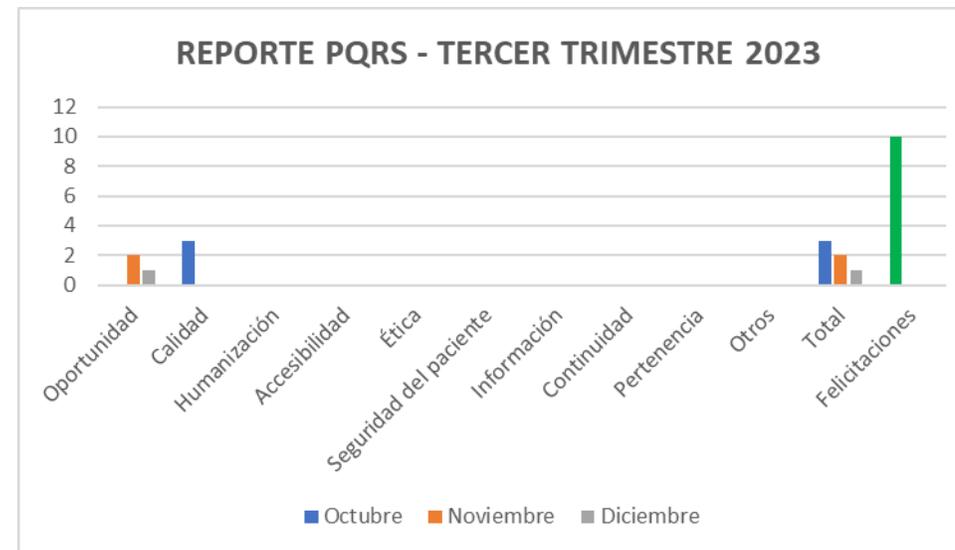


REPORTE DE PQRS IV TRIMESTRE 2023

| PQRS | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Oportunidad | | 2 | 1 |
| Calidad | 3 | | |
| Humanización | | | |
| Accesibilidad | | | |
| Ética | | | |
| Seguridad del paciente | | | |
| Información | | | |
| Continuidad | | | |
| Pertenencia | | | |
| Otros | | | |
| Total | 3 | 2 | 1 |
| Felicitaciones | 10 | | |



La Coordinación de Calidad del Hospital Local José Rufino Vivas de Dagua se complace en presentar el informe de PQRS correspondiente al cuarto trimestre del año 2023. Durante este periodo, hemos experimentado avances y logros notables en nuestra institución, evidenciados en los resultados obtenidos. En este trimestre, recibimos un total de 10 felicitaciones, lo que refleja el continuo compromiso del personal y la mejora constante en la calidad de los servicios prestados. Aunque esta cifra no se compara directamente con el trimestre anterior, es importante destacar que hemos logrado sostener una cantidad significativa de reconocimientos, lo que subraya la consistencia en la entrega de servicios de calidad.

En cuanto a las quejas, se ha registrado una disminución notable, totalizando únicamente 8 en este trimestre. La distribución de estas quejas se detalla como sigue: 1 en octubre, 2 en noviembre y 5 en diciembre. Las áreas de enfoque principal han sido el servicio de urgencias, la calidad de la prestación del servicio y la comunicación asertiva. Es relevante destacar que, durante este trimestre, no se han reportado quejas en el componente de información. Esto sugiere que las acciones correctivas implementadas en respuesta a las quejas previas están teniendo un impacto positivo y están generando resultados tangibles. Reafirmamos nuestro compromiso con la calidad de los servicios ofrecidos, así como con una comunicación eficiente con nuestros usuarios. Agradecemos sinceramente a todo el personal por su dedicación y participación en este proceso de mejora continua.