

## OCTUBRE DEL 2022

### DOCTOR

#### PABLO CACERES SERRANO

Gerente E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán Socorro

Cordial saludo,

Por medio de la presente me permito exponer Informe de Seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones depositadas por los usuarios en los buzones ubicados en los diferentes servicios de nuestra institución, correspondiente al tercer trimestre los meses de julio, agosto y septiembre de la presente anualidad, con el fin de poder determinar los factores de insatisfacción presentados.

### INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO III TRIMESTRE DEL 2022

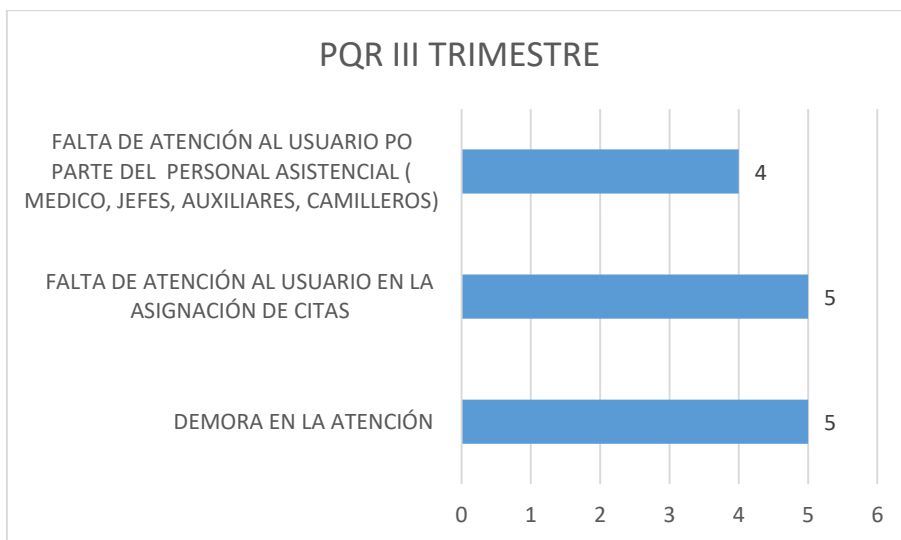
PQRSF III TRIMESTRE 2022										
Servicio	PETICION	%	QUEJA	%	RECLAMO	%	SUGERENCIA	%	FELICITACION	%
CONSULTA EXTERNA		0%		0%	3	9%	2	9%	1	0%
PORTERIA PRINCIPAL VIGILANCIA		0%	2	11%	1	3%	2	9%	4	1%
LABORATORIO Y ODONTOLOGIA GINECO		0%		0%	3	9%	2	9%	2	0%
MEDICINA INTERNA		0%	1	5%	3	9%	2	9%	149	27%
QUIRÚRGICAS	1	25%		0%	2	6%	3	14%	192	34%
PEDIATRÍA		0%	1	5%	1	5%	2	9%	112	20%
CIRUGÍA		0%		0%		0%	1	5%	1	0%
RADIOLOGIA		0%	1	5%	4	12%	1	5%	1	0%
URGENCIAS		0%	5	26%	9	26%	4	18%	80	14%
CONSULTA ESPECIALIZADA	1	25%	4	21%	4	12%	1	5%	4	1%
ESTADISTICA	1	25%	2	11%	5	15%	1	5%	0	0%
ALIMENTACIÓN	0	0%	0	0%		0%	0	0%	0	0%
FACTURACIÓN	1	25%	1	5%	1	3%	1	5%		0%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>		<b>17</b>		<b>36</b>		<b>22</b>		<b>557</b>	

Basados en los datos anteriormente expuestos, se evidencia que en el III trimestre del 2022 hubo un incremento de quejas en los diferentes servicios respecto al II trimestre en curso, el servicio que recibió mayor número de quejas fue el servicio de urgencias con un total de cinco quejas, representando el 26% de la totalidad de las quejas, y un mayor número de reclamos con un total de 9 reclamos, revisando la causa principal de estas quejas se evidencia el inconformismo de los usuarios por la demora en la atención, en la espera de las ayudas diagnósticas, de igual manera, se evidenció inconformismo por la atención parte de un médico, para ello la cooperativa tomó las medidas correspondientes, se recibió un reclamo por la no atención por priorización de edad sin embargo se informó que el servicio de urgencias presta atención mediante el nivel del triage.

Por otra parte, el servicio que recibió mayor número de reclamos fue el servicio de estadística, se evidencia un total de 5 reclamos donde los usuarios manifiestan que las líneas de asignación no están siendo contestadas, este tema fue socializado al líder del proceso y a la oficina subdirección administrativa quien manifestó que el call center se encuentra en un periodo de ajustes para poder tener la capacidad de cobertura para la demanda que está recibiendo la institución, por ello las falencias, sin embargo ya se encuentra en trabajo para mejorar este canal.

De igual manera se evidencia un total de 22 sugerencias en el tercer trimestre, donde los usuarios manifiestan el arreglo de unos baños, cambiar el método de agendamiento, dejar útiles de aseo en los baños del paciente, estas sugerencias fueron puestas en conocimiento con los jefes de los servicios para hacer realizar la respectiva solicitud.

Se socializan las causas más frecuentes del II trimestre 2022.



En lo que respecta a felicitaciones encontradas en los diferentes buzones, se puede evidenciar que en el III trimestre diferentes servicios recibieron felicitaciones como lo es el servicio de quirúrgicas con un total de 132 felicitaciones representando el 34% de la totalidad de las felicitaciones, donde los usuarios resaltan la buena atención y entrega a los pacientes, de igual forma para el servicio de medicina interna con 149 felicitaciones y el servicio de pediatría con un total de 112 felicitaciones, es de resaltar al servicio de urgencias porque pese a que recibió mayor número de PQR en el tercer trimestre recibió un total de 80 felicitaciones

La Oficina de Información y Atención al Usuario adelanta su labor respondiendo de manera oportuna cada una de las quejas presentadas por parte de los usuarios de nuestra institución dentro de los tiempos establecidos acogiéndonos a los parámetros establecidos en el manual de procedimientos de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán Socorro (S).