

GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF)-MES DE ENERO-AGOSTO 2022

La ESE Hospital Regional San Marcos – Sucre, tiene definidos los siguientes canales para atención de la PQRSF, a saber: i) buzones de sugerencias ubicados en los servicios de urgencia, hospitalización, consulta externa, recepción física – presencial en la oficina del SIAU y correo institucional, así mismo, se cuentan con fuentes externas como son los canales dispuestos por la Superintendencia Nacional de Salud (SNS) y las EPS.

El procedimiento utilizado por la institución para el trámite de las PQRSF consiste en que desde la Coordinación del SIAU se realiza la compilación de la información para lo cual debe revisar los canales internos y la información enviado por las entidades externas (SNS, EPS, entre otros), se procede con la revisión, registro de información y distribución a los responsables del trámite según corresponda.

Apertura de buzones: La apertura de los buzones ubicados en los servicios se realiza el primer día hábil de la semana, para lo cual se cuenta con la participación de un representante de los usuarios, el Coordinador de SIAU, de esta actividad queda el registro en el acta de buzones, posteriormente, se remite al responsable del área o servicio referido en la PQRSF para brindar la respuesta según corresponda.

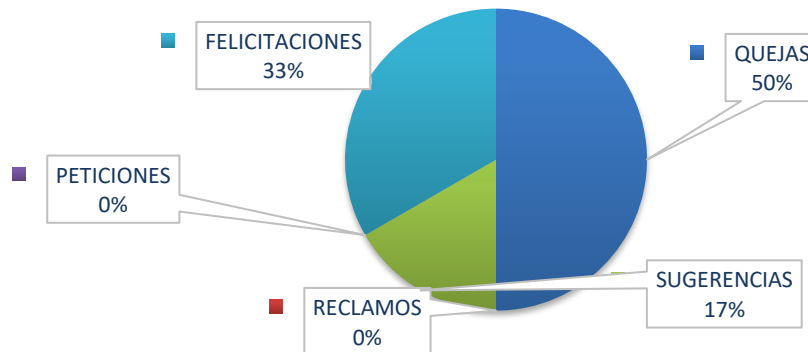
Oficina SIAU y correo institucional: Las PQRSF que se reciben en la oficina del SIAU y correo de la institución se remiten a los responsables de las áreas o servicios, según corresponda para el trámite respectivo.

El término estimado para dar respuesta a las PQRSF es de 15 días hábiles.

Las PQRSF presentadas ante la ESE Hospital Regional II Nivel de San Marcos, han presentado el siguiente comportamiento durante el periodo enero a Agosto de 2022.

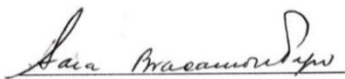
MES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	PETICIONES	FELICITACIONES	TOTAL
ene-22	1	0	0	0	1	2
feb-22	3	0	0	0	4	7
mar-22	0	0	1	0	1	2
abr-22	1	0	3	0	0	4
may-22	2	0	0	0	0	2
jun-22	2	0	0	0	2	4
jul-22	1	0	0	0	0	1
ago-22	2	0	0	0	0	2
Total	12	0	0	0	8	20

COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS ENERO A AGOSTO 2022



Las PQRSF presentadas ante la ESE Hospital Regional II Nivel de San Marcos, han presentado el siguiente comportamiento durante el periodo enero a agosto de 2022,

En la gráfica se puede observar que de las PQRS recibidas en la institución el 50% corresponden a quejas y el 33% a felicitaciones, el 17% a sugerencias, a los cuales se les ha dado el trámite dentro del término legal.



Sara Bracamonte Pupo
Coordinadora SIAU- HRSM