

# Quejas & Reclamos

Informe de Quejas y Reclamos del Hospital Regional Magdalena Medio  
Enero 2018

## 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 DE 2018****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 2018.

<b>Objetivo</b>	<b>Tramitar las quejas y reclamos interpuestas por los usuarios, asegurando la resolución de la misma, en términos de oportunidad y calidad.</b>
<b>Alcance</b>	<b>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.</b>
<b>Responsable</b>	<b>Coordinador de SIAU</b>
<b>Herramienta</b>	<b>Oficina SIAU medio donde usuario podrá dirigirse a colocar su queja o reclamo así mismo solicitar o realizar alguna petición.</b>
<b>Población Objeto</b>	<b>Usuarios de la E.S.E Hospital Regional Magdalena Medio.</b>

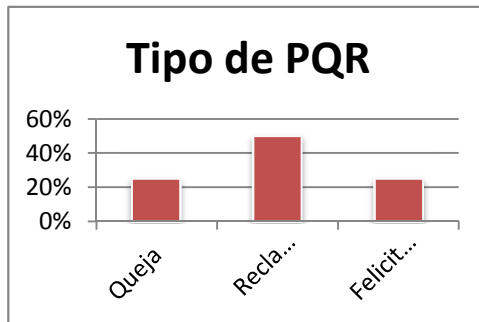
**2. RESULTADOS DE QUEJAS Y RECLAMOS**

Durante el mes de enero de 2018 se recibieron 4 PQRS, a través de los buzones de sugerencias establecidas en los diferentes servicios de la E.S.E. Hospital Regional Del Magdalena Medio y oficina de Sistemas de Información y Atención al Usuario (S.I.A.U.).

### 3. TIPO DE PQRS RECIBIDAS

Las PQRS recibidas en el mes de enero se pueden clasificar de la siguiente forma:

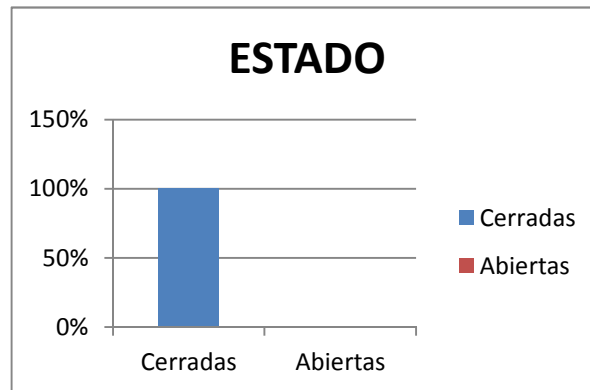
TIPO DE PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJA	1	25%
RECLAMO	2	50%
FELICITACIONES	1	25%
TOTAL	4	100%



### 4. ESTADOS DE LAS PQRS

Cerradas, 4 PQRS (100%)

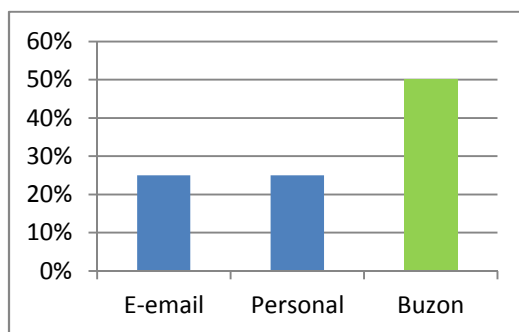
Abiertas, 0 PQRS (0%)



## 5. PQRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

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

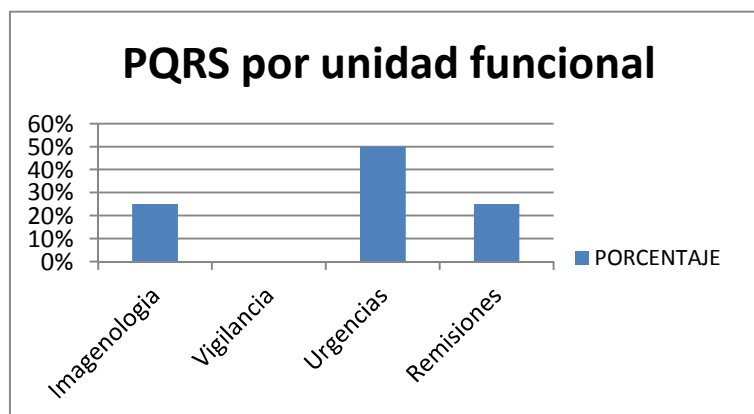
MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
E-mail	1	25%
Personal	1	25%
Buzón	2	50%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>



## 6. CLASIFICACIÓN DE PQRS POR UNIDADES FUNCIONALES

Las PQRS recibidas durante el mes enero de 2018 se distribuyen de la siguiente manera:

UNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Imagenología	1	25%
Vigilancia	0	0%
Urgencias	2	50%
Remisiones	1	25%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>



## **APERTURA DE BUZONES**

Se realizó apertura de buzones de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en compañía de la trabajadora social, psicóloga, representante de usuario y AUX. Siau en las siguientes fechas 05, 12, 19, y 26 de enero.

## **ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**

Se realiza notificación a las diferentes asociaciones y dependencias responsables del personal a cargo de la institución con la finalidad realicen una investigación y tomen las acciones pertinentes a que haya lugar.

Elaborado por:  
SIAU

**INFORME DE GESTIÓN PERIODO DE FEBRERO DE 2018****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 2018.

<b>Objetivo</b>	<b>Tramitar las quejas y reclamos interpuestas por los usuarios, asegurando la resolución de la misma, en términos de oportunidad y calidad.</b>
<b>Alcance</b>	<b>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.</b>
<b>Responsable</b>	<b>Coordinador de SIAU</b>
<b>Herramienta</b>	<b>Oficina SIAU medio donde usuario podrá dirigirse a colocar su queja o reclamo así mismo solicitar o realizar alguna petición.</b>
<b>Población Objeto</b>	<b>Usuarios de la E.S.E Hospital Regional Magdalena Medio.</b>

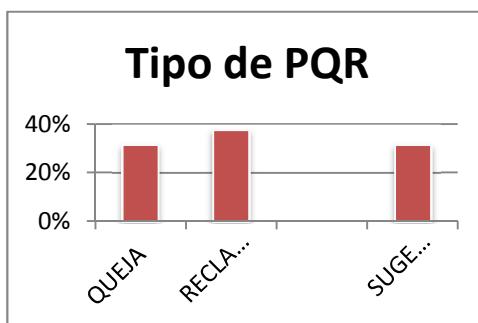
**2. RESULTADOS DE QUEJAS Y RECLAMOS**

Durante el mes de febrero de 2018 se recibieron 17 PQRS, a través de los buzones de sugerencias establecidas en los diferentes servicios de la E.S.E. Hospital Regional Del Magdalena Medio y oficina de Sistemas de Información y Atención al Usuario (S.I.A.U.).

### 3. TIPOS DE PQRS RECIBIDAS

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

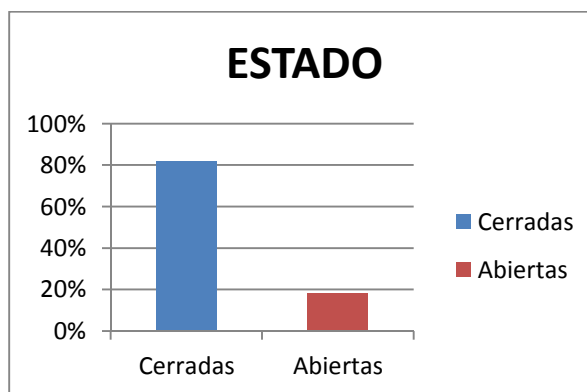
TIPO DE PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJA	5	31,25%
RECLAMO	6	37,5%
FELICITACIONES	0	0%
SUGERENCIAS	5	31,25%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>



### 4. ESTADOS DE LAS QUEJAS/RECLAMOS

Cerradas, 9 PQRS (81.81%)

Abiertas, 2 PQRS (18.18%)

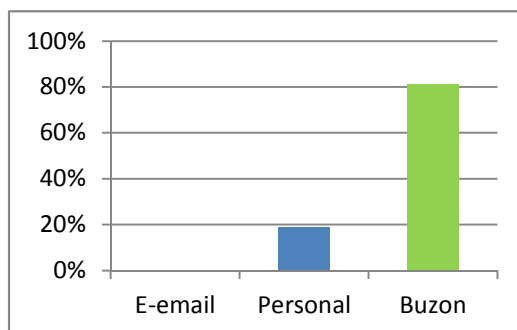


### 5. PQRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

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



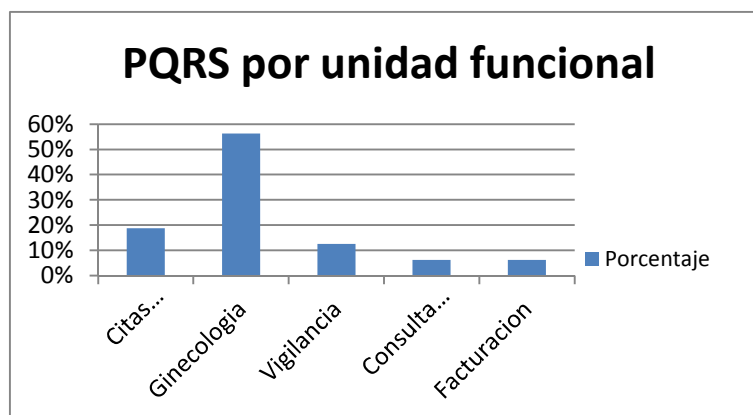
MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
E-mail	0	0%
Personal	3	18,75%
Buzón	13	81,25%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>



## 6. CLASIFICACIÓN DE PQRs POR UNIDADES FUNCIONALES

Las PQRs recibidas durante el mes febrero de 2018 se distribuyen de la siguiente manera:

UNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Citas consulta externa	3	18,75%
Ginecología	9	56,25%
Vigilancia	2	12,5%
Consulta Externa Especializ.	1	6,25%
Facturación	1	6,25%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>



## **APERTURA DE BUZONES**

Se realizó apertura de buzones de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en compañía de la trabajadora social, psicóloga, representante de usuario y AUX. Siau en las siguientes fechas 02, 09, 16, y 23 de febrero.

## **ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**

Se notifica a las asociaciones y áreas a cargo del personal de la institución, 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:  
SIAU

**INFORME DE GESTIÓN PERIODO DE MARZO DE 2018****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 2018.

<b>Objetivo</b>	<b>Tramitar las quejas y reclamos interpuestas por los usuarios, asegurando la resolución de la misma, en términos de oportunidad y calidad.</b>
<b>Alcance</b>	<b>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.</b>
<b>Responsable</b>	<b>Coordinador de SIAU</b>
<b>Herramienta</b>	<b>Oficina SIAU medio donde usuario podrá dirigirse a colocar su queja o reclamo así mismo solicitar o realizar alguna petición.</b>
<b>Población Objeto</b>	<b>Usuarios de la E.S.E. Hospital Regional Magdalena Medio.</b>

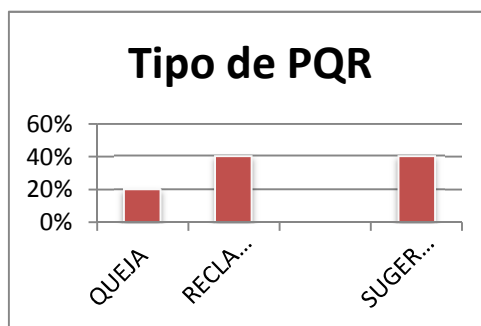
**2. RESULTADOS DE QUEJAS Y RECLAMOS**

Durante el mes de marzo de 2018 se recibieron 20 PQRS, a través de los buzones de sugerencias establecidas en los diferentes servicios de la E.S.E. Hospital Regional Del Magdalena Medio y oficina de Sistemas de Información y Atención al Usuario (S.I.A.U.)

### 3. TIPOS DE PQRS RECIBIDAS

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

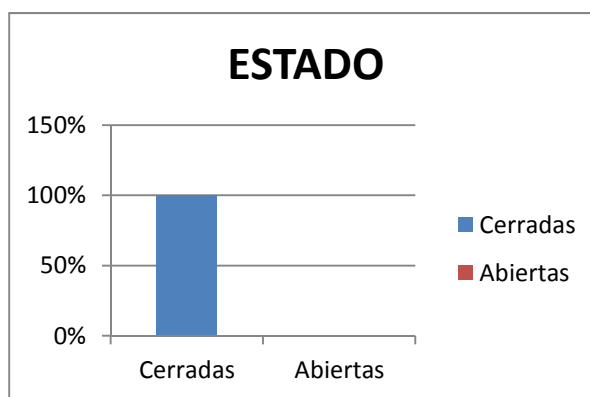
TIPO DE PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJA	4	20%
RECLAMO	8	40%
FELICITACIONES	0	0%
SUGERENCIAS	8	40%
TOTAL	20	100%



### 4. ESTADOS DE LAS QUEJAS/RECLAMOS

Cerradas, 12 PQRS (100%)

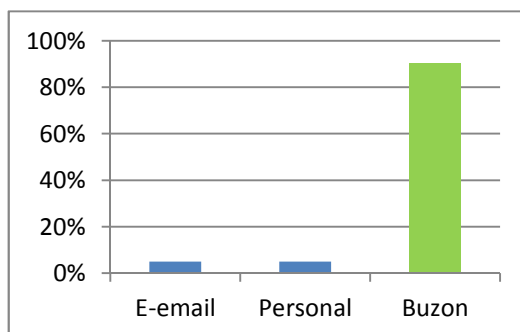
Abiertas, 0 PQRS (0 %)



### 5. PQRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

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

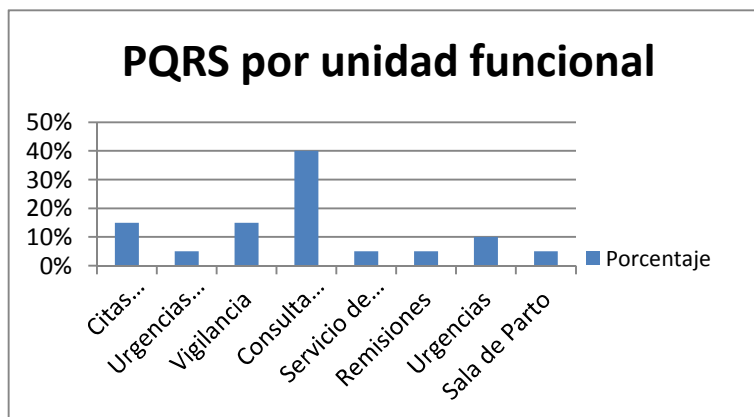
MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
E-mail	1	5%
Personal	1	5%
Buzón	18	90%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>



## 6. CLASIFICACIÓN DE PQRs POR UNIDADES FUNCIONALES

Las PQRs recibidas durante el mes marzo de 2018 se distribuyen de la siguiente manera:

UNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Citas consulta externa	3	15%
Urgencias Facturación	1	5%
Vigilancia	3	15%
Consulta Externa Especializ.	8	40%
Servicio de Ambulancias	1	5%
Remisiones	1	5%
Urgencias	2	10%
Sala de Parto	1	5%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>



## **APERTURA DE BUZONES**

Se realizó apertura de buzones de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en compañía de la trabajadora social, psicóloga, representante de usuario y AUX. Siau en las siguientes fechas 02, 09, y 23 de marzo.

## **ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**

Se notifica a las asociaciones y áreas a cargo del personal de la institución, 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:  
SIAU

**INFORME DE GESTIÓN PERIODO DE ABRIL DE 2018****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 2018.

<b>Objetivo</b>	<b>Tramitar las quejas y reclamos interpuestas por los usuarios, asegurando la resolución de la misma, en términos de oportunidad y calidad.</b>
<b>Alcance</b>	<b>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.</b>
<b>Responsable</b>	<b>Coordinador de SIAU</b>
<b>Herramienta</b>	<b>Oficina SIAU medio donde usuario podrá dirigirse a colocar su queja o reclamo así mismo solicitar o realizar alguna petición.</b>
<b>Población Objeto</b>	<b>Usuarios de la E.S.E. Hospital Regional Magdalena Medio.</b>

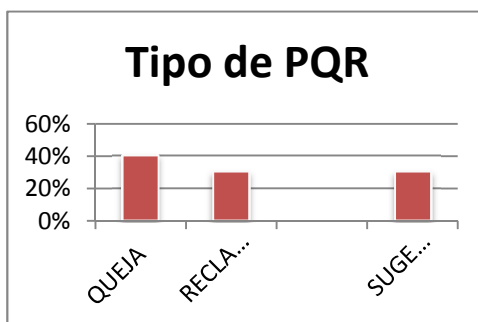
**2. RESULTADOS DE QUEJAS Y RECLAMOS**

Durante el mes de abril de 2018 se recibieron 10 PQRS, a través de los buzones de sugerencias establecidas en los diferentes servicios de la E.S.E. Hospital Regional Del Magdalena Medio y oficina de Sistemas de Información y Atención al Usuario (S.I.A.U.)

### 3. TIPOS DE PQRS RECIBIDAS

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

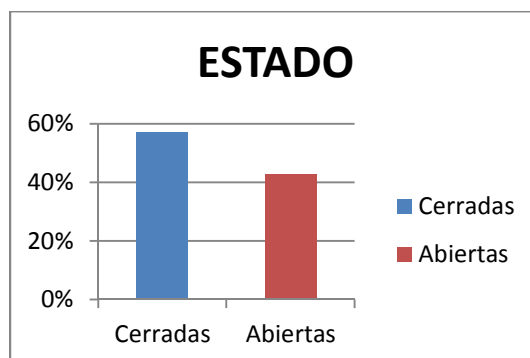
TIPO DE PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJA	4	40%
RECLAMO	3	30%
FELICITACIONES	0	0%
SUGERENCIAS	3	30%
TOTAL	10	100%



### 4. ESTADOS DE LAS QUEJAS/RECLAMOS

Cerradas, 4 PQRS (57.14%)

Abiertas, 3 PQRS (42.85%)

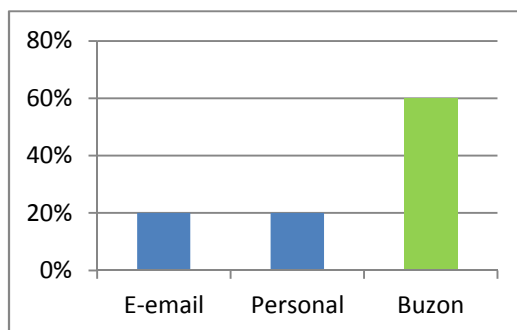


### 5. PQRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

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



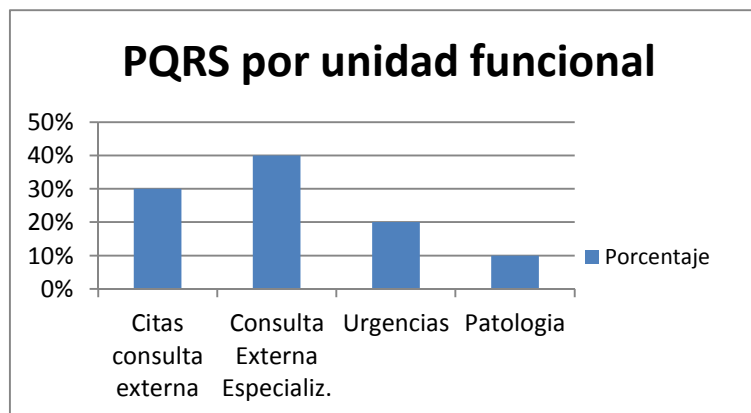
MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Plataformas Online	2	20%
Personal	2	20%
Buzón	6	60%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



## 6. CLASIFICACIÓN DE PQRS POR UNIDADES FUNCIONALES

Las PQRs recibidas durante el mes abril de 2018 se distribuyen de la siguiente manera:

UNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Citas consulta externa	3	30%
Consulta Externa Especializ.	4	40%
Urgencias	2	20%
Patología	1	10%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



## **APERTURA DE BUZONES**

Se realizó apertura de buzones de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en compañía de la trabajadora social, psicóloga, representante de usuario y AUX. Siau en las siguientes fechas 06, 13, 20 y 27 de abril.

## **ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**

Se notifica a las asociaciones y áreas a cargo del personal de la institución, 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:  
SIAU

**INFORME DE GESTIÓN PERIODO DE MAYO DE 2018****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 2018.

<b>Objetivo</b>	<b>Tramitar las quejas y reclamos interpuestas por los usuarios, asegurando la resolución de la misma, en términos de oportunidad y calidad.</b>
<b>Alcance</b>	<b>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.</b>
<b>Responsable</b>	<b>Coordinador de SIAU</b>
<b>Herramienta</b>	<b>Oficina SIAU medio donde usuario podrá dirigirse a colocar su queja o reclamo así mismo solicitar o realizar alguna petición.</b>
<b>Población Objeto</b>	<b>Usuarios de la E.S.E. Hospital Regional Magdalena Medio.</b>

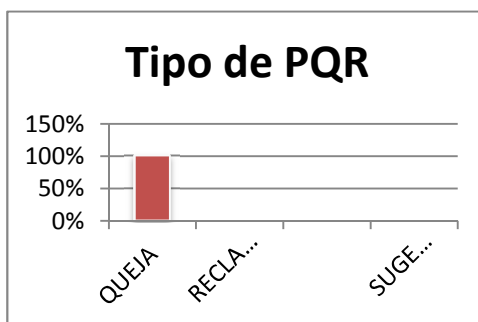
**2. RESULTADOS DE QUEJAS Y RECLAMOS**

Durante el mes de Mayo de 2018 se recibieron 1 PQRS, a través de los buzones de sugerencias establecidas en los diferentes servicios de la E.S.E. Hospital Regional Del Magdalena Medio y oficina de Sistemas de Información y Atención al Usuario (S.I.A.U.)

### 3. TIPOS DE PQRS RECIBIDAS

Las PQRS recibidas en el mes de Mayo se pueden clasificar de la siguiente forma:

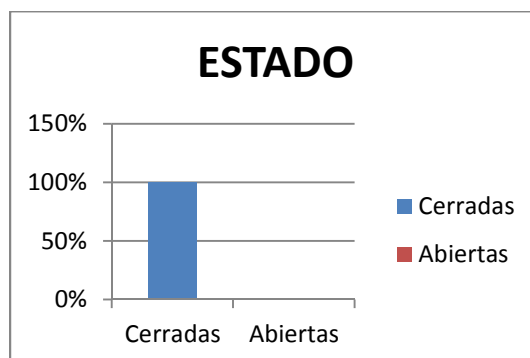
TIPO DE PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJA	1	100%
RECLAMO	0	0%
FELICITACIONES	0	0%
SUGERENCIAS	0	0%
TOTAL	1	100%



### 4. ESTADOS DE LAS QUEJAS/RECLAMOS

Cerradas, 1 PQRS (100%)

Abiertas, 0 PQRS (0%)

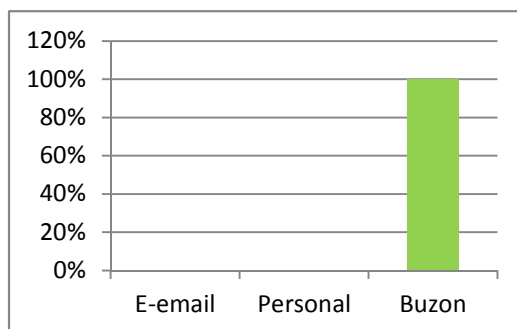


### 5. PQRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

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

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Plataformas Online	0	0%

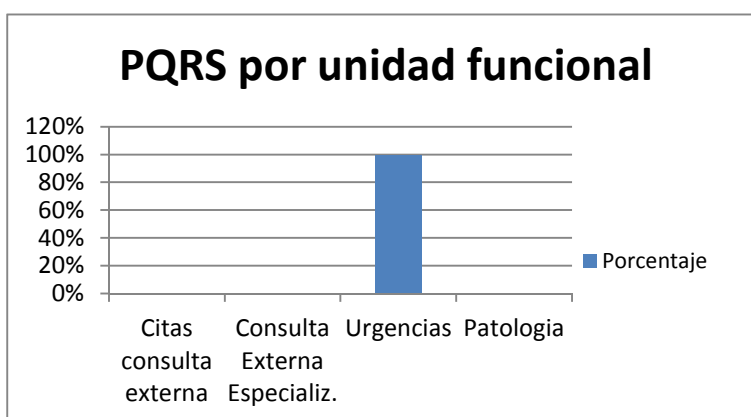
Personal	0	0%
Buzón	1	100%
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>



## 6. CLASIFICACIÓN DE PQRs POR UNIDADES FUNCIONALES

Las PQRs recibidas durante el mes Mayo de 2018 se distribuyen de la siguiente manera:

UNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Citas consulta externa	0	0%
Consulta Externa Especializ.	0	0%
Urgencias	1	100%
Patología	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>



## **APERTURA DE BUZONES**

Se realizó apertura de buzones de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en compañía de la trabajadora social, psicóloga, representante de usuario y AUX. Siau en las siguientes fechas 04, 11,18 y 25 de Mayo.

## **ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**

Se notifica a las asociaciones y áreas a cargo del personal de la institución, 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:  
SIAU

## INFORME DE GESTIÓN PERIODO DE JUNIO DE 2018

### 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 2018.

<b>Objetivo</b>	<b>Tramitar las quejas y reclamos interpuestas por los usuarios, asegurando la resolución de la misma, en términos de oportunidad y calidad.</b>
<b>Alcance</b>	<b>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.</b>
<b>Responsable</b>	<b>Coordinador de SIAU</b>
<b>Herramienta</b>	<b>Oficina SIAU medio donde usuario podrá dirigirse a colocar su queja o reclamo así mismo solicitar o realizar alguna petición.</b>
<b>Población Objeto</b>	<b>Usuarios de la E.S.E. Hospital Regional Magdalena Medio.</b>

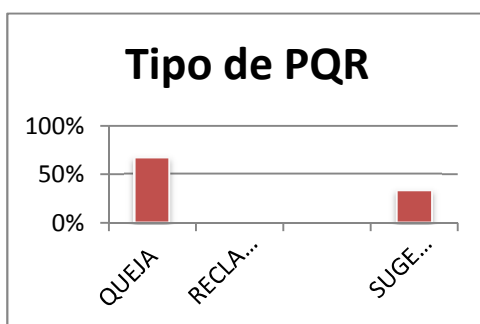
## 2. RESULTADOS DE QUEJAS Y RECLAMOS

Durante el mes de Junio de 2018 se recibieron 3 PQRS, a través de los buzones de sugerencias establecidas en los diferentes servicios de la E.S.E. Hospital Regional Del Magdalena Medio y oficina de Sistemas de Información y Atención al Usuario (S.I.A.U.)

### 3. TIPOS DE PQRS RECIBIDAS

Las PQRS recibidas en el mes de Junio se pueden clasificar de la siguiente forma:

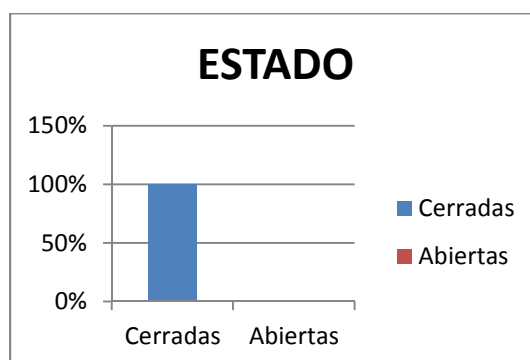
TIPO DE PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJA	2	66.66%
RECLAMO	0	0%
FELICITACIONES	0	0%
SUGERENCIAS	1	33.33%
TOTAL	3	100%



### 4. ESTADOS DE LAS QUEJAS/RECLAMOS

Cerradas, 2 PQRS (100%)

Abiertas, 0 PQRS (0%)

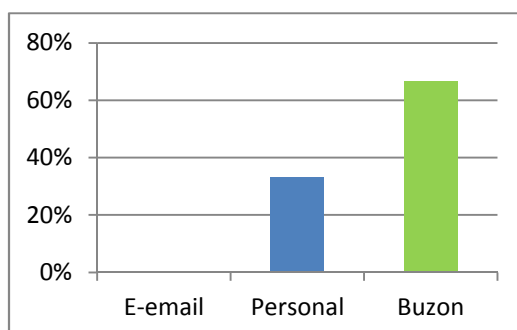


### 5. PQRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

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



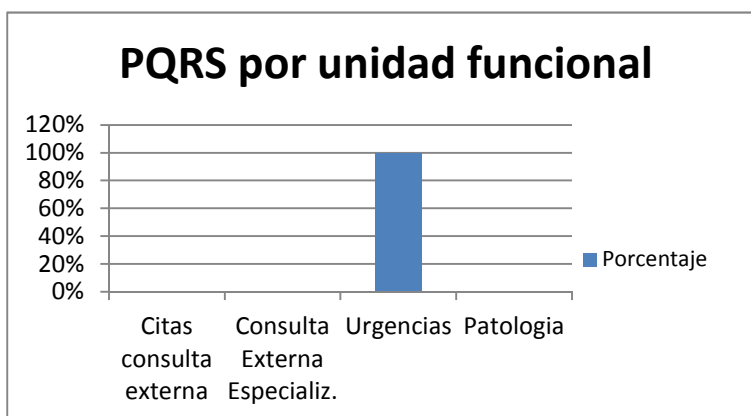
MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Plataformas Online	0	0%
Personal	1	33.33%
Buzón	2	66.66%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>



## 6. CLASIFICACIÓN DE PQRS POR UNIDADES FUNCIONALES

Las PQRS recibidas durante el mes Junio de 2018 se distribuyen de la siguiente manera:

UNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Citas consulta externa	0	0%
Consulta Externa Especializ.	0	0%
Urgencias	3	100%
Patología	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>



### **APERTURA DE BUZONES**

Se realizó apertura de buzones de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en compañía de la trabajadora social, psicóloga, representante de usuario y AUX. Siau en las siguientes fechas 01, 15, 22 y 29 de Junio.

### **ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**

Se notifica a las asociaciones y áreas a cargo del personal de la institución, 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:  
SIAU

**INFORME DE GESTIÓN PERIODO DE JULIO DE 2018****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 2018.

<b>Objetivo</b>	<b>Tramitar las quejas y reclamos interpuestas por los usuarios, asegurando la resolución de la misma, en términos de oportunidad y calidad.</b>
<b>Alcance</b>	<b>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.</b>
<b>Responsable</b>	<b>Coordinador de SIAU</b>
<b>Herramienta</b>	<b>Oficina SIAU medio donde usuario podrá dirigirse a colocar su queja o reclamo así mismo solicitar o realizar alguna petición.</b>
<b>Población Objeto</b>	<b>Usuarios de la E.S.E Hospital Regional Magdalena Medio.</b>

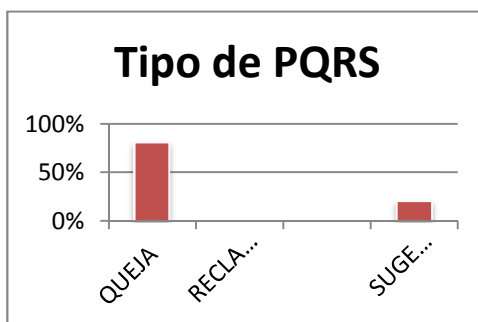
**2. RESULTADOS DE QUEJAS Y RECLAMOS**

Durante el mes de Julio de 2018 se recibieron 5 PQRS, a través de los buzones de sugerencias establecidas en los diferentes servicios de la E.S.E. Hospital Regional Del Magdalena Medio y oficina de Sistemas de Información y Atención al Usuario (S.I.A.U.)

### 3. TIPOS DE PQRS RECIBIDAS

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

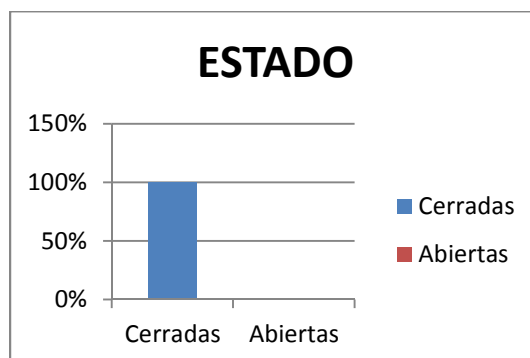
TIPO DE PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJA	4	80 %
RECLAMO	0	0%
FELICITACIONES	0	0%
SUGERENCIAS	1	20%
TOTAL	5	100%



### 4. ESTADOS DE LAS QUEJAS/RECLAMOS

Cerradas, 4 PQRS (100%)

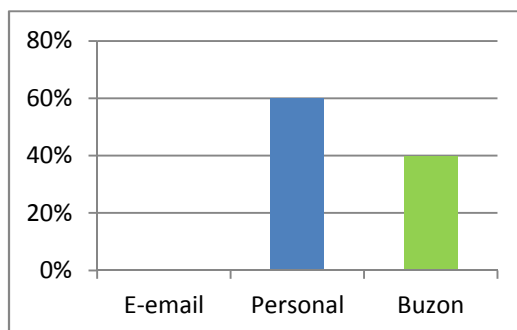
Abiertas, 0 PQRS (0%)



### 5. PQRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

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

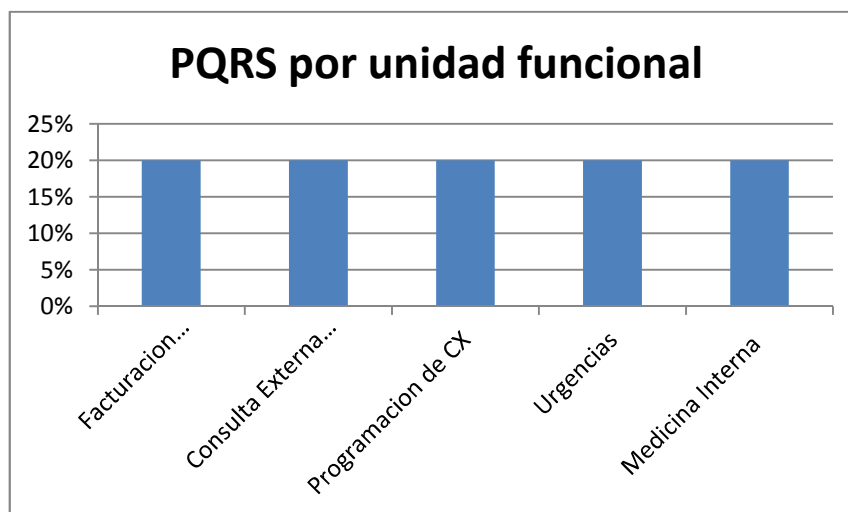
MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Plataformas Online	0	0%
Personal	3	60%
Buzón	2	40%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>



## 6. CLASIFICACIÓN DE PQRS POR UNIDADES FUNCIONALES

Las PQRs recibidas durante el mes Julio de 2018 se distribuyen de la siguiente manera:

UNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Facturación Consulta Exter.	1	20%
Consulta Externa Especializ.	1	20%
Programación de CX	1	20%
Urgencias	1	20%
Medicina Interna	1	20
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>



## **APERTURA DE BUZONES**

Se realizó apertura de buzones de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en compañía de la trabajadora social, psicóloga, representante de usuario y AUX. Siau en las siguientes fechas 06, 13, 20 y 27 de Julio.

## **ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**

Se notifica a las asociaciones y áreas a cargo del personal de la institución, 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:  
SIAU

**INFORME DE GESTIÓN PERIODO DE AGOSTO DE 2018****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 2018.

<b>Objetivo</b>	<b>Tramitar las quejas y reclamos interpuestas por los usuarios, asegurando la resolución de la misma, en términos de oportunidad y calidad.</b>
<b>Alcance</b>	<b>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.</b>
<b>Responsable</b>	<b>Coordinador de SIAU</b>
<b>Herramienta</b>	<b>Oficina SIAU medio donde usuario podrá dirigirse a colocar su queja o reclamo así mismo solicitar o realizar alguna petición.</b>
<b>Población Objeto</b>	<b>Usuarios de la E.S.E. Hospital Regional Magdalena Medio.</b>

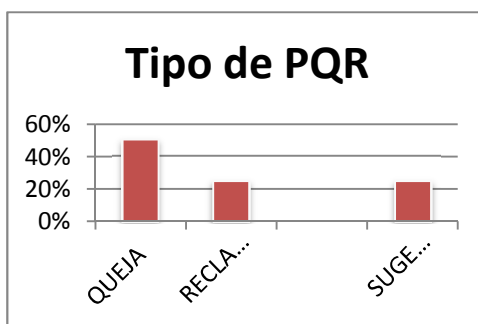
**2. RESULTADOS DE QUEJAS Y RECLAMOS**

Durante el mes de Agosto de 2018 se recibieron 4 PQRS, a través de los buzones de sugerencias establecidas en los diferentes servicios de la E.S.E. Hospital Regional Del Magdalena Medio y oficina de Sistemas de Información y Atención al Usuario (S.I.A.U.)

**3. TIPOS DE PQRS RECIBIDAS**

Las PQRS recibidas en el mes de Agosto se pueden clasificar de la siguiente forma:

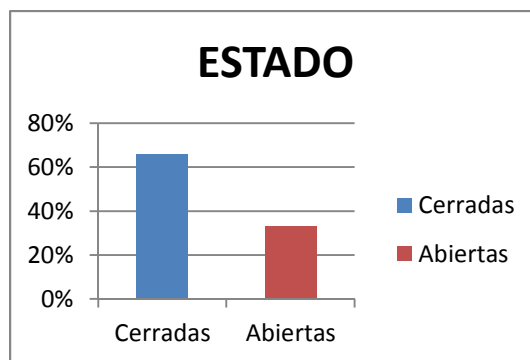
TIPO DE PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJA	2	50%
RECLAMO	1	25%
FELICITACIONES	0	0%
SUGERENCIAS	1	25%
TOTAL	4	100%



#### 4. ESTADOS DE LAS QUEJAS/RECLAMOS

Cerradas, 2 PQRS (66.66%)

Abiertas, 1 PQRS (33.33%)

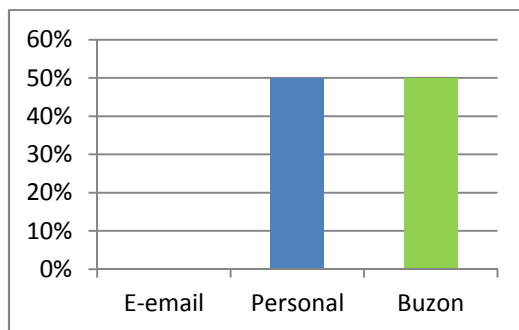


#### 5. PQRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

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

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Plataformas Online	0	0%
Personal	2	50%
Buzón	2	50%
TOTAL	4	100%

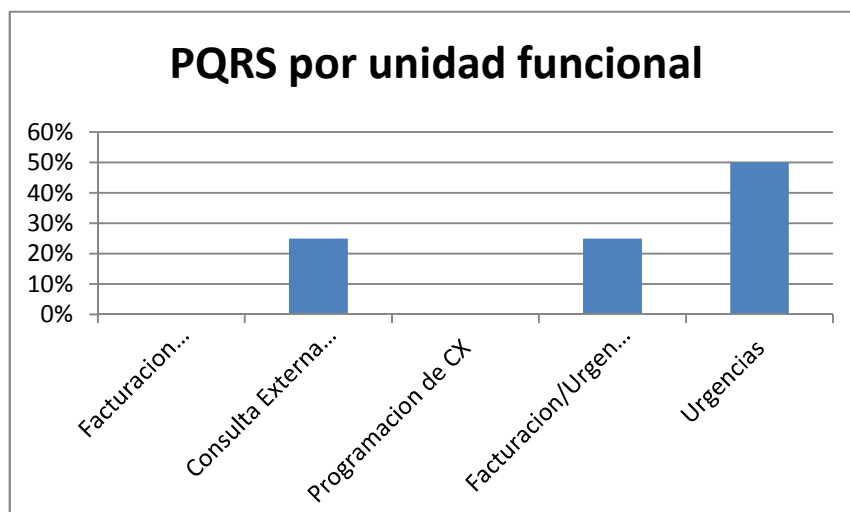




## 6. CLASIFICACIÓN DE PQRs POR UNIDADES FUNCIONALES

Las PQRs recibidas durante el mes Agosto de 2018 se distribuyen de la siguiente manera:

UNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Facturación Consulta Exter.	0	0%
Consulta Externa Especializ.	1	25%
Programación de CX	0	0%
Facturación/Urgencias	1	25%
Urgencias	2	50%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>



## **APERTURA DE BUZONES**

Se realizó apertura de buzones de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en compañía de la trabajadora social, psicóloga, representante de usuario y AUX. Siau en las siguientes fechas 03, 10, 17, 24 y 31 de Agosto.

## **ACCIONES REFERENTE A PQRS**

Se notifica cada una de las PQRS a la empresa contratista DARSALUD y GESTIÓN INTEGRAL, para la toma de acciones preventivas o correctivas del personal a cargo de estas como mejoramiento continuo de la E.S.E. Hospital Regional del Magdalena Medio.

Elaborado por:  
SIAU

**INFORME DE GESTIÓN PERIODO DE SEPTIEMBRE DE 2018**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 2018.

<b>Objetivo</b>	<b>Tramitar las quejas y reclamos interpuestas por los usuarios, asegurando la resolución de la misma, en términos de oportunidad y calidad.</b>
<b>Alcance</b>	<b>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.</b>
<b>Responsable</b>	<b>Coordinador de SIAU</b>
<b>Herramienta</b>	<b>Oficina SIAU medio donde usuario podrá dirigirse a colocar su queja o reclamo así mismo solicitar o realizar alguna petición.</b>
<b>Población Objeto</b>	<b>Usuarios de la ESE Hospital Regional Magdalena Medio.</b>

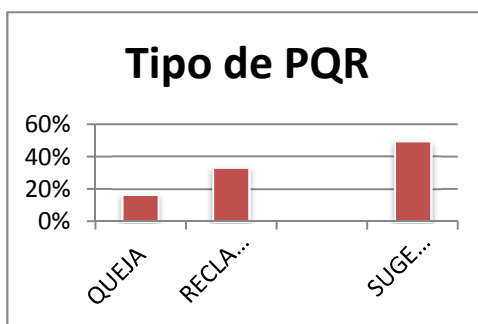
**2. RESULTADOS DE QUEJAS Y RECLAMOS**

Durante el mes de Septiembre de 2018 se recibieron 6 PQRS, a través de los buzones de sugerencias establecidas en los diferentes servicios de la ESE. Hospital Regional Del Magdalena Medio y oficina de Sistemas de Información y Atención al Usuario (S.I.A.U.)

**3. TIPOS DE PQRS RECIBIDAS**

Las PQRS recibidas en el mes de Septiembre se pueden clasificar de la siguiente forma:

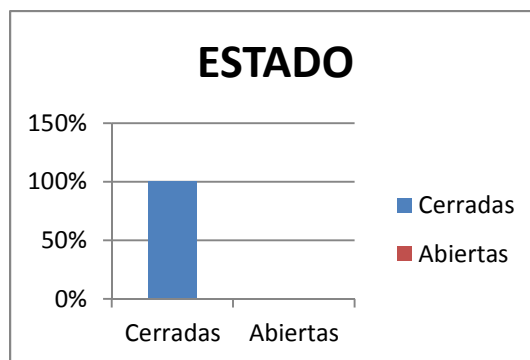
TIPO DE PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJA	1	16.6%
RECLAMO	2	33.2%
FELICITACIONES	0	0%
SUGERENCIAS	3	49.2%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>



#### 4. ESTADOS DE LAS QUEJAS/RECLAMOS

Cerradas, 3 PQRS (100%)

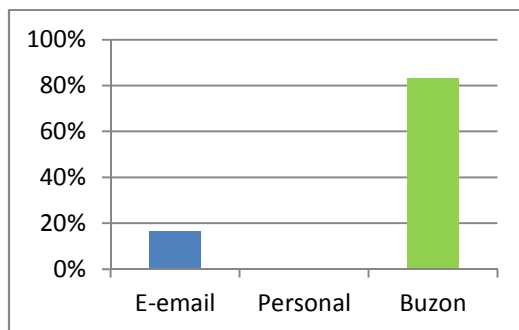
Abiertas, 0 PQRS (0%)



#### 5. PQRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

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

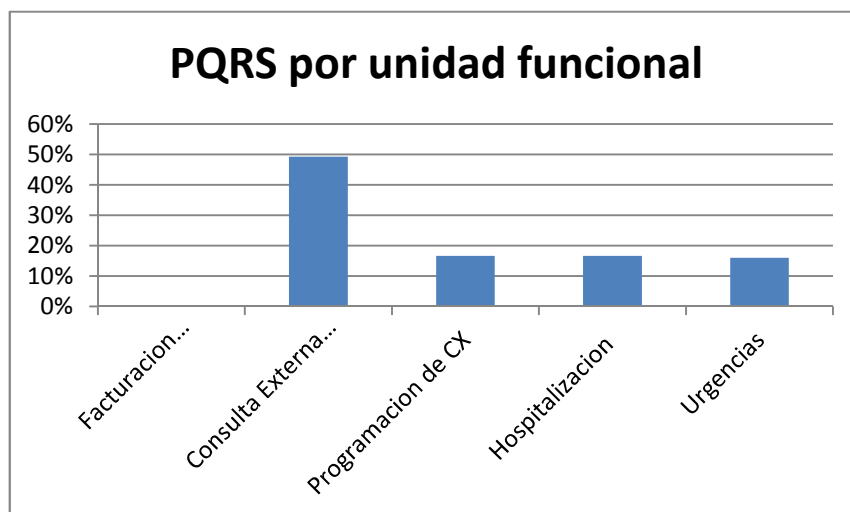
MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Plataformas Online	1	16.6%
Personal	0	0%
Buzón	5	83.4%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>



## 6. CLASIFICACIÓN DE PQRS POR UNIDADES FUNCIONALES

Las PQRs recibidas durante el mes Septiembre de 2018 se distribuyen de la siguiente manera:

UNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Facturación Consulta Exter.	0	0%
Consulta Externa Especializ.	3	49.2%
Programación de CX	1	16.6%
Hospitalización	1	16.6%
Urgencias	1	16.6%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>



## **APERTURA DE BUZONES**

Se realizó apertura de buzones de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en compañía de la trabajadora social, psicóloga, representante de usuario y AUX. Siau en las siguientes fechas 03, 10, 17, 24 y 31 de Septiembre.

## **ACCIONES REFERENTE A PQRS**

Se notifica cada una de las PQRS a la empresa contratista DARSALUD y GESTIÓN INTEGRAL, para la toma de acciones preventivas o correctivas del personal a cargo de estas como mejoramiento continuo de la ESE. Hospital Regional del Magdalena Medio.

Elaborado por:  
SIAU

**INFORME DE GESTIÓN PERIODO DE OCTUBRE DE 2018**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 2018.

<b>Objetivo</b>	<b>Tramitar las quejas y reclamos interpuestas por los usuarios, asegurando la resolución de la misma, en términos de oportunidad y calidad.</b>
<b>Alcance</b>	<b>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.</b>
<b>Responsable</b>	<b>Coordinador de SIAU</b>
<b>Herramienta</b>	<b>Oficina SIAU medio donde usuario podrá dirigirse a colocar su queja o reclamo así mismo solicitar o realizar alguna petición.</b>
<b>Población Objeto</b>	<b>Usuarios de la ESE Hospital Regional Magdalena Medio.</b>

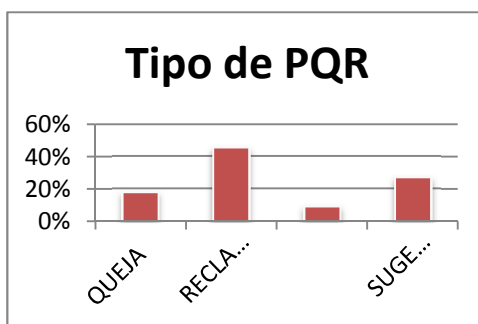
**2. RESULTADOS DE QUEJAS Y RECLAMOS**

Durante el mes de Octubre de 2018 se recibieron 11 PQRS, a través de los buzones de sugerencias establecidas en los diferentes servicios de la ESE. Hospital Regional Del Magdalena Medio y oficina de Sistemas de Información y Atención al Usuario (S.I.A.U.)

**3. TIPOS DE PQRS RECIBIDAS**

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

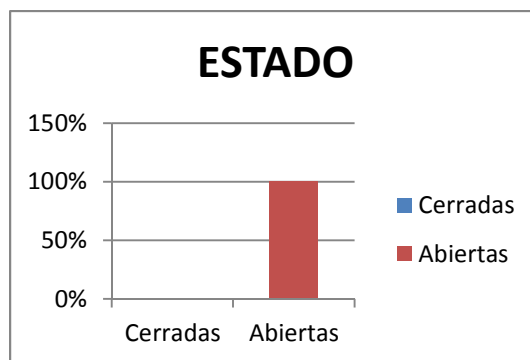
TIPO DE QR	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJA	2	18%
RECLAMO	5	45%
FELICITACIONES	1	9%
SUGERENCIAS	3	27%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>



#### 4. ESTADOS DE LAS QUEJAS/RECLAMOS

Cerradas, 0 PQRS (0%)

Abiertas, 7 PQRS (100%)

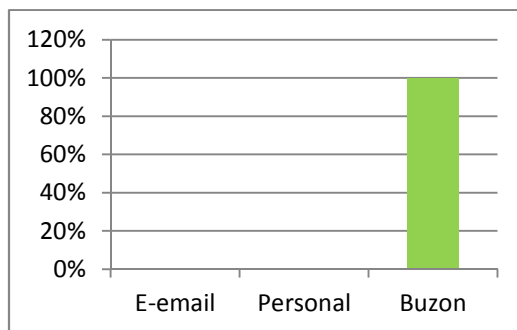


#### 5. PQRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

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

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Plataformas Online	0	0%
Personal	0	0%
Buzón	11	100%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

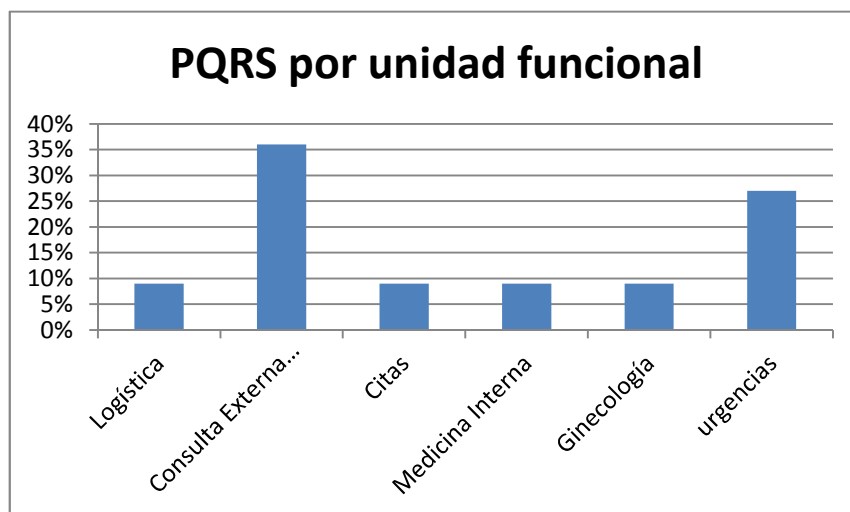




## 6. CLASIFICACIÓN DE PQRs POR UNIDADES FUNCIONALES

Las PQRs recibidas durante el mes Octubre de 2018 se distribuyen de la siguiente manera:

UNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Logística	1	9%
Consulta Externa Especializ.	4	36%
Citas	1	9%
Medicina Interna	1	9%
Ginecología	1	9%
Urgencias	3	27%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>



## **APERTURA DE BUZONES**

Se realizó apertura de buzones de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en compañía de la trabajadora social, psicóloga, representante de usuario y AUX. Siau en las siguientes fechas 05, 12, 19, y 26 de Octubre.

## **ACCIONES REFERENTE A PQRS**

Se notifica cada una de las PQRS a la empresa contratista DARSALUD y GESTIÓN INTEGRAL, para la toma de acciones preventivas o correctivas del personal a cargo de estas como mejoramiento continuo de la ESE. Hospital Regional del Magdalena Medio.

Elaborado por:  
SIAU

**INFORME DE GESTIÓN PERIODO DE NOVIEMBRE DE 2018**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 noviembre de 2018.

<b>Objetivo</b>	<b>Tramitar las quejas y reclamos interpuestas por los usuarios, asegurando la resolución de la misma, en términos de oportunidad y calidad.</b>
<b>Alcance</b>	<b>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.</b>
<b>Responsable</b>	<b>Coordinador de SIAU</b>
<b>Herramienta</b>	<b>Oficina SIAU medio donde usuario podrá dirigirse a colocar su queja o reclamo así mismo solicitar o realizar alguna petición.</b>
<b>Población Objeto</b>	<b>Usuarios de la ESE Hospital Regional Magdalena Medio.</b>

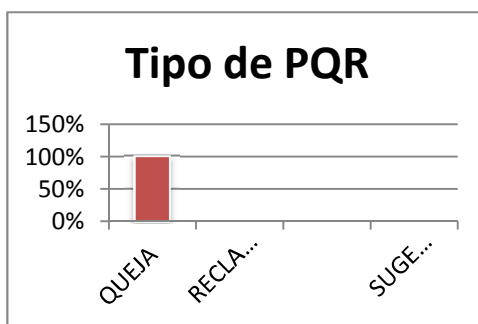
**2. RESULTADOS DE QUEJAS Y RECLAMOS**

Durante el mes de noviembre de 2018 se recibieron 1 PQRS, a través de los buzones de sugerencias establecidas en los diferentes servicios de la ESE. Hospital Regional Del Magdalena Medio y oficina de Sistemas de Información y Atención al Usuario (S.I.A.U.)

**3. TIPOS DE PQRS RECIBIDAS**

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

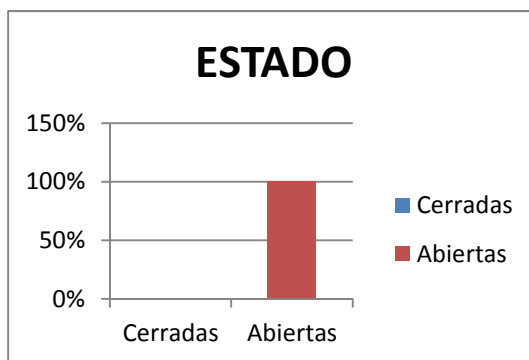
TIPO DE PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJA	1	100%
RECLAMO	0	0%
FELICITACIONES	0	0%
SUGERENCIAS	0	0%
TOTAL	1	100%



#### 4. ESTADOS DE LAS QUEJAS/RECLAMOS

Cerradas, 0 PQRS (0%)

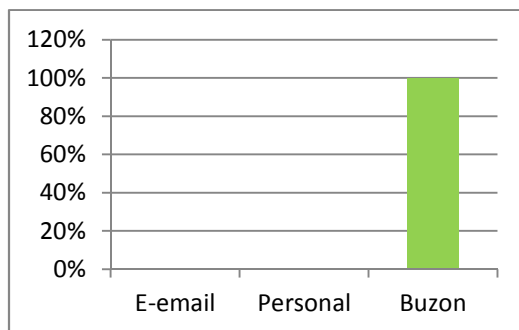
Abiertas, 1 PQRS (100%)



#### 5. PQRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

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

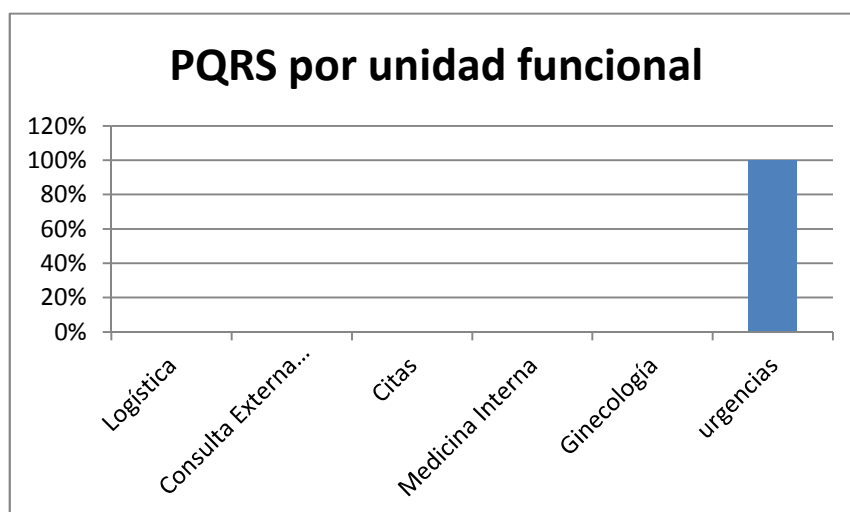
MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Plataformas Online	0	0%
Personal	0	0%
Buzón	1	100%
TOTAL	1	100%



## 6. CLASIFICACIÓN DE PQRS POR UNIDADES FUNCIONALES

Las PQRs recibidas durante el mes noviembre de 2018 se distribuyen de la siguiente manera:

UNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Logística	0	0%
Consulta Externa Especializ.	0	0%
Citas	0	0%
Medicina Interna	0	0%
Ginecología	0	0%
Urgencias	1	100%
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>



## **APERTURA DE BUZONES**

Se realizó apertura de buzones de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en compañía de la trabajadora social, psicóloga, representante de usuario y AUX. Siau en la siguiente fecha 16 de noviembre de 2018.

## **ACCIONES REFERENTE A PQRS**

Se notifica cada una de las PQRS a la empresa contratista DARSALUD y GESTIÓN INTEGRAL, para la toma de acciones preventivas o correctivas del personal a cargo de estas como mejoramiento continuo de la ESE. Hospital Regional del Magdalena Medio.

Elaborado por:  
SIAU

**INFORME DE GESTIÓN PERIODO DE DICIEMBRE DE 2018**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 diciembre de 2018.

<b>Objetivo</b>	<b>Tramitar las quejas y reclamos interpuestas por los usuarios, asegurando la resolución de la misma, en términos de oportunidad y calidad.</b>
<b>Alcance</b>	<b>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.</b>
<b>Responsable</b>	<b>Coordinador de SIAU</b>
<b>Herramienta</b>	<b>Oficina SIAU medio donde usuario podrá dirigirse a colocar su queja o reclamo así mismo solicitar o realizar alguna petición.</b>
<b>Población Objeto</b>	<b>Usuarios de la ESE Hospital Regional Magdalena Medio.</b>

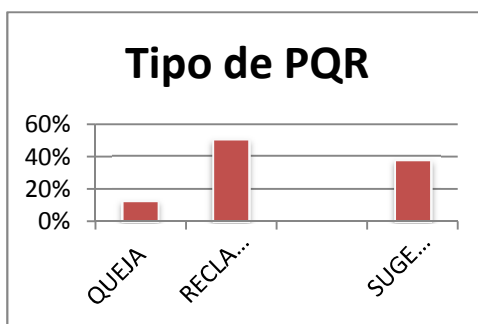
**2. RESULTADOS DE QUEJAS Y RECLAMOS**

Durante el mes de diciembre de 2018 se recibieron 8 PQRS, a través de los buzones de sugerencias establecidas en los diferentes servicios de la ESE. Hospital Regional Del Magdalena Medio y oficina de Sistemas de Información y Atención al Usuario (S.I.A.U.)

**3. TIPOS DE PQRS RECIBIDAS**

Las PQRS recibidas en el mes de diciembre se pueden clasificar de la siguiente forma:

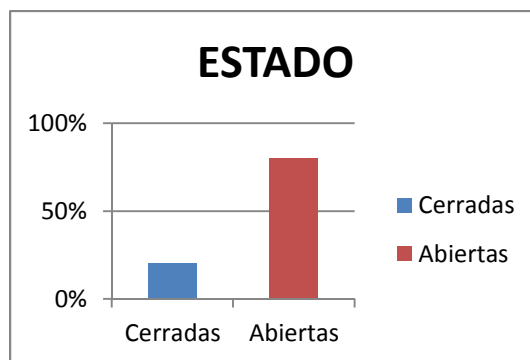
TIPO DE PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJA	1	12.5%
RECLAMO	4	50%
FELICITACIONES	0	0%
SUGERENCIAS	3	37.5%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>



#### 4. ESTADOS DE LAS QUEJAS/RECLAMOS

Cerradas, 2 PQRS (20%)

Abiertas, 3 PQRS (80%)

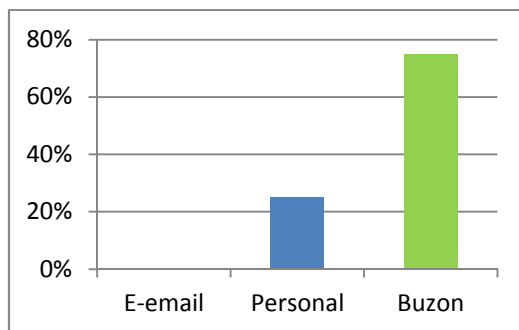


#### 5. PQRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

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

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Plataformas Online	0	0%
Personal	2	25%
Buzón	6	75%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

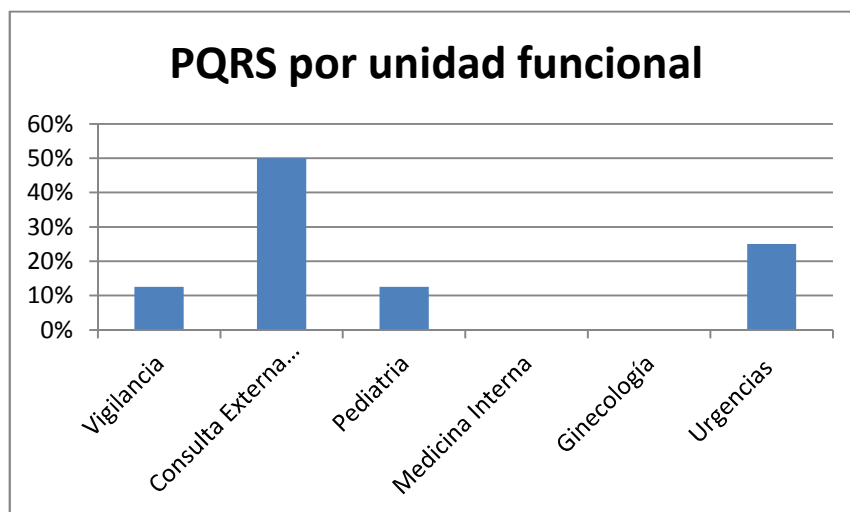




## 6. CLASIFICACIÓN DE PQRS POR UNIDADES FUNCIONALES

Las PQRs recibidas durante el mes diciembre de 2018 se distribuyen de la siguiente manera:

UNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Vigilancia	1	12.5%
Consulta Externa Especializ.	4	50%
Pediatría	1	12.5%
Medicina Interna	0	0%
Ginecología	0	0%
Urgencias	2	25%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>



## **APERTURA DE BUZONES**

Se realizó apertura de buzones de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en compañía de la trabajadora social, psicóloga, representante de usuario y Aux. SIAU en la siguiente fecha 16 de diciembre de 2018.

## **ACCIONES REFERENTE A PQRS**

Se notifica cada una de las PQRS a la empresa contratista DARSALUD y GESTIÓN INTEGRAL, para la toma de acciones preventivas o correctivas del personal a cargo de estas como mejoramiento continuo de la ESE. Hospital Regional del Magdalena Medio.

Elaborado por:  
SIAU