

**Nuestras
Sedes**

**SEDE
ADMINISTRATIVA**
Florencia
Calle 12 No.9b-06
B. Juan XXIII
Teléfono: 4345673
Cel: 313-2073078

IPS SOLITA
Calle Principal
Tel 4304139
Cel : 320-8556342

IPS VALPARAISO
Calle 10 Cra 3
Tel 4304014
Cel: 320-8557184

IPS SOLANO
Calle Principal
Tel 4304125
Cel: 320-8556315

**IPS SAN ANTONIO
DE GETUCHA**
Tel 4306102
Cel: 320-8558023

IPS MILAN
Calle 3 No. 6-72
Tel 4306050
Cel: 320-8557187

INFORME PQRSF Y ENCUESTAS

**PERIODO DEL INFORME
ENERO-SEPTIEMBRE 2022**

**PROCEDIMIENTO
SIAU**

**FUNCIONARIO RESPONSABLE
SANDRA MILENA GIRALDO GARCIA**

**PRESENTADO A
PLANEACIÓN Y CALIDAD**

FLORENCIA, NOVIEMBRE 2022

Para el periodo enero a septiembre de 2022 se recibió un total de cincuenta y seis (56) PQRSF las cuales se clasifican así:

Tabla No 1. T O T A L PQRSF POR MES

PQRSF ENE-SEPTIEMBRE 2022		
Mes	Cantidad	%
Enero	3	5,36
Febrero	8	14,29
Marzo	2	3,57
Abril	5	8,93
Mayo	10	17,86
Junio	3	5,36
Julio	7	12,50
Agosto	16	28,57
Septiembre	2	3,57
Total	56	100

La tabla nos permite observar que durante el periodo enero a septiembre 2022 el mes de agosto fue en el que mayor número de PQRSF se obtuvieron, con un total de 16 quejas lo que corresponde al 30.19 % y los meses de marzo y septiembre los meses en los que menos PQRSF se recibieron.

PQRSF POR IPS

Tabla No 2. PQRSF POR IPS

PQRSF POR IPS										TOTAL	%
IPS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP		
Valparaíso	1	0	0	3	2	0	0	0	1	7	12,5
Solita	0	1	1	1	7	1	1	5	0	17	30,4
Solano	2	7	0	0	1	2	0	9	0	21	37,5
Milán	0	0	0	1	0	0	3	2	0	6	10,7
San Antonio	0	0	1	0	0	0	3	0	1	5	8,9
TOTAL	3	8	2	5	10	3	7	16	2	56	100

La tabla No. 2 permite evidenciar que el mayor número de PQRSF se obtuvo en la IPS Solano con un total de 21 PQRSF recibidas durante el periodo (37.5%); seguido de Solita con 17 (30,4%); y la IPS San Antonio fue la de menor porcentaje con un total de 5 PQRSF (8,9%) presentadas durante el periodo analizado.

Nuestras Sedes

SEDE

ADMINISTRATIVA

Florencia
Calle 12 No.9b-06
B. Juan XXIII
Teléfono: 4345673
Cel: 313-2073078

IPS SOLITA

Calle Principal
Tel 4304139
Cel : 320-8556342

IPS VALPARAISO

Calle 10 Cra 3
Tel 4304014
Cel: 320-8557184

IPS SOLANO

Calle Principal
Tel 4304125
Cel: 320-8556315

IPS SAN ANTONIO

DE GETUCHA
Tel 4306102
Cel: 320-8558023

IPS MILAN

Calle 3 No. 6-72
Tel 4306050
Cel: 320-8557187

**Nuestras
Sedes**

PQRSF POR EPS

Tabla No 3. PQRSF POR EPS

PQRSF POR EPS PERIODO ENERO-SEPTIEMBRE											
IPS	Asmet	Nueva EPS	Famac	Comfamiliar	Sanidad	Ponal	Sanitas	Unimap	Caprecom (IMPEC)	N/A	TOTAL
Valparaíso	3	1				1	1			1	7
Solita	9	1	1	1	2			1		2	17
Solano	19								1	1	21
Milán	4						1			1	6
SAG	5										5
Total	40	2	1	1	2	1	2	1	1	5	56
%	71,4	3,6	1,8	1,8	3,6	1,8	3,6	1,8	1,8	8,9	100,0

La Tabla No.3 nos permite conocer que el mayor número de usuarios peticionarios que presentaron PQRSF durante el periodo de enero - septiembre 2022 pertenecen a la EPS Asmetsalud con un porcentaje de 71,4 % equivalente a 40 de las 56 PQRSF presentadas; lo cual es comprensible teniendo en cuenta que la EPS con la que mayor se contratan servicios es Asmetsalud.

PQRSF POR SERVICIO INVOLUCRADO

Tabla No 4. PQRSF POR SERVICIO INVOLUCRADO

PQRS POR SF SERVICIO INVOLUCRADO							
SERVICIO	IPS					Total	%
	Valparaíso	Solita	Solano	Milán	San Antonio		
Urgencias	3	3	5	1	1	13	23,2
Medicina General	4	5	4	1	1	15	26,8
Odontología	0	3	3	4	0	10	17,9
Talento Humano	0	3	0	0	0	3	5,4
Crecimiento y Desarrollo	0	0	3	0	1	4	7,1
Laboratorio	0	2	2	0	2	6	10,7
Prenatal	0	0	4	0	0	4	7,1
Facturación	0	1	0	0	0	1	1,8
TOTAL	7	17	21	6	5	56	100

SEDE
ADMINISTRATIVA
Florenia
Calle 12 No.9b-06
B. Juan XXIII
Teléfono: 4345673
Cel: 313-2073078

IPS SOLITA
Calle Principal
Tel 4304139
Cel: 320-8556342

IPS VALPARAISO
Calle 10 Cra 3
Tel 4304014
Cel: 320-8557184

IPS SOLANO
Calle Principal
Tel 4304125
Cel: 320-8556315

IPS SAN ANTONIO
DE GETUCHA
Tel 4306102
Cel: 320-8558023

IPS MILAN
Calle 3 No. 6-72
Tel 4306050
Cel: 320-8557187

La tabla No. 4 nos muestra que los servicios con mayor número de PQRSF fueron medicina general con 15 PQRSF que corresponden al 26,8 %, seguido del servicio de urgencias con un total de 13 PQRSF correspondiente al 23.2 % y odontología con 10 PQRS equivalente al 17,9 % del total de PQRSF presentadas durante el periodo enero-septiembre.

Nuestras Sedes

Tabla No 5. NATURALEZA O MOTIVO DE LAS PQRSF

Característica de la PQRSF	Valparaíso	Solita	Solano	Milán	San Antonio	Total	%
Falta De Insumos Para La Atención	2	3	5	5	0	15	26,8
Falla en los equipos biomédicos	0	0	2	0	0	2	3,6
Fallas en el proceso de asignación de citas	0	1	0	0	0	1	1,8
Fallas en la oportunidad en el traslado de pacientes	0	0	1	0	0	1	1,8
Fallas en la oportunidad y accesibilidad en la atención	2	2	10	1	2	17	30,4
Insatisfacción con el proceso de atención	3	5	3	0	3	14	25,0
Felicitación	0	6	0	0	0	6	10,7
Total	7	17	21	6	5	56	100

La tabla No.5 nos refleja que el mayor número de PQRSF tienen relación con fallas en la oportunidad y accesibilidad en la atención con un total de 17 PQRSF representado en un (30,4%), falta de insumos para la atención con un total de 15 PQRSF (26,8%), e insatisfacción con el proceso de atención con 14 PQRSF equivalente a un 25% del total presentado durante el periodo enero a septiembre 2022.

SEDE

ADMINISTRATIVA

Florencia
Calle 12 No.9b-06
B. Juan XXIII
Teléfono: 4345673
Cel: 313-2073078

IPS SOLITA

Calle Principal
Tel 4304139
Cel : 320-8556342

IPS VALPARAISO

Calle 10 Cra 3
Tel 4304014
Cel: 320-8557184

IPS SOLANO

Calle Principal
Tel 4304125
Cel: 320-8556315

IPS SAN ANTONIO

DE GETUCHA
Tel 4306102
Cel: 320-8558023

IPS MILAN

Calle 3 No. 6-72
Tel 4306050
Cel: 320-8557187