



## **ANALISIS DE PQRS**

### **CLINICA NEUMOLOGICA DEL PACIFICO**

#### **OBJETIVO GENERAL**

Realizar un análisis de las PQRS que permita evidenciar sus causas y presentar oportunidades de mejora frente a este subproceso.

Reconociendo su gran importancia en la escucha del usuario, la cual genera satisfacción en su atención ya que realizando esta gestión de manera eficiente y eficaz representa para la IPS Clínica Neumológica del Pacífico fortalecimiento en el proceso de calidad.

#### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Definir los fundamentos teóricos y conceptuales que permitan desarrollar la mejora del servicio al cliente a través de la gestión oportuna de la PQRS.
- Proponer una mejora (Recomendaciones) de acuerdo con los hallazgos encontrados en la caracterización del subproceso de PQRS

#### **ANALISIS DEL PROCESO**

De acuerdo a las PQRS analizadas en la IPS Clínica Neumológica del Pacífico, se pudieron evidenciar distintas cifras y tipos para cada una de estas; arrojando como resultado los siguientes datos:

Se filtraron los tipos de PQR citados en este formato como lo son: FELICITACIONES, PETICION, QUEJA/RECLAMO y SUGERENCIA, tomando uno por uno para realizar verificación de la tipificación de la queja; anexando una

columna nombrada como validación en la cual se describió si esta tipificación es correcta o no.

Según esta tipificación se evidenció como resultado en primer lugar la QUEJA/RECLAMO con un porcentaje del 72%, FELICITACIONES 18,5%, SUGERENCIA 3.6% y en último lugar las PETICIONES con un porcentaje del 3.6%.

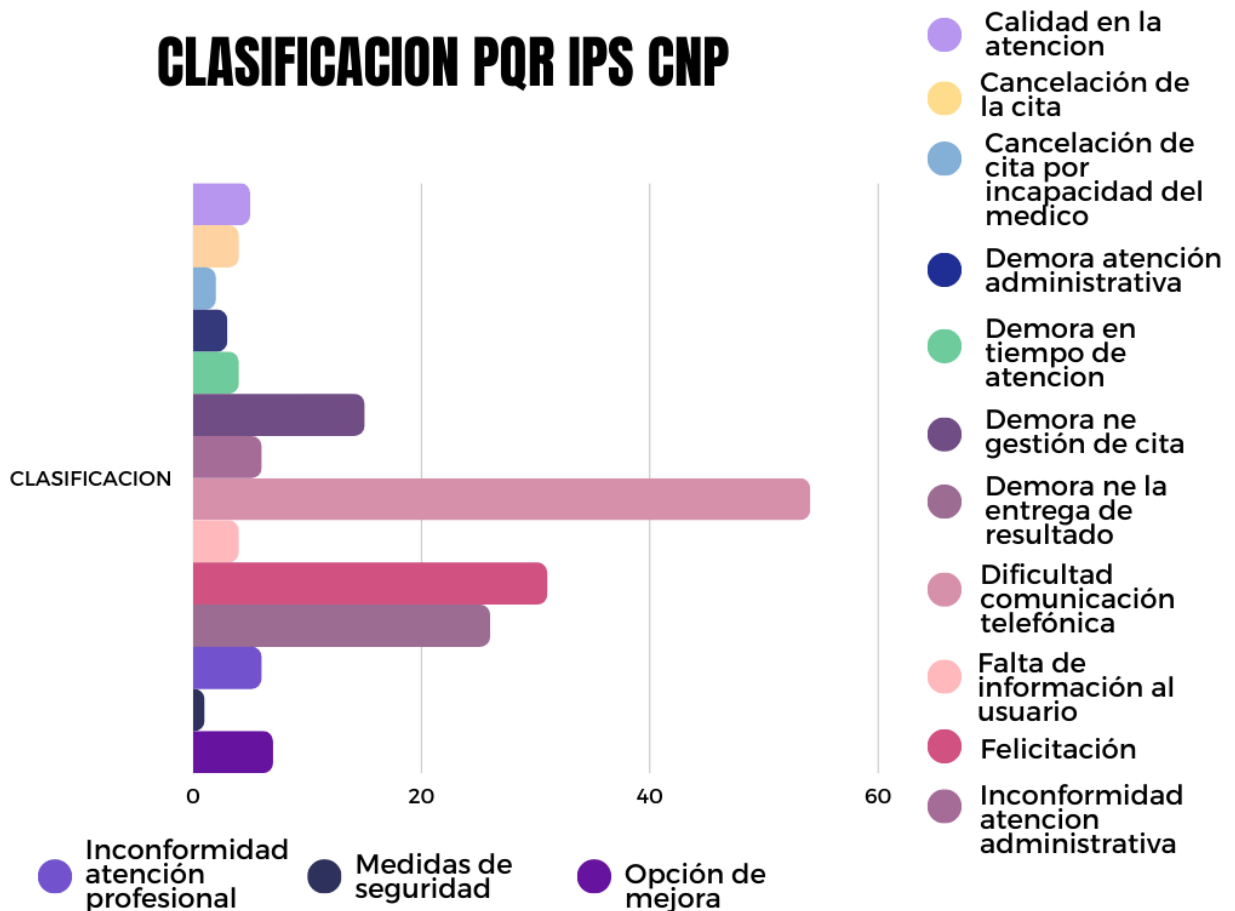


De acuerdo a la clasificación de las PQRS de la IPS, se evidenciaron las razones que prevalecen según las inconformidades de los usuarios como:

- Ocupando el primer lugar y siendo la mayor inconformidad de los usuarios de la IPS: Dificultad en la comunicación telefónica
- Felicitaciones en el segundo lugar
- Inconformidad en atención administrativa

- Demora en gestión de cita
- Opción de mejora
- Demora en la entrega de resultado
- Inconformidad con la atención profesional asistencial
- Calidad en la atención
- Cancelación de cita
- Demora en tiempo para ser atendido
- Falta de información al Usuario
- Demora en atención administrativa
- Cancelación de cita por incapacidad del medico
- Medidas de seguridad.

## CLASIFICACION PQR IPS CNP



## **RESULTADOS DE LA EVIDENCIA.**

Con el análisis realizado, según la clasificación de quejas y reclamos se puede observar que la mayor causa y razón de inconformidad en los usuarios recibidas en la IPS Clínica Neumológica del Pacífico, es la dificultad en la comunicación con el prestador (llamadas al Call center), manifestando que no contestan o demoran en la línea y esto causa un disgusto ya que demora la gestión de citas y la atención que el usuario requiera en el momento.

## **RECOMENDACIONES.**

- Recordar a el personal encargado tanto de dar respuestas diligentes a las PQR como la importancia de dar cumplimiento a la normatividad ya que la información brindada a el usuario debe tratarse con prontitud, cortesía y de acuerdo a la inmediatez.
- Reforzar las políticas en el mejoramiento de la atención a los usuarios.
- Capacitar al personal en educaciones referentes a la atención al usuario y humanización en los procesos y prestación de servicios de salud.
- Establecer comunicación con el usuario y entregar respuesta al usuario por los medios formales de comunicación y radicado. De igual manera según corresponda, archivar soporte o guardar digitalmente correo de entrega de respuesta para asegurar la trazabilidad de cada caso.
- Llevar trazabilidad, monitoreo y gestión de las PQR
- Verificar la conformidad conseguida con la respuesta, estableciendo comunicación con el usuario, a través de los medios disponibles.
- Direccionar al usuario una vez termine su consulta para agendamiento presencial de próximas citas y/o exámenes programados, esto con el fin de disminuir y descongestionar las líneas telefónicas.
- Es importante que se efectuó la actualización de los datos de los usuarios periódicamente tales como correo electrónico, teléfono fijo y/o celular móvil, con el propósito de disminuir los errores de comunicación.

- Dar continuidad al proceso de confirmación de citas con el fin de recordar al usuario las citas prontamente programadas.
- En casos de cancelación de citas y no posible comunicación con el usuario; tratar en lo posible de dejar el mensaje en todos los medios de comunicación posible, bien sea mensaje de texto, mensaje de voz, correo, WhatsApp según corresponda la persona.