



Magangué -Bolívar Junio 09 del 2021

Dra.
CARMEN VIDES AMELL
P.U Participación Social-SAC
 E. D. S.

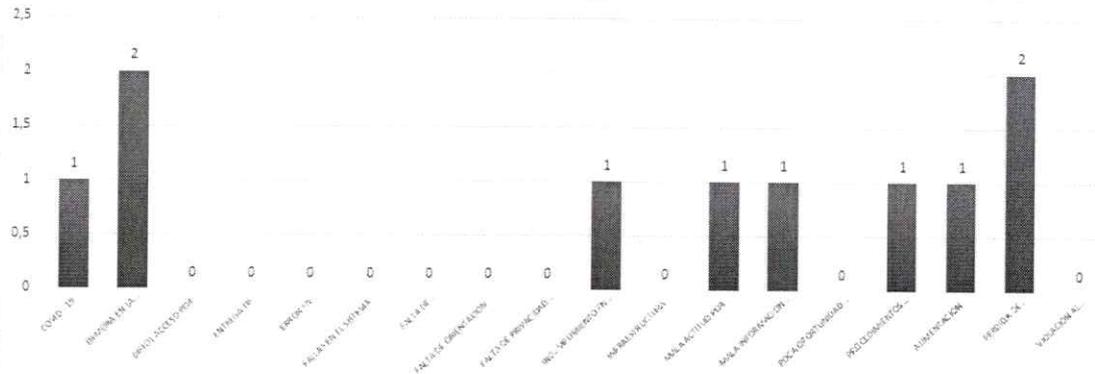
Asunto: Consolidado Quejas y Reclamos II TRIMESTRE 2021.

Se remite ante su oficina relación de las quejas presentadas ante la oficina de Atención al usuario SIAU, del E.S.E Hospital la Divina Misericordia- operado por Fundación Renal de Colombia del segundo trimestre del 2021, dando cumplimiento a lo requerido por ustedes y fines pertinentes.

ÍTEM	QUEJAS RECEPCIONADAS EN EL II TRIMESTRE DE 2021	CANTIDAD	% DE PARTICIPACIÓN
1	DEMORA EN LA ATENCIÓN	2	20%
2	MALA INFORMACIÓN POR PARTE DEL PROFESIONAL	1	10%
3	PÉRDIDA DE ELEMENTOS	2	20%
4	PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS NO REALIZADOS	1	10%
5	ALIMENTACIÓN	1	10%
6	COVID 19	1	10%
7	INCUMPLIMIENTO EN LA ATENCIÓN DE CITAS PROGRAMADAS	1	10%
8	MALA ACTITUD POR PARTE DEL FUNCIONARIO	1	10%
	TOTAL	10	100%



Grafica Segundo trimestre 2021



La tabla anterior, muestra que el reporte más alto de Quejas y Reclamos en el segundo trimestre del presente año, fueron la demora en la atención y pérdida de elemento con una participación igualitaria de 20%, seguidas se encuentran mala información por parte del profesional del 10%, procedimientos quirúrgicos no realizados con un porcentaje del 10% igualmente quejas referentes a Covid 19 y alimentación ambas con un porcentaje de 10% por último incumplimiento en las citas programadas y mala actitud por parte del funcionario con una participación del 10%.

Teniendo en cuenta la misión de esta institución la cual radica en el mejoramiento continuo para satisfacción de los usuarios; en lo que respecta a la calidad y oportunidad en la atención, se sugirió a la coordinadora de consulta externa socializar y diseñar las estrategias pertinentes con los especialistas y demás personal asistencial, que permitan subsanar lo expuesto por los usuarios; mejorar intervalos de tiempo en el horario de atención de las citas programadas, implementación de pautas de manejo de emociones, talleres de humanización y buen trato; promoviendo de esta manera una orientación clara y asertiva.

Atentamente;

Yainer Esther Ferra Borrero
YAINER ESTHER FERIA BORRERO
 Profesional Especializado en Calidad
 ESE Hospital La Divina Misericordia

Brayan Rico Bolemos
BRAYAN RICO BOLEMOS
 Trabajador Social SIAU
 ESE Hospital La Divina Misericordia