

 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E <small>NIT. 900091143-9</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

II 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

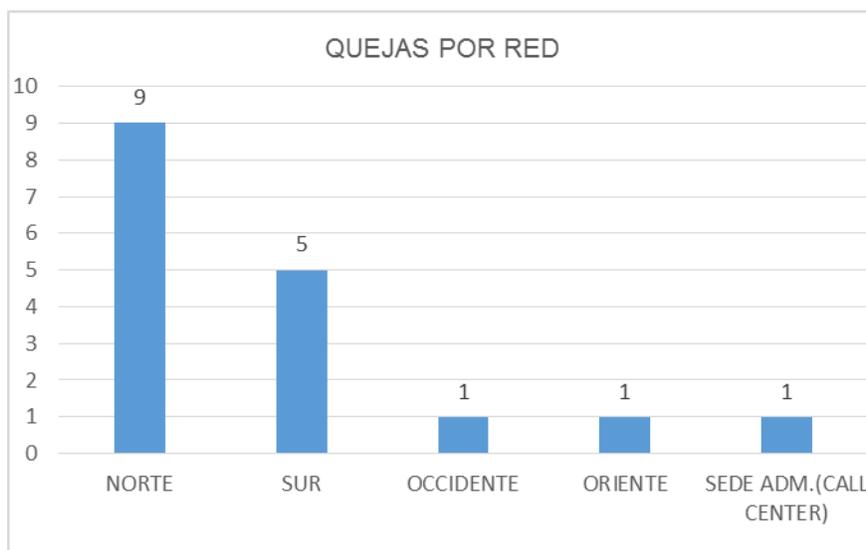
PQRSF	RECEPCIONADAS		TOTAL RECEPCIONADAS	TRAMITADAS	EN TRAMITE	% CUMPLIMIENTO
	BUZON	SEDE ADMIN				
PETICIONES	0	0	0	0	0	100%
QUEJAS	15	2	17	16	1	94%
RECLAMOS	21	2	23	23	0	100%
SUGERENCIAS	0	2	2	2	0	100%
FELICITACIONES	39	0	39	39	0	100%
TOTAL	77	6	81	80	1	99%

En el II Trimestre del año 2020 se atendieron 45.448 usuarios en la Red de prestadores que conforman Pasto Salud ESE, de los cuales el 0,04 % (17) presentaron PQRSF. En el trimestre NO se presentaron Peticiones por parte de los usuarios.

INFORME CONSOLIDADO PQRSF II TRIMESTRE 2020				
QUEJAS TRAMITADAS				
PQRSF	No- QUEJAS RECIBIDAS	No- QUEJAS TRAMITADAS	No- QUEJAS EN TRAMITE	% DE CUMPLIMIENTO
Presentadas en apertura de Buzon	15	15	0	100%
Recepcionadas en la Sede Administrativa	2	1	1	50%
TOTAL.	17	16	1	94%

	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	9	53%
SUR	5	29%
OCCIDENTE	1	6%
ORIENTE	1	6%
SEDE ADM.(CALL CENTER)	1	6%
TOTAL	17	100%



En el cuadro anterior se puede observar que la Red Norte es la de mayor número de quejas con el 53% (9) del total, seguida por la Red Sur .

	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 PROFESIONALES.			
PROFESIONAL	No QUEJAS	PORCENTAJE	FRECUENCIA ACUMULADA
Medico	5	29%	29%
Auxiliar Area de la Salud(Cons. Externa-Extramural)	4	24%	53%
Cajera	3	18%	71%
Auxiliar Administrativo (Call Center)	1	6%	77%
Enfermera	1	6%	83%
Vigilante	1	6%	
Regente de Farmacia	1	6%	
Radiologo	1	6%	
TOTAL	17	100%	

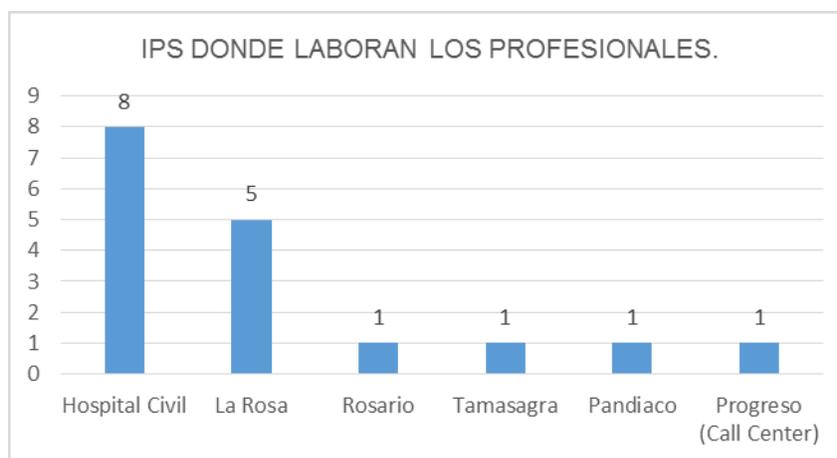


En el cuadro anterior se puede observar que a los profesionales de medicina los usuarios aun interponen quejas que corresponde al 29%.

Es necesario se realice acciones de mejora con el personal de Enfermeria, Auxiliares administrativos de facturacion, Call Center.

	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. QUEJAS	PORCENTAJE	FRECUENCIA ACUMULADA
Hospital Civil	8	47%	47%
La Rosa	5	29%	76%
Rosario	1	6%	82%
Tamasagra	1	6%	
Pandiaco	1	6%	
Progreso (Call Center)	1	6%	
TOTAL	17	100%	



En el cuadro anterior se puede observar:

Que de las 22 IPS de la Red de prestadores en seis los usuarios presentaron quejas ,siendo el Hospital Civil con el mayor número, que corresponde al 47% (8) del total.

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

RED NORTE: IPS Primero de Mayo, Morasurco, Buesquillo

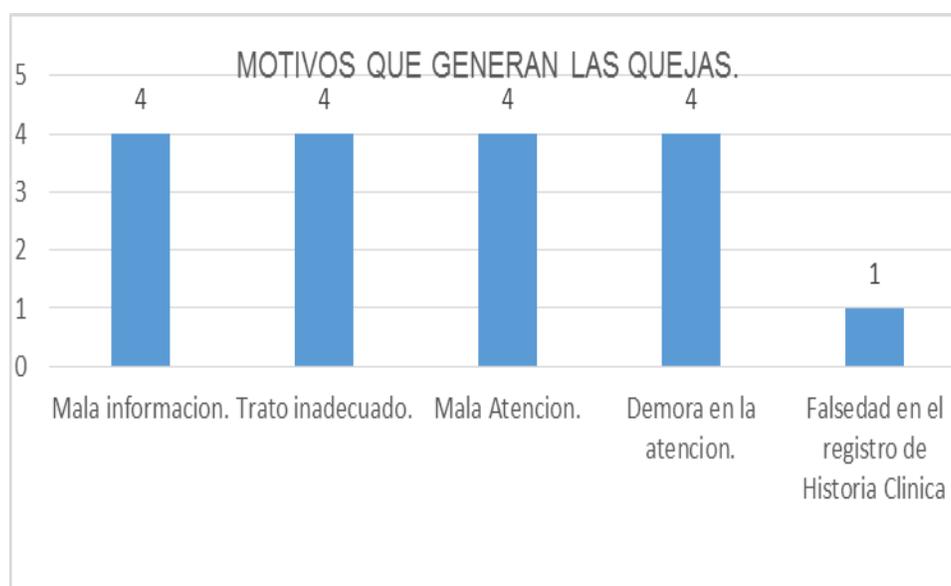
RED SUR : IPS Catambuco, Gualmatan, Santa Barbara, Progreso

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

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

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

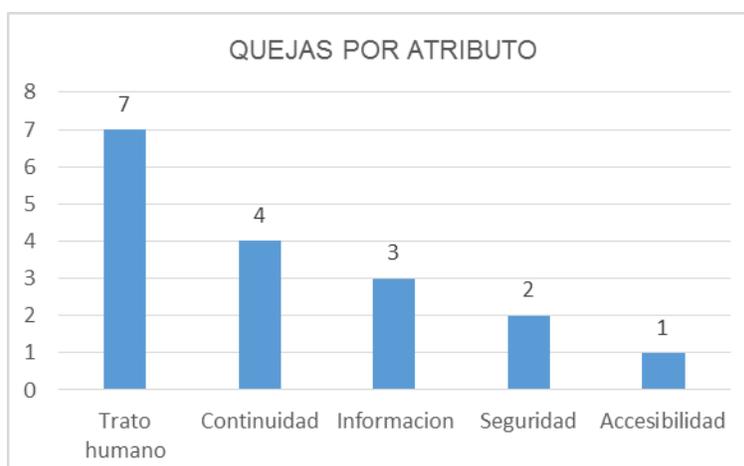
MOTIVOS QUE GENERAN LAS QUEJAS-			
MOTIVO	No. QUEJAS	PORCENTAJE	FRECUENCIA ACUMULADA
Mala informacion.	4	23,5%	23,5%
Trato inadecuado.	4	23,5%	47%
Mala Atencion.	4	23,5%	71%
Demora en la atencion.	4	23,5%	94%
Falsedad en el registro de Historia Clinica	1	6%	
TOTAL	17	100%	



La causal de mayor impacto de las quejas es la Mala Informacion, Trato inadecuado, Mala Atencion y Demora en la atencion con un porcentaje del 23,5%, se hace necesario establecer acciones de mejora que disminuya 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			

QUEJAS POR ATRIBUTO		
ATRIBUTOS	No. QUEJAS	PORCENTAJE
Trato humano	7	41%
Continuidad	4	24%
Informacion	3	18%
Seguridad	2	12%
Accesibilidad	1	6%
TOTAL	17	100%



Se puede observar que el atributo mas afectado es El Trato Humano con el 41 % del total de las quejas.

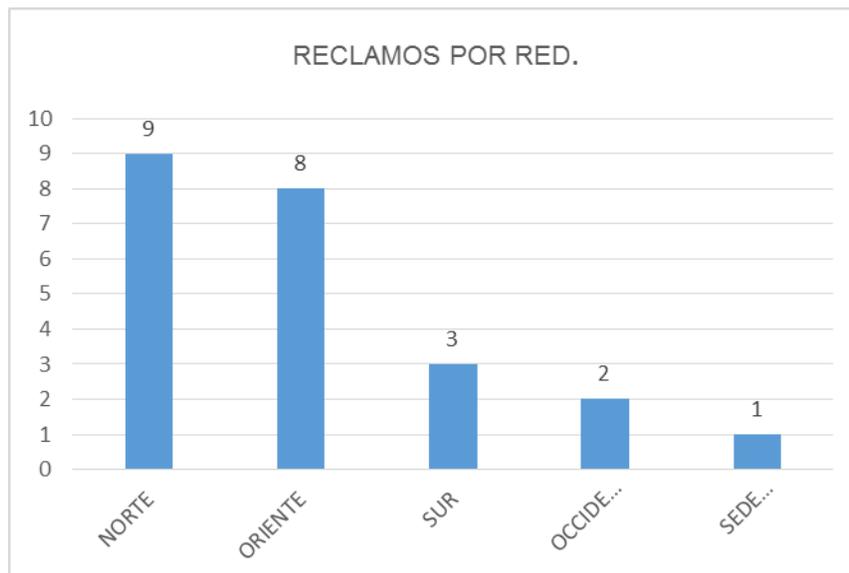
	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			

CONSOLIDADO RECLAMOS II TRIMESTRE 2020

RECLAMOS TRAMITADOS				
RECLAMOS	No-RECLAMOS RECIBIDOS	No-RECLAMOS TRAMITADOS	No-RECLAMOS EN TRAMITE	% DE CUMPLIMIENTO
Presentados en apertura de Buzon	20	20	0	100%
Recepcionados en la Sede Administrativa(Red Sur, Occidente y Call Center.)	3	3	0	100%
TOTAL.	23	23	0	100%

RECLAMOS POR RED		
RED	No. RECLAMOS	PORCENTAJE
NORTE	9	39%
ORIENTE	8	35%
SUR	3	13%
OCCIDENTE	2	9%
SEDE ADMINISTRATIVA (Call Center)	1	4%
TOTAL	23	100%

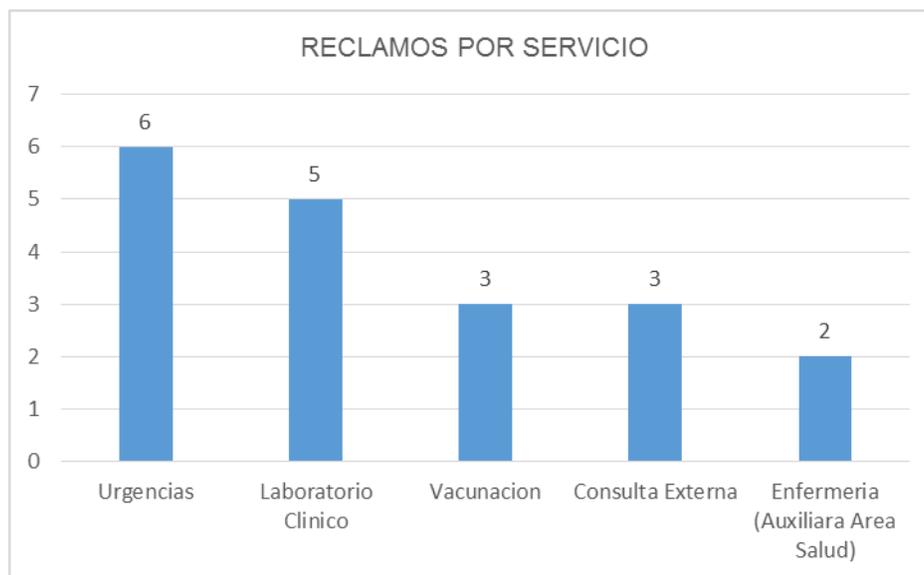
	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			



En el cuadro anterior se puede observar que el mayor número de Reclamos se presentaron en la Red Norte con un porcentaje del 39%, seguida por la Red Oriente, es pertinente que en las redes se realicen acciones encaminadas al mejoramiento en la prestación de los servicios.

RECLAMOS POR SERVICIO			
SERVICIOS	RECLAMOS	PORCENTAJE	FRECUENCIA ACUMULADA
Urgencias	6	26%	26%
Laboratorio Clínico	5	22%	48%
Vacunacion	3	13%	61%
Consulta Externa	3	13%	74%
Enfermeria (Auxiliara Area Salud)	2	9%	83%
Call Center	1	4%	
Odontologia	1	4%	
Facturacion. (Cobro toma T.A.)	1	4%	
Vigilancia	1	4%	
TOTAL	23	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			



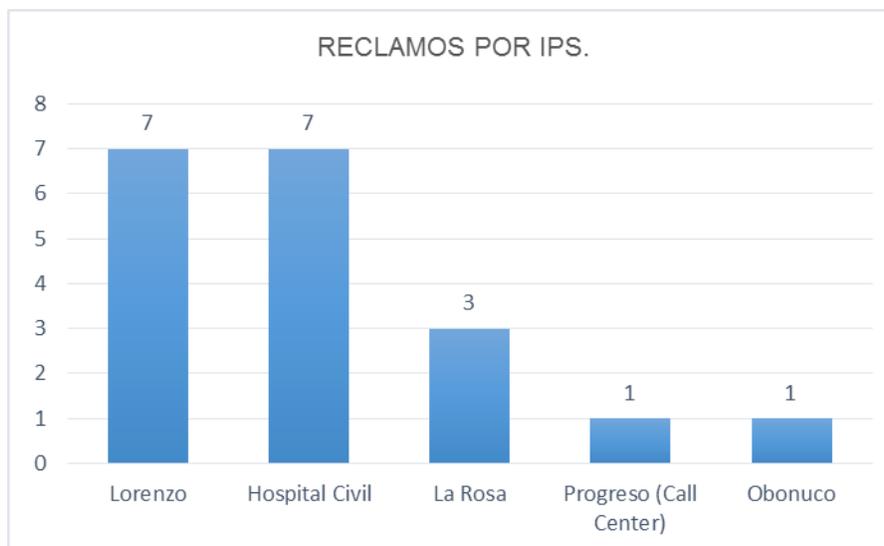
En el cuadro anterior se puede observar:

El servicio de mayor impacto para la presentación de reclamos es el servicio de Urgencias, con una participación del 26% del total recepcionado, seguido por los servicios de Laboratorio Clinico, Vacunacion, Consulta Externa y Enfermeria.

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

RECLAMOS POR IPS			
IPS	No. RECLAMOS	PORCENTAJE	FRECUENCIA ACUMULADA
Lorenzo	7	30%	30%
Hospital Civil	7	30%	60%
La Rosa	3	13%	73%
Progreso (Call Center)	1	4%	77%
Obonuco	1	4%	81%
Pandiaco	1	4%	
Tamasagra	1	4%	
Primero de Mayo	1	4%	
Rosario	1	4%	
TOTAL	23	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			

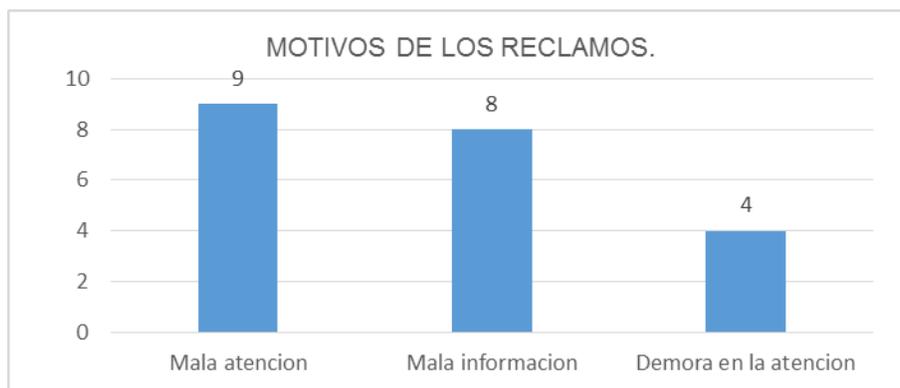


La IPS que mayor cantidad de reclamos presentó es el Centro de Salud Lorenzo y Hospital Local Civil con una participación del 30% (7) del total.

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

MOTIVOS.			
MOTIVOS	No. RECLAMOS	PORCENTAJE	FRECUENCIA ACUMULADA
Mala atencion	9	39%	39%
Mala informacion	8	35%	74%
Demora en la atencion	4	17%	91%
No atencion	2	9%	
TOTAL	23	100%	

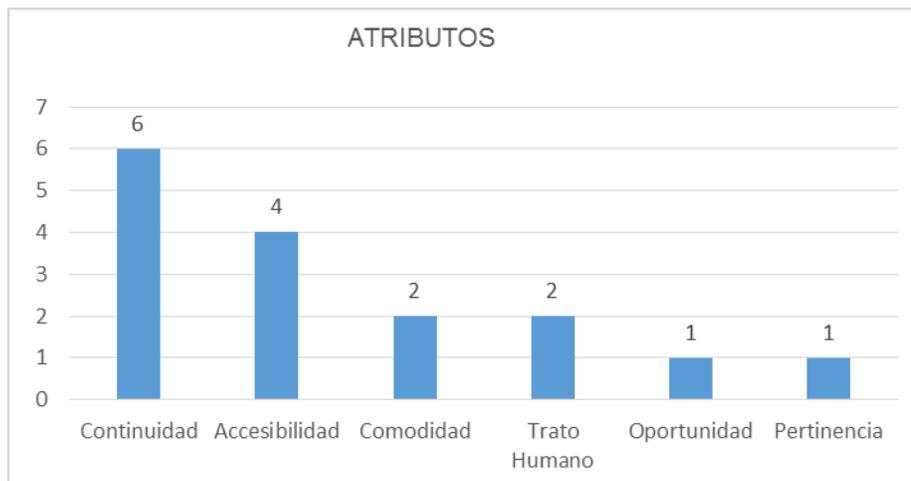
	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			



Las causas de mayor impacto en la presentación de reclamos es la Mala Atención, Mala información, Demora en la atención, se puede evidenciar que las causas son reiterativas mes a mes durante el trimestre, se sugiere se haga análisis causal con el fin de generar nuevas acciones encaminadas a la mejora y así disminuir la insatisfacción de los usuarios.

ATRIBUTOS		
ATRIBUTOS	No. RECLAMOS	PORCENTAJE
Informacion	7	30%
Continuidad	6	26%
Accesibilidad	4	17%
Comodidad	2	9%
Trato Humano	2	9%
Oportunidad	1	4%
Pertinencia	1	4%
TOTAL	23	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			

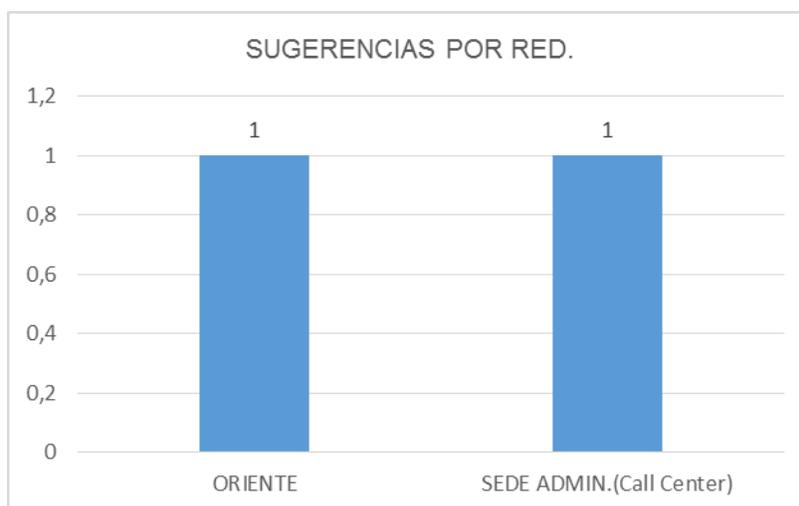


Se puede observar que el atributo mas afectado es la informacion con el 30 % del total de los reclamos..

SUGERENCIAS II TRIMESTRE 2020			
SUGENCIAS	No-SUGENCIAS RECIBIDOS	No-SUGERENCIAS TRAMITADOS	% DE CUMPLIMIENTO
Presentados en apertura de Buzon	1	1	100%
Sede Administrativa(CalCenter)	1	1	100%
TOTAL.	2	2	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			

SUGERENCIAS POR RED		
RED	No. SUGERENCIAS	PORCENTAJE
ORIENTE	1	100%
SEDE ADMIN.(Call Center)	1	100%
TOTAL	2	100%



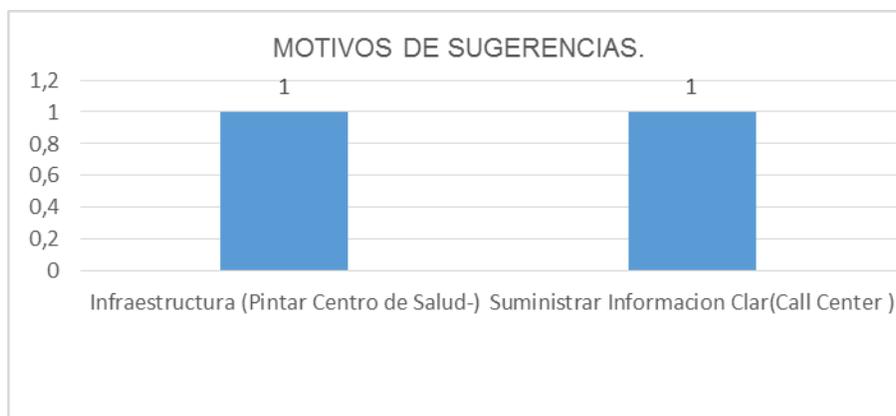
SUGERENCIAS POR IPS		
IPS	No.SUGERENCIAS	PORCENTAJE
Rosario	1	50%
Progreso (Call Center)	1	50%
TOTAL	2	100%

COMUNICACIONES OFICIALES

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



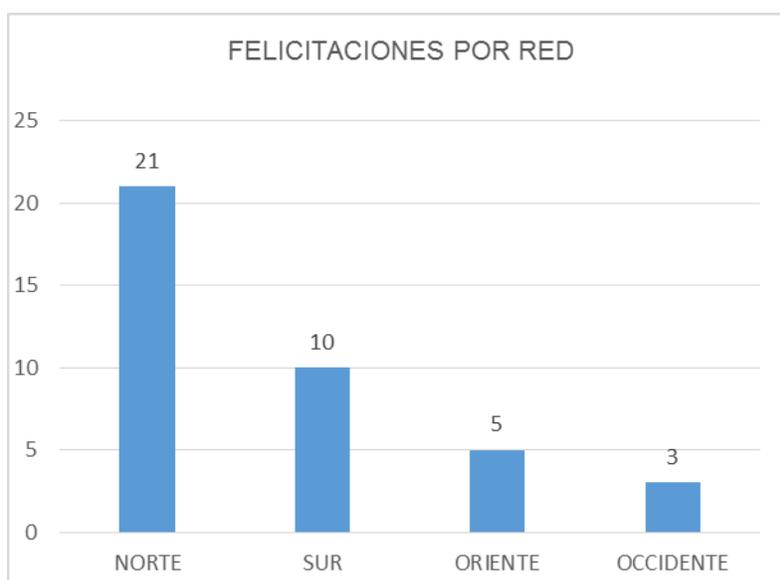
MOTIVOS		
MOTIVO	No. SUGERENCIAS	PORCENTAJE
Infraestructura (Pintar Centro de Salud-)	1	50%
Suministrar Informacion Clara (Call Center)	1	50%
TOTAL	2	100%



	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 SEGUNDO TRIMESTRE 2020

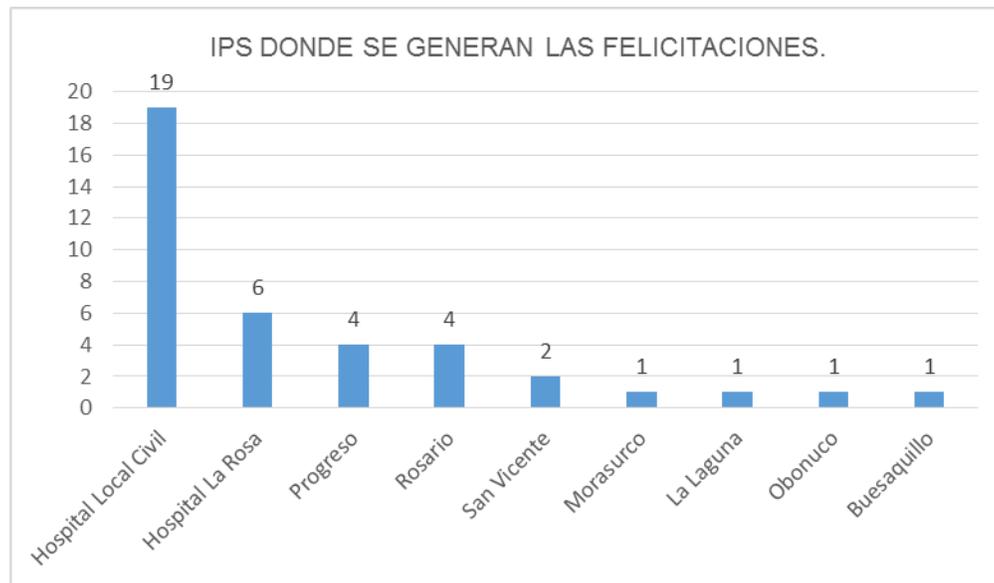
FELICITACIONES II TRIMESTRE 2020		
RED	TOTAL	PORCENTAJE
NORTE	21	54%
SUR	10	26%
ORIENTE	5	13%
OCCIDENTE	3	7%
TOTAL	39	100%



La Red de mayor participación en la presentación de felicitaciones es la Red Norte con 21 que corresponde al 54% del total recepcionado. seguida por la Red Sur , Oriente y Occidente respectivamente.

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 Local Civil	19	49%
Hospital La Rosa	6	15%
Progreso	4	10%
Rosario	4	10%
San Vicente	2	5%
Morasurco	1	3%
La Laguna	1	3%
Obonuco	1	3%
Buesaquillo	1	3%
TOTAL	39	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			

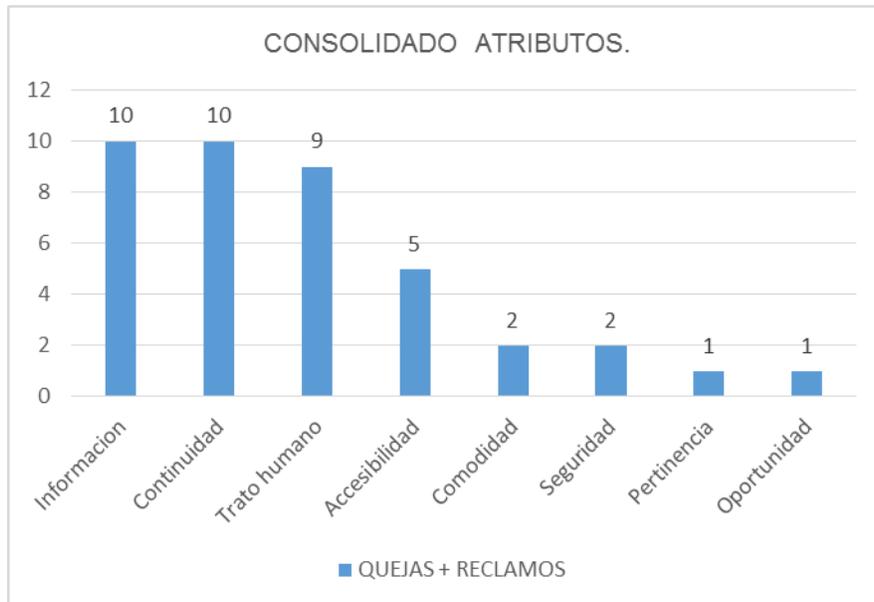
FELICITACIONES POR PROFESIONALES.		
PROFESIONAL	No FELICITACIONES	PORCENTAJE
Todo el personal (Urgencias)	17	43%
Todo el personal (Consulta Externa)	10	26%
Enfermero	6	15%
Todo el personal (Hospitalizacion)	3	7%
Medico	1	3%
Auxiliar Area de la Salud	1	3%
Odontologo	1	3%
TOTAL	39	100%

Podemos observar que al personal que labora en el servicio de Urgencias es a quien mas felicitan los usuarios, seguido por el personal que atiende en Consulta Externa, como también al personal de enfermería, hospitalización, medicina y odontología.

CONSOLIDADO ATRIBUTOS II TRIMESTRE 2020

CONSOLIDADO POR ATRIBUTO II TRIMESTRE 2020		
ATRIBUTOS	QUEJAS + RECLAMOS	PORCENTAJE
Informacion	10	25%
Continuidad	10	25%
Trato humano	9	22%
Accesibilidad	5	12%
Comodidad	2	5%
Seguridad	2	5%
Pertinencia	1	3%
Oportunidad	1	3%
TOTAL	40	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 Informacion y continuidad en la atencion con un porcentaje del 25% (40) seguidos por Trato Humano, Accesibilidad, Comodidad, Seguridad, Pertinencia y oportunidad

CLAUDIA JIMENA PAZ CEBALLOS
Coordinadora SIAU

ADRIANA ENRIQUEZ MEZA
VoBo