

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b>				
	VALLE DEL CAUCA				
	Nit: 891900441-1				
<b>OFICINA DE SIAU</b>					
CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 42-21-01	PÁGINA: 1 de 2	

**CUADRO COMPARATIVO  
PQRS 2013-2014  
OFICINA DE ATENCION E INFORMACION AL USUARIO**

**VARIABLES DE PQRS**

**TABLA N.1**

<b>MOTIVOS</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>DIFERENCIA</b>
INCONFORMIDAD DE LOS PROCEDIMIENTOS	15	21	+6
NO ATENCION MEDICA	25	21	-4
MALTRATO VERBAL	13	5	-8
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION	6	9	+3
ATENCION INSATISFECHA	27	45	+18
NO ENTREGA DE MEDICAMENTOS	11	3	-8
SATISFACCION	0	5	+5
OTRA	2	7	+5
RESUELTAS	71	85	+14
EN TRAMITE	29	30	+1
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>115</b>	

De acuerdo al siguiente cuadro, el mayor número de quejas representativas se encuentran ubicadas en atención insatisfecha con un total de 45, seguido de inconformidad de los procedimientos con 21 PQRS. En comparación al año anterior se puede evidenciar que frente a las otras variables de inconformidad

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b>				
	<b>VALLE DEL CAUCA</b>				
	<b>Nit: 891900441-1</b>				
<b>OFICINA DE SIAU</b>					
CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 42-21-01	PÁGINA: 2 de 2	

por parte de los usuarios, con los planes de mejoramientos implantados se ha logrado disminuir la cantidad de quejas interpuestas frente las otras razones.

Referente al aumento de la variable de ATENCION INSATISFECHA se implementará un plan de mejoramiento frente al buen trato hacia los usuarios y calidad y calidez en la atención.

## **SOLUCIÓN DE PQRS**

**TABLA N.2**

<b>MOTIVOS</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>DIFERENCIA</b>
RESUELTAS	71	85 (74%)	+6
EN TRÁMITE	29	30 (26%)	-4
TOTAL	100	115	

De las PQRS recibidas durante los años 2013 y 2014 se puede evidenciar que en el año 2014 se logro dar solución en los tiempos establecidos por ley a los usuarios. De acuerdo a estos resultados se puede decir que el trámite y la gestión para el mejoramiento de los servicios permiten que se genere credibilidad hacia la ESE.