Hospital de Soledad

Materno Infantil

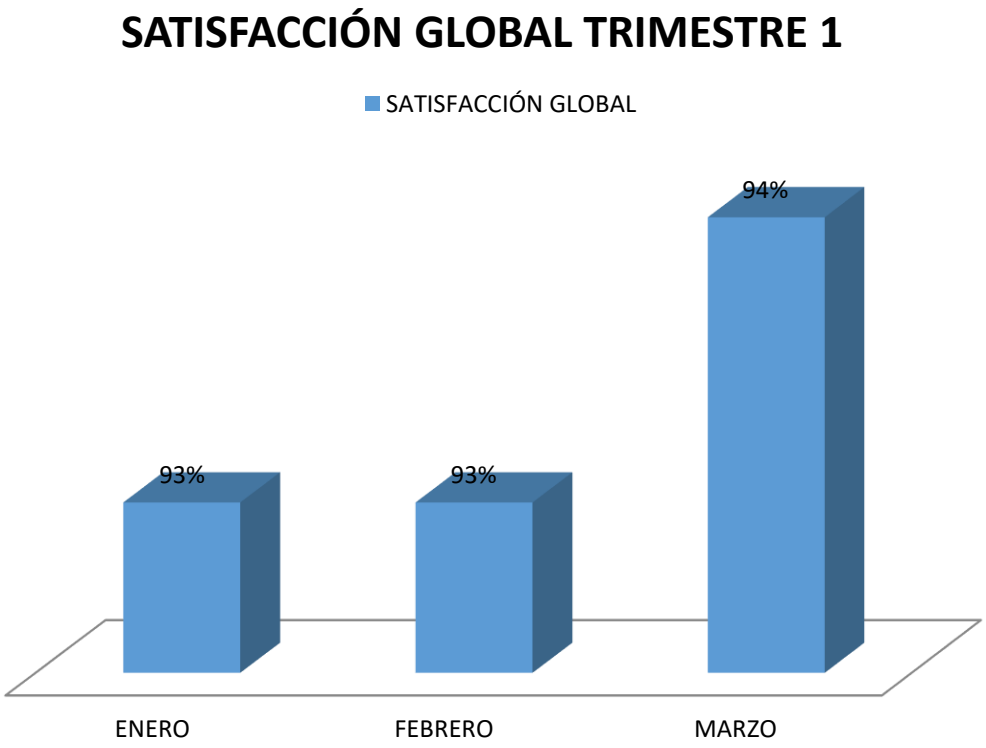
Cuidamos de ti

HOSPITAL DE SOLEDAD
MATERNO INFANTIL
Cuidamos de ti

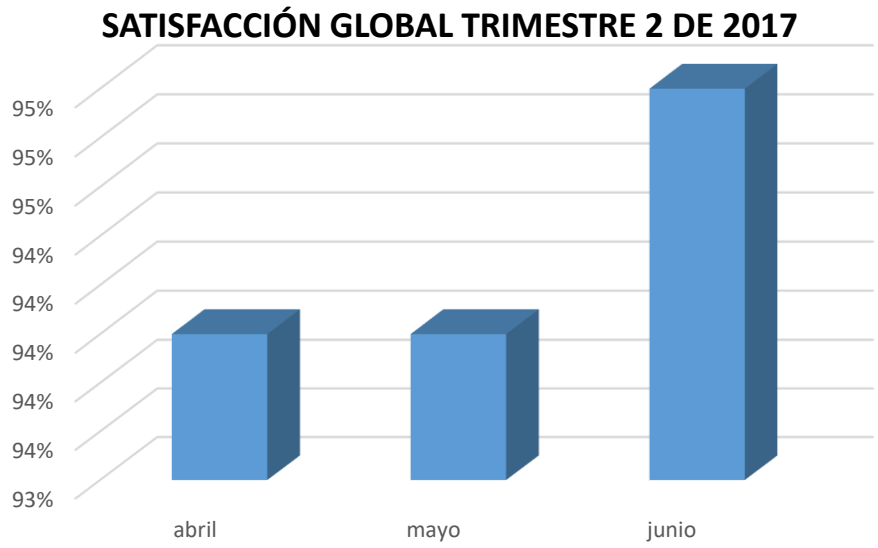
INFORME DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

PRIMER SEMESTRE 2017

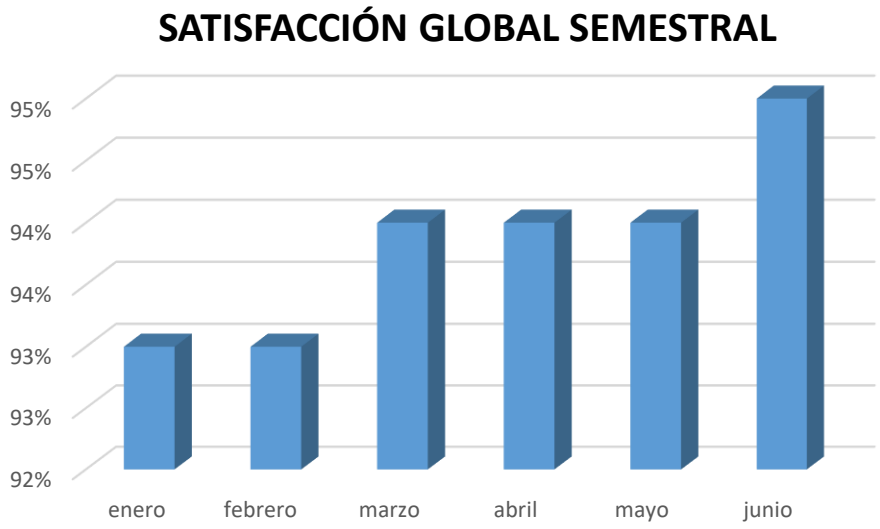
SATISFACCIÓN GLOBAL



SATISFACCIÓN GLOBAL



SATISFACCIÓN SEMESTRAL



ALCALDÍA DE SOLEDAD
Trabajo honesto por una Soledad Confiable

HOSPITAL DE SOLEDAD
MATERNO INFANTIL
Cuidamos de tí

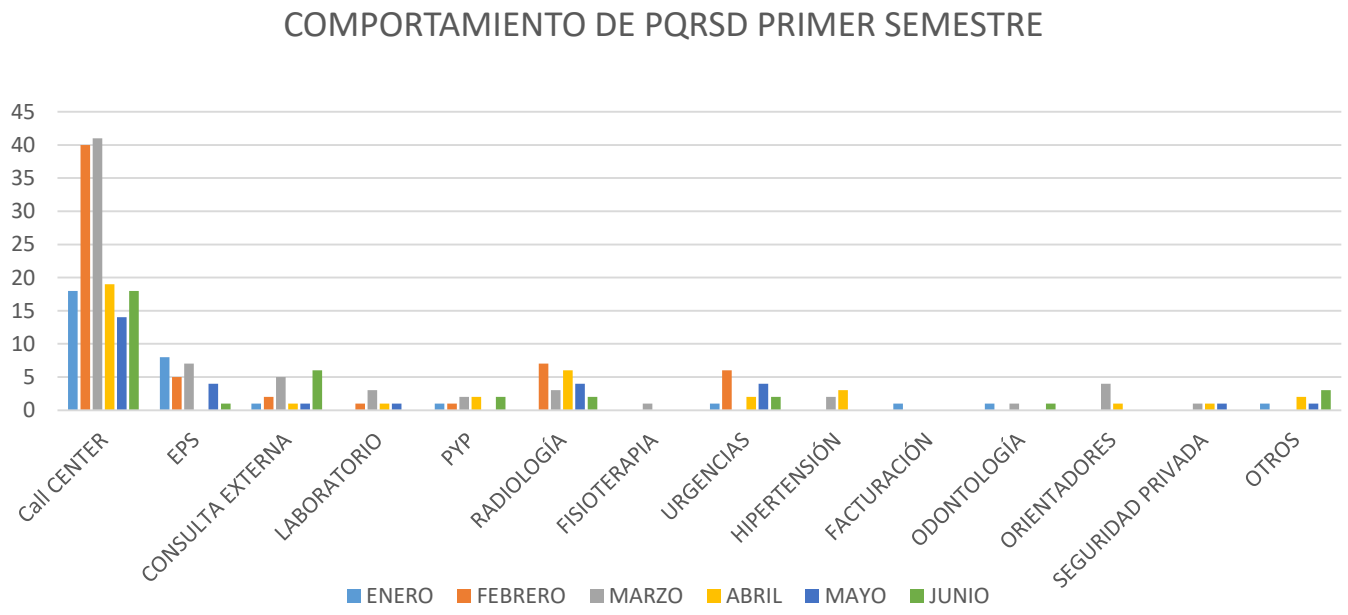
COMPORTAMIENTO DE PQRSD PRIMER SEMESTRE

SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Call CENTER	18	40	41	19	14	18
EPS	8	5	7	0	4	1
CONSULTA EXTERNA	1	2	5	1	1	6
LABORATORIO	0	1	3	1	1	0
PYP	1	1	2	2	0	2
RADIOLOGÍA	0	7	3	6	4	2
FISIOTERAPIA	0	0	1	0	0	0
URGENCIAS	1	6	0	2	4	2
HIPERTENSIÓN	0	0	2	3	0	0
FACTURACIÓN	1	0	0	0	0	0
ODONTOLOGÍA	1	0	1	0	0	1
ORIENTADORES	0	0	4	1	0	0
SEGURIDAD PRIVADA	0	0	1	1	1	0
OTROS	1	0	0	2	1	3
TOTAL	32	62	70	38	30	35

ALCALDÍA DE SOLEDAD
Trabajo honesto por una Soledad Confiable

HOSPITAL DE SOLEDAD
MATERNO INFANTIL
Cuidamos de tí

COMPORTAMIENTO DE PQRSD PRIMER SEMESTRE2017



USUARIOS QUE RECIBIERON INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN Y GESTIÓN DE PQRSD EN OFICINAS DE LOS CENTROS

USUARIOS ATENDEIDOS POR OFICINA SIAU	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
13 DE JUNIO EXT-	420	485	510	1415
13 DE JUNIO URG	282	265	295	842
CIUDADELA EXT-	700	600	625	1925
CIUDADELA URG	650	450	400	1500
COSTA HERMOSA	638	521	635	1794
SALAMANCA	460	380	680	1520
MANUELA	300	400	450	1150
VILLA ESTADIO	650	497	486	1633
PARQUE	480	258	291	1029
ESPERANZA	390	202	295	887
TOTAL	4970	4058	4667	13695

ALCALDÍA DE SOLEDAD
Trabajo honesto por una Soledad Confiable

HOSPITAL DE SOLEDAD
MATERNO INFANTIL
Cuidamos de tí

USUARIOS QUE RECIBIERON INFORMACIÓN Y FUERON ATENDIDOS EN OFICINA SIAU PRIMER SEMESTRE 2017

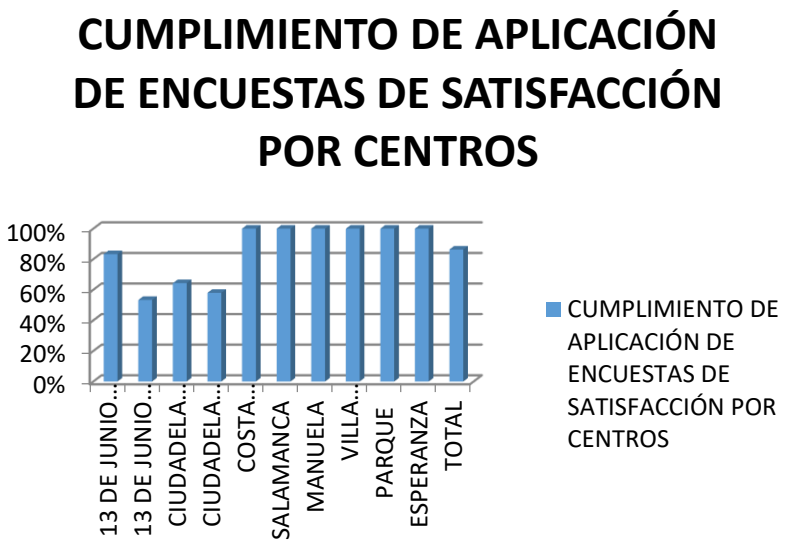
USUARIOS ATENDEIDOS POR OFICINA SIAU	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
13 DE JUNIO EXT-	420	485	510	485	452	521	2873
13 DE JUNIO URG	282	265	295	185	300	235	1562
CIUDADELA EXT-	700	600	625	680	677	651	3933
CIUDADELA URG	650	450	400	505	500	470	2975
COSTA HERMOSA	638	521	635	615	763	786	3958
SALAMANCA	460	380	680	460	430	500	2910
MANUELA	300	400	450	497	650	638	2935
VILLA ESTADIO	650	497	486	503	547	576	3259
PARQUE	480	258	291	298	299	310	1936
ESPERANZA	390	202	295	265	280	299	1731
TOTAL	4970	4058	4667	4493	4898	5031	28117

ALCALDÍA DE SOLEDAD
Trabajo honesto por una Soledad Confiable

HOSPITAL DE SOLEDAD
MATERNO INFANTIL
Cuidamos de tí

APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN PRIMER TRIMESTRE

CENTROS	PLANEADAS	REALIZADAS	CUMPLIMIENTO
13 DE JUNIO EXT-	288	241	83%
13 DE JUNIO URG	288	163	53%
CIUDADELA EXT-	294	170	64%
CIUDADELA URG	294	161	58%
COSTA HERMOSA	294	294	100%
SALAMANCA	293	293	100%
MANUELA	270	270	100%
VILLA ESTADIO	293	293	100%
PARQUE	292	292	100%
ESPERANZA	292	292	100%
TOTAL	2898	2489	86%

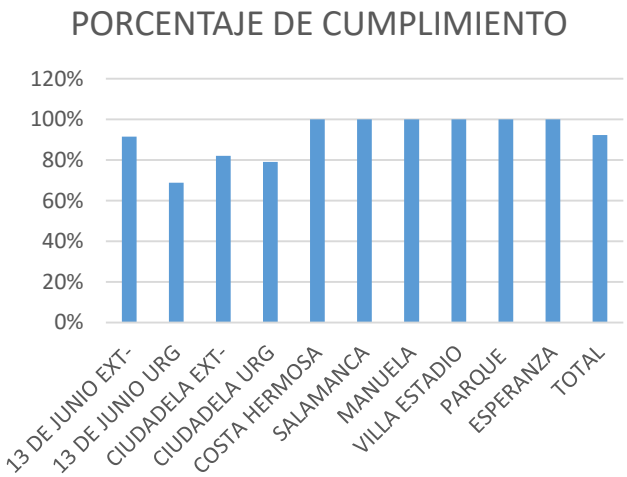


ALCALDÍA DE SOLEDAD
Trabajo honesto por una Soledad Confiable

HOSPITAL DE SOLEDAD
MATERNO INFANTIL
Cuidamos de tí

APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN SEGUNDO TRIMESTRE

PLANEADAS	REALIZADAS	CUMPLIMIENTO	PLANEADAS	REALIZADAS	CUMPLIMIENTO	TOTAL
288	241	83%	291	291	100%	92%
288	163	53%	274	232	85%	69%
294	170	64%	296	296	100%	82%
294	161	58%	273	273	100%	79%
294	294	100%	294	294	100%	100%
293	293	100%	294	294	100%	100%
270	270	100%	270	270	100%	100%
293	293	100%	300	300	100%	100%
292	292	100%	291	291	100%	100%
292	292	100%	291	291	100%	100%
2898	2489	86%	2874	2832	99%	92%



ALCALDÍA DE SOLEDAD
Trabajo honesto por una Soledad Confiable

HOSPITAL DE SOLEDAD
MATERNO INFANTIL
Cuidamos de tí

GESTIÓN DE PQRSD PRIMER TRIMESTRE

CENTROS	QUEJA	SUGERENCIA	RECLAMOS	PETICIONES	FELICITACIONES
13 DE JUNIO	8	2	0	0	0
CIUDADELA METROPOLITANA	11	0	0	0	0
COSTA HERMOSA	30	0	0	0	2
MANUELA BELTRÁN	8	0	0	0	0
SALAMANCA	31	0	1	0	1
VILLA ESTADIO	0	8	0	0	1
TELEFONICA	74	0	0	2	0
WEB	3	0	0	2	1
TOTAL	165	10	1	4	5

ALCALDÍA DE SOLEDAD
Trabajo honesto por una Soledad Confiable

HOSPITAL DE SOLEDAD
MATERNO INFANTIL
Cuidamos de tí

GESTIÓN DE PQRS SEGUNDO TRIMESTRE

CENTROS	QUEJA	SUGERENCIA	RECLAMOS	PETICIONES	FELICITACIONES
13 DE JUNIO	6	0	1	1	2
CIUDADELA METROPOLITANA	13	0	0	0	1
COSTA HERMOSA	19	5	1	0	0
MANUELA BELTRÁN	5	0	0	0	0
SALAMANCA	13	1	0	0	3
VILLA ESTADIO	2	5	1	0	3
PARQUE	5	0	0	0	0
TELEFONICA	31	0	0	2	0
WEB	1	0	0	3	0
TOTAL	95	11	3	6	9

ALCALDÍA DE SOLEDAD
Trabajo honesto por una Soledad Confiable

HOSPITAL DE SOLEDAD
MATERNO INFANTIL
Cuidamos de tí

CONSOLIDADO SEMESTRAL GESTIÓN DE PQRSD

CENTROS	QUEJA	SUGERENCIA	RECLAMOS	PETICIONES	FELICITACIONES
13 DE JUNIO	14	2	1	1	2
CIUDADELA METROPOLITANA	24	0	0	0	1
COSTA HERMOSA	49	5	1	0	2
MANUELA BELTRÁN	13	0	0	0	0
SALAMANCA	44	1	1	0	4
VILLA ESTADIO	2	13	1	0	4
PARQUE	5	0	0	0	0
TELEFONICA	105	0	0	4	0
WEB	4	0	0	5	1
TOTAL	260	21	4	10	14

ALCALDÍA DE SOLEDAD
Trabajo honesto por una Soledad Confiable

HOSPITAL DE SOLEDAD
MATERNO INFANTIL
Cuidamos de tí

CHARLAS EDUCATIVAS

CHARLAS EDUCATIVAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
13 DE JUNIO	250	280	300	830	275	248	240	763
CIUDADELA	220	465	420	1105	184	215	202	601
COSTA HERMOSA	200	175	281	656	266	336	200	802
SALAMANCA	248	235	389	872	310	310	20	640
MANUELA	120	120	125	365	110	90	115	315
VILLA ESTADIO	265	220	169	654	228	293	262	783
ESPERANZA	113	100	100	313	124	144	142	410
PARQUE	67	90	104	261	104	142	223	469
TOTAL	1483	1684	1888	5055	1601	1778	1404	4783

SEMINARIO DE HUMANIZACIÓN CUIDAMOS CON EL CORAZÓN:

- Más de 160 colaboradores que recibieron capacitación el 25 de Marzo