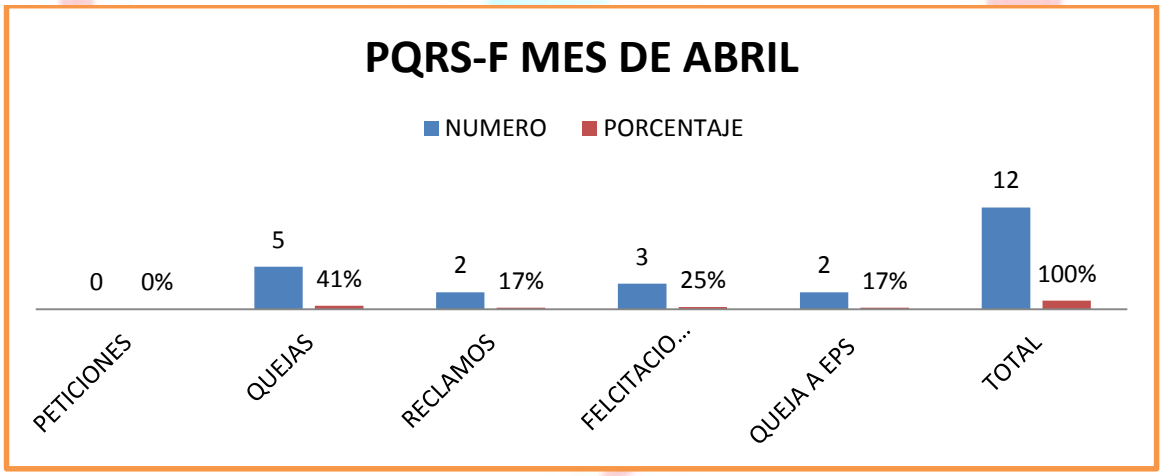
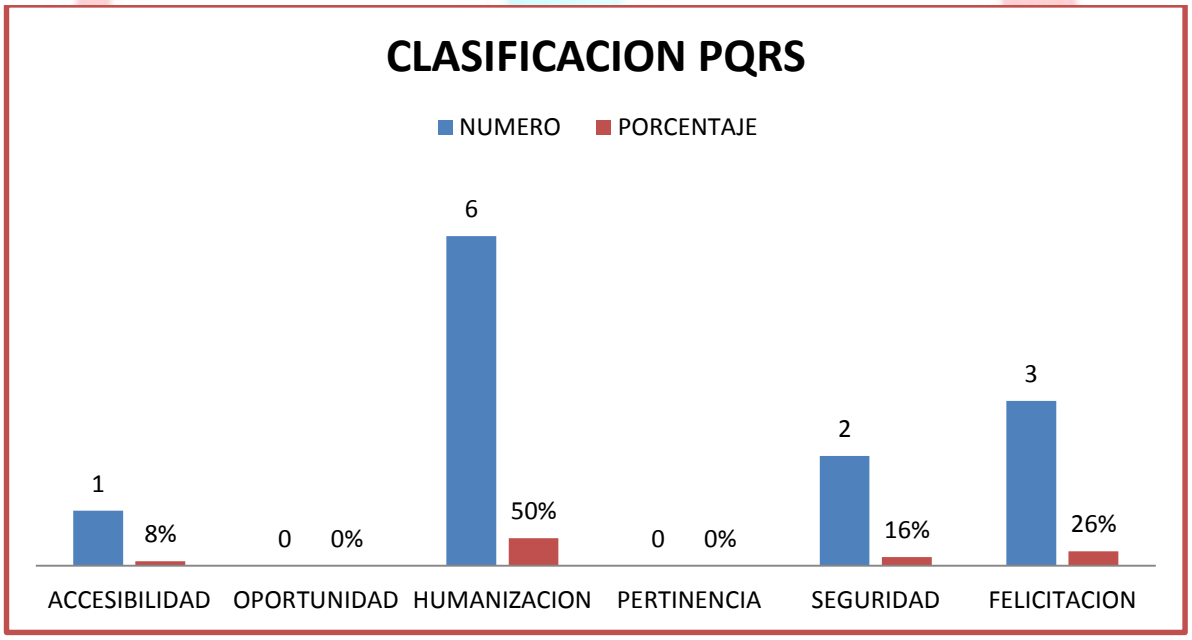
INFORME PQRS-F ABRIL 2017
(Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones)

La Oficina de Atención al Usuario del Hospital Salazar de Villeta es el proceso encargado de velar por los derechos y deberes de los usuarios de los servicios de salud y de generar los mecanismos de escucha de la voz del usuario, con el fin de reconocer las necesidades y expectativas de los mismos frente al servicio, adicional a esto, complementa su labor con el seguimiento a la satisfacción del usuario respecto al servicio que se le presta. Por otra parte, la Oficina de Atención al Usuario, se encarga de orientar e informar a la población usuaria, en temas relacionados con oferta institucional y SGSSS, además, ofrece orientación y acompañamiento a pacientes que lo requieran en cumplimiento de su labor de promover el óptimo servicio de salud a los usuarios. Finalmente, en este servicio se desarrolla la labor de Trabajo Social, desde la que se orienta y acompaña al usuario en diversos trámites que requieren gestión Inter-institucional, se gestiona la identificación de pacientes, así como la ubicación institucional de pacientes abandonados y la orientación para la protección de la población vulnerable. la Oficina de Atención es la dependencia encargada de promover la efectiva atención humanizada del usuario, razón de ser de nuestra institución.

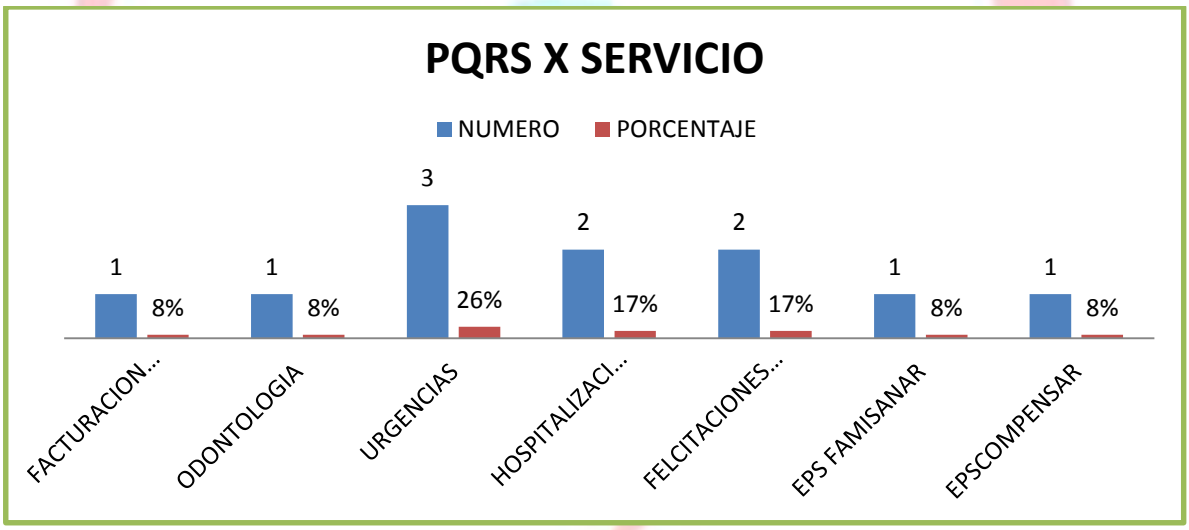
ABRIL		
PQRS	**NUMERO**	**PORCENTAJE**
PETICIONES	0	0%
QUEJAS	5	41%
RECLAMOS	2	17%
FELCITACIONMES	3	25%
QUEJA A EPS	2	17%
TOTAL	12	100%



ABRIL		
CLASIFICACION PQRS	**NUMERO**	**PORCENTAJE**
ACCESIBILIDAD	1	8%
OPORTUNIDAD	0	0%
HUMANIZACION	6	50%
PERTINENCIA	0	0%
SEGURIDAD	2	16%
FELICITACION	3	26%
TOTAL	12	100%



ABRIL		
PQRS X SERVCIOS	**NUMERO**	**PORCENTAJE**
FACTURACION ODONTOLOGIA	1	8%
ODONTOLOGIA	1	8%
URGENCIAS	3	26%
HOSPITALIZACION	2	17%
FELCITACIONES URGENCIAS	2	17%
EPS FAMISANAR	1	8%
EPSCOMPENSAR	1	8%
FELICTACION PSICOLOGIA	1	8%
TOTAL	12	100%



En el Hospital Salazar de Villeta durante el mes de ABRIL se presentaron 12 PQRS de las cuales 5 fueron quejas con un con un 41%, seguidas 3 felicitaciones con 25%, y 2 reclamos con un 17%, evidenciando que donde más se presentaron inconformidades fue el servicio de urgencias con un 26%, pero en hospitalización con un 17% por el trato inhumano hacia el paciente y familia.