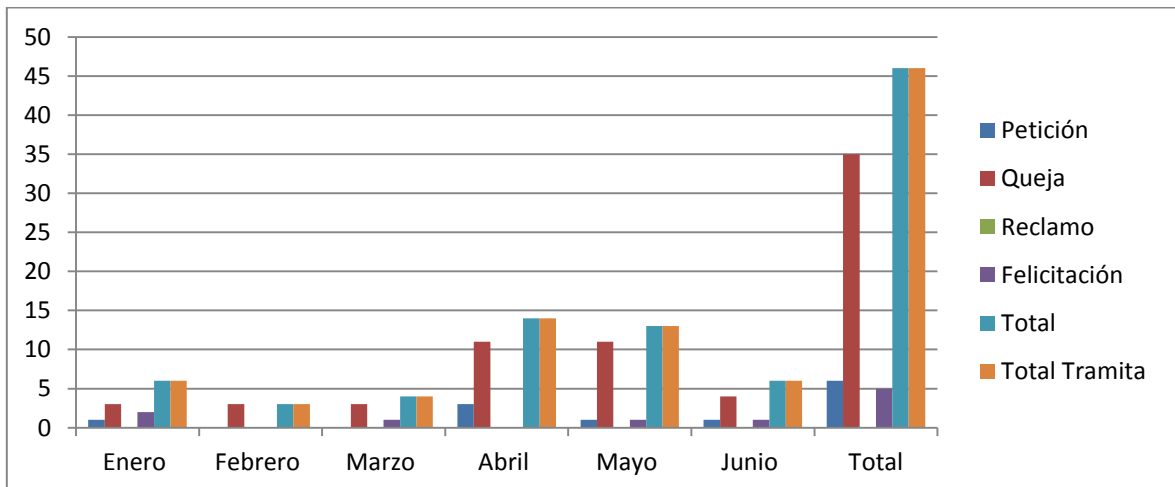


### INFORME I SEMESTRE 2019 Enero – Junio

En la vigencia comprendida del 1 de Enero al 30 de Junio se dio trámite a 46 PQRS impuestas por usuarios del Hospital Sagrado Corazón de Jesús, 6 peticiones que corresponden al 13%, quejas 35 que corresponde al 76%, 0 reclamos y 5 felicitaciones que corresponde al 11%.

#### Consolidado por mes:

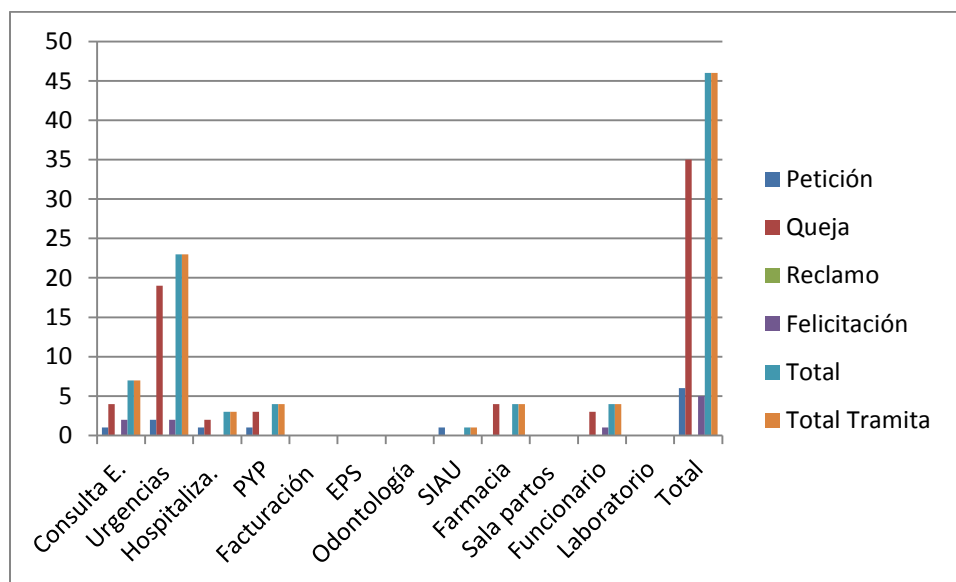
Mes	Petición	Queja	Reclamo	Felicitación	Total	Total Tramita
<b>Enero</b>	1	3	0	2	6	6
<b>Febrero</b>	0	3	0	0	3	3
<b>Marzo</b>	0	3	0	1	4	4
<b>Abril</b>	3	11	0	0	14	14
<b>Mayo</b>	1	11	0	1	12	12
<b>Junio</b>	1	4	0	1	6	6
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>35</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>46</b>	<b>46</b>



*¡Calidad y Atención Humanizada!*

**Consolidado por servicio:**

Servicio	Petición	Queja	Reclamo	Felicitación	Total	Total Tramita
Consulta E.	1	4	0	2	7	7
Urgencias	2	19	0	2	23	23
Hospitaliza.	1	2	0	0	3	3
PYM	1	3	0	0	4	4
Facturación	0	0	0	0	0	0
EPS	0	0	0	0	0	0
Odontología	0	0	0	0	0	0
SIAU	1	0	0	0	1	1
Farmacia	0	4	0	0	4	4
Sala partos	0	0	0	0	0	0
Funcionario	0	3	0	1	4	4
Laboratorio	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>35</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>46</b>	<b>46</b>



**Análisis:** en las gráficas se evidencia que el mayor porcentaje del ponderado corresponde a quejas 76% donde se ven involucrados consulta externa, urgencias, PyM, SIAU y farmacia, dado por la demora en la atención de los médicos después de la facturación, la demora en la atención de urgencias, la mala actitud de los funcionarios, la demora y la entrega de medicamentos incompletos.

*¡Calidad y Atención Humanizada!*

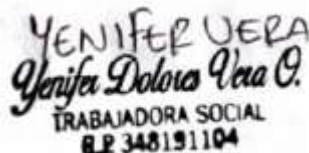
Las quejas relacionadas en el presente informe fueron socializadas ante el comité de peticiones quejas y reclamos de la institución, equipo que establece estrategias para disminuir la insatisfacción del usuario: Capacitación continua a población debido a que se hace un buen uso de los servicios y no se respetan políticas institucionales, además desconocen las obligaciones de la EPS y entes de control; de igual manera se establece que cada coordinador debe realizar reuniones periódicas con los funcionarios a su cargo donde se capacite en humanización de servicios, sin embargo las quejas siguen siendo frecuentes.

Dada la situación se hará entrega del presente informe a las oficinas de recurso humano, gerencia y control interno para definir acciones.

Por otro lado encontramos un porcentaje del 11% el cual corresponde a las felicitaciones impuestas por los usuarios donde se involucran los servicios de consulta externa y urgencias lo que significa que se cuenta con personal comprometido y procesos establecidos los cuales se deben potencializar.

Fechas de las reuniones:

18-01-2019  
30-01-2019  
26-02-2019  
13-03-2019  
01-04-2019  
12-04-2019  
29-04-2019  
13-05-2019  
30-05-2019  
13-06-2019  
27-06-2019



YENIFER VERA  
Yenifer Dolores Vera O.  
TRABAJADORA SOCIAL  
R.P. 348191104

**YENIFER DOLORES VERA ORTIZ**  
**TRABAJADORA SOCIAL**  
**HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESÚS**

*¡Calidad y Atención Humanizada!*