**Informe de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) del primer Trimestre 2019**

**OBJETIVO**

Reunir la información obtenida en la apertura de cada buzón y la recepción de las mismas que tienen los usuarios al momento de acudir a cualquiera de los servicios de la institución.

**ALCANCE**

Conocer la percepción del usuario con respecto a los servicios prestados en la institución. Incluye la recepción de la petición, queja, reclamo, sugerencia y felicitaciones, el trámite de la misma y la implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejora correspondientes.

**AREAS INVOLUCRADAS EN EL PROCESO**

Rehabilitación, Consulta Externa, Urgencia Triage, Urgencias Observación, segundo piso, salas de cirugía, Pediatría, Recién Nacidos, Ginecología, Medicina Interna, Recepción de PQRSF en la oficina de SIAU.

**Datos de Enero-Febrero-Marzo 2019**

Registros generales de PQRSF por área Enero 2019

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **SERVICIO** | **PETICION** | **QUEJAS** | **RECLAMO** | **SUGERENCIA** | **FELICITACION** |
| **REHABILITACION** | 0 | 5 | 0 | 0 | 1 |
| **CONSULTA EXTERNA** | 0 | 19 | 0 | 0 | 0 |
| **IMÁGENES DIAGNOSTICAS** | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| **URGENCIAS** | 0 | 10 | 2 | 1 | 0 |
| **SEGUNDO PISO HOSPITALIZACION** | 0 | 2 | 0 | 1 | 4 |
| **SALAS DE CIRUGIA** | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| **PEDIATRIA** | 0 | 0 | 0 | 0 | 11 |
| **RECIEN NACIDOS** | 0 | 0 | 0 | 1 | 47 |
| **GINECOLOGIA** | 0 | 1 | 0 | 1 | 6 |
| **MEDICINA INTERNA** | 0 | 2 | 0 | 2 | 1 |
| **SIAU** | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 |

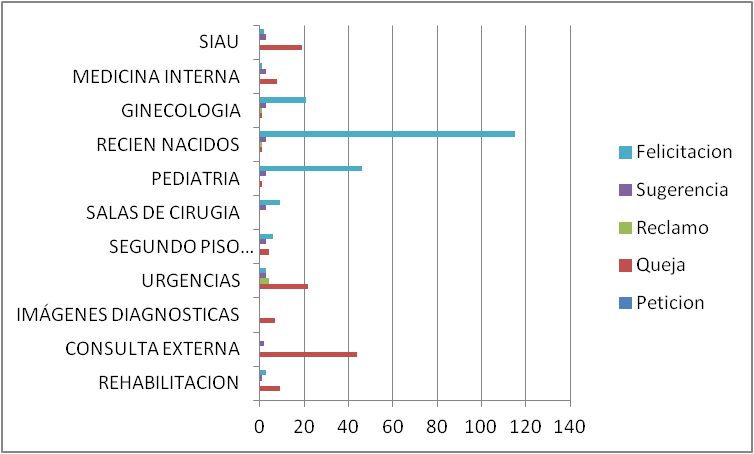
Registros generales de PQRSF por área Febrero 2019

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **SERVICIO** | **PETICIONES** | **QUEJAS** | **RECLAMOS** | **SUGERENCIAS** | **FELICITACION** |
| **REHABILITACION** | 0 | 4 | 0 | 0 | 2 |
| **CONSULTA EXTERNA** | 0 | 16 | 0 | 0 | 0 |
| **IMÁGENES DIAGNOSTICAS** | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **URGENCIAS** | 0 | 4 | 1 | 2 | 2 |
| **SEGUNDO PISO HOSPITALIZACION** | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| **SALAS DE CIRUGIA** | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| **PEDIATRIA** | 0 | 1 | 0 | 0 | 17 |
| **RECIEN NACIDOS** | 0 | 0 | 1 | 0 | 33 |
| **GINECOLOGIA** | 0 | 0 | 1 | 0 | 7 |
| **MEDICINA INTERNA** | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 |
| **SIAU** | 0 | 9 | 0 | 0 | 2 |

Registros generales de PQRSF por área Marzo 2019

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **SERVICIO** | **PETICIONES** | **QUEJAS** | **RECLAMOS** | **SUGERENCIAS** | **FELICITACION** |
| **REHABILITACION** | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| **CONSULTA ESTERNA** | 0 | 9 | 0 | 2 | 1 |
| **IMÁGENES DIAGNOSTICAS** | 0 | 6 | 0 | 0 | 0 |
| **URGENCIAS** | 0 | 8 | 1 | 0 | 1 |
| **SEGUNDO PISO HOSPITALIZACION** | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| **SALAS DE CIRUGIA** | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| **PEDIATRIA** | 0 | 0 | 0 | 2 | 18 |
| **RECIEN NACIDOS** | 0 | 1 | 0 | 4 | 35 |
| **GINECOLOGIA** | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 |
| **MEDICINA INTERNA** | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| **SIAU** | 0 | 6 | 0 | 0 | 0 |

Estadísticas de PQRSF primer trimestre 2019.



Observamos en el grafico que durante el primer trimestre Urgencias y consulta externa fueron los servicios con mayor cantidad de quejas, por lo cual se realizaron acciones de mejora y planes para que se fortalezcan y puedan prestar servicios con calidad y calidez.

Así mismo se observa que Servicios como Recién Nacidos, Pediatría seguidos de Ginecología fueron los más felicitados por su calidad, calidez y buen desempeño de los colaboradores involucrados en estas áreas.

**SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCIÓN AL USUARIO.**

*BRINDAMOS SERVICIOS CON CALIDAD Y CALIDEZ… PENSANDO EN SU SALUD”*

Calle 8 N. 11ª – 43 Teléfonos: 7702201 – 7722202 - 7702203

Fax: 7726048 páginas: [www.hospitalsogamoso.gov.co](http://www.hospitalsogamoso.gov.co)

Facebook: Hospital Sogamoso ESE