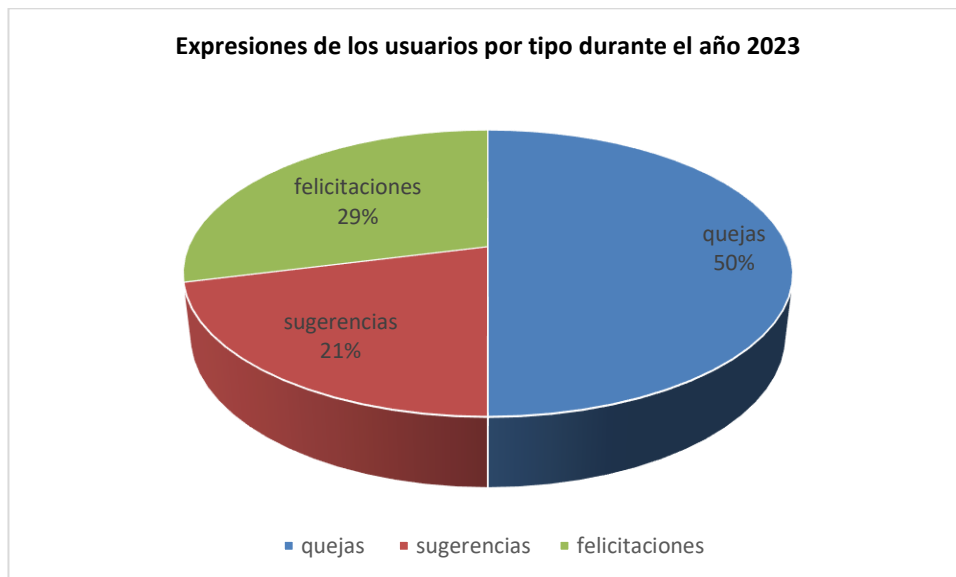




INFORME PQRSDF AÑO 2023

Durante el año 2023 comprendido del 01 de enero al 23 de noviembre se reseccionaron 71 expresiones de los usuarios clasificadas así:

- 33 quejas
- 16 sugerencia
- 22 felicitaciones



Plan de acción: Según las expresiones recolectadas durante este periodo la ESE identifica la necesidad de fortalecer la cultura del Triage, por lo que se han realizado capacitaciones con la asociación de usuarios, divulgación de material audiovisual y programas radiales., así mismo, se han realizado capacitaciones con el personal asistencial y administrativo, para fortalecer la humanización de servicios de salud y prestar una atención de calidad y con oportunidad, con la mejor disponibilidad posible y un trato igual para nuestros usuarios. Con una comunicación efectiva y asertiva, en farmacia se amplió un cargo más y con esto el horario de atención que se presta de 7: am a 6: pm de lunes a viernes, se implementó el fichero, abordaje desde el área de psicología con algunos funcionarios que han presentado dificultad con los usuarios, también se amplió el horario de consulta externa de 7: am a 6:pm de lunes a viernes.