

Riosucio Caldas, Agosto 31 de 2019.

INFORME DE LAS PQRFS AGOSTO

El presente informe, el cual contiene la información correspondiente al mes de AGOSTO del 2019 de las manifestaciones de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones - PQRFS que a través de los buzones de sugerencias y la oficina de servicio de información y atención al usuario SIAU se recibieron en el Hospital Departamental San Juan de Dios de Riosucio Caldas E.S.E, teniendo en cuenta la normatividad, cada una de las manifestaciones presentadas, fueron evaluadas en estudios de caso por los respectivos jefes de área para dar la correspondiente respuesta.

En el mes de Agosto se tramitaron 9 PQRFS discriminadas de la siguiente manera

Nº de radicado	Fecha PQRSF	Tipo de recepción	Tipo de PQRSF	Eps	Servicio	Nombre del usuario	Observaciones
00051	02/08/2019	Personal	Felicitación	Cosmitet	Urgencias	Teresa de Jesús Espinosa	Se hace la respectiva entrega de la felicitación al Doctor Juan Camilo Osorio

00052	02/08/2019	Personal	Queja atención del personal	AIC	Promoción y Prevención	María Mery Diaz	Se llama a la usuaria para que se acerque por su respuesta
00053	09/08/2019	Personal	Queja atención del personal	Medimas	Urgencias	Luz Adriana Quiceno	Se llama a la usuaria para que se acerque por su respuesta
00054	15/08/2019	Personal	Queja por tiempo de espera	AIC	Materno infantil	Luz Helena Restrepo	Se da respuesta por el correo electrónico a la señora Luz Helena Restrepo
00055	16/08/2019	Personal	Felicitación		Toda la Institución	Martha Hoyos	Se hace la respectiva entrega de la felicitación a la Institución
00056	00/08/2019	Personal	Felicitación		Urgencias	Martha Gloria Loaiza	Se hace la respectiva entrega de la felicitación al Doctor Juan Camilo Osorio

00057	00/08/2019	Personal	Felicitación		Urgencias	Magda Lorena Gutierrez	Se hace la respectiva entrega de la felicitación al Doctor Juan Camilo Osorio
00058	00/08/2019	Personal	Queja atención del personal		Consulta externa	Lidia Iris Ladino	
00059	00/08/2019	Personal	Queja Servicio de Seguridad		Urgencias	Anonimo	

ANALISIS POR MANIFESTACION

SERVICIO	PETICION	QUEJA	RECLAMO	FELICITACION	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL
Auxiliar enf	0	0	0	0	0	0
Apoyo institucional	0	0	0	0	0	0
Cirugía	0	0	0	0	0	0
Citología	0	0	0	0	0	0

Consulta Externa	0	1	0	0	0	1
Controles HTA	0	0	0	0	0	0
Enfermería	0	0	0	0	0	0
Facturación Y Recepción	0	0	0	0	0	0
Facturación urgencias	0	0	0	0	0	0
Farmacia	0	0	0	0	0	0
Fisioterapia	0	0	0	0	0	0
Mantenimiento	0	0	0	0	0	0
Ginecología	0	0	0	0	0	0
Medicina general	0	0	0	0	0	0
Hospitalización	0	0	0	0	0	0
Laboratorio	0	0	0	0	0	0
Materno infantil	0	1	0	0	0	1
Medicina interna	0	0	0	0	0	0
historias clínicas	0	0	0	0	0	0
Odontología	0	0	0	0	0	0
Ortopedia	0	0	0	0	0	0
fonoaudiología	0	0	0	0	0	0
Procedimientos	0	0	0	0	0	0
Psicología	0	0	0	0	0	0
RX	0	0	0	0	0	0
Terapia Respiratoria	0	0	0	0	0	0
Urgencias	0	2	0	3	0	5
cafetería	0	0	0	0	0	0
recepción	0	0	0	0	0	0

Vacunación	0	1	0	0	0	1
portería	0	0	0	0	0	0
hospital	0	0	0	1	0	1
TOTAL GENERAL	0	0	0	0	0	0
		5		4		9



SERVICIO	ACCESIBILIDAD	CALIDEZ	CLARIDAD DIAGNÓSTICA	CLARIDAD INFORMACIÓN	COMODIDAD	OPORTUNIDAD	PUNTUALIDAD	SEGURIDAD	TOTAL GENERAL
Auxiliar Enf									
Apoyo institucional									
Cirugía									
Citología									
Consulta Externa		1							
Controles HTA									
Enfermería									
Facturación									
Facturación urgencias									
Farmacia									
Fisioterapia									
Mantenimiento									
Ginecología									
Medicina Gral									
Hospitalización									
Laboratorio									
Materno infantil				1					
Medicina interna									
Nutrición									
fonoaudiología									
Ortopedia									
Pediatría									
Procedimientos									
Psicología									
cafetería									
Historias Clínicas									
Terapia Respiratoria									
Urgencias		1						1	
Vacunación		1							

ENFOQUE DIFERENCIAL

INDÍGENA	ADULTO MAYOR	EMBARAZADA	DESPLAZADO	OTRO
1	0	0	1	0



HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN JUAN DE DIOS
RIOSUCIO - CALDAS E. S. E.

Cordialmente,

YULIETH FAOLA HERNÁNDEZ ROTAVISTA
Trabajadora Social- Coordinadora Sistema de Información y Atención al Usuario.
Hospital Departamental San Juan de Dios de Riosucio Caldas E.S.E.