



INFORME DE GESTIÓN JUNTA DIRECTIVA

Corte 31 DE SEPTIEMBRE

Dr. Rubén Darío Londoño Londoño



TOTAL DE PQRSF RECIBIDAS

P.Q.R.S.F RECIBIDAS POR SERVICIOS	SEPT-22	SEPT-23
SERVICIO		
PEDIATRIA	11	40
MATERNIDAD	2	38
GINECOBSTETRICIA	7	25
UCI NEONATAL	8	22
QUIRURGICA	6	21
PENSION	12	20
URGENCIAS PEDIATRICAS	2	20
CONSULTA EXTERNA	14	12
URGENCIAS	14	11
MEDICINA INTERNA	8	10
FINANCIERA	15	9
ALIMENTACION	17	4
ASEO	21	4
PENSIÓN ESTANCIA ESPECIAL	18	3
IMAGENOLOGIA	2	2
LABORATORIO CLINICO	0	2
PSIQUIATRIA	0	2
TERAPIA FISICA	0	2
VIGILANCIA	6	2
QUIROFANOS	3	1
SEGURIDAD DEL PACIENTE	6	1
TERAPIA RESPIRATORIA	3	1
UCI ADULTOS	1	1
NUTRICIÓN	0	1
PERSONAL	6	0
HUMANIZACIÓN	5	0
PATOLOGIA	2	0
OTROS	1	
TOTAL	190	254

INDICADORES DE GESTIÓN PQRSF

Gestión P.Q.R.S.F	SEPT-2022	SEPT-2023
Porcentaje de Satisfacción	98.5%	99%
Número de P.Q.R.S.F Radicadas	190	254
Número de Quejas Radicadas	65	65
Número de Felicitaciones Radicadas	109	179
Número de Peticiones – Reclamos – Sugerencias radicados	16	11
Promedio de Tiempo Respuesta a P.Q.R.S.F (días)	4	5
Promedio de P.Q.R.S.F Gestionadas	100%	99%

QUEJAS POR SERVICIO

SERVICIO	SEPT	SEPT
	2022	2023
	2022	2023
CONSULTA EXTERNA	7	6
FARMACIA	0	1
FINANCIERA	7	8
GINECOBSTETRICIA	3	14
IMAGENOLOGIA	0	2
LABORATORIO CLINICO	0	1
MEDICINA INTERNA	2	1
PEDIATRIA	7	3
PENSION	1	4
QUIROFANOS	0	1
QUIRURGICA	4	4
SEGURIDAD DEL PACIENTE	0	1
TERAPIA FISICA	0	1
UCI ADULTOS	1	1
URGENCIAS	11	8
URGENCIAS PEDIATRICAS	2	8
VIGILANCIA	3	1
ALIMENTACION	4	0
ENFERMERIA	3	0
PENSIÓN ESTANCIA ESPECIAL	3	0
UCI NEONATAL	2	0
ASEO	2	0
PATOLOGIA	2	0
OTROS	1	0
TOTAL	65	65

ORIGEN Y CAUSAS DE PQRS

PQRS PRINCIPALES CAUSAS

CAUSA	SEPT-22	SEPT-23
MAL COMPORTAMIENTO DE ENFERMERA	7	19
DEFICIENCIAS EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	19	18
DEMORA ATENCION MEDICA	6	7
MAL COMPORTAMIENTO OTRO PERSONAL	2	7
FALTA DE CLARIDAD EN TRAMITES ADMINISTRATIVOS	1	3
DEMORA OTORGAR CITA	3	2
MAL COMPORTAMIENTO DEL MEDICO	6	6
MALA CALIDAD DE LA INFORMACION ENTREGADA A LA FAMILIA	2	2
VIGILANCIA	3	1
OTRO	4	0
PERDIDA DE ELEMENTOS PERSONALES	1	0
USUARIO MANIFIESTA POCO PERSONAL	1	0
MAL COMPORTAMIENTO DEL ACOMPAÑANTE	1	0
SOLICITUD SEGUNDA OPINION	1	0
ADMINISTRATIVA	2	0
ALIMENTACIÓN	4	0
ASEO	2	0
TOTAL	65	65

PRINCIPALES MOTIVOS DE FELICITACIONES

SEPTIEMBRE AÑO
2022

Calidez ,Amabilidad y Buena
Atención de todo personal
destacándose el sexto piso oriental
y el grupo de aseo

SEPTIEMBRE AÑO
2023

En el mes de abril de acuerdo a la modelo de atención se presentaron las siguientes felicitaciones, por **Amabilidad (121), calidez (57) y información (1)**, en donde se resaltan los servicios de : unidad de recién nacidos, maternidad y pensión.



¡GRACIAS!