

INFORME PQRS TRIMESTRE 3 2018

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

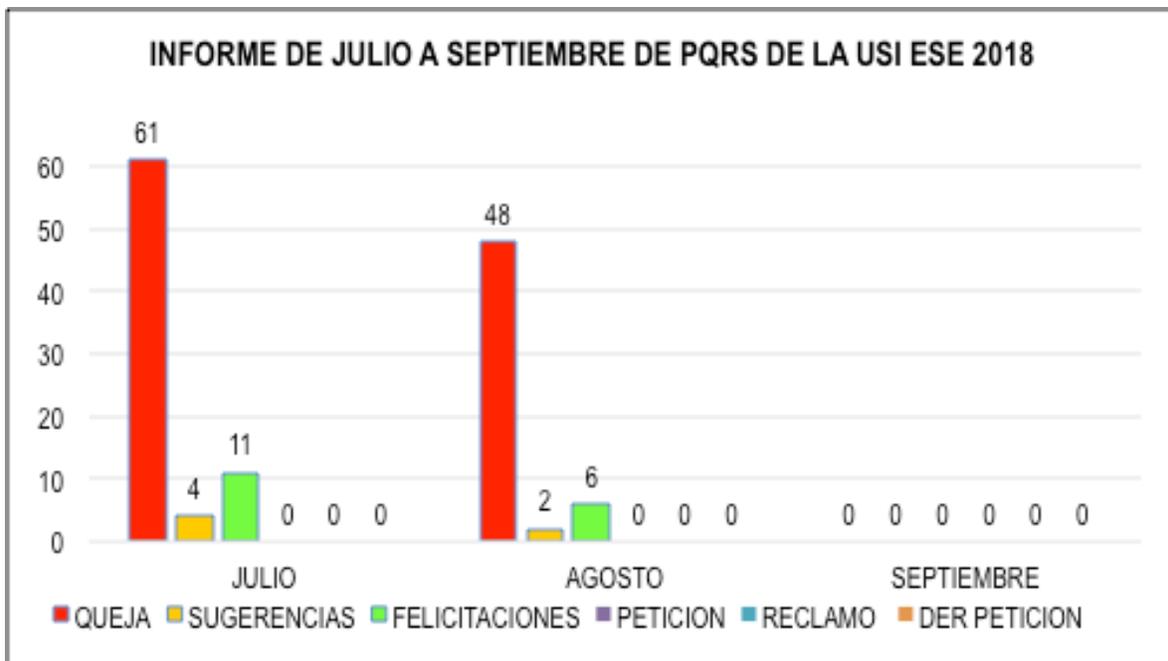


INFORME PQRS TRIMESTRE III 2018

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

Total de quejas: 109
Total de sugerencias: 6
Total de felicitaciones: 17
Total de peticiones: 0
Total de reclamos: 0
Total de derechos de petición: 0

Total general: 132 PQRS. Grafica 1.



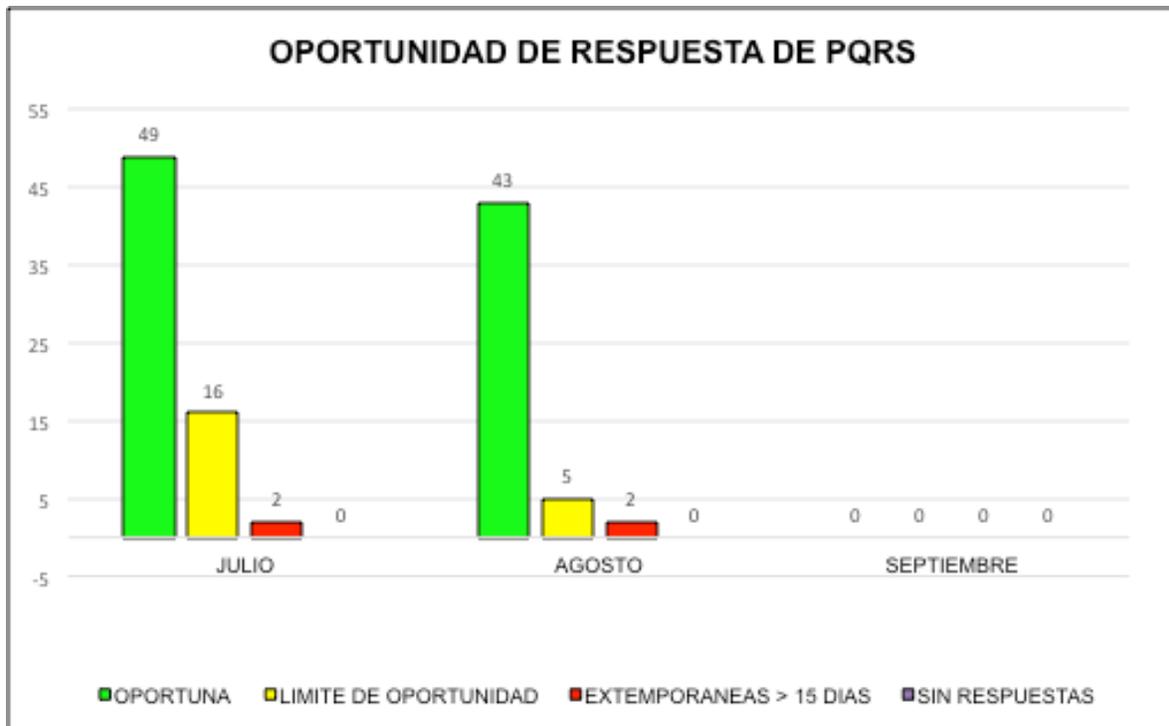
Grafica 1. Informe Tercer Trimestre de PQRS de la USI ESE

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

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

Se identificó que todas las PQRS fueron contestadas en el periodo correspondiente de Julio a Septiembre. Se encontró una respuesta oportuna de 92 PQRS en un periodo inferior a 10 días, un total de 21 contestadas antes de los 15 días y 4 después de 15 días y 0 sin contestar.

MES	CONTESTADAS			SIN CONTESTAR	TOTAL
	OPORTUNAS	EXTEMPORANEAS < 15 DIAS	EXTEMPORANEAS > 15 DIAS		
JULIO	49	16	2	0	67
AGOSTO	43	5	2	0	50
SEPTIEMBRE	0	0	0	0	0



**Grafica 2. Informe oportunidad segundo trimestre de PQRS de la USI ESE
JULIO - SEPTIEMBRE 2018**

JULIO 2018

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

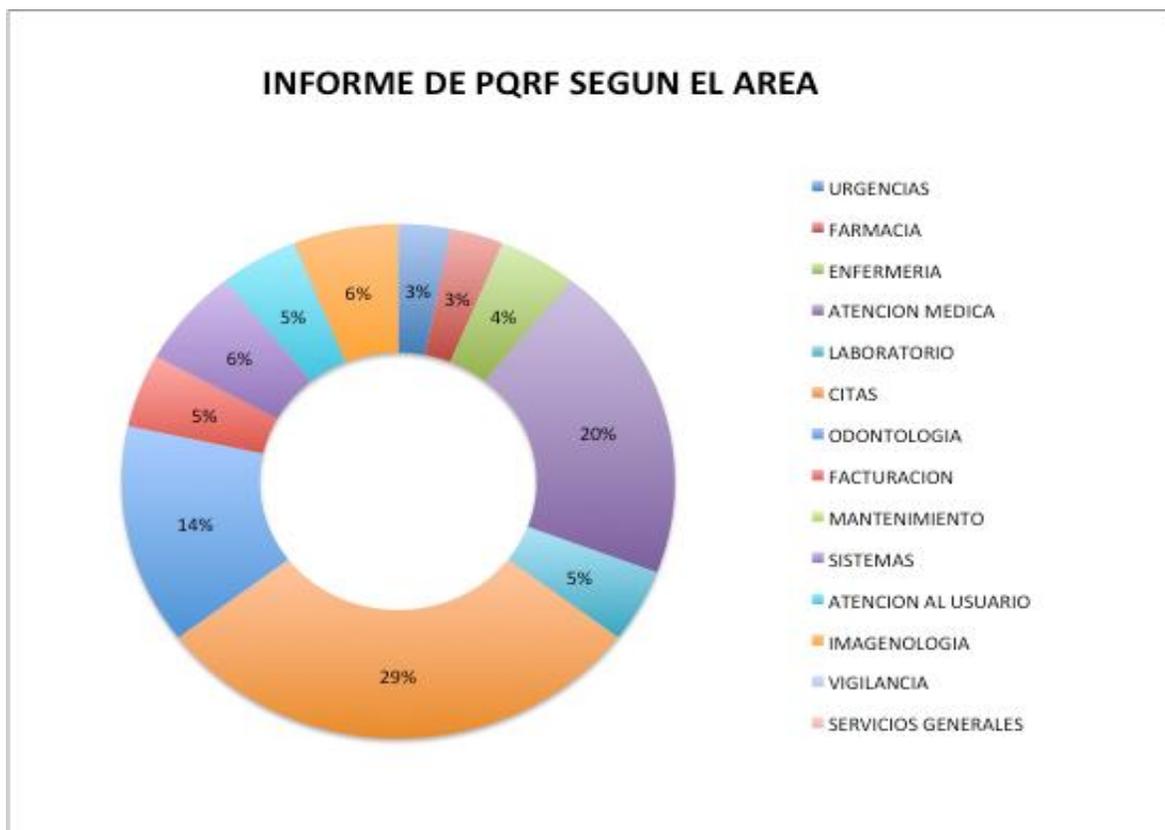
MOTIVO DE PQRS	NUMERO
CALIDAD EN LA ATENCION DE URGENCIAS	2
CALIDAD EN LA ATENCION DE FARMACIA	2
CALIDAD EN LA ATENCION DE ENFERMERIA	3
CALIDAD EN LA ATENCION MEDICA	13
CALIDAD EN LA ATENCION EN LABORATORIO	3
CALIDAD EN LA ATENCION DE ASIGNACION DE CITAS	19
CALIDAD EN LA ATENCION DE ODONTOLOGIA	9
CALIDAD EN LA ATENCION DE FACTURACION	3
CALIDAD EN LA ATENCION DE MANTENIMIENTO	0
CALIDAD EN LA ATENCION DE SISTEMAS	4
CALIDAD EN LA ATENCION AL USUARIO	3
CALIDAD EN LA ATENCION DE IMAGENOLOGIA	4
CALIDAD EN LA ATENCION DE AUX VIGILANCIA	0
CALIDAD EN LA ATENCION DE SERVICIOS GENERALES	0



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

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

URGENCIAS	2
FARMACIA	2
ENFERMERIA	3
ATENCION MEDICA	13
LABORATORIO	3
CITAS	19
ODONTOLOGIA	9
FACTURACION	3
MANTENIMIENTO	0
SISTEMAS	4
ATENCION AL USUARIO	3
IMAGENOLOGIA	4
VIGILANCIA	0
SERVICIOS GENERALES	0



Grafica 4. Informe de PQRS según área. Julio 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. Julio 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 49 usuarios lo que equivale a un 73%, seguido de 16 respuestas que se entregaron en un lapso no mayor a 15 días con un porcentaje de 24%. Se encontraron 2 respuestas extemporáneas con un porcentaje de 3%. Se dio respuesta al 100% de PQRS interpuestas por los usuarios.

En el mes de Julio se presentaron 11 felicitaciones por parte de los usuarios. En estas felicitaciones mencionaron los siguientes servicios: Grafica 6.

- Medico
- Facturacion
- Atencion al usuario



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

AGOSTO 2018

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

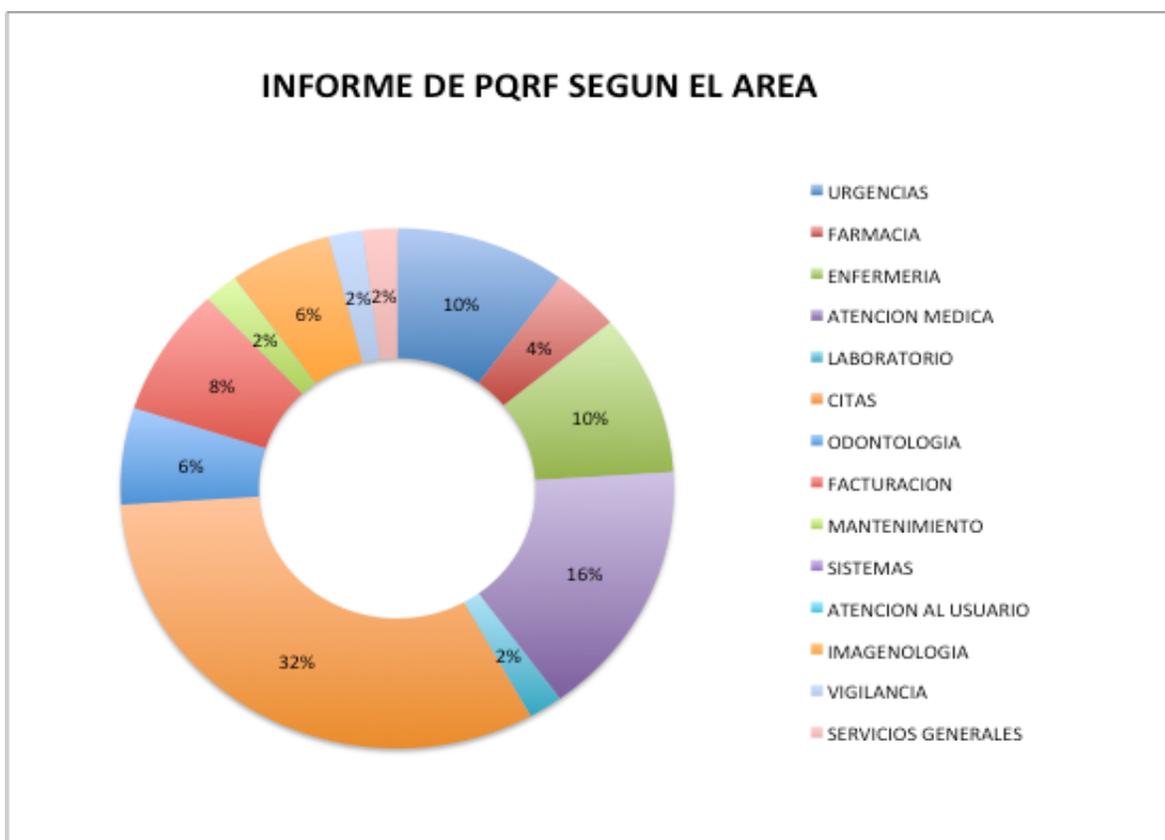
MOTIVO DE PQRS	NUMERO
CALIDAD EN LA ATENCION DE URGENCIAS	5
CALIDAD EN LA ATENCION DE FARMACIA	2
CALIDAD EN LA ATENCION DE ENFERMERIA	5
CALIDAD EN LA ATENCION MEDICA	8
CALIDAD EN LA ATENCION EN LABORATORIO	1
CALIDAD EN LA ATENCION DE ASIGNACION DE CITAS	16
CALIDAD EN LA ATENCION DE ODONTOLOGIA	3
CALIDAD EN LA ATENCION DE FACTURACION	4
CALIDAD EN LA ATENCION DE MANTENIMIENTO	1
CALIDAD EN LA ATENCION DE SISTEMAS	0
CALIDAD EN LA ATENCION AL USUARIO	0
CALIDAD EN LA ATENCION DE IMAGENOLOGIA	3
CALIDAD EN LA ATENCION DE AUX VIGILANCIA	1
CALIDAD EN LA ATENCION DE SERVICIOS GENERALES	1



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

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

URGENCIAS	5
FARMACIA	2
ENFERMERIA	5
ATENCION MEDICA	8
LABORATORIO	1
CITAS	16
ODONTOLOGIA	3
FACTURACION	4
MANTENIMIENTO	1
SISTEMAS	0
ATENCION AL USUARIO	0
IMAGENOLOGIA	3
VIGILANCIA	1
SERVICIOS GENERALES	1



Grafica 8. Informe de PQRs según área. Agosto 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. Agosto 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 43 usuarios lo que equivale a un 86%, seguido de 5 respuestas que se entregaron en un lapso no mayor a 15 días con un porcentaje de 10%. Se encontraron 2 respuestas extemporáneas con un porcentaje de 4% y 0 sin contestar que equivale al 0%, Se dio respuesta al 100% de PQRs interpuestas por los usuarios.

En el mes de Agosto se presentaron 6 felicitaciones por parte de los usuarios. En estas felicitaciones mencionaron los siguientes servicios: Grafica 10

- Atencion Medica
- Enfermeria
- Asignacion de Citas
- Odontologia



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

INFORME DE PQRS SEGUNDO TRIMESTRE 2018. INDICADORES

- TOTAL QUEJAS: 109
- TOTAL SUGERENCIAS: 6
- TOTAL FELICITACIONES: 17
- TOTAL RECLAMOS: 0
- TOTAL PETICIONES: 0
- TOTAL DERECHO DE PETICION: 0