

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 1 de 10

INFORME DE PQRS DE I TRIMESTRE 2025

PRESENTADO A:

SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL –OFICINA
SISTEMA OBLIGATORIO DE LA GARANTIA DE LA CALIDAD
EN SALUD

PRESENTADO POR:

E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS

MAYO 2025

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 2 de 10

1. INTRODUCCION

La Ley 1474 de 2011, Ley de Anticorrupción y Atención al Ciudadano, establece respecto de las Quejas, Sugerencias y Reclamos, el deber de las Oficinas de Control Interno, el cual está enfocado a vigilar que su atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y a su vez se rinda informe en cuanto al seguimiento de las PQRSF.

En ese sentido se presenta a continuación el respectivo informe del I TRIMESTRE que corresponde a los meses Enero, febrero y marzo.

El Sistema de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones es un medio eficaz para recopilar, analizar y medir el grado de satisfacción del usuario, en el cual la cultura organizacional de las entidades incluye la identificación de los clientes internos y externos con los respectivos procesos para identificar y responder a las necesidades y expectativas. Por tanto, este sistema se convierte en una herramienta gerencial para la implementación del mejoramiento continuo de la calidad de la organización la cual orienta sus acciones hacia la satisfacción del Usuario. La ESE Hospital Sagrado Corazón de Jesús, establece dentro de la entidad un proceso misional de recepción, trámite y cierre de peticiones, quejas y reclamos, facilitando a los usuarios y a sus colaboradores una interacción constante y los diferentes medios para ser escuchados considerando los aspectos necesarios para el mejoramiento en su atención.

Con el propósito de mejorar la prestación del servicio de la salud, como derecho fundamental del individuo, la E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús ha implementado el sistema de buzón de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, ubicados en lugares estratégicos; uno de ellos en urgencias, hospitalización, consulta externa y Promoción y Mantenimiento, para que los usuarios depositen sus inconformidades o sus felicitaciones, que persigue la mejora continua de los servicios ofertados por la entidad.

2. OBJETIVO

Presentar las estadísticas de la gestión a las PQRS que ingresaron durante el primer trimestre de 2025, (enero, febrero, marzo) con el respectivo análisis y las recomendaciones pertinentes.

3. RECURSOS

Para la consolidación de las PQRSF interpuestas en la institución se utiliza los siguientes recursos:

- ✓ buzones de sugerencias ubicados en el área de consulta externa, urgencias, hospitalización, sede de promoción y mantenimiento, sede el tigre y el placer.
- ✓ Correo electrónico institucional trabajosocial@hospitalhormiga.gov.co
- ✓ PQRS interpuestas mediante la Secretaria de Salud Municipal
- ✓ PQRS interpuestas de manera presencial en el área de trabajo social

4. DESARROLLO DEL INFORME

Se recolecta las PQRSF en medio físico y magnético, se procede a recopilar evidencias de las quejas y se dará respuesta al trámite quejoso, dos días hábiles para PQRSF vitales y cinco días hábiles

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 3 de 10

para PQRSF normales, la E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús cuenta con una dependencia encargada de recibir y tramitar las quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios, por lo tanto, esta función deberá ser desarrollada por Trabajo Social.

El manejo integral del proceso permite manifestar la alta valoración y el respeto que la ESE HSCJ tiene por el usuario y la importancia de su opinión para el mejoramiento de la calidad de los servicios que se presentan. Mediante este trámite se busca conocer las causas y resolver los problemas que han generado una sensación de insatisfacción o un daño, para lo cual, se debe: Dar una respuesta que satisfaga a la necesidad y expectativa del usuario acorde con los servicios que presta la institución. Disponer de un mecanismo de identificación de posibles problemas en la prestación de servicio y realimentar la ejecución de los diferentes procesos y procedimientos de la institución.

Igualmente, establecer estrategias de mejoramiento que permitan que se corrijan y/o minimicen los efectos de inconvenientes sin solución inmediata. El conocimiento y trámite de las quejas y reclamos puede evitar posibles complicaciones por demandas de tipo judicial o soportar la defensa de la empresa

4.1 PROCEDIMIENTO DEL TRAMITE DE PQRSF

Recepción PQRSF

La recepción se realiza mediante la apertura de buzones con el comité de PQRSF donde todas las quejas son tratadas de forma equitativa, objetiva e imparcial garantizando la confidencialidad de la información personal del quejoso.

En caso de que la queja no sea competencia del Hospital, Trabajo Social remitirá a la entidad competente dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción de ésta, con una comunicación, adjuntando el original de la queja, y comunicando al quejoso las razones del traslado a la otra entidad, remitiéndole copia de la comunicación con la cual se dio traslado.

Apertura de buzones

El área de trabajo social, mantiene dispuesto un cronograma de apertura de los buzones de sugerencias y felicitaciones, la apertura se realiza cada 15 días, dos veces en el mes en compañía de gerencia o delegado, coordinador médico, representante de la asociación de Usuarios, Trabajo Social, un (1) funcionario de control interno, delegado de la Secretaría de salud municipal y representante del área de Calidad, después de cada apertura de buzón se realiza el conteo de todas las PQRSF en presencia del todo el comité.

Al terminar la verificación de todos los buzones, se diligencia el formato del acta de apertura de buzones firmado por todos los que intervinieron en la actividad, para posteriormente notificar a los directamente relacionados en las PQRSF o en su defecto a la coordinación de cada área.

El Hospital se encuentra dotado por cuatro (4) buzones de sugerencias y felicitaciones en cada servicio para facilitar al usuario el acceso a estos.

Seguimiento a la Oportunidad en la Respuesta Inicial o Parcial:

Las peticiones quejas reclamos y denuncias tendrán tiempos de respuesta en el número de días estipulado por la ley. El Usuario deberá recibir en todos los casos, respuesta a su queja en un plazo

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 4 de 10

no mayor a lo contemplado en la Constitución política y las normas legales vigentes. Si no es posible solucionar el requerimiento del usuario en este tiempo, se le comunicará indicándole la fecha en que se dará respuesta definitiva.

Como medida preventiva y/o correctiva, la oficina de Control Interno de Gestión audita el procedimiento de PQRSF para que se realice y que, conforme a la norma, rendirá a la administración de la entidad un informe Trimestral sobre el particular.

CONSOLIDADO POR MES

MES	Petición	Queja	Reclamo	Solicitud	Felicitación	Total Recepcionadas	Total Tramitadas
ENERO	0	25	2	0	9	36	34
FEBRERO	0	19	0	0	8	27	24
MARZO	0	17	5	0	4	26	25



CONSOLIDADO TRIMESTRAL POR SERVICIO

A continuación, se presenta el consolidado trimestral de PQRSF, dividida por los servicios que presentaron observaciones.

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 5 de 10

ENERO

Servicio	Petición	Queja	Reclamo	Felicitación	Total	Total Tramitadas
Consulta E.	0	2	0	4	6	6
Urgencias	0	1	0	4	5	3
Hospitalización	0	0	0	0	0	0
PYM		7	0	1	8	8
Trabajo social	0	2	0	0	2	2
Facturación	0	0	0	0	0	0
Vacunación	0	0	0	0	0	0
Odontología	0	0	1	0	1	1
SIAU	0	6	0	0	6	6
Farmacia	0	0	0	0	0	0
Vacunación	0	0	0	0	0	0
Equipos Básicos	0	0	0	0	0	0
Laboratorio	0	0	0	0	0	0
Archivo	0	0	0	0	0	0
Referencia	0	1	0	0	1	1
Administrativos	0	3	0	0	3	3
Salud publica	0	0	0	0	0	0
Terapia Física	0	0	0	0	0	0
Vigilancia	0	0	0	0	0	0
Rayos X	0	0	0	0	0	0
Quirófano	0	2	0	0	2	2
Nutrición	0	1	0	0	1	1
TOTAL	0	25	2	9	36	34

FEBRERO

Servicio	Petición	Queja	Reclamo	Felicitación	Total	Total Tramitadas
Consulta E.	0	0	0	1	1	0
Urgencias	0	5	0	2	7	5
Hospitalización	0	0	0	3	3	3
PYM	0	1	0	1	2	2
Trabajo social	0	0	0	0	0	0
Facturación	0	1	0	0	1	1
Vacunación	0	0	0	0	0	0
Odontología	0	0	0	0	0	0

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 6 de 10

SIAU	0	5	0	1	6	6
Farmacia	0	1	0	0	1	1
Equipos Básicos	0	0	0	0	0	0
Laboratorio	0	2	0	0	2	2
Archivo	0	1	0	0	1	1
Referencia	0	0	0	0	0	0
Administrativos	0	2	0	0	2	2
Salud publica	0	0	0	0	0	0
Terapia Física	0	1	0	0	1	1
Vigilancia	0	0	0	0	0	0
Rayos X	0	0	0	0	0	0
Quirófano	0	0	0	0	0	0
Nutrición	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	19	0	8	27	24

MARZO

Servicio	Petición	Queja	Reclamo	Felicitación	Total	Total Tramitadas
Consulta E.	0	0	0	0	0	0
Urgencias	0	3	1	2	6	6
Hospitalización	0	0	0	0	0	0
PYM	0	0	0	1	1	0
Trabajo social	0	0	0	0	0	0
Facturación	0	0	0	0	0	0
Vacunación	0	0	0	0	0	0
Odontología	0	0	0	0	0	0
SIAU	0	4	4	0	8	8
Farmacia	0	1	0	0	1	1
Equipos Básicos	0	0	0	0	0	0
Laboratorio	0	1	0	0	1	1
Archivo	0	4	0	0	4	4
Referencia	0	0	0	0	0	0
Administrativos	0	2	0	0	2	2
Salud publica	0	0	0	0	0	0
Terapia Física	0	0	0	1	1	1
Vigilancia	0	2	0	0	2	2
Rayos X	0	0	0	0	0	0
Quirófano	0	0	0	0	0	0
Nutrición	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	17	5	4	26	25

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 7 de 10

Por otra parte, es importante resaltar que el mes con mayor incidencia en quejas es el mes de enero para un total de 36 pqrsl donde el servicio que mayor presente quejas es el servicio de promoción y mantenimiento de la salud.

MOTIVOS MANIFESTADOS DE PQRSF

- ✓ Inconformidad por el tiempo de espera en el servicio de Urgencias
- ✓ Inconformidad por la mala comunicación del personal de facturación
- ✓ Inconformidad por locaciones físicas y del ambiente
- ✓ Inconformidad por la falta de citas con especialidad de Pediatría

ANÁLISIS:

Mes de Enero

El servicio que mayor número de quejas recibió en el mes de enero fue PyM con un total de 7 quejas más una felicitación, seguido del área de SIAU con un total de 6 quejas y el área administrativo con un total de 3 quejas, es importante anotar que las quejas recepcionadas en el servicio de PYM fueron radicadas en la secretaría de salud municipal por un funcionario de la clínica San Jorge, en razón del interés que existe en que la atención en salud retorne a dicha IPS, las PQRSF están relacionadas con la atención en el programa crónicos y fueron remitidas a la Jefe de encargada del programa, quien informa que por parte de la nueva EPS no se ha recibido un correo con la información de la población objeto que anteriormente se encontraba en la clínica San Jorge, asimismo informa que los controles médicos y de enfermería se realizan de manera periódica entre 1 a 4 meses, dependiendo del riesgo cardiovascular, adicionalmente da a conocer que desde el programa crónicos del Hospital Sagrado Corazón de Jesús se realizó la debida canalización de los usuarios que aparecen en las PQRS interpuestas y finalmente se informa que dentro del programa se realiza el debido seguimiento a los usuarios, se asigna cita de control en cada atención y se llama a recordar la cita el día anterior.

En cuanto a las quejas recepcionadas en el área de SIAU es importante anotar que las PQRSF restantes están relacionadas con información sobre una línea de atención telefónica, por lo cual se da a conocer la línea habilitada con la que cuenta el Hospital y su respectivo horario de atención, la cual es 3123506029, la cual está activa de lunes a viernes de 4 a 5pm.

En el área de administrativos las 3 PQRS interpuestas provienen de usuarios de la nueva EPS, tienen que ver específicamente con la solicitud del cambio de la IPS primaria asignada, la ESE HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS enfatiza su compromiso en brindar un servicio de alta calidad y eficiencia para garantizar el bienestar de los usuarios, por otra parte informa que no es la encargada de realizar un cambio de IPS, dicho proceso es competencia de la EPS de cada usuario dependiendo de sus convenios suscritos con las diferentes entidades que prestan el servicio de salud.

De este modo, siguiendo con las PQRS del mes de enero se haya un aspecto positivo a resaltar, si bien en algunas PQRSF los usuarios manifiestan inconformidad en la atención brindada por funcionarios de la ESE, también se encuentran usuarios que coinciden en la atención humana y cálida que les brindan los funcionarios, encontrando 7 felicitaciones tramitadas, las cuales van dirigidas a personal del área de consulta externa, urgencias y promoción y mantenimiento. Por lo cual, se considera importante seguir fortaleciendo dichos aspectos para lograr la excelencia que se busca en el servicio que se presta a la comunidad.

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 8 de 10

Mes de Febrero

De acuerdo a los resultados correspondientes al mes de febrero se evidencia una disminución en cuanto a las PQRSF recepcionadas en comparación al mes anterior, dado que en el mes de enero se recepcionaron 36 PQRSF, de las cuales el 69% corresponde a quejas y este mes fueron 27 PQRS de las cuales el 70% corresponde a quejas. En este mes ha aumentado la cifra de las felicitaciones en relación a las quejas, dado que el mes anterior las felicitaciones representaban un 25% y este mes representan el 30% del total de las PQRS.

Los servicios que mayor número de quejas recibieron en el mes de febrero fueron urgencias y SIAU con un total de 5 quejas cada uno, las quejas recepcionadas en el servicio de urgencias están relacionadas con el tiempo de espera para la atención en el servicio, frente a lo cual la coordinadora de urgencias da a conocer El protocolo institucional de TRIAGE que es un sistema de clasificación para la atención de pacientes en urgencias.

De este modo, siguiendo con las PQRS del mes de febrero se haya un aspecto positivo a resaltar, si bien en algunas PQRSF los usuarios manifiestan inconformidad en la atención brindada por funcionarios de la ESE, también se encuentran usuarios que coinciden en la atención humana y cálida que les brindan los funcionarios, encontrando 8 felicitaciones, de las cuales se tramitaron 5 y están dirigidas a personal del área de hospitalización, SIAU y promoción y mantenimiento. Por lo cual, se considera importante seguir fortaleciendo dichos aspectos para lograr la excelencia que se busca en el servicio que se presta a la comunidad.

Mes de Marzo

De acuerdo a los resultados correspondientes al mes de marzo se evidencia una disminución mínima en cuanto a las PQRSF recepcionadas en comparación al mes anterior, dado que en el mes de febrero se recepcionaron 27 PQRSF, de las cuales el 70% corresponde a quejas y este mes fueron 26 PQRS de las cuales el 66% corresponde a quejas. En este mes ha disminuido la cifra de las felicitaciones en relación a las quejas, dado que el mes anterior las felicitaciones representaban un 30% y este mes representan el 15% del total de las PQRS.

Las áreas que mayor número de quejas recibieron en el mes de febrero fueron archivo y SIAU con un total de 4 quejas cada uno, dentro de las quejas recepcionadas en el área de archivo 3 están relacionadas con la impuntualidad del personal en el horario de atención, frente a lo cual la coordinadora de archivo pide disculpas por las dificultades presentas e informa que se tomaran las medidas necesarias para que la situación no se vuelva a repetir.

En cuanto a las quejas dirigidas al área de SIAU, la primera tiene que ver con la exigencia de trato preferencial para la asignación de citas con médicos especialistas a los afiliados al régimen contributivo, a lo que la Coordinadora da a conocer que el Hospital se rige bajo el principio de equidad en salud, sin importar la condición económica o tipo de afiliación de los usuarios, además se aclara que el Hospital oferta algunos servicios de segundo nivel solo por brigadas razón por tal razón las agendas están habilitada por cierto número de días, por lo cual las citas se establecen en un determinado tiempo. La segunda queja está relacionada con la realización de un cambio de sabanas adecuado, la Coordinadora de SIAU presenta disculpas por los inconvenientes presentados e informa que desde gerencia se pretende para el mes de abril establecer dos puntos en consulta externa dotados con auxiliares encargados de realizar pre consulta y el cambio de sabanas correspondiente una vez finalice la consulta. La tercera queja hace referencia al tiempo de espera

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 9 de 10

para recibir órdenes e historia clínica una vez el usuario finaliza consulta médica frente a lo cual la Coordinadora de SIAU informa que esta documentación es entregada en el servicio atención al usuario, con el fin de contribuir a la continuidad del proceso de atención en salud de los pacientes, dado que en la mayoría de ocasiones las ordenes que se generan en consulta requieren ser diligenciadas en plataforma para su respectiva autorización y resalta que hay que tener en cuenta que cada proceso de cargue toma un tiempo estimado de 6 a 10 minutos por persona. Adicionalmente menciona que desde Gerencia se está evaluando la posibilidad de incorporar otro auxiliar con el fin de contribuir a un mejor servicio.

La cuarta queja tiene que ver con el manejo de la atención preferencial dentro de la institución, en este caso haciendo referencia a la prioridad que se debe tener con los adultos mayores, es por ello que la Coordinadora del área de Atención al usuario señala que la ESE Hospital Sagrado Corazón de Jesús está trabaja en el diseño y la aplicación de estrategias que permitan garantizar un enfoque personalizado y adaptado a las necesidades específicas de los diferentes grupos de pacientes que ingresan a la institución.

De este modo, siguiendo con las PQRS del mes de marzo se haya un aspecto positivo a resaltar, si bien en algunas PQRSF los usuarios manifiestan inconformidad en la atención brindada por funcionarios de la ESE, también se encuentran usuarios que coinciden en la atención humana y cálida que les brindan los funcionarios, encontrando 4 felicitaciones, de las cuales se tramitaron 3 y están dirigidas a personal del área de urgencias y terapia física. Por tal motivo, se considera importante seguir fortaleciendo dichos aspectos para lograr la excelencia que se busca en el servicio que se presta a la comunidad.

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

Desde la oficina de Trabajo Social y SIAU, se hace seguimiento al cumplimiento de los tiempos por parte de los servicios involucrados, quienes se encargan de realizar los correspondientes descargos a las situaciones presentadas, para así poder canalizar desde esta oficina la información y realizar las respuestas a nuestros usuarios.

Representado este análisis de la siguiente manera

Oportuna	15 dias habiles
Inoportuna	entre 16 y 20 dias hábiles
En curso	dentro de los tiempos de oportunidad
Inoportuna	mas de 21 dias
En curso	atrasadas

5. CONCLUSIONES

- Desde el proceso de Atención al Usuario y Trabajo Social se promueve la participación ciudadana, así como el cumplimiento del ejercicio de los derechos y deberes de los usuarios donde se han venido fortaleciendo los puntos de información y hoy en día se muestran resultados positivos apoyando la gestión de los servicios para brindar una mejor atención con calidad.
- La E.S.E. se caracteriza por dar cumplimiento al 99.9% de todas las manifestaciones recibidas por los diferentes canales las cuales son analizadas dando tramite de acuerdo a lo que establece

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 10 de 10

la ley y busca el mejoramiento continuo a través de estrategias de racionalización de trámites, calidad y oportunidad, con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros usuarios y sus familias, busca minimizar todas las situaciones identificadas y caracterizadas al interior de la Institución, especialmente aquellas con las cuales los usuarios manifiestan la vulneración de su derecho.

- Desde el proceso de Atención al Usuario y Trabajo Social se continúa realizando seguimiento a las diferentes dependencias e insistiendo en la necesidad de cumplir con los tiempos de respuesta previstos en la Ley.

6. RECOMENDACIONES

- Se recomienda realizar retroalimentación y capacitaciones periódicas al personal involucrado en los distintos subprocesos con el objetivo de dar a conocer las quejas, reclamos e inquietudes de los usuarios sobre los servicios de sus dependencias para identificar las causas que son objeto de mayor queja o reclamo con el fin de tomar correctivos al respecto y se logre un impacto en las mismas y que causen disminución de las radicaciones. Así mismo dejar soporte físico de las socializaciones realizadas.
- Se hace necesario que dentro de las actas de apertura de buzón se plasme de forma concreta las acciones y/o compromisos que se adoptaran a partir de las sugerencias y/o felicitaciones dadas por los usuarios; y a su vez deberá ser socializado con la gerencia para su conocimiento y fines pertinentes.
- Se recomienda contestar las quejas de los usuarios en el menor tiempo posible para evitar incumplir con los tiempos de respuesta y procurar la comunicación con el usuario en la brevedad posible para resolver su inconformidad.
- En el servicio de urgencias es necesario mantener una comunicación asertiva tanto con los pacientes y acompañantes, como con los compañeros (administrativos y asistenciales) del área, con el fin de brindar siempre respuesta oportuna a las necesidades de servicios y atención.
- En el servicio de atención al usuario es necesario mantener una comunicación asertiva tanto con los pacientes y acompañantes con el fin de brindar siempre respuesta oportuna a las necesidades de servicios y atención.


NELLY GAVIRIA

Coordinadora Area de Trabajo Social Y SIAU
E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo