



INFORME DE GESTIÓN JUNTA DIRECTIVA

Corte 31 DE OCTUBRE

Dr. Rubén Darío Londoño Londoño



TOTAL DE PQRSF RECIBIDAS

P.Q.R.S.F RECIBIDAS POR SERVICIOS	OCT-22	OCT-23
SERVICIO		
GINECOBSTETRICIA	11	37
PENSION	4	36
QUIRURGICA	10	22
PEDIATRIA	2	18
UCI NEONATAL	16	17
ADMINISTRATIVA	11	16
ASEO	3	15
URGENCIAS	11	14
URGENCIAS PEDIATRICAS	5	13
ALIMENTACION	3	10
CONSULTA EXTERNA	6	9
VIGILANCIA	4	7
UCI ADULTOS	0	6
MEDICINA INTERNA	18	5
PSIQUIATRIA	0	4
QUIROFANOS	0	4
TERAPIA FISICA	1	4
IMAGENOLOGIA	1	2
LACTARIO	0	2
TERAPIA RESPIRATORIA	3	2
TRASLADO A EPS	0	2
NUTRICIÓN	0	1
OTROS	2	1
PATOLOGIA	0	1
TRABAJO SOCIAL	0	1
SEGURIDAD DEL PACIENTE/GESTIÓN CLINICA	3	0
CAMILLEROS	2	0
ENFERMERIA	2	0
PSICOLOGIA	1	0
PSIQUIATRIA	1	0
CENTRAL DE CAMAS	1	0
TOTAL	121	249

INDICADORES DE GESTIÓN PQRSF

Gestión P.Q.R.S.F	OCT-2022	OCT - 2023
Porcentaje de Satisfacción	98.5%	98%
Número de P.Q.R.S.F Radicadas	121	247
Número de Quejas Radicadas	53	54
Número de Felicitaciones Radicadas	61	174
Número de Peticiones – Reclamos – Sugerencias radicados	7	19
Promedio de Tiempo Respuesta a P.Q.R.S.F (días)	1	2
Promedio de P.Q.R.S.F Gestionadas	100%	100%

QUEJAS POR SERVICIO

SERVICIO	OCT	OCT
	2022	2023
GINECOBSTERICIA	3	14
URGENCIAS	11	6
ADMINISTRATIVA	7	5
PEDIATRIA	2	4
URGENCIAS PEDIATRICAS	4	4
UCI ADULTOS	0	3
CONSULTA EXTERNA	3	3
PENSIÓN	1	5
MEDICINA INTERNA	1	2
ADMINISTRACION	0	1
ALIMENTACION	3	1
IMAGENOLOGIA	1	1
LACTARIO	0	1
PATOLOGIA	0	1
QUIRURGICA	6	2
VIGILANCIA	3	1
ENFERMERIA	2	0
CAMILLEROS	2	0
ASEO	1	0
CENTRAL DE CAMAS	1	0
OTRO	2	
TOTAL	53	54

ORIGEN Y CAUSAS DE PQRS

PQRS PRINCIPALES CAUSAS

CAUSA	OCT-22	OCT-23
ADMINISTRATIVA	1	5
ALIMENTACIÓN	3	3
ASEO	1	2
DEFICIENCIAS EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	13	16
DEMORA ATENCION MEDICA	8	5
DEMORA OTORGAR CITA Y ENTREGA DE RESULTADOS	2	2
FALTA DE CLARIDAD EN TRAMITES ADMINISTRATIVOS	3	2
MAL COMPORTAMIENTO DE ENFERMERA	8	3
MAL COMPORTAMIENTO DEL ACOMPAÑANTE	2	0
MAL COMPORTAMIENTO DEL MEDICO	3	8
MAL COMPORTAMIENTO OTRO PERSONAL	2	2
OTRO	1	0
PERDIDA DE ELEMENTOS PERSONALES	0	0
USUARIO MANIFIESTA POCO PERSONAL	3	0
VIGILANCIA	3	3
MALA CALIDAD DE LA INFORMACION ENTREGADA A LA FAMILIA	0	4
HOTELERIA	0	1
TOTAL	53	54

PRINCIPALES MOTIVOS DE FELICITACIONES

OCTUBRE AÑO 2022

Calidez ,Amabilidad y en la Atención de la unidad de recién nacidos y en el servicio de medicina interna

OCTUBRE AÑO 2023

En el mes de abril de acuerdo a la modelo de atención se presentaron las siguientes felicitaciones, por **Amabilidad (129), calidez (38), oportunidad (6) y por seguridad (1)**, en donde se resaltan los servicios de : unidad de recién nacidos, Ginecobstetricia y pensión.



E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL
UNIVERSITARIO DEL QUINDÍO
**SAN JUAN
DE DIOS**



¡GRACIAS!