



---

## 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. Estás 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.

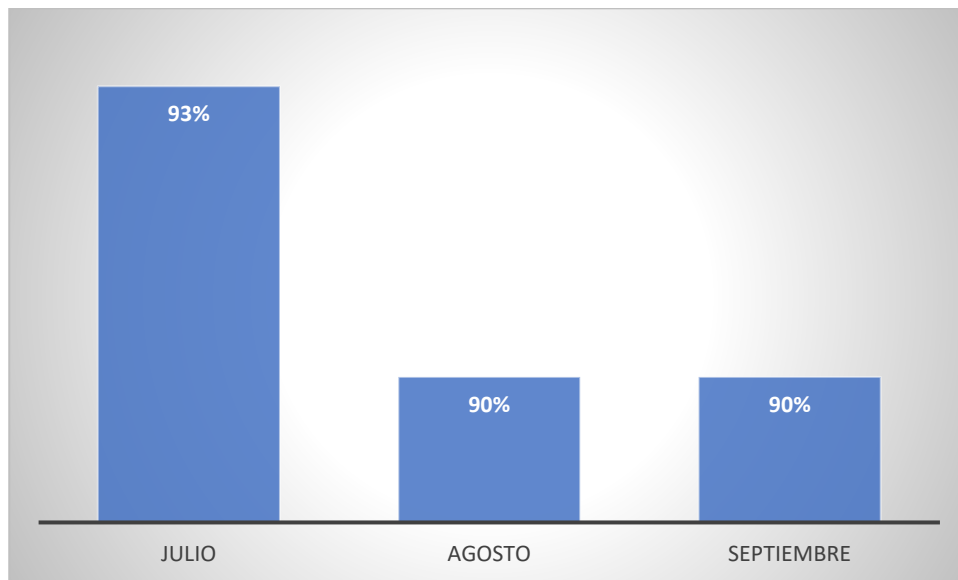
**ASOCIACIÓN DE USUARIOS:**

**COMITÉ DE ETICA:**



## INFORME DE SATISFACCION DE TERCER TRIMESTRE DE 2023

Para el tercer trimestre de 2023 se encuestaron 1110 usuarios de los cuales el 91% se encuentra satisfecho con la atención recibida. La insatisfacción que más se presentó fue:

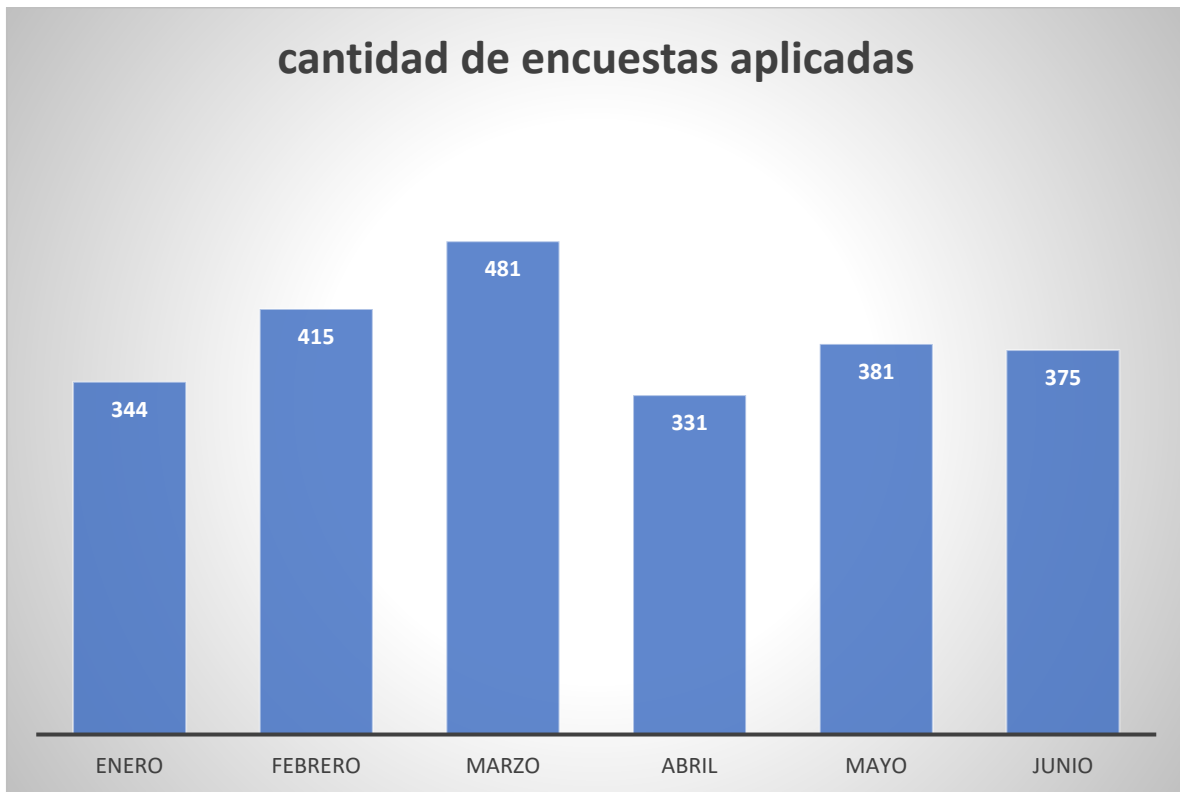


- Programar más brigadas para las veredas
- Traer más especialistas para hacer brigadas
- Mas oportunidad con las consultas de medicina general
- Mejorar el estado de algunas cortinas en el servicio de medicina interna

No hay información clara por parte de los funcionarios de admisiones ya que los usuarios se acercan a preguntar algo a las taquillas y lo mandan para trabajo social.

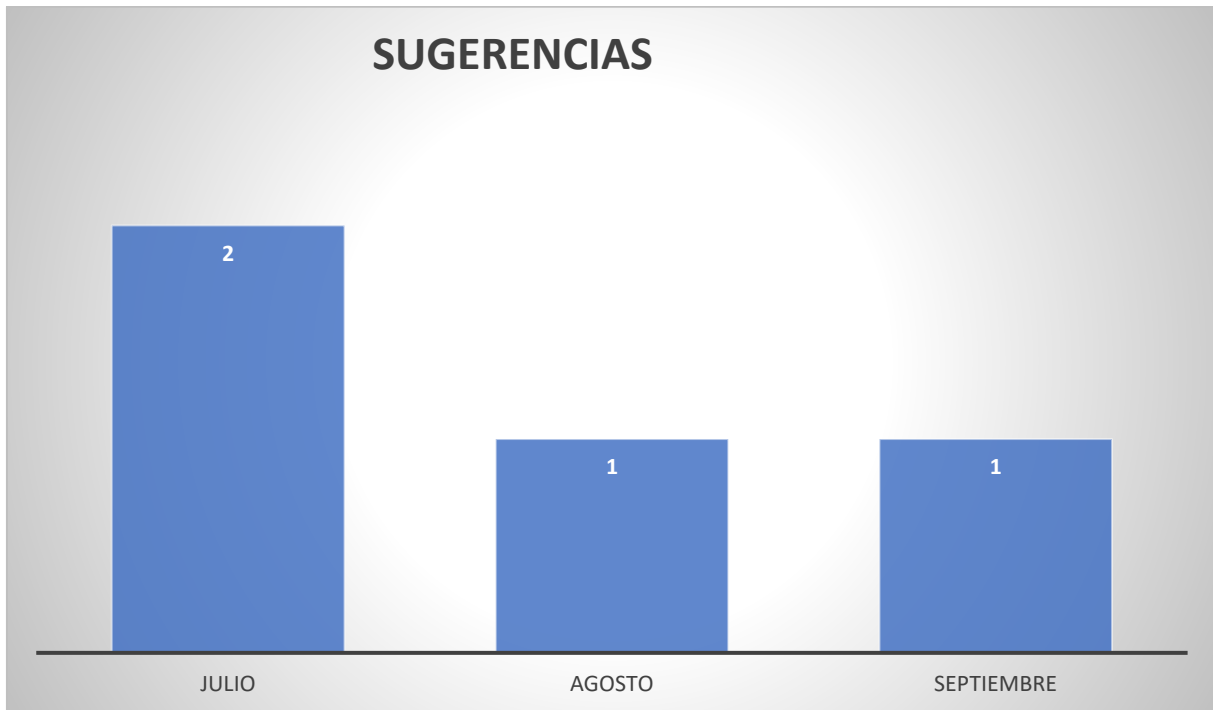


- Mejorar la atención el servicio de urgencias
- Dificultad para conseguir consulta de medicina interna
- Programar más ecografías
- Lenta la atención en el servicio de f. laboratorio por favor más agilidad
- Mejorar la atención en el servicio de farmacia
- La atención al cliente en el servicio de farmacia no es prioridad
- Repartir más fichos para los usuarios del campo
- Mejorar los tiempos de atención de cirugía





Para el tercer trimestre se presentaron en el mes de Julio 2 sugerencias, mes de Agosto 1 sugerencia y para el mes de septiembre 1 sugerencia, en total se presentaron 4.



julio las sugerencias fueron:

- Mejorar los tiempos de atención del servicio de facturación de laboratorio.
- El horario de las autorizaciones que sea más temprano ya que hay que esperar mucho

Agosto

- Demora en la atención de la consulta de psicología.

Septiembre

- Programar más citas de radiólogo ya que son muy pocas y hay muchos usuarios en espera hace más de 2 meses



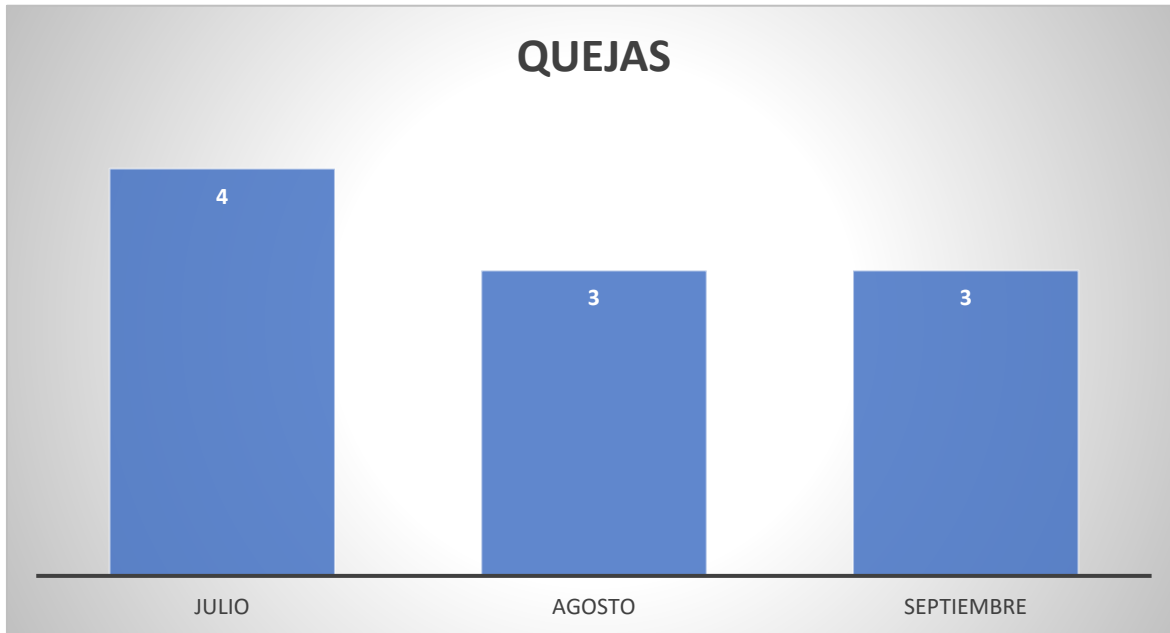
Para el tercer trimestre de 2023 no se presentaron felicitaciones



Los servicios que felicitaron en el mes de agosto fue Hospitalización y Materno Infantil  
Y el mes octubre Medicina Interna



Para el tercer trimestre de 2023 se presentó en el mes de julio 4 quejas, mes de agosto 3 quejas y para el mes de septiembre 3 quejas.



#### Julio

- dificultad para conseguir ecografía de rodilla.
- Me entregaron un cd en rayos x supuestamente con las imágenes y la lectura y cuando llegue a la consulta a Medellín no tenía nada.
- No contestan el teléfono en PEDT por nada del mundo.
- Dificultad para conseguir consulta de medicina interna

#### Agosto

- Dificultad para conseguir los Doppler.
- No dejar los internos haciendo triage solos.
- Demorar para conseguir consulta de medicina interna.

#### Septiembre

- Demora en la atención del servicio de PETD para ingresar a planificación familiar



- 
- Los funcionarios de farmacia mejorar la atención está muy mala .
  - Es casi imposible conseguir una cita de medicina interna

### **NECESIDADES DE LOS USUARIOS**

Mejorar las sábanas está muy deterioradas

Programar brigadas con especialistas sobre todo medicina interna

Cambiar los colchones de los servicios de hospitalización Programar  
más médicos generales en consulta.

NIDIA TIRADO

Sistema de Información y  
atención al Usuario