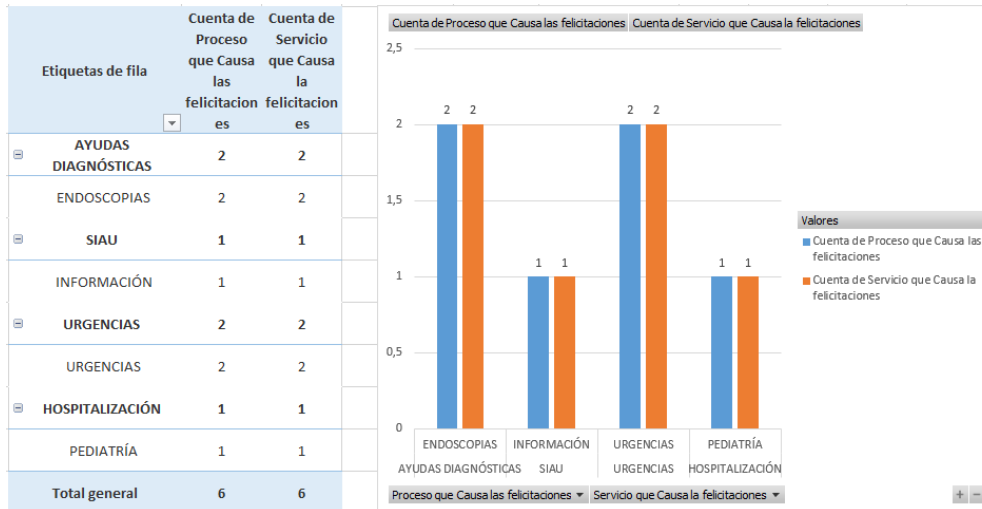
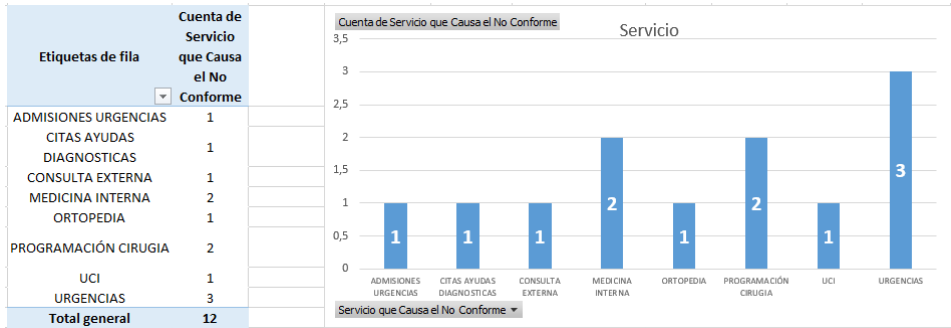
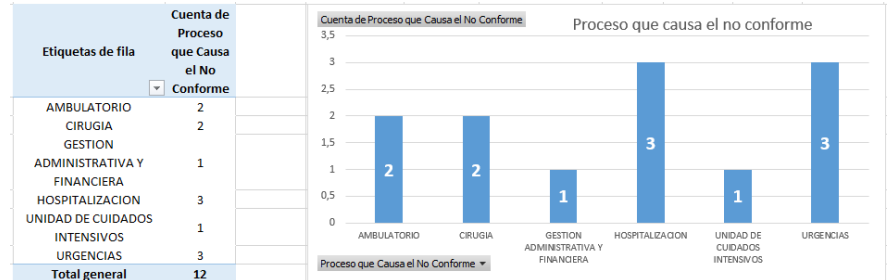
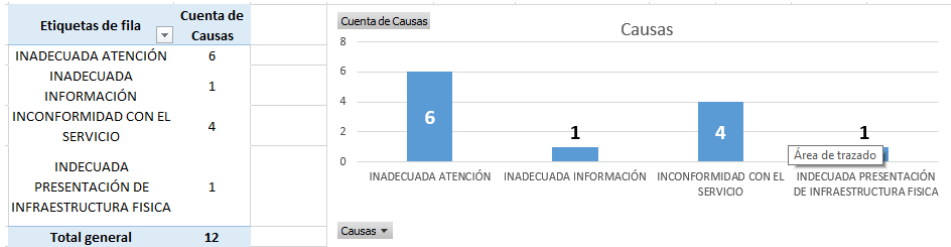
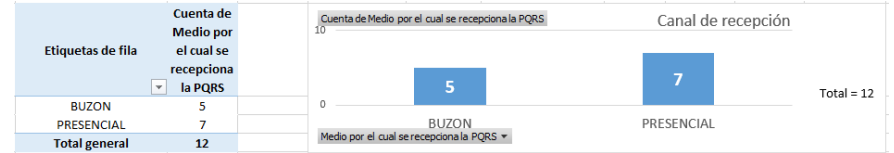
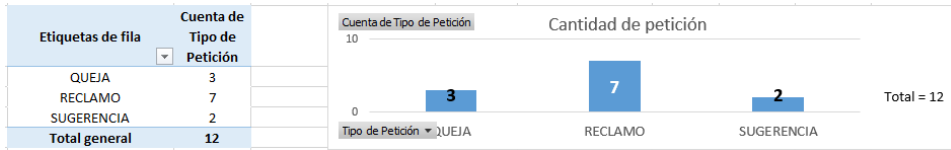


INFORME DE PQRSF POR PROCESOS

ENERO 2023

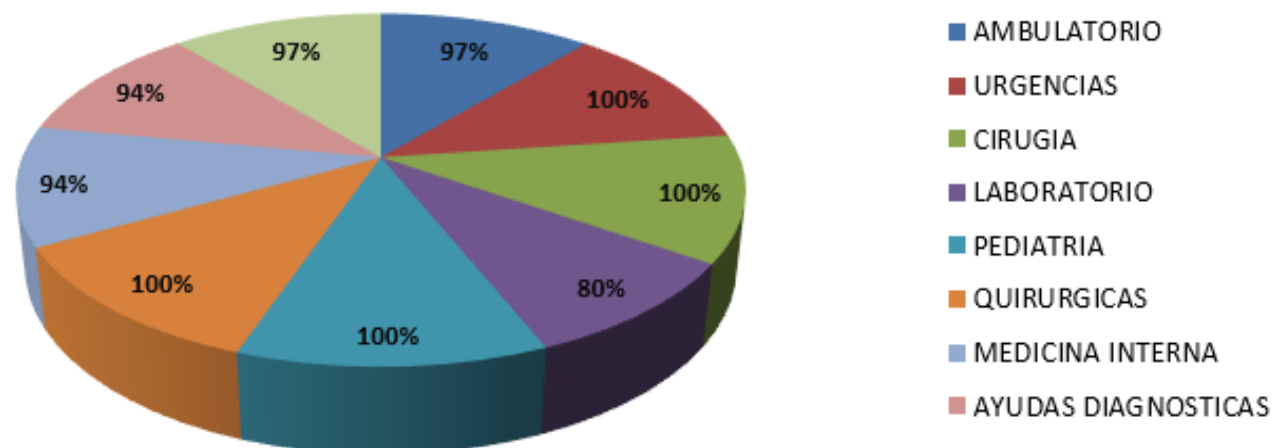


7. COMO CALIFICA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO EN LA INSTALACIÓN

(Muy buena, Buena, Regular, Mala, Muy mala)

SERVICIO	No. ENCUESTAS	ENCUESTAS , MUY BUENA, BUENA	%
AMBULATORIO	115	112	97%
URGENCIAS	51	51	100%
CIRUGIA	30	30	100%
LABORATORIO	30	24	80%
PEDIATRIA	30	30	100%
QUIRURGICAS	31	31	100%
MEDICINA INTERNA	52	49	94%
AYUDAS DIAGNOSTICAS	33	31	94%
APOYO TERAPÉUTICO	30	29	97%
TOTAL	402	387	96%

Experiencia Global ENERO 2023



INFORME DE PQRSF FEBRERO 2023

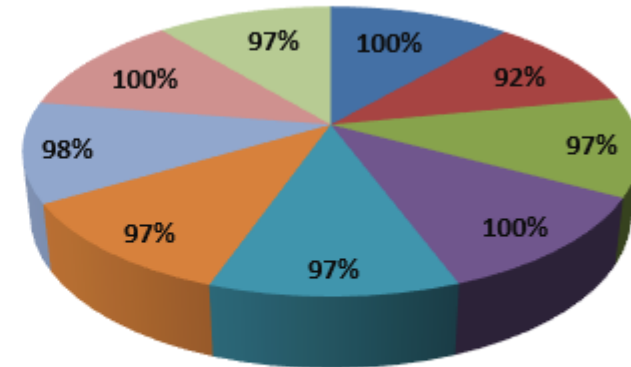
Etiquetas de fila	Cuenta de Tipo de Petición	Etiquetas de fila	Cuenta de Medio por el cual se recepciona la PQRS	Etiquetas de fila	Cuenta de Proceso que Causa las felicitaciones	Cuenta de Servicio que Causa la felicitaciones
QUEJA	7	PRESENCIAL	7	AYUDAS DIAGNÓSTICAS	2	2
RECLAMO	3	BUZÓN	3	ENDOSCOPIAS	1	1
Total general	10	Total general	10	LABORATORIO	1	1
				SIAU	2	2
Etiquetas de fila	Cuenta de Causas	Etiquetas de fila	Cuenta de Proceso que Causa el No Conforme	INFORMACIÓN	2	2
INADECUADA ATENCIÓN	4	AMBULATORIO	6	HOSPITALIZACIÓN	6	6
INADECUADA INFORMACIÓN	2	GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	PEDIATRÍA	5	5
INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO	1	CIRUGÍA	1	QUIRURGICAS	1	1
DEMORA EN LA ATENCIÓN	3	APOYO LOGISTICO HOSPITALARIO	1	Total general	10	10
Total general	10	Total general	10			
Etiquetas de fila	Cuenta de Servicio que Causa el No Conforme	Etiquetas de fila	Cuenta de Derecho Vulnerado	Cuenta de EPS		
CONSULTA EXTERNA	7	1	5	COOSALUD	1	
FACTURACIÓN	1	4	2	EMSSANAR	5	
URGENCIAS				NUEVA EPS	1	
SEGURIDAD	1	3	3	PARTICULAR	1	
FACTURACIÓN	1	Total general	10	EMSSANAR	2	
CONSULTA EXTERNA				Total general	10	
Total general	10					

7. COMO CALIFICA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPETO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO EN LA INSTALACIÓN

(Muy buena, Buena, Regular, Mala, Muy mala)

SERVICIO	No. ENCUESTAS	ENCUESTAS , MUY BUENA, BUENA	%
AMBULATORIO	134	134	100%
URGENCIAS	50	46	92%
CIRUGIA	30	29	97%
LABORATORIO	31	31	100%
PEDIATRIA	31	30	97%
QUIRURGICAS	31	30	97%
MEDICINA INTERNA	50	49	98%
AYUDAS DIAGNOSTICAS	30	30	100%
APOYO TERAPÉUTICO	30	29	97%
TOTAL	417	408	98%

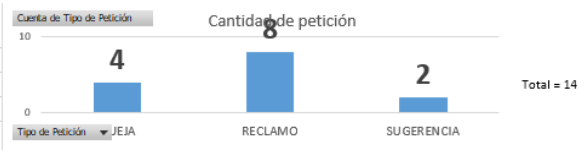
Experiencia Global FEBRERO 2023



- AMBULATORIO
- URGENCIAS
- CIRUGIA
- LABORATORIO
- PEDIATRIA
- QUIRURGICAS
- MEDICINA INTERNA
- AYUDAS DIAGNOSTICAS
- APOYO TERAPÉUTICO

INFORME DE PQRSF MARZO 2023

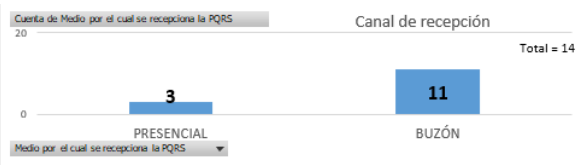
Etiquetas de fila	Cuenta de Tipo de Petición
QUEJA	4
RECLAMO	8
SUGERENCIA	2
Total general	14



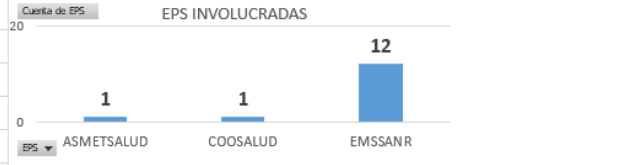
Etiquetas de fila	Cuenta de Derecho Vulnerado
1	10
4	1
6	3
Total general	14



Etiquetas de fila	Cuenta de Medio por el cual se recepciona la PQRS
PRESENCIAL	3
BUZÓN	11
Total general	14



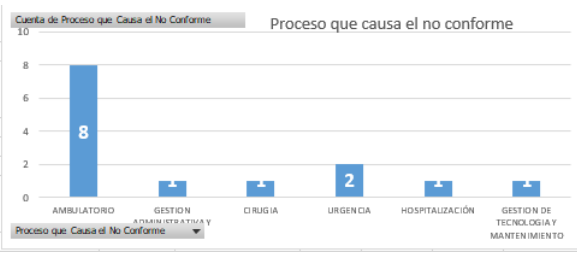
Etiquetas de fila	Cuenta de EPS
ASMET SALUD	1
COOSALUD	1
EMSSANR	12
Total general	14



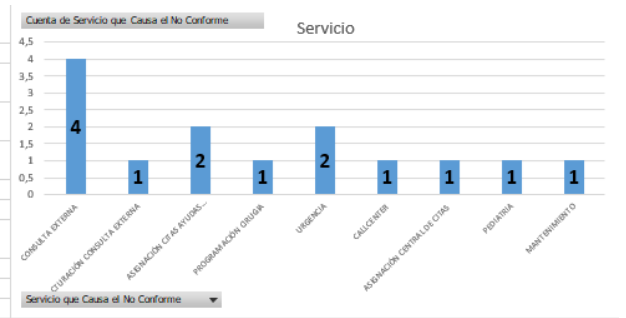
Etiquetas de fila	Cuenta de Causas
INADECUADA ATENCIÓN	4
INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO	7
INADECUADA PRESENTACIÓN DE INFRAESTRUCTURA	3
Total general	14



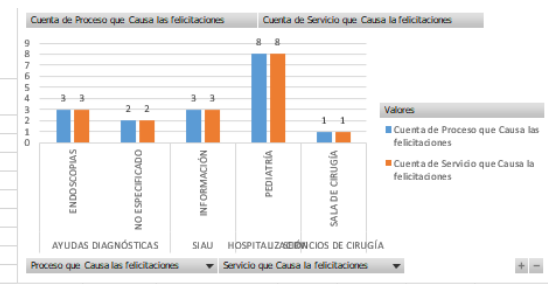
Etiquetas de fila	Cuenta de Proceso que Causa el No Conforme
AMBULATORIO	8
GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1
CIRUGIA	1
URGENCIA	2
HOSPITALIZACIÓN	1
GESTION DE TECNOLOGIA Y MANTENIMIENTO	1
Total general	14



Etiquetas de fila	Cuenta de Servicio que Causa el No Conforme
CONSULTA EXTERNA	4
FACTURACIÓN CONSULTA EXTERNA	1
ASIGNACIÓN CITAS AYUDAS DIAGNOSTICAS	2
PROGRAMACIÓN CIRUGIA	1
URGENCIA	2
CALLCENTER	1
ASIGNACION CENTRAL DE CITAS PEDIATRIA	1
MANTENIMIENTO	1
Total general	14



Etiquetas de fila	Cuenta de Proceso que Causa las felicitaciones	Cuenta de Servicio que Causa las felicitaciones
AYUDAS DIAGNÓSTICAS	5	5
ENDOSCOPIAS	3	3
NO ESPECIFICADO	2	2
SIAU	3	3
INFORMACIÓN	3	3
HOSPITALIZACIÓN	8	8
PEDIATRÍA	8	8
SERVICIOS DE CIRUGÍA	1	1
SALA DE CIRUGÍA	1	1
Total general	17	17

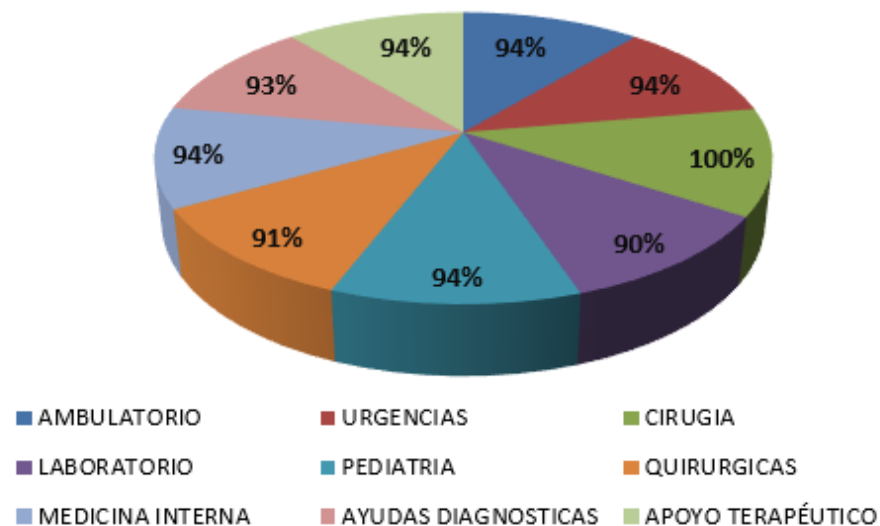


7. COMO CALIFICA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPETO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO EN LA INSTALACIÓN

(Muy buena, Buena, Regular, Mala, Muy mala)

SERVICIO	No. ENCUESTAS	ENCUESTAS , MUY BUENA, BUENA	%
AMBULATORIO	144	135	94%
URGENCIAS	53	50	94%
CIRUGIA	30	30	100%
LABORATORIO	30	27	90%
PEDIATRIA	31	29	94%
QUIRURGICAS	34	31	91%
MEDICINA INTERNA	50	47	94%
AYUDAS DIAGNOSTICAS	30	28	93%
APOYO TERAPÉUTICO	32	30	94%
TOTAL	434	407	94%

Experiencia Global FEBRERO 2023



INFORME DE PQRSF ABRIL 2023

Etiquetas de fila	Cuenta de Tipo de Petición
RECLAMO	7
SUGERENCIA	6
QUEJA	5
Total general	18



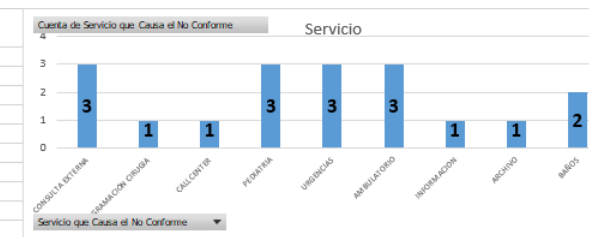
Etiquetas de fila	Cuenta de Derecho Vulnerado
1	11
4	1
6	5
3	1
Total general	18



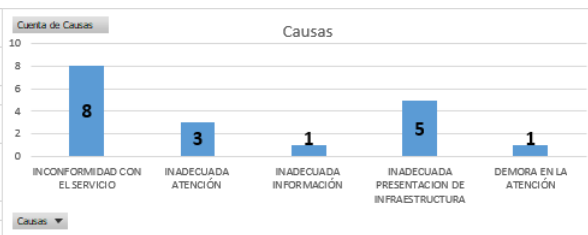
Etiquetas de fila	Cuenta de Medio por el cual se recepciona la PQRS
PRESENCIAL	9
BUZON	9
Total general	18



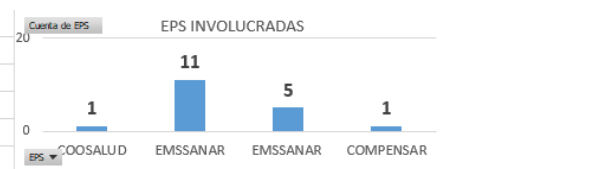
Etiquetas de fila	Cuenta de Servicio que Causa el No Conforme
CONSULTA EXTERNA	3
PROGRAMACIÓN CIRUGIA	1
CALLCENTER	1
PEDIATRIA	3
URGENCIAS	3
AMBULATORIO	3
INFORMACION	1
ARCHIVO	1
BAÑOS	2
Total general	18



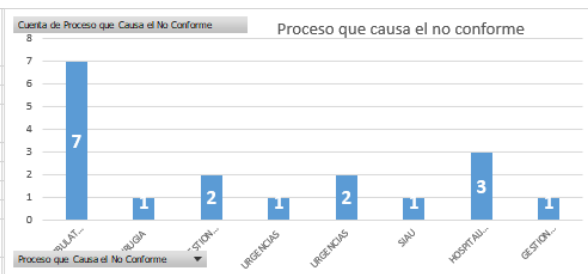
Etiquetas de fila	Cuenta de Causas
INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO	8
INADECUADA ATENCIÓN	3
INADECUADA INFORMACIÓN	1
INADECUADA PRESENTACION DE INFRAESTRUCTURA	5
DEMORA EN LA ATENCIÓN	1
Total general	18



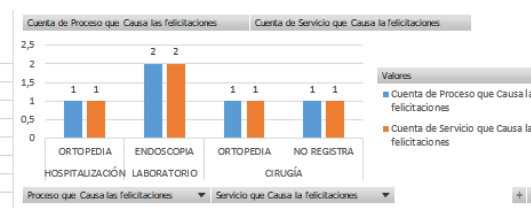
Etiquetas de fila	Cuenta de EPS
COOSALUD	1
EMSSANAR	11
EMSSANAR	5
COMPENSAR	1
Total general	18



Etiquetas de fila	Cuenta de Proceso que Causa el No Conforme
AMBULATORIO	7
CIRUGIA	1
GESTION DE TECNOLOGIA Y MANTENIMIENTO	2
URGENCIAS	1
URGENCIAS	2
SIAU	1
HOSPITALIZACION	3
GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	1
Total general	18



Etiquetas de fila	Cuenta de Proceso que Causa las felicitaciones	Cuenta de Servicio que Causa las felicitaciones
HOSPITALIZACIÓN	1	1
ORTOPEDIA	1	1
LABORATORIO	2	2
ENDOSCOPIA	2	2
CIRUGÍA	2	2
ORTOPEDIA	1	1
NO REGISTRA	1	1
Total general	5	5

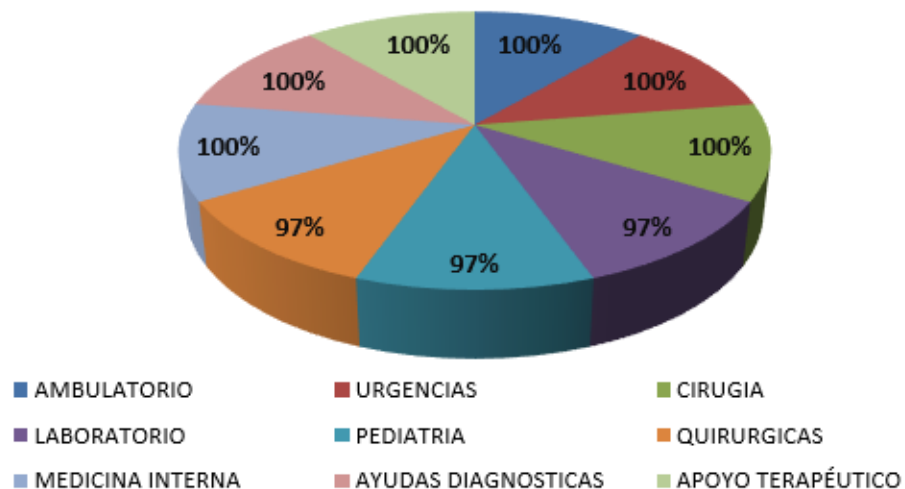


7. COMO CALIFICA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPETO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO EN LA INSTALACIÓN

(Muy buena, Buena, Regular, Mala, Muy mala)

SERVICIO	No. ENCUESTAS	ENCUESTAS , MUY BUENA, BUENA	%
AMBULATORIO	166	166	100%
URGENCIAS	52	52	100%
CIRUGIA	30	30	100%
LABORATORIO	30	29	97%
PEDIATRIA	36	35	97%
QUIRURGICAS	31	30	97%
MEDICINA INTERNA	31	31	100%
AYUDAS DIAGNOSTICAS	31	31	100%
APOYO TERAPÉUTICO	30	30	100%
TOTAL	437	434	99%

Experiencia Global Abril 2023

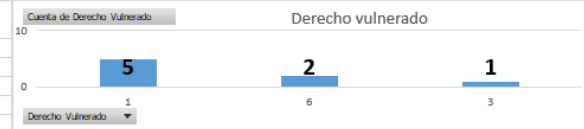


INFORME DE PQRSF MAYO 2023

Etiquetas de fila	Cuenta de Tipo de Petición
RECLAMO	4
QUEJA	4
Total general	8



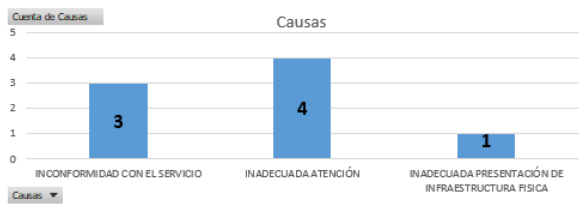
Etiquetas de fila	Cuenta de Derecho Vulnerado
1	5
6	2
3	1
Total general	8



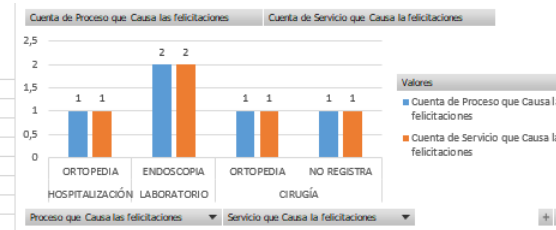
Etiquetas de fila	Cuenta de Medio por el cual se recibe la PQRS
PRESENCIAL	3
BUZON	5
Total general	8



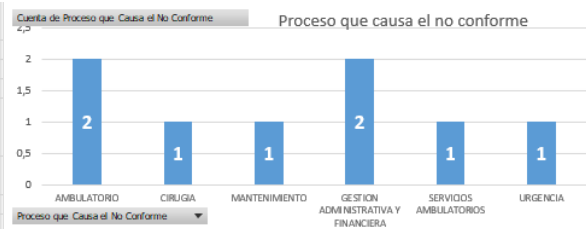
Etiquetas de fila	Cuenta de Causas
INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO	3
INADECUADA ATENCIÓN	4
INADECUADA PRESENTACIÓN DE INFRAESTRUCTURA FISICA	1
Total general	8



Etiquetas de fila	Cuenta de Proceso que Causa las felicitaciones	Cuenta de Servicio que Causa la felicitaciones
HOSPITALIZACIÓN	1	1
ORTOPEDIA	1	1
LABORATORIO	2	2
ENDOSCOPIA	2	2
CIRUGÍA	2	2
ORTOPEDIA NO REGISTRA	1	1
NO REGISTRA	1	1
Total general	5	5



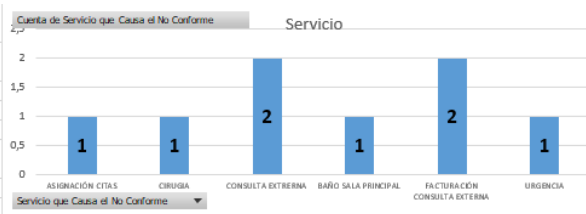
Etiquetas de fila	Cuenta de Proceso que Causa el No Conforme
AMBULATORIO	2
CIRUGIA	1
MANTENIMIENTO	1
GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2
SERVICIOS AMBULATORIOS	1
URGENCIA	1
Total general	8



Etiquetas de fila	Cuenta de EPS
EMSSANAR	6
ASMETSALUD	2
Total general	8



Etiquetas de fila	Cuenta de Servicio que Causa el No Conforme
ASIGNACIÓN CITAS	1
AYUDAS DIAGNOSTICAS	1
CIRUGIA	1
CONSULTA EXTERNA	2
BAÑO SALA PRINCIPAL	1
FACTURACIÓN	2
CONSULTA EXTERNA	2
URGENCIA	1
Total general	8

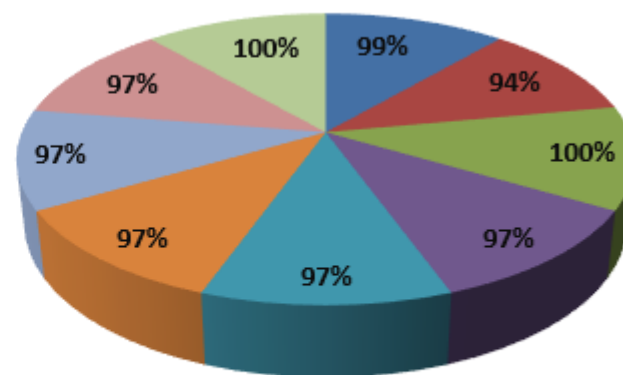


7. COMO CALIFICA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPETO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO EN LA INSTALACIÓN

(Muy buena, Buena, Regular, Mala, Muy mala)

SERVICIO	No. ENCUESTAS	ENCUESTAS , MUY BUENA, BUENA	%
AMBULATORIO	173	172	99%
URGENCIAS	50	47	94%
CIRUGIA	31	31	100%
LABORATORIO	30	29	97%
PEDIATRIA	30	29	97%
QUIRURGICAS	32	31	97%
MEDICINA INTERNA	30	29	97%
AYUDAS DIAGNOSTICAS	33	32	97%
APOYO TERAPÉUTICO	30	30	100%
TOTAL	439	430	98%

Experiencia Global MAYO 2023



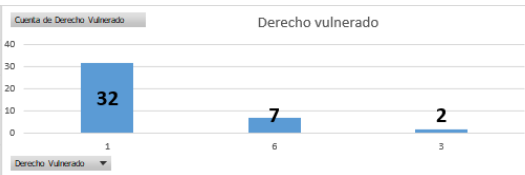
- AMBULATORIO
- URGENCIAS
- CIRUGIA
- LABORATORIO
- PEDIATRIA
- QUIRURGICAS
- MEDICINA INTERNA
- AYUDAS DIAGNOSTICAS
- APOYO TERAPÉUTICO

INFORME DE PQRSF JUNIO 2023

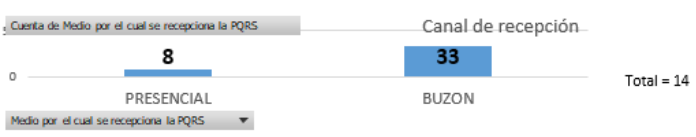
Etiquetas de fila	Cuenta de Tipo de Petición
RECLAMO	25
SUGERENCIA	9
QUEJA	7
Total general	41



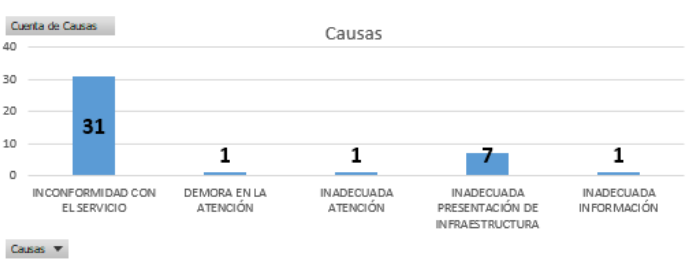
Etiquetas de fila	Cuenta de Derecho Vulnerado
1	32
6	7
3	2
Total general	41



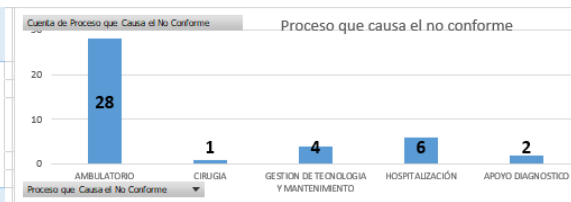
Etiquetas de fila	Cuenta de Medio por el cual se recepciona la PQRS
PRESENCIAL	8
BUZON	33
Total general	41



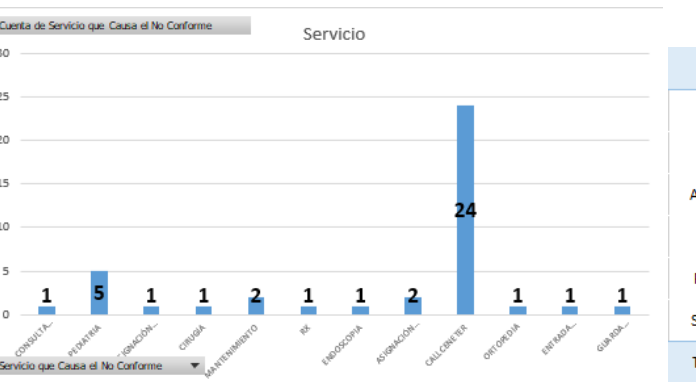
Etiquetas de fila	Cuenta de Causas
INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO	31
DEMORA EN LA ATENCIÓN	1
INADECUADA ATENCIÓN	1
INADECUADA PRESENTACIÓN DE INFRAESTRUCTURA	7
INADECUADA INFORMACIÓN	1
Total general	41



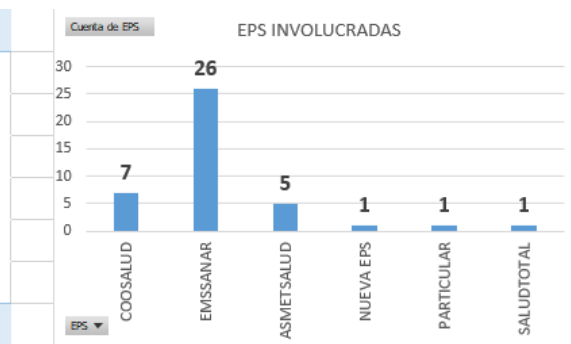
Etiquetas de fila	Cuenta de Proceso que Causa el No Conforme
AMBULATORIO	28
CIRUGIA	1
GESTION DE TECNOLOGIA Y MANTENIMIENTO	4
MANTENIMIENTO HOSPITALIZACIÓN	6
APOYO	2
Total general	41



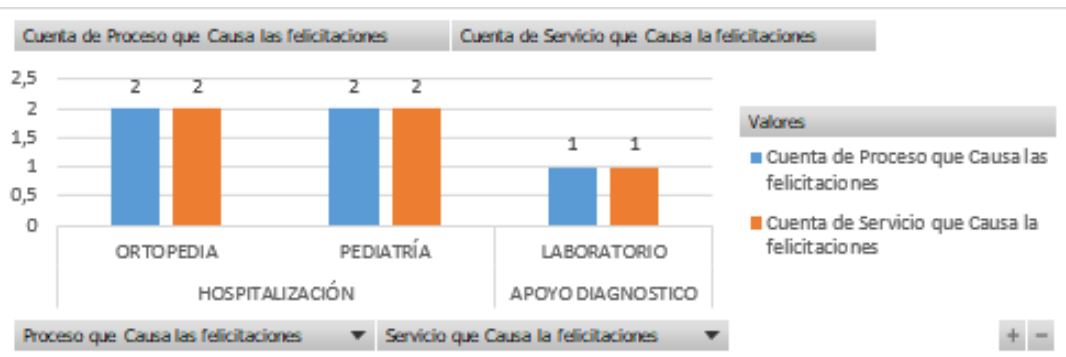
Etiquetas de fila	Cuenta de Servicio que Causa el No Conforme
CONSULTA	1
PEDIATRIA	5
ASIGNACIÓN	1
CITAS AYUDAS	1
CIRUGIA	1
MANTENIMIENTO	2
RX	1
ENDOSCOPIA	1
ASIGNACIÓN CALLCENTER	24
ORTOPEDIA	1
ENTRADA	1
GUARDA	1
ENTRADA	1
Total general	41



Etiquetas de fila	Cuenta de EPS
COOSALUD	7
EMSSANAR	26
ASMETSALUD	5
NUEVA EPS	1
PARTICULAR	1
SALUDTOTAL	1
Total general	41



Etiquetas de fila	Cuenta de Proceso que Causa las felicitaciones	Cuenta de Servicio que Causa las felicitaciones
HOSPITALIZACIÓN	4	4
ORTOPEDIA	2	2
PEDIATRÍA	2	2
APOYO	1	1
LABORATORIO	1	1
Total general	5	5



7. COMO CALIFICA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPETO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO EN LA INSTALACIÓN

(Muy buena, Buena, Regular, Mala, Muy mala)

SERVICIO	No. ENCUESTAS	ENCUESTAS , MUY BUENA, BUENA	%
AMBULATORIO	169	167	99%
URGENCIAS	50	49	98%
CIRUGIA	31	30	97%
LABORATORIO	30	27	90%
PEDIATRIA	30	30	100%
QUIRURGICAS	30	29	97%
MEDICINA INTERNA	30	29	97%
AYUDAS DIAGNOSTICAS	34	33	97%
APOYO TERAPÉUTICO	30	30	100%
TOTAL	434	424	98%

Experiencia Global JUNIO 2023

