



# Red de Salud del Centro E.S.E.

“Por una salud más cercana, con excelencia y amor”

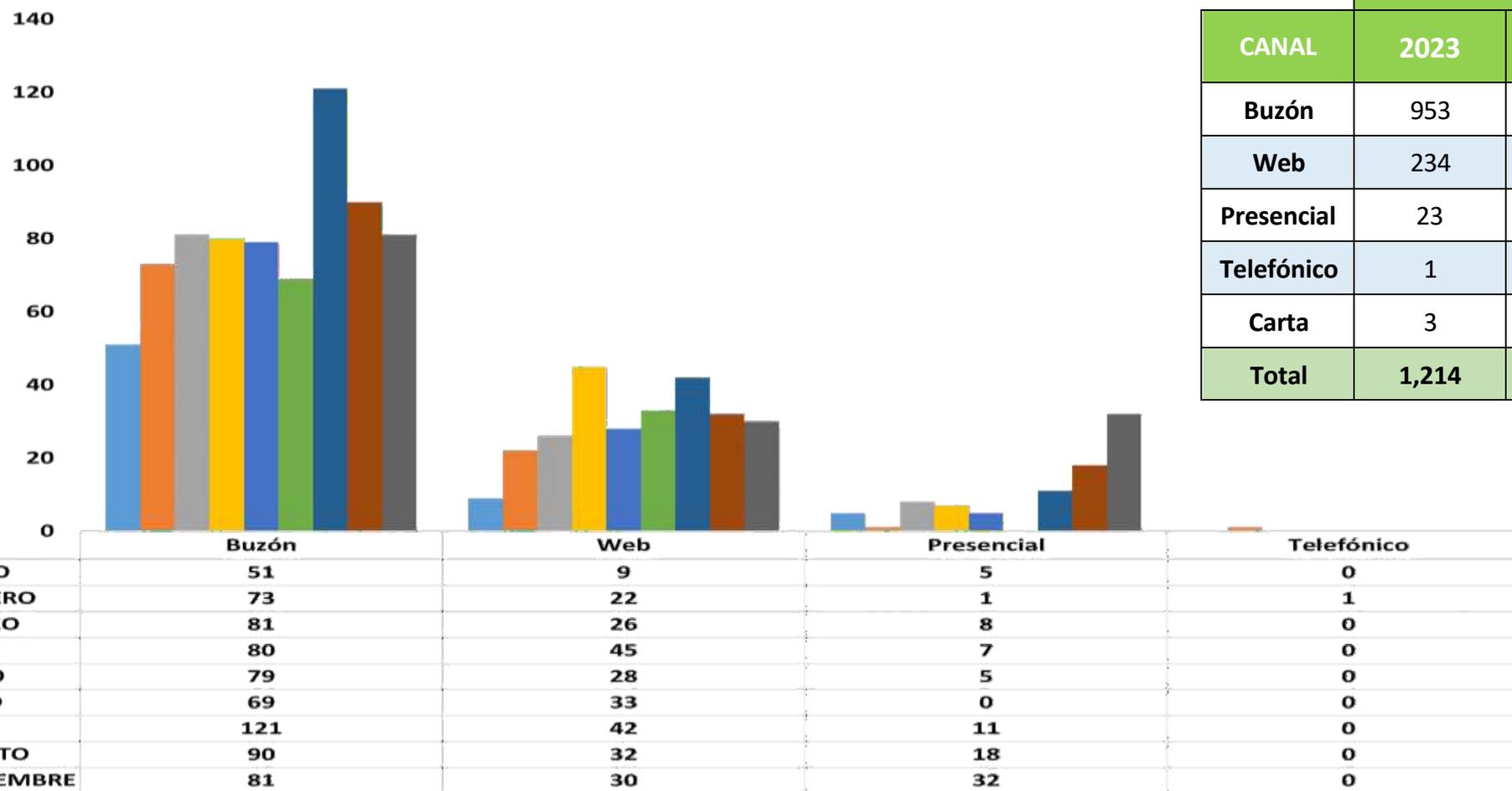
# Comité de PQRSF Tercer trimestre 2024

Beatriz Elena Alarcón

Líder Relación con el ciudadano

# CONSOLIDADO COMPARATIVO PQRSF POR CANAL

## 3er trimestre 2024



CANAL	3ER TRIMESTRE		% VARIACION
	2023	2024	
Buzón	953	725	-31%
Web	234	267	12%
Presencial	23	87	74%
Telefónico	1	1	0%
Carta	3	0	-100%
<b>Total</b>	<b>1,214</b>	<b>1,080</b>	<b>-12%</b>

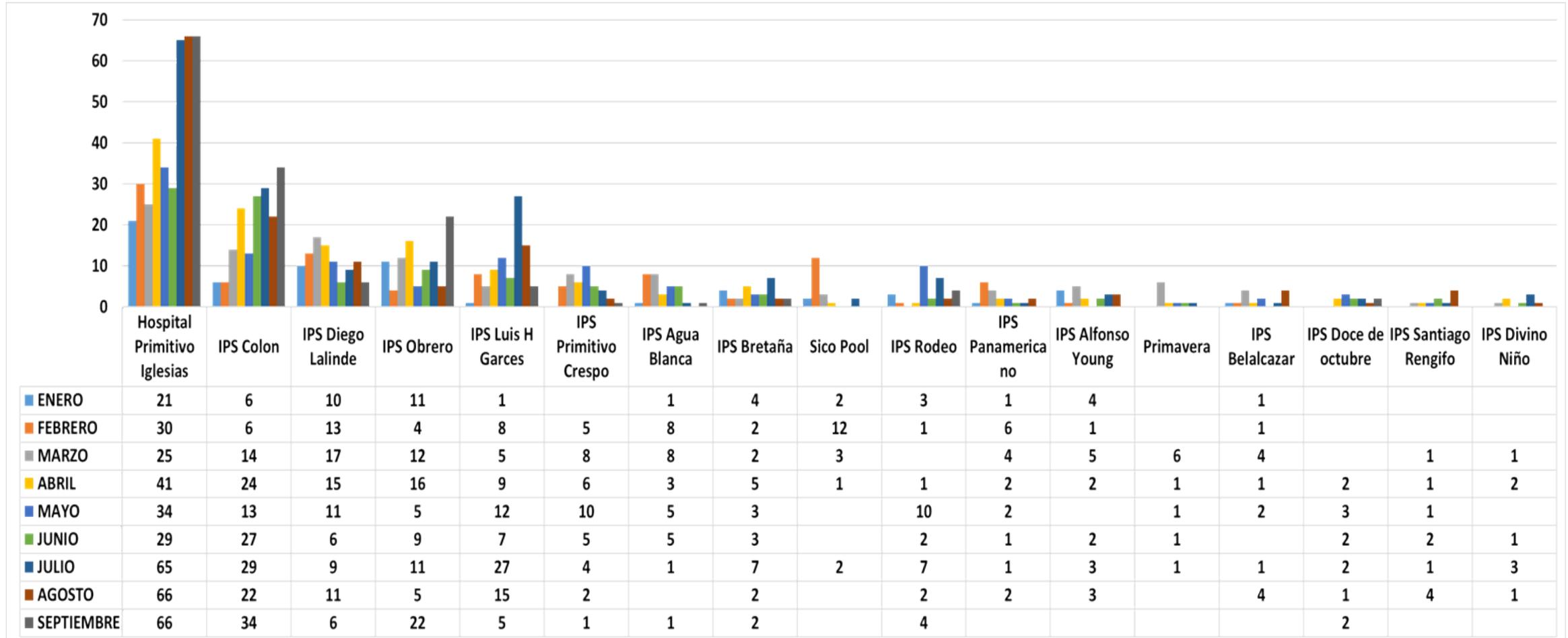
# COMPARATIVO MES DE PQRSF POR CLASIFICACIÓN

## 3er trimestre 2024

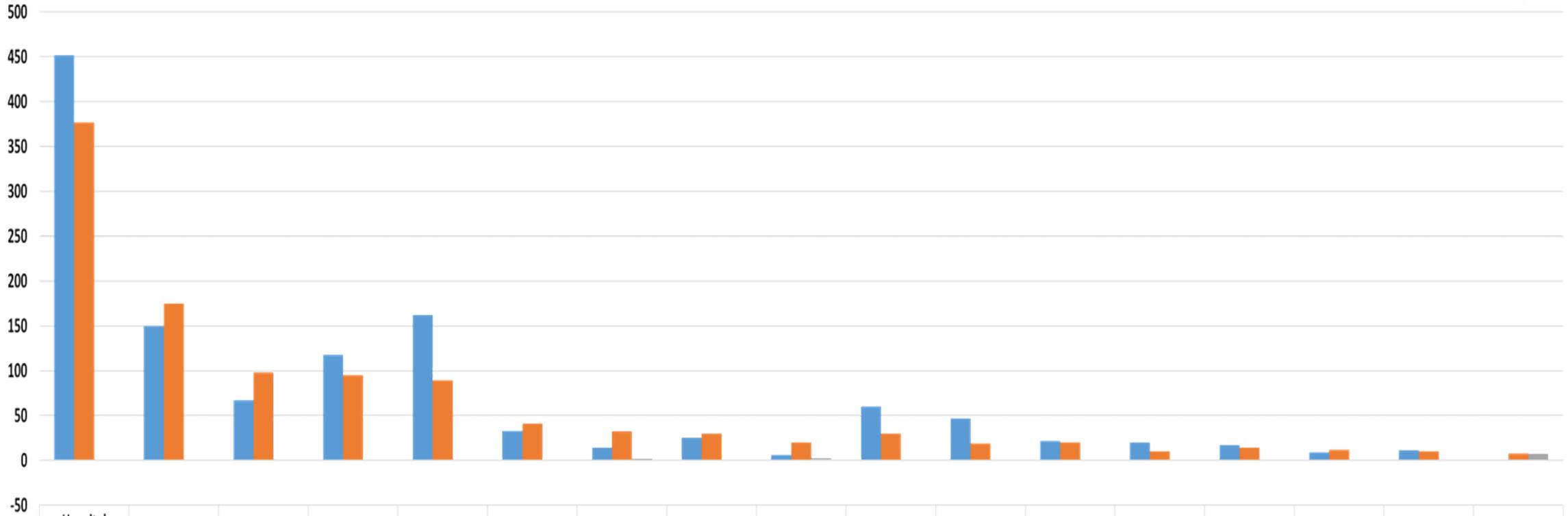


# COMPARATIVO MES DE PQRSF POR IPS

## 3er trimestre 2024



# COMPARATIVO AÑO DE PQRSF POR IPS 3er trimestre 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 Panamericano	IPS Alfonso Young	Primavera	IPS Belalcazar	IPS Doce de octubre	IPS Santiago Rengifo	IPS Divino Niño
■ 2023	452	150	67	118	162	33	14	25	6	60	47	22	20	17	9	11	1
■ 2024	377	175	98	95	89	41	32	30	20	30	19	20	10	14	12	10	8
■ % Variación	-17%	17%	46%	-19%	-45%	24%	129%	20%	233%	-50%	-60%	-9%	-50%	-18%	33%	-9%	700%

# CAUSAS MAS REPRESENTATIVAS POR ATRIBUTO

## 3er. Trimestre 2024

### Felicitaciones:

CAUSAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
FELICITACION A COLABORADOR ESPECIFICO	2	13	7	25	11	13	18	12	20
FELICITACION A UN SERVICIO ESPECIFICO		2	8	3	5	4	11	7	8
FELICITACION A UNA IPS		8	1				3	3	5
FELICITACION A TODA LA RED DE SALUD		1					1		
FELICITACION A PERSONAL DE SEGURIDAD Y PORTERIA					1				1
FELICITACION A PERSONAL DE ASEO	1								
FELICITACION A TODA ENFERMERIA					1				

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

Los colaboradores más felicitados son de los siguientes servicios:

- Atención Ambulatoria – 36
- Rehabilitación Integral – 28
- Intrahospitalaria - 13
- Facturación – 13
- Apoyo Diagnóstico – 11
- PyM - 8
- SICO Pool – 6
- Recurso Físico – 4
- Atención al usuario - 3

# CAUSAS MAS REPRESENTATIVAS POR ATRIBUTO

## 3er. Trimestre 2024

### Oportunidad:

CAUSAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
INOPORTUNIDAD EN ATENCION FACTURACION	6	7	16	6	9	7	16	18	6
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN MÉDICO AMBULATORIO	4	6	3	7	7	6	4	3	2
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DEL ODONTOLOGO	2	1	2	4	5		5	2	1
RETRASO EN HORARIO DE ATENCION		4	3	2	4	1	5	3	4
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION CON ESPECIALISTA	2	1	3	2	1	5	2	5	2
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DEL ENFERMERO(A)	3	2	3	2	1	1	3	6	4
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DEL PROFESIONAL	1	4		1	2	4	5		2
INOPORTUNIDAD EN ASIGNACION DE CITA MEDICINA GENERAL		2	3	2	4	1	1		5
INOPORTUNIDAD EN ASIGNACION DE CITA MEDICINA ESPECIALIZADA			2	1	4	4	8	16	22
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DE MEDICO URGENCIAS	1	1	1	2	3	2	6	3	1
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION DE TRIAGE	1	2	1		1	3	5	4	2
INOPORTUNIDAD EN LA TOMA DE LABORATORIO	1			5			5	1	
INOPORTUNIDAD EN ENTREGA DE RESULTADOS DE LABORATORIO		1	2	1	1		2		1
ACTITUD INADECUADA PORTERO U OPERARIO	1	1	1			2	2	1	
INOPORTUNIDAD EN ASIGNACION DE CITA MEDICINA ODONTOLOGICA		2							4

# PLAN DE MEJORA – OPORTUNIDAD ATENCION POR FACTURACION



<b>Informe</b>	Plan de mejora - Relación con el ciudadano (2024) (2024-01-01)	<b>Evaluador</b>	Autogestión por proceso	<b>ID</b>	3415
	Informe que agrupa los planes de mejoramiento de Relación con el ciudadano para el año 2024				
<b>Proceso</b>	Relación con el ciudadano				
<b>Clasificación</b>	Oportunidad de Mejora				
<b>Nombre</b>	Generar nuevas estrategias que permitan minimizar las manifestaciones por Oportunidad en la Atención desde facturación				
<b>Descripción</b>	Al evaluar las causas más representativas de las manifestaciones por el atributo de Oportunidad de enero a agosto, se identifica que una de las principales causas es por Inoportunidad en la atención de facturación, por lo cual se requiere definir estrategias que permitan minimizar este tipo de manifestaciones.				

Acciones de mejoramiento propuestas (5)		Inicio	Terminación
-	1. Definir las estrategias para minimizar los tiempos de atención <i>julio.jaramillo</i>	2024-10-16	2024-10-31
-	2. Implementar las estrategias definidas <i>julio.jaramillo</i>	2024-11-01	2024-11-29
-	3. Crear indicadores de tiempos de atención administrativa <i>beatriz.alarcon, julio.jaramillo</i>	2024-11-15	2024-11-29
-	4. Realizar seguimiento al comportamiento de los tiempos administrativos <i>beatriz.alarcon, julio.jaramillo</i>	2024-12-31	2025-01-31
-	5. Tomar correctivos de acuerdo al cumplimiento de tiempos <i>beatriz.alarcon, julio.jaramillo</i>	2025-02-03	2025-02-28

# CAUSAS MAS REPRESENTATIVAS POR ATRIBUTO

## 3er. Trimestre 2024

### Accesibilidad:

ACCESIBILIDAD - RECLAMOS									
CAUSAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
INCONVENIENTES EN ASIGNACION DE CITA WHATSAPP	7	3	6	7	10	3	2	5	2
INCONVENIENTES EN ASIGNACION DE CITA PRESENCIAL	2		6	4	5	3	9	4	2
INCONVENIENTES EN ASIGNACION DE CITA TELEFONICA	3	3	5	1	3	4	2		1
DIRECCIONAMIENTO INCORRECTO		2	7	1	2	2	1		
INCONVENIENTES EN ASIGNACION DE CITA WEB	2		1	7		1			2
CANCELACION DE CITA SIN PREVIO AVISO	2	1	1						
ERROR EN LA GENERACION DE TURNO		2	1	1					1
INCONVENIENTES PARA CANCELAR UNA CITA			1		1		1		
INCONVENIENTES EN LEVANTAMIENTO DE COMPARENDO						1		2	3

## NUEVAS ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA OPORTUNIDAD Y ACCESIBILIDAD



### ESTRATEGIA: Nuevos desarrollos aplicativo PQRSFD – Se inicia desarrollo a mediados de Nov.

- 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 líderes 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) – 5 médicos, 1 por día.

### ESTRATEGIA: Implementación de cargos automáticos

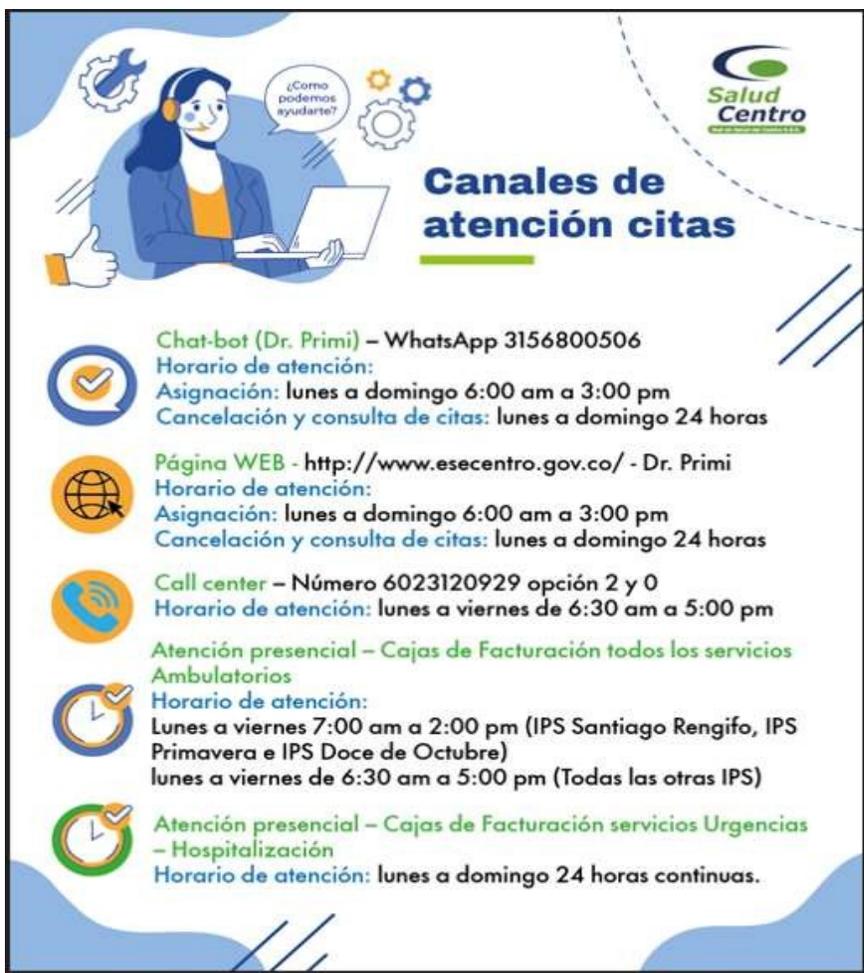
- Se implementa cargos automáticos a través de los turneros, evitando realizar cargos a servicios que no se van a usar y el usuario será llamado a través de la pantalla.

### ESTRATEGIA: Charla por desbloqueo personalizada

- A partir de la tercera semana de septiembre se realizan los desbloques de manera individual. Se suministra la información de canales desde trabajo social y en 3 días quedan desbloqueados.

# ESTRATEGIAS PARA ACCESIBILIDAD

Actualización y divulgación de los canales de asignación de citas

**Canales de atención citas**

- Chat-bot (Dr. Primi) – WhatsApp 3156800506**  
Horario de atención:  
Asignación: lunes a domingo 6:00 am a 3:00 pm  
Cancelación y consulta de citas: lunes a domingo 24 horas
- Página WEB - <http://www.esecentro.gov.co/> - Dr. Primi**  
Horario de atención:  
Asignación: lunes a domingo 6:00 am a 3:00 pm  
Cancelación y consulta de citas: lunes a domingo 24 horas
- Call center – Número 6023120929 opción 2 y 0**  
Horario de atención: lunes a viernes de 6:30 am a 5:00 pm
- Atención presencial – Cajas de Facturación todos los servicios Ambulatorios**  
Horario de atención:  
Lunes a viernes 7:00 am a 2:00 pm (IPS Santiago Rengifo, IPS Primavera e IPS Doce de Octubre)  
lunes a viernes de 6:30 am a 5:00 pm (Todas las otras IPS)
- Atención presencial – Cajas de Facturación servicios Urgencias – Hospitalización**  
Horario de atención: lunes a domingo 24 horas continuas.



Publicaciones

redcentrocali

**Canales de atención citas**

- Chat-bot (Dr. Primi) – WhatsApp 3156800506  
Horario de atención:  
Asignación: lunes a domingo 6:00 am a 3:00 pm  
Cancelación y consulta de citas: lunes a domingo 24 horas
- Página WEB - <http://www.esecentro.gov.co/> - Dr. Primi  
Horario de atención:  
Asignación: lunes a domingo 6:00 am a 3:00 pm  
Cancelación y consulta de citas: lunes a domingo 24 horas
- Call center – Número 6023120929 opción 2 y 0  
Horario de atención: lunes a viernes de 6:30 am a 5:00 pm
- Atención presencial – Cajas de Facturación todos los servicios Ambulatorios  
Horario de atención:  
Lunes a viernes 7:00 am a 2:00 pm (IPS Santiago Rengifo, IPS Primavera e IPS Doce de Octubre)  
lunes a viernes de 6:30 am a 5:00 pm (Todas las otras IPS)
- Atención presencial – Cajas de Facturación servicios Urgencias – Hospitalización  
Horario de atención: lunes a domingo 24 horas continuas.

redcentrocali: \*Agendar tus citas con la Red de Salud Centro es muy fácil\*\_... más

Hace 7 días • Ver traducción



Publicaciones Información Más

Red de Salud Centro de Cali

\*Agendar tus citas con la Red de Salud Centro es muy fácil\*\_... Ver más

**Canales de atención citas**

- Chat-bot (Dr. Primi) – WhatsApp 3156800506  
Horario de atención:  
Asignación: lunes a domingo 6:00 am a 3:00 pm  
Cancelación y consulta de citas: lunes a domingo 24 horas
- Página WEB - <http://www.esecentro.gov.co/> - Dr. Primi  
Horario de atención:  
Asignación: lunes a domingo 6:00 am a 3:00 pm  
Cancelación y consulta de citas: lunes a domingo 24 horas
- Call center – Número 6023120929 opción 2 y 0  
Horario de atención: lunes a viernes de 6:30 am a 5:00 pm
- Atención presencial – Cajas de Facturación todos los servicios Ambulatorios  
Horario de atención:  
Lunes a viernes 7:00 am a 2:00 pm (IPS Santiago Rengifo, IPS Primavera e IPS Doce de Octubre)  
lunes a viernes de 6:30 am a 5:00 pm (Todas las otras IPS)
- Atención presencial – Cajas de Facturación servicios Urgencias – Hospitalización  
Horario de atención: lunes a domingo 24 horas continuas.

Tú y 4 1 comentario 1 vez compartido

Me gusta Comentar Enviar Compartir

## ESTRATEGIAS PARA ACCESIBILIDAD

### Gestión de Demanda Insatisfecha

En el mes de septiembre se presenta demanda insatisfecha, la cual fue gestionada a finales del mismo mes de acuerdo a la disponibilidad de agendas. A continuación, se detallan los resultados:

DEMANDA INSATISFECHA CALL CENTER - SEPTIEMBRE	
YA ASISTIO A LA CITA	26
CITA ASIGNADA	7
USUARIO NO ATIENDE LLAMADO	5
USUARIO BLOQUEADO	1
	<b>39</b>

GESTION DEMANDA INSATISFECHA PRESENCIAL ESPECIALIDADES - JULIO Y AGOSTO 2024	
MEDICINA INTERNA	CANTIDAD
AGENDADO	16
NO CONTESTA	2
MEDICINA FAMILIAR	
AGENDADO	25
NO CONTESTA	6
CORREO DE VOZ	1
NO ACEPTA LA CITA	1
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>

# CAUSAS MAS REPRESENTATIVAS POR ATRIBUTO

## 3er. Trimestre 2024

### Humanización:

CAUSAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
ACTITUD INADECUADA PORTERO U OPERARIO	1	1	1			2		1	4
ACTITUD INADECUADA MEDICO	2			1		1	1		
ACTITUD INADECUADA ESPECIALISTA MEDICO		2							1
ACTITUD INADECUADA FACTURADOR	1			1				1	2
ACTITUD INADECUADA CONDUCTOR DE AMBULANCIA		1							
ACTITUD INADECUADA ODONTOLOGO			1						
ACTITUD INADECUADA PSICOLOGO					1				
ACTITUD INADECUADA ENFERMERO (A)						1	1	1	
ACTITUD INADECUADA PERSONAL DE ASEO Y LIMPIEZA				1					
ACTITUD INADECUADA TRABAJADOR SOCIAL								1	
ACTITUD INADECUADA TECNICO RAYOS X							1		

Dentro de las causas más representativas está la actitud inadecuada de portero u operario con 10 manifestaciones durante los 9 meses.

Por lo anterior se realiza estrategia de intervención en el proceso de recurso físico, donde se tiene la coordinación de los servicios de operarios y guardas en las diferentes IPS. Las estrategias son:

- Participación en reunión de procesos de la líder Eje Humanización (Viernes 18 y Miércoles 23 de octubre)
- Divulgación 2da. Parte del decálogo de humanización
- Implementación de guiones de atención.

# ESTRATEGIAS PARA MEJORAR HUMANIZACION EN OPERARIOS Y GUARDAS



**"SEAMOS EL PRIMER PASO HACIA UNA ATENCION CERCANA, CON EXCELENCIA Y AMOR"**

A través del respeto, la amabilidad y el compromiso con nuestros usuarios.

**SALUDA CON AMABILIDAD**  
Un saludo amable abre las puertas a un buen servicio"



**ESCUCHA CON ATENCIÓN**  
"Cada persona merece ser escuchada con respeto y paciencia".



**BRINDA ATENCIÓN CLARA**  
"Ayudar a los usuarios a encontrar su camino es nuestra primera tarea".



**MANTEN UNA ACTITUD POSITIVA**  
"Una sonrisa es el primer paso para hacer sentir bien a los demás".



**RESPETA EL TIEMPO DEL USUARIO**  
"La rapidez con calidad es clave en la atención en salud".



**ACTÚA CON EMPATÍA**  
"Ponte en el lugar de quien llega buscando ayuda y atención".



**SE PARTE DE LA SOLUCIÓN**  
"No ignores las dudas o inquietudes, cada pregunta merece una respuesta".



**CUIDA TU AMBIENTE DE TRABAJO**  
Mantén el área limpia y ordenada para un entorno acogedor".



**COMPROMÉTETE CON LA EXCELENCIA**  
"Nos distinguimos por ofrecer una salud más cercana, con excelencia y amor".



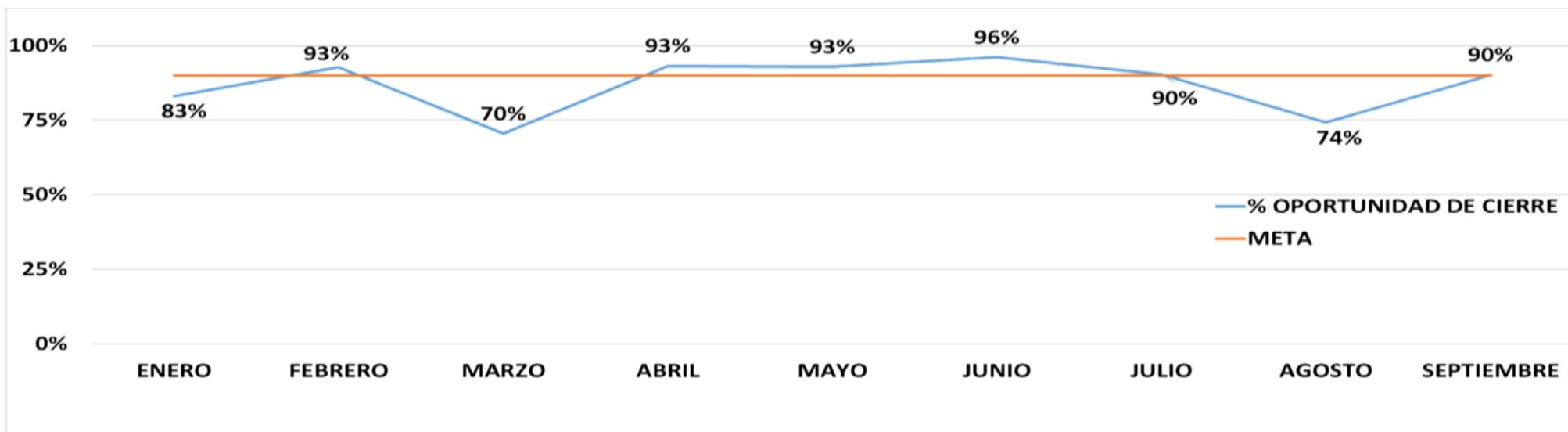
**TU ERES NUESTRA PRIMERA CARA ANTE CADA USUARIO**  
"Por eso, se el primer paso hacia una atención más cercana, con excelencia y amor, con tu buen trato y respeto, nos ganamos el corazón de los usuarios. Recuerda que tú también puedes ser ese paciente o usuario, requiriendo buen trato y servicio.

## Guion Humanizado para el Personal de Seguridad

### Bienvenida y Orientación

1. **Saludo Inicial y Bienvenida**
  - "Buenos días/tardes, bienvenido(a) a la Red de Salud del Centro. Mi nombre es [Nombre], soy parte del equipo de seguridad. ¿En qué puedo ayudarle hoy?"
2. **Escucha Activa**
  - (Mantener contacto visual y escuchar atentamente) "Entiendo, por favor, cuénteme un poco más para poder orientarle mejor."
  - (Asentir con la cabeza para mostrar atención y comprensión)
3. **Orientación del Usuario**
  - "Si necesita asistencia, el personal en el mostrador de atención estará encantado de ayudarle. Le mostraré el camino."
  - "Voy a explicarle cómo llegar a su área de atención: vaya por este pasillo y luego gire a la derecha/izquierda."
4. **Verificación de Datos**
  - "¿Su número de identificación o cita está registrado correctamente? Si tiene alguna duda, el equipo de atención puede ayudarle a verificarlo."
5. **Empatía y Cortesía**
  - "Entiendo que pueda estar nervioso(a), estamos aquí para ayudarle."
  - "Le agradezco por su paciencia. Si necesita algo más, no dude en decirme."
6. **Atención Preferencial**
  - "Si necesita ayuda adicional por alguna condición especial, por favor hágamelo saber y priorizaremos su atención."
7. **Información Importante**
  - "El tiempo estimado de espera es de aproximadamente [X] minutos. Por favor, esté pendiente de la pantalla para su llamado."
  - "Si tiene alguna duda durante la espera, no dude en preguntarme."
8. **Respeto y Formalidad**
  - Utilizar siempre "Señor" o "Señora" seguido del apellido del usuario.
  - "Disculpe, por favor, siga las indicaciones para facilitar su atención."
9. **Despedida Amable**
  - "Gracias por su paciencia y por confiar en nosotros. ¿Hay algo más en lo que pueda ayudarle hoy?"
  - "Que tenga un buen día y esperamos que su experiencia sea excelente."

# PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO A LA OPORTUNIDAD DE RESPUESTA TODAS LAS MANIFESTACIONES - 3er. TRIMESTRE 2024



	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
<b>ATIEMPO</b>	54	90	81	123	104	98	157	104	129
<b>VENCIDO</b>	11	7	34	9	8	4	17	36	14
<b>Total general</b>	<b>65</b>	<b>97</b>	<b>115</b>	<b>132</b>	<b>112</b>	<b>102</b>	<b>174</b>	<b>140</b>	<b>143</b>
<b>% OPORTUNIDAD DE CIERRE</b>	<b>83%</b>	<b>93%</b>	<b>70%</b>	<b>93%</b>	<b>93%</b>	<b>96%</b>	<b>90%</b>	<b>74%</b>	<b>90%</b>
<b>META</b>	<b>90%</b>								

# ESTRATEGIAS PARA MEJORAR OPORTUNIDAD DE CIERRE

## Requerimientos mejora aplicativo PQRSFD

	<b>ESPECIFICACIÓN REQUERIMIENTO DE SOFTWARE - ERS</b>	DOC No: 01
---	---	------------

### DATOS DEL PROYECTO

+	<b>NOMBRE DEL PROYECTO</b>	PQRSF
	<b>FECHA</b>	22-08-2024
	<b>CLIENTE</b>	RED DE SALUD DEL CENTRO ESE
	<b>PROCESO</b>	Atención al usuario
	<b>RESPONSABLE DEL PROYECTO</b>	Marneilde Londoño
	<b>DESARROLLADOR</b>	Miguel Angel Quintero Giraldo
	<b>FECHA DE SOLICITUD</b>	22-08-2024
	<b>SPRINT</b>	1

### DATO DEL REQUERIMIENTO

No. REQ	Fecha	Requerimiento	Solicitado por	No. Doc.
PQRSF RF01	22-08-2024	Implementación de mejoras para el sistema de gestión de solicitudes PQRSF	Beatriz Alarcon	01

Las mejoras solicitadas están en análisis de aprobación, antes de implementar las soluciones se eligen los requerimientos que se van a implementar en el aplicativo "PQRSF"

- Crear un formulario nuevo para enviar demandas al correo electrónico [notificacionesjudiciales@saludcentro.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@saludcentro.gov.co), los campos del formulario deben ser los mismos del formulario "registrar solicitud" a excepción de los campos "tipo de solicitud" y "medio de respuesta". El formulario debe enviar la información al correo mencionado anteriormente.
- Realizar cambios en formulario registro de solicitudes <http://pqrsf.saludcentro.gov.co>
- Cambios en la tabla "gestionar analistas" <https://pqrs.saludcentro.gov.co/gestionar>
- Cambios en "gestión de la solicitud" <https://pqrs.saludcentro.gov.co/gestionarPqrs/{id}>
- Cambios en "gestionar reportes" <https://pqrs.saludcentro.gov.co/reports>