

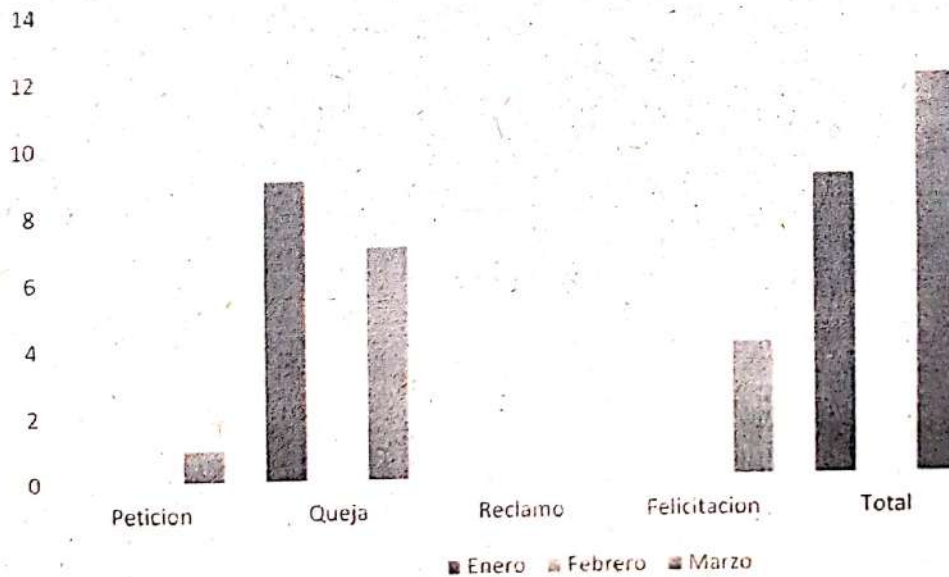
INFORME I TRIMESTRE 2021
ENERO - MARZO

En la vigencia comprendida del 1 de enero al 31 de marzo se dio trámite a 21 PQRSF impuestas por usuarios del Hospital Sagrado Corazón de Jesús, 17 quejas, 4 felicitaciones y una petición.

Consolidado por mes:

Mes	Petición	Queja	Reclamo	Felicitación	Total	Total Tramita
Enero	0	9	0	0	9	9
Febrero	0	0	0	0	0	0
Marzo	1	7	0	4	12	12
Total	1	17	0	4	21	21

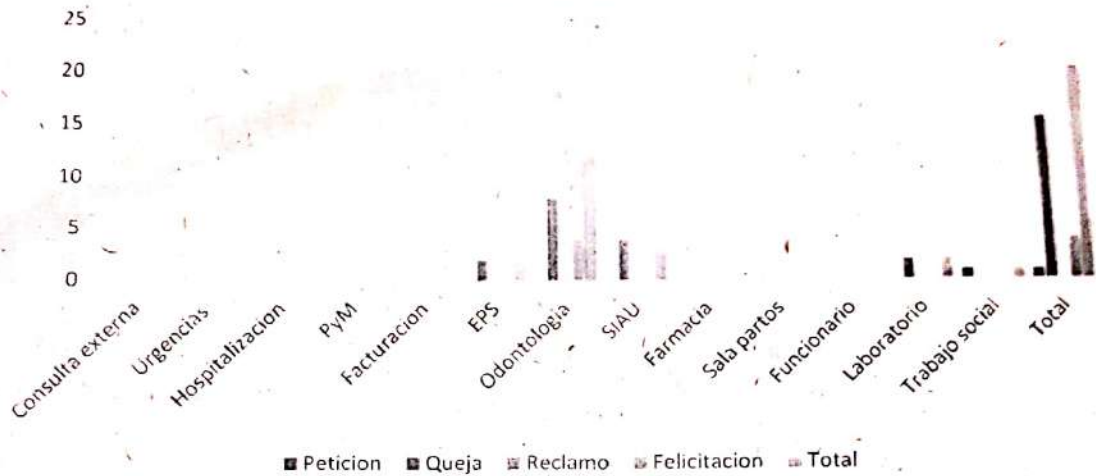
GRAFICA



¡Calidad y Atención Humanizada!

Dirección: Barrio la Parke via el Rosal
 Conmutador 4287089 Ext. 101 Fax: 4282488 Celular: 3108020679 - 3123506029
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: esehormiga2008@hotmail.com
 La Hormiga - Valle del Guamuez - Putumayo

GRAFICA



Consolidado por servicio:

Servicio	Petición	Queja	Reclamo	Felicitación	Total	Total Tramita
Consulta E.	0	0	0	0	0	0
Urgencias	0	0	0	0	0	0
Hospitaliza.	0	0	0	0	0	0
PYM	0	0	0	0	0	0
Trabajo social	1	0	0	0	1	1
Facturación	0	0	0	0	0	0
EPS	0	2	0	0	2	2
Odontología	0	8	0	4	12	12
SIAU	0	4	0	0	4	4
Farmacia	0	0	0	0	0	0
Sala partos	0	0	0	0	0	0
Funcionario	0	0	0	0	0	0
Laboratorio	0	2	0	0	2	2
Salud publica	0	0	0	0	0	0
Total	1	16	0	4	21	21

¡Calidad y Atención Humanizada!

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal
 Conmutador 4287089 Ext. 101 Fax: 4282488 Celular: 3108020679 - 3123506029
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: esehormiga2008@hotmail.com
 La Hormiga - Valle del Guamuez - Putumayo



Análisis: Durante el mes de febrero no fue posible realizar comité de PQRSF debido a que no asistió la totalidad de los integrantes de la asociación de usuarios para llevar a cabo aperturas, sin embargo en las gráficas correspondientes al mes de enero y marzo se evidencia que el mayor porcentaje del ponderado corresponde a quejas en donde se ven involucrados el área de odontología en la cual la atención hacia los usuarios fue limitada debido a la pandemia declarada en el mes por SARSCOV-2, se suspendieron actividades siguiendo protocolos de bioseguridad dictados por el ministerio de salud ya que en el área de odontología la aspersión de aerosoles es mayor, así mismo se evidencian quejas en el área de SIAU debido a la poca organización al momento de asignar citas.

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, al notificar a los coordinadores de cada área se pretende que cada uno formule plan de acción para dar soluciones a las falencias que se presentan en los servicios que ofrece la E.S.E Hospital sagrado corazón de Jesús, de igual manera se establece que se deben realizar reuniones periódicas con los funcionarios a su cargo donde se capacite en humanización de servicios, empatía, solidaridad, atención integral, oportuna y de calidad para los usuarios.

Por otro lado se observa felicitaciones impuestas por los usuarios donde se involucra el servicio de odontología, lo que significa que se cuenta con personal comprometido, que brinda una atención integral, óptima cuyos procesos establecidos se deben seguir fortaleciendo y potencializando en pro de la mejoría continua y prolongada.

Natalia Regalado
Natalia Regalado R.
Trabajadora Social
T.P. 1061817336

**NATALIA REGALADO
TRABAJADORA SOCIAL
HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESÚS**

¡Calidad y Atención Humanizada!