



Gómez Plata, 30 marzo de 2022

Señor  
**RAFAEL TOBIAS PÉREZ CUARTAS**  
Secretario de Salud Municipal

**Asunto:** Informe Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) primer trimestre (enero – marzo)

Cordial saludo,

De manera respetuosa me dirijo a usted para relacionar las manifestaciones que presentaron los usuarios ante la E.S.E Hospital Santa Isabel de Gómez Plata durante los meses de enero a marzo del año en curso en la oficina del SIAU.

El medio de comunicación más utilizado por nuestros usuarios continúa siendo la manifestación radicada por medio de los buzones, los cuales se encuentran ubicados en la sala de atención a la comunidad y principales pasillos de la institución. La apertura de estos se realiza en compañía de un usuario que se encuentre en el servicio, dos representantes de la asociación de usuarios, una vez abierto cada buzón, se radican las quejas, peticiones o sugerencias encontradas diligenciando el formato de acta, donde se consigna detalladamente el motivo de la PQR, datos de la persona quien realiza la petición y dependencia implicada, del mismo modo se le notifica al jefe inmediato de área donde fue interpuesta la manifestación para que se efectúen los descargos correspondientes.

Se han implementado nuevas estrategias permitieron disminuir la congestión de la línea telefónica para que los usuarios puedan solicitar una cita médica, la comunidad Gomezplatense puede pedir citas médicas de manera presencial y telefónicamente, dichas citas son agendas de un día para otro a partir de la 7:00 am, sin embargo las citas de control de los diferentes programas de promoción y prevención dichas citas se agendan el mismo día para los 3 meses, las citas médicas cuentan con una oportunidad de 3 días.

El compromiso del SIAU es educar a las personas para que mediante la utilización de los buzones de sugerencia manifiesten sus PQRS de manera  
*"Unidos por la Salud"*



escrita, de igual manera se les manifiesta que mediante nuestra página web hemos dispuesto un espacio para que sus sugerencias, felicitaciones o inconformidades puedan presentarse por este medio independientemente del lugar donde se encuentren, del mismo modo por medio del correo electrónico [contactenos@esehospitalsantaisabel-gomezplata-antioquia.gov.co](mailto:contactenos@esehospitalsantaisabel-gomezplata-antioquia.gov.co) también se pueden presentar dichas manifestaciones, donde se buscan beneficios tanto para el usuario, como para la institución, con el fin de mejorar cada día y prestar un servicio óptimo y de buena calidad.

Las manifestaciones presentadas durante el primer trimestre se discriminan de la siguiente manera.

Nº	DESCRIPCION DE LA PQRS	CANTIDAD
1	QUEJAS	5
2	PETICIONES	0
3	SUGERENCIAS	0
4	FELICITACIONES	3

El proceso para la recepción y respuesta de las PQRS es el siguiente:

**Quejas:** Recepción de la queja, se remite al personal implicado, se le reciben los descargos, luego se pone en discusión la situación para la toma de decisiones, con toda esta información recopilada se le responde al usuario, en caso de que el usuario no diligencie ninguna dirección se publica en la cartelera institucional que está ubicada al ingreso de la institución.

**Sugerencias:** Se reciben, direccionan al jefe inmediato encargado del servicio implicado, para darle respuesta al usuario. En caso de no ser necesario la respuesta al usuario, se hace plan de mejoramiento si así se requiere, donde se trata cada día de prestar un servicio óptimo con calidad y humanismo, para que los usuarios sientan que sus inconformidades son escuchadas, propuestas en práctica en pro del mejoramiento del hospital.

**Felicitaciones:** Se reciben, radican y entregan a la persona o personal implicado, destacando la buena atención, animándolos a seguir trabajando con mucha responsabilidad y entusiasmo, para brindar un excelente servicio. Esta felicitación también se le envía al jefe inmediato, para que tenga conocimiento del desempeño del personal que tiene a cargo.

Anexos

*"Unidos por la Salud"*



- Copia de actas de apertura de buzón.
- Copia de PQRS presentadas con su respectiva respuesta.

Esperamos que esta información les sea útil en un futuro, agradecemos la atención prestada.

Atentamente,

**MARIA EUGENIA CORREA**  
Gerente

**LINA MARÍA RESTREPO**  
Auxiliar Administrativa SIAU

*"Unidos por la Salud"*