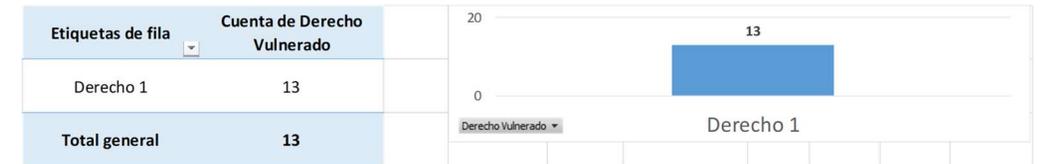
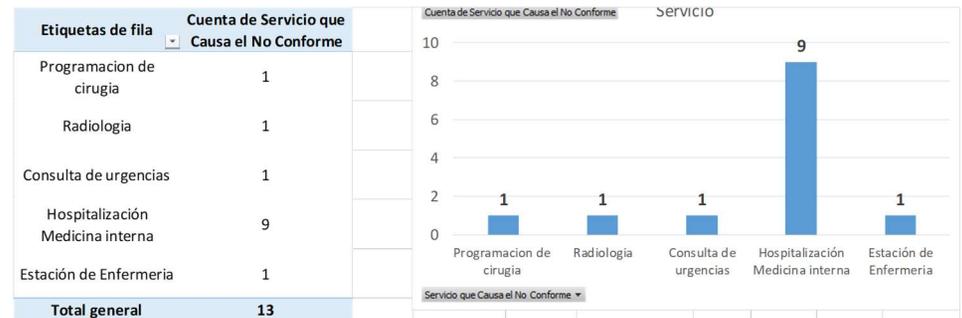
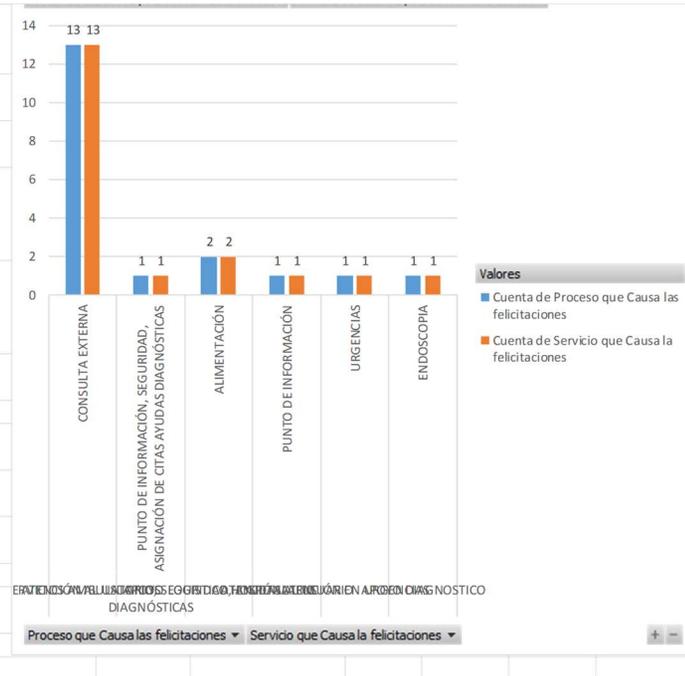


# INFORME DE PQRSF POR PROCESOS ENERO 2024



Etiquetas de fila	Cuenta de Proceso que Causa las felicitaciones	Cuenta de Servicio que Causa las felicitaciones
SERVICIOS AMBULATORIOS	13	13
CONSULTA EXTERNA	13	13
ATENCIÓN AL USUARIO, SEGURIDAD, AYUDAS DIAGNÓSTICAS	1	1
PUNTO DE INFORMACIÓN, SEGURIDAD, ASIGNACIÓN DE CITAS AYUDAS DIAGNÓSTICAS	1	1
APOYO LOGISTICO HOSPITALARIO	2	2
ALIMENTACIÓN	2	2
ATENCIÓN AL USUARIO	1	1
PUNTO DE INFORMACIÓN	1	1
ATENCIÓN EN URGENCIAS	1	1
URGENCIAS	1	1
APOYO DIAGNOSTICO	1	1
ENDOSCOPIA	1	1
<b>Total general</b>	<b>19</b>	<b>19</b>

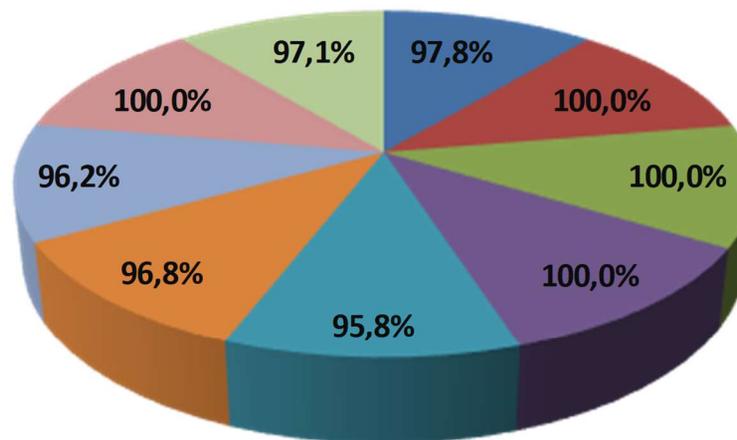


**7. CÓMO CALIFICA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPETO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO EN LA INSTALACIÓN**

(Muy buena, Buena, Regular, Mala, Muy mala)

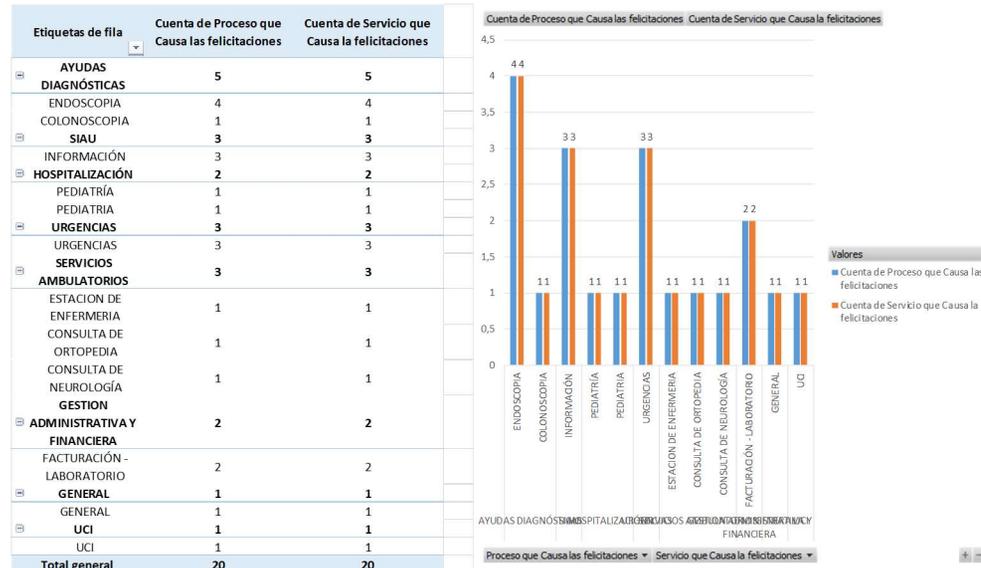
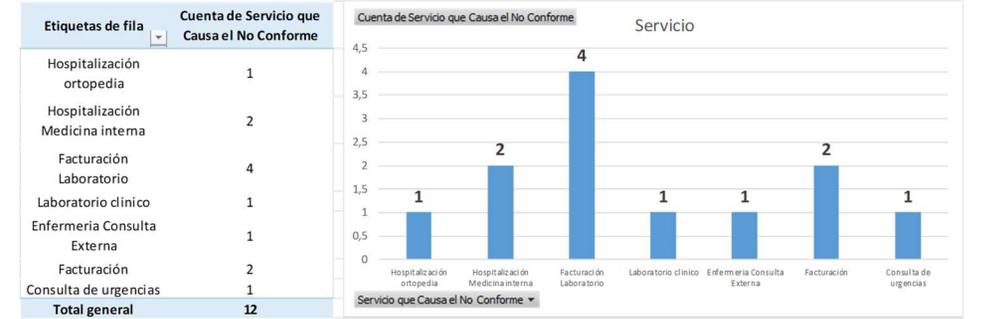
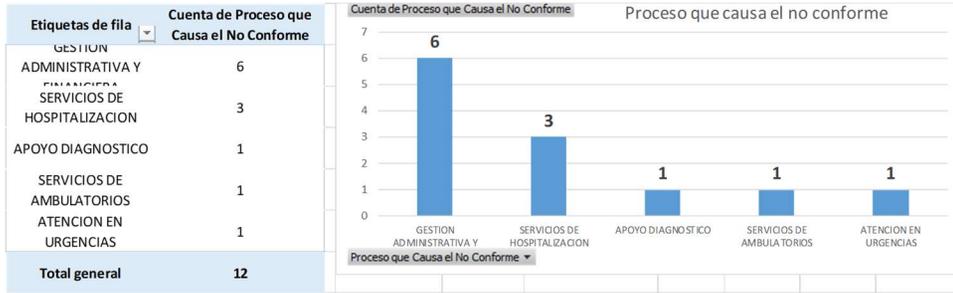
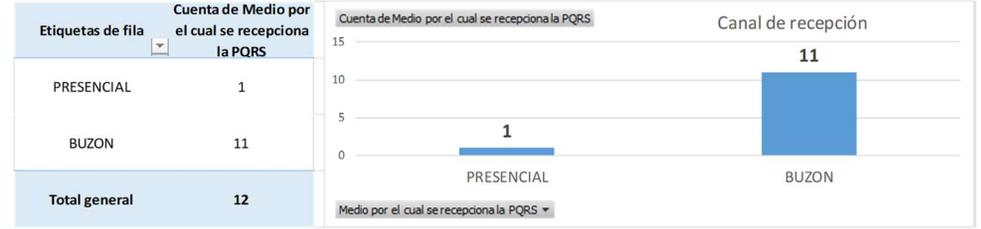
SERVICIO	No. ENCUESTAS	ENCUESTAS , MUY BUENA, BUENA	%
AMBULATORIO	135	132	97,8%
URGENCIAS	41	41	100,0%
CIRUGIA	28	28	100,0%
LABORATORIO	30	30	100,0%
PEDIATRIA	24	23	95,8%
QUIRURGICAS	31	30	96,8%
MEDICINA INTERNA	26	25	96,2%
AYUDAS DIAGNOSTICAS	31	31	100,0%
APOYO TERAPÉUTICO	34	33	97,1%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>373</b>	<b>98,2%</b>

Experiencia Global ENERO 2024



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

# INFORME DE PQRSF POR PROCESOS FEBRERO 2024

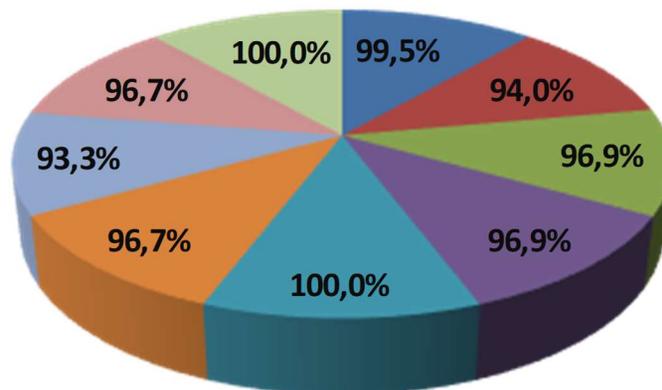


## 7. CÓMO CALIFICA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPETO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO EN LA INSTALACIÓN

(Muy buena, Buena, Regular, Mala, Muy mala)

SERVICIO	No. ENCUESTAS	ENCUESTAS , MUY BUENA, BUENA	%
AMBULATORIO	188	187	99,5%
URGENCIAS	50	47	94,0%
CIRUGIA	32	31	96,9%
LABORATORIO	32	31	96,9%
PEDIATRIA	30	30	100,0%
QUIRURGICAS	30	29	96,7%
MEDICINA INTERNA	30	28	93,3%
AYUDAS DIAGNOSTICAS	30	29	96,7%
APOYO TERAPÉUTICO	30	30	100,0%
<b>TOTAL</b>	<b>452</b>	<b>442</b>	<b>97,8%</b>

Experiencia Global febrero 2024

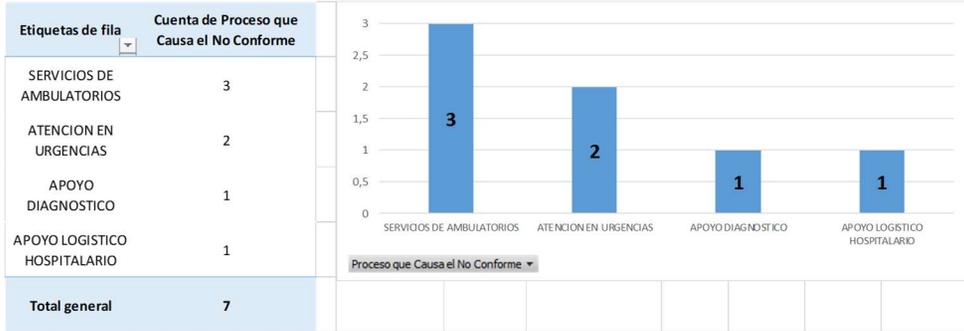


■ AMBULATORIO      ■ URGENCIAS      ■ CIRUGIA  
■ LABORATORIO      ■ PEDIATRIA      ■ QUIRURGICAS  
■ MEDICINA INTERNA      ■ AYUDAS DIAGNOSTICAS      ■ APOYO TERAPÉUTICO

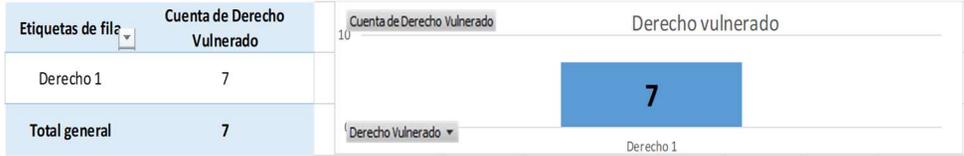
# INFORME DE PQRSF POR PROCESOS MARZO 2024



Etiquetas de fila	Cuenta de Medio por el cual se recepciona la PQRS
PRESENCIAL	2
BUZON	5
<b>Total general</b>	<b>7</b>



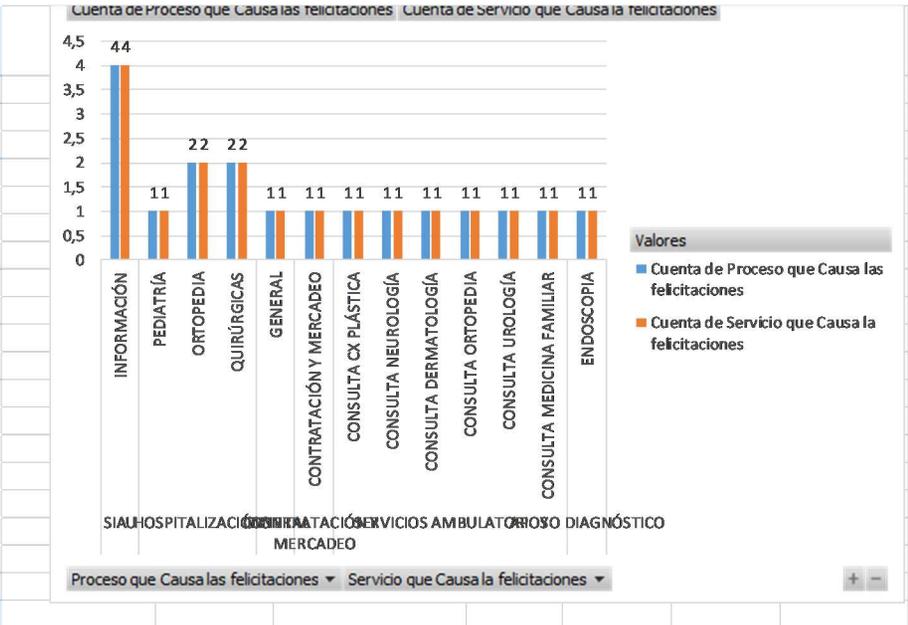
Etiquetas de fila	Cuenta de Servicio que Causa el No Conforme
Consulta médica neurología	2
Fonoaudiología	1
Sala de Urgencias	1
Observación urgencias	1
Laboratorio clínico	1
Seguridad	1
<b>Total general</b>	<b>7</b>



Cuenta de EPS	
EMSSANAR	6
SURA	1
<b>Total general</b>	<b>7</b>



Etiquetas de fila	Cuenta de Proceso que Causa las felicitaciones	Cuenta de Servicio que Causa la felicitaciones
<b>SIAU</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
<b>INFORMACIÓ</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
<b>HOSPITALIZACIÓN</b>	<b>5</b>	<b>5</b>
PEDIATRÍA	1	1
ORTOPEDIA	2	2
QUIRÚRGICAS	2	2
<b>GENERAL</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>GENERAL</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>CONTRATACIÓN Y</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
CONTRATACIÓ	1	1
<b>SERVICIOS</b>	<b>6</b>	<b>6</b>
CONSULTA CX	1	1
CONSULTA	1	1
<b>APOYO</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
ENDOSCOPIA	1	1
<b>Total general</b>	<b>18</b>	<b>18</b>

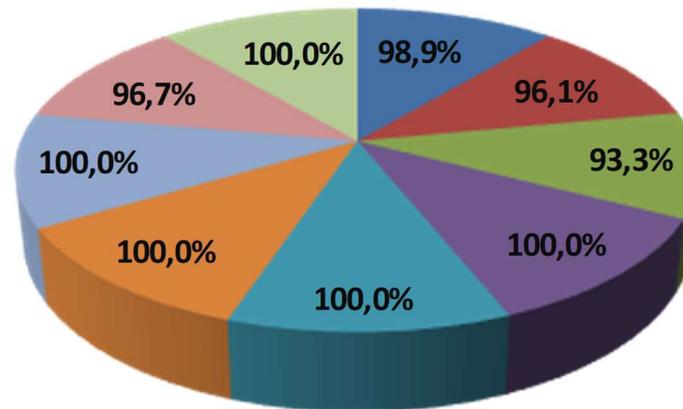


## 7. CÓMO CALIFICA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPETO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO EN LA INSTALACIÓN

(Muy buena, Buena, Regular, Mala, Muy mala)

SERVICIO	No. ENCUESTAS	ENCUESTAS , MUY BUENA, BUENA	%
AMBULATORIO	181	179	98,9%
URGENCIAS	51	49	96,1%
CIRUGIA	30	28	93,3%
LABORATORIO	30	30	100,0%
PEDIATRIA	32	32	100,0%
QUIRURGICAS	30	30	100,0%
MEDICINA INTERNA	30	30	100,0%
AYUDAS DIAGNOSTICAS	30	29	96,7%
APOYO TERAPÉUTICO	32	32	100,0%
<b>TOTAL</b>	<b>446</b>	<b>439</b>	<b>98,4%</b>

### Experiencia Global MARZO 2024



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

## INFORME DE PQRSF POR PROCESOS ABRIL 2024



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

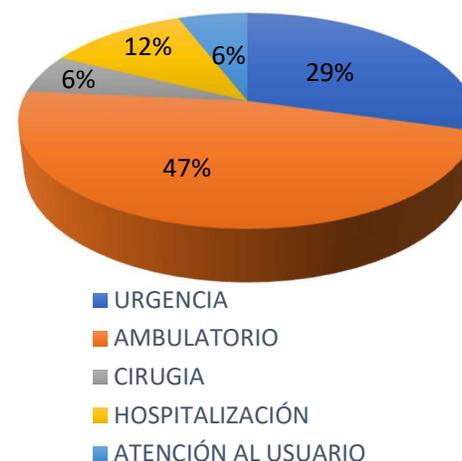
TOTAL QRSF	CANTIDAD
RECLAMO	10
QUEJA	7
<b>Total de quejas y reclamos</b>	<b>17</b>

PROCESO	Cantidad
URGENCIA	5
AMBULATORIO	8
CIRUGIA	1
HOSPITALIZACIÓN	2
ATENCIÓN AL USUARIO	1
<b>Total Resultado</b>	<b>17</b>

Canal de Recepción PQRS	Total PQRS
BUZÓN	7
PRESENCIAL	10
<b>Total Resultado de PQRS Recepcionada</b>	<b>17</b>

En el mes de Abril del año 2024 los reclamos, quejas y felicitaciones recepcionadas por los diferentes medios o canales como: buzones de sugerencia, presencial se recopilaron 17 PQRS.F evidenciando (7) Quejas, (10) Reclamos en las cuales se identificaron las siguientes causas : INADECUADA ATENCIÓN cantidad 4 equivalente al (23%), , INCORFORMIDAD CON EL SERVICIO cantidad 9 equivalente al (53%), DEMORA EN LA ATENCIÓN cantidad 4 equivalente al (24%) como representan en las gráfica anterior para un total de 17 PQRS correspondiendo a un (100%) de quejas y reclamos, respecto a las actividades realizadas también se registraron 4 Felicitaciones .

PROCESOS AFECTADOS POR QRS ABRIL 2024

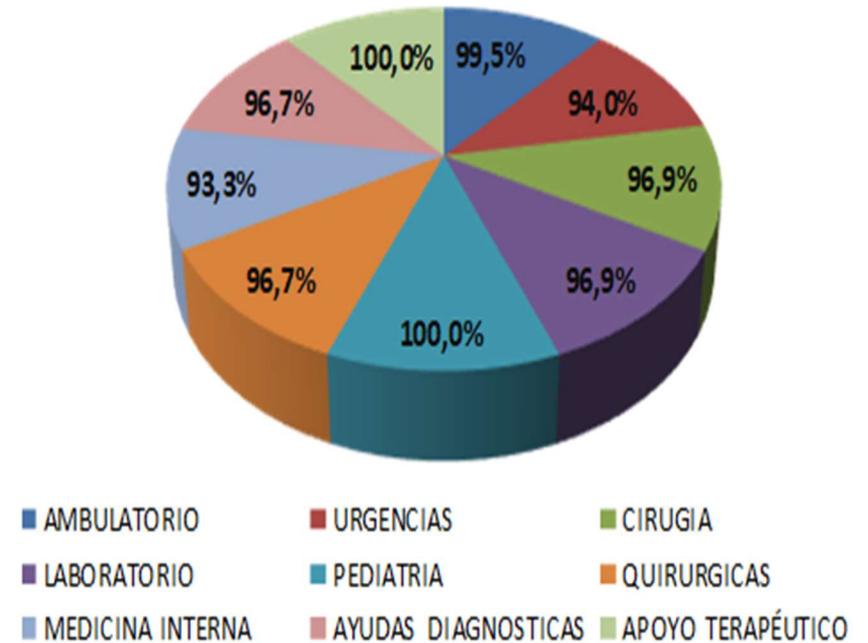




# HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO E.S.E

## SATISFACCIÓN AL USUARIO ABRIL DE 2024

7. CÓMO 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	188	187	99,5%
URGENCIAS	50	47	94,0%
CIRUGIA	32	31	96,9%
LABORATORIO	32	31	96,9%
PEDIATRIA	30	30	100,0%
QUIRURGICAS	30	29	96,7%
MEDICINA INTERNA	30	28	93,3%
AYUDAS DIAGNOSTICAS	30	29	96,7%
APOYO TERAPÉUTICO	30	30	100,0%
<b>TOTAL</b>	<b>452</b>	<b>442</b>	<b>97,8%</b>



# INFORME DE PQRSF POR PROCESOS MAYO 2024



Causa	Cantidad
INADECUADA ATENCIÓN	3
INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO	7
INADECUADA PRESENTACIÓN DE INFRAESTRUCTURA	1
<b>Total Resultado</b>	<b>11</b>

TOTAL QRSF	CANTIDAD
RECLAMO	5
SUGERENCIA	2
QUEJA	4
<b>Total de quejas y reclamos</b>	<b>11</b>

PROCESO	Cantidad
ATENCIÓN EN URGENCIAS	2
CONTRATACIÓN Y MERCADEO	1
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1
SERVICIOS AMBULATORIOS	4
SERVICIOS DE CIRUGIA	2
SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN	1
<b>Total Resultado</b>	<b>11</b>

MEDIOS DE RECEPCIÓN DE QRS	
Canal de Recepción PQRS	Total PQRS
BUZÓN	7
PRESENCIAL	4
<i>de PQRS Recepcionada</i>	<b>11</b>

En el mes de MAYO del año 2024 las quejas, reclamos y sugerencias fueron recepcionada por los diferentes medios o canales como: buzones de sugerencia, presencial se recopilaron 11 QRSf las cuales se evidenciaron cuatro(4) Quejas, cinco (5) Reclamos, dos (2) Sugerencias; En las cuales se identificaron las siguientes causas: INADECUADA ATENCIÓN, equivalente a 3; INADECUADA PRESENTACIÓN DE INFRAESTRUCTURA equivalente a 1; INCONFORMIDAD CON EL SERVICIÓN, equivalente a 7, Cómo representan en las gráfica anterior para un total de 11 QRS correspondiendo a un (100%) de queja, reclamo y sugerencia, respecto a las actividades realizadas también se registraron TRES (3) Felicitaciones.

PROCESOS AFECTADOS POR QRS MAYO 2024

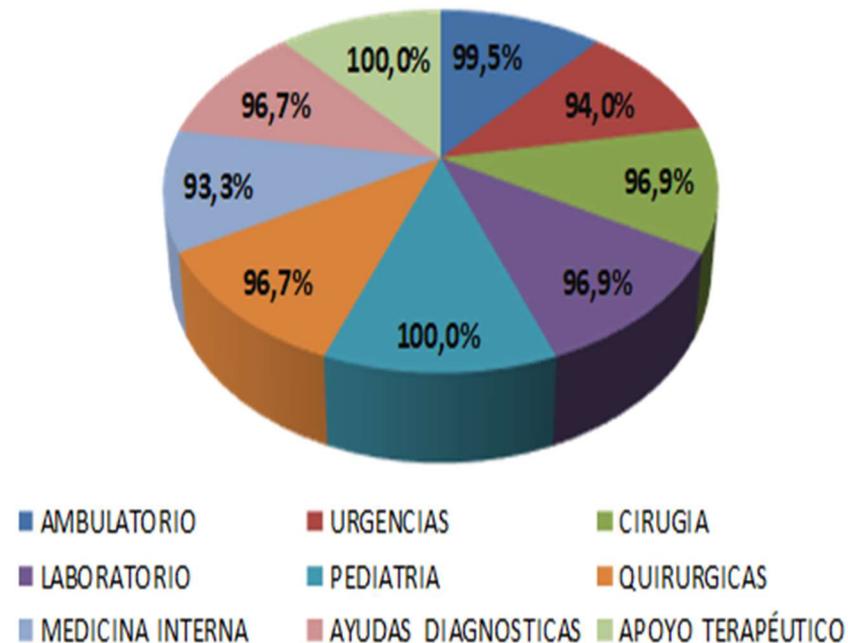




# HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO E.S.E

## SATISFACCIÓN AL USUARIO MAYO DE 2024

7. CÓMO 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	188	187	99,5%
URGENCIAS	50	47	94,0%
CIRUGIA	32	31	96,9%
LABORATORIO	32	31	96,9%
PEDIATRIA	30	30	100,0%
QUIRURGICAS	30	29	96,7%
MEDICINA INTERNA	30	28	93,3%
AYUDAS DIAGNOSTICAS	30	29	96,7%
APOYO TERAPÉUTICO	30	30	100,0%
<b>TOTAL</b>	<b>452</b>	<b>442</b>	<b>97,8%</b>



# INFORME DE PQRSF POR PROCESOS JUNIO 2024



Causa	cantidad
DEMORA EN LA ATENCIÓN	1
INADECUADA ATENCIÓN	1
<b>Total general</b>	<b>2</b>

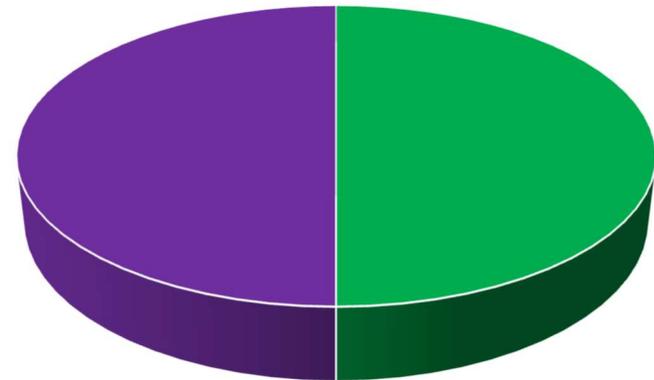
Total QRSf	cantidad
QUEJA	2
<b>Total general</b>	<b>2</b>

Proceso que Causa el No Conforme	cantidad
SERVICIOS DE CIRUGIA	1
SERVICIOS DE AMBULATORIOS	1
<b>Total general</b>	<b>2</b>

canal de recepción PQRS	cantidad
BUZÓN	2
<b>Total general</b>	<b>2</b>

En el mes de junio del año 2024 los reclamos, quejas y felicitaciones recepcionadas por los diferentes medios o canales como: buzones de sugerencia, presencial se recopilaron 2 PQRS.F evidenciando (2) Quejas en las cuales se identificaron las siguientes causas : INADECUADA ATENCIÓN cantidad 1 equivalente al (50%), DEMORA EN LA ATENCIÓN cantidad 1 equivalente al (50%) como se representan en las gráfica anterior para un total de 2 PQRS correspondiendo a un (100%) de quejas y reclamos, respecto a las actividades realizadas.

Procesos afectados por QRS junio 2024



■ SERVICIOS DE CIRUGIA   ■ SERVICIOS DE AMBULATORIOS



# HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO E.S.E

## SATISFACCIÓN AL USUARIO JUNIO DE 2024

### 7. CÓMO 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	184	183	99,5%
URGENCIAS	50	46	92,0%
CIRUGIA	30	27	90,0%
LABORATORIO	30	28	93,3%
PEDIATRIA	30	27	90,0%
QUIRURGICAS	28	25	89,3%
MEDICINA INTERNA	18	17	94,4%
AYUDAS DIAGNOSTICAS	31	27	87,1%
APOYO TERAPÉUTICO	30	30	100,0%
<b>TOTAL</b>	<b>431</b>	<b>410</b>	<b>95,1%</b>



