ANALISIS DEL INFORME DE PQRSF AREA DE ATENCION AL USUARIO PRIMER SEMESTRE DEL 2017	
FECHA DEL INFORME	01 de Noviembre de 2017
PERIODO INFORMADO	Julio a Octubre 2017
RESPONSABLE: Asesor Oficina de Control Interno	

OBJETIVO DEL INFORME

Realizar análisis de la información sobre las PQRS consolidada y presentada por el Área de Atención al usuario, en cuanto la atención dada a las peticiones quejas, reclamos, felicitaciones y denuncias que hagan los ciudadanos conforme a los parámetros establecidos en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 y decreto 2641 de 2012 "Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano".

RESUMEN DE LAS ACTIVIDADES EJECUTADA

La ESE Hospital San Carlos Aipe cuenta con la información clasificada por cada trimestre de las diferentes áreas asistenciales y administrativas, con base a esta información se realiza planes de mejoramiento en caso que se requiera.

DEPENDENCIA	No. Total de PQRSFD radicadas de julio a octubre
Hospitalización	**0**
Consulta externa	**1**
Consulta de P Y P	**0**
Consulta Odontológica	**0**
Consulta de urgencias	**6**
Farmacia	**1**
Laboratorio	**1**
Administrativas	**1**
TOTAL	**10**

De las cuales podemos decir que pertenecen a los siguientes servicios:

Consolidado de PQRSF						
DEPENDENCIA	**PETICIONES**	**QUEJAS**	**RECLAMOS**	**SUGERENCIAS**	**FELICITACIONES**	**DENUNCIAS**
Área Administrativa	**1**		**0**	**0**	**0**	**0**
Consulta externa	**0**	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**
Consulta de P Y P	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Consulta Odontológica	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Consulta de urgencias	**0**	**6**	**0**	**0**	**0**	**0**
Hospitalización y sala de partos	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Farmacia	**0**	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**
Laboratorio	**0**	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**

Durante los meses de julio a octubre se presentaron 09 quejas y una petición.

- Servicio de farmacia relacionada con no venta de medicamentos a particulares.
- Servicio de urgencias 6 relacionadas con la atención en el servicio, por demoras y por la clasificación del triage, por la no realización de procedimientos por fuera del horario estipulado

A continuación, se enseña como es el medio más utilizado y el tipo de modalidad de presentación de comunicaciones más utilizada.

Clasificación	Julio a octubre 2017		
	WEB	BUZON	PERSONAL
Peticiones	0	1	0
Quejas	0	6	3
Reclamos	0	0	0
sugerencias	0	0	0
felicitaciones	0	0	0
denuncias	0	0	0

En el cuadro anterior podemos observar que los usuarios utilizan el buzón, y el medio

personal e identificable para la presentación de PQRSFD.

Por otro lado, el análisis de encuestas de satisfacción al usuario del periodo de julio a octubre de los diferentes servicios que presta la institución arroja un porcentaje de satisfacción de:

En el siguiente cuadro se observa el número de encuestas consolidadas y aplicadas para un total de 800

MESES	ENCUESTAS APLICADAS	TASA SATISFACCION
JULIO	200	95%
AGOSTO	200	97%
SEPTIEMBRE	200	95%
OCTUBRE	200	94%

En el cuadro anterior se observa el grado o índice de satisfacción de los usuarios que acuden a los diferentes servicios de la institución. Con un índice de satisfacción promedio de 95%

HEIDY LORENA LOSADA MAYOR
Coordinadora SIAU