



Informe de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) del mes de Noviembre 2018

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.

Tabulación de los datos apertura de buzón de Noviembre 2018

a. Registros generales de PQRSF por área.

AREAS	QUEJAS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS Y RECLAMOS
Rehabilitación	4	2	0
Consulta Externa	3	0	0
Imágenes diagnosticas	3	0	0
Urgencias	7	3	0
Segundo piso	0	0	0
Sala de cirugía	0	9	0
Pediatría	0	9	0
Recién Nacidos	0	18	2
Ginecología	0	4	1
Medicina Interna 5 piso	0	0	0
SIAU	3	1	0
TOTAL	20	46	3



b. Registros generales de PQRSF por Criterios.

ITEM	ATRIBUTOS	CRITERIOS DE CALIDAD	No.	PORCENTAJE
A	ACCESIBILIDAD			
B	MOBILIARIO			
C	COORDINACIÓN			
D	COMPETENCIA			
E	OPORTUNIDAD	1156-1162-1163-1167-1172-1173-1174-1103	8	40%
F	PERTINENCIA	1154	1	5%
G	SEGURIDAD	1157-1155	2	10%
H	CONTINUIDAD			
K	INFORMACIÓN			
L	INFRAESTRUCTURA			
M	TRATO	1100-1102-1164-1165-1166-1168-1169-1175-1158	9	45%

Oficina SIAU