

Girardota, 25 de agosto de 2020

**Señores:**  
**SECRETARIA DE SALUD, PARTICIPACION**  
**CIUDADANA Y PROTECCIÓN SOCIAL.**  
**Girardota,**

**ASUNTO:** Informe PQRS primer Semestre del año 2020.

Cordial saludo,

Con el fin de hacer entrega de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, anexo a este oficio los correspondientes informes e indicadores que relacionan las solicitudes recibidas para el segundo semestre, correspondiente a los seis primeros meses del presente año.

- Los informes que relaciono son:
- Descripción de las causas de las PQRS
- Análisis y acciones llevadas a cabo
- Clasificación de las PQR.
- Indicador de Oportunidad.

Quedo atenta.

Cordialmente,

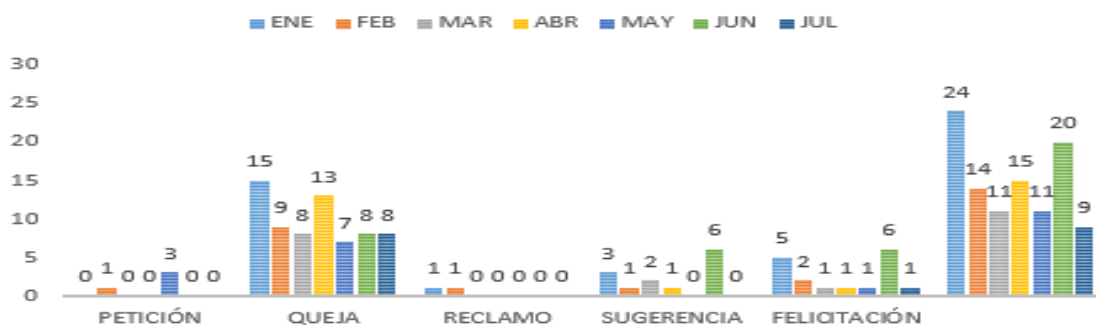
**SARA VELASQUEZ OSORIO**  
**Líder oficina de atención al usuario.**



DESCRIPCIÓN CAUSAS PQRSF AÑO 2020	MEDIOS										MES												TOTAL	PROM % POR CAUSAS
	TELEFON O PERSON AL/ OFICINA	SIALI OFICHO	PAG WEB	C. ELECT. BUZONE S	ENCUES TAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC							
Servicio Farmacéutico: Demasiada demora en la entrega de los medicamentos (tramitología-copias-requisitos).				X		1	2	1	1	0	0	0						5	5,4					
Urgencias: Demasiada demora a la salida del servicio. (Admón.) Falta de cordialidad de la Aux. Admón.		X				4	1			0	2	0						7	7,5					
Urgencias: (1) Paciente inconforme con la atención por parte del personal asistencial.				X		6	2	2	5	1	4	2						22	23,7					
Call Center: No contestan, Citas mal asignadas, No hay citas de odontología, la línea mala, se corta la llamada, no ha citas con el medico de su preferencia o no hay agenda. (1) Solicitudes de citas por parte de la EPS		X		X		1	4	1	1	3	0	0						10	10,8					
Cons.Ext.: Demasiada demora, los médicos no cumplen las citas en la hora asignada, esperas hasta de dos horas				X		4	4	2	1	1	0	2						14	15,1					
Cons.Ext.: se quejan por que se comparte baños con los usuarios				X	1			2		0	0	1						3	3,2					
Odontología: (1) Demora en la atención, (1) Información inexacta por parte del personal del servicio Odont.	X			X		2			2	0	1	2						7	7,5					
Laboratorio: Se quejan de la atención de la auxiliar administrativa (1)										0	1	1						2	2,2					
Fisioterapia: Falta de información, por papelería de la EPS.				X		1				0	0	0						1	1,1					
Felicitaciones: Funcionarios y/o Áreas				X		5	1	2	1	1	6	1						17	18,3					
Quejas de Funcionarios		X						1	3	1	0	0						5	5,4					
<b>TOTAL</b>						<b>24</b>	<b>14</b>	<b>11</b>	<b>14</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>93</b>						



Nº	SUGERENCIAS PRESENTADAS EN LAS PQRS	MESES							TOTAL	ACCIONES LLEVADAS A CABO - PRODUCTO DE LAS SUGERENCIAS EN LAS PQRSF AÑO 2020
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL		
4	Sugiero agilizar la entrega de medicamentos	1	0	2	0	0	0	0	3	Se hace retroalimentación y envío de dichas solicitudes a la regente de farmacia para realizar los respectivos planes de mejora.
5	Por favor arreglar las salas de espera, mejorar las sillas y las personas.	0	0	0	0	0	0	0	0	Se realiza el respectivo reporte a la subdirección administrativa y al area de suministros para el correctivo correspondiente.
6	Mejorar la actitud y atención a los usuarios	0	0	0	0	0	2	0	2	Se le realiza retroalimentacion al personal , frente a las observaciones hechas por los usuarios, y se mantiene comunicación directa con los líderes de las areas donde se han manifestado, detalles a
7	Mejorar las instalaciones y logistica para ofrecer mayores alternativas al usuario	0	0	0	0	0	1	0	1	Se relaiza el respectivo reporte a la subgeencia administrativa y suministros para el analisis de las solicitudes.
<b>TOTAL</b>		<b>4</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>		



CLASIFICACIÓN PQRs - 2020	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	TOTAL
PETICIÓN	0	1	0	0	3	0	0	4
QUEJA	15	9	8	13	7	8	8	68
RECLAMO	1	1	0	0	0	0	0	2
SUGERENCIA	3	1	2	1	0	6	0	13
FELICITACIÓN	5	2	1	1	1	6	1	17
	24	14	11	15	11	20	9	104



Mes	Tiempo total de respuesta	Total PQRS recibidas	Resultado 2020	T.E.
Enero	229	24	10	15
Febrero	197	14	7	15
Marzo	121	11	9	15
Abril	150	15	10	15
Mayo	73	11	15	15
Junio	84	20	24	15
Julio	101	9	9	15

