

Informe de PQRS 2024

ASPECTOS GENERALES PERDIO DEL INFORME: enero 1 A 31 diciembre 2024.

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO GESTIÓN PQRSF: Gestionar las diferentes PQRSF que ingresan por los diferentes canales ofertados por LA UNIDAD DE SALUD DE IBAUGE USI ESE, proporcionando efectividad en el seguimiento a los planes de acción de los procesos involucrados en la prestación del servicio, dando cumplimiento a la normativa vigente y apoyando a la organización en el logro de los objetivos estratégicos. La oficina del SIAU de la Unidad de Salud de Ibagué E.S.E, presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y felicitaciones PQRS recibidas y atendidas por el SIAU a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del año 2024, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta, buscando cumplir con los términos de ley generando recomendación para fortalecer los servicios ofrecidos. Se realizan estadísticas de acuerdo con el número total de PQRS presentadas ante la Unidad de Salud de Ibagué E.S.E durante el año 2024 de acuerdo a cada uno de los servicios ofrecidos, estamos trabajando con el software ORFEO, donde cada líder de proceso cuenta con un usuario para revisar las diferentes PQRS de sus servicios, el proceso consiste en radicar desde la oficina de Atención al Usuario los diferente formatos clasificarlos y direccionarlos a quien corresponda, allí mismo llegan la respuesta y en el sistema se carga a diario las estadísticas de formatos radicado discriminándolos por centro, puesto o unidad intermedia de salud, área o proceso involucrado, tiempo de respuesta.

1. TOTAL, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES.

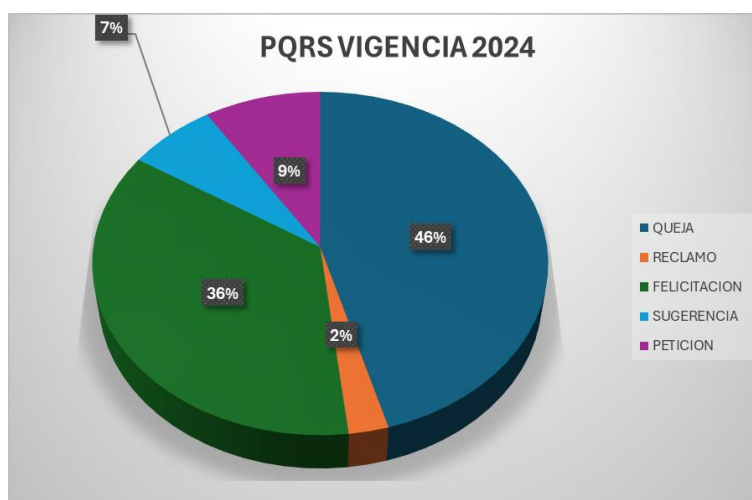
Durante la vigencia 2024 fueron radicados en total 772 requerimientos en la Unidad de salud de Ibagué E.S.E en la zona urbana y rural, enviados por los diferentes canales, incluyendo la plataforma amisalud donde llegan las PQRSF que llegan a la secretaria de Salud Municipal.

Tabla No 1

MES	QUEJA	RECLAMO	FELICITACION	SUGERENCIA	PETICION	TOTAL
ENERO	30	0	16	8	3	57
FEBRERO	30	2	20	8	2	62
MARZO	22	0	18	3	4	47
ABRIL	31	0	31	1	4	67
MAYO	26	0	18	3	8	55
JUNIO	19	0	21	5	4	49
JULIO	58	2	12	0	17	89
AGOSTO	31	0	19	1	1	52
SEPTIEMBRE	31	2	21	0	1	55
OCTUBRE	26	7	43	12	8	96
NOVIEMBRE	24	2	29	7	6	68
DICIEMBRE	24	5	29	5	12	75
TOTAL	352	20	277	53	70	772

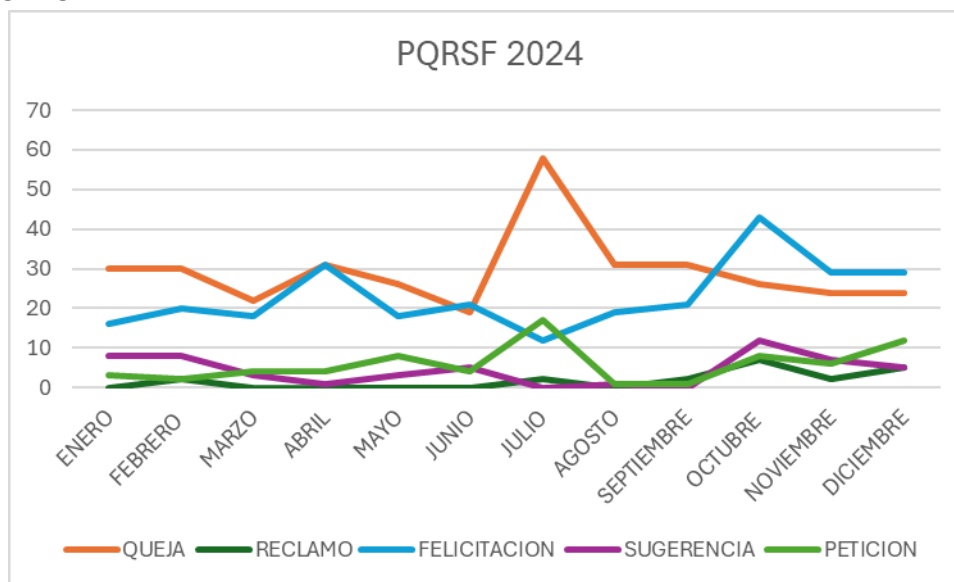
De los 772 requerimientos 352 fueron quejas, 20 reclamos, 277 felicitaciones, 53 sugerencias, 70 peticiones.

Gráfico No 1



En la vigencia 2024 el 46% de los requerimientos fueron quejas, el 36% fueron felicitaciones, 9% peticiones, 7% sugerencias.

Gráfico No 2



En el comportamiento podemos evidenciar que el mayor numero de requerimientos quejas, se presentaron en el mes de julio, y el mayor número de felicitaciones se presentaron en octubre.

Tabla No 2

MOTIVO DE PQRS	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Juli	Agosto	Septiembre	octubre	noviembre	diciembre	TOTAL
CALIDAD EN LA ATENCION DE ASIGNACION DE CITAS	1	2	2	4	4	6	46	22	17	11	15	13	143
CALIDAD EN LA ATENCION DE ENFERMERIA	8	0	0	1	8	1	1	0	2	4	1	1	27
CALIDAD EN LA ATENCION MEDICA	6	11	7	11	8	5	6	3	3	9	8	13	90
CALIDAD EN LA ATENCION EN LABORATORIO	0	1	2	0	0	1	1	0	1	3	1	1	11
CALIDAD EN LA ATENCION DE URGENCIAS	2	3	2	1	3	4	8	5	2	4	4	3	41
CALIDAD EN LA ATENCION DE FACTURACION	9	5	1	2	4	3	6	0	1	4	1	2	38
CALIDAD EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGIA	5	3	7	9	3	0	4	1	2	3	5	7	49
CALIDAD EN EL SERVICIO FARMACIA	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
CALIDAD EN EL SERVICIO VIGILANCIA	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	2	4
CALIDAD EN EL SERVICIOS GENERALES (ASEO)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CALIDAD EN EL SERVICIO DE CITOLOGIAS	0	2	1	3	2	1	0	0	0	0	0	0	9
CALIDAD EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACION	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	3
CALIDAD EN EL SERVICIO DE VACUNACION	3	0	0	1	1	0	3	0	1	2	0	0	11
CALIDAD EN EL SERVICIO ADMINISTRATIVO (SISTEMAS)	1	7	2	0	1	0	0	0	0	0	1	0	12
CALIDAD EN LA ATENCION DE RX	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
AGRESION A FUNCIONARIOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CALIDAD EN INFRAESTRUCTURA (MANTENIMIENTO)	1	3	0	0	3	0	0	0	1	9	2	0	19
CALIDAD EN LA ATENCION DE SALUD MENTAL	5	5	5	3	0	6	2	1	1	3	1	4	36
TOTAL	41	42	29	36	37	28	77	33	34	53	39	46	495

El motivo por el cual se recibió un mayor número de quejas en vigencia 2024, se debió a la calidad en la atención de citas con un total de 143 quejas, seguidamente Calidad en la Atención de medica con 90 quejas, calidad en el servicio de odontología con 49 quejas, calidad en el servicio de urgencia con 41 quejas, calidad en la atención facturación con 38 quejas, calidad en la atención de salud mental 36 quejas, calidad en la atención de enfermería 27, calidad en la infraestructura 19 quejas, son los motivos de los cuales se recibió mayor número de quejas.

Tabla No 3

MES	OPORTUNAS	< 15 DIAS EXTEMPORA NEAS < 15 DIAS	> 15 DIAS EXTEMPORA NEAS > 15 DIAS	EN TRAMITE	ELICITACIONES	TOTAL PQRS MES
ENERO	11	25	5	0	16	57
FEBRERO	19	19	4	0	20	62
MARZO	16	9	4	0	18	47
ABRIL	15	9	12	0	31	67
MAYO	14	23	0	0	18	55
JUNIO	15	6	7	0	21	49
JULIO	12	0	65	0	12	89
AGOSTO	8	0	25	0	19	52
SEPTIEMBRE	21	0	1	12	21	55
OCTUBRE	32	0	0	21	43	96
NOVIEMBRE	27	0	0	12	29	68
DICIEMBRE	18	0	0	28	29	75
TOTAL	208	91	123	73	277	772

En la tabla No 3 observamos la oportunidad de respuesta por parte de los diferentes líderes de procesos, donde de las 495 requerimiento que requieren respuesta, 208 se respondieron de manera oportuna, 91 se respondieron antes de 15 días o a los 15 días, 123 se respondieron de manera extemporánea después de los 15 días y a la fecha según el sistema Orfeo están pendiente por respuesta 73 PQRS de los diferentes líderes.

Tabla No 4

3. Se ha recibido por parte de los auditorios de convenio MAITE, que se mejore la calidad en la respuesta de todos los líderes y en especial del área de asignación de citas.
4. Se requiere de más compromiso por parte de los líderes para que el indicador de las PQRS mejore ya que es un indicador que depende de otras áreas.

Cordialmente,



Daihana Carolina Blanco Cortes
Auxiliar área salud
Atención al usuario
Unidad de salud de Ibagué USI ESE