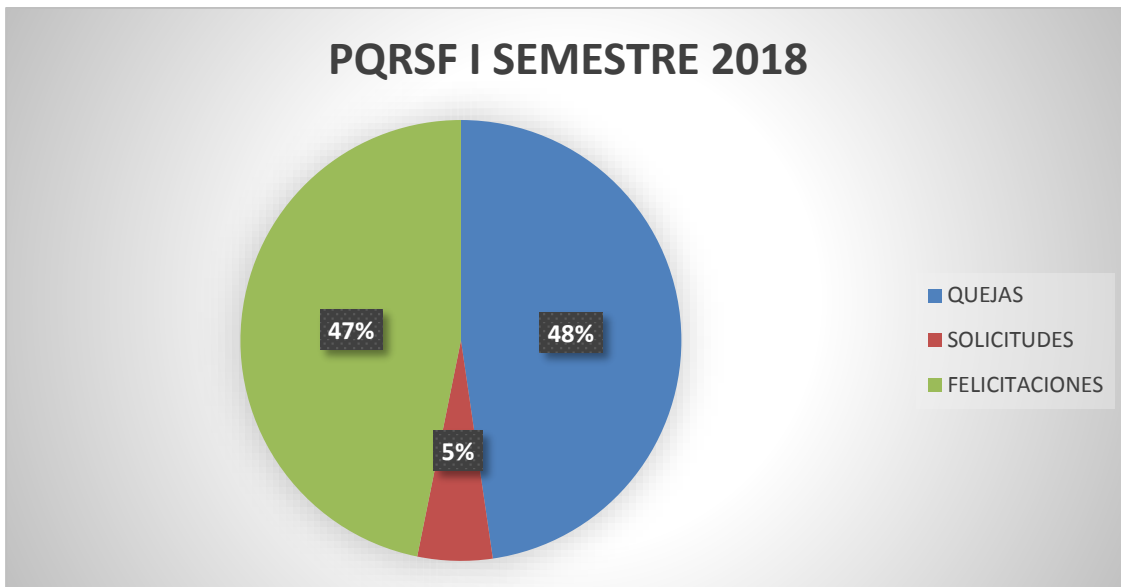


INFORME PRIMER SEMESTRE 2018 PQRS

Siendo el proceso de Humanización y atención al usuario uno de los procesos más importantes de la institución, donde se reciben las quejas, solicitudes, peticiones, reclamos y felicitaciones que los usuarios colocan para los diferentes servicios de la institución y donde se entrega la información de cómo acceder a los diferentes servicios.

Para el primer semestre del año 2018 encontramos un total de 366 PQRSF de las cuales el 48% corresponden a quejas, el 47% corresponde a felicitaciones y el 5% a solicitudes.



QUEJAS

De estas 184 PQRS las clasificamos en quejas 165 y solicitudes 19 por EPS, teniendo en cuenta las quejas se evidencia que el 34% son interpuestas por usuarios de la EPS CAPRESOCA, el 26% no registran EPS y son ANÓNIMAS, seguido de MEDIMAS con un 11% de quejas interpuestas por los usuarios.

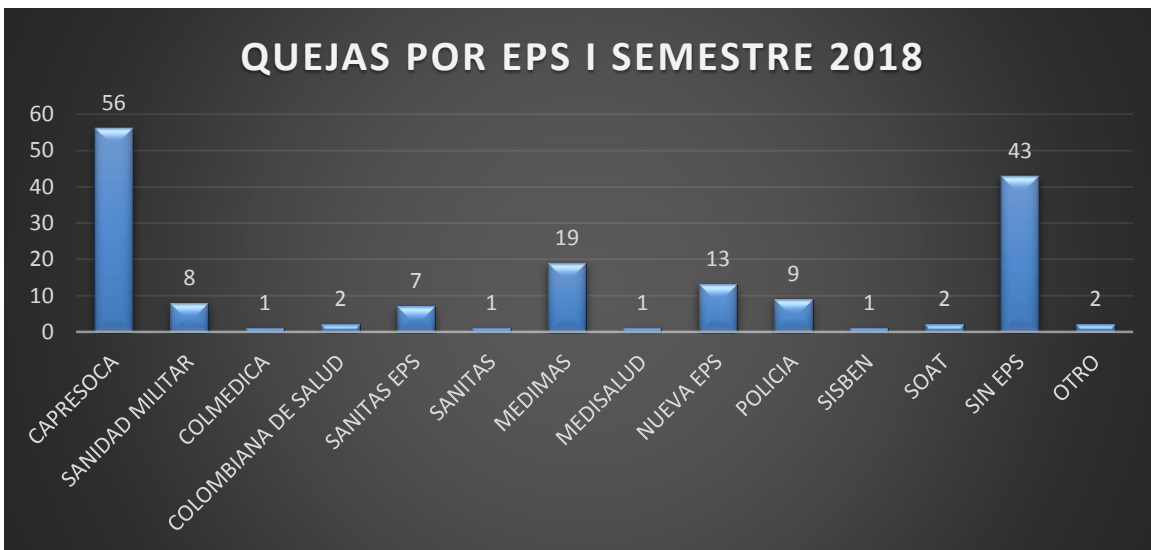
Teniendo en cuenta el comparativo con el primer semestre del año 2017 se encuentra que; para ese semestre se presentaron 193 quejas lo que nos evidencia que bajaron para el I semestre del 2018 en un 15% con respecto al año anterior.

EPS- ENTIDAD	QUEJAS	SOLICITUDES	TOTAL
CAPRESOCA	56	1	

SANIDAD MILITAR	8	0	8
COLMEDICA	1	0	1
COLOMBIANA DE SALUD	2	0	2
SANITAS EPS	7	1	8
SANITAS	1	0	1
MEDIMAS	19	0	19
MEDISALUD	1	0	1
NUEVA EPS	13	1	14
POLICIA	9	1	10
SISBEN	1	0	1
SOAT	2	1	3
SIN EPS	43	14	57
OTRO	2	0	2
	165	19	184

QUEJAS POR EPS

En la clasificación de las quejas por EPS se evidencia que los usuarios de la EPS que más reportan quejas es CAPRESOCA con un 34% del total de las quejas interpuestas, seguida de las quejas sin nombre y EPS con un 26% de las quejas registradas.



QUEJAS POR DERECHO VULNERADO Y EPS

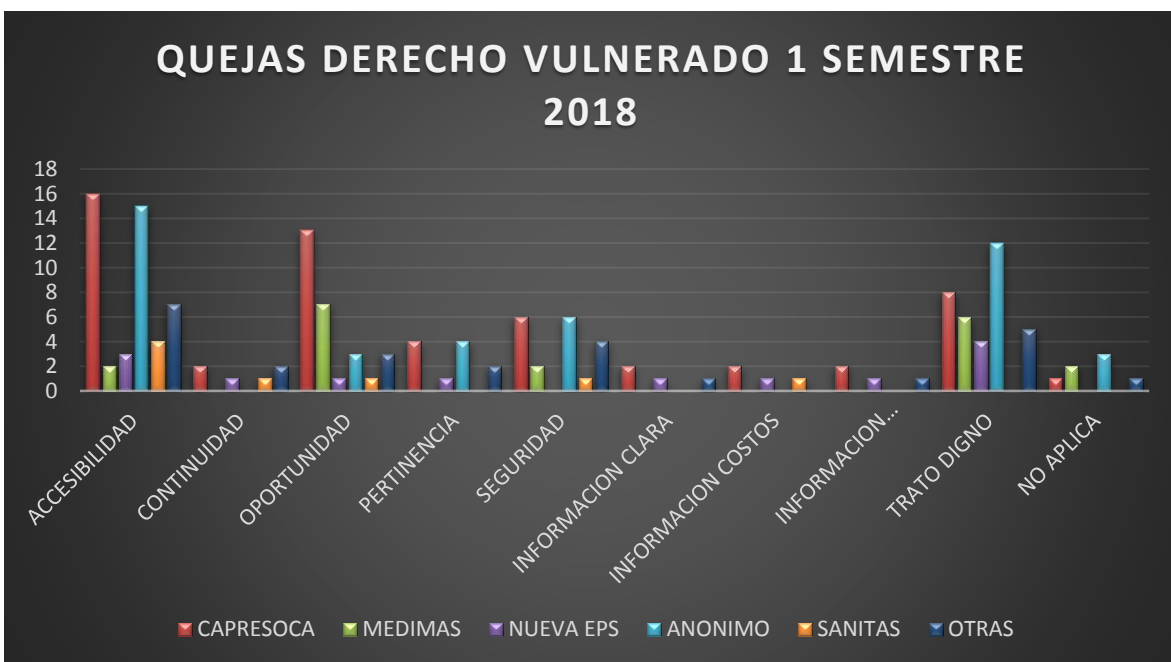
De las 165 quejas interpuestas se puede clasificar que el derecho vulnerado con mayor frecuencia es Accesibilidad con un 28% del total de las quejas, seguido de trato digno con 21%, en tercer lugar oportunidad con un 17% de la quejas interpuestas por los usuarios externos.



Consulta Externa

Calle 15 N° 07-95 Manzana L Vía Marginal de la Selva
PBX: 634 4650 Yopal Casanare/ Colombia

DERECHO VULNERADO	CAPRESOCA	MEDIMAS	NUEVA EPS	SIN EPS	SANITAS	OTRAS	TOTAL
ATENCION CON CALIDAD-ACCESIBILIDAD	16	2	3	15	4	7	47
ATENCION CON CALIDAD-CONTINUIDAD	2	0	1	0	1	2	6
ATENCION CON CALIDAD-OPORTUNIDAD	13	7	1	3	1	3	28
ATENCION CON CALIDAD-PERTINENCIA	4	0	1	4	0	2	11
ATENCION CON CALIDAD-SEGURIDAD	6	2	0	6	1	4	19
INFORMACION CLARA	2	0	1	0	0	1	4
INFORMACION COSTOS	2	0	1	0	1	0	4
INFORMACION OPORTUNA	2	0	1	0	0	1	4
TRATO DIGNO	8	6	4	12	0	5	35
NO APLICA	1	2	0	3	0	1	7
TOTAL	56	19	13	43	8	26	165



QUEJAS POR SERVICIO

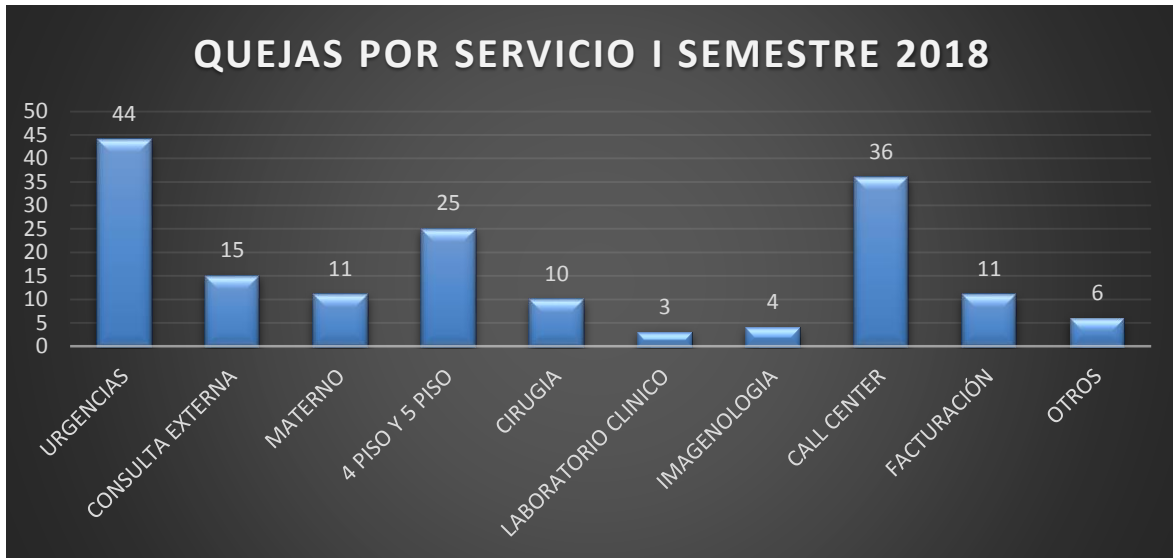
De las 165 quejas interpuestas el 27% corresponden al servicio de urgencias, 22% a call center, seguido de las quejas de hospitalización 4 y 5 pisos.



Consulta Externa

Calle 15 N° 07-95 Manzana L Vía Marginal de la Selva
PBX: 634 4650 Yopal Casanare/ Colombia





QUEJA POR SERVICIO Y DERECHO VULNERADO

Teniendo en cuenta que el servicio de urgencias el derecho con mayor vulneración es trato digno con un 27% de las quejas interpuestas, seguido de oportunidad con un 20%, y sobre sale el call center con el 86% de las quejas interpuestas a este servicio corresponden a accesibilidad.

DERECHO VULNERADO	URGENCIAS	CONSULTA EXTERNA	4 PISO Y 5 PISO	CALL CENTER	TOTAL
ATENCION CON CALIDAD-ACCESIBILIDAD	3	4	1	31	39
ATENCION CON CALIDAD-CONTINUIDAD	3	0	1	0	4
ATENCION CON CALIDAD-OPORTUNIDAD	9	3	2	2	16
ATENCION CON CALIDAD-PERTINENCIA	4	1	2	1	8
ATENCION CON CALIDAD-SEGURIDAD	6	4	3	1	14
INFORMACION CLARA	2	1	1	0	4
INFORMACION COSTOS	2	0	0	0	2
TRATO DIGNO	12	1	13	0	26



ATENCION CON CALIDAD	1		0	1	2
NO APLICA	2	1	2	0	5
TOTAL	44	15	25	36	165

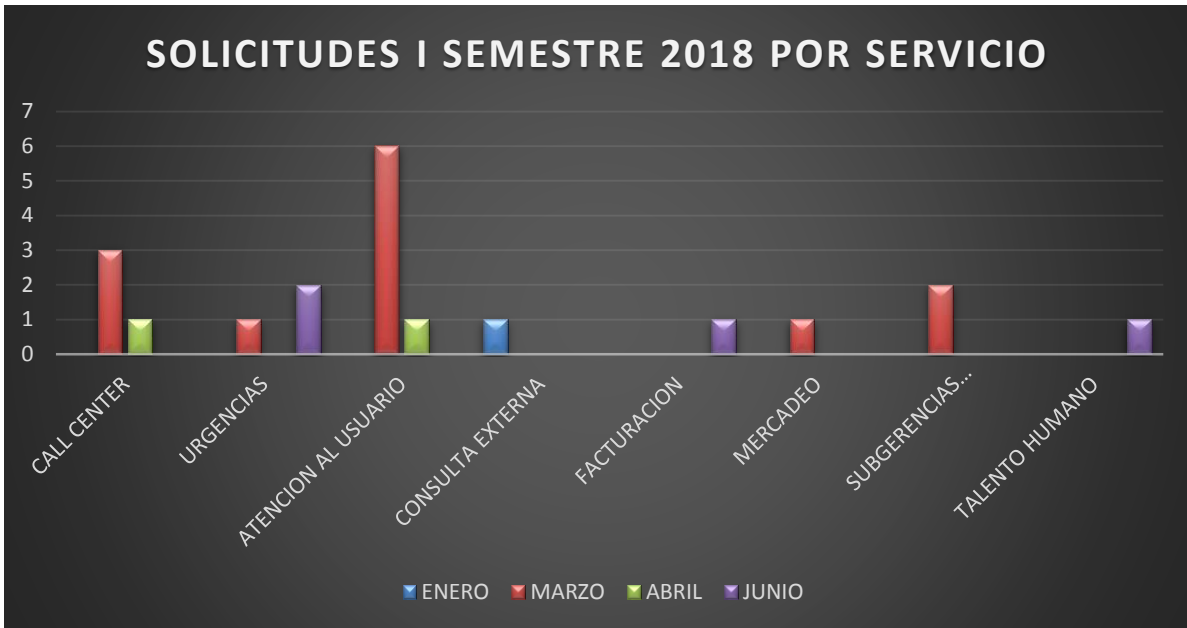
FELICITACIONES I SEMESTRE DEL 2018

Dentro de las PQRSF se encuentran las felicitaciones y teniendo en cuenta el informe del I semestre del año 2017 donde se registraron 122 felicitaciones, podemos definir que se aumentó para este I semestre del 2018 en un 25% con relación al año anterior, siendo en el 2018 el servicio que más satisfacción presentan los usuarios es canguro con el 48% de las felicitaciones registradas durante el I semestre, seguido del servicio de cirugía con un 12% del total de las felicitaciones registradas.

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
CANGURO	3	22	6	20	20	7	78
CIRUGIA	6	6	1	3	0	3	19
HOSPITALIZACION 5 PISO	0	0	1	2	4	5	12
HOSPITALIZACION 4 PISO	1	1	5	3	2	0	12
MATERNO	0	0	0	0	8	0	8
PÉDIATRIA	0	0	0	0	3	3	6
IMAGENOLOGIA	2	0	2	0	9	1	14
LABORATORIO	0	0	1		0	0	1
URGENCIAS	1	0	0	0	6	1	8
ATENCION AL USUARIO	0	1	0	0	1	0	2
CONSULTA EXTERNA	0	0	0	2	0	0	2
TOTAL	13	30	16	30	53	20	162

SOLICITUDES

De las 19 solicitudes registradas en el servicio de Humanización y atención al usuario se evidencia que el 31% corresponde al servicio de atención al usuario, seguido por el call center con un 16% de las solicitudes registradas.



CONCLUSIONES

- Recordar a todo el personal que labora en la institución los derechos y deberes de los usuarios para ser tenidos en cuenta.
- Fortalecer el trato humanizado en los diferentes servicios
- Fomentar la cultura del buen trato a todo el personal de la institución.

SANDRA ROCIO CABRERA

Coordinadora Oficina Humanización y Atención al USUARIO