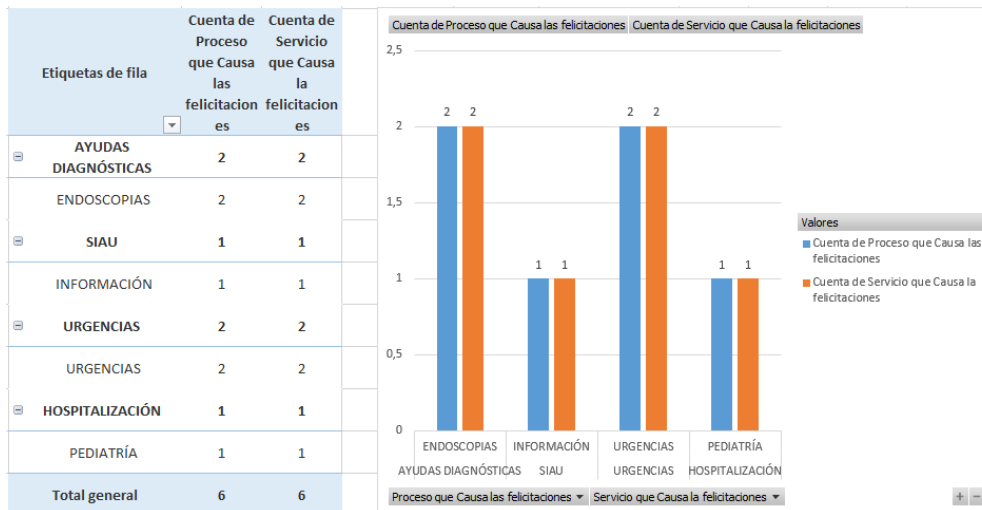
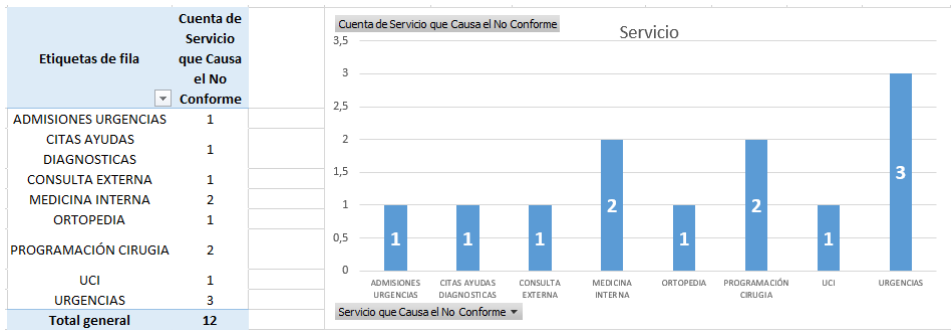
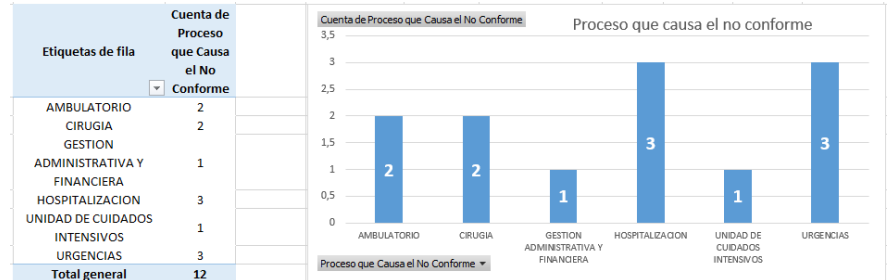
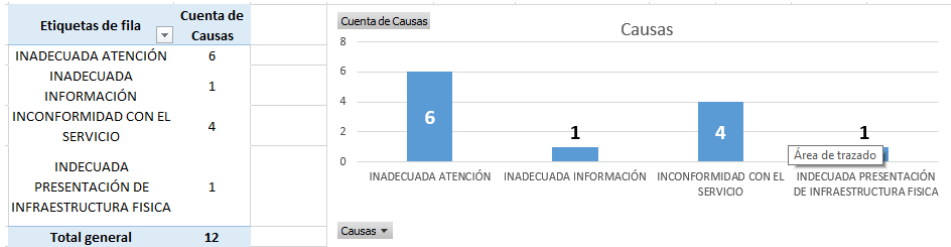
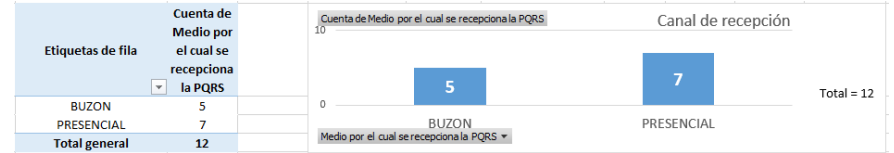
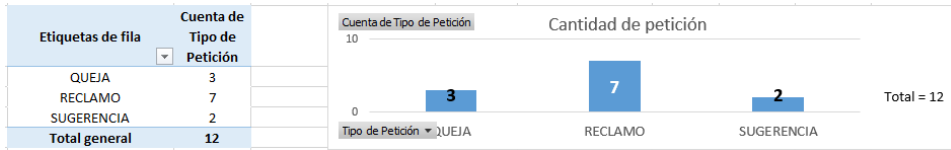


INFORME DE PQRSF POR PROCESOS

ENERO 2023

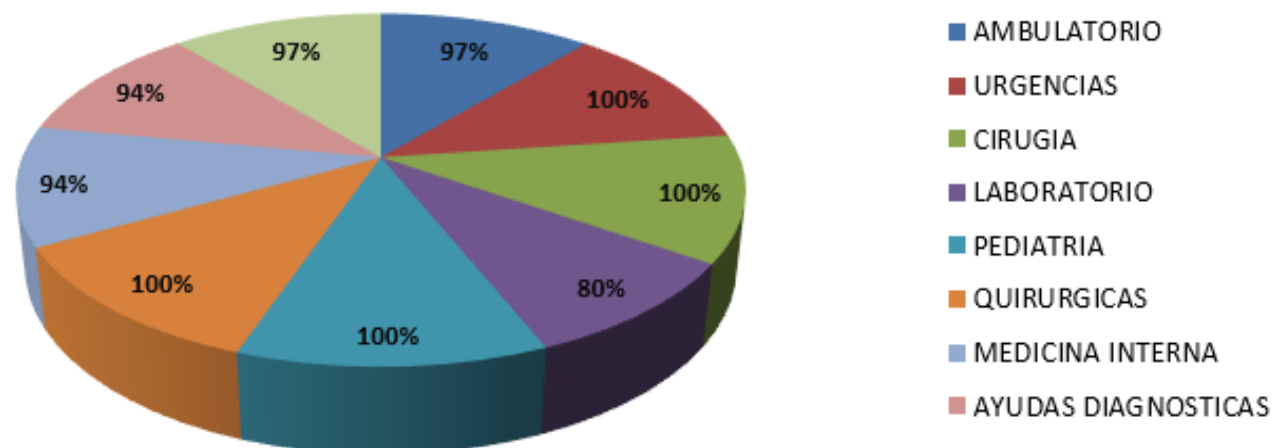


7. COMO CALIFICA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO EN LA INSTALACIÓN

(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

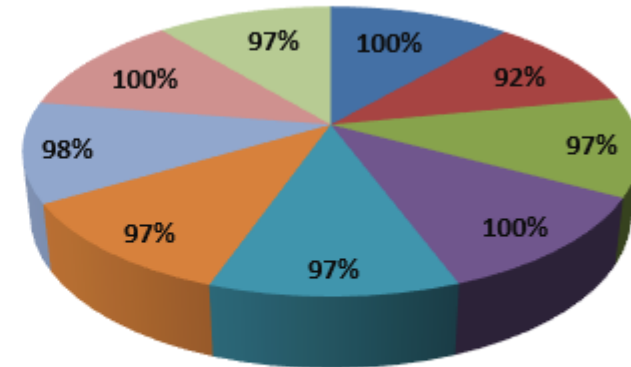
Etiquetas de fila <input type="text"/>	Cuenta de Tipo de Petición	Etiquetas de fila <input type="text"/>	Cuenta de Medio por el cual se recepciona la PQRS	Etiquetas de fila <input type="text"/>	Cuenta de Proceso que Causa las felicitaciones	Cuenta de Servicio que Causa la felicitaciones
QUEJA	7	PRESENCIAL	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 <input type="text"/>	Cuenta de Causas	Etiquetas de fila <input type="text"/>	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 <input type="text"/>	Cuenta de Servicio que Causa el No Conforme	Etiquetas de fila <input type="text"/>	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%

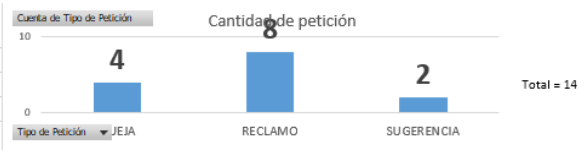
Experiencia Global FEBRERO 2023



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

INFORME DE PQRSF MARZO 2023

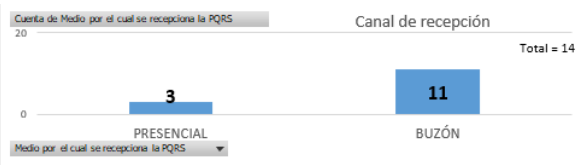
Etiquetas de fila	Cuenta de Tipo de Petición
QUEJA	4
RECLAMO	8
SUGERENCIA	2
Total general	14



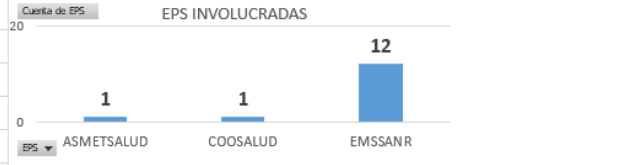
Etiquetas de fila	Cuenta de Derecho Vulnerado
1	10
4	1
6	3
Total general	14



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



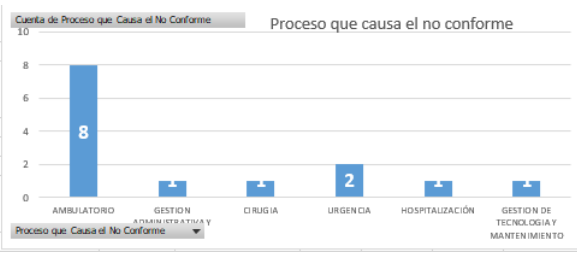
Etiquetas de fila	Cuenta de EPS
ASMETSALUD	1
COOSALUD	1
EMSSANR	12
Total general	14



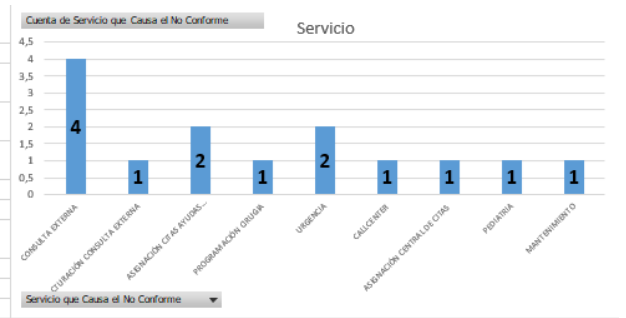
Etiquetas de fila	Cuenta de Causas
INADECUADA ATENCIÓN	4
INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO	7
INADECUADA PRESENTACIÓN DE INFRAESTRUCTURA	3
Total general	14



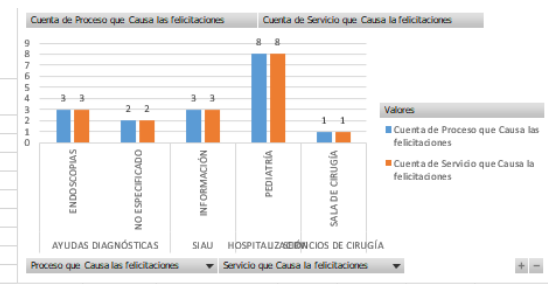
Etiquetas de fila	Cuenta de Proceso que Causa el No Conforme
AMBULATORIO	8
GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1
CIRUGIA	1
URGENCIA	2
HOSPITALIZACIÓN	1
GESTION DE TECNOLOGIA Y MANTENIMIENTO	1
Total general	14



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

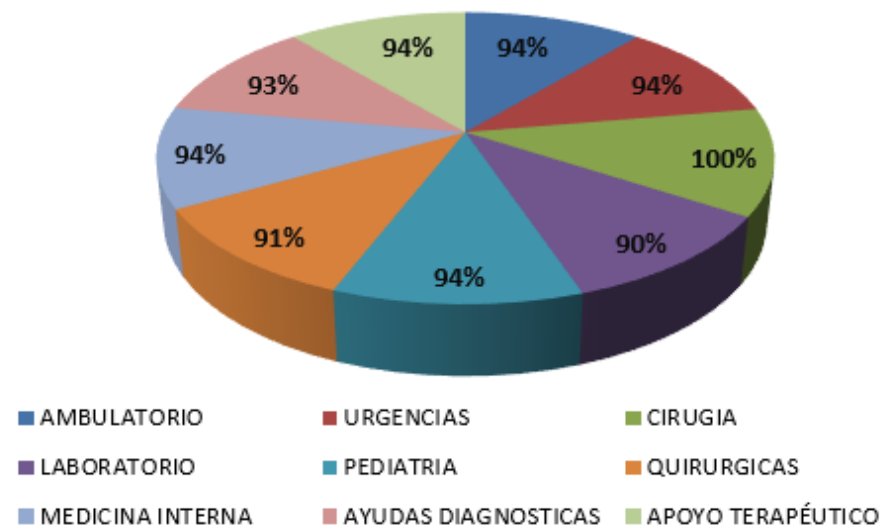


7. COMO CALIFICA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPETO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO EN LA INSTALACIÓN

(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



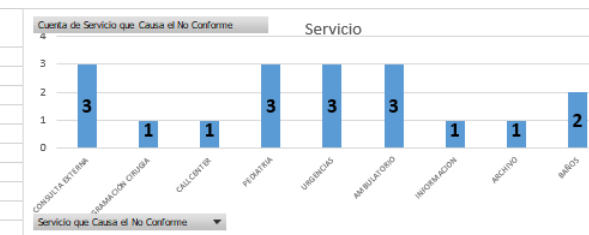
Etiquetas de fila	Cuenta de Derecho Vulnerado
1	11
4	1
6	5
3	1
Total general	18



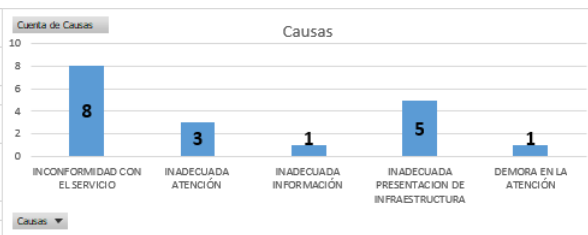
Etiquetas de fila	Cuenta de Medio por el cual se recepciona la PQRS
PRESENCIAL	9
BUZON	9
Total general	18



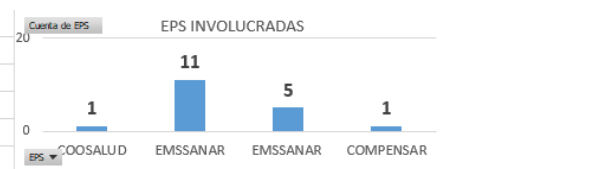
Etiquetas de fila	Cuenta de Servicio que Causa el No Conforme
CONSULTA EXTERNA	3
PROGRAMACIÓN CIRUGIA	1
CALLCENTER	1
PEDIATRIA	3
URGENCIAS	3
AMBULATORIO	3
INFORMACION	1
ARCHIVO	1
BAÑOS	2
Total general	18



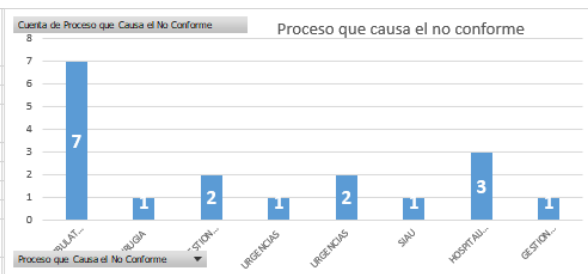
Etiquetas de fila	Cuenta de Causas
INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO	8
INADECUADA ATENCIÓN	3
INADECUADA INFORMACIÓN	1
INADECUADA PRESENTACION DE INFRAESTRUCTURA	5
DEMORA EN LA ATENCIÓN	1
Total general	18



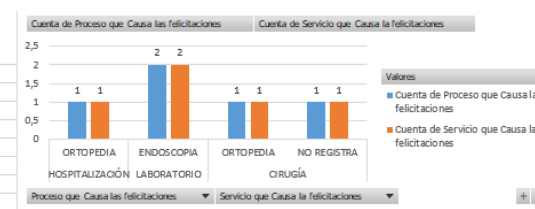
Etiquetas de fila	Cuenta de EPS
COOSALUD	1
EMSSANAR	11
EMSSANAR	5
COMPENSAR	1
Total general	18



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

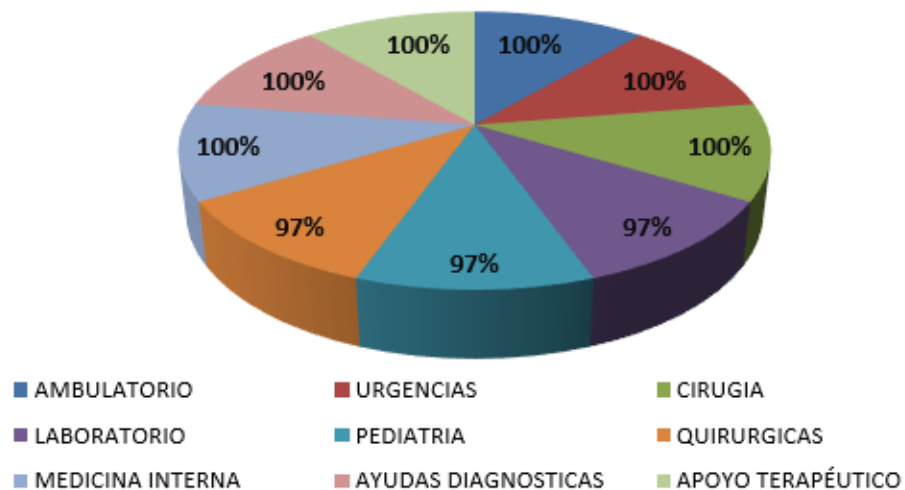


7. COMO CALIFICA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPETO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO EN LA INSTALACIÓN

(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

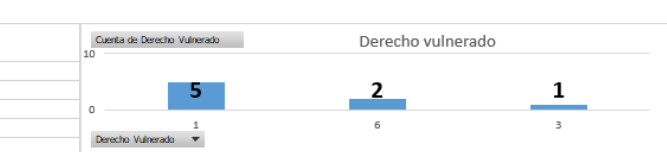


INFORME DE PQRSF MAYO 2023

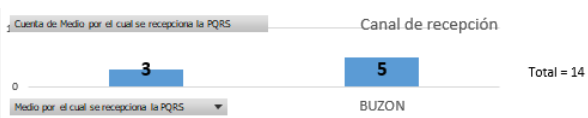
Etiquetas de fila	Cuenta de Tipo de Petición
RECLAMO	4
QUEJA	4
Total general	8



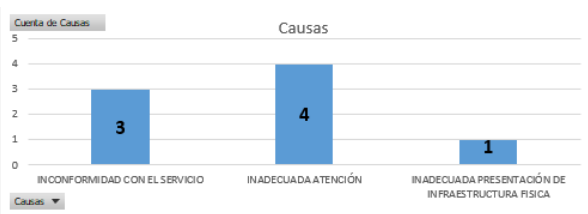
Etiquetas de fila	Cuenta de Derecho Vulnerado
1	5
6	2
3	1
Total general	8



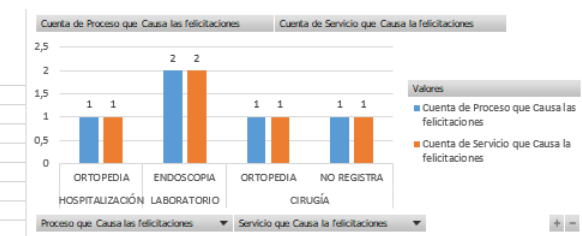
Etiquetas de fila	Cuenta de Medio por el cual se recibe la PQRS
PRESENCIAL	3
BUZON	5
Total general	8



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



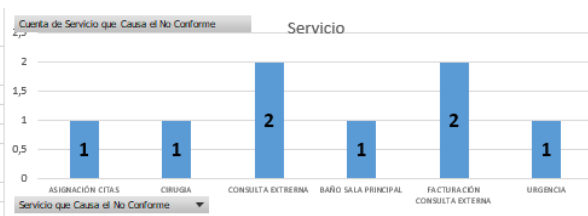
Etiquetas de fila	Cuenta de Proceso que Causa el No Conforme
AMBULATORIO	2
CIRUGIA	1
MANTENIMIENTO	1
GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2
SERVICIOS AMBULATORIOS	1
URGENCIA	1
Total general	8



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

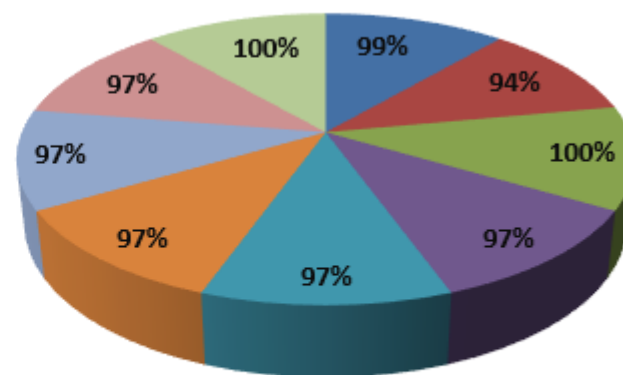


7. COMO CALIFICA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPETO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO EN LA INSTALACIÓN

(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

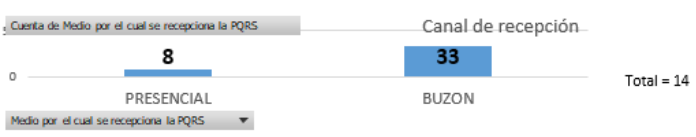
Etiquetas de fila	Cuenta de Tipo de Petición
RECLAMO	25
SUGERENCIA	9
QUEJA	7
Total general	41



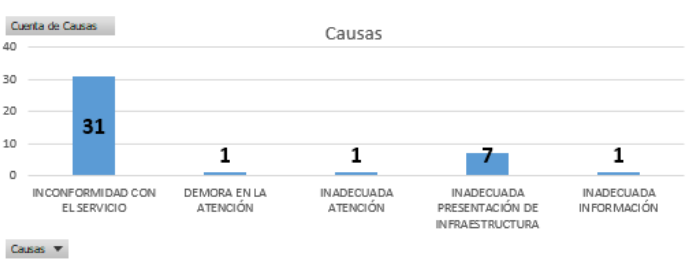
Etiquetas de fila	Cuenta de Derecho Vulnerado
1	32
6	7
3	2
Total general	41



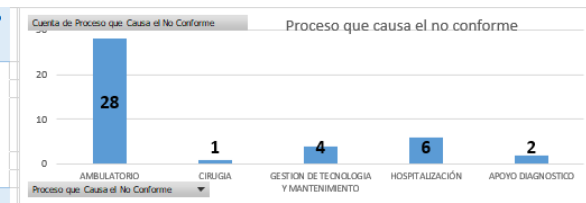
Etiquetas de fila	Cuenta de Medio por el cual se recepciona la PQRS
PRESENCIAL	8
BUZON	33
Total general	41



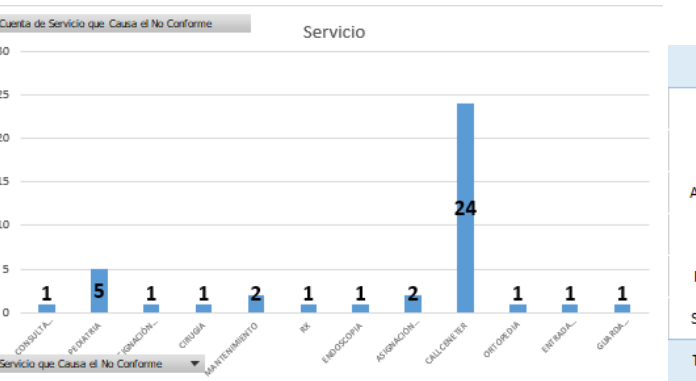
Etiquetas de fila	Cuenta de Causas
INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO	31
DEMORA EN LA ATENCIÓN	1
INADECUADA ATENCIÓN	1
INADECUADA PRESENTACIÓN DE INFRAESTRUCTURA	7
INADECUADA INFORMACIÓN	1
Total general	41



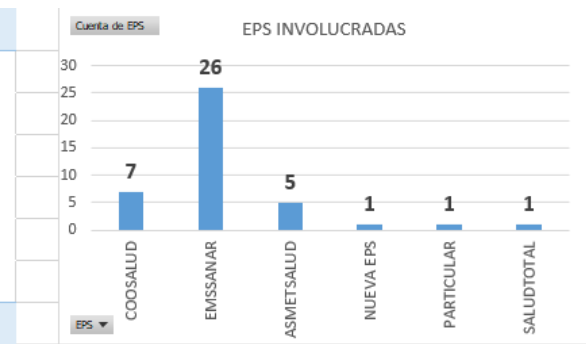
Etiquetas de fila	Cuenta de Proceso que Causa el No Conforme
AMBULATORIO	28
CIRUGIA	1
GESTION DE TECNOLOGIA Y MANTENIMIENTO	4
MANTENIMIENTO HOSPITALIZACIÓN	6
APOYO	2
Total general	41



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



Valores

- Cuenta de Proceso que Causa las felicitaciones
- Cuenta de Servicio que Causa las felicitaciones



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

