



INFORME DE GESTIÓN JUNTA DIRECTIVA

Corte 31 DE AGOSTO

Dr. Rubén Darío Londoño Londoño





TOTAL DE PQRSF RECIBIDAS

P.Q.R.S.F RECIBIDAS POR SERVICIOS	Agosto-22	Agosto-23
SERVICIO		
PENSION	1	42
MATERNIDAD	2	20
UCI NEONATAL	16	20
PEDIATRIA	3	19
URGENCIA PEDIATRIA	9	15
URGENCIA ADULTO	25	15
MEDICINA INTERNA	4	11
QUIRURGICA	2	11
CONSULTA EXTERNA	21	9
SALA DE PARTOS	5	9
ADMINISTRATIVA (ASEO)	17	6
ADMINISTRATIVA (FINANCIERA)	10	6
PSIQUIATRIA	1	6
PENSION ESTANCIA ESPECIAL	34	5
UCI	1	5
ADMINISTRATIVA (VIGILANCIA)	7	3
QUIROFANO	3	3
APOYO DIAGNOSTICO (TERAPIA FISICA)	0	3
APOYO DIAGNOSTICO (TERAPIA RESPIRATORIA)	1	2
ADMINISTRATIVA (ALIMENTACION)	14	1
OTRO	5	1
APOYO DIAGNOSTICO (IMAGENOLOGIA)	2	1
SEGURIDAD DEL PACIENTE (LACTARIO,BEBE CANGURO, CURACIONES, VACUNACIÓN)	9	0
TALENTO HUMANO	5	0
ADMINISTRATIVA (HUMANIZACIÓN)	4	0
CAMILLERO	3	0
ADMINISTRATIVA (HOTELERIA)	2	0
ADMINISTRATIVA (SIAU)	2	0
ADMINISTRATIVA (MANTENIMIENTO)	1	0
EXTERNOS	1	0
MEDICAMENTOS	1	0
APOYO DIAGNOSTICO (LABORATORIO)	1	0
TOTAL	212	213

INDICADORES DE GESTIÓN PQRSF

Gestión P.Q.R.S.F	AGOSTO-2022	AGOSTO-2023
Porcentaje de Satisfacción	98%	98,8%
Número de P.Q.R.S.F Radicadas	213	213
Número de Quejas Radicadas	68	54
Número de Felicitaciones Radicadas	124	145
Número de Peticiones – Reclamos – Sugerencias radicados	21	14
Promedio de Tiempo Respuesta a P.Q.R.S.F (días)	1	
Promedio de P.Q.R.S.F Gestionadas	84,5%	100%

QUEJAS POR SERVICIO

SERVICIO	Agosto	Agosto
	2022	2023
CONSULTA EXTERNA	12	6
URGENCIA ADULTO	10	5
URGENCIA PEDIATRIA	6	4
ADMINISTRATIVA (ALIMENTACION)	5	0
ADMINISTRATIVA (FINANCIERA)	5	3
UCI NEONATAL	4	0
SALA DE PARTOS	4	3
TALENTO HUMANO	3	0
QUIRURGICA	2	1
MEDICINA INTERNA	2	4
PENSION ESTANCIA ESPECIAL	2	3
ADMINISTRATIVA (VIGILANCIA)	2	4
ADMINISTRATIVA (ASEO)	2	1
QUIROFANO	2	0
PENSION	1	4
PSIQUIATRIA	1	4
EXTERNOS	1	0
OTRO	0	0
MEDICAMENTOS	1	0
SEGURIDAD DEL PACIENTE (LACTARIO. BEBE CANGURO, CURACIONES)	1	0
APOYO DIAGNOSTICO (LABORATORIO)	1	0
UCI	0	2
PEDIATRIA	0	6
MATERNIDAD	0	4
APOYO DIAGNOSTICO (IMAGENOLOGIA)	0	0
TOTAL	67	54

ORIGEN Y CAUSAS DE PQRS

PQRS PRINCIPALES CAUSAS		
CAUSA	agosto-22	Agosto-23
Alimentación	6	2
Deficiencias en la prestación el servicio	14	13
Deficiencias en trámites administrativos	0	3
Perdida de pertenencias	0	3
Oportunidad atención medica y asignación de citas citas	21	10
Mal comportamiento del personal de vigilancia	2	3
Poca claridad en la entrega de información	2	3
Mal comportamiento del personal administrativo	5	3
Otras causas	0	0
Mal comportamiento del personal medico y d enfermería	13	10
Falta de medicamento	1	1
Traslado queja a EPS	1	1
Presentación de las instalaciones (Aseo)	2	2
TOTAL	67	54

PRINCIPALES MOTIVOS DE FELICITACIONES

AGOSTO AÑO 2022

Calidez ,Amabilidad y Buena
Atención de todo personal
destacándose el sexto piso oriental
y la unidad de recién nacidos

AGOSTO AÑO 2023

En el mes de abril de acuerdo a la modelo de atención se presentaron las siguientes felicitaciones, por **Amabilidad (105), calidez (39) y seguridad (1)**, en donde se resaltan los servicios de : unidad de recién nacidos, maternidad y pensión.



¡GRACIAS!