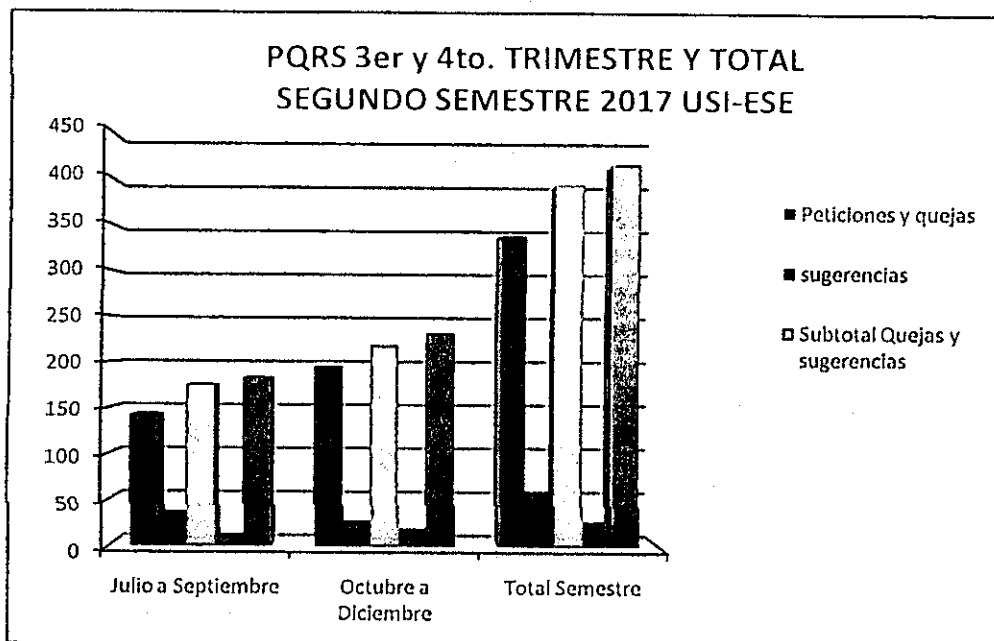
	UNIDAD DESALUD DE IBAGUE E.S.E.			Código:
	OFICINA DE CONTROL INTERNO LEY 1474 – INFORME PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2017			FECHA:
	REALIZADO POR: CONTRATISTA APOYO A PLANEACIÓN Y FINANCIERA	REVISADO POR: CONTRATISTA APOYO A LA GESTIÓN	APROBADO POR: GERENCIA	Marzo 11 de 2018
				Página 1 de 9


INFORME PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2017

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

PQRS 3er y 4o. TRIMESTRE Y TOTAL SEGUNDO SEMESTRE 2017 USI-ESE

Descripción PQRS	Julio a Septiembre	Octubre a Diciembre	% Aumento	Total semestre
Peticiones y quejas	143	196	37%	339
sugerencias	33	23	-30%	56
Subtotal Quejas y sugerencias	176	219	24%	395
Felicitaciones	8	14	75%	22
Total PQRS	184	233	27%	417



	UNIDAD DESALUD DE IBAGUE E.S.E.		Código:	
	OFICINA DE CONTROL INTERNO LEY 1474 – INFORME PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2017		FECHA:	
	REALIZADO POR: CONTRATISTA APOYO A PLANEACIÓN Y FINANCIERA	REVISADO POR: CONTRATISTA APOYO A LA GESTIÓN	APROBADO POR: GERENCIA	Marzo 11 de 2018
				Página 2 de 9


Para el cuarto trimestre de la vigencia, las peticiones y quejas, aumentaron un 37% y las sugerencias disminuyeron en un 30%; las felicitaciones aumentaron en un 75%, y en general las PQRS, aumentaron en un 27%, con relación al tercer trimestre.

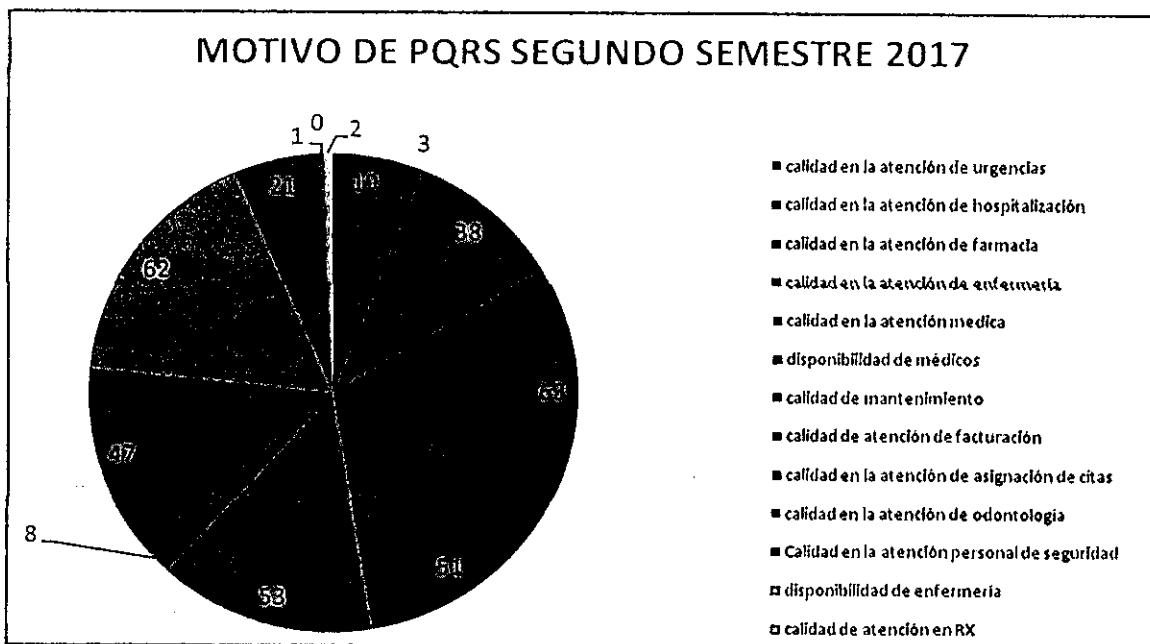
Este aumento en las peticiones y quejas es debido al mejor conocimiento que tienen los usuarios relacionados con sus derechos y deberes por los procesos de información y capacitaciones impartidas por la entidad y en su mayor parte por inconformidades en la asignación de citas, en la atención de enfermería y por la disponibilidad de médicos que fueron generados en el proceso de fusión.

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 SEGUNDO SEMESTRE 2017

Motivos de PQRS	No.	%
calidad en la atención de urgencias	19	5
calidad en la atención de hospitalización	3	1
calidad en la atención de farmacia	38	10
calidad en la atención de enfermería	63	17
calidad en la atención médica	51	13
disponibilidad de médicos	53	14
calidad de mantenimiento	8	2
calidad de atención de facturación	47	12
calidad en la atención de asignación de citas	62	16
calidad en la atención de odontología	21	5
Calidad en la atención personal de seguridad	1	0
disponibilidad de enfermería	0	0
calidad de atención en RX	2	1
calidad de laboratorios	15	4
Calidad en la atención personal de serv. Generales	1	0
Total PQR en el Semestre	384	100

	UNIDAD DESALUD DE IBAGUE E.S.E.		Código:	
	OFICINA DE CONTROL INTERNO LEY 1474 – INFORME PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2017		FECHA:	
	REALIZADO POR: CONTRATISTA APOYO A PLANEACIÓN Y FINANCIERA	REVISADO POR: CONTRATISTA APOYO A LA GESTIÓN	APROBADO POR: GERENCIA	Marzo 11 de 2018
				Página 3 de 9



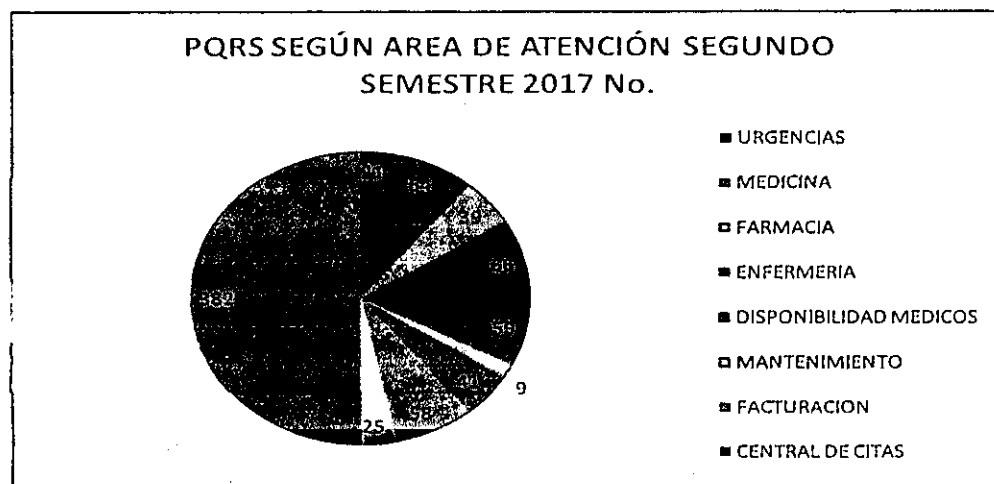
En el presente informe se puede observar que el mayor motivo de los PQRS, se encuentra en la calidad en la atención de enfermería con 63 quejas equivalentes al 17% de la quejas, en segundo lugar de quejas está la atención de asignación de citas con 62 quejas con un equivalente del 16%, debido a que los usuarios manifiestan que sus llamadas no son contestadas o bien que quienes responden no lo hacen de la manera adecuada, en tercer lugar aparece la disponibilidad de médicos, con 53 quejas, requiriendo más presencia de horas médicas en centros y puestos de salud, con un 14% del total de quejas, en cuarto puesto está la calidad en la atención médica con 51 quejas para un equivalente al 13% de las quejas, el quinto motivo es generado por la calidad de atención de facturación con 47 quejas con un equivalente del 12% por la no satisfacción en la atención del personal de esta área.


	UNIDAD DESALUD DE IBAGUE E.S.E.		Código:
	OFICINA DE CONTROL INTERNO LEY 1474 – INFORME PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2017		FECHA: Marzo 11 de 2018
	REALIZADO POR: CONTRATISTA APOYO A PLANEACIÓN Y FINANCIERA	REVISADO POR: CONTRATISTA APOYO A LA GESTIÓN	APROBADO POR: GERENCIA

En menor medida se encuentra los siguientes motivos de PQRS, tales como calidad en la atención de farmacia con 38 quejas equivalentes al 10%; la calidad en la atención de odontología con un porcentaje del 5% con un total de 21 quejas, la calidad en la atención de urgencias con un porcentaje del 5% con un total de 19 quejas, la calidad de atención de exámenes de laboratorios con un porcentaje del 4% con un total de 15 quejas.

b) PQRS SEGÚN AREA DE ATENCIÓN SEGUNDO SEMESTRE 2017

Areas de Atención	No.	%
URGENCIAS	21	5
MEDICINA	64	17
FARMACIA	39	10
ENFERMERIA	66	17
DISPONIBILIDAD MEDICOS	59	15
MANTENIMIENTO	9	2
FACTURACION	41	11
CENTRAL DE CITAS	58	15
ODONTOLOGIA	25	7
Total PQRS por áreas de atención	382	100




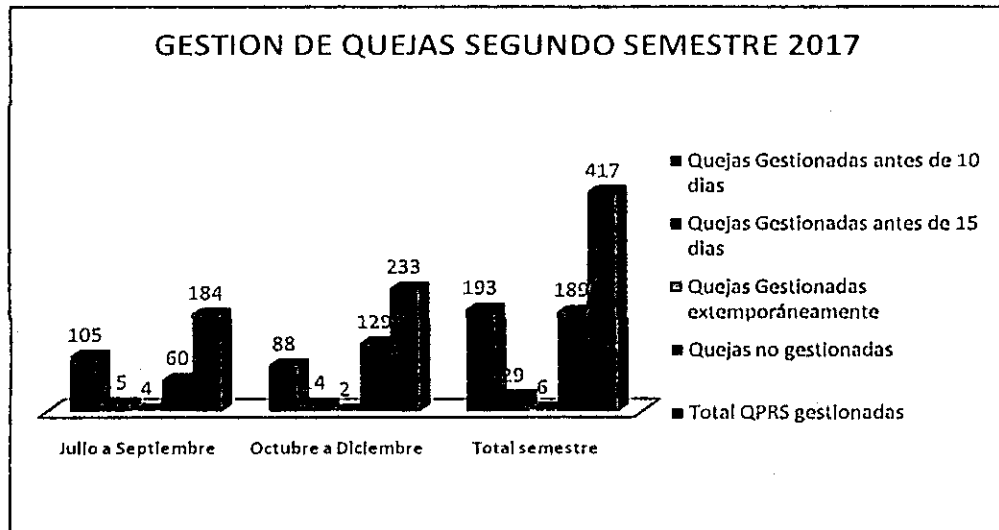
	UNIDAD DESALUD DE IBAGUE E.S.E.			Código:
	OFICINA DE CONTROL INTERNO LEY 1474 – INFORME PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2017			FECHA:
	REALIZADO POR: CONTRATISTA APOYO A PLANEACIÓN Y FINANCIERA	REVISADO POR: CONTRATISTA APOYO A LA GESTIÓN	APROBADO POR: GERENCIA	Marzo 11 de 2018
				Página 5 de 9

En la información relacionada, se puede observar el motivo de los PQRS por áreas de atención de acuerdo a su mayor frecuencia se evidencia que en el primer lugar se encuentra la atención de enfermería con 66 PQR, equivalentes al 17% , en el segundo lugar atención médica con 64 PQRS, equivalente al 17% , en tercer lugar la disponibilidad de médicos, con 59 PQR, equivalentes al 15%, en cuarto lugar la central de citas con 58 quejas, equivalentes al 15% ; en quinto lugar el servicio de facturación con 41 PQR equivalentes al 11%; en el sexto lugar , la farmacia con 39 PQR, equivalente al 10%; en séptimo lugar la atención de odontología con 25 PQR, equivalente al 7%, en octavo lugar el servicio de urgencias con 21 PQR, equivalentes al 5%; en noveno lugar el servicio de mantenimiento con 9 PQRS, equivalente al 2%.

c) GESTIÓN DE QUEJAS PRESENTADAS EN EL TERCER Y CUARTO TRIMESTRES DE 2017

Descripción PQRS	Julio a Septiembre	% de Gestión	Octubre a Diciembre	% de Gestión	Total semestre	% de Gestión
Quejas Gestionadas antes de 10 días	105	57	88	38	193	46
Quejas Gestionadas antes de 15 días	15	8	14	6	29	8
Quejas Gestionadas extemporáneamente	4	2	2	1	6	1
Quejas no gestionadas	60	33	129	55	189	45
Total QPRS gestionadas	184	100	233	100	417	100

	UNIDAD DESALUD DE IBAGUE E.S.E.		Código:	
	OFICINA DE CONTROL INTERNO LEY 1474 – INFORME PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2017		FECHA:	
	REALIZADO POR: CONTRATISTA APOYO A PLANEACIÓN Y FINANCIERA	REVISADO POR: CONTRATISTA APOYO A LA GESTIÓN	APROBADO POR: GERENCIA	Marzo 11 de 2018
				Página 6 de 9




Se gestionaron antes de 10 días en el tercer trimestre de 2017, el 57% de las 184 PQRS presentadas y en cuarto trimestre se gestionaron el 38% de las 223 PQRS presentadas.

Se gestionaron antes de 15 días en el tercer trimestre de 2017, el 8% de las 184 PQRS presentadas y en cuarto trimestre se gestionaron el 6% de las 223 PQRS presentadas

Se gestionaron extemporáneamente en el tercer trimestre de 2017, el 2% de las 184 PQRS presentadas y en cuarto trimestre se gestionaron el 1% de las 223 PQRS presentadas

Se gestionaron en el tercer trimestre de 2017, el 67,4% de las 184 PQRS presentadas y en el cuarto trimestre se gestionaron solo el 44,6% de las 223 PQRS presentadas

	UNIDAD DESALUD DE IBAGUE E.S.E.			Código:
	OFICINA DE CONTROL INTERNO LEY 1474 – INFORME PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2017			FECHA:
	REALIZADO POR: CONTRATISTA APOYO A PLANEACIÓN Y FINANCIERA	REVISADO POR: CONTRATISTA APOYO A LA GESTIÓN	APROBADO POR: GERENCIA	Marzo 11 de 2018
				Página 7 de 9


De acuerdo a éste análisis, la gestión del área es deficiente en el tercer trimestre al no gestionar 60 de las 184 PQRS presentadas, equivalentes al 32,6% y en el cuarto trimestre, al no gestionar 129 de las 223 PQRS presentadas, equivalentes al 55,4%, evidenciándose una creciente inconformidad por la atención prestada por la entidad, durante el proceso de transición por la fusión de las ESES municipales.

En forma general de las 417 PQRS presentadas en el segundo semestre de 2017, se gestionaron antes de 10 días, el 46%, equivalentes a 193 PQRS; se gestionaron antes de 15 días, el 8% equivalentes a 29 PQRS; se gestionaron extemporáneamente, el 1% equivalentes al 6 PQRS y no se dio respuesta al 45% de las PQRS presentadas, equivalentes a 189 PQRS.

Se informó por parte del área de atención al usuario que durante los meses de Julio a Octubre se dejaron de contestar 82 PQR, por las siguientes áreas de acuerdo al volumen de no respuestas, así: a). Atención de enfermería con 22; b) Atención médica y Call center con 16 cada una; c) Farmacia con 10; d) Facturación con 7; e) Laboratorio con 6; f) Odontología y mantenimiento con 2 cada una y g) Almacén con 1; en los meses de Noviembre y diciembre de 2017, se dejaron de contestar 107 PQR, por parte de todas las áreas involucradas.


En el semestre de Julio a diciembre de 2017 se presentaron 22 felicitaciones por parte de los usuarios. En estas felicitaciones se mencionaron los siguientes servicios:

- Todos los servicios
- Urgencias
- Servicios generales
- Enfermería
- Odontología
- Atención médica
- Hospitalización

	UNIDAD DESALUD DE IBAGUE E.S.E.			Código:
	OFICINA DE CONTROL INTERNO LEY 1474 – INFORME PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2017			FECHA:
	REALIZADO POR: CONTRATISTA APOYO A PLANEACIÓN Y FINANCIERA	REVISADO POR: CONTRATISTA APOYO A LA GESTIÓN	APROBADO POR: GERENCIA	Marzo 11 de 2018
				Página 8 de 9

CONCLUSIONES

1. Se observa que las quejas del cuarto trimestre aumentaron un 24% con respecto al tercer trimestre, equivalente a 43 quejas más y las felicitaciones aumentaron en un 75%, equivalentes a 6 felicitaciones más en el cuarto trimestre
2. El informe evidencia que los cinco (5) principales motivos de las quejas y sugerencias, de acuerdo a su frecuencia de presentación en el segundo semestre de 2017, son:
 - a) La atención de enfermería con 63 quejas equivalentes al 17% de la quejas.
 - b) La atención de asignación de citas con 62 quejas con un equivalente del 16%
 - c) La disponibilidad de médicos con el 14% para un total de 53 quejas.
 - d) La calidad en la atención medica con 51 quejas para un equivalente al 13% de las quejas
 - e) la calidad de atención de facturación con 47 quejas con un equivalente del 12%
3. La gestión de las quejas en el semestre presentaron las siguientes variaciones:
 - a) Se gestionaron en el tercer trimestre de 2017, el 67,4% de las 184 PQRS presentadas y en el cuarto trimestre se gestionaron solo el 44,6% de las 223 PQRS presentadas
 - b) De acuerdo a éste análisis, la gestión del área es deficiente en el tercer trimestre al no gestionar 60 de las 184 PQRS presentadas, equivalentes al 32,6% y en el cuarto trimestre ineficaz, al no gestionar

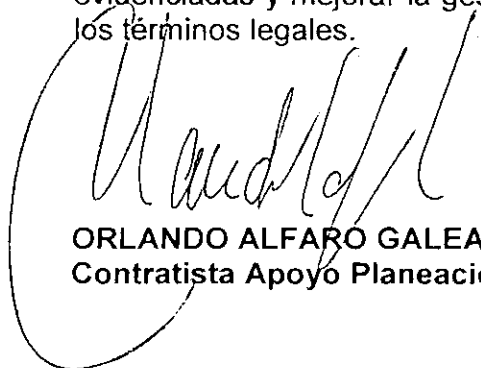
	UNIDAD DESALUD DE IBAGUE E.S.E.		Código:
	OFICINA DE CONTROL INTERNO LEY 1474 – INFORME PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2017		FECHA: Marzo 11 de 2018
	REALIZADO POR: CONTRATISTA APOYO A PLANEACIÓN Y FINANCIERA	REVISADO POR: CONTRATISTA APOYO A LA GESTIÓN	APROBADO POR: GERENCIA

129 de las 223 PQRS presentadas, equivalentes al 55,4%, evidenciándose una creciente inconformidad por la atención prestada por la entidad, durante el proceso de transición por la fusión de las ESES municipales y a la falta de seguimiento estricto a las respuestas a las PQR, presentadas en los trimestres evaluados.

c) La gestión del área en el segundo semestre es altamente insatisfactoria al aumentarse las PQRS en 167 quejas con respecto al primer semestre, equivalentes al 73,2%, se disminuyeron las felicitaciones en 10 novedades, equivalente al 31,3% y se aumentó en forma desproporcionada las PQR, no gestionadas en el periodo en 170 con respecto a las no gestionadas en el primer semestre, equivalentes a 9 veces las 19 PQR dejadas de gestionar.

RECOMENDACIONES

Los resultados obtenidos en la evaluación de las PQRS en el segundo semestre de 2017, evidencian que se requiere en forma urgente, 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 dentro los términos legales.



ORLANDO ALFARO GALEANO
Contratista Apoyo Planeación y Financiera