E.S.E. HOSPITAL SANTA MARTA DE SAMACÁ

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU

INFORME PQRS II SEMESTRE DEL AÑO 2022

A continuación, se presenta informe de las peticiones, queja, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los usuarios atendidos en la institución durante el II semestre del año 2022.

Los datos aquí reportados, se obtuvieron de la recolección de información en la apertura de buzones y trámite de peticiones, quejas y reclamos.

OBJETIVO Consolidar la información obtenida de la apertura de buzones (felicitaciones sugerencias, quejas y reclamos), recepción y trámite de peticiones, quejas y reclamos de los usuarios durante la atención en servicios de la institución.

ÁREAS INVOLUCRADAS

- Consulta externa
- Hospitalización
- Urgencias
- Administración

METODOLOGÍA

El proceso de consolidación de la información se ajusta al siguiente proceso:

1. Diariamente se tramitan peticiones, quejas y reclamos, a través de la oficina de correspondencia, página web y por correo electrónico. Así mismo, una vez por semana se realiza la apertura de buzones a nivel institucional.
2. Se clasifica la información obtenida en cada una de las aperturas de buzones, en felicitaciones, sugerencias y trámite de quejas o reclamos.
3. Se realiza tramite de peticiones, quejas y reclamos según la resolución interna N° 097 de 30 de marzo de 2020 "por medio de la cual se modifica temporalmente la resolución N° 194 de 2018"
4. Se consolida la información en este documento. Formato trazabilidad 2022

FELICITACIÓNES

SERVICIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
CONSULTA EXTERNA	0	0	0	0	0	0	**0**
HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	1	0	0	**1**
URGENCIAS	1	4	0	0	0	0	**5**
ADMINISTRACIÓN	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	**1**	**4**	**0**	**1**	**0**	**0**	**6**

Para el II semestre del año 2022, se obtiene un total de 6 felicitaciones, con una distribución de 1 para el mes de julio, 4 para el mes de agosto y 1 para el mes de octubre, en las cuales los usuarios exaltaron la labor realizada por nuestros colaboradores en cada uno de las áreas. Así mismo se verifico que el servicio de urgencias obtuvo el mayor número de exaltaciones.

QUEJAS

SERVICIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
CONSULTA EXTERNA	1	2	1	4	2	1	11
HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	0	0	0	0
URGENCIAS	2	2	1	0	1	0	6
ADMINISTRACIÓN	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	**3**	**4**	**2**	**4**	**3**	**1**	**17**

FACTORES DE QUEJAS

TRATO	ATENCION	FORMULACION	PROCESOS	OPORTUNIDAD	TOTAL
7	7	1	1	1	17

Se realizó el trámite de 17 manifestaciones de inconformidad ante el trato y atención durante el II semestre de 2022, siendo agosto y octubre el mes con el mayor número de quejas presentadas, seguido de julio y noviembre respectivamente, siendo el motivo mas

Así mismo se puede evidenciar que el servicio de consulta externa fue quien presento el mayor número de quejas durante este periodo. Para el trámite de

respuesta se dio de acuerdo a lo preceptuado en la ley 1755 de 2015 y la resolución interna N° 097 de 30 de marzo de 2020 "por medio de la cual se modifica temporalmente la resolución N° 194 de 2018, en términos y tiempos establecidos de acuerdo a la normatividad vigente.

Durante el segundo semestre del 2022 no se presentaron sugerencias, peticiones, y reclamos.

J. Fernanda Parra Alvarado
TRABAJADORA SOCIAL
T.P 224131029-1

JESSICA FERNANDA PARRA ALVARADO

TRABAJADORA SOCIAL

OFICINA DE ATENCION E INFORMACIÓN AL USUARIO

ESE HOSPITAL SANTA MARTA DE SAMACÁ

TEL: 320-819-9144