
 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E <small>NIT. 900001143-9</small>	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			

INFORME CONSOLIDADO PQRSF

III TRIMESTRE 2020

	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			

OBJETIVO


Realizar seguimiento a las PQRSF, analizando la cantidad, el tipo de PQRSF, el medio utilizado para su radicación, a fin de determinar el cumplimiento en la atención de acuerdo a las normas legales vigentes y como resultado de esta actividad formular las recomendaciones a que haya lugar en procura del mejoramiento continuo.

ALCANCE

Dar alcance a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y las diferentes solicitudes de información referentes a la atención al usuario como también las felicitaciones de los usuarios y comunidad ante la oficina Gestión y Orientación de Usuarios, durante el III Trimestre

MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia - Art. 23 "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales"
- Ley 87 de 1993 "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones", artículo 12 literal i) "Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente".
- Ley 1474 de 2011, Artículo 76, el cual establece que: "La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Administración de la entidad un informe semestral sobre el particular".
- Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015 "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- Decreto 124 del 26 de enero de 2016 "Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO				


CONSOLIDADO GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

En el III Trimestre del año 2020, correspondientes al mes de julio, agosto y septiembre se atendieron 105.000 usuarios en la Red de prestadores que conforman Pasto Salud ESE, de los cuales el 0,2% (212 usuarios) presentaron PQRSF.

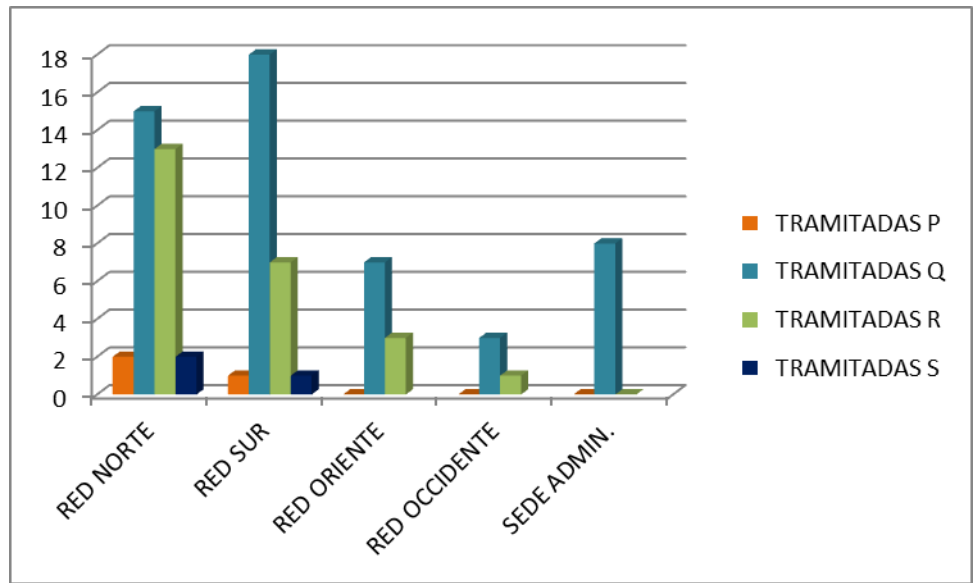
Considerando el comportamiento del trimestre analizado, desde la oficina de Gestión y Orientación al Usuario, se ha venido desarrollando estrategias con el equipo de trabajo, conformado por las auxiliares GOU de las Redes prestadoras de Pasto Salud ESE, obteniendo un impacto favorable en tiempo de respuestas de las peticiones, quejas, reclamos, con respecto al primer trimestre el porcentaje de respuesta de de 7.24%, el segundo trimestre fue de 6.79 y el tercer trimestre 4.53%.

Además, las actividades realizadas con el personal de salud, que están de cara al usuario en las 22 IPS, que conforman la red de prestadores, desarrollando un trabajo conjunto apuntado a la sensibilización con el trato digno y humanizado, informando asertivamente al usuario sobre la ruta efectiva para el acceso a la prestación del servicio. Lo anterior, en mira hacia la disminución de peticiones, quejas y reclamos con el incremento de sugerencias y felicitaciones.


INFORME CONSOLIDADO PQRS III TRIMESTRE 2020					
TRAMITADAS					
PQRSF	P	Q	R	S	TOTAL
RED NORTE	2	15	13	2	97
RED SUR	1	18	7	1	82
RED ORIENTE	0	7	3		11
RED OCCIDENTE	0	3	1		14
SEDE ADMIN.	0	8	0		8
TOTAL.	3	51	24	3	212

	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			

INFORME DE PQRS TRAMITADAS POR RED



Teniendo en cuenta la grafica anterior y los datos de PQRSF comparativos por Redes Prestadoras y Sede Administrativa, se puede evidenciar que en el Tercer Trimestre de 2020, se pudo evidenciar que las Felicitacione superan las demás opciones en las mayoría de las sedes inciendo por la red Norte, Sur y Occidente.

	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			


INFORME CONSOLIDADO DE PQRSF

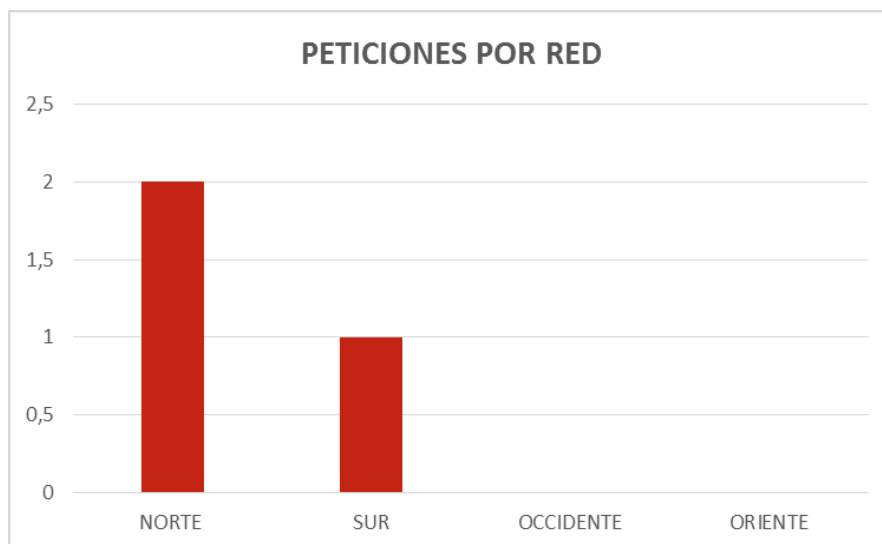
PQRSF	RECEPCIONADAS		TOTAL RECEPCIONADAS	TRAMITADAS	EN TRAMITE	% CUMPLIMIENTO
	REDES	SEDE ADMINISTRATIVA				
PETICIONES	3	0	3	3	0	100%
QUEJAS	43	8	51	51	0	100%
RECLAMOS	24	0	24	24	0	100%
SUGERENCIAS	3	0	3	3	0	100%
FELICITACIONES	131	0	131	131	0	100%
TOTAL	204	8	212	212	0	100%

TOTAL PETICIONES PRESENTADAS - III TRIMESTRE

INFORME CONSOLIDADO PQRSF - III TRIMESTRE 2020				
PETICIONES TRAMITADOS				
RECLAMOS	No-PETICIONES RECIBIDOS	No-PETICIONES TRAMITADOS	No-PETICIONES EN TRAMITE	% DE CUMPLIMIENTO
Presentados en apertura de Buzon	3	3	0	100%
Recepcionados en la Sede Administrativa(via electronica Red Occidente.)	0	0	0	
TOTAL.	3	3	0	100%


PETICIONES POR RED		
RED	No. PETICIONES	PORCENTAJE
NORTE	2	67%
SUR	1	33%
OCCIDENTE	0	
ORIENTE	0	
TOTAL	3	100%

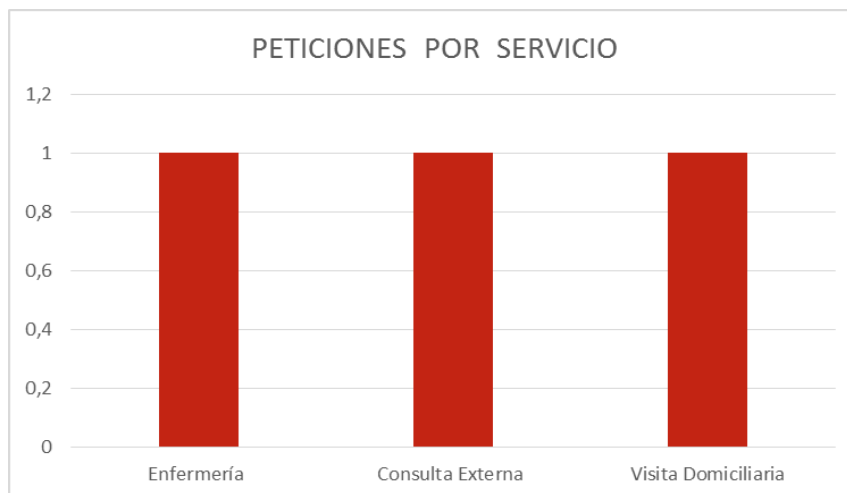
	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			



En el cuadro se puede observar que el mayor número de Peticiones presentadas fueron 3, de las cuales en la Red Norte fueron 2 con un porcentaje del 67%, por lo tanto es pertinente definir acciones encaminadas al mejoramiento en la solicitud del Usuario relacionada con un Servicio


PETICIONES POR SERVICIO			
SERVICIOS	PETICIONES	PORCENTAJE	FRECUENCIA ACUMULADA
Enfermería	1	33.4%	33.4%
Consulta Externa	1	33.3%	66.7%
Visita Domiciliaria	1	33.3%	99.9%
TOTAL	3	100%	

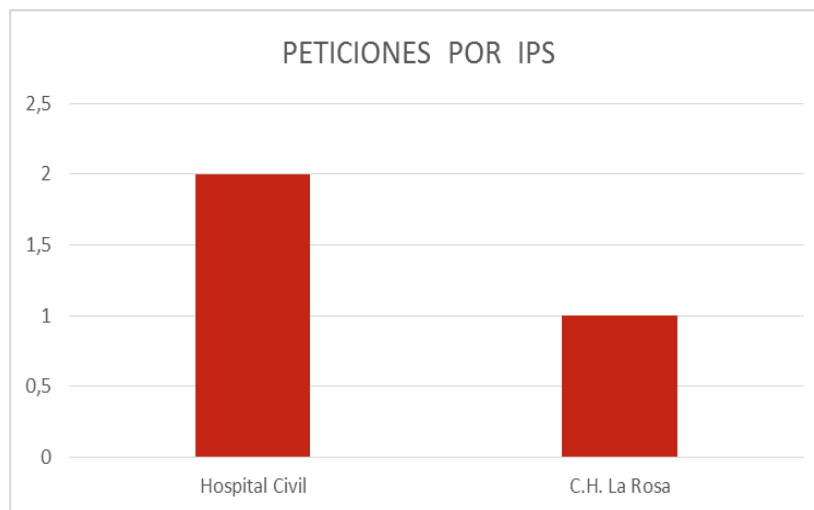
	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			



En el cuadro anterior se puede observar que en cuanto a las Peticiones por Servicio realizadas, fueron 3 en los servicios de Enfermería, Consulta Externa y Visitas Domiciliarias, todos en igual proporción obtuvieron una participación del 33% cada uno, para lo cual es necesario establecer acciones de mejora, encaminadas a mejorar la prestación de estos servicios.


PETICIONES POR IPS			
IPS	No. PETICIONES	PORCENTAJE	FRECUENCIA ACUMULADA
Hospital Civil	2	67%	67%
C.H. La Rosa	1	33%	100%
TOTAL	3	100%	

	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			



La IPS que mayor cantidad de Peticiones se presentó es el Hospital Local Civil (2), con un porcentaje del 67% del total, y en un porcentaje menor de 33% en el Centro Hospital la Rosa (1). Las IPS que no se encuentran relacionadas en el cuadro anterior no presentaron peticiones en el III Trimestre de 2020.


MOTIVOS.			
MOTIVOS	No. PETICIONES	PORCENTAJE	FRECUENCIA ACUMULADA
No entrega de suministros	2	67%	67%
Reintegro Personal Desvinculado	1	33%	100%
TOTAL	3	100%	

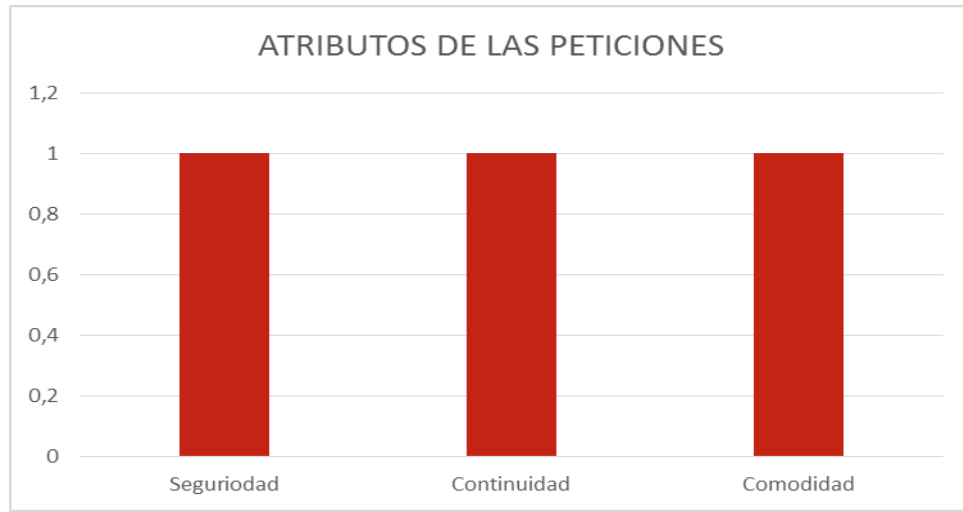
	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			




De los hallazgos encontrados se pudo obtener que los Motivos en los cuales se presentan las peticiones son la no entrega de algunos suministros, como son los medicamentos que presenta un porcentaje de 67%. observando dificultades en la prestación servicio de farmacia.

ATRIBUTOS		
ATRIBUTOS	No. PETICIONES	PORCENTAJE
Continuidad	2	66.7%
Comodidad	1	33.3%
TOTAL	3	100%

	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			



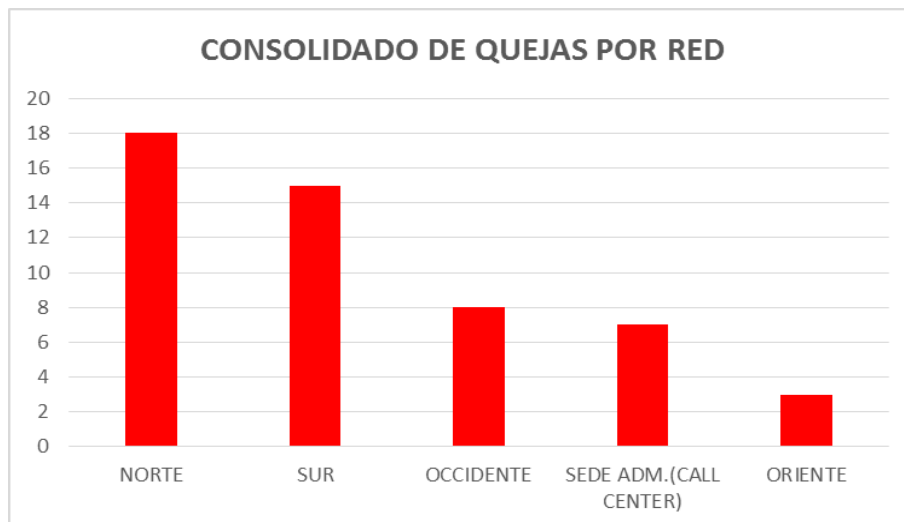
En el cuadro anterior se puede observar que en cuanto a Atributos mas afectado es la Continuidad 66.7% y Comodidad en igual proporcion con el 33.3% del cada una.


	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			

TOTAL QUEJAS PRESENTADAS - III TRIMESTRE

INFORME CONSOLIDADO PQRSF III TRIMESTRE 2020				
QUEJAS TRAMITADAS				
PQRSF	No. QUEJAS RECIBIDAS	No. QUEJAS TRAMITADAS	No.QUEJAS EN TRAMITE	% DE CUMPLIMIENTO
Presentadas en apertura de Redes	43	43	0	100%
Recepcionadas en la Sede Administrativa	8	8	0	100%
TOTAL.	51	51	0	100%

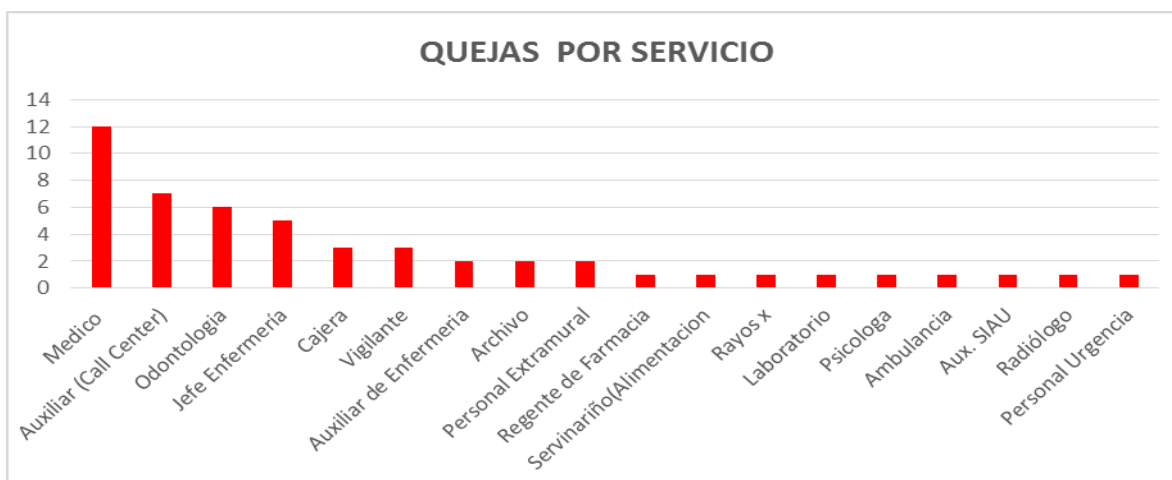
QUEJAS POR RED		
RED	No. QUEJAS	PORCENTAJE
NORTE	18	35.3%
SUR	15	29.4%
OCCIDENTE	8	15.7%
SEDE ADM.(CALL CENTER)	7	13.7%
ORIENTE	3	5.9%
TOTAL	51	100%




	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			

En el cuadro anterior, se puede observar que la Red Norte es la que presenta el mayor número de quejas con el 35.3% (9) del total, seguida por la Red Sur 29.4%.

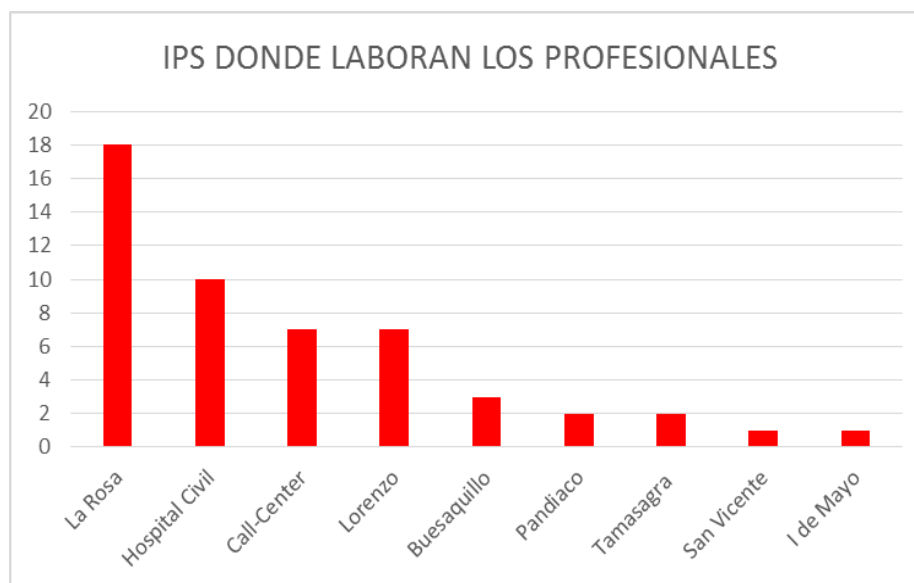
QUEJAS POR PROFESIONALES.			
PROFESIONAL	No QUEJAS	PORCENTAJE	FRECUENCIA ACUMULADA
Medico	12	23.5%	23.5
Auxiliar (Call Center)	7	13.7%	37.2
Odontologia	6	11.8%	49
Jefe Enfermería	5	9.8%	58.8
Cajera	3	5.9%	64.7
Vigilante	3	5.9%	70.6
Auxiliar de Enfermeria	2	3.9%	74.5
Archivo	2	3.9%	78.4
Personal Extramural	2	3.9%	82.3
Regente de Farmacia	1	1.96%	
Servinariño(Alimentacion)	1	1.96%	
Rayos x	1	1.96%	
Laboratorio	1	1.96%	
Psicologa	1	1.96%	
Ambulancia	1	1.96%	
Aux. SIAU	1	1.96%	
Radiólogo	1	1.96%	
Personal Urgencia	1	1.96%	
TOTAL	51	1.96%	




	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			

En el cuadro anterior se puede observar que los profesionales de medicina, los usuarios aun interponen quejas que corresponde al 23.5%. seguidos por el personal de Enfermería, Auxiliares Call Center, odontología.

IPS DONDE LABORAN LOS PROFESIONALES.			
IPS	No. QUEJAS	PORCENTAJE	FRECUENCIA ACUMULADA
La Rosa	18	35.2%	35.2%
Hospital Civil	10	19.6%	54.8%
Call-Center	7	13.7%	68.5%
Lorenzo	7	13.7%	82.2%
Buesaquillo	3	5.8%	
Pandiaco	2	3.9%	
Tamasagra	2	3.9%	
San Vicente	1	1.9%	
I de Mayo	1	1.9%	
TOTAL	51	100%	




	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			

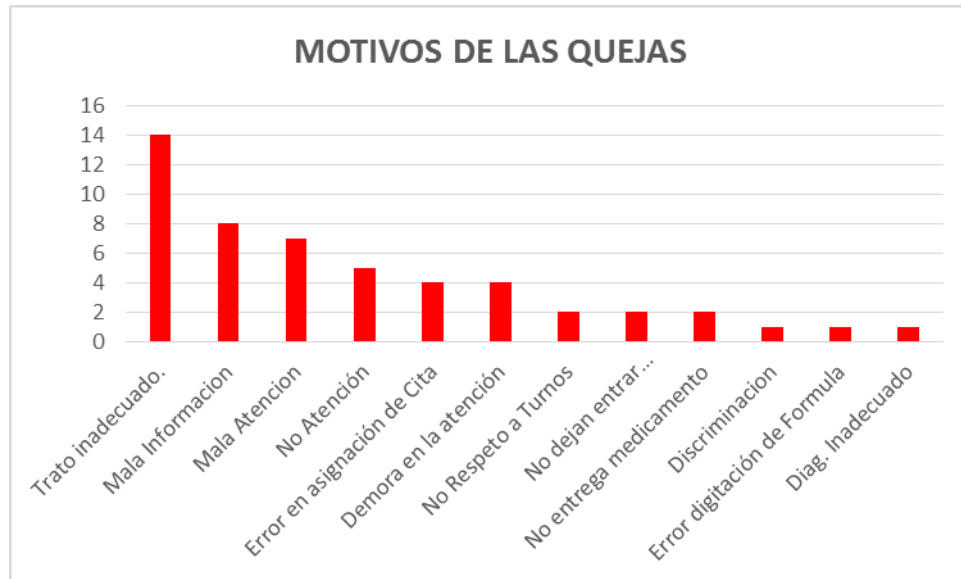
En el cuadro anterior se puede observar que de las que de las 22 IPS de la Red de prestadores en nueve IPS's los usuarios presentaron quejas, Presentando el de mayor porcentaje Centro Hospital con un porcentaje de 35.2% seguido del Hospital Local Civil con el mayor número.

Las IPS que no se encuentran relacionadas en el cuadro anterior no presentaron quejas durante el Trimestre.


MOTIVOS QUE GENERAN LAS QUEJAS-			
MOTIVO	No. QUEJAS	PORCENTAJE	FRECUENCIA ACUMULADA
Trato inadecuado.	14	27.4%	27.4%
Mala Informacion	8	15.6%	43%
Mala Atencion	7	19.7%	62.7%
No Atención	5	9.8%	72.5%
Error en asignación de Cita	4	7.8%	80.3%
Demora en la atención	4	7.8%	
No Respeto a Turnos	2	3.9%	
No dejan entrar Acompañante	2	3.9%	
No entrega medicamento	2	3.9%	
Discriminacion	1	1.9%	
Error digitación de Formula	1	1.9%	
Diag. Inadecuado	1	1.9%	
TOTAL	51	100%	

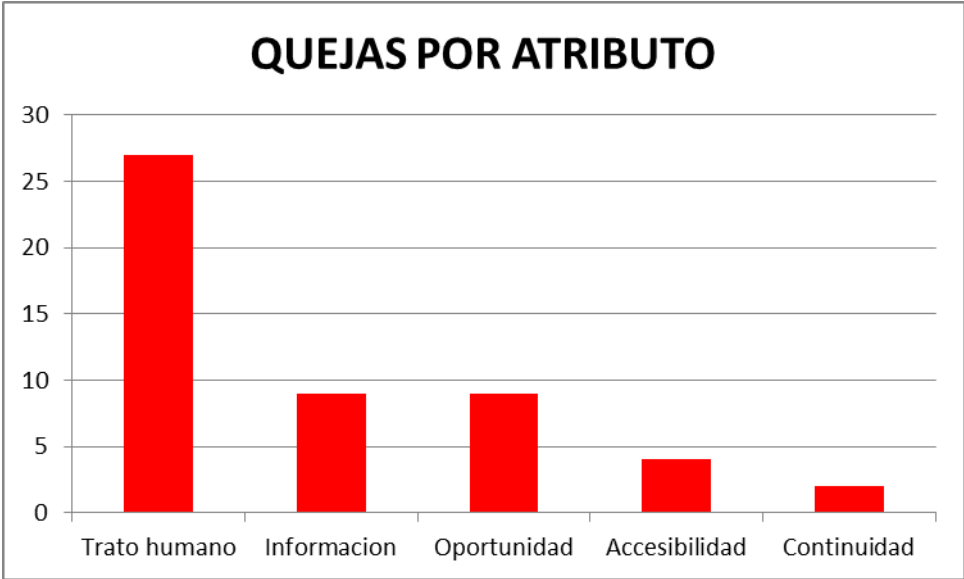
La causal de mayor impacto de las quejas es Trato inadecuado, con una participación del Mala Atencion y Demora en la atencion con un porcentaje del 27.4%, se hace necesario establecer acciones de mejora que disminuya la insatisfaccion de los usuarios, en este aspecto, para lo cual requiere realizar acciones que conlleven a la mejora en la atención y a retomar el programa de humanizacion.

	COMUNICACIONES OFICIALES		
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO
SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
		NUM	058




QUEJAS POR ATRIBUTO		
ATRIBUTOS	No. QUEJAS	PORCENTAJE
Trato humano	27	52.9%
Informacion	9	17.7%
Oportunidad	9	17.7%
Accesibilidad	4	7.8%
Continuidad	2	3.9%
TOTAL	51	100%

	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO				



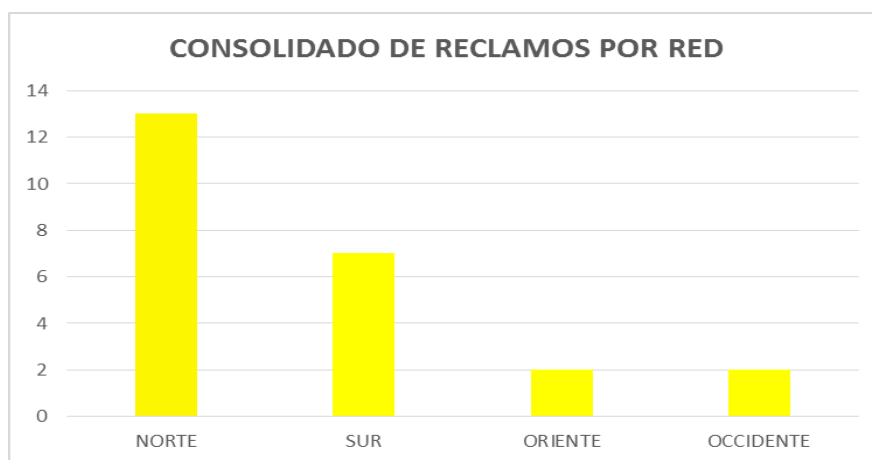
Se puede observar que el atributo mas afectado es el de Trato Humano con el 52.9% del total de las quejas, seguido con menor proporción por atributos de Información y oportunidad.

	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			


CONSOLIDADO RECLAMOS - III TRIMESTRE

RECLAMOS TRAMITADOS				
RECLAMOS	No-RECLAMOS RECIBIDOS	No-RECLAMOS TRAMITADOS	No-RECLAMOS EN TRAMITE	% DE CUMPLIMIENTO
Presentados en apertura de Buzon Redes	24	24	0	100%
TOTAL.	24	24	0	100%

RECLAMOS POR RED		
RED	No. RECLAMOS	PORCENTAJE
NORTE	13	54.2%
SUR	7	29.2%
ORIENTE	2	8.3%
OCCIDENTE	2	8.3%
TOTAL	24	100%



En el cuadro anterior se puede observar que el mayor número de Reclamos se presentaron en la Red Norte con un porcentaje del 54.2%, es pertinente que en las en los servicios de Urgencias y Laboratorio Clínico, que presentan mayor


	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			

numero de reclamos para los para lo cual se recomienda mejorar los tiempos de atención a los pacientes, resolver las situaciones que dificultan la atención de los pacientes y mejorar la información y comunicación con los pacientes y familiares o acompañantes.

RECLAMOS POR SERVICIO			
SERVICIOS	RECLAMOS	PORCENTAJE	FRECUENCIA ACUMULADA
Urgencias	8	33.3%	33.3%
Laboratorio Clinico	6	25%	58.3%
Consulta Externa	2	8.3%	66.6%
RX	2	8.3%	74.9%
Radiología	2	8.3%	83.2%
Vacunacion	1	4.2%	
Enfermeria	1	4.2%	
Psicóloga	1	4.2%	
Odontología	1	4.2%	
TOTAL	24	100%	

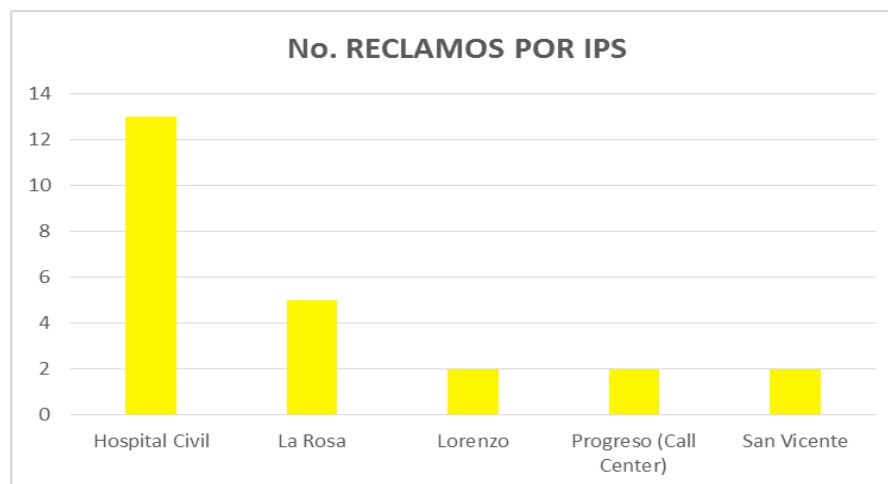


En el cuadro anterior se puede observar que el servicio de mayor impacto para la presentación de reclamos es el servicio de Urgencias, con una participacion del 33.3% del total recepcionado, seguido por los servicios de Laboratorio Clinico, Consulta Externa, Rx y Radiología en menor propocion.


	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			

Es necesario establecer acciones de mejora, encaminadas a disminuir la insatisfacción de los usuarios en el servicio de Urgencias.

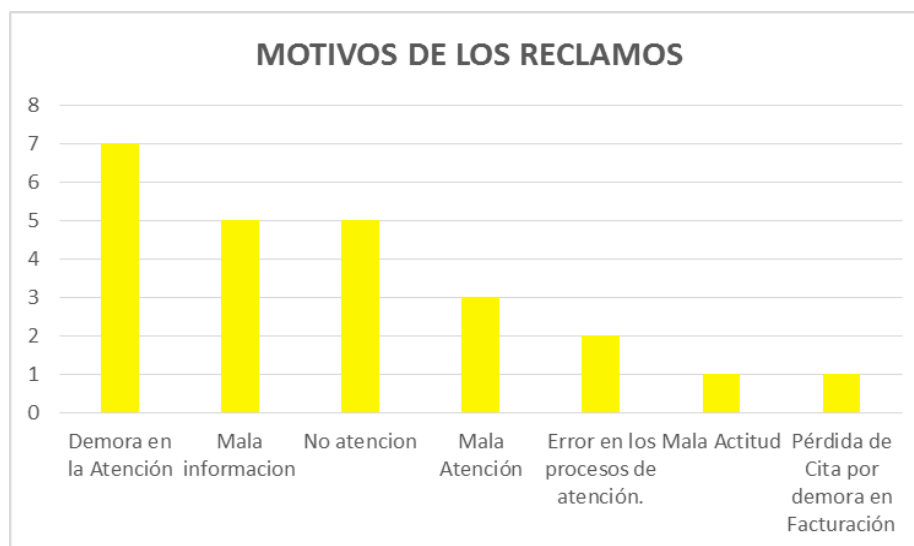
RECLAMOS POR IPS			
IPS	No. RECLAMOS	PORCENTAJE	FRECUENCIA ACUMULADA
Hospital Civil	13	54.1%	54.1%
La Rosa	5	20.8%	74.9%
Lorenzo	2	8.3%	83.2%
Progreso (Call Center)	2	8.3%	
San Vicente	2	8.3%	
TOTAL	24	100%	




La IPS que mayor cantidad de reclamos presentó es el Hospital Local Civil con una participación del 54.1% del total. Las IPS que no se encuentran relacionadas en el cuadro anterior no presentaron reclamos durante el Trimestre.

	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			

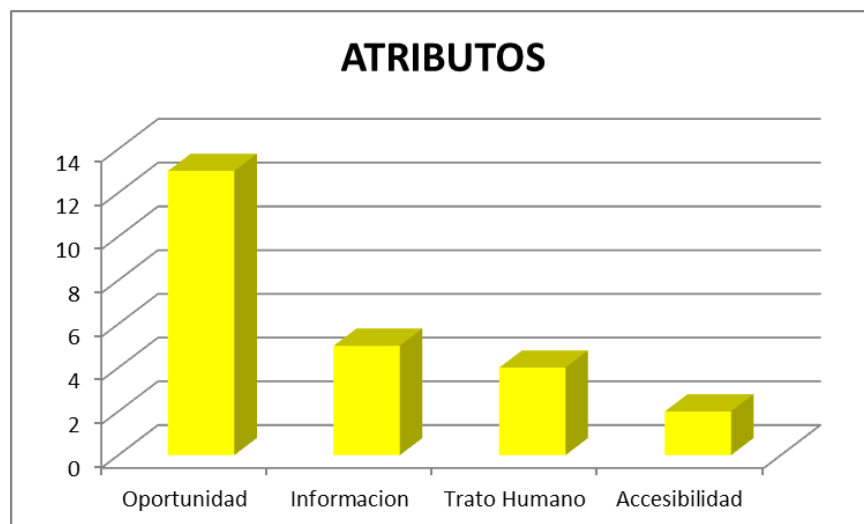
MOTIVOS.			
MOTIVOS	No. RECLAMOS	PORCENTAJE	FRECUENCIA ACUMULADA
Demora en la Atención	7	29.1%	29.1%
Mala informacion	5	20.8%	49.9
No atencion	5	20.8%	70.7
Mala Atención	3	12.5%	83.2
Error en los procesos de atención.	2	8.3%	
Mala Actitud	1	4.1%	
Pérdida de Cita por demora en Facturación	1	4.1%	
TOTAL	24	100%	




Las causales de mayor impacto en la presentación de reclamos es la Demora en la Atención en un 29.1%, se puede evidenciar que son causas reiterativas mes a mes durante el trimestre, se sugiere a los directores operativos se haga analisis causal con el fin de generar nuevas acciones encaminadas a la mejora y asi disminuir la insatisfaccion de los usuarios.

	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO				

ATRIBUTOS		
ATRIBUTOS	No. RECLAMOS	PORCENTAJE
Oportunidad	13	54.2%
Informacion	5	20.8%
Trato Humano	4	16.7%
Accesibilidad	2	8.3%
TOTAL	24	100%



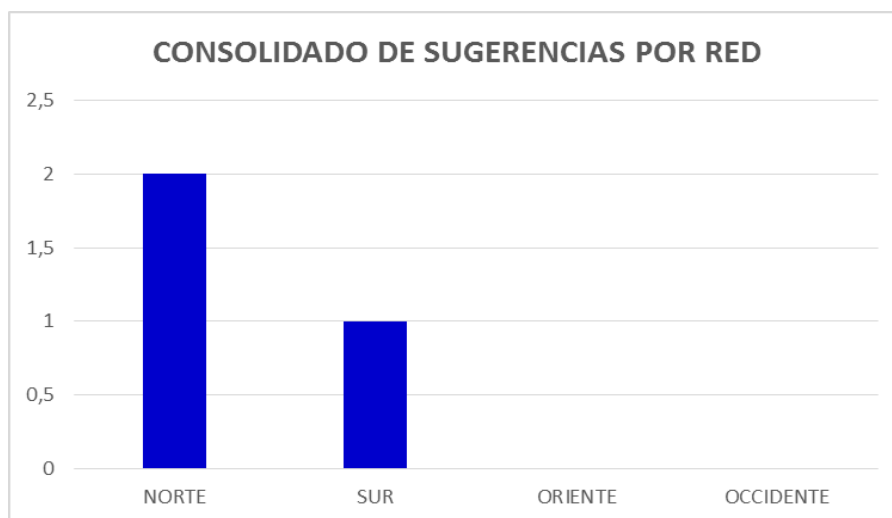
Se puede observar que el atributo mas afectado es el de oportunidad con el 29.2% del total de los reclamos, lo cual permite evidenciar que no se esta realizando de forma pertinente, la asignacion de las citas, igualmente se puede observar que continuan existiendo dificultades en la información que se brinda a los usuarios por falta de verificacion de los códigos CUPS y la informacion que reciben en las IPS.

	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			


CONSOLIDADO SUGERENCIAS - III TRIMESTRE

SUGERENCIAS III TRIMESTRE 2020			
SUGENCIAS	No-SUGERENCIAS RECIBIDOS	No-SUGERENCIAS TRAMITADOS	% DE CUMPLIMIENTO
Presentados en apertura de Buzon	3	3	100%
TOTAL.	3	3	100%

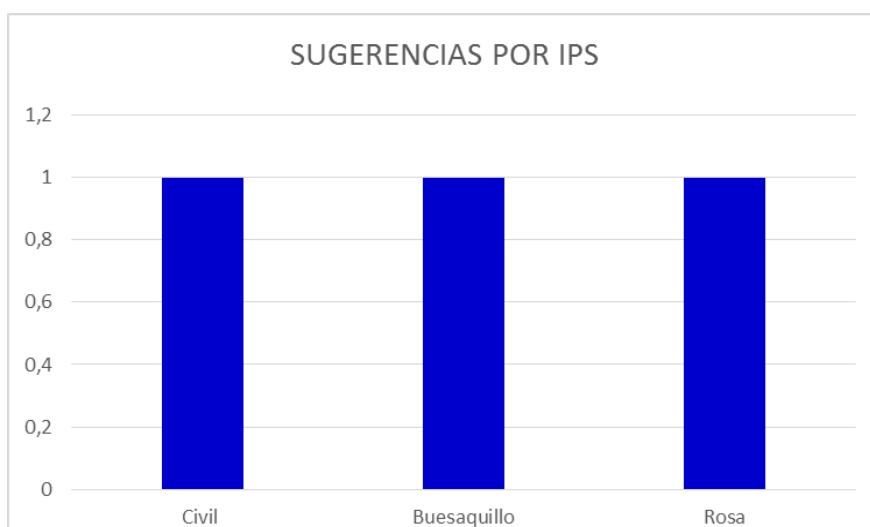
SUGERENCIAS POR RED		
RED	No. SUGERENCIAS	PORCENTAJE
NORTE	2	66.7%
SUR	1	33.3%
TOTAL	3	100%



En el cuadro se puede observar se presentaron tres sugerencias mayor porcentaje en la Red Norte 66.7% requiriendo mejorar la atención con oportunidad y calidad.


	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			

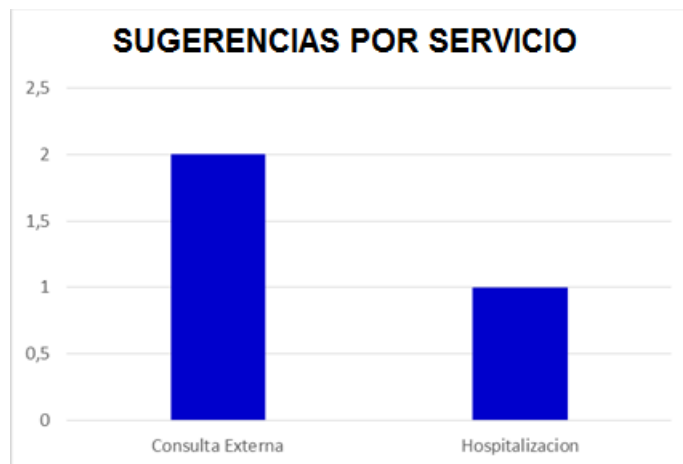
SUGERENCIAS POR IPS		
IPS	No.SUGERENCIAS	PORCENTAJE
Civil	1	33.3%
Buesaquillo	1	33.3%
Rosa	1	33.3%
TOTAL	3	100%



La IPS donde se presentó el sugerencia fue en Hospital Local Civil, Centro de Salud de buesaquillo, Centro Hospital la Rosa, con una paricipacion del 33.3%.

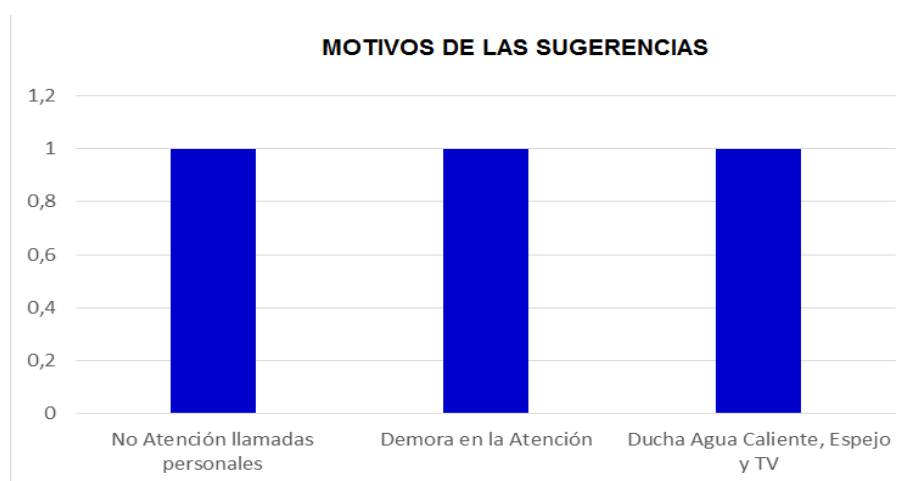
SUGERENCIAS POR SERVICIO			
SERVICIOS	RECLAMOS	PORCENTAJE	FRECUENCIA ACUMULADA
Consulta Externa	2	66.7%	66.7%
Hospitalizacion	1	33.3%	100%
TOTAL	3	100%	


	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			



En el cuadro anterior se puede observar que el servicio sobre el cual se presenta la sugerencia es en Consulta Externa con un 66.7%, se hace necesario establecer acciones de mejora, encaminadas a mejorar la atención brindada.

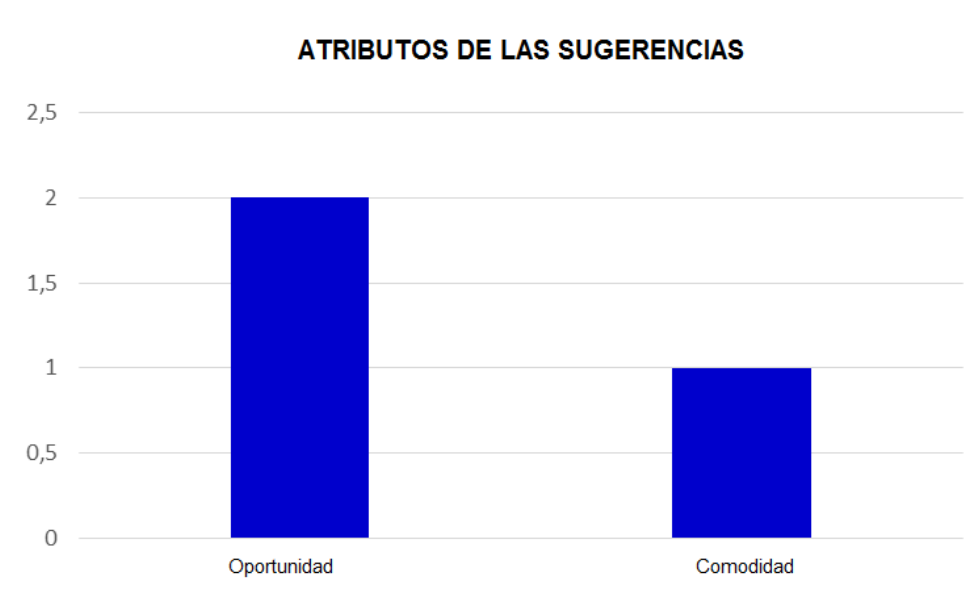
MOTIVOS			
MOTIVOS	SUGERENCIAS	PORCENTAJE	FRECUENCIA ACUMULADA
No Atención por atender llamadas personales	1	33.3%	33.3%
Demora en la Atención	1	33.3%	66.6%
Ducha Agua Caliente, Espejo y TV	1	33.3%	99.9%
TOTAL	3	100%	




	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			

Las causales que generan las sugerencia fue por No Atención por atender llamadas personales, la demora en la atención, y sugieren que se brinden mas comodidades en el servicios de hospitalización todas con uan representación del 33.3%

ATRIBUTOS			
ATRIBUTO	RECLAMOS	PORCENTAJE	FRECUENCIA ACUMULADA
Oportunidad	2	66.7%	66.7%
Comodidad	1	33.3%	100%
TOTAL	3	100%	

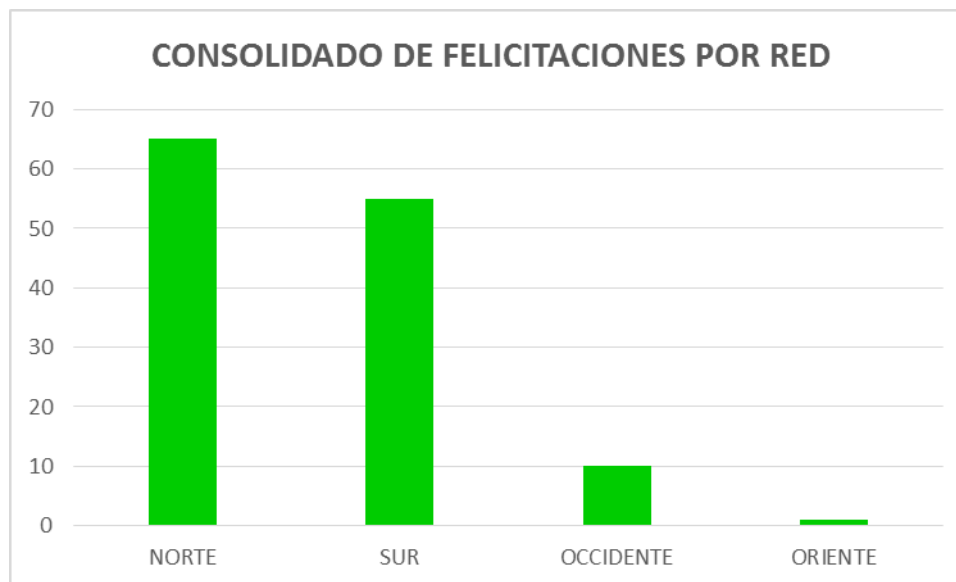


En el cuadro anterior se puede observar que el atributo afectado frente al servicio brindado en su totalidad es el de oportunidad con un 66.7% y seguido por el de Comodidad.


	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			

CONSOLIDADO DE FELICITACIONES – III TRIMESTRE

FELICITACIONES II TRIMESTRE 2020		
RED	TOTAL	PORCENTAJE
NORTE	65	49.7%
SUR	55	41.9%
OCCIDENTE	10	7.7%
ORIENTE	1	0.7%
TOTAL	131	100%




La Red de mayor participación en la presentación de felicitaciones es la Red Norte con 65 que corresponde al 49.7% del total recepcionado. seguida por la Red Sur, Oriente y Occidente respectivamente.

	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			


IPS DONDE LABORAN LOS PROFESIONALES.		
IPS	No. FELICITACIONES	PORCENTAJE
Hospital La Rosa	50	38.2%
Hospital Local Civil	45	34.3%
Pandiaco	10	7.6%
Buesaquillo	9	6.8%
Obonuco	9	6.8%
Santa Barbara	4	3.1%
Morasurco	1	0.8%
Progreso	1	0.8%
Lorenzo	1	0.8%
San Vicente	1	0.8%
TOTAL	131	100%



	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			


Teniendo en cuenta las IPS que reciben mayor numero de felicitaciones se concentran en el Centro Hospital la Rosa 38.2% y el Hospital Local Civil en un 41.9% y en menor proporción en otras IPS, encontrando que los usuarios se sienten bien atendidos por el personal que ofrecen los servicios.

FELICITACIONES POR PROFESIONALES.		
PROFESIONAL	No FELICITACIONES	PORCENTAJE
Personal (Hospitalización)	28	21.4
Personal (urgencias)	25	19.1
Médicos	23	17.6
Personal (Consulta Externa)	17	12.1
Auxiliar Emfermerá	13	9.3
Enfermería	9	6.8
Cajera Regente	5	3.7
Psicología	3	2.2
Ambulancia	2	1.4
Cajera	2	1.4
Odontologo	2	1.4
Terapia Respiratorio	1	0.8
Caja Triage	1	0.8
TOTAL	131	100%

	COMUNICACIONES OFICIALES		
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO
SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
NUM			
058			



Al personal de Urgencias en un 41.9% es el personal a quienes más felicitan los usuarios seguido por el personal de enfermeras y auxiliares.


	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO				

CONSOLIDADO PACIENTES AGENDADOS FRENTE A PQRS Y FELICITACIONES PRESENTADAS EN EL III TRIMESTRE 2020

Este cuadro comparativo realizado por Red de Prestadores de Pasto Salud ESE, nos permite evidenciar que la Red Norte es quien maneja mayor numero de pacientes agendados para atención, y es es esta red donde presentan mayor numero de PQRS, sin embargo, si realizamos un comparativo con el cuadro de Felicitaciones esta Red, es la que también presenta mayor numero, evidenciándose un equilibrio entre las mismas.











REDES	No. Atenciones	No. PQRS	Porcentaje
Red Norte	22.587	97	0.4%
Red Sur	15.618	82	0.5%
Red Oriente	19.710	11	0.05%
Red Occidente	18.227	14	0.08%


REDES	No. Atenciones	No. Felicitaciones	Porcentaje
Red Norte	22.587	65	0.4%
Red Sur	15.618	55	0.3%
Red Oriente	19.710	1	0.005%
Red Occidente	18.227	10	0.05%

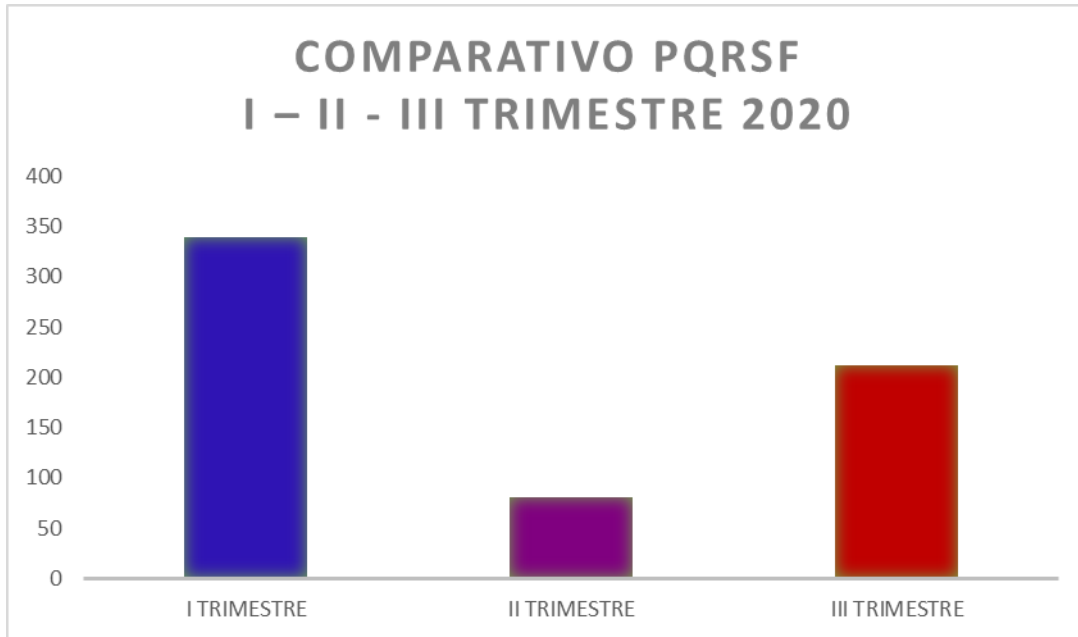
	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			

COMPARATIVO TRIMESTRAL


Teniendo en cuenta el proceso de análisis ejecutado, se realiza un comparativo trimestral, con el fin se observa el comportamientos del procedimiento de PQRSF, Evidenciandose que en el primer trimestre se dio un comportamiento importante en la utilización de las herramientas de escucha al usuario, posteriormente se disminuyeron los hallazgos en los meses abril a junio debido a la disminución de la atención por situación de pandemia originada por el COVID19, situación que afectó parte del tercer trimestre, en los meses de julio, en el mes de agosto se aperturan algunos servicios y en el mes de septiembre se reactivan todos los servicios, evidenciando que en el tercer trimestre se dio un aumento en las peticiones, quejas, reclamos y aumentando las felicitaciones, esto nos permite evidenciar que se están utilizando las herramientas de escucha lo cual nos permite cumplir con los estándares de acreditación, posibilitando al usuario ser participe a través de sus derecho a solicitar se resuelvan sus inquietudes y/o necesidades a través de las peticiones.

COMPARATIVO PQRSF I – II - III TRIMESTRE 2020					
TRAMITADAS					
PQRSF	I TRIMESTRE	TENDENCIA	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	TENDENCIA
RED NORTE	111		39	97	
RED SUR	87		18	82	
RED ORIENTE	100		15	11	
RED OCCIDENTE	28		6	14	
SEDE ADMIN.	13		3	8	
TOTAL.	339		81	212	

	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			



CONCLUSIONES:

	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			

Se evidencia en todas las PQRS encontradas que se hace necesario implementar acciones de mejora en algunos servicios donde se evidencian hallazgos como es el servicio de urgencias, y en los profesionales de Medicina, con la finalidad de mejorar el atributo de oportunidad en la atención, fortalecer el buen trato y la calidez en el servicio.

En cuanto al canal o medio de comunicación empleado por los usuarios para radicar PQRSF, se observa que el buzón es el medio más usado. Continuar con las acciones que garantizan la oportunidad en los tiempos de respuestas definidos en la normatividad vigente, dando cumplimiento a la Ley 1437 de 2011 y Ley 1755 de 2015.

Durante trimestre analizado el área de Gestion y Orientación al Usuario, continua el proceso de fortalecimiento con trabajo en equipo, desarrollando estrategias dirigidas a dar respuesta oportuna a las PQRS y así cumplir con los indicadores porcentaje de cumplimiento de respuesta a las PQRS antes de quince días.

El área de Gestion y Orientación al Usuario, ha puesto en marcha las acciones en las que participa los prestadores de los servicios de salud que conforman la red de prestadores, por medio capacitaciones y diálogos en las que se ha socializado las oportunidades de mejora y se acuerda los compromisos adquiridos en pro de soluciones.

Elaboró

Revisó

Firma en original

CLAUDIA JIMENA PAZ CEBALLOS
Profesional Universitario SIAU

ADRIANA ENRIQUEZ MEZA
Subgerente de Salud e Investigacion