

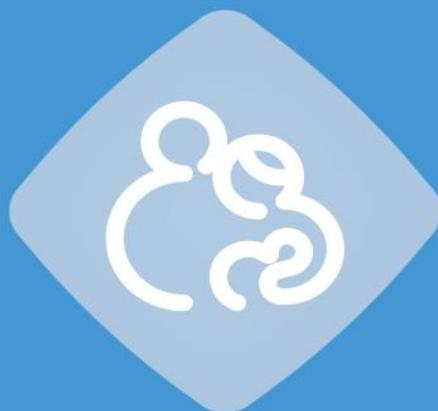
Cuidamos de ti

Cuidamos de ti

Cuidamos de ti



**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**

Trimestre 3 de 2017

Cuidamos de ti

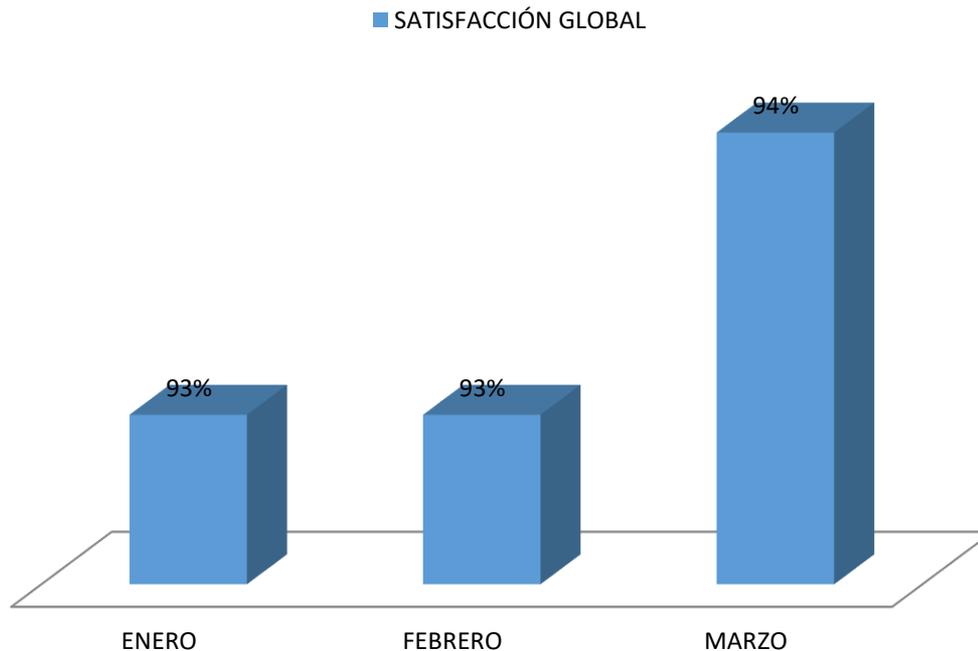
Cuidamos de ti

Cuidamos de ti



SATISFACCIÓN GLOBAL

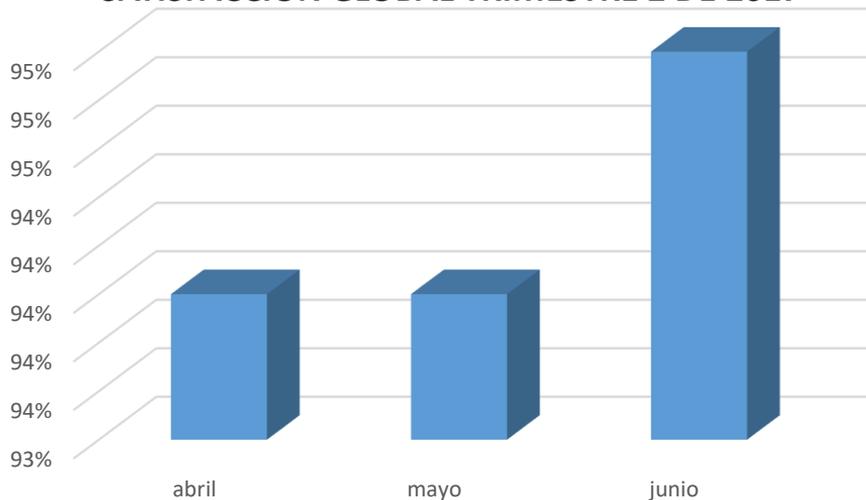
SATISFACCIÓN GLOBAL TRIMESTRE 1





SATISFACCIÓN GLOBAL

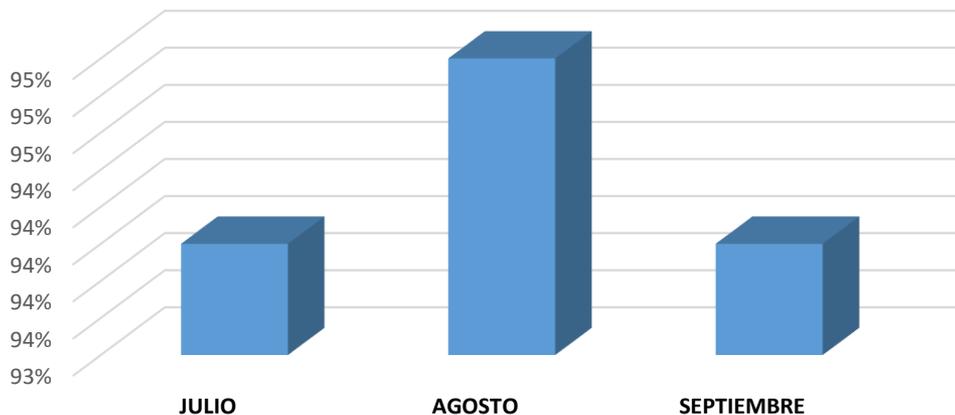
SATISFACCIÓN GLOBAL TRIMESTRE 2 DE 2017





SATISFACCIÓN GLOBAL

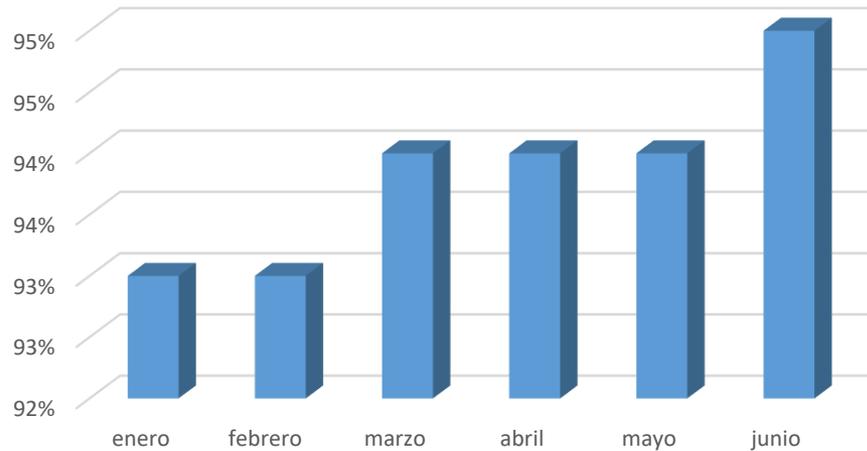
SATISFACCIÓN GLOBAL TRIMESTRE 3 DE 2017





SATISFACCIÓN SEMESTRAL

SATISFACCIÓN GLOBAL SEMESTRAL





COMPORTAMIENTO DE QUEJAS PRIMER SEMESTRE

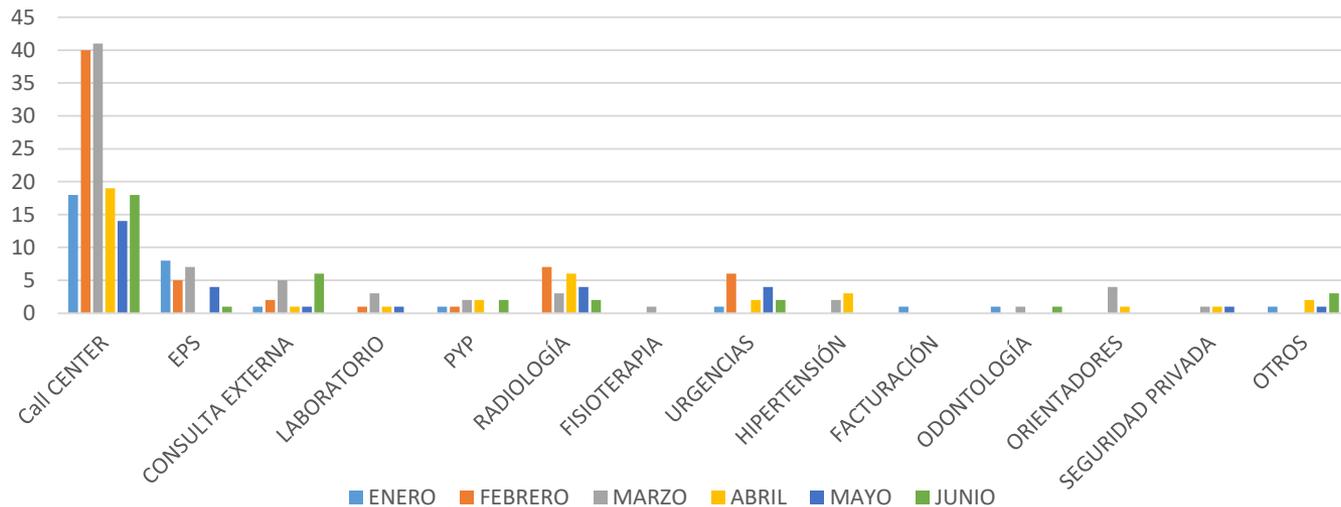
SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	
Call CENTER	18	40	41	19	14	18	18
EPS	8	5	7	0	4	1	1
CONSULTA EXTERNA	1	2	5	1	1	6	6
LABORATORIO	0	1	3	1	1	0	0
PYP	1	1	2	2	0	2	2
RADIOLOGÍA	0	7	3	6	4	2	2
FISIOTERAPIA	0	0	1	0	0	0	0
URGENCIAS	1	6	0	2	4	2	2
HIPERTENSIÓN	0	0	2	3	0	0	0
FACTURACIÓN	1	0	0	0	0	0	0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





COMPORTAMIENTO DE QUEJAS PRIMER SEMESTRE 2017

COMPORTAMIENTO DE PQRSD PRIMER SEMESTRE





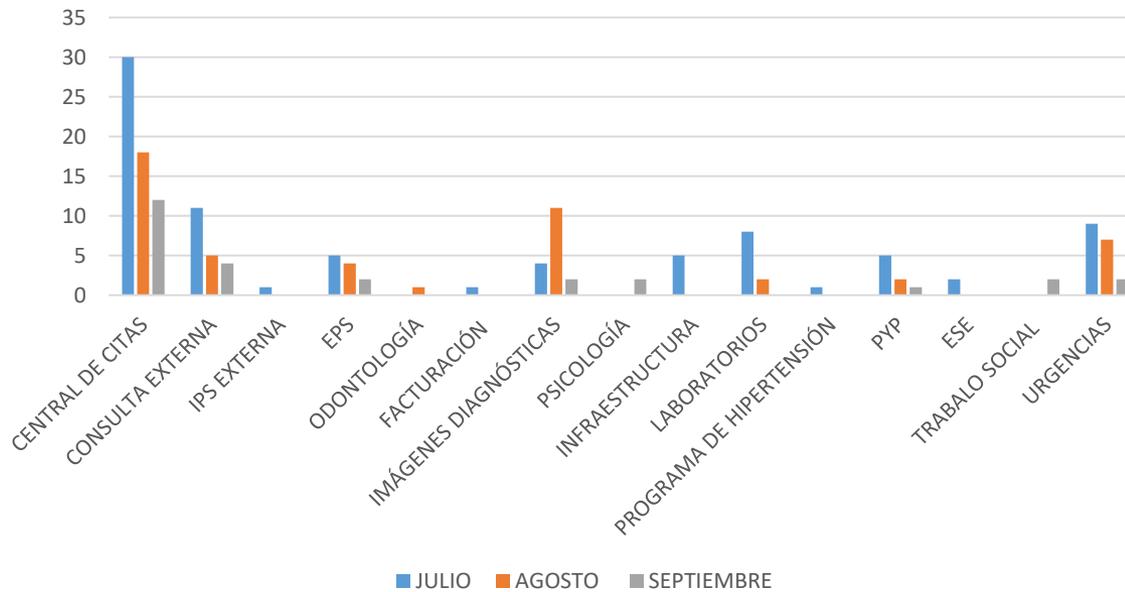
- **COMPORTAMIENTO QUEJAS TRIMESTRE 3 DE 2017**

SERVICIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
CENTRAL DE CITAS	30	18	12
CONSULTA EXTERNA	11	5	4
IPS EXTERNA	1	0	0
EPS	5	4	2
ODONTOLOGÍA	0	1	0
FACTURACIÓN	1	0	0
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	4	11	2
PSICOLOGÍA	0	0	2
INFRAESTRUCTURA	5	0	0
LABORATORIOS	8	2	0
PROGRAMA DE HIPERTENSIÓN	1	0	0
PYP	5	2	1
ESE	2	0	0
TRABALO SOCIAL	0	0	2
URGENCIAS	9	7	2
TOTAL	82	50	27





COMPORTAMIENTO DE PQRSD TRIMESTRE 3 DE 2017





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
CIUADAELA EXT-	700	600	625	1925
CIUADAELA 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





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
CIUADAELA EXT-	700	600	625	680	677	651	3933
CIUADAELA 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





USUARIOS QUE RECIBIERON INFORMACIÓN Y FUERON ATENDIDOS EN OFICINA SIAU TRIMESTRE 3 DE 2017

USUARIOS QUE RECIBIERON INFORMACIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
13 DE JUNIO EXT-	521	491	499
13 DE JUNIO URG	213	291	332
CIUADAELA EXT-	629	618	622
CIUADAELA URG	484	502	530
COSTA HERMOSA	756	756	472
SALAMANCA	480	580	385
MANUELA	680	715	768
VILLA ESTADIO	569	556	576
PARQUE	390	650	385
ESPERANZA	390	350	736
TOTAL	5112	5509	5305

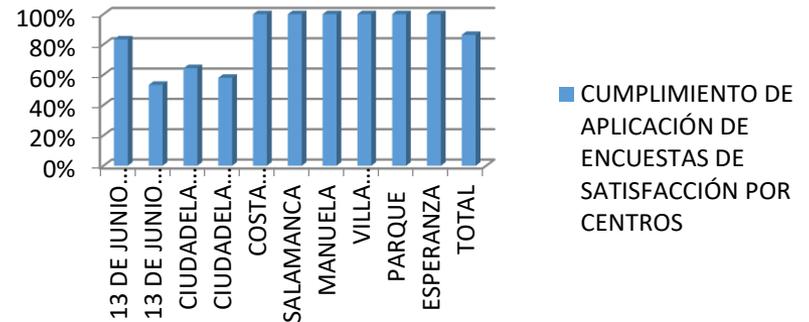




APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN PRIMER TRIMESTRE

CENTROS	PLANEADAS	REALIZADAS	CUMPLIMIENTO
13 DE JUNIO EXT-	288	241	83%
13 DE JUNIO URG	288	163	53%
CIUDELA EXT-	294	170	64%
CIUDELA 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%

CUMPLIMIENTO DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN POR CENTROS

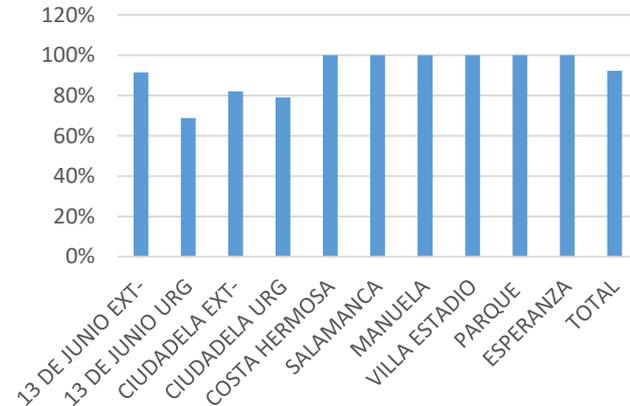




APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN SEGUNDO TRIMESTRE

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%

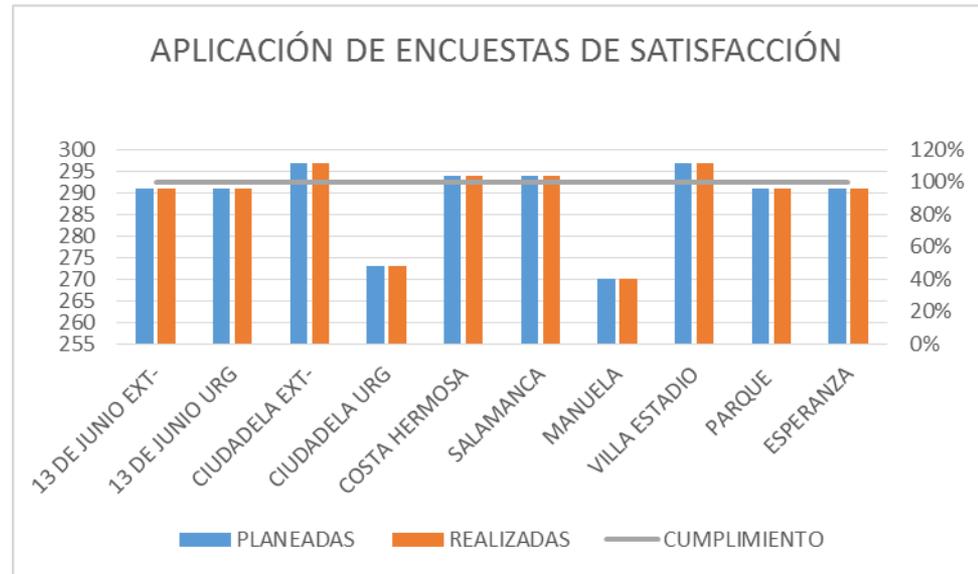
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO





APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN TRIMESTRE 3 DE 2017

APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	PLANEADAS	REALIZADAS	CUMPLIMIENTO
13 DE JUNIO EXT-	291	291	100%
13 DE JUNIO URG	291	291	100%
CIUADAELA EXT-	297	297	100%
CIUADAELA URG	273	273	100%
COSTA HERMOSA	294	294	100%
SALAMANCA	294	294	100%
MANUELA	270	270	100%
VILLA ESTADIO	297	297	100%
PARQUE	291	291	100%
ESPERANZA	291	291	100%
TOTAL	2889	2889	100%





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





GESTIÓN DE PQRS SEGUNDO TRIMESTRE

CENTROS	QUEJA	SUGERENCIA	RECLAMOS	PETICIONES	FELICITACIONES
13 DE JUNIO	6	0	1	1	2
CIUDADELA METROPOLITAN A	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





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





GESTIÓN DE PQRS TERCER TRIMESTRE

CENTROS	QUEJAS	SUGERENCIAS	RECLAMOS	PETICIONES	FELICITACIONES
13 DE JUNIO	5	3	1	0	0
CIUDADELA METROPOLITANA	36	1	0	0	2
COSTA HERMOSA	34	1	0	0	2
MANUELA BELTRÁN	11	0	0	0	0
SALAMANCA	20	0	0	0	1
VILLA ESTADIO	2	0	0	0	2
PARQUE	3	1	0	0	0
TELEFONICA	44	0	0	26	0
WEB	2	1	0	1	0
TOTAL	157		1	27	7





CHARLAS EDUCATIVAS PRIMER SEMESTRE 2017

CHARLAS EDUCATIVAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
13 DE JUNIO	250	280	300	830	275	248	240	763
CIUDEDELA	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





CHARLAS EDUCATIVAS TRIMESTRE 3 DE 2017

CENTROS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
13 DE JUNIO	120	182	140	442
13 DE JUNIO URGENCIAS	120	182	140	442
CIUADAELA CONSULTA	40	112	160	312
CIUADAELA URGENCIAS	125	170	160	455
COSTA HERMOSA	325	350	150	825
SALAMANCA	236	205	120	561
MANUELA	100	97	147	344
VILLA ESTADIO	215	192	196	603
ESPERANZA	100	85	90	275
PARQUE	138	103	113	354
TOTAL	1514	1636	1424	4574





ALCALDÍA DE
SOLEDAD
Trabajo honesto por una Soledad Confiable



HOSPITAL
DE SOLEDAD
MATERNO INFANTIL
Cuidamos de ti

ACCIONES DE MEJORAMIENTO:

Fortalecimiento de departamento de central de citas a través de:

- Mantenimiento de tecnologías.
- Habilitación de citas por página WEB
- Citas a través de la aplicación What's APP
- Educación a usuarios.



Cuidamos de ti



Cuidamos de ti



Cuidamos de ti





ALCALDÍA DE
SOLEDAD
Trabajo honesto por una Soledad Confiable



HOSPITAL
DE SOLEDAD
MATERNO INFANTIL
Cuidamos de ti

SEMINARIO DE HUMANIZACIÓN CUIDAMOS CON EL CORAZÓN:

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



Cuidamos de ti



Cuidamos de ti



Cuidamos de ti





ALCALDÍA DE
SOLEDAD
Trabajo honesto por una Soledad Confiable



HOSPITAL
DE SOLEDAD
MATERNO INFANTIL
Cuidamos de ti

Septiembre 2017

- DESPLIEGUE DE POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN
- 95 Colaboradores capacitados en Nueva Política de Humanización.



Cuidamos de ti



Cuidamos de ti



Cuidamos de ti





ALCALDÍA DE
SOLEDAD
Trabajo honesto por una Soledad Con Fiable



**HOSPITAL
DE SOLEDAD**
MATERNO INFANTIL
Cuidamos de ti

- Realización de Actividades PAMEC
- Apoyo espiritual
- Actividades con adulto mayor



Cuidamos de ti



Cuidamos de ti



Cuidamos de ti

