petición, por el medio que el usuario indique, sin perjuicio que pueda obtener información sobre el estado de esta por cualquiera de los canales de comunicación de la entidad (telefónico, web, personalizado y los demás que disponga la entidad) ...”* Del mismo modo la citada circular establece *“Se entenderá que no hay respuesta cuando ésta se emita por fuera de los plazos correspondientes según la clase de PQR”*.

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B/ Villa Colombia. Cali - Valle- PBX: (+57 602) 3120930
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionmejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

RECOMENDACIONES

- ✓ Actualizar el procedimiento AUS-P-05 Recepción y trámite de manifestaciones (Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones) que se encuentra publicado en Almera.
- ✓ Revisar atentamente la descripción de las manifestaciones realizadas, a fin de clasificarlas correctamente según las características.
- ✓ Dado que las características de calidad con mayores manifestaciones por reclamos fueron oportunidad y accesibilidad, sugerimos revisar la oferta de servicios en relación con la demanda, a fin de gestionar el acceso de los usuarios, sin retrasos que pudiesen poner en riesgo su condición de salud.
- ✓ Definir causas específicas donde se puedan agrupar acertadamente las expresiones de los usuarios evitando usar términos generalizados.
- ✓ Realizar la gestión oportuna de las quejas a fin de evitar la materialización del riesgo descrito. Y establecer mecanismos de control para evitar la continua materialización del riesgo.

CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

- ✓ En periodo julio – diciembre de 2024, los usuarios realizaron mayor uso de los canales de comunicación para exponer sus PQRS, siendo el buzón de sugerencias el medio más usado, seguido de la página web.
- ✓ Las manifestaciones se incrementaron en un 38% lo cual equivale a 237 manifestaciones más que en el primer semestre.
- ✓ Hubo un aumento significativo en las reclamaciones (41%), sobre todo por falta de oportunidad en la asignación de citas y en la atención del personal médico y de facturación.
- ✓ Mejoró notablemente el criterio de accesibilidad, lo que da cuenta del buen uso de los canales de atención, resultado de la labor educativa que realizan las trabajadoras sociales y el callcenter con los usuarios.
- ✓ Continúa el incumplimiento de la normatividad con respecto a los criterios de calidad en la atención en salud y la gestión de respuestas oportunas, con lo cual se materializa el riesgo relacionado con “Posibilidad de afectación reputacional por incumplimiento normativo debido a falta de oportunidad en el trámite de peticiones”.
- ✓ Es importante continuar implementando acciones de mejora para evitar que se siga materializando el riesgo, debido a las respuestas sin resolver o las contestadas por fuera de los términos de Ley. Se hace necesario que los líderes de proceso revisen nuevamente los controles establecidos para el riesgo “Incumplimiento legal” que se encuentra definido en el Mapa de Riesgos Institucional

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B/ Villa Colombia. Cali - Valle- PBX: (+57 602) 3120930
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

Teniendo en cuenta los hallazgos mencionados en este informe, se establece un plazo de 10 días para elaborar el plan de mejoramiento, el cual será objeto de seguimiento por parte de la oficina asesora de control interno.

Atentamente,



Gloria Helena Riascos Riascos
Asesor de Control Interno

Gloria Ximena Giraldo
Gloria Ximena Giraldo Rodríguez
Profesional Oficina de Control Interno

Elaborado: Gloria Ximena Giraldo R.
Revisado: Gloria Helena Riascos R.

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B/ Villa Colombia. Cali - Valle- PBX: (+57 602) 3120930
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co