



### INFORME PQRSF III TRIMESTRE 2021 JULIO – SEPTIEMBRE

El presente informe tiene como objetivo dar a conocer el consolidado de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes o felicitaciones de los usuarios de la E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús, en un periodo comprendido entre el 1 de julio a 30 de septiembre de 2021.

Las PQRSF que se relacionan a continuación fueron encontradas en los buzones ubicados en las distintas áreas (promoción y mantenimiento, urgencias, hospitalización, y consulta externa), a los cuales se les da apertura cada 15 días, algunas de estas fueron recibidas también en el correo de Trabajo Social.

Durante este periodo se da trámite a 42 PQRSF, divididas de la siguiente manera:

#### CONSOLIDADO POR MES

Mes	Petición	Queja	Reclamo	Felicitación	Total Tramita
Julio	0	8	0	1	9
Agosto	0	14	0	0	14
Septiembre	0	18	0	2	20
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>40</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>43</b>

De lo anterior se evidencia que el mes con más PQRSF fue el mes de septiembre con un total de 17 quejas.

#### CONSOLIDADO TRIMESTRAL POR SERVICIO

A continuación se presenta el consolidado trimestral de PQRSF, dividida por los servicios que presentaron observaciones

Servicio	Petición	Queja	Reclamo	Felicitación
Consulta E.	0	4	0	1
Urgencias	0	4	0	0
Hospitaliza.	0	3	0	1
PYM	0	1	0	0
Odontología	0	10	0	1
SIAU	0	5	0	0

#### *Calidad y Oportunidad en los Servicios*



<b>Laboratorio</b>	0	3	0	0
<b>Salud publica</b>	0	0	0	0
<b>Rayos X</b>	0	4	0	0
<b>Trabajo social</b>	0	2	0	0
<b>Vacunación</b>	0	3	0	0
<b>Facturación</b>	0	1	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>40</b>		<b>3</b>

En la gráfica anterior se puede evidenciar que las Quejas más reiterativas durante el tercer trimestre de 2021, son para el área de odontología, esto teniendo en cuenta que en esta área constantemente se presentan inconvenientes como:

- Demoras en la atención
- Cancelación de citas
- No disponibilidad de citas

#### PQRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

Correo de Trabajo Social	3
Buzón de sugerencias	40

#### **Análisis situacional**

En el presente informe, se evidencia que el mayor número de manifestaciones de los usuarios corresponden a quejas, las cuales están mayormente dirigidas al servicio de odontología, esto tiene relación con situaciones que se presentan constantemente debido a la poca disponibilidad de citas odontológicas y la cancelación de las mismas, respecto a las quejas encontradas en el área de SIAU, estas se deben a la no disponibilidad de citas para el área de consulta externa.

Las quejas encontradas en los demás servicios como urgencias, rayos x y hospitalización, se puede observar que estas tienen relación con la calidad de la atención, y el trato humanizado hacia los usuarios y sus acompañantes.

Las quejas relacionadas en el presente informe son socializadas ante el comité de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y felicitaciones de la institución, equipo interdisciplinario que establece estrategias para disminuir la insatisfacción del usuario.

#### *Calidad y Oportunidad en los Servicios*



En pro de dar trámite oportuno a las PQR se notifica mediante oficio a los coordinadores de las distintas áreas para que ellos formulen un plan de acción frente a las situaciones que aquejan a la población, dentro de las estrategias de mejora que se formulan se hace especial énfasis en el cumplimiento de la política de humanización, atención oportuna y de calidad para los usuarios.

Dentro de los planes de mejora que se establecieron para evitar estos inconvenientes están

1. Se habilito el horario de 09:00 – 12:00 pm para asignación de citas vía telefónica.
2. Se habilito el número telefónico de Trabajo Social para la consulta de inquietudes y autorizaciones
3. El área de salud mental socializo ante los funcionarios de la ESE la política de humanización en los servicios de salud.

**MARIA CAMILA ROJAS  
TRABAJADORA SOCIAL  
HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESÚS**