

**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 PQRS Y ENCUESTAS  
SIAU**

**PERIODO DEL INFORME  
I SEMESTRE 2022**

**FUNCIONARIO RESPONSABLE  
SANDRA MILENA GIRALDO GARCIA**

**PRESENTADO A  
PLANEACIÓN Y CALIDAD**

FLORENCIA, JULIO 2022

Durante el primer semestre 2022 se recibió un total de treinta y un (31) PQRS detalladas así:

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

PQRS ENE-JUNIO 2022		
Mes	Cantidad	%
Enero	3	9,68
Febrero	8	25,81
Marzo	2	6,45
Abril	5	9,43
Mayo	10	18,87
Junio	3	5,66
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

La tabla nos permite evidenciar que durante el periodo señalado I semestre del año 2022 en los meses donde más quejas se presentaron fueron mayo y febrero respectivamente presentaron.

## PQRS POR IPS

Tabla No 2. PQRS POR IPS

IPS	PQRS POR IPS						TOTAL	%
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN		
Valparaíso	1	0	0	3	2	0	6	11,3
Solita	0	1	1	1	7	1	11	20,8
Solano	2	7	0	0	1	2	12	22,6
Milán	0	0	0	1	0	0	1	1,9
San Antonio	0	0	1	0	0	0	1	1,9
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>31</b>	<b>58</b>

La tabla No. 2 nos presenta a la IPS Solano con el mayor número de quejas con un total de doce (12) quejas; seguido de la IPS Solita con once (11).

### 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

## PQRS POR EPS

Tabla No 3. PQRS POR EPS

PQRS POR EPS SEMESTRE I 2022											
IPS	Asmet	Nueva EPS	Famac	Comfamiliar	Sanidad	Ponal	Sanitas	Unimap	Caprecom (IMPEC)	N/A	TOTAL
Valparaíso	3	1				1	1				6
Solita	6	1		1				1		2	11
Solano	9								1	2	12
Milán							1				1
SAG	1										1
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>31</b>
<b>%</b>	<b>35,8</b>	<b>3,8</b>	<b>0,0</b>	<b>1,9</b>	<b>0,0</b>	<b>1,9</b>	<b>3,8</b>	<b>1,9</b>	<b>1,9</b>	<b>7,5</b>	<b>100</b>

### Nuestras Sedes

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

La Tabla No. 3 permite ver que el mayor número de peticionarios pertenece a la EPS Asmetsalud, lo cual es comprensible teniendo en cuenta que esta es la EPS con la que más se contrata en nuestra entidad.

**IPS SOLITA**  
Calle Principal  
Tel 4304139  
Cel : 320-8556342

## PQRS POR SERVICIO INVOLUCRADO

Tabla No 4. PQRS POR SERVICIO INVOLUCRADO

PQRS POR SERVICIO INVOLUCRADO							
SERVICIO	IPS					Total	%
	Valparaíso	Solita	Solano	Milán	San Antonio		
Urgencias	3	3	3	1	0	10	18,9
Medicina General	3	4			1	8	15,1
Odontología	0	2	3		0	5	9,4
Crecimiento y Desarrollo	0	0	2	0	0	2	3,8
Laboratorio	0	2	2	0		4	7,5
Prenatal	0	0	2	0	0	2	3,8
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

La tabla No. 4 nos muestra que los servicios con mayor número de PQRS fueron urgencias con 10 PQRS equivalente al 18,9 % y seguido de medicina general con 8 quejas.

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

**IPS SOLANO**  
Calle Principal  
Tel 4304125  
Cel: 320-8556315

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

## PQRS POR CAUSA DE PRESENTACIÓN

Tabla No 5. PQRS POR CAUSA DE PRESENTACIÓN

CAUSAS DE PRESENTACIÓN DE LAS PQRSF									
IPS	DEFICIENCIAS ADMINISTRATIVAS		PRESTACIÓN DE SERVICIOS					TOTAL	%
	Falta De Insumos Para La Atención	Falla en los equipos biomedicos	Felicitación	Insatisfacción con el proceso de atención	Fallas en el proceso de asignación de citas	Fallas en la oportunidad y accesibilidad en la atención	Fallas en la oportunidad en el traslado de pacientes		
Valparaíso	1	0	0	3	0	2	0	6	19,4
Solita	3	0	1	4	1	2	0	11	35,5
Solano	2	2	0	3	0	4	1	12	38,7
Milán		0	0	0	0	1	0	1	3,2
SAG		0	0	1	0	0	0	1	3,2
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>31</b>	<b>100</b>
<b>%</b>	<b>19,35</b>	<b>6,45</b>	<b>3,23</b>	<b>35,48</b>	<b>3,23</b>	<b>29,03</b>	<b>3,23</b>	<b>100</b>	

### 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

### PQRS POR CASUSA



## ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Tabla No.1 Total encuestas aplicadas mensualmente

IPS	MUESTRA TOMADA A MARZO 2022	MUESTRA TOMADA A PARTIR DE ABRIL 2022	ENCUESTAS APLICADAS PRIMER SEMESTRE 2022											
			Ene		Feb		Mar		Abr		May		Jun	
			E	S	E	S	E	S	E	S	E	S	E	S
Valparaíso	275	35	254	254	246	246	201	191	35	35	35	35	35	35
Solita	275	29	130	130	78	68	121	118	61	61	63	63	34	34
Solano	275	36	92	86	100	97	112	111	36	35	36	36	36	36
Miláng	104	15	25	25	0	0	0	0	0	0	15	15	15	15
San Antonio	168	26	156	156	158	156	0	0	26	26	26	25	26	25
<b>Total Encuesta Aplicadas</b>			<b>657</b>	<b>651</b>	<b>582</b>	<b>567</b>	<b>434</b>	<b>420</b>	<b>158</b>	<b>157</b>	<b>175</b>	<b>174</b>	<b>146</b>	<b>145</b>

Porcentaje Mensual

Tabla No. 2 Porcentaje de satisfacción

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
<b>USUARIOS SATISFECHOS</b>	651	567	420	157	174	145	3.078
<b>USUARIOS ENCUESTADOS</b>	657	582	434	158	175	146	3.144
<b>Porcentaje mensual</b>	<b>99%</b>	<b>97%</b>	<b>97%</b>	<b>99%</b>	<b>99%</b>	<b>99%</b>	<b>98%</b>
<b>Meta</b>	<b>90%</b>	<b>90%</b>	<b>90%</b>	<b>90%</b>	<b>90%</b>	<b>90%</b>	<b>90%</b>

### 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