



SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO (SIAU) CONSOLIDADO REGISTRO DE PETICIONES INFORME 2024

Cuadro #1			
CHARLAS APLICADAS A LOS USUARIOS EN EL AÑO 2024			
TEMA	CHARLAS REALIZADAS	PERSONAS EDUCADAS	FECHA
DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS	8	105	Enero a diciembre 2024
CHARLA SOBRE LA UBICACIÓN Y FUNCIÓN DE LA OFICINA DE SIAU	7	290	Enero a diciembre 2024
PRESENTACION DE LA NUEVA GERENTE A LA ASOCIACION DE USUARIOS	1	15	Enero a diciembre 2024
MECANISMO DE INFORMACION Y COMUNICACION	1	39	Enero a diciembre 2024
HABITOS DE VIDA SALUDABLE	1	44	Enero a diciembre 2024
CAPACITACION SOBRE LOS BUZONES	3	153	Enero a diciembre 2024
SOCIALIZACIÓN SOBRE LOS DIFERENTES PROGRAMAS DE MANTENIMIENTO DE LA SALUD DE LA ESE	4	108	Enero a diciembre 2024
TOTAL	25	754	Enero a diciembre 2024



Hospital San Juan Bosco

Empresa Social del Estado

Cuadro
2

Sugerencias Encontradas En Los Buzones De Urgencia, Consulta Externa, Hospitalización Y Oficina De SIAU Durante El Año 2024.

BUZON	N° PQRSD
Urgencia	9
Consulta Externa	7
Hospitalización	1
Oficina De SIAU	30

ENCUESTAS DE SATISFACCION POR ÁREAS DURANTE EL AÑO 2024

Durante el año 2024 se realizaron 4617 de acuerdo a la resolución 0256 del 2016 encuesta en las diferentes dependencias de ESE con el fin de medir el grado de satisfacción de los usuarios en El Hospital San Juan Bosco por los servicios prestado en El Hospital San Juan Bosco.

ENCUESTA POR AREAS DURANTE 2024	SATISFACCION	INSATISFACCION	TOTAL
URGENCIA	90,1	9,9	100%
PYP ENFERMERIA	92,5	7,5	100%
PYP MEDICO	91,6	8,4	100%
LAB.CLINICO	92,9	7,1	100%
VACUNACION	93,8	6,2	100%
ODONTOLOGÍA	93,1	6,9	100%
RAYOS X	95,1	4,9	100%
FACTURACION	83,8	16,2	100%
HOSPITALIZACION	94,0	6,0	100%

www.hosanbosco.gov.co

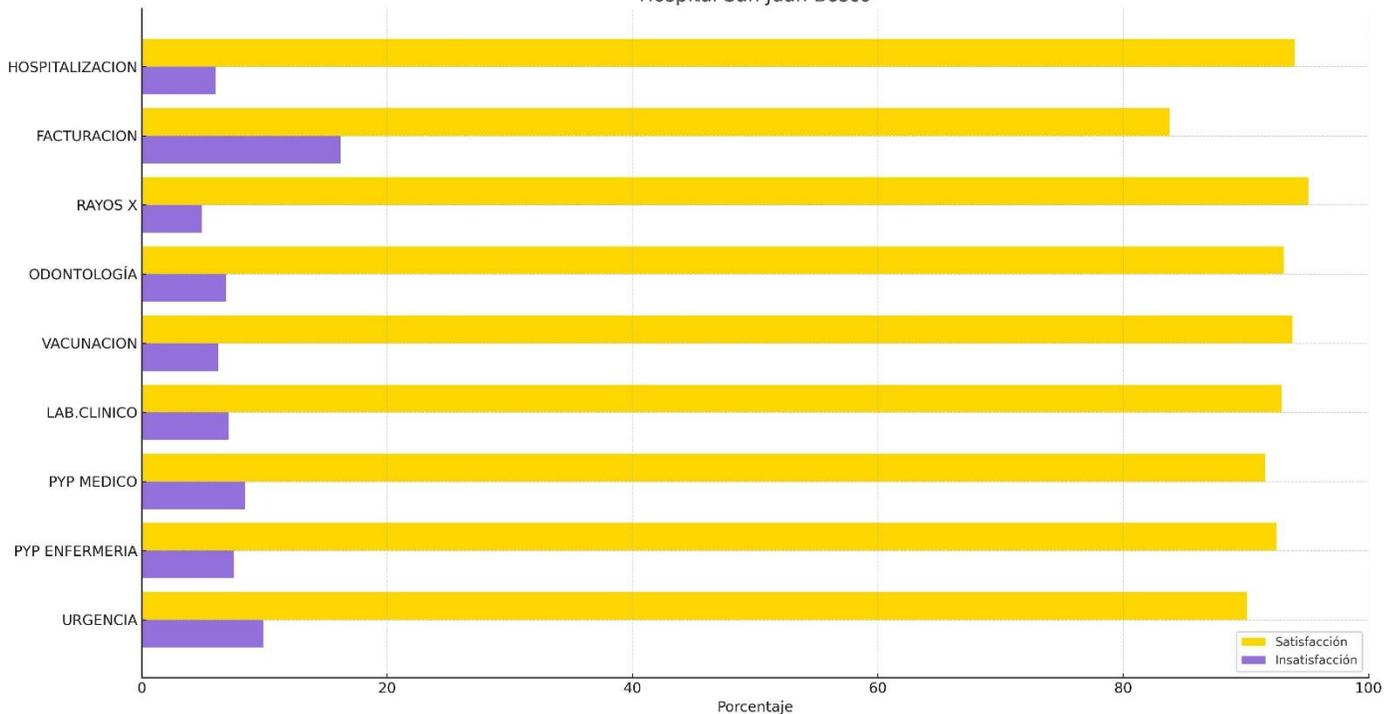
Dirección: Carrera 16 No. 20-60 – Barrio Alto Prado - Bosconia Cesar
Teléfonos: 5778029 – Urgencias: 5778302 | Cel: 318 343 6650 Urgencias: 318 366 2239
Email: hospital@hosanbosco.gov.co - hosanbosco@hotmail.com



Hospital San Juan Bosco

Empresa Social del Estado

Resultados de Encuesta por Áreas - 2024
Hospital San Juan Bosco



Es grato para nosotros poner a su disposición los resultados de la encuesta de satisfacción 2024 aplicada a nuestros usuarios. La gran mayoría de servicios medidos obtuvo calificaciones positivas, lo que ratifica nuestro compromiso con una atención oportuna y de calidad.

Lo más sobresaliente es que Rayos X, Hospitalización y Vacunación superaron el 93%, lo que demuestra el esfuerzo y dedicación de nuestro personal. En cuanto a Odontología, Laboratorio Clínico y Promoción y Prevención, también fueron bien evaluados por sus oportunidades y trato humano. Por otro lado, hemos identificado un área de mejora: Facturación, que tuvo un 16,2% de insatisfacción, principalmente relacionada con demoras y falta de claridad en la información. Frente a ello, ya estamos trabajando en:

- Agilizar los trámites, reforzando la capacitación del personal.
- Adquirir canales de comunicación no presenciales para el agendamiento de citas

www.hosanbosco.gov.co

Dirección: Carrera 16 No. 20-60 – Barrio Alto Prado - Bosconia Cesar
Teléfonos: 5778029 – Urgencias: 5778302 | Cel: 318 343 6650 Urgencias: 318 366 2239
Email: hospital@hosanbosco.gov.co - hosanbosco@hotmail.com

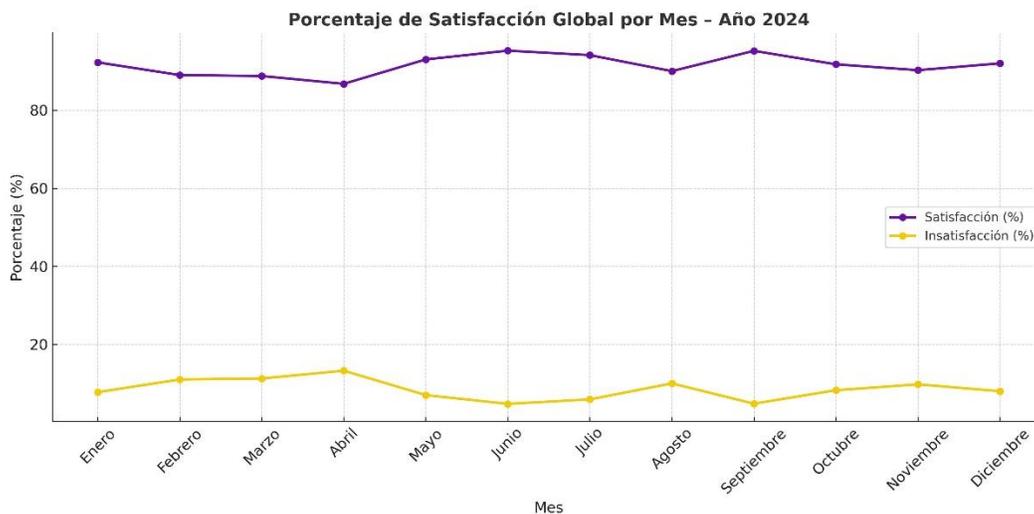


Hospital San Juan Bosco

Empresa Social del Estado

En lo que respecta al comportamiento de satisfacción e insatisfacción de los usuarios durante cada mes, nos permite obtener el grado de satisfacción durante el periodo de atención del año 2024, como se demuestra en las gráficas a continuación:

PORCENTAJES DE SATISFACCION GLOBAL POR MES DEL AÑO 2024		
MES	SAFISFACCION	INSATISFACCION
ENERO	92,25	7,75
FEBRERO	89	11
MARZO	88,75	11,25
ABRIL	86,75	13,25
MAYO	93	7
JUNIO	95,25	4,75
JULIO	94,1	5,9
AGOSTO	97	3
SEPTIEMBRE	95,2	4,8
OCTUBRE	91,75	8,25
NOVIEMBRE	90,25	9,75
DICIEMBRE	92	8
TOTAL	92,1	7,9



www.hosanbosco.gov.co

Dirección: Carrera 16 No. 20-60 – Barrio Alto Prado - Bosconia Cesar
Teléfonos: 5778029 – Urgencias: 5778302 | Cel: 318 343 6650 Urgencias: 318 366 2239
Email: hospital@hosanbosco.gov.co - hosanbosco@hotmail.com



Hospital San Juan Bosco

Empresa Social del Estado

ENCUESTA DE SATISFACCION GLOBAL DE USUARIOS ESE HOSPITAL SAN JUAN BOSCO

En el año 2024 en las encuestas realizadas en las diferentes áreas, se evaluó, el nivel de aceptación del servicio de la ESE Hospital San Juan Bosco en cuanto a la pregunta de la calificación de la experiencia Global del servicio recibido y a la pregunta si recomendaría a sus familiares o amigos a venir a recibir los servicios de salud al Hospital San Juan Bosco arrojando resultado de:

El 60.7% expresó que era buena, El 31.4% considero que es muy buena, El 4.1% expresó es regular y 3.8% expresó que mala.

El 41.4% respondió probablemente sí, el 53.0% definitivamente sí, el 3.0% definitivamente no y el 2.6 probablemente no, como se demuestra en la gráfica # 1 y grafica #2 a continuación.

GRAFICA # 1

SATISFACCION DURANTE EL AÑO 2024 ¿COMO CALIFICARÍA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO ATRAVES DEL HOSPITAL SAN JUAN BOSCO?



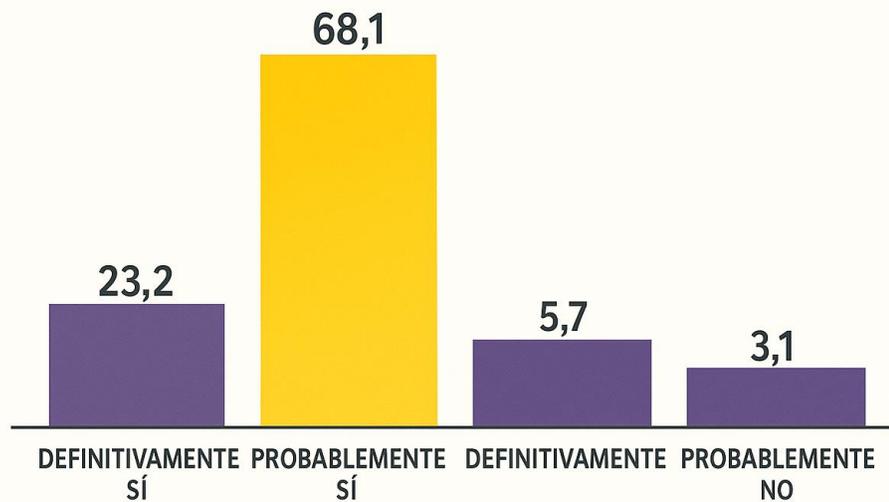
www.hosanbosco.gov.co

Dirección: Carrera 16 No. 20-60 – Barrio Alto Prado - Bosconia Cesar
Teléfonos: 5778029 – Urgencias: 5778302 | Cel: 318 343 6650 Urgencias: 318 366 2239
Email: hospital@hosanbosco.gov.co - hosanbosco@hotmail.com

GRAFICA # 2

¿RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES O AMIGOS A VENIR A RECIBIR LOS SERVICIOS DE SALUD AL HOSPITAL SAN JUAN BOSCO?

¿RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES O AMIGOS A VENIR A RECIBIR LOS SERVICIOS DE SALUD AL HOSPITAL SAN JUAN BOSCO?



El gráfico muestra que el 68,1% de los usuarios recomendaría *definitivamente* los servicios del Hospital San Juan Bosco a sus familiares o amigos, mientras que un 23,2% lo haría probablemente, lo que suma un 91,3% de opiniones positivas. Solo un 5,7% y un 3,1% respondieron probablemente NO y definitivamente NO, respectivamente, indicando un bajo nivel de insatisfacción. Estos resultados reflejan una alta satisfacción con los servicios del hospital, aunque el pequeño porcentaje de respuestas negativas sugiere áreas específicas que podrían evaluarse para seguir mejorando la calidad de la atención.

www.hosanbosco.gov.co

Dirección: Carrera 16 No. 20-60 – Barrio Alto Prado - Bosconia Cesar
 Teléfonos: 5778029 – Urgencias: 5778302 | Cel: 318 343 6650 Urgencias: 318 366 2239
 Email: hospital@hosanbosco.gov.co - hosanbosco@hotmail.com



Hospital San Juan Bosco

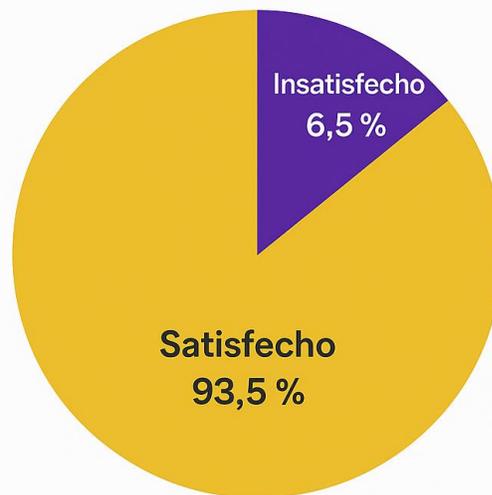
Empresa Social del Estado

ENCUESTA DE SATISFACCION CLIENTE INTERNO

En el año 2024 se evaluó en diferentes áreas de la ESES para medir el nivel de satisfacción de los empleados de ESE Hospital San Juan Bosco el nivel de satisfacción es de 93.5 satisfecho y 6.5% insatisfecho, como se muestra en la gráfica a continuación.

SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU CONSOLIDADO- AÑO 2024

Nivel de satisfacción de los empleados de ESE Hospital San Juan Bosco



www.hosanbosco.gov.co

Dirección: Carrera 16 No. 20-60 – Barrio Alto Prado - Bosconia Cesar
Teléfonos: 5778029 – Urgencias: 5778302 | Cel: 318 343 6650 Urgencias: 318 366 2239
Email: hospital@hosanbosco.gov.co - hosanbosco@hotmail.com



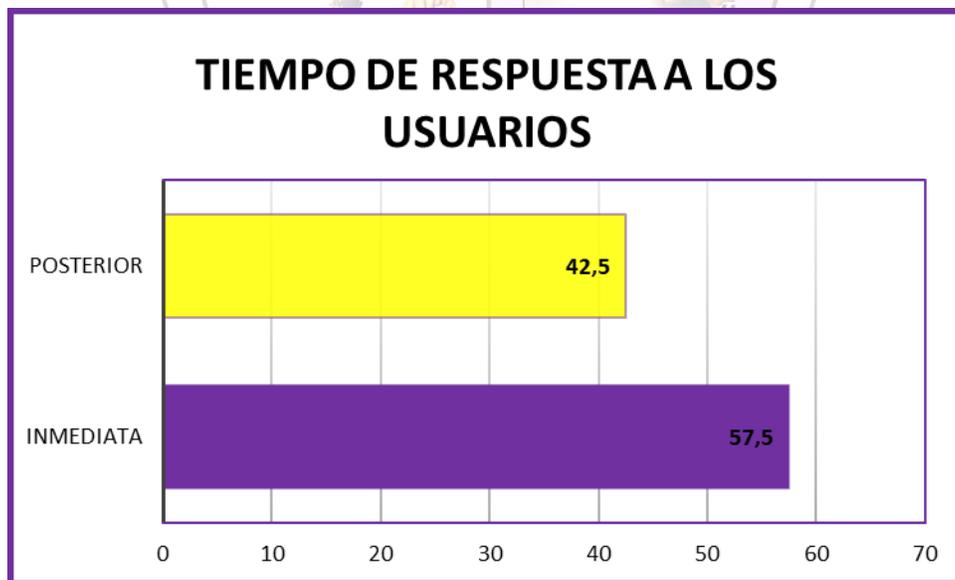
Hospital
San Juan Bosco
Empresa Social del Estado

TIEMPO DE RESPUESTA A LOS USUARIOS

En el año 2024 se evaluó el tiempo de respuesta a los usuarios de la ESE para el cual arrojó lo siguiente 52.5% la respuesta fue inmediata y un 42.5% fue posterior, como se muestra en la gráfica a continuación

SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU CONSOLIDADO- AÑO 2024

TIEMPO DE RESPUESTAS DE LOS USUARIO



www.hosanbosco.gov.co

Dirección: Carrera 16 No. 20-60 – Barrio Alto Prado - Bosconia Cesar
Teléfonos: 5778029 – Urgencias: 5778302 | Cel: 318 343 6650 Urgencias: 318 366 2239
Email: hospital@hosanbosco.gov.co - hosanbosco@hotmail.com

LISTADO DE PQRSD HOSPITAL SAN JUAN BOSCO

INFORME 2024																		
Fecha de radicaci3n	N3mero de radicaci3n	Tipo Identificaci3n	Identificaci3n del	Nombres del usuario	Apellidos del usuario	Sexo del usuario	Regimen del usuario	Edad del usuario	Grupo etario del usuario	De quien se queja (EAPB)	Entidad denunciada	Motivo especifico	Estado PQR	Asunto	Entidad territorial	Funcionario responsable	Tipo de soluci3n	Medio de expresi3n
11/01/2024	20060-1268	CC	1063959492	CINTHIA WAYITH	URBINA ORTIZ	Femenino	Subsidiado	32	Adulto	IPS	HOSPITAL SAN JUAN BOSCO ESE	NEGACION DE LA CONSULTA MEDICA GENERAL	Resuelto	Buenos d3-as mi	BOSCONIA	NINA JUDITH MONTES	POSTERIOR	Escrita
11/01/2024	20060-1269	CC	1063948695	MAYERLIS PAOLA	OBESO FONTALVO	Femenino	Subsidiado	19	Juventud	IPS	HOSPITAL SAN JUAN BOSCO ESE	NEGACION DE LA CONSULTA MEDICA GENERAL	Resuelto	Me sali3 con groser3-as y Mi ni3o	BOSCONIA	NINA JUDITH MONTES	POSTERIOR	Escrita
11/01/2024	20060-1270	CC	1063950400	LEIDIS CAROLINA	MEJIA ESPRIELLA	Femenino	Subsidiado	22	Juventud	IPS	HOSPITAL SAN JUAN BOSCO ESE	NEGACION DE LA CONSULTA MEDICA GENERAL	Resuelto	tenia cita a Se3ores mi queja es por	BOSCONIA	NINA JUDITH MONTES	POSTERIOR	Escrita
24/01/2024	20060-1272	CC	1063954863	EVELYN MERCEDES	DE AVILA CARMONA	Femenino	Subsidiado	35	Adulto	IPS	HOSPITAL SAN JUAN BOSCO ESE	DIFICULTAD DE COMUNICACION CON LAS LINEAS DE ATENCION AL CLIENTE.	Resuelto	Yo Mary Sol Castro pongo	BOSCONIA	NINA JUDITH MONTES	INMEDIATA	Escrita
13/02/2024	20060-1294	CC	1065132855	MARY SOL	CASTRO BARRAGAN	Femenino	Subsidiado	32	Adulto	IPS	HOSPITAL SAN JUAN CRISOSTOMO	PRESUNTAS FALLAS EN LA ETICA M3DICA.	Resuelto	En el d3-a de hoy 28 de	BOSCONIA	NINA JUDITH MONTES	INMEDIATA	Escrita
28/02/2024	20060-1296	CC	1001668439	YIRLEI MARCELA	RENTERIA HURTADO	Femenino	Subsidiado	21	Juventud	IPS	HOSPITAL SAN JUAN BOSCO ESE	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITAS DE CONSULTA ODONTOLOGICA BASICA	Resuelto	estoy aqu3 desde las El d3-a	BOSCONIA	NINA JUDITH MONTES	INMEDIATA	Escrita
30/10/2024	20060-1399	CC	1063949951	CAROLINA	QUIROZ	Femenino	Subsidiado	19	Juventud	EAPB	CAJACOPI ATL3J3NTICO CCF	TRATO INDIGNO O DESHUMANIZADO	Resuelto	El d3-a jueves 11 de	BOSCONIA	NINA JUDITH MONTES	INMEDIATA	Escrita
11/04/2024	20060-1341	CC	1064557619	LUZ ELENA	CAMACHO DE ARMAS	Femenino	Subsidiado	0	Recien nacido	IPS	HOSPITAL SAN JUAN BOSCO ESE	PRESUNTAS FALLAS EN LA ETICA M3DICA.	Resuelto	equivocaci3n de	BOSCONIA	NINA JUDITH MONTES	INMEDIATA	Escrita
30/10/2024	20060-1398	CC	1063947198	MARTHA	CHAVEZ BONILLA	Femenino	Subsidiado	38	Adulto	EAPB	OTRA	MALA O DEFICIENTE INFORMACION SOBRE LOS SERVICIOS	Resuelto	Yo Anyelis Barraza el	BOSCONIA	NINA JUDITH MONTES	INMEDIATA	Escrita
14/05/2024	20060-1344	CC	1065130535	ANYELIS KATERINEANYELI	BARRAZA MADARRIAGA	Femenino	Subsidiado	33	Adulto	EAPB	CAJACOPI ATL3J3NTICO CCF	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITAS DE CONSULTA MEDICA GENERAL	Resuelto	Me sent3-indiscrimina	BOSCONIA	NINA JUDITH MONTES	INMEDIATA	Escrita
12/06/2024	20060-1351	CC	1063974544	HELEN SOFIA	FONSECA CARO	Femenino	Subsidiado	5	Infancia	IPS	HOSPITAL SAN JUAN BOSCO ESE	TRATO INDIGNO O DESHUMANIZADO	Resuelto	Inconformida d por no dar La atenci3n de	BOSCONIA	NINA JUDITH MONTES	INMEDIATA	Escrita
12/06/2024	20060-1350	CC	1063968306	SALOME	MERI3O MERI3O	Femenino	Subsidiado	9	Infancia	IPS	HOSPITAL SAN JUAN BOSCO ESE	MALA O DEFICIENTE INFORMACION SOBRE LOS SERVICIOS	Resuelto	Pongo esta queja porque	BOSCONIA	NINA JUDITH MONTES	POSTERIOR	Escrita
14/06/2024	20060-1346	CC	1064557609	EMILIANO	LANDERO VILLEGAS	Masculino	Subsidiado	0	Recien nacido	IPS	HOSPITAL SAN JUAN BOSCO ESE	PRESUNTAS FALLAS EN LA ETICA M3DICA.	Resuelto	Mi queja es por la de	BOSCONIA	NINA JUDITH MONTES	POSTERIOR	Verbal
5/06/2024	20060-1348	CC	1063967069	DAYANA	HERRERA BENITEZ	Femenino	Subsidiado	27	Adulto	IPS	HOSPITAL SAN JUAN BOSCO ESE	TRATO INDIGNO O DESHUMANIZADO	Resuelto	Lo que pasa es que ayer vivo en una vereda un	BOSCONIA	NINA JUDITH MONTES	POSTERIOR	Escrita
26/11/2024	20060-1421	CC	1063959787	BEATRIZ	CARO	Femenino	Subsidiado	25	Juventud	EAPB	OTRA		Resuelto	mi queja es por mala equivocaci3n de	BOSCONIA	NINA JUDITH MONTES	POSTERIOR	Escrita
14/06/2024	20060-1423	CC	1063973072	ANDREA	SAMPER	Femenino	Subsidiado	26	Adulto	EAPB	OTRA	NEGACION DE LA CONSULTA MEDICA GENERAL	Resuelto	Yo etena mar3-a	BOSCONIA	NINA JUDITH MONTES	POSTERIOR	Escrita
26/11/2024	20060-1428	CC	1063948961	DANIS DANIELA	CHARRYS MARTINEZ	Femenino	Subsidiado	18	Juventud	EAPB	OTRA	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITAS DE CONSULTA MEDICA GENERAL	Resuelto	La presente de mi queja manifiesto el	BOSCONIA	NINA JUDITH MONTES	POSTERIOR	Escrita
27/11/2024	20060-1432	CC	1063459186	YESSICA	MEDINA	Femenino	Subsidiado	25	Juventud	EAPB	OTRA	MALA O DEFICIENTE INFORMACION SOBRE LOS SERVICIOS	Resuelto	Gritos y reg3as por La doctora no me dio la	BOSCONIA	NINA JUDITH MONTES	INMEDIATA	Escrita
27/11/2024	20060-1435	CC	1063947198	MARTHA	CHAVEZ BONILLA	Femenino	Subsidiado	38	Adulto	EAPB	CAJACOPI ATL3J3NTICO CCF	MALA O DEFICIENTE INFORMACION SOBRE LOS SERVICIOS	Resuelto	mi nombre es Angelica	BOSCONIA	NINA JUDITH MONTES	POSTERIOR	Escrita
27/11/2024	20060-1436	CC	1063962131	ELENA	ANAYA MEJIA	Femenino	Subsidiado	31	Adulto	EAPB	CAJACOPI ATL3J3NTICO CCF	TRATO INDIGNO O DESHUMANIZADO	Resuelto	Me sent3-discriminado	BOSCONIA	NINA JUDITH MONTES	POSTERIOR	Escrita
27/11/2024	20060-1437	CC	1003196713	YENNIS	ORTIZ	Femenino	Subsidiado	32	Adulto	EAPB	CAJACOPI ATL3J3NTICO CCF	DEFICIENTE INFORMACI3N SOBRE DERECHOS, DEBERES Y TR3MITES	Resuelto	Hay mal organizaci3n	BOSCONIA	NINA JUDITH MONTES	POSTERIOR	Escrita
30/10/2024	20060-1400	CC	1063962131	ELENA	ANAYA MEJIA	Femenino	Subsidiado	31	Adulto	EAPB	OTRA		Resuelto	llegamos al hospital por en el d3-a de hoy vine	BOSCONIA	NINA JUDITH MONTES	POSTERIOR	Escrita
19/02/2024	20060-1295	CC	1067943471	JHONABY	CALDERON VERGARA	Femenino	Subsidiado	29	Adulto	IPS	HOSPITAL SAN JUAN BOSCO ESE	TRATO INDIGNO O DESHUMANIZADO	Resuelto	Me quejo por mal servicio le hago un llamado	BOSCONIA	NINA JUDITH MONTES	POSTERIOR	Escrita
20/05/2024	20060-1345	CC	1081796710	MARIA CRISTINA	ESCORCIA CASTRO	Femenino	Subsidiado	17	Adolescencia	IPS	HOSPITAL SAN JUAN BOSCO ESE	NEGACION DE LA PRESTACION DEL SERVICIO DE URGENCIAS	Resuelto	EL DIA 25 DE NOVIEMBRE	BOSCONIA	NINA JUDITH MONTES		Escrita
26/11/2024	20060-1426	CC	1065678140	ANGELICA	BAQUERO	Femenino	Subsidiado	18	Juventud	EAPB	OTRA	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITAS DE CONSULTA MEDICA GENERAL	Resuelto	Mi queja es debido a que	BOSCONIA	NINA JUDITH MONTES	INMEDIATA	Escrita
26/11/2024	20060-1422	CC	19708960	IAIRO	FONSECA	Masculino	Subsidiado	34	Adulto	EAPB	OTRA	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITAS DE CONSULTA MEDICA GENERAL	Resuelto					
11/09/2024	20060-1425	CC	12687344	JOSE ANTONIO	CAMACHO	Masculino	Subsidiado	52	Adulto	EAPB	OTRA	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITAS DE CONSULTA MEDICA GENERAL	Resuelto					
14/08/2024	20060-1427	CC	1193584938	MARGARITA	MARRIAGA	Femenino	Subsidiado	33	Adulto	EAPB	OTRA	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITAS DE CONSULTA MEDICA ESPECIALIZADA DE	Resuelto					
27/11/2024	20060-1430	CC	1124034564	KAREN	CARO	Femenino	Subsidiado	31	Adulto	EAPB	OTRA	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITAS DE CONSULTA MEDICA GENERAL	Resuelto					
27/11/2024	20060-1433	CC	1149437017	YANETH	CABRERA	Femenino	Subsidiado	42	Adulto	EAPB	SALUD TOTAL SA EPS	TRATO INDIGNO O DESHUMANIZADO	Resuelto					
27/11/2024	20060-1434	CC	19707851	Yair Enrique	Larios Mugno	Masculino	Subsidiado	43	Adulto	EAPB	CAJACOPI ATL3J3NTICO CCF	TRATO INDIGNO O DESHUMANIZADO	Resuelto					
2/12/2024	20060-1440	CC	1192746383	KEYLA	ROJAS	Femenino	Subsidiado	23	Juventud	EAPB	ASMET SALUD	INCONSISTENCIAS EN LOS APORTES DE LOS USUARIOS	Pendiente					
26/11/2024	20060-1420	CC	26756941	ROSA	LOBO	Femenino	Subsidiado	30	Adulto	EAPB	OTRA		Resuelto					

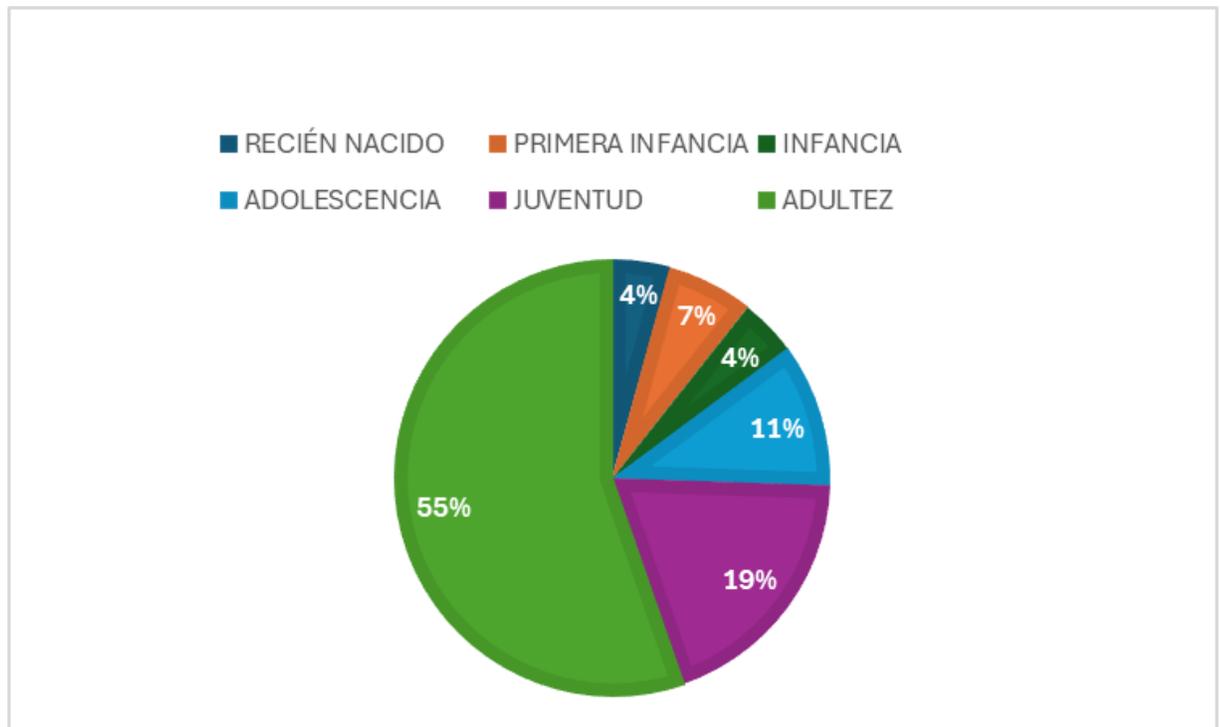
11/01/2024	20060-1271	CC	36624964	RUBYS MARIA	ORTEGA JULIO	Femenino	Subsidiado	50	Adulto	IPS	HOSPITAL SAN JUAN BOSCO ESE	NEGACION DE LA CONSULTA MEDICA GENERAL	Resuelto	Paciente alega que el Yo facture el	BOSCONIA	NINA JUDITH MONTES	POSTERIOR	Verbal
13/07/2024	20060-1366	CC	49695277	GLORIA MARIA	NAVARRO	Femenino	Subsidiado	55	Adulto	IPS	HOSPITAL SAN JUAN BOSCO ESE	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCION EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	Resuelto	Hoy en horas de la tarde	BOSCONIA	NINA JUDITH MONTES	POSTERIOR	Escrita
29/05/2024	20060-1347	CC	5221723	YASMERI	REYES MENDOZA	Femenino	Subsidiado	41	Adulto	IPS	HOSPITAL SAN JUAN BOSCO ESE	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITAS DE CONSULTA ODONTOLOGICA BASICA	Resuelto	En la recepci3n	BOSCONIA	NINA JUDITH MONTES	POSTERIOR	Escrita
10/06/2024	20060-1349	CC	5171439	GEDYS JOSE	CHOURI VASQUEZ	Masculino	Subsidiado	37	Adulto	IPS	HOSPITAL SAN JUAN BOSCO ESE	TRATO INDIGNO O DESHUMANIZADO	Resuelto	llegue el lunes	BOSCONIA	NINA JUDITH MONTES	POSTERIOR	Escrita
19/06/2024	20060-1424	CC	49698708	AMIRA	OVESO	Femenino	Subsidiado	38	Adulto	EAPB	OTRA	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITAS DE CONSULTA MEDICA GENERAL	Resuelto	Mi queja es porque me tenia cita programada	BOSCONIA	NINA JUDITH MONTES	POSTERIOR	Escrita
15/04/2024	20060-1342	CC	57117219	MERY AMPARO	GOMEZ RIVERA	Femenino	Subsidiado	44	Adulto	IPS	HOSPITAL SAN JUAN BOSCO ESE	NEGACION DE LA CONSULTA MEDICA GENERAL	Resuelto		BOSCONIA	NINA JUDITH MONTES	INMEDIATA	Escrita
6/08/2024	20060-1429	CC	88141840	JOSE AILTON	ROPERO LAZARO	Masculino	Subsidiado	54	Adulto	EAPB	OTRA	NEGACION DE LA CONSULTA MEDICA ESPECIALIZADA DE MEDICINA INTERNA DE OTRAS	Resuelto		BOSCONIA	NINA JUDITH MONTES	POSTERIOR	Escrita



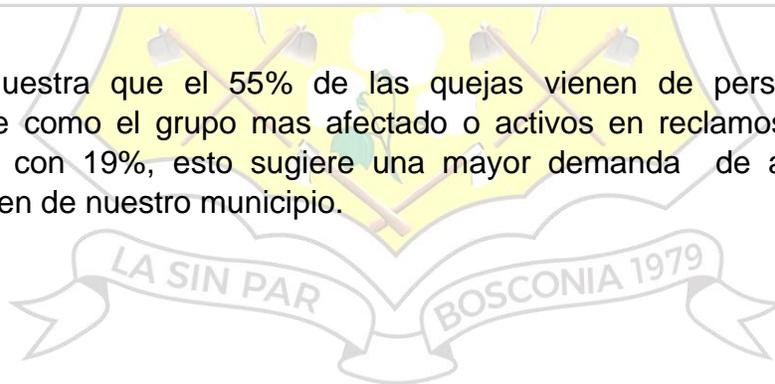
Hospital San Juan Bosco

Empresa Social del Estado

GRUPOS ETAREOS DE USUARIOS QUE COLOCARON PQRSD



El grafico muestra que el 55% de las quejas vienen de personas jóvenes, destacándose como el grupo mas afectado o activos en reclamos, le siguen la adolescencia con 19%, esto sugiere una mayor demanda de atención de la población joven de nuestro municipio.



www.hosanbosco.gov.co

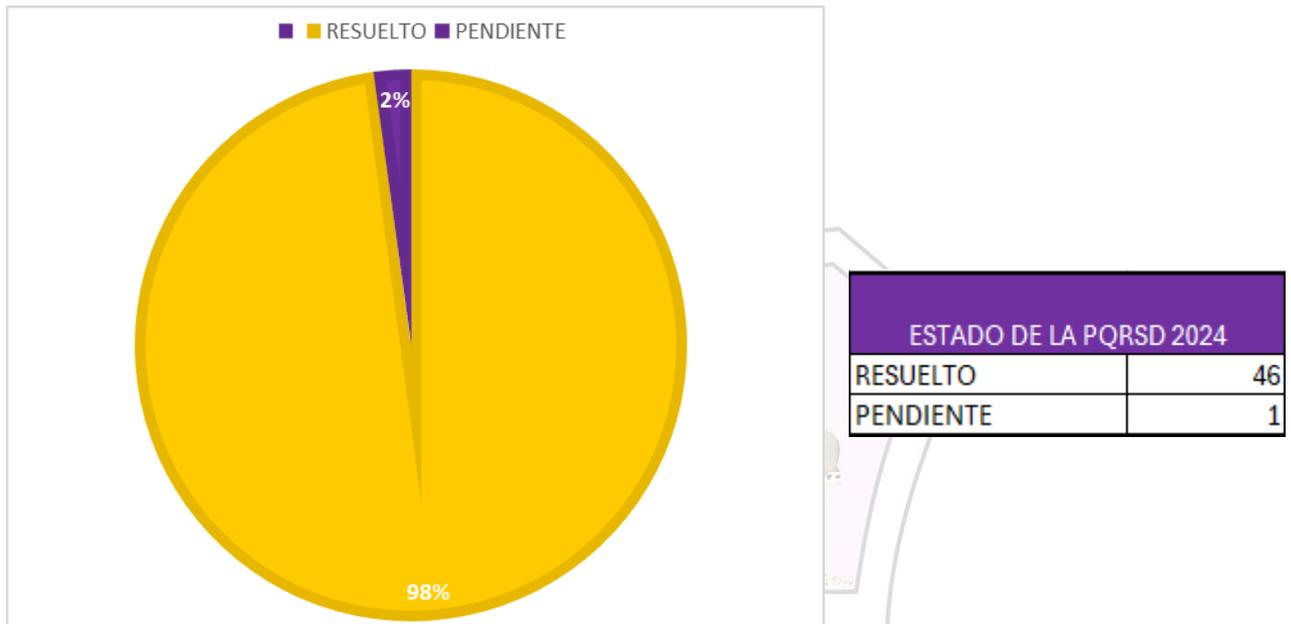
Dirección: Carrera 16 No. 20-60 – Barrio Alto Prado - Bosconia Cesar
Teléfonos: 5778029 – Urgencias: 5778302 | Cel: 318 343 6650 Urgencias: 318 366 2239
Email: hospital@hosanbosco.gov.co - hosanbosco@hotmail.com



Hospital San Juan Bosco

Empresa Social del Estado

GRAFICO DEL ESTADO DE LA PQRSD AÑO 2024



La grafica explica es que de las 46 quejas que se recibieron por los diferentes medios de recepción, lo cual corresponde al 98% ya se encuentran resueltas y solo un 2% de las quejas totales se encuentran pendiente a resolver.

OFICINA DE SIAU
NINA JUDITH MONTES

www.hosanbosco.gov.co

Dirección: Carrera 16 No. 20-60 – Barrio Alto Prado - Bosconia Cesar
Teléfonos: 5778029 – Urgencias: 5778302 | Cel: 318 343 6650 Urgencias: 318 366 2239
Email: hospital@hosanbosco.gov.co - hosanbosco@hotmail.com