



"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 JULIO 2022**

| TOTAL QRSF        | Total PQRS |
|-------------------|------------|
| RECLAMO           | 14         |
| quejas y reclamos | <b>14</b>  |

| Canal de Recepción PQRS              | Total PQRS |
|--------------------------------------|------------|
| BUZÓN                                | 8          |
| PRESENCIAL                           | 6          |
| Total Resultado de PQRS Recepcionada | <b>14</b>  |

| Causa                                      | Total PQRS |
|--------------------------------------------|------------|
| INADECUADA INFORMACIÓN                     | 1          |
| INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO              | 11         |
| DEMORA EN LA ATENCIÓN                      | 1          |
| INADECUADA PRESENTACIÓN DE INFRAESTRUCTURA | 1          |
| <b>Total Resultado</b>                     | <b>14</b>  |

| PROCESO                             | Total PQRS |
|-------------------------------------|------------|
| AMBULATORIO                         | 5          |
| APOYO DIAGNOSTICO                   | 1          |
| URGENCIA                            | 4          |
| HOSPITALIZACIÓN                     | 3          |
| GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 1          |
| <b>Total Resultado</b>              | <b>14</b>  |

| Servicio               | Total PQRS |
|------------------------|------------|
| CALLCENTER             | 5          |
| TAC                    | 1          |
| URGENCIA               | 4          |
| PEDIATRIA              | 1          |
| QUIRUGICA              | 1          |
| ADMICIÓN URGENCIA      | 1          |
| MEDICINA INTERNA 1     | 1          |
| <b>Total Resultado</b> | <b>14</b>  |

**FELICITACIONES DEL MES JULIO**

| PROCESO                     | SERVICIO                 |
|-----------------------------|--------------------------|
| AYUDAS DIAGNOSTICAS         | ENDOSCOPIA - LABORATORIO |
| HOSPITALIZACIÓN             | ORTOPEDIA -              |
| <b>Total Felicitaciones</b> | <b>Total = 4</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. | 10        |
| 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>14</b> |



"Nuestro compromiso es con su bienestar y la vida"

HOSPITAL DEPARTAMENTAL  
**MARIO CORREA RENGIFO**

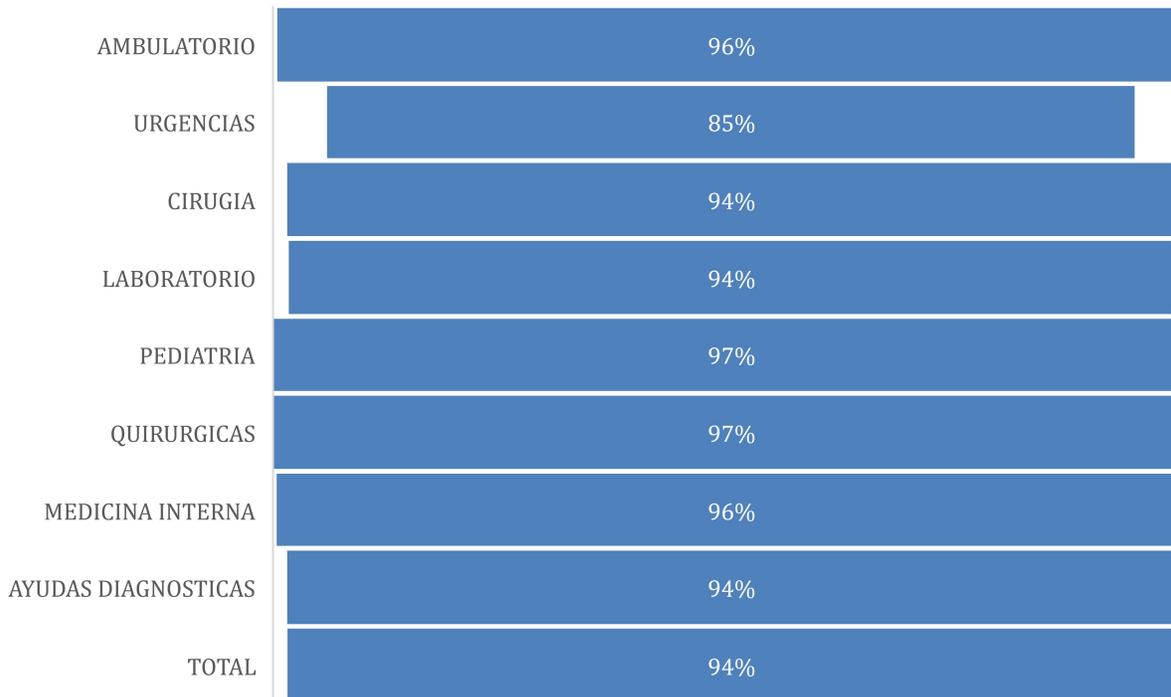
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

Nit No. 890.399.047-8

**SATISFACCIÓN AL USUARIO 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%        |
| <b>TOTAL</b>        | <b>374</b>    | <b>351</b>                   | <b>94%</b> |

EXPERIENCIA GLOBAL RESPETO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO EN LA INSTALACIÓN





"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 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 | <b>13</b> |                                      |            | <b>Total Resultado</b>                     | <b>13</b> |

| PROCESO                    | Cantidad  |
|----------------------------|-----------|
| AMBULATORIO                | 4         |
| CIRUGIA                    | 1         |
| URGENCIA                   | 1         |
| HOSPITALIZACIÓN            | 5         |
| GESTION DE AMBIENTE FISICO | 2         |
| <b>Total Resultado</b>     | <b>13</b> |

| Servicio                  | Cantidad  |
|---------------------------|-----------|
| ASEO                      | 1         |
| ASIGNACIÓN CITA AYUDA DX  | 1         |
| CALLCENTER                | 3         |
| CIRUGIA Y PROGRAMACIÓN CX | 1         |
| GUARDA DE SEGURIDAD       | 1         |
| PEDIATRIA                 | 1         |
| QUIRURGICA                | 4         |
| URHENCIA                  | 1         |
| <b>Total Resultado</b>    | <b>13</b> |

| FELICITACIONES DEL MES AGOSTO |                         |
|-------------------------------|-------------------------|
| PROCESO                       | SERVICIO                |
| HOSPITALIZACIÓN               | PEDIATRIA(3) Y M.I 1(1) |
| AMBIENTE FISICO               | ASEO                    |
| DIAGNOSTICO                   | LABORATORIO             |
| <b>Total Resultado</b>        | <b>6</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. | 8         |
| 6- DERECHO 6. A recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.                                                                                            | 5         |
| <b>Total general</b>                                                                                                                                                                                     | <b>13</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 AGOSTO 2022

| SERVICIO            | No.<br>ENCUESTAS | ENCUESTAS ,<br>MUY BUENA,<br>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%        |
| <b>TOTAL</b>        | <b>316</b>       | <b>301</b>                         | <b>95%</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 RELACIONADOS CON QRSF SEPTIEMBRE 2022**

| TOTAL QRSF                                    | CANTIDAD  |
|-----------------------------------------------|-----------|
| RECLAMO                                       | 11        |
| QUEJA                                         | 3         |
| SUGERENCIA                                    | 4         |
| <b>Total de quejas, reclamos y sugerencia</b> | <b>18</b> |

|                |    |
|----------------|----|
| FELICITACIONES | 14 |
|----------------|----|

| Canal de Recepción PQRS                     | Total PQRS |
|---------------------------------------------|------------|
| BUZÓN                                       | 13         |
| PRESENCIAL                                  | 5          |
| <b>Total Resultado de PQRS Recepcionada</b> | <b>18</b>  |

| Causa                                      | Cantidad  |
|--------------------------------------------|-----------|
| INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO              | 14        |
| INADECUADA ATENCIÓN                        | 3         |
| INADECUADA PRESENTACIÓN DE INFRAESTRUCTURA | 1         |
| <b>Total Resultado</b>                     | <b>18</b> |

| PROCESO                             | Cantidad  |
|-------------------------------------|-----------|
| AMBULATORIO                         | 3         |
| APOYO DIAGNOSTICO                   | 1         |
| GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 2         |
| GESTION DE AMBIENTE FISICO          | 2         |
| HOSPITALIZACIÓN                     | 6         |
| URGENCIA                            | 4         |
| <b>Total Resultado</b>              | <b>18</b> |

| 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         |
| <b>Total Resultado</b>    | <b>18</b> |

**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      |
| <b>Total Felicidades 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. | 15        |
| 6- DERECHO 6. A recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.                                                                                            | 3         |
| <b>Total general</b>                                                                                                                                                                                     | <b>18</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 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%       |
| <b>TOTAL</b>        | <b>362</b>    | <b>346</b>       | <b>96%</b> |

**EXPERIENCIA GLOBAL SEPTIEMBRE 2022**

