

INFORME DE GESTION
SEGUIMIENTO PQRSDF DE LA E.S.E. HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS.
VALENCIA – CORDOBA.

SEGUNDO SEMESTRE

JULIO- DICIEMBRE.

2023.

EN CUMPLIMIENTO AL ARTÍCULO 76 DE LA LEY 1474 DE 12 DE JULIO DE 2011.

OFICINA DE CONTROL INTERNO

PROFESIONAL:

ZULIM TRUJILLO GUERRA

VALENCIA – CORDOBA.

**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIA, FELICITACIONES.**



La Oficina de Control Interno, se permite a dar a conocer el informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, dando cumplimiento a la ley 1474 de 2011 el cual estipula en su artículo 76: OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS: En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención que se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular, el cual debe reposar en la página web, así como también un link de fácil acceso para las PQRSDf. Es así que todas las entidades públicas, deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados

SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO

El Servicio de Información y Atención al Usuario (**SIAU**) es una herramienta diseñada por el Ministerio de Salud y Protección Social para mejorar la prestación de servicios, tomando como fuente la información del usuario mediante peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones (PQRSDf), haciendo uso de sus derechos y deberes.

El proceso de Atención al usuario en la E.S.E. HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS; es el encargado de la recepción y trámite de las PQRSDf, solicitud de información y denuncias, proceso reglamentado en La Constitución Política de Colombia en su artículo 23, Ley 190 de 1995, en sus artículos 53 y 55; Ley 734 del 2002 “Código Único Disciplinario”, contando con una Coordinadora de Atención al usuario.

Las PQRSDf, se reciben en Atención permanente en la sede de la Oficina de Sistemas de Información y Atención al Usuario (SIAU) de 7 a 12m y de 2:00 a 5:00 p.m., en donde se cuenta con un adecuado espacio para la atención al usuario y también en las unidades prestadoras del servicio de salud ubicadas en las zonas rurales tales como : Rio Nuevo, Villanueva, San Rafael, Guadual, Santo Domingo, Mielles, Reposo, Cocuelo Medio, Rusia, Mata De maíz, donde el usuario puede introducir su respectiva petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia y felicitaciones. Las



quejas, sugerencias, denuncias o reclamos interpuestos por los usuarios en las diferentes puestos de salud se retroalimentan al respectivo responsable de la entidad y finalmente son contestados oportunamente, y cuando se trata de PQRSFD que no dependen de la entidad se envía el comunicado a las correspondientes EPSS, dándole también una oportuna respuesta, cuenta además con una línea telefónica, atendida las 24 horas por la coordinadora de atención al usuario y un correo electrónico.

A continuación, se presenta el seguimiento y análisis que realiza la oficina de Atención al Usuario de La E.S.E. HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS, para determinar la oportunidad en las respuestas de las PQRSDF, así como las encuestas de satisfacción al usuario y socializaciones de derechos y deberes de los usuarios de la ESE, para establecer recomendaciones e invitar a las acciones de mejora a que haya lugar.

OBJETIVO

- Verificar el cumplimiento de los requisitos legales, las políticas y procedimientos establecidos para la atención al ciudadano.

ATENCIÓN AL USUARIO.

La oficina de SIAU de la E.S.E. HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS, realiza la atención personalizada y telefónica a los usuarios, con todos los protocolos exigidos, para atender sus necesidades u orientarlos a la instancia donde pueda ser resuelta su necesidad.

Además, la oficina del SIAU, recibe las manifestaciones de los usuarios depositadas en los buzones de PQRSF de la E.S.E. HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS, para la gestión institucional de las mismas, respuesta oportuna a los usuarios que las interponen y realiza el informe de forma mensual a la gerencia y al SAC de la Dirección Local de Salud.

INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF)

A continuación, se presentan un consolidado de los resultados generales de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y felicitaciones, sobre el segundo semestre del año 2022, dando a conocer el tipo de solicitud presentada, número de solicitudes recibidas y tramitadas, respuestas

y tiempo de respuestas a las solicitudes, medios de recepción con respecto al periodo inmediatamente anterior; teniendo en cuenta la información que se logre recopilar.

CONSOLIDADO JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE DE 2023.

Revisando los buzones de las PQRSDf de la E.S.E. HSCJ, correspondiente al mes de **JULIO**, podemos observar que se realizó apertura de buzones, correspondiente a los días 06, 21, 28 donde no se encontraron PQRSDf, pero si se registraron los días 07 y 14, los cuales se detallaron así:

N.	TIPO	FECHA DE LA PQRSDf	FECHA APERTURA DE BUZÓN	FECHA DE RESPUESTA	CANAL DE RECEPCIÓN	ASUNTO	RESPUESTA A LA PQRSDf
01	R	05/07/2023	07/07/2023	07/07/2023.	BUZONES DE (PQRSDf)	Una usuaria reclama, sobre el mal servicio en el área de odontología, ya que hace dos meses no hay servicio en el puesto de salud de Mata de Maiz.	Se le informa a la usuaria a través de oficio, que se realizaron las medidas correctivas con los funcionarios encargados con el fin de mejorar la calidad del servicio.
02	R	12/07/2023	14/07/2023	18/07/2023.	BUZONES DE (PQRSDf)	Asignación de citas en call center , no es oportuna.	La coordinadora del SIAU en asocio con la coordinadora de calidad y los funcionarios de call center, levantaron un acta de compromiso para mejora la calidad del



							servicio.
03	R	10/07/2023	14/07/2023	18/07/2023	BUZONES DE (PQRSDF)	Una usuaria manifiesta que realizo una asignación de citas por WhatsApp, pero al momento de llegar no estaba agendada.	La coordinadora del SIAU en asocio con la coordinadora de calidad y funcionarios de call center, levantaron un acta de compromiso para mejora la calidad del servicio.

En el mes de **AGOSTO**, se evidencia que se realizó apertura de buzones, donde el día 11 no se encontró registro de PQRSDF, pero se detallan en los días 04,14,25,29 y se describen a continuación:

N.	TIPO	FECHA DE LA PQRSDF	FECHA APERTURA DE BUZÓN	FECHA DE RESPUESTA	CANAL DE RECEPCIÓN	ASUNTO	RESPUESTA A LA PQRSDF
01	Q	04/08/2023	04/08/2023	08/08/2023.	BUZONES DE (PQRSDF)	Trato no adecuado de una auxiliar de enfermería para con una paciente	La coordinadora de SIAU comunica a talento humano, quien le realizo un llamado de atención a la funcionaria .



02	Q	No reporta	14/08/2023	14/08/2023.	BUZONES DE (PQRSDF)	Un usuario manifiesta, trato no adecuado que le brindo el DR. Pacheco por llegar unos minutos tardes a la consulta.	La coordinadora de SIAU comunica a talento humano, quien le realizo un llamado de atención a la funcionaria, con el fin de mejorar la calidad del servicio.
03	Q	No reporta	14/08/2023	17/08/2023.	BUZONES DE (PQRSDF)	Un usuario anónimo, manifiesta trato no adecuado que le brindo el DR. Correa, por salir con groserías	La coordinadora de SIAU comunica a talento humano, quien le realizo un llamado de atención al funcionario, con el fin de mejorar la calidad del servicio.
04	Q	No reporta	14/08/2023	17/08/2023.	BUZONES DE (PQRSDF)	Un usuario anónimo, manifiesta inconformidad por la no puntualidad del médico.	La coordinadora de SIAU comunica a talento humano, quien le realizo un llamado de atención al funcionario, con el fin de mejorar la calidad del servicio.



En el mes de **SEPTIEMBRE**, se evidencia que los días 05,08,14,22,29 se encontraron registros de PQRSDf y se detallan así:

N.	TIPO	FECHA DE LA PQRSDf	FECHA APERTURA DE BUZÓN	FECHA DE RESPUESTA	CANAL DE RECEPCIÓN	ASUNTO	RESPUESTA A LA PQRSDf
01	Q.	25/08/2023	05/09/2023	05/09/2023	BUZONES DE (PQRSDf)	Trato no adecuado de una médico del área de consulta externa con un paciente, por no llegar puntual a la consulta.	La coordinadora de SIAU comunica a talento humano, quien le realizo un llamado de atención al funcionario, con el fin de mejorar la calidad del servicio.
02	R.	01/09/2023	05/09/2023	05/09/2023	BUZONES DE (PQRSDf)	Inconformidad por el servicio, prestado de un médico de urgencias	La coordinadora de SIAU comunica a talento humano, quien le realizo un llamado de atención al funcionario y en los decargos manifiesta tener mejor actitud para brindar una excelente calidad del servicio.



03	F.	08/09/2023	05/09/2023	11/09/2023	BUZONES DE (PQRSDF)	Un usuario manifiesta sus felicitaciones al servicio de hospitalización , por su buena atención y don de servicio.	Se le informa que se le agradece su reconocimiento y seguiremos mejorando cada vez más la calidad del servicio.
04	F.	08/09/2023	08/09/2023	11/09/2023	BUZONES DE (PQRSDF)	Un usuario manifiesta sus felicitaciones al servicio de hospitalización , por su buena atención de las enfermeras, muy amables y cariñosas.	Se le informa que se le agradece su reconocimiento y seguiremos mejorando cada vez más la calidad del servicio.
05	Q.	08/09/2023	08/09/2023	11/09/2023	BUZONES DE (PQRSDF)	Un usuario manifiesta inconformidad por una ampolla aplicada en el servicio de urgencia, por una auxiliar de enfermería, ya que siente mucho dolor	Se le informa que se llamó a descargos al funcionario y notificó que tratará de ser más cuidadoso al momento de realizar el procedimiento.



06	R.	14/09/2023	14/09/2023	20/09/2023	BUZONES DE (PQRSDF)	Un usuario manifiesta que se debe mejorar el aseo de los antejardines de la E.S.E.	Se le informa al gerente del reclamo de la referencia, quien manifiesta que se reunirá con el personal de servicios generales para analizar las falencias del personal .
07	Q.	22/09/2023	22/09/2023	27/09/2023	BUZONES DE (PQRSDF)	Un usuario manifiesta la falta de atención del médico Saul Sejín , porque llego una hora después de la cita agendada, justificando que vive en vereda .	. La coordinadora de SIAU comunica a talento humano, quien le realizo un llamado de atención al funcionario, quien manifiesta que ya todos los pacientes tienen una hora estipulada y ya luego se le cruzaba el horario con los demás pacientes, además pidió disculpas y se compromete a mejorar la calidad del servicio.



08	Q.	28/09/2023	29/09/2023	06/10/2023	BUZONES DE (PQRSDF)	Una paciente embarazada asiste a una consulta por urgencias, donde manifiesta tener dolor de cabeza y los pies hinchados, el medico Jesús Vergara dice que es normal, no satisfecha con el diagnostico buscó otro médico que la envió para maternidad y luego remitida para montería y fue tan grave que perdió el bebé. solicito le presten más atención a los médicos.	Se le informa a la usuaria que se escuchó al médico en descargos, quien manifestó que la usuaria se le dieron todos las atenciones necesarias, de hecho él es quien decide remitirla a un segundo nivel junto con la coordinadora, por examinarle la presión. Además pide sinceras disculpas y se compromete a mejorar el servicio.
09	Q.	26/09/2023	29/09/2023	06/10/2023	BUZONES DE (PQRSDF)	Un usuario se queja por el mal trato y groserías de una auxiliar de enfermería con su papá, en el área de hospitalización.	La coordinadora de SIAU comunica a talento humano, quien le realizo un llamado de atención al funcionario, y manifiesta que tuvo que portarse así por la mala actitud que tenía el paciente y que los protocolos dicen una cosa y los familiares realizan otra, de todas formas pidió disculpas y se comprometió a tener mas paciencia y mejorar cada día más .

CONSOLIDADO DE PQRSF DE LOS MESES DE OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2023.

Se realizaron 3 aperturas de buzones en el mes de **OCTUBRE**, los días 06,17 y 27, encontrándose solo el día 06 las PQRSDF y se detalla así:

N.	TIPO	FECHA DE LA PQRSF	FECHA APERTURA DE BUZÓN	FECHA DE RESPUESTA	CANAL DE RECEPCIÓN	ASUNTO	RESPUESTA A LA PQRSDF
01	R.	05/10/2023	06/10/2022	06/10/2023.	BUZONES DE (PQRSDF)	Inconformidad por el servicio prestado, ya que el auxiliar practicante de enfermería no supo canalizar.	Se informa a la usuaria que se le notificó al auxiliar, quien en sus descargos manifestó que la usuaria al momento de canalizar tiene flebitis, lo que se dificulta la canalización.

Cabe anotar, que se continuó con la apertura de buzones en el mes de **NOVIEMBRE**, el día 09,20 no se encontró registró alguno de las PQRSDF, pero si se registraron en las siguientes fechas 07, 24, detalladas así:

N.	TIPO	FECHA DE LA PQRSDF	FECHA APERTURA DE BUZÓN	FECHA DE RESPUESTA	CANAL DE RECEPCIÓN	ASUNTO	RESPUESTA A LA PQRSDF
01	R.	27/10/2023	07/11/2023	07/11/2023.	BUZONES DE (PQRSDF)	Inconformidad por la atención recibida en el área de planificación familiar, porque solicito cambio	Se le notifico al funcionario encargado del reclamo, quien manifestó en sus descargos que la ESE tiene unos



						de horario en su atención y no fue posible acceder.	horarios de atención y se deben respetar.
02	Q.	20/11/2023	24/11/2023	24/11/2023.	BUZONES DE (PQRSDF)	Inconformidad por el trato y demora en la atención, que brinda un médico a un paciente. (dr. Jesús Sejín.	Se le informó al médico de lo sucedido y en sus descargos, manifiesta que los protocolos médicos indican que el paciente debe esperar tres horas de evolución.

En el mes de **DICIEMBRE**, se realizó apertura de buzones, los días 04,13, 18, 29, de las cuales se encontró PQRSDF, el día 04, detalladas así:

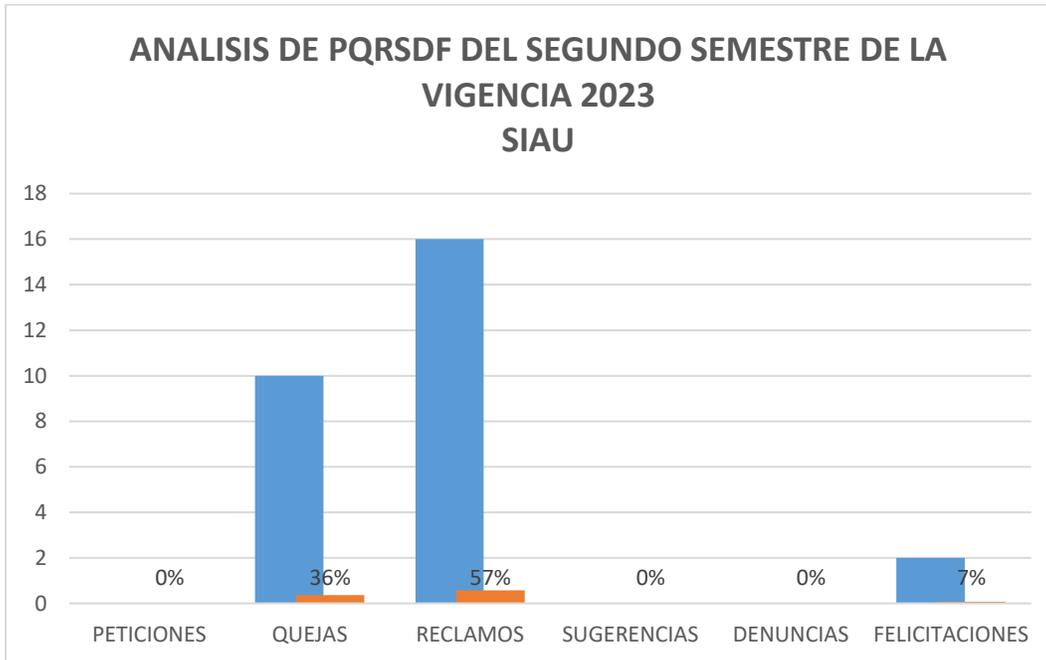
N.	TIPO	FECHA DE LA PQRSF	FECHA APERTURA DE BUZÓN	FECHA DE RESPUESTA	CANAL DE RECEPCIÓN	ASUNTO	RESPUESTA A LA PQRSDF
01	R.	04/12/2023	04/12/2023	07/12/2023	BUZONES DE (PQRSF)	Nueve pacientes asignados al control de hipertensión, reclaman su atención, debido a que el servicio está colapsado porque la dra encargada esta enferma y no existe un remplazo.	La jefe de Talento humano, pide excusas por lo sucedido e informa que la ESE tiene doctores encargado en todas las áreas y que la dra Maira Pacheco se dispuso ese día a atender a los pacientes de hipertensión, comprendiendo como entidad que fue demorada la atención. Trataremos así mismo den

							mejorar y velar por una buena prestación del servicio.
--	--	--	--	--	--	--	--

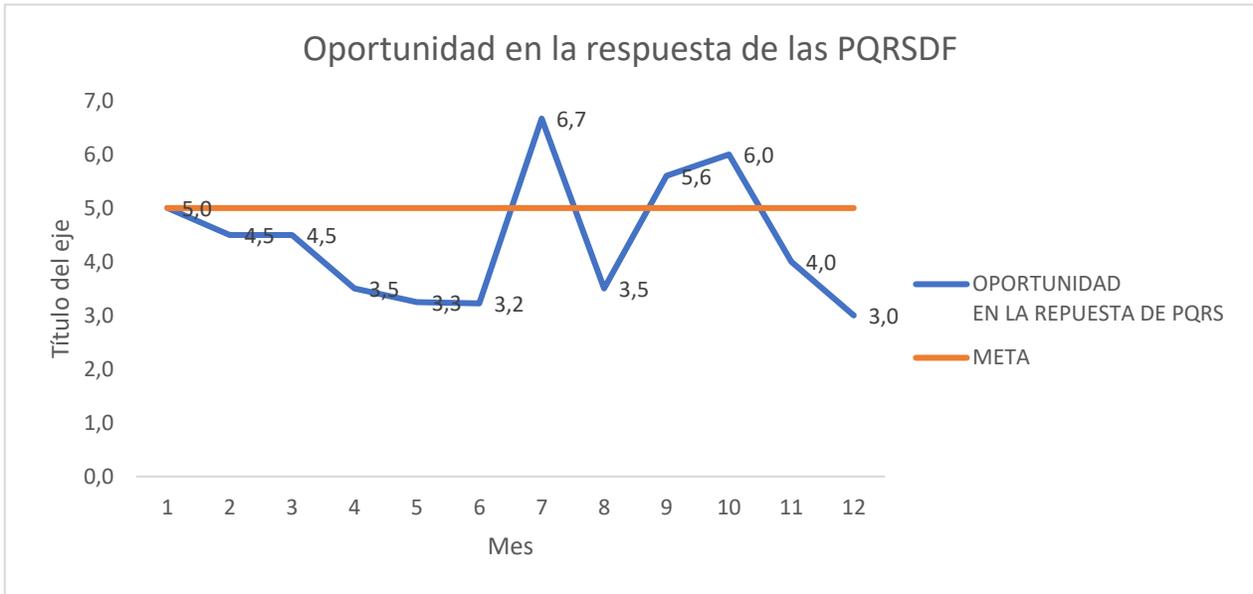
Se observa un número de diez (10) quejas, dieciséis (16) reclamos y dos (02) felicitaciones, recibidas durante el segundo semestre del año 2023, para un total de 28 PQRSDF, los cuales evidencian que disminuyeron en dieciséis (16) PQRSDF en comparación al primer semestre del año 2023, que tuvo cuarenta y cuatro (44) PQRSDF. La mayoría de ellas, se deben a deficiencia en la calidad de la atención a los usuarios en el servicio de hipertensión, urgencias, call center y consulta externa e inconformidades en el trato de los médicos para con los usuarios..

ANALISIS DE PQRSDF DEL SEGUNDO SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2023.

COMPORTAMIENTO SIAU



DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD
E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS
PROCESO - SIAU



MES	ANALISIS OPORTUNIDAD	ELABORÓ	REVISÓ
1	La oportunidad de respuesta a los usuarios, en el mes de Enero, en el trámite de las PQRSDF estuvo en 5 días, esto evidencia que se encuentra dentro de los parámetros normales de tiempo establecidos por la fecha de las PQRSDF, la fecha de la apertura y el tiempo de respuesta.	Exalia Gomez B.	Alberto Vidal



2	La oportunidad de respuesta a los usuarios, en el mes de Febrero, en el trámite de las PQRSDf, estuvo en 4,5 días, esto evidencia que se encuentra dentro de los parámetros normales de tiempo establecidos por la fecha de las PQRSDf, la fecha de la apertura y el tiempo de respuesta.	Exalia Gomez B.	Alberto Vidal
3	La oportunidad de respuesta a los usuarios, en el mes de Marzo, en el trámite de las PQRSDf, estuvo en 4.5 días, esto evidencia que se encuentra dentro de los parámetros normales de tiempo establecidos por la fecha de las PQRSDf, la fecha de la apertura y el tiempo de respuesta.	Exalia Gomez B.	Alberto Vidal
4	La oportunidad de respuesta a los usuarios, en el mes de Abril, en el trámite de las PQRSDf, estuvo en 3.5 días, esto evidencia que se encuentra dentro de los parámetros normales de tiempo establecidos por la fecha de las PQRSDf, la fecha de la apertura y el tiempo de respuesta.	Exalia Gomez B.	Alberto Vidal
5	La oportunidad de respuesta a los usuarios, en el mes de Mayo, en el trámite de las PQRSDf, estuvo en 3.3 días, esto evidencia que se encuentra dentro de los parámetros normales de tiempo establecidos por la fecha de las PQRSDf, la fecha de la apertura y el tiempo de respuesta.	Exalia Gomez B.	Alberto Vidal
6	La oportunidad de respuesta a los usuarios, en el mes de Junio, en el trámite de las PQRSDf estuvo en 3.2 días, esto evidencia que se encuentra dentro de los parámetros normales de tiempo establecidos por la fecha de las PQRSDf, la fecha de la apertura y el tiempo de respuesta.	Exalia Gomez B.	Alberto Vidal
7	La oportunidad de respuesta a los usuarios, en el mes de Julio, en el trámite de las PQRSDf, estuvo en 6.7 días, esto evidencia que no se encuentra dentro de los parámetros normales de tiempo establecidos por la fecha de las PQRSDf, la fecha de la apertura y el tiempo de respuesta por espera de descargos.	Exalia Gomez B.	Alberto Vidal
8	La oportunidad de respuesta a los usuarios, en el mes de Agosto, en el trámite de las PQRSDf, estuvo en 3.5 días, esto evidencia que se encuentra dentro de los parámetros normales de tiempo establecidos por la fecha de las PQRSDf, la fecha de la apertura y el tiempo de respuesta.	Exalia Gomez B.	Alberto Vidal
9	La oportunidad de respuesta a los usuarios, en el mes de Septiembre, en el trámite de las PQRSDf, estuvo en 5.6 días, esto evidencia que no se encuentra dentro de los parámetros normales de tiempo establecidos por la fecha de las PQRSDf, la fecha de la apertura y el tiempo de respuesta. Por esperar descargos del funcionario.	Exalia Gomez B.	Alberto Vidal



10	La oportunidad de respuesta a los usuarios, en el mes de Octubre, en el trámite de las PQRSDf, estuvo en 6 días, esto evidencia que no se encuentra dentro de los parámetros normales de tiempo establecidos por la fecha de las quejas, la fecha de la apertura y el tiempo de respuesta.	Exalia Gomez B.	Alberto Vidal
11	La oportunidad de respuesta a los usuarios, en el mes de Noviembre, en el trámite de las PQRSDf, estuvo en 4 días, esto evidencia que se encuentra dentro de los parámetros normales de tiempo establecidos por la fecha de las quejas, la fecha de la apertura y el tiempo de respuesta.	Exalia Gomez B.	Alberto Vidal
12	La oportunidad de respuesta a los usuarios, en el mes de Diciembre, en el trámite de las PQRSDf, estuvo en 3 días, esto evidencia que se encuentra dentro de los parámetros normales de tiempo establecidos por la fecha de las quejas, la fecha de la apertura y el tiempo de respuesta.	Exalia Gomez B.	Alberto Vidal

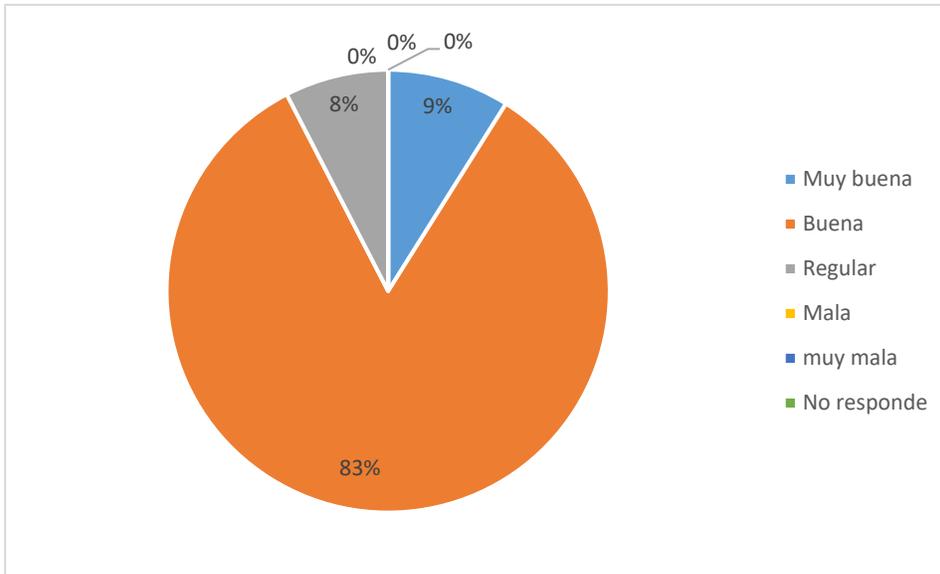
SOCIALIZACION DE DERECHOS Y DEBERES.

Se evidencia que la oficina del SIAU ha realizado la socialización de los derechos y deberes a los usuarios de la E.S.E. HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS, respecto los servicios de salud que presta la institución, la asistencia de los usuarios queda registrada en formatos diligenciados con nombres y firmas de los usuarios, en los cuales firman 20 usuarios en el mes de julio, 18 usuarios en el mes de agosto, 20 usuarios en el mes de septiembre, 20 en Octubre, 20 en Noviembre y 20 usuarios en Diciembre.

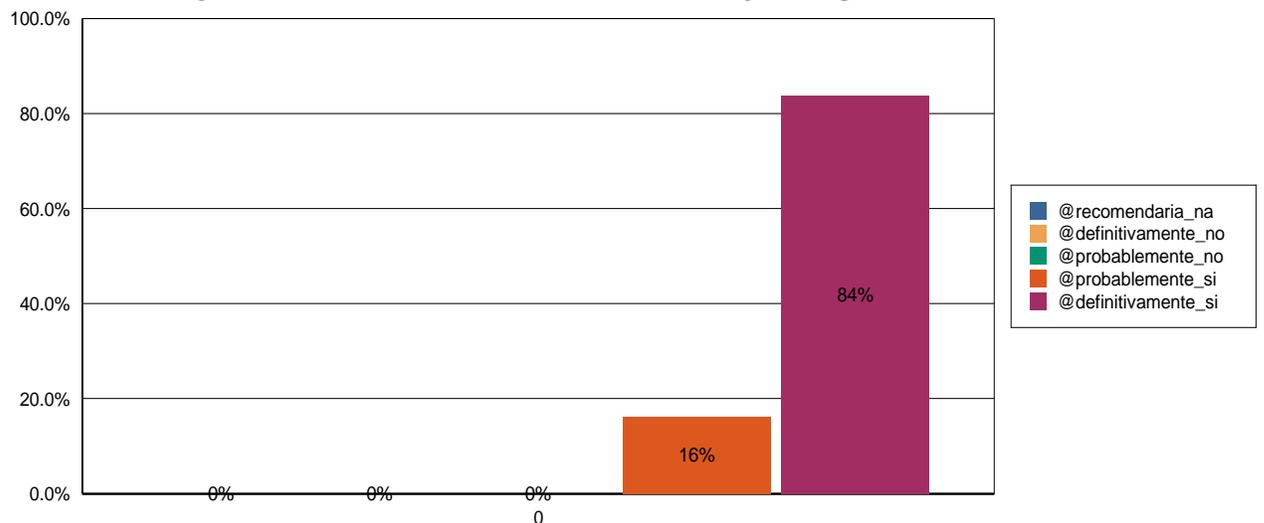
ENCUESTAS DE SATIFACION A LOS USUARIOS (JULIO-DICIRMBRE).

Durante el segundo semestre del año 2023, se realizaron 7.000 encuestas a los usuarios de la E.S.E. HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS; relacionada con la asignación de citas médicas, tipo de población, tiempo de espera en la consulta externa, en cuantos días se realizan los exámenes de laboratorio, tiempo de espera para los EKG, calificación de la atención y trato del médico y de enfermería, como califica el aseo del hospital, como califica el servicio utilizado, recomendaciones del hospital, los derechos y deberes.

COMO CALIFICA USTED EL SERVICIO UTILIZADO EN LA E.S.E.



¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?



En términos generales la entidad muestra que el desempeño de cara a los ciudadanos en cuanto a términos para responder las diferentes solicitudes se hace dentro de los termino d ellos plazos de ley.

CONCLUSIONES.

- Del seguimiento realizado al SIAU se evidencia que esta oficina cuenta con personal capacitado para prestar el servicio, y que se efectúan las atenciones requeridas y oportunas a las orientaciones solicitadas por los usuarios.
- Revisar en la pagina WEB de la ESE el formulario electrónico para que la recepción, de PQRSDf, efectué y siga los lineamientos señalados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones a través de la estrategia de gobierno en línea.
- Verificar continuamente la disponibilidad de los formatos de las PQRSDf en los diferentes buzones de la ESE y diferentes puestos de salud.
- Los canales de atención deben cumplir con las condiciones técnicas necesarias para que sean accesibles a todos los ciudadanos en condiciones de igualdad.
- Para el cumplimiento de los estándares tener en cuenta los lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones estipuladas en el documento Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, versión 2 emitido por la DAFP.
- Se dan respuestas oportunas a las PQRSDf, se realizan las encuestas sobre la satisfacción del usuario, se realiza entrega oportuna de informes a la Dirección Local de Salud y a la gerencia, donde se detalla el número de PQRSDf encontradas en los buzones y gestionadas durante el mes, con visto bueno de calidad y en lo corrido del segundo semestre, se evidencian planes de mejoramiento que comprueben acciones sobre el mejoramiento continuo de los servicios de salud que presta la E.S.E. HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS, en temas como: TRATO DIGNO, CIRCULAR EXTERNA #047, PROTECCION AL USUARIO.

RECOMENDACIONES.

1. Socializar PQRSDf con líderes de los servicios para dar respuesta a los usuarios.
2. Efectuar capacitaciones sobre humanización en los servicios de salud, a los profesionales de la salud y administrativos.
3. Se invita a implementar Acciones de mejora para todas las pqr sdf presentadas.
4. Se insta al coordinador de SIAU, y al Jefe de talento humano a detallar más los descargos de los funcionarios, y anexarlos tanto al expediente del SIAU como a las hojas de vida de



los mismos. Además deberán especificar los que sean motivo de conducta disciplinaria para que sigan su curso ante las entidades correspondientes.

5. Tabular y graficar las PQRSDF mensual y semestralmente, que arroje una curva de seguimiento para realizar comparativos, a modo de evaluar la mejora continua en este proceso.
6. Se sugiere tener claridad en la diferencia de reclamo y queja al momento de dar respuesta al usuario.
7. AUMENTAR número de encuestas mensuales de satisfacción global realizando un total de 3000 encuestas mensual, para tener una muestra significativa sobre la percepción de los usuarios respecto a los servicios recibidos en la ESE.
8. Relacionar la PQRSDF de los puestos de salud habilitados, de modo que tengan en cuenta los usuarios del área rural e incluir en los informes y/o actas las PQRSF encontradas.

Cordialmente.



ZULIM TRUJILLO GUERRA.

Jefe De Control Interno.

E.S.E. Hospital Sagrado Corazón De Jesús.



