

 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

I 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			

CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

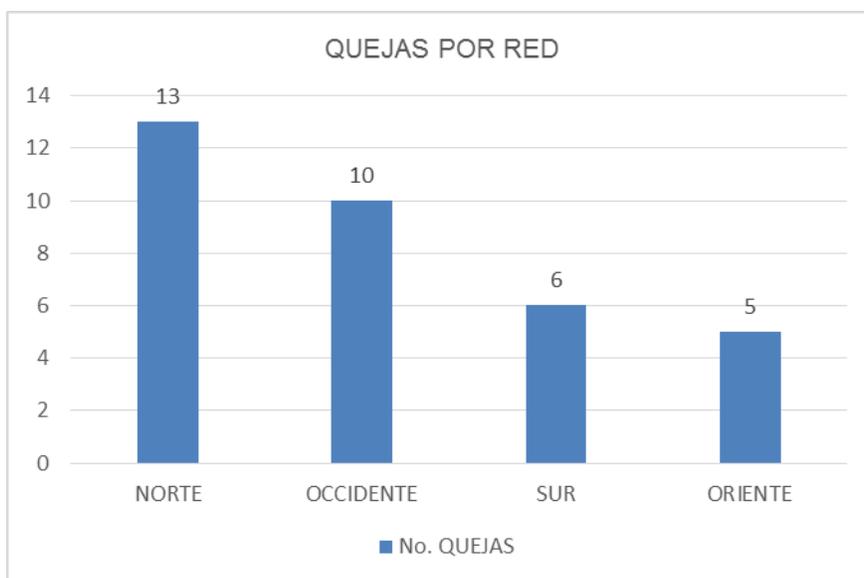
PQRSF	RECEPCIONADAS		TOTAL RECEPCIONADAS	TRAMITADAS	EN TRAMITE	% CUMPLIMIENTO
	BUZON	SEDE ADMIN				
PETICIONES	21		21	21	0	100%
QUEJAS	33	1	34	34	0	100%
RECLAMOS	86	18	104	104	0	100%
SUGERENCIAS	10	0	10	10	0	100%
FELICITACIONES	170	0	170	170	0	100%
TOTAL	320	19	339	339	0	100%

En el Primer trimestre del año 2020 se atendieron 123.500 usuarios en la Red de prestadores que conforman Pasto Salud ESE, de los cuales el 0.1% (169) presentaron PQRS

INFORME CONSOLIDADO PQRSF PRIMER TRIMESTRE 2020				
QUEJAS TRAMITADAS				
PQRSF	No- QUEJAS RECIBIDAS	No- QUEJAS TRAMITADAS	No- QUEJAS EN TRAMITE	% DE CUMPLIMIENTO
Presentadas en apertura de Buzon	33	33	0	100%
Recepcionadas en la Sede Administrativa	1	1	0	100%
TOTAL.	34	34	0	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			

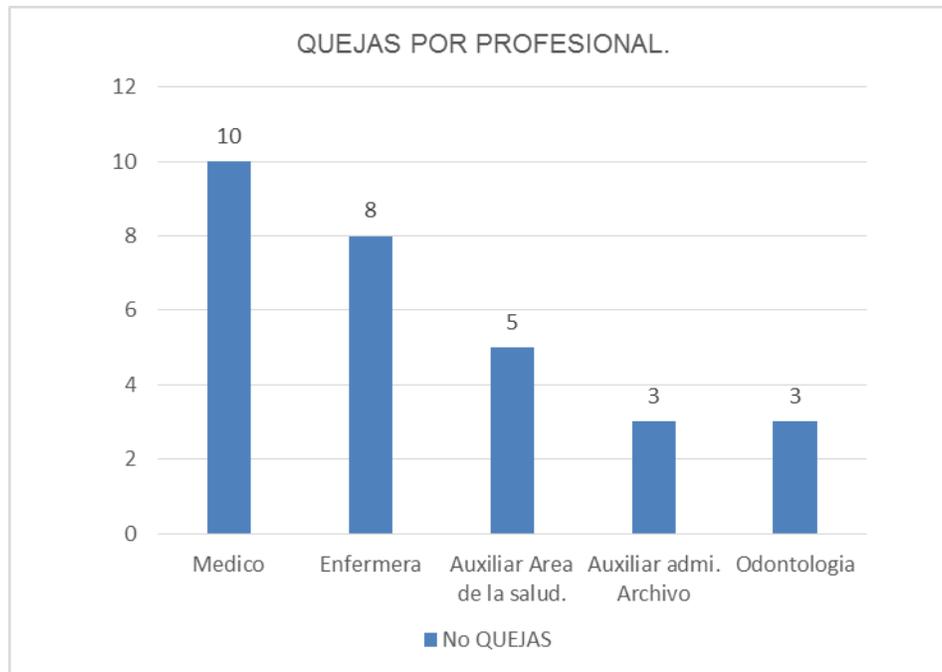
QUEJAS POR RED		
RED	No. QUEJAS	PORCENTAJE
NORTE	13	38%
OCCIDENTE	10	29%
SUR	6	18%
ORIENTE	5	15%
TOTAL	34	100%



En el cuadro anterior poder observar que la Red Norte es la que mayor número de quejas que corresponde al 38% del total, seguida por la Red Occidente, Sur y Oriente respectivamente.

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

QUEJAS POR PROFESIONALES.			
PROFESIONAL	No QUEJAS	PORCENTAJE	FRECUENCIA ACUMULADA
Medico	10	29%	29%
Enfermera	8	24%	53%
Auxiliar Area de la salud.	5	15%	68%
Auxiliar adm. Archivo	3	9%	77%
Odontologo(a)	3	9%	86%
Vigilante	2	6%	
Farmacia	1	3%	
Psicologia	1	3%	
Auxiliar de Laboratorio	1	3%	
TOTAL	34	100%	

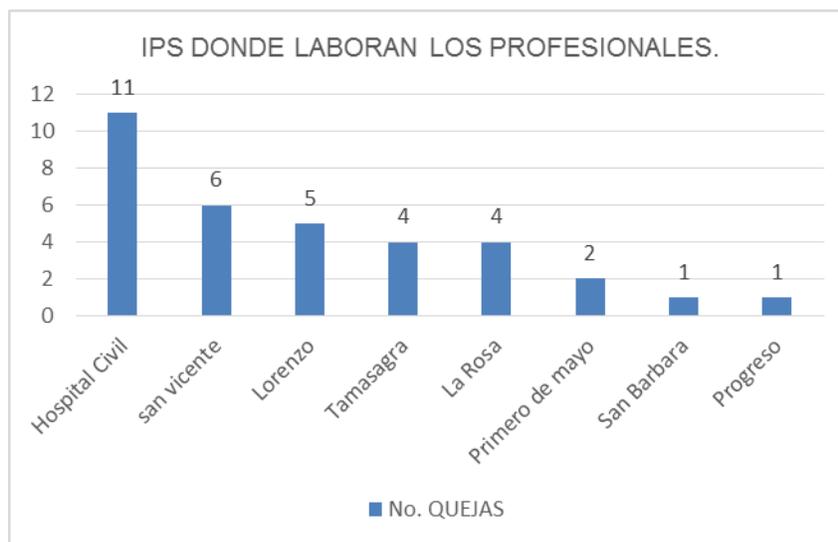


	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			

En el cuadro anterior se puede observar que a los profesionales de medicina los usuarios aun interponen quejas que corresponde al 29%

Es necesario se realice acciones de mejora con el personal de Medicina , Enfermeria, Auxiliar administrativo y Odontologia

IPS DONDE LABORAN LOS PROFESIONALES.			
IPS	No. QUEJAS	PORCENTAJE	FRECUENCIA ACUMULADA
Hospital Civil	11	32%	32%
san vicente	6	18%	50%
Lorenzo	5	15%	65%
Tamasagra	4	12%	77%
La Rosa	4	12%	89%
Primero de mayo	2	6%	
San Barbara	1	3%	
Progreso	1	3%	
TOTAL	34	100%	



En el cuadro anterior se puede observar:

Que de las 22 IPS de la Red de prestadores en ocho IPS se presentaron quejas ,siendo en el Hospital Civil el 32% (11) del total.

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

RED NORTE: IPS Pandiaco, Morasurco Buesquillo

RED SUR : IPS Catambuco, Gualmatan

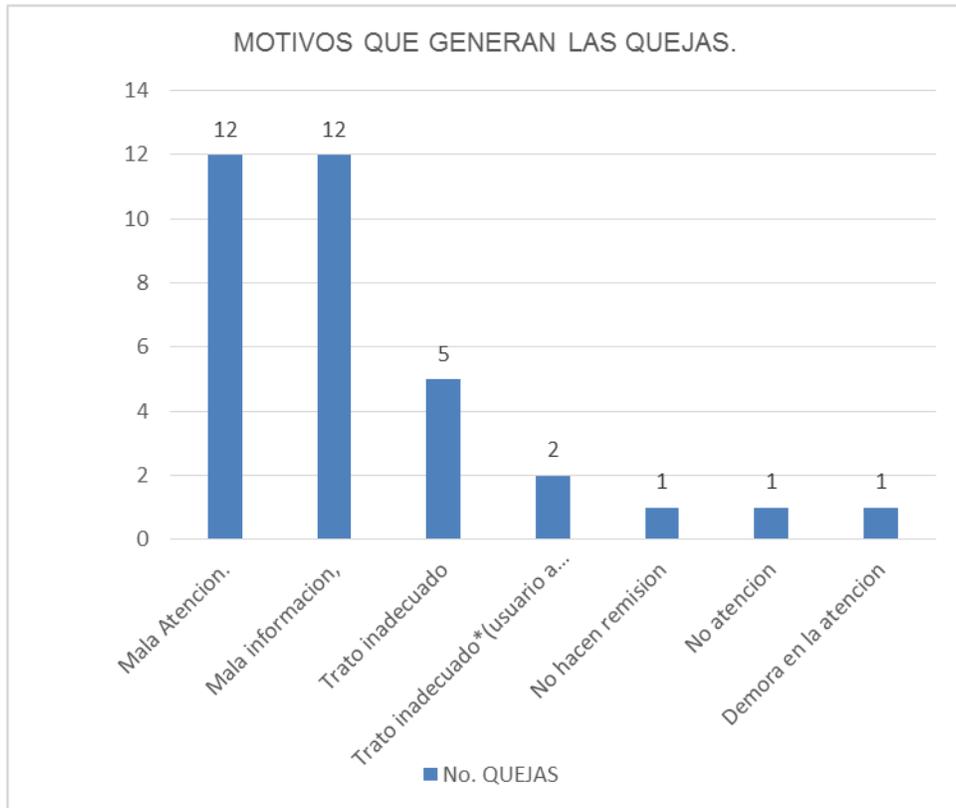
RED ORIENTE. IPS Rosario, Encano, Centro Oral Mis Kikes, Cabrera, Laguna.

RED OCCIDENTE. IPS Genoy. Obonuco, Caldera, Mapachico.

MOTIVOS QUE GENERAN LAS QUEJAS-			
MOTIVO	No. QUEJAS	PORCENTAJE	FRECUENCIA ACUMULADA
Mala Atencion.	12	35%	35%
Mala informacion,	12	35%	70%
Trato inadecuado	5	15%	85%
Trato inadecuado*	2	6%	
No hacen remision	1	3%	
No atencion	1	3%	
Demora en la atencion	1	3%	
TOTAL	34	100%	

NOTA: Trato inadecuado *: hace referencia a queja presentada de un usuario a otro usuario o por trato inadecuado al Vigilante.

	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 causal de mayor impacto de las quejas sigue siendo Mala Atención, Mala información se hace necesario buscar estrategias para establecer acciones de mejora que disminuya la insatisfacción 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			

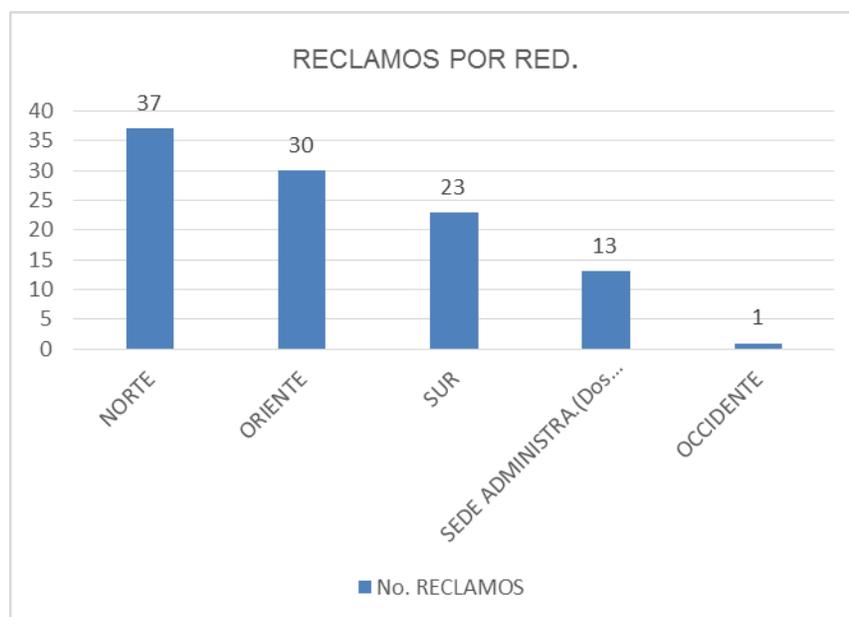
QUEJAS POR ATRIBUTO		
ATRIBUTOS	No. QUEJAS	PORCENTAJE
Informacion	12	35%
Oportunidad	11	31%
Trato humano	7	20%
Continuidad	2	6%
Seguridad	1	3%
Comodidad	1	3%
TOTAL	34	100%



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

INFORME CONSOLIDADO PQRSF PRIMER TRIMESTRE 2020				
RECLAMOS TRAMITADOS				
RECLAMOS	No-RECLAMOS RECIBIDOS	No-RECLAMOS TRAMITADOS	No-RECLAMOS EN TRAMITE	% DE CUMPLIMIENTO
Presentados en apertura de Buzon	86	86		100%
Recepcionados en la Sede Administrativa	18	18		100%
TOTAL.	104	104	0	100%

RECLAMOS POR RED		
RED	No. RECLAMOS	PORCENTAJE
NORTE	37	36%
ORIENTE	30	29%
SUR	23	22%
SEDE ADMINISTRA.(Dos Ooo.uno-Norte y call center.)	13	13%
OCCIDENTE	1	1%
TOTAL	104	100%

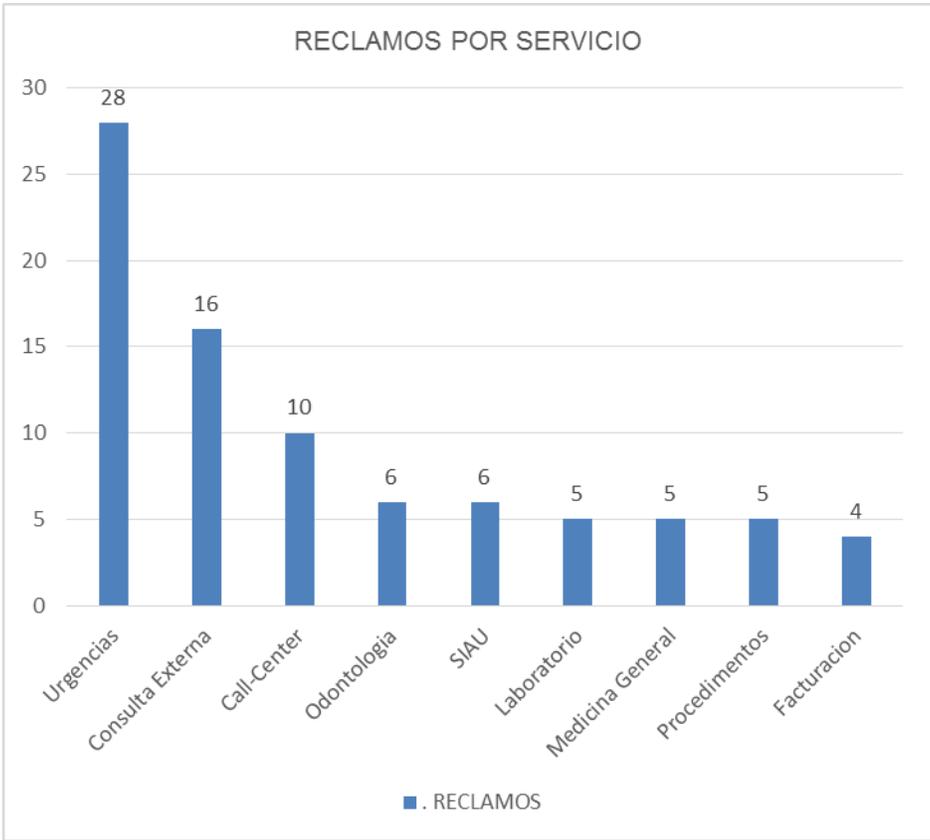


	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			

En el cuadro se puede observar que el mayor número de Reclamos se presentaron en la Red Norte con un porcentaje del 36% , por lo tanto es pertinente que las redes tomen acciones encaminadas al mejoramiento en la prestación de los servicios.

RECLAMOS POR SERVICIO			
SERVICIOS	. RECLAMOS	PORCENTAJE	FRECUENCIA ACUMULADA
Urgencias	28	27%	27%
Consulta Externa	16	15%	42%
Call-Center	10	10%	52%
Odontologia	6	6%	58%
SIAU	6	6%	64%
Laboratorio	5	5%	69
Medicina General	5	5%	74%
Procedimientos	5	5%	79%
Facturacion	4	4%	83%
Imagenologia	4	4%	
Enfermeria	4	4%	
Vacunacion	3	3%	
Vigilancia	2	2%	
Archivo	1	1%	
No pertinente	1	1%	
No refiere	1	1%	
Administracion	1	1%	
Servicios Generales	1	1%	
Psicologia	1	1%	
TOTAL	104	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			



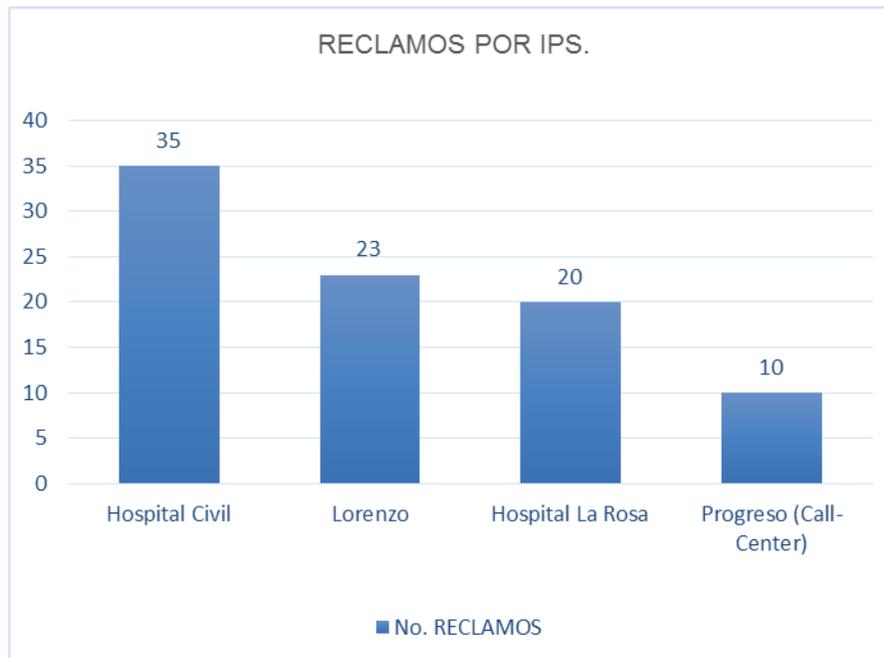
En el cuadro anterior se puede observar:

El servicio de mayor impacto para la presentación de reclamos es el servicio de urgencias con una participación del 27% del total recepcionado, seguido por los servicios de Consulta Externa, Call Center, Odontología, SIAU, Laboratorio Clínico, Medicina general, Procedimientos y Facturación.

Es necesario establecer acciones de mejora, encaminadas a disminuir la insatisfacción de los usuarios.

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

RECLAMOS POR IPS			
IPS	No. RECLAMOS	PORCENTAJE	FRECUENCIA ACUMULADA
Hospital Civil	35	34%	34%
Lorenzo	23	22%	56%
Hospital La Rosa	20	19%	75%
Progreso (Call-Center)	10	10%	85%
Rosario	5	5%	
Pandiaco	2	2%	
Encano	2	2%	
Catambuco	2	2%	
Santa Barbara	1	1%	
Tamasagra	1	1%	
San Vicente	1	1%	
Genoy	1	1%	
Primero de Mayo	1	1%	
TOTAL	104	100%	



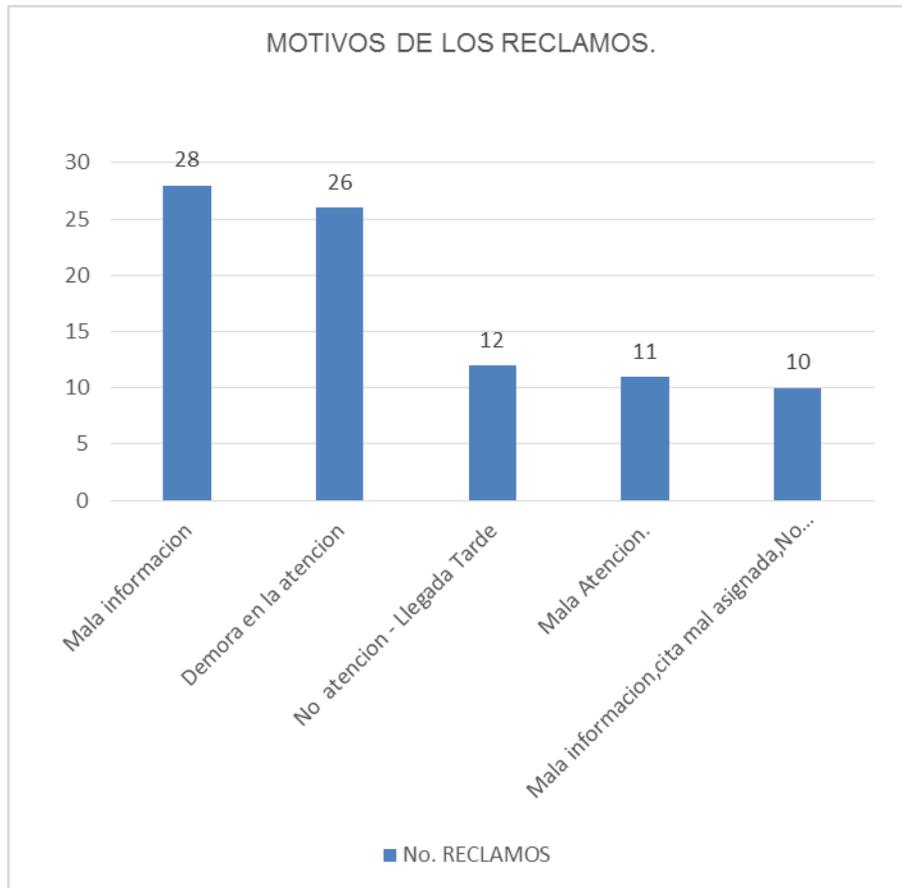
	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			

La IPS que mayor cantidad de reclamos presentó es Hospital Local Civil con una participación del 34% (35) del total.

Las IP q deue no se encuentran relacionadas en el cuadro anterior no presentaron reclamos durante el trimestre.

MOTIVOS.			
MOTIVOS	No. RECLAMOS	PORCENTAJE	FRECUENCIA ACUMULADA
Mala informacion	28	27%	27%
Demora en la atencion	26	25%	52%
No atencion - Llegada Tarde	12	12%	64%
Mala Atencion.	11	11%	75%
Mala informacion,cita mal asignada,No responden el telefono.(Call-Center)	10	10%	85%
No atencion	8	8%	
Trato inadecuado	2	2%	
No estaba en lugar de atencion ((personal de Salud)	2	2%	
Cita mal asignada- SIAU	1	1%	
Falta de Toma de Laboratorio	1	1%	
Ausencia en el lugar de trabajo(Vigilante)	1	1%	
Mal procedimiento de curacion	1	1%	
No implementos de aseo	1	1%	
TOTAL	104	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			

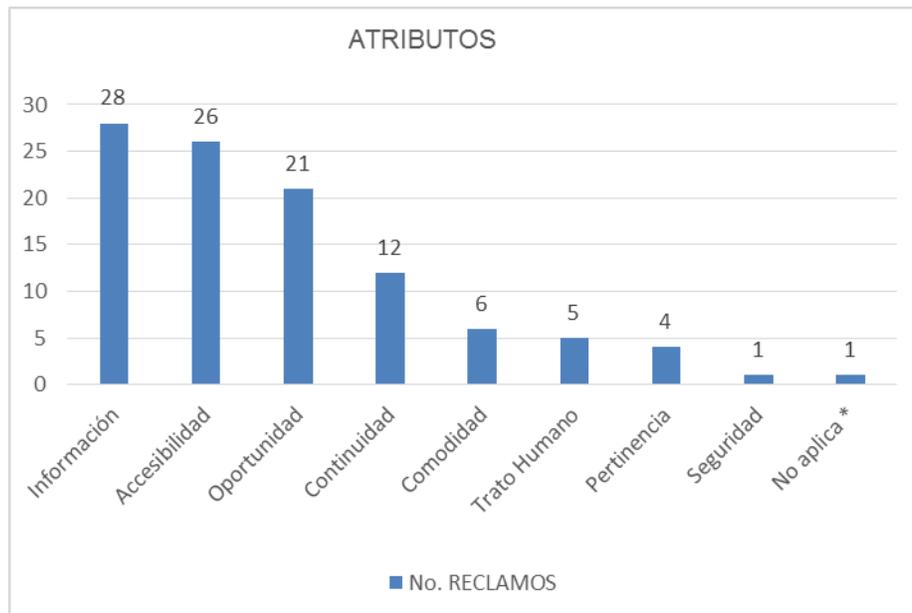


Las causales de mayor impacto en la presentación de reclamos es Mala información, Demora en la atención, No atención- (llegada tarde del usuario); Mala atención; Mala información, cita mal asignada, No responden el teléfono.(Servicio de Call Center.)

Se puede evidenciar que las causas son reiterativas mes a mes, se sugiere se haga un análisis causal para generar acciones de mejora más efectivas.

	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
Información	28	27%
Accesibilidad	26	25%
Oportunidad	21	20%
Continuidad	12	12%
Comodidad	6	6%
Trato Humano	5	5%
Pertinencia	4	4%
Seguridad	1	1%
No aplica *	1	1%
TOTAL	104	100%

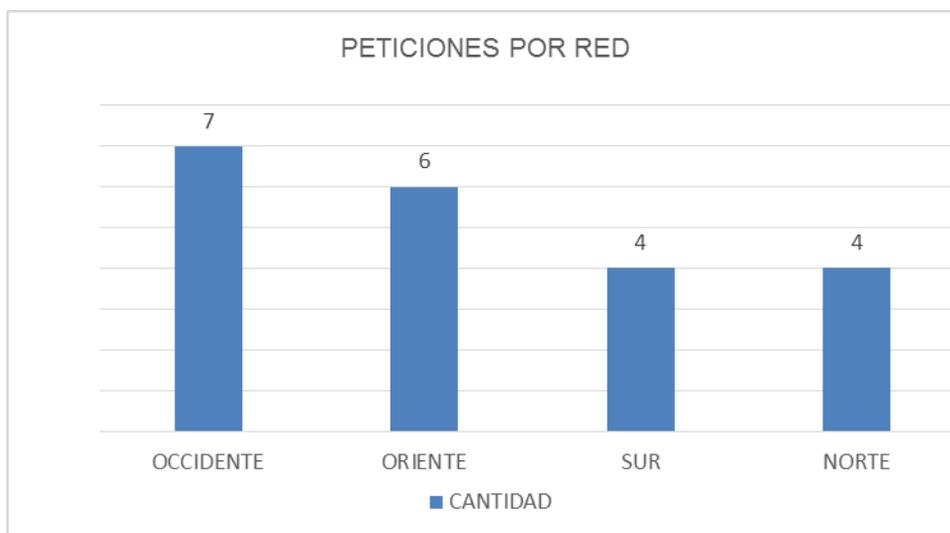


	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			

CONSOLIDADO DE PETICIONES PRIMER TRIMESTRE DE 2020

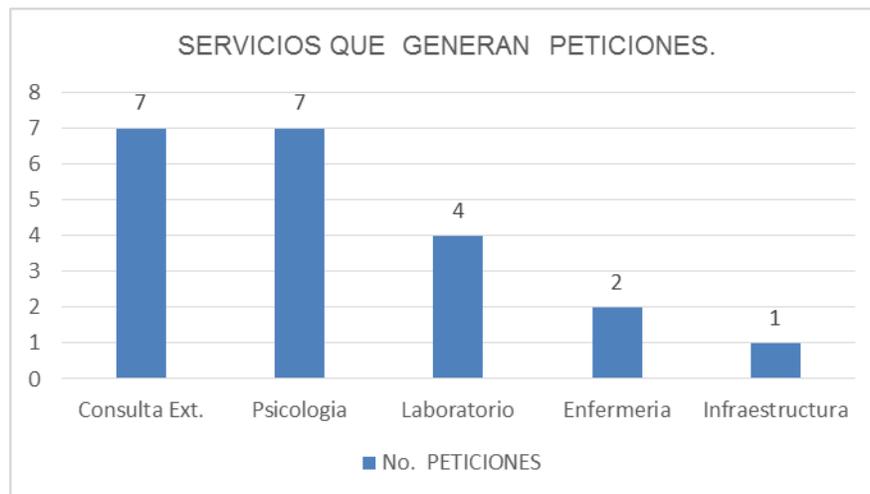
INFORME CONSOLIDADO PQRSF PRIMER TRIMESTRE 2020			
PETICIONES TRAMITADAS			
PETICIONES TRAMITADAS	No-PETICIONES RECIBIDOS	No-PETICIONES TRAMITADOS	% DE CUMPLIMIENTO
Presentados en apertura de Buzon	21	21	100%
TOTAL.	21	21	100%

PETICIONES POR RED		
RED	CANTIDAD	PORCENTAJE
OCCIDENTE	7	33%
ORIENTE	6	29%
NORTE	4	19%
SUR	4	19%
TOTAL	21	100%



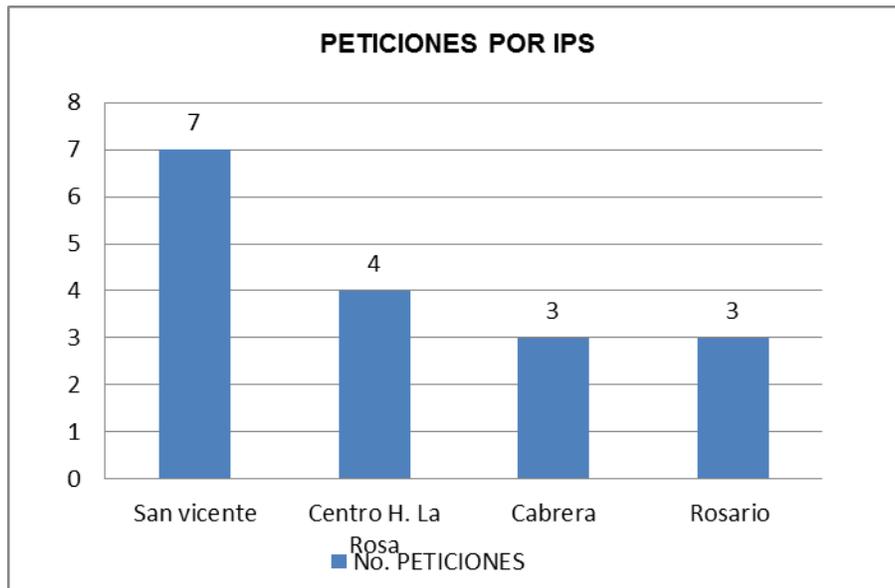
	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			

SERVICIOS DONDE SE GENERAN PETICIONES		
SERVICIO	No. PETICIONES	PORCENTAJE
Consulta Ext.	7	33%
Psicología	7	33%
Laboratorio	4	19%
Enfermería	2	10%
Infraestructura	1	5%
TOTAL	21	100%



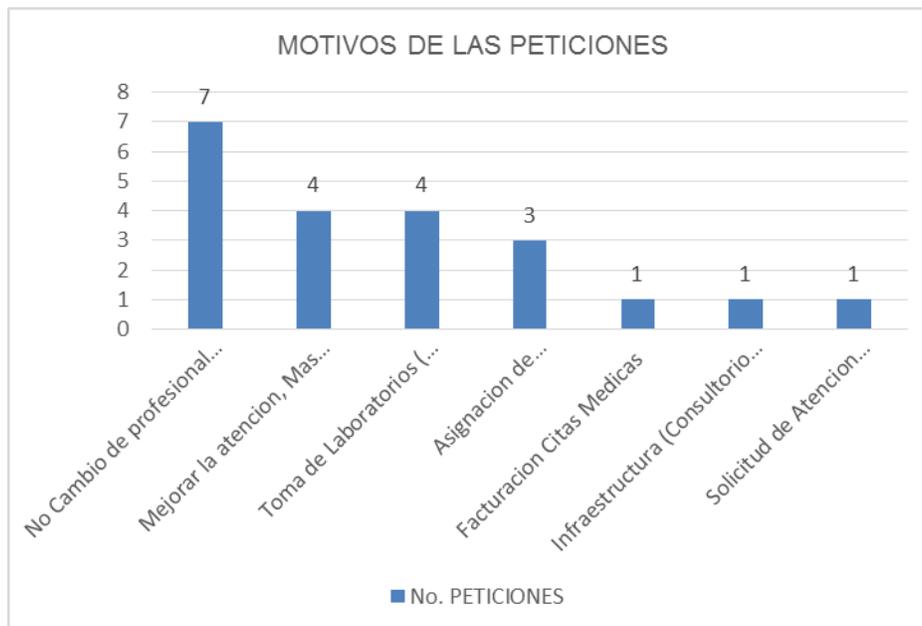
VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			

PETICIONES POR IPS			
IPS	No. PETICIONES	PORCENTAJE	FRECUENCIA ACUMULADA
San vicente	7	33%	33%
Centro H. La Rosa	4	19%	52%
Cabrera	3	14%	66%
Rosario	3	14%	80%
Morasurco	1	5%	
H.L. Civil	1	5%	
Buesaquillo	1	5%	
Pandiaco	1	5%	
TOTAL	21	100%	



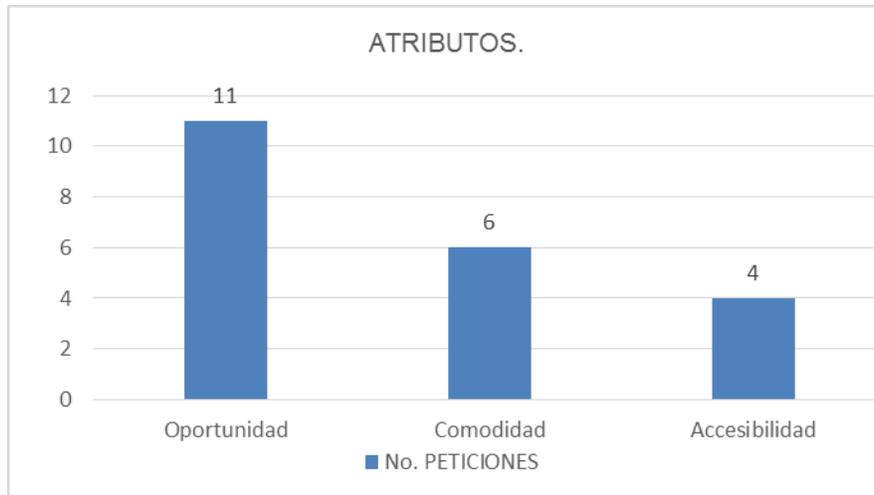
	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			

MOTIVOS DE LAS PETICIONES.			
MOTIVOS	No. PETICIONES	PORCENTAJE	FRECUENCIA ACUMULADA
No Cambio de profesional (Psicologa)	7	33%	33%
Mejorar la atencion, Mas agilidad(Enf. Facturacion)	4	19%	52%
Toma de Laboratorios (Cabrera ,Buesaquillo)	4	19%	71%
Asignacion de Citas(personales.)	3	14%	85%
Facturacion Citas Medicas	1	5%	
Infraestructura (Consultorio Psicologa)	1	5%	
Solicitud de Atencion (Enfermera)	1	5%	
TOTAL	21	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			

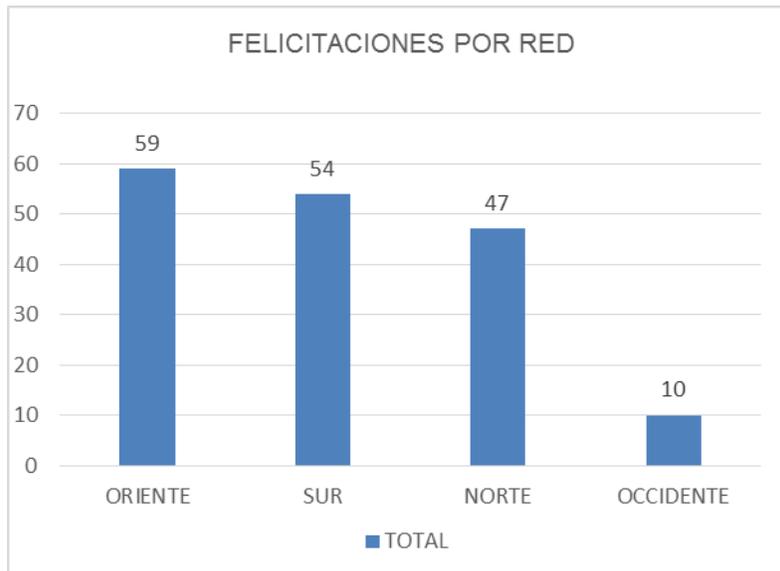
ATRIBUTOS		
ATRIBUTOS	No. PETICIONES	PORCENTAJE
Oportunidad	11	52%
Comodidad	6	29%
Accesibilidad	4	19%
TOTAL	21	100%



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

FELICITACIONES PRIMER TRIMESTRE 2020

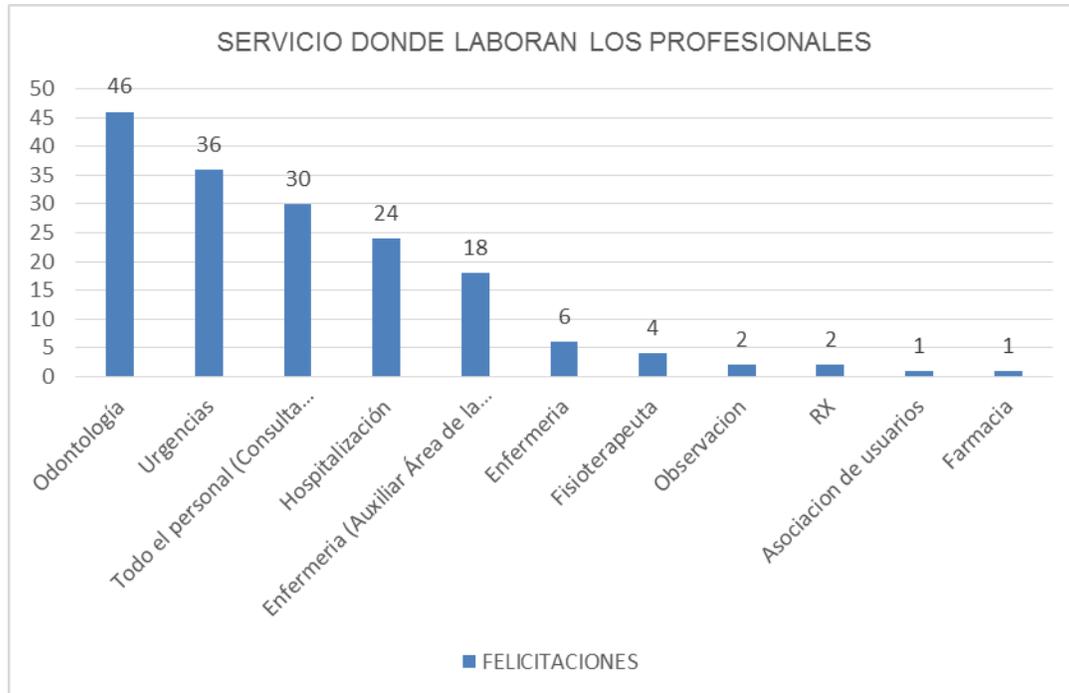
FELICITACIONES PRIMER TRIMESTRE 2020		
RED	TOTAL	PORCENTAJE
ORIENTE	59	35%
SUR	54	32%
NORTE	47	28%
OCCIDENTE	10	6%
TOTAL	170	100%



La red de mayor participación en la presentación de felicitaciones es la Red Oriente con el 35% (59) del total recepcionado, seguida por la Red Sur con el 32%; Red Norte con el 28% y Red Occidente con el 6%.

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

SERVICIO DONDE LABORAN LOS PROFESIONALES		
SERVICIO	FELICITACIONES	PORCENTAJE
Odontología	46	27%
Urgencias	36	21%
Todo el personal (Consulta Externa)	30	18%
Hospitalización	24	14%
Enfermería (Auxiliar Área de la Salud)	18	11%
Enfermería	6	4%
Fisioterapeuta	4	2%
Observación	2	1%
RX	2	1%
Asociación de usuarios	1	0,5
Farmacia	1	0,5
TOTAL	170	100%

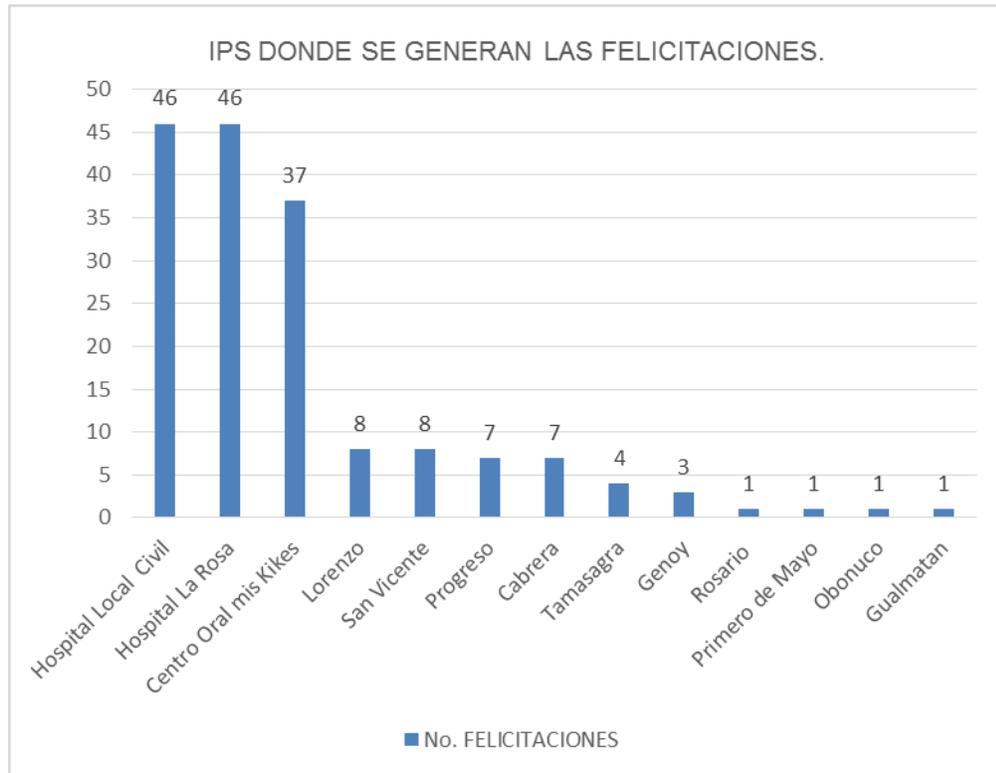


	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			

En el servicio donde mas se presentaron felicitaciones es el servicio de Odontología con un numero de 46 que corresponden 27%.

IPS DONDE SE GENERAN LAS FELICITACIONES.		
IPS	No. FELICITACIONES	PORCENTAJE
Hospital Local Civil	46	27%
Hospital La Rosa	46	27%
Centro Oral mis Kikes	37	22%
Lorenzo	8	5%
San Vicente	8	5%
Progreso	7	4%
Cabrera	7	4%
Tamasagra	4	2%
Genoy	3	2%
Rosario	1	1%
Primero de Mayo	1	1%
Obonuco	1	1%
Gualmatan	1	1%
TOTAL	170	100%

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



FELICITACIONES POR PROFESIONALES.		
PROFESIONAL	No FELICITACIONES	PORCENTAJE
Odontologo(a)	46	27%
Todo el personal (Urgencias)	36	21%
Todo el personal (Hospitalizacion)	24	14%
Auxiliar Area de la Salud	18	11%
Todo el personal (Consulta Ext.)	15	9%
Medico.	14	8%
Enfermera	6	4%
Fisioterapeuta	4	2%
Todo el personal (Observacion)	2	1%
Rx	2	1%

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

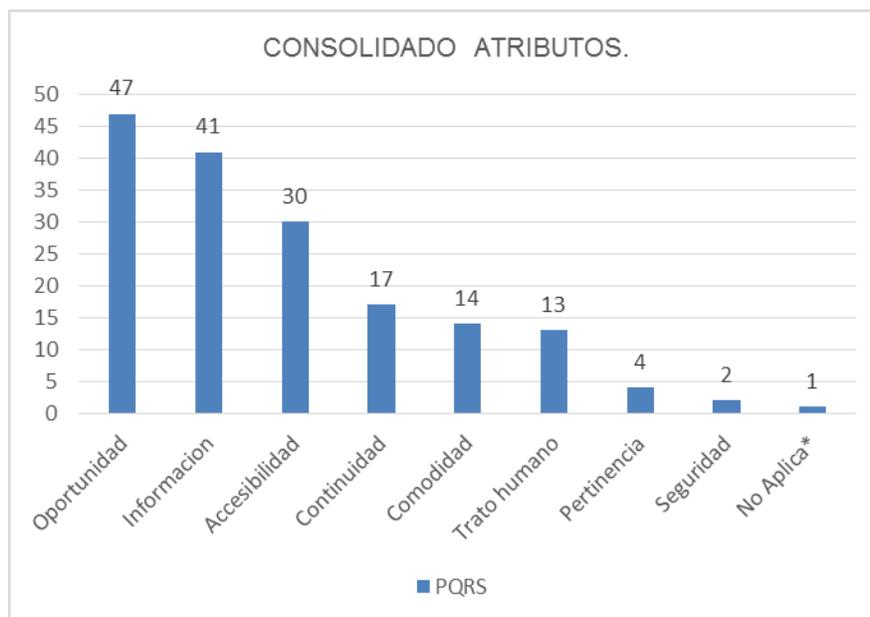
Asociacion de usuarios	1	1%
Psicologo	1	1%
Regente de Farmaria	1	1%
TOTAL	170	100%

A los profesionales de odontología es a quien mas felicitan los usuarios seguido por el personal que atiende en Urgencias.

CONSOLIDADO DE ATRIBUTOS PRIMER TRIMESTRE 2020

CONSOLIDADO POR ATRIBUTO PRIMER TRIMESTRE 2020		
ATRIBUTOS	PQRS	PORCENTAJE
Oportunidad	47	28%
Informacion	41	24%
Accesibilidad	30	18%
Continuidad	17	10%
Comodidad	14	8%
Trato humano	13	8%
Pertinencia	4	2%
Seguridad	2	1%
No Aplica*	1	1%
TOTAL	169	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			



El cuadro anterior se puede observar que el atributo de mayor trascendencia es la Oportunidad en la atención con un porcentaje del 28% (47) seguidos por Informacion,Accesibilidad, Continuidad, Comodidad, Trato humano, Pertinencia Seguridad.

Nota: No Aplica *: donde el usuario hace el reclamo mencionando que no lo atendieron por llegar tarde (45’).