

# ***“INFORME DE PRESTACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y PQRSF”.***

**Por**

**Claudia Ortiz Ospina.**

*Desarrollo Social con Calidad y Calidez.*

## **ASPECTO GENERAL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN:**

El sistema de información y atención al usuario, está definido como un conjunto de procesos que se desarrollan con el objetivo de construir los medios más adecuados para la protección de los usuarios, lograr el acierto en la toma de decisiones y garantizar el mejoramiento de la calidad en los servicios de salud.



*Desarrollo Social con Calidad y Calidez.*

## ASPECTO GENERAL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN

A través de esta oficina usted puede recibir apoyo en los siguientes procesos:

- Información y Atención al Usuario.
- Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y felicitaciones.
- Evaluación de la satisfacción al usuario.
- Generar Espacios de Participación Social.
- Tramite de referencia ambulatoria.



# RESULTADO DE LAS PQRSF EN EL 2.020

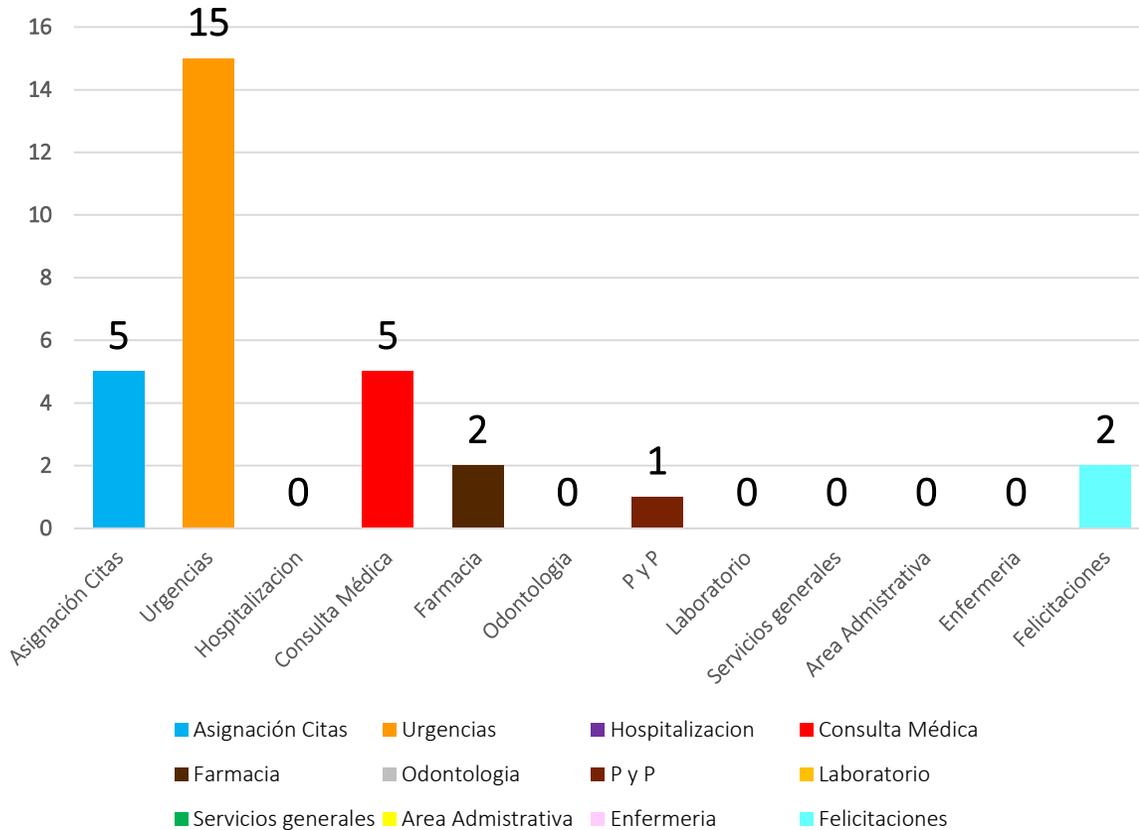
Actividad o dependencia	Total					Total
	P	Q	R	S	F	
De asignación de citas		5				5
Del servicio de urgencias		15				15
De Hospitalización						
De la consulta medica		4		1		5
De Farmacia		2				2
De Odontología						
De Rayos X						
De acciones de P y P		1				1
De Laboratorio						
De Servicios Ecografías						
De área Administrativa						
Otras: Cuales Enfermería y Médicos					2	2
<b>GRAN TOTAL 2.020</b>	<b>0</b>	<b>27</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>30</b>
<b>PORCENTAJE % EN 2.020</b>	<b>0.0%</b>	<b>90%</b>	<b>0.0%</b>	<b>3%</b>	<b>7%</b>	<b>100%</b>



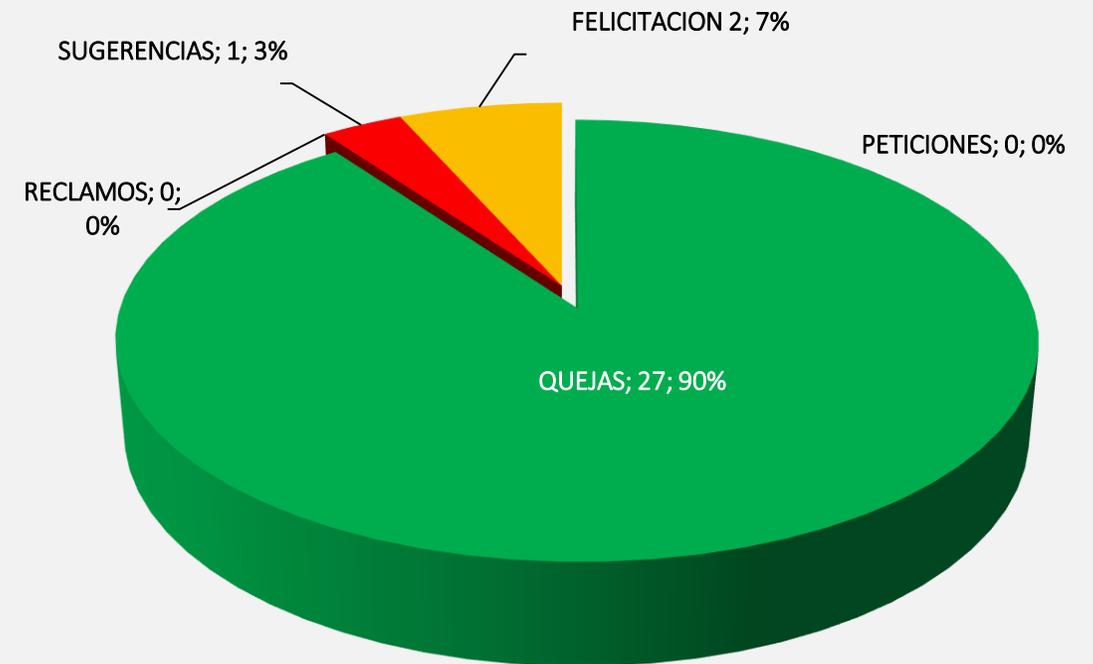
*Desarrollo Social con Calidad y Calidez.*

# CANTIDAD DE PQRSF TRAMITADAS 2.020.

NÚMERO DE PQRSF POR SERVICIO PRESENTADAS EN EL AÑO 2.020



TOTAL DE PQRSDF RECIBIDAS EN EL AÑO 2.020

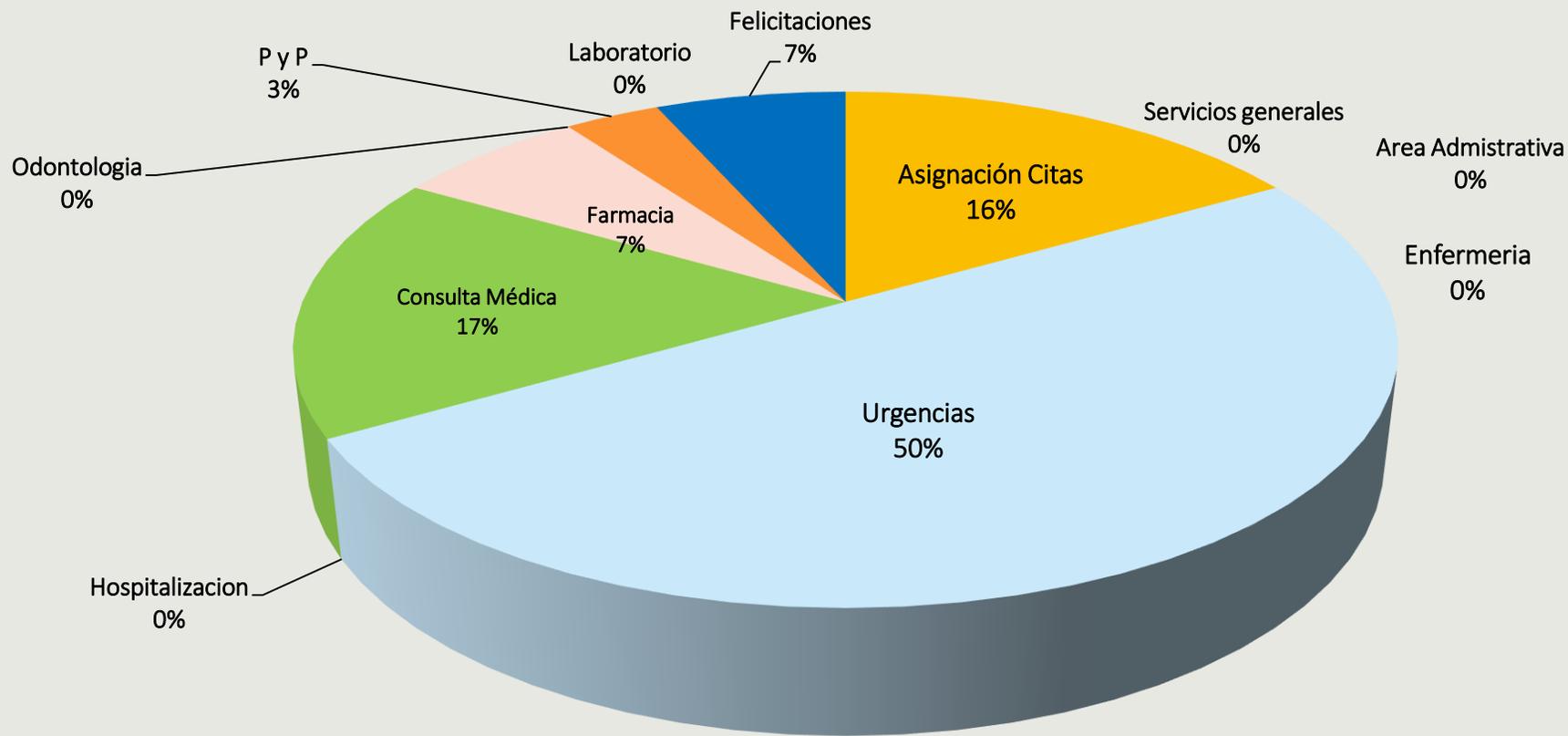


*Desarrollo Social con Calidad y Calidez.*

# % DE PQRSF POR SERVICIO TRAMITADAS EN EL 2.020:



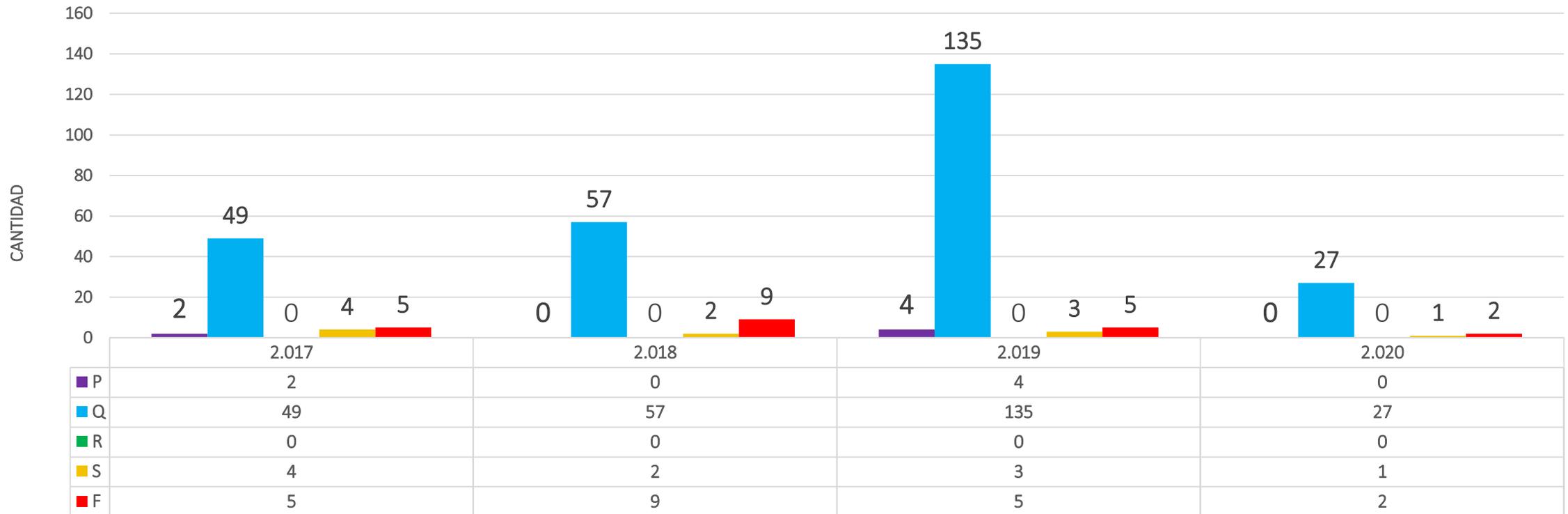
% DE PQRSF TRAMITADAS PORR SERVICIO EN EL AÑO 2.020



*Desarrollo Social con Calidad y Calidez.*

# COMPARATIVO DE PQRSF.

COMPARATIVO DE PQRSF DE LOS 4 ÚLTIMOS AÑOS



*Desarrollo Social con Calidad y Calidez.*

## **Motivos de las Quejas :**

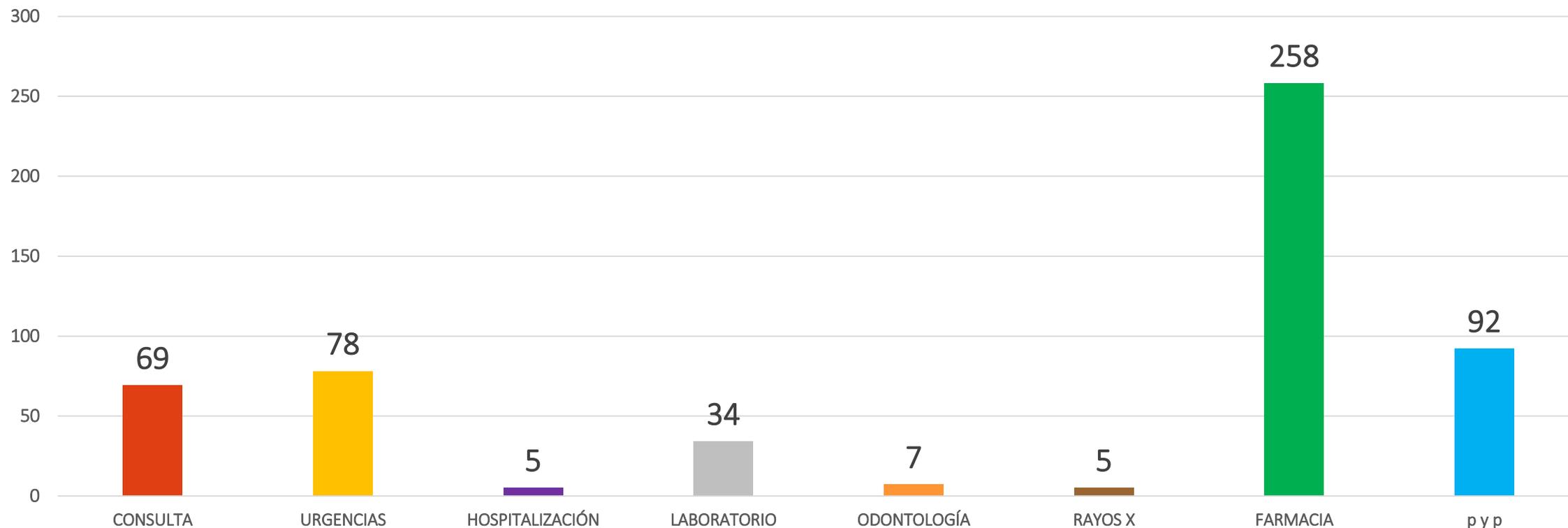
1. En Farmacia, solicitan atención preferencial, entregar todos los medicamentos completos, faltantes y solucionar el problema que hay con las filas que hay que hacer tan largas para reclamarlo.
2. Muy demorada la atención en urgencias cuando ingresan al triaje, mejorar la oportunidad en la atención, una auxiliar sin tapabocas y la calidad humana en el servicio.
3. En Admisiones no contestan el teléfono o se demora mucho y la mala atención de los funcionarios.
4. En Consultas médicas se solicitan oportunidad en la asignación de la cita, mejorar la atención preferencial, calidad humana y que atiendan a la hora que les asignaron la cita.
5. En el servicio de promoción y prevención, no está de acuerdo con la forma de verificar si la persona si requiere el medicamento de planificación, cuando este no es reclamado a tiempo.

*Desarrollo Social con Calidad y Calidez.*

## RESULTADO DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN EL 2.020



### TOTAL DE ENCUESTAS POR SERVICIO EN EL AÑO 2.020

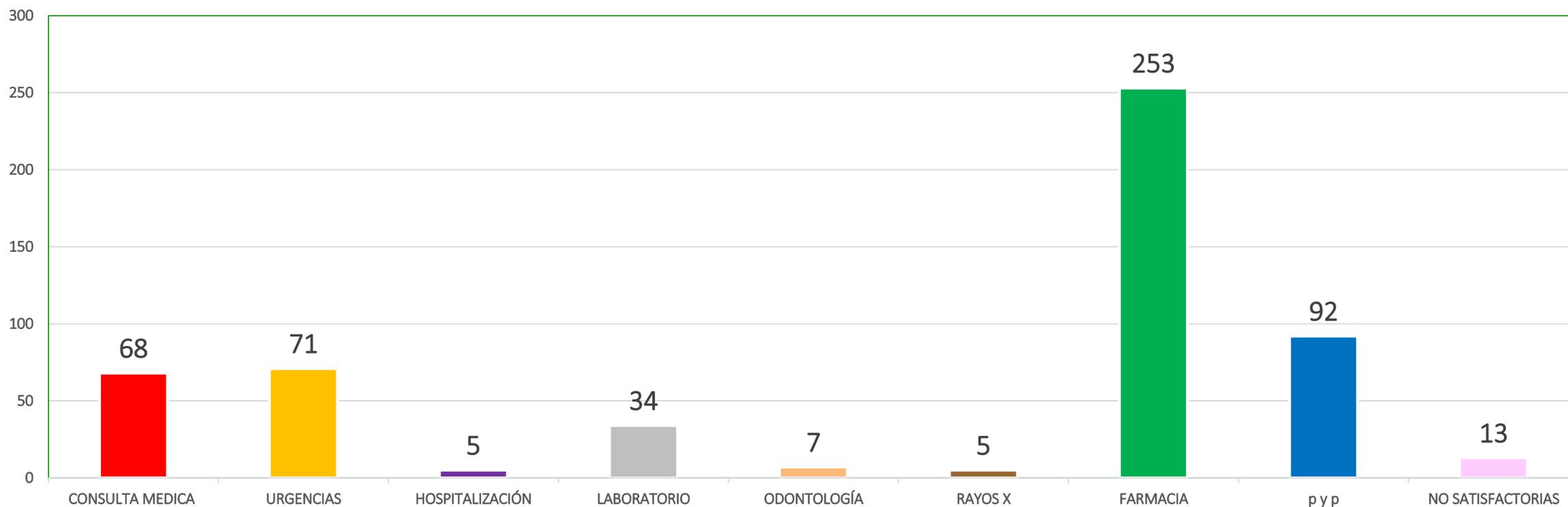


Para el año 2.020 se realizaron en el hospital 548 encuestas de satisfacción

*Desarrollo Social con Calidad y Calidez.*

# RESULTADO DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN 2.020

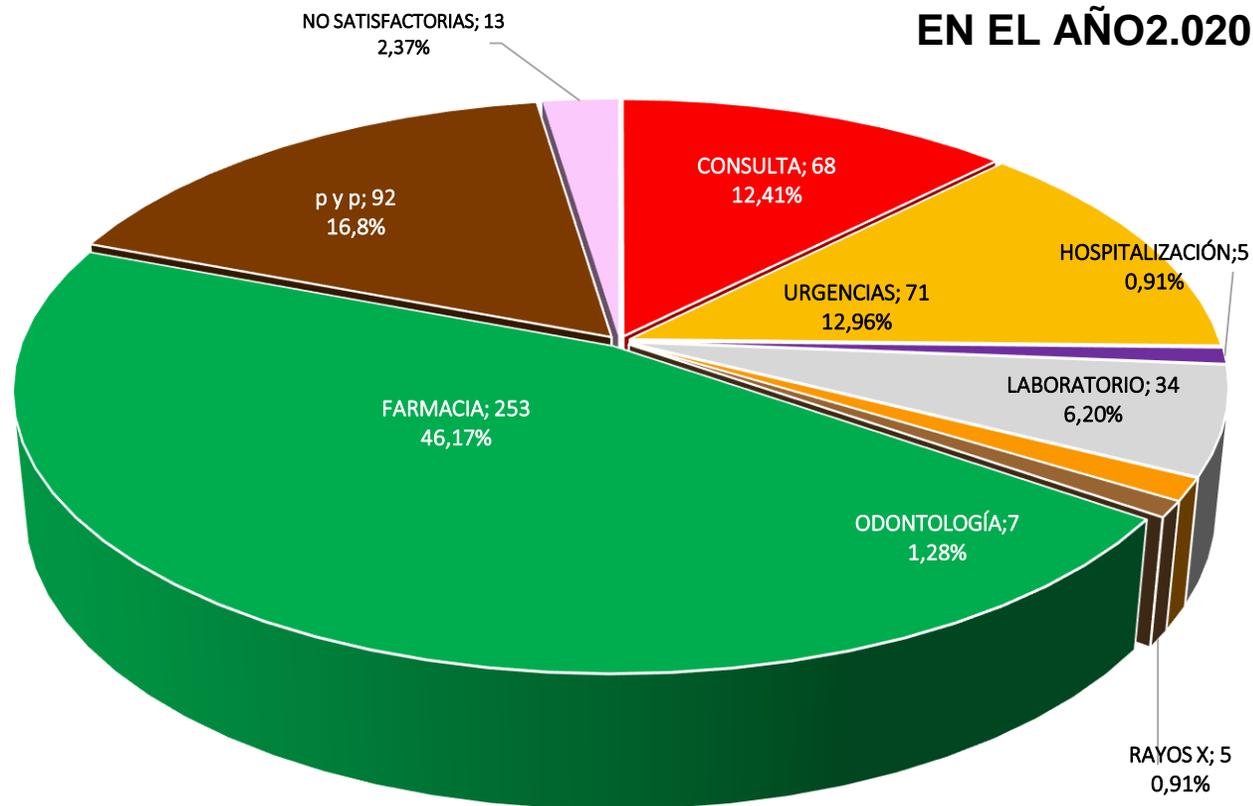
TOTAL ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN Y NO SATISFECHAS  
EN EL AÑO 2,020 POR SERVICIO



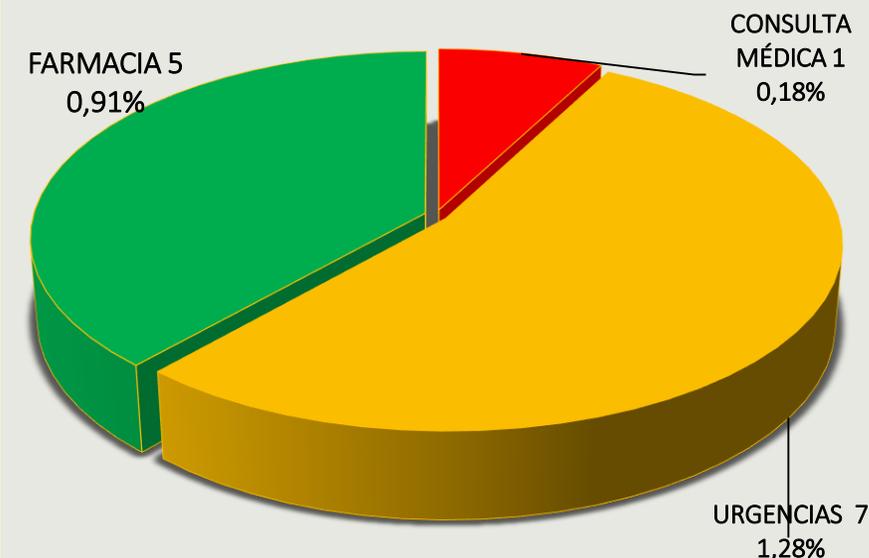
*Desarrollo Social con Calidad y Calidez.*

# RESULTADO DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN 2.020

## % TOTAL DE LAS ENCUESTAS EN EL AÑO 2.020



## TOTAL DE ENCUESTAS NO SATISFACTORIAS EN EL 2.020 POR SERVICIO



*Desarrollo Social con Calidad y Calidez.*

**MUCHAS GRACIAS POR  
LA ATENCIÓN  
PRESTADA.**

*Desarrollo Social con Calidad y Calidez.*