



NÁLISIS DE PQRSF

ENERO - DICIEMBRE 2017

- Armenia Norte
- Armenia Sur



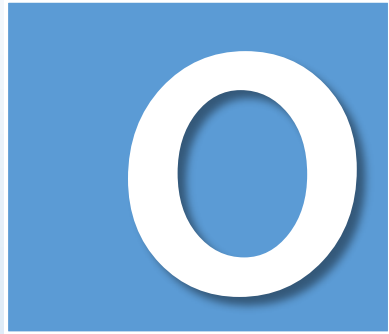
I.P.S. Salud del Caribe S.A

¡Porque la familia es lo primero!



I.P.S. Salud del Caribe S.A

¡Porque la familia es lo primero!



Objetivo

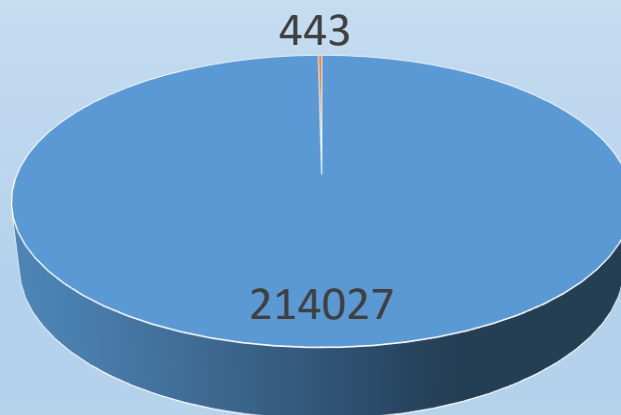


Este informe se realiza con el fin de comunicar a la Alta Dirección, el consolidado de peticiones, quejas, resultados, sugerencias y felicitaciones de los usuarios de IPS Salud del Caribe y sus sedes.

PQRSF registradas Vs Atenciones Realizadas

AÑO 2017			
SEDE	ATENCIONES REALIZADAS	PQRSF RADICADAS	% PARTICIPACIÓN DE PQRSF
TOTAL	214027	443	0,206983231

Participación de PQRSF vs Atenciones realizadas
ARMENIA 2017



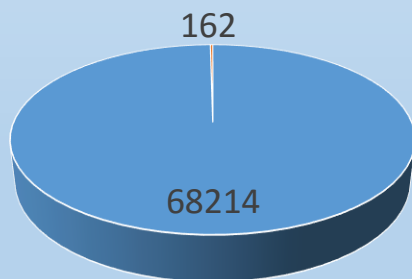
■ ATENCIONES REALIZADAS ■ PQRSF RADICADAS

PQRSF registradas Vs Atenciones Realizadas

AÑO 2017			
SEDE	ATENCIONES REALIZADAS	PQRSF RADICADA	% PARTICIPACIÓN DE PQRSF
Armenia Norte	145813	281	0,192712584
Armenia Sur	68214	162	0,237487906
TOTAL	214027	443	0,206983231

Participación de PQRSF vs Atenciones realizadas

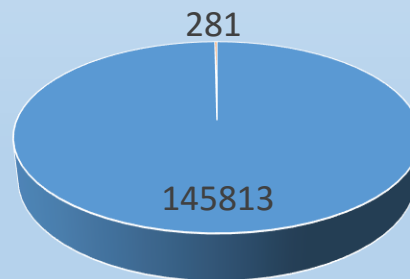
Armenia Sur 2017



■ ATENCIONES REALIZADAS ■ PQRSF RADICADAS

Participación de PQRSF vs Atenciones realizadas

Armenia Norte 2017



■ ATENCIONES REALIZADAS ■ PQRSF RADICADAS

Formato institucional PQRSF



I.P.S Salud del Caribe S.A

¡Porque la familia es lo primero!

PROCESO DE APOYO

CÓDIGO: PA-SIAU-FT-2

REGISTRO PQRSF
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

VERSIÓN: 02

VIGENCIA: 27/09/2013



QUEREMOS CONOCER SU OPINIÓN

Sus inquietudes y sugerencias son importantes para nosotros.

FECHA

HORA

Estimado usuario, recuerde que contamos con 15 días hábiles para responder su PQRSF. Por favor diligencie los siguientes campos para garantizarle una respuesta personalizada.

Nombre y Apellido _____

Cedula de Ciudadania _____

Correo Electrónico _____

Telefono _____

Celular _____

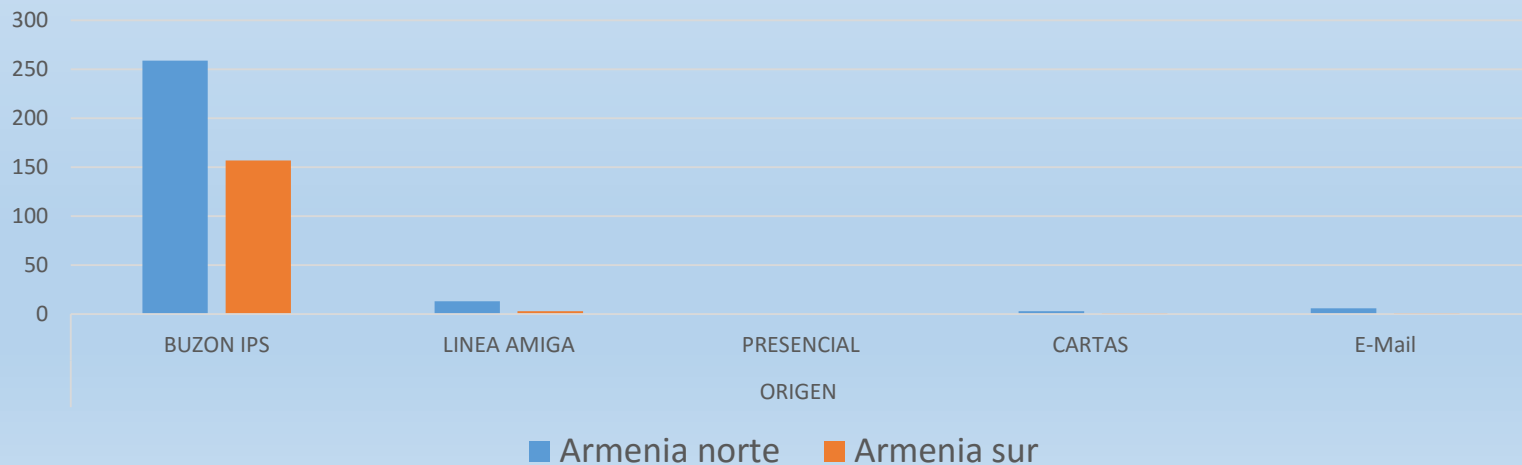
Sede _____



ENERO - DICIEMBRE 2017

ARMENIA						
SEDE	ORIGEN					TOTAL PQRSF REGISTRADAS
	BUZON IPS	LINEA AMIGA	PRESENCIAL	CARTAS	E-Mail	
Armenia norte	259	13	0	3	6	281
Armenia sur	157	3	0	1	1	162
TOTAL GENERAL	416	16	0	4	7	443

ORIGEN DE RADICACIÓN PQRSF



ARMENIA NORTE

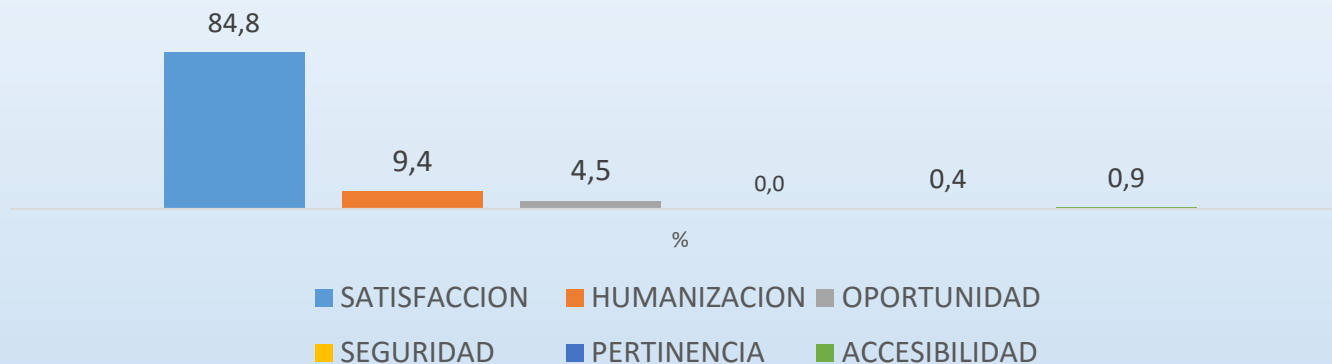
TABULACIÓN		ARMENIA NORTE		
TOTAL PQRS	281	PQRS	%	Comentarios
TOTAL QUEJAS	224	QUEJAS	79,72	Véase comentarios en clasificación
TOTAL FELICITACIONES	7	FELICITACIONES	2,49	Felicidades por el digiturno. Buena atención por parte del Dr Henry Góngora
TOTAL SUGERENCIAS/PETICIONES	50	SUGERENCIAS/PETICIONES	17,79	Instalar cambiadores de bebés en los baños
TOTAL TOTAL	281	TOTAL	100,00	

Clasificación de PQRSF



ARMENIA NORTE

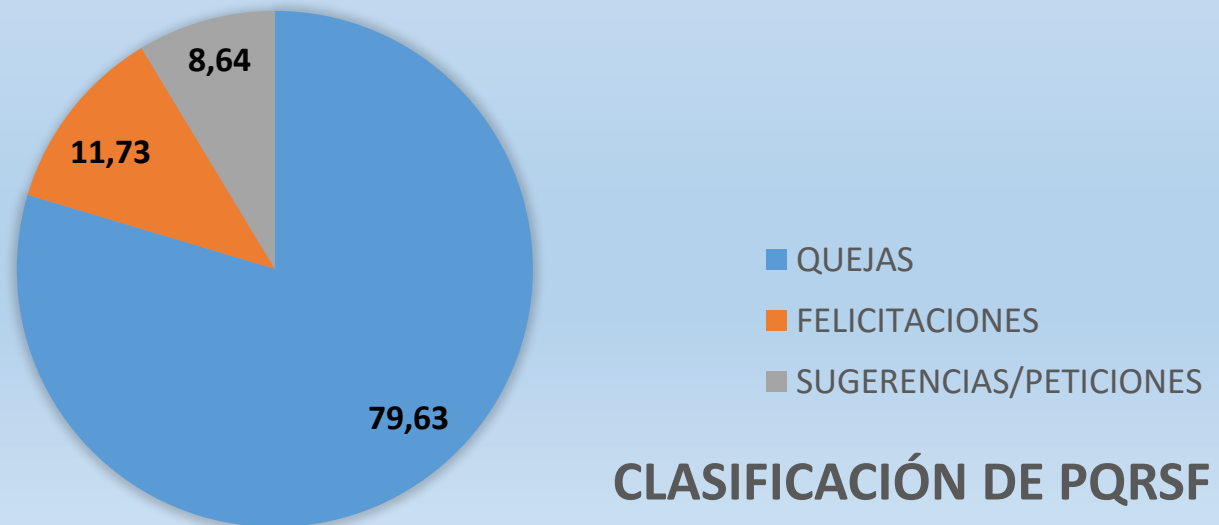
CLASIFICACIÓN DE QUEJAS POR ATRIBUTOS



TOTAL QUEJAS CLASIFICADAS POR ATRIBUTOS	224	QUEJAS CLASIFICADAS POR ATRIBUTOS	%	Comentarios
SATISFACCION	190	SATISFACCION	84,8	Demoras en los trámites post consultas
HUMANIZACION	21	HUMANIZACION	9,4	Mala Actitud Jessica Alzate
OPORTUNIDAD	10	OPORTUNIDAD	4,5	Asignación de citas odontológicas
SEGURIDAD	0	SEGURIDAD	0,0	No se registran quejas
PERTINENCIA	1	PERTINENCIA	0,4	A los usuarios les gustaría que se les autorizara desde la IPS las órdenes que vienen de otras IPS (Urgencias)
ACCESIBILIDAD	2	ACCESIBILIDAD	0,9	Cita prioritara a partir de las 07:00
Total	224 TOTAL		100	

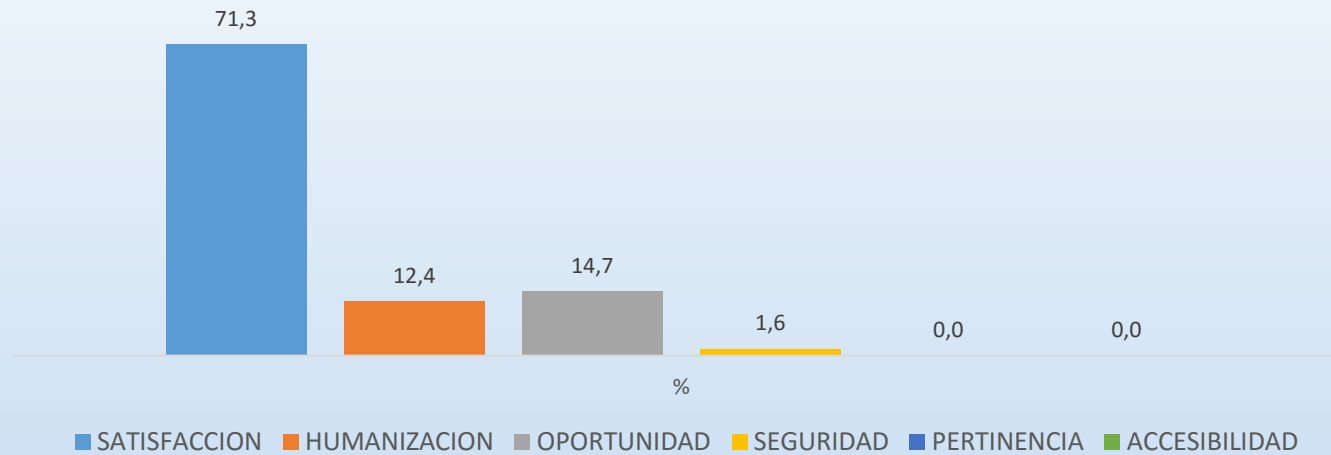
ARMENIA SUR

TABULACIÓN		ARMENIA SUR		
TOTAL PQRS	162	PQRS	%	Comentarios
TOTAL QUEJAS	129	QUEJAS	79,63	Véase comentarios en clasificación
TOTAL FELICITACIONES	19	FELICITACIONES	11,73	Se destaca felicitaciones por la atención médica por parte del profesional Jean Valderrama
TOTAL SUGERENCIAS/PETICIONES	14	SUGERENCIAS/PETICIONES	8,64	Instalar dispensador de agua en las salas de espera
TOTAL TOTAL	162	TOTAL	100,00	



CLASIFICACIÓN DE PQRSF

CLASIFICACIÓN DE QUEJAS POR ATRIBUTOS



TOTAL QUEJAS CLASIFICADAS POR ATRIBUTOS	129	QUEJAS CLASIFICADAS POR ATRIBUTOS	%	Comentarios
SATISFACCION	92	SATISFACCION	71,3	Demoras en los trámites post consultas
HUMANIZACION	16	HUMANIZACION	12,4	Mala Actitud Dra Sandra Padilla
OPORTUNIDAD	19	OPORTUNIDAD	14,7	Asignación de citas odontológicas
SEGURIDAD	2	SEGURIDAD	1,6	La Dra Sandra Padilla no realiza exámen físico
PERTINENCIA	0	PERTINENCIA	0,0	No se registran quejas
ACCESIBILIDAD	0	ACCESIBILIDAD	0,0	No se registran quejas
Total	129	TOTAL	100	

A NÁLISIS DE DATOS



I.P.S Salud del Caribe S.A
¡Porque la familia es lo primero!

Se registran 443 PQRSF en las 2 sedes, para el periodo 2017 .

ARMENIA NORTE:

Se registran 281 PQRS . 79 % de estas corresponden a quejas las cuales son clasificadas por atributos de Calidad:

- **Satisfacción: 84%** Se registraron 190 quejas asociadas con satisfacción , la causa más repetida fue demora en trámites post consultas.
- **Humanización: 9.4%** Se registran 21 quejas asociadas con humanización, entre ellas se destaca , mala actitud de Jessica Alzate.
- **Oportunidad: 4,5%** Se registran 10 quejas relacionadas con la inoportunidad en la asignación de citas odontológicas.
- **Accesibilidad: 0,9%** . Se registran 2 quejas , los usuarios desean que el horario de atención de citas prioritarias empiece desde las 07:00 am.

Entre sugerencias y felicitaciones:

- “Felicitaciones por la atención del doctor Góngora”
- “Felicidades por el digiturno”
- “Instalen cambiadores de bebés en los baños”.

A NÁLISIS DE DATOS



I.P.S. Salud del Caribe S.A
¡Porque la familia es lo primero!

Se registran 443 PQRSF en las 2 sedes, para el periodo 2017 .

ARMENIA SUR:

Se registran 162 PQRS . **80 % de estas corresponden a quejas** las cuales a su vez son clasificadas por atributos de Calidad:

- **Satisfacción: 71%** Se registraron 92 quejas asociadas con demora en los trámites pos consultas.
- **Humanización : 12, 4%** . Se registraron 16 quejas asociadas con humanización y una de las más repetidas está relacionada con la actitud de la Dra Sandra Padilla.
- **Oportunidad: 15%**. Se registra 19 queja asociada a inoportunidad en el servicio de odontología.
- **Seguridad: 2%**. Se registran 2 asociadas a que la Dra Sandra Padilla no realiza exámen físico.

Entre sugerencias y felicitaciones:

- Se destaca la buena atención por parte del profesional Jean Pierre Valderrama
- Se sugiere la instalación de cambiadores de pañales para bebés.