



"Nuestro compromiso es con su bienestar y la vida"

HOSPITAL DEPARTAMENTAL
MARIO CORREA RENGIFO

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

Nit No. 890.399.047-8

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	



"Nuestro compromiso es con su bienestar y la vida"

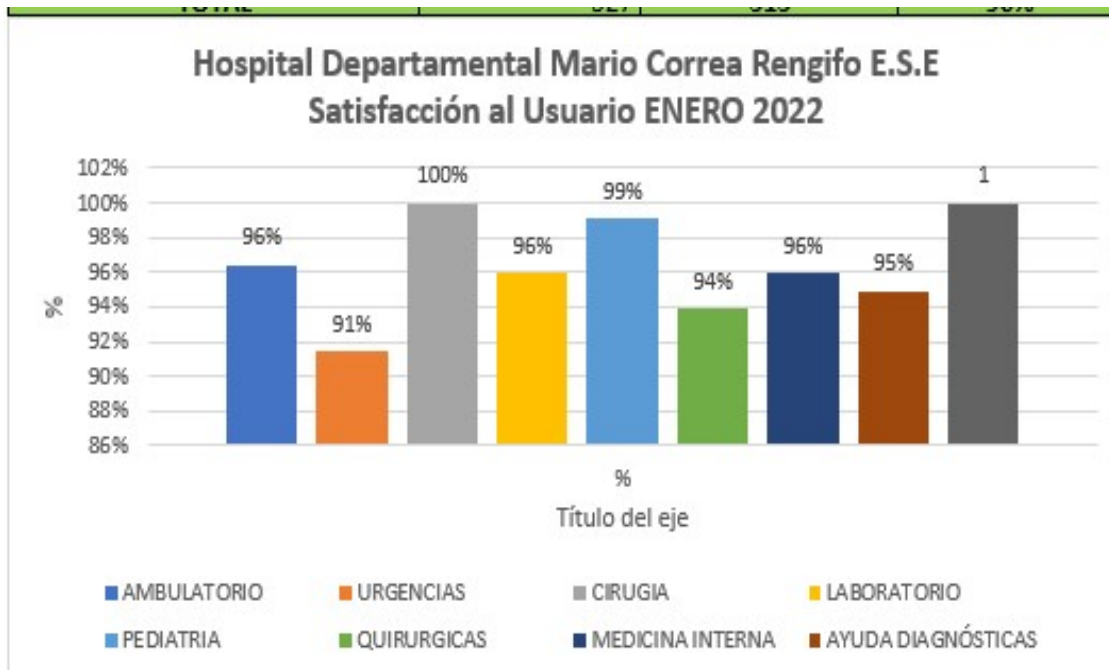
HOSPITAL DEPARTAMENTAL
MARIO CORREA RENGIFO

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

Nit No. 890.399.047-8

SATISFACCIÓN AL USUARIO ENERO 2022

SERVICIO	No. ENCUESTAS	ENCUESTAS BUENO, EXCELENTE	%
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%





"Nuestro compromiso es con su bienestar y la vida"

HOSPITAL DEPARTAMENTAL
MARIO CORREA RENGIFO

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

Nit No. 890.399.047-8

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



"Nuestro compromiso es con su bienestar y la vida"

HOSPITAL DEPARTAMENTAL
MARIO CORREA RENGIFO

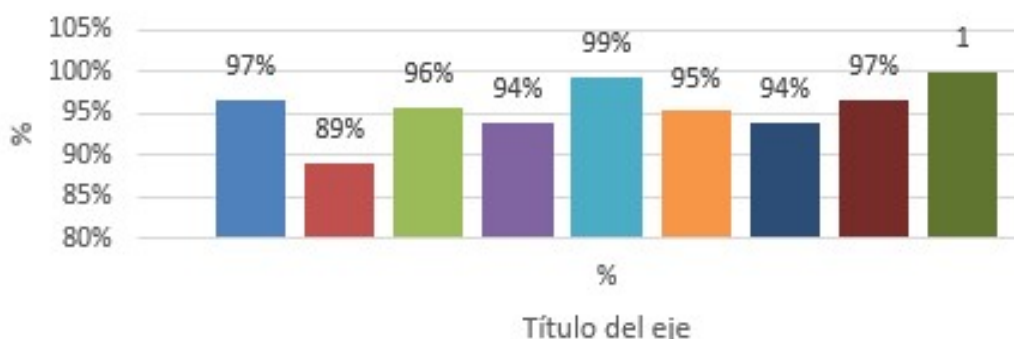
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

Nit No. 890.399.047-8

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**



- AMBULATORIO
- URGENCIAS
- CIRUGIA
- LABORATORIO
- PEDIATRIA
- QUIRURGICAS
- MEDICINA INTERNA
- AYUDA DIAGNÓSTICAS



"Nuestro compromiso es con su bienestar y la vida"

HOSPITAL DEPARTAMENTAL
MARIO CORREA RENGIFO

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

Nit No. 890.399.047-8

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 FISICO	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 Felicidades		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



"Nuestro compromiso es con su bienestar y la vida"

HOSPITAL DEPARTAMENTAL
MARIO CORREA RENGIFO

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

Nit No. 890.399.047-8

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%

