

**INFORME QRS DEL AÑO DE ENERO A DICIEMBRE 2024**

Causa	Cantidad	%
ATENCIÓN IMPERSONAL, FALTA DE CORTESÍA O TRATO	5	3%
DEMORA EN LA ATENCIÓN	16	10%
DEMORAS O DIFICULTADES PARA OBTENER CITA	7	4%
INADECUADA ATENCIÓN	25	16%
INADECUADA INFORMACIÓN O AUSENCIA DE LA MISMA	12	8%
INADECUADA PRESENTACIÓN DE INFRAESTRUCTURA F	6	4%
INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO	84	53%
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	1	1%
TRATO INADECUADO	3	2%
<b>Total Resultado</b>	<b>159</b>	<b>100%</b>

En el transcurso del año de Enero - Diciembre de 2024 los reclamos, quejas y sugerencias y recepcionadas por los diferentes medios o canales como: buzones de sugerencia, presencial se recopilaron 159 PQRS evidenciando (65) Reclamos, (68) Quejas y (26) Sugerencias en las cuales se identificaron las siguientes causas : DEMORA EN LA ATENCIÓN cantidad (16) equivalente al (10%), INADECUADA ATENCIÓN cantidad 25 equivalente al (16%), INADECUADA INFORMACIÓN cantidad 12 equivalente al (8%), INADECUADA PRESENTACIÓN DE INFRAESTRUCTURA FISICA cantidad (6) equivalente al (4%), INCORFORMIDAD CON EL SERVICIO cantidad (84) equivalente al (53%), ATENCIÓN IMPERSONAL, FALTA DE CORTESÍA O TRATO GROSERO cantidad (5) equivalente al (3%), DEMORAS O DIFICULTADES PARA OBTENER CITA cantidad (7) equivalente al (4%), SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD cantidad (1) equivalente al (1%), TRATO INADECUADO cantidad (3) equivalente al (2%), como se representan en las gráfica anterior para un total de 159 QRS correspondiendo a un total de (100%) , respecto a las actividades realizadas.

TOTAL QRSF	CANTIDAD
RECLAMO	65
QUEJA	68
SUGERENCIA	26
<b>Total de quejas, reclamos y sugerencia</b>	<b>159</b>

En el transcurso del año de Enero - Diciembre de 2024 los reclamos, quejas y sugerencias, fueron recepcionados por los diferentes medios o canales como: buzones de sugerencia con 104 y presencial 55, del cual se recopilaron: 159 QRS.

**MEDIOS DE RECEPCIÓN DE QRS**

Canal de Recepción PQRS	Total PQRS
BUZÓN	104
PRESENCIAL	55
<b>Total Resultado de PQRS Recepcionada</b>	<b>159</b>

**PROCESOS AFECTADOS POR QRS**

PROCESO	Cantidad	%
APOYO DIAGNÓSTICO	5	3,1%
APOYO LOGÍSTICO HOSPITALARIO	30	18,9%
ATENCIÓN AL USUARIO	3	1,9%
ATENCIÓN EN URGENCIAS	23	14,5%
CONTRATACIÓN Y MERCADO	1	0,6%
COORDINACIÓN CIRÚRGICA	1	0,6%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	15	9,4%
GESTIÓN DE TECNOLOGÍA Y MANTENIMIENTO	2	1,2%
SERVICIOS DE AMBULATORIOS	58	36,5%
SERVICIOS DE CIRUGÍA	7	4,4%
SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN	14	8,8%
<b>Total Resultado</b>	<b>159</b>	<b>100%</b>

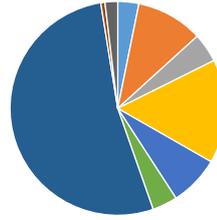
**QUEJAS Y RECLAMOS POR PUNTO DE CONTACTO o SERVICIOS**

No.	SERVICIO	Cantidad
1	Admisión Urgencia	1
2	Alimentación	6
3	Anejo	1
4	Aseo	4
5	CALLCENTER	27
6	CIRUGIA	1
7	Citas Ayudas Diagnosticas	2
8	Citas Medicas	9
9	Consulta de medicina familiar	1
10	Consulta de urgencias	5
11	Consulta médica cirugía	1
12	Consulta médica neurología	5
13	Consulta médica ortopedia	2
14	Consulta médica plástica	2
15	Ecografías	1
16	Enfermería Consulta Externa	1
17	Especialista Consulta Externa	1
18	ESTACION DE ENFERMERIA	1
19	Estación de Enfermería	1
20	Facturación	11
21	Facturación Laboratorio	4
22	Fonaudiología	4
23	Hospitalización Medicina interna	12
24	Hospitalización ortopedia	4
25	Hospitalización pediatria	2
26	Información	3
27	Infraestructura Física	3
28	Laboratorio clínico	2
29	Mantenimiento	1
30	Observación urgencias	4
31	Otros apoyos Diagnosticos	1
32	PEDIATRIA	5
33	Programación de cirugía	4
34	Radiología	2
35	Salá de Urgencias	10
36	Salas de Cirugía	3
37	Seguridad	6
38	Servicios Ambulatorios	3
39	Urgencias	3
40	<b>Total Resultado</b>	<b>159</b>

**QUEJAS Y RECLAMOS POR EPS (antes EPS)**

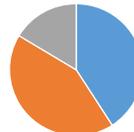
EPS	Cuenta de EPS
AIC	4
ASMET SALUD	14
Coosalud	22
EMSSANAR	108
no registra	1
Nueva EPS	9
SURA	1
<b>Total Resultado</b>	<b>159</b>

**PQRS POR CAUSA ENERO A DICIEMBRE 2024**



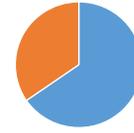
- ATENCIÓN IMPERSONAL, FALTA DE CORTESÍA O TRATO GROSERO
- DEMORA EN LA ATENCIÓN
- DEMORAS O DIFICULTADES PARA OBTENER CITA
- INADECUADA ATENCIÓN
- INADECUADA INFORMACIÓN O AUSENCIA DE LA MISMA
- INADECUADA PRESENTACIÓN DE INFRAESTRUCTURA FISICA
- INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO
- SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
- TRATO INADECUADO

**TIPO DE PQRS ENERO A DICIEMBRE 2024**



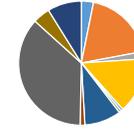
- RECLAMO
- QUEJA
- SUGERENCIA

**MEDIO DE RECEPCIÓN PQRS ENERO A DICIEMBRE 2024**



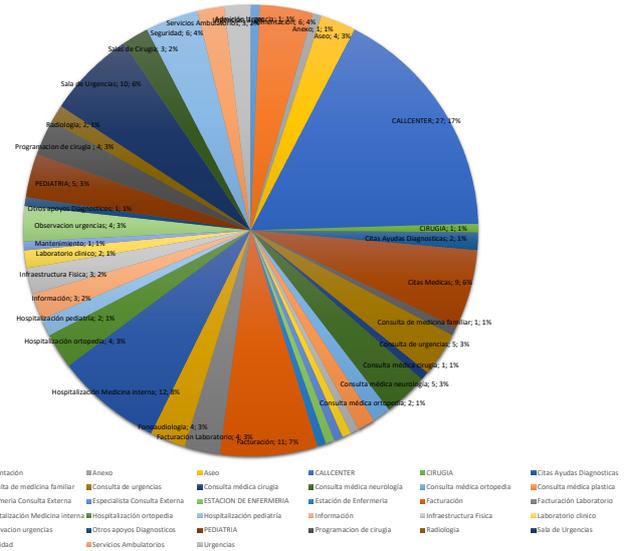
- BUZÓN
- PRESENCIAL

**PROCESO QUE RECIBE LA PQRS ENERO A DICIEMBRE 2024**

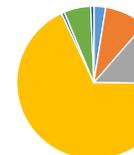


- APOYO DIAGNÓSTICO
- APOYO LOGÍSTICO HOSPITALARIO
- ATENCIÓN AL USUARIO
- ATENCIÓN EN URGENCIAS
- CONTRATACIÓN Y MERCADO
- COORDINACIÓN CIRÚRGICA
- GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
- GESTIÓN DE TECNOLOGÍA Y MANTENIMIENTO
- SERVICIOS DE AMBULATORIOS
- SERVICIOS DE CIRUGÍA
- SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN

**PQRS POR SERVICIO ENERO A DICIEMBRE 2024**



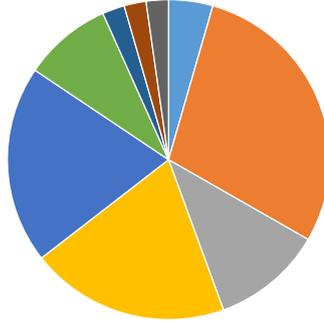
**PQRS POR EPS ENERO A DICIEMBRE 2024**



### FELICITACIONES

SERVICIO	JEFE / COORDINADOR DE ÁREA	FUNCIONARIO
1 CONSULTA EXTERNA	XIOMARA BALTÁN	DR. PINTO
2 CONSULTA EXTERNA	XIOMARA BALTÁN	DR. PINTO
3 PUNTO DE INFORMACIÓN, SEGURIDAD, ASIGNACIÓN C	ASTRID ROMERO, JAIME FLOR, XIOMARA	KATERINE PRECIADO, LUISA CASTILLO, SANDRA CEBALLOS
4 ALIMENTACIÓN	RODRIGO GONZÁLEZ	
5 ALIMENTACIÓN	RODRIGO GONZÁLEZ	
6 CONSULTA EXTERNA	XIOMARA BALTÁN	DRA. MARITSA CABALLERO
7 CONSULTA EXTERNA	XIOMARA BALTÁN	DRA. MARGARITA CARDONA
8 CONSULTA EXTERNA	XIOMARA BALTÁN	DRA. MARGARITA CARDONA
9 CONSULTA EXTERNA	XIOMARA BALTÁN	DR. EDGAR LOZANO
10 CONSULTA EXTERNA	XIOMARA BALTÁN	DR. CARLOS HURTADO
11 CONSULTA EXTERNA	XIOMARA BALTÁN	DR. CARLOS HURTADO
12 CONSULTA EXTERNA	XIOMARA BALTÁN	DR. JOSE ANDRES ESPAÑA
13 CONSULTA EXTERNA	XIOMARA BALTÁN	DR. JOSE ANDRES ESPAÑA
14 PUNTO DE INFORMACIÓN	ASTRID ROMERO	OSCAR DCAMPO
15 URGENCIAS	JULIO BAENA	
16 ENDOSCOPIA	BONNY LOBATON	
17 CONSULTA EXTERNA	XIOMARA BALTÁN	DR. JHON JAIRO PEREZ
18 CONSULTA EXTERNA	XIOMARA BALTÁN	DR. JHON JAIRO PEREZ
19 CONSULTA EXTERNA	XIOMARA BALTÁN	DR. JHON JAIRO PEREZ
20 Endoscopia	BONNY YANETH LOBATON	
21 Endoscopia	BONNY YANETH LOBATON	
22 Endoscopia	BONNY YANETH LOBATON	
23 Endoscopia	BONNY YANETH LOBATON	
24 Endoscopia	BONNY YANETH LOBATON	
25 Hospitalización pediatria	GABBY SUSANA HEREDIA	
26 Consulta médica cirugía	XIOMARA BALTAN ALEGRIA	
27 Consulta médica cirugía	XIOMARA BALTAN ALEGRIA	
28 Hospitalización pediatria	GABBY SUSANA HEREDIA	
29 Hospitalización pediatria	GABBY SUSANA HEREDIA	HILDA VIVEROS, CAROLINA COLLAZOS
30 Laboratorio	BONNY YANETH LOBATON	
31 Hospitalización pediatria	GABBY SUSANA HEREDIA	
32 Hospitalización pediatria	GABBY SUSANA HEREDIA	
33 Hospitalización pediatria	GABBY SUSANA HEREDIA	
34 Consulta médica cirugía	XIOMARA BALTAN ALEGRIA	ANDROCLES PUCHE
35 Consulta médica cirugía	XIOMARA BALTAN ALEGRIA	ANDROCLES PUCHE
36 Hospitalización pediatria	GABBY SUSANA HEREDIA	
37 Hospitalización pediatria	GABBY SUSANA HEREDIA	HILDA VIVEROS, CAROLINA COLLAZOS
38 Consulta médica cirugía	XIOMARA BALTAN ALEGRIA	ANDROCLES PUCHE
39 Laboratorio	BONNY YANETH LOBATON	
40 Laboratorio	BONNY YANETH LOBATON	
41 Laboratorio	BONNY YANETH LOBATON	
42 Endoscopias	BONNY YANETH LOBATON	JORGE BELTRAN, EQUIPO DE ENDOSCOPIA
43 Endoscopias	BONNY YANETH LOBATON	PERSONAL DE ENDOSCOPIA, DR. VALLEJO
44 Hospitalización pediatria	GABBY SUSANA HEREDIA	PERSONAL DE PEDIATRIA, HILDA VIVEROS
45 Endoscopias	BONNY YANETH LOBATON	PAOLA CALDERON
<b>Total Felicitaciones</b>		<b>45</b>

FELICITACIONES POR SERVICIO ENERO A DICIEMBRE 2024



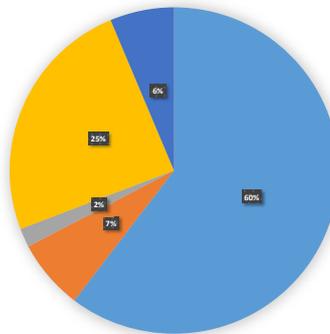
- ALIMENTACIÓN
- ENDOSCOPIA
- PUNTO DE INFORMACIÓN
- CONSULTA EXTERNA
- Hospitalización pediatria
- PTO DE INF, SEGURIDAD, ASIG CITAS AYUDAS DX
- Consulta médica cirugía
- Laboratorio
- URGENCIAS

### DERECHO VULNERADO POR PQRS

SERVICIO	D1	D2	D3	D4	D6	Total general
APOYO DIAGNÓSTICO		4			1	5
APOYO LOGÍSTICO HOSPITALARIO		21	1		6	30
ATENCIÓN AL USUARIO		2			1	3
ATENCIÓN EN URGENCIAS		13	2		6	23
CONTRATACIÓN Y MERCADEO		1				1
COORDINACIÓN CIRURGÍA		1				1
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		12			3	15
GESTIÓN DE TECNOLOGÍA Y MANTENIMIENTO		1			1	2
SERVICIOS DE AMBULATORIOS		33	6	3	16	58
SERVICIOS DE CIRUGÍA		3			4	7
SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN		5	2		1	14
<b>Total general</b>		<b>96</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>39</b>	<b>159</b>

Derecho vulnerado PQRS	Cantidad
DERECHO 1. Recibir un tratamiento oportuno, digno, seguro, humanizado y de alta calidad, respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tengan sobre los procedimientos	96
DERECHO 2. Recibir atención de urgencias que sea requerida con la oportunidad que su condición amerite.	11
DERECHO 3. A mantener una comunicación plena, permanente, expresa y clara con el profesional de la salud tratante.	3
DERECHO 4. A obtener información clara, apropiada y suficiente por parte del profesional de la salud tratante que le permita tomar decisiones libres, consciente e informadas respecto a los procedimientos que le vayan a practicar y riesgos de los mismos.	39
DERECHO 6. A recibir los servicios en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad	10
<b>Total general</b>	<b>159</b>

DERECHO VULNERADO ENERO A DICIEMBRE 2024



- DERECHO 1. Recibir un tratamiento oportuno, digno, seguro, humanizado y de alta calidad, respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tengan sobre los procedimientos
- DERECHO 2. Recibir atención de urgencias que sea requerida con la oportunidad que su condición amerite.
- DERECHO 3. A mantener una comunicación plena, permanente, expresa y clara con el profesional de la salud tratante.
- DERECHO 4. A obtener información clara, apropiada y suficiente por parte del profesional de la salud tratante que le permita tomar decisiones libres, consciente e informadas respecto a los procedimientos que le vayan a practicar y riesgos de los mismos
- DERECHO 6. A recibir los servicios en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad