

INFORME PQRS TRIMESTRE 3 2019

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

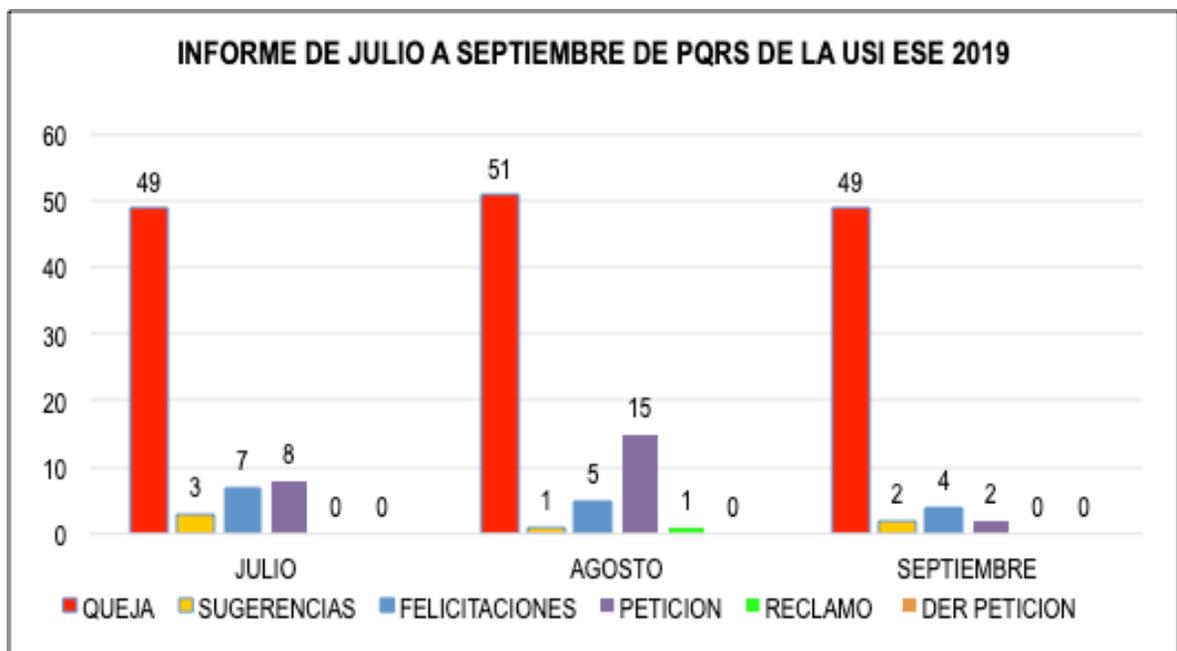


INFORME PQRS TRIMESTRE III 2019

Se realizó el análisis y condensado del informe correspondiente al Tercer Trimestre del año 2019, donde se encontró la siguiente información:

Total de quejas: 149
Total de sugerencias: 6
Total de felicitaciones: 16
Total de peticiones: 25
Total de reclamos: 1
Total de derechos de petición: 0

Total general: 197 PQRS. Grafica 1.



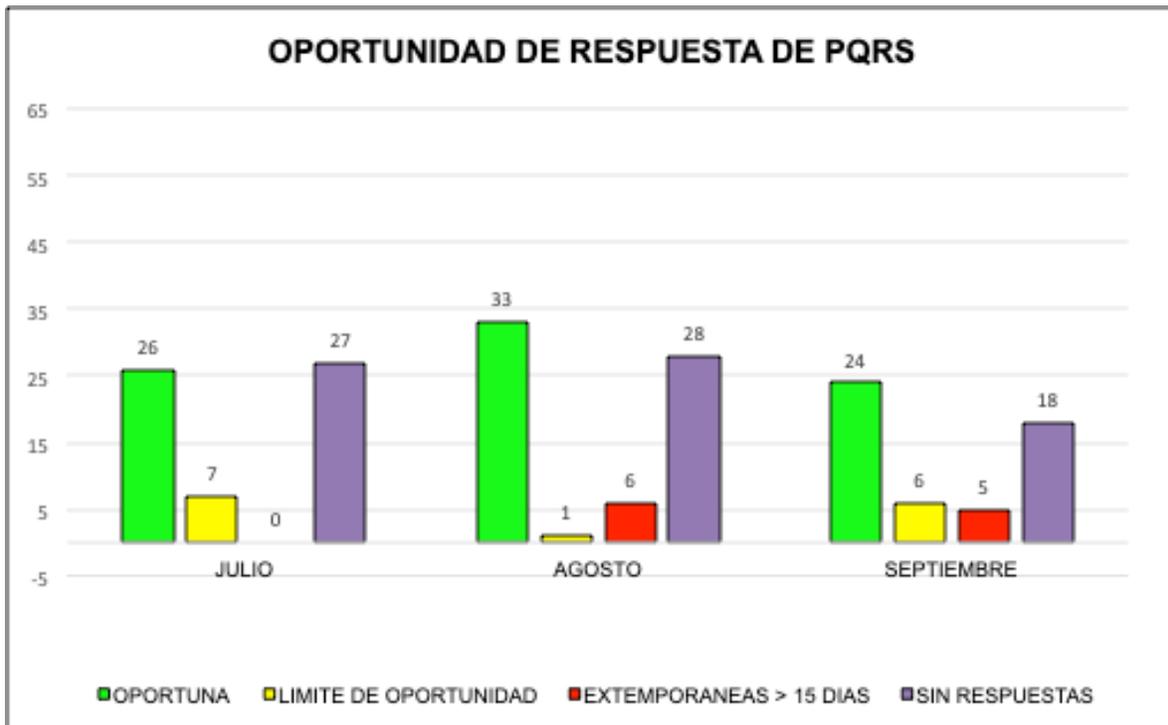
Grafica 1. Informe Tercer Trimestre de PQRS de la USI ESE

Se identificó una cifra acorde del reporte de PQR por parte de los usuarios en el tercer trimestre por la asignación de citas se están realizando reuniones con Gerencia y la empresa contratista para corregir las falencias en la asignación de citas se están creando en las unidades intermedias el punto a punto para disminuir el índice de pqrs por este motivo.

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

Se identificó que NO todas las PQRS fueron contestadas en el periodo correspondiente de Julio a Septiembre. Se encontró una respuesta oportuna de 83 PQRS en un periodo inferior a 10 días, un total de 14 contestadas antes de los 15 días, 11 después de 15 días y 73 sin contestar.

MES	CONTESTADAS			SIN CONTESTAR	TOTAL
	OPORTUNAS	EXTEMPORANEAS < 15 DIAS	EXTEMPORANEAS > 15 DIAS		
JULIO	26	7	0	27	60
AGOSTO	33	1	6	28	68
SEPTIEMBRE	24	6	5	18	53



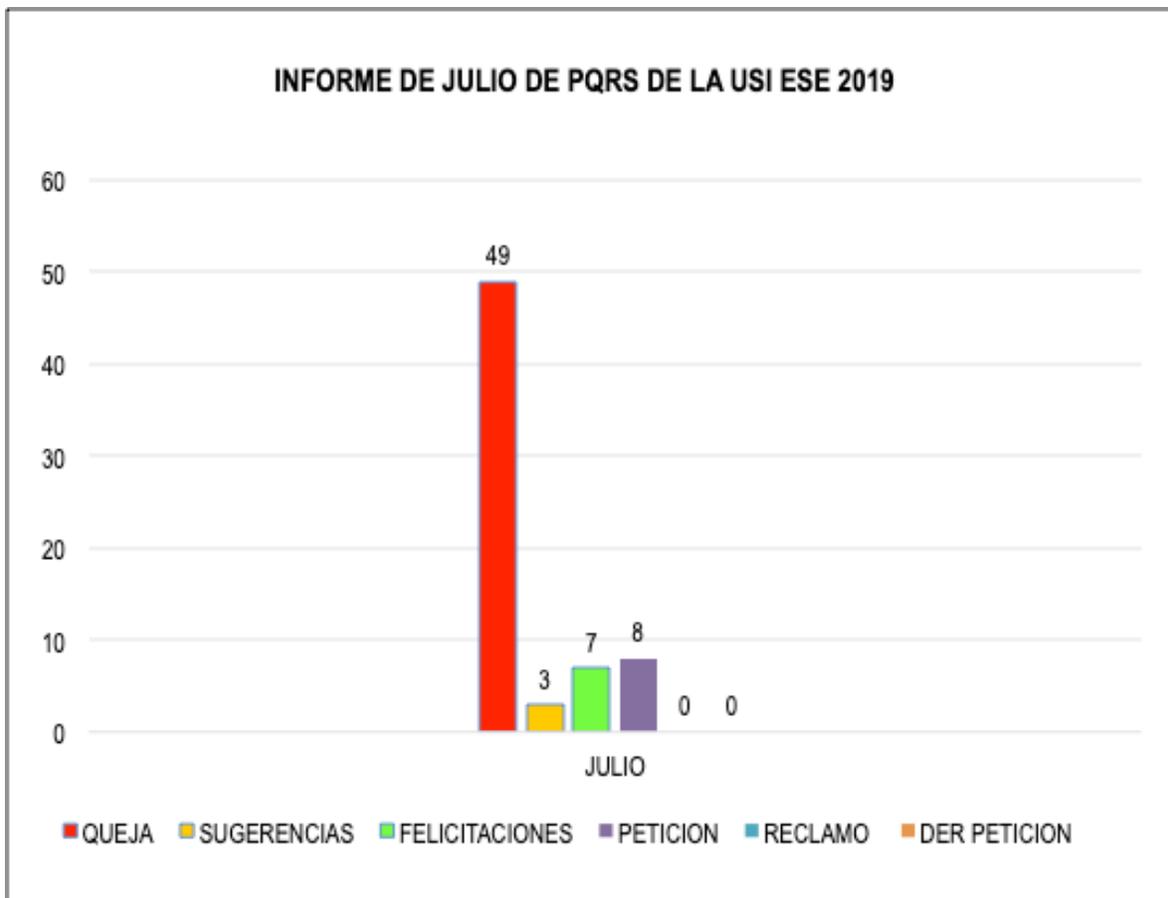
Grafica 2. Informe Oportunidad Segundo Trimestre de PQRS de la USI ESE JULIO - SEPTIEMBRE 2019

INFORME PQRS JULIO 2019

Se realizó el análisis y condensado del informe correspondiente al mes de Julio del año 2019, donde se encontró la siguiente información:

Total de quejas: 49
Total de sugerencias: 3
Total de felicitaciones: 7
Total de peticiones: 8
Total de reclamos: 0
Total de derechos de petición: 0

Total general: 67 PQRS. Grafica 1.



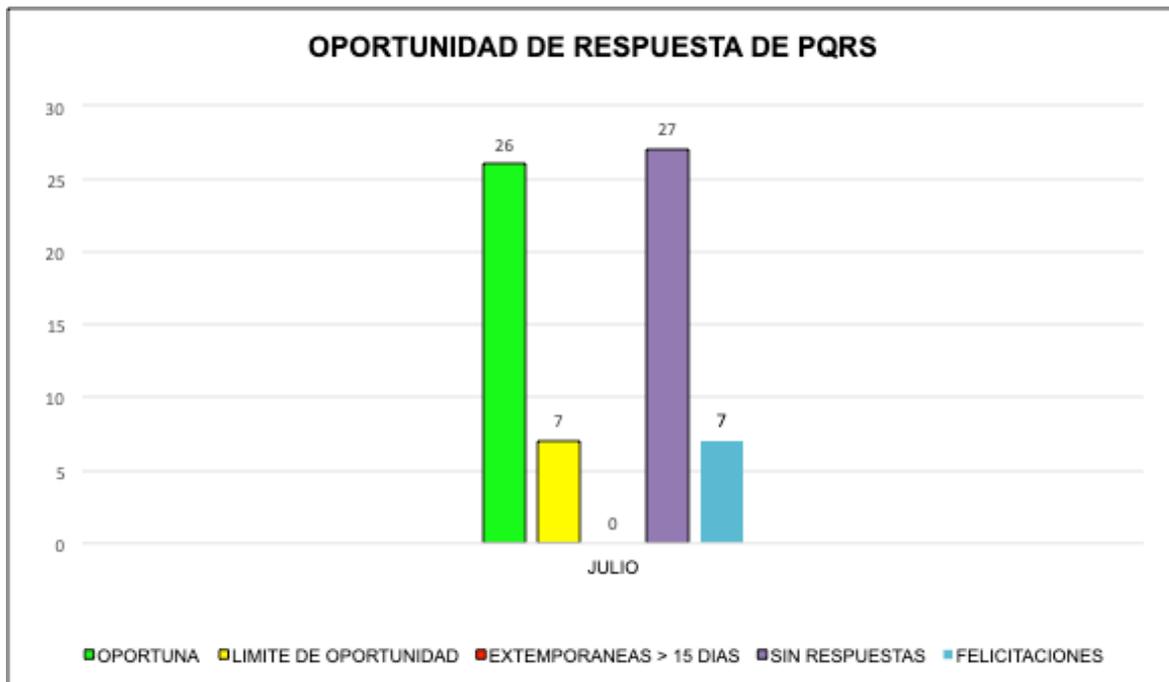
Grafica 1. Informe JULIO 2019 de PQRS de la USI ESE

Se identificó una reducción del reporte de PQRS por parte de los usuarios en el mes de Julio en temas en general, igualmente se están realizando reuniones con Gerencia y Alianza de Usuarios e inspecciones para disminuir el índice de pqrs.

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

Se identificó que las PQRS fueron contestadas en el periodo correspondiente al mes de Julio. Se encontró una respuesta oportuna de 26 PQRS en un periodo inferior a 10 días, un total de 7 contestadas antes de los 15 días, 0 después de 15 días y 27 sin contestar.

MES	CONTESTADAS			SIN CONTESTAR	TOTAL
	OPORTUNAS	EXTEMPORANEAS < 15 DIAS	EXTEMPORANEAS > 15 DIAS		
JULIO	26	7	0	27	60

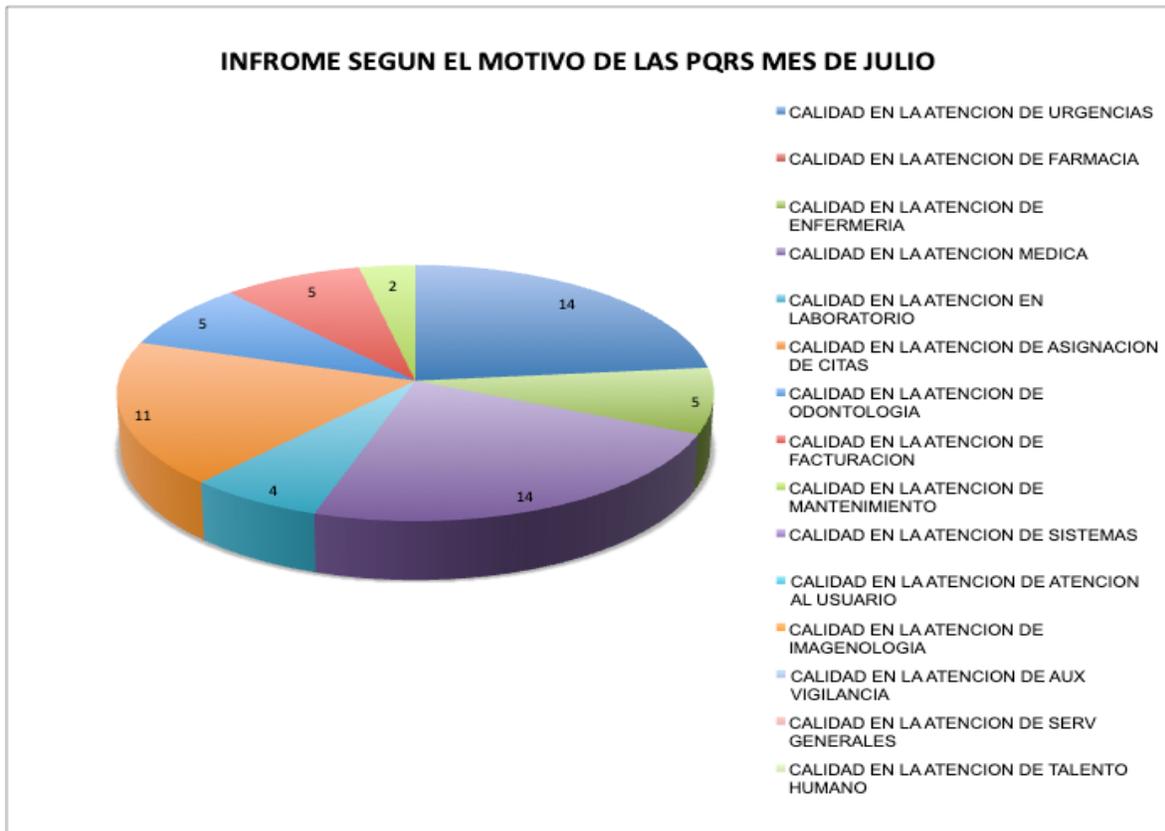


Grafica 2. Informe Oportunidad MES DE JULIO 2019 de PQRS de la USI ESE

JULIO 2019

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

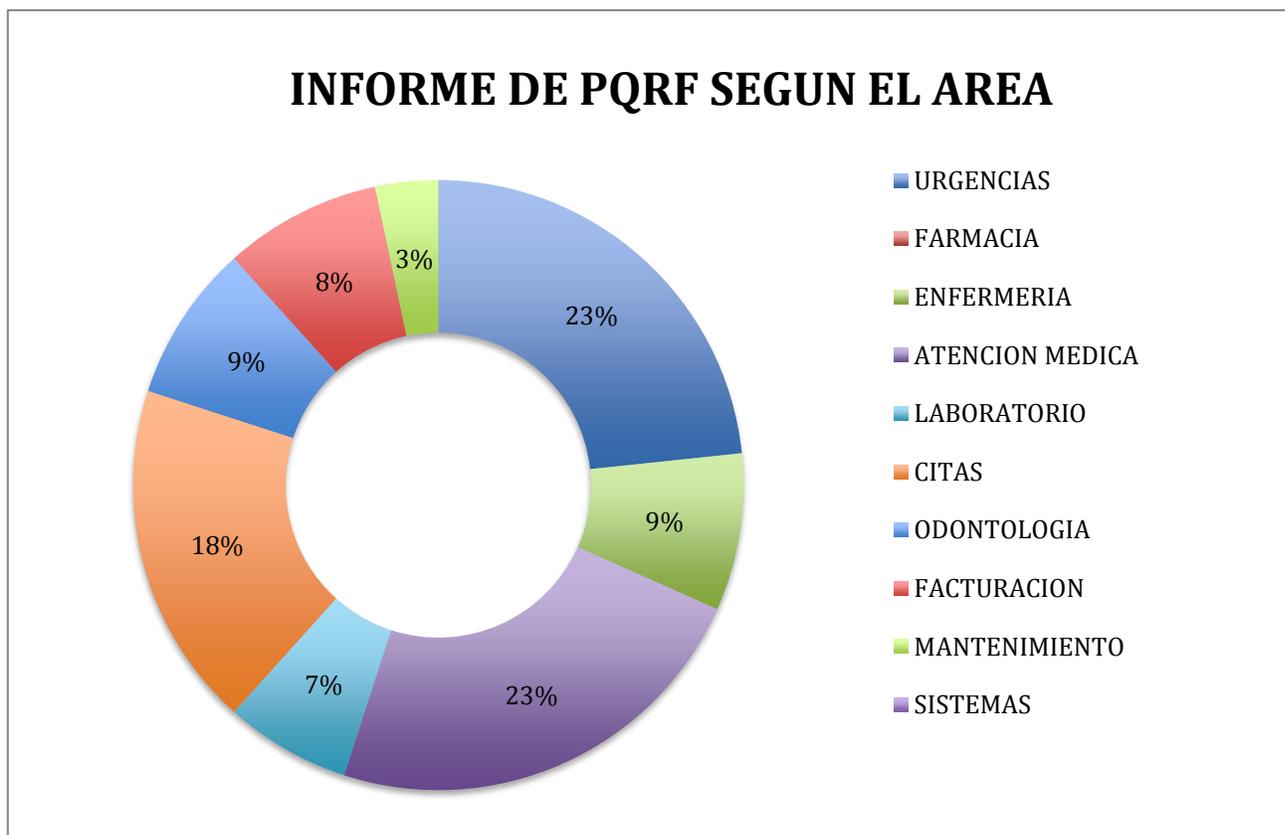
MOTIVO DE PQRS	NUMERO
CALIDAD EN LA ATENCION DE URGENCIAS	14
CALIDAD EN LA ATENCION DE FARMACIA	0
CALIDAD EN LA ATENCION DE ENFERMERÍA	5
CALIDAD EN LA ATENCION MEDICA	14
CALIDAD EN LA ATENCION EN LABORATORIO	4
CALIDAD EN LA ATENCION DE ASIGNACIÓN DE CITAS	11
CALIDAD EN LA ATENCION DE ODONTOLOGÍA	5
CALIDAD EN LA ATENCION DE FACTURACIÓN	5
CALIDAD EN LA ATENCION DE MANTENIMIENTO	2
CALIDAD EN LA ATENCION DE SISTEMAS	0
CALIDAD EN LA ATENCION AL USUARIO	0
CALIDAD EN LA ATENCION DE IMAGENOLOGIA	0
CALIDAD EN LA ATENCION DE AUX VIGILANCIA	0
CALIDAD EN LA ATENCION DE SERVICIOS GENERALES	0
CALIDAD EN LA ATENCION DE TALENTO HUMANO	0



Grafica 3. Informe PQRS según motivo. JULIO 2019. USI ESE

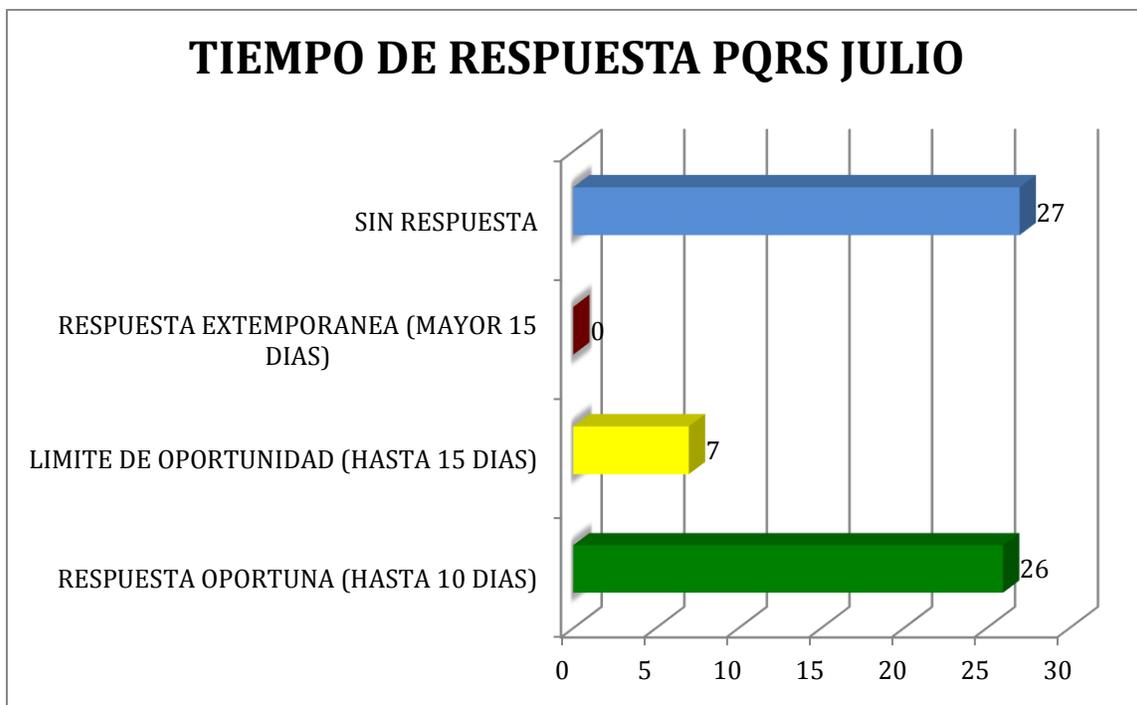
Las áreas que se encontraron involucradas en dichos reportes son las siguientes.
 Grafica 4.

URGENCIAS	14
FARMACIA	0
ENFERMERÍA	5
ATENCIÓN MEDICA	14
LABORATORIO	4
CITAS	11
ODONTOLOGÍA	5
FACTURACIÓN	5
MANTENIMIENTO	2
SISTEMAS	0
ATENCIÓN AL USUARIO	0
IMAGENOLOGIA	0
VIGILANCIA	0
SERVICIOS GENERALES	0
TALENTO HUMANO	0



Grafica 4. Informe de PQRS según área. JULIO 2019. 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 2019. 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 26 usuarios lo que equivale a un 43%, seguido de 7 respuestas que se entregaron en un lapso no mayor a 15 días con un porcentaje de 12%. Se encontraron 0 respuestas extemporáneas con un porcentaje de 0%. Se encontraron un total de 27 pqr sin respuesta con un porcentaje del 45%. Se dio respuesta al 55% de PQRS interpuestas por los usuarios.

En el mes de Junio se presentaron 7 Felicitaciones por parte de los usuarios. En estas felicitaciones mencionaron los siguientes servicios: Grafica 6.

- Laboratorio
- Odontologia
- Facturacion
- Atencion al Usuario



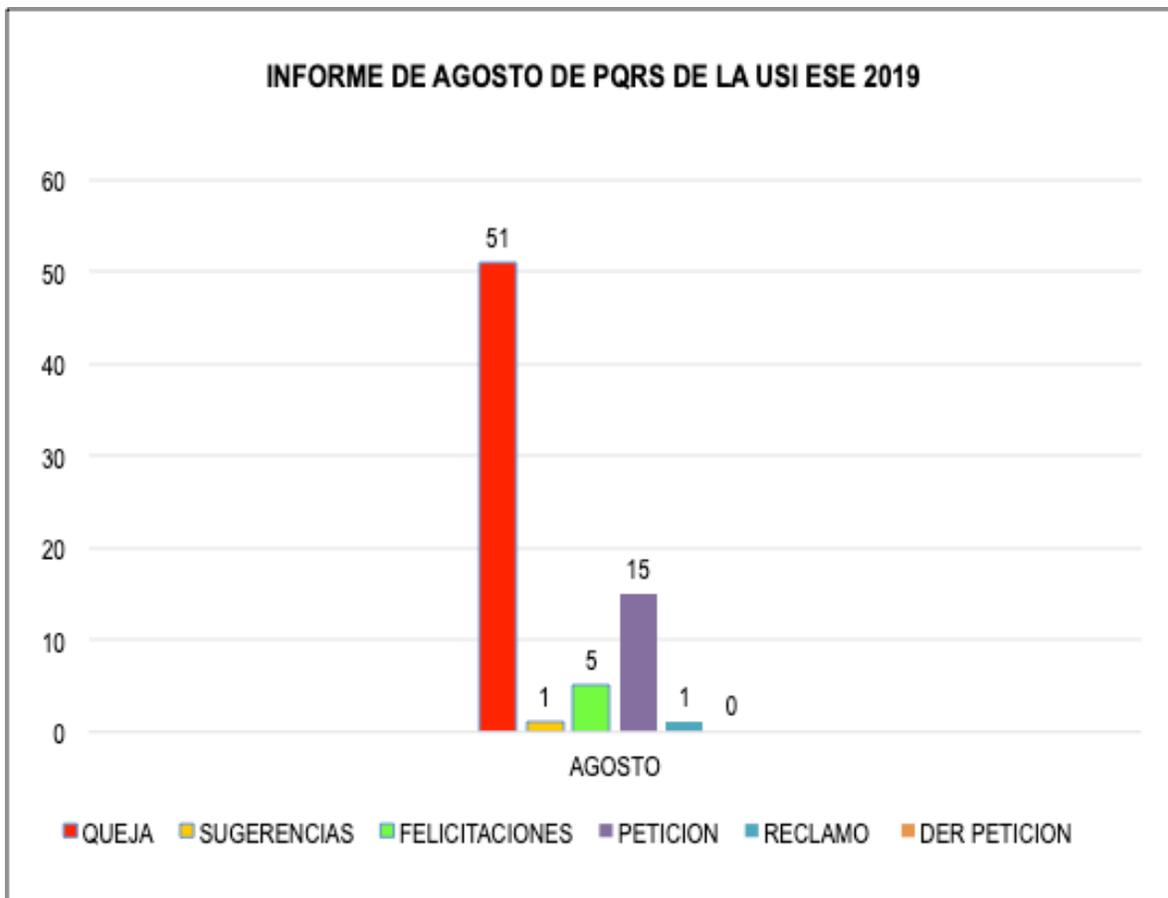
Grafica 6. Informe de Felicitaciones. JULIO 2019. USI ESE

INFORME PQRS AGOSTO 2019

Se realizó el análisis y condensado del informe correspondiente al mes de Julio del año 2019, donde se encontró la siguiente información:

Total de quejas: 51
Total de sugerencias: 1
Total de felicitaciones: 5
Total de peticiones: 15
Total de reclamos: 1
Total de derechos de petición: 0

Total general: 73 PQRS. Grafica 1.



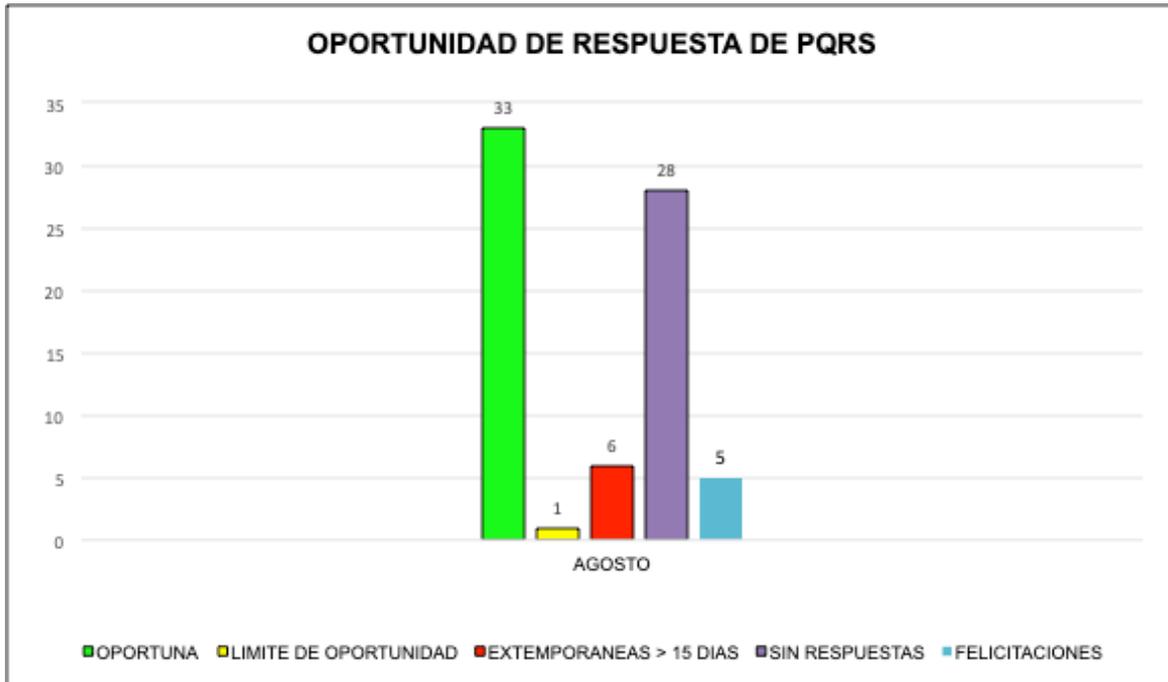
Grafica 1. Informe AGOSTO 2019 de PQRS de la USI ESE

Se identificó un aumento en el reporte de PQRS por parte de los usuarios en el mes de Agosto en temas en general, igualmente se están realizando reuniones con Gerencia Coordinadores de cada Área y Alianza de Usuarios e inspecciones para disminuir el índice de pqrs.

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

Se identificó que las PQRS fueron contestadas en el periodo correspondiente al mes de Agosto. Se encontró una respuesta oportuna de 33 PQRS en un periodo inferior a 10 días, un total de 1 contestadas antes de los 15 días, 6 después de 15 días y 28 sin contestar.

MES	CONTESTADAS			SIN CONTESTAR	TOTAL
	OPORTUNAS	EXTEMPORANEAS < 15 DIAS	EXTEMPORANEAS > 15 DIAS		
AGOSTO	33	1	6	28	68



Grafica 2. Informe Oportunidad MES DE AGOSTO 2019 de PQRS de la USI ESE

AGOSTO 2019

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

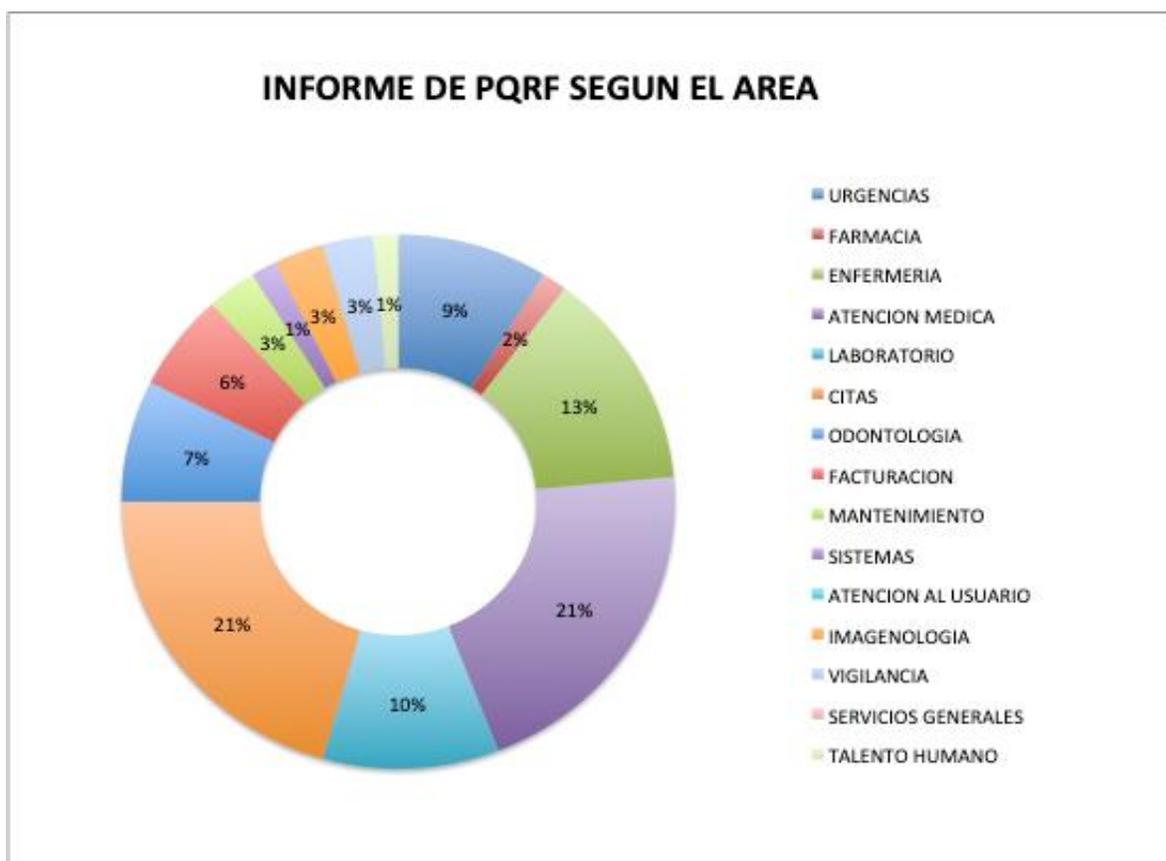
MOTIVO DE PQRS	NUMERO
CALIDAD EN LA ATENCION DE URGENCIAS	6
CALIDAD EN LA ATENCION DE FARMACIA	1
CALIDAD EN LA ATENCION DE ENFERMERÍA	9
CALIDAD EN LA ATENCION MEDICA	14
CALIDAD EN LA ATENCION EN LABORATORIO	7
CALIDAD EN LA ATENCION DE ASIGNACIÓN DE CITAS	14
CALIDAD EN LA ATENCION DE ODONTOLOGÍA	5
CALIDAD EN LA ATENCION DE FACTURACIÓN	4
CALIDAD EN LA ATENCION DE MANTENIMIENTO	2
CALIDAD EN LA ATENCION DE SISTEMAS	1
CALIDAD EN LA ATENCION AL USUARIO	0
CALIDAD EN LA ATENCION DE IMAGENOLOGIA	2
CALIDAD EN LA ATENCION DE AUX VIGILANCIA	2
CALIDAD EN LA ATENCION DE SERVICIOS GENERALES	0
CALIDAD EN LA ATENCION DE TALENTO HUMANO	1



Grafica 3. Informe PQRS según motivo. AGOSTO 2019. USI ESE

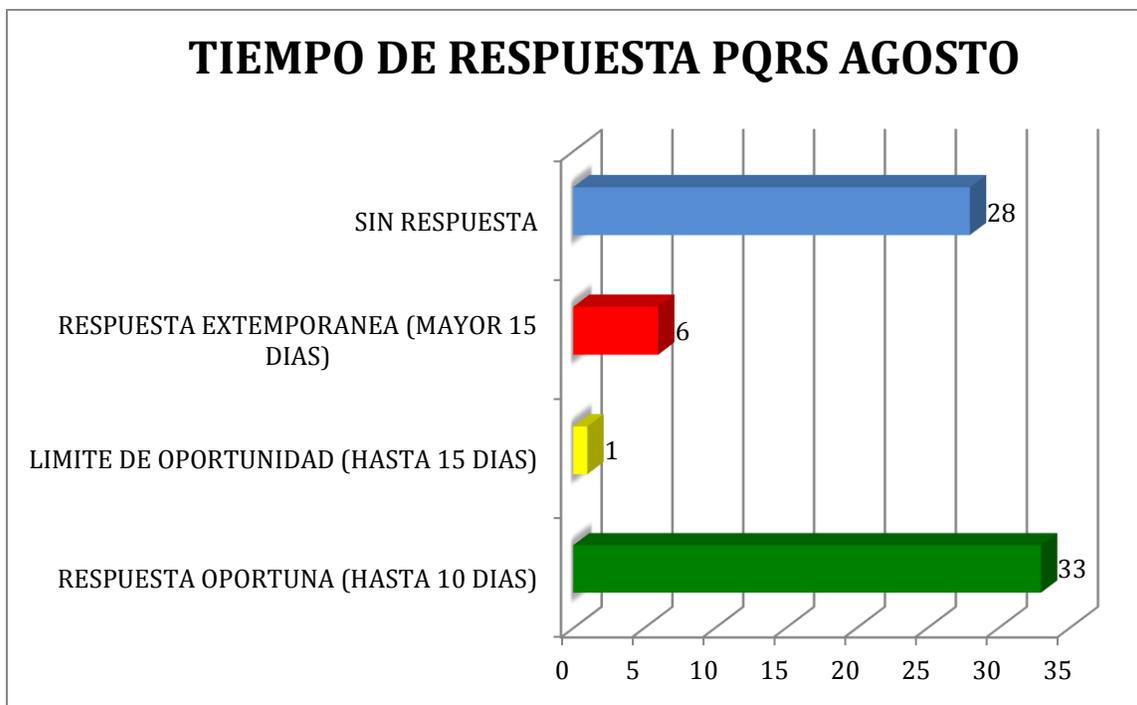
Las áreas que se encontraron involucradas en dichos reportes son las siguientes.
 Grafica 4.

URGENCIAS	6
FARMACIA	1
ENFERMERÍA	9
ATENCIÓN MEDICA	14
LABORATORIO	7
CITAS	14
ODONTOLOGÍA	5
FACTURACIÓN	4
MANTENIMIENTO	2
SISTEMAS	1
ATENCIÓN AL USUARIO	0
IMAGENOLOGIA	2
VIGILANCIA	2
SERVICIOS GENERALES	0
TALENTO HUMANO	1



Grafica 4. Informe de PQRS según área. AGOSTO 2019. 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. AGOSTO 2019. 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 33 usuarios lo que equivale a un 49%, seguido de 1 respuestas que se entregaron en un lapso no mayor a 15 días con un porcentaje de 1%. Se encontraron 6 respuestas extemporáneas con un porcentaje de 9%. Se encontraron un total de 28 pqr sin respuesta con un porcentaje del 41% Se dio respuesta al 59% de PQRS interpuestas por los usuarios.

En el mes de Agosto se presentaron 5 Felicitaciones por parte de los usuarios. En estas felicitaciones mencionaron los siguientes servicios: Grafica 6.

- Enfermeria
- Urgencias



Grafica 6. Informe de Felicitaciones. AGOSTO 2019. USI ESE

INFORME PQRS SEPTIEMBRE 2019

Se realizó el análisis y condensado del informe correspondiente al mes de Julio del año 2019, donde se encontró la siguiente información:

Total de quejas: 49

Total de sugerencias: 2

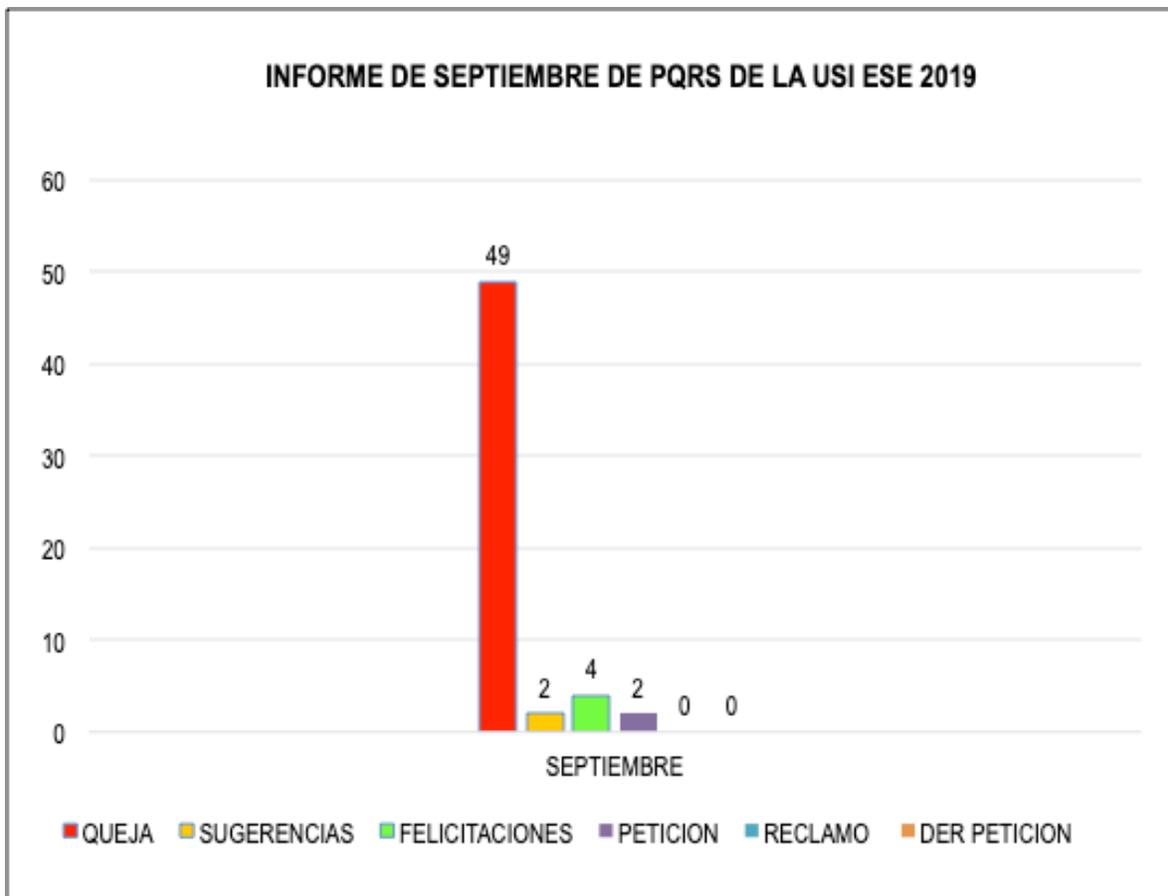
Total de felicitaciones: 4

Total de peticiones: 2

Total de reclamos: 0

Total de derechos de petición: 0

Total general: 57 PQRS. Grafica 1.



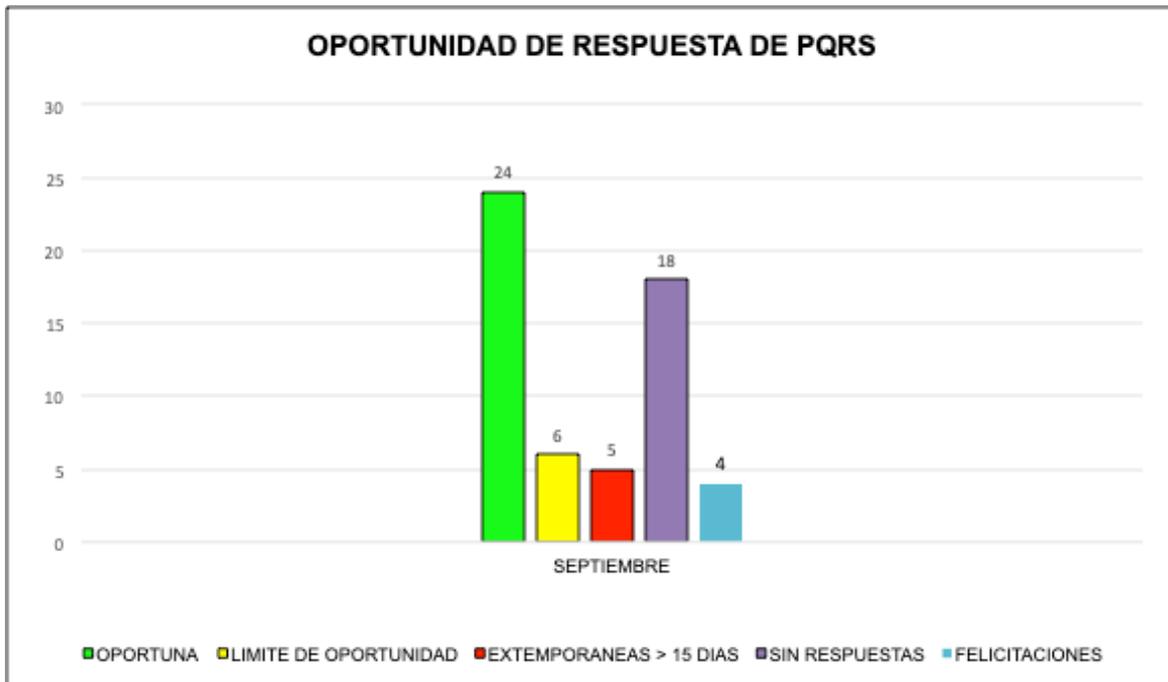
Grafica 1. Informe SEPTIEMBRE 2019 de PQRS de la USI ESE

Se identificó una disminución en del reporte de PQRS por parte de los usuarios en el mes de Septiembre en temas en general, igualmente se están realizando reuniones con Gerencia Coordinadores de cada Área y Alianza de Usuarios e inspecciones para disminuir el índice de pqrs.

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

Se identificó que las PQRS fueron contestadas en el periodo correspondiente al mes de Septiembre. Se encontró una respuesta oportuna de 24 PQRS en un periodo inferior a 10 días, un total de 6 contestadas antes de los 15 días, 5 después de 15 días y 18 sin contestar.

MES	CONTESTADAS			SIN CONTESTAR	TOTAL
	OPORTUNAS	EXTEMPORANEAS < 15 DIAS	EXTEMPORANEAS > 15 DIAS		
SEPTIEMBRE	24	6	5	18	53

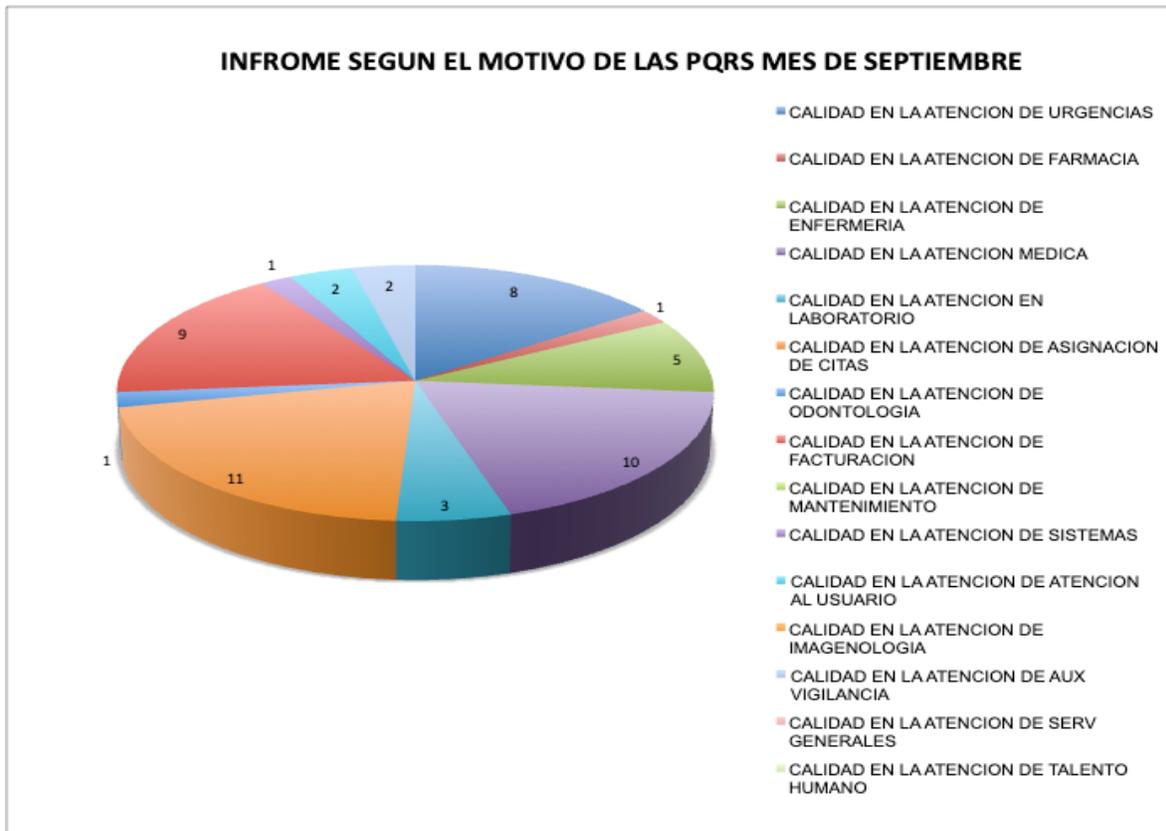


Grafica 2. Informe Oportunidad MES DE SEPTIEMBRE 2019 de PQRS de la USI ESE

SEPTIEMBRE 2019

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

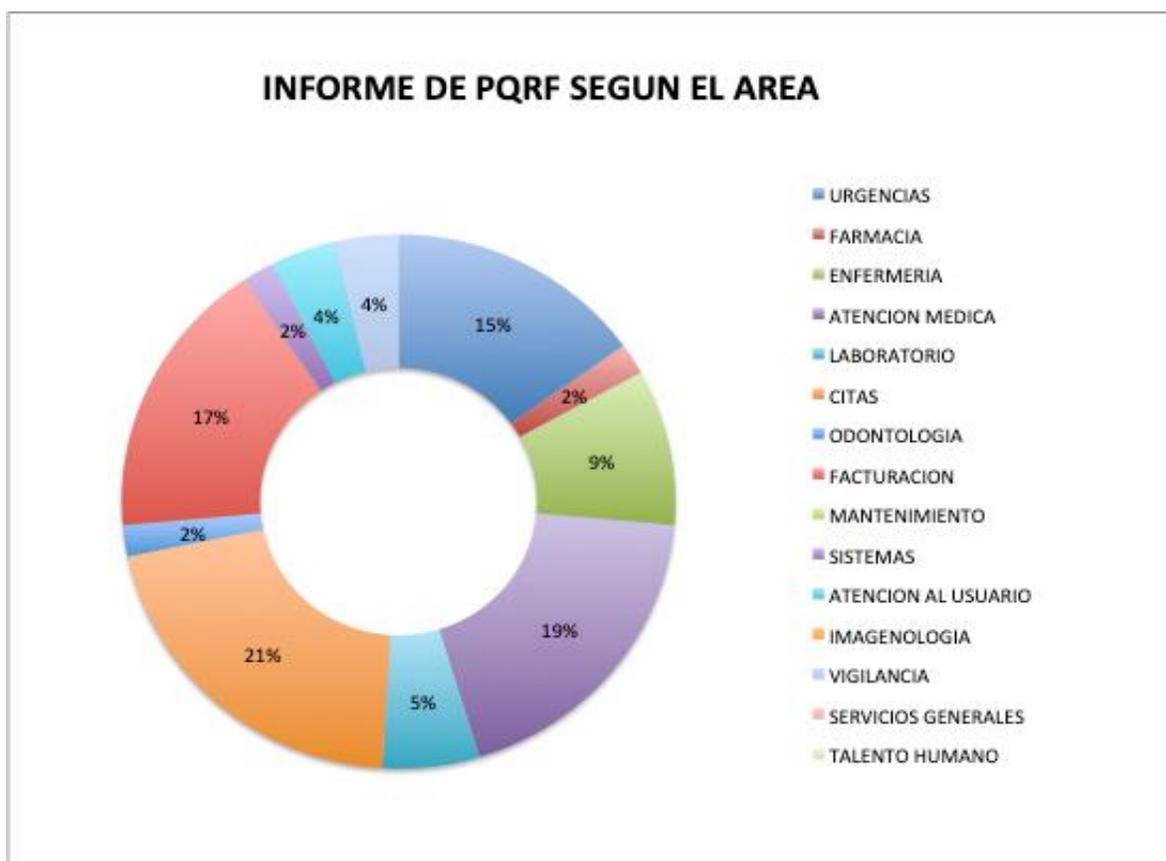
MOTIVO DE PQRS	NUMERO
CALIDAD EN LA ATENCION DE URGENCIAS	8
CALIDAD EN LA ATENCION DE FARMACIA	1
CALIDAD EN LA ATENCION DE ENFERMERÍA	5
CALIDAD EN LA ATENCION MEDICA	10
CALIDAD EN LA ATENCION EN LABORATORIO	3
CALIDAD EN LA ATENCION DE ASIGNACIÓN DE CITAS	11
CALIDAD EN LA ATENCION DE ODONTOLOGÍA	1
CALIDAD EN LA ATENCION DE FACTURACIÓN	9
CALIDAD EN LA ATENCION DE MANTENIMIENTO	0
CALIDAD EN LA ATENCION DE SISTEMAS	1
CALIDAD EN LA ATENCION AL USUARIO	2
CALIDAD EN LA ATENCION DE IMAGENOLOGIA	0
CALIDAD EN LA ATENCION DE AUX VIGILANCIA	2
CALIDAD EN LA ATENCION DE SERVICIOS GENERALES	0
CALIDAD EN LA ATENCION DE TALENTO HUMANO	0



Grafica 3. Informe PQRS según motivo. SEPTIEMBRE 2019. USI ESE

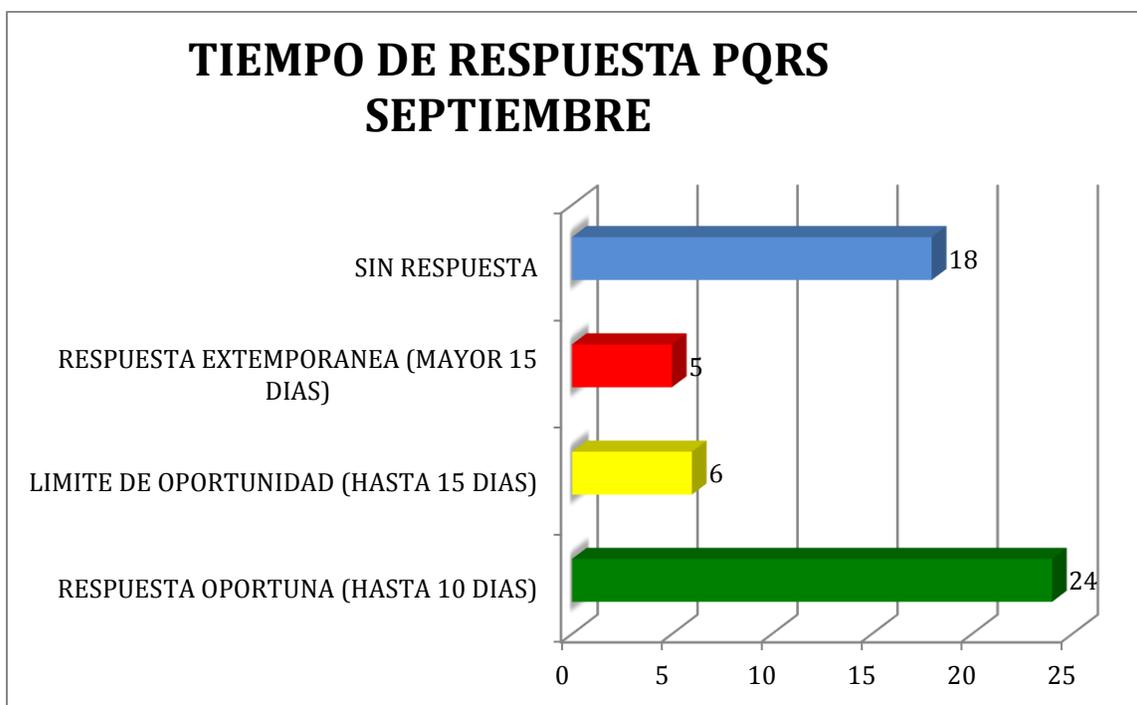
Las áreas que se encontraron involucradas en dichos reportes son las siguientes.
 Grafica 4.

URGENCIAS	8
FARMACIA	1
ENFERMERÍA	5
ATENCIÓN MEDICA	10
LABORATORIO	3
CITAS	11
ODONTOLOGÍA	1
FACTURACIÓN	9
MANTENIMIENTO	0
SISTEMAS	1
ATENCIÓN AL USUARIO	2
IMAGENOLOGIA	0
VIGILANCIA	2
SERVICIOS GENERALES	0
TALENTO HUMANO	0



Grafica 4. Informe de PQRS según área. SEPTIEMBRE 2019. 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.

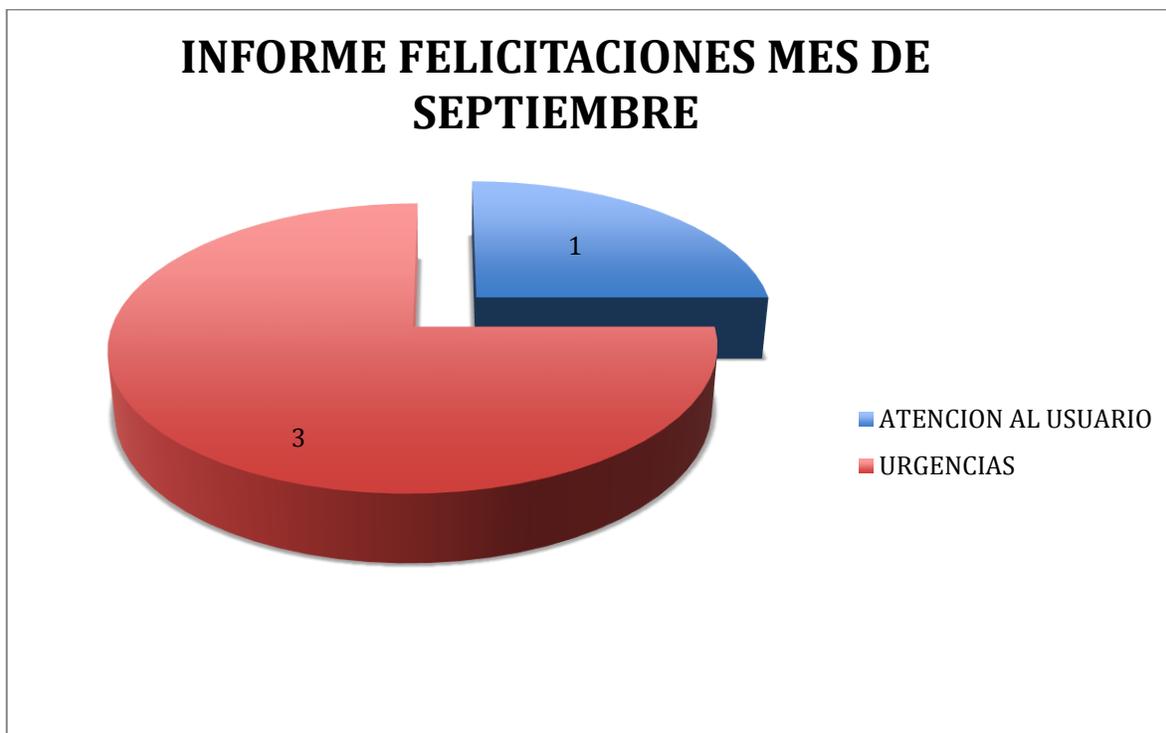


Grafica 5. Informe de respuesta de PQRS. SEPTIEMBRE 2019. USI ESE

Se evidencia que se dio respuesta oportuna (antes de 10 días contados a partir del momento de recibido por parte del área encargada) a 24 usuarios lo que equivale a un 45%, seguido de 6 respuestas que se entregaron en un lapso no mayor a 15 días con un porcentaje de 11%. Se encontraron 5 respuestas extemporáneas con un porcentaje de 9%. Se encontraron un total de 18 pqr sin respuesta con un porcentaje del 34%. Se dio respuesta al 66% de PQRS interpuestas por los usuarios.

En el mes de Agosto se presentaron 4 Felicitaciones por parte de los usuarios. En estas felicitaciones mencionaron los siguientes servicios: Grafica 6.

- Atencion al Usuario
- Urgencias



Grafica 6. Informe de Felicitaciones. SEPTIEMBRE 2019. USI ESE

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

- TOTAL QUEJAS: 149
- TOTAL SUGERENCIAS: 6
- TOTAL FELICITACIONES: 16
- TOTAL RECLAMOS: 1
- TOTAL PETICIONES: 25
- TOTAL DERECHO DE PETICION: 1
- TOTAL PQRS : 197