



## Canales para garantizar la participación ciudadana en la Institución

Dentro de los canales formales que nuestra Empresa instituye para su comunicación se encuentra el buzón de sugerencias, la queja y las encuestas de satisfacción.

**BUZON DE SUGERENCIAS:** Están ubicados en los servicios de urgencias, consulta externa, caja, farmacia, sala de espera de cirugía, medicina interna, sala de espera de Rayosx están dotados con hojas de sugerencia para que el usuario exprese sus sugerencias se les realiza apertura en lo posible cada 8 días se realiza un acta de apertura la cual es firmada por el coordinador de atención al usuario y un usuario de la asociación de usuarios el cual acompaña en el proceso de apertura de los buzones; se realiza reunión en la subgerencia científica. Las PQRS son analizadas y evaluadas por el comité de calidad con el fin de que estas se les realicen la respectiva acción de mejora. Estas además se socializan en asamblea de usuarios, reunión de personal de la Institución y en comité de ética.

**ENCUESTAS:** Se realizan cada mes con el objetivo de conocer la opinión de nuestros usuarios acerca de los servicios prestados. Cada área debe de entregar una muestra representativa de encuestas.

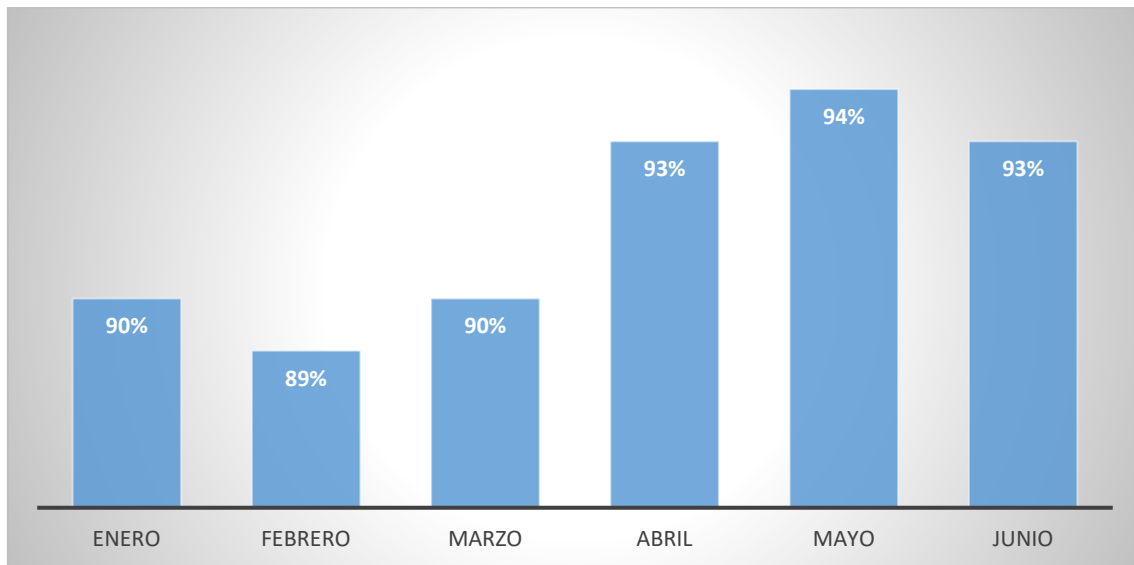
**QUEJA:** La queja es una manifestación formal y se presenta por escrito, se recibe en la oficina del sistema de información y atención al usuario y se realiza el debido proceso; al usuario se le da respuesta en un tiempo máximo de 15 días hábiles.

**ASOCIACIÓN DE USUARIOS:**

**COMITÉ DE ETICA:**



INFORME DE SATISFACCION PRIMER SEMESTRE 2024



Para el primer semestre de 2024 se encuestaron 2316 usuarios de los cuales 2124 se encuentran satisfechos con la atención recibida para un porcentaje de cumplimiento el 92%.

Se presentó insatisfacción en los siguientes servicios:

- Programar más consultas de medicina interna
- Mucha espera para programar una ecografía
- Organizar el teléfono de PEDT ya que nunca no lo contestan, lo que dicen que este malo.
- Dificultades para comunicarse con pedt y fisioterapia.
- Sistematizar la forma de llamar a los usuarios a facturar en laboratorio y en admisiones.
- No dejar a los internos de medicina solos realizando triage.
- Mejorar el aseo en consulta externa los vidrios se ven muy empañados.
- Mejorar el estado de las camas, atriles, espejos, mesas de medicina interna
- Tiempo de espera en facturación se torna muy largos más agilidad
- Aumentar la consulta de medicina interna y de radiólogo

***¡Con Calidad Humana!***

NIT: 890.907.241-1

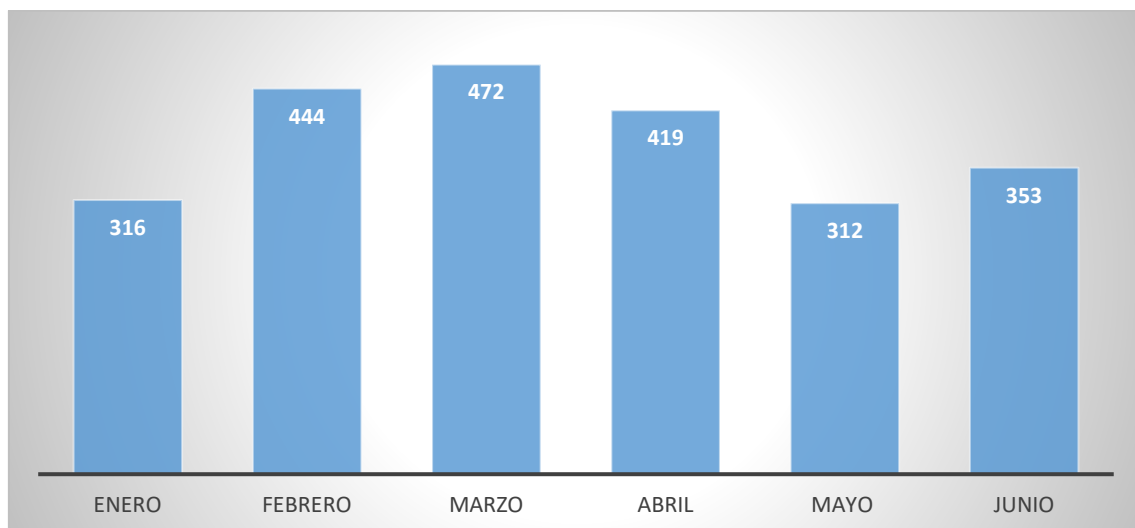
PBX: 841-1182

Calle 49 Nro. 36-298 Ciudad Bolívar - Antioquia



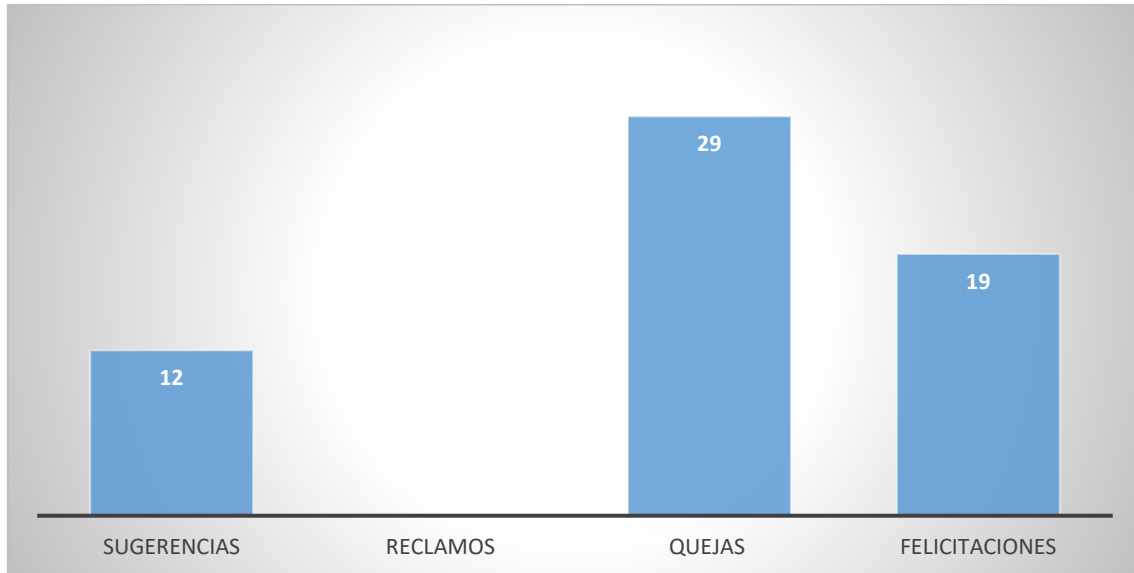
- Muy deprimente el estado de los baños en consulta externa
- demora en programar procedimientos
- Demora en las altas de los pacientes que salen de cirugía y viven lejos
- Programar más consultas de medicina general
- Aumentar la consulta de odontología en especial la de higiene oral

### CANTIDAD DE ENCUESTAS APLICADAS PRIMER SEMESTRE 2024





## PQRSF PRIMER TRIMESTRE 2024



Tiempo de respuesta de las PQRS-F 15 días

### QUEJAS

- Mejorar los tiempos de atención del servicio de odontología.
- Muy pocos fichos de medicina general.
- No contestan el teléfono en PEDT
- Mejorar la atención de los funcionarios de admisiones
- Más calidad humana por parte de algunos funcionarios
- Demora para entrega fórmulas de medicamentos de control
- Sentimos que los niños de Ciudad Bolívar esta desprotegidos sin pediatra.
- Pensar más en el campesino muy pocos fichos de para médicos general los sábados.
- Mejorar la atención del servicio de urgencias deje de dejar solos a los médicos estudiantes en triaje.

***¡Con Calidad Humana!***

NIT: 890.907.241-1

PBX: 841-1182

Calle 49 Nro. 36-298 Ciudad Bolívar - Antioquia



- Por favor verificar el estado de los baños la verdad da tristeza las canecas llenas de basura y totalmente sucios
- Pésima atención recibida en las visitas domiciliarias (4)
- Que el servicio de rayos x tenga un número telefónico ya que no hay donde comunicarse.
- En San Gregorio nunca llegan los medicamentos de control y cuando baja uno a farmacia no los entregan porque ya los enviaron.
- demora en la programación de los procedimientos de ortopedia

## SUGERENCIAS

- Por favor hacer atención preferencial a los pacientes que trae la policía nacional, teniendo en cuenta el riesgo de seguridad y misionalidad de la Institución
- Mirar posibilidad de programar un pediatra así sea por brigadas
- Que por favor en los baños coloquen jabón y papel higiénico
- Hacer un buen mantenimiento a las zonas verdes del hospital se ven muy abandonadas.
- Programar más consultas de odontología.
- Mejorar el aseo en consulta externa hasta los vidrios están muy empañados.
- No atender solamente usuarios preferenciales en fac de laboratorio poner una sola persona no las dos.
- Realizar mantenimiento a las zonas verdes ya que se ven muy abandonadas.
- Tener en cuenta con la nueva plataforma que hay usuarios que no saben leer ni escribir.



- Abrir más temprano facturación de laboratorio
- Preocupación por la nueva plataforma de asignación de citas ya que hay usuarios que no saben leer ni escribir que va a pasar con ellos
- Demora en el servicio de cirugía ya que nos citaron a las 10am y son las 4pm y no han llamado el paciente para el procedimiento además somos de otro municipio atender primero los usuarios de otros municipios.
- 

## FELICITACIONES

Servicio Materno Infantil  
Servicio de Farmacia  
Servicio de Medicina Interna

## NECESIDADES Y ESPECTATIVAS DE LOS USUARIOS

Programar consultas más días el radiólogo

Traer mas médicos generales en consulta

Traer otro internista para fortalecer la consulta ya que con uno no es suficiente.

Tener línea telefónica fija

Mas rapidez en la entrega de los resultados las lecturas de rayos x

Contratar otro ginecólogo tiempo completo

Nidia Tirado

**SISTEMA DE INFORMACION Y  
ATENCION AL USUARIO**



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**  
**HOSPITAL LA MERCED**



---

***¡Con Calidad Humana!***

NIT: 890.907.241-1

PBX: 841-1182

Calle 49 Nro. 36-298 Ciudad Bolívar - Antioquia