



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL
SAN JUAN DE DIOS
MARINILLA

INFORME DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

2019

Nuestras redes sociales



Carrera 36 No. 28-85 | Marinilla, COLOMBIA, SURAMÉRICA |
Teléfono: +57(4) 5484044

Vale la pena  **por ti**

www.hospitalmarinilla.gov.co

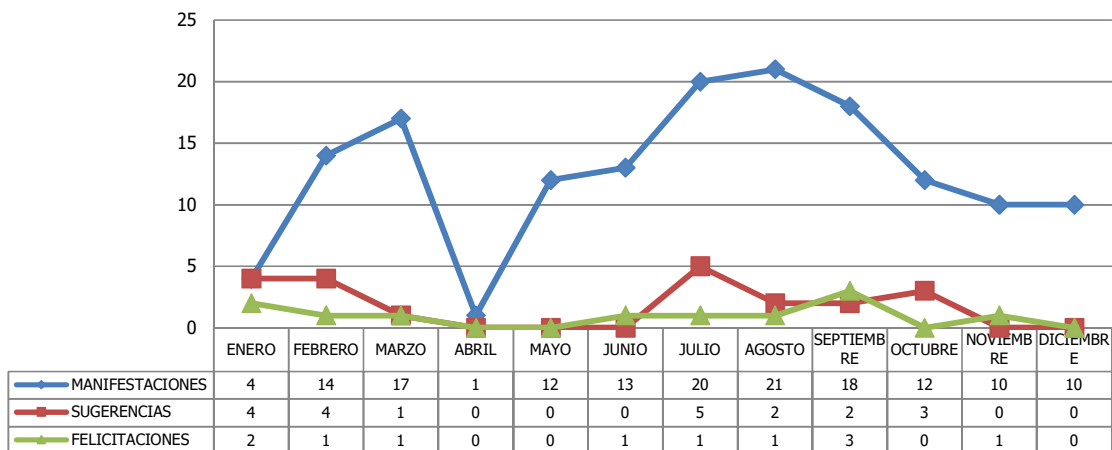


Acumulado al mes de diciembre de 2019 se presentaron un total de 184 expresiones de las cuales el 83% corresponden a manifestaciones, el 11% a sugerencias y el 6% a Felicidades, tal como se describe a continuación:

CONSOLIDADO PQRS ENERO – DICIEMBRE 2019

PQRS	TOTAL	%
MANIFESTACIONES	152	81%
SUGERENCIAS	21	13%
FELICITACIONES	11	6%
TOTAL	184	100%

CONSOLIDADO PQRS ENERO - DICIEMBRE 2019



MANIFESTACIONES POR SERVICIO

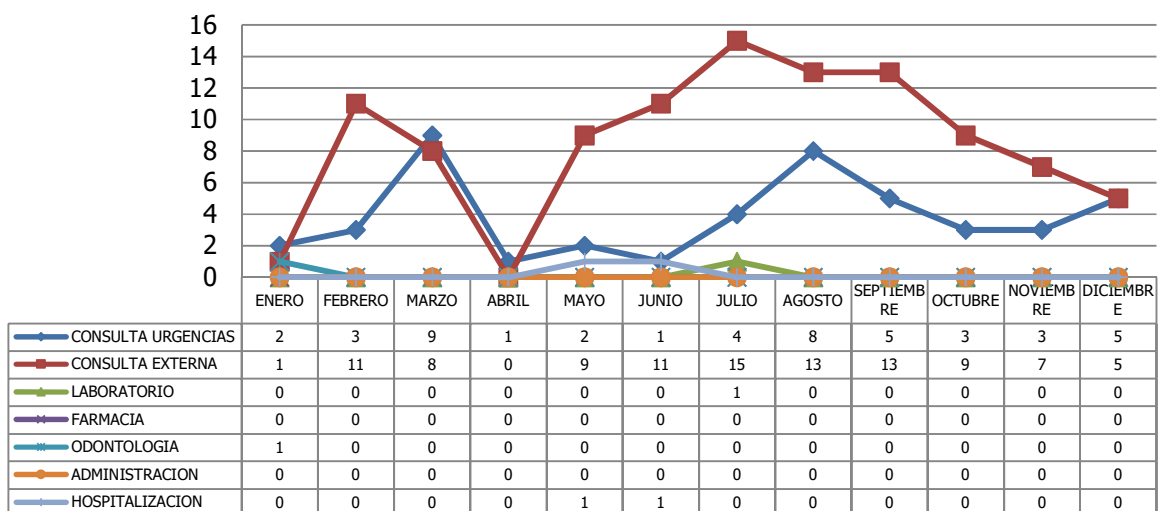
De las 152 quejas presentadas el 67% corresponden al servicio de Consulta externa, el 30% al servicio de Consulta Urgente, el 1% a Hospitalización, el 1% Odontología y el laboratorio 1%.

En orden de importancia en el análisis de derechos vulnerados se reporta el 83% por causa del "Respeto", el 4% refiere falta de calidad en la prestación del servicio con respecto a la pertinencia, el 5% Disponibilidad de citas médica, ágil y oportuna, el 3% Información clara sobre el estado de salud, el 3%, atención por personal competente y el 2% Información clara sobre el trámite.

Se presenta a continuación la información detallada:

MANIFESTACIONES	TOTAL	%
CONSULTA URGENCIAS	46	30%
CONSULTA EXTERNA	102	67%
LABORATORIO	1	1%
FARMACIA	0	0%
ODONTOLOGIA	1	1%
ADMINISTRACION	0	0%
HOSPITALIZACION	2	1%
TOTALES	152	100%

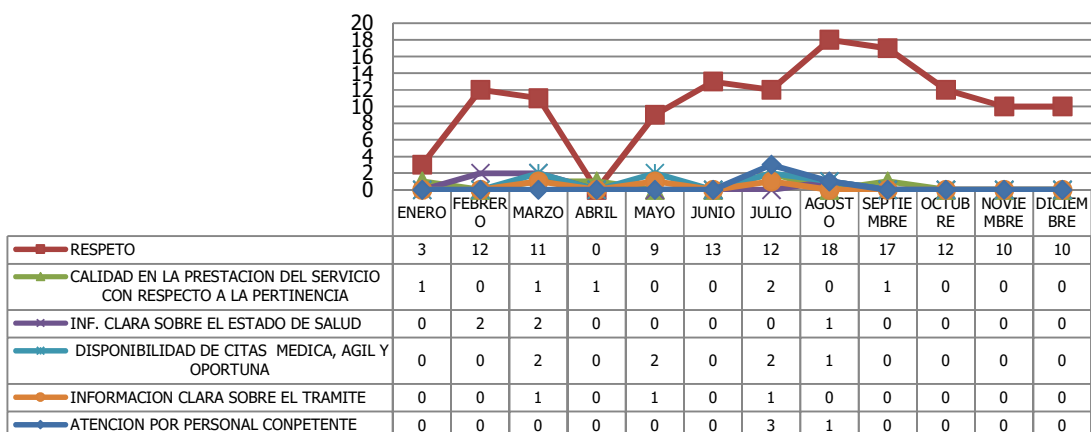
CONSOLIDADO DE MANIFESTACIONES POR SERVICIO ENERO - DICIEMBRE 2019



CONSOLIDADO CAUSAS DE MANIFESTACIONES DE ACUERDO A DERECHOS VULNERADOS (ENERO – DICIEMBRE 2019)

MANIFESTACIONES	TOTAL	%
RESPETO	127	83
CALIDAD EN LA PRESTACION DEL SERVICIO CON RESPECTO A LA PERTINENCIA	6	4
INF. CLARA SOBRE EL ESTADO DE SALUD	5	3
DISPONIBILIDAD DE CITAS MEDICA, AGIL Y OPORTUNA	7	5
INFORMACION CLARA SOBRE EL TRAMITE	3	2
ATENCION POR PERSONAL COMPETENTE	4	3
TOTAL	152	100%

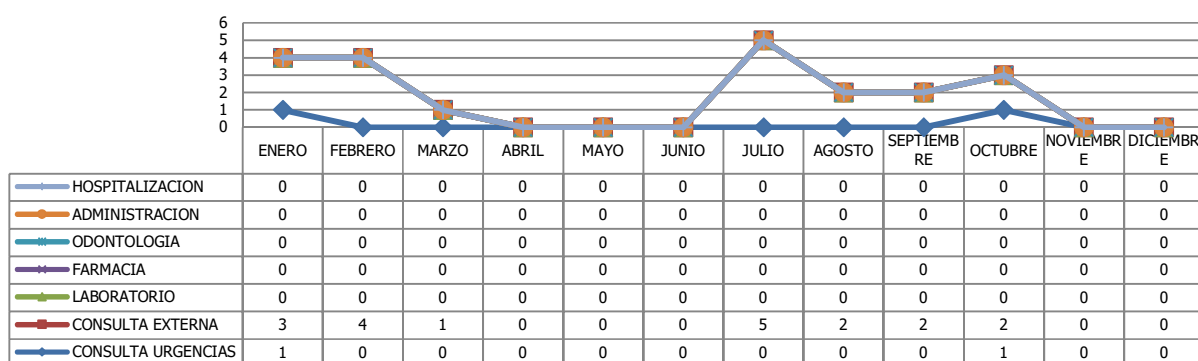
CONSOLIDADO DE DERECHO VULNERADO ENERO - DICIEMBRE 2019



El servicio que más ha recibido sugerencias en el periodo analizado es consulta externa con un 90% en su mayoría por concepto de adecuaciones físicas y de mantenimiento y consulta urgente con un 10%.

SUGERENCIAS	TOTAL	%
CONSULTA URGENCIAS	2	10%
CONSULTA EXTERNA	19	90%
LABORATORIO	0	0%
FARMACIA	0	0%
ODONTOLOGIA	0	0%
ADMINISTRACION	0	0%
HOSPITALIZACION	0	0%
TOTALES	21	100%

CONSOLIDADO DE SUGERENCIAS POR SERVICIO ENERO - DICIEMBRE 2019



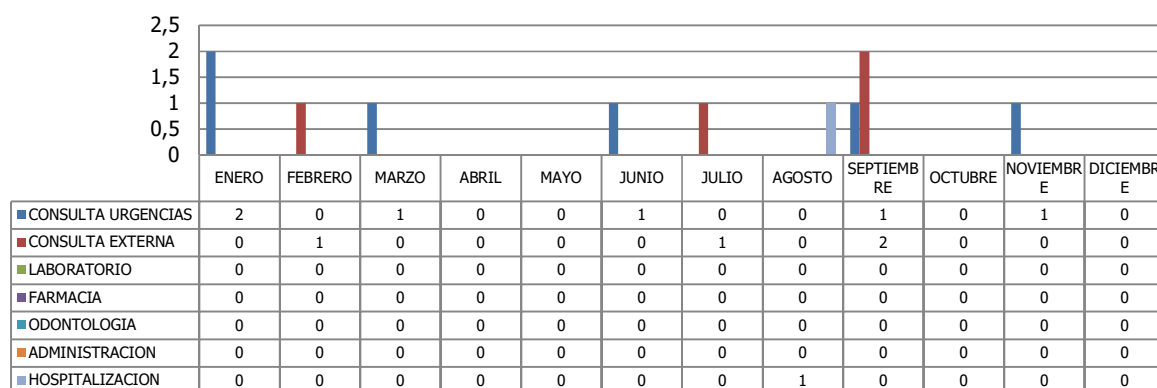
CONSOLIDADO DE FELICITACIONES

ENERO – DICIEMBRE DE 2019

El servicio con mayor número de felicitaciones es Consulta Urgente con un 55%, Consulta Externa con un 36% y hospitalización con un 9%.

FELICITACIONES	TOTAL	%
CONSULTA URGENCIAS	6	55%
CONSULTA EXTERNA	4	36%
LABORATORIO	0	0%
FARMACIA	0	0%
ODONTOLOGIA	0	0%
ADMINISTRACION	0	0%
HOSPITALIZACION	1	9%
TOTALES	4	100

CONSOLIDADO DE FELICITACIONES POR SERVICIO ENERO - DICIEMBRE -2019



CONCLUSIONES:

MANIFESTACIONES:

1. En cuanto a los derechos vulnerados es importante priorizar capacitación a todo el personal de la institución sobre calidad humana, servicio al cliente y capacidad de escucha; debido a que el 83% de estas son por respeto.
2. Sensibilizar al personal sobre la explicación a los usuarios de los retrasos que se presentan en la atención de la consulta y disponibilidad de citas médicas; debido a que representan el 5%.
3. Capacitación al personal asistencial sobre protocolos de manejo y guías médicas, debido a que el 4% es de pertinencia médica frente al diagnóstico.
4. Sensibilizar al personal médico sobre la explicación clara y sencilla a cerca de la enfermedad, debido a que representa el 3%.
5. Es importante que cada funcionario se empodere de las funciones que desempeñan y hacer de nuestros usuarios personas importantes en la institución.
6. Resolver en el menor tiempo las dificultades que se le presenten a los usuarios.
7. Brindar a nuestros usuarios un servicio humanizado y con amor.