



Magangué Bolívar, 24 enero 2018

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

Asunto: Consolidado de Quejas y Reclamos Año 2017.

Se remite ante su oficina relación quejas presentadas ante la oficina de Atención al usuario SIAU, de la E.S.E Hospital la Divina Misericordia- operada por Fundación Renal de Colombia año 2017 esto para su cumplimiento y fines pertinentes.

Quejas Presentadas Año 2017

Ítem.	Tipos de quejas y reclamos de los meses Enero a Diciembre 2017	Cantidad	% Participación
1	Demora en la atención de las citas programadas en las diferentes especialidades.	33	33,7
2	Mala actitud por parte del funcionario. (Médicos, Enfermeras y personal de facturación (Línea de frente etc.)	19	19,5
3	Falta de orientación	5	5,1
4	Falta de humanización de parte del personal línea de frente	3	3,0
5	Error en la asignación de citas.	2	2,0
	Fallas en sistemas	2	2,0
6	Entrega de resultados equivocados	2	2,0
7	Difícil acceso por Mototaxistas	1	1,0
	Total	67	100%

La tabla anterior, muestra que el mayor reporte de Quejas y Reclamos fue Demora en atención de citas programadas con las diferentes especialidades, con una participación del 33,7%; Seguido de la mala actitud por parte del funcionario (Médicos, Enfermeras y personal de facturación), el cual se reporta en 19,5%.

Teniendo en cuenta que los usuarios son precisamente nuestra razón de ser, y que nuestra misión radica en mejorar día a día la calidad de la atención en los servicios que aquí ofrecemos, como acciones correctivas, frente a esas quejas y

Dirección: Barrio San José, Ave. Colombia No. 13 – 146 - Tel: 6888223
 Email: siau@fundacionrenaldecolombia.com



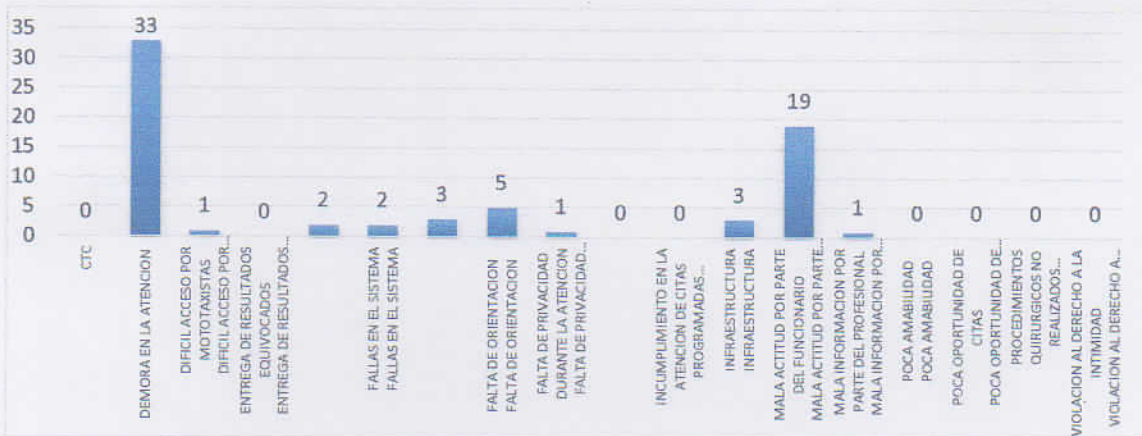
ESE HOSPITAL LA DIVINA MISERICORDIA
OPERADO POR FUNDACIÓN RENAL DE COLOMBIA

¡Nuestra Prioridad es tu Salud y Seguridad!



reclamos, se socializó con los coordinadores de consulta externa, facturación, urgencias, y demás servicios, quienes son los encargados del grupo que hace parte de las quejas más reiterativas. Cabe anotar que la demora en la atención de las citas programadas, fueron socializadas con el coordinador de área quien realizó llamado de atención a los especialistas para cumplieran con el horario establecido.

Con respecto a la mala actitud de algunos funcionarios se viene capacitando al personal en sensibilización al buen trato y calidad en los servicios.



Atentamente,

MILENA DIAZ GIL

Contratista Apoyo al Profesional Especializado en calidad
SIAU | E.S.E Hospital la Divina Misericordia.
Elaboró y proyectó.

YAINER FERIA BORRERO

Profesional Especializado en calidad
Revisó.