

	PROCESO GESTION DE CALIDAD	FECHA: Diciembre/2017
	INFORME PQRS	VERSION: 01
		CODIGO: E-D-IPQRS

**INFORME SIAU
P.Q.R.S
Periodo: AÑO 2017**

P.Q.R.S

Por servicio:

SERVICIO	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE
CONSULTA EXTERNA	2	2	3	14
TOTAL	2	2	3	14

	PROCESO GESTION DE CALIDAD	FECHA: Diciembre/2017
	INFORME PQRS	VERSION: 01
		CODIGO: E-D-IPQRS

P.Q.R.S Por Régimen:

RÉGIMEN	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE
CONTRIBUTIVO	0	1	1	12
SUBSIDIADO	0	0	0	0
VINCULADO	0	0	0	0
PARTICULAR	2	1	2	1
MEDICINA PREPAGANA Y POLIZAS	0	0	0	1
TOTAL	2	2	3	14

P.Q.R.S

Por Género:

GENERO	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE
HOMBRE	0	0	1	2
MUJER	2	2	2	12
ANONIMO	0	0	0	0
TOTAL	2	2	3	14



**PROCESO
GESTION DE CALIDAD**

FECHA: Diciembre/2017

INFORME PQRS

VERSION: 01

CODIGO: E-D-IPQRS

P.Q.R.S

Por Municipio:

NOMBRE	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE
ARMENIA	2	2	3	14

P.Q.R.S

Por Medio de Recepción:

MEDIO RECEPCIÓN	PRIMER TRIMESTR	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE
ESCRITO	1	2	2	7
PERSONAL	1	0	1	4
TELEFONICO	0	0	0	0
E-MAIL	0	0	0	3
TOTAL	2	2	3	14

P.Q.R.S Clasificación A:

CLASIFICACIÓN A:	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE
PETICIÓN	0	1	0	0
QUEJA	1	1	3	8
RECLAMO	1	0	0	1
SUGERENCIA	0	0	0	2
FELICITACIÓN	0	0	0	0
INTERMEDIACIÓN	0	0	0	0
OTRO	0	0	0	3
TOTAL	2	2	3	14

	PROCESO GESTION DE CALIDAD	FECHA: Diciembre/2017
	INFORME PQRS	VERSION: 01
		CODIGO: E-D-IPQRS

P.Q.R.S

Clasificación B:

CLASIFICACIÓN B:	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE
PRESTACIÓN DE SERVICIO	1	1	1	4
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	1	1	2	10
SEGUIMIENTO A TUTELA	0	0	0	0
ASEGURAMIENTO	0	0	0	0
OTRO	0	0	0	0
TOTAL	2	2	3	14

P.Q.R.S

Clasificación C:

CLASIFICACIÓN C:	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE
MISIONAL	0	2	2
ESTRATÉGICO	0	0	0
APOYO	2	1	2
EVALUACIÓN	0	0	0
OTRO	0	0	0
TOTAL	2	3	4

P.Q.R.S TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS Reclamo:

	PRIMER TRIMESTR	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE
PRESTACIÓN DE SERVICIO	0	0	0	1
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	1	0	0	0
SEGUIMIENTO A TUTELA	0	0	0	0
ASEGURAMIENTO	0	0	0	0
OTRO	0	0	0	0
TOTAL	1	0	0	1

P.Q.R.S TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS Quejas:

	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE
PRESTACIÓN DE SERVICIO	0	1	1	1
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	1	0	2	7
SEGUIMIENTO A TUTELA	0	0	0	0
ASEGURAMIENTO	0	0	0	0
OTRO	0	0	0	0
TOTAL	1	1	3	8

P.Q.R.S TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS Intermediación:

	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE
PRESTACIÓN DE SERVICIO	0	0	0	0
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	0	0	0	0
SEGUIMIENTO A TUTELA	0	0	0	0
ASEGURAMIENTO	0	0	0	0
OTRO	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0

P.Q.R.S TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS Sugerencia:

	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE
PRESTACIÓN DE SERVICIO	0	0	0	0
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	0	0	0	2
SEGUIMIENTO A TUTELA	0	0	0	0
ASEGURAMIENTO	0	0	0	0
OTRO	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	2

P.Q.R.S TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS Felicitación:

	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE
PRESTACIÓN DE SERVICIO	0	0	0	0
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	0	0	0	0
SEGUIMIENTO A TUTELA	0	0	0	0
ASEGURAMIENTO	0	0	0	0
OTRO	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0

P.Q.R.S TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS Petición:

	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE
PRESTACIÓN DE SERVICIO	0	1	0	0
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	0	0	0	0
SEGUIMIENTO A TUTELA	0	0	0	0
ASEGURAMIENTO	0	0	0	0
OTRO	0	0	0	0
TOTAL	0	1	0	0

	PROCESO GESTION DE CALIDAD	FECHA: Diciembre/2017
	INFORME PQRS	VERSION: 01
		CODIGO: E-D-IPQRS

P.Q.R.S Clasificadas por población:

POBLACION	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE
VICTIMA DEL CONFLICTO	NO REGISTRA	NO REGISTRA	NO REGISTRA	NO REGISTRA
MADRE CABEZA HOGAR	NO REGISTRA	NO REGISTRA	NO REGISTRA	NO REGISTRA
TERCERA EDAD	NO REGISTRA	NO REGISTRA	NO REGISTRA	NO REGISTRA
DISCAPACITADA	NO REGISTRA	NO REGISTRA	NO REGISTRA	NO REGISTRA
INDÍGENA	NO REGISTRA	NO REGISTRA	NO REGISTRA	NO REGISTRA
AFRO DESCENDIENTE	NO REGISTRA	NO REGISTRA	NO REGISTRA	NO REGISTRA
ADOLESCENTE	NO REGISTRA	NO REGISTRA	NO REGISTRA	NO REGISTRA
EMBARAZADA	NO REGISTRA	NO REGISTRA	NO REGISTRA	1

	PROCESO GESTION DE CALIDAD	FECHA: Diciembre/2017
	INFORME PQRS	VERSION: 01
		CODIGO: E-D-IPQRS

En el Periodo: AÑO 2017

Recibidas en el año: 21

Cerradas del año : 21

	PROCESO GESTION DE CALIDAD	FECHA: Diciembre/2017
	INFORME PQRS	VERSION: 01
		CODIGO: E-D-IPQRS

TRAMITES REALIZADOS

TRAMITE REALIZADO	21
-------------------	----



**PROCESO
GESTION DE CALIDAD**

FECHA: Diciembre/2017

INFORME PQRS

VERSION: 01

CODIGO: E-D-IPQRS

P.Q.R.S

RECIBIDAS SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD Y LA SUPERSALUD:

	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE	TOTAL
SAC	0	0	0	0	0
NURC	0	0	0	0	0



**PROCESO
GESTION DE CALIDAD**

FECHA: Diciembre/2017

VERSION: 01

INFORME PQRS

CODIGO: E-D-IPQRS

P.Q.R.S respuestas Período:

NUMERO DE DIAS	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE	TOTAL
0-5	2	2	1	12	17
6-15	0	0	2	2	4
16-30	0	0	0	0	0
TOTAL	2	2	3	14	21

	PROCESO GESTION DE CALIDAD	FECHA: Diciembre/2017
	INFORME PQRS	VERSION: 01
		CODIGO: E-D-IPQRS

ANALISIS

De acuerdo a las estadísticas expuestas anteriormente, EXPORT HEALTH S.A.S – Clínica Familiarista Guadalupe durante el año 2017 obtuvo 21 PQRS provenientes de pacientes particulares relacionados con el servicio de Medicina alternativa y servicios de enfermería postquirúrgicos; de pacientes del Sistema de Seguridad social relacionadas con los servicios de Medicina general y odontología y otros como los procedimientos administrativos de atención telefónica y presencial en recepción para la confirmación, facturación y asignación de citas.

En el primer trimestre, se obtuvieron 2 quejas relacionadas con trámites administrativos telefónicos, en el segundo trimestre se obtuvieron 2 relacionadas con el servicio de enfermería y de odontología, en el tercer trimestre 3 relacionadas con la atención dada por el personal de atención al usuario y una por la atención médica, finalmente para el cuarto trimestre se recibieron 14 relacionadas principalmente con trámites administrativos para la solicitud, facturación y confirmación de citas, atención del personal de recepción tanto presencialmente como telefónicamente. Este incremento del último semestre se debió principalmente a que la IPS recibió una población de más de 13.000 usuarios para resolver el plan de contingencia de dos EPS las cuales se quedaron sin su prestador de atención primaria por cierre de habilitación, por lo que era una población que ya venía represada e inconforme lo que en gran parte ayudó a que se presentaran este tipo de PQRS, sin embargo estas situaciones lograron ser tratadas y superadas en el transcurso de ese trimestre tomando las acciones necesarias correspondientes, contratando personal adicional, creando un call center para recepción de llamadas telefónicas y capacitando al personal nuevo en el modelo de atención de la Clínica.

	PROCESO GESTION DE CALIDAD	FECHA: Diciembre/2017
	INFORME PQRS	VERSION: 01
		CODIGO: E-D-IPQRS

Cada una de estas PQRS fue tratada y gestionada en su momento, teniendo como resultado la satisfacción del usuario con la respuesta dada.

ELABORADO POR: **JESSICA HERNÁNDEZ BELTRÁN**
Coordinadora de Calidad