



## Informe de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) de los cuatro primeros meses del año 2020

### 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, Laboratorio y Patología, Urgencia Triage, Urgencias Observación, segundo piso, Salas de Parto, salas de cirugía, Pediatría, Recién Nacidos, Ginecología, Medicina Interna, Recepción de PQRSF en la oficina de SIAU.

### Datos de Enero-febrero-marzo-abril 2020

Registros generales de PQRSF por área Enero 2020

SERVICIOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
REHABILITACION	0	1	0	0	9
CONSULTA EXTERNA	0	1	0	4	17
URGENCIAS	0	5	0	2	2
HOSPITALIZACION 2 PISO	0	1	0	0	3
SALAS DE CIRUGIA	0	0	0	0	10
PEDIATRIA	0	0	0	0	5
RECIEN NACIDOS	0	1	0	0	32
GINECO-OBSTETRICIA	0	0	0	3	102
MEDICINA INTERNA	0	1	0	0	2
PROGRAMACION CIRUGIA	0	1	0	0	7
GASTROENTEROLOGIA	0	2	0	2	4
SERVICIOS GENERALES	0	1	0	0	0
FACTURACION	0	1	0	0	0
VIGILANCIA	0	1	0	0	0
FICHAS VISITAS	0	2	0	0	0
MÉDICOS ESPECIALISTAS	0	4	0	0	9
TOTAL	0	22	0	11	202



### Registros generales de PQRSF por área Febrero 2020

SERVICIOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
CONSULTA EXTERNA	0	4	0	2	12
FACTURACION	0	16	0	0	0
URGENCIAS	0	7	0	0	0
LABORATORIO	0	4	0	0	1
HOSPITALIZACION 2 PISO	0	0	0	0	1
SALAS DE CIRUGIA	0	1	0	0	8
PEDIATRIA	0	0	0	0	3
RECIEN NACIDOS	0	0	0	3	29
SALA DE PARTOS	0	2	0	1	12
GINECO-OBSTETRICIA	0	0	0	4	73
VIGILANCIA	0	1	0	0	0
PROGRAMACION CIRUGIA	0	1	0	0	6
GASTROENTEROLOGIA	0	1	0	1	1
MÉDICOS ESPECIALISTAS	0	9	0	0	13
RADIOLOGIA	0	1	0	0	0
REHABILITACION	0	0	0	0	9
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>47</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>168</b>

### Registros generales de PQRSF por área Marzo 2020

SERVICIOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
LABORATORIO	0	0	0	0	1
CONSULTA EXTERNA	0	3	0	0	4
FACTURACION	0	9	0	0	0
URGENCIAS	0	7	0	1	0
SALAS DE CIRUGIA	0	1	0	0	0
PEDIATRIA	0	0	0	0	3
RECIEN NACIDOS	0	0	0	6	38
SALA DE PARTOS	0	1	0	0	1
GINECO-OBSTETRICIA	0	0	0	2	21
PROGRAMACION CIRUGIA	0	0	0	0	2
MEDICINA INTERNA	0	0	0	0	1
MÉDICOS ESPECIALISTAS	0	4	0	0	0
GASTROENTEROLOGIA	0	0	0	0	2
2 PISO HOSPI	0	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>25</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>74</b>



## Registros generales de PQRSF por área Abril 2020

AREAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
FACTURACION	0	1	0	0	0
RECIEN NACIDOS	0	0	0	3	13
GINECOLOGIA	0	1	0	0	0
LABORATORIO	0	1	0	0	0
MÉDICOS ESP.	0	1	0	0	0
VIGILANCIA	0	1	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>13</b>

Observamos que en el primer trimestre del año 2020 las áreas de facturación y de Urgencias fueron los servicios con mayor cantidad de quejas, por la falta de oportunidad en la atención, la demora en el servicio y falta de humanización en los mismos.

Los planes de mejora en este servicio se realizaron a partir de Enero con la reubicación de algunas personas y el funcionamiento del call center a principios de Marzo 2020.

En cuanto a las Felicitaciones se observa que Servicios como Gineco-obstetricia, Recién Nacidos, Rehabilitación y Médicos especialista fueron los más felicitados por su Sentido de Pertenencia, Calidad, Calidez y buen desempeño de los colaboradores involucrados en estas áreas.

Al igual vale aclarar que todos los datos de quejas y Felicitaciones están publicadas en el boletín mensual de la institución.

## 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