



"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
Total general	17

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
Total Felicitaciones		16



"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%
TOTAL	309	291	94%





"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
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 INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO	9
	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 Felicidades	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



"Nuestro compromiso es con su bienestar y la vida"

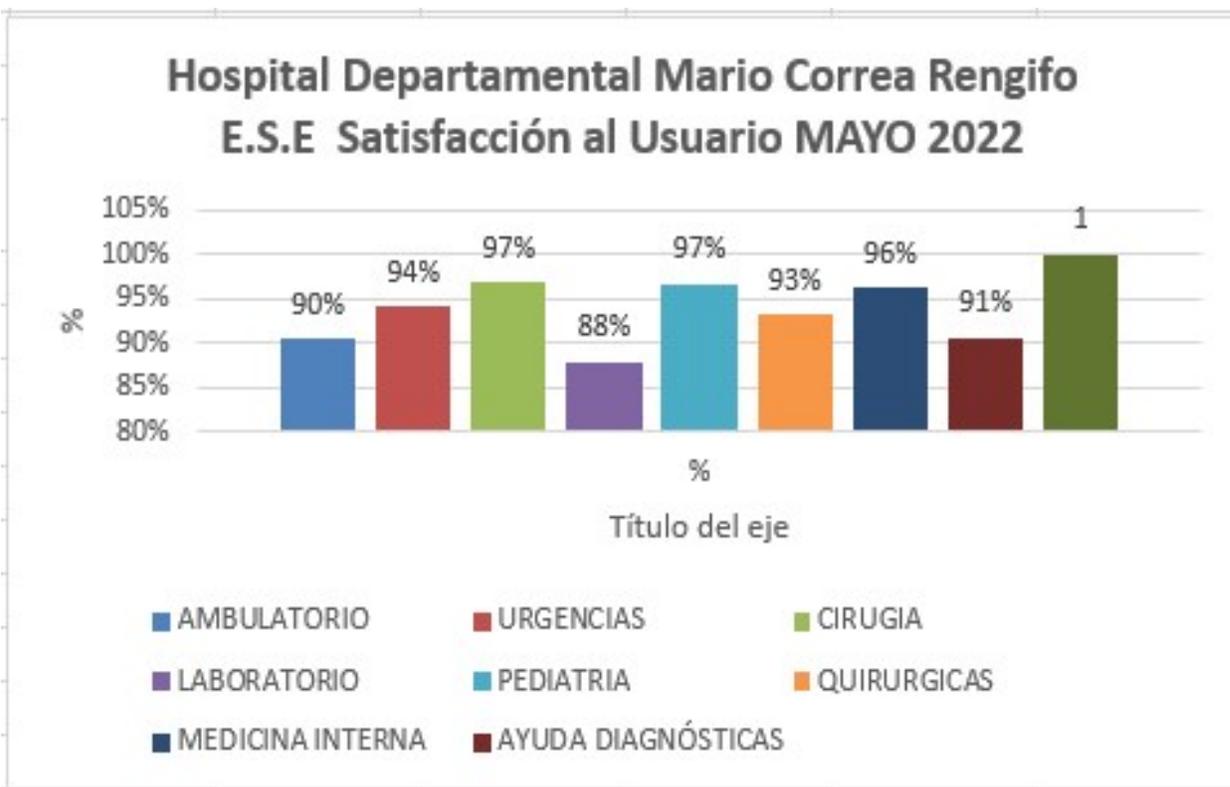
HOSPITAL DEPARTAMENTAL
MARIO CORREA RENGIFO

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%
TOTAL	345	321	93%





"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
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 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.	5
6- DERECHO 6. A recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.	4
Total general	9



"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%
TOTAL	321	307	96%

