



## Informe de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) del Segundo 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 Abril-Mayo-Junio 2019

Registros generales de PQRSF por área Abril 2019

SERVICIO	PETICION	QUEJAS	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION
REHABILITACION	0	0	0	0	2
CONSULTA EXTERNA	0	16	0	0	0
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	0	1	0	0	0
URGENCIAS	1	8	0	1	0
SEGUNDO PISO HOSPITALIZACION	0	0	0	0	3
SALAS DE CIRUGIA	0	0	0	0	0
PEDIATRIA	0	0	0	0	12
RECIEN NACIDOS	0	0	0	0	23
GINECOLOGIA	0	0	0	1	6
MEDICINA INTERNA	0	0	0	0	3



Registros generales de PQRSF por área Mayo 2019

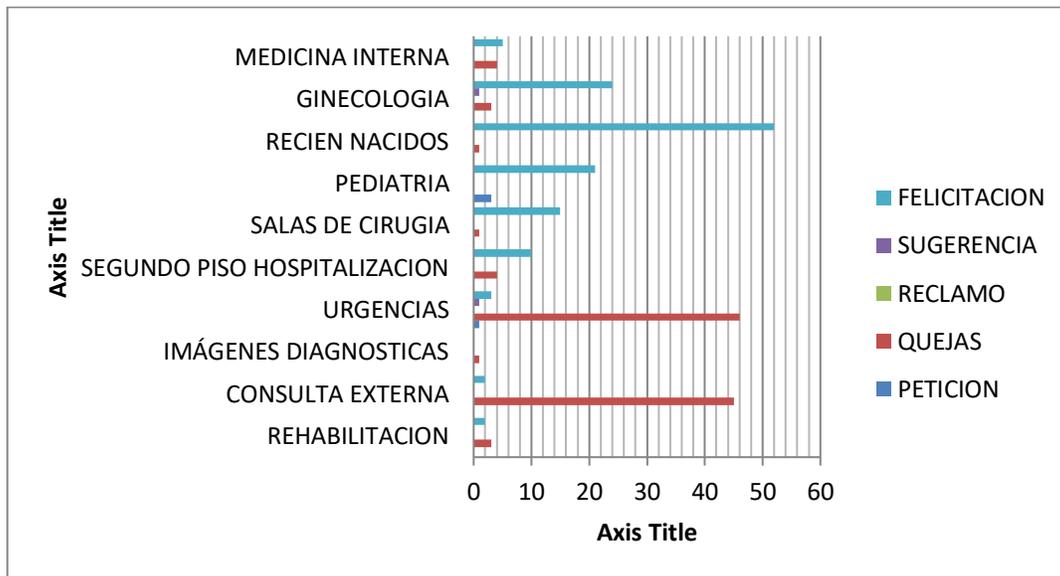
SERVICIO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACION
REHABILITACION	0	3	0	0	0
CONSULTA EXTERNA	0	13	0	0	0
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	0	0	0	0	0
URGENCIAS	0	6	0	0	1
SEGUNDO PISO HOSPITALIZACION	0	2	0	0	1
SALAS DE CIRUGIA	0	1	0	0	9
PEDIATRIA	0	0	0	0	1
RECIEN NACIDOS	0	0	0	0	3
GINECOLOGIA	0	0	0	0	1
MEDICINA INTERNA	0	1	0	0	0

Registros generales de PQRSF por área Junio 2019

SERVICIO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACION
REHABILITACION	0	0	0	0	0
CONSULTA EXTERNA	0	16	0	0	2
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	0	0	0	0	0
URGENCIAS	0	32	0	0	2
SEGUNDO PISO HOSPITALIZACION	0	2	0	0	6
SALAS DE CIRUGIA	0	0	0	0	6
PEDIATRIA	3	0	0	0	8
RECIEN NACIDOS	0	1	0	0	26
GINECOLOGIA	0	3	0	0	17
MEDICINA INTERNA	0	3	0	0	2



Estadísticas de PQRSF segundo trimestre 2019.



Observamos nuevamente al igual que en el primer trimestre que Urgencias y Consulta Externa fueron los servicios con mayor cantidad de quejas, por la falta de oportunidad en la atención prioritaria del servicio de urgencias y demora en la solicitud de citas, el desorden, ruido y falta de información en Consulta Externa.

Se han tomado algunas acciones de mejora como la solicitud de call center para citas y un correo electrónico para solicitud de las mismas.

Así mismo se observa que Servicios como Recién Nacidos, Ginecología y Pediatría 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