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 Abril hasta el 30 de junio del 2026, en el Hospital la Buena Esperanza de Yumbo E.S.E. han sido los siguientes:

SERVICIOS	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total	%
	Cantidad	Cantidad	Cantidad		
URGENCIAS	2	4	5	11	35%
ODONTOLOGIA	4	3	2	9	26%
FACTURACION	2	2	2	6	18%
CITAS MEDICAS	3	1	1	5	13%
RAYOS X	1			1	2%
CRECIMIENTO Y DESARROLLO	1			1	2%
LABORATORIO		1		1	3%
Total general	**13**	**11**	**10**	**34**	**100%**

ANALISIS DE PQRSDF

De las 34 quejas presentadas por los usuarios clasificadas por tipo de servicio, en el Segundo Trimestre del año 2026, el Primer lugar lo ocupa el servicio de Urgencia con un 35%, en segundo lugar, esta Odontología con un 26% y en tercer lugar está el Facturacion con un 18%.

PQRSDF POR MOTIVO

Durante el mes de junio se radicaron un total de 34 quejas correspondientes a, 20 oportunidad en la prestación de servicios de salud y 12 humanización en la atención de servicios.

MOTIVO	Cantidad	%
OPORTUNIDAD	20	57%
HUMANIZACION	14	43%
Total general	**34**	**100%**

PQRSDF POR TIPO

El total de quejas por motivo fue de 34, distribuidas de la siguiente forma: QUEJA 30, Reclamo 3 y Sugerencia 1.

TIPO	Cantidad	%
QUEJA	30	90%
RECLAMO	3	7%
SUGERENCIA	1	3%
Total general	**34**	**100%**

PQRSDF POR EPS

El total de quejas por EPS fue de 34, distribuidas de la siguiente forma: NUEVA EPS 12, Asmet salud 9, SOS EPS 5, Coosalud 3 y sanitas, ARL seguros Bolivar, comfenalco y SOAT con 1.

EPS	Cantidad	%
NUEVA EPS	12	37%
ASMET SALUD	9	27%
S.O.S	5	14%
COOSALUD	3	9%
SANITAS	1	3%
ARL SEG. BOLIVAR	1	3%
SOAT	1	2%
ARL SURA	1	3%
COMFENALCO	1	3%
Total general	**34**	**100%**

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 17; correo electrónico 15 y Buzones de Sugerencia 2.

RECEPCION	Cantidad	%
PRESENCIAL	17	48%
CORREO ELECTRONICO	15	47%
BUZON DE SUGERENCIAS URGENCIAS	2	6%
Total general	**34**	**100%**

Para constancia de lo anterior, se firma en Yumbo a los 28 días de septiembre del 2026.

Atentamente;

CLAUDIA JIMENA SANCHEZ ALCALDE
Gerente

HAROLD FERNANDO MANCILLA S.
Subgerente Gestión de Calidad

Elaboro y reviso: Juan Carlos Mosquera-Estadístico