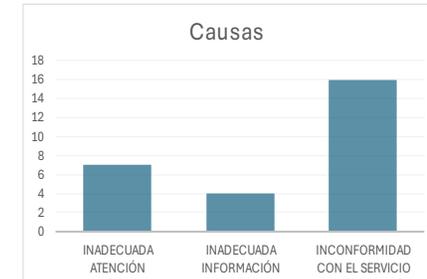


INFORME DE PQRSF POR PROCESOS I TRIMESTRE DEL 2025

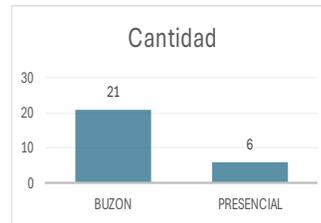
Tipo de Petición	Cantidad
QUEJA	23
RECLAMO	2
SUGERENCIA	2
Total general	27



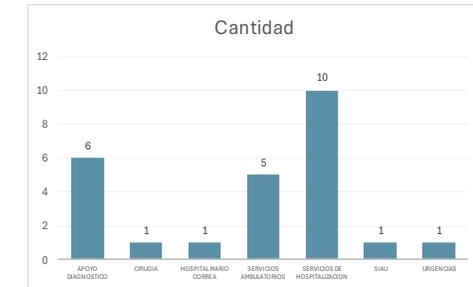
Causas	Cantidad
INADECUADA ATENCIÓN	7
INADECUADA INFORMACIÓN	4
INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO	16
Total general	27



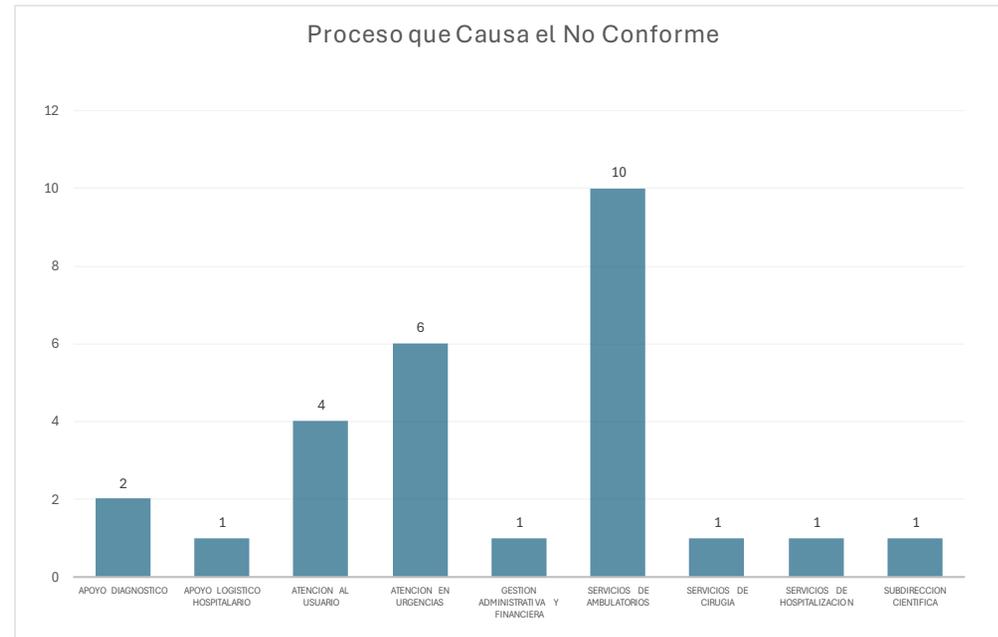
Medio por el cual se recepciona la PQRS	Cantidad
BUZON	21
PRESENCIAL	6
Total general	27



Proceso que Causa las felicitaciones	Cantidad
APOYO DIAGNOSTICO	6
CIRUGIA	1
HOSPITAL MARIO CORREA	1
SERVICIOS AMBULATORIOS	5
SERVICIOS DE HOSPITALIZACION	10
SIAU	1
URGENCIAS	1
Total general	25



Etiquetas de fila	Proceso que Causa el No Conforme
<input checked="" type="checkbox"/> APOYO DIAGNOSTICO	2
Cardiología	2
<input checked="" type="checkbox"/> APOYO LOGISTICO HOSPITALARIO	1
Seguridad	1
<input checked="" type="checkbox"/> ATENCION AL USUARIO	4
Información	4
<input checked="" type="checkbox"/> ATENCION EN URGENCIAS	6
Admisión Urgencia	1
Consulta de urgencias	1
Observacion urgencias	3
TRIAGE URGENCIA	1
<input checked="" type="checkbox"/> GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1
Anexo	1
<input checked="" type="checkbox"/> SERVICIOS DE AMBULATORIOS	10
Citas Ayudas Diagnosticas	7
Citas Medicas	1
Consulta de medicina familiar	1
Consulta médica dermatología	1
<input checked="" type="checkbox"/> SERVICIOS DE CIRUGIA	1
Salas de Cirugía	1
<input checked="" type="checkbox"/> SERVICIOS DE HOSPITALIZACION	1
Hospitalización ortopedia	1
<input checked="" type="checkbox"/> SUBDIRECCION CIENTIFICA	1
Terapia Física	1
Total general	27



ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO

Peso encuesta : 26,02

Fecha inicial : 1/01/2025 12:00:00 a. m. Fecha final : 31/03/2025 12:00:00 a. m. Cantidad aplicada : 542

1. ¿COMO CALIFICA LA ATENCIÓN AL PROCESO ADMINISTRATIVO?(AMABILIDAD/RESPETO) (3,20)

Respuesta	Cantidad	%	Peso
3. MALO (6,51 %)	88	6,51	1,63
1. EXCELENTE (32,84 %)	444	32,84	8,21
2. BUENO (59,76 %)	808	59,76	14,94
4. DEFICIENTE (0,81 %)	11	0,81	0,2

Peso pregunta 0,8



- 3. MALO (6,51 %)
- 1. EXCELENTE (32,84 %)
- 2. BUENO (59,76 %)
- 4. DEFICIENTE (0,81 %)

¿COMO CALIFICA LA ATENCIÓN AL PROCESO ADMINISTRATIVO?(OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN) (3,60)

Respuesta	Cantidad	%	Peso
1. EXCELENTE (32,91 %)	445	32,91	8,23
2. BUENO (59,76 %)	808	59,76	14,94
4. DEFICIENTE (0,81 %)	11	0,81	0,2
3. MALO (6,43 %)	87	6,43	1,61

Peso pregunta 0,9



- 1. EXCELENTE (32,91 %)
- 2. BUENO (59,76 %)
- 4. DEFICIENTE (0,81 %)
- 3. MALO (6,43 %)

¿COMO CALIFICA LA ATENCIÓN AL PROCESO ADMINISTRATIVO?(INFORMACIÓN CLARA) (3,60)

Respuesta	Cantidad	%	Peso
4. DEFICIENTE (0,81 %)	11	0,81	0,2
1. EXCELENTE (32,84 %)	444	32,84	8,21
2. BUENO (59,76 %)	808	59,76	14,94
3. MALO (6,51 %)	88	6,51	1,63

Peso pregunta 0,9



- 4. DEFICIENTE (0,81 %)
- 1. EXCELENTE (32,84 %)
- 2. BUENO (59,76 %)
- 3. MALO (6,51 %)

2. ¿COMO CALIFICA LA LABOR DEL MÉDICO?(AMABILIDAD/RESPETO) (2,70)

Respuesta	Cantidad	%	Peso
4. DEFICIENTE (0,81 %)	11	0,81	0,2
2. BUENO (59,76 %)	808	59,76	14,94
1. EXCELENTE (32,91 %)	445	32,91	8,23
3. MALO (6,43 %)	87	6,43	1,61

Peso pregunta 0,67



- 4. DEFICIENTE (0,81 %)
- 2. BUENO (59,76 %)
- 1. EXCELENTE (32,91 %)
- 3. MALO (6,43 %)

¿COMO CALIFICA LA LABOR DEL MÉDICO?(OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN) (2,70)

Respuesta	Cantidad	%	Peso
3. MALO (6,43 %)	87	6,43	1,61
4. DEFICIENTE (0,81 %)	11	0,81	0,2
2. BUENO (59,76 %)	808	59,76	14,94
1. EXCELENTE (32,91 %)	445	32,91	8,23

Peso pregunta 0,67



- 3. MALO (6,43 %)
- 4. DEFICIENTE (0,81 %)
- 2. BUENO (59,76 %)
- 1. EXCELENTE (32,91 %)

¿COMO CALIFICA LA LABOR DEL MÉDICO?(DIAGNÓSTICO CLARO) (2,70)

Respuesta	Cantidad	%	Peso
3. MALO (6,51 %)	88	6,51	1,63

4. DEFICIENTE (0,74 %)	10	0,74	0,18
2. BUENO (59,84 %)	809	59,84	14,96
1. EXCELENTE (32,84 %)	444	32,84	8,21

Peso pregunta 0,67



3. MALO (6,51 %)
4. DEFICIENTE (0,74 %)
2. BUENO (59,84 %)
1. EXCELENTE (32,84 %)

¿COMO CALIFICA LA LABOR DEL MÉDICO?(LE GENERÓ CONFIANZA EL MÉDICO) (2,70)

Respuesta	Cantidad	%	Peso
3. MALO (6,43 %)	87	6,43	1,61
4. DEFICIENTE (0,81 %)	11	0,81	0,2
1. EXCELENTE (32,91 %)	445	32,91	8,23
2. BUENO (59,76 %)	808	59,76	14,94

Peso pregunta 0,67



3. MALO (6,43 %)
4. DEFICIENTE (0,81 %)
1. EXCELENTE (32,91 %)
2. BUENO (59,76 %)

3. ¿COMO CALIFICA LA LABOR DEL PERSONAL ASISTENCIAL?(AMABILIDAD/RESPECTO) (2,70)

Respuesta	Cantidad	%	Peso
1. EXCELENTE (32,91 %)	445	32,91	8,23
2. BUENO (59,76 %)	808	59,76	14,94
3. MALO (6,43 %)	87	6,43	1,61
4. DEFICIENTE (0,81 %)	11	0,81	0,2

Peso pregunta 0,67



1. EXCELENTE (32,91 %)
2. BUENO (59,76 %)
3. MALO (6,43 %)
4. DEFICIENTE (0,81 %)

¿COMO CALIFICA LA LABOR DEL PERSONAL ASISTENCIAL?(OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN) (2,70)

Respuesta	Cantidad	%	Peso
2. BUENO (59,76 %)	808	59,76	14,94
1. EXCELENTE (32,91 %)	445	32,91	8,23
3. MALO (6,43 %)	87	6,43	1,61
4. DEFICIENTE (0,81 %)	11	0,81	0,2

Peso pregunta 0,67



2. BUENO (59,76 %)
1. EXCELENTE (32,91 %)
3. MALO (6,43 %)
4. DEFICIENTE (0,81 %)

¿COMO CALIFICA LA LABOR DEL PERSONAL ASISTENCIAL?(INFORMACIÓN CLARA) (2,70)

Respuesta	Cantidad	%	Peso
4. DEFICIENTE (0,81 %)	11	0,81	0,2
1. EXCELENTE (32,84 %)	444	32,84	8,21
3. MALO (6,36 %)	86	6,36	1,59
2. BUENO (59,91 %)	810	59,91	14,98

Peso pregunta 0,67



4. DEFICIENTE (0,81 %)
1. EXCELENTE (32,84 %)
3. MALO (6,36 %)
2. BUENO (59,91 %)

¿COMO CALIFICA LA LABOR DEL PERSONAL ASISTENCIAL?(LE GENERÓ CONFIANZA EL PERSONAL) (2,70)

Respuesta	Cantidad	%	Peso
3. MALO (6,36 %)	86	6,36	1,59
2. BUENO (59,84 %)	809	59,84	14,96
1. EXCELENTE (32,91 %)	445	32,91	8,23
4. DEFICIENTE (0,81 %)	11	0,81	0,2

Peso pregunta 0,67

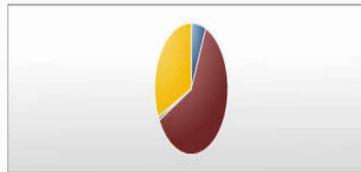


3. MALO (6,36 %)
2. BUENO (59,84 %)
1. EXCELENTE (32,91 %)
4. DEFICIENTE (0,81 %)

4. ¿SINTIÓ COMODIDAD EN LAS INSTALACIONES DE LA INSTITUCIÓN? (11,00)

Respuesta	Cantidad	%	Peso
3. MALO (6,51 %)	88	6,51	1,63
2. BUENO (60,58 %)	819	60,58	15,14
4. DEFICIENTE (0,81 %)	11	0,81	0,2
1. EXCELENTE (32,03 %)	433	32,03	8,01

Peso pregunta 2,75



- 3. MALO (6,51 %)
- 2. BUENO (60,58 %)
- 4. DEFICIENTE (0,81 %)
- 1. EXCELENTE (32,03 %)

5. ¿COMO CALIFICA LA LIMPIEZA E HIGIENE DE LA INSTITUCIÓN? (11,00)

Respuesta	Cantidad	%	Peso
3. MALO (6,58 %)	89	6,58	1,64
1. EXCELENTE (30,18 %)	408	30,18	7,54
2. BUENO (62,2 %)	841	62,2	15,55
4. DEFICIENTE (0,96 %)	13	0,96	0,24

Peso pregunta 2,75

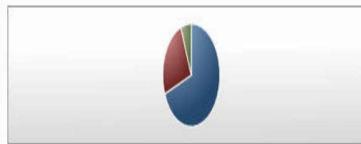


- 3. MALO (6,58 %)
- 1. EXCELENTE (30,18 %)
- 2. BUENO (62,2 %)
- 4. DEFICIENTE (0,96 %)

6. ¿JUSTED ASISTE AL HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA? (11,00)

Respuesta	Cantidad	%	Peso
2. PERIODICAMENTE (69,01 %)	933	69,01	23
1. PRIMERA VEZ (24,93 %)	337	24,93	8,31
3. RARA VEZ (5,99 %)	81	5,99	2

Peso pregunta 3,66



- 2. PERIODICAMENTE (69,01 %)
- 1. PRIMERA VEZ (24,93 %)
- 3. RARA VEZ (5,99 %)

7. ¿COMO CALIFICA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO EN LA INSTITUCIÓN? (12,00)

Respuesta	Cantidad	%	Peso
4. MALA (6,58 %)	89	6,58	1,32
3. REGULAR (0,44 %)	6	0,44	0,09
5. MUY MALA (0,52 %)	7	0,52	0,1
2. BUENA (58,14 %)	786	58,14	11,63
1. MUY BUENA (34,25 %)	463	34,25	6,85

Peso pregunta 2,4

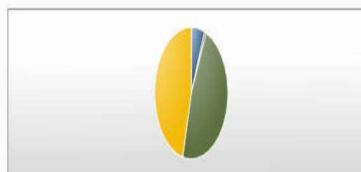


- 4. MALA (6,58 %)
- 3. REGULAR (0,44 %)
- 5. MUY MALA (0,52 %)
- 2. BUENA (58,14 %)
- 1. MUY BUENA (34,25 %)

8. ¿RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS EL HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO? (12,00)

Respuesta	Cantidad	%	Peso
3. DEFINITIVAMENTE NO (5,92 %)	80	5,92	1,48
4. PROBABLEMENTE NO (0,74 %)	10	0,74	0,18
2. PROBABLEMENTE SI (47,12 %)	637	47,12	11,78
1. DEFINITIVAMENTE SI (46,15 %)	624	46,15	11,54

Peso pregunta 3



- 3. DEFINITIVAMENTE NO (5,92 %)
- 4. PROBABLEMENTE NO (0,74 %)
- 2. PROBABLEMENTE SI (47,12 %)
- 1. DEFINITIVAMENTE SI (46,15 %)

9. ¿CONOCE USTED SUS DERECHOS Y DEBERES COMO USUARIO? (11,00)

Respuesta	Cantidad	%	Peso
SI (99,78 %)	1349	99,78	49,89
NO (0,15 %)	2	0,15	0,08

Peso pregunta 5,5



- SI (99,78 %)
- NO (0,15 %)