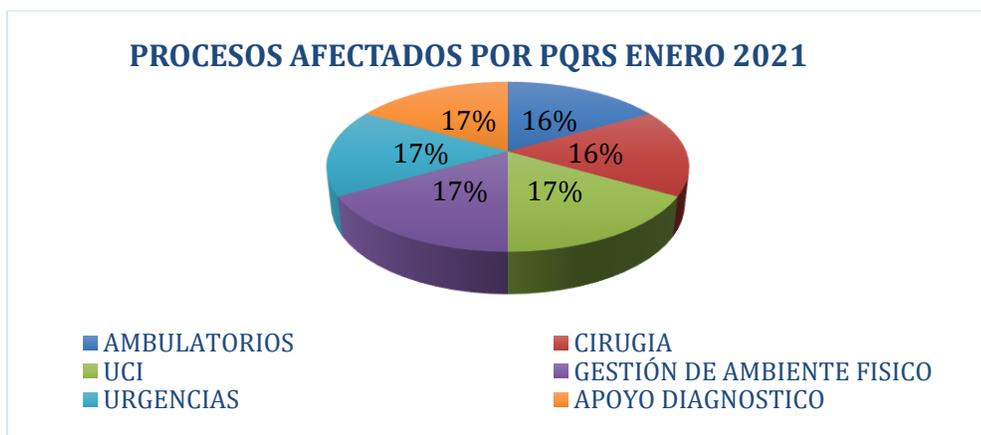


PROCESOS AFECTADOS POR PQRSF ENERO 2021

PROCESO	Cantidad	%
AMBULATORIOS	1	17%
CIRUGIA	1	17%
UCI	1	17%
GESTIÓN DE AMBIENTE FISICO	1	17%
URGENCIAS	1	17%
APOYO DIAGNOSTICO	1	17%
Total Resultado	6	100%



TOTAL PQRSF ENERO	
SUGERENCIA	2
QUEJA	4
Total Resultado de quejas y sugerencias	6

Canal de Recepción PQRS	Total PQRS
BUZÓN	2
PRESENCIAL	4
Total Resultado	6

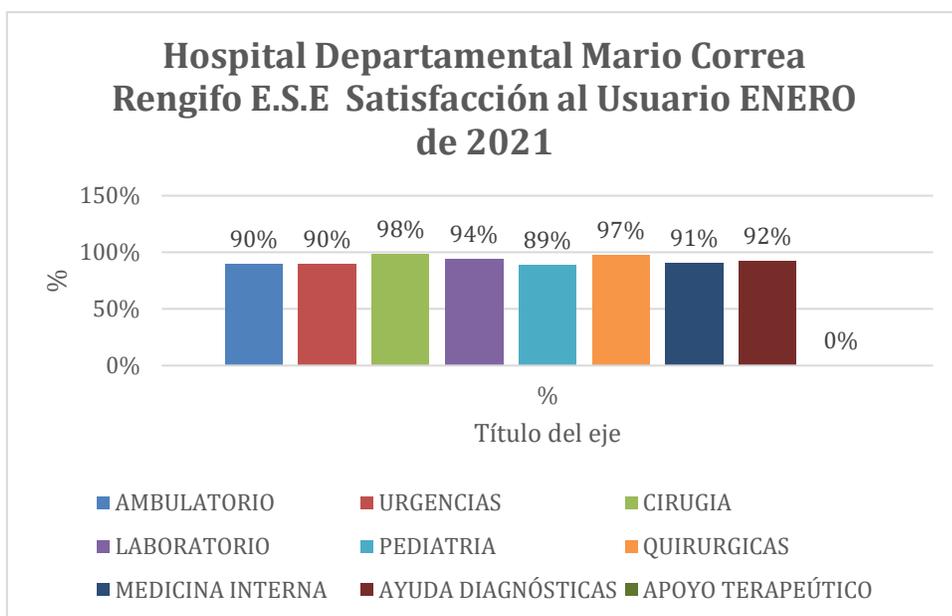
FELICITACIONES POR SERVICIO	CANTIDAD	FUNCIONARIO
LABORATORIO	1	Alba Ramos
Total Resultado	1	



"Nuestro compromiso es con su bienestar y la vida"

SATISFACCIÓN AL USUARIO ENERO 2021

SERVICIO	No. ENCUESTAS	ENCUESTAS BUENO, EXCELENTE	%
AMBULATORIO	156	140	90%
URGENCIAS	51	46	90%
CIRUGIA	19	19	98%
LABORATORIO	7	7	94%
PEDIATRIA	21	19	89%
QUIRURGICAS	13	13	97%
MEDICINA INTERNA	70	63	91%
AYUDA DIAGNÓSTICAS	20	18	92%
APOYO TERAPEÚTICO	0	0	#¡DIV/0!
TOTAL	357	324	91%



PROCESOS AFECTADOS POR PQRSF FEBRERO 2021

PROCESO	Cantidad	%
FACTURACIÓN	1	25%
URGENCIAS	1	25%
PEDIATRIA	2	50%
Total Resultado	4	100%



TOTAL PQRSF FEBRERO	
SUGERENCIA	1
QUEJA	3
Total Resultado de quejas y sugerencias	4

Canal de Recepción PQRS	Total PQRS
BUZÓN	2
PRESENCIAL	2
Total Resultado	4

FELICITACIONES POR SERVICIO	CANTIDAD	FUNCIONARIO
SIAU-ANEXOS-AMBULATORIOS-GUARDA SEGURIDAD	2	YAQUELINE, VALENTINA, LORENA HUASA, MARTITZA, GUARDA DIAZ - SIAU-ANEXOS-AMBULATORIOS-GUARDA SEGURIDAD
ENDOSCOPIAS - COLONOSCOPIA	1	COLONOSCOPIA
CIRUGIA	1	JUSTO FUENTES
PEDIATRIA	2	HILDA VIVEROS, EMILIA MANCILLA, VALENTINA, (EDER VILLAMARIN(2).
Total Resultado	6	

Anonimo	1
---------	---



"Nuestro compromiso es con su bienestar y la vida"

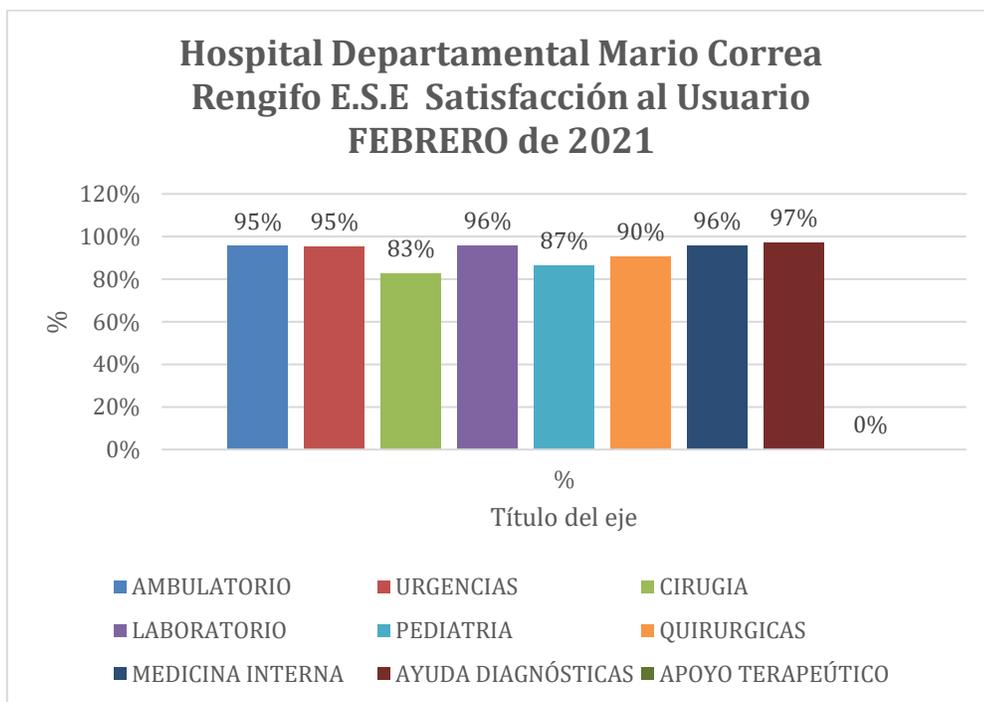
HOSPITAL DEPARTAMENTAL
MARIO CORREA RENGIFO

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

Nit No. 890.399.047-8

SATISFACCIÓN AL USUARIO FEBRERO 2021

SERVICIO	No. ENCUESTAS	ENCUESTAS BUENO, EXCELENTE	%
AMBULATORIO	121	116	95%
URGENCIAS	49	47	95%
CIRUGIA	33	27	83%
LABORATORIO	15	14	96%
PEDIATRIA	25	22	87%
QUIRURGICAS	35	32	90%
MEDICINA INTERNA	51	49	96%
AYUDA DIAGNÓSTICAS	44	43	97%
APOYO TERAPEÚTICO	0	0	#¡DIV/0!
TOTAL	373	349	93%



PROCESOS AFECTADOS POR PQRSF MARZO 2021

PROCESO	Cantidad	%
AMBULATORIO	2	13%
CIRUGIA	3	20%
GESTIÓN AMBIENTE FISICO	2	13%
HOSPITALIZACION	2	13%
URGENCIA	6	40%
Total Resultado	15	100%



TOTAL PQRSF MARZO	
SUGERENCIA	1
REGLAMO	6
QUEJA	8
Total de quejas, reglamos y sugerencia	15

Canal de Recepción PQRS	Total PQRS
BUZÓN	5
PRESENCIAL	10
Total Resultado de PQRS Recepcionada	15



"Nuestro compromiso es con
su bienestar y la vida"

HOSPITAL DEPARTAMENTAL
MARIO CORREA RENGIFO

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

Nit No. 890.399.047-8

FELICITACIONES MES DE MARZO 2021

FELICITACIONES POR SERVICIO	CANTIDAD	FUNCIONARIO
QUIRURGICAS	2	EQUIPO DE QX, ASEO, EUNICES, DENNYS, ANGELA
ATENCIÓN AL USUARIO - CITAS - CONSULTA EXTERNA - PROGRAMACIÓN CX	1	ATENCIÓN AL USUARIO - MARITZA LOPEZ - ESTHER GOMEZ - AMANDA CORREA - SULEIMA TROCHEZ
CONSULTA EXTERNA	1	JOVANKA GOMEZ
MEDICINA INTERNA	1	EQUIPO DE MEDICINA INTERNA
PROGRAMACIÓN CX	2	CLAUDIA FAJARDO
CONSULTA EXTERNA	1	JORGE BELTRAN
GUARDA DE SEGURIDAD - FACTURACIÓN - SIAU - ENDOSCOPIAS	1	GUARDA MERA, YURANI MICOLTA, YAQUELINE ARCOS, PAOLA CALDERO.
PROGRAMACIÓN CX	1	PROGRAMACIÓN DE CIRUGIA
PEDIATRIA	4	EQUIPO DE PEDIATRIA JEFE HILDA VIVEROS, DRA VALENTINA CARDONA, DR DANILO
URGENCIA	1	ENFERMERAS Y MEDICOS
URGENCIA	1	EQUIPO DE URGENCIA DRA PAUBLA, ANA, ENFERMERA ROSAY PAOLA.
Total Resultado	16	



"Nuestro compromiso es con su bienestar y la vida"

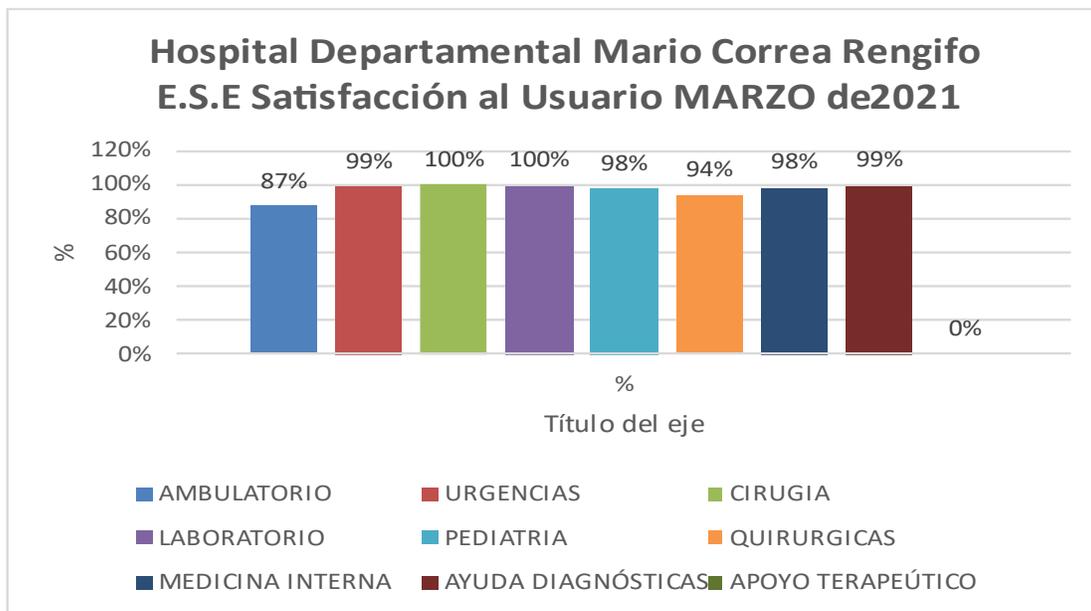
HOSPITAL DEPARTAMENTAL
MARIO CORREA RENGIFO

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

Nit No. 890.399.047-8

SATISFACCIÓN AL USUARIO MARZO 2021

SERVICIO	No. ENCUESTAS	ENCUESTAS BUENO, EXCELENTE	%
AMBULATORIO	150	131	87%
URGENCIAS	55	54	99%
CIRUGIA	30	30	100%
LABORATORIO	19	19	100%
PEDIATRIA	30	29	98%
QUIRURGICAS	31	29	94%
MEDICINA INTERNA	95	93	98%
AYUDA DIAGNÓSTICAS	32	32	99%
APOYO TERAPEÚTICO	0	0	#¡DIV/0!
TOTAL	442	418	94%



PROCESOS AFECTADOS POR PQRSF ABRIL 2021

PROCESO	Cantidad	%
AMBULATORIO	3	19%
CONTRATACIÓN Y MERCADEO	2	13%
HOSPITALIZACION	8	50%
URGENCIA	3	19%
Total Resultado	16	100%



TOTAL PQRSF ABRIL	
SUGERENCIA	4
REGLAMO	1
QUEJA	11
Total de quejas, reglamos y sugerencia	16

Canal de Recepción PQRS	Total PQRS
BUZÓN	7
PRESENCIAL	9
Total Resultado de PQRS Recepcionada	16

FELICITACIONES MES DE ABRIL 2021

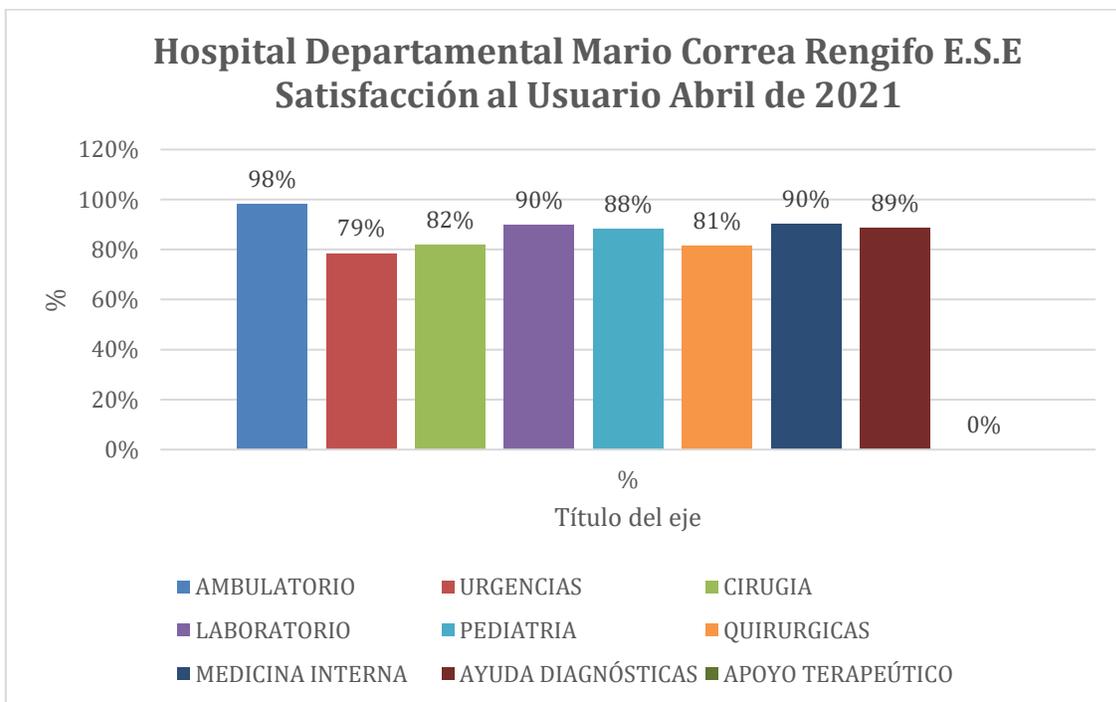
Servicio que Causa la felicitaciones	Funcionario
QUIRURGICAS	ENFERMERAS, MEDICOS, ALIMENTACIÓN Y ASEO
CONSULTA EXTERNA	DOCTOR GONZALEZ
HDMCR	TALENTO HUMANO DE VACUNACIÓN DEL HDMCR
PROGRAMACIÓN CIRUGIA	Claudia Patricia Fajardo
PEDIATRIA	Doctor Villamarin
CAMILLERO	Camillero Cesar León
PEDIATRIA	ENFERMERAS, MEDICOS, ALIMENTACIÓN Y ASEO



"Nuestro compromiso es con su bienestar y la vida"

SATISFACCIÓN AL USUARIO ABRIL 2021

SERVICIO	No. ENCUESTAS	ENCUESTAS BUENO, EXCELENTE	%
AMBULATORIO	150	147	98%
URGENCIAS	81	64	79%
CIRUGIA	50	41	82%
LABORATORIO	42	38	90%
PEDIATRIA	80	71	88%
QUIRURGICAS	50	41	81%
MEDICINA INTERNA	102	92	90%
AYUDA DIAGNÓSTICAS	33	29	89%
APOYO TERAPEÚTICO	0	0	#iDIV/0!
TOTAL	588	522	89%



PROCESOS AFECTADOS POR PQRSF MAYO 2021

PROCESO	Cantidad	%
HOSPITALIZACION	2	40%
URGENCIA	3	60%
Total Resultado	5	100%



TOTAL PQRSF MAYO	
SUGERENCIA	2
QUEJA	3
Total de quejas y sugerencia	5

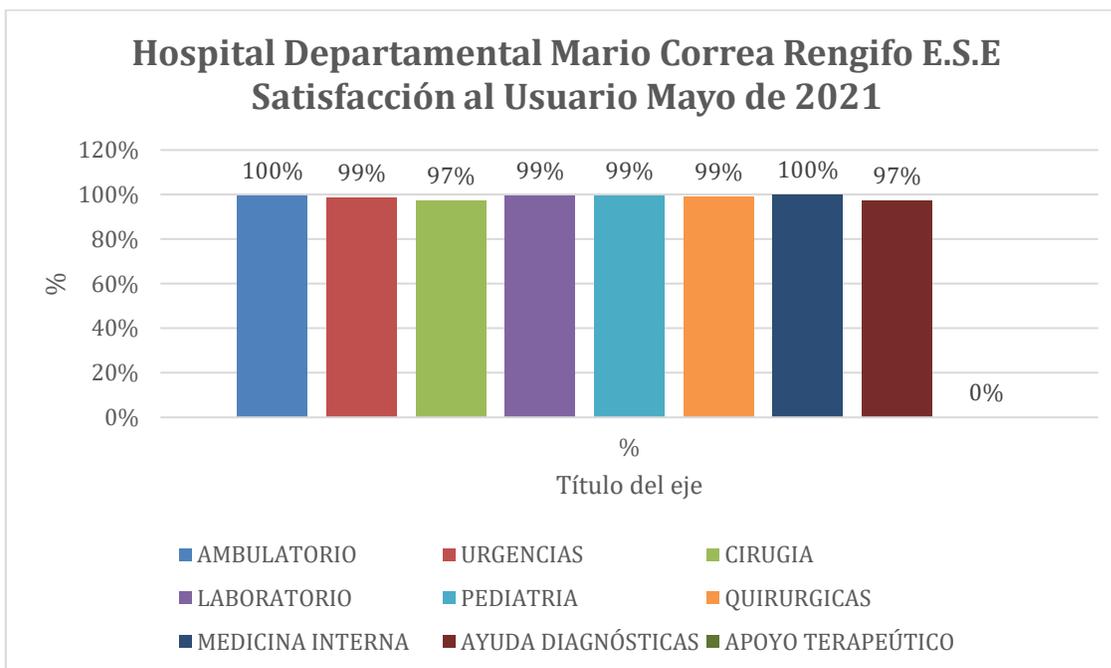
Canal de Recepción PQRS	Total PQRS
BUZÓN	2
PRESENCIAL	3
Total Resultado de PQRS Recepcionada	5

FELICITACIONES MES DE MAYO 2021

FELICITACIONES POR SERVICIO	CANTIDAD	FUNCIONARIO
UCI	3	MEDICOS, ENFERMERAS Y ASEO
PEDIATRIA	1	Dra: Valentina Pérez
UCI	1	Fredy de servicios generales y la auxiliar Daniela Giraldo
VACUNACIÓN	2	PROCESO DE VACUNACIÓN
PEDIATRIA	5	SERVICIO PEDIATRIA
HOSP. DE ORTOPEdia	1	MEDICOS, ENFERMERAS
WEB	1	MEDICOS Y ENFERMERAS
AMBULATORIO	1	Doctor Luis Jose González
HOSP. DE ORTOPEdia	1	Eliza Suarez, Nelly Viveros, Jefe Hilda Viveros, Dra Angela Escalante, Secretaria Lilia Ines, Estefany Ortiz
Total Resultado	16	

SATISFACCIÓN AL USUARIO MAYO 2021

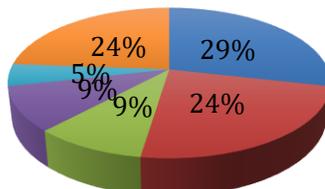
SERVICIO	No. ENCUESTAS	ENCUESTAS BUENO, EXCELENTE	%
AMBULATORIO	95	95	100%
URGENCIAS	60	59	99%
CIRUGIA	30	29	97%
LABORATORIO	21	21	99%
PEDIATRIA	30	30	99%
QUIRURGICAS	30	30	99%
MEDICINA INTERNA	50	50	100%
AYUDA DIAGNÓSTICAS	20	19	97%
APOYO TERAPEÚTICO	0	0	#¡DIV/0!
TOTAL	336	333	99%



PROCESOS AFECTADOS POR PQRSF JUNIO 2021

PROCESO	Cantidad	%
AMBULATORIO	6	29%
HOSPITALIZACIÓN	5	24%
GESTIÓN AMBIENTE FISICO	2	10%
URGENCIA	2	10%
UCI	1	5%
CORREO	5	24%
Total Resultado	21	100%

PROCESOS AFECTADOS POR PQRS JUNIO 2021



■ AMBULATORIO ■ HOSPITALIZACIÓN ■ GESTIÓN AMBIENTE FISICO ■ URGENCIA ■ UCI ■ CORREO

TOTAL PQRSF JUNIO	
SUGERENCIA	3
RECLAMO	2
QUEJA	16
Total de quejas, reclamos y sugerencia	21

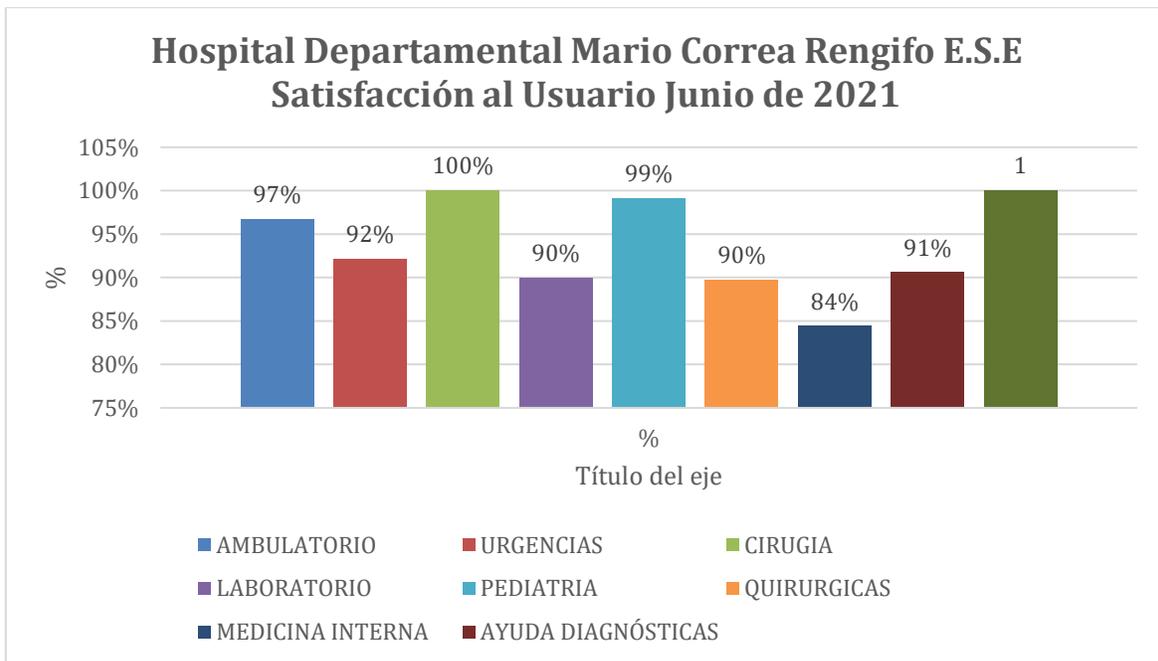
Canal de Recepción PQRS	Total PQRS
BUZÓN	6
CORREO	5
PRESENCIAL	10
Total Resultado de PQRS Recepcionada	21

FELICITACIONES MES DE JUNIO 2021

FELICITACIONES POR SERVICIO	CANTIDAD	FUNCIONARIO
PEDIATRIA	12	MEDICOS, ENFERMERAS
MEDICINA INTERNA - ORTOPEdia	1	MEDICOS, ENFERMERAS, VIGILANCIA, ASEO, HDMCR
UCI	1	TODOS
CONSULTA EXTERA	1	DR. BELTRAN
ANEXO	1	YULIETH ROSERO
QUIRURGICA	2	MEDICOS Y ENFERMER@S
VACUNACIÓN HDMCR	1	TODOS
Total Resultado	19	

SATISFACCIÓN AL USUARIO JUNIO 2021

SERVICIO	No. ENCUESTAS	ENCUESTAS BUENO, EXCELENTE	%
AMBULATORIO	114	110	97%
URGENCIAS	30	28	92%
CIRUGIA	29	29	100%
LABORATORIO	27	24	90%
PEDIATRIA	30	30	99%
QUIRURGICAS	24	22	90%
MEDICINA INTERNA	60	51	84%
AYUDA DIAGNÓSTICAS	20	18	91%
TOTAL	334	311	93%



PROCESOS AFECTADOS POR PQRSF JULIO 2021

PROCESO AFECTADO POR PQRS	Cantidad	%
CONTRATACIÓN Y MERCADEO	3	50%
AMBULATORIO	2	33%
URGENCIA	1	17%
Total Resultado	6	100%



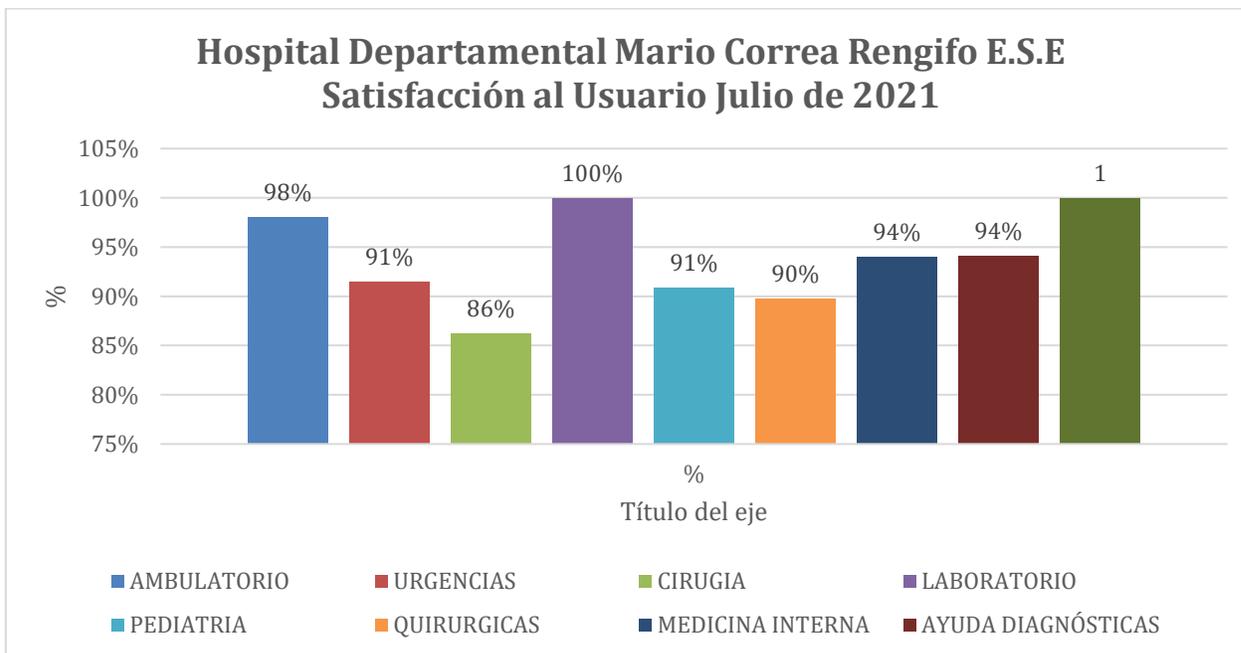
TOTAL PQRSF JULIO	
RECLAMO	2
QUEJA	4
Total de quejas y reclamos	6

Canal de Recepción PQRS	Total PQRS
CORREO	1
PRESENCIAL	5
Total Resultado de PQRS Recepcionada	6

FELICITACIONES POR SERVICIO	CANTIDAD	FUNCIONARIO
ANEXO	1	DORA CHITO Y YURANI MICOLTA
CIRUGIA	1	EQUIPO CIRUGIA
MANTENIMIENTO	1	TODOS
PEDIATRIA	4	EQUIPO DE PEDIATRIA
QUIRURGICA	1	MEDICOS Y ENFERMERAS
SERVICIO GENERALES	1	MIRIAN ROMERO
URGENCIA	1	PERSONAL DE SALUD
VACUNACIÓN	1	TODOS
Total Resultado	11	

SATISFACCIÓN AL USUARIO JULIO 2021

SERVICIO	No. ENCUESTAS	ENCUESTAS BUENO, EXCELENTE	%
AMBULATORIO	100	98	98%
URGENCIAS	50	46	91%
CIRUGIA	29	25	86%
LABORATORIO	10	10	100%
PEDIATRIA	30	27	91%
QUIRURGICAS	30	27	90%
MEDICINA INTERNA	50	47	94%
AYUDA DIAGNÓSTICAS	30	28	94%
TOTAL	329	308	94%





"Nuestro compromiso es con su bienestar y la vida"

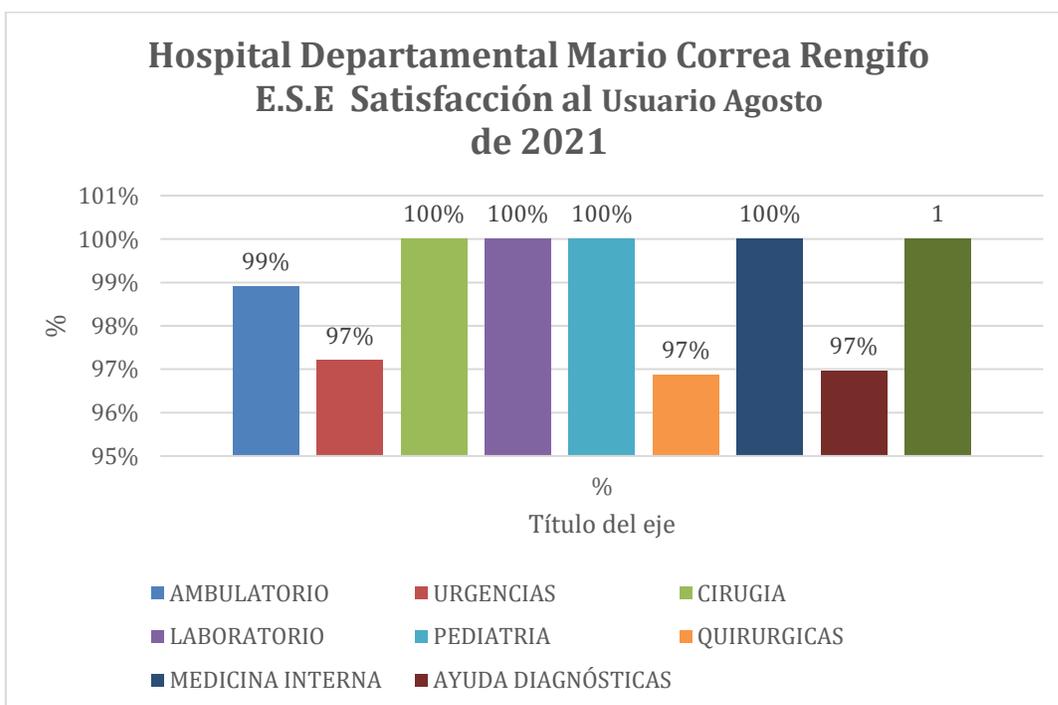
HOSPITAL DEPARTAMENTAL
MARIO CORREA RENGIFO

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

Nit No. 890.399.047-8

SATISFACCIÓN AL USUARIO AGOSTO 2021

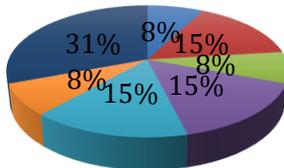
SERVICIO	No. ENCUESTAS	ENCUESTAS BUENO, EXCELENTE	%
AMBULATORIO	100	99	99%
URGENCIAS	52	51	97%
CIRUGIA	30	30	100%
LABORATORIO	30	30	100%
PEDIATRIA	31	31	100%
QUIRURGICAS	30	29	97%
MEDICINA INTERNA	48	48	100%
AYUDA DIAGNÓSTICAS	31	30	97%
TOTAL	352	348	99%



PROCESOS AFECTADOS POR PQRSF SEPTIEMBRE 2021

PROCESO	Cantidad	%
AMBULATORIOS	1	8%
CIRUGIA	2	15%
CONTRATACIÓN Y MERCADEO	1	8%
GESTIÓN DE AMBIENTE FISICO	2	15%
HOSPITALIZACIÓN	2	15%
UCI	1	8%
URGENCIAS	4	31%
Total Resultado	13	100%

PROCESOS AFECTADOS POR PQRS SEPTIEMBRE 2021



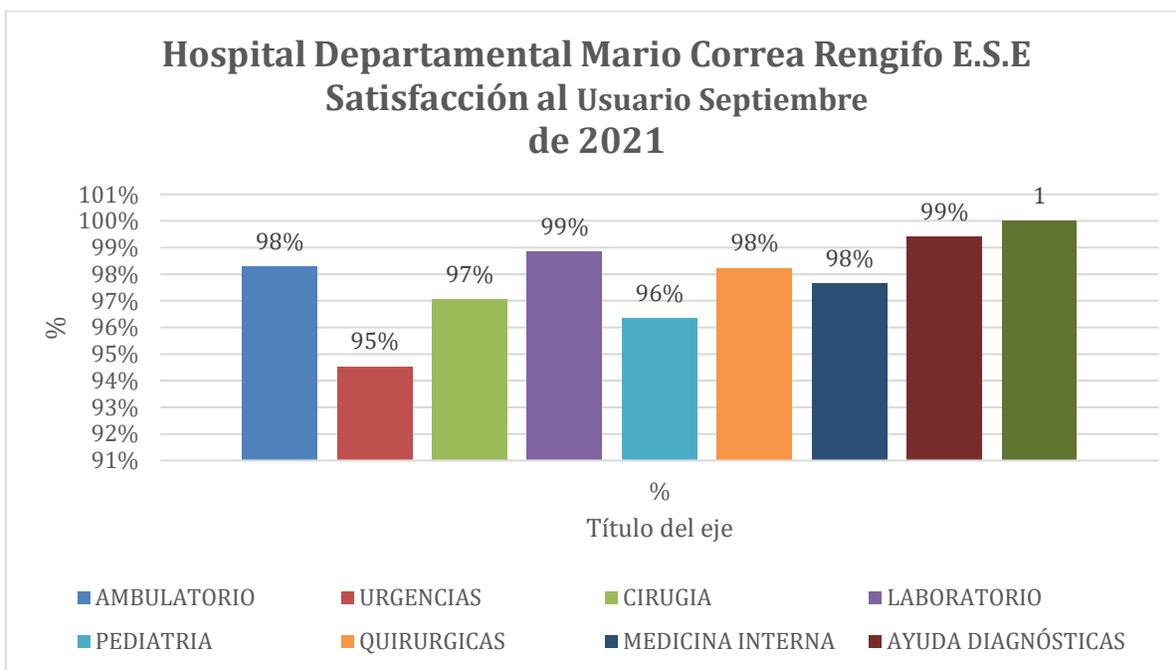
Canal de Recepción PQRS	Total PQRS
BUZÓN	5
PRESENCIAL	8
Total Resultado de PQRS Recepcionada	13

TOTAL PQRSF SEPTIEMBRE	
QUEJA	2
RECLAMO	8
SUGERENCIA	3
Total de quejas y reclamos	13

FELICITACIONES POR SERVICIO	CANTIDAD	FUNCIONARIO
HDMCR	2	HDMCR
URGENCIA	1	BOLMORE GONZALEZ
HOSP. ORTOPEdia	1	HOSP.ORTOPEDIA
HOSP.PEDIATRIA	10	HOSP.PEDIATRIA
AMBULATORIO	2	NEURO.CX LUIS JOSE GONZALEZ Y JOSE FERNANDO DEL CARMEN ARANGO
Total Resultado	16	

SATISFACCIÓN AL USUARIO SEPTIEMBRE 2021

SERVICIO	No. ENCUESTAS	ENCUESTAS BUENO, EXCELENTE	%
AMBULATORIO	106	104	98%
URGENCIAS	50	47	95%
CIRUGIA	31	30	97%
LABORATORIO	31	31	99%
PEDIATRIA	30	29	96%
QUIRURGICAS	30	29	98%
MEDICINA INTERNA	35	34	98%
AYUDA DIAGNÓSTICAS	30	30	99%
TOTAL	343	335	98%





"Nuestro compromiso es con su bienestar y la vida"

HOSPITAL DEPARTAMENTAL
MARIO CORREA RENGIFO

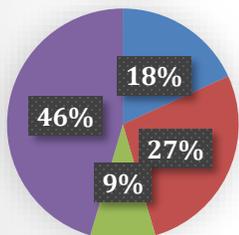
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

Nit No. 890.399.047-8

PROCESOS AFECTADOS POR PQRSF OCTUBRE 2021

PROCESO	Cantidad	%
GESTION DE AMBIENTE FISICO	1	9%
URGENCIA	2	18%
AMBULATORIO	3	27%
HOSPITALIZACIÓN	3	27%
CIRUGIA	1	9%
AYUDAS DIAGNOSTICAS	1	9%
Total Resultado	11	100%

CAUSAS DE PQRS OCTUBRE 2021



- DEMORA EN LA ATENCIÓN
- INADECUADA ATENCIÓN
- INADECUADA PRESTACIÓN DE INFRAESTRUCTURA
- INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO

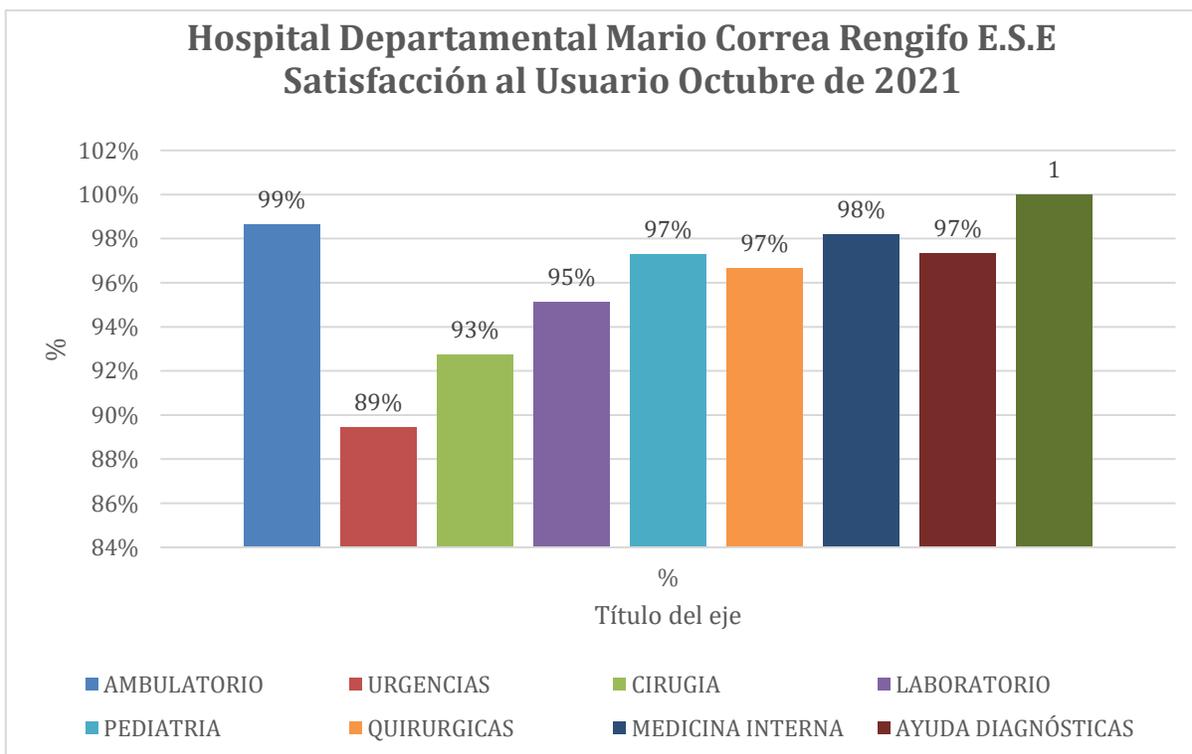
TOTAL PQRSF SEPTIEMBRE	
QUEJA	3
RECLAMO	3
SUGERENCIA	5
Total de quejas y reclamos	11

Canal de Recepción PQRS	Total PQRS
BUZÓN	7
PRESENCIAL	4
Total Resultado de PQRS Recepcionada	11

FELICITACIONES POR SERVICIO	CANTIDAD	FUNCIONARIO
HOSP. ORTOPEdia	4	HOSP. ORTOPEdia
HOSP. PEDIATRIA	39	HOSP. PEDIATRIA
QUIRURGICA	2	DOCTOR ANGEL ESPAÑA - ENFERMER@S ANGELA, YAMILETH Y JOHN
Total Resultado	45	

SATISFACCIÓN AL USUARIO OCTUBRE 2021

SERVICIO	No. ENCUESTAS	ENCUESTAS BUENO, EXCELENTE	%
AMBULATORIO	100	99	99%
URGENCIAS	50	45	89%
CIRUGIA	30	28	93%
LABORATORIO	29	28	95%
PEDIATRIA	30	29	97%
QUIRURGICAS	30	29	97%
MEDICINA INTERNA	50	49	98%
AYUDA DIAGNÓSTICAS	31	30	97%
TOTAL	350	336	96%





"Nuestro compromiso es con su bienestar y la vida"

HOSPITAL DEPARTAMENTAL
MARIO CORREA RENGIFO

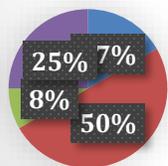
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

Nit No. 890.399.047-8

PROCESOS AFECTADOS POR PQRSF NOVIEMBRE 2021

PROCESO	Cantidad	%
CIRUGIA	2	17%
CONTRATACIÓN Y FACTURACIÓN	5	42%
GESTIÓN DE AMBIENTE FISICO	1	8%
HOSPITALIZACIÓN	3	25%
URGENCIA	1	8%
Total Resultado	12	100%

CAUSAS DE PQRS NOVIEMBRE 2021



- DEMORA EN LA ATENCIÓN
- INADECUADA ATENCIÓN

TOTAL PQRSF NOVIEMBRE	
QUEJA	6
RECLAMO	6
Total de quejas y reclamos	12
FELICITACIONES	7

Canal de Recepción PQRS	Total PQRS
BUZÓN	7
PRESENCIAL	5
Total Resultado de PQRS Recepcionada	12

FELICITACIONES POR SERVICIO	CANTIDAD	FUNCIONARIO
PEDIATRIA	2	HOSP.ORTOPEDIA
ORTOPEDIA	1	MEDICOS, ENFERMERAS, PEROSNAL DE ASEO Y ALIMENTACIÓN
SEGURIDAD	1	GUARDA ESTEBAN MERA
AMBULATORIO	1	MARITZA LOPEZ
QUIRURGICA	1	MEDICOS Y ENFERMERAS CIRUJANO JUSTO
LABORATORIO	1	MARTHA LUCIA MARTINEZ Y ALBA RAMOS
Total Resultado	7	



"Nuestro compromiso es con su bienestar y la vida"

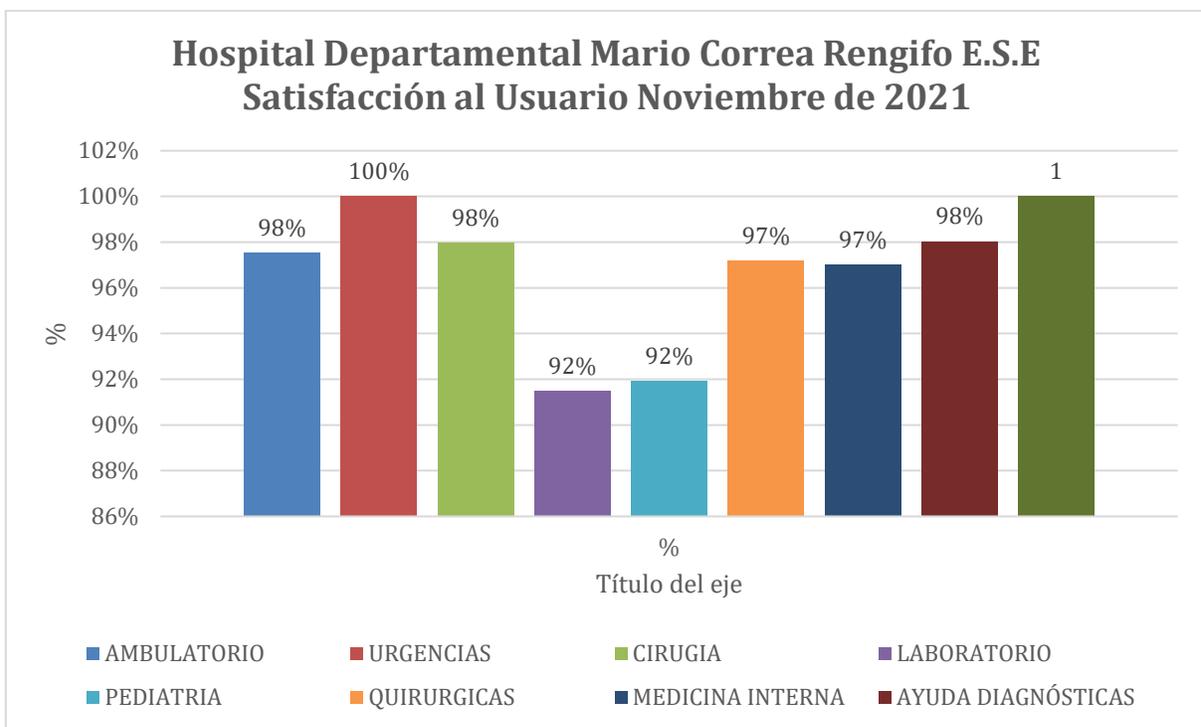
HOSPITAL DEPARTAMENTAL
MARIO CORREA RENGIFO

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

Nit No. 890.399.047-8

SATISFACCIÓN AL USUARIO NOVEIMBRE 2021

SERVICIO	No. ENCUESTAS	ENCUESTAS BUENO, EXCELENTE	%
AMBULATORIO	70	68	98%
URGENCIAS	6	6	100%
CIRUGIA	27	26	98%
LABORATORIO	27	25	92%
PEDIATRIA	27	25	92%
QUIRURGICAS	25	24	97%
MEDICINA INTERNA	49	48	97%
AYUDA DIAGNÓSTICAS	27	26	98%
TOTAL	258	249	96%





"Nuestro compromiso es con su bienestar y la vida"

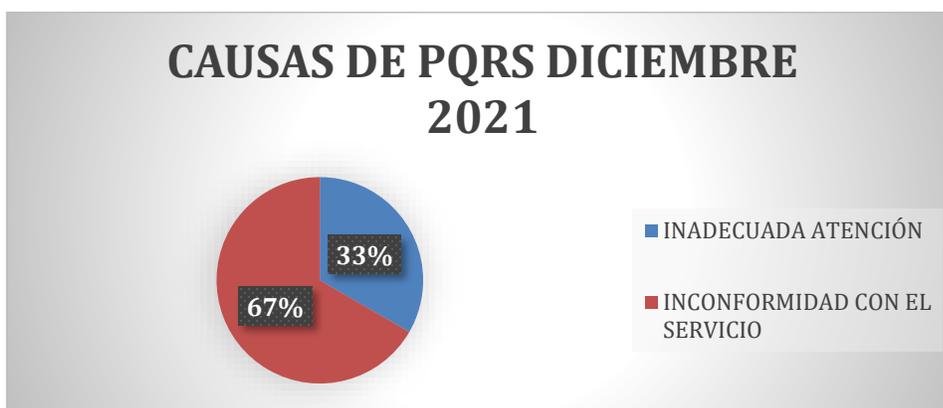
HOSPITAL DEPARTAMENTAL
MARIO CORREA RENGIFO

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

Nit No. 890.399.047-8

PROCESOS AFECTADOS POR PQRSF DICIEMBRE 2021

PROCESO	Cantidad	%
CIRUGIA	3	100%
Total Resultado	3	100%



TOTAL PQRSF DICIEMBRE	
QUEJA	2
SUGENCIA	1
Total de quejas y reclamos	3

Canal de Recepción PQRS	Total PQRS
BUZÓN	3
Total Resultado de PQRS Recepcionada	3

FELICITACIONES	26
----------------	----

FELICITACIONES POR SERVICIO	CANTIDAD	FUNCIONARIO
PEDIATRIA	22	PEDIATRIA
AMBULATORIO Y MERCADEO	1	GUILLERMO GARRIDO, RAQUEL GALINDEZ Y CAJAS
HDMCR	1	HDMCR
PROGRAMACIÓN CIRUGIA	1	CLAUDIA FAJARDO
LABORATORIO	1	LABORATORIO
Total Resultado	26	

SATISFACCIÓN AL USUARIO DICIEMBRE 2021

SERVICIO	No. ENCUESTAS	ENCUESTAS BUENO, EXCELENTE	%
AMBULATORIO	70	67	95%
URGENCIAS	50	49	98%
CIRUGIA	30	29	95%
LABORATORIO	30	29	98%
PEDIATRIA	28	26	94%
QUIRURGICAS	32	30	95%
MEDICINA INTERNA	44	43	97%
AYUDA DIAGNÓSTICAS	31	29	95%
TOTAL	315	303	96%

