

**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  
II SEMESTRE 2022**

**FUNCIONARIO RESPONSABLE  
SANDRA MILENA GIRALDO GARCIA**

**PRESENTADO A  
PLANEACIÓN Y CALIDAD**

**FLORENCIA, DICIEMBRE 2022**

Durante el segundo semestre 2022 se recibió un total de treinta y un (31) PQRS detalladas en la siguiente tabla:

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

| PQRS JULIO-NOVIEMBRE 2022 |           |            |
|---------------------------|-----------|------------|
| Mes                       | Cantidad  | %          |
| Julio                     | 7         | 22,58      |
| Agosto                    | 16        | 51,61      |
| Septiembre                | 2         | 6,45       |
| Octubre                   | 3         | 9,68       |
| Noviembre                 | 3         | 9,68       |
| <b>Total</b>              | <b>31</b> | <b>100</b> |



La grafica nos permite evidenciar que durante el periodo a verificar julio - noviembre de 2022 el mes en donde más PQRSF se recibieron fue agosto con un total de 16 quejas lo que equivale al 51,61 %.

### PQRS POR IPS

Tabla No 2. PQRS POR IPS

| PQRS POR IPS | MES      |           |          |          |          | TOTAL     | %          |
|--------------|----------|-----------|----------|----------|----------|-----------|------------|
|              | JUL      | AGO       | SEP      | OCT      | NOV      |           |            |
| Valparaíso   | 0        | 0         | 1        | 0        | 0        | 1         | 3,23       |
| Solita       | 1        | 5         | 0        | 2        | 2        | 10        | 32,26      |
| Solano       | 0        | 9         | 0        | 0        | 0        | 9         | 29,03      |
| Milán        | 3        | 2         | 0        | 1        | 1        | 7         | 22,58      |
| San Antonio  | 3        | 0         | 1        | 0        | 0        | 4         | 12,9       |
| <b>TOTAL</b> | <b>7</b> | <b>16</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>3</b> | <b>31</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

La tabla No. 2 y la gráfica nos presenta a la IPS Solita con el mayor número de PQRS con un total de diez (10) quejas (32,26%); seguido de la IPS Solano con nueve (09) PQRS (29,03%).

**Nuestras Sedes**

**PQRS POR EPS**

Tabla No 3. PQRS POR EPS

| PQRS POR EPS JULIO-NOVIEMBRE 2022 |             |            |            |            |            |
|-----------------------------------|-------------|------------|------------|------------|------------|
| IPS                               | Asmet       | Famac      | Sanidad    | N/A        | TOTAL      |
| Valparaíso                        | 0           | 0          | 0          | 1          | 1          |
| Solita                            | 6           | 1          | 2          | 1          | 10         |
| Solano                            | 9           | 0          | 0          | 0          | 9          |
| Milán                             | 6           | 0          | 0          | 1          | 7          |
| SAG                               | 4           | 0          | 0          | 0          | 4          |
| <b>Total</b>                      | <b>25</b>   | <b>1</b>   | <b>2</b>   | <b>3</b>   | <b>31</b>  |
| <b>%</b>                          | <b>80,6</b> | <b>3,2</b> | <b>6,5</b> | <b>9,7</b> | <b>100</b> |



La Tabla No. 3 nos permite conocer que el mayor número de usuarios peticionarios o que presentaron PQRS durante el periodo julio a noviembre de 2022 pertenecen a la EPS Asmetsalud, con un total de 25 PQRSF lo que significa que la mayor contratación de servicios se hace con esta EPS.

**PQRS POR SERVICIO INVOLUCRADO**

Tabla No 4. PQRS POR SERVICIO INVOLUCRADO

| PQRS PQRSF POR SERVICIO INVOLUCRADO |            |           |          |          |             |           |            |
|-------------------------------------|------------|-----------|----------|----------|-------------|-----------|------------|
| SERVICIO INVOLUCRADO                | IPS        |           |          |          |             | Total     | %          |
|                                     | Valparaíso | Solita    | Solano   | Milán    | San Antonio |           |            |
| Urgencias                           | 0          | 0         | 2        | 2        | 1           | 5         | 16,1       |
| Medicina General                    | 1          | 4         | 4        | 1        | 0           | 10        | 32,3       |
| Odontología                         | 0          | 1         | 0        | 4        | 0           | 5         | 16,1       |
| Talento Humano                      | 0          | 3         | 0        | 0        | 0           | 3         | 9,7        |
| Crecimiento y Desarrollo            | 0          | 0         | 1        | 0        | 1           | 2         | 6,5        |
| Laboratorio                         | 0          | 0         | 0        | 0        | 2           | 2         | 6,5        |
| Planificación Familiar              | 0          | 1         | 0        | 0        | 0           | 1         | 3,2        |
| Prenatal                            | 0          | 0         | 2        | 0        | 0           | 2         | 6,5        |
| Facturación                         | 0          | 1         | 0        | 0        | 0           | 1         | 3,2        |
| <b>TOTAL</b>                        | <b>1</b>   | <b>10</b> | <b>9</b> | <b>7</b> | <b>4</b>    | <b>31</b> | <b>100</b> |

**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**

**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



En la tabla No. 4 y la respectiva gráfica se refleja que el servicio con mayor número de PQRSF recibidas durante el periodo analizado fue consulta externa con 10 en total representado en 32,3%; seguido de urgencias y odontología con 5 PQRSF cada uno.

**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 | Felicitación            | Insatisfacción con el proceso de atención | Fallas en la oportunidad y accesibilidad en la atención |            |            |
| Valparaíso                          | 1                                 | 0                       | 0                                         | 0                                                       | 1          | 3,2        |
| Solita                              | 0                                 | 5                       | 3                                         | 2                                                       | 10         | 32,3       |
| Solano                              | 3                                 | 0                       | 0                                         | 6                                                       | 9          | 29,0       |
| Milán                               | 5                                 | 0                       | 1                                         | 1                                                       | 7          | 22,6       |
| SAG                                 | 0                                 | 0                       | 2                                         | 2                                                       | 4          | 12,9       |
| <b>Total</b>                        | <b>9</b>                          | <b>5</b>                | <b>6</b>                                  | <b>11</b>                                               | <b>31</b>  | <b>100</b> |
| <b>%</b>                            | <b>29,03</b>                      | <b>16,13</b>            | <b>19,35</b>                              | <b>35,48</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



La siguiente grafica nos permite visualizar que la principal causa por la que se presentaron PQRSF durante el periodo julio a noviembre de 2022 fue la inconformidad en la prestación de servicios por fallas en la oportunidad y accesibilidad en la atención; seguido de la falta de insumos para la atención lo cual es por causa administrativa.