

Quejas & Reclamos

Informe de Quejas y Reclamos del Hospital Regional Magdalena Medio
Enero 2017

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a lo establecido a la circular externa 009 de 1996 en la que se establece la adecuada atención al usuario y el trámite oportuno de las quejas o peticiones relacionadas con la calidad en la prestación de los servicios de salud se presenta el informe de Quejas y Reclamos correspondiente al mes.

En base a circular externa 009 de 1996 y la implantación de la oficina de Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU, se establece un medio de comunicación entre el Hospital Regional Magdalena Medio y sus usuarios que proveen información de vital importancia para la revisión y análisis de los procesos así mismo la mejora de las funciones Institucionales.

Se presentan a continuación la información obtenida a través del Proceso de Recepción y Trámites para las PQRS en el Hospital Regional Magdalena Medio durante el mes y las acciones correctivas generadas a partir de dicha información.

INFORME DE GESTIÓN PERIODO DE ENERO 2017

Contexto
Institucional

El Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) es un espacio donde el ciudadano y sus organizaciones participan en el mejoramiento de la prestación y atención de los servicios de salud.

El presente informe contiene Quejas y Reclamos recibidos en el Hospital Regional Magdalena Medio, así también incluyendo las mismas recibidas a través del buzón de sugerencias en el mes de enero de 2017.

Objetivo	Tramitar las quejas y reclamos interpuestas por los usuarios, asegurando la resolución de la misma, en términos de oportunidad y calidad.
Alcance	Desde la radicación de la queja o reclamo hasta la respuesta al usuario y el monitoreo y cierre de la acción preventiva o correctiva generada.
Responsable	Coordinador de SIAU
Herramienta	Oficina SIAU medio donde usuario podrá dirigirse a colocar su queja o reclamo así mismo solicitar o realizar alguna petición.
Población Objeto	Usuarios de la E.S.E Hospital Regional Magdalena Medio.

2. RESULTADOS DE PQRS

Durante el mes de enero de 2017 no se recibieron PQRS, a pesar de contar con los diferentes medios de comunicación como: los buzones de sugerencia, plataforma online, y la oficina de Sistemas de Información y Atención al Usuario.

Elaborado por: DANNY
DANIEL DE OLIVEIRA GONZÁLEZ AUX. SIAU

Quejas & Reclamos

Informe de Quejas y Reclamos del Hospital Regional Magdalena Medio
Febrero 2017

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a lo establecido a la circular externa 009 de 1996 en la que se establece la adecuada atención al usuario y el trámite oportuno de las quejas o peticiones relacionadas con la calidad en la prestación de los servicios de salud se presenta el informe de Quejas y Reclamos correspondiente al mes.

En base a circular externa 009 de 1996 y la implantación de la oficina de Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU, se establece un medio de comunicación entre el Hospital Regional Magdalena Medio y sus usuarios que proveen información de vital importancia para la revisión y análisis de los procesos así mismo la mejora de las funciones Institucionales.

Se presentan a continuación la información obtenida a través del Proceso de Recepción y Trámites para las PQRS en el Hospital Regional Magdalena Medio durante el mes y las acciones correctivas generadas a partir de dicha información.

INFORME DE GESTIÓN PERIODO DE FEBRERO 2017**Contexto
Institucional**

El Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) es un espacio donde el ciudadano y sus organizaciones participan en el mejoramiento de la prestación y atención de los servicios de salud.

El presente informe contiene Quejas y Reclamos recibidos en el Hospital Regional Magdalena Medio, así también incluyendo las mismas recibidas a través del buzón de sugerencias en el mes de febrero de 2017.

Objetivo	Tramitar las quejas y reclamos interpuestas por los usuarios, asegurando la resolución de la misma, en términos de oportunidad y calidad.
Alcance	Desde la radicación de la queja o reclamo hasta la respuesta al usuario y el monitoreo y cierre de la acción preventiva o correctiva generada.
Responsable	Coordinador de SIAU
Herramienta	Oficina SIAU medio donde usuario podrá dirigirse a colocar su queja o reclamo así mismo solicitar o realizar alguna petición.
Población Objeto	Usuarios de la E.S.E Hospital Regional Magdalena Medio.

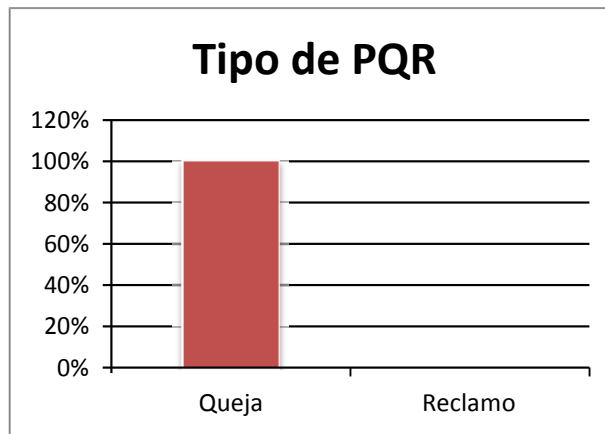
2. RESULTADOS DE PQRS

Durante el mes de febrero de 2017 se recibieron un total de 4 PQRS, a través de la oficina de Sistemas de Información y Atención al Usuario mediante correo electrónico.

3. TIPO DE PQRS RECIBIDAS

Las PQR recibidas en el mes de febrero se pueden clasificar de la siguiente forma:

TIPO DE PQR	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJA	4	100%
RECLAMO	0	0%
TOTAL	4	100%



4. ESTADOS DE LAS PQRS

Cerradas, 4 PQRS (100%)

Abiertas, 0 PQRS (0%)

1 Queja – Vigilancia servicio de Urgencias

1 Queja – Remisiones consulta externa

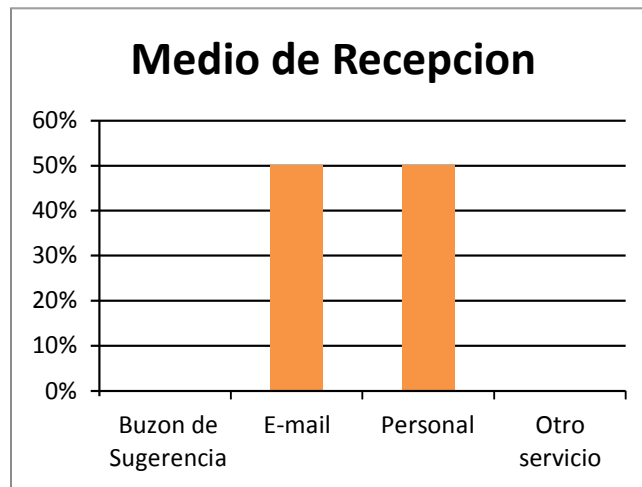
1 Queja – Pediatría

1 Queja – Consulta Externa

5. PQRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

La siguiente clasificación hace referencia a los medios más utilizados para presentar las PQRS.

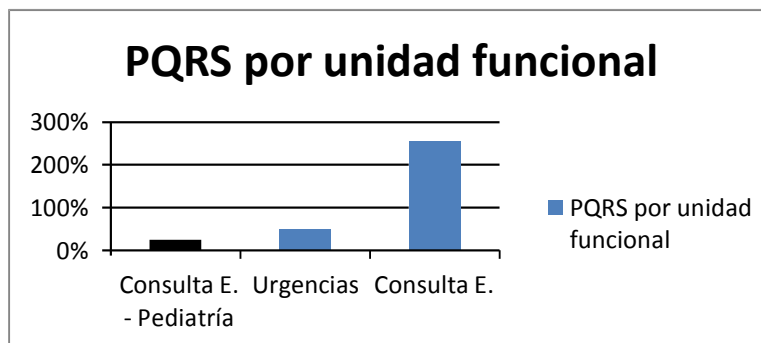
MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
E-mail	2	50%
Personal	2	50%
Otro Servicio	0	0%
TOTAL	4	100%



6. CLASIFICACIÓN DE PQRS POR UNIDADES FUNCIONALES

Las PQRS recibidas durante el mes febrero de 2017 se distribuyen de la siguiente manera:

UNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Consulta E. - Pediatría	1	25%
Urgencias	2	50%
Consulta E.	1	25%
TOTAL	4	100%



ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Basados en los resultados obtenidos en la oficina de Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), se toman las siguientes acciones correctivas a las siguientes PQRS:

Se notifica a las asociaciones correspondientes como APS médica y Coopvigsan, para que se indague sobre lo sucedido y de igual forma se tomen las medidas correspondientes a fin de evitar se repitan los mismos acontecimientos.

Elaborado por:

DANNY DANIEL DE OLIVEIRA GONZÁLEZ AUX. SIAU

Quejas & Reclamos

Informe de Quejas y Reclamos del Hospital Regional Magdalena Medio
Marzo 2017

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a lo establecido a la circular externa 009 de 1996 en la que se establece la adecuada atención al usuario y el trámite oportuno de las quejas o peticiones relacionadas con la calidad en la prestación de los servicios de salud se presenta el informe de Quejas y Reclamos correspondiente al mes.

En base a circular externa 009 de 1996 y la implantación de la oficina de Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU, se establece un medio de comunicación entre el Hospital Regional Magdalena Medio y sus usuarios que proveen información de vital importancia para la revisión y análisis de los procesos así mismo la mejora de las funciones Institucionales.

Se presentan a continuación la información obtenida a través del Proceso de Recepción y Trámites para las PQRS en el Hospital Regional Magdalena Medio durante el mes y las acciones correctivas generadas a partir de dicha información.

INFORME DE GESTIÓN PERIODO DE MARZO 2017**Contexto
Institucional**

El Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) es un espacio donde el ciudadano y sus organizaciones participan en el mejoramiento de la prestación y atención de los servicios de salud.

El presente informe contiene Quejas y Reclamos recibidos en el Hospital Regional Magdalena Medio, así también incluyendo las mismas recibidas a través del buzón de sugerencias en el mes de marzo de 2017.

Objetivo	Tramitar las quejas y reclamos interpuestas por los usuarios, asegurando la resolución de la misma, en términos de oportunidad y calidad.
Alcance	Desde la radicación de la queja o reclamo hasta la respuesta al usuario y el monitoreo y cierre de la acción preventiva o correctiva generada.
Responsable	Coordinador de SIAU
Herramienta	Oficina SIAU medio donde usuario podrá dirigirse a colocar su queja o reclamo así mismo solicitar o realizar alguna petición.
Población Objeto	Usuarios de la E.S.E Hospital Regional Magdalena Medio.

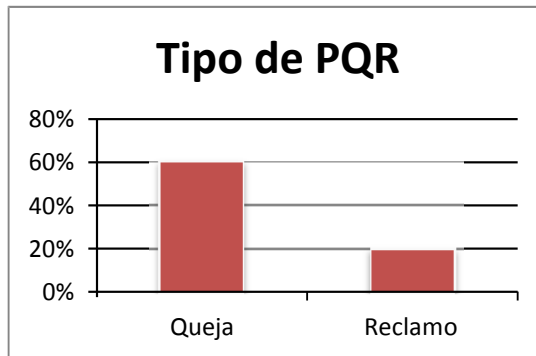
2. RESULTADOS DE PQRS

Durante el mes de marzo de 2017 se recibieron un total de 5 PQRS, a través de la oficina de Sistemas de Información y Atención al Usuario y correo certificado.

3. TIPO DE PQRS RECIBIDAS

Las PQR recibidas en el mes de marzo se pueden clasificar de la siguiente forma:

TIPO DE PQR	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJA	3	60%
RECLAMO	2	40%
TOTAL	5	100%



4. ESTADOS DE LAS PQRS

Cerradas, 5 PQRS (100%)

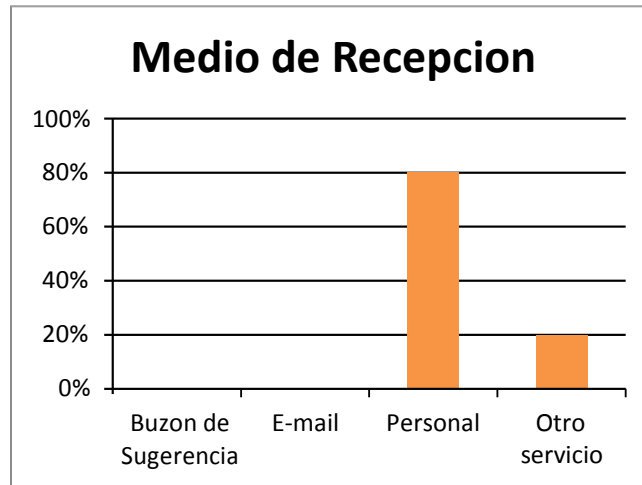
Abiertas, 0 PQRS (0%)

- 1 Reclamo – Vigilancia servicio de Urgencias
- 1 Reclamo – Consulta Externa Facturación
- 2 Queja – Consulta Externa Facturación
- 1 Queja – Urgencias Personal Medico

5. PQRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

La siguiente clasificación hace referencia a los medios más utilizados para presentar las PQRS.

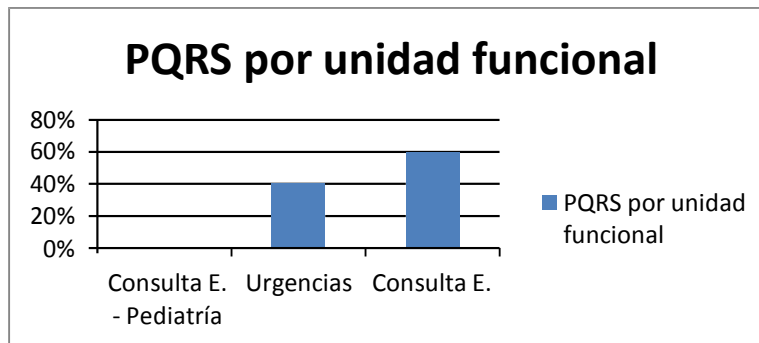
MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
E-mail	0	0%
Personal	4	80%
Otro Servicio	1	20%
TOTAL	5	100%



6. CLASIFICACIÓN DE PQRS POR UNIDADES FUNCIONALES

Las PQRS recibidas durante el mes marzo de 2017 se distribuyen de la siguiente manera:

UNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Urgencias	2	40%
Consulta E.	3	60%
TOTAL	5	100%



ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Basados en los resultados obtenidos en la oficina de Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), se toman las siguientes acciones correctivas a las siguientes PQRS:

Se notifica a las asociaciones correspondientes las quejas generadas por sus trabajadores a fin se indague sobre los acontecimientos ocurridos y evitar se repitan infoconformidades a futuro.

Elaborado por:

DANNY DANIEL DE OLIVEIRA GONZÁLEZ AUX. SIAU

Quejas & Reclamos

Informe de Quejas y Reclamos del Hospital Regional Magdalena Medio
Abril 2017

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a lo establecido a la circular externa 009 de 1996 en la que se establece la adecuada atención al usuario y el trámite oportuno de las quejas o peticiones relacionadas con la calidad en la prestación de los servicios de salud se presenta el informe de Quejas y Reclamos correspondiente al mes.

En base a circular externa 009 de 1996 y la implantación de la oficina de Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU, se establece un medio de comunicación entre el Hospital Regional Magdalena Medio y sus usuarios que proveen información de vital importancia para la revisión y análisis de los procesos así mismo la mejora de las funciones Institucionales.

Se presentan a continuación la información obtenida a través del Proceso de Recepción y Trámites para las PQRS en el Hospital Regional Magdalena Medio durante el mes y las acciones correctivas generadas a partir de dicha información.

INFORME DE GESTIÓN PERIODO DE ABRIL 2017Contexto
Institucional

El Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) es un espacio donde el ciudadano y sus organizaciones participan en el mejoramiento de la prestación y atención de los servicios de salud.

El presente informe contiene Quejas y Reclamos recibidos en el Hospital Regional Magdalena Medio, así también incluyendo las mismas recibidas a través del buzón de sugerencias en el mes de abril de 2017.

Objetivo	Tramitar las quejas y reclamos interpuestas por los usuarios, asegurando la resolución de la misma, en términos de oportunidad y calidad.
Alcance	Desde la radicación de la queja o reclamo hasta la respuesta al usuario y el monitoreo y cierre de la acción preventiva o correctiva generada.
Responsable	Coordinador de SIAU
Herramienta	Oficina SIAU medio donde usuario podrá dirigirse a colocar su queja o reclamo así mismo solicitar o realizar alguna petición.
Población Objeto	Usuarios de la E.S.E Hospital Regional Magdalena Medio.

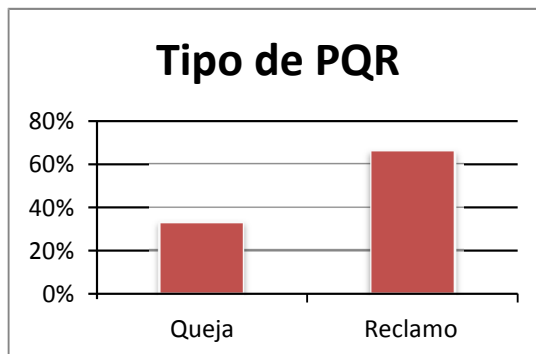
2. RESULTADOS DE PQRS

Durante el mes de abril de 2017 se recibieron un total de 3 PQRS, a través de la oficina de Sistemas de Información y Atención al Usuario y correo certificado.

3. TIPO DE PQRS RECIBIDAS

Las PQR recibidas en el mes de abril se pueden clasificar de la siguiente forma:

TIPO DE PQR	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJA	1	33,33%
RECLAMO	2	66,66%
TOTAL	3	100%



4. ESTADOS DE LAS PQRS

Cerradas, 3 PQRS (100%)

Abiertas, 0 PQRS (0%)

1 Reclamo – Error en epicrisis urgencias

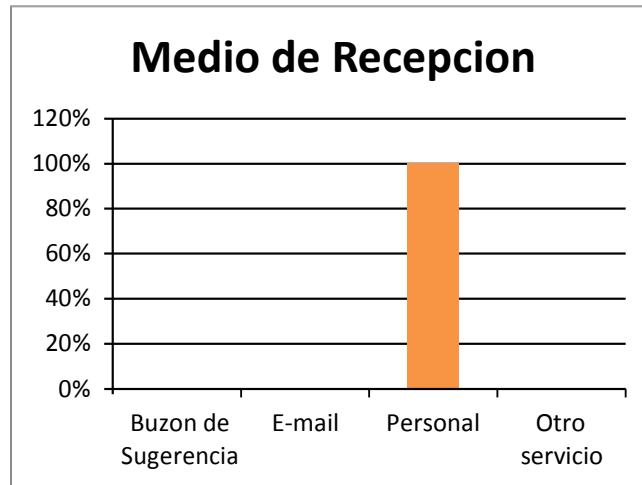
1 Reclamo – Consulta Externa Facturación

1 Queja – Personal de Vigilancia

5. PQRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

La siguiente clasificación hace referencia a los medios más utilizados para presentar las PQRS.

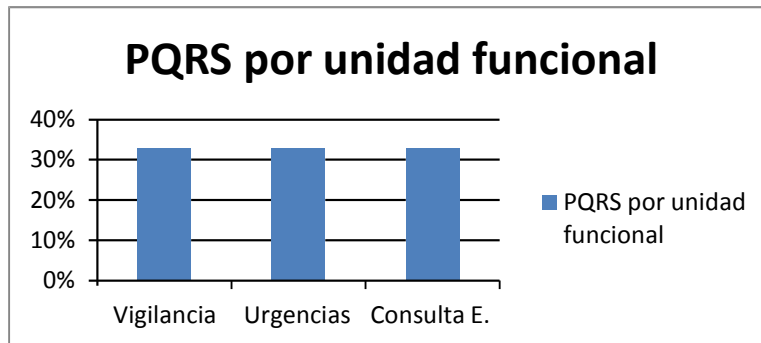
MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
E-mail	0	0%
Personal	3	100%
Otro Servicio	0	0%
TOTAL	3	100%



6. CLASIFICACIÓN DE PQRS POR UNIDADES FUNCIONALES

Las PQRS recibidas durante el mes abril de 2017 se distribuyen de la siguiente manera:

UNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Urgencias	1	33%
Vigilancia	1	33%
Consulta E.	1	33%
TOTAL	3	100%



ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Basados en los resultados obtenidos en la oficina de Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), se toman las siguientes acciones correctivas a las siguientes PQRS:

Se notifica a las asociaciones correspondientes las quejas generadas por sus trabajadores a fin se indague sobre los acontecimientos ocurridos y evitar se repitan inconformidades a futuro.

Elaborado por:

DANNY DANIEL DE OLIVEIRA GONZÁLEZ AUX. SIAU

Quejas & Reclamos

Informe de Quejas y Reclamos del Hospital Regional Magdalena Medio
Mayo 2017

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a lo establecido a la circular externa 009 de 1996 en la que se establece la adecuada atención al usuario y el trámite oportuno de las quejas o peticiones relacionadas con la calidad en la prestación de los servicios de salud se presenta el informe de Quejas y Reclamos correspondiente al mes.

En base a circular externa 009 de 1996 y la implantación de la oficina de Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU, se establece un medio de comunicación entre el Hospital Regional Magdalena Medio y sus usuarios que proveen información de vital importancia para la revisión y análisis de los procesos así mismo la mejora de las funciones Institucionales.

Se presentan a continuación la información obtenida a través del Proceso de Recepción y Trámites para las PQRS en el Hospital Regional Magdalena Medio durante el mes y las acciones correctivas generadas a partir de dicha información.

INFORME DE GESTIÓN PERIODO DE MAYO 2017Contexto
Institucional

El Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) es un espacio donde el ciudadano y sus organizaciones participan en el mejoramiento de la prestación y atención de los servicios de salud.

El presente informe contiene Quejas y Reclamos recibidos en el Hospital Regional Magdalena Medio, así también incluyendo las mismas recibidas a través del buzón de sugerencias en el mes de mayo de 2017.

Objetivo	Tramitar las quejas y reclamos interpuestas por los usuarios, asegurando la resolución de la misma, en términos de oportunidad y calidad.
Alcance	Desde la radicación de la queja o reclamo hasta la respuesta al usuario y el monitoreo y cierre de la acción preventiva o correctiva generada.
Responsable	Coordinador de SIAU
Herramienta	Oficina SIAU medio donde usuario podrá dirigirse a colocar su queja o reclamo así mismo solicitar o realizar alguna petición.
Población Objeto	Usuarios de la E.S.E Hospital Regional Magdalena Medio.

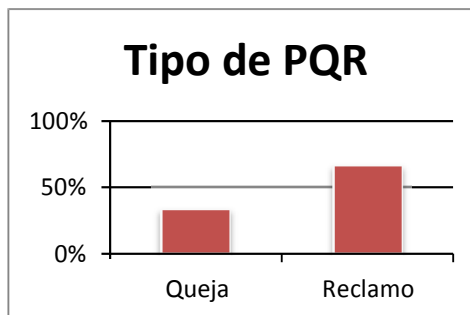
2. RESULTADOS DE PQRS

Durante el mes de mayo de 2017 se recibieron un total de 3 PQRS, a través de la oficina de Sistemas de Información y Atención al Usuario y correo certificado.

3. TIPO DE PQRS RECIBIDAS

Las PQR recibidas en el mes de mayo se pueden clasificar de la siguiente forma:

TIPO DE PQR	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJA	1	33,33%
RECLAMO	2	66,66%
TOTAL	3	100%



4. ESTADOS DE LAS PQRS

Cerradas, 3 PQRS (100%)

Abiertas, 0 PQRS (0%)

1 Reclamo – Facturación consulta externa

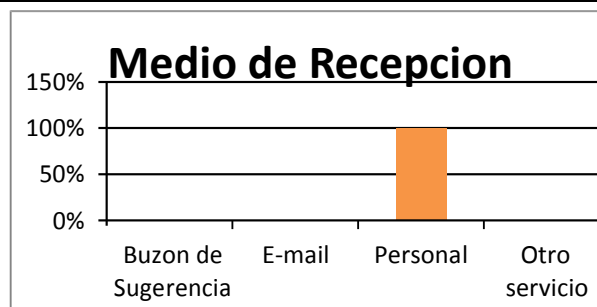
1 Reclamo – Facturación urgencias

1 Queja – Personal medico

5. PQRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

La siguiente clasificación hace referencia a los medios más utilizados para presentar las PQRS.

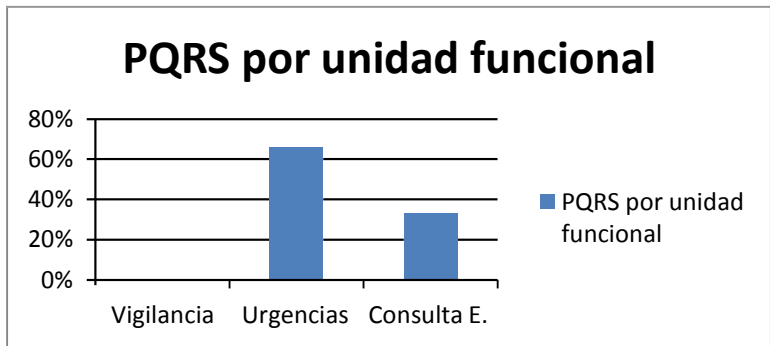
MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
E-mail	0	0%
Personal	3	100%
Otro Servicio	0	0%
TOTAL	3	100%



6. CLASIFICACIÓN DE PQRS POR UNIDADES FUNCIONALES

Las PQRS recibidas durante el mes mayo de 2017 se distribuyen de la siguiente manera:

UNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Urgencias	2	66,66%
Vigilancia	0	0%
Consulta E.	1	33,33
TOTAL	3	100%



ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Basados en los resultados obtenidos en la oficina de Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), se toman las siguientes acciones correctivas a las siguientes PQRS:

Se notifica a las asociaciones correspondientes las quejas generadas por sus trabajadores a fin se indague sobre los acontecimientos ocurridos y evitar se repitan inconformidades a futuro.

Elaborado por:

DANNY DANIEL DE OLIVEIRA GONZÁLEZ AUX.

SIAU

Quejas & Reclamos

Informe de Quejas y Reclamos del Hospital Regional Magdalena Medio
Junio 2017

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a lo establecido a la circular externa 009 de 1996 en la que se establece la adecuada atención al usuario y el trámite oportuno de las quejas o peticiones relacionadas con la calidad en la prestación de los servicios de salud se presenta el informe de Quejas y Reclamos correspondiente al mes.

En base a circular externa 009 de 1996 y la implantación de la oficina de Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU, se establece un medio de comunicación entre el Hospital Regional Magdalena Medio y sus usuarios que proveen información de vital importancia para la revisión y análisis de los procesos así mismo la mejora de las funciones Institucionales.

Se presentan a continuación la información obtenida a través del Proceso de Recepción y Trámites para las PQRS en el Hospital Regional Magdalena Medio durante el mes y las acciones correctivas generadas a partir de dicha información.

INFORME DE GESTIÓN PERIODO DE JUNIO 2017**Contexto
Institucional**

El Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) es un espacio donde el ciudadano y sus organizaciones participan en el mejoramiento de la prestación y atención de los servicios de salud.

El presente informe contiene Quejas y Reclamos recibidos en el Hospital Regional Magdalena Medio, así también incluyendo las mismas recibidas a través del buzón de sugerencias en el mes de junio de 2017.

Objetivo	Tramitar las quejas y reclamos interpuestas por los usuarios, asegurando la resolución de la misma, en términos de oportunidad y calidad.
Alcance	Desde la radicación de la queja o reclamo hasta la respuesta al usuario y el monitoreo y cierre de la acción preventiva o correctiva generada.
Responsable	Coordinador de SIAU
Herramienta	Oficina SIAU medio donde usuario podrá dirigirse a colocar su queja o reclamo así mismo solicitar o realizar alguna petición.
Población Objeto	Usuarios de la E.S.E Hospital Regional Magdalena Medio.

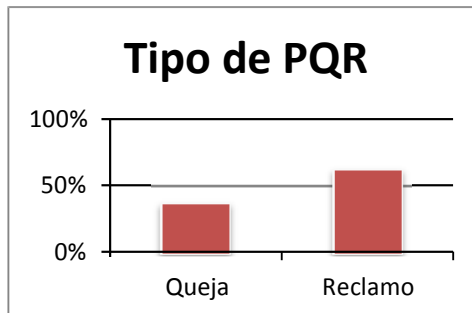
2. RESULTADOS DE PQRS

Durante el mes de junio de 2017 se recibieron un total de 6 PQRS, a través de la oficina de Sistemas de Información y Atención al Usuario, buzón y mediante la plataforma web de la ESE Hospital Regional Del Magdalena Medio.

3. TIPO DE PQRS RECIBIDAS

Las PQR recibidas en el mes de junio se pueden clasificar de la siguiente forma:

TIPO DE PQR	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJA	1	16.66%
RECLAMO	5	83.33%
TOTAL	6	100%



4. ESTADOS DE LAS PQRS

Cerradas, 6 PQRS (100%)

Abiertas, 0 PQRS (0%)

2 Reclamo – Facturación consulta externa

1 Reclamo - Citas

1 Reclamo – Facturación urgencias

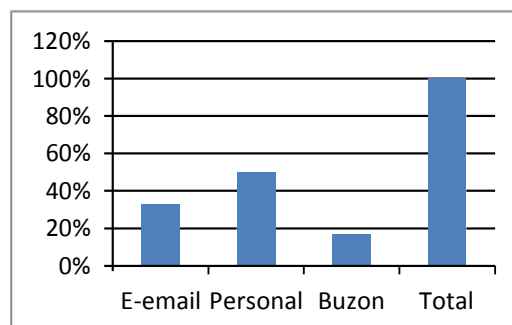
1 Queja – Personal medico

1 Queja - Facturación urgencias

5. PQRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

La siguiente clasificación hace referencia a los medios más utilizados para presentar las PQRS.

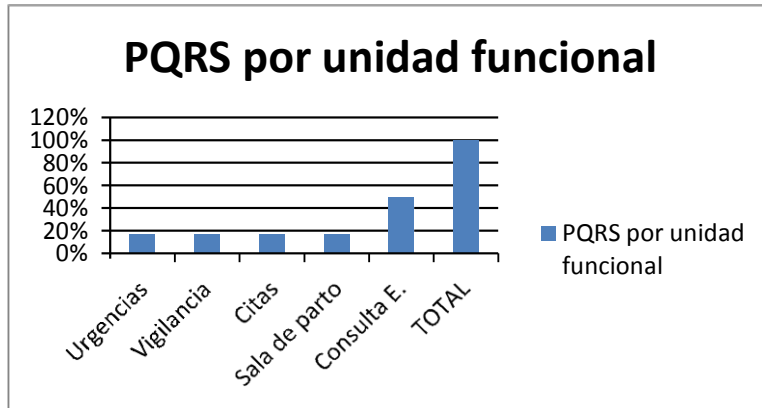
	CANTIDAD	PORCENTAJE
E-mail	2	33.30%
Personal	3	50.00%
Buzón	1	16.67%
TOTAL	6	100%



6. CLASIFICACIÓN DE PQRS POR UNIDADES FUNCIONALES

Las PQRS recibidas durante el mes junio de 2017 se distribuyen de la siguiente manera:

UNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Urgencias	1	16.66%
Vigilancia	0	0%
Citas	1	16.66%
Sala de parto	1	16.66%
Consulta E.	3	50.00%
TOTAL	6	100%



Basados en los resultados obtenidos en la oficina de Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), se toman las siguientes acciones correctivas a las siguientes PQRS:

Se notifica a las asociaciones correspondientes las quejas generadas por sus trabajadores a fin se indague sobre los acontecimientos ocurridos y evitar se repitan inconformidades a futuro.

Elaborado por:

DANNY DANIEL DE OLIVEIRA GONZÁLEZ AUX.

SIAU

Quejas & Reclamos

Informe de Quejas y Reclamos del Hospital Regional Magdalena Medio
Julio 2017

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a lo establecido a la circular externa 009 de 1996 en la que se establece la adecuada atención al usuario y el trámite oportuno de las quejas o peticiones relacionadas con la calidad en la prestación de los servicios de salud se presenta el informe de Quejas y Reclamos correspondiente al mes.

En base a circular externa 009 de 1996 y la implantación de la oficina de Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU, se establece un medio de comunicación entre el Hospital Regional Magdalena Medio y sus usuarios que proveen información de vital importancia para la revisión y análisis de los procesos así mismo la mejora de las funciones Institucionales.

Se presentan a continuación la información obtenida a través del Proceso de Recepción y Trámites para las PQRS en el Hospital Regional Magdalena Medio durante el mes y las acciones correctivas generadas a partir de dicha información.

INFORME DE GESTIÓN PERIODO DE JULIO 2017**Contexto
Institucional**

El Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) es un espacio donde el ciudadano y sus organizaciones participan en el mejoramiento de la prestación y atención de los servicios de salud.

El presente informe contiene Quejas y Reclamos recibidos en el Hospital Regional Magdalena Medio, así también incluyendo las mismas recibidas a través del buzón de sugerencias en el mes de julio de 2017.

Objetivo	Tramitar las quejas y reclamos interpuestas por los usuarios, asegurando la resolución de la misma, en términos de oportunidad y calidad.
Alcance	Desde la radicación de la queja o reclamo hasta la respuesta al usuario y el monitoreo y cierre de la acción preventiva o correctiva generada.
Responsable	Coordinador de SIAU
Herramienta	Oficina SIAU medio donde usuario podrá dirigirse a colocar su queja o reclamo así mismo solicitar o realizar alguna petición.
Población Objeto	Usuarios de la E.S.E Hospital Regional Magdalena Medio.

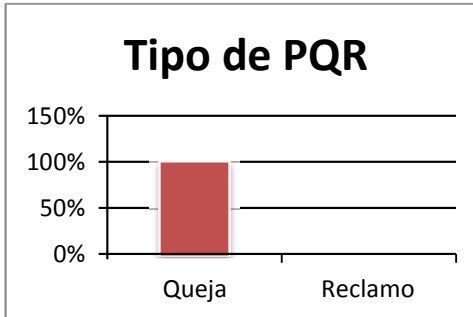
2. RESULTADOS DE PQRS

Durante el mes de julio de 2017 se recibieron un total de 2 PQRS, a través de la oficina de Sistemas de Información y Atención al Usuario, buzón y mediante la plataforma web de la ESE Hospital Regional Del Magdalena Medio.

3. TIPO DE PQRS RECIBIDAS

Las PQR recibidas en el mes de julio se pueden clasificar de la siguiente forma:

TIPO DE PQR	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJA	2	100%
RECLAMO	0	0%
TOTAL	2	100%



4. ESTADOS DE LAS PQRS

Cerradas, 2 PQRS (100%)

Abiertas, 0 PQRS (0%)

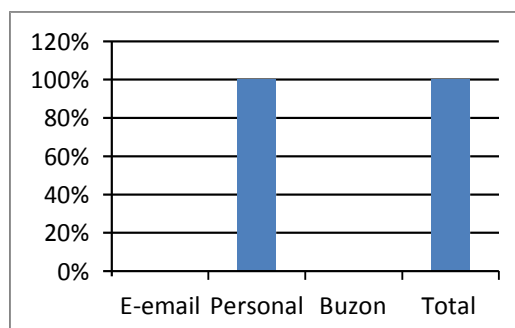
Queja – Facturación Urgencias

Queja - Triage Urgencias

5. PQRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

La siguiente clasificación hace referencia a los medios más utilizados para presentar las PQRS.

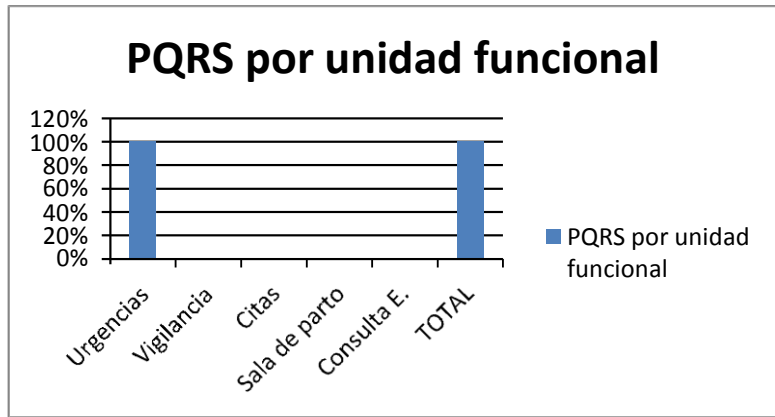
RECEPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
E-mail	0	0%
Personal	2	100%
Buzón	0	0%
TOTAL	2	100%



6. CLASIFICACIÓN DE PQRS POR UNIDADES FUNCIONALES

Las PQRS recibidas durante el mes julio de 2017 se distribuyen de la siguiente manera:

UNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Urgencias	2	100%
Vigilancia	0	0%
Citas	0	0%
Sala de parto	0	0%
Consulta E.	0	0%
TOTAL	2	100%



ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Basados en los resultados obtenidos en la oficina de Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), se toman las siguientes acciones correctivas a las siguientes PQRS:

Se notifica a las asociaciones correspondientes las quejas generadas por sus trabajadores a fin se indague sobre los acontecimientos ocurridos y evitar se repitan inconformidades por parte de los colaboradores de la ESE Hospital Regional del Magdalena Medio.

Quejas & Reclamos

Informe de Quejas y Reclamos del Hospital Regional Magdalena Medio
Agosto 2017

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a lo establecido a la circular externa 009 de 1996 en la que se establece la adecuada atención al usuario y el trámite oportuno de las quejas o peticiones relacionadas con la calidad en la prestación de los servicios de salud se presenta el informe de Quejas y Reclamos correspondiente al mes.

En base a circular externa 009 de 1996 y la implantación de la oficina de Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU, se establece un medio de comunicación entre el Hospital Regional Magdalena Medio y sus usuarios que proveen información de vital importancia para la revisión y análisis de los procesos así mismo la mejora de las funciones Institucionales.

Se presentan a continuación la información obtenida a través del Proceso de Recepción y Trámites para las PQRS en el Hospital Regional Magdalena Medio durante el mes y las acciones correctivas generadas a partir de dicha información.

INFORME DE GESTIÓN PERIODO DE AGOSTO 2017Contexto
Institucional

El Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) es un espacio donde el ciudadano y sus organizaciones participan en el mejoramiento de la prestación y atención de los servicios de salud.

El presente informe contiene Quejas y Reclamos recibidos en el Hospital Regional Magdalena Medio, así también incluyendo las mismas recibidas a través del buzón de sugerencias en el mes de agosto de 2017.

Objetivo	Tramitar las quejas y reclamos interpuestas por los usuarios, asegurando la resolución de la misma, en términos de oportunidad y calidad.
Alcance	Desde la radicación de la queja o reclamo hasta la respuesta al usuario y el monitoreo y cierre de la acción preventiva o correctiva generada.
Responsable	Coordinador de SIAU
Herramienta	Oficina SIAU medio donde usuario podrá dirigirse a colocar su queja o reclamo así mismo solicitar o realizar alguna petición.
Población Objeto	Usuarios de la E.S.E Hospital Regional Magdalena Medio.

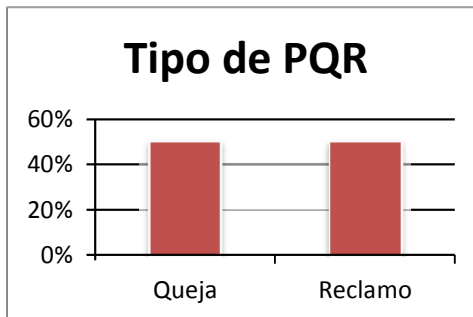
2. RESULTADOS DE PQRS

Durante el mes de agosto de 2017 se recibieron un total de 2 PQRS, a través de la oficina de Sistemas de Información y Atención al Usuario, buzón y mediante la plataforma web de la ESE Hospital Regional Del Magdalena Medio.

3. TIPO DE PQRS RECIBIDAS

Las PQR recibidas en el mes de agosto se pueden clasificar de la siguiente forma:

TIPO DE PQR	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJA	1	50%
RECLAMO	1	50%
TOTAL	2	100%



4. ESTADOS DE LAS PQRS

Cerradas, 2PQRS (100%)

Abiertas, 0 PQRS (0%)

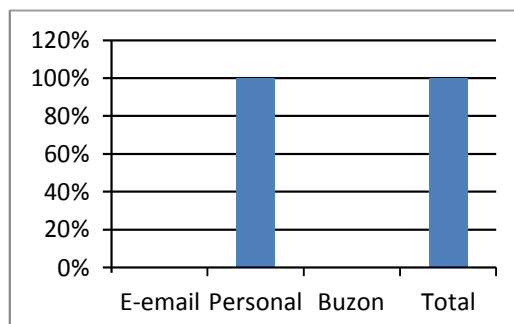
Queja – Consulta Externa

Reclamo - Facturación Consulta externa

5. PQRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

La siguiente clasificación hace referencia a los medios más utilizados para presentar las PQRS.

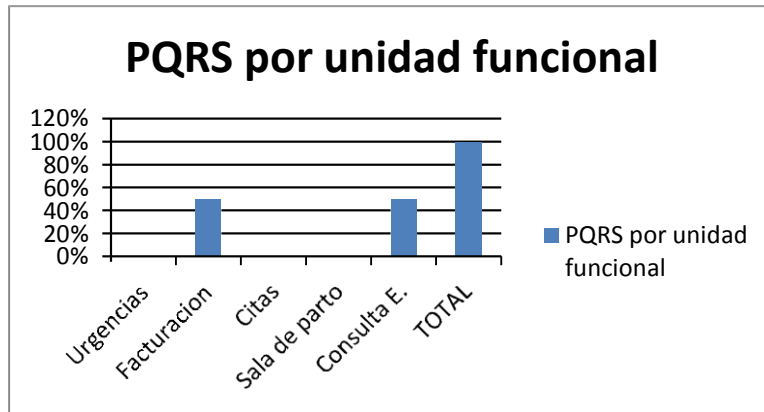
	CANTIDAD	PORCENTAJE
E-mail	0	0%
Personal	2	100%
Buzón	0	0%
TOTAL	2	100%



6. CLASIFICACIÓN DE PQRS POR UNIDADES FUNCIONALES

Las PQRS recibidas durante el mes agosto de 2017 se distribuyen de la siguiente manera:

UNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Urgencias	0	0%
Facturacion Consulta E.	1	50%
Citas	0	0%
Sala de parto	0	0%
Consulta E.	1	50%
TOTAL	2	100%



ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Basados en los resultados obtenidos en la oficina de Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), se toman las siguientes acciones correctivas a las siguientes PQRS:

Se notifica a las asociaciones correspondientes las quejas generadas por sus trabajadores a fin se indague sobre los acontecimientos ocurridos y evitar se repitan inconformidades generadas por los colaboradores de la ESE Hospital Regional del Magdalena Medio.

Elaborado por:

DANNY DANIEL DE OLIVEIRA GONZÁLEZ AUX.

SIAU

Quejas & Reclamos

Informe de Quejas y Reclamos del Hospital Regional Magdalena Medio
Septiembre 2017

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a lo establecido a la circular externa 009 de 1996 en la que se establece la adecuada atención al usuario y el trámite oportuno de las quejas o peticiones relacionadas con la calidad en la prestación de los servicios de salud se presenta el informe de Quejas y Reclamos correspondiente al mes.

En base a circular externa 009 de 1996 y la implantación de la oficina de Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU, se establece un medio de comunicación entre el Hospital Regional Magdalena Medio y sus usuarios que proveen información de vital importancia para la revisión y análisis de los procesos así mismo la mejora de las funciones Institucionales.

Se presentan a continuación la información obtenida a través del Proceso de Recepción y Trámites para las PQRS en el Hospital Regional Magdalena Medio durante el mes y las acciones correctivas generadas a partir de dicha información.

INFORME DE GESTIÓN PERIODO DE SEPTIEMBRE 2017**Contexto
Institucional**

El Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) es un espacio donde el ciudadano y sus organizaciones participan en el mejoramiento de la prestación y atención de los servicios de salud.

El presente informe contiene Quejas y Reclamos recibidos en el Hospital Regional Magdalena Medio, así también incluyendo las mismas recibidas a través del buzón de sugerencias en el mes de septiembre de 2017.

Objetivo	Tramitar las quejas y reclamos interpuestas por los usuarios, asegurando la resolución de la misma, en términos de oportunidad y calidad.
Alcance	Desde la radicación de la queja o reclamo hasta la respuesta al usuario y el monitoreo y cierre de la acción preventiva o correctiva generada.
Responsable	Coordinador de SIAU
Herramienta	Oficina SIAU medio donde usuario podrá dirigirse a colocar su queja o reclamo así mismo solicitar o realizar alguna petición.
Población Objeto	Usuarios de la E.S.E Hospital Regional Magdalena Medio.

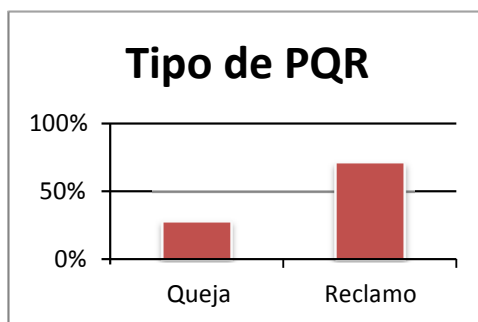
2. RESULTADOS DE QUEJAS Y RECLAMOS

Durante el mes de septiembre de 2017 se recibieron un total de 7 QR, a través de la oficina de Sistemas de Información y Atención al Usuario, y buzones de sugerencia instaurados en la institución.

3. TIPO DE QR RECIBIDAS

Las QR recibidas en el mes de septiembre se pueden clasificar de la siguiente forma:

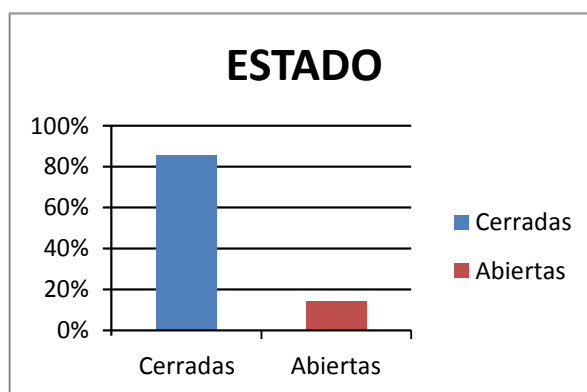
TIPO DE QR	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJA	2	28.57%
RECLAMO	5	71.42%
TOTAL	7	100%



4. ESTADOS DE LAS PQRS

Cerradas, 6 PQRS (85.72%)

Abiertas, 1 PQRS (14.28%)



Queja – Urgencias

Queja – Consulta Externa

3 Reclamos – Hospitalización/Ginecobstetricia

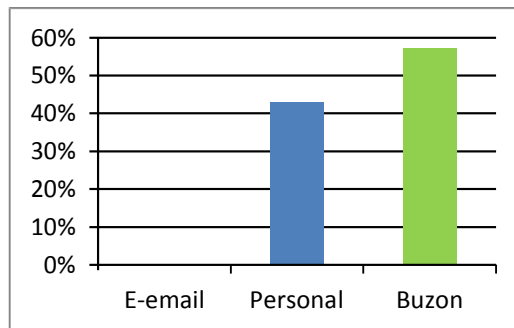
Reclamo – Urgencias

Reclamos - Consulta Externa

5. PQRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

La siguiente clasificación hace referencia a los medios más utilizados para presentar las PQRS.

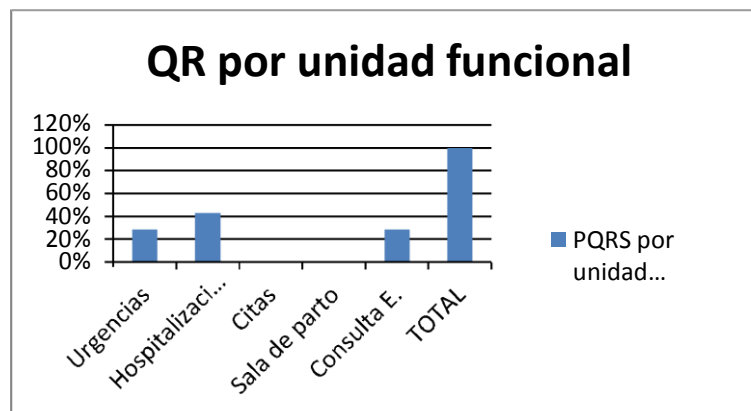
Medio de Recepción	CANTIDAD	PORCENTAJE
E-mail	0	0%
Personal	3	42.85%
Buzón	4	57.14%
TOTAL	7	100%



6. CLASIFICACIÓN DE PQRS POR UNIDADES FUNCIONALES

Las PQRS recibidas durante el mes septiembre de 2017 se distribuyen de la siguiente manera:

UNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Urgencias	2	28.57%
Hospitalización	3	42.85%
Citas	0	0%
Sala de parto	0	0%
Consulta E.	2	28.57%
TOTAL	7	100%



ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Basados en los resultados obtenidos en la oficina de Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), se toman las siguientes acciones correctivas a las siguientes PQRS:

Se notifica a las asociaciones correspondientes las quejas generadas por sus trabajadores a fin se indague sobre los acontecimientos ocurridos y evitar se repitan inconformidades generadas por parte de los colaboradores de la ESE Hospital Regional del Magdalena Medio.

Elaborado por:

DANNY DANIEL DE OLIVEIRA GONZÁLEZ AUX. SIAU

Quejas & Reclamos

Informe de Quejas y Reclamos del Hospital Regional Magdalena Medio
Octubre 2017

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a lo establecido a la circular externa 009 de 1996 en la que se establece la adecuada atención al usuario y el trámite oportuno de las quejas o peticiones relacionadas con la calidad en la prestación de los servicios de salud se presenta el informe de Quejas y Reclamos correspondiente al mes.

En base a circular externa 009 de 1996 y la implantación de la oficina de Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU, se establece un medio de comunicación entre el Hospital Regional Magdalena Medio y sus usuarios que proveen información de vital importancia para la revisión y análisis de los procesos así mismo la mejora de las funciones Institucionales.

Se presentan a continuación la información obtenida a través del Proceso de Recepción y Trámites para las PQRS en el Hospital Regional Magdalena Medio durante el mes y las acciones correctivas generadas a partir de dicha información.

INFORME DE GESTIÓN PERIODO DE OCTUBRE 2017**Contexto
Institucional**

El Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) es un espacio donde el ciudadano y sus organizaciones participan en el mejoramiento de la prestación y atención de los servicios de salud.

El presente informe contiene Quejas y Reclamos recibidos en el Hospital Regional Magdalena Medio, así también incluyendo las mismas recibidas a través del buzón de sugerencias en el mes de octubre de 2017.

Objetivo	Tramitar las quejas y reclamos interpuestas por los usuarios, asegurando la resolución de la misma, en términos de oportunidad y calidad.
Alcance	Desde la radicación de la queja o reclamo hasta la respuesta al usuario y el monitoreo y cierre de la acción preventiva o correctiva generada.
Responsable	Coordinador de SIAU
Herramienta	Oficina SIAU medio donde usuario podrá dirigirse a colocar su queja o reclamo así mismo solicitar o realizar alguna petición.
Población Objeto	Usuarios de la E.S.E Hospital Regional Magdalena Medio.

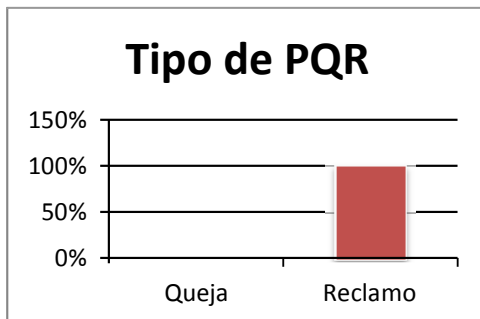
2. RESULTADOS DE QUEJAS Y RECLAMOS

Durante el mes de octubre de 2017 se recibieron un total de 3 reclamos, a través de la oficina de Sistemas de Información y Atención al Usuario, y buzones de sugerencia instaurados en la institución.

3. TIPO DE QR RECIBIDAS

Las QR recibidas en el mes de octubre se pueden clasificar de la siguiente forma:

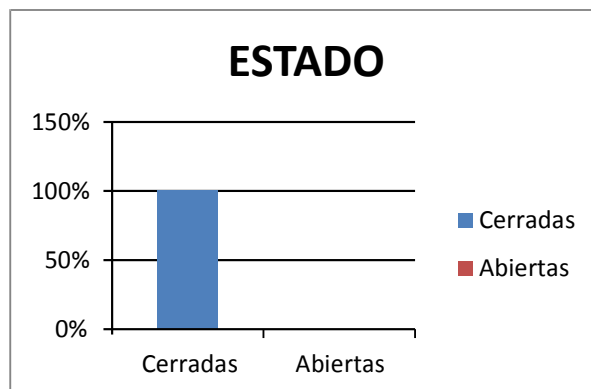
TIPO DE QR	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJA	0	0%
RECLAMO	3	100%
TOTAL	0	100%



4. ESTADOS DE LAS PQRS

Cerradas, 3 PQRS (100%)

Abiertas, 0 PQRS (0%)



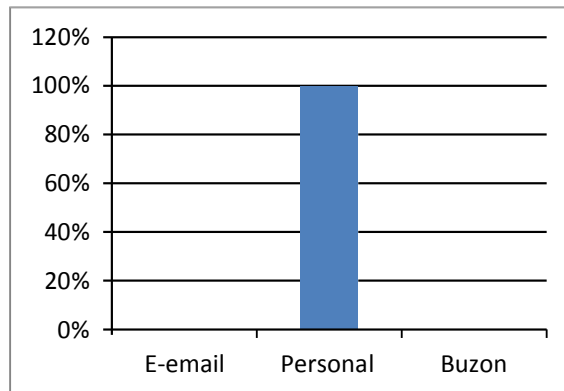
2 – Reclamos Pediatría

1 – Reclamo Citas

5. PQRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

La siguiente clasificación hace referencia a los medios más utilizados para presentar las PQRS.

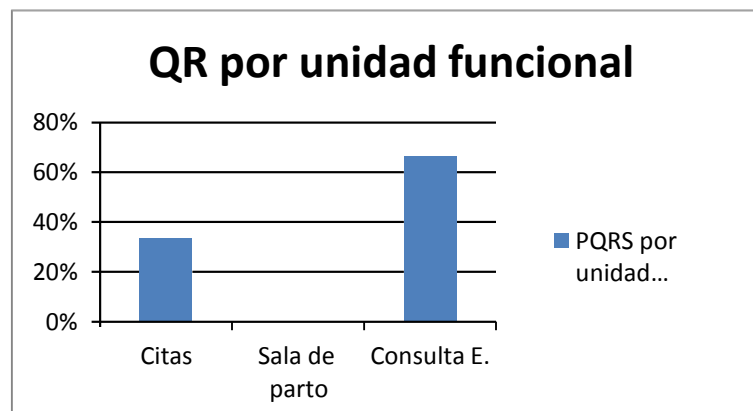
MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
E-mail	0	0%
Personal	3	100%
Buzón	0	0%
TOTAL	3	100%



6. CLASIFICACIÓN DE PQRS POR UNIDADES FUNCIONALES

Las PQRS recibidas durante el mes octubre de 2017 se distribuyen de la siguiente manera:

UNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Citas	1	33.33%
Sala de parto	0	0%
Consulta E.	2	66.66%
TOTAL	3	100%



ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Basados en los resultados obtenidos en la oficina de Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), se toman las siguientes acciones correctivas a las siguientes PQRS:

Se notifica a las asociaciones correspondientes las quejas generadas por sus trabajadores a fin se indague sobre los acontecimientos ocurridos y evitar se repitan inconformidades generadas por parte de los colaboradores de la ESE Hospital Regional del Magdalena Medio.

Elaborado por:

DANNY DANIEL DE OLIVEIRA GONZÁLEZ AUX. SIAU

Quejas & Reclamos

Informe de Quejas y Reclamos del Hospital Regional Magdalena Medio
Noviembre 2017

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a lo establecido a la circular externa 009 de 1996 en la que se establece la adecuada atención al usuario y el tramite oportuno de las quejas o peticiones relacionadas con la calidad en la prestación de los servicios de salud se presenta el informe de Quejas y Reclamos correspondiente al mes.

En base a circular externa 009 de 1996 y la implantación de la oficina de Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU, se establece un medio de comunicación entre el Hospital Regional Magdalena Medio y sus usuarios que proveen información de vital importancia para la revisión y análisis de los proceso así mismo la mejora de las funciones Institucionales.

Se presentan a continuación la información obtenida a través del Proceso de Recepción y Trámites para las PQRS en el Hospital Regional Magdalena Medio durante el mes y las acciones correctivas generadas a partir de dicha información.

INFORME DE GESTIÓN PERIODO DE NOVIEMBRE 2017Contexto
Institucional

El Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) es un espacio donde el ciudadano y sus organizaciones participan en el mejoramiento de la prestación y atención de los servicios de salud.

El presente informe contiene Quejas y Reclamos recibidos en el Hospital Regional Magdalena Medio, así también incluyendo las mismas recibidas a través del buzón de sugerencias en el mes de noviembre de 2017.

Objetivo	Tramitar las quejas y reclamos interpuestas por los usuarios, asegurando la resolución de la misma, en términos de oportunidad y calidad.
Alcance	Desde la radicación de la queja o reclamo hasta la respuesta al usuario y el monitoreo y cierre de la acción preventiva o correctiva generada.
Responsable	Coordinador de SIAU
Herramienta	Oficina SIAU medio donde usuario podrá dirigirse a colocar su queja o reclamo así mismo solicitar o realizar alguna petición.
Población Objeto	Usuarios de la E.S.E Hospital Regional Magdalena Medio.

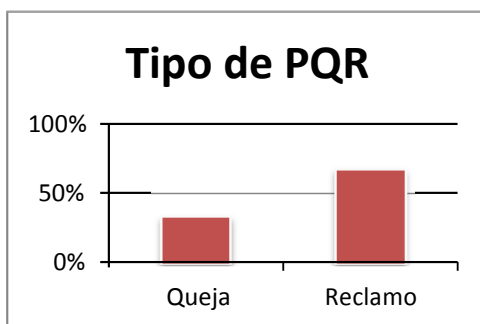
2. RESULTADOS DE QUEJAS Y RECLAMOS

Durante el mes de noviembre de 2017 se recibieron un total de 6 PQRS, a través de la oficina de Sistemas de Información y Atención al Usuario, y buzones de sugerencia instaurados en la institución.

3. TIPO DE QR RECIBIDAS

Las QR recibidas en el mes de noviembre se pueden clasificar de la siguiente forma:

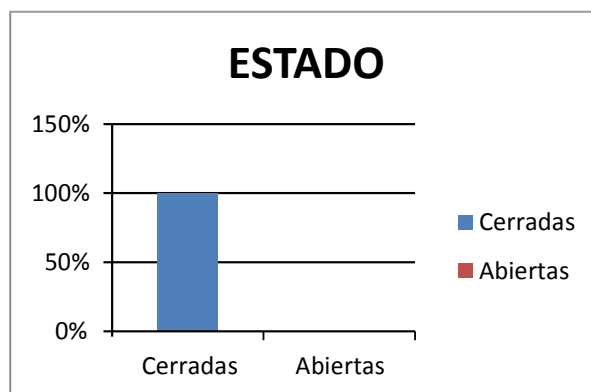
TIPO DE QR	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJA	2	33.33%
RECLAMO	4	66.66%
TOTAL	6	100%



4. ESTADOS DE LAS PQRS

Cerradas, 6 PQRS (100%)

Abiertas, 0 PQRS (0%)

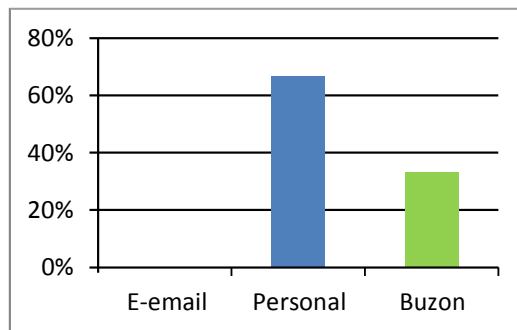


- 1 – Queja Vigilancia
- 1 – Queja Facturacion Urgencias
- 1 – Reclamo urgencias
- 3 – Reclamo facturacion consulta externa

5. PQRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

La siguiente clasificación hace referencia a los medios más utilizados para presentar las PQRS.

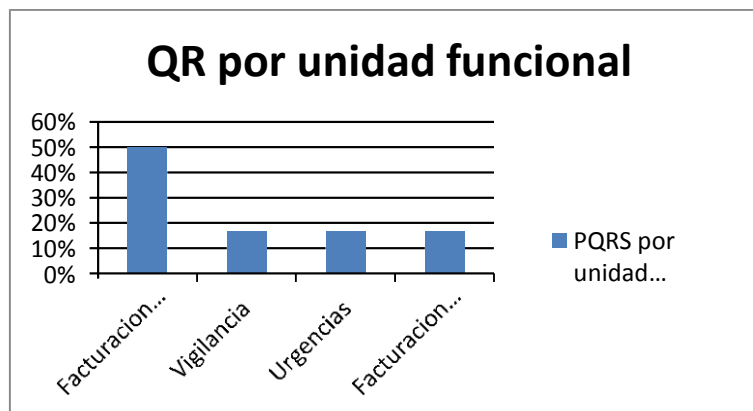
MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
E-mail	0	0%
Personal	4	66.66%
Buzón	2	33.33%
TOTAL	6	100%



6. CLASIFICACIÓN DE PQRS POR UNIDADES FUNCIONALES

Las PQRS recibidas durante el mes noviembre de 2017 se distribuyen de la siguiente manera:

UNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Facturacion consulta Ext	3	50%
Vigilancia	1	16.66%
Urgencias	1	16.66%
Facturacion urgencias	1	16.66%
TOTAL	6	100%



ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Basados en los resultados obtenidos en la oficina de Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), se toman las siguientes acciones correctivas a las siguientes PQRS:

Se notifica a las asociaciones correspondientes las quejas generadas por sus trabajadores a fin se indague sobre los acontecimientos ocurridos y evitar se repitan inconformidades generadas por los colaboradores de la ESE Hospital Regional del Magdalena Medio.

Elaborado por: DANNY DE
OLIVEIRA GONZÁLEZ Aux. SIAU

Quejas & Reclamos

Informe de Quejas y Reclamos del Hospital Regional Magdalena Medio
Diciembre 2017

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a lo establecido a la circular externa 009 de 1996 en la que se establece la adecuada atención al usuario y el tramite oportuno de las quejas o peticiones relacionadas con la calidad en la prestación de los servicios de salud se presenta el informe de Quejas y Reclamos correspondiente al mes.

En base a circular externa 009 de 1996 y la implantación de la oficina de Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU, se establece un medio de comunicación entre el Hospital Regional Magdalena Medio y sus usuarios que proveen información de vital importancia para la revisión y análisis de los proceso así mismo la mejora de las funciones Institucionales.

Se presentan a continuación la información obtenida a través del Proceso de Recepción y Trámites para las PQRS en el Hospital Regional Magdalena Medio durante el mes y las acciones correctivas generadas a partir de dicha información.

INFORME DE GESTIÓN PERIODO DE DICIEMBRE 2017Contexto
Institucional

El Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) es un espacio donde el ciudadano y sus organizaciones participan en el mejoramiento de la prestación y atención de los servicios de salud.

El presente informe contiene Quejas y Reclamos recibidos en el Hospital Regional Magdalena Medio, así también incluyendo las mismas recibidas a través del buzón de sugerencias en el mes de diciembre de 2017.

Objetivo	Tramitar las quejas y reclamos interpuestas por los usuarios, asegurando la resolución de la misma, en términos de oportunidad y calidad.
Alcance	Desde la radicación de la queja o reclamo hasta la respuesta al usuario y el monitoreo y cierre de la acción preventiva o correctiva generada.
Responsable	Coordinador de SIAU
Herramienta	Oficina SIAU medio donde usuario podrá dirigirse a colocar su queja o reclamo así mismo solicitar o realizar alguna petición.
Población Objeto	Usuarios de la E.S.E Hospital Regional Magdalena Medio.

2. RESULTADOS DE QUEJAS Y RECLAMOS

Durante el mes de Diciembre de 2017 no se recibieron PQRS, por ninguno de los medios a disposición de los usuarios como son la oficina de Sistemas de Información y Atención al Usuario, y buzones.

Elaborado por:
DANNY DE OLIVEIRA GONZÁLEZ
Aux. SIAU