EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL
SAN JUAN DE DIOS

"INFORME DE PRESTACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y PQRSF DEL 2.018".

Por

Claudia Ortiz Ospina.

Salud Integral Para Todos.

DR. SANTIAGO CAICEDO RESTREPO.
GERENTE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO.
GERENCIA@HOSPITAL-CONCORDIA.GOV.CO

RESULTADO DE LAS PQRSF EN EL 2.018

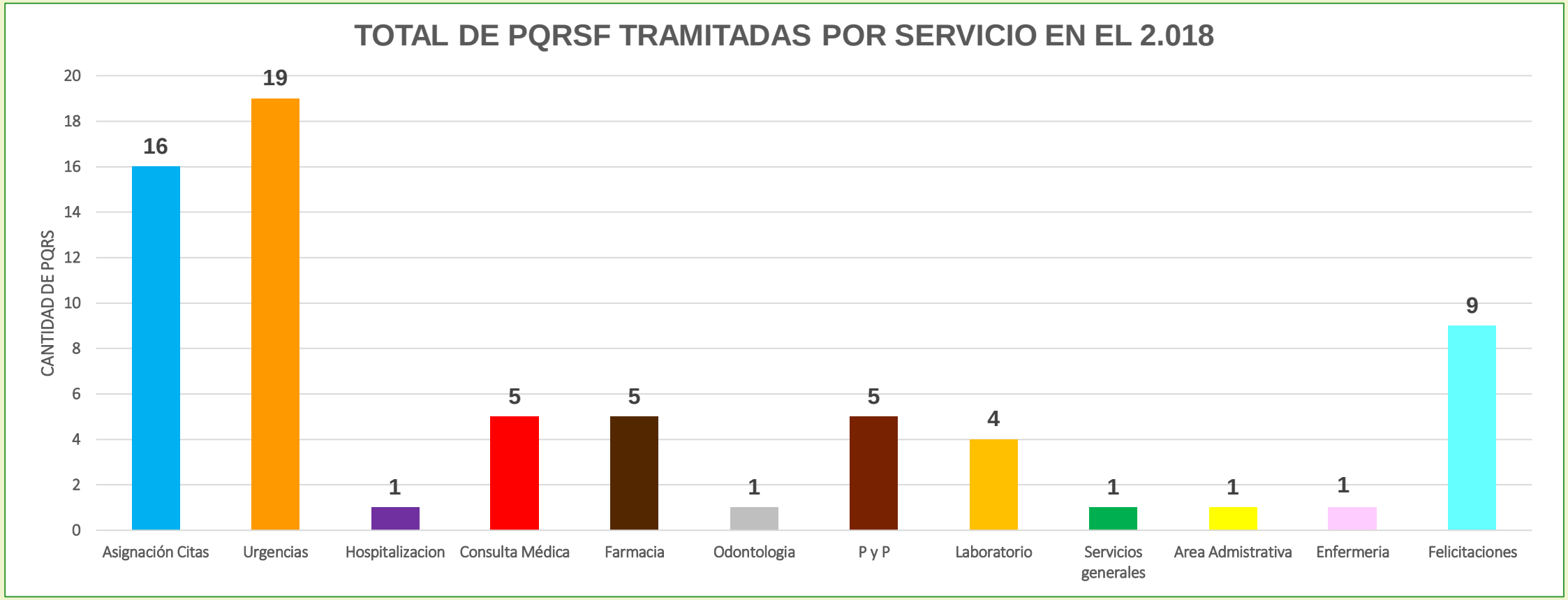
Actividad o Dependencia	TOTAL				Total Actividad	% de la PQRSF
	P	Q	R	S		
De Asignación de citas		16			16	27%
Del servicio de urgencias		18		1	19	32%
De Hospitalización		1			1	2%
De la consulta médica		4		1	5	8%
De Farmacia		5			5	8%
De Odontología		1			1	2%
De Acciones de P y P		5			5	8%
De Laboratorio		4			4	7%
De Servicios generales		1			1	2%
De área administrativa		1			1	2%
De Enfermería		1			1	2%
TOTALES		57		2	59	100%

Salud Integral Para Todos.

DR. SANTIAGO CAICEDO RESTREPO.
GERENTE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO.
GERENCIA@HOSPITAL-CONCORDIA.GOV.CO

CANTIDAD DE PQRSF TRAMITADAS 2.018

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL
SAN JUAN DE DIOS

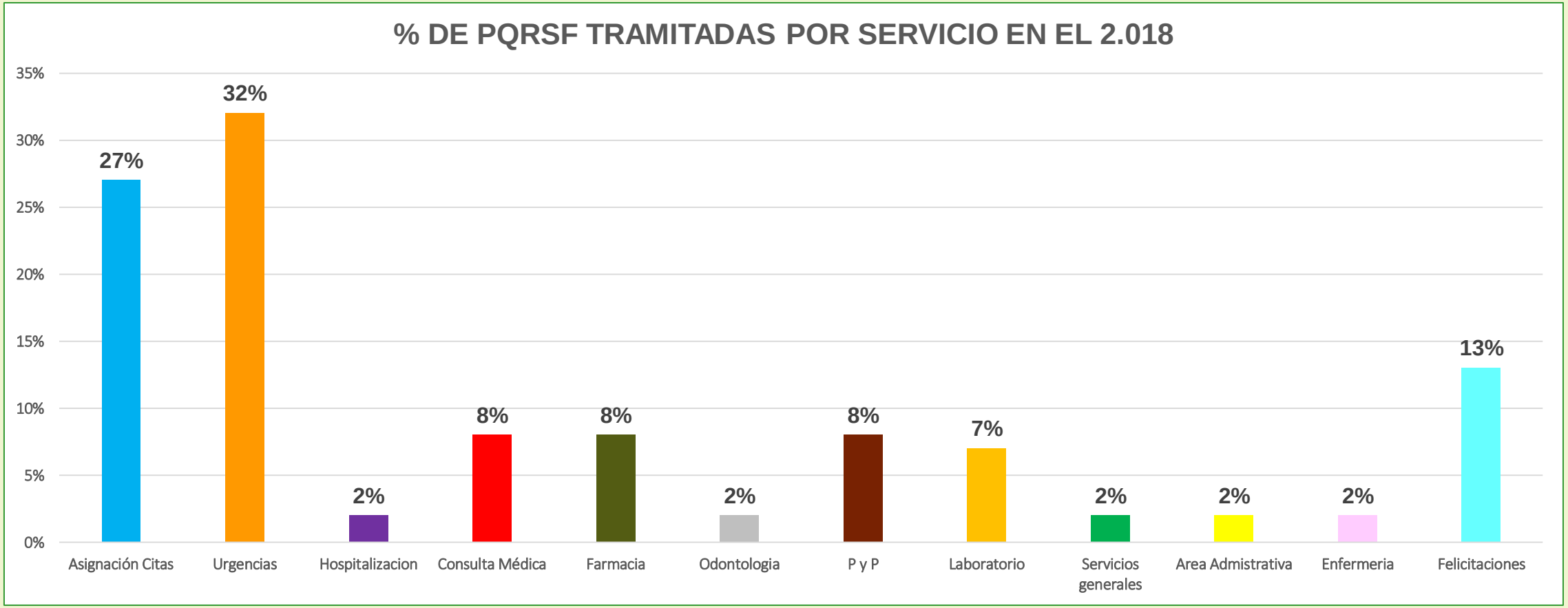


Salud Integral Para Todos.

DR. SANTIAGO CAICEDO RESTREPO.
GERENTE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO.
GERENCIA@HOSPITAL-CONCORDIA.GOV.CO

% DE PQRSF TRAMITADAS EN EL 2.018:

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL
SAN JUAN DE DIOS

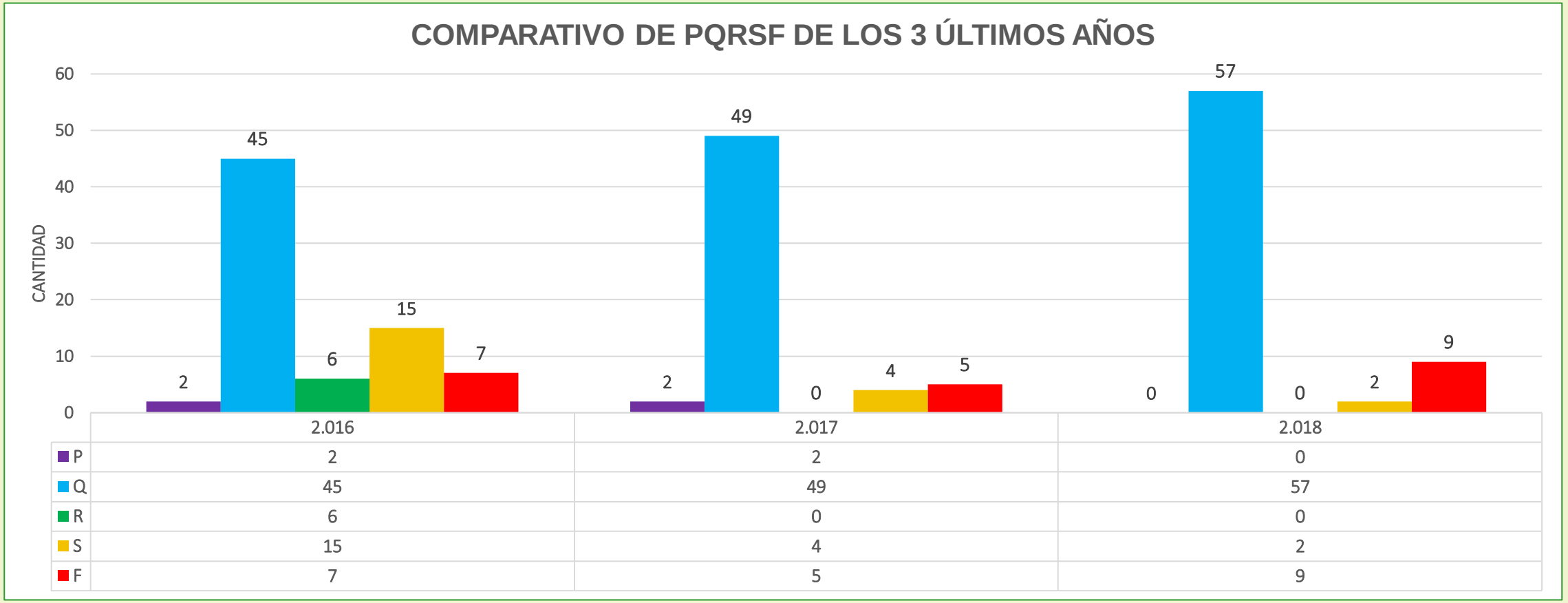


Salud Integral Para Todos.

DR. SANTIAGO CAICEDO RESTREPO.
GERENTE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO.
GERENCIA@HOSPITAL-CONCORDIA.GOV.CO

COMPARATIVO DE PQRSF.

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL
SAN JUAN DE DIOS



	2.016	2.017	2.018
P	2	2	0
Q	45	49	57
R	6	0	0
S	15	4	2
F	7	5	9

Salud Integral Para Todos.

DR. SANTIAGO CAICEDO RESTREPO.
GERENTE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO.
GERENCIA@HOSPITAL-CONCORDIA.GOV.CO

Motivos de las Quejas de Admisiones:

1. No contestan el teléfono o demora.
2. Funcionarias malgeniadas y negligentes.
3. Las citas médicas no son oportunas.
4. Las funcionarias brindan una mala información al usuario.
5. No se cuenta con atención preferencial.

Salud Integral Para Todos.

DR. SANTIAGO CAICEDO RESTREPO.
GERENTE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO.
GERENCIA@HOSPITAL-CONCORDIA.GOV.CO

Motivos de las Quejas de Urgencias:

1. Trato deshumanizado y descotes.
2. Mucha demora en llamar a los usuarios para la atención.
3. Mala atención médica y negligencia.
4. Trato preferencial según el estrato social.

Salud Integral Para Todos.

DR. SANTIAGO CAICEDO RESTREPO.
GERENTE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO.
GERENCIA@HOSPITAL-CONCORDIA.GOV.CO

Motivos de las Quejas de Otros Servicios:

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL
SAN JUAN DE DIOS

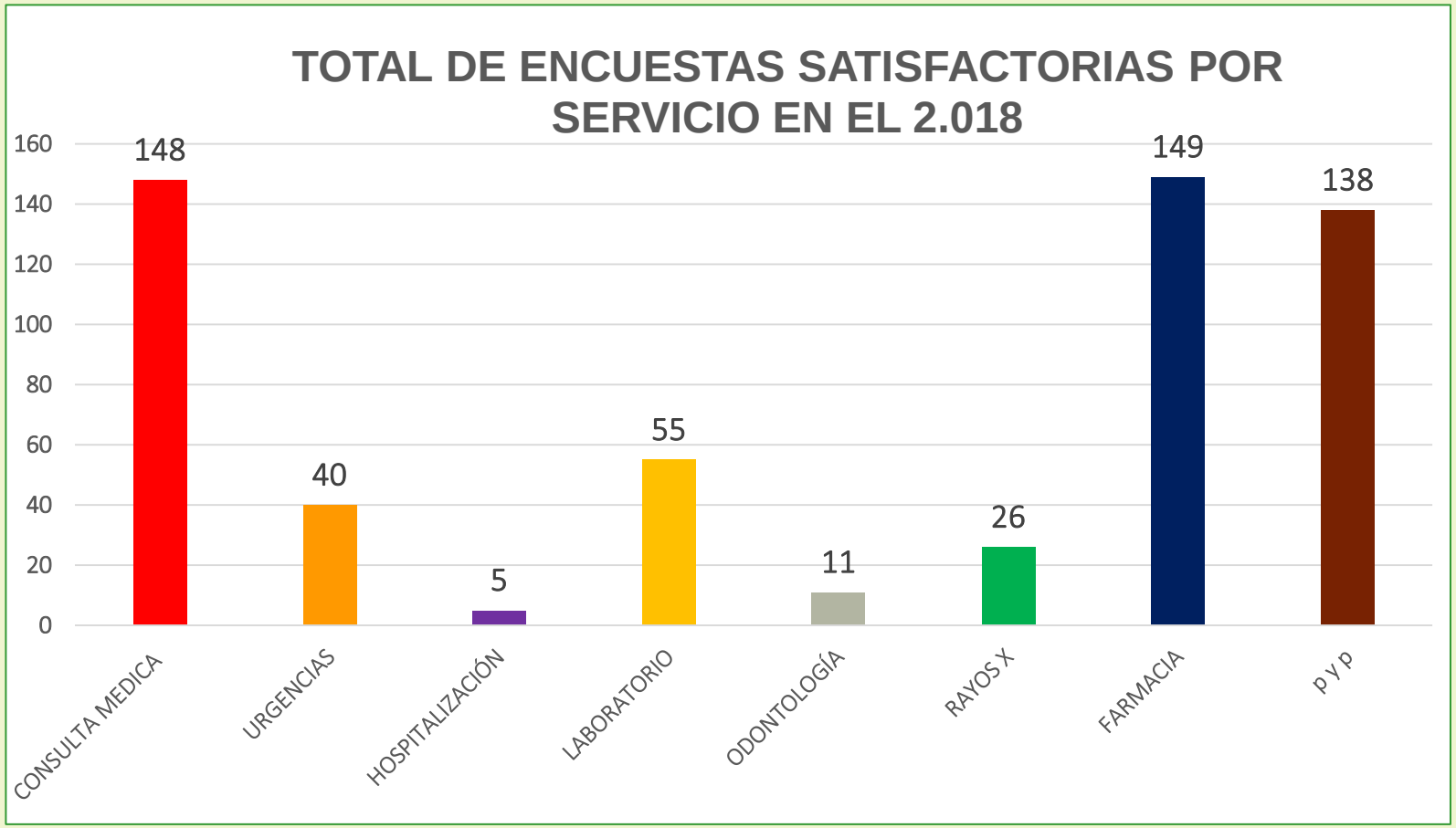
1. En Hospitalización por atención medica de mala calidad.
2. En la farmacia por falta de medicamentos y atención descortés
3. En odontología por mala calidad en la atención.
4. En promoción y prevención mala atención de la auxiliar de enfermería.
5. En Laboratorio por no oportunidad en la asignación de citas y no se tramitan los exámenes a tiempo.
6. Servicios generales mala atención en el puesto de salud del Socorro
7. Trato descortés y deshumanizado de una auxiliar administrativa.

Salud Integral Para Todos.

DR. SANTIAGO CAICEDO RESTREPO.
GERENTE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO.
GERENCIA@HOSPITAL-CONCORDIA.GOV.CO

RESULTADO DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN 2.018

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL
SAN JUAN DE DIOS



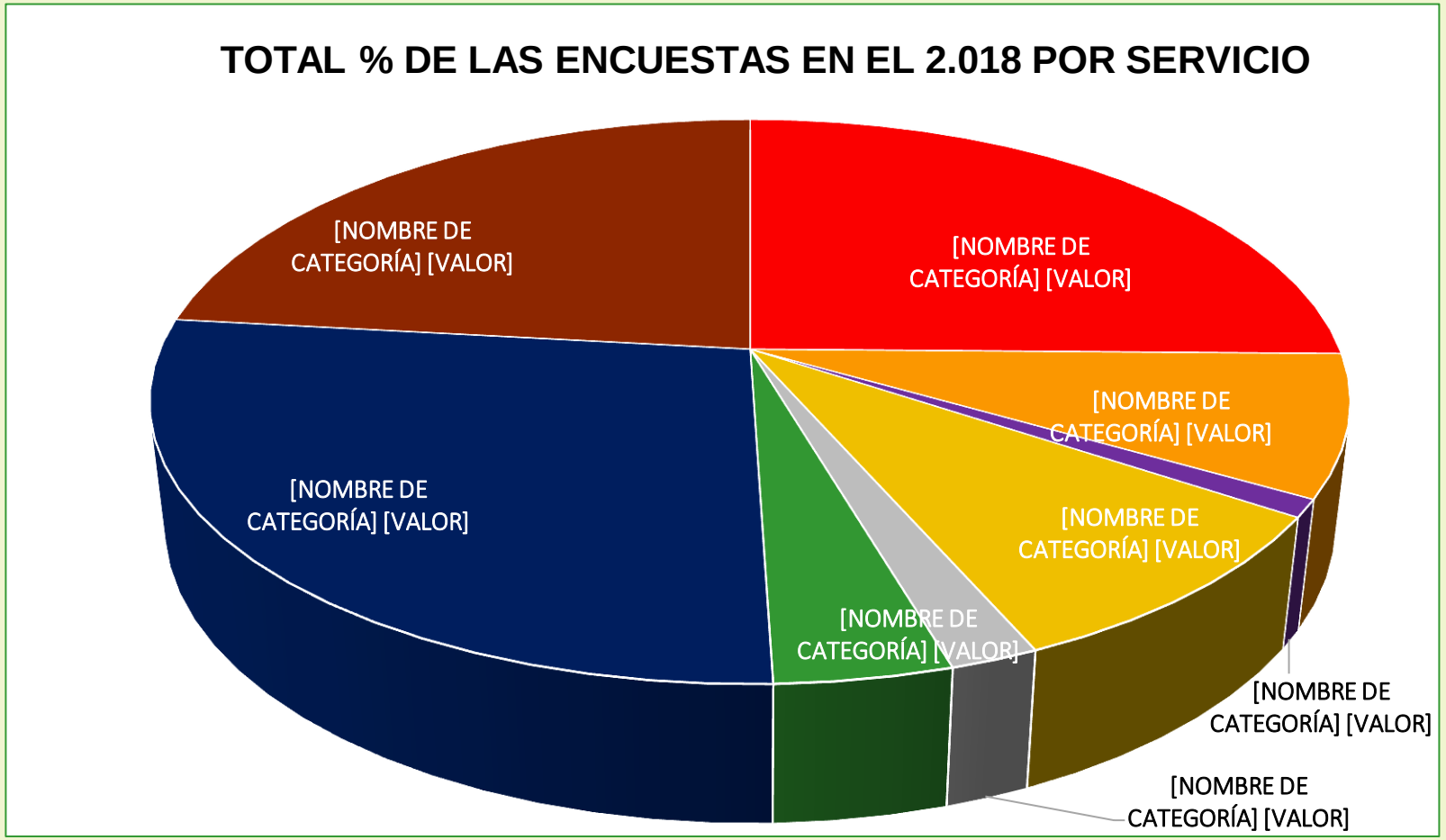
Nombre de la Dependencia	Total Encuestas	% TOTAL
CONSULTA MEDICA	149	25%
URGENCIAS	49	8%
HOSPITALIZACIÓN	5	1%
LABORATORIO	55	9%
ODONTOLOGÍA	11	2%
RAYOS X	26	4%
FARMACIA	158	27%
P y P	138	23%
TOTAL ENCUESTAS 2018	591	100%

Salud Integral Para Todos.

DR. SANTIAGO CAICEDO RESTREPO.
GERENTE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO.
GERENCIA@HOSPITAL-CONCORDIA.GOV.CO

RESULTADO DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN 2.018

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL
SAN JUAN DE DIOS

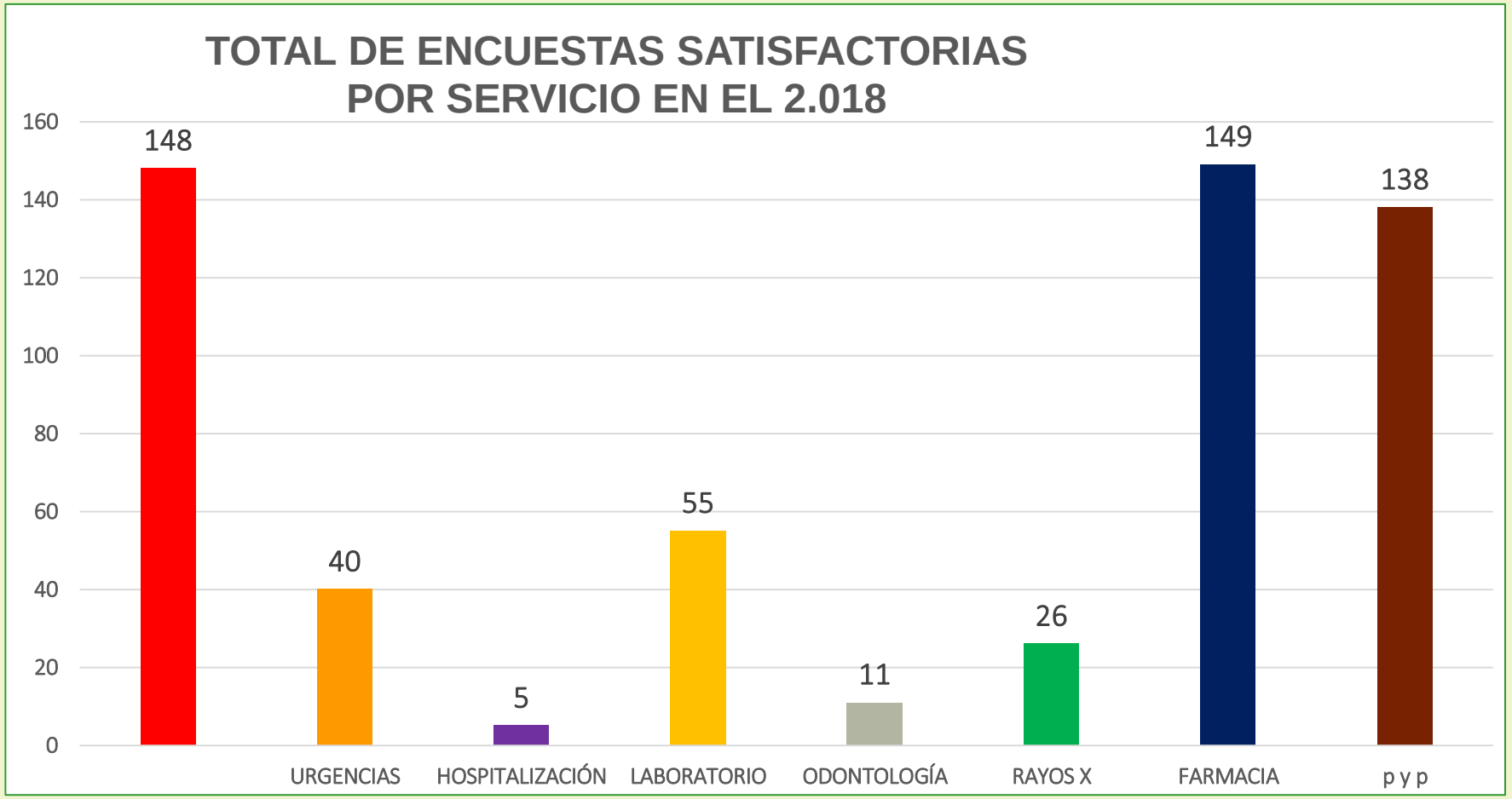


Nombre de la Dependencia	Total Encuestas	% TOTAL
CONSULTA MEDICA	149	25%
URGENCIAS	49	8%
HOSPITALIZACIÓN	5	1%
LABORATORIO	55	9%
ODONTOLOGÍA	11	2%
RAYOS X	26	4%
FARMACIA	158	27%
P y P	138	23%
TOTAL ENCUESTAS 2018	591	100%

Salud Integral Para Todos.

DR. SANTIAGO CAICEDO RESTREPO.
GERENTE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO.
GERENCIA@HOSPITAL-CONCORDIA.GOV.CO

RESULTADO DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN 2.018



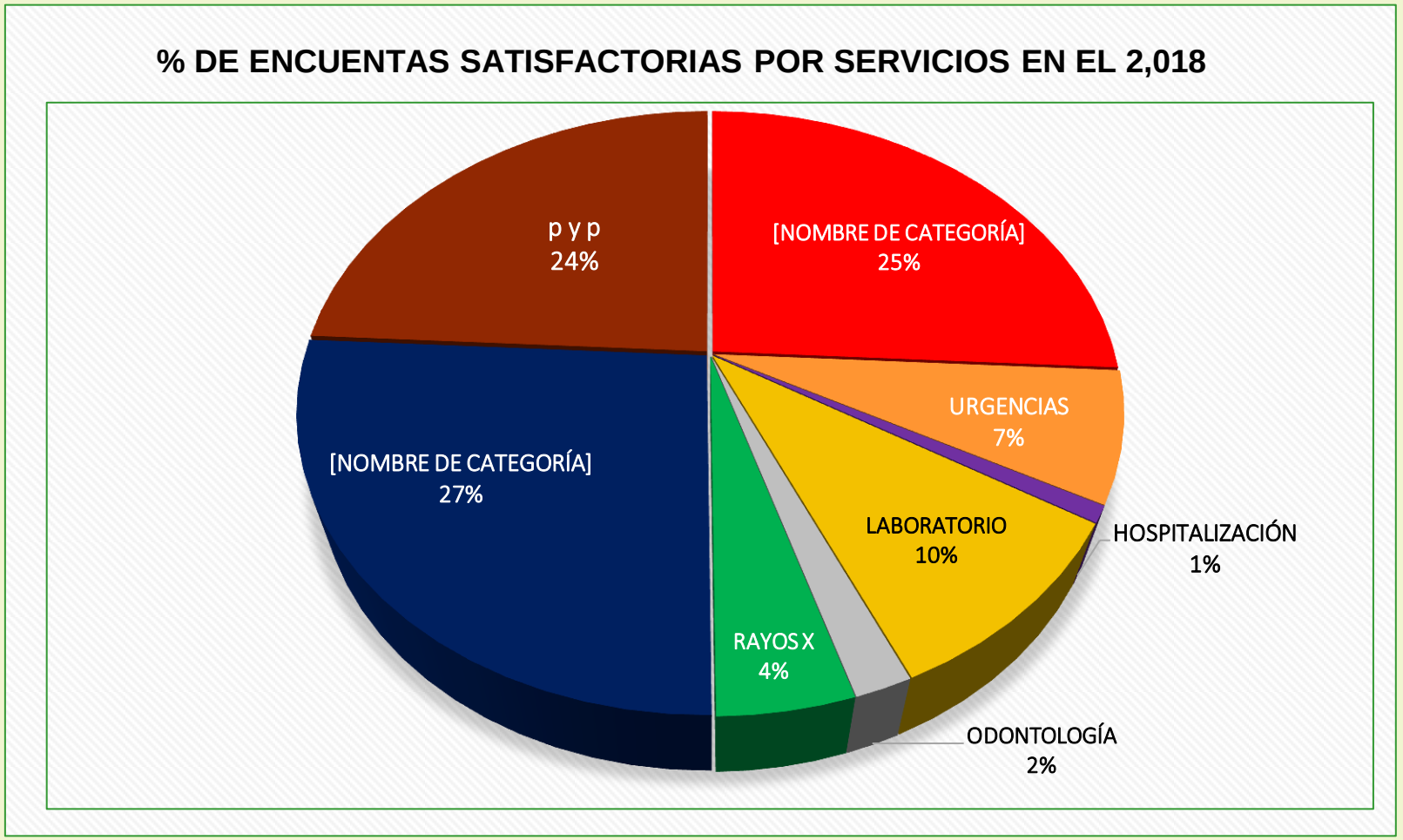
Nombre de la Dependencia	Encuesta Satisf.
CONSULTA MEDICA	148
URGENCIAS	40
HOSPITALIZACIÓN	5
LABORATORIO	55
ODONTOLOGÍA	11
RAYOS X	26
FARMACIA	149
p y p	138
TOTAL ENCUESTAS 2018	572

Salud Integral Para Todos.

DR. SANTIAGO CAICEDO RESTREPO.
GERENTE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO.
GERENCIA@HOSPITAL-CONCORDIA.GOV.CO

RESULTADO DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN 2.018

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL
SAN JUAN DE DIOS

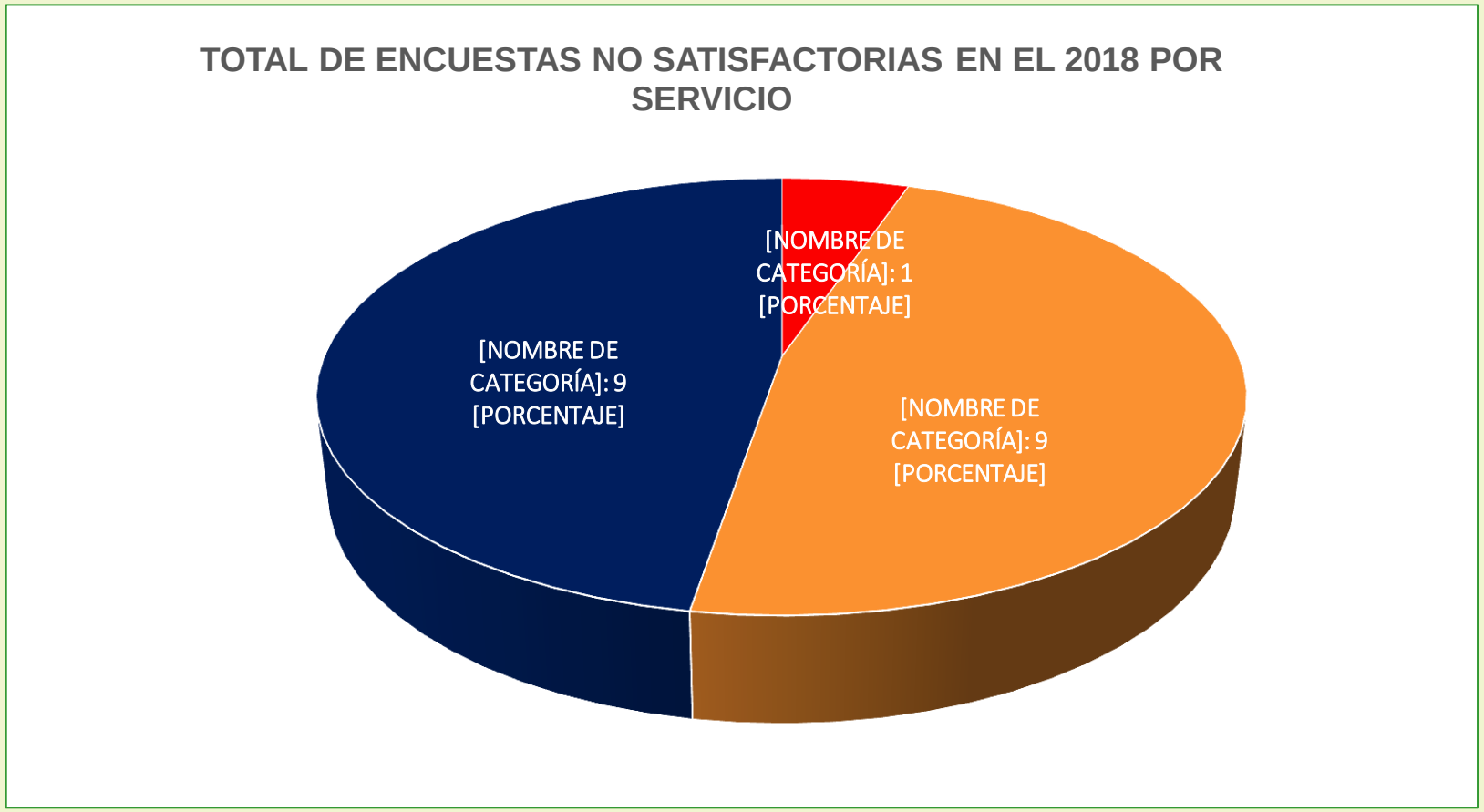


Nombre de la Dependencia	%
CONSULTA MEDICA	25%
URGENCIAS	7%
HOSPITALIZACIÓN	1%
LABORATORIO	10%
ODONTOLOGÍA	2%
RAYOS X	4%
FARMACIA	27%
P y P	24%
TOTAL PORCENTAJE 2018	100%

Salud Integral Para Todos.

DR. SANTIAGO CAICEDO RESTREPO.
GERENTE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO.
GERENCIA@HOSPITAL-CONCORDIA.GOV.CO

RESULTADO ENCUESTAS INSATISFECHAS 2.018



Servicio	Encuesta No Satisf.	%
CONSULTA	1	5%
URGENCIAS	9	47%
FARMACIA	9	47%
Total	19	100%

Salud Integral Para Todos.

DR. SANTIAGO CAICEDO RESTREPO.
GERENTE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO.
GERENCIA@HOSPITAL-CONCORDIA.GOV.CO

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL
SAN JUAN DE DIOS

MUCHAS GRACIAS POR LA ATENCIÓN PRESTADA.

Salud Integral Para Todos.

DR. SANTIAGO CAICEDO RESTREPO.
GERENTE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO.
GERENCIA@HOSPITAL-CONCORDIA.GOV.CO