LA SUSCRITA GERENTE DEL HOSPITAL LA BUENA ESPERANZA DEL MUNICIPIO DE YUMBO CON NIT No 800030924

CERTIFICA:

Que las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) proporción de satisfacción de los usuarios durante el periodo comprendido del 1 de enero hasta el 31 de marzo del 2026, en el Hospital la Buena Esperanza de Yumbo E.S.E. han sido los siguientes:

SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total	%
ODONTOLOGIA			8	8	36%
CITAS MEDICAS	4	2	2	8	23%
FACTURACION	1		2	3	15%
COORDINACION MEDICA		1		1	2%
CRECIMIENTO Y DESARROLLO	1			1	1%
PRENATAL			1	1	6%
RAYOS X	1			1	0%
SUBCIENTIFICA			1	1	6%
SUBCIENTIFICA-ADMON	1			1	0%
URGENCIAS		1		1	3%
CONTROL INTERNO		1		1	3%
IAMI		1		1	3%
Total general	**8**	**6**	**14**	**28**	**100%**

ANALISIS DE PQRSDF

De las 28 quejas presentadas por los usuarios clasificadas por tipo de servicio, en el Primer Trimestre del año 2026, el Primer lugar lo ocupa el servicio de Odontología con un 36%, en segundo lugar, esta Citas Médicas con un 23% y en tercer lugar está el Facturacion con un 15%.

PQRSDF POR CAUSA

Durante el primer trimestre se radicaron un total de 28 quejas correspondientes a, 16 oportunidad en la prestación de servicios de salud y 12 humanización en la atención de servicios.

CAUSA	CANTIDAD
OPORTUNIDAD	**16**
HUMANIZACION	**12**
TOTAL	**28**

PQRSDF POR MOTIVO

El total de quejas por motivo fue de 28, distribuidas de la siguiente forma: QUEJA 27, Reclamo 1.

MOTIVO PQRSDF	CANTIDAD	%
QUEJA	27	98%
RECLAMO	1	2%
Total general	**28**	**100%**

PQRSDF POR EPS

El total de quejas por EPS fue de 28, distribuidas de la siguiente forma: S.O.S 6, Asmet salud 10, Nueva EPS 4, Coosalud 3, Comfenalco 2, Sanitas 1, Suramericana EPS 1, Seguros Bolívar ARL 1.

EPS	CANTIDAD
S.O.S	**6**
ASMET SALUD	**10**
NUEVA EPS	**4**
COOSALUD	**3**
COMFENALCO	**2**
SURAMERICANA EPS	**1**
SEGUROS BOLIVAR-ARL	**1**
SANITAS	**1**
TOTAL	**28**

PQRSDF POR MEDIO DE RECEPCION

El Hospital cuenta con diferentes medios de recepción de quejas para permitirle a nuestros usuarios y familia manifestar sus inquietudes, la recepción de quejas se distribuyó así: presencial 20 y correo electrónico 8.

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL PQR
PRESENCIAL	**20**
CORREO ELECTRONICO	**8**
TOTAL	**28**

Para constancia de lo anterior, se firma en Yumbo a los 03 días de agosto del 2026.

Atentamente;

CLAUDIA JIMENA SANCHEZ ALCALDE
Gerente

HAROLD FERNANDO MANCILLA
Subgerente Gestión de Calidad

Elaboro y reviso: Juan Carlos Mosquera-Estadístico