

Comité de PQRSF Primer semestre 2024

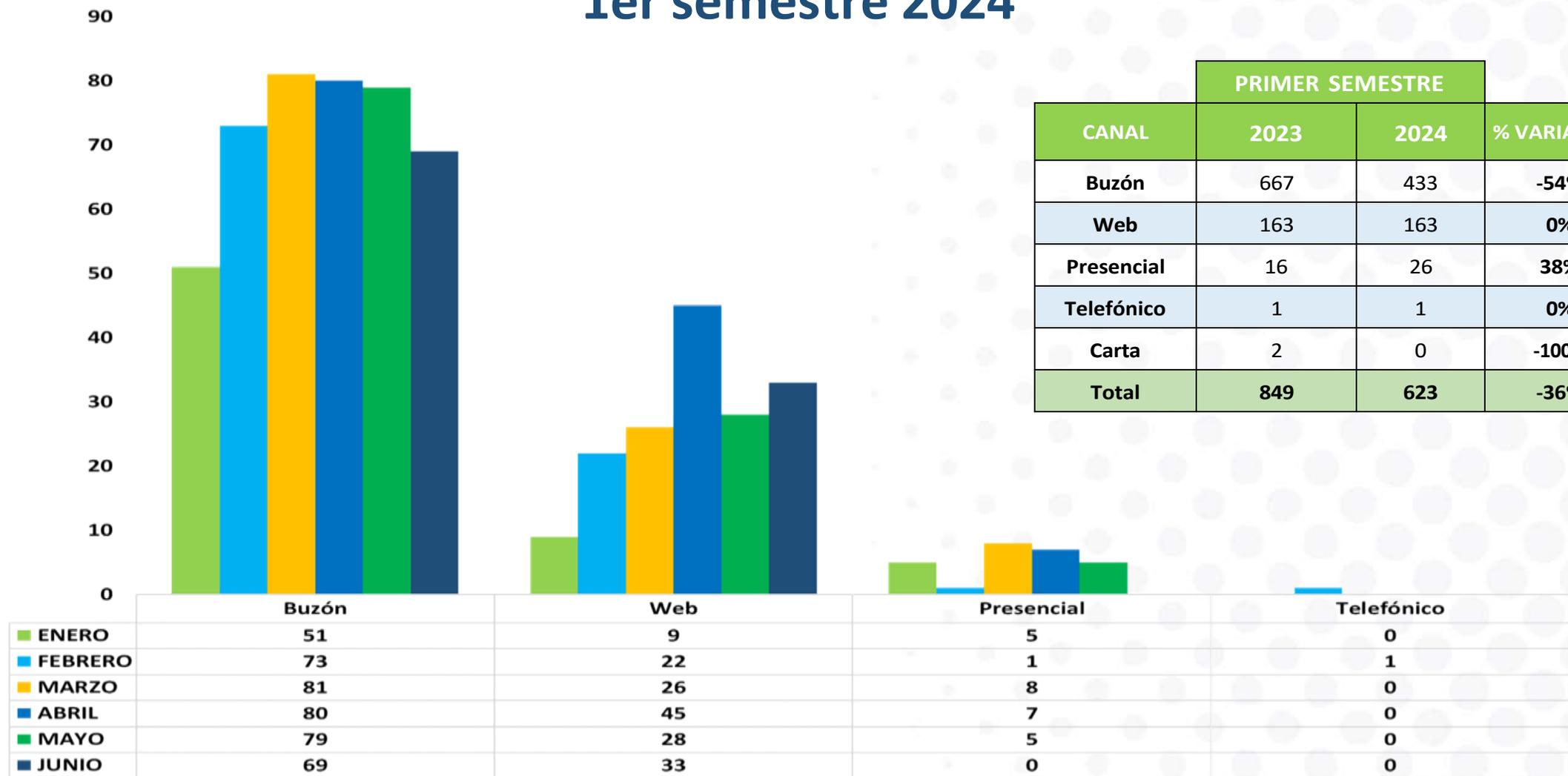
Beatriz Elena Alarcón
Líder Relación con el ciudadano





CONSOLIDADO COMPARATIVO PQRSF POR CANAL

1er semestre 2024



CANAL	PRIMER SEMESTRE		% VARIACION
	2023	2024	
Buzón	667	433	-54%
Web	163	163	0%
Presencial	16	26	38%
Telefónico	1	1	0%
Carta	2	0	-100%
Total	849	623	-36%



NUEVO CRONOGRAMA DE APERTURA DE BUZONES

COMUNA	IPS	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
COMUNA 8	Hospital Primitivo Iglesias	X		X		X
	Diego Lalinde				X	
	Primitivo Crespo					X
COMUNA 9	Obrero	X	X			X
	Bretaña			X		
	Belálcazar				X	
COMUNA 10	Colón	X		X		X
	Alfonso Young				X	
	Panamericano		X			
	Guabal				X	
COMUNA 11	Luis H. Garcés	X	X			X
	Aguablanca			X		
	Primavera				X	
COMUNA 12	Rodeo	X		X		X
	Santiago Rengifo				X	
	Docer de Octubre		X			

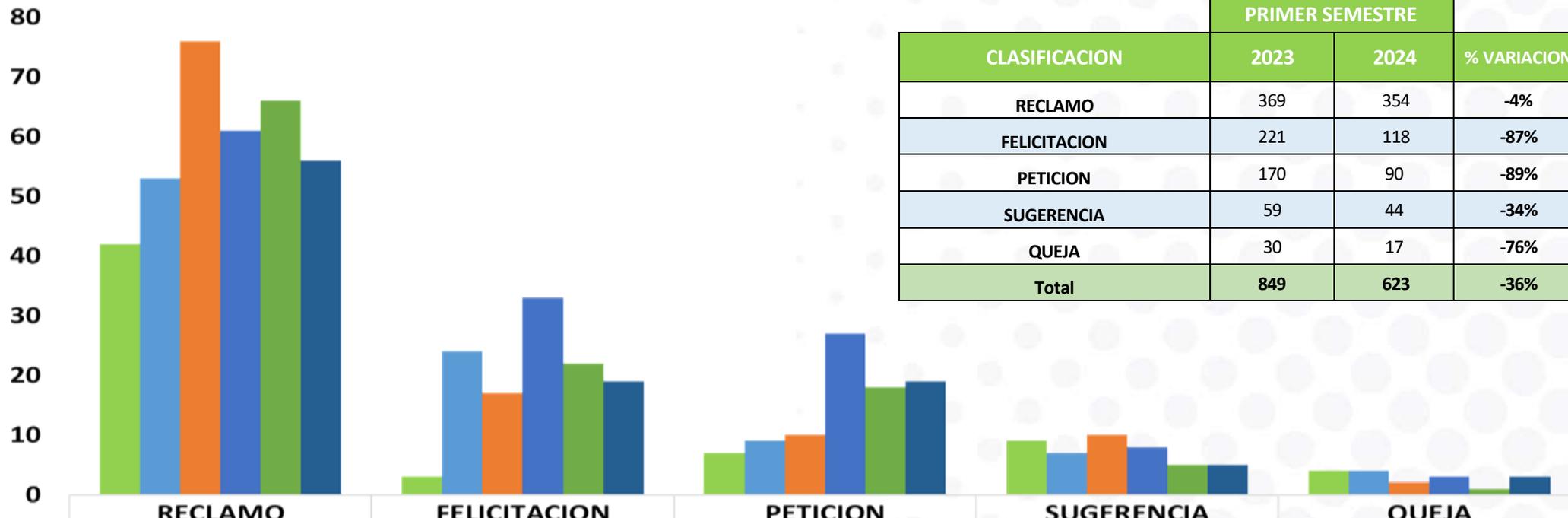
A partir del 22-07-24 se incrementa 1 día en la apertura de los buzones de las IPS núcleo y se deja 1 día para apertura en las IPS pequeñas, las cuales tienen menor demanda.

Se abrirán en presencia de un miembro de la Asociación de usuarios o en su defecto con un usuario como testigo.



COMPARATIVO MES DE PQRSF POR CLASIFICACIÓN

1er semestre 2024

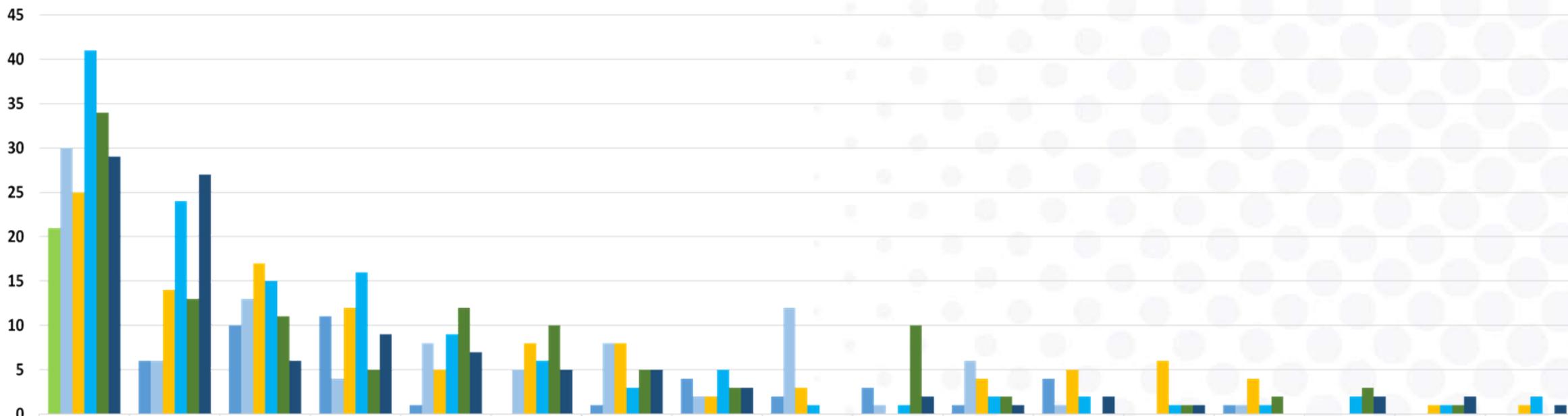


CLASIFICACION	PRIMER SEMESTRE		% VARIACION
	2023	2024	
RECLAMO	369	354	-4%
FELICITACION	221	118	-87%
PETICION	170	90	-89%
SUGERENCIA	59	44	-34%
QUEJA	30	17	-76%
Total	849	623	-36%

	RECLAMO	FELICITACION	PETICION	SUGERENCIA	QUEJA
ENERO	42	3	7	9	4
FEBRERO	53	24	9	7	4
MARZO	76	17	10	10	2
ABRIL	61	33	27	8	3
MAYO	66	22	18	5	1
JUNIO	56	19	19	5	3



COMPARATIVO MES DE PQRSF POR IPS 1er semestre 2024

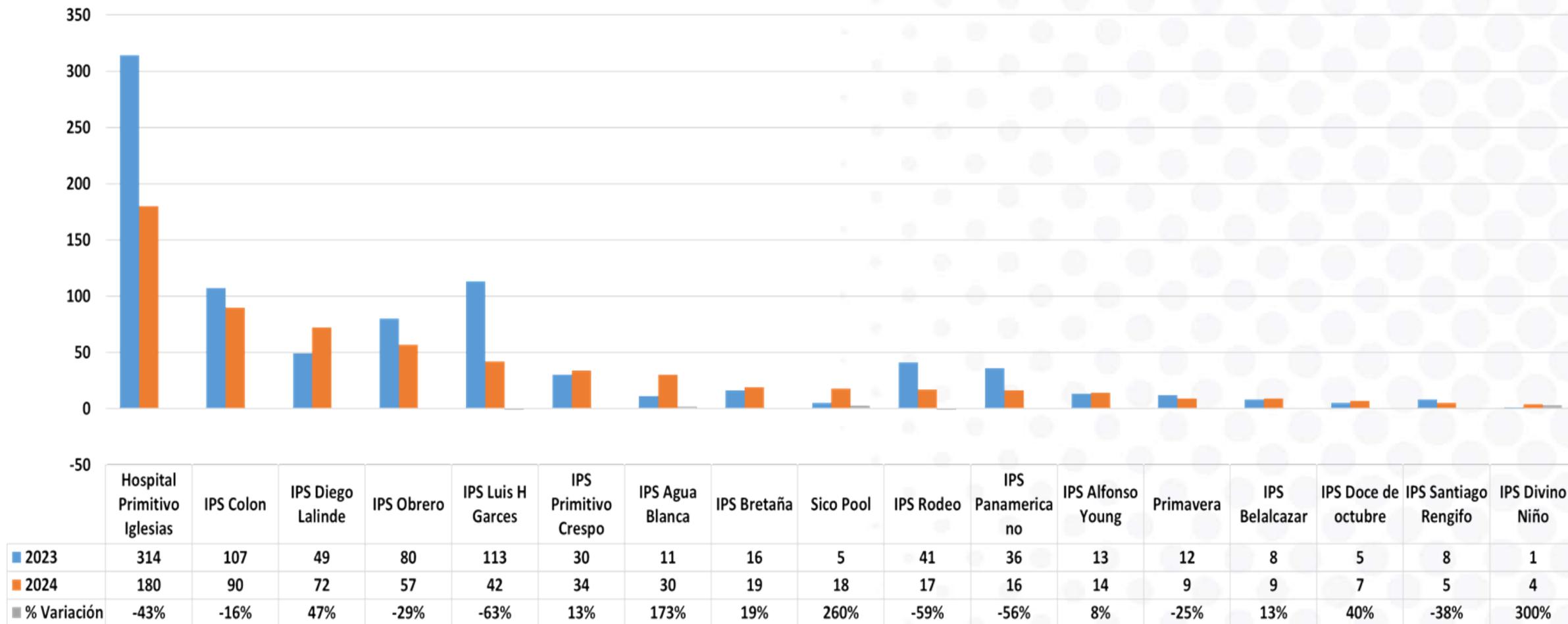


	Hospital Primitivo Iglesias	IPS Colon	IPS Diego Lalinde	IPS Obrero	IPS Luis H Garces	IPS Primitivo Crespo	IPS Agua Blanca	IPS Bretaña	Sico Pool	IPS Rodeo	IPS Panamerica no	IPS Alfonso Young	Primavera	IPS Belalcazar	IPS Doce de octubre	IPS Santiago Rengifo	IPS Divino Niño
■ ENERO	21	6	10	11	1		1	4	2	3	1	4		1			
■ FEBRERO	30	6	13	4	8	5	8	2	12	1	6	1		1			
■ MARZO	25	14	17	12	5	8	8	2	3		4	5	6	4		1	1
■ ABRIL	41	24	15	16	9	6	3	5	1	1	2	2	1	1	2	1	2
■ MAYO	34	13	11	5	12	10	5	3		10	2		1	2	3	1	
■ JUNIO	29	27	6	9	7	5	5	3		2	1	2	1		2	2	1



COMPARATIVO AÑO DE PQRSF POR IPS

1er semestre 2024





CAUSAS MAS REPRESENTATIVAS POR ATRIBUTO

1er. Semestre 2024

Felicitaciones:

CAUSAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
FELICITACION A COLABORADOR ESPECIFICO	2	13	7	25	11	13	71
FELICITACION A UN SERVICIO ESPECIFICO		2	8	3	5	4	22
FELICITACION A UNA IPS		8	1				9
FELICITACION A TODO LA RED DE SALUD		1					1
FELICITACION A PERSONAL DE SEGURIDAD Y PORTERIA					1		1
FELICITACION A PERSONAL DE ASEO	1						1
FELICITACION A TODA ENFERMERIA					1		1

Estás representan un **19%** del total de manifestaciones recibidas durante el semestre.



CAUSAS MAS REPRESENTATIVAS POR ATRIBUTO

1er. Semestre 2024

Oportunidad:

CAUSAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
INOPORTUNIDAD EN ATENCION FACTURACION	6	7	16	6	9	7	51
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN MÉDICO AMBULATORIO	4	6	3	7	7	6	33
INCONVENIENTES EN ASIGNACION DE CITAWHATSAPP	6	3	5	6	10	2	32
INCONVENIENTES EN ASIGNACION DE CITA TELEFONICA	3	3	5	1	3	4	19
INCONVENIENTES EN ASIGNACION DE CITA PRESENCIAL	1		6	4	4	3	18
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DEL ODONTOLOGO	2	1	2	4	5		14
DIRECCIONAMIENTO INCORRECTO		2	7	1	2	2	14
RETRASO EN HORARIO DE ATENCION		4	3	2	4	1	14
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION CON ESPECIALISTA	2	1	3	2	1	5	14
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DEL ENFERMERO(A)	3	2	3	2	1	1	12
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DEL PROFESIONAL	1	4		1	2	4	12
INOPORTUNIDAD EN ASIGNACION DE CITA MEDICINA GENERAL		2	3	2	4	1	12
INOPORTUNIDAD EN ASIGNACION DE CITA MEDICINA ESPECIALIZADA			2	1	4	4	11
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DE MEDICO URGENCIAS	1	1	1	2	3	2	10
INCONVENIENTES EN ASIGNACION DE CITA WEB	1			6		1	8
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DE TRIAGE	1	2	1		1	3	8
INOPORTUNIDAD EN LA TOMA DE LABORATORIO	1			5			6
INOPORTUNIDAD EN ENTREGA DE RESULTADOS DE LABORATORIO		1	2	1	1		5
ACTITUD INADECUADA PORTERO U OPERARIO	1	1	1			2	5



CAUSAS MAS REPRESENTATIVAS POR ATRIBUTO

1er. Semestre 2024

Accesibilidad:

CAUSAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
INCONVENIENTES EN ASIGNACION DE CITAWHATSAPP	7	3	6	7	10	3	36
INCONVENIENTES EN ASIGNACION DE CITA PRESENCIAL	2		6	4	5	3	20
INCONVENIENTES EN ASIGNACION DE CITA TELEFONICA	3	3	5	1	3	4	19
DIRECCIONAMIENTO INCORRECTO		2	7	1	2	2	14
INCONVENIENTES EN ASIGNACION DE CITA WEB	2		1	7		1	11
CANCELACION DE CITA SIN PREVIO AVISO	2	1	1				4
ERROR EN LA GENERACION DE TURNO		2	1	1			4
INCONVENIENTES PARA CANCELAR UNA CITA			1		1		2
INCONVENIENTES EN LEVANTAMIENTO DE COMPARENDO						1	1



ESTRATEGIAS IMPLEMENTADAS PARA MEJORAR OPORTUNIDAD Y ACCESIBILIDAD

ESTRATEGIA 1: Charla pedagógica para levantamiento de comparendo por inasistencia a citas

- Inicia en septiembre con 5 charlas semanales distribuidas en IPS Núcleo. Durante el 1er. Semestre 2024 Asistieron en promedio **4.500 usuarios**.

ESTRATEGIA 2: Envío mensaje con recordatorio de cita por WhatsApp o SMS

- Durante el 1er. semestre 2024 se enviaron **27.296** Mensajes de texto y **81.484** Mensajes de WhatsApp

ESTRATEGIA 3: Versión 2 del Chatbot el cual permite asignar la cita por ruta

- Para el 1er. Semestre del 2024 de las **17.612** de medicina general, **8.141 citas** son por ruta.

ESTRATEGIA 4: Automatización de procesos en la Central de Autorizaciones (Coosalud y Nueva EP)

- Durante el 1er. semestre 2024 se agendaron por automatización **5.074** citas entre Coosalud y Nueva EPS

ESTRATEGIAS PENDIENTES O EN CURSO DE IMPLEMENTACION

ESTRATEGIA: Nuevos desarrollos aplicativo PQRSFD

- Cambiar de tiempos de respuesta de días calendario a días hábiles.
- Ajustar atributos de oportunidad.
- Medición automática a tiempos de respuesta de acuerdo al tipo de manifestación
- Generar nuevas alertas de vencimiento de manifestaciones hacia lideres de procesos
- Medición satisfacción de cierre de la manifestación.

ESTRATEGIA: Ampliación de agendas para teleconsulta

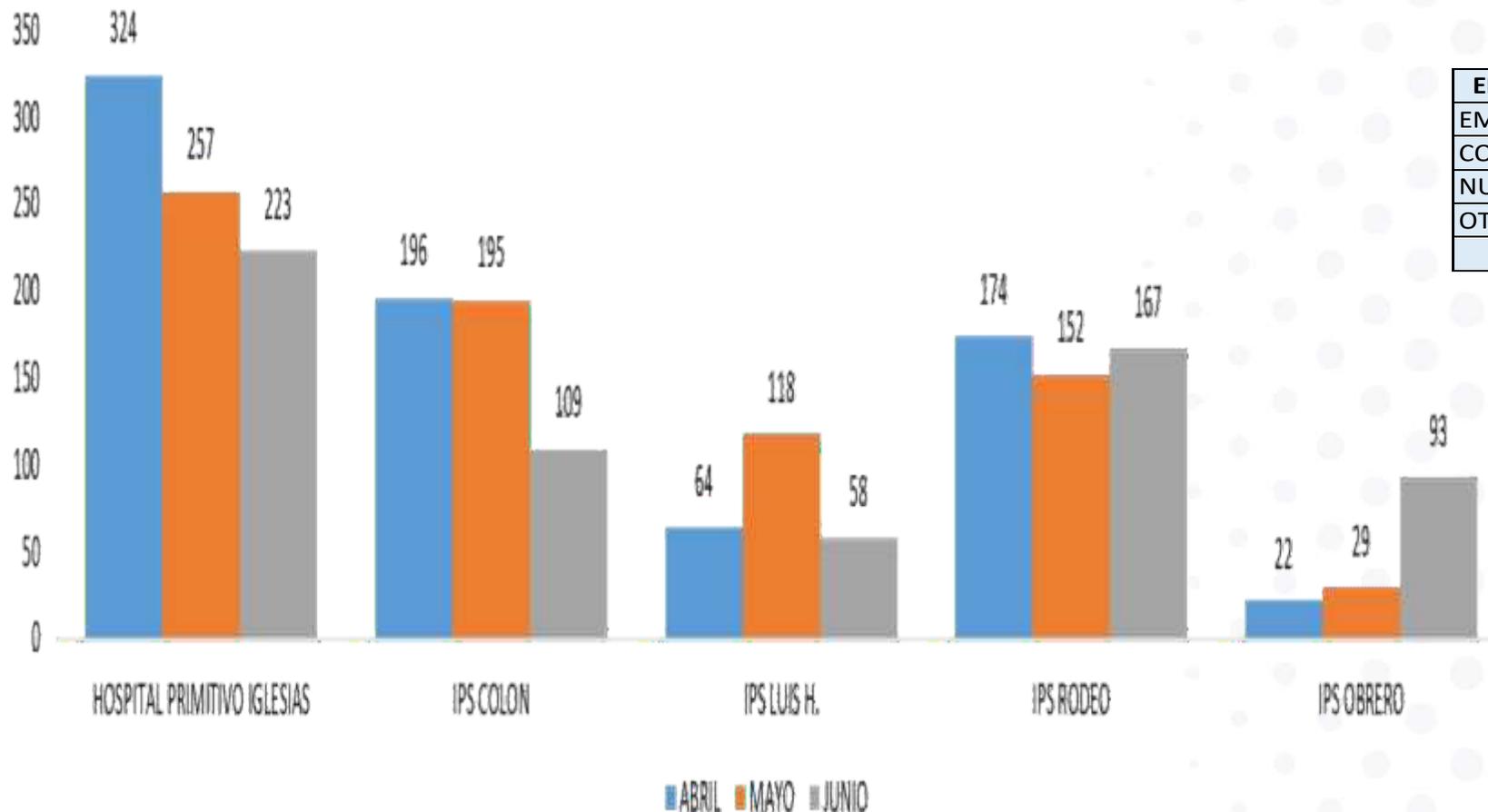
- Tener más oferta de agendas por teleconsulta (lectura de exámenes, formulación, seguimientos de control)

ESTRATEGIA: Seguimiento al Enrutamiento de citas

- Se contrato una auditora para el seguimiento a las RIAs, quién desde julio viene realizando seguimiento al correcto enrutamiento de los pacientes de acuerdo a su curso de vida.



CANTIDAD DE USUARIOS QUE ASISTIERON CHARLAS PEDAGOGICAS POR IPS Y EPS – 2do TRIMESTRE 2024



EPS 2DO TRIMESTRE 2024	TOTAL	%PART,
EMSSANAR	1220	56%
COOSALUD	693	32%
NUEVA EPS	149	7%
OTRAS	119	5%
TOTAL	2,181	

MOTIVO DE NO ASISTENCIA	% PART.
LLEGO TARDE A LA CITA	22%
SE ENCONTRABA ENFERMO / HOSPITALIZADO	12%
SE LE OLVIDO LA CITA	15%
NO LE DIERON PERMISO EN EL TRABAJO	8%
SE EQUIVOCO DE HORARIO O SEDE	9%
ESTABA DE VIAJE	4%
NO TENIA QUIEN LO ACOMPAÑARA	1%
NO TENIA PARA EL TRANSPORTE	1%
OTROS MOTIVO	29%

En el mes de junio con respecto a mayo se observa una disminución del 13% en la cantidad de usuarios que han participado en las charlas.



IMPACTO ESTRATEGIAS - SEGUIMIENTO INASISTENCIAS

TIPO DE CITA	2023			2024		
	TOTAL PRIMER SEMESTRE			TOTAL PRIMER SEMESTRE		
	TOTAL INASISTENTES	TOTAL CITAS	%INASISTENCIA	TOTAL INASISTENTES	TOTAL CITAS	%INASISTENCIA
MEDICINA GENERAL	9,959	93,176	10.7%	5,680	92,211	6.2%
PSIQUIATRIA	224	1,292	17.3%	95	1,032	9.2%
MEDICINA FAMILIAR	470	3,279	14.3%	239	3,786	6.3%
OFTAMOLOGIA	70	438	16.0%	21	271	7.7%
DERMATOLOGIA	88	1,175	7.5%	67	1,052	6.4%
GINECOOBSTETRICIA	340	2,174	15.6%	521	3,942	13.2%
MEDICINA INTERNA	429	3,714	11.6%	372	4,614	8.1%
PEDIATRIA	243	2,524	9.6%	279	2,766	10.1%
NUTRICION	1,091	6,661	16.4%	1,581	6,466	24.5%
TOTAL INASISTENCIAS	12,914			8,855		
TOTAL CITAS	114,433			116,140		
% INASISTENCIA	11.3%			7.6%		

En el primer semestre el % Inasistencia disminuye de un año a otro en 3.7 puntos porcentuales



CAUSAS MAS REPRESENTATIVAS POR ATRIBUTO

1er. Semestre 2024

Humanización:

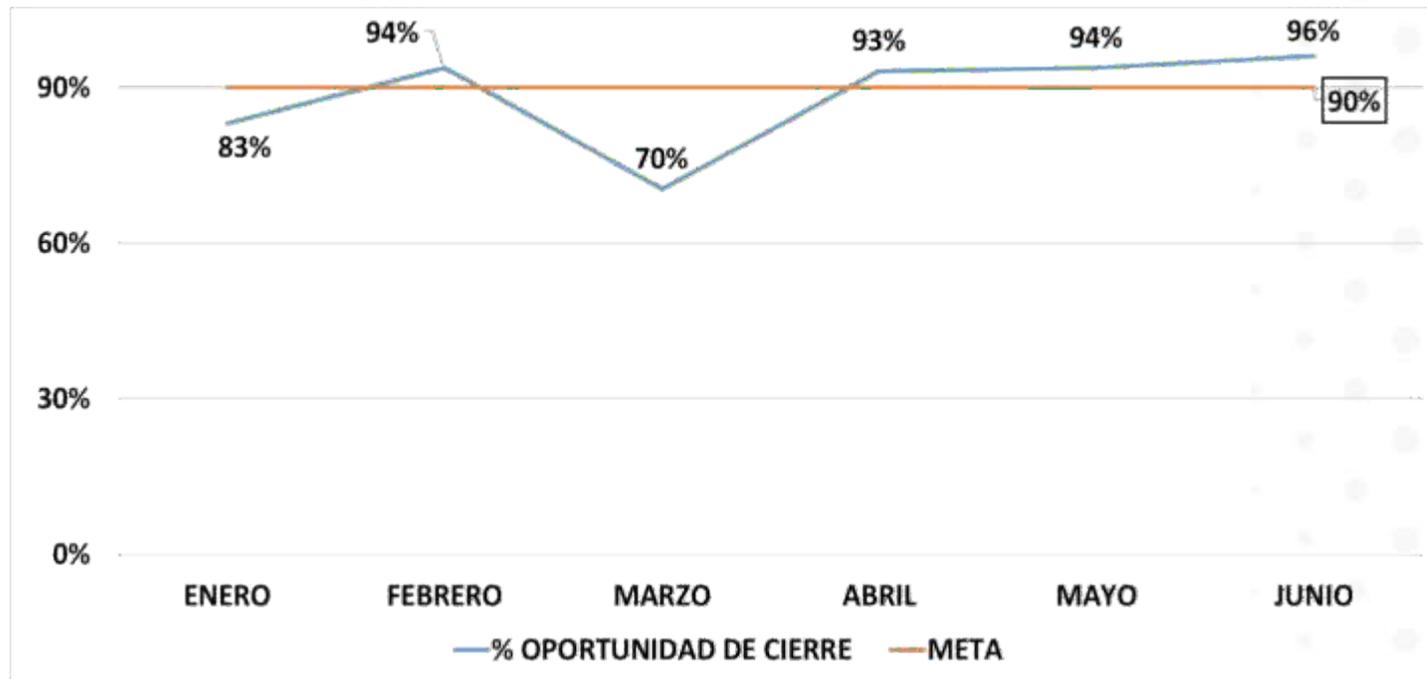
CAUSAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
ACTITUD INADECUADA PORTERO U OPERARIO	1	1	1			2	5
ACTITUD INADECUADA MEDICO	2			1		1	4
ACTITUD INADECUADA ESPECIALISTA MEDICO		2					2
ACTITUD INADECUADA FACTURADOR	1			1			2
ACTITUD INADECUADA CONDUCTOR DE AMBULANCIA		1					1
ACTITUD INADECUADA ODONTOLOGO			1				1
ACTITUD INADECUADA PSICOLOGO					1		1
ACTITUD INADECUADA ENFERMERO (A)						1	1
ACTITUD INADECUADA PERSONAL DE ASEO Y LIMPIEZA				1			1

En el mes de marzo se presenta un incremento del 114% en la inoportunidad de atención de facturación, con una alta representación en el Hospital Primitivo Iglesias, por los siguientes motivos:

- Jubilación a partir de febrero del Sr. Benjamín, quien realizaba filtros en las filas a través de una orientación muy asertiva.
- Personal nuevo por rotación, debido a renunciaciones y ausentismos (pend. 11).
- Incremento de solicitud de citas presenciales, debido a fallas en la asignación de canal telefónico (cuando se acaban las citas se cae la llamada sin suministrar información al usuario) y otras novedades como no ingreso de llamadas en el canal telefónico y cambio de número telefónico.



PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO A LA OPORTUNIDAD DE RESPUESTA TODAS LAS MANIFESTACIONES - 1er. SEMESTRE 2024



2024	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
A TIEMPO	54	91	81	123	105	98
VENCIDO	11	6	34	9	7	4
TOTAL	65	97	115	132	112	102
A TIEMPO %	83%	94%	70%	93%	94%	96%
VENCIDO %	17%	6%	30%	7%	6%	4%

Teniendo en cuenta el comparativo con el trimestre anterior, se presenta una mejoría en el cierre a tiempo de las manifestaciones. Pasando de un 82% en promedio a un 94% para el último trimestre.



Tiempo promedio de respuesta Quejas y Reclamos		
Total semestre 2024	Número de manifestaciones	Día promedio
623	371	10.6

11 días
promedios



Porcentaje de oportunidad de respuesta por etapa de las Quejas y Reclamos

Oportunidad: radicado por parte de TS al líder

97.8%

Oportunidad: respuesta por parte del líder

56.9%

Oportunidad: cierre por parte de TS

80.8%

Oportunidad de respuesta general:

86.8%