



ESE HOSPITAL LA DIVINA MISERICORDIA  
OPERADO POR FUNDACIÓN RENAL DE COLOMBIA

¡Nuestra Prioridad es tu Salud y Seguridad!



Magangué -Bolívar Enero 29 del 2020

Dra.

**CARMEN VIDES AMELL**

**P.U Participación Social-SAC**

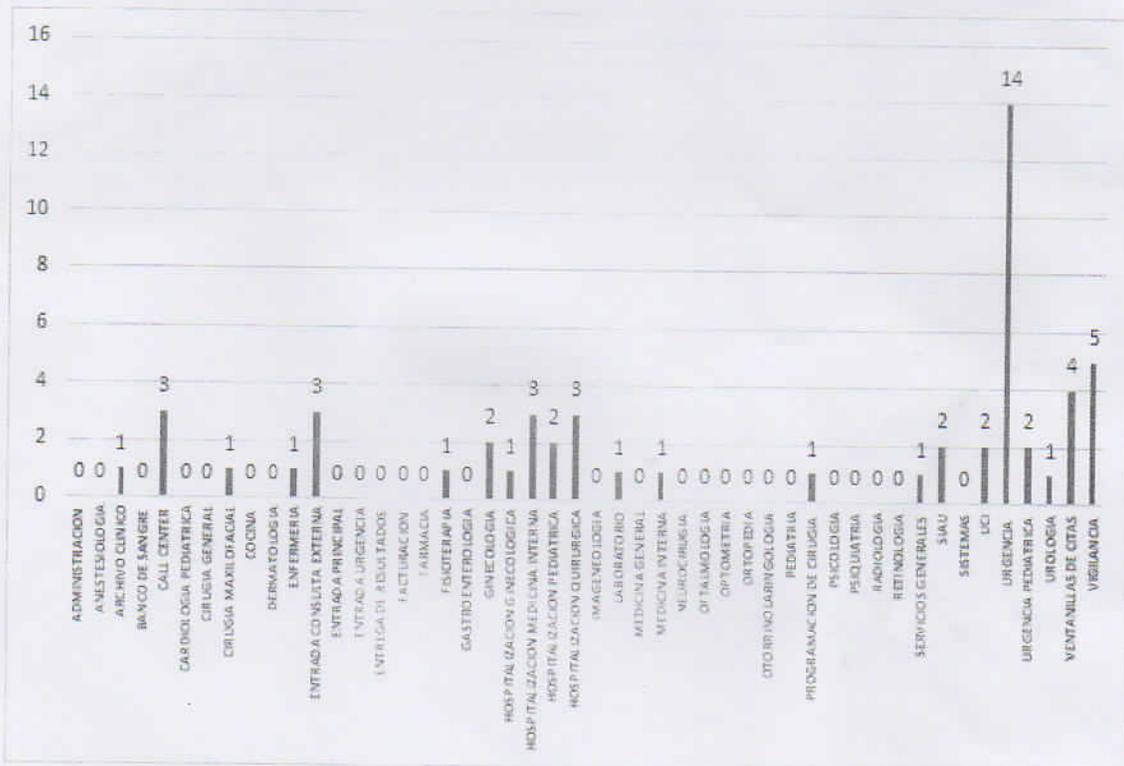
E. S. D.

*Recebe  
Bevan Frost  
03/02/2021  
10:04 Am*

**Asunto: Consolidado Quejas y Reclamos IV TRIMESTRE 2020.**

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 año 2020, dando cumplimiento a lo requerido por ustedes y fines pertinentes.

### QUEJAS POR SERVICIOS



La tabla anterior, muestra que el mayor reporte de Quejas y Reclamos por servicios en el año 2020, fueron en las siguientes áreas, urgencia adulto con una participación de 14 quejas seguido el servicio de Vigilancia con 5 quejas, ventanilla de citas con 4 quejas y hospitalización quirúrgica, medicina interna, consulta externa



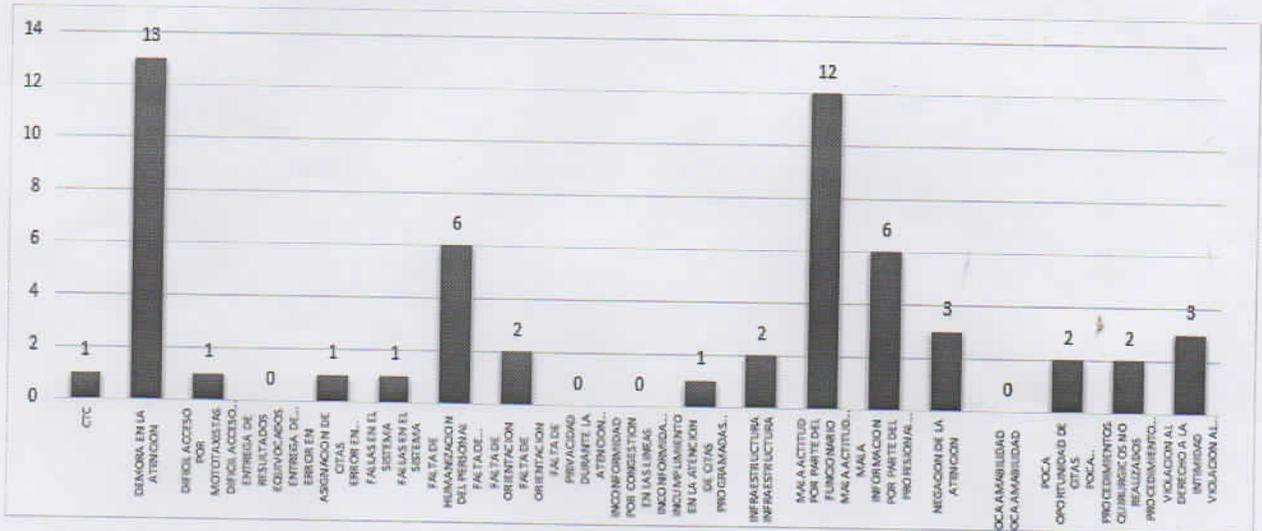
**ESE HOSPITAL LA DIVINA MISERICORDIA**  
**OPERADO POR FUNDACIÓN RENAL DE COLOMBIA**

*¡Nuestra Prioridad es tu Salud y Seguridad!*



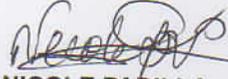
y call center cada servicio con 3 quejas. Estos fueron los servicios en los cuales se presentaron más inconvenientes en la prestación de los servicios.

### MOTIVOS DE LAS QUEJAS MÁS REPRESENTATIVAS



La tabla anterior, muestra que el mayor reporte de Quejas y Reclamos durante el 2020 radicaron en los siguientes motivos. Demora en la atención tuvo una participación de 13 quejas al igual que la mala actitud por parte del funcionario con una puntuación del 12 seguida por mala atención por parte del profesional y falta de humanización del personal ambas con una puntuación de 6 lo que nos muestra unas falencias en el personal, para lo cual se está trabajando en capacitaciones de humanización y atención al usuario con el fin de mejorar y mitigar estas falencias para poder continuar prestando unos mejores servicios con calidad y calidez.

Teniendo en cuenta la misión de esta institución 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 los coordinadores de los servicios socializar y diseñar las estrategias pertinentes con los especialistas, personal asistencial y administrativo, 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 y buen trato, orientación clara y asertiva, fomento de buen uso del espacio público para empleados y pacientes.

  
**NICOLE PADILLA.**  
Trabajadora social SIAU  
Fundación Renal de Colombia

  
**YAINER FERIA BORRERO**  
Profesional especializado en calidad.  
ESE Hospital La Divina Misericordia