



"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 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
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
3- A mantener una comunicación plena, permanente, expresa y clara con el profesional de la salud tratante.	1
6- A recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.	5
<b>Total general</b>	<b>17</b>

FELICITACIONES DEL MES ABRIL		
SERVICIO	FUNCIONARIO	CANTIDAD
PEDIATRIA	MEDICOS Y ENFERMERAS, ENFERMERA FLOR, DR VILLAMARIN Y CARRILLO	13
URGENCIA	ENFERMERIA, CAMILLEROS	2
HDMCR	TODOS LOS COLABORADORES	1
<b>Total Felicitaciones</b>		<b>16</b>



"Nuestro compromiso es con su bienestar y la vida"

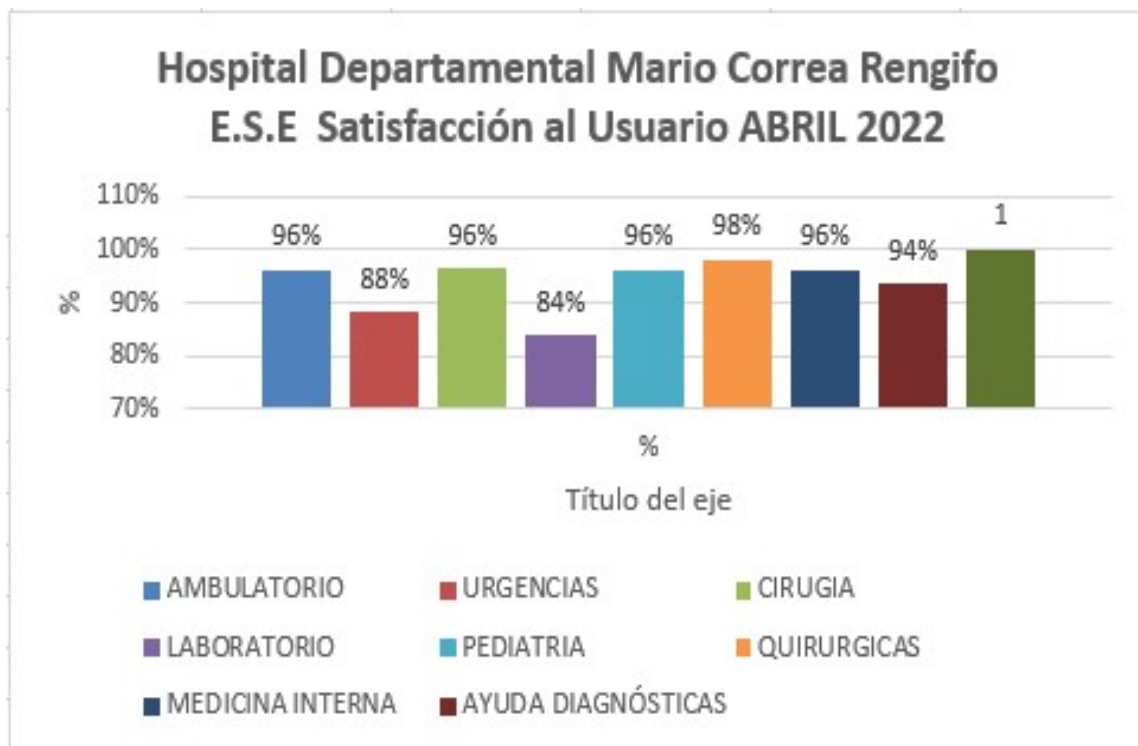
HOSPITAL DEPARTAMENTAL  
**MARIO CORREA RENGIFO**

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

Nit No. 890.399.047-8

**SATISFACCIÓN AL USUARIO 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%
<b>TOTAL</b>	<b>309</b>	<b>291</b>	<b>94%</b>





"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 MAYO 2022**

TOTAL QRSF	Cantidad
QUEJA	2
RECLAMO	7
SUGERENCIA	8
<b>Total de quejas y reclamos</b>	<b>17</b>

<b>ANONIMO</b>	<b>1</b>
----------------	----------

<b>PQRS ENTE TERRITORIAL Y EAPB</b>	<b>10</b>
-------------------------------------	-----------

<b>FELICITACIONES</b>	<b>3</b>
-----------------------	----------

PROCESO	Cantidad
AMBULATORIO	2
HOSPITALIZACIÓN	10
URGENCIA	5
<b>Total Resultado</b>	<b>17</b>

Canal de Recepción PQRS	Total PQRS
BUZÓN	16
PRESENCIAL	1
<b>Total Resultado de PQRS Recepcionada</b>	<b>17</b>

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

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

FELICITACIONES DEL MES MAYO		
PROCESO	SERVICIO	CANTIDAD
AYUDAS DIAGNOSTICAS	COLONOSCOPIA	1
HOSPITALIZACIÓN	PEDIATRIA	1
AYUDAS DIAGNOSTICAS	LABORATORIO	1
<b>Total Resultado</b>	<b>Total Felicidades</b>	<b>3</b>

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
<b>Total general</b>	<b>17</b>



"Nuestro compromiso es con su bienestar y la vida"

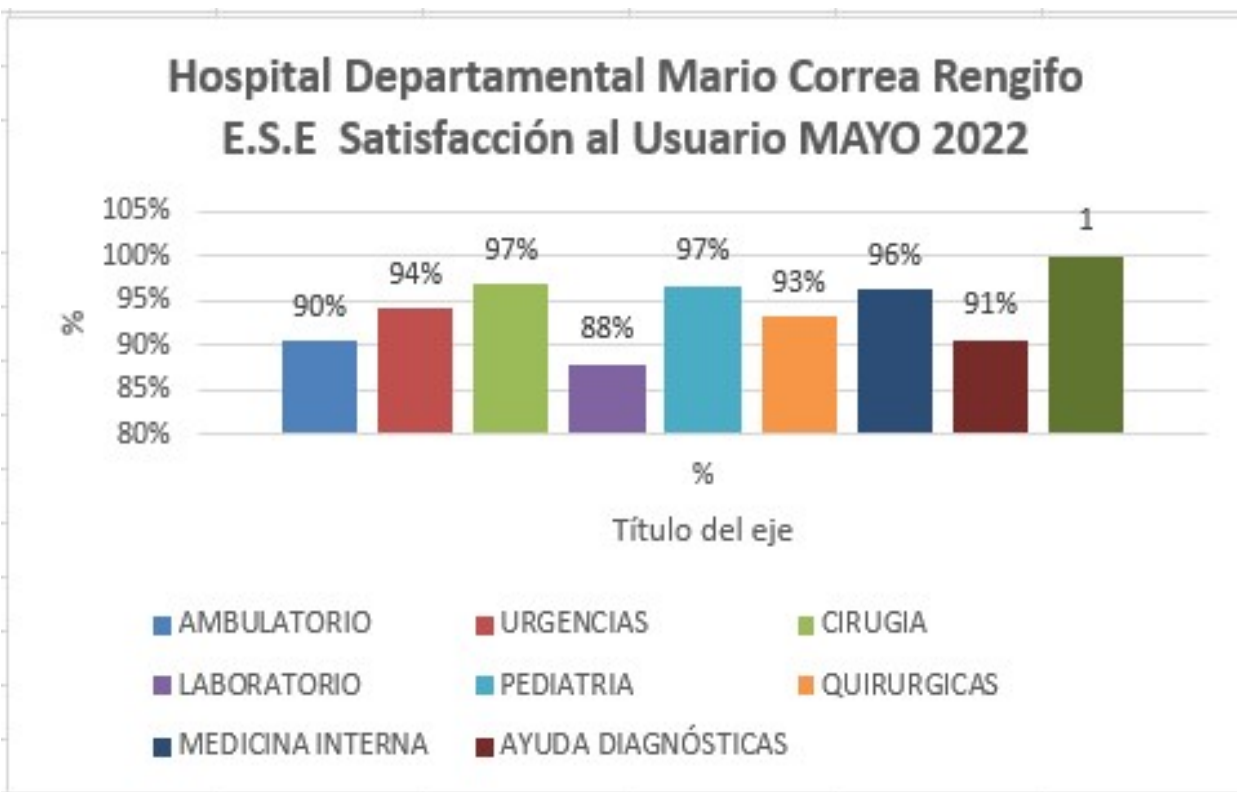
HOSPITAL DEPARTAMENTAL  
**MARIO CORREA RENGIFO**

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

Nit No. 890.399.047-8

**SATISFACCIÓN AL USUARIO 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%
<b>TOTAL</b>	<b>345</b>	<b>321</b>	<b>93%</b>





"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 JUNIO 2022**

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

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

PROCESO	Cantidad
AMBULATORIO	1
AYUDAS DIAGNOSTICA	1
GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA	1
HOSPITALIZACIÓN	3
URGENCIA	3
<b>Total Resultado</b>	<b>9</b>

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

**FELICITACIONES DEL MES JUNIO**

PROCESO	SERVICIO	Cantidad
AYUDAS DIAGNOSTICAS	ENDOSCOPIA - LABORATORIO	4
HOSPITALIZACIÓN	PEDIATRIA - ORTOPEDIA - MEDICINA INTERNA.2	9
HDMCR	HDMCR	1
<b>Total Resultado Felicitaciones</b>		<b>14</b>

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
<b>Total general</b>	<b>9</b>



"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 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%
<b>TOTAL</b>	<b>321</b>	<b>307</b>	<b>96%</b>

