

INFORME PQRS TRIMESTRE 2 2018

UNIDAD DE SALUD DE IBAGUÉ E.S.E. IBAGUÉ TOLIMA

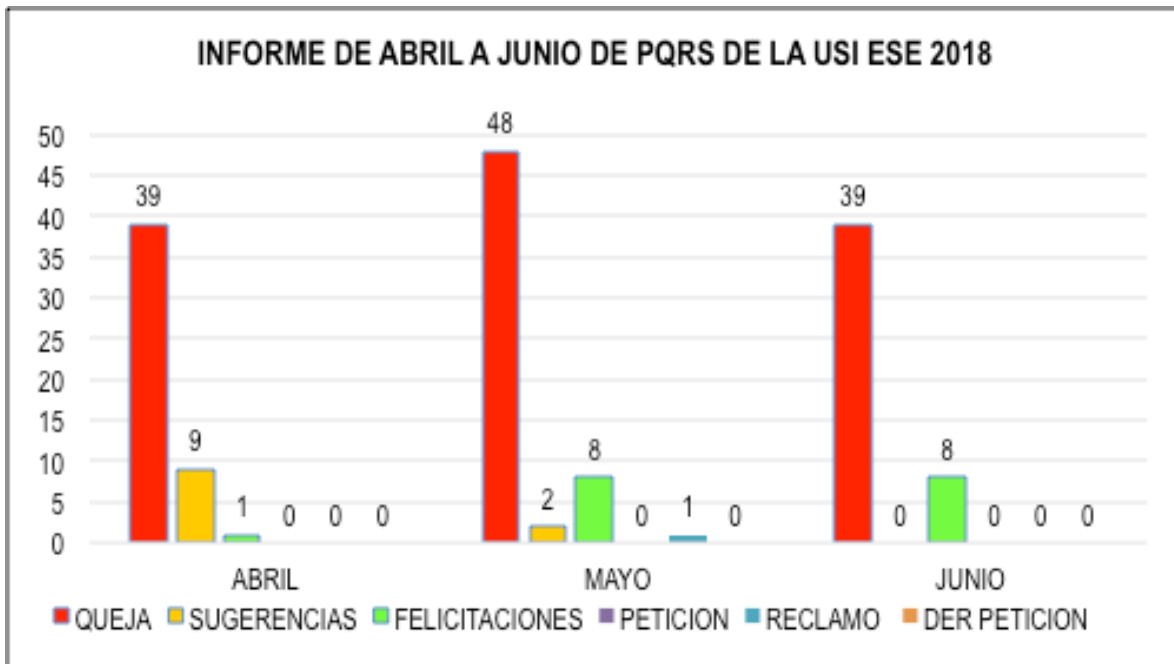


INFORME PQRS TRIMESTRE II 2018

Se realizó el análisis y condensado del informe correspondiente al segundo trimestre del año 2018, donde se encontró la siguiente información:

Total de quejas: 126
Total de sugerencias: 11
Total de felicitaciones: 17
Total de peticiones: 0
Total de reclamos: 1
Total de derechos de petición: 0

Total general: 155 PQRS. Grafica 1.



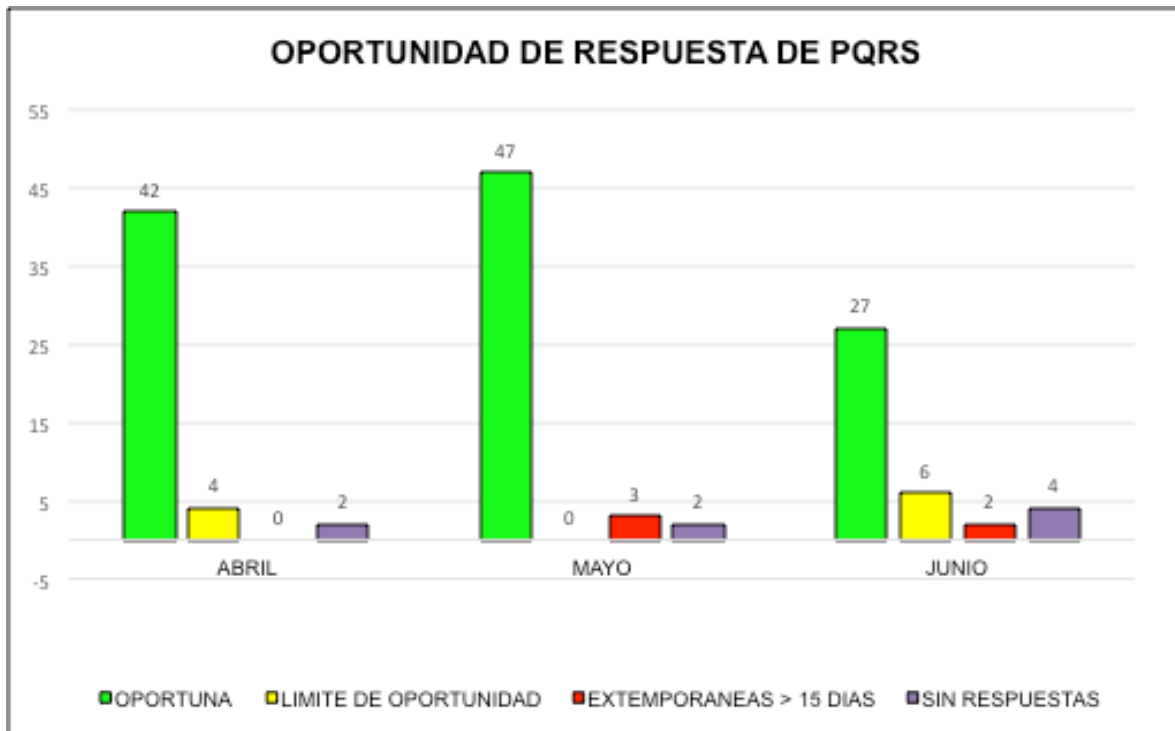
Grafica 1. Informe segundo trimestre de PQRS de la USI ESE

Se identificó un aumento del reporte de PQR por parte de los usuarios en el mes de Mayo por la asignación de citas se están realizando reuniones con Gerencia y Alianza de Usuarios e inspecciones para disminuir el índice de pqr.

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

Se identificó que todas las PQRS fueron contestadas en el periodo correspondiente de Enero a Marzo. Se encontró una respuesta oportuna de 118 PQRS en un periodo inferior a 10 días, un total de 10 contestadas antes de los 15 días y 5 después de 15 días y 6 sin contestar.

MES	CONTESTADAS			SIN CONTESTAR	TOTAL
	OPORTUNAS	EXTEMPORANEAS < 15 DIAS	EXTEMPORANEAS > 15 DIAS		
ABRIL	44	4	0	0	48
MAYO	47	0	3	2	52
JUNIO	27	6	2	4	39



**Grafica 2. Informe oportunidad segundo trimestre de PQRS de la USI ESE
ABRIL - JUNIO 2018**

Con relación a los motivos más frecuentes de PQRS en el mes de Abril encontramos: Grafica 3.

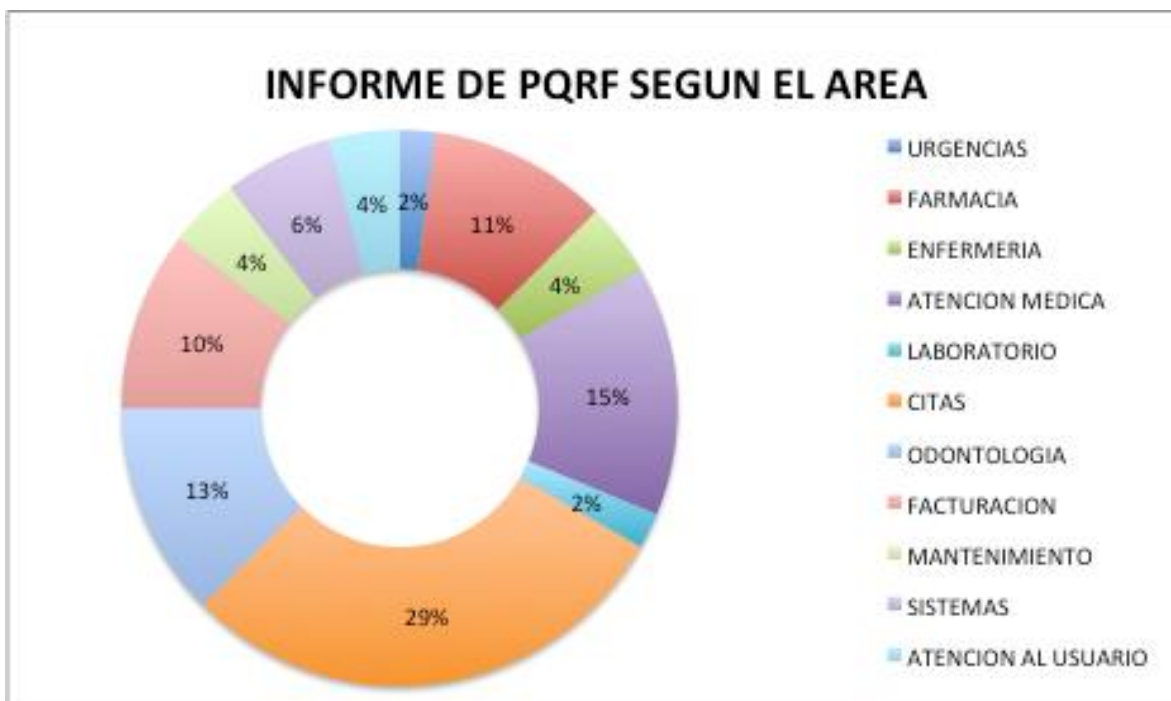
MOTIVO DE PQRS	NUMERO
CALIDAD EN LA ATENCION DE URGENCIAS	1
CALIDAD EN LA ATENCION DE FARMACIA	5
CALIDAD EN LA ATENCION DE ENFERMERIA	2
CALIDAD EN LA ATENCION MEDICA	7
CALIDAD EN LA ATENCION EN LABORATORIO	1
CALIDAD EN LA ATENCION DE ASIGNACION DE CITAS	14
CALIDAD EN LA ATENCION DE ODONTOLOGIA	6
CALIDAD EN LA ATENCION DE FACTURACION	5
CALIDAD EN LA ATENCION DE MANTENIMIENTO	2
CALIDAD EN LA ATENCION DE SISTEMAS	3
CALIDAD EN LA ATENCION AL USUARIO	2



Grafica 3. Informe PQRS según motivo. Abril 2018. USI ESE

Las áreas que se encontraron involucradas en dichos reportes son las siguientes.
 Grafica 4.

URGENCIAS	1
FARMACIA	5
ENFERMERIA	2
ATENCION MEDICA	7
LABORATORIO	1
CITAS	14
ODONTOLOGIA	6
FACTURACION	5
MANTENIMIENTO	2
SISTEMAS	3
ATENCION AL USUARIO	2



Grafica 4. Informe de PQRS según área. Abril 2018. USI ESE.

En cuanto al tiempo de respuesta a los usuarios con relación a su solicitud interpuesta de las PQRS, encontramos los siguientes datos. Grafica 5.



Grafica 5. Informe de respuesta de PQRS. Abril 2018. USI ESE.

Se evidencia que se dio respuesta oportuna (antes de 10 días contados a partir del momento de recibido por parte del área encargada) a 42 usuarios lo que equivale a un 94%, seguido de 4 respuestas que se entregaron en un lapso no mayor a 15 días con un porcentaje de 4%. Se encontraron 2 respuestas extemporáneas con un porcentaje de 2%. Se dio respuesta al 100% de PQRS interpuestas por los usuarios.

En el mes de abril se presentaron 1 felicitaciones por parte de los usuarios. En estas felicitaciones mencionaron los siguientes servicios: Grafica 6.

- Odontologia

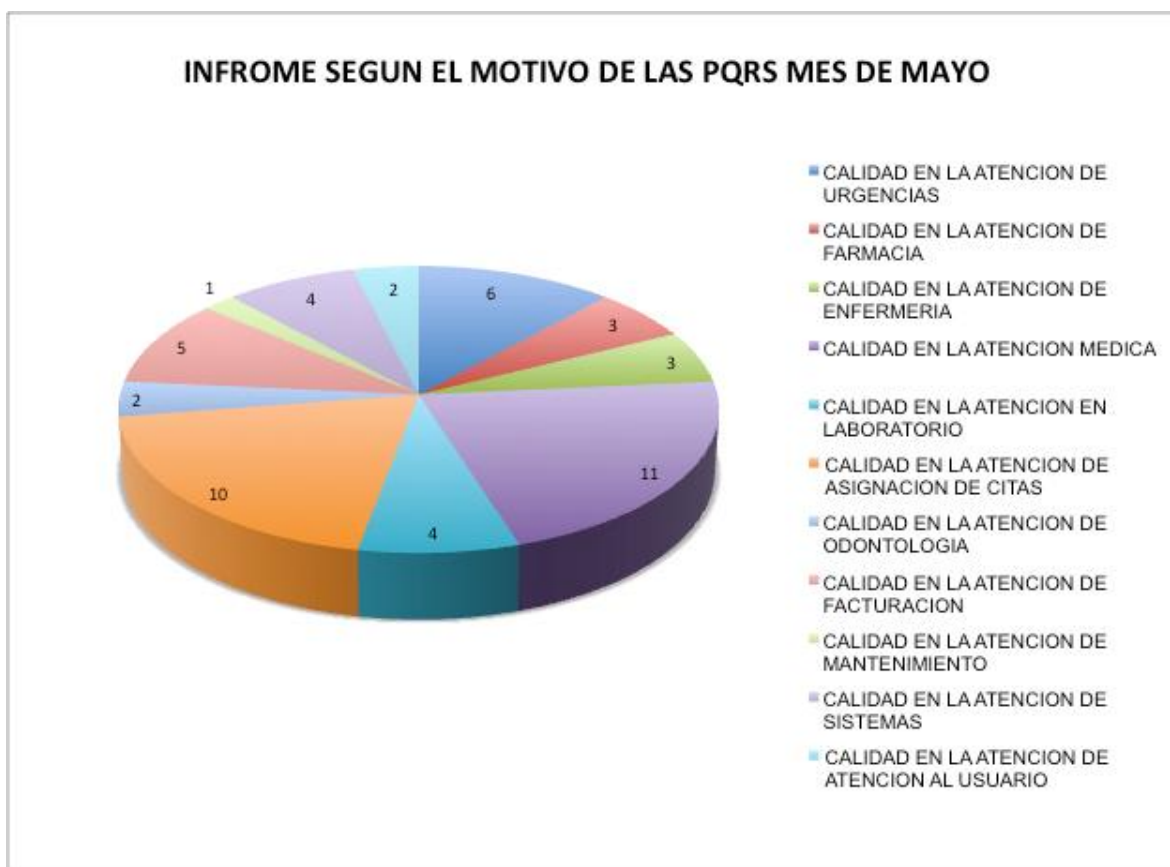


Grafica 6. Informe de Felicitaciones. Abril 2018. USI ESE.

MAYO 2018

Con relación a los motivos más frecuentes de PQRS en el mes de mayo encontramos: Grafica 7.

MOTIVO DE PQRS	NUMERO
CALIDAD EN LA ATENCION DE URGENCIAS	6
CALIDAD EN LA ATENCION DE FARMACIA	3
CALIDAD EN LA ATENCION DE ENFERMERIA	3
CALIDAD EN LA ATENCION MEDICA	11
CALIDAD EN LA ATENCION EN LABORATORIO	4
CALIDAD EN LA ATENCION DE ASIGNACION DE CITAS	10
CALIDAD EN LA ATENCION DE ODONTOLOGIA	2
CALIDAD EN LA ATENCION DE FACTURACION	5
CALIDAD EN LA ATENCION DE MANTENIMIENTO	1
CALIDAD EN LA ATENCION DE SISTEMAS	4
CALIDAD EN LA ATENCION AL USUARIO	2



Grafica 7. Informe PQRS según motivo. Mayo 2018. USI ESE

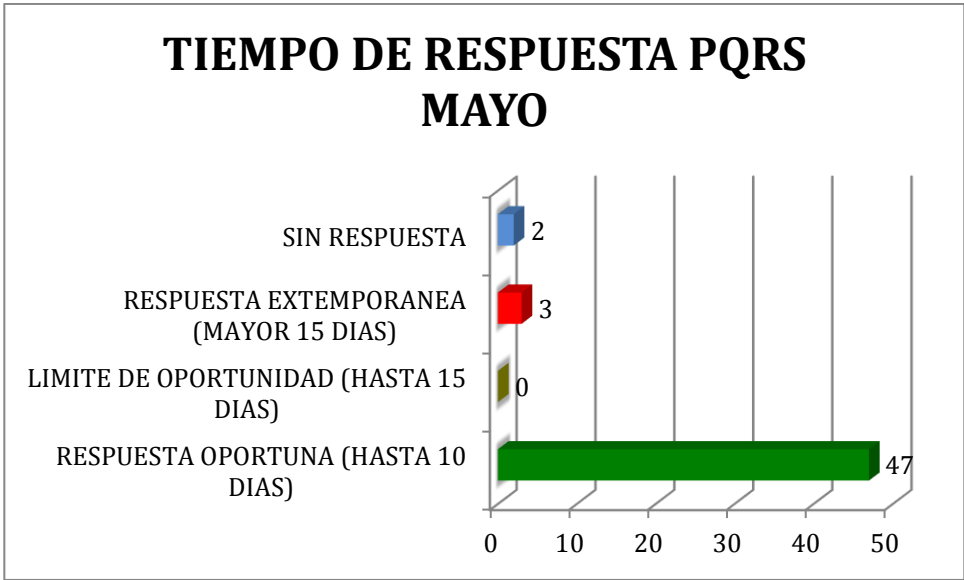
Las áreas que se encontraron involucradas en dichos reportes son las siguientes.
 Grafica 8.

URGENCIAS	10
FARMACIA	3
ENFERMERIA	2
ATENCION MEDICA	12
LABORATORIO	1
ASIGNACION DE CITAS	20
ODONTOLOGIA	4
FACTURACION	5
SISTEMAS	1



Grafica 8. Informe de PQRS según área. Mayo 2018. USI ESE.

En cuanto al tiempo de respuesta a los usuarios con relación a su solicitud interpuesta de las PQRS, encontramos los siguientes datos. Grafica 9.



Grafica 9. Informe de respuesta de PQRS. Mayo 2018. USI ESE.

Se evidencia que se dio respuesta oportuna (antes de 10 días contados a partir del momento de recibido por parte del área encargada) a 47 usuarios lo que equivale a un 93%, seguido de 0 respuestas que se entregaron en un lapso no mayor a 15 días con un porcentaje de 0%. Se encontraron 3 respuestas extemporáneas con un porcentaje de 3% y 2 sin contestar que equivale al 2%, Se dio respuesta al 98% de PQRS interpuestas por los usuarios.

En el mes de mayo se presentaron 7 felicitaciones por parte de los usuarios. En estas felicitaciones mencionaron los siguientes servicios: Grafica 10

- Atención Medica
- Atención al Usuario



Grafica 10. Informe de Felicitaciones. Mayo 2018. USI ESE

JUNIO 2018

Con relación a los motivos más frecuentes de PQRS en el mes de Junio encontramos: Grafica 11.

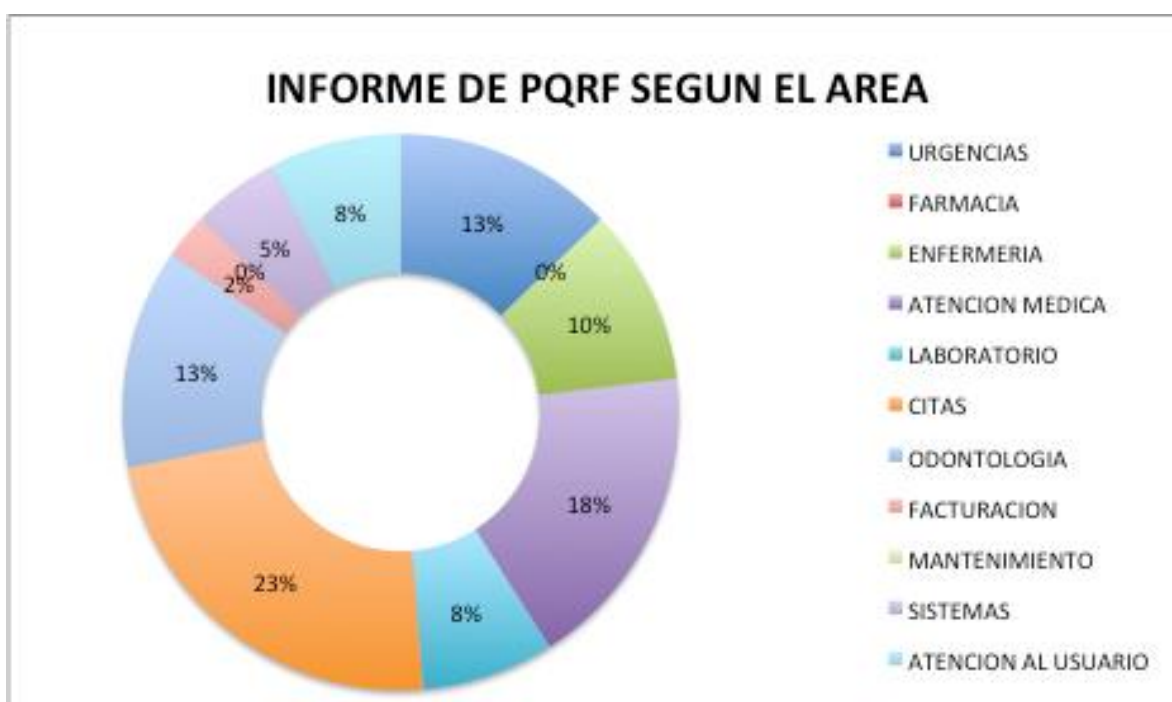
MOTIVO DE PQRS	NUMERO
CALIDAD EN LA ATENCION DE URGENCIAS	5
CALIDAD EN LA ATENCION DE FARMACIA	0
CALIDAD EN LA ATENCION DE ENFERMERIA	4
CALIDAD EN LA ATENCION MEDICA	7
CALIDAD EN LA ATENCION EN LABORATORIO	3
CALIDAD EN LA ATENCION DE ASIGNACION DE CITAS	9
CALIDAD EN LA ATENCION DE ODONTOLOGIA	5
CALIDAD EN LA ATENCION DE FACTURACION	1
CALIDAD EN LA ATENCION DE MANTENIMIENTO	0
CALIDAD EN LA ATENCION DE SISTEMAS	2
CALIDAD EN LA ATENCION AL USUARIO	3



Grafica 11. Informe PQRS según motivo. Junio 2018. USI ESE

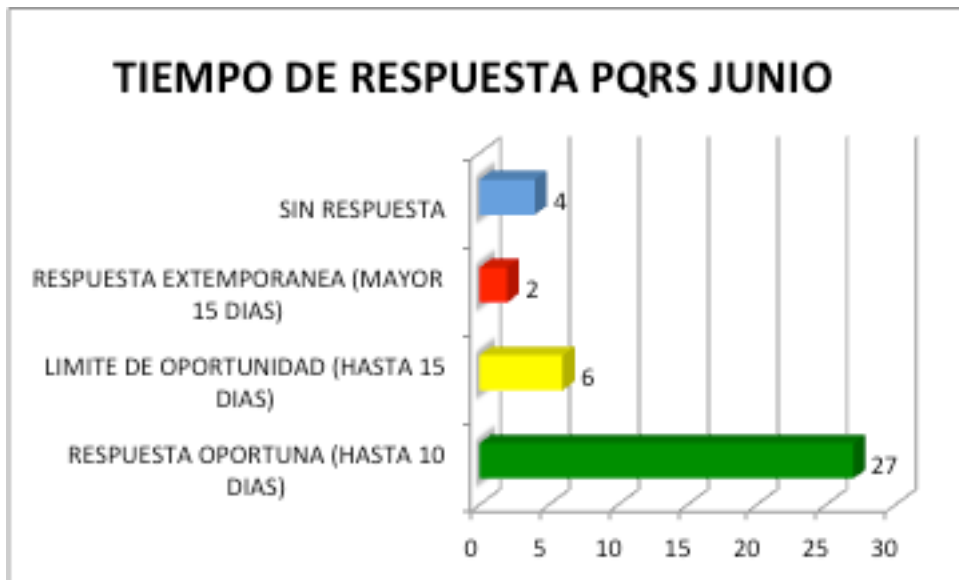
Las áreas que se encontraron involucradas en dichos reportes son las siguientes.
 Grafica 12.

URGENCIAS	5
FARMACIA	0
ENFERMERIA	4
ATENCION MEDICA	7
LABORATORIO	3
ASIGNACION DE CITAS	9
ODONTOLOGIA	5
FACTURACION	1
MANTENIMIENTO	0
SISTEMAS	2
ATENCION AL USUARIO	3



Grafica 12. Informe de PQRS según área. Junio 2018. USI ESE.

En cuanto al tiempo de respuesta a los usuarios con relación a su solicitud interpuesta de las PQRS, encontramos los siguientes datos. Grafica 13.



Grafica 13. Informe de respuesta de PQRS. Junio 2018. USI ESE.

Se evidencia que se dio respuesta oportuna (antes de 10 días contados a partir del momento de recibido por parte del área encargada) a 27 usuarios lo que equivale a un 88%, seguido de 6 respuestas que se entregaron en un lapso no mayor a 15 días con un porcentaje de 6%. Se encontraron 2 respuestas extemporáneas con un porcentaje de 2% y 4 quejas sin respuesta que equivale al 4%. Se dio respuesta al 96% de PQRS interpuestas por los usuarios.

En el mes de junio se presentaron 8 felicitaciones por parte de los usuarios. En estas felicitaciones mencionaron los siguientes servicios: Grafica 14

- Enfermería
- Asignacion de Citas
- Atencion al Usuario



Grafica 14. Informe de Felicitaciones. Junio 2018. USI ESE

**INFORME DE PQRS SEGUNDO TRIMESTRE 2018.
INDICADORES**

- TOTAL QUEJAS: 127
- TOTAL SUGERENCIAS: 11
- TOTAL FELICITACIONES: 16
- TOTAL RECLAMOS: 1
- TOTAL PETICIONES: 0
- TOTAL DERECHO DE PETICION: 0