



Informe de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) del Cuarto 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, 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 Octubre-Noviembre-Diciembre 2019

Registros generales de PQRSF por área Octubre 2019

SERVICIOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
Rehabilitación	0	1	0	0	1
Patología y Laboratorio	0	5	0	0	0
Consulta Externa	0	6	0	0	0
Ayudas Diagnosticas	0	8	0	0	0
Facturación	0	12	0	0	0
Urgencias	0	13	0	1	0
Segundo piso	0	3	0	0	8
Sala de Cirugía	0	0	0	0	0
Sala de Partos	0	0	0	0	2
Pediatría	0	0	0	1	1
Recién Nacidos	0	0	0	1	37
Ginecología	0	0	0	0	7
Medicina Interna	0	0	0	0	0
TOTAL	0	48	0	3	56



Registros generales de PQRSF por área Noviembre 2019

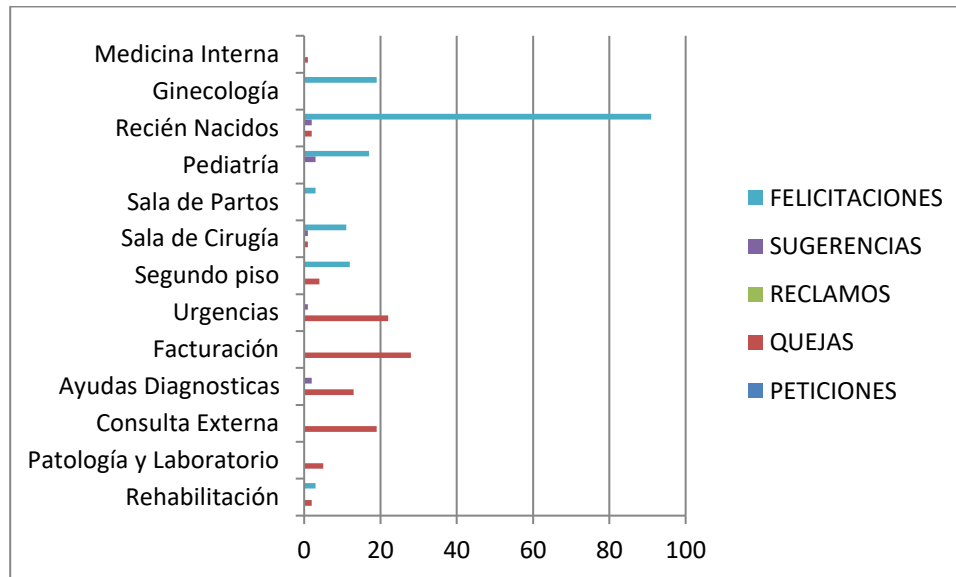
SERVICIOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
Rehabilitación	0	0	0	0	1
Patología y Laboratorio	0	0	0	0	0
Consulta Externa	0	7	0	0	0
Ayudas Diagnósticas	0	2	0	1	0
Facturación	0	4	0	0	0
Urgencias	0	3	0	0	0
Segundo piso	0	0	0	0	3
Sala de Cirugía	0	1	0	1	8
Sala de Partos	0	0	0	0	1
Pediatría	0	0	0	1	5
Recién Nacidos	0	0	0	0	26
Ginecología	0	0	0	0	4
Medicina Interna	0	1	0	0	0
TOTAL	0	18	0	3	48

Registros generales de PQRSF por área Diciembre 2019

SERVICIOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
Rehabilitación	0	1	0	0	1
Patología y Laboratorio	0	0	0	0	0
Consulta Externa	0	6	0	0	0
Ayudas diagnósticas	0	3	0	1	0
Facturación	0	12	0	0	0
Urgencias	0	6	0	0	0
Segundo piso	0	1	0	0	1
Sala de Cirugía	0	0	0	0	3
Sala de Partos	0	0	0	0	0
Pediatría	0	0	0	1	11
Recién Nacidos	0	2	0	1	28
Ginecología	0	0	0	0	8
Medicina Interna	0	0	0	0	0
TOTAL	0	31	0	3	52



Estadísticas de PQRSF Cuarto trimestre 2019.



Observamos en este último periodo que facturación, seguido 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 Febrero 2020.

En cuanto a las Felicitaciones se observa que Servicios como Recién Nacidos, Ginecología, Pediatría y Salas de Cirugía y Partos fueron los más felicitados por su Sentido de Pertenencia, 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

Facebook: Hospital Sogamoso ESE