

“INFORME DE LA OFICINA DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)”.

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.

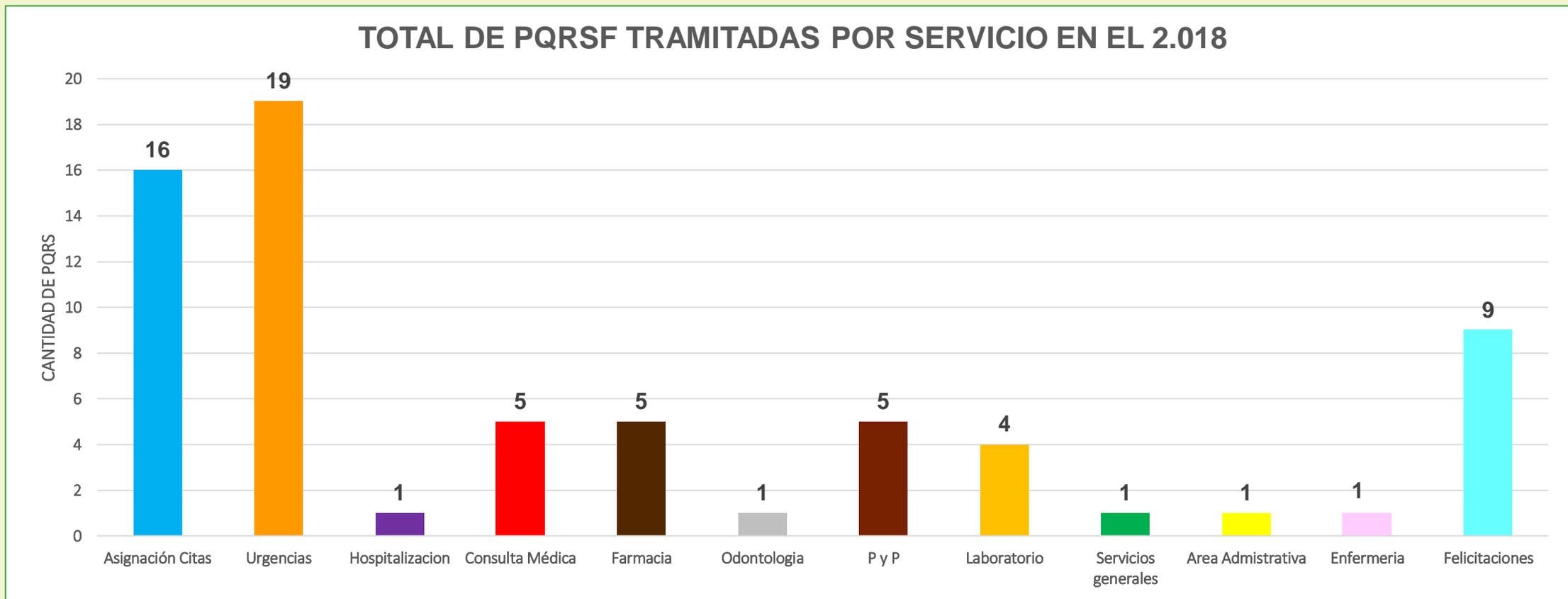


DR. SANTIAGO CAICEDO RESTREPO.
GERENTE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO.
GERENCIA@HOSPITAL-CONCORDIA.GOV.CO

CANTIDAD DE PQRSF TRAMITADAS 2.018



TOTAL DE PQRSF TRAMITADAS POR SERVICIO EN EL 2.018



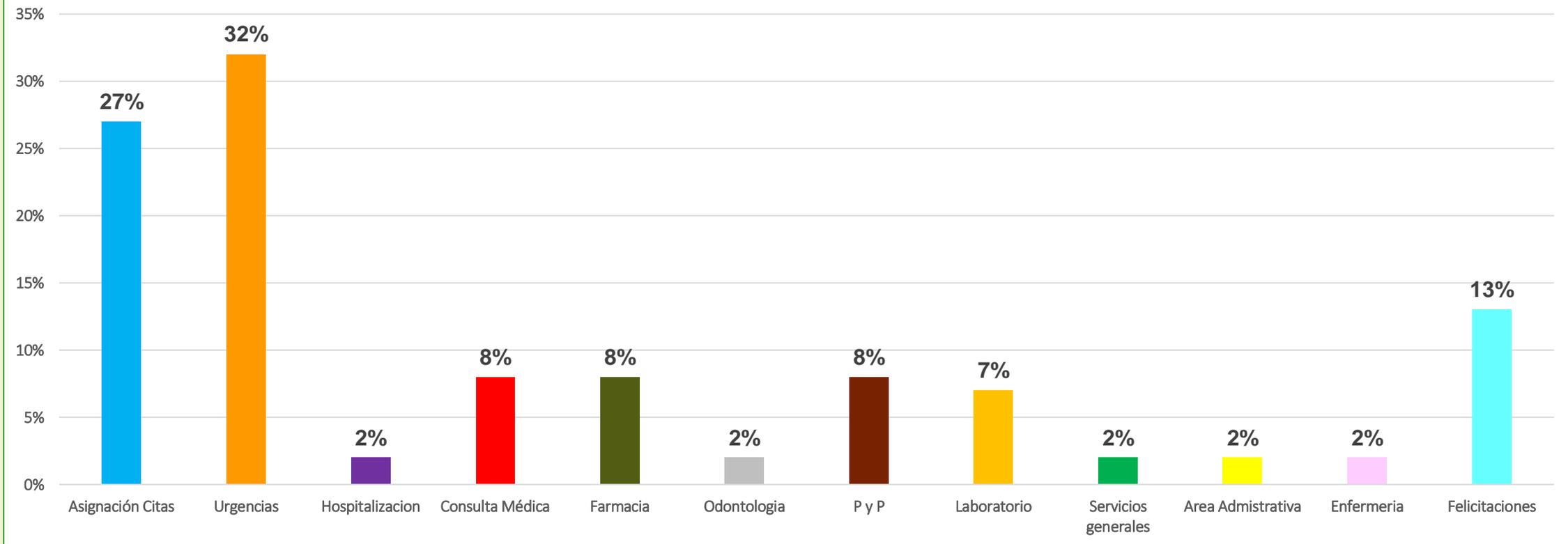
Salud Integral Para Todos.

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

% DE PQRSF TRAMITADAS EN EL 2.018:



% DE PQRSF TRAMITADAS POR SERVICIO EN EL 2.018

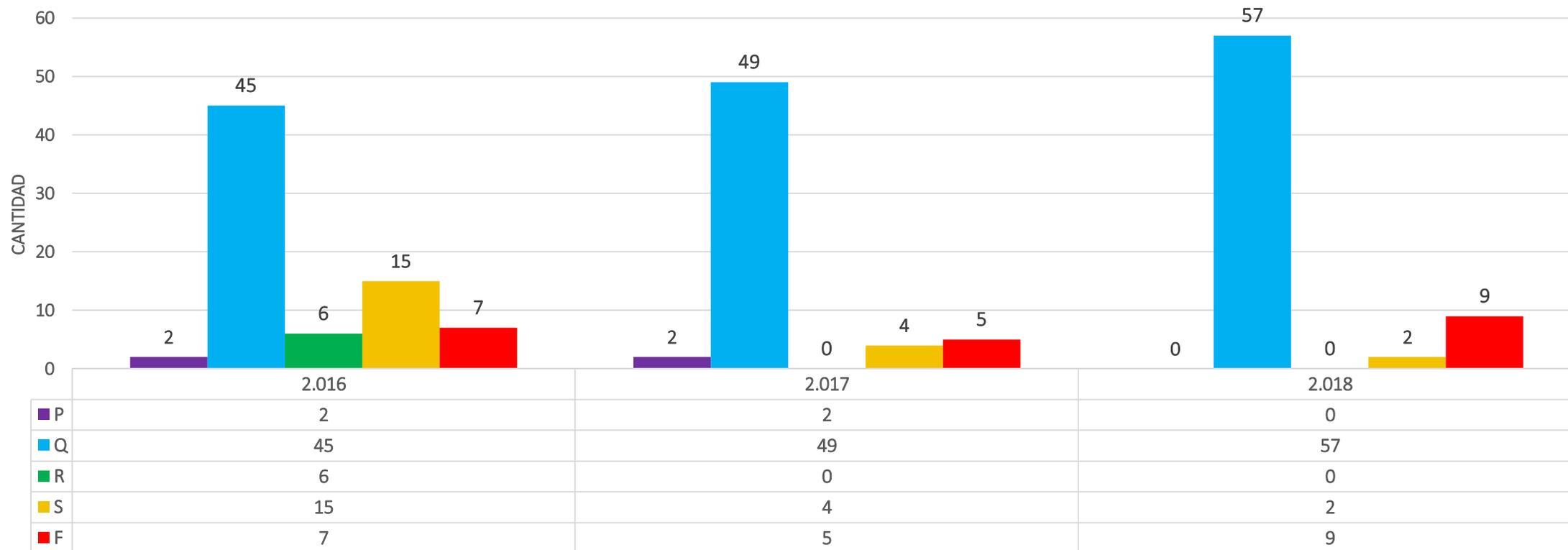


Salud Integral Para Todos.

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

COMPARATIVO DE PQRSF.

COMPARATIVO DE PQRSF DE LOS 3 ÚLTIMOS AÑOS



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 descortes.
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:

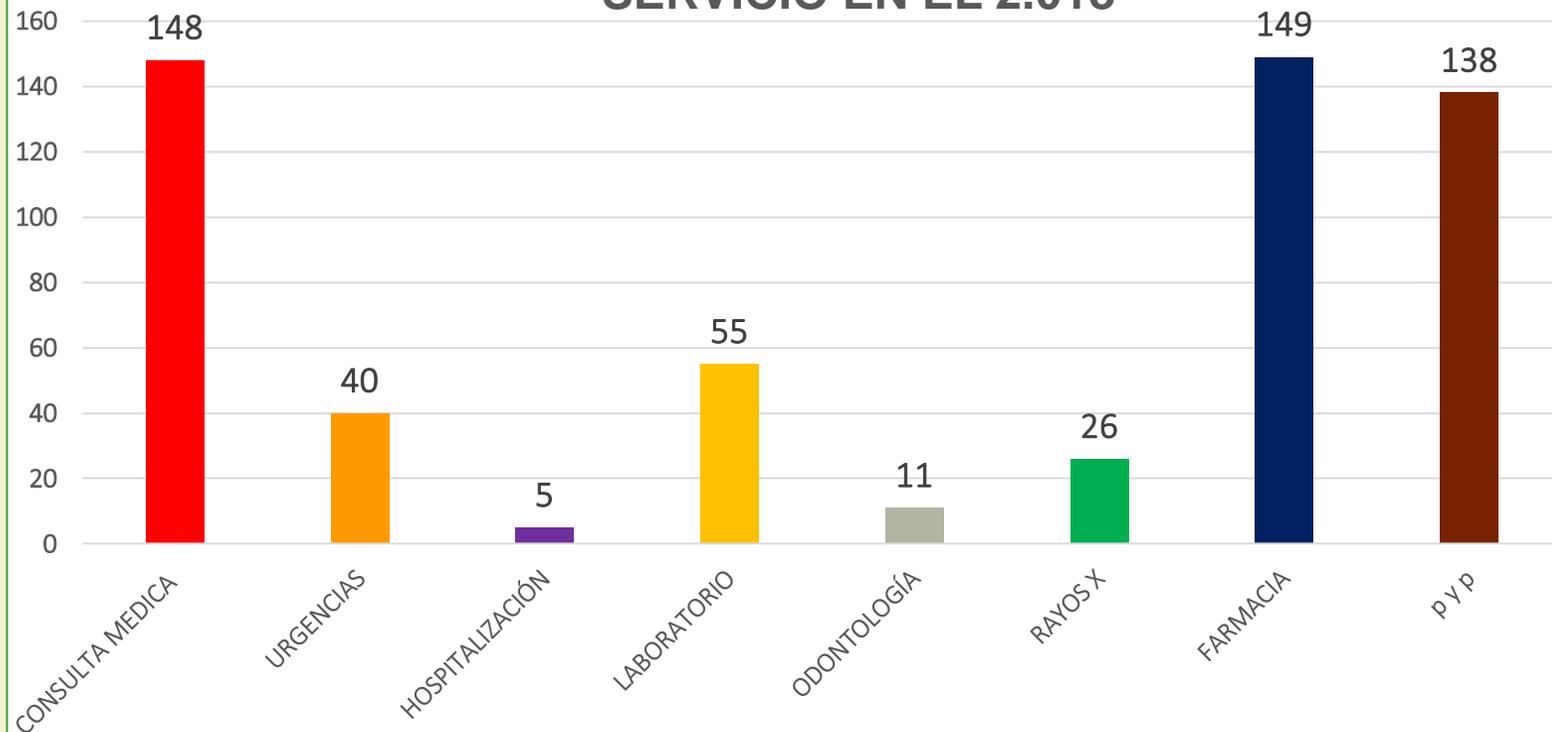
1. En Hospitalización por atención médica de mala calidad.
2. En la farmacia por falta de medicamentos y atención descortés
3. En odontología por mala calidad en la atención.
4. En promoción y prevención mala atención de la auxiliar de enfermería.
5. En Laboratorio por no oportunidad en la asignación 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

TOTAL DE ENCUESTAS SATISFATORIAS POR SERVICIO EN EL 2.018

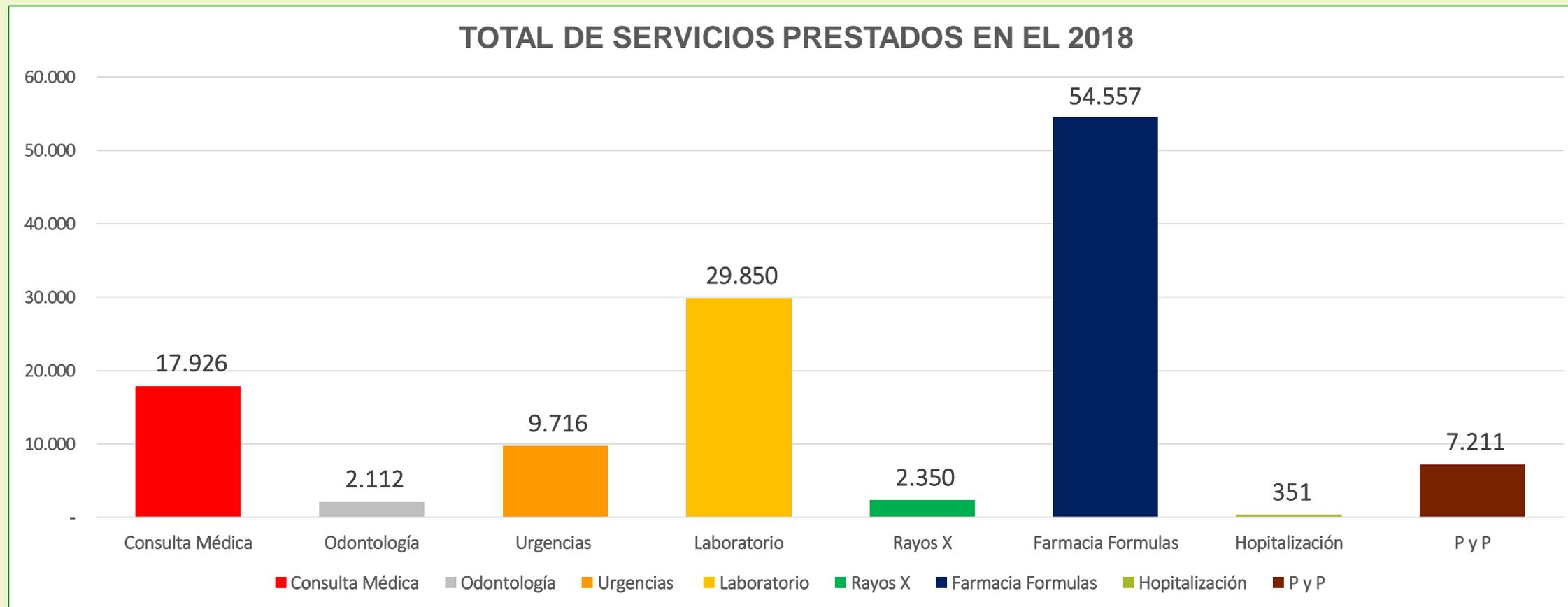


Nombre de la Dependencia	Total Encuestas	% TOTAL
CONSULTA MEDICA	149	25%
URGENCIAS	49	8%
HOSPITALIZACIÓN	5	1%
LABORATORIO	55	9%
ODONTOLOGÍA	11	2%
RAYOS X	26	4%
FARMACIA	158	27%
P y P	138	23%
TOTAL ENCUESTAS 2018	591	100%

Salud Integral Para Todos.

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

ACTIVIDADES REALIZAS POR SERVICIO EN 2018:

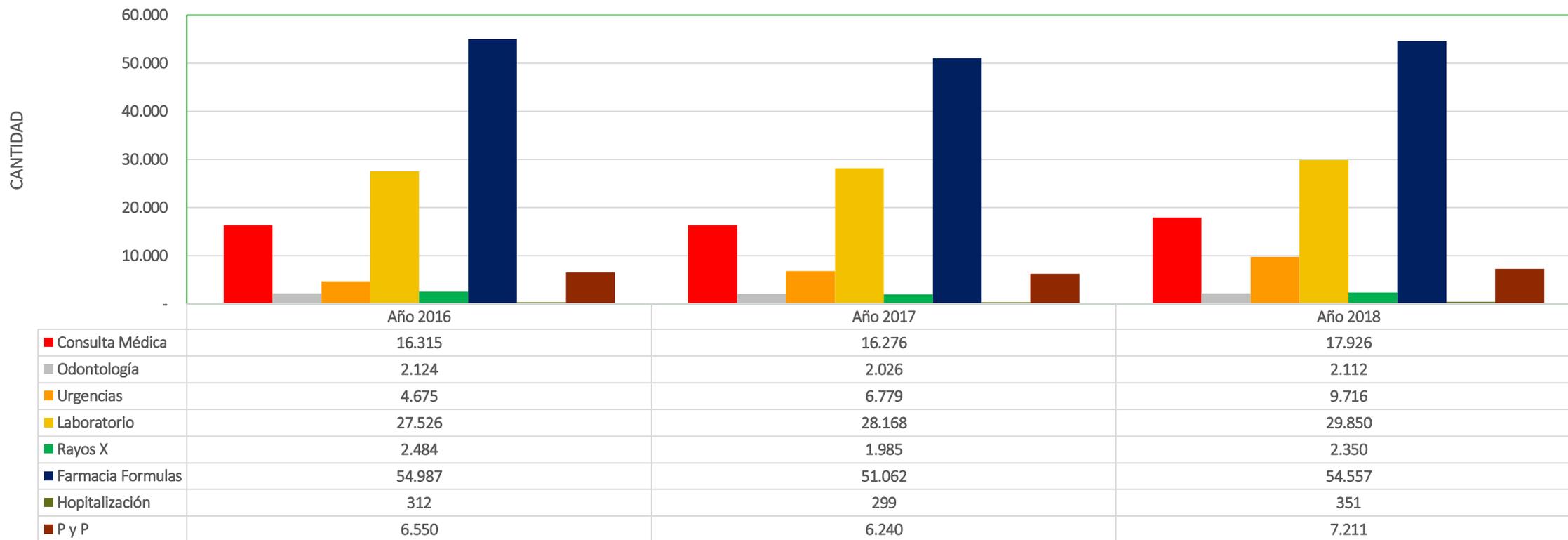


Salud Integral Para Todos.

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

COMPARATIVO DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS ÚLTIMOS 3 AÑOS:

COMPARATIVO DE LOS 3 ÚLTIMOS AÑOS EN ACTIVIDADES REALIZADAS

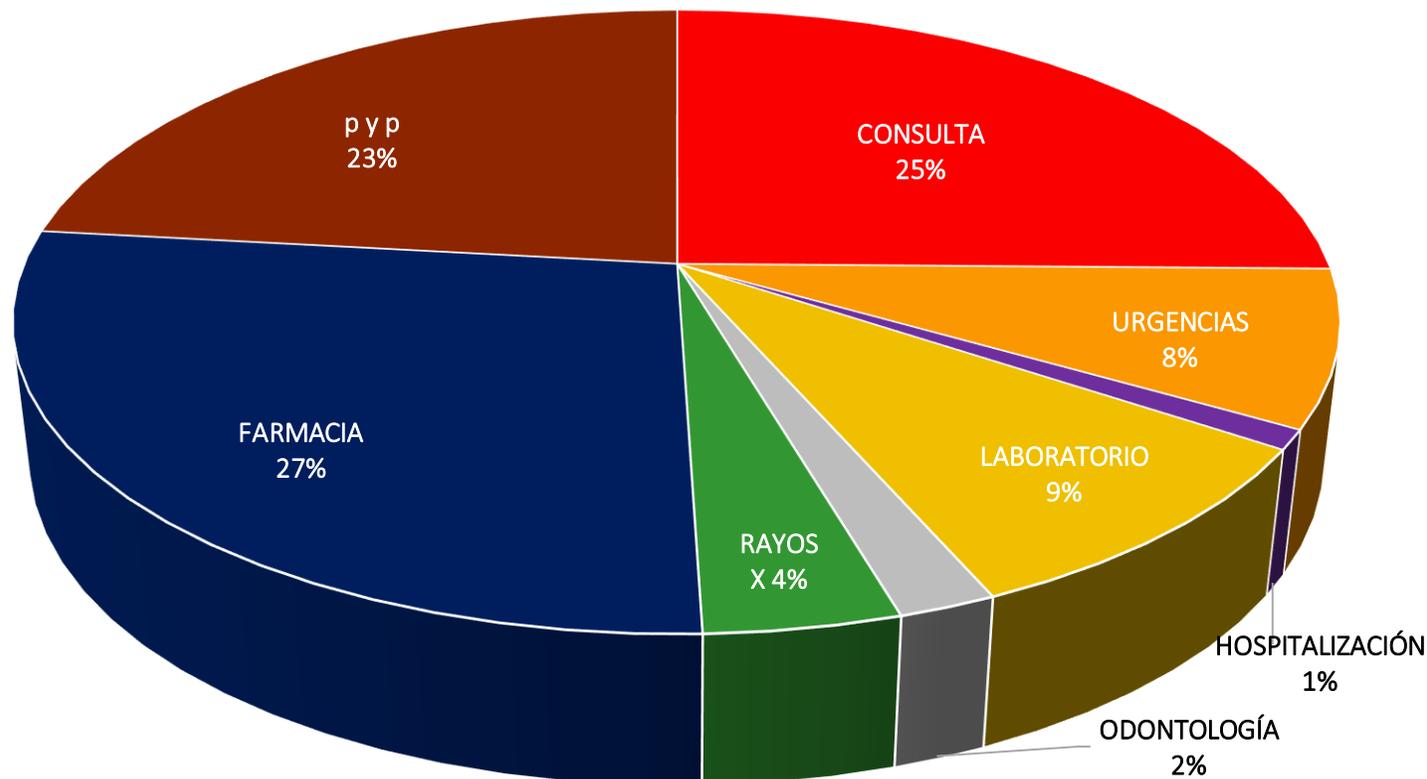


Salud Integral Para Todos.

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

RESULTADO DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN 2.018

TOTAL % DE LAS ENCUESTAS EN EL 2.018 POR SERVICIO



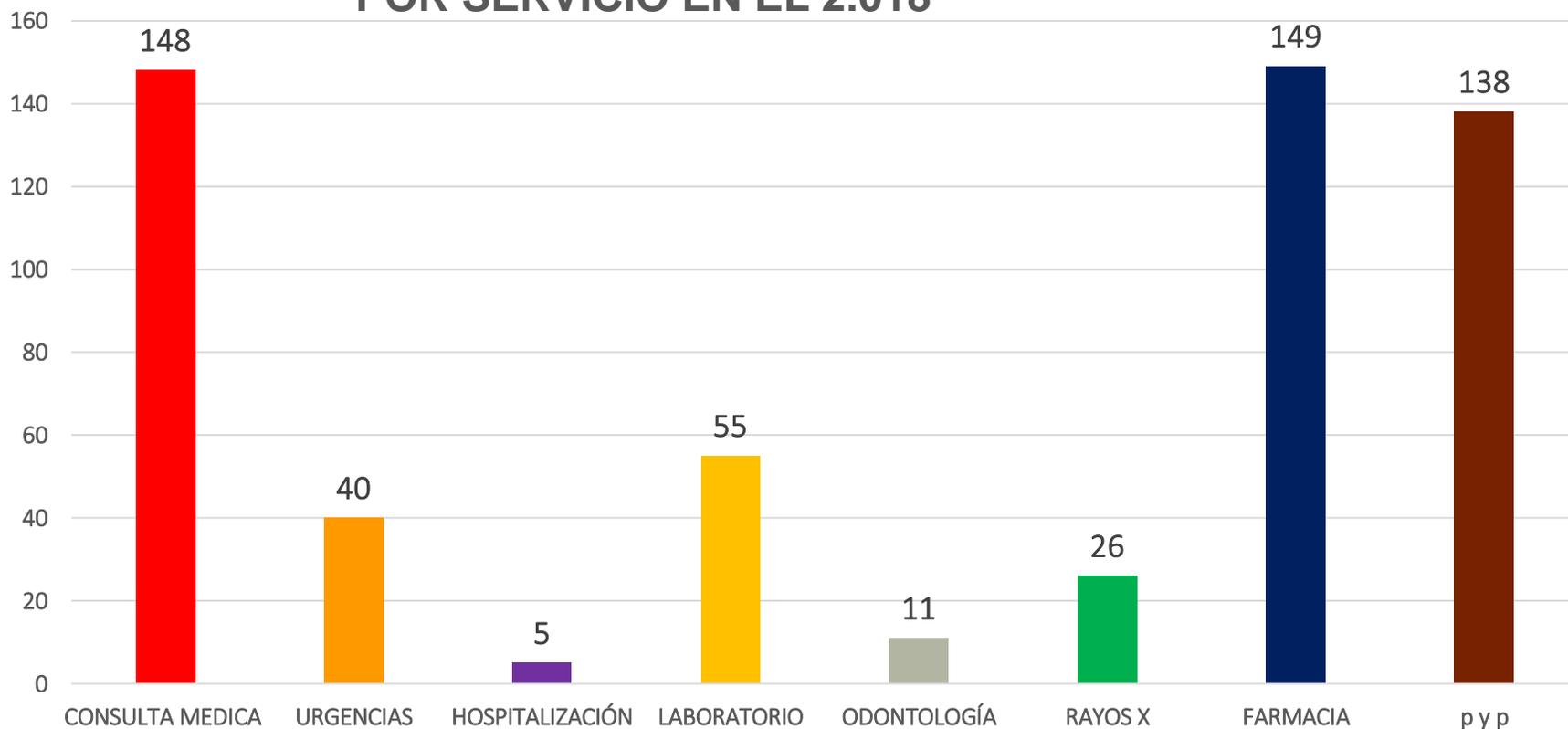
Nombre de la Dependencia	Total Encuestas	% TOTAL
CONSULTA MEDICA	149	25%
URGENCIAS	49	8%
HOSPITALIZACIÓN	5	1%
LABORATORIO	55	9%
ODONTOLOGÍA	11	2%
RAYOSX	26	4%
FARMACIA	158	27%
P y P	138	23%
TOTAL ENCUESTAS 2018	591	100%

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

TOTAL DE ENCUESTAS SATISFATORIAS POR SERVICIO EN EL 2.018



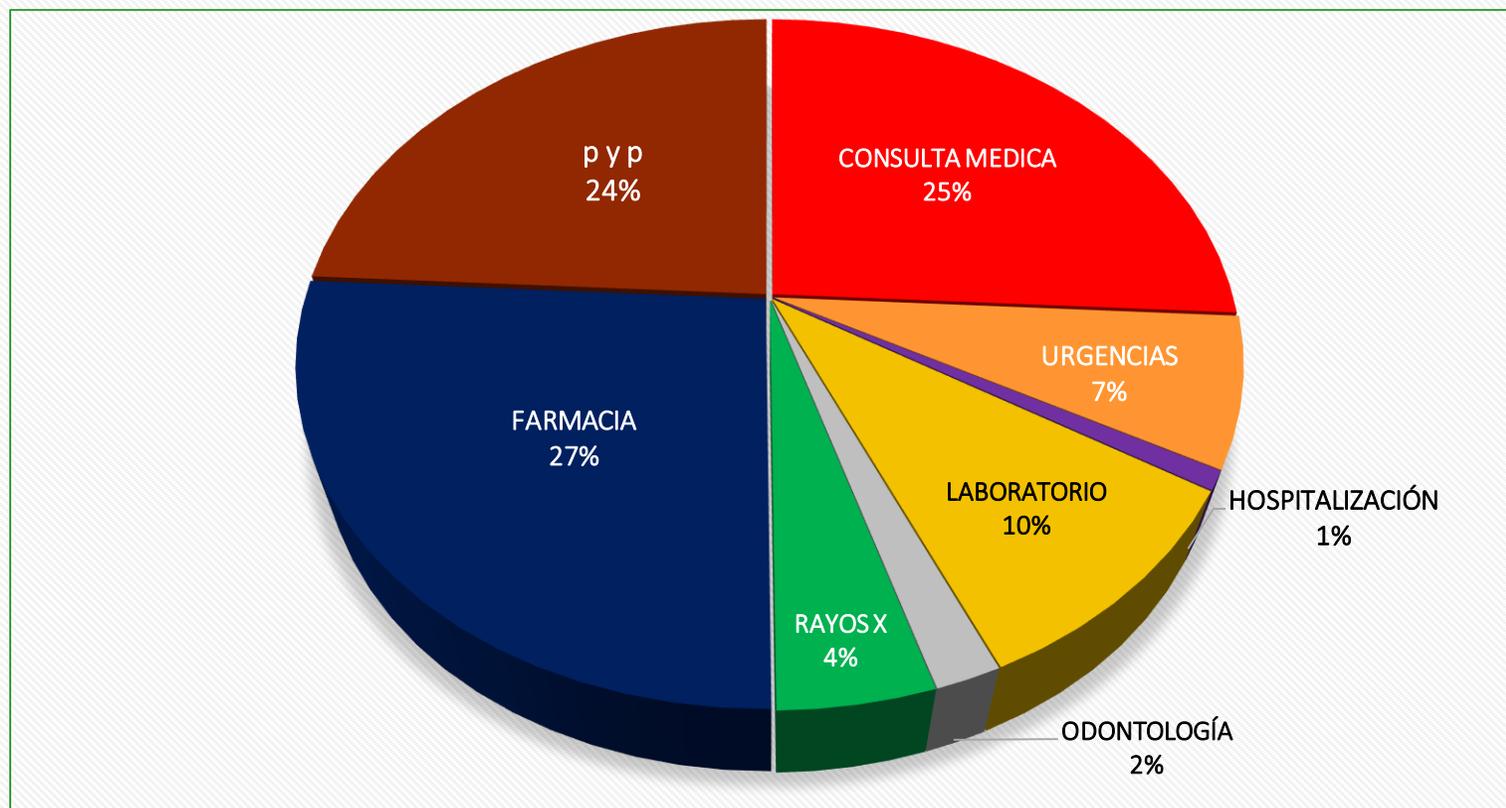
Nombre de la Dependencia	Encuesta Satisf.
CONSULTA MEDICA	148
URGENCIAS	40
HOSPITALIZACIÓN	5
LABORATORIO	55
ODONTOLOGÍA	11
RAYOSX	26
FARMACIA	149
p y p	138
TOTAL ENCUESTAS 2018	572

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

% DE ENCUESTAS SATISFATORIAS POR SERVICIOS EN EL 2,018



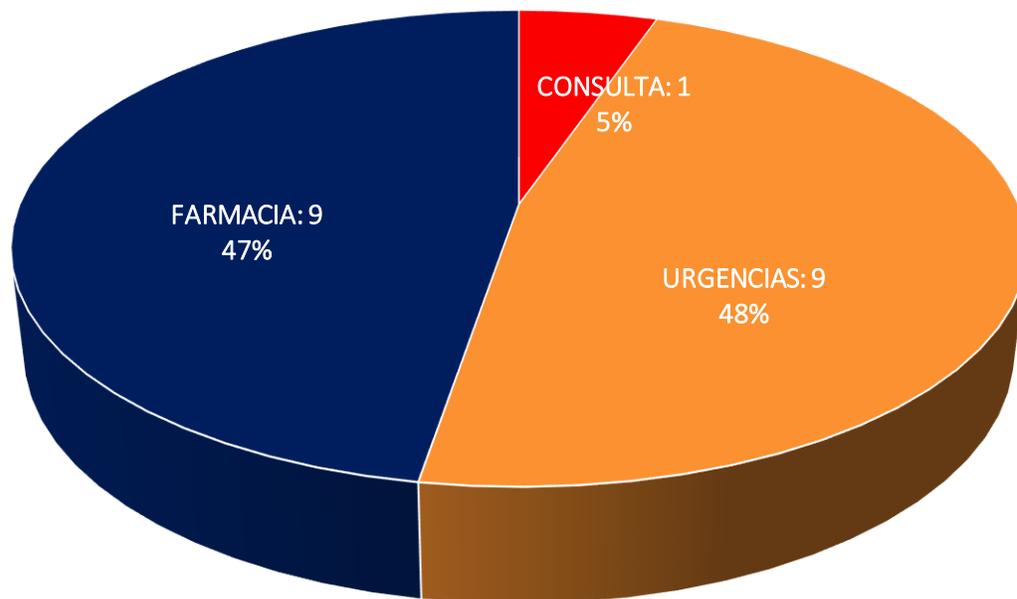
Nombre de la Dependencia	%
CONSULTA MEDICA	25%
URGENCIAS	7%
HOSPITALIZACIÓN	1%
LABORATORIO	10%
ODONTOLOGÍA	2%
RAYOS X	4%
FARMACIA	27%
P y P	24%
TOTAL PORCENTAJE 2018	100%

Salud Integral Para Todos.

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

RESULTADO ENCUESTAS INSATISFECHAS 2.018

TOTAL DE ENCUESTAS NO SATISFATORIAS EN EL 2018 POR SERVICIO



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

**MUCHAS GRACIAS POR
LA ATENCIÓN
PRESTADA.**

Salud Integral Para Todos.

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