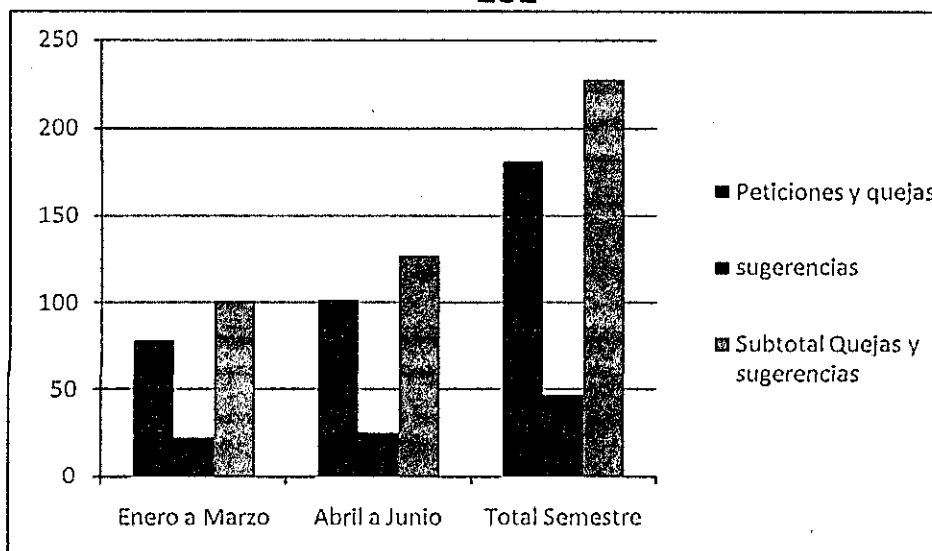
	UNIDAD DESALUD DE IBAGUE E.S.E.			Código:
	OFICINA DE CONTROL INTERNO LEY 1474 – INFORME QPRS PRIMER SEMESTRE			FECHA: OCTUBRE 19 DE 2017
	REALIZADO POR: CONTRATISTA APOYO A CONTROL INTERNO	REVISADO POR: CONTRATISTA APOYO A LA GESTIÓN	APROBADO POR: GERENCIA	Página 1 de 9


INFORME QPRS PRIMER SEMESTRE 2017

Se presenta la información de QPRS del primer semestre de 2017, discriminada por conceptos en forma trimestral, así:

Descripción QPRS	Enero a Marzo	Abril a Junio	% Aumento	Total semestre
Peticiones y quejas	79	102	29%	181
sugerencias	22	25	14%	47
Subtotal Quejas y sugerencias	101	127	26%	228
Felicitaciones	19	13	-32%	32
Total QPRS	120	140	17%	260

QPRS POR TRIMESTRE Y TOTAL PRIMER SEMESTRE 2017 USI ESE



	UNIDAD DESALUD DE IBAGUE E.S.E.		Código:
	OFICINA DE CONTROL INTERNO LEY 1474 – INFORME PQRS PRIMER SEMESTRE		FECHA: OCTUBRE 19 DE 2017
	REALIZADO POR: CONTRATISTA APOYO A CONTROL INTERNO	REVISADO POR: CONTRATISTA APOYO A LA GESTIÓN	APROBADO POR: GERENCIA


Para el segundo trimestre de la vigencia, las peticiones y quejas, aumentaron un 29% y las sugerencias en un 14%, y las felicitaciones disminuyeron en un 32%, y en general las PQRS, aumentaron en un 26%, con relación al primer trimestre.

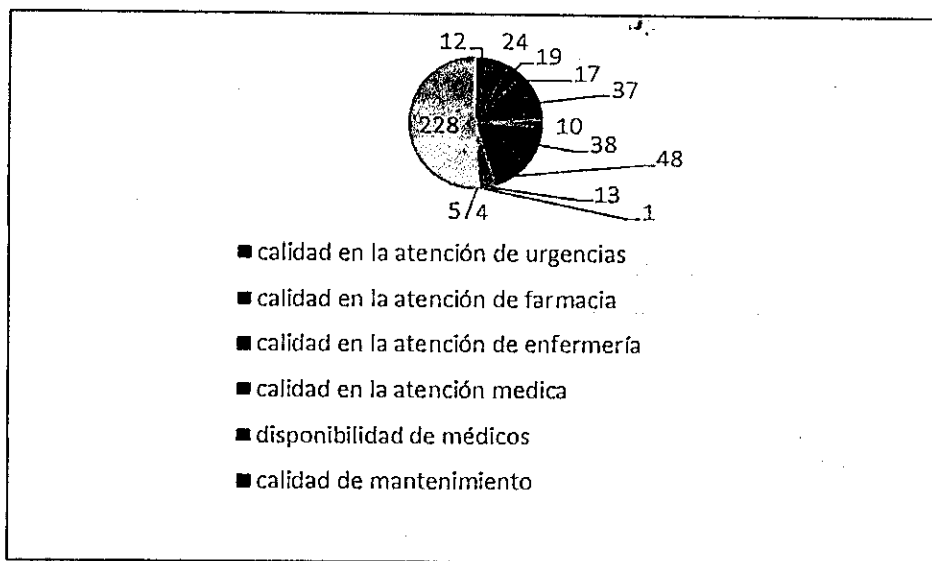
Este aumento en las peticiones y quejas es debido al mejor conocimiento que tienen los usuarios relacionados con sus derechos y deberes por los procesos de información y capacitaciones impartidas por la entidad y en su mayor parte generada por inconformidades en la asignación de citas.

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:


a) Motivo de PQRS primer semestre 2017

Motivos de PQRS	No.	%
calidad en la atención de urgencias	12	5
calidad en la atención de farmacia	24	11
calidad en la atención de enfermería	19	8
calidad en la atención medica	17	7
disponibilidad de médicos	37	16
calidad de mantenimiento	10	4
calidad de atención de facturación	38	17
calidad en la atención de asignación de citas	48	22
calidad en la atención de odontología	13	6
disponibilidad de enfermería	1	0
calidad de atención en RX	4	2
calidad de laboratorios	5	2
Total PQR en el Semestre	228	100

	UNIDAD DESALUD DE IBAGUE E.S.E.		Código:	
	OFICINA DE CONTROL INTERNO LEY 1474 – INFORME PQRS PRIMER SEMESTRE		FECHA: OCTUBRE 19 DE 2017	
	REALIZADO POR: CONTRATISTA APOYO A CONTROL INTERNO	REVISADO POR: CONTRATISTA APOYO A LA GESTIÓN	APROBADO POR: GERENCIA	Página 3 de 9



En el presente informe se puede observar que el mayor motivo de los PQRS, se encuentra en la calidad en la atención de asignación de citas con 48 quejas con un equivalente del 22%, debido a que los usuarios manifiestan que sus llamadas no son contestadas o bien que quienes responden no lo hacen de la manera adecuada, seguido a esto se encuentra la calidad de atención de facturación con 38 quejas con un equivalente del 17% por la no satisfacción del personal de esta área, disponibilidad de médicos con 37 solicitudes de que se deje un médico de manera permanente con un equivalente del 16%, esta solicitud la hacen en mayor medida en el corregimiento de Cay puesto de salud de Chapetón, se encuentra calidad en la atención de farmacia con 24 quejas con un equivalente del 11%, calidad en la atención medica con 17 quejas para un equivalente al 7% del motivo.


	UNIDAD DESALUD DE IBAGUE E.S.E.		Código:
	OFICINA DE CONTROL INTERNO LEY 1474 – INFORME PQRS PRIMER SEMESTRE		FECHA: OCTUBRE 19 DE 2017
	REALIZADO POR: CONTRATISTA APOYO A CONTROL INTERNO	REVISADO POR: CONTRATISTA APOYO A LA GESTIÓN	APROBADO POR: GERENCIA

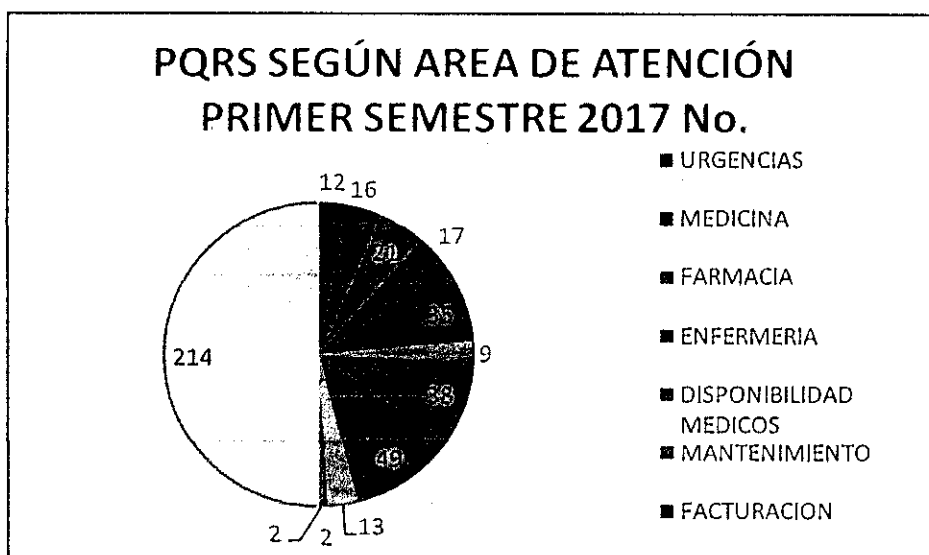
En menor medida se encuentra los siguientes motivos de PQRS, la calidad en la atención de enfermería con un porcentaje del 8% con un total de 19, calidad en la atención de odontología con un porcentaje del 6% con un total de 13, calidad en la atención de urgencias con un porcentaje del 5% con un total de 12, calidad de mantenimiento con un porcentaje del 4% con un total de 10, calidad de laboratorios con un porcentaje del 2% con un total de 5, calidad de atención en RX con un porcentaje del 2% con un total de 4, por último se evidencia que quien menos motivos produce para un PQRS es disponibilidad de enfermería con el 0% y apenas con una sugerencia.

b) PQRS según área de atención


Áreas de Atención	No.	%
Urgencias	12	5
Medicina	16	7
Farmacia	21	10
Enfermería	17	8
Disponibilidad médicos	35	16
Mantenimiento	9	4
Facturación	38	18
central de citas	49	24
Odontología	13	6
imágenes diagnósticas	2	1
laboratorio Clínico	2	1
Total PQRS por áreas de atención	214	100

“

	UNIDAD DESALUD DE IBAGUE E.S.E.		Código:
	OFICINA DE CONTROL INTERNO LEY 1474 – INFORME PQRS PRIMER SEMESTRE		FECHA: OCTUBRE 19 DE 2017
	REALIZADO POR: CONTRATISTA APOYO A CONTROL INTERNO	REVISADO POR: CONTRATISTA APOYO A LA GESTIÓN	APROBADO POR: GERENCIA

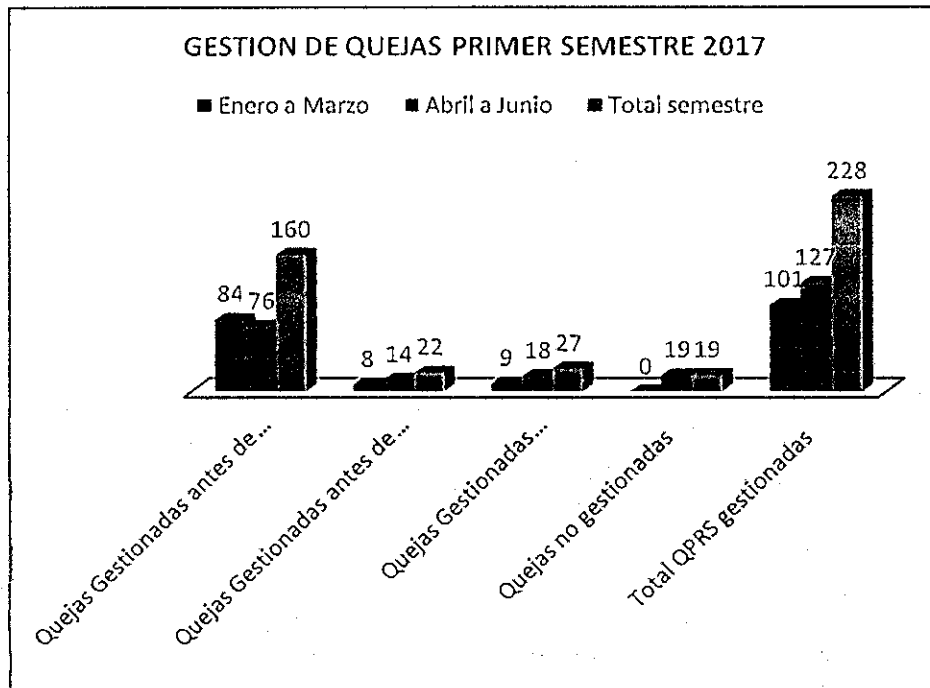


En el presente cuadro se puede observar el motivo de los PQRS por áreas de atención y de acuerdo a su mayor frecuencia se observa que en el primer lugar se encuentra la central de citas con 49 quejas, equivalentes al 24%, en el segundo lugar el servicio de facturación con 38 PQRS equivalentes al 18%, en tercer lugar la disponibilidad de médicos, con 35 PQRS, equivalentes al 16%, en cuarto lugar la farmacia con 21 PQRS, equivalente al 10%; en quinto lugar el servicio de enfermería con 17 PQRS, equivalente al 8% en el sexto lugar la atención médica con 16 PQRS, equivalente al 7%, en séptimo lugar la atención de odontología con 13 PQRS, equivalente al 6%, en octavo lugar la atención de urgencias con 12 PQRS, equivalente al 5% en noveno lugar el servicio de mantenimiento con 9 PQRS, equivalente al 4% y en décimo lugar los servicios de diagnóstico con 4 PQRS, equivalente al 2%.

	UNIDAD DESALUD DE IBAGUE E.S.E.			Código:
	OFICINA DE CONTROL INTERNO LEY 1474 – INFORME PQRS PRIMER SEMESTRE			FECHA: OCTUBRE 19 DE 2017
	REALIZADO POR: CONTRATISTA APOYO A CONTROL INTERNO	REVISADO POR: CONTRATISTA APOYO A LA GESTIÓN	APROBADO POR: GERENCIA	Página 6 de 9

c) Gestión de quejas presentadas en el primer y segundo trimestre de 2017

Descripción PQRS	Enero a Marzo	% de Gestión	Abril a Junio	% de Gestión	Total semestre	% de Gestión
Quejas Gestionadas antes de 10 días	84	83	76	60	160	70
Quejas Gestionadas antes de 15 días	8	8	14	11	22	10
Quejas Gestionadas extemporáneamente	9	9	18	14	27	12
Quejas no gestionadas	0	0	19	15	19	8
Total QPRS gestionadas	101	100	127	100	228	100



	UNIDAD DESALUD DE IBAGUE E.S.E.		Código:
	OFICINA DE CONTROL INTERNO LEY 1474 – INFORME PQRS PRIMER SEMESTRE		FECHA: OCTUBRE 19 DE 2017
	REALIZADO POR: CONTRATISTA APOYO A CONTROL INTERNO	REVISADO POR: CONTRATISTA APOYO A LA GESTIÓN	APROBADO POR: GERENCIA

Se gestionaron antes de 10 días en el primer trimestre de 2017, el 83% de las 101 PQRS presentadas y en segundo trimestre se gestionaron el 60% de 127 PQRS presentadas.

Se gestionaron antes de 15 días en el primer trimestre de 2017, el 8% de las 101 PQRS presentadas y en segundo trimestre se gestionaron el 11% de 127 PQRS presentadas


Se gestionaron extemporáneamente en el primer trimestre de 2017, el 9% de las 101 PQRS presentadas y en segundo trimestre se gestionaron el 27% de 127 PQRS presentadas

Se gestionaron en el primer trimestre de 2017, el 100% de las 101 PQRS presentadas y en segundo trimestre no se gestionó el 15%, equivalente a 19 PQRS presentadas

De acuerdo a éste análisis, la gestión del área es deficiente en el segundo trimestre, al disminuir las respuestas de las PQRS antes de 10 días y aumentar las respuestas a 15 días, así mismo se triplicó el número de PQRS, atendidas extemporáneamente y las dejadas de atender con 19 PQRS.

En forma general de las 228 PQRS presentadas en el primer semestre de 2017, se gestionaron antes de 10 días, el 70%, equivalentes a 160 PQRS; se gestionaron antes de 15 días, el 10% equivalentes a 22 PQRS; se gestionaron extemporáneamente, el 12% equivalentes a 27 PQRS y no se gestionaron el 8% equivalentes a 19 PQRS.

Se encontraron 30 respuestas extemporáneas de las áreas de facturación (11), área Médica (2), Call center (5), enfermería (7), urgencias (1), mantenimiento (1) con un. Adicionalmente durante este semestre se encontró que aún no hay respuesta de 19 PQRS, en las siguientes áreas las cuales son medicina (4), RX (1), medicamentos (3), enfermería (2), facturación (2), servicios generales (2), mantenimiento (2), laboratorio (2) y vacunación (1).

	UNIDAD DESALUD DE IBAGUE E.S.E.		Código:
	OFICINA DE CONTROL INTERNO LEY 1474 – INFORME PQRS PRIMER SEMESTRE		FECHA: OCTUBRE 19 DE 2017
	REALIZADO POR: CONTRATISTA APOYO A CONTROL INTERNO	REVISADO POR: CONTRATISTA APOYO A LA GESTIÓN	APROBADO POR: GERENCIA

En el semestre de enero a Junio de 2017 se presentaron 25 felicitaciones por parte de los usuarios. En estas felicitaciones se mencionaron los siguientes servicios:


- Todos los servicios
- Facturación
- Servicios generales
- Enfermería
- Odontología

CONCLUSIONES

1. Se observa que las quejas del segundo trimestre aumentaron un 29% con respecto al primer trimestre, equivalente a 23 quejas más y las felicitaciones disminuyeron en un 32%, equivalentes a 6 felicitaciones menos.

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 2017, son:

- a) La calidad en la asignación de citas con el 22% para un total de 48 quejas.
- b) La calidad de atención de facturación con el 17% para un total de 38 quejas.
- c) La disponibilidad de médicos con el 16% para un total de 37 quejas.
- d) La calidad en la atención de farmacia con el 11% para un total de 24 quejas
- e) La calidad en la atención de enfermería con el 8% para un total de 17 quejas

	UNIDAD DESALUD DE IBAGUE E.S.E.			Código:
	OFICINA DE CONTROL INTERNO LEY 1474 – INFORME PQRS PRIMER SEMESTRE			FECHA: OCTUBRE 19 DE 2017
	REALIZADO POR: CONTRATISTA APOYO A CONTROL INTERNO	REVISADO POR: CONTRATISTA APOYO A LA GESTIÓN	APROBADO POR: GERENCIA	Página 9 de 9

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

a) Se disminuyeron en el segundo trimestre la gestión de las quejas a 10 días en un 23% con respecto a la gestión del primer semestre y se aumento la gestión a 15 días en un 3%.

b) Se aumento la gestión de quejas extemporáneas en el segundo trimestre en un 5% con respecto al porcentaje de gestión del primer trimestre.

c) Se evidenciaron 19 quejas no gestionadas en el segundo trimestre de 2017, que con respecto al primer semestre presenta una gestión negativa al no presentarse quejas no gestionadas en el primer trimestre.

RECOMENDACIONES

Los resultados obtenidos en la evaluación de las PQRS en el primer semestre de 2017, evidencian que se requiere en forma prioritaria, un plan de mejoramiento que permita disminuir la frecuencia en la presentación de las PQRS de acuerdo a las cinco (5) primeras causas evidenciadas y mejorar la gestión en las respuestas a las PQRS en un término menor a 10 días.



ORLANDO ALFARO GALEANO
Contratista Apoyo Control Interno