



**ESE HOSPITAL LA DIVINA MISERICORDIA**  
OPERADO POR FUNDACIÓN RENAL DE COLOMBIA

*¡Nuestra Prioridad es tu Salud y Seguridad!*



## INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, Y SUGERENCIAS AÑO 2016

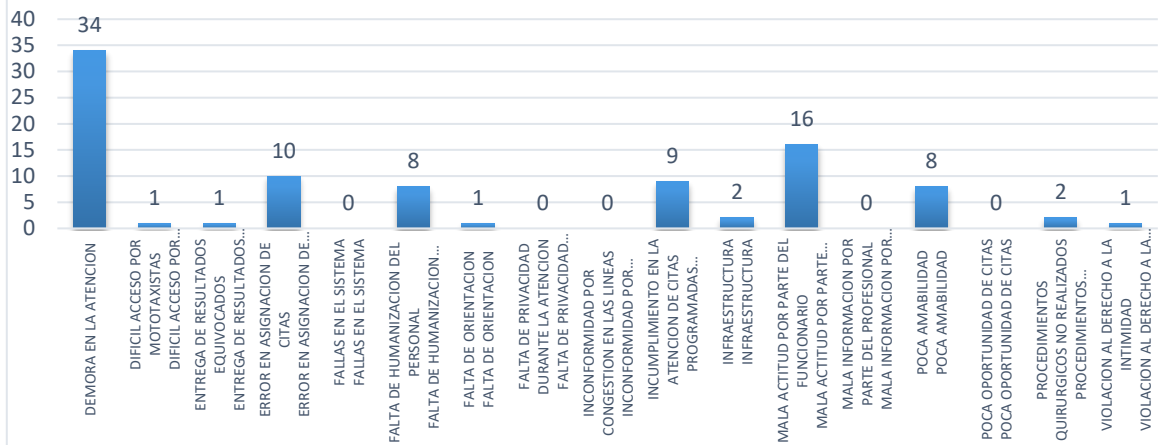
ITEM	TIPOS DE QUEJAS Y RECLAMOS AÑO 2016	CANTIDAD	% PARTICIPACION
1	Demora en la atención de las citas programadas en las diferentes especialidades.	34	34,2
2	Falta de humanización del personal que atiende en las diferentes áreas.	8	8,0
3	Error en la asignación de citas.	10	10,1
4	Falta de orientación de parte del personal línea de frente.	1	1,0
5	Incumplimiento en la atención de las citas programadas.	9	9,1
6	Mala actitud por parte del funcionario. (Médicos, Enfermeras y personal Línea de frente etc.)	16	16,1
7	Entrega de resultados equivocados.	1	1,0
8	poca amabilidad	8	8,0
9	Procedimientos quirúrgicos no realizados	2	2,0
10	<b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>100</b>

La tabla anterior, muestra que el mayor reporte de Quejas y Reclamos fue por demoras en atención de citas programadas con las diferentes especialidades, con una participación del 34,2%; Seguido de la mala actitud por parte del funcionario (Médicos, Enfermeras y personal línea de frente), el cual se reporta en 16,1%. Como acciones correctivas, frente a esas quejas y reclamos, se socializó con el coordinador médico y la coordinadora de consulta externa, quien a su vez, se encargaron de remitir a la cooperativa con la cual están contratados los especialistas solicitando puntualidad en horarios establecidos. También se sigue capacitando al personal línea de frente y asistencial sobre el buen trato y humanización.



**ESE HOSPITAL LA DIVINA MISERICORDIA**  
**OPERADO POR FUNDACIÓN RENAL DE COLOMBIA**

*¡Nuestra Prioridad es tu Salud y Seguridad!*



Atentamente,

**MILENA DIAZ GIL**

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