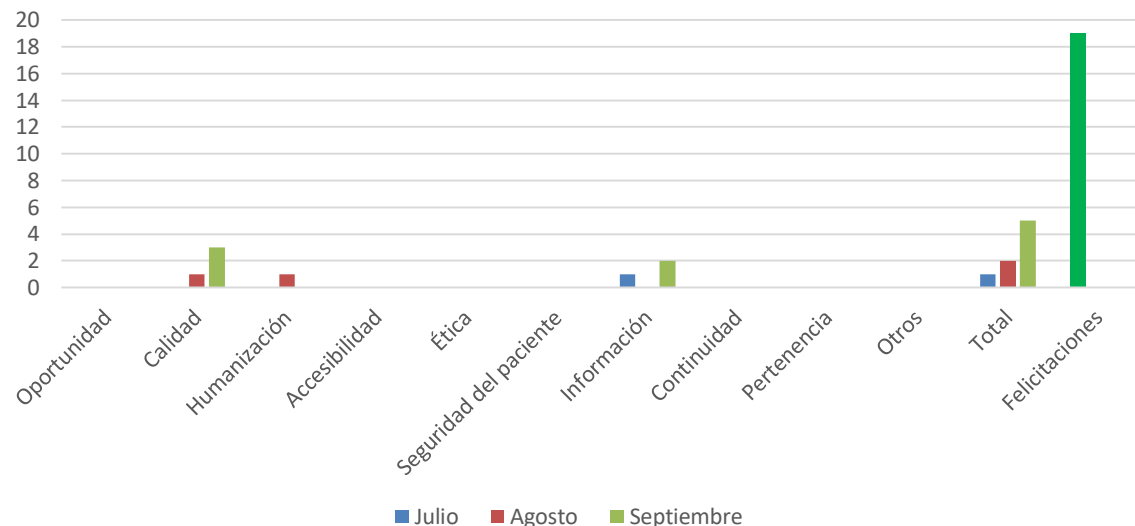


PQRS	Julio	Agosto	Septiembre
Oportunidad			
Calidad		1	3
Humanización		1	
Accesibilidad			
Ética			
Seguridad del paciente			
Información	1		2
Continuidad			
Pertenencia			
Otros			
Total	1	2	5
Felicitaciones	19		



En el transcurso del tercer trimestre del 2023, la Coordinación de Calidad del Hospital Local José Rufino Vivas de Dagua se complace en presentar el informe de PQRSF. Los resultados demuestran un avance significativo en nuestra institución. Hemos pasado de recibir 5 felicitaciones en el trimestre anterior a un total de 19 felicitaciones en este periodo. Además, las quejas han disminuido notablemente, registrando únicamente 8 quejas en total: 1 en julio, 2 en agosto y 5 en septiembre. Estas quejas se centran principalmente en el servicio de urgencias y en la calidad de la prestación del servicio y la comunicación asertiva.

Es importante destacar que durante este trimestre no se han reportado quejas en el componente de oportunidad. Esto sugiere que las acciones correctivas y de mejora implementadas en respuesta a las quejas del trimestre anterior están surtiendo efecto.

No obstante, el punto crítico de actuación para este trimestre se encuentra en el componente de Información. Estamos trabajando activamente para abordar y resolver las quejas planteadas en este ámbito.

Continuaremos esforzándonos por mantener y mejorar la calidad de nuestros servicios, así como por garantizar una comunicación eficiente con nuestros usuarios. Agradecemos a todo el personal por su compromiso en este proceso de mejora continua.