

INFORME PQRS TRIMESTRE 1 2018

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

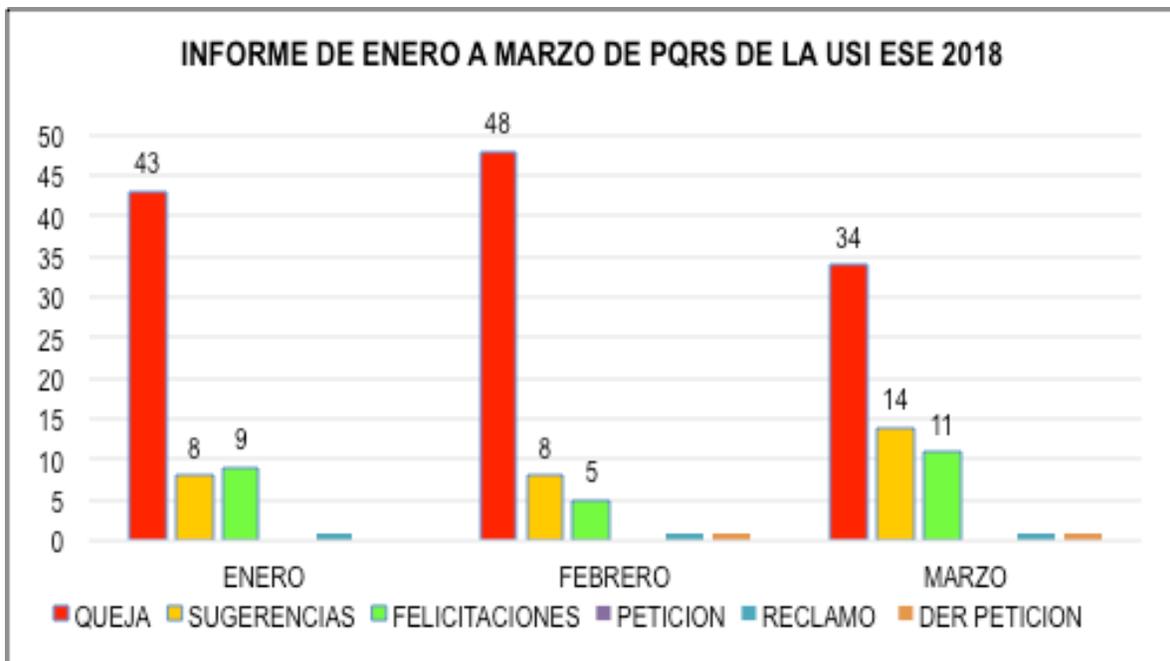


INFORME PQRS TRIMESTRE I 2018

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

Total de quejas: 125
Total de sugerencias: 30
Total de felicitaciones: 25
Total de peticiones: 0
Total de reclamos: 3
Total de derechos de petición: 2

Total general: 185 PQRS. Grafica 1.



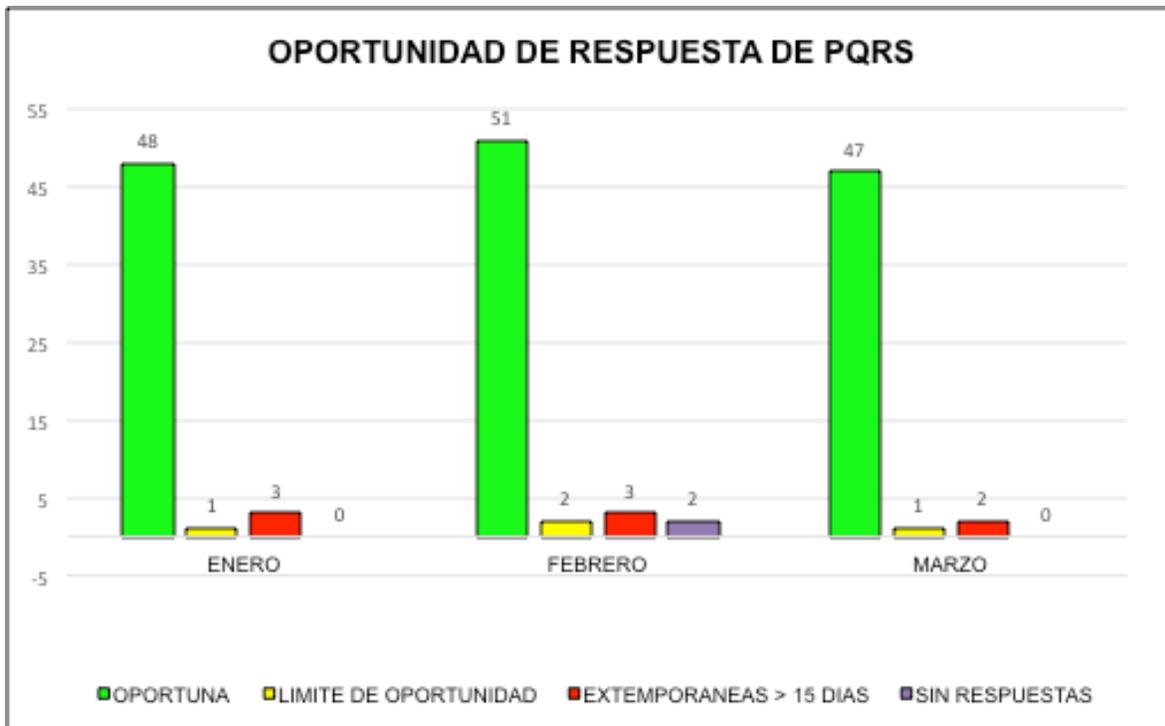
Grafica 1. Informe primer trimestre de PQRS de la USI ESE

Se identificó un aumento del reporte de PQR por parte de los usuarios en el mes de Febrero al igual que se evidencia una reducción considerable de reporte en el mes de Marzo a causa de las nuevas líneas telefónicas para la asignación de citas y con la capacitación a los usuarios relacionados con sus derechos y deberes.

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 146 PQRS en un periodo inferior a 10 días, un total de 4 contestadas antes de los 15 días y 8 después de 15 días.

MES	CONTESTADAS			SIN CONTESTAR	TOTAL
	OPORTUNAS	EXTEMPORANEAS < 15 DIAS	EXTEMPORANEAS > 15 DIAS		
ENERO	48	1	3	0	52
FEBRERO	51	2	3	2	58
MARZO	47	1	2	0	50



**Grafica 2. Informe oportunidad primer trimestre de PQRS de la USI ESE
ENERO - MARZO 2018**

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

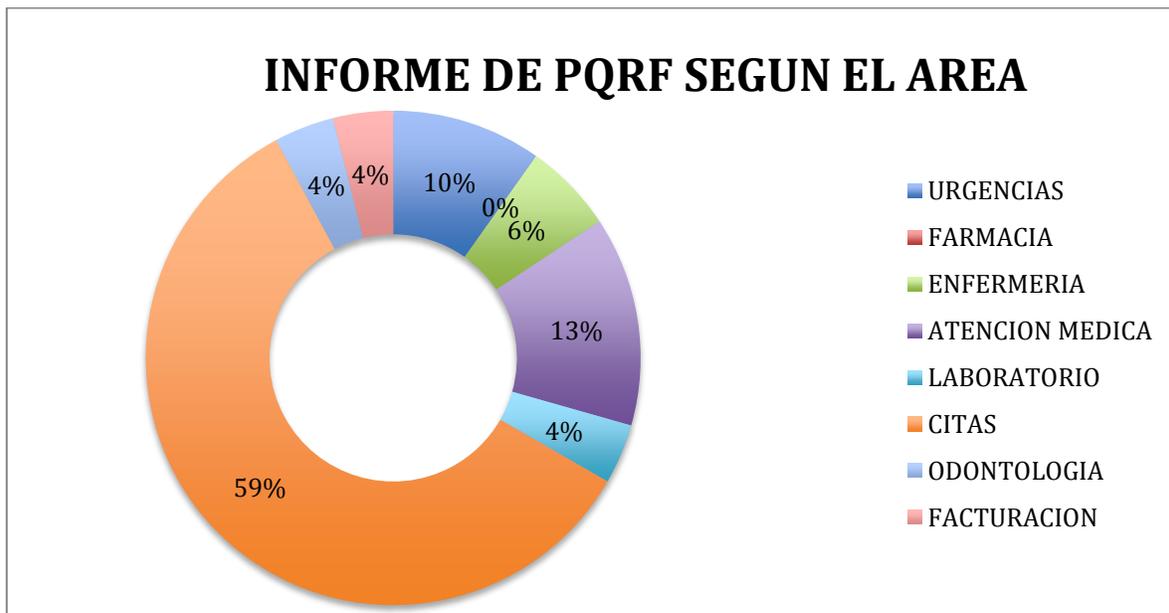
MOTIVO DE PQRS	NUMERO
CALIDAD EN LA ATENCION DE URGENCIAS	5
CALIDAD EN LA ATENCION DE FARMACIA	0
CALIDAD EN LA ATENCION DE ENFERMERIA	3
CALIDAD EN LA ATENCION MEDICA	7
CALIDAD EN LA ATENCION EN LABORATORIO	2
CALIDAD EN LA ATENCION DE ASIGNACION DE CITAS	30
CALIDAD EN LA ATENCION DE ODONTOLOGIA	2
CALIDAD EN LA ATENCION DE FACTURACION	2
CALIDAD EN LA ATENCION DE MANTENIMIENTO	0
CALIDAD EN LA ATENCION DE SISTEMAS	0
CALIDAD EN LA ATENCION AL USUARIO	0



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

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

URGENCIAS	5
FARMACIA	0
ENFERMERIA	3
ATENCION MEDICA	7
LABORATORIO	2
CITAS	30
ODONTOLOGIA	2
FACTURACION	2



Grafica 4. Informe de PQRS según área. Enero 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.

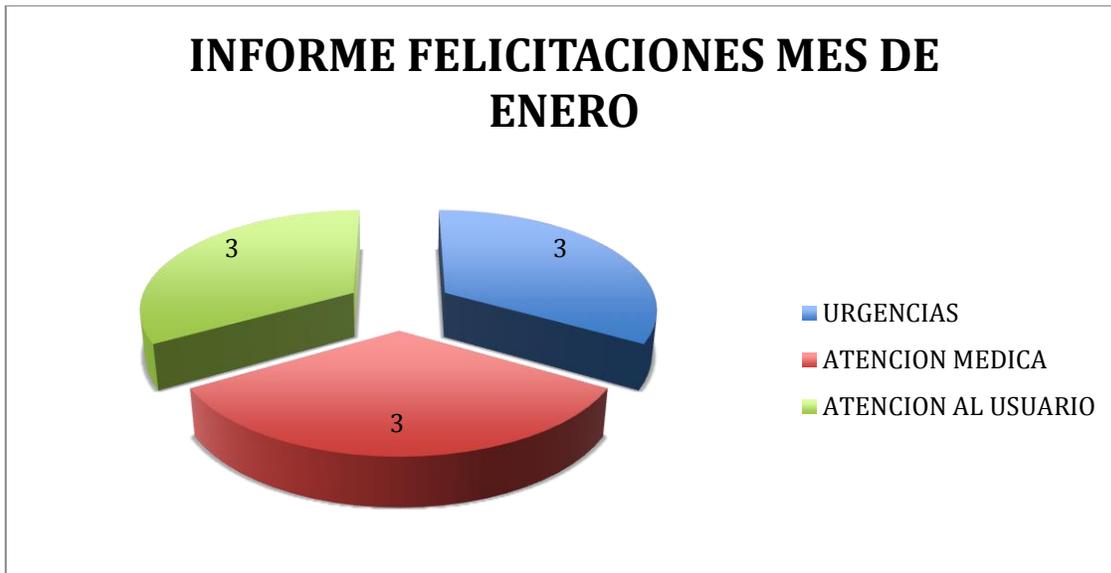


Grafica 5. Informe de respuesta de PQRS. Enero 2018. USI ESE.

Se evidencia que se dio respuesta oportuna (antes de 10 días contados a partir del momento de recibido por parte del área encargada) a 48 usuarios lo que equivale a un 96%, seguido de 1 respuestas que se entregaron en un lapso no mayor a 15 días con un porcentaje de 1%. Se encontraron 3 respuestas extemporáneas con un porcentaje de 3%. Se dio respuesta al 100% de PQRS interpuestas por los usuarios.

En el mes de enero se presentaron 9 felicitaciones por parte de los usuarios. En estas felicitaciones mencionaron los siguientes servicios: Grafica 6.

- Urgencias
- Consulta Externa
- Atencion al Usuario

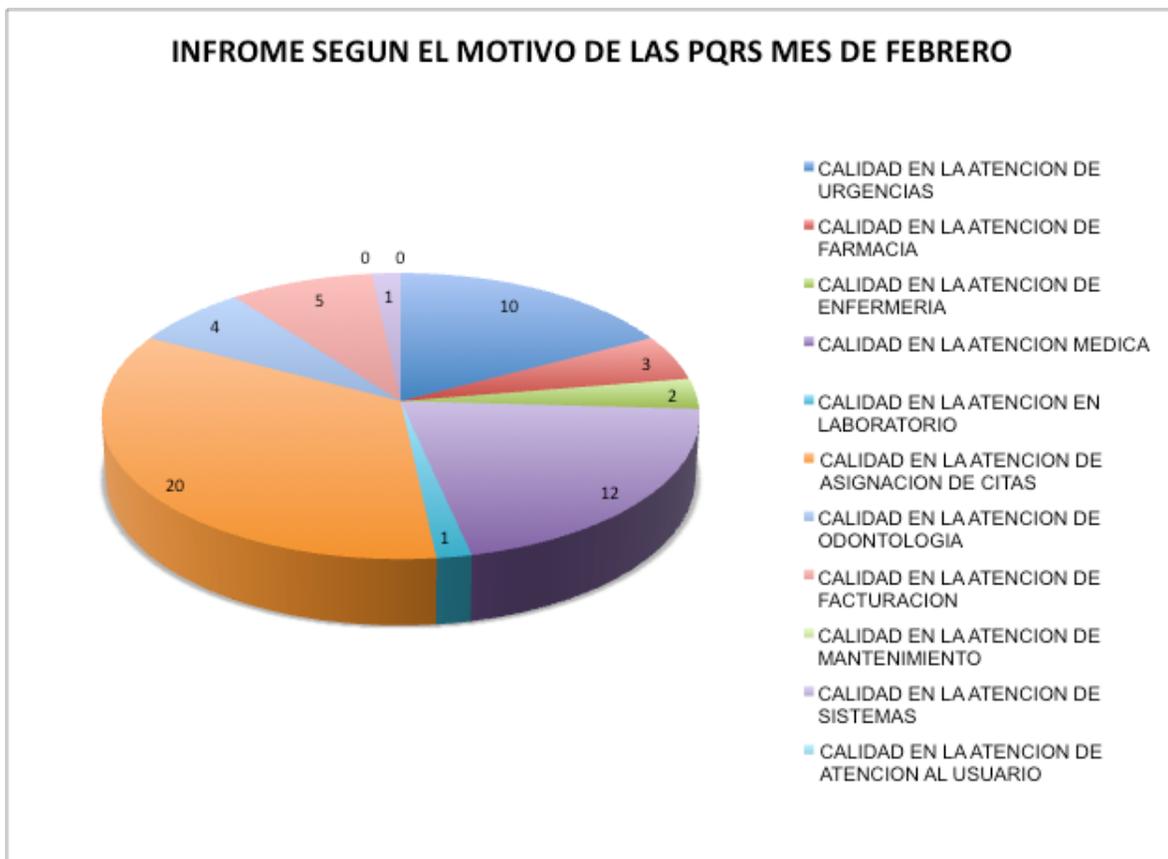


Grafica 6. Informe de Felicitaciones. Enero 2018. USI ESE.

FEBRERO 2018

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

MOTIVO DE PQRS	NUMERO
CALIDAD EN LA ATENCION DE URGENCIAS	10
CALIDAD EN LA ATENCION DE FARMACIA	3
CALIDAD EN LA ATENCION DE ENFERMERIA	2
CALIDAD EN LA ATENCION MEDICA	12
CALIDAD EN LA ATENCION EN LABORATORIO	1
CALIDAD EN LA ATENCION DE ASIGNACION DE CITAS	20
CALIDAD EN LA ATENCION DE ODONTOLOGIA	4
CALIDAD EN LA ATENCION DE FACTURACION	5
CALIDAD EN LA ATENCION DE MANTENIMIENTO	0
CALIDAD EN LA ATENCION DE SISTEMAS	1
CALIDAD EN LA ATENCION AL USUARIO	0



Grafica 7. Informe PQRS según motivo. Febrero 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. Febrero 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. Febrero 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 51 usuarios lo que equivale a un 93%, seguido de 2 respuestas que se entregaron en un lapso no mayor a 15 días con un porcentaje de 2%. 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 febrero se presentaron 5 felicitaciones por parte de los usuarios. En estas felicitaciones mencionaron los siguientes servicios: Grafica 10

- Urgencias
- Asignacion de Citas
- Consulta Externa
- Odontologia
- Facturacion



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

MARZO 2018

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

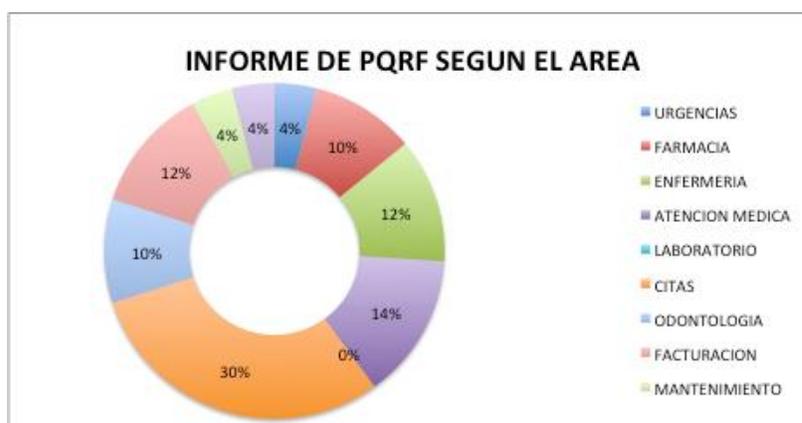
MOTIVO DE PQRS	NUMERO
CALIDAD EN LA ATENCION DE URGENCIAS	2
CALIDAD EN LA ATENCION DE FARMACIA	5
CALIDAD EN LA ATENCION DE ENFERMERIA	6
CALIDAD EN LA ATENCION MEDICA	7
CALIDAD EN LA ATENCION EN LABORATORIO	0
CALIDAD EN LA ATENCION DE ASIGNACION DE CITAS	15
CALIDAD EN LA ATENCION DE ODONTOLOGIA	5
CALIDAD EN LA ATENCION DE FACTURACION	6
CALIDAD EN LA ATENCION DE MANTENIMIENTO	2
CALIDAD EN LA ATENCION DE SISTEMAS	2
CALIDAD EN LA ATENCION AL USUARIO	0



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

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

URGENCIAS	2
FARMACIA	5
ENFERMERIA	6
ATENCION MEDICA	7
LABORATORIO	0
ASIGNACION DE CITAS	15
ODONTOLOGIA	5
FACTURACION	6
MANTENIMIENTO	2
SISTEMAS	2



Grafica 12. Informe de PQRS según área. Marzo 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. Febrero 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 97%, seguido de 1 respuestas que se entregaron en un lapso no mayor a 15 días con un porcentaje de 1%. 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 marzo se presentaron 11 felicitaciones por parte de los usuarios. En estas felicitaciones mencionaron los siguientes servicios: Grafica 14

- Enfermeria
- Asignacion de Citas
- Atencion al Usuario
- Facturacion



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

INFORME DE PQRS PRIMER TRIMESTRE 2018. INDICADORES

- TOTAL QUEJAS: 125
- TOTAL SUGERENCIAS: 30
- TOTAL FELICITACIONES: 25
- TOTAL RECLAMOS: 3
- TOTAL PETICIONES: 0
- TOTAL DERECHO DE PETICION: 2