



"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 CON RELACIONADOS EN QRSF JULIO 2022**

TOTAL QRSF	Total PQRS
RECLAMO	14
quejas y reclamos	<b>14</b>

Canal de Recepción PQRS	Total PQRS
BUZÓN	8
PRESENCIAL	6
Total Resultado de PQRS Recepcionada	<b>14</b>

Causa	Total PQRS
INADECUADA INFORMACIÓN	1
INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO	11
DEMORA EN LA ATENCIÓN	1
INADECUADA PRESENTACIÓN DE INFRAESTRUCTURA	1
<b>Total Resultado</b>	<b>14</b>

PROCESO	Total PQRS
AMBULATORIO	5
APOYO DIAGNOSTICO	1
URGENCIA	4
HOSPITALIZACIÓN	3
GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1
<b>Total Resultado</b>	<b>14</b>

Servicio	Total PQRS
CALLCENTER	5
TAC	1
URGENCIA	4
PEDIATRIA	1
QUIRUGICA	1
ADMICIÓN URGENCIA	1
MEDICINA INTERNA 1	1
<b>Total Resultado</b>	<b>14</b>

**FELICITACIONES DEL MES JULIO**

PROCESO	SERVICIO
AYUDAS DIAGNOSTICAS	ENDOSCOPIA - LABORATORIO
HOSPITALIZACIÓN	ORTOPEDIA -
<b>Total Felicitaciones</b>	<b>Total = 4</b>

DERECHO VULNERADO POR QRS	Cantidad
1- DERECHO 1. Recibir un tratamiento oportuno, digno, seguro, humanizado y de alta calidad, respetando sus creencias y costumbres, así como las opciones personales que tengan sobre los procedimientos.	10
6- DERECHO 6. A recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.	4
<b>Total general</b>	<b>14</b>



"Nuestro compromiso es con su bienestar y la vida"

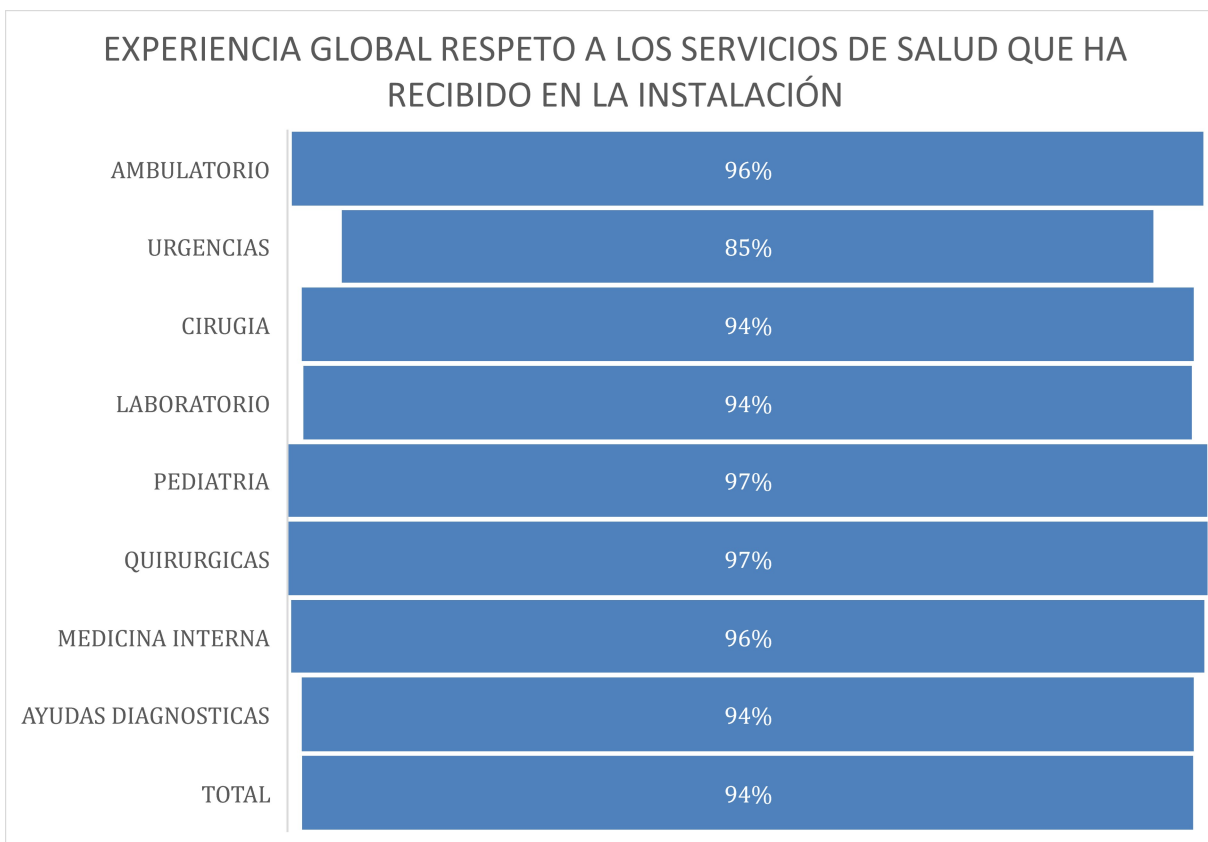
HOSPITAL DEPARTAMENTAL  
**MARIO CORREA RENGIFO**

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

Nit No. 890.399.047-8

**SATISFACCIÓN AL USUARIO JULIO 2022**

SERVICIO	No. ENCUESTAS	ENCUESTAS , MUY BUENA, BUENA	%
AMBULATORIO	100	96	96%
URGENCIAS	62	53	85%
CIRUGIA	33	31	94%
LABORATORIO	31	29	94%
PEDIATRIA	31	30	97%
QUIRURGICAS	32	31	97%
MEDICINA INTERNA	52	50	96%
AYUDAS DIAGNOSTICAS	33	31	94%
<b>TOTAL</b>	<b>374</b>	<b>351</b>	<b>94%</b>





"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 CON RELACIONADOS EN QRSF AGOSTO 2022**

TOTAL QRSF	CANTIDAD	Canal de Recepción PQRS	Total PQRS	Causa	Cantidad
RECLAMO	9	BUZÓN	10	INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO	7
QUEJA	1	PRESENCIAL	3	INADECUADA ATENCIÓN	1
SUGERENCIA	3	Total Resultado de PQRS Recepcionada	13	INADECUADA PRESENTACIÓN DE INFRAESTRUCTURA	5
Total de quejas, reclamos y sugerencia	<b>13</b>			<b>Total Resultado</b>	<b>13</b>

PROCESO	Cantidad
AMBULATORIO	4
CIRUGIA	1
URGENCIA	1
HOSPITALIZACIÓN	5
GESTION DE AMBIENTE FISICO	2
<b>Total Resultado</b>	<b>13</b>

Servicio	Cantidad
ASEO	1
ASIGNACIÓN CITA AYUDA DX	1
CALLCENTER	3
CIRUGIA Y PROGRAMACIÓN CX	1
GUARDA DE SEGURIDAD	1
PEDIATRIA	1
QUIRURGICA	4
URHENCIA	1
<b>Total Resultado</b>	<b>13</b>

FELICITACIONES DEL MES AGOSTO	
PROCESO	SERVICIO
HOSPITALIZACIÓN	PEDIATRIA(3) Y M.I 1(1)
AMBIENTE FISICO	ASEO
DIAGNOSTICO	LABORATORIO
<b>Total Resultado</b>	<b>6</b>

DERECHO VULNERADO POR QRS	Cantidad
1- DERECHO 1. Recibir un tratamiento oportuno, digno, seguro, humanizado y de alta calidad, respetando sus creencias y costumbres, así como las opciones personales que tengan sobre los procedimientos.	8
6- DERECHO 6. A recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.	5
<b>Total general</b>	<b>13</b>



"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 2022**

SERVICIO	No. ENCUESTAS	ENCUESTAS , MUY BUENA, BUENA	%
AMBULATORIO	101	98	97%
URGENCIAS	51	45	88%
CIRUGIA	41	40	98%
LABORATORIO	15	15	100%
PEDIATRIA	9	9	100%
QUIRURGICAS	22	21	95%
MEDICINA INTERNA	50	47	94%
AYUDAS DIAGNOSTICAS	27	26	96%
<b>TOTAL</b>	<b>316</b>	<b>301</b>	<b>95%</b>





"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 RELACIONADOS CON QRSF SEPTIEMBRE 2022**

TOTAL QRSF	CANTIDAD
RECLAMO	11
QUEJA	3
SUGERENCIA	4
<b>Total de quejas, reclamos y sugerencia</b>	<b>18</b>

FELICITACIONES	14
----------------	----

Canal de Recepción PQRS	Total PQRS
BUZÓN	13
PRESENCIAL	5
<b>Total Resultado de PQRS Recepcionada</b>	<b>18</b>

Causa	Cantidad
INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO	14
INADECUADA ATENCIÓN	3
INADECUADA PRESENTACIÓN DE INFRAESTRUCTURA	1
<b>Total Resultado</b>	<b>18</b>

PROCESO	Cantidad
AMBULATORIO	3
APOYO DIAGNOSTICO	1
GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2
GESTION DE AMBIENTE FISICO	2
HOSPITALIZACIÓN	6
URGENCIA	4
<b>Total Resultado</b>	<b>18</b>

Servicio	Cantidad
ASEO	1
ASIGNACIÓN CITA AYUDA DX	3
CITAS AYUDAS DIAGNOSTICAS	1
FACTURACIÓN	2
GUARDA DE SEGURIDA	1
MEDICINA INTERNA	2
OBSERVACIÓN URGENCIA	4
QUIRURGICA	4
<b>Total Resultado</b>	<b>18</b>

**FELICITACIONES DEL MES SEPTIEMBRE**

PROCESO	SERVICIO	FUNCIONARIO
HDMCR	HDMCR	HDMCR
HOSPITALIZACIÓN	ORTOPEDIA	ENFERMERAS Y MEDICOS
HOSPITALIZACIÓN	PEDIATRIA	ENFERMERAS Y MEDICOS
CIRUGIA	CIRUGIA	CIRUJANOS
AMBULATORIO	CENTRAL DE CITAS	VALENTINA PIEDRAITA
SIAU	SIAU	YAQUELINE ARCOS
<b>Total Felicidades 14</b>		

DERECHO VULNERADO POR QRS	Cantidad
1- DERECHO 1. Recibir un tratamiento oportuno, digno, seguro, humanizado y de alta calidad, respetando sus creencias y costumbres, así como las opciones personales que tengan sobre los procedimientos.	15
6- DERECHO 6. A recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.	3
<b>Total general</b>	<b>18</b>



"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 SEPTIEMBRE 2022**

SERVICIO	No. ENCUESTAS	MUY BUENA, BUENA	%
AMBULATORIO	100	98	98%
URGENCIAS	50	44	88%
CIRUGIA	32	31	97%
LABORATORIO	30	27	90%
PEDIATRIA	30	29	97%
QUIRURGICAS	33	32	97%
MEDICINA INTERNA	52	50	96%
AYUDAS DIAGNOSTICAS	35	35	100%
<b>TOTAL</b>	<b>362</b>	<b>346</b>	<b>96%</b>

**EXPERIENCIA GLOBAL SEPTIEMBRE 2022**

