

**E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL DE TUNJA
SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU
INFORME PQRS PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2019**

A continuación presento informe de la percepción de los usuarios en el primer trimestre del año 2019; los datos aquí obtenidos son basados en la recolección de la información en la apertura de buzones y las clasificaciones felicitaciones, sugerencias, trámite de Quejas.

OBJETIVO

Consolidar la información obtenida de la apertura de buzones, recepción y trámite a las manifestaciones de los usuarios durante la atención en servicios de la institución.

ALCANCE

Conocer la percepción del usuario con respecto a los servicios prestados en la institución.

AREAS INVOLUCRADAS EN EL PROCESO

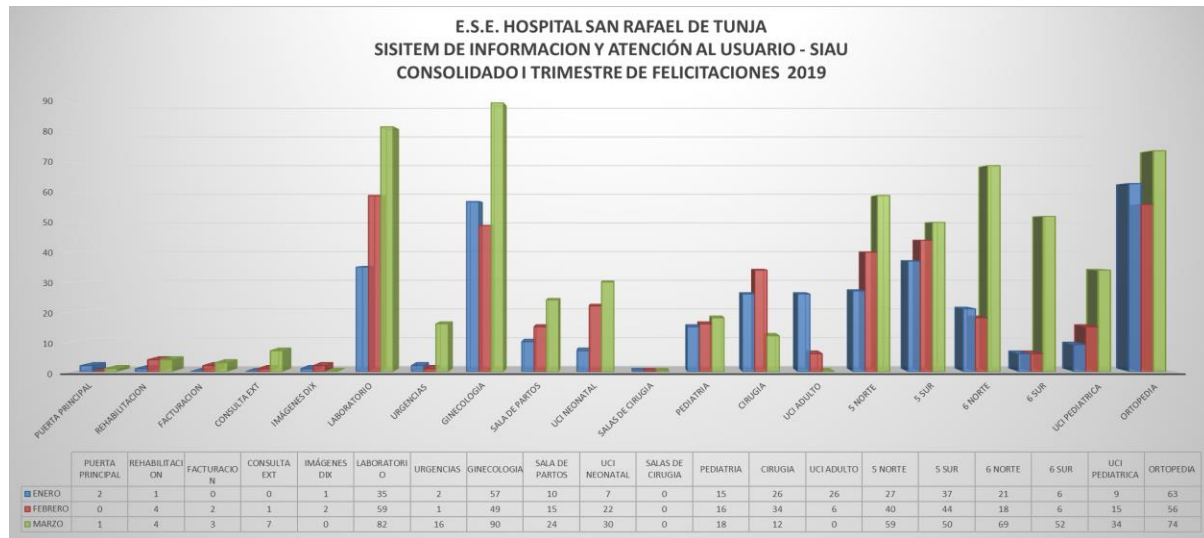
- Consulta Especializada, Urgencias, Clinicas Médicas, Clinicas Quirurgicas, SIAU, y demás procesos Administrativos involucrados en la atención de los usuarios.

METODOLOGÍA

1. Apertura de buzones y tramite de quejas de acuerdo al procedimiento estandarizado
2. Recolectar, tabular la información obtenida en cada una de las aperturas de buzones de sugerencias y tramite de quejas
3. Presentar documento con la información obtenida

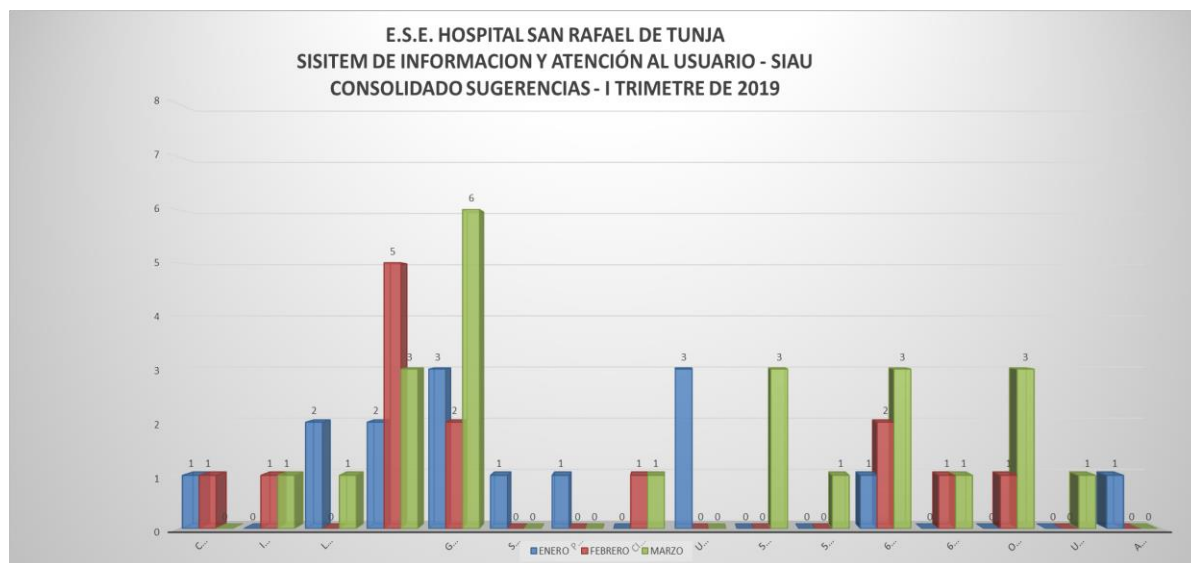
INFORME

FELICITACIONES

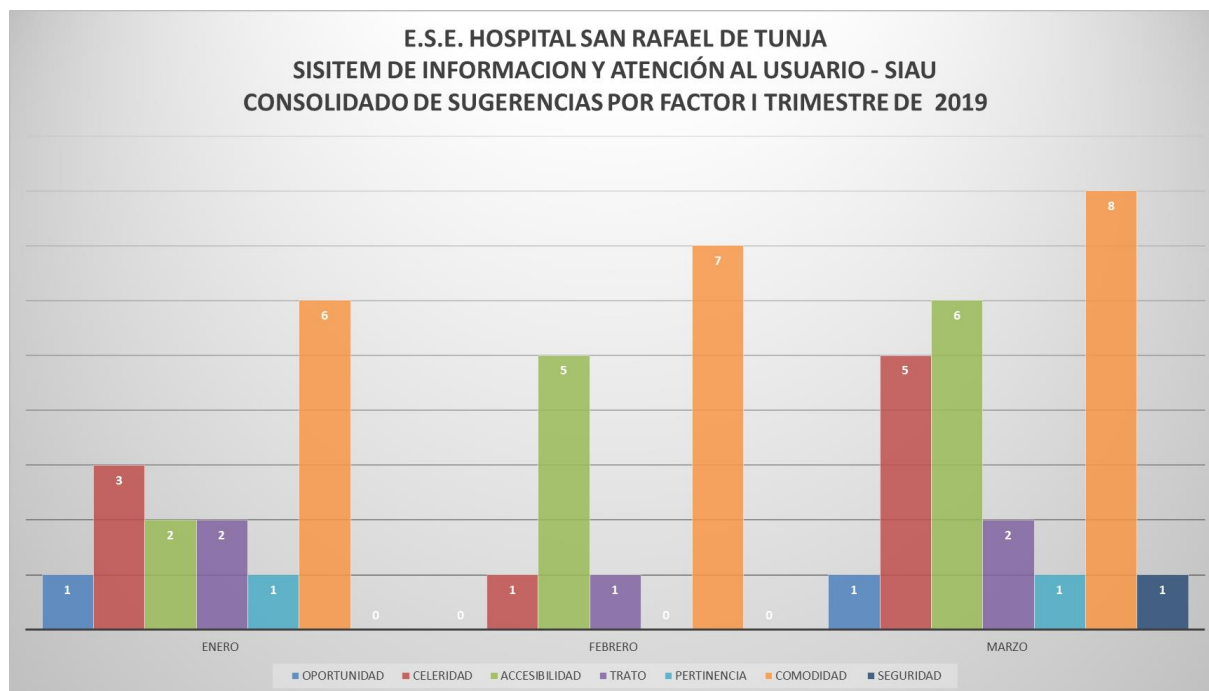


De acuerdo a los hallazgos obtenidos a partir de la apertura de buzones, como mecanismo de percepción en el primer trimestre de 2019, se obtienen 1.360 felicitaciones, donde se destacan los servicios de GINECOLOGÍA 196, LABORATORIO CLÍNICO 176, QUINTO NORTE 126, QUINTO SUR 13, Y SEXTO NORTE 108, donde los usuarios expresaron la satisfacción con la atención.

SUGERENCIAS



Se obtiene para el primer trimestre de 2019, 53 sugerencias para el mejoramiento de los procesos, donde se evidencia que los servicios de urgencias y ginecología tienen el mayor número de acciones para mejoramiento.

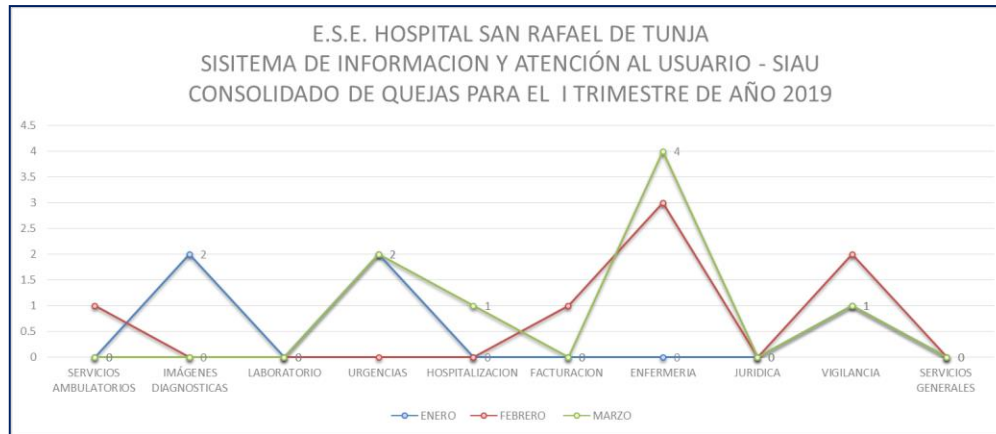


En cuanto a las sugerencias, la ACCESIBILIDAD y la COMODIDAD, son los factores de calidad con mayor afectación en este periodo, que se encuentran directamente relacionadas con los procesos que presentan mayor número de acciones para el mejoramiento.

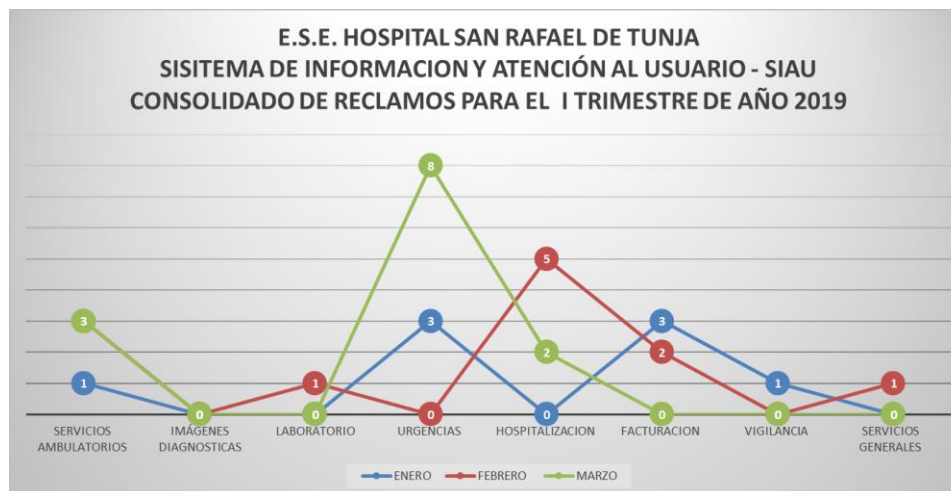
QUEJAS Y RECLAMOS

QUEJAS (TRATO)

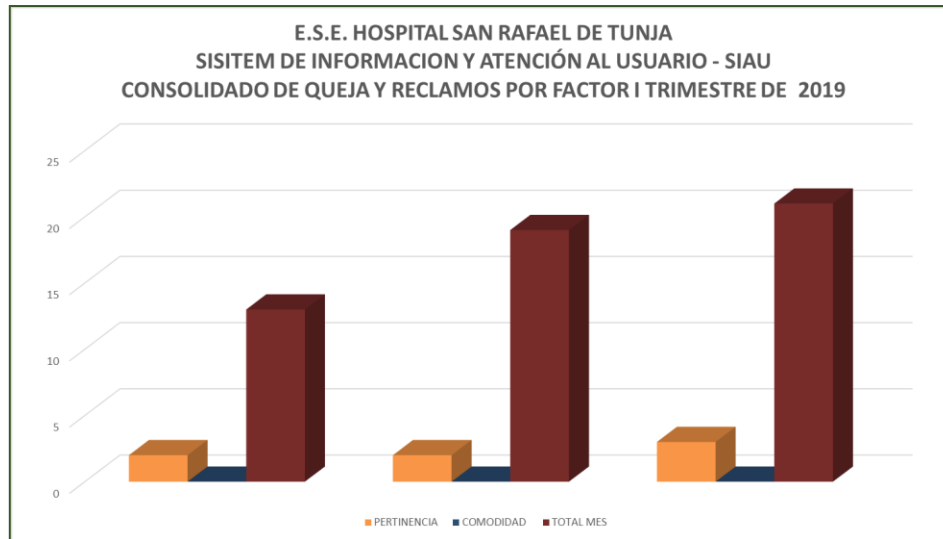
Se realizó el trámite de 20 QUEJAS, en los diferentes procesos (Enfermería y Personal médico, y administrativo), se realizó respuesta en términos de acuerdo a la normatividad vigente.



RECLAMOS



Se obtiene 33 reclamos en el primer trimestre del año 2019, donde la comodidad y accesibilidad, accesibilidad y pertinencia son los factores de mayor número de inconformidad en la atención en los servicios, de igual manera los servicios con mayor número de reclamos son urgencias hospitalización y consulta especializada.



Observación: Para el primer trimestre de 2019, no se presentaron peticiones por personas en condición especial (menores de edad, situación de discapacidad, mujeres de embarazo)

Elaboro



TATIANA CAROLINA MENDOZA ROJAS
INTERVENTORA APOYO DE SERVICIOS DE SALUD