

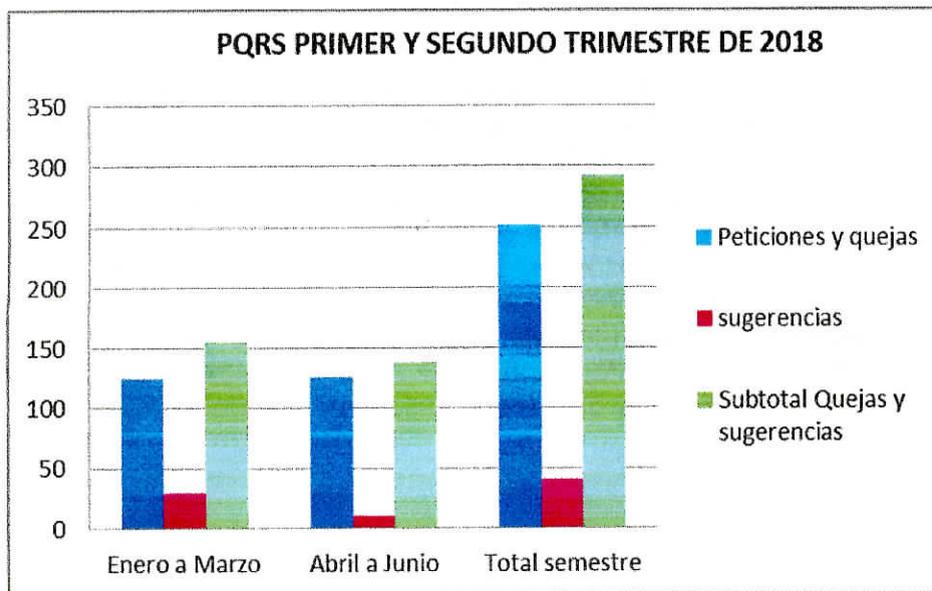
	UNIDAD DESALUD DE IBAGUE U.S.I. - E.S.E.			Código:
	OFICINA DE CONTROL INTERNO LEY 1474 – INFORME PQRS PRIMER SEMESTRE 2018			FECHA: Agosto 23 de 2018
	ELABORADO POR: CONTRATISTA APOYO A PLANEACIÓN Y FINANCIERA	REVISADO POR: ASESOR APOYO A LA GESTIÓN	APROBADO POR:	Página 1 de 12

INFORME PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2018

Se presenta la información de PQRS del primer semestre de 2018, discriminada por conceptos en forma trimestral, así:

PQRS 1er. Y 2º. TRIMESTRE Y TOTAL PRIMER SEMESTRE 2018 USI-ESE

Descripción PQRS	Enero a Marzo	Abril a Junio	Variaciones		Total semestre
			Cantidad	%	
Peticiones y quejas	125	126	1	0.8	251
sugerencias	30	11	-19	-63.3	41
Subtotal Quejas y sugerencias	155	137	-18	-11.61	292
Reclamos	0	1	1	0	1
Felicitaciones	25	17	-8	-32	42
Total PQRS	180	155	-25	-13.9	335



	UNIDAD DESALUD DE IBAGUE U.S.I. - E.S.E.			Código:
	OFICINA DE CONTROL INTERNO LEY 1474 – INFORME PQRS PRIMER SEMESTRE 2018			FECHA: Agosto 23 de 2018
	ELABORADO POR: CONTRATISTA APOYO A PLANEACIÓN Y FINANCIERA	REVISADO POR: ASESOR APOYO A LA GESTIÓN	APROBADO POR:	Página 2 de 12

Para el segundo trimestre de la vigencia, las peticiones y quejas, aumentaron en el 0.8% y las sugerencias disminuyeron en un 63.3%; al igual que las felicitaciones en un 32%, y en general las PQRS, disminuyeron en un 14%, equivalente a una cantidad de 25, con relación al primer trimestre de 2018.

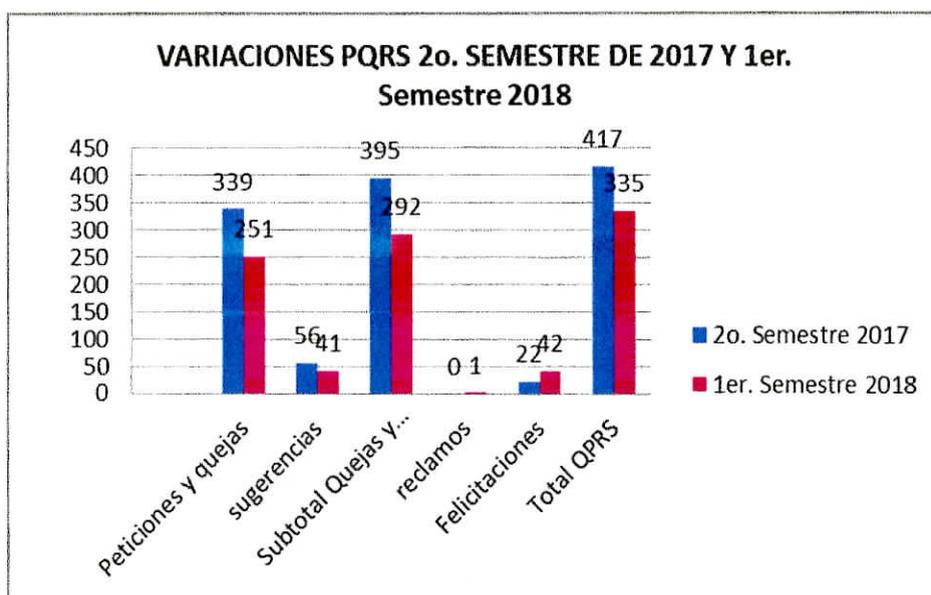
Este comportamiento en las peticiones y quejas es debido al mejor conocimiento que tienen los usuarios relacionados con sus derechos y deberes, por los procesos de información y capacitaciones impartidas por la entidad a través de la gestión del área de atención al usuario.

VARIACIONES PQRS 2o. SEMESTRE 2017 Y PRIMER SEMESTRE 2018

Descripción PQRS	2o. Semestre 2017	1er. Semestre 2018	Variaciones	
			Cantidad	%
Peticiones y quejas	339	251	-88	-26
sugerencias	56	41	-15	-27
Subtotal Quejas y sugerencias	395	292	-103	-26
reclamos	0	1	1	0
Felicitaciones	22	42	20	91
Total QPRS	417	335	-82	-20

Al confrontar la información de la gestión de las PQRS en el primer semestre de 2018 con respecto al segundo semestre de 2017, se observa un mejoramiento en la gestión del área en el 2018, al disminuir en 88 las peticiones y quejas, equivalentes a un 26% y las sugerencias en 15, equivalentes al 27% y al aumentar las felicitaciones en 20, equivalentes al 91%; este comportamiento de mejoramiento, se debe a que se han ido estabilizando los procesos en las áreas de atención especialmente en lo relacionados con la disponibilidad de médicos, con la atención de enfermería, en la atención de farmacia, en la atención de caja y facturación que fueron inicialmente afectados en el proceso de fusión.

	UNIDAD DESALUD DE IBAGUE U.S.I. - E.S.E.		Código:
	OFICINA DE CONTROL INTERNO LEY 1474 – INFORME PQRS PRIMER SEMESTRE 2018		FECHA: Agosto 23 de 2018
	ELABORADO POR: CONTRATISTA APOYO A PLANEACIÓN Y FINANCIERA	REVISADO POR: ASESOR APOYO A LA GESTIÓN	APROBADO POR:

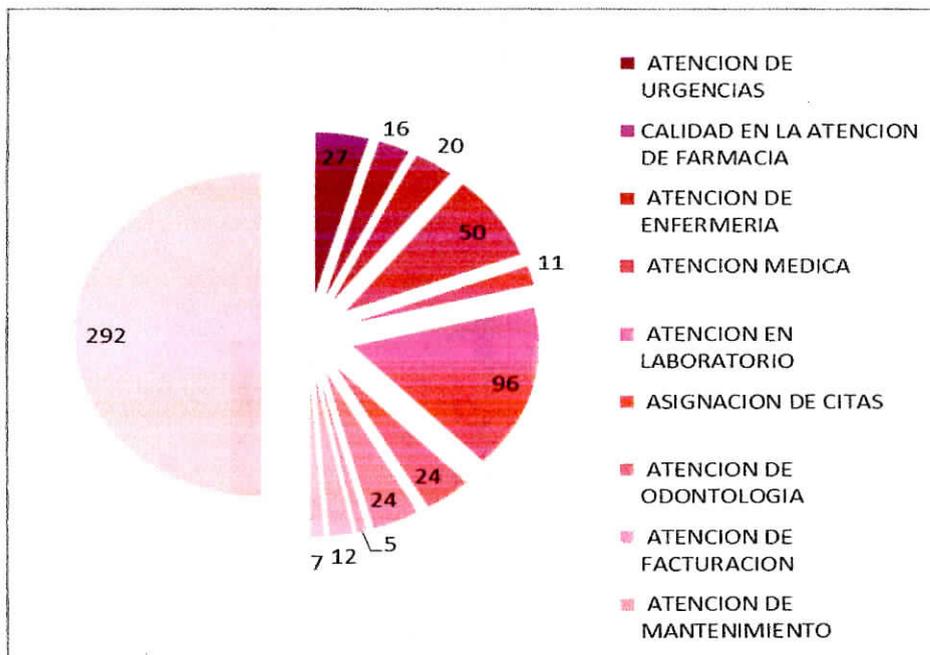


Las PQRS del semestre, se organizan por motivo de la petición, queja, reclamo o sugerencia, recibidas para mejorar la calidad y oportunidad de la prestación de los servicios de salud, de acuerdo a la siguiente clasificación:

MOTIVO DE PQRS PRIMER SEMESTRE 2018

Motivos de PQRS	No.	%
calidad en la atención de urgencias	27	9.25
calidad en la atención de farmacia	16	5.48
calidad en la atención de enfermería	20	6.85
calidad en la atención medica	50	17.12
calidad de mantenimiento	5	1.71
calidad en la atención de asignación de citas	96	32.88
calidad en la atención de odontología	24	8.22
Calidad en la atención de sistemas	12	4.11
Calidad en la atención del usuario	7	2.40
calidad de laboratorios	11	3.77
Total PQR en el Semestre	292	100.0

	UNIDAD DESALUD DE IBAGUE U.S.I. - E.S.E.		Código:
	OFICINA DE CONTROL INTERNO LEY 1474 – INFORME PQRS PRIMER SEMESTRE 2018		FECHA: Agosto 23 de 2018
	ELABORADO POR: CONTRATISTA APOYO A PLANEACIÓN Y FINANCIERA	REVISADO POR: ASESOR APOYO A LA GESTIÓN	APROBADO POR:



En el primer semestre de 2018, se observa que el mayor motivo de los PQRS, se encuentra en la calidad en la atención de asignación de citas con 96 quejas equivalentes al 33% de la quejas, debido a que los usuarios manifiestan que sus llamadas no son contestadas oportunamente o bien que quienes responden no lo hacen de la manera adecuada en segundo lugar de quejas está la calidad en la atención médica con 50 quejas con un equivalente del 17%, en tercer lugar aparece la calidad en la atención de urgencias, con 27 quejas, equivalentes a un 9% del total de quejas, en cuarto puesto está la calidad en la atención odontológica con 24 quejas para un equivalente al 8% de las quejas, el quinto motivo es generado por la calidad de atención de facturación con 24 quejas con un equivalente del 8% por la no satisfacción en la atención del personal de esta área.

En menor medida se encuentra los siguientes motivos de PQRS, tales como calidad en la atención de enfermería con 20 quejas equivalentes al 7%; la calidad en la atención de farmacia con 16 quejas, equivalentes al 5% del total de quejas, la calidad en la atención de sistemas con 12

	UNIDAD DESALUD DE IBAGUE U.S.I. - E.S.E.			Código:
	OFICINA DE CONTROL INTERNO LEY 1474 – INFORME PQRS PRIMER SEMESTRE 2018			FECHA: Agosto 23 de 2018
	ELABORADO POR: CONTRATISTA APOYO A PLANEACIÓN Y FINANCIERA	REVISADO POR: ASESOR APOYO A LA GESTIÓN	APROBADO POR:	Página 5 de 12

quejas, equivalentes a un porcentaje del 4% , la calidad de atención de exámenes de laboratorios con 11 quejas, equivalentes a un porcentaje del 4% y la calidad en la atención al usuario con 7 quejas, equivalentes al 3% del total de las quejas.

.VARIACIONES MOTIVOS DE PQRS 2o. SEMESTRE 2017 Y PRIMER SEMESTRE 2018

MOTIVO DE PQRS	2o. Semestre 2017	1er. Semestre 2018	Variaciones	
			Cantidad	%
CALIDAD EN LA ATENCION DE URGENCIAS	19	27	8	42
CALIDAD EN LA ATENCION DE FARMACIA	38	16	-22	-58
CALIDAD EN LA ATENCION DE ENFERMERIA	63	20	-43	-68
CALIDAD EN LA ATENCION MEDICA	51	50	-1	-2
DISPONIBILIDAD DE MEDICOS	53		-53	-100
CALIDAD EN LA ATENCION EN LABORATORIO	15	11	-4	-27
CALIDAD EN LA ATENCION DE ASIGNACION DE CITAS	62	96	34	55
CALIDAD EN LA ATENCIÓN EN HOSPITALIZACIÓN	3		-3	-100
CALIDAD EN LA ATENCION DE ODONTOLOGIA	21	24	3	14
CALIDAD EN LA ATENCION DE FACTURACION	47	24	-23	-49
CALIDAD EN LA ATENCION DE MANTENIMIENTO	8	5	-3	-38
CALIDAD EN LA ATENCION DE SISTEMAS		12	12	100
CALIDAD EN LA ATENCION AL USUARIO		7	7	100
CALIDAD EN ATENCIÓN PERSONAL DE SEGURIDAD	1		-1	-100
CALIDAD ATENCIN DE RAYOS X	2		-2	-100
CALIDAD ATENCION PERSONAL SERVICIOS GENERALES	1		-1	-100
TOTALES	384	292	-92	-24

	UNIDAD DESALUD DE IBAGUE U.S.I. - E.S.E.		Código:
	OFICINA DE CONTROL INTERNO LEY 1474 – INFORME PQRS PRIMER SEMESTRE 2018		FECHA: Agosto 23 de 2018
	ELABORADO POR: CONTRATISTA APOYO A PLANEACIÓN Y FINANCIERA	REVISADO POR: ASESOR APOYO A LA GESTIÓN	APROBADO POR:

En la confrontación de la información de los motivos de quejas presentados, se observa que las quejas en el 1er semestre de 2018, por la falta de disponibilidad de médicos disminuyó 53 quejas equivalentes al 100% de las presentadas en el primer semestre de 2017, las de la calidad en la atención de enfermería disminuyó en 43, equivalentes al 68%, las de la calidad en la atención de farmacia disminuyeron en 22, equivalentes al 68%, la calidad en la atención de facturación disminuyó en 23, equivalentes al 49% y se incrementaron las quejas por la calidad en la atención de urgencias en 8, equivalentes al 42%, por la calidad en la asignación de citas en 34, equivalentes al 55%. En forma general las quejas en el 1er semestre de 2018, disminuyó en 92 quejas, equivalentes al 24% con relación a las presentadas en el 2º. Semestre de 2017.

PQRS SEGÚN AREA DE ATENCIÓN PRIMER SEMESTRE 2018

Areas de Atención	No.	%
URGENCIAS	27	9.25
FARMACIA	16	5.48
ENFERMERIA	20	6.85
ATENCION MEDICA	50	17.12
LABORATORIO	11	3.77
CENTRAL DE CITAS	96	32.88
ODONTOLOGIA	24	8.22
FACTURACIÓN	24	8.22
MANTENIMIENTO	5	1.71
SISTEMAS	12	4.11
ATENCIAK	7	2.40
Total PQRS por áreas de atención	292	100

En la información relacionada, se puede observar el motivo de los PQRS por áreas de atención de acuerdo a su mayor frecuencia se evidencia que en el primer lugar se encuentra la central de citas con 96 quejas, equivalentes al 33% , en el segundo lugar atención médica con 50 quejas, equivalente al 17% , en tercer lugar el servicio de urgencias, con 27 quejas, equivalentes al 9%, en cuarto los servicios de

	UNIDAD DESALUD DE IBAGUE U.S.I. - E.S.E.			Código:
	OFICINA DE CONTROL INTERNO LEY 1474 – INFORME PQRS PRIMER SEMESTRE 2018			FECHA:
	ELABORADO POR: CONTRATISTA APOYO A PLANEACIÓN Y FINANCIERA	REVISADO POR: ASESOR APOYO A LA GESTIÓN	APROBADO POR:	Agosto 23 de 2018
				Página 7 de 12

facturación y de odontología con 24 quejas, equivalentes al 8% ; en quinto lugar el servicio de enfermería con 20 quejas, equivalentes al 7%; en el sexto lugar la farmacia con 16 quejas, equivalente al 5%; en séptimo lugar el área de sistemas con 12 quejas, equivalente al 4%, en octavo lugar el servicio de laboratorio con 11 quejas,, equivalentes al 4%; en noveno lugar el servicio de atención al usuario con 7 quejas, equivalente al 2%.

GESTIÓN DE QUEJAS PRESENTADAS EN EL PRIMER Y SEGUNDO TRIMESTRES DE 2018

Descripción de respuestas	Enero a Marzo	% de Gestión	Abril a Junio	% de Gestión	Total semestre	% de Gestión
Quejas contestadas oportunamente	141	91	116	85	257	88
Quejas extemporáneas antes de 15 días	4	3	10	7	14	5
Quejas extemporáneas después de 15 días	8	5	5	4	13	4
Quejas no gestionadas	2	1	6	4	8	3
Total PQRS gestionadas	155	100	137	100	292	100

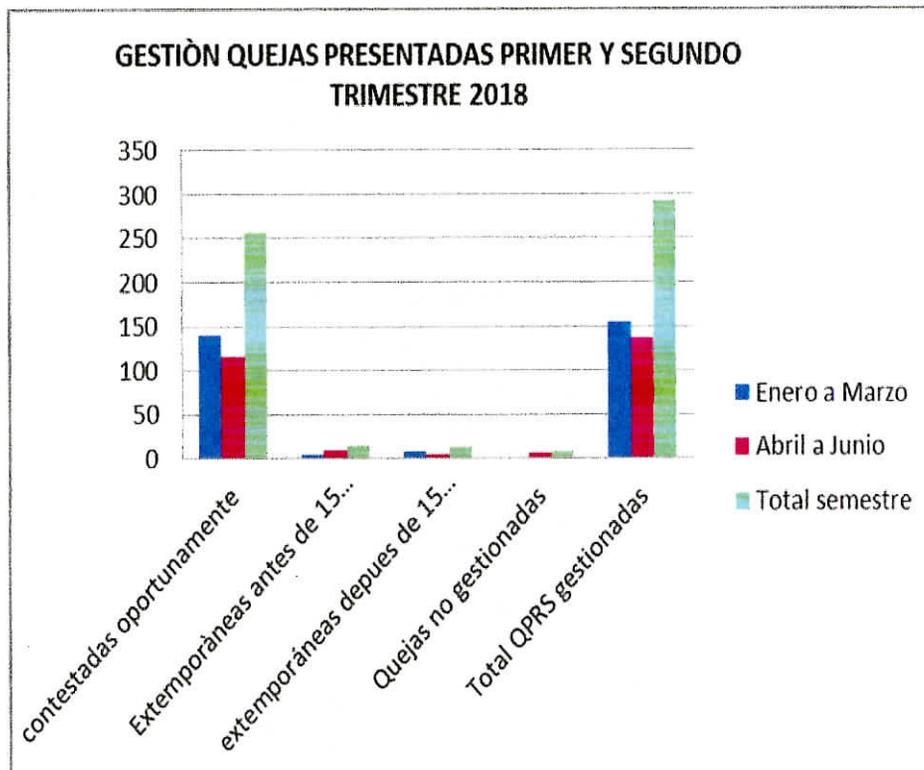
Se gestionaron oportunamente en el primer trimestre de 2018, el 91% de las 155 PQRS presentadas, equivalentes a 141 quejas y en segundo trimestre se gestionaron el 85% de las 137 PQRS presentadas, equivalentes a 85 quejas, gestionándose oportunamente en el semestre el 88% de las 292 PQRS presentadas, equivalentes a 257 quejas

Se gestionaron extemporáneamente antes de 15 días en el primer trimestre de 2018, el 3% de las 155 PQRS presentadas, equivalentes a 4 quejas y en segundo trimestre se gestionaron el 7% de las 137 PQRS presentadas, equivalentes a 10 quejas, gestionándose en el semestre el 5% de las 292 PQRS presentadas, equivalentes a 14 quejas.

Se gestionaron extemporáneamente después de 15 días en el primer trimestre de 2018, el 5% de las 155 PQRS presentadas, equivalentes a

	UNIDAD DESALUD DE IBAGUE U.S.I. - E.S.E.			Código:
	OFICINA DE CONTROL INTERNO LEY 1474 – INFORME PQRS PRIMER SEMESTRE 2018			FECHA:
	ELABORADO POR: CONTRATISTA APOYO A PLANEACIÓN Y FINANCIERA	REVISADO POR: ASESOR APOYO A LA GESTIÓN	APROBADO POR:	Agosto 23 de 2018
				Página 8 de 12

8 quejas y en segundo trimestre se gestionaron el 4% de las 137 PQRS presentadas, equivalentes a 5 quejas, gestionándose en el semestre el 4% de las 292 PQRS presentadas, equivalentes a 13 quejas



No se dio respuesta en el primer trimestre de 2018, el 1% de las 155 PQRS presentadas, equivalentes a 2 quejas y en segundo trimestre no se gestionó el 4% de las 137 PQRS presentadas, equivalentes a 6 quejas, no gestionándose en el semestre el 3% de las 292 PQRS presentadas, equivalentes a 8 quejas.

De acuerdo a éste análisis, la gestión del área es deficiente en el primer trimestre al no gestionar 2 de las 155 PQRS presentadas, equivalentes al 1% y en el segundo trimestre, al no gestionar 6 de las 137 PQRS

“

	UNIDAD DESALUD DE IBAGUE U.S.I. - E.S.E.			Código:
	OFICINA DE CONTROL INTERNO LEY 1474 – INFORME PQRS PRIMER SEMESTRE 2018			FECHA: Agosto 23 de 2018
	ELABORADO POR: CONTRATISTA APOYO A PLANEACIÓN Y FINANCIERA	REVISADO POR: ASESOR APOYO A LA GESTIÓN	APROBADO POR:	Página 9 de 12

presentadas, equivalentes al 4%, evidenciándose que se debe mejorar la gestión para dar respuesta oportunamente al 100% de las PQRS que se presenten.

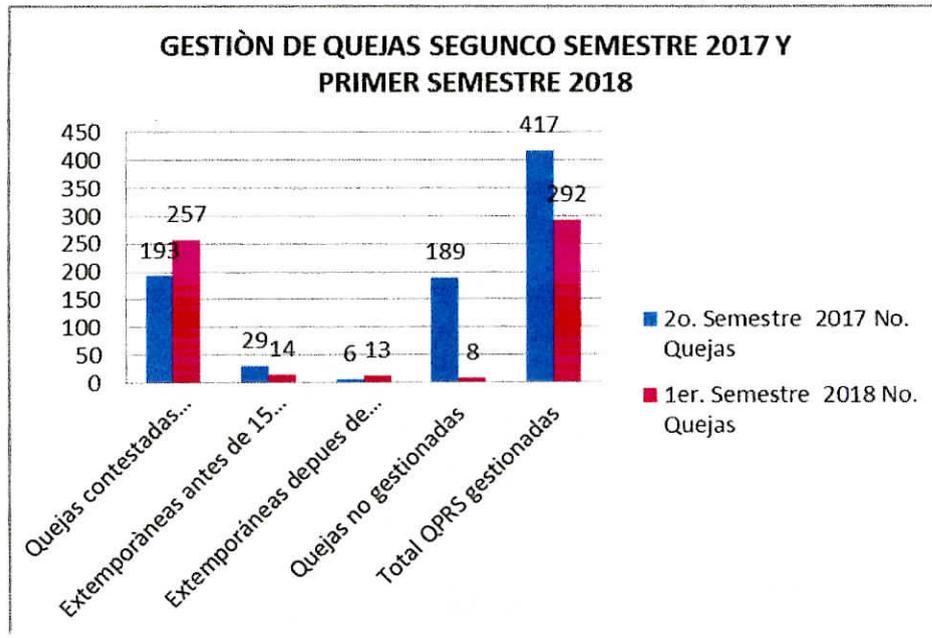
En forma general de las 292 PQRS presentadas en el primer semestre de 2018, se gestionó oportunamente, el 88%, equivalentes a 257 PQRS; se gestionó extemporáneamente antes de 15 días, el 5% equivalentes a 14 PQRS; se gestionó extemporáneamente después de 15 días, el 4% equivalentes al 13 PQRS y no se dio respuesta al 3% de las PQRS presentadas, equivalentes a 8 PQRS.

VARIACION EN LA GESTION DE QUEJAS DEL 2º. SEMESTRE 2017 Y PRIMER SEMESTRE 2018

Descripción de respuestas	2o. Semestre 2017		1er. Semestre 2018		Variación	
	No. Quejas	% de Gestión	No. Quejas	% de Gestión	No. Quejas	%
Quejas contestadas oportunamente	193	46	257	88	64	33
Quejas Extemporáneas antes de 15 días	29	7	14	5	-15	-52
Quejas extemporáneas depues de 15 dias	6	1	13	4	7	117
Quejas no gestionadas	189	45	8	3	-181	-96
Total QPRS gestionadas	417	100.0	292	100	-125	-30

La gestión del área de atención al usuario presentó un mejoramiento importante en la gestión de respuestas del primer semestre del 2018, al contestar oportunamente 64 quejas más que en el semestre anterior y al disminuir las quejas extemporáneas en 15 y las quejas no presentadas en 181

	UNIDAD DESALUD DE IBAGUE U.S.I. - E.S.E.		Código:
	OFICINA DE CONTROL INTERNO LEY 1474 – INFORME PQRS PRIMER SEMESTRE 2018		FECHA: Agosto 23 de 2018
	ELABORADO POR: CONTRATISTA APOYO A PLANEACIÓN Y FINANCIERA	REVISADO POR: ASESOR APOYO A LA GESTIÓN	APROBADO POR:



FELICITACIONES.

En el semestre de Enero a Junio de 2018 se presentaron 42 felicitaciones por parte de los usuarios que aumentaron en 20 con respecto al semestre anterior. En estas felicitaciones se mencionaron los siguientes servicios:

- Todos los servicios
- Urgencias
- Servicios generales
- Enfermería
- Odontología
- Atención médica
- Hospitalización

	UNIDAD DESALUD DE IBAGUE U.S.I. - E.S.E.		Código:
	OFICINA DE CONTROL INTERNO LEY 1474 – INFORME PQRS PRIMER SEMESTRE 2018		FECHA: Agosto 23 de 2018
	ELABORADO POR: CONTRATISTA APOYO A PLANEACIÓN Y FINANCIERA	REVISADO POR: ASESOR APOYO A LA GESTIÓN	APROBADO POR:

CONCLUSIONES

1. Se observa que las quejas del segundo trimestre disminuyeron un 12% con respecto al primer trimestre, equivalente a 18 quejas menos y con respecto al semestre anterior las quejas del primer semestre de 2018, disminuyeron en un 26%, equivalentes a 103 quejas menos que las del segundo semestre de 2017.; las felicitaciones aumentaron en un 91%, equivalentes a 20 felicitaciones más en el segundo trimestre.

2. El informe evidencia que los cinco (5) principales motivos de las quejas y sugerencias, de acuerdo a su frecuencia de presentación en el primer semestre de 2018, son:

- a). La calidad en la atención de asignación de citas con 96 quejas con un equivalente del 33%
- b). La calidad en la atención médica con 50 quejas para un equivalente al 17% de las quejas
- c). La calidad en la atención de urgencias con 27 quejas para un equivalente al 9% de las quejas
- d). La calidad en la atención de odontología y facturación con 24 quejas equivalentes al 8% de la quejas.
- e) La calidad en la atención de enfermería con 20 quejas para un equivalente al 7% de las quejas

3. La gestión de las quejas en el semestre presentaron las siguientes variaciones:

a) Se gestionaron en el primer trimestre de 2018, el 99% de las 155 PQRS presentadas y en el segundo trimestre se gestionaron el 96% de las 137 PQRS presentadas.

b) De acuerdo a éste análisis, la gestión del área aunque se evidencian resultados de mejoramiento es deficiente en el primer trimestre al no gestionar 2 de las 155 PQRS presentadas, equivalentes al 1% y en el segundo trimestre ineficaz, al no gestionar 6 de las 137 PQRS presentadas, equivalentes al 4%, evidenciándose que continúan presentándose inconformidades por la atención prestada por la entidad,

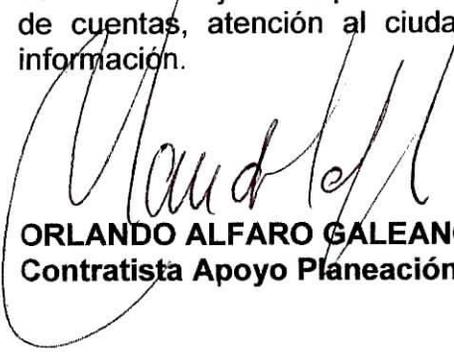
	UNIDAD DESALUD DE IBAGUE U.S.I. - E.S.E.		Código:
	OFICINA DE CONTROL INTERNO LEY 1474 – INFORME PQRS PRIMER SEMESTRE 2018		FECHA: Agosto 23 de 2018
	ELABORADO POR: CONTRATISTA APOYO A PLANEACIÓN Y FINANCIERA	REVISADO POR: ASESOR APOYO A LA GESTIÓN	APROBADO POR:

durante el proceso de transición por la fusión de las ESES municipales y a la falta de medidas estrictas a las no respuestas a las PQR, presentadas en los trimestres evaluados.

c) La gestión del área en el primer semestre de 2018 es satisfactoria al disminuirse las PQRS en 103 quejas con respecto al segundo semestre de 2017, equivalentes al 26%, y se aumentaron las felicitaciones en 20 novedades, equivalente al 91% y se disminuyó notablemente las PQR, no gestionadas en el periodo en 181, equivalente al 96% con respecto a las no gestionadas en el segundo semestre de 2017.

RECOMENDACIONES

Los resultados obtenidos en la evaluación de las PQRS en el primer semestre de 2018, evidencian que aunque se observó un mejoramiento con respecto a los resultados obtenidos en el segundo semestre de 2017, se requiere continuar en forma urgente con la elaboración e implementación de un plan de mejoramiento que permita aprovechar las fortalezas del área y enfrentar las debilidades, disminuyendo la frecuencia en la presentación de las quejas de acuerdo a las cinco (5) primeras causas evidenciadas, mejorando la gestión en las respuestas a las PQRS dentro los términos legales para su respuesta oportuna en el 100% y dar respuesta a las hallazgos dejados por la contraloría Municipal de Ibagué, EPS y programar el cumplimiento de las actividades bajo la responsabilidad del área en los planes de rendición de cuentas, atención al ciudadano y acceso y transparencia de la información.


ORLANDO ALFARO GALEANO
 Contratista Apoyo Planeación y Financiera