

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE TOLIMA	CODIGO: GPC-GC-FT-002
	GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO	
	SUBPROCESO GESTION DE CALIDAD	FECHA: SEP 2019
	FORMATO ACTA	Página 1 de 5

ACTA No. 1

FECHA: ENERO 24 DE 2025

LUGAR: U.I. H. SAN FRANCISCO

COMITÉ: ☒ CAPACITACIÓN: ☐ REUNIÓN: ☐ SOCIALIZACIÓN: ☐

INDUCCIÓN: ☐ ADHERENCIA A GUÍAS: ☐ OTROS: ☐

TEMA: COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA

OBJETIVO:

Orden del día:

1. Firma de asistencia
2. Informe mensual de la Oficina de Atención al Usuario y planes de mejoramiento de consulta externa
3. Reporte de casos relacionados con ética
4. Proposiciones y varios

VERIFICACIÓN DE COMPROMISOS PREVIOS:

No quedaron compromisos pendientes por ejecutar

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD:

1. Se registra la asistencia de integrantes al Comité y se verifica asistencia
2. La oficina de Atención al Usuario presenta el informe de diciembre por parte de Carolina Blanco, que refiere para el mes de noviembre, el recibo de 29 felicitaciones y 46 inconformismos para un total de 75 formatos recibidos, que se distribuyen de la siguiente manera: 24 quejas, 12 peticiones, 5 sugerencia y 5 reclamos que, porcentualmente representan el 52%, 26%, 11% y 11%, respectivamente. Del total de la correspondencia radicada asociada con la atención de los servicios, el 39% fueron felicitaciones.

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.	CODIGO: GPC-GC-FT-002
	IBAGUE TOLIMA	
	GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO	FECHA: SEP 2019
	SUBPROCESO GESTION DE CALIDAD	
	FORMATO ACTA	Página 2 de 5

El mes de diciembre presento en comparación al mes anterior, un aumento general, aunque no tan marcado, especialmente en las peticiones y reclamos.

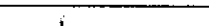
Para el mes de diciembre la Unidad Intermedia de San Francisco continua con el mayor aporte en las quejas, con el 57% del total de las inconformidades, seguida de la Unidad Intermedia del Sur con 15%, Puesto de Salud de Tapias con 7%, Unidad Intermedia Jordán VIII Etapa, Centro de Salud 20 de Julio y Puesto de Salud Dantas con el 4% para cada una, Unidades Intermedia Salado y Picaleña y Puesto de Salud Coello con el 3% respectivamente.

Las felicitaciones observaron una variación importante en relación a las sedes, pues a pesar de que la Unidad Intermedia Sur, con el 28% se posesiono como la más felicitada, el Puesto de Salud Dantas con el 25% fue la segunda sede, y en orden descendente los Puestos de Salud Curalito y Tapias con el 10% y 17%, principalmente. Para destacar que más de la mitad de las felicitaciones se reportaron desde el área rural.

Referente a las inconformidades en general, por EPS, los usuarios de Nueva EPS, registraron el 65% del total, escoltada por Sanitas con el 24%, Salud Total y Pijao Salud con 2% cada una. El 7% de los usuarios no anotaron su EPS de afiliación.

En relación a los motivos de las no conformidades por servicio, el área de asignación de citas y atención médica, con el 28% para cada una, presentaron el mayor porcentaje, seguida en orden descendente de hospitalización y salud mental, con 24% respectivamente, atención médica con 21%, atención de urgencias con 7% y servicios de partos y odontología con el 3% para cada servicio. Respecto específicamente a las quejas con un número de 13 comparten el mayor volumen de inconformidades, el área de citas y atención médica seguida de odontología con 7, urgencias con 3, que representan el 82% del total (46), aunque vale la pena destacar que la mitad del total de las quejas, corresponde al área de asignación de citas.

En atención a las felicitaciones, esta vez, el área de enfermería con el 42% del total, fue el área de mayor reconocimiento por parte de los usuarios, seguida en orden descendente de salud mental con el 24%, atención medica con el 21%, atención de urgencias con el 7%, servicios de partos y odontología con el 3%.

 U.S.I. Unidad de Salud de Ibagué E.S.E. Nuestros servicios al alcance de todos	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.		CODIGO: GPC-GC-FT-002
	IBAGUE TOLIMA		
	GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO		FECHA: SEP 2019
	SUBPROCESO GESTION DE CALIDAD		
FORMATO ACTA		Página 3 de 5	

Para el mes de diciembre, hubo un ligero aumento de las inconformidades, en especial de las peticiones y reclamos, que no afectan significativamente las estadísticas respecto al mes anterior.

Se realiza la presentación de los planes de mejoramiento de las inconformidades registradas en consulta externa, del área de medicina ambulatoria

3. No se reportaron de casos asociados con la Ética durante la prestación de los servicios.

4. Propositiones y Varios

Queda como tarea el seguimiento por parte de la representante de la Alianza de Usuarios, en el área de asignación de citas de las Unidades Intermedias Jordán VIII Etapa y Picalaña.

INFORME PQRS MES DE DICIEMBRE DEL AÑO 2024

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO GESTIÓN PQRSF: Gestionar las diferentes PQRSF que ingresan por los diferentes canales ofertados por LA UNIDAD DE SALUD DE IBAUGE USI ESE, proporcionando efectividad en el seguimiento a los planes de acción de los procesos involucrados en la prestación del servicio, dando cumplimiento a la normativa vigente y apoyando a la organización en el logro de los objetivos estratégicos.

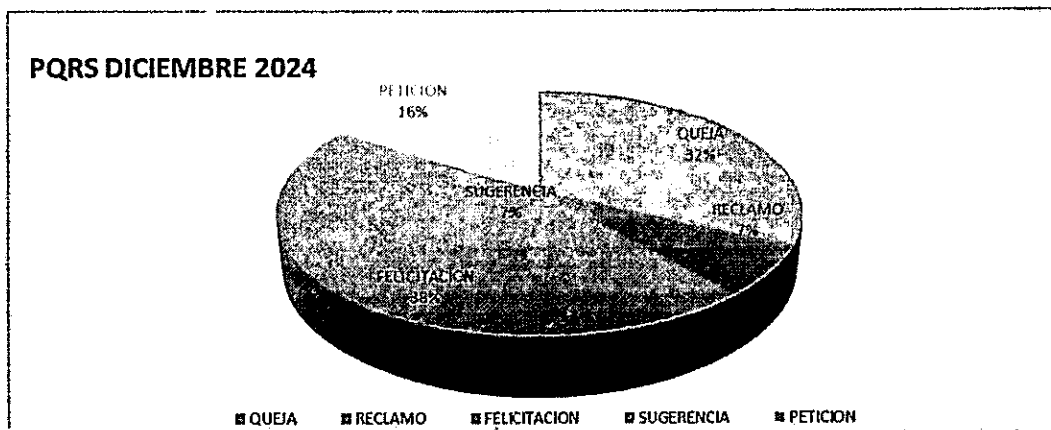
La oficina del SIAU de la Unidad de Salud de Ibagué E.S.E, presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y felicitaciones PQRS recibidas y atendidas por el SIAU a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre el 01 al 31 de diciembre del año 2024, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta, buscando cumplir con los términos de ley generando recomendación para fortalecer los servicios ofrecidos.

Se realizan estadísticas de acuerdo con el número total de PQRS presentadas ante la Unidad de Salud de Ibagué E.S.E durante el mes de agosto discriminadas por unidades intermedias, centros, y puestos de salud de acuerdo a cada uno de los servicios ofrecidos, estamos trabajando con el software ORFEO, donde cada líder de proceso cuenta con un usuario para revisar las diferentes PQRS de sus servicios, el proceso consiste en radicar desde la oficina de Atención al Usuario los diferente formatos clasificarlos y direccionarlos a quien corresponda, allí mismo llegan la respuesta y en el sistema se carga a diario las estadísticas de formatos radicado discriminándolos por centro, puesto o unidad intermedia de salud, área o proceso involucrado, tiempo de respuesta.

1. TOTAL, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES.

Durante el mes de DICIEMBRE de 2024 fueron radicados en total 75 requerimientos en la Unidad de salud de Ibagué E.S.E en la zona urbana y rural.

UNIDAD, CENTRO, PUESTO DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	FELICITACION	SUGERENCIA	PETICION
TOTAL	29	5	24	5	12



GRAFICA No 1

De acuerdo con la gráfica No 1 se puede identificar que según el total de formatos diligenciados el 38% son felicitaciones para los diferentes servicios de Unidad de Salud de Ibagué E.S.E radicadas para el mes DICIEMBRE 2024 comparado al mes disminuyo 5%, el 32 % son quejas de los diferentes servicios comparado con el mes se mantiene, en cuanto a las peticiones se presentaron en un 16% aumento un 5%, reclamos en 7% aumentaron 4% y sugerencias 7% disminuyo 3%. De acuerdo a la atención en toda la Unidad De Salud De Ibagué E.S.E contando con unidades intermedias, centros de salud es preciso señalar que de los 75 formatos de PQRS 24 fueron diligenciadas para felicitar la atención recibida y formatos de inconformismo que frente a la atención para el mes de noviembre representa el 0%, esto brinda un panorama de atención con calidad en la Unidad de salud de Ibagué pero que comparando con el mes anterior podemos evidenciar que el número de inconformismos se mantienen por mes en formatos de inconformismo, cabe resaltar que es muy importante hacer seguimiento a cada proceso que presente así sea solo 1 inconformismo, del mismo modo cada líder revisar sus procesos y presentar sus planes de mejoramiento.

1.2 PQRSF POR CENTRO, PUESTOS O UNIDADES DE SALUD



U.S.I.

Unidad de Salud de Ibagué, E.S.E.
Nuestro servicio al Abanico de todos.

CENTRO DE SALUD O UNIDAD INTERMEDIA	QUEJA	RECLAMO	FELICITACION	SUGERENCIA	PETICION
UNIDAD INTERMEDIA SUR	2	1	8	3	1
UNIDAD INTERMEDIA SALADO	1	0	0	0	0
UNIDAD INTERMEDIA JORDAN	2	0	0	0	0
UNIDAD INTERMEDIA SAN FRANCISCO	18	2	0	0	6
UNIDAD INTERMEDIA PICALÉNA	0	1	2	0	0
CENTRO DE SALUD 20 DE JULIO	0	1	0	0	1
PUESTO DE SALUD COELLO	0	0	2	1	0
PUESTO DE SALUD DANTAS	0	0	6	1	1
PUESTO DE SALUD SAN BERNARDO	1	0	0	0	0
PUESTO DE SALUD TAPIAS	0	0	5	0	3
PUESTO DE SALUD CHINA ALTA	0	0	2	0	0
PUESTO DE SALUD CURALITO	0	0	3	0	0
PUESTO DE SALUD TOGHE	0	0	1	0	0
TOTAL	24	5	29	5	12

La unidad intermedia donde se presentan más formatos diligenciados de inconformismo es Unidad Intermedia san francisco con 18 quejas por los diferentes servicios.

1.3 PQRS POR EPS

EPS	QUEJA	RECLAMO	FELICITACION	SUGERENCIA	PETICION
NO REGISTRA	2	1	4	0	0
NUEVA EPS	13	1	17	5	11
PIJAOS SALUD	1	0	0	0	0
SALUD TOTAL	0	0	3	0	1
SANITAS	8	3	4	0	0
FAMISANAR	0	0	1	0	0
TOTAL	24	5	29	5	12

La EPS con más inconformismos para este mes es NUEVA EPS con 13 formatos de inconformismo de los diferentes servicios.

1.4 MOTIVOS DE INCONFROMISMOS

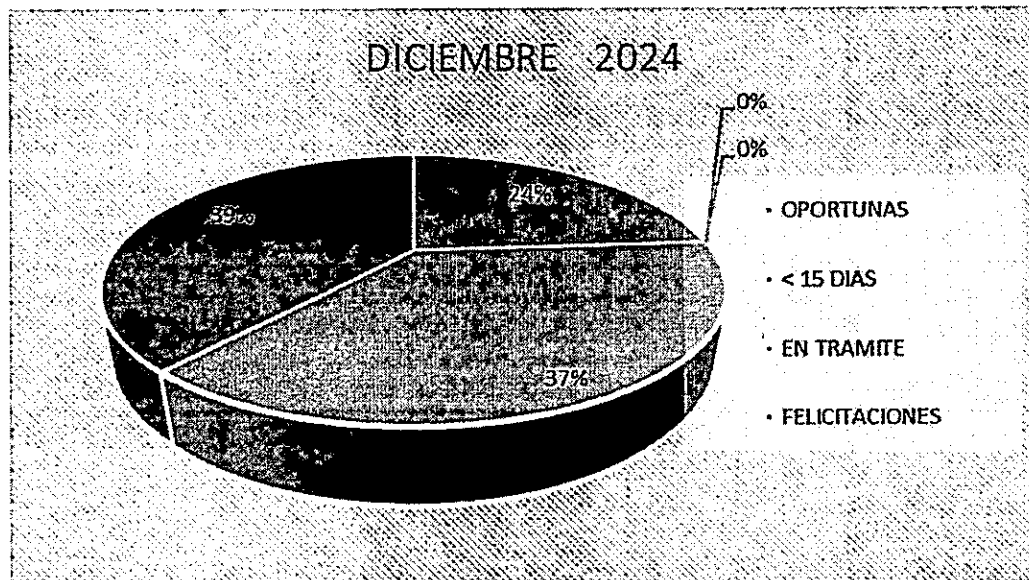
De acuerdo con los motivos de PQRS durante el mes de diciembre se presentaron motivos de la siguiente manera:

MOTIVOS	QUEJA	RECLAMO	FELICITACION	SUGERENCIA	PETICION
CALIDAD EN LA ATENCION ASIGNACION DE CITAS	12	1	0	0	0
CALIDAD EN LA ATENCION ENFERMERIA	1	0	12	0	0
CALIDAD EN LA ATENCION FACTURACION	1	1	0	0	0
CALIDAD EN LA ATENCION LABORATORIO	1	0	0	0	0
CALIDAD EN LA ATENCION MEDICO	5	1	6	2	5
CALIDAD EN LA ATENCION ODONTOLOGIA	0	1	1	0	6
CALIDAD EN LA ATENCION SALA DE PARTOS	0	0	1	0	0
CALIDAD EN LA ATENCION SALUD MENTAL	0	0	7	3	1
CALIDAD EN LA ATENCION VIGILANTE	2	0	0	0	0
CALIDAD EN LA ATENCION URGENCIAS	2	1	2	0	0
TOTAL	24	5	29	5	12

De acuerdo con el grafico anterior podemos evidenciar que el área de mayor queja para este mes de diciembre 2024 fue el servicio de asignación de citas con 12 formatos de inconformismo.

De acuerdo con el manual de atención al usuario, el encargado de las PQRS debe enviar al coordinador encargado de cada servicio la respectiva queja y estos dar respuesta en el tiempo correspondiente, el sistema ORFEO permite que cada líder del proceso verifique sus quejas y realizar su respectiva respuesta sin embargo el resultado de la oportunidad de respuesta no ha sido favorable de acuerdo con el siguiente cuadro.

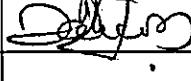
Mes	OPORTUNA	< 15 DIAS	> 15 DIAS	EN TRAMITE	LICITACIONE
DICIEMBRE	18	0	0	28	29



De acuerdo con el grafico anterior se puede evidenciar la falta de oportunidad en las respuestas a las diferentes PQRS por parte de los líderes, sin embargo, esta es la información que está arrojando el sistema Orfeo, si lo líderes ya dieron respuesta a sus quejas debe faltar algún proceso en el sistema para que arroje que cada PQRS cuenta con respuesta, por recomendación se solicita llevar a comité de PQRS y calidad para solicitar los líderes urgentemente respuesta y planes de mejoramiento. Se insiste en retro alimentación para los líderes del sistema Orfeo.

DAIHANNA CAROLINA BLANCO CORTES
Auxiliar Atención al usuario

FECHA: 24 / 01 / 2025 LUGAR: H.S.F. RESPONSABLE: JUAN CARLOS ZAMBRANO ✓

N.	NOMBRES Y APELLIDOS	CORREO ELECTRONICO	CARGO	TELEFONO	FIRMA
1	MONTA GÓMEZ JACOB	montagomezjacob@gmail.com	PLD ALONZA DE USUARIO USI	3001672335	
2	JUAN CARLOS ZAMBRANO	marianopineda@univision.com	Prof. Especialista	3105541309	
3	CORDINA BONICO CORTES	atencionaldent@univision.com	atencionaldent	3124099024	
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
TOTAL:					



U.S.I.
Unidad de Salud de Ibagué, S.S.E.
Nuestro servicio al Abogado de todos.

PROCESO/SERVICIO	FECHA	FECHA DEL PLAN	OBJETIVO	Nº	HALLAZGO	QUÉ (ACTIVIDAD A REALIZAR)	QUIEN (RESPONSABLE)	CUANDO (FECHA DE TERMINACIÓN)	TOTAL DE ACCIONES
	10/12/2024	19/12/2024	MEJORAMIENTO EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	1	INCONVENIENTES ENTREGA DE MEDICAMENTOS NEPS, NO SE REALIZA EN UN SOLO LUGAR	1. OFICIO INFORMATIVO SOBRE LA INTERRUPTIÓN DE SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS CON PROVEEDOR USUAL POR DESICIÓN DE LA EPS 2. GESTIÓN Y COORDINACIÓN DE ENTREGA CON OPERADOR DEL SERVICIO Y NEPS	coordinacion de medicina	CONTINUO	2
	18/12/2024	19/12/2024	MEJORAMIENTO EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	2	FALTA DE RESPETO POR REPROGRAMACIÓN DE CONSULTA MEDICA EN FECHA DIFERENTE A DIA DE ATENCIÓN DE CITA	1. OFICIO INFORMATIVO SOBRE EVENTUALIDAD EN EL SERVICIO POR INPACIDAD DEL PROFESIONAL DE SALUD 2. REPROGRAMACION CITA EN MISMA JORNADA Y HORA Y CONFIRMACIÓN PREVIA CON USUARIO PARA INFORMAR DEL CAMBIO COMO PLN DE CONTINGENCIA 3.VERIFICACIÓN NUMEROS TELEFÓNICOS POR PARTE DE CENTRAL DE CITAS Y FACTURACIÓN.	coordinacion de medicina	CONTINUO	2
	12/12/2024	19/12/2024	MEJORAMIENTO EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	3	DEMORA EN ATENCIÓN EN PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CONSULTA MEDICA		coordinacion de medicina	CONTINUO	1

	12/12/2024	19/12/2024	MEJORAMIENTO EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	4	INCONFORMIDAD POR DISTANCIA ENTRE DE SITIO DE ENTREGA DE MEDICAMENTOS Y LUGAR DE ATENCIÓN CON DIFICULTAD EN MOVILIDAD	1. OFICIO INFORMATIVO SOBRE LA ACTUAL UBICACIÓN DEL SERVICIO DE ENTREGA DE MEDIACAMENTOS (2 CUADRAS) CON RESPECTO A LUGAR DE ATENCIÓN 2. RECOMENDACIÓN DE APOYO FAMILIAR Y/O COMUNITARIO 3. TRAMITAR TECNICAMENTE POSIBILIDAD DE DISPOSITIVO DE APOYO A DEAMBULACIÓN	coordinacion de medicina	CONTINUO	2
	16/12/2024	19/12/2024	MEJORAMIENTO EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	5	INCONFORMIDAD CON TRATO DE MEDICO EN CONSULTA EXTERNA A USUARIO DISCAPACITADO	1. DESCARGO CON MD Y RECOMENDACIÓN POR ESCRITO PARA TRATO CON USUARIO Y ENFOQUE DIFERENCIAL EN LA ATENCIÓN 2. RESPUESTA A USUARIO INFORMANDO PARA ESE DIA FALLAS TÉCNICAS EN LOS SISTEMA DE INFORMACIÓN QUE DIFICULTO ELABORACIÓ DE ORDENES Y PRESCRIPCIONES	coordinacion de medicina	CONTINUO	2

 Unidad de Salud de Ibagué E.S.E. Nuestros servicios al alcance de todos	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE TOLIMA	CODIGO: GPC-GC-FT-002
	GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO	
	SUBPROCESO GESTION DE CALIDAD	FECHA: SEP 2019
	FORMATO ACTA	Página 1 de 5

ACTA No. 2	
FECHA: FEBRERO 20 DE 2025	LUGAR: U.I. H. SAN FRANCISCO
COMITÉ: ☒ CAPACITACIÓN: ☐ REUNIÓN: ☐ SOCIALIZACIÓN: ☐ INDUCCIÓN: ☐ ADHERENCIA A GUÍAS: ☐ OTROS: ☐	
TEMA: COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA	
OBJETIVO: Orden del día: 1. Firma de asistencia 2. Informe mensual de la Oficina de Atención al Usuario y planes de mejoramiento de consulta externa 3. Reporte de casos relacionados con ética 4. Proposiciones y varios	
VERIFICACIÓN DE COMPROMISOS PREVIOS: No quedaron compromisos pendientes por ejecutar	
DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD: 1. Se registra la asistencia de integrantes al Comité y se verifica asistencia 2. La oficina de Atención al Usuario presenta el informe del mes de enero, con la participación de Carolina Blanco, que comenta la recepción de 89 formatos en general, entre felicitaciones, quejas, reclamos, peticiones y sugerencias, que en el desagregado se cuantifican de la siguiente manera, 48 felicitaciones, 30 quejas, 6 reclamos, 4 peticiones y 1 sugerencia, para una distribución porcentual de 54%, 34%, 7% 4.5% y 0.5% respectivamente.	

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.	CODIGO: GPC-GC-FT-002
	IBAGUE TOLIMA	
	GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO	FECHA: SEP 2019
	SUBPROCESO GESTION DE CALIDAD	
	FORMATO ACTA	Página 2 de 5

Para destacar que más de la mitad de los formatos recibidos, se relacionaron con felicitaciones y de las 41 inconformidades reportadas en el mes, el 73% fueron quejas, 15% reclamos, 10% peticiones y el 2% sugerencias.

Respecto al mes de diciembre, se observo un aumento global tanto en las inconformidades como en las felicitaciones, siendo más acentuado en estas últimas.

Para el mes de enero la Unidad Intermedia de San Francisco presento el 50% de las quejas, pero del total de las inconformidades tuvo una participación del 39%, apreciándose una disminución importante respecto al mes pasado. En cuanto a las quejas, en su orden descendente, las Unidades Intermedias el Sur, Jordán VIII Etapa y Picalaña, observaron el 20%, 10% y 7% respectivamente, siguiendo en el mismo orden el Centro de Salud la Cima, la Unidad Intermedia Salado y Centro de Salud La Francia con el 7%, 5% y 3% en el mismo orden.

Cinco (5) de los 6 reclamos, correspondieron a la Unidad Intermedia Picalaña. Las peticiones, se generaron en Unidad Intermedia San Francisco y Ciudad Ibagué con un por sede y dos en el Centro de Salud Gaitán. hubo una sugerencia en el Centro de Salud 20 de Julio.

Las felicitaciones tuvieron un aumento muy importante a expensas de la Unidad Intermedia San Francisco con el 79% del total, seguida de la de Picalaña con el 10%, Sur con el 8% y Salado con el 2%, observándose un cambio inusitado por el comportamiento del indicador en San Francisco y Sur.

En referencia a las inconformidades por EAPB, Nueva EPS, registró el 56% del total, seguida de lejos por Sanitas con el 17%. El 10% de los usuarios, no registraron EPS. El resto de las inconformidades correspondieron a Salud Total, Famisanar y Mutual-servicios.

De la misma manera, el 38% de las felicitaciones correspondieron a NEPS, seguida en su orden descendente, con el 25% Salud Total, 8% Sanitas, 6% Famisanar, principalmente. El 17% no registro EPS.

Por otra parte, en relación a los motivos de las no conformidades por servicio, el área de asignación de citas continua con más de la mitad del total, que significó el 52% seguida por odontología y urgencias con el 10% para cada una, facturación y salud mental con 7% por servicio, medicina y vigilancia con el 2% respectivamente y partos y laboratorio clínico, con 2% por cada uno. Se observa

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.	CODIGO: GPC-GC-FT-002
	IBAGUE TOLIMA	
	GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO	FECHA: SEP 2019
	SUBPROCESO GESTION DE CALIDAD	
	FORMATO ACTA	Página 3 de 5

la misma tendencia de los últimos meses con el área de citas y una disminución notoria de las inconformidades de la atención médica, que nos puede estar indicando, inconvenientes con el acceso y oportunidad en el servicio de consulta externa, que amerita una revisión del proceso.

En general, se observó un aumento notorio en las felicitaciones, aunque en menor proporción se presentó un aumento en las inconformidades, respecto del mes de diciembre.

Se informa sobre los planes de mejoramiento de las inconformidades registradas en consulta externa de medicina ambulatoria

3. No se reportaron de casos relacionados con la Ética durante la prestación de los servicios.

4. Propositiones y Varios

La señora Martha manifiesta que en la Unidad Intermedia de Jordán VIII Etapa, se presentan dificultades en la toma de ECG y que, en la Unidad Intermedia Sur, hay quejas de un funcionario de facturación por el trato a pacientes adultos mayores, al igual que del área de vigilancia en las anteriores Unidades. Se sugiere, documentar los casos, para iniciar los trámites respectivos.

INFORME PQRS MES DE ENERO DEL AÑO 2025

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO GESTIÓN PQRSF: Gestionar las diferentes PQRSF que ingresan por los diferentes canales ofertados por LA UNIDAD DE SALUD DE IBAUGE USI ESE, proporcionando efectividad en el seguimiento a los planes de acción de los procesos involucrados en la prestación del servicio, dando cumplimiento a la normativa vigente y apoyando a la organización en el logro de los objetivos estratégicos.

La oficina del SIAU de la Unidad de Salud de Ibagué E.S.E, presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y felicitaciones PQRS recibidas y atendidas por el SIAU a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre el 01 al 31 de enero del año 2025, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta, buscando cumplir con los términos de ley generando recomendación para fortalecer los servicios ofrecidos.

Se realizan estadísticas de acuerdo con el número total de PQRS presentadas ante la Unidad de Salud de Ibagué E.S.E durante el mes de agosto discriminadas por unidades intermedias, centros, y puestos de salud de acuerdo a cada uno de los servicios ofrecidos, estamos trabajando con el software ORFEO, donde cada líder de proceso cuenta con un usuario para revisar las diferentes PQRS de sus servicios, el proceso consiste en radicar desde la oficina de Atención al Usuario los diferente formatos clasificarlos y direccionarlos a quien corresponda, allí mismo llegan la respuesta y en el sistema se carga a diario las estadísticas de formatos radicado discriminándolos por centro, puesto o unidad intermedia de salud, área o proceso involucrado, tiempo de respuesta.

1. TOTAL, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES.

Durante el mes de enero de 2025 fueron radicados en total 89 requerimientos en la Unidad de salud de Ibagué E.S.E en la zona urbana y rural.

UNIDAD CENTRO						
PUESTO DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	FELICITACION	SUGERENCIA	PETICION	
TOTAL	30	6	48	1	4	

INFORME PQRS MES DE ENERO DEL AÑO 2025

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO GESTIÓN PQRSF: Gestionar las diferentes PQRSF que ingresan por los diferentes canales ofertados por LA UNIDAD DE SALUD DE IBAUGE USI ESE, proporcionando efectividad en el seguimiento a los planes de acción de los procesos involucrados en la prestación del servicio, dando cumplimiento a la normativa vigente y apoyando a la organización en el logro de los objetivos estratégicos.

La oficina del SIAU de la Unidad de Salud de Ibagué E.S.E, presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y felicitaciones PQRS recibidas y atendidas por el SIAU a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre el 01 al 31 de enero del año 2025, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta, buscando cumplir con los términos de ley generando recomendación para fortalecer los servicios ofrecidos.

Se realizan estadísticas de acuerdo con el número total de PQRS presentadas ante la Unidad de Salud de Ibagué E.S.E durante el mes de agosto discriminadas por unidades intermedias, centros, y puestos de salud de acuerdo a cada uno de los servicios ofrecidos, estamos trabajando con el software ORFEO, donde cada líder de proceso cuenta con un usuario para revisar las diferentes PQRS de sus servicios, el proceso consiste en radicar desde la oficina de Atención al Usuario los diferente formatos clasificarlos y direccionarlos a quien corresponda, allí mismo llegan la respuesta y en el sistema se carga a diario las estadísticas de formatos radicado discriminándolos por centro, puesto o unidad intermedia de salud, área o proceso involucrado, tiempo de respuesta.

1. TOTAL, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES.

Durante el mes de enero de 2025 fueron radicados en total 89 requerimientos en la Unidad de salud de Ibagué E.S.E en la zona urbana y rural.

UNIDAD CENTRO, PUESTO DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	FELICITACION	SUGERENCIA	PETICION
TOTAL	30	6	48	1	4

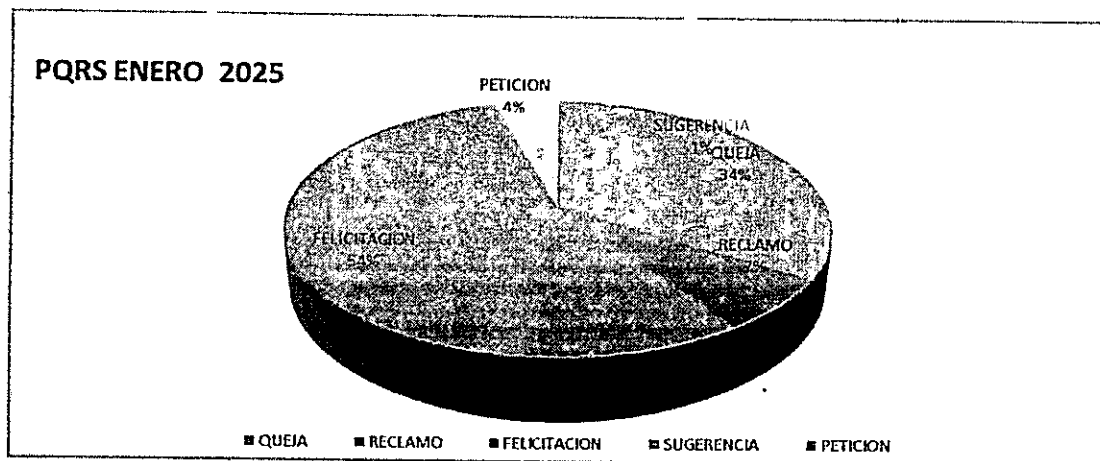


U.S.I.

Unidad de Salud de Ibagué, E.S.E.
Nuestro Servicio al Cliente de Salud

CENTRO DE SALUD O UNIDAD INTERMEDIA	QUEJA	RECLAMO	FELICITACION	SUGERENCIA	PETICION
UNIDAD INTERMEDIA SUR	6	0	4	0	0
UNIDAD INTERMEDIA SALADO	1	0	1	0	0
UNIDAD INTERMEDIA JORDAN	3	0	0	0	0
UNIDAD INTERMEDIA SAN FRANCISCO	15	0	38	0	1
UNIDAD INTERMEDIA PICALÉNA	2	5	5	0	0
CENTRO DE SALUD 20 DE JULIO	0	0	0	1	0
CENTRO DE SALUD CIUDAD IBAGUÉ	0	0	0	0	1
CENTRO DE SALUD GAITAN	0	0	0	0	2
CENTRO DE SALUD CIMA	2	0	0	0	0
CENTRO DE SALUD FRANCIA	1	0	0	0	0
CENTRO DE SALUD GAVIOTA	0	1	0	0	0
TOTAL	30	6	48	1	4

La unidad intermedia donde se presentan más formatos diligenciados de inconformismo es Unidad Intermedia san francisco con 15 quejas y reclamo por los diferentes servicios.



GRAFICA No 1

De acuerdo con la gráfica No 1 se puede identificar que según el total de formatos diligenciados el 54% son felicitaciones para los diferentes servicios de Unidad de Salud de Ibagué E.S.E radicadas para el mes enero 2025 comparado al mes anterior aumento en 16%, el 34 % son quejas de los diferentes servicios comparado con el mes anterior aumento en un 2%, en cuanto a las peticiones se presentaron en un 4% se disminuyó en un 12%, reclamos en 7% aumento 2% y sugerencias 1% disminuyo 6%. De acuerdo a la atención en toda la Unidad De Salud DeIbagué E.S.E contando con unidades intermedias, centros de salud es preciso señalar que de los 84 formatos de PQRS 48 fueron diligenciadas para felicitar la atención recibida y formatos de inconformismo que frente a la atención para el mes de enero representa el 0%, esto brinda un panorama de atención con calidad en la Unidad de salud de Ibagué pero que comparando con el mes anterior podemos evidenciar que el número de inconformismos se mantiene por mes en formatos de inconformismo, cabe resaltar que es muy importante hacer seguimiento a cada proceso que presente así sea solo 1 inconformismo, del mismo modo cada líder revisar sus procesos y presentar sus planes de mejoramiento.

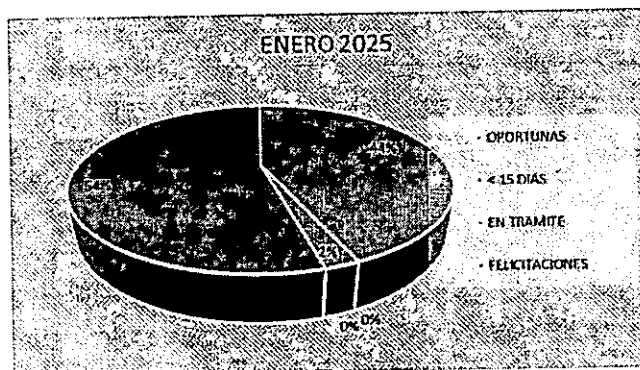
1.2 PQRSF POR CENTRO, PUESTOS O UNIDADES DE SALUD



De acuerdo con el grafico anterior podemos evidenciar que el área de mayor queja para este mes de enero 2025 fue el servicio de asignación de citas con 21 formatos de inconformismo.

De acuerdo con el manual de atención al usuario, el encargado de las PQRS debe enviar al coordinador encargado de cada servicio la respectiva queja y estos dar respuesta en el tiempo correspondiente, el sistema ORFEO permite que cada líder del proceso verifique sus quejas y realizar su respectiva respuesta sin embargo el resultado de la oportunidad de respuesta ha sido favorable de acuerdo con el siguiente cuadro.

Mes	PORTUNA	< 15 DIAS	> 15 DIAS	EN TRAMITE	ELICITACIONES
Enero	39	0	0	2	48



De acuerdo con el grafico anterior se puede evidenciar la falta de oportunidad en las respuestas a las diferentes PQRS por parte de los lideres, sin embargo, esta es la información que está arrojando el sistema Orfeo, si lo lideres ya dieron respuesta a sus quejas debe faltar algún proceso en el sistema para que arroje que cada PQRS cuenta con respuesta, por recomendación se solicita llevar a comité de PQRS y calidad para solicitar los lideres urgentemente respuesta y planes de mejoramiento. Se insiste en retro alimentación para los lideres del sistema Orfeo.

DAIHANNA CAROLINA BLANCO CORTES
Auxiliar Atención al usuario

1.3 PQRS POR EPS

EPS	QUEJA	RECLAMO	FELICITACION	SUGERENCIA	PETICION
ASMET SALUD	0	0	1	0	0
EMCOSALUD	0	0	1	0	0
FAMISANAR	1	0	3	0	0
NO REGISTRA	4	0	8	0	0
NUEVA EPS	18	6	18	0	3
CAPITAL SALUD	0	0	1	0	0
SALUDTOTAL	2	0	12	0	0
SANITAS	4	0	4	1	1
MUTUALSER	1	0	0	0	0
TOTAL	30	6	48	1	4

La EPS con más inconformismos para este mes es NUEVA EPS con 21 casos de inconformismo de los diferentes servicios.

1.4 MOTIVOS DE INCONFORMISMOS

De acuerdo con los motivos de PQRS durante el mes de noviembre se presentaron motivos de la siguiente manera:

MOTIVOS DE PQRS	TOTAL
CALIDAD EN LA ATENCION ODONTOLOGIA	4
CALIDAD EN LA ATENCION MEDICA	2
CALIDAD EN LA ATENCION PARTOS	1
CALIDAD EN LA ATENCION ASIGNACION DE CITAS	21
CALIDAD EN LA ATENCION EN FACTURACION	3
CALIDAD EN LA ATENCION DE URGENCIAS	4
CALIDAD EN LA ATENCION SALUD MENTAL	3
CALIDAD EN LA ATENCION VIGILANCIA	2
CALIDAD EN LA ATENCION LABORATORIO	1
Total	41

FECHA: FEBRERO 20/2025

LUGAR: H.S.E.

RESPONSABLE: Juan Carlos Zambrano d.

N	NOMBRES Y APELLIDOS	CORREO ELECTRONICO	CARGO	TELEFONO	FIRMA
1	Marta Gomez Presena	com. maria gomez maguin e gma. Etica Blanca.		3001672335	
2	Carolina Cardenas Ranco	atenciondentel@unsa.gov.co	atencion dental	3124099074	
3	JUAN C. ZAMBRANO	coordinaciondentel@unsa.gov.co	Coord. Cons. Prev. y Prev. Car.	3105511707	
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
TOTAL:					



U.S.I.
Unidad de Salud de Ibagué, E.S.E.
Nuestro servicio al Abogado de Salud

PROCESO/SERVICIO	FECHA	FECHA DEL PLAN	OBJETIVO	Nº	HALLAZGO	QUÉ (ACTIVIDAD A REALIZAR)	QUIEN RESPONSABLE	CUANDO (FECHA DE TERMINACIÓN)	TOTAL DE ACCIONES
-	23/01/2025	5/01/2025	MEJORAMIENTO EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	1	REESTABLECIMIENTO CONSULTA MEDICA Y ODONTOLOGICA LOS DÍAS VIERNES EN CENTRO DE SALUD GAITAN	1. OFICIO INFORMATIVO SOBRE NECESIDAD DEL SERVICIO Y SITUACION DE PLANTA FISICA QUE NO OFRECE GARANTIAS DE SEGURIDAD PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO Y GESTIONES REALIZADAS PARA EL MANTENIMIENTO DEL CENTRO	coordinacion de medicina	CONTINUO	1
	23/01/2025	5/01/2025	MEJORAMIENTO EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	2	REESTABLECIMIENTO CONSULTA MEDICA Y ODONTOLOGICA LOS DÍAS VIERNES EN CENTRO DE SALUD GAITAN	1. OFICIO INFORMATIVO SOBRE NECESIDAD DEL SERVICIO Y SITUACION DE PLANTA FISICA QUE NO OFRECE GARANTIAS DE SEGURIDAD PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO Y GESTIONES REALIZADAS PARA EL MANTENIMIENTO DEL CENTRO	coordinacion de medicina	CONTINUO	1
	31/01/2025	10/01/2025	MEJORAMIENTO EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	3	MALA ATENCIÓN POR PARTE DEL MEDICO EN CONSULTA MEDICA POR ACTITUD POCO CORDIAL	1. REQUERIMIENTO ESCRITO SOBRE SITUACIÓN Y CAMBIO DE ACTITUD EN PRO DEL USUARIO SIGUIENDO DIRECTRICES INSTITUCIONALES DE HUMANIZACIÓN	coordinacion de medicina	CONTINUO	1

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.	CODIGO: GPC-GC-FT-002
	IBAGUE TOLIMA	
	GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO	FECHA: SEP 2019
	SUBPROCESO GESTION DE CALIDAD	
FORMATO ACTA		Página 1 de 5

ACTA No. 1

FECHA: MARZO 27 DE 2025 LUGAR: U.I. H. SAN FRANCISCO

COMITÉ: ☒ CAPACITACIÓN: ☐ REUNIÓN: ☐ SOCIALIZACIÓN: ☐
 INDUCCIÓN: ☐ ADHERENCIA A GUÍAS: ☐ OTROS: ☐

TEMA: COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA

OBJETIVO:

Orden del día:

1. Firma de asistencia
2. Informe mensual de la Oficina de Atención al Usuario y planes de mejoramiento de consulta externa
3. Reporte de casos relacionados con ética
4. Proposiciones y varios

VERIFICACIÓN DE COMPROMISOS PREVIOS:

No quedaron compromisos pendientes por ejecutar

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD:

1. Se registra la asistencia de integrantes al Comité y se verifica asistencia
2. La oficina de Atención al Usuario presenta el informe de febrero por parte de Carolina Blanco, que refiere para este mes, el recibieron 38 felicitaciones y 52 inconformismos para un total de 90 formatos recibidos, que se distribuyen de la siguiente manera: 24 quejas, 19 peticiones, 6 reclamos y 3 sugerencias que, porcentualmente representan el 27%, 21%, 7% y 3%, respectivamente, del total recibido. Del total de la correspondencia radicada asociada con la atención de los servicios, el 42% fueron felicitaciones.

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.	CODIGO: GPC-GC-FT-002
	IBAGUE TOLIMA	
	GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO	FECHA: SEP 2019
	SUBPROCESO GESTION DE CALIDAD	
	FORMATO ACTA	Página 2 de 5

El mes de febrero en comparación al mes de enero, tuvo un comportamiento similar respecto al total de formatos recibidos, aunque con un peso porcentual mayor de las peticiones y menor en felicitaciones.

Para el mes de febrero la Unidad Intermedia de San Francisco continua con el mayor aporte del total de los inconformismos con el 31% del total de las inconformidades, seguida del Centro de Salud Ciudad Ibagué con el 12%, Unidad Intermedia Picalaña con el 10%, Unidades Intermedias Su, Salado y Centro de Salud 20 de Julio con el 8% para cada una y Centro de Salud Francia con el 6% principalmente.

Respecto a las quejas, San Francisco presento el mayor número, seguido de la Unidad Intermedia de Picalaña con 21%, Unidades Intermedia Sur y Salado y Centros de Salud Francia y 20 de Julio con 8%, para cada una.

De las peticiones que tuvieron un aumento significativo respecto a enero, la Unidad Intermedia de San Francisco registro el mayor volumen con el 37% del total, el Centro de Salud Ciudad Ibagué el 32%, Unidad Intermedia Salado con el 11% y con el 5% unidad Intermedia Jordán y los Centros de Salud Jardín, 20 de Julio, y Gaviota por cada uno.

En relación a las felicitaciones se observó que el Hospital San Francisco con el 68% fue el más elogiado, seguido de las Unidades Intermedias Sur y Picalaña con el 21% y 11% respectivamente, siendo los servicios más reconocidos Sala de partos, atención al usuario, salud mental y urgencias.

En referencia a las EPS con mayor número de requerimiento, NEPS con el 48% del total, seguidas en orden descendentes sanitas con 40%, Salud Total con 2%. El 10% no registro EPS.

Pasando a los motivos de las no conformidades por servicio, el área de asignación de citas fue la más afectada con el 46% del total, seguida de atención médica con el 22%, urgencias con el 8%, odontología y facturación con el 6%. Las áreas de enfermería, vacunación, farmacia en sal de partos en menor proporción.

Para el mes de febrero, hubo una mínima variación en relación con el mes anterior, con una disminución de las felicitaciones, y aumento de las quejas levemente y de las peticiones de forma importante.

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.	CODIGO: GPC-GC-FT-002
	IBAGUE TOLIMA	
	GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO	FECHA: SEP 2019
	SUBPROCESO GESTION DE CALIDAD	
	FORMATO ACTA	Página 3 de 5

Se realiza la presentación de los planes de mejoramiento de las inconformidades registradas en consulta externa, del área de medicina ambulatoria

3. No hubo reportes de casos asociados con la Ética durante la prestación de los servicios.

4. Propositiones y Varios

Hay comentario de la señora Martha respecto al tarto el facturador Alberto en la Unidad del Sur y de algún inconveniente con la identificación de los usuarios en el ECG realizados en el servicio de urgencias. Se comenta por parte del Doctor Juan Carlos Zambrano la Implementación del Chatbot, con lagunas pruebas.

3/02/2025	12/02/2025	MEJORAMIENTO EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	6	DEMORA EN LA ATENCIÓN DE CONSULTA MÉDICA EN U.I. EN C.S. AMBALA	1. REQUERIMIENTO A MÉDICO POR HORA DE ATENCIÓN A LA USUARIA Y JUSTIFICACIÓN POR FALLA TÉCNICA EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LA HISTORIA CLÍNICA	coordinación de medicina	CONTINUO	1
19/02/2025	28/02/2025	MEJORAMIENTO EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	7	DESACUERDO POR LENGUAJE NO ADECUADO ANTE PATOLOGIA ESTIGMATIZANTE QUE PADECE, DURANTE LA CONSULTA POR PARTE DEL PROFESIONAL MÉDICO	REQUIRIEMIENTO AL PROFESIONAL PARA USO DE PALABRAS MENOS MANIFIESTAS DE SU ESTADO DE SALUD QUE MEJOREN LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE CON EL SERVICIO COMO PARTE DE LA POLITICA INSTITUCIONAL DE HUMANIZACIÓN	coordinación de medicina	CONTINUO	1
19/02/2025	20/02/2025	MEJORAMIENTO EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	8	REESTABLECIMIENTO CONSULTA MEDICA EN LA TARDE EN EL C.S. CIUDAD IBAGUÉ	1. OFICIO INFORMATIVO SOBRE IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO EN LA JORNADA DE LA TARDE A PARTIR DEL MES DE MARZO EL DIA MARTES	coordinación de medicina	CONTINUO	1
25/02/2025	2/03/2025	MEJORAMIENTO EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	9	INCONFORMIDAD POR NO ENTREGA DE MEDICAMENTO EN COMBINACIÓN DOSIS UNICA	GESTIÓN ANTE OPERADOR FARMACÉUTICO PARA ENTREGA DE MEDICAMENTO EN DOS DÍAS EN DOMICILIO. SEGUIMIENTO Y CONFIRMACIÓN DE ENTREGA	coordinación de medicina	CONTINUO	1
3/02/2025	12/02/2025	MEJORAMIENTO EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	10	SOLICITUD DE MEDICO EN LA JORNADA DE LA TARDE EN C.S. JARDIN	RESPUESTA DE MOTIVO DE SALIDA DEL MEDICO HABITUAL (PENSIÓN) Y CONTINUIDAD EN LA PRESTACION DEL SERVICIO POR OTRO PROFESIONAL, SIN INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO	coordinación de medicina	CONTINUO	1



U.S.I.
Unidad de Salud de Ibagué. E.S.E.
Prestando servicios al Alimento de todos.

PROCESO/ SERVICIO	FECHA	FECHA DEL PLAN	OBJETIVO	Nº	HALLAZGO	QUÉ (ACTIVIDAD A REALIZAR)	QUIEN (RESPONSABLE)	CUANDO (FECHA DE TERMINACIÓN)	TOTAL DE ACCIONES
	3/02/2025	10/02/2025	MEJORAMIENTO EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	1	INCONFORMIDAD CON ATENCIÓN EN CONSULTA DE GINECOLOGIA POR DESACUERDO CON CONCEPTO DE ESPECIALISTA Y MANEJO	1. OFICIO EXPLICATIVO SOBRE EL CONCEPTO DE ESPECIALISTA, BASADO EN LITERATURA CIENTIFICA Y OPCIÓN DE CAMBIO DE GINECOLOGO PARA LAS SUCEсивAS ATENCIONES	coordinación de medicina	CONTINUO	1
	18/02/2025	24/02/2025	MEJORAMIENTO EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	2	INCONFORMIDAD POR NO ENTREGA DE MEDICAMENTO EN COMBINACIÓN DOSIS UNICA - ANONIMO	1. SOLICITUD DE DATOS PERSONALES Y DIRECCION DE RESIDENCIA PARA GESTIONAR LA ENTREGA DEL MEDICAMENTOS	coordinación de medicina	CONTINUO	1
	18/02/2025	18/02/2025	MEJORAMIENTO EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	3	SOLICITUD DE IMPLEMENTACION DE CITAS EN HORARIOS DE LA TARDE EN CENTRO DE SALUD CIUDAD IBAGUE	1. REESTABLECIMIENTO DE HORARIO DE CONSULTA MEDICA LOS DIAS MARTES EN LA JORNADA DE LA TARDE A PARTIR DEL MES DE MARZO	coordinación de medicina	CONTINUO	2
	18/02/2025	18/02/2025	MEJORAMIENTO EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	4	SOLICITUD DE IMPLEMENTACION DE CITAS EN HORARIOS DE LA TARDE EN CENTRO DE SALUD CIUDAD IBAGUÉ	1. REESTABLECIMIENTO DE HORARIO DE CONSULTA MEDICA LOS DIAS MARTES EN LA JORNADA DE LA TARDE A PARTIR DEL MES DE MARZO	coordinación de medicina	CONTINUO	1
	13/02/2025	24/02/2025	MEJORAMIENTO EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	5	TRATO POCO COORDIAL EN CONSULTA MÉDICA POR PARTE DEL PROFESIONAL MÉDICO	1. REQUERIMIENTO ESCRITO AL PROFESIONAL POR EL CASO Y SOLICITUD PARA ACOGERSE A DIRECTRIZ INSTITUCIONAL DE ATENCION HUMANIZADA	coordinación de medicina	CONTINUO	1

INFORME PQRS MES DE FEBRERO DEL AÑO 2024

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO GESTIÓN PQRSF: Gestionar las diferentes PQRSF que ingresan por los diferentes canales ofertados por LA UNIDAD DE SALUD DE IBAUGE USI ESE, proporcionando efectividad en el seguimiento a los planes de acción de los procesos involucrados en la prestación del servicio, dando cumplimiento a la normativa vigente y apoyando a la organización en el logro de los objetivos estratégicos.

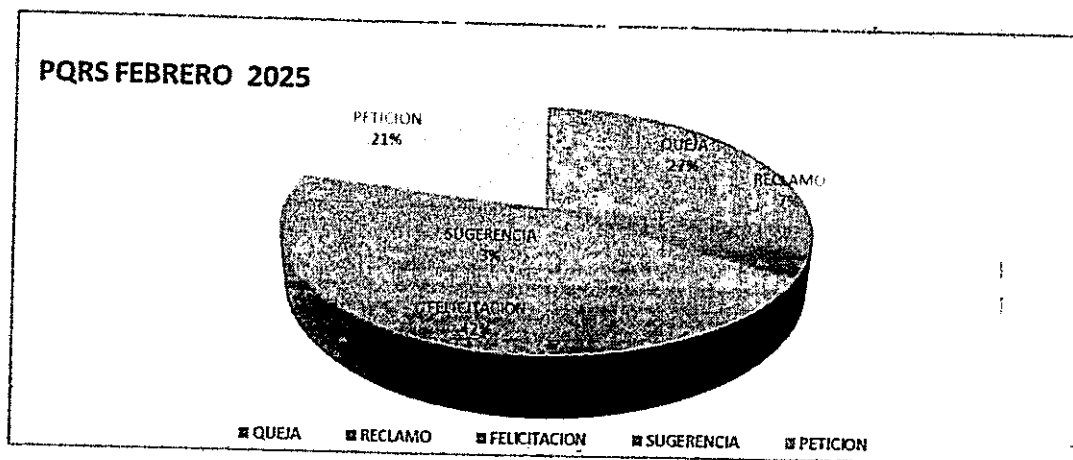
La oficina del SIAU de la Unidad de Salud de Ibagué E.S.E, presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y felicitaciones PQRS recibidas y atendidas por el SIAU a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre el 01 al 28 de FEBRERO del año 2025, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta, buscando cumplir con los términos de ley generando recomendación para fortalecer los servicios ofrecidos.

Se realizan estadísticas de acuerdo con el número total de PQRS presentadas ante la Unidad de Salud de Ibagué E.S.E durante el mes de agosto discriminadas por unidades intermedias, centros, y puestos de salud de acuerdo a cada uno de los servicios ofrecidos, estamos trabajando con el software ORFEO, donde cada líder de proceso cuenta con un usuario para revisar las diferentes PQRS de sus servicios, el proceso consiste en radicar desde la oficina de Atención al Usuario los diferente formatos clasificarlos y direccionarlos a quien corresponda, allí mismo llegan la respuesta y en el sistema se carga a diario las estadísticas de formatos radicado discriminándolos por centro, puesto o unidad intermedia de salud, área o proceso involucrado, tiempo de respuesta.

1. TOTAL, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES.

Durante el mes de FEBRERO de 2025 fueron radicados en total 52 requerimientos en la Unidad de salud de Ibagué E.S.E en la zona urbana y rural.

UNIDAD, CENTRO, PUERTO DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	FELICITACION	SUGERENCIA	PETICION
TOTAL	24	6	38	3	19



GRAFICA No 1

De acuerdo con la gráfica No 1 se puede identificar que según el total de formatos diligenciados el 42% son felicitaciones para los diferentes FEBRERO 2024 comparado al mes aumento 4%, el 27 % son quejas de los diferentes servicios comparado con el mes disminuyo 3%, en cuanto a las peticiones se presentaron en un 20% aumento un 5%, reclamos en 7% se mantuvo y sugerencias 3% disminuyo 4%. De acuerdo a la atención en toda la Unidad De Salud De Ibagué E.S.E contando con unidades intermedias, centros de salud es preciso señalar que de los 52 formatos de PQRS 24 fueron diligenciadas para felicitar la atención recibida y formatos de inconformismo que frente a la atención para el mes de febrero representa el 0%, esto brinda un panorama de atención con calidad en la Unidad de salud de Ibagué pero que comparando con el mes anterior podemos evidenciar que el número de inconformismos se mantienen por mes en formatos de inconformismo, cabe resaltar que es muy importante hacer seguimiento a cada proceso que presente así sea solo 1 inconformismo, del mismo modo cada líder revisar sus procesos y presentar sus planes de mejoramiento.

1.2 PQRSF POR CENTRO, PUESTOS O UNIDADES DE SALUD



U.S.I.

Unidad de Salud de Ibagué, E.S.E.
Nuestro servicio al alcance de todos.

EPS	QUEJA	RECLAMO	FELICITACION	SUGERENCIA	PETICION
FAMISANAR	0	0	2	0	0
PIJAOSALUD	0	0	1	0	0
NO REGISTRA	4	0	4	0	1
NUEVA EPS	7	6	16	2	10
SALUDTOTAL	0	0	10	1	0
SANITAS	13	0	4	0	8
SSM	0	0	1	0	0
TOTAL	24	6	38	3	19

La EPS con más inconformismos para este mes es SANITAS con 21 formatos de inconformismo de los diferentes servicios.

1.4 MOTIVOS DE INCONFROMISMOS

De acuerdo con los motivos de PQRS durante el mes de diciembre se presentaron motivos de la siguiente manera:

MOTIVOS	QUEJA	RECLAMO	FELICITACION	SUGERENCIA	PETICION
CALIDAD EN LA ATENCION ASIGNACION DE CITAS	8	4	0	0	11
CALIDAD EN LA ATENCION ENFERMERIA	1	0	0	0	0
CALIDAD EN LA ATENCION AL USUARIO	0	0	4	0	0
CALIDAD EN LA ATENCION FACTURACION	3	0	0	0	0
CALIDAD EN LA ATENCION LABORATORIO	1	0	0	0	0
CALIDAD EN LA ATENCION MEDICO	3	2	0	1	5
CALIDAD EN LA ATENCION ODONTOLOGIA	2	0	0	0	1
CALIDAD EN LA ATENCION SALA DE PARTOS	0	0	26	1	0
CALIDAD EN LA ATENCION SALUD MENTAL	0	0	4	0	0
CALIDAD EN LA ATENCION ADMINISTRATIVOS	0	0	0	0	2
CALIDAD EN LA ATENCION URGENCIAS	4	0	4	0	0
CALIDAD EN LA ATENCION FARMACIA	1	0	0	0	0
CALIDAD EN LA ATENCION VACUANACION	1	0	0	0	0
TOTAL	24	6	38	2	19

De acuerdo con el grafico anterior podemos evidenciar que el área de mayor queja para este mes de FEBRERO 2024 fue el servicio de asignación de citas con 23 formatos de inconformismo.

De acuerdo con el manual de atención al usuario, el encargado de las PQRS debe enviar al coordinador encargado de cada servicio la respectiva queja y estos dar respuesta en el tiempo correspondiente, el sistema ORFEO permite que cada líder del proceso verifique sus quejas y realizar su respectiva respuesta.

CENTRO DE SALUD O UNIDAD INTERMEDIA	QUEJA	RECLAMO	FELICITACION	SUGERENCIA	PETICION
UNIDAD INTERMEDIA SUR	4	0	8	0	0
UNIDAD INTERMEDIA SALADO	2	0	0	0	2
UNIDAD INTERMEDIA JORDAN	1	0	0	0	1
UNIDAD INTERMEDIA SAN FRANCISCO	6	1	26	2	7
UNIDAD INTERMEDIA PICALENA	5	0	4	0	0
CENTRO DE SALUD 20 DE JULIO	2	1	0	0	1
CENTRO DE SALUD CIUDAD IBAGUE	0	0	0	0	6
CENTRO DE SALUD GAITAN	0	1	0	0	0
CENTRO DE SALUD JARDIN	1	0	0	0	1
CENTRO DE SALUD FRANGIA	2	1	0	0	0
CENTRO DE SALUD GAVIOTA	0	1	0	0	1
CENTRO DE SALUD AMABIA	0	1	0	0	0
PUESTO SALUD LAURELES	1	0	0	0	0
PUESTO SALUD COELLO	0	0	0	1	0
TOTAL	24	6	38	3	19

La unidad intermedia donde se presentan más formatos diligenciados de inconformismo es Unidad Intermedia san francisco con 15 requerimientos por los diferentes servicios.

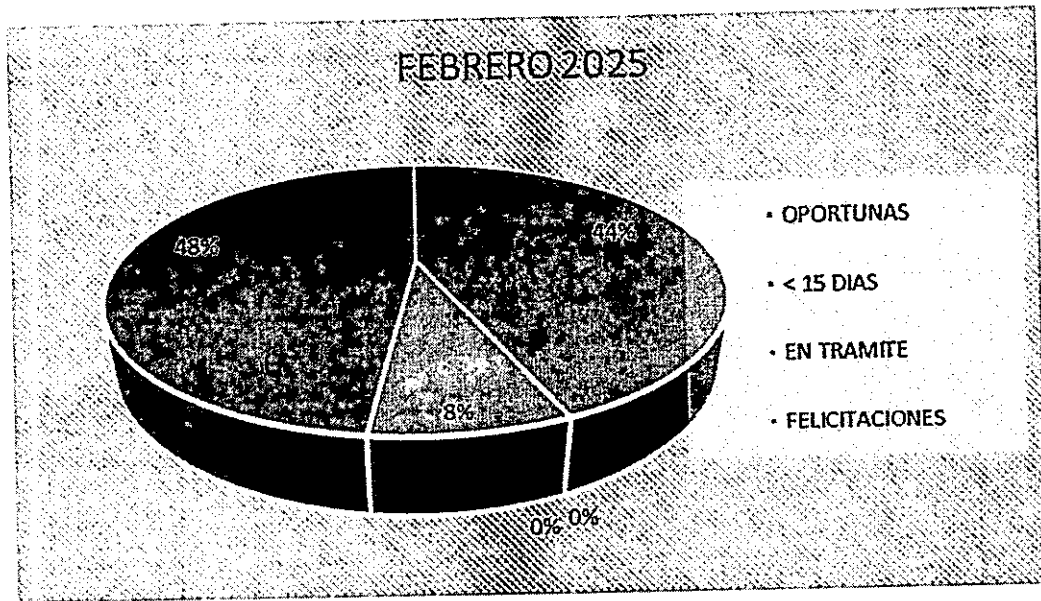
1.3 PQRS POR EPS



U.S.I.

Unidad de Salud de Ibagué, E.S.E.
Nuestro servicio al alcance de todos.

Mes	PORTUNY	< 15 DIAS	> 15 DIAS	EN TRAMITE	LICITACIONE
FEBRERO	44	0	0	8	48



De acuerdo con el grafico anterior se puede evidenciar la oportunidad en las respuestas a las diferentes PQRS por parte de los lideres, por recomendación se solicita llevar a comité de PQRS y calidad para solicitar los lideres pendientes por respuesta y planes de mejoramiento.

DAIHANNA CAROLINA BLANCO CORTES
Auxiliar Atención al usuario

FECHA: 11/03/2025 LUGAR: H.S.F. RESPONSABLE: JUAN CARLOS ZAMBRANO V.

N	NOMBRES Y APELLIDOS	CORREO ELECTRONICO	CARGO	TELEFONO	FIRMA
1	Martha Gomez Pardo	martagomez.pardo@esep	Pro. Hianza. U.S.E.	300672335	[Firma]
2	Doctraa Coordinadora	atunac@esep	Pro. Coordinadora	312409024	[Firma]
3	JUAN CARLOS ZAMBRANO	coordinacion@esep	Pro. ESPECIALIZADO	3105541307	[Firma]
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
TOTAL:					

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.	CODIGO: GPC-GC-FT-002
	IBAGUE TOLIMA	
	GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO	FECHA: SEP 2019
	SUBPROCESO GESTION DE CALIDAD	
FORMATO ACTA		Página 1 de 5

ACTA No. 4

FECHA: ABRIL 25 DE 2025

LUGAR: U.I. H. SAN FRANCISCO

COMITÉ: ☒ CAPACITACIÓN: ☐ REUNIÓN: ☐ SOCIALIZACIÓN: ☐
 INDUCCIÓN: ☐ ADHERENCIA A GUÍAS: ☐ OTROS: ☐

TEMA: COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA

OBJETIVO:

Orden del día:

1. Firma de asistencia
2. Informe mensual de la Oficina de Atención al Usuario y planes de mejoramiento de consulta externa
3. Reporte de casos relacionados con ética
4. Propositiones y varios

VERIFICACIÓN DE COMPROMISOS PREVIOS:

Se comentaron a los respectivos lideres los temas del ECG y funcionario del Sur

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD:

1. Se registra la asistencia de integrantes al Comité y se verifica asistencia
2. La oficina de Atención al Usuario presenta el informe del mes de marzo, a cargo de Carolina Blanco, que refiere haber recibido 73 formatos en total, de los cuales 22 correspondieron a felicitaciones y 51 a inconformidades distribuidos en 17 quejas, 3 reclamos, 28 peticiones y 3 sugerencias, para una distribución porcentual de 33%, 6%, 55% y 6% respectivamente.

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.	CODIGO: GPC-GC-FT-002
	IBAGUE TOLIMA	
	GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO	FECHA: SEP 2019
	SUBPROCESO GESTION DE CALIDAD	
	FORMATO ACTA	Página 2 de 5

Del total de la correspondencia recibida el 30% correspondió a felicitaciones y del total de las inconformidades más de la mitad, el 55% fueron peticiones.

Con relación al mes de febrero, hubo una disminución global de la correspondencia recibida, a expensas de las felicitaciones, quejas y reclamos.

Para el mes de marzo el 36% de las quejas y el 50% de las peticiones se generaron en la Unidad Intermedia de San Francisco. Las Unidades intermedias de Picalaña y Jordán VIII Etapa, con el 23% y 12% siguieron en orden descendente las quejas para este mes y en menor proporción las Unidades Intermedias, del Sur y Salado y los Centros de Salud 20 de Julio, Francia y Cima con 6% cada una. De las peticiones restantes, las Unidades Intermedias Jordán VIII Etapa, con el 28% y Sur, Salado y Centro de Salud Ambala con el 14%, cada una.

Del total de las inconformidades, el 68% correspondieron a usuarios de Nueva EPS, el 24% a Sanitas y el 8% no registró EPS.

En cuanto a las felicitaciones, la Unidad Intermedia Hospital San Francisco, con el 54% fue la sede mas reconocida, seguida de las Unidades Intermedias Sur, , Picalaña y Salado con el 32%, 9% y 5% respectivamente. El 40% del total de felicitaciones las generaron usuarios de NEPS el 32% de Salud Total, el 9% de Pijao Salud y 5% para Sanitas y Famisanar. El servicio de partos con el 50% fue el más felicitado, seguido de Salud Mental con el 23%, atención al usuario y urgencias 9% cada una y atención médica y Vigilancia 4% respectivamente.

Las sugerencias se repartieron en igual número, una en los Centros de Salud Jardín, Francia y Ambala. Salado tuvo un reclamo y el Centro de Salud 20 de Julio dos (2).

En cuanto a las inconformidades por servicio, citas con el 75% del total, es de lejos el área que los usuarios lo reconocen como problemático y nos indica que la institución deberá actuar de manera decidida y acertada, en la organización del área en mención, clave para la prestación de los servicios asistenciales ambulatorios. En su orden descendente los otros servicios con inconformidades son urgencias con el 13%, odontología con el 6%, atención médica con el 4% y vigilancia con el 2%

En general, aunque en apariencia se observó una disminución en general importante para el mes de marzo, respecto a febrero, las inconformidades no tuvieron una variación hacia la disminución importante, con apenas una unidad

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE TOLIMA	CODIGO: GPC-GC-FT-002
	GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO	
	SUBPROCESO GESTION DE CALIDAD	FECHA: SEP 2019
	FORMATO ACTA	Página 3 de 5

menos y en cambio se apreció una disminución notable del total de las felicitaciones, que no es buen predictor de la satisfacción de los usuarios ni del funcionamiento global de la institución

3. No se reportaron de casos relacionados con la Ética durante la prestación de los servicios.

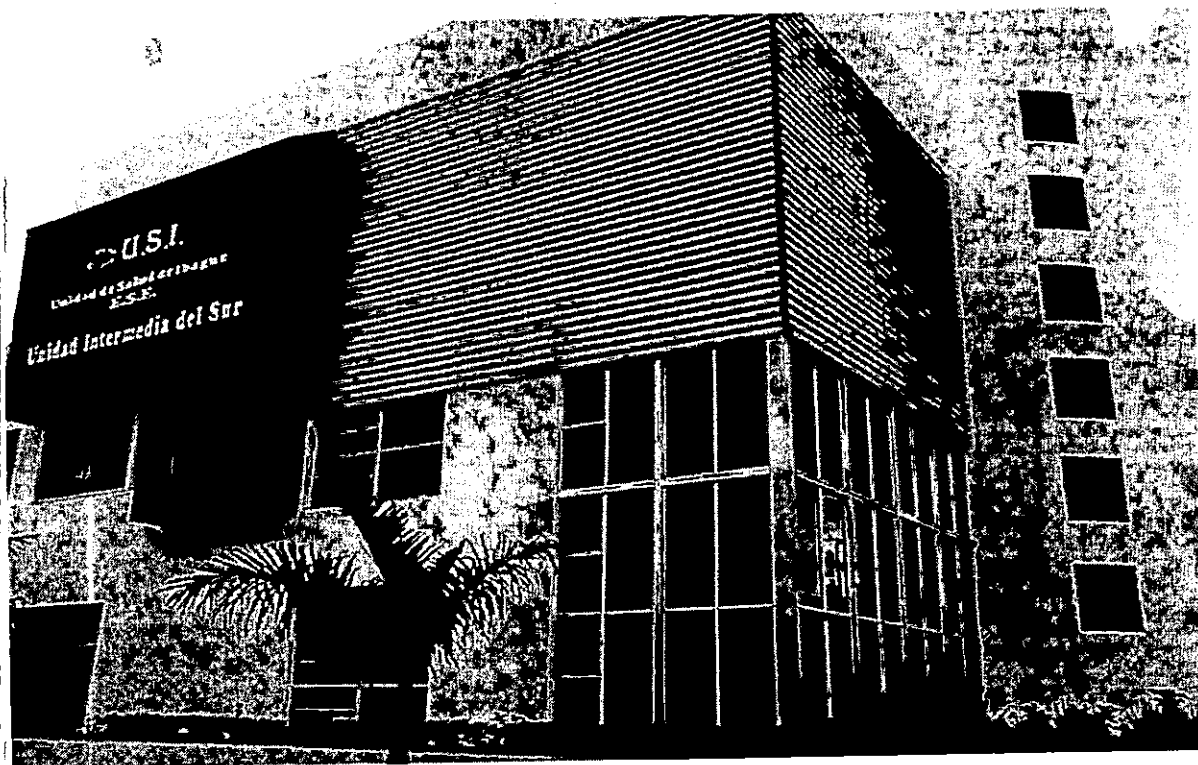
4. Propositiones y Varios

Se informa a la representante de la comunidad sobre la campaña de vacunación para Fiebre Amarilla, como parte del plan de contingencia institucional y municipal, en razón a la alerta sanitaria nacional declara por el Ministerio de Salud.

La señora Martha manifiesta la necesidad de personal médico en la Unidad Intermedia Jordán.



INFORME PQRS MES DE MARZO 2025



DAIHANNA CAROLINA BLANCO CORTES
AUXILIAR AREA SALUD SIAU



U.S.I.

Unidad de Salud de Ibagué, E.S.E.
Nuestro Servicio al Alcance de todos.

INFORME PQRS MES DE MARZO DEL AÑO 2025

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO GESTIÓN PQRSF: Gestionar las diferentes PQRSF que ingresan por los diferentes canales ofertados por LA UNIDAD DE SALUD DE IBAUGE USI ESE, proporcionando efectividad en el seguimiento a los planes de acción de los procesos involucrados en la prestación del servicio, dando cumplimiento a la normativa vigente y apoyando a la organización en el logro de los objetivos estratégicos.

La oficina del SIAU de la Unidad de Salud de Ibagué E.S.E, presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y felicitaciones PQRS recibidas y atendidas por el SIAU a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre el 01 al

31 de Marzo del año 2025, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta, buscando cumplir con los términos de ley generando recomendación para fortalecer los servicios ofrecidos.

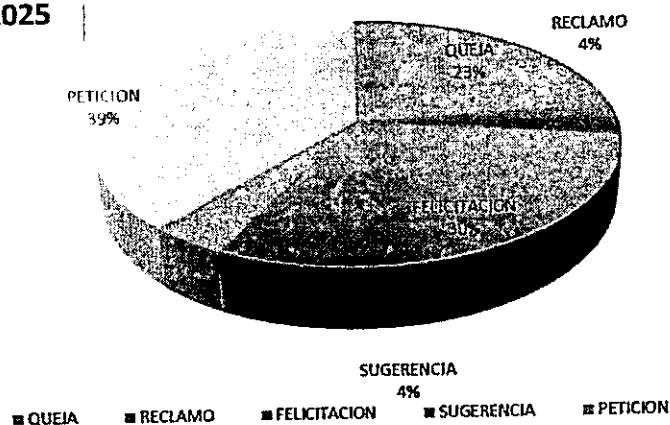
Se realizan estadísticas de acuerdo con el número total de PQRS presentadas ante la Unidad de Salud de Ibagué E.S.E durante el mes de agosto discriminadas por unidades intermedias, centros, y puestos de salud de acuerdo a cada uno de los servicios ofrecidos, estamos trabajando con el software ORFEO, donde cada líder de proceso cuenta con un usuario para revisar las diferentes PQRS de sus servicios, el proceso consiste en radicar desde la oficina de Atención al Usuario los diferente formatos clasificarlos y direccionarlos a quien corresponda, allí mismo llegan la respuesta y en el sistema se carga a diario las estadísticas de formatos radicado discriminándolos por centro, puesto o unidad intermedia de salud, área o proceso involucrado, tiempo de respuesta.

1. TOTAL, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES.

Durante el mes de marzo de 2025 fueron radicados en total 73 requerimientos en la Unidad de salud de Ibagué E.S.E en la zona urbana y rural.

UNIDAD CENTRO					
PUESTO DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	FELICITACION	SUGERENCIA	PETICION
TOTAL	17	3	22	3	28

PQRS MARZO 2025



GRAFICA No 1

De acuerdo con la gráfica No 1 se puede identificar que según el total de formatos diligenciados el 30% son felicitaciones para los diferentes servicios comparado al mes de marzo 2024 disminuyó 12%, el 23% son quejas de los diferentes servicios comparado con el mes de marzo 2024 disminuyó 4%, en cuanto a las peticiones se presentaron en un 39% aumento 16%, reclamos en 4% disminuyó 3% y sugerencias 4% aumento 1%. De acuerdo a la atención en toda la Unidad De Salud De Ibagué E.S.E contando con unidades intermedias, centros de salud es preciso señalar que de los 73 formatos de PQRS 22 fueron diligenciados para felicitar la atención recibida y formatos de inconformismo que frente a la atención para el mes de marzo representa el 0%, esto brinda un panorama de atención con calidad en la Unidad de salud de Ibagué pero que comparando con el mes anterior podemos evidenciar que el número de inconformismos se mantienen por mes en formatos de inconformismo, cabe resaltar que es muy importante hacer seguimiento a cada proceso que presente así sea solo 1 inconformismo, del mismo modo cada líder revisar sus procesos y presentar sus planes de mejoramiento.

1.2 PQRSF POR CENTRO, PUESTOS O UNIDADES DE SALUD

**U.S.I.**Unidad de Salud de Ibagué, E.S.E.
Nuestro servicio al alcance de todos.

CENTRO DE SALUD O UNIDAD INTERMEDIA	QUEJA	RECLAMO	FELICITACION	SUGERENCIA	PETICION
UNIDAD INTERMEDIA SUR	1	0	7	0	4
UNIDAD INTERMEDIA SALADO	1	1	1	0	1
UNIDAD INTERMEDIA JORDAN	2	0	0	0	8
UNIDAD INTERMEDIA SAN FRANCISCO	6	0	12	0	14
UNIDAD INTERMEDIA PICALÉNA	4	0	2	0	0
CENTRO DE SALUD 20 DE JULIO	1	2	0	0	0
CENTRO DE SALUD AMBALA	0	0	0	1	1
CENTRO DE SALUD JARDIN	0	0	0	1	0
CENTRO DE SALUD CIMA	1	0	0	0	0
CENTRO DE FRANCIA	1	0	0	1	0
TOTAL	17	3	22	3	28

La unidad intermedia donde se presentan más formatos diligenciados de inconformismo es Unidad Intermedia san francisco con 18 requerimientos por los diferentes servicios.

1.3 PQRS POR EPS

EPS	QUEJA	RECLAMO	FELICITACION	SUGERENCIA	PETICION
FAMISANAR	1	0	1	0	0
PIJAOSALUD	0	0	2	0	0
NO REGISTRA	3	0	2	1	0
NUEVA EPS	10	2	9	2	20
SALUDTOTAL	0	0	7	0	0
SANITAS	3	1	1	0	8
TOTAL	17	3	22	3	28

La EPS con más inconformismos para este mes es Nueva EPS con 34 formatos de inconformismo de los diferentes servicios.

1.4 MOTIVOS DE INCONFROMISMOS

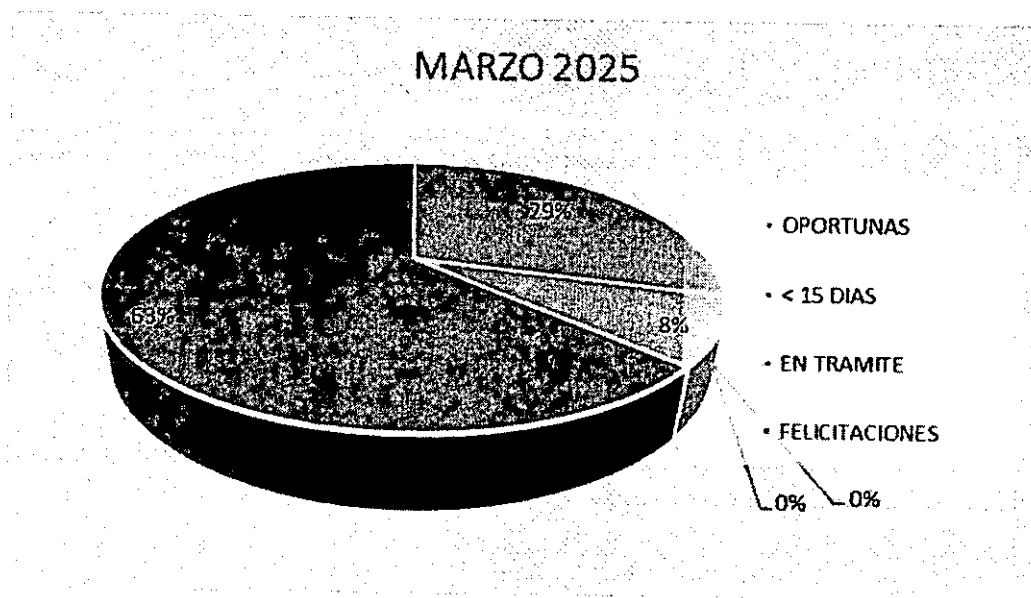
De acuerdo con los motivos de PQRS durante el mes de marzo se presentaron motivos de la siguiente manera:

MOTIVOS	QUEJA	RECLAMO	FELICITACION	SUGERENCIA	PETICION
CALIDAD EN LA ATENCION ASIGNACION DE CITAS	9	0	0	1	27
CALIDAD EN LA ATENCION ENFERMERIA	0	1	0	0	0
CALIDAD EN LA ATENCION AL USUARIO	0	0	2	0	0
CALIDAD EN LA ATENCION FACTURACION	1	0	0	0	0
CALIDAD EN LA ATENCION MEDICO	0	1	1	1	0
CALIDAD EN LA ATENCION ODONTOLOGIA	1	1	0	0	1
CALIDAD EN LA ATENCION SALA DE PARTOS	0	0	11	0	0
CALIDAD EN LA ATENCION SALUD MENTAL	0	0	5	0	0
CALIDAD EN LA ATENCION URGENCIAS	6	0	2	0	0
CALIDAD EN LA ATENCION VIGILANCIA	0	0	1	0	0
CALIDAD EN LA INFRAESTRUCTURA	0	0	0	1	0
TOTAL	17	3	22	3	28

De acuerdo con el grafico anterior podemos evidenciar que el área de mayor queja para este mes de marzo 2024 fue el servicio de asignación de citas con 38 formatos de inconformismo.

De acuerdo con el manual de atención al usuario, el encargado de las PQRS debe enviar al coordinador encargado de cada servicio la respectiva queja y estos dar respuesta en el tiempo correspondiente, el sistema ORFEO permite que cada líder del proceso verifique sus quejas y realizar su respectiva respuesta.

Mes	PORTUNA	< 15 DIAS	> 15 DIAS	EN TRAMITE	FELICITACION
MARZO	22	0	0	6	48



De acuerdo con el grafico anterior se puede evidenciar la oportunidad en las respuestas a las diferentes PQRS por parte de los lideres, por recomendación se solicita llevar a comité de PQRS y calidad para solicitar los lideres pendientes por respuesta y planes de mejoramiento.

FECHA: 2019/09/25

LUGAR: H.S.F.

RESPONSABLE:

N	NOMBRES Y APELLIDOS	CORREO ELECTRONICO	CARGO	TELEFONO	FIRMA
1	MARTIN GONZALEZ JORDAN	martingonzalezjordan@gmail.com	PLA ALIANZA DE US.	3001672535	
2	JUAN CARLOS ZAMORA	coordinacion@unidadesibague.gov.co	PROF MEDICO	3105141209	
3	NATALIA MANOSALVA	manosalvagunoganatalia@gmail.com	AGK administrativa	3161856269	
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
TOTAL:					

**U.S.I.**Unidad de Salud de Ibagué, K.S.B.
Nuestro propósito es el bienestar de todos.

PROCESO/ SERVICIO	FECHA	FECHA DEL PLAN	OBJETIVO	N°	QUÉ		QUIEN	CUANDO	TOTAL DE ACCIONES
					HALLAZGO	(ACTIVIDAD A REALIZAR)	RESPONSABLE	(FECHA DE TERMINACIÓN)	
	4/03/2025	6/03/2025	MEJORAMIENTO EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	1	PETICION CITA DE PSIQUIATRIA	1. ASIGNACIÓN CITA MARZO 11 DE 2025 CON EL DOCTOR DANIEL PINILLA 10:30 AM	coordinacion de medicina	CONTINUO	1
	4/03/2025	6/03/2025	MEJORAMIENTO EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	2	INCONFORMIDAD POR NO ACCESO A CONSULTA DE PSIQUIATRIA ENTREGA DE MEDICAMENTO EN COMBINACIÓN DOSIS UNICA - ANONIMO	1. ASIGNACIÓN CITA MARZO 13 DE 2025 CON EL DOCTOR DANIEL PINILLA A LAS 8.00 AM	coordinacion de medicina	CONTINUO	1

 Alcaldía de IBAGUÉ Nº: 800113389-7	Proceso: GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: FOR-02-PRO-GD-02	
	FORMATO: ACTA DE REUNIÓN	Fecha: 28/11/2024	
		Página: 1 de 1	

**REUNIÓN ORDINARIA-SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO DECRETO 1757 DE 1994
HOSPITAL SAN FRANCISCO- USI.**

ACTA 1.

FECHA: Ibagué, 08 de mayo del 2025.

HORA: 11:00am.

LUGAR: Hospital san Francisco-USI

ASISTENTES: Juan Carlos Zambrano Villanueva-Coordinador médico, USI.
Lorena Ortiz-profesional de apoyo, Sec. Salud Municipal.

INVITADOS: N/A.

AUSENTES: N/A.

ORDEN DEL DIA

1. Verificar operatividad comités de ética hospitalaria.

DESARROLLO

Se da inicio a la observación de lista de chequeo para verificar el cumplimiento del decreto N°1757 de 1994.

REVISIÓN DE LISTA DE CHEQUEO			
Lista de Chequeo	Cumple	No Cumple	Soporte
Presenta estatutos de conformación de ética hospitalaria según decreto 1757 de 1994.	x		Se presenta resolución de conformación del comité de ética hospitalaria de la Unidad de salud de Ibagué-Hospital san francisco ESE, N°556 del 29 de mayo del 2024.



Proceso: GESTIÓN DOCUMENTAL

Código:
FOR-02-PRO-GD-02

Versión: 02

Fecha: 28/11/2024

Página: 2 de 1



Conformación comité de ética hospitalaria según decreto 1757 de 1994.	X		Según resolución N°556 del 29 de mayo del 2024 se conforma en comité de ética hospitalaria de la Unidad de salud de Ibagué Hospital san francisco ESE, de la siguiente manera: • El gerente de la unidad de salud de Ibagué o su delegado • Un representante del equipo médico, elegido por y entre el personal de la institución • Un representante del personal de enfermería elegido por y entre el personal de la institución • Dos representantes de alianza de usuarios • Dos representantes de los comités de participación comunitaria.
Estipulación de número de comités a realizar en el año.	X		Según decreto 1757 de 1994, se establecen doce comités de ética hospitalaria al año.
Cuenta con cronograma de comités.	X		Se cuenta con cronograma tentativo, sujeto a cambios por la disponibilidad de los miembros.
Operatividad en los comités estipulados	X		A la fecha se han efectuado cuatro comités.
Número de comités realizados a la fecha.	X		<u>Primer comité</u> Fecha: 24 de enero del 2025. <u>Segundo comité</u> Fecha: 20 de febrero del 2025. <u>Tercer comité</u> Fecha: 27 de marzo del 2025. <u>Cuarto comité</u> Fecha: 25 de abril del 2025.
Mecanismo de participación de los miembros del comité	X		Se realiza a través de los comités efectuados.

	Proceso: GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: FOR-02-PRO-GD-02	
		Versión: 02	
	FORMATO: ACTA DE REUNIÓN	Fecha: 28/11/2024 Página: 3 de 1	

COMPROMISOS Y TAREAS

Enviar actas de comités efectuados al correo electrónico participación.ibague@gmail.com

CONVOCATORIA

Se realiza convocatoria a través de oficio emitido por la secretaria de salud municipal y enviado por medio del correo electrónico institucional.

JUAN CARLOS ZAMBRANO.
Coordinador médico-USI.


LORENA ORTIZ BARRERA.
Profesional de apoyo-Sec. Salud Municipal.

	Proceso: GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: FOR-02-PRO-GD-02	
		Versión: 02	
	FORMATO: ACTA DE REUNIÓN	Fecha: 28/11/2024 Página: 4 de 1	

REGISTRO FOTOGRAFICO.

08/05/2025.



	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.	CODIGO: GPC-GC-FT-002
	IBAGUE TOLIMA	
	GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO	FECHA: SEP 2019
	SUBPROCESO GESTION DE CALIDAD	
FORMATO ACTA		Página 1 de 5

ACTA No. 5

FECHA: MAYO 29 DE 2025

LUGAR: U.I. H. SAN FRANCISCO

COMITÉ: ☒ CAPACITACIÓN: ☐ REUNIÓN: ☐ SOCIALIZACIÓN: ☐

INDUCCIÓN: ☐ ADHERENCIA A GUÍAS: ☐ OTROS: ☐

TEMA: COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA

OBJETIVO:

Orden del día:

1. Firma de asistencia
2. Informe mensual de la Oficina de Atención al Usuario y planes de mejoramiento de consulta externa
3. Reporte de casos relacionados con ética
4. Propositiones y varios

VERIFICACIÓN DE COMPROMISOS PREVIOS:

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD:

1. Se registra la asistencia de integrantes al Comité y se verifica asistencia
2. Atención al Usuario por intermedio de Carolina Blanco, expone el informe del mes de abril, con recepción de 120 formatos de inconformidades y felicitaciones, que refiere haber recibido 122 formatos en total, de los cuales 62 correspondieron a felicitaciones y 60 a inconformidades que se desagregan de la siguiente manera: 33 peticiones, 17 quejas, 7 reclamos y 3 sugerencias, para una distribución porcentual de 51%, 27%, 14%, 6% y 2% respectivamente.

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.	CODIGO: GPC-GC-FT-002
	IBAGUE TOLIMA	
	GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO	FECHA: SEP 2019
	SUBPROCESO GESTION DE CALIDAD	
	FORMATO ACTA	Página 2 de 5

Cabe resaltar que del total de la correspondencia recibida más de la mitad correspondió a felicitaciones y el 49% a inconformidades. Del total de las inconformidades el 55% fueron peticiones.

Con relación al mes de marzo, hubo un aumento notorio del global de los radicados con un 67%, dados principalmente por el aumento de las felicitaciones y en menor proporción de las peticiones. Las quejas y reclamos no tuvieron variaciones.

En el mes de abril la Unidad Intermedia San Francisco tuvo el 76% de las peticiones y el 41% de las quejas. El centro de Salud Gaitán con el 6% de las peticiones y con el 3% las Unidades Intermedias de Sur, Salado Jordán y Picalaña y los Centros de Salud Francia y Chapetón. En cuanto a las quejas, después del San Francisco le siguen en orden descendente las Unidades Intermedias Salado, Sur, Jordán Salado y Picalaña con el 18%, 18%, 11% y 6% respectivamente.

De los reclamos generados el 43% fueron de la Unidad Intermedia Picalaña con el 43%, seguida de la Unidades San Francisco, Sur y Salado con el 29%, 14% y 14%. De las tres sugerencias registradas dos son de San Francisco.

En cuanto a las felicitaciones reportadas, la mitad se originaron en la Unidad intermedia San Francisco, el 38% en la Unidad Intermedia Sur, el 15% en Picalaña y hubo una felicitación para el puesto de Salud Laureles.

NUEVA EPS, reporto 31 inconformidades, que equivale al 50% de las, seguida por Sanitas con el 33% y con una inconformidad de Policía Nacional, Asmetsalud y Salud Total. El 10% de las inconformidades no registraron EPS.

Por otra vez, los usuarios de NUEVA EPS, registraron el 46% de las quejas, los de Salud Total el 16%, de Sanitas el 13%, de Policía Nacional el 8% y el 2% para los de Asmetsalud y Pijao Salud, cada uno. El 13% no registró EAPB.

Sobre global de las felicitaciones, los usuarios que reconocieron los servicios prestados, el 46% pertenecen a NUEVA EPS, EL 16% DE Salud Total, 13% Sanitas, 8% Policía Nacional. Asmetsalud y Pijao Salud 2% por cada una.

Respecto a los motivos de los inconformismos, el área de asignación de citas, con el 62% del total de las inconformidades, continúa siendo el área con mayores inconvenientes, de acuerdo a los reportes, seguida del servicio de urgencias con

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.	CODIGO: GPC-GC-FT-002
	IBAGUE TOLIMA	
	GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO	FECHA: SEP 2019
	SUBPROCESO GESTION DE CALIDAD	
	FORMATO ACTA	Página 3 de 5

el 11%, facturación el 7%, atención médica el 5% principalmente. Cabe resaltar que, en el área de citas, actualmente se realizan actualizaciones tecnológicas, como el chat Bot, que esta en implementación y se encuentra en fase de pruebas. Respecto al mes de marzo, hubo una disminución de las inconformidades en el área de citas, importante de 13%.

Si bien, hubo un aumento notable en los radicados de atención al usuario, para el mes de abril, se aprecia que este aumento fue ocasionado por un número igualmente importante de felicitaciones y que en el área de asignación de citas se avanza favorablemente en el mejoramiento y capacidad para atender a la población usuaria, reflejado por un descenso significativo de las inconformidades para el cuarto mes del 2025.

3. Para el mes de abril no se presentaron casos que afecten la Ética durante la prestación de los servicios.

4. Propositiones y Varios

La señora Martha Gómez, presidente de la alianza de usuario, expone algunos inconvenientes evidenciados durante las jornadas de vacunación de Fiebre Amarilla.

Carolina Blanco, informa que mañana durante la rendición de cuentas, el Doctor Armando Cabrera, gerente de la USI ESE, dará a conocer los nombres de los integrantes de la Alianza de Usuarios.



U.S.I.
Unidad de Salud de Ibagué. E.S.E.
Nuestro servicio al alcance de todos.

PROCESO/ SERVICIO	FECHA	FECHA DEL PLAN	OBJETIVO	Nº	QUÉ		QUIEN	CUANDO	TOTAL DE ACCIONES
					HALLAZGO	(ACTIVIDAD A REALIZAR)	RESPONSABLE	(FECHA DE TERMINACIÓN)	
	2/04/2025	21/04/2025	MEJORAMIENTO EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	1	INCONFORMIDAD POR DEMORA EN REPORTE DE RAYOS X	1. NOTIFICACIÓN AL ÁREA RADIOLOGÍA Y SOLICITUD IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES PARA AJUSTAR PROCESO DE REPORTE Y ENTREGA DE RESULTADOS	coordinación de medicina	CONTINUO	1
	15/04/2025	28/05/2025	MEJORAMIENTO EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	2	INCONFORMIDAD POR COMPORTAMIENTO DE PROFESIONAL MÉDICO CON USUARIOS SALA DE ESPERA	1. NOTIFICACION INCONFORMISMO Y REQUERIMIENTO A PROFESIONAL MD PARA ACOGER DIRECTRICES DE HUMANIZACIÓN Y CONTROL DE EMOCIONES	coordinación de medicina	CONTINUO	1
	15/04/2025	28/05/2025	MEJORAMIENTO EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	3	INCONFORMIDAD POR COMPORTAMIENTO DE PROFESIONAL MÉDICO, PUNTOS AGUA, VENTILADORES Y ORGANIZACIÓN ATENCIÓN VACUNACIÓN CON USUARIOS SALA DE ESPERA	1. NOTIFICACION INCONFORMISMO Y REQUERIMIENTO A PROFESIONAL MD PARA ACOGER DIRECTRICES DE HUMANIZACIÓN Y CONTROL DE EMOCIONES 2. ACLARACIÓN USUARIO PUNTOS DE AGUA POTABLE Y VENTILACIÓN, ASI COMO PLAN DE CONTINGENCIA VACUNACIÓN FIEBRE AMARILLA EN EL MUNIPIO DE IBAGUE	coordinación de medicina	CONTINUO	2

FECHA:		LUGAR:	RESPONSABLE:		
N	NOMBRES Y APELLIDOS	CORREO ELECTRONICO	CARGO	TELEFONO	FIRMA
1	Martha GARCIA PEREIRA	martagomezaragon@gmail.com	Pres. Alianza de Usua	3001672335	[Firma]
2	Carolina Cardenas Jarama	atencioadientes@usua.gov.co	Atencion al usuario	3124079074	[Firma]
3	JUAN CARLOS ZAMBRANO	coordinacion.usua@usua.gov.co	Pres. ESPECIALIZADO	3105541307	[Firma]
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
TOTAL:					

 U.S.I. Unidad de Salud de Ibagué E.S.E. Nuestros servicios al alcance de todos	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE TOLIMA	CODIGO: GPC-GC-FT-002
	GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO	FECHA: SEP 2019
	SUBPROCESO GESTION DE CALIDAD	Página 1 de 5
	FORMATO ACTA	

ACTA No. 6

FECHA: JUNIO 19 DE 2025

LUGAR: U.I. H. SAN FRANCISCO

COMITÉ: ☒ CAPACITACIÓN: ☐ REUNIÓN: ☐ SOCIALIZACIÓN: ☐

INDUCCIÓN: ☐ ADHERENCIA A GUÍAS: ☐ OTROS: ☐

TEMA: COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA

OBJETIVO:

Orden del día:

1. Firma de asistencia
2. Informe mensual de la Oficina de Atención al Usuario y planes de mejoramiento de consulta externa
3. Reporte de casos relacionados con ética
4. Proposiciones y varios

VERIFICACIÓN DE COMPROMISOS PREVIOS:

No quedaron compromisos pendientes por ejecutar

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD:

1. Se registra la asistencia de integrantes al Comité y se verifica asistencia
2. La oficina de Atención al Usuario representada por Carolina Blanco expone el informe para del mes de mayo, que reporta 46 felicitaciones y 39 inconformismos para un total de 85 formatos recibidos, que se distribuyeron de la siguiente manera: 21 peticiones, 13 quejas, 4 reclamos y 1 sugerencia que, porcentualmente representan el 25%, 15%, 5% y 1%, respectivamente, del total recibido. Las felicitaciones con el 54% fue la mayor cifra porcentual para el mes de mayo.

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.	CODIGO: GPC-GC-FT-002
	IBAGUE TOLIMA	
	GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO	FECHA: SEP 2019
	SUBPROCESO GESTION DE CALIDAD	
	FORMATO ACTA	Página 2 de 5

Del total de las inconformidades, las peticiones estuvieron en el primer lugar, representando el 54%, seguidas de las quejas con el 33%, los reclamos con el 10% y las sugerencias el 1%.

Respecto al mes de abril, se observó una disminución significativa del total de radicados, expresados sobre todo en el número de felicitaciones y peticiones y en menor proporción de los reclamos, quejas y sugerencias.

En mayo la Unidad Intermedia de San Francisco continua con el mayor aporte del total de los inconformismos con el 38% del total, seguida de la Unidad Intermedia Sur con el 22%, el Centro de Salud Francia y la Unidad Intermedia, Jordán, con el 10% cada una y las Unidades de Salado y Picalaña y Centro de Salud 20 de Julio con el 5% por sede y los Centro de Salud Gaviota y Topacio con el 2,5% respectivamente.

De los inconformismos, de las peticiones, la Unidad Intermedia San Francisco, presenta poco más de la mitad, seguida de lejos por las Unidad Intermedia del Sur y Centro de Salud Francia y en una menor cantidad la Unidad Intermedia Jordán y Centro de Salud 20 de Julio. En relación a las quejas, la Unidad Intermedia San Francisco, presento el mayor número de quejas, que representaron el 23% del total, seguidas de las Unidades del Jordán, Salado y Sur con el 15% para cada una y en menor porcentaje, la Unidad de Picalaña y los Centros de Salud 20 julio, Gaviota y Topacio con 8% por sede. Los reclamos se presentaron en menor cantidad, 4, repartidos entre las Unidades Intermedias del Sur, San francisco y Picalaña. Hubo una sugerencia para la Unidad Intermedia Jordán VIII Etapa.

En referencia a las felicitaciones, aunque hubo una disminución respecto al mes anterior en el global, se observó que el Hospital San Francisco fue la sede más reconocida con el 46% del total, seguida de las unidades del Sur y Picalaña. con el 35% y 19% respectivamente, siendo los servicios más felicitados Sala de partos en San Francisco, salud mental y urgencias.

Pasando a los requerimientos por EPS, debido al número de usuarios incluidos en la contratación, NEPS, tiene el mayor peso porcentual con el 45%, seguida de Sanitas con el 33% y Salud Total, Pijao Salud, Famisanar y Capital Salud con el 3% para cada una. El 4% de no registraron afiliación de EPS. De las anteriores, Nueva EPS presento el 57% de las peticiones, el 30% de las quejas y Sanitas, el 38% y 30% de las peticiones y quejas respectivamente. Las

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.	CODIGO: GPC-GC-FT-002
	IBAGUE TOLIMA	
	GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO	FECHA: SEP 2019
	SUBPROCESO GESTION DE CALIDAD	
	FORMATO ACTA	Página 3 de 5

felicitaciones, correspondieron el 40% del total a NEPS, 17% Sanitas y Salud Total respectivamente, policía Nacional 6%, Asmetsalud 4% y Pijao-salud 2%. El 10% no registro EPS.

De otra parte, los motivos de las no conformidades por servicio, el área de asignación de citas continúa recibiendo el mayor número de reportes, con el 51%, seguida de atención médica con el 10%, odontología, salud mental, y urgencias con el 8% para cada una, vacunación y promoción y prevención con el 5%, respectiva y finalmente facturación e infraestructura con el 3% por servicio.

En general para el mes de mayo, hubo disminución del global de los radicados entre no conformidades y felicitaciones, que pudiera interpretarse como una mejora en todos los servicios y áreas que participan en la atención de los usuarios. Para destacar en el área de asignación de citas se inició la implementación gradual del chatbot como otra alternativa más de acceso de los usuarios a los servicios ambulatorios.

3. No se reportaron casos asociados con la Ética durante la prestación de los servicios, por parte del personal asistencial.

4. Propositiones y Varios

No hubo

INFORME PQRS MES DE MAYO DEL AÑO 2025

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO GESTIÓN PQRSF: Gestionar las diferentes PQRSF que ingresan por los diferentes canales ofertados por LA UNIDAD DE SALUD DE IBAUGE USI ESE, proporcionando efectividad en el seguimiento a los planes de acción de los procesos involucrados en la prestación del servicio, dando cumplimiento a la normativa vigente y apoyando a la organización en el logro de los objetivos estratégicos.

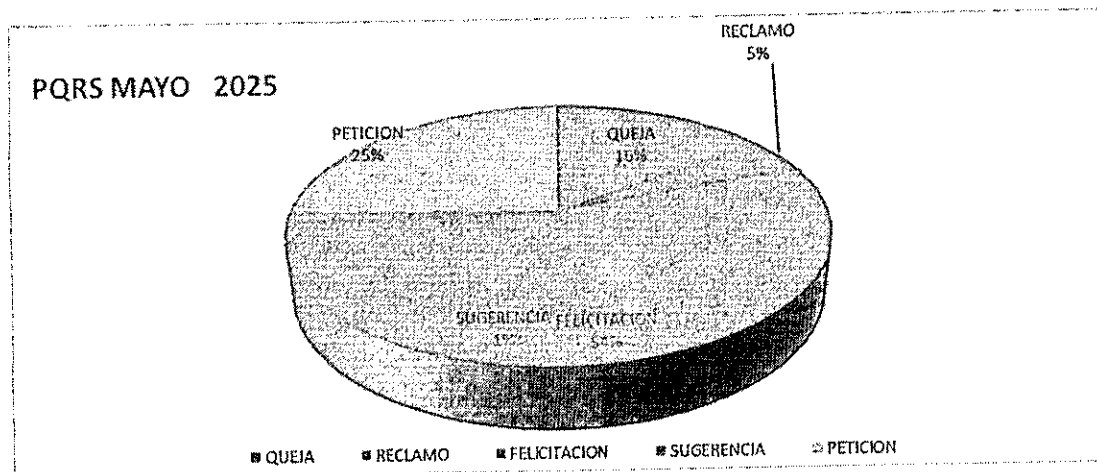
La oficina del SIAU de la Unidad de Salud de Ibagué E.S.E, presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y felicitaciones PQRS recibidas y atendidas por el SIAU a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre el 01 al 30 de MAYO del año 2025, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta, buscando cumplir con los términos de ley generando recomendación para fortalecer los servicios ofrecidos.

Se realizan estadísticas de acuerdo con el número total de PQRS presentadas ante la Unidad de Salud de Ibagué E.S.E durante el mes de agosto discriminadas por unidades intermedias, centros, y puestos de salud de acuerdo a cada uno de los servicios ofrecidos, estamos trabajando con el software ORFEO, donde cada líder de proceso cuenta con un usuario para revisar las diferentes PQRS de sus servicios, el proceso consiste en radicar desde la oficina de Atención al Usuario los diferente formatos clasificarlos y direccionarlos a quien corresponda, allí mismo llegan la respuesta y en el sistema se carga a diario las estadísticas de formatos radicado discriminándolos por centro, puesto o unidad intermedia de salud, área o proceso involucrado, tiempo de respuesta.

1. TOTAL, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES.

Durante el mes de MAYO de 2025 fueron radicados en total 85 requerimientos en la Unidad de salud de Ibagué E.S.E en la zona urbana y rural.

UNIDAD, CENTRO, PUESTO DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	FELICITACION	SUGERENCIA	PETICION
TOTAL	13	4	46	1	21



GRAFICA No 1

De acuerdo con la gráfica No 1 se puede identificar que según el total de formatos diligenciados el 54% son felicitaciones para los diferentes servicios en el mes de MAYO 2025 comparado al mes anterior aumento 4%, el 15% son quejas de los diferentes servicios comparado se mantiene, en cuanto a las peticiones se presentaron en un 25% disminuyo 5%, reclamos en 5% disminuyo 1% y sugerencias 1% disminuyo 1%. De acuerdo a la atención en toda la Unidad De Salud De Ibagué E.S.E contando con unidades intermedias, centros de salud es preciso señalar que de los 85 formatos de PQRS 46 fueron diligenciadas para felicitar la atención recibida y formatos de inconformismo que frente a la atención para el mes de abril representa el 0%, esto brinda un panorama de atención con calidad en la Unidad de salud de Ibagué pero que comparando con el mes anterior podemos evidenciar que el número de inconformismos se mantienen por mes en formatos de inconformismo, cabe resaltar que es muy importante hacer seguimiento a cada proceso que presente así sea solo 1 inconformismo, del mismo modo cada líder revisar sus procesos y presentar sus planes de mejoramiento.

1.2 PQRSF POR CENTRO, PUESTOS O UNIDADES DE SALUD

CENTRO DE SALUD O UNIDAD INTERMEDIA	QUEJA	RECLAMO	FELICITACION	SUGERENCIA	PETICION
UNIDAD INTEREMEDIA SUR	2	2	16	0	4
UNIDAD INTEREMEDIA SALADO	2	0	0	0	0
UNIDAD INTEREMEDIA JORDAN	2	0	0	1	1
UNIDAD INTEREMEDIA SAN FRANCISCO	3	1	21	0	11
UNIDAD INTEREMEDIA PICALÉÑA	1	1	9	0	0
CENTRO DE SALUD 20 JULIO	1	0	0	0	1
CENTRO DE SALUD GAVIOTA	1	0	0	0	0
CENTRO DE SALUD TOPACIO	1	0	0	0	0
CENTRO DE SALUD FRANCIA	0	0	0	0	4
TOTAL	13	4	46	1	21

La unidad intermedia donde se presentan más formatos diligenciados de inconformismo es Unidad Intermedia san francisco con 15 requerimientos por los diferentes servicios.

1.3 PQRS POR EPS

EPS	QUEJA	RECLAMO	FELICITACION	SUGERENCIA	PETICION
ASMETSALUD	0	0	2	0	0
CAPITAL SALUD	1	0	0	0	0
NO REGISTRA	3	0	5	0	1
NUEVA EPS	4	1	19	1	12
SALUDTOTAL	0	1	8	0	0
SANITAS	4	1	8	0	8
PolNal	0	0	3	0	0
PIJAOSALUD	0	1	1	0	0
FAMISANAR	1	0	0	0	0
TOTAL	13	4	46	1	21

La EPS con más inconformismos para este mes es Nueva EPS con 18 formatos de inconformismo de los diferentes servicios.

1.4 MOTIVOS DE INCONFROMISMOS

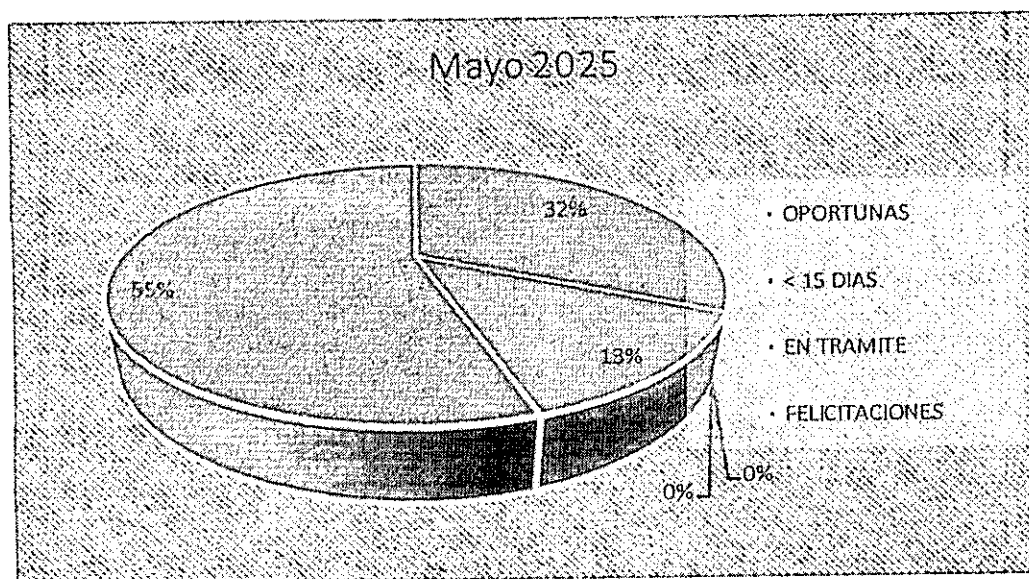
De acuerdo con los motivos de PQRS durante el mes de mayo se presentaron motivos de la siguiente manera:

MOTIVOS	QUEJA	RECLAMO	FELICITACION	SUGERENCIA	PETICION
CALIDAD EN LA ATENCION ASIGNACION DE CITAS	0	0	0	0	20
CALIDAD EN LA ATENCION ENFERMERIA	0	0	0	0	0
CALIDAD EN LA ATENCION AL USUARIO	0	0	0	0	0
CALIDAD EN LA ATENCION FACTURACION	0	1	0	0	0
CALIDAD EN LA ATENCION LABORATORIO	0	0	0	0	0
CALIDAD EN LA ATENCION MEDICO	4	0	0	0	0
CALIDAD EN LA ATENCION ODONTOLOGIA	3	0	0	0	0
CALIDAD EN LA ATENCION RX	0	0	0	0	0
CALIDAD EN LA ATENCION SALA DE PARTOS	0	0	20	0	0
CALIDAD EN LA ATENCION SALUD MENTAL	2	1	15	0	0
CALIDAD EN LA ATENCION ADMINISTRATIVOS)INFRAEST	1	0	1	0	0
CALIDAD EN LA ATENCION URGENCIAS	2	1	10	0	0
CALIDAD EN LA ATENCION FARMACIA	0	0	0	0	0
CALIDAD EN LA ATENCION VACUANACION	1	1	0	0	0
CALIDAD EN LA ATENCION VIGILANCIA	0	0	0	0	0
CALIDAD EN LA PROMOCION Y PREVENCION	0	0	0	1	1
TOTAL	13	4	46	1	21

De acuerdo con la tabla anterior podemos evidenciar que el área de mayor queja para este mes de mayo 2025 fue el servicio de asignación de citas con 20 formatos de inconformismo.

Según el manual de atención al usuario, el encargado de las PQRS debe enviar al coordinador encargado de cada servicio la respectiva queja y estos dar respuesta en el tiempo correspondiente, el sistema ORFEO permite que cada líder del proceso verifique sus quejas y realizar su respectiva respuesta.

Mes	PORTUNA	< 15 DIAS	> 15 DIAS	EN TRAMITE	FELICITACIONES
MAYO	27	0	0	11	46





De acuerdo con el grafico anterior se puede evidenciar volvemos a dejar sin respuestas las diferentes PQRS por parte de los lideres, por recomendación se solicita llevar a comité de PQRS y calidad para solicitar los lideres pendientes por respuesta y planes de mejoramiento.

DAIHANNA CAROLINA BLANCO CORTES
Auxiliar Atencion al usuario



U.S.I.
Unidad de Salud de Ibagué, E.S.E.
Siempre atentos al bienestar de todos.

PROCESO/ SERVICIO	FECHA	FECHA DEL PLAN	OBJETIVO	N°	QUÉ		QUIEN	CUANDO	TOTAL DE ACCIONES
					HALLAZGO	(ACTIVIDAD A REALIZAR)	RESPONSABLE	(FECHA DE TERMINACIÓN)	
	5/05/2025	20/05/2025	MEJORAMIENTO EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	1	INCONFORMIDAD POR DEMORA EN LA ATENCIÓN PROGRAMA DE CRONICOS AREA ENFERMERIA REPORTE DE RAYOS X	1. REDISTRIBUCIÓN Y ASIGNACIÓN AGENDA PARA ATENCION PROFESIONALES MÉDICOS CON APERTURA DE HORARIO ADICIONAL AL PROGRAMA DE CRONICOS	coordinacion de medicina	CONTINUO	1
	15/04/2025	27/05/2025	MEJORAMIENTO EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	2	INCONFORMIDAD POR NO ATENCION CONSULTA PROGRAMADA POR NO RESPUESTA AL LLAMADO DEL DEL MEDICO	1. REVISION PROCESO DE ORIENTACIÓN AL USUARIO ASI CMO EFECTIVO LLAMAMDO AL USUARIO, TENDIENTES A MEJORAR Y GARANTIZAR LA OPORTUNA ATENCIÓN EN CONSULTA EXTERNA 2. NOTIFICACION INCONFORMISMO Y SOLICITUD PARA	coordinacion de medicina	CONTINUO	2
	14/04/2025	27/05/2025	MEJORAMIENTO EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	3	INCONFORMIDAD POR ATENCIÓN EN PSIQUIATRÍA URGENCIAS U.I. SUR, DESACUERDO CON PLAN DE MANEJO AMBULATORIO ESPECIALIZADO	REVISION DE HISITORIA Y ACLARACIÓN AFAMILIAR DE USUARIA SOBRE MANEJO Y CRITERIOS CLINICOS PARA MANEJO AMBULATORIO Y CONTROL POR ESPECIALIDAD	coordinacion de medicina	CONTINUO	1

FECHA: JUNIO 19/25

LUGAR: H.S.F.

RESPONSABLE:

N	NOMBRES Y APELLIDOS	CORREO ELECTRONICO	CARGO	TELEFONO	FIRMA
1	Luz MARINA GARCIA	LUZMARINA GARCIA DESANGHEZ@GMAIL.COM	Copacosia Salud	302261716	Luz Marina Garcia
2	Dora Milene Cardozo	Vacunacion Covid @utise.gov.co	Enfermera	3042091937	Dora Milene
3	JUAN CARLOS ZAMBRANO	coordinacion clinica @utise.gov.co	Medico	3105541309	Juan Carlos
4	Dailhanna Cardenas	atenciondentec@utise.gov.co	atencion dental	3124079024	Dailhanna
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
TOTAL:					

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.	CODIGO: GPC-GC-FT-002
	IBAGUE TOLIMA	
	GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO	FECHA: SEP 2019
	SUBPROCESO GESTION DE CALIDAD	
FORMATO ACTA		Página 1 de 5

ACTA No. 7	
FECHA: JULIO 31 DE 2025	LUGAR: U.I. H. SAN FRANCISCO
COMITÉ: ☒ CAPACITACIÓN: ☐ REUNIÓN: ☐ SOCIALIZACIÓN: ☐	
INDUCCIÓN: ☐ ADHERENCIA A GUÍAS: ☐ OTROS: ☐	
TEMA: COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA	
OBJETIVO: Orden del día: 1. Firma de asistencia 2. Informe mensual de la Oficina de Atención al Usuario y planes de mejoramiento de consulta externa 3. Reporte de casos relacionados con ética 4. Propositiones y varios	
VERIFICACIÓN DE COMPROMISOS PREVIOS: Sin compromisos pendientes por ejecutar	
DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD: 1. Se registra y verifica la asistencia de los integrantes al Comité 2. La oficina de Atención al Usuario representada por Carolina Blanco expone el informe para del mes de junio, que reporta 53 felicitaciones y 46 inconformismos para un total de 99 radicados, que se distribuyeron de la siguiente manera: 24 peticiones, 20 quejas, 1 reclamos y 1 sugerencia que, porcentualmente representan el 24%, 20%, 1% y 1%, respectivamente, del total recibido. Las felicitaciones representaron el 54% del total.	

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.	CODIGO: GPC-GC-FT-002
	IBAGUE TOLIMA	
	GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO	FECHA: SEP 2019
	SUBPROCESO GESTION DE CALIDAD	
	FORMATO ACTA	Página 2 de 5

En relación a las inconformidades, las peticiones tuvieron el mayor porcentaje, con el 53%, seguida de las quejas con el 43% y las sugerencias y reclamos con 1% para cada una.

Respecto al pasado mes de mayo, hubo un aumento en el total de formatos radicados, que si bien no es notorio, es para tener en cuenta, derivado principalmente, del incremento de felicitaciones, quejas y reclamos en igual proporción.

Para el mes de junio, la Unidad Intermedia de San Francisco como es usual, aportó el mayor número de las inconformidades, con el 48%, seguida de las Unidades Intermedias Jordán, Sur y Salado con el 15%, 13% y 9% respectivamente. En menor proporción los Centros de Salud, 20 de Julio, Francia y Jardín, así como la Unidad Intermedia Picaleña. Lo anterior en razón al volumen de servicios prestados por la Unidad Intermedia San Francisco y al número de usuarios atendidos.

En cuanto a los inconformismos por EPS, la Nueva EPS, presento el mayor número con el 46% y en su orden descendente, Sanitas con el 32%, y 3% para Capital Salud, Salud Total, Pijao Salud y Famisanar, cada una. El 10% de los usuarios, no registraron afiliación. El mayor número de inconformidades de Nueva EPS, obedece al número de la población asignada dentro del objeto del contrato.

De los motivos de las inconformidades, el área de citas se mantiene con el mayor peso porcentual con más de la mitad, seguida de lejos en forma decreciente, de infraestructura con el 15%, promoción y mantenimiento con el 9%, urgencias y enfermería con 7% para cada una y en menor proporción Salud mental, odontología, partos y vigilancia. Del área de asignación de citas, podemos comentar, que se crearon nuevos canales de acceso a los servicios, como la WEB y chatbot que están funcionando plenamente, además de la central de citas y de forma presencial.

De otra parte, en cuanto a las felicitaciones, la Unidad Intermedia San Francisco, fue la sede más reconocida con el 36% de las felicitaciones, seguida de la Unidades Intermedias Sur y Picaleña con el 25% y 22% y los Centros de Salud 20 de Julio y Cima con el 15% y 2% por sede.

De las felicitaciones por EPS, Nueva EPS fue la que más las generó con el 41% del total, Salud Total y Sanitas con 17% por EPS y en menor porcentaje Policía

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.	CODIGO: GPC-GC-FT-002
	IBAGUE TOLIMA	
	GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO	FECHA: SEP 2019
	SUBPROCESO GESTION DE CALIDAD	
	FORMATO ACTA	Página 3 de 5

Nacional, Asmetsalud y Pijao Salud. Los servicios con mejor percepción de los usuarios, fue partos, con el 30% del total, urgencias el 22%, Salud mental con el 19%, odontología el 17%, hospitalización el 8%, atención médica y atención al usuario con 2% para cada una, denotando que la imagen en general de los principales servicios ha mejorado notoriamente ante los usuarios, siendo favorable para la institución en general.

En mes de junio, presento variaciones tanto en las inconformidades como en las felicitaciones, siendo más evidente en estas últimas y en las quejas y en un menor número las peticiones, respecto al mes mayo, que nos compromete a revisar las áreas y procesos asociados a las mismas.

3. No hubo reportes relacionados con la Ética durante la prestación de los servicios, por parte del personal asistencial.

4. Propositiones y Varios

No hubo

UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE TOLIMA
GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO
SUBPROCESO GESTION DE LA CALIDAD
FORMATO REGISTRO DE ASISTENCIA

CODIGO:
GPC-GC- FT-
FECHA: SEP
2019

FECHA:		LUGAR:	RESPONSABLE:		
N	NOMBRES Y APELLIDOS	CORREO ELECTRONICO	CARGO	TELEFONO	FIRMA
1	Dora Liliana Lombardi	Vacuacion con Quete. gona	Enfermera	3042091937	[Firma]
2	JUAN CARLOS ZARZA	COORDINADOR DE PUSIDE. GOV. CO	PROF. STACIACHA	3105541307	[Firma]
3	LUZ MARINAGARCIA	lizmarinogarcia de sanchez@gmail.com	Alianza USUARIOS	302261716	[Firma]
4	Comuna Coordinadora	atencionaliente@usudec	Atencion al usuario	3129079024	[Firma]
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
TOTAL:					



INFORME PQRS MES DE JUNIO DEL AÑO 2025

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO GESTIÓN PQRSF: Gestionar las diferentes PQRSF que ingresan por los diferentes canales ofertados por LA UNIDAD DE SALUD DE IBAUGE USI ESE, proporcionando efectividad en el seguimiento a los planes de acción de los procesos involucrados en la prestación del servicio, dando cumplimiento a la normativa vigente y apoyando a la organización en el logro de los objetivos estratégicos.

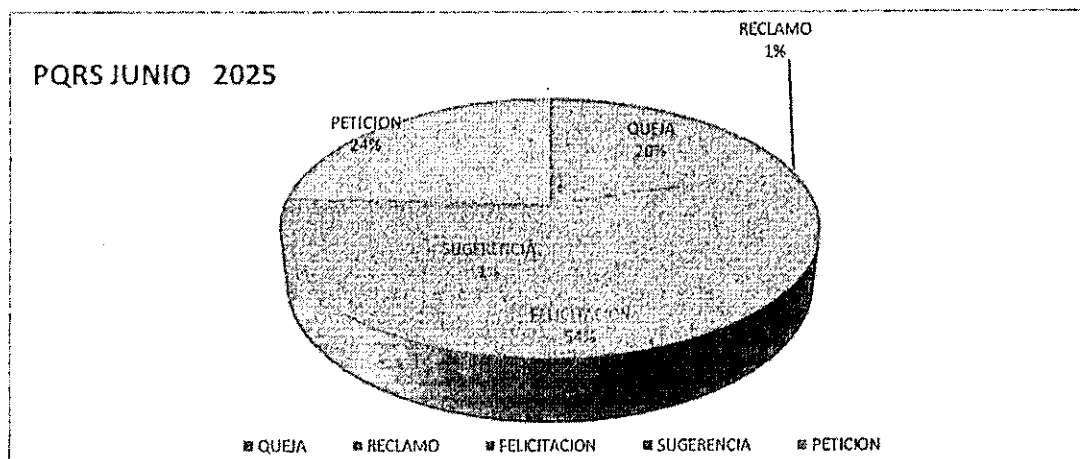
La oficina del SIAU de la Unidad de Salud de Ibagué E.S.E, presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y felicitaciones PQRS recibidas y atendidas por el SIAU a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre el 01 al 30 de JUNIO del año 2025, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta, buscando cumplir con los términos de ley generando recomendación para fortalecer los servicios ofrecidos.

Se realizan estadísticas de acuerdo con el número total de PQRS presentadas ante la Unidad de Salud de Ibagué E.S.E durante el mes de agosto discriminadas por unidades intermedias, centros, y puestos de salud de acuerdo a cada uno de los servicios ofrecidos, estamos trabajando con el software ORFEO, donde cada líder de proceso cuenta con un usuario para revisar las diferentes PQRS de sus servicios, el proceso consiste en radicar desde la oficina de Atención al Usuario los diferente formatos clasificarlos y direccionarlos a quien corresponda, allí mismo llegan la respuesta y en el sistema se carga a diario las estadísticas de formatos radicado discriminándolos por centro, puesto o unidad intermedia de salud, área o proceso involucrado, tiempo de respuesta.

1. TOTAL, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES.

Durante el mes de JUNIO de 2025 fueron radicados en 99 total requerimientos en la Unidad de salud de Ibagué E.S.E en la zona urbana y rural.

UNIDAD CENTRO, PUUESTO DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	FELICITACION	SUGERENCIA	PETICION
TOTAL	20	1	53	1	24



GRAFICA No 1

De acuerdo con la gráfica No 1 se puede identificar que según el total de formatos diligenciados el 54% son felicitaciones para los diferentes servicios en el mes de JUNIO 2025 comparado al mes anterior aumento 1%, el 20% son quejas de los diferentes servicios comparado se mantiene, en cuanto a las peticiones se presentaron en un 25% aumento 5%, reclamos en 1% disminuyo 4% y sugerencias 1% se mantuvo. De acuerdo a la atención en toda la Unidad De Salud De Ibagué E.S.E contando con unidades intermedias, centros de salud es preciso señalar que de los 99 formatos de PQRS 53 fueron diligenciadas para felicitar la atención recibida y formatos de inconformismo que frente a la atención para el mes de mayo representa el 0%, esto brinda un panorama de atención con calidad en la Unidad de salud de Ibagué pero que comparando con el mes anterior podemos evidenciar que el número de inconformismos se mantienen por mes en formatos de inconformismo, cabe resaltar que es muy importante hacer seguimiento a cada proceso que presente así sea solo 1 inconformismo, del mismo modo cada líder revisar sus procesos y presentar sus planes de mejoramiento.

1.2 PQRSF POR CENTRO, PUESTOS O UNIDADES DE SALUD

CENTRO DE SALUD O UNIDAD INTERMEDIA	QUEJA	RECLAMO	FELICITACION	SUGERENCIA	PETICION
UNIDAD INTEREMEDIA SUR	3	0	13	1	2
UNIDAD INTEREMEDIA SALADO	2	0	0	0	2
UNIDAD INTEREMEDIA JORDAN	6	0	0	0	1
UNIDAD INTEREMEDIA SAN FRANCISCO	4	0	19	0	18
UNIDAD INTEREMEDIA PICALÉÑA	1	0	12	0	0
CENTRO DE SALUD 20 JULIO	2	1	8	0	0
CENTRO DE SALUD JARDIN	0	0	0	0	1
CENTRO DE SALUD CIMA	0	0	1	0	0
CENTRO DE SALUD FRANCIA	2	0	0	0	0
TOTAL	20	1	53	1	24

La unidad intermedia donde se presentan más formatos diligenciados de inconformismo es Unidad Intermedia san francisco con 22 requerimientos por los diferentes servicios.

1.3 PQRS POR EPS

EPS	QUEJA	RECLAMO	FELICITACION	SUGERENCIA	PETICION
ASMETSALUD	0	0	2	0	0
CAPITAL SALUD	1	0	0	0	0
NO REGISTRA	3	0	5	0	1
NUEVA EPS	4	1	19	1	12
SALUDTOTAL	0	1	8	0	0
SANITAS	4	1	8	0	8
PolNal	0	0	3	0	0
PIJAOSALUD	0	1	1	0	0
FAMISANAR	1	0	0	0	0
TOTAL	13	4	46	1	21

La EPS con más inconformismos para este mes es Nueva EPS con 18 formatos de inconformismo de los diferentes servicios.

1.4 MOTIVOS DE INCONFORMISMOS

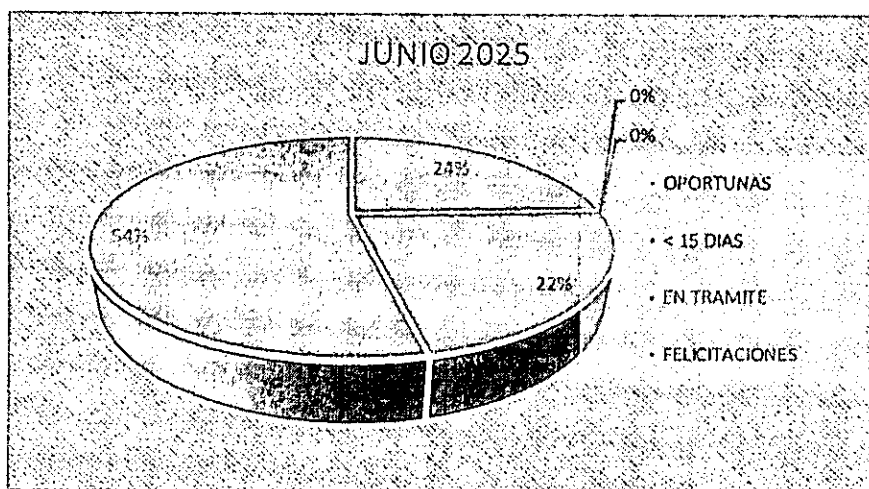
De acuerdo con los motivos de PQRS durante el mes de junio se presentaron motivos de la siguiente manera:

MOTIVOS	QUEJA	RECLAMO	FELICITACION	SUGERENCIA	PETICION
CALIDAD EN LA ATENCION ASIGNACION DE CITAS	0	0	0	0	24
CALIDAD EN LA ATENCION ENFERMERIA	2	1	0	0	0
CALIDAD EN LA ATENCION AL USUARIO	0	0	1	0	0
CALIDAD EN LA ATENCION FACTURACION	0	0	0	0	0
CALIDAD EN LA ATENCION LABORATORIO	0	0	0	0	0
CALIDAD EN LA ATENCION MEDICO	0	0	1	0	0
CALIDAD EN LA ATENCION ODONTOLOGIA	1	0	9	0	0
CALIDAD EN LA ATENCION RX	0	0	0	0	0
CALIDAD EN LA ATENCION SALA DE PARTOS	1	0	16	0	0
CALIDAD EN LA ATENCION SALUD MENTAL	1	0	10	1	0
CALIDAD EN LA ATENCION ADMINISTRATIVOS Y INFRAEST	7	0	0	0	0
CALIDAD EN LA ATENCION URGENCIAS	3	0	12	0	0
CALIDAD EN LA ATENCION FARMACIA	0	0	0	0	0
CALIDAD EN LA ATENCION HOSPITALIZACION	0	0	4	0	0
CALIDAD EN LA ATENCION VACUANACION	0	0	0	0	0
CALIDAD EN LA ATENCION VIGILANCIA	1	0	0	0	0
CALIDAD EN LA PROMOCION Y PREVENCIÓN	4	0	0	0	0
TOTAL	20	1	53	1	24

De acuerdo con la tabla anterior podemos evidenciar que el área de mayor queja para este mes de junio 2025 fue el servicio de asignación de citas con 24 formatos de inconformismo.

Según el manual de atención al usuario, el encargado de las PQRS debe enviar al coordinador encargado de cada servicio la respectiva queja y estos dar respuesta en el tiempo correspondiente, el sistema ORFEO permite que cada líder del proceso verifique sus quejas y realizar su respectiva respuesta.

Mes	OPORTUNAS	< 15 DIAS	> 15 DIAS	EN TRAMITE	REGISTRO
JUNIO	24	0	0	22	53





De acuerdo con el grafico anterior se puede evidenciar volvemos a dejar sin respuestas las diferentes PQRS por parte de los lideres, por recomendación se solicita llevar a comité de PQRS y calidad para solicitar los lideres pendientes por respuesta y planes de mejoramiento.

DAIHANNA CAROLINA BLANCO CORTES
Auxiliar Atencion al usuario

PROCESO/ SERVICIO	FECHA	FECHA DEL PLAN	OBJETIVO	Nº	HALLAZGO	QUÉ (ACTIVIDAD A REALIZAR)	QUIEN RESPONSABLE	CUANDO (FECHA DE TERMINACIÓN)	TOTAL DE ACCIONES
	2/06/2025	2/07/2025	MEJORAMIENTO EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	1	INCONFORMIDAD ATENCIÓN PSIQUIATRIA POR TIEMPO DE DEDICACIÓN A TERAPIA EN HOSPITALIZACIÓN	1. VERIFICACIÓN HISTORIA CLÍNICA DE EJECUCIÓN DE PSICOTERAPIA Y TERAPIA OCUPACIONAL COMO PARTE DEL MANEJO INTEGRAL 2. ACLARACION A USUARIO SOBRE LOS ROLES EN EL MANEJO DE CADA ESPECIALIDAD Y LA ARTICULACIÓN POR PARTE DE PSICOLOGIA Y TERAPIA OCUPACIONAL COMO APOYO AL MANEJO POR PSIQUIATRIA	coordinación de medicina	CONTINUO	2
	3/06/2025	2/07/2025	MEJORAMIENTO EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	2	INCONFORMIDAD POR INOPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN POR CONSULTA EXTERNA DE PROGRAMA DE CRÓNICOS	1. REVISIÓN CON PROFESIONAL MÉDICO DE LA SITUACIÓN PRESENTADA Y REGISTRO POR PARTE DEL MISMO DE LA NOVEDAD DESENCADENANTE DE LA SITUACIÓN 2. REASIGNACIÓN DE PROFESIONAL MÉDICO POR SOLICITUD DE LA USUARIO Y CONFIRMACIÓN DE FECHA Y HORA DE PRÓXIMA CONSULTA	coordinación de medicina	CONTINUO	2
	6/06/2025	2/07/2025	MEJORAMIENTO EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	3	INCONFORMIDAD POR DEMORA EN LA ATENCIÓN EN CONSULTA DEL PROGRAMA DE CRONICOS	1. REDISTRIBUCIÓN Y ASIGNACIÓN AGENDA PARA ATENCION PROFESIONALES MÉDICOS CON APERTURA DE HORARIO ADICIONAL AL PROGRAMA DE CRONICOS 2. ENTREGA DE LA PRESCRIPCIÓN EN DOMICILIO DE USUARIO 3. CONFIRMACIÓN DE FECHA DE PRÓXIMA CITA CON HORA Y PROFESIONAL ASIGNADO	coordinación de medicina	CONTINUO	3

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.	CODIGO: GPC-GC-FT-002
	IBAGUE TOLIMA	
	GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO	FECHA: SEP 2019
	SUBPROCESO GESTION DE CALIDAD	
FORMATO ACTA		Página 1 de 5

ACTA No. 8	
FECHA: AGOSTO 31 DE 2025	LUGAR: U.I. H. SAN FRANCISCO
COMITÉ: ☒	CAPACITACIÓN: ☐ REUNIÓN: ☐ SOCIALIZACIÓN: ☐
INDUCCIÓN: ☐ ADHERENCIA A GUÍAS: ☐	OTROS: ☐
TEMA: COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA	
OBJETIVO: Orden del día: 1. Firma de asistencia 2. Informe mensual de la Oficina de Atención al Usuario y planes de mejoramiento de consulta externa 3. Reporte de casos relacionados con ética 4. Proposiciones y varios	
VERIFICACIÓN DE COMPROMISOS PREVIOS: Sin compromisos pendientes por ejecutar	
DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD: 1. Se registra y verifica la asistencia de los integrantes al Comité 2. La oficina de Atención al Usuario a cargo de Carolina Blanco presenta el informe para del mes de julio, con un reporte de 105 radicados en total, con un desagregado de 61 felicitaciones y 44 inconformismos, que se distribuyeron de la siguiente manera: 27 peticiones, 14 quejas, 1 reclamos y 1 sugerencia que, porcentualmente representan en igual orden el 27%, 14%, 1% y 1%, respectivamente, del total recibido. Las felicitaciones representaron el 58% del total.	

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.	CODIGO: GPC-GC-FT-002
	IBAGUE TOLIMA	
	GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO	FECHA: SEP 2019
	SUBPROCESO GESTION DE CALIDAD	
	FORMATO ACTA	Página 3 de 5

Para el mes de julio, el servicio más felicitado por los usuarios fue partos con el 46%, seguido de Salud mental con el 26%, atención médica con el 12, el servicio de urgencias con el 10% y en menor porcentaje los servicios de hospitalización y facturación, observándose que la percepción de los usuarios se mantiene en niveles más que aceptables, impactando positivamente la imagen institucional.

En el mes de julio, se presentó una variación menor en las inconformidades, que se tradujo en una disminución leve para este mes de estas y un aumento más notorio en las felicitaciones, dado por el concepto favorable de los usuarios por la atención en los servicios de partos y unidad mental, que pueden estar relacionados principalmente con el acceso a especialidades y la resolutiveidad durante la atención. En cuanto al alto número de inconformidades que persisten del área de asignación de citas, nos motiva a replantear las estrategias desplegadas y la revisión del proceso.

3. No se recibieron reportes relacionados con la Ética durante la prestación de los servicios.

4. Propositiones y Varios

No hubo

INFORME PQRS MES DE JULIO DEL AÑO 2025

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO GESTIÓN PQRSF: Gestionar las diferentes PQRSF que ingresan por los diferentes canales ofertados por LA UNIDAD DE SALUD DE IBAUGE USI ESE, proporcionando efectividad en el seguimiento a los planes de acción de los procesos involucrados en la prestación del servicio, dando cumplimiento a la normativa vigente y apoyando a la organización en el logro de los objetivos estratégicos.

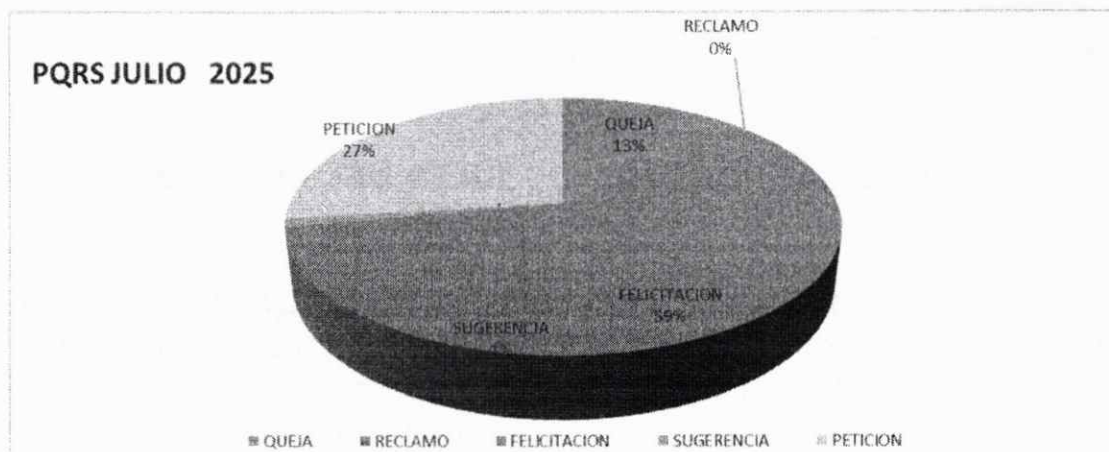
La oficina del SIAU de la Unidad de Salud de Ibagué E.S.E, presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y felicitaciones PQRS recibidas y atendidas por el SIAU a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre el 01 al 31 de JULIO del año 2025, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta, buscando cumplir con los términos de ley generando recomendación para fortalecer los servicios ofrecidos.

Se realizan estadísticas de acuerdo con el número total de PQRS presentadas ante la Unidad de Salud de Ibagué E.S.E durante el mes de agosto discriminadas por unidades intermedias, centros, y puestos de salud de acuerdo a cada uno de los servicios ofrecidos, estamos trabajando con el software ORFEO, donde cada líder de proceso cuenta con un usuario para revisar las diferentes PQRS de sus servicios, el proceso consiste en radicar desde la oficina de Atención al Usuario los diferente formatos clasificarlos y direccionarlos a quien corresponda, allí mismo llegan la respuesta y en el sistema se carga a diario las estadísticas de formatos radicado discriminándolos por centro, puesto o unidad intermedia de salud, área o proceso involucrado, tiempo de respuesta.

1. TOTAL, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES.

Durante el mes de JULIO de 2025 fueron radicados en 105 total requerimientos en la Unidad de salud de Ibagué E.S.E en la zona urbana y rural.

UNIDAD, CENTRO , PUESTO DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	FELICITACION	SUGERENCIA	PETICION
TOTAL	14	1	61	1	28



GRAFICA No 1

De acuerdo con la gráfica No 1 se puede identificar que según el total de formatos diligenciados el 59% son felicitaciones para los diferentes servicios en el mes de JULIO 2025 comparado al mes anterior aumento 4%, el 13% son quejas de los diferentes servicios comparado disminuyo en 7%, en cuanto a las peticiones se presentaron en un 27% aumento 2%, reclamos en 1% se mantuvo y sugerencias 1% se mantuvo. De acuerdo a la atención en toda la Unidad De Salud De Ibagué E.S.E contando con unidades intermedias, centros de salud es preciso señalar que de los 105 formatos de PQRS 61 fueron diligenciadas para felicitar la atención recibida y formatos de inconformismo que frente a la atención para el mes de mayo representa el 0%, esto brinda un panorama de atención con calidad en la Unidad de salud de Ibagué pero que comparando con el mes anterior podemos evidenciar que el número de inconformismos se mantienen por mes en formatos de inconformismo, cabe resaltar que es muy importante hacer seguimiento a cada proceso que presente así sea solo 1 inconformismo, del mismo modo cada líder revisar sus procesos y presentar sus planes de mejoramiento.

1.2 PQRSF POR CENTRO, PUESTOS O UNIDADES DE SALUD

CENTRO DE SALUD O UNIDAD INTERMEDIA	QUEJA	RECLAMO	FELICITACION	SUGERENCIA	PETICION
UNIDAD INTEREMEDIA SUR	4	0	18	0	1
UNIDAD INTEREMEDIA SALADO	0	0	0	0	1
UNIDAD INTEREMEDIA JORDAN	2	0	0	0	2
UNIDAD INTERMEDIA SAN FRANCISCO	5	0	32	0	23
UNIDAD INTEREMEDIA PICALAÑA	0	0	4	0	0
CENTRO DE SALUD 20 JULIO	0	0	1	0	0
CENTRO DE SALUD AMBALA	0	0	0	0	1
CENTRO DE SALUD GAITAN	0	0	3	1	0
CENTRO DE SALUD JARDIN	1	0	0	0	0
CENTRO DE SALUD CIMA	1	0	3	0	0
CENTRO DE SALUD LA FRANCIA	1	0	0	0	0
TOTAL	14	0	61	1	28

La unidad intermedia donde se presentan más formatos diligenciados de inconformismo es Unidad Intermedia san francisco con 28 requerimientos por losdiferentes servicios 23 peticiones y 5 quejas.

1.3 PQRS POR EPS

EPS	QUEJA	RECLAMO	FELICITACION	SUGERENCIA	PETICION
Aliansalud	0	0	1	0	0
NO REGISTRA	5	0	8	0	0
NUEVA EPS	3	0	28	1	16
SALUDTOTAL	2	0	15	0	2
SANITAS	4	1	6	0	10
PolNal	0	0	1	0	0
PIJAOSALUD	0	0	2	0	0
TOTAL	14	1	61	1	28

La EPS con más inconformismos para este mes es Nueva EPS con 19 formatos de inconformismo de los diferentes servicios.



1.4 MOTIVOS DE INCONFROMISMOS

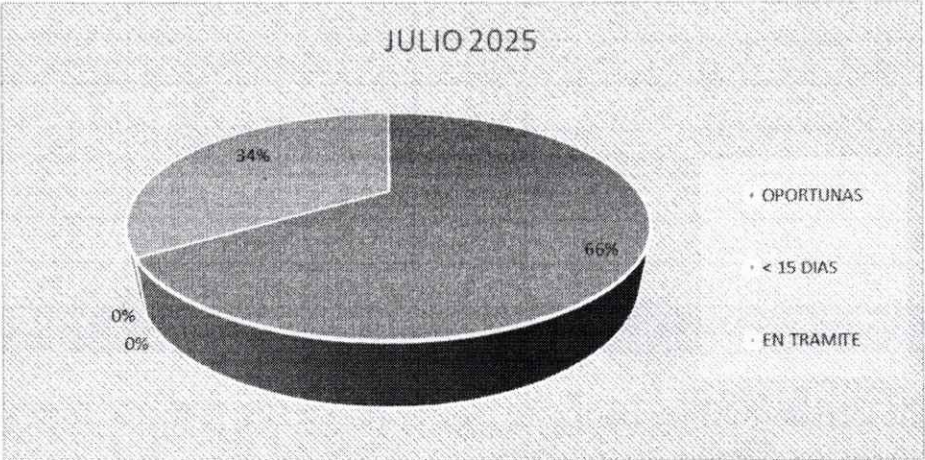
De acuerdo con los motivos de PQRS durante el mes de junio se presentaron motivos de la siguiente manera

MOTIVOS	QUEJA	RECLAMO	FELICITACION	SUGERENCIA	PETICION
CALIDAD EN LA ATENCION ASIGNACION DE CITAS	2	0	0	0	28
CALIDAD EN LA ATENCION ENFERMERIA	0	0	0	0	0
CALIDAD EN LA ATENCION AL USUARIO	0	0	0	0	0
CALIDAD EN LA ATENCION FACTURACION	2	0	1	0	0
CALIDAD EN LA ATENCION LABORATORIO	0	0	0	0	0
CALIDAD EN LA ATENCION MEDICO	4	0	7	0	0
CALIDAD EN LA ATENCION ODONTOLOGIA	2	0	0	0	0
CALIDAD EN LA ATENCION RX	0	0	0	0	0
CALIDAD EN LA ATENCION SALA DE PARTOS	0	0	28	0	0
CALIDAD EN LA ATENCION SALUD MENTAL	0	0	16	0	0
CALIDAD EN LA ATENCION ADMINISTRATIVOS JINFRAEST	0	0	0	1	0
CALIDAD EN LA ATENCION URGENCIAS	4	0	6	0	0
CALIDAD EN LA ATENCION FARMACIA	0	0	0	0	0
CALIDAD EN LA ATENCION HOSPITALIZACION	0	0	3	0	0
CALIDAD EN LA ATENCION VACUANACION	0	0	0	0	0
CALIDAD EN LA ATENCION VIGILANCIA	0	0	0	0	0
CALIDAD EN LA PROMOCION Y PREVENCION	0	1	0	0	0
TOTAL	14	1	61	1	28

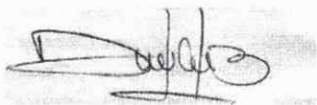
De acuerdo con la tabla anterior podemos evidenciar que el área de mayor queja para este mes de julio 2025 fue el servicio de asignación de citas con 30 formatos de 2 quejas y 28 peticiones.

Según el manual de atención al usuario, el encargado de las PQRS debe enviar al coordinador encargado de cada servicio la respectiva queja y estos dar respuesta enel tiempo correspondiente, el sistema ORFEO permite que cada líder del proceso verifique sus quejas y realizar su respectiva respuesta.

Mes	PORTUNA	< 15 DIAS	> 15 DIAS	EN TRAMITE	ELICITACIONE
JULIO	29	0	0	15	61



De acuerdo con el grafico anterior se puede evidenciar volvemos a dejar sin respuestas las diferentes PQRS por parte de los lideres, por recomendación se solicita llevar a comité de PQRS y calidad para solicitar los lideres pendientes por respuesta y planes de mejoramiento.



DAIHANNA CAROLINA BLANCO CORTES
Auxiliar Atencion al usuario

FECHA: Agosto 31 / 25

LUGAR: H.S. Francisco

RESPONSABLE: Juan Carlos Zambrano V.

N	NOMBRES Y APELLIDOS	CORREO ELECTRONICO	CARGO	TELEFONO	FIRMA
1	Marta Gomez Arango	martegomezarango@gmail.com	Plb Alianza Usaria	3001612335	[Firma]
2	Luz MARINA GARCIA	luzmarinagarcia@gmail.com	Rep Alianza USIS	3022617167	[Firma]
3	Juan Carlos Zambrano V.	coordinacionmedica@usis.gov.co	Plb. ESPECIALISTA	310 5541709	[Firma]
4	Dalana Calixto Jara	dalana.calixto@usis.gov.co	atención al público	3124019024	[Firma]
5	Daniela Contreras	danielacontreras@usis.gov.co	Enfermera	3042091931	[Firma]
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
TOTAL:					

PROCESO/ SERVICIO	FECHA	FECHA DEL PLAN	OBJETIVO	N°	HALLAZGO	QUÉ (ACTIVIDAD A REALIZAR)	QUIEN (RESPONSABLE)	CUANDO (FECHA DE TERMINACIÓN)	TOTAL DE ACCIONES
	29/07/2025	14/08/2025	MEJORAMIENTO EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	1	INCONFORMIDAD POR NEGACIÓN DE ENTREGA DE HISTORIA CLINICA DE FAMILIAR POR PARTE DE MEDICO QUE IMPIDIO ENTREGA DE MEDICAMENTO DE CONTROL	1. GESTION DE CITA PARA ACTUALIZACION DE PRESCRIPCIÓN Y AGILIZAR ENTREGA 2. SUGERENCIA ESCRITA AL MÉDICO PARA VIABILIZAR ENTREGA DE HISTORIA CLÍNICA POSTERIOR A LA ATENCIÓN 3. RESPUESTA ESCRITA AL USUARIO, PARA GESTIONAR ENTREGA DE HSITORIA CLÍNICA DE FAMILIAR EN PROXIMAS OCASIONES	coordinacion de medicina	CONTINUO	3
	11/07/2025	22/07/2025	MEJORAMIENTO EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	2	INCONFORMIDAD POR ATENCIÓN CONSULTA PSIQUIATRIA	1. REVISIÓN Y VERIFICACIÓN DE REGISTROS CLÍNICOS Y CON PROFESIONAL ESPECIALIZADO 2. OPCIÓN DE GESTIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITA CON OTRO PROFESIONAL. 3. RESPUESTA ESCRITA CON EL FIN DE ACLARAR PROCEDIMIENTO DURANTE ATENCIÓN MÉDICA.	coordinacion de medicina	CONTINUO	3
	25/07/2025	22/08/2025	MEJORAMIENTO EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	3	INCONFORMIDAD POR ATENCIÓN EN CONSULTA DE MD Y SOLICITUD PARA DEJAR A MD QUE REEMPLAZA TEMPORALMENTE. ANÓNIMO	1. ACLARACIÓN A ANONIMO, QUE MD SE ENCUENTRA EN LICENCIA POR MATERNIDAD Y MD QUE REEMPLAZA ES DE FORMA TEMPORAL. SIN QUEJAS PRELIMINARES.	coordinacion de medicina	CONTINUO	1

INFORME PQRS MES DE AGOSTO DEL AÑO 2025

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO GESTIÓN PQRSF: Gestionar las diferentes PQRSF que ingresan por los diferentes canales ofertados por LA UNIDAD DE SALUD DE IBAUGE USI ESE, proporcionando efectividad en el seguimiento a los planes de acción de los procesos involucrados en la prestación del servicio, dando cumplimiento a la normativa vigente y apoyando a la organización en el logro de los objetivos estratégicos.

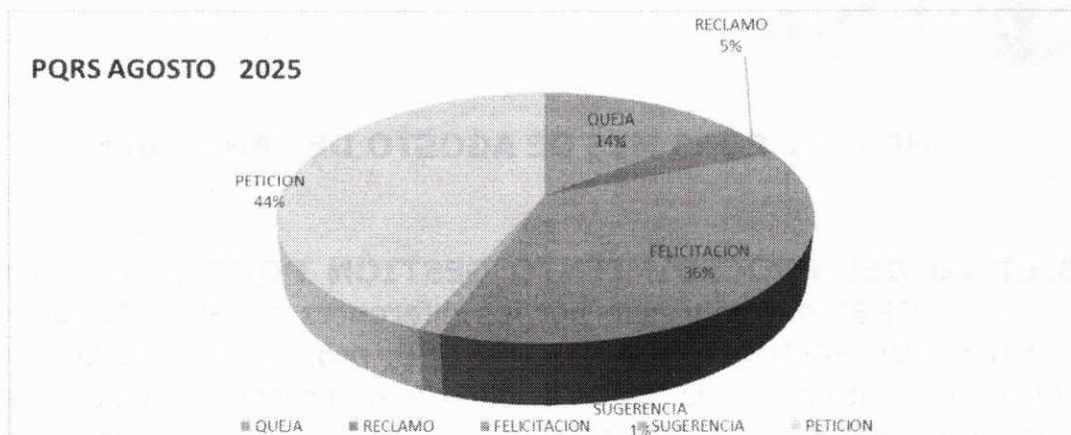
La oficina del SIAU de la Unidad de Salud de Ibagué E.S.E, presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y felicitaciones PQRS recibidas y atendidas por el SIAU a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre el 01 al 31 de AGOSTO del año 2025, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta, buscando cumplir con los términos de ley generando recomendación para fortalecer los servicios ofrecidos.

Se realizan estadísticas de acuerdo con el número total de PQRS presentadas ante la Unidad de Salud de Ibagué E.S.E durante el mes de agosto discriminadas por unidades intermedias, centros, y puestos de salud de acuerdo a cada uno de los servicios ofrecidos, estamos trabajando con el software ORFEO, donde cada líder de proceso cuenta con un usuario para revisar las diferentes PQRS de sus servicios, el proceso consiste en radicar desde la oficina de Atención al Usuario los diferente formatos clasificarlos y direccionarlos a quien corresponda, allí mismo llegan la respuesta y en el sistema se carga a diario las estadísticas de formatos radicado discriminándolos por centro, puesto o unidad intermedia de salud, área o proceso involucrado, tiempo de respuesta.

1. TOTAL, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES.

Durante el mes de AGOSTO de 2025 fueron radicados en 5 total requerimientos en la Unidad de salud de Ibagué E.S.E en la zona urbana y rural.

UNIDAD, CENTRO , PUERTO DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	FELICITACION	SUGERENCIA	PETICION
TOTAL	12	4	31	1	37



GRAFICA No 1

De acuerdo con la gráfica No 1 se puede identificar que según el total de formatos diligenciados el 36% son felicitaciones para los diferentes servicios en el mes de agosto 2025 comparado al mes anterior disminuyo 23%, el 14% son quejas de los diferentes servicios comparado aumento en 1%, en cuanto a las peticiones se presentaron en un 44% aumento 17%, reclamos en 5% aumento 4% y sugerencias 1% se mantuvo. De acuerdo a la atención en toda la Unidad De Salud De Ibagué E.S.E contando con unidades intermedias, centros de salud es preciso señalar que de los 85 formatos de PQRS 31 fueron diligenciadas para felicitar la atención recibida y formatos de inconformismo que frente a la atención para el mes de agosto representa el 0%, esto brinda un panorama de atención con calidad en la Unidad de salud de Ibagué pero que comparando con el mes anterior podemos evidenciar que el número de inconformismos se mantienen por mes en formatos de inconformismo, cabe resaltar que es muy importante hacer seguimiento a cada proceso que presente así sea solo 1 inconformismo, del mismo modo cada líder revisar sus procesos y presentar sus planes de mejoramiento.

1.2 PQRSF POR CENTRO, PUESTOS O UNIDADES DE SALUD

CENTRO DE SALUD O UNIDAD INTERMEDIA	QUEJA	RECLAMO	FELICITACION	SUGERENCIA	PETICION
UNIDAD INTEREMEDIA SUR	3	0	3	0	4
UNIDAD INTEREMEDIA SALADO	0	0	0	0	1
UNIDAD INTEREMEDIA JORDAN	0	0	0	0	5
UNIDAD INTEREMEDIA SAN FRANCISCO	4	1	20	1	22
UNIDAD INTEREMEDIA PICALÉN	1	0	2	0	0
CENTRO DE SALUD 20 JULIO	0	0	1	0	0
CENTRO DE SALUD CIUDAD IBAGUE	2	1	1	0	0
CENTRO DE SALUD GAITAN	1	1	4	0	4
CENTRO DE SALUD JARDIN	0	0	0	0	0
CENTRO DE SALUD CIMA	0	0	0	0	1
CENTRO DE SALUD TOPACIO	1	0	0	0	0
CENTRO DE SALUD LA FRANCIA	0	1	0	0	0
TOTAL	12	4	31	1	37

La unidad intermedia donde se presentan más formatos diligenciados de inconformismo es Unidad Intermedia san francisco con 48 requerimientos por los diferentes servicios 4 quejas, 1 reclamo, 1 sugerencia y 22 peticiones.

1.3 PQRS POR EPS

EPS	QUEJA	RECLAMO	FELICITACION	SUGERENCIA	PETICION
famisanar	1	0	0	0	0
NO REGISTRA	1	0	3	0	0
NUEVA EPS	4	2	18	1	26
SALUDTOTAL	0	1	3	0	2
SANITAS	4	1	3	0	9
PoINal	2	0	0	0	0
PIJAOSALUD	0	0	4	0	0
TOTAL	12	4	31	1	37

La EPS con más inconformismos para este mes es Nueva EPS con 33 formatos de inconformismo de los diferentes servicios.



1.4 MOTIVOS DE INCONFROMISMOS

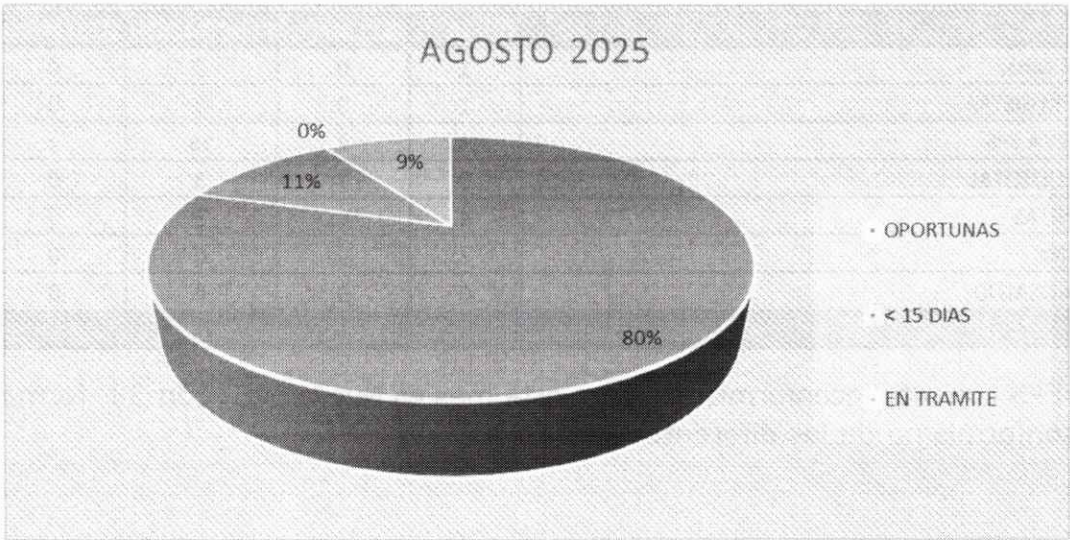
De acuerdo con los motivos de PQRS durante el mes de junio se presentaron motivos de la siguiente manera

MOTIVOS	QUEJA	RECLAMO	FELICITACION	SUGERENCIA	PETICION
CALIDAD EN LA ATENCION ASIGNACION DE CITAS	2	0	0	0	33
CALIDAD EN LA ATENCION ENFERMERIA	1	1	0	0	0
CALIDAD EN LA ATENCION AL USUARIO	0	0	0	0	0
CALIDAD EN LA ATENCION FACTURACION	2	1	2	0	2
CALIDAD EN LA ATENCION LABORATORIO	0	0	0	0	0
CALIDAD EN LA ATENCION MEDICO	0	0	1	0	0
CALIDAD EN LA ATENCION ODONTOLOGIA	1	0	0	0	0
CALIDAD EN LA ATENCION RX	0	0	3	0	0
CALIDAD EN LA ATENCION SALA DE PARTOS	2	0	17	1	0
CALIDAD EN LA ATENCION SALUD MENTAL	2	0	3	0	0
CALIDAD EN LA ATENCION ADMINISTRATIVOS SISTEMAS	0	1	0	0	0
CALIDAD EN LA ATENCION ADMINISTRATIVOS)INFRAEST	0	0	0	0	2
CALIDAD EN LA ATENCION URGENCIAS	2	0	2	0	0
CALIDAD EN LA ATENCION FARMACIA	0	0	0	0	0
CALIDAD EN LA ATENCION HOSPITALIZACION	0	1	3	0	0
CALIDAD EN LA ATENCION VACUANACION	0	0	0	0	0
CALIDAD EN LA ATENCION VIGILANCIA	0	0	0	0	0
CALIDAD EN LA PROMOCION Y PREVENCION	0	0	0	0	0
TOTAL	12	4	31	1	37

De acuerdo con la tabla anterior podemos evidenciar que el área de mayor queja para este mes de agosto 2025 fue el servicio de asignación de citas con 36 formatos de 2 quejas y 33 peticiones.

Según el manual de atención al usuario, el encargado de las PQRS debe enviar al coordinador encargado de cada servicio la respectiva queja y estos dar respuesta enel tiempo correspondiente, el sistema ORFEO permite que cada líder del proceso verifique sus quejas y realizar su respectiva respuesta.

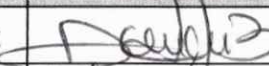
Mes	PORTUNA	< 15 DIAS	> 15 DIAS	EN TRAMITE	ELICITACIONE
AGOSTO	43	6	0	5	31



FECHA: SEPTIEMBRE 29/25

LUGAR: H.S. Francisco

RESPONSABLE: JUAN CARLOS ZAMBRANO V.

N	NOMBRES Y APELLIDOS	CORREO ELECTRONICO	CARGO	TELEFONO	FIRMA
1	Carolina Carolina, Dorcas	atencioncliente@segura	atencion al usuario	3124079024	
2	Martha Gómez Jacobo	martha.gomez@segura	PTA Atención	3001672335	
3	JUAN CARLOS ZAMBRANO	coordinaciomedica@segura	Coord. PTA	31055611209	
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
TOTAL:					