

PROCESOS AFECTADOS POR QRSF ENERO 2022

PROCESO	Cantidad	%
AMBULATORIO	1	50%
URGENCIA	1	50%
Total Resultado	2	100%



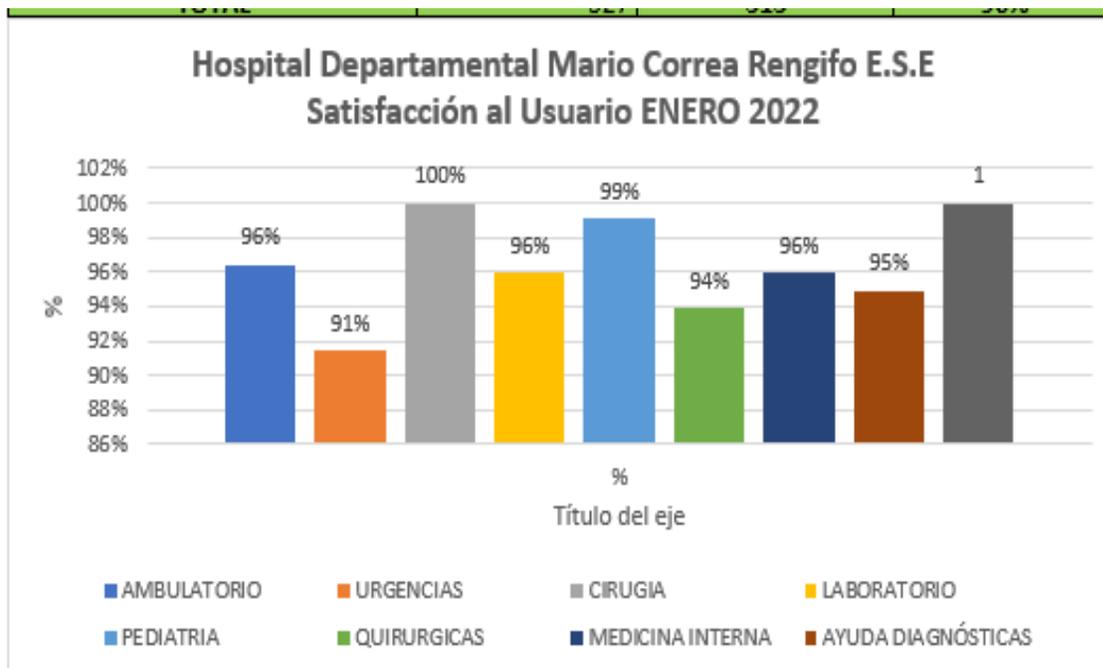
Canal de Recepción PQRS	Total PQRS
BUZÓN	1
PRESENCIAL	1
Total Resultado de PQRS Recepcionada	2

PROCESO DERECHO VULNERADO POR PQRS	CONTEO DE DERECHOS
AMBULATORIO Y URGENCIA	D1=2
Total Resultado	2
DERECHO 1 HDMCR	1. Recibir un tratamiento oportuno, digno, seguro, humanizado y de alta calidad, respetando sus creencias y costumbres, así como las opciones personales que tengan sobre los procedimientos.

FELICITACIONES POR SERVICIO	CANTIDAD	FUNCIONARIO
PEDIATRIA	9	HOSP. ORTOPEDIA, EN 1 FELICITAN A LA DR EDER VILLAMIRAN
ORTOPEDIA	1	MEDICOS, ENFERMERAS
HDMCR	2	ANEXO, SIAU, FACTURACIÓN Y RADIOLOGIA
Total Resultado	12	

SATISFACCIÓN AL USUARIO ENERO 2022

SERVICIO	No. ENCUESTAS	<u>ENCUESTAS BUENO, EXCELENTE</u>	%
AMBULATORIO	84	81	96%
URGENCIAS	50	46	91%
CIRUGIA	29	29	100%
LABORATORIO	25	24	96%
PEDIATRIA	30	30	99%
QUIRURGICAS	30	28	94%
MEDICINA INTERNA	50	48	96%
AYUDA DIAGNÓSTICAS	29	28	95%
TOTAL	327	313	96%



PROCESOS CON RELACIONADOS EN QRSF FEBRERO 2022

TOTAL QRSF FEBRERO	
QUEJA	9
SUGERENCIA	1
RECLAMO	3
Total QRS	13

Canal de Recepción PQRS	Total PQRS
BUZÓN	4
PRESENCIAL	9
Total QRS Recepcionadas	13



Servicio	Cantidad
ANEXO	1
CONSULTA EXTERNA	5
INFRAESTRUCTURA FISICA	1
OBSERVACIÓN URGENCIA	3
RECUPERACIÓN	1
SEGURIDAD	1
UCI	1
Total Resultado	13



DERECHO VULNERADO POR QRS	
D1=12	DERECHO 1. Recibir un tratamiento oportuno, digno, seguro, humanizado y de alta calidad, respetando sus creencias y costumbres, así como las opciones personales que tengan sobre los procedimientos.
D6=1	DERECHO 6. A recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
TOTAL DERECHO VULNERADO POR QRS: 13	

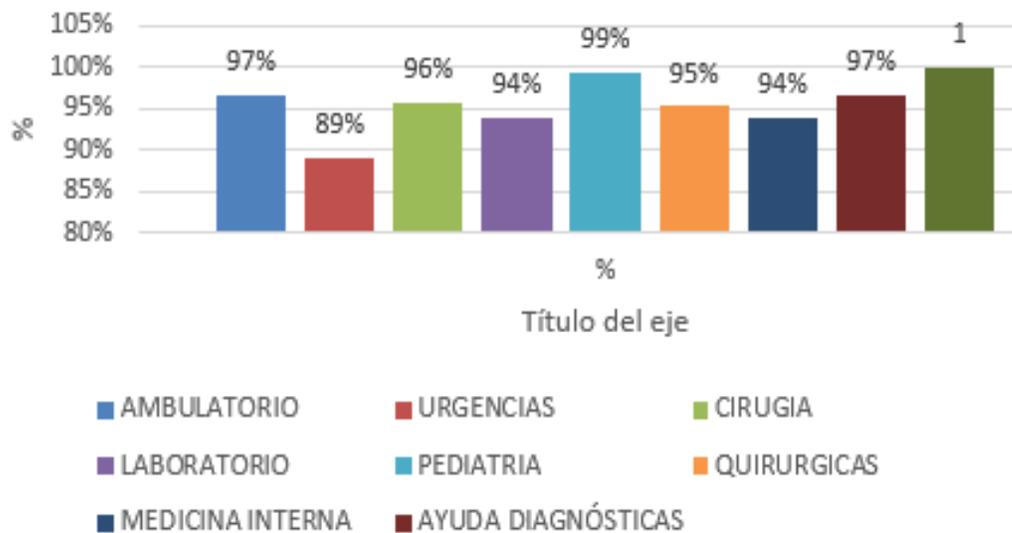
FELICITACIONES FEBRERO

SERVICIO	FUNCIONARIO	CANTIDAD
AMBULATORIO	JEFE XIOMARA BALTAN	1
CONSULTA EXTERNA	DOCTOR VIDAL, ENFERMERAS, Y RECEPCIONISTAS	1
CIRUGIA	JEFE LILIANA ORTIZ	1
QUIRURGICA	MEDICOS Y ENFERMERAS	1
PEDIATRIA	MEDICOS Y ENFERMERAS	7
HDMCR	TODOS LOS COLABORADORES	2
Total Felicitaciones		13

SATISFACCIÓN AL USUARIO FEBRERO 2022

SERVICIO	No. ENCUESTAS	ENCUESTAS BUENO, EXCELENTE	%
AMBULATORIO	88	85	97%
URGENCIAS	30	27	89%
CIRUGIA	30	29	96%
LABORATORIO	33	31	94%
PEDIATRIA	26	26	99%
QUIRURGICAS	30	29	95%
MEDICINA INTERNA	48	45	94%
AYUDA DIAGNÓSTICAS	31	30	97%
TOTAL	316	301	95%

Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E Satisfacción al Usuario FEBRERO 2022



PROCESOS CON RELACIONADOS EN QRSF MARZO 2022

TOTAL QRSF MARZO	
QUEJA	3
RECLAMO	23
Total de quejas y reclamos	26
ANONIMO	2
FELICITACIONES	19

Canal de Recepción PQRS	Total PQRS
BUZÓN	10
PRESENCIAL	16
Total Resultado de PQRS Recibida	26



PROCESO	Cantidad
AMBULATORIO	2
CIRUGIA	5
AYUDAS DIAGNOSTICAS	1
GESTIÓN DE AMBIENTE FÍSICO	2
HOSPITALIZACIÓN	3
UCI	1
URGENCIA	12
Total Resultado	26

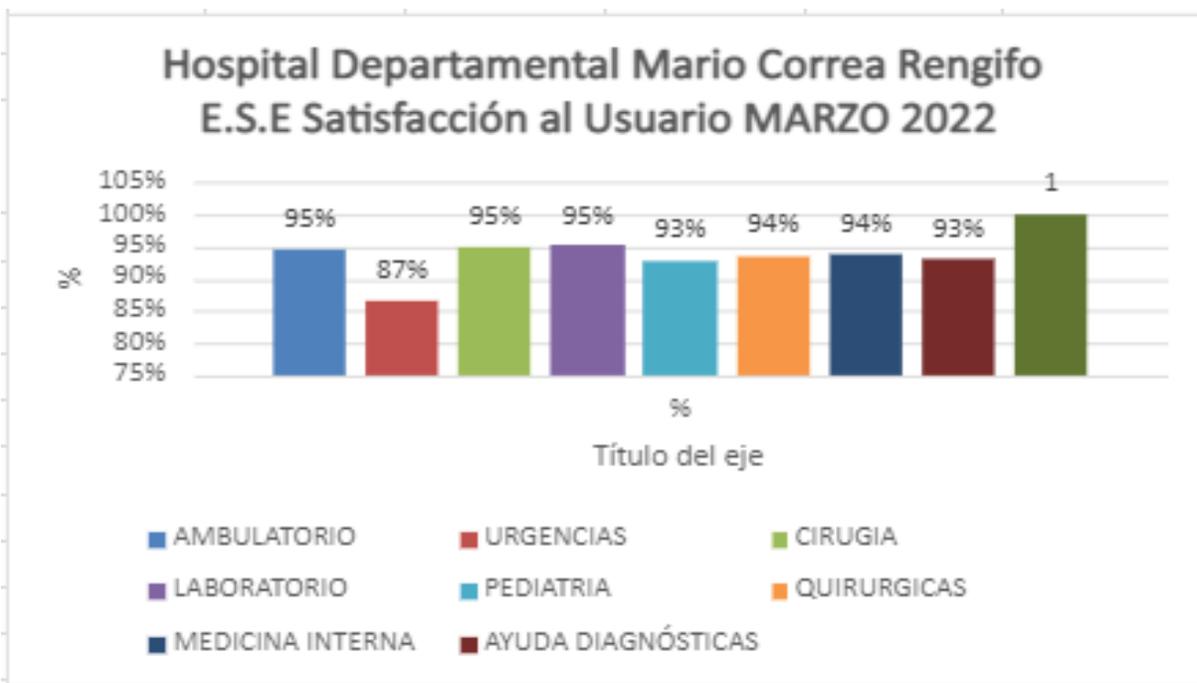
FELICITACIONES DEL MES MARZO

SERVICIO	FUNCIONARIO	CANTIDAD
PEDIATRIA	MEDICOS Y ENFERMERAS	18
HDMCR	TODOS LOS COLABORADORES	1
Total Felicitaciones		19

DERECHO VULNERADO POR QRS	Cantidad
1- DERECHO 1. Recibir un tratamiento oportuno, digno, seguro, humanizado y de alta calidad, respetando sus creencias y costumbres, así como las opciones personales que tengan sobre los procedimientos.	23
4- DERECHO 4. A obtener información clara, apropiada y suficiente por parte del profesional de salud tratante que le permita tomar decisiones libres, consciente informadas respecto de los procedimientos que le vayan a practicar y riesgos de los mismos. A obtener información clara, apropiada y suficiente por parte del profesional de salud tratante que le permita tomar decisiones libres, consciente informadas respecto de los procedimientos que le vayan a practicar y riesgos de los mismos.	1
6- DERECHO 6. A recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.	2
Total general	26

SATISFACCIÓN AL USUARIO MARZO 2022

SERVICIO	No. ENCUESTAS	ENCUESTAS BUENO, EXCELENTE	%
AMBULATORIO	78	74	95%
URGENCIAS	38	33	87%
CIRUGIA	31	29	95%
LABORATORIO	29	28	95%
PEDIATRIA	28	26	93%
QUIRURGICAS	30	28	94%
MEDICINA INTERNA	50	47	94%
AYUDA DIAGNÓSTICAS	30	28	93%
TOTAL	314	293	93%



PROCESOS CON RELACIONADOS EN QRSF ABRIL 2022

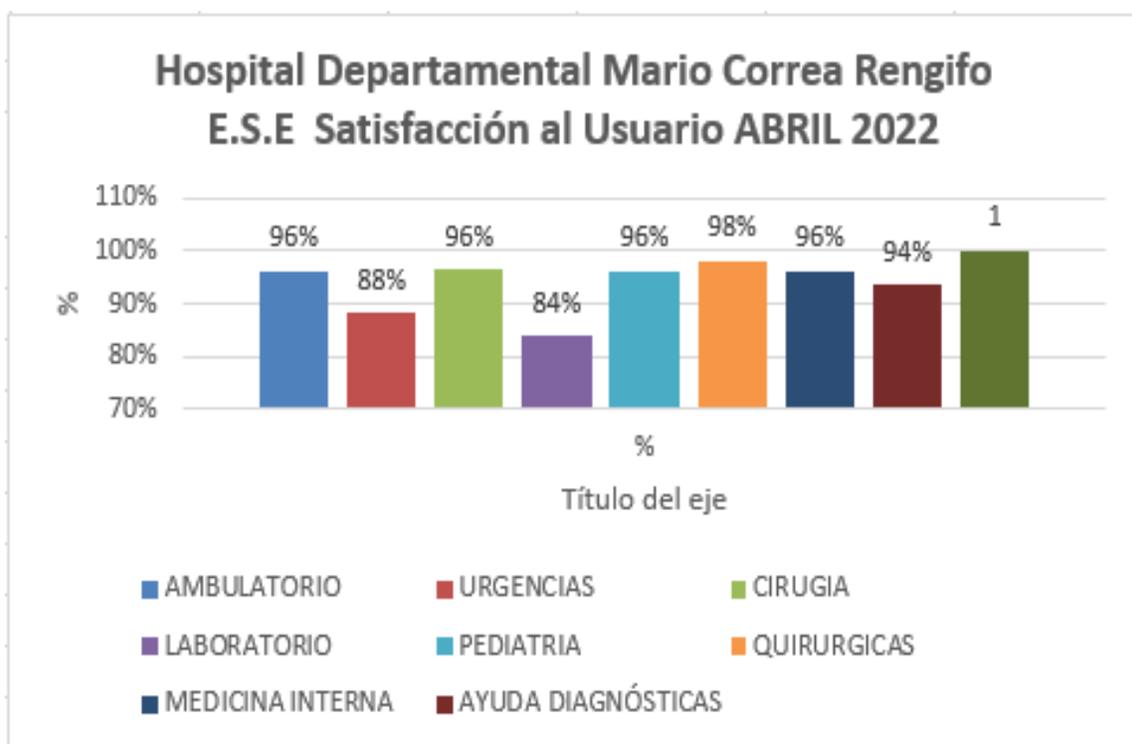
TOTAL QRSF	Cantidad	Canal de Recepción PQRS	Total PQRS	Causa	Cantidad
QUEJA	9	BUZÓN	13	INADECUADA ATENCIÓN	8
RECLAMO	7	PRESENCIAL	4	INADECUADA INFORMACIÓN	2
SUGERENCIA	1	Total de PQRS Recepcionada	17	PRESENTACIÓN DE INFRAESTRUCTURA	5
Total de QRS	17			INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO	2
		ANONIMO	3	Total Resultado	17
		FELICITACIONES	16		

PROCESO	Cantidad	Servicio	Cantidad
AMBULATORIO	3	ANEXO	3
CIRUGIA	1	CAJA	1
FACTURACIÓN	1	CIRUGIA	1
GESTIÓN DE AMBIENTE FISICO	1	CONSULTA EXTERNA	1
HOME CARE	2	ECOGRAFIA	2
HOSPITALIZACIÓN	6	HOMECARE	2
MERCADEO	3	GUARDA	1
Total Resultado	17	PEDIATRIA	4
		QUIRURGICA	2
		Total Resultado	17

DERECHO VULNERADO POR QRS	Cantidad	FELICITACIONES DEL MES ABRIL		
		SERVICIO	FUNCIONARIO	CANTIDAD
1- Recibir un tratamiento oportuno, digno, seguro, humanizado y de alta calidad, respetando sus creencias y costumbres, así como las opciones personales que tengan sobre los procedimientos.	11		MEDICOS Y ENFERMERAS , ENFERMERA FLOR, DR VILLAMARIN Y CARRILLO	13
3- A mantener una comunicación plena, permanente, expresa y clara con el profesional de la salud tratante.	1	URGENCIA	ENFERMERIA, CAMILLEROS	2
6- A recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.	5	HDMCR	TODOS LOS COLABORADORES	1
Total general	17	Total Felicitaciones		16

SATISFACCIÓN AL USUARIO ABRIL 2022

SERVICIO	No. ENCUESTAS	ENCUESTAS BUENO, EXCELENTE	%
AMBULATORIO	80	77	96%
URGENCIAS	26	23	88%
CIRUGIA	33	32	96%
LABORATORIO	35	29	84%
PEDIATRIA	25	24	96%
QUIRURGICAS	30	29	98%
MEDICINA INTERNA	50	48	96%
AYUDA DIAGNÓSTICAS	30	28	94%
TOTAL	309	291	94%



PROCESOS CON RELACIONADOS EN QRSF MAYO 2022

TOTAL QRSF	Cantidad
QUEJA	2
RECLAMO	7
SUGERENCIA	8
Total de quejas y reclamos	17

ANONIMO	1
----------------	----------

PQRS ENTE TERRITORIAL Y EAPB	10
-------------------------------------	-----------

FELICITACIONES	3
-----------------------	----------

Canal de Recepción PQRS	Total PQRS
BUZÓN	16
PRESENCIAL	1
Total Resultado de PQRS Recepcionada	17

Causa	Cantidad
DEMORA EN LA ATENCIÓN	2
INADECUADA ATENCIÓN	2
INADECUADA PRESENTACIÓN DE	9
INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO	4
Total Resultado	17

PROCESO	Cantidad
AMBULATORIO	2
HOSPITALIZACIÓN	10
URGENCIA	5
Total Resultado	17

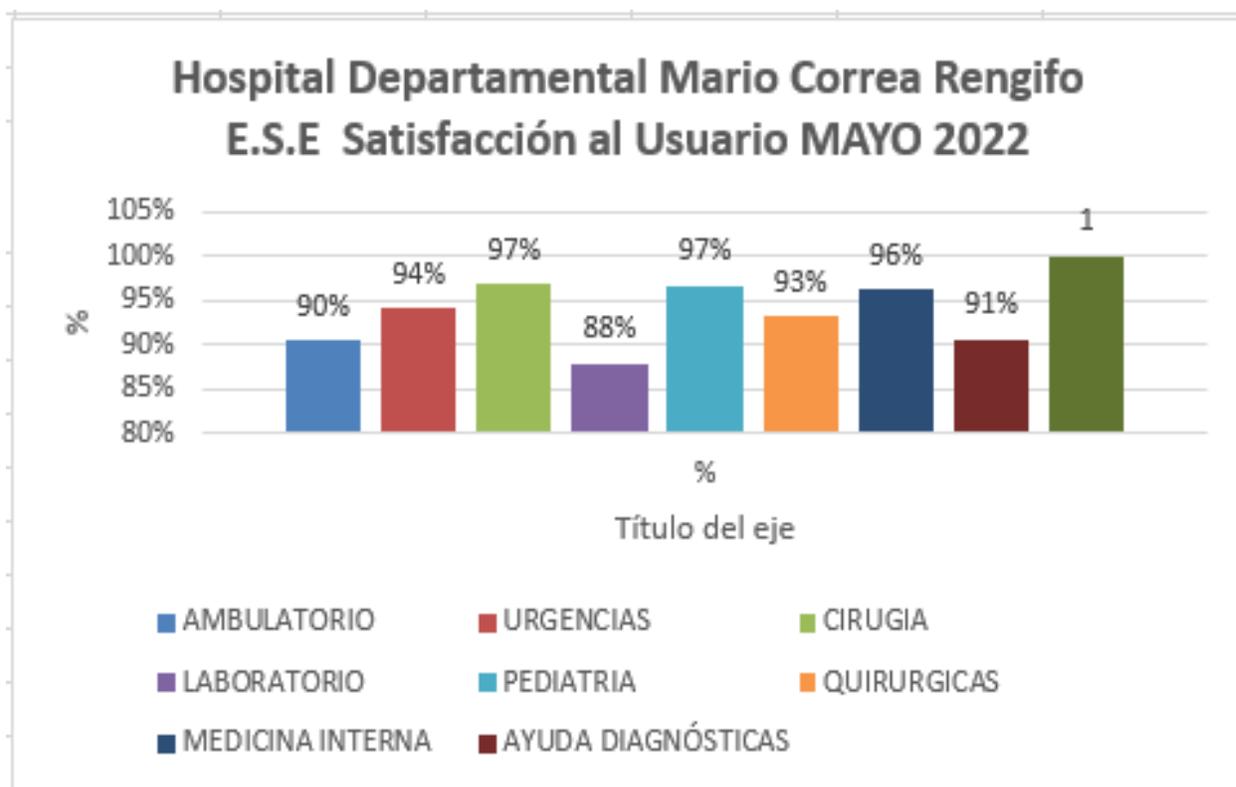
Servicio	Cantidad
CONSULTA EXTERNA	2
ORTOPEDIA HOSP.	1
PEDIATRIA HOSP.	1
QUIRURGICA HOSP.	8
URGENCIA	5
Total Resultado	17

FELICITACIONES DEL MES MAYO		
PROCESO	SERVICIO	CANTIDAD
AYUDAS DIAGNOSTICAS	COLONOSCOPIA	1
HOSPITALIZACIÓN	PEDIATRIA	1
AYUDAS DIAGNOSTICAS	LABORATORIO	1
Total Resultado	Total Felicitaciones	3

DERECHO VULNERADO POR QRS	Cantidad
1- DERECHO 1. Recibir un tratamiento oportuno, digno, seguro, humanizado y de alta calidad, respetando sus creencias y costumbres, así como las opciones personales que tengan sobre los procedimientos.	7
4-A obtener información clara, apropiada y suficiente por parte del profesional de salud tratante que le permita tomar decisiones libres, consciente informadas respecto de los procedimientos que le vayan a practicar y riesgos de los mismos.	1
6- DERECHO 6. A recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.	9
Total general	17

SATISFACCIÓN AL USUARIO MAYO 2022

SERVICIO	No. ENCUESTAS	ENCUESTAS BUENO, EXCELENTE	%
AMBULATORIO	83	75	90%
URGENCIAS	52	49	94%
CIRUGIA	31	30	97%
LABORATORIO	35	31	88%
PEDIATRIA	30	29	97%
QUIRURGICAS	31	29	93%
MEDICINA INTERNA	52	50	96%
AYUDA DIAGNÓSTICAS	31	28	91%
TOTAL	345	321	93%



PROCESOS CON RELACIONADOS EN QRSF JUNIO 2022

TOTAL QRSF	CANTIDAD
QUEJA	1
RECLAMO	7
SUGERENCIA	1
Total de Quejas, Reclamos y Sugerencia	9
PQRS ENTE TERRITORIAL Y EAPB	15
FELICITACIONES	14

Canal de Recepción	Total PQRS	Causa	Cantidad
BUZÓN	7	INADECUADA ATENCIÓN	2
PRESENCIAL	2	INADECUADA PRESENTACIÓN DE INFRAESTRUCTURA	3
Total de PQRS Recepcionada	9	INCORFORMIDAD CON EL SERVICIO	4
		Total Resultado	9

PROCESO	Cantidad
AMBULATORIO	1
AYUDAS DIAGNOSTICA	1
GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA	1
HOSPITALIZACIÓN	3
URGENCIA	3
Total Resultado	9

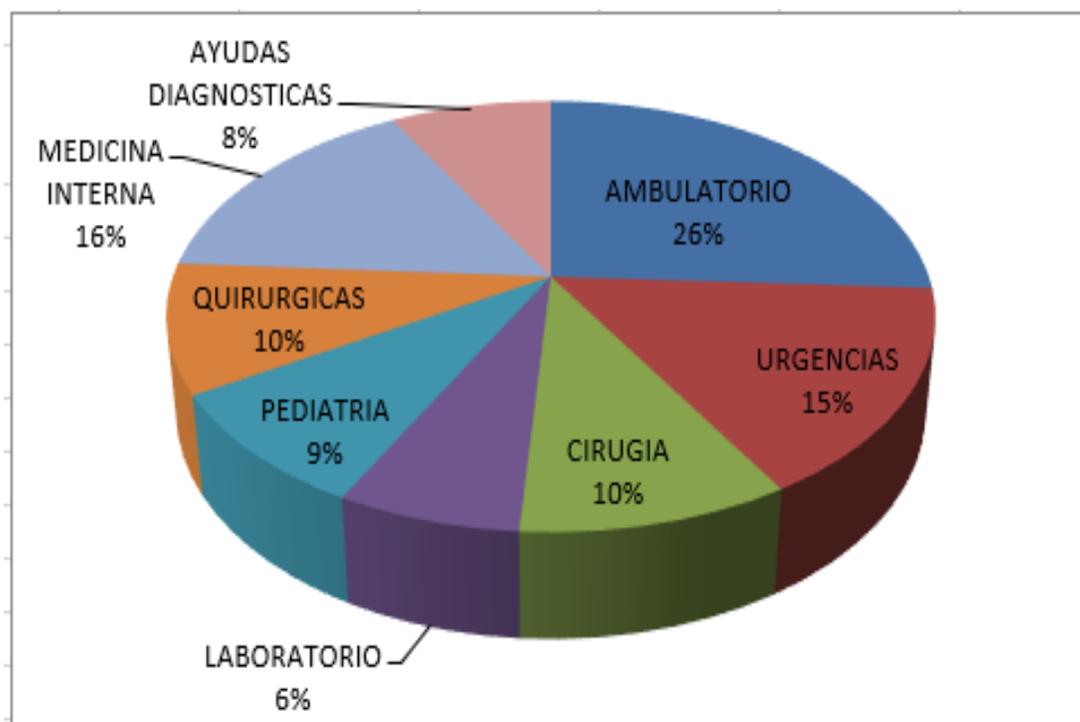
Servicio	Cantidad
CONSULTA EXTERNA	1
ORTOPEDIA HOSP.	3
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	1
TAC	1
URGENCIA	3
Total Resultado	9

FELICITACIONES DEL MES JUNIO		
PROCESO	SERVICIO	Cantidad
AYUDAS DIAGNOSTICAS	ENDOSCOPIA - LABORATORIO	4
HOSPITALIZACIÓN	PEDIATRIA - ORTOPEdia - MEDICINA INTERNA.2	9
HDMCR	HDMCR	1
Total Resultado Felicitaciones		14

DERECHO VULNERADO POR QRS	Cantidad
1- DERECHO 1. Recibir un tratamiento oportuno, digno, seguro, humanizado y de alta calidad, respetando sus creencias y costumbres, así como las opciones personales que tengan sobre los procedimientos.	5
6- DERECHO 6. A recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.	4
Total general	9

SATISFACCIÓN AL USUARIO JUNIO 2022

SERVICIO	No. ENCUESTAS	ENCUESTAS, MUY BUENA, BUENA	%
AMBULATORIO	83	79	95%
URGENCIAS	50	47	94%
CIRUGIA	31	30	97%
LABORATORIO	21	20	95%
PEDIATRIA	28	28	100%
QUIRURGICAS	31	30	97%
MEDICINA INTERNA	51	48	94%
AYUDAS DIAGNOSTICAS	26	25	96%
TOTAL	321	307	96%



PROCESOS CON RELACIONADOS EN QRSF JULIO 2022

TOTAL QRSF	Total PQRS	Canal de Recepción PQRS	Total PQRS	Causa	Total PQRS
RECLAMO	14	BUZÓN	8	INADECUADA INFORMACIÓN	1
quejas y reclamos	14	PRESENCIAL	6	INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO	11
		Total Resultado de PQRS Recepcionada	14	DEMORA EN LA ATENCIÓN	1
				INADECUADA PRESENTACIÓN DE INFRAESTRUCTURA	1
				Total Resultado	14

PROCESO	Total PQRS
AMBULATORIO	5
APOYO DIAGNOSTICO	1
URGENCIA	4
HOSPITALIZACIÓN	3
GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1
Total Resultado	14

Servicio	Total PQRS
CALLCENTER	5
TAC	1
URGENCIA	4
PEDIATRIA	1
QUIRUGICA	1
ADMICIÓN URGENCIA	1
MEDICINA INTERNA 1	1
Total Resultado	14

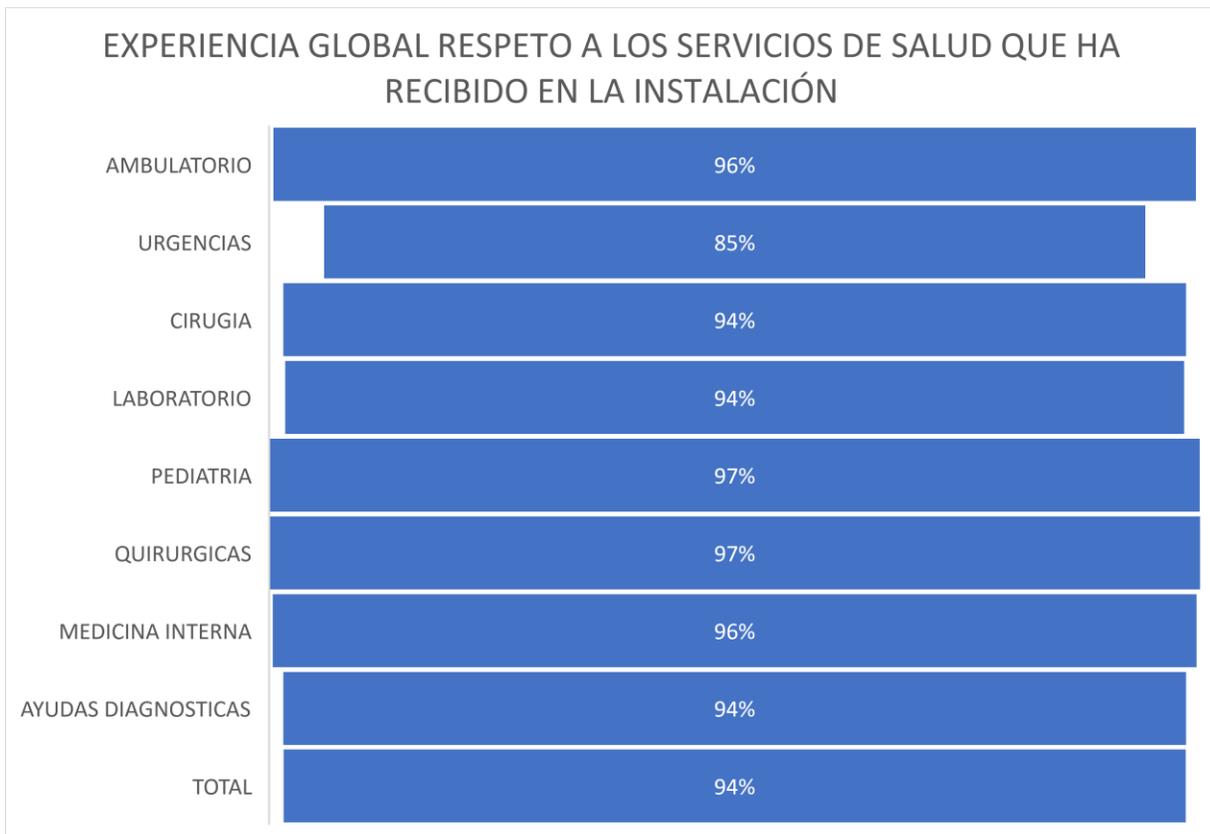
FELICITACIONES DEL MES JULIO

PROCESO	SERVICIO
AYUDAS DIAGNOSTICAS	ENDOSCOPIA - LABORATORIO
HOSPITALIZACIÓN	ORTOPEDIA -
Total Felicitaciones	Total = 4

DERECHO VULNERADO POR QRS	Cantidad
1- DERECHO 1. Recibir un tratamiento oportuno, digno, seguro, humanizado y de alta calidad, respetando sus creencias y costumbres, así como las opciones personales que tengan sobre los procedimientos.	10
6- DERECHO 6. A recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.	4
Total general	14

SATISFACCIÓN AL USUARIO JULIO 2022

SERVICIO	No. ENCUESTAS	ENCUESTAS , MUY BUENA, BUENA	%
AMBULATORIO	100	96	96%
URGENCIAS	62	53	85%
CIRUGIA	33	31	94%
LABORATORIO	31	29	94%
PEDIATRIA	31	30	97%
QUIRURGICAS	32	31	97%
MEDICINA INTERNA	52	50	96%
AYUDAS DIAGNOSTICAS	33	31	94%
TOTAL	374	351	94%



PROCESOS CON RELACIONADOS EN QRSF AGOSTO 2022

TOTAL QRSF	CANTIDAD	Canal de Recepción PQRS	Total PQRS	Causa	Cantidad
RECLAMO	9	BUZÓN	10	INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO	7
QUEJA	1	PRESENCIAL	3	INADECUADA ATENCIÓN	1
SUGERENCIA	3	Total Resultado de PQRS Recepcionada	13	INADECUADA PRESENTACIÓN DE INFRAESTRUCTURA	5
Total de quejas, reclamos y sugerencia	13			Total Resultado	13

PROCESO	Cantidad	Servicio	Cantidad
AMBULATORIO	4	ASEO	1
CIRUGIA	1	ASIGNACIÓN CITA AYUDA DX	1
URGENCIA	1	CALLCENTER	3
HOSPITALIZACIÓN	5	CIRUGIA Y PROGRAMACIÓN CX	1
GESTION DE AMBIENTE FISICO	2	GUARDA DE SEGURIDAD	1
		PEDIATRIA	1
		QUIRURGICA	4
		URHENCIA	1
Total Resultado	13	Total Resultado	13

FELICITACIONES DEL MES AGOSTO		DERECHO VULNERADO POR QRS	Cantidad
PROCESO	SERVICIO		
HOSPITALIZACIÓN	PEDIATRIA(3) Y M.I 1(1)	1- DERECHO 1. Recibir un tratamiento oportuno, digno, seguro, humanizado y de alta calidad, respetando sus creencias y costumbres, así como las opciones personales que tengan sobre los procedimientos.	8
AMBIENTE FISICO	ASEO		
DIAGNOSTICO	LABORATORIO	6- DERECHO 6. A recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.	5
Total Resultado	6	Total general	13

SATISFACCIÓN AL USUARIO AGOSTO 2022

SERVICIO	No. ENCUESTAS	ENCUESTAS , MUY BUENA, BUENA	%
AMBULATORIO	101	98	97%
URGENCIAS	51	45	88%
CIRUGIA	41	40	98%
LABORATORIO	15	15	100%
PEDIATRIA	9	9	100%
QUIRURGICAS	22	21	95%
MEDICINA INTERNA	50	47	94%
AYUDAS DIAGNOSTICAS	27	26	96%
TOTAL	316	301	95%



PROCESOS RELACIONADOS CON QRSF SEPTIEMBRE 2022

TOTAL QRSF	CANTIDAD
RECLAMO	11
QUEJA	3
SUGERENCIA	4
Total de quejas, reclamos y sugerencia	18
FELICITACIONES	14

Canal de Recepción PQRS	Total PQRS
BUZÓN	13
PRESENCIAL	5
Total Resultado de PQRS Recepcionada	18

Causa	Cantidad
INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO	14
INADECUADA ATENCIÓN	3
INADECUADA PRESENTACIÓN DE INFRAESTRUCTURA	1
Total Resultado	18

PROCESO	Cantidad
AMBULATORIO	3
APOYO DIAGNOSTICO	1
GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2
GESTION DE AMBIENTE FISICO	2
HOSPITALIZACIÓN	6
URGENCIA	4
Total Resultado	18

Servicio	Cantidad
ASEO	1
ASIGNACIÓN CITA AYUDA DX	3
CITAS AYUDAS DIAGNOSTICAS	1
FACTURACIÓN	2
GUARDA DE SEGURIDA	1
MEDICINA INTERNA	2
OBSERVACIÓN URGENCIA	4
QUIRURGICA	4
Total Resultado	18

FELICITACIONES DEL MES SEPTIEMBRE

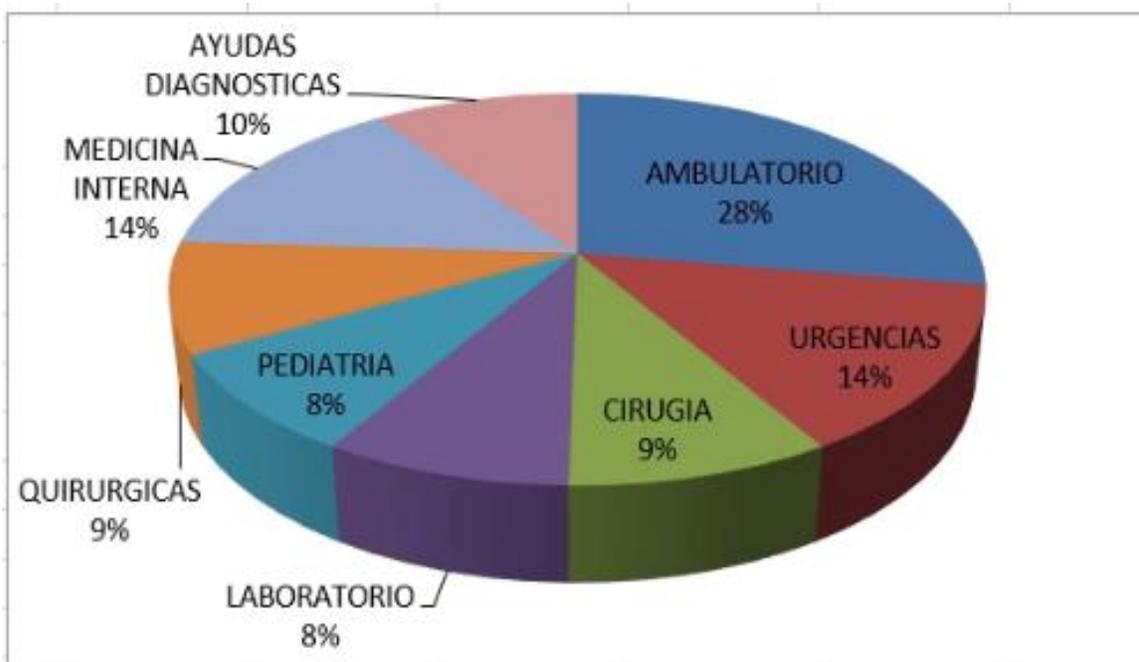
PROCESO	SERVICIO	FUNCIONARIO
HDMCR	HDMCR	HDMCR
HOSPITALIZACIÓN	ORTOPEDIA	ENFERMERAS Y MEDICOS
HOSPITALIZACIÓN	PEDIATRIA	ENFERMERAS Y MEDICOS
CIRUGIA	CIRUGIA	CIRUJANOS
AMBULATORIO	CENTRAL DE CITAS	VALENTINA PIEDRAITA
SIAU	SIAU	YAQUELINE ARCOS
Total Felicidades 14		

DERECHO VULNERADO POR QRS	Cantidad
1- DERECHO 1. Recibir un tratamiento oportuno, digno, seguro, humanizado y de alta calidad, respetando sus creencias y costumbres, así como las opciones personales que tengan sobre los procedimientos.	15
6- DERECHO 6. A recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.	3
Total general	18

SATISFACCIÓN AL USUARIO SEPTIEMBRE 2022

SERVICIO	No. ENCUESTAS	MUY BUENA, BUENA	%
AMBULATORIO	100	98	98%
URGENCIAS	50	44	88%
CIRUGIA	32	31	97%
LABORATORIO	30	27	90%
PEDIATRIA	30	29	97%
QUIRURGICAS	33	32	97%
MEDICINA INTERNA	52	50	96%
AYUDAS DIAGNOSTICAS	35	35	100%
TOTAL	362	346	96%

EXPERIENCIA GLOBAL SEPTIEMBRE 2022



PROCESOS RELACIONADOS CON QRSF OCTUBRE 2022

TOTAL QRSF	CANTIDAD	TOTAL QRSF	CANTIDAD	Causa	Cantidad
RECLAMO	8	RECLAMO	8	DEMORA EN LA ATENCIÓN	4
QUEJA	8	QUEJA	8	INADECUADA ATENCIÓN	4
SUGERENCIA	2	SUGERENCIA	2	INADECUADA INFORMACIÓN	1
Total de quejas, reclamos y sugerencia	18	Total de quejas, reclamos y sugerencia	18	INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO	9
				Total Resultado	18

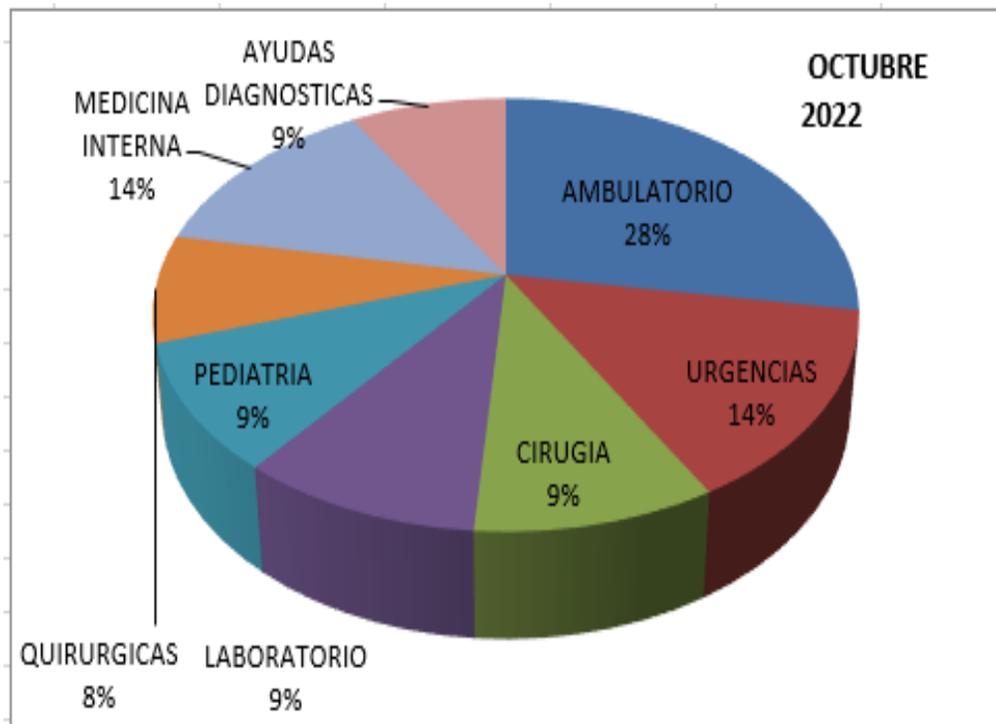
PROCESO	Cantidad	Servicio	Cantidad
AMBULATORIO	8	ADMICIÓN URGENCIA	2
APOYO DIAGNOSTICO	2	ASIGNACION CITA AYUDA DX	3
GESTION ADMINISTRATIVA Y SIAU	3	CONSULTA EXTERNA	5
HOSPITALIZACIÓN	1	ECOGRAFIA	1
URGENCIA	3	ECOGRAFIA EN RX CIMAD	1
		FACTURACIÓN	1
		INFORMACIÓN	1
		URGENCIA	2
		OBSERVACION URGENCIA	1
		PEDIATRIA URGE CIA	1
Total Resultado	18	Total Resultado	18

FELICITACIONES DEL MES OCTUBRE			
PROCESO	SERVICIO	FUNCIONARIO	CANTIDAD
APOYO DIAGNOSTICO	ENDOSCOPIA=4 - LABORATORIO=1	ENFERMERAS Y MEDICOS	5
HOSPITALIZACIÓN	MED-INT 2	ENFERMERAS Y MEDICOS	1
AMBULATORIO	TERAPIA	DIEGO TERAPEUTA	1
Total Felicitaciones			7

DERECHO VULNERADO EN QRS	Cantidad
1- DERECHO 1. Recibir un tratamiento oportuno, digno, seguro, humanizado y de alta calidad, respetando sus creencias y costumbres, así como las opciones personales que tengan sobre los procedimientos.	16
3-A mantener una comunicación plena, permanente, expresa y clara con el profesional de la salud tratante.	1
6- DERECHO 6. A recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.	1
Total general	18

SATISFACCIÓN AL USUARIO OCTUBRE 2022

SERVICIO	No. ENCUESTAS	ENCUESTAS , MUY BUENA, BUENA	%
AMBULATORIO	103	97	94%
URGENCIAS	53	47	89%
CIRUGIA	35	32	91%
LABORATORIO	35	29	83%
PEDIATRIA	35	34	97%
QUIRURGICAS	30	29	97%
MEDICINA INTERNA	50	46	92%
AYUDAS DIAGNOSTICAS	32	25	78%
TOTAL	373	339	91%



PROCESOS RELACIONADOS CON QRSF NOVIEMBRE 2022

TOTAL QRSF	CANTIDAD
RECLAMO	6
QUEJA	4
Total de quejas, reclamos y sugerencia	10
FELICITACIONES	15

Canal de Recepción PQRS	Total PQRS
BUZÓN	3
PRESENCIAL	7
Total PQRS Recepcionada	10

Causa	Cantidad
INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO	6
INADECUADA ATENCIÓN	4
Total Resultado	10

PROCESO	Cantidad
AMBULATORIO	3
APOYO DIAGNOSTICO	2
CIRUGIA	1
HOSPITALIZACIÓN	2
URGENCIA	2
Total Resultado	10

Servicio	Cantidad
CIRUGIA	1
CONSULTA EXTERNA	3
OBSERVACIÓN URGENCIA	2
ORTOPEDIA	1
PEDIATRIA	1
RX	2
Total Resultado	10

FELICITACIONES DEL MES NOVIEMBRE

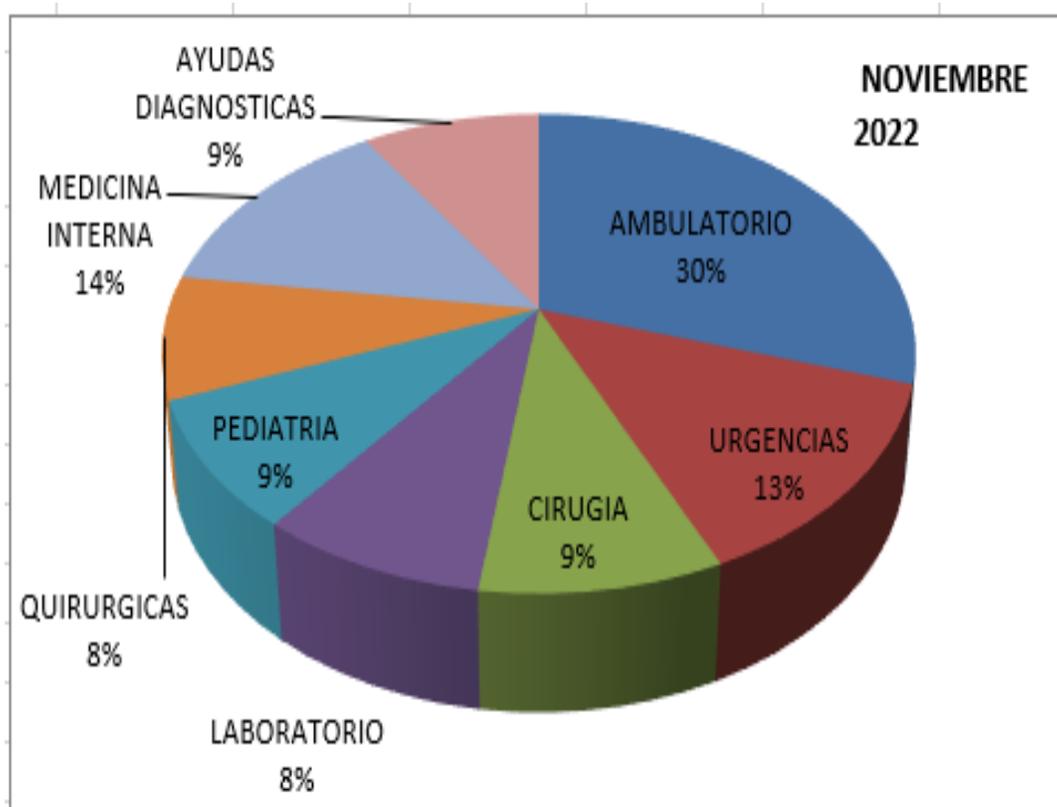
PROCESO	SERVICIO
HOSPITALIZACIÓN	PEDIATRIA=10
APOYO DIAGNOSTICO	ENDOSCOPIA 1 Y COLONOSCOPIA 1
HOSPITALIZACIÓN	M.I 2=2
HOSPITALIZACIÓN	ORTOPEDIA=1
Total Felicitaciones = 15	

DERECHO VULNERADO POR PQRS

PROCESO	DERECHO VULNERADO
AMBULATORIO	D.1
APOYO DIAGNOSTICO	D.3 Y D.1
CIRUGIA	D.1
HOSPITALIZACIÓN	D.1
URGENCIA	D.1
Total Resultado	1-3

SATISFACCIÓN AL USUARIO NOVIEMBRE 2022

SERVICIO	No. ENCUESTAS	ENCUESTAS , MUY BUENA, BUENA	%
AMBULATORIO	112	101	90%
URGENCIAS	50	46	92%
CIRUGIA	33	29	88%
LABORATORIO	31	29	94%
PEDIATRIA	32	31	97%
QUIRURGICAS	31	30	97%
MEDICINA INTERNA	51	45	88%
AYUDAS DIAGNOSTICAS	34	32	94%
TOTAL	374	343	92%



PROCESOS RELACIONADOS CON QRSF DICIEMBRE 2022

TOTAL QRSF	CANTIDAD
RECLAMO	6
QUEJA	1
Total de quejas, reclamos y sugerencia	7

FELICITACIONES	0
----------------	----------

Canal de Recepción PQRS	Total PQRS
BUZÓN	6
PRESENCIAL	1
Total Resultado de PQRS Recepcionada	7

Causa	Cantidad
DEMORA EN LA ATENCIÓN	2
INADECUADA PRESENTACIÓN DE INFRAESTRUCTURA	3
INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO	2
Total Resultado	7

PROCESO	Cantidad
AMBULATORIO	1
GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1
CIRUGIA	1
HOSPITALIZACION	1
GESTION DE AMBIENTE FISICO	3
Total Resultado	7

Servicio	Cantidad
ASEO SALA DE ESPERA DE CIRUGIA	1
ASEO Y SEGURIDAD DE GUARDAS URGENCIAS	1
CAJAS CONSULTA EXTERNA	1
CONSULTA EXTERNA	1
MANTENIMIENTO	1
ORTOPEDIA	1
PROGRAMACION DE CIRUGIA	1
Total Resultado	7

EPS	Cantidad
ASMET SALUD	1
COOSALUD	2
EMSSANAR	3
NUEVA EPS	1
Total Resultado	7

DERECHO VULNERADO PQRS

PROCESO	DERECHO VULNERADO
AMBULATORIO	D.1
CIRUGIA	D.1
GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	D.1
HOSPITALIZACIÓN	D.1
GESTION DE AMBIENTE FISICO	D.1
Total Resultado	1-6

SATISFACCIÓN AL USUARIO DICIEMBRE 2022

SERVICIO	No. ENCUESTAS	ENCUESTAS , MUY BUENA, BUENA	%
AMBULATORIO	85	77	91%
URGENCIAS	50	44	88%
CIRUGIA	30	30	100%
LABORATORIO	30	30	100%
PEDIATRIA	18	18	100%
QUIRURGICAS	30	28	93%
MEDICINA INTERNA	52	50	96%
AYUDAS DIAGNOSTICAS	31	31	100%
TOTAL	326	308	94%

