

COMITÉ DE ATENCIÓN AL USUARIO MAYO 2022



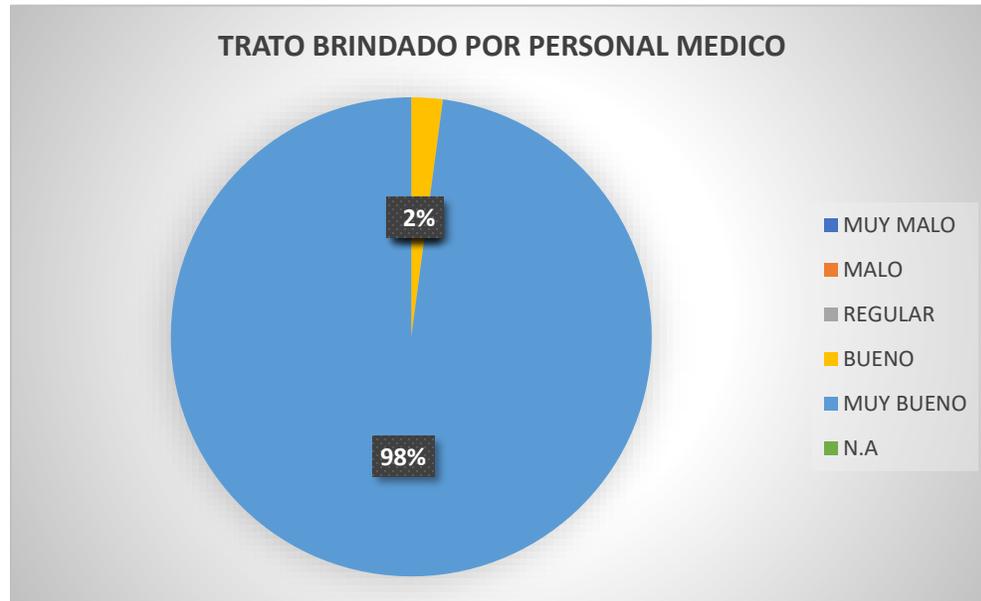
**Clínica
Urgencias
Bucaramanga**

INFORME SATISFACCIÓN Y PQRSF MAYO 2022

SERVICIOS ENCUESTADOS	MUESTRA	%
Hospitalización	95	99.7%
Unidad de Cuidados Intensivos	59	100%
Cirugía Ambulatoria	66	97%
Urgencias	65	97.2%
Farmacia	88	100%
Servicios Ambulatorios Sede Conucos	47	99%
Servicios Ambulatorios sede Girón	100	100%

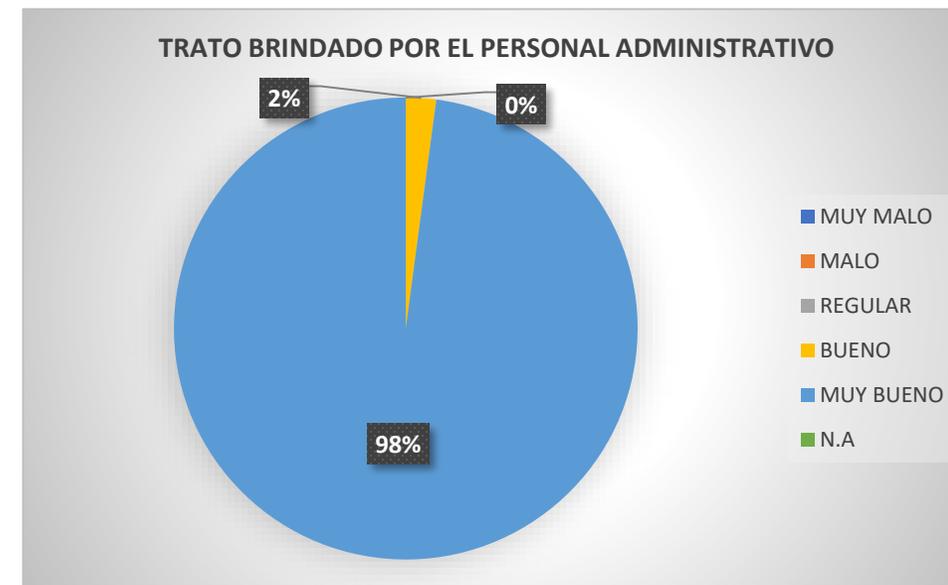
SATISFACCION HOSPITALIZACION MAYO 2022

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA EN HOSPITALIZACIÓN



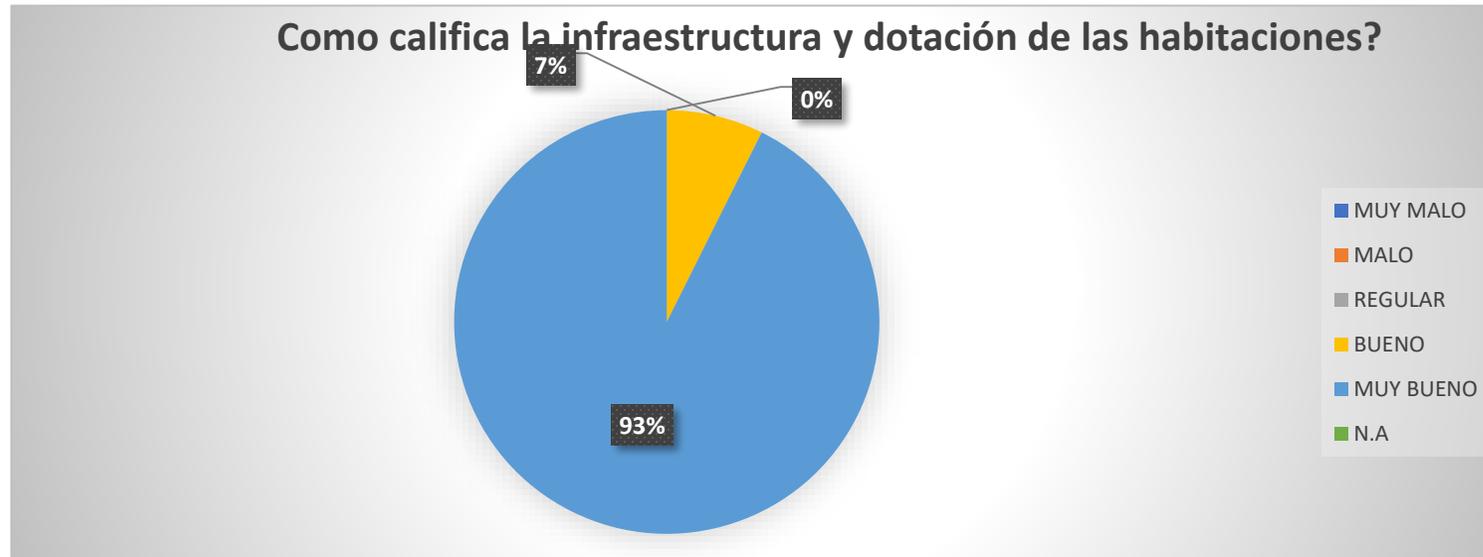
- En el mes de Mayo el 98% de los usuarios encuestados en el servicio de hospitalización se encuentran satisfechos con el trato brindado por el personal MEDICO.
- De igual forma el 98% de los usuarios encuestados se encuentran SATISFECHOS con el trato brindado por el personal de enfermería en el servicio de hospitalización

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA EN HOSPITALIZACIÓN



- Se observa en la grafica que el 100% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el trato brindado por el personal de servicios generales.
-
- De igual forma el 100% de los usuarios encuestados se encuentran SATISFECHOS con el trato brindado por el personal administrativo

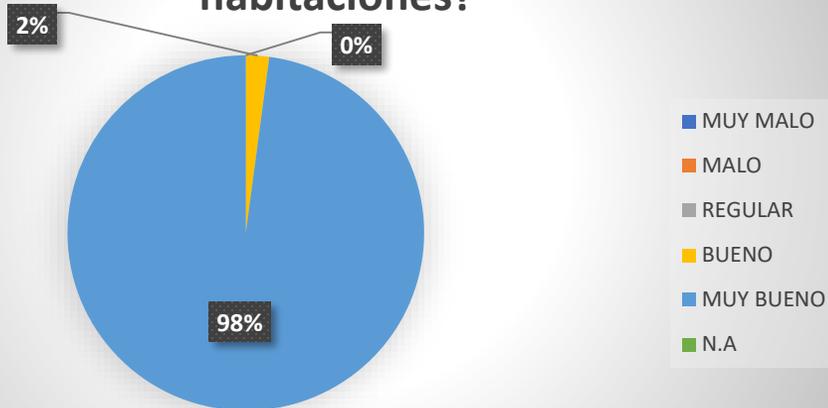
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA HOSPITALIZACIÓN



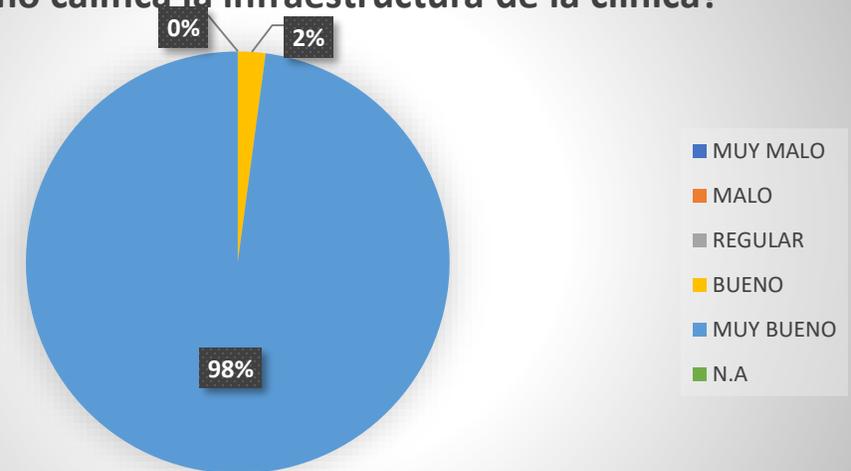
- El 100% de los usuarios encuestados se encuentran **SATISFECHOS** con la infraestructura y dotación de las habitaciones.

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA HOSPITALIZACIÓN

Como califica el aseo realizado en las habitaciones?

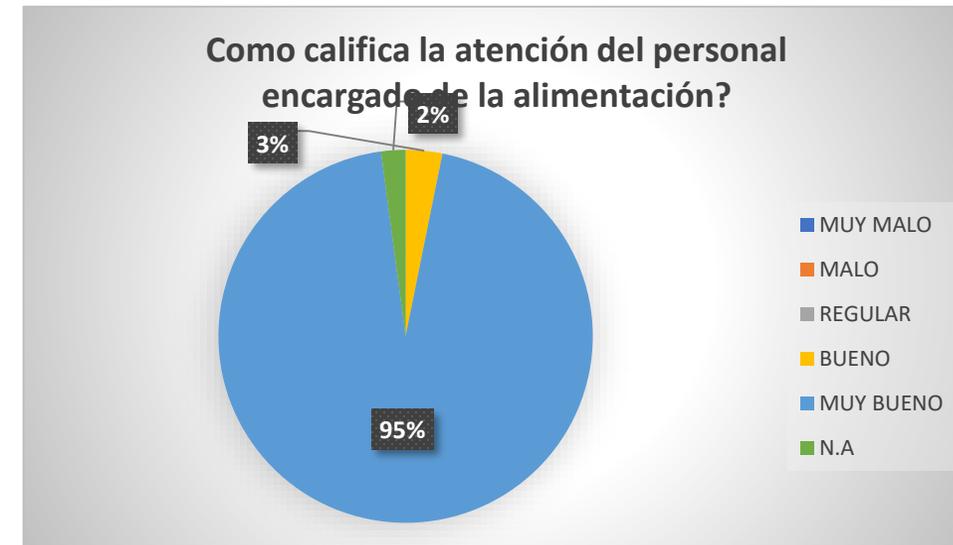
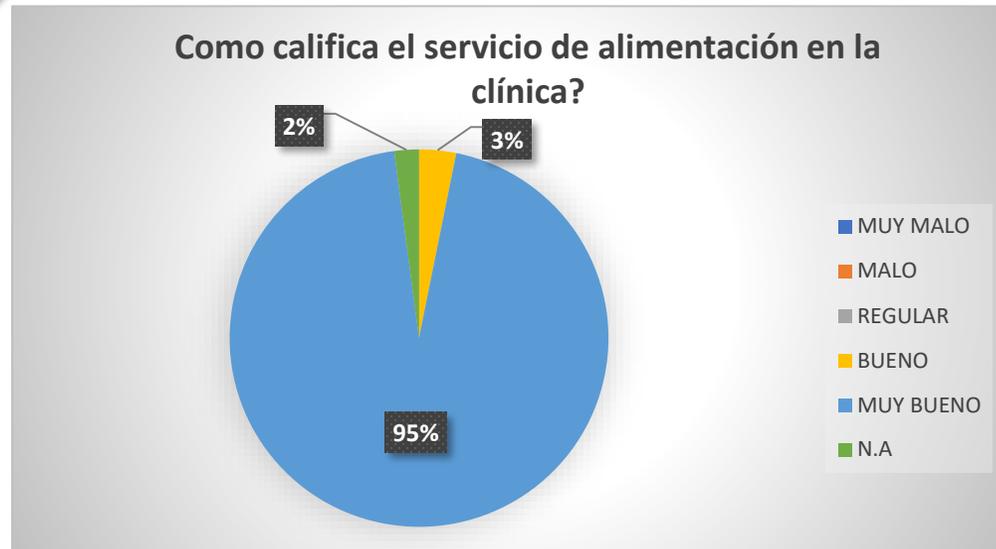


Como califica la infraestructura de la clínica?



- Se observa en la grafica que el 100% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el aseo realizado en las habitaciones.
- El 100% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la infraestructura en general de la institución.

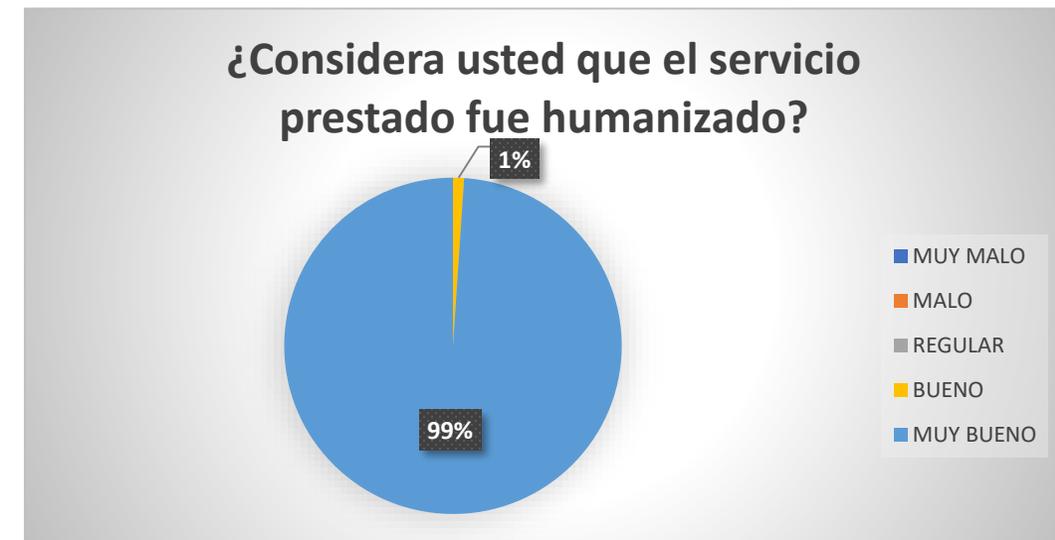
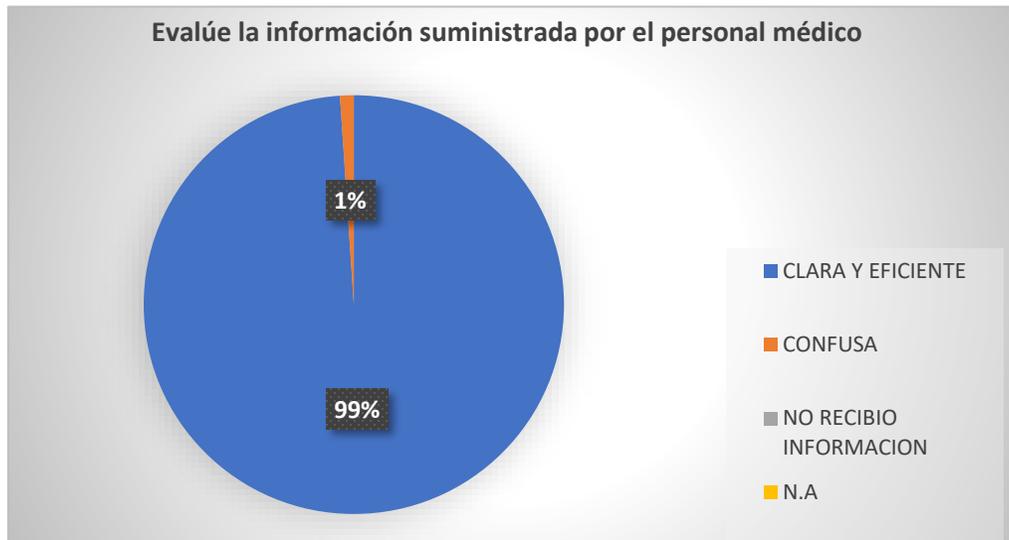
INDICE DE SATISFACCIÓN HOSPITALIZACIÓN



- Se observa en la grafica que el 98% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el servicio de alimentación.
- De 95 usuarios encuestados el 98% se encuentran satisfechos con el trato brindado por el personal encargado de alimentación.

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA EN HOSPITALIZACIÓN

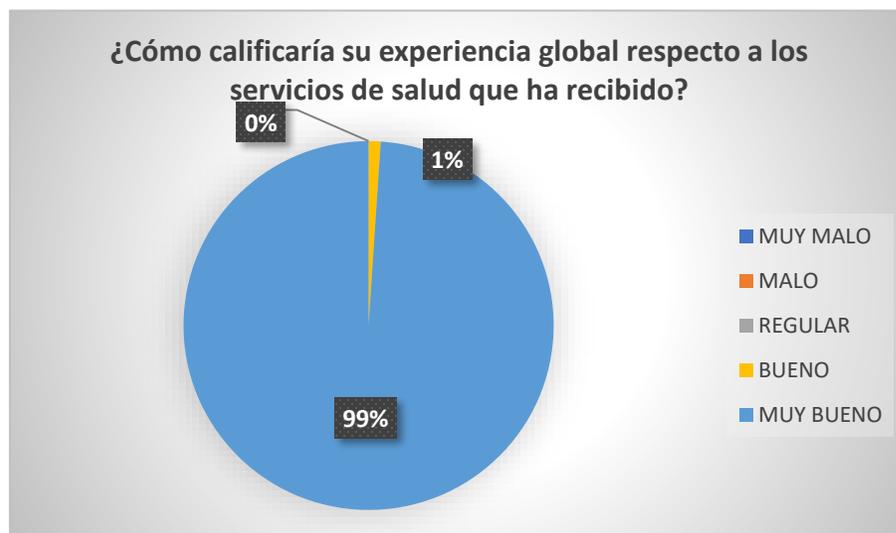
Pregunta trazadora Humanización



- De 95 usuarios encuestados el 99% consideran que la información suministrada por el personal medico es CLARA Y EFICIENTE.
- El 99% de los usuarios encuestados consideran que la atención recibida fue Humanizada.

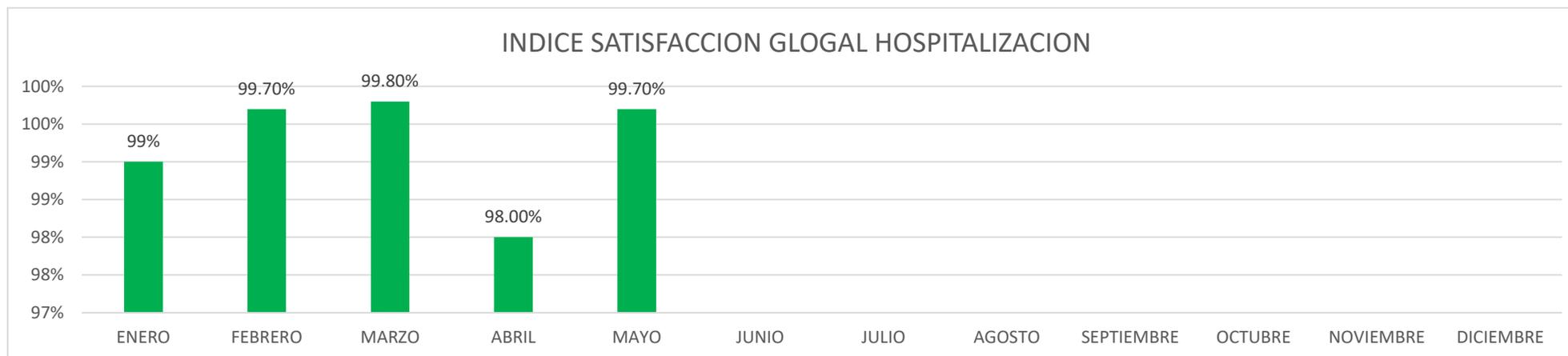
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA EN HOSPITALIZACIÓN

Preguntas trazadoras Resolución 0256 de 2016



- De 95 usuarios encuestados el 100% se encuentran satisfechos con la experiencia GLOBAL respecto a los servicios de salud de nuestra IPS.
- El 99% de los usuarios encuestados DEFINITIVAMENTE recomendarían a la clínica a sus familiares y amigos.

SATISFACCION HOSPITALIZACION MAYO 2022



De 95 usuarios encuestados 95 se encuentran satisfechos con la atención recibida en el servicio de hospitalización lo que corresponde a un 99.7%.

Sin embargo a través de las encuestas los usuarios manifiestan:

- Demora en la realización de exámenes Extra institucionales

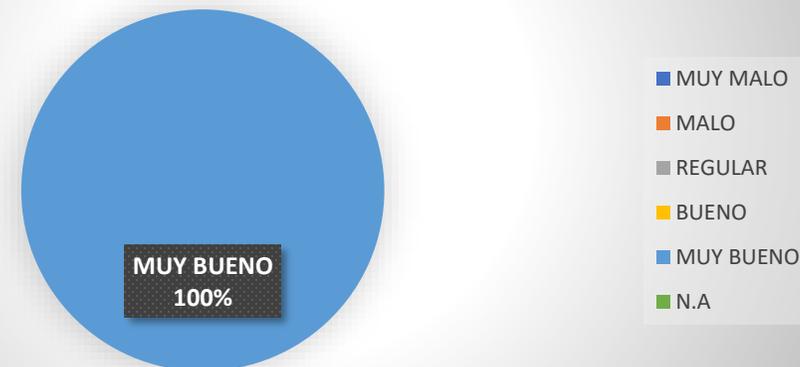
SATISFACCION UCI MAYO 2022

INDICE DE SATISFACCION POR PREGUNTA SERVICIO DE UCI

Cómo califica el trato brindado por el personal médico?



Cómo califica el trato brindado por el personal de enfermería?

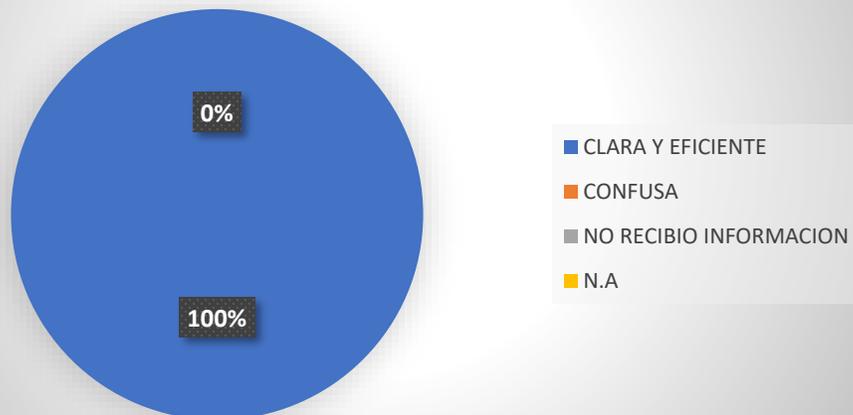


- Se observa en la grafica que el 100% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el trato brindado por el personal MEDICO.
- El 100% de los usuarios refieren estar satisfechos con el trato brindado por parte del personal de ENFERMERIA.

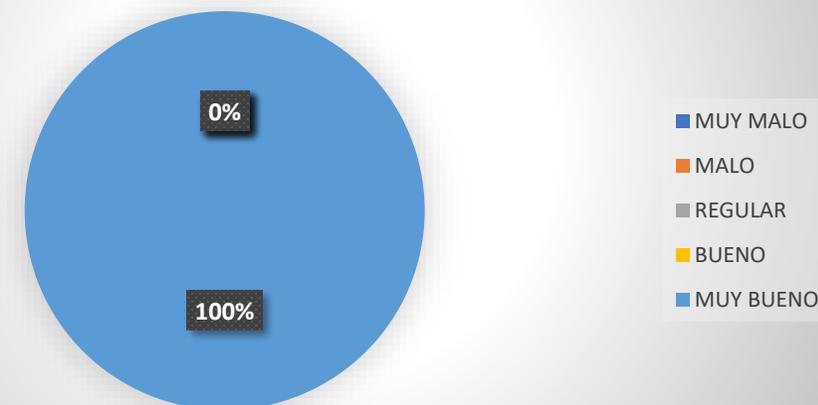
INDICE DE SATISFACCION POR PREGUNTA SERVICIO DE UCI

Pregunta trazadora Humanización

Evalúe la información suministrada por el personal médico



¿Considera usted que el servicio prestado fue humanizado?

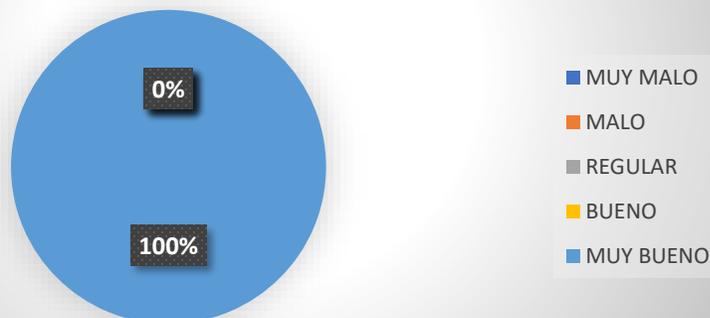


- El 100% de los usuarios manifiestan que la información medica fue CLARA Y EFICIENTE.
- El 100% de los usuarios encuestados manifiestan que el servicio prestado fue HUMANIZADO.

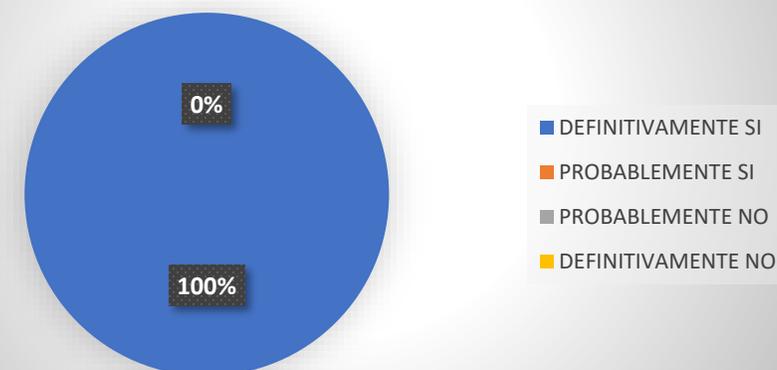
INDICE DE SATISFACCION POR PREGUNTA SERVICIO DE UCI

- Preguntas trazadoras Resolución 0256 de 2016

¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido?

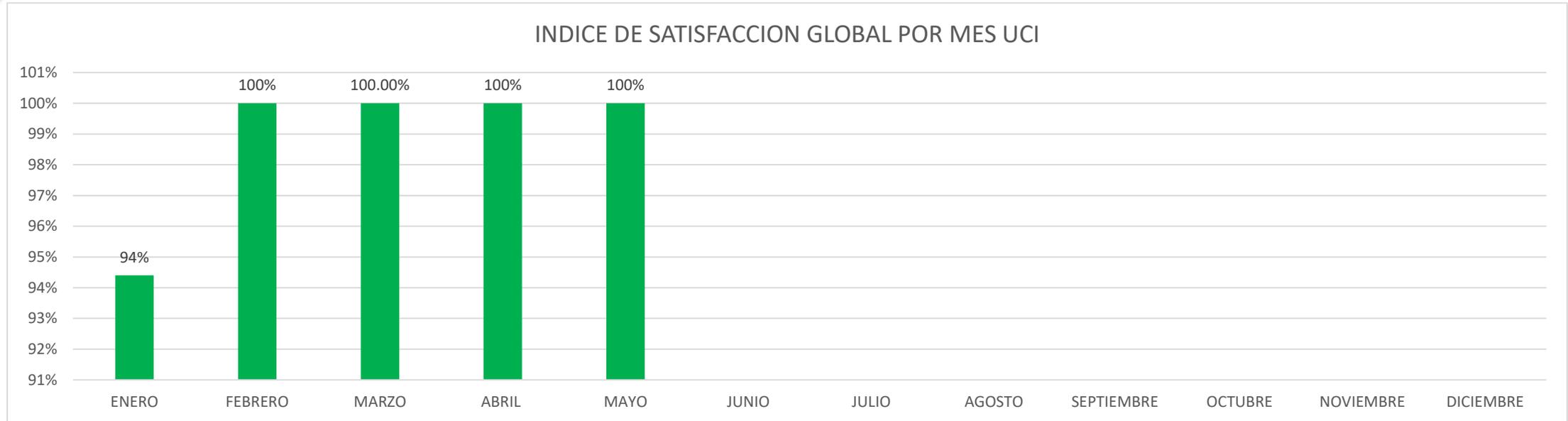


¿Recomendaría esta clínica a sus familiares y amigos?



- El 100% de los usuarios encuestados califican como MUY BUENA la experiencia GLOBAL respecto a los servicios de la IPS.
- El 100% de los usuarios encuestados recomendarían nuestra IPS a sus familiares y amigos.

SATISFACCION UCI MAYO 2022



De 59 usuarios encuestados en el mes de abril 59 se encuentran satisfechos con la atención recibida en el servicio de UCI lo que corresponde a un 100%.

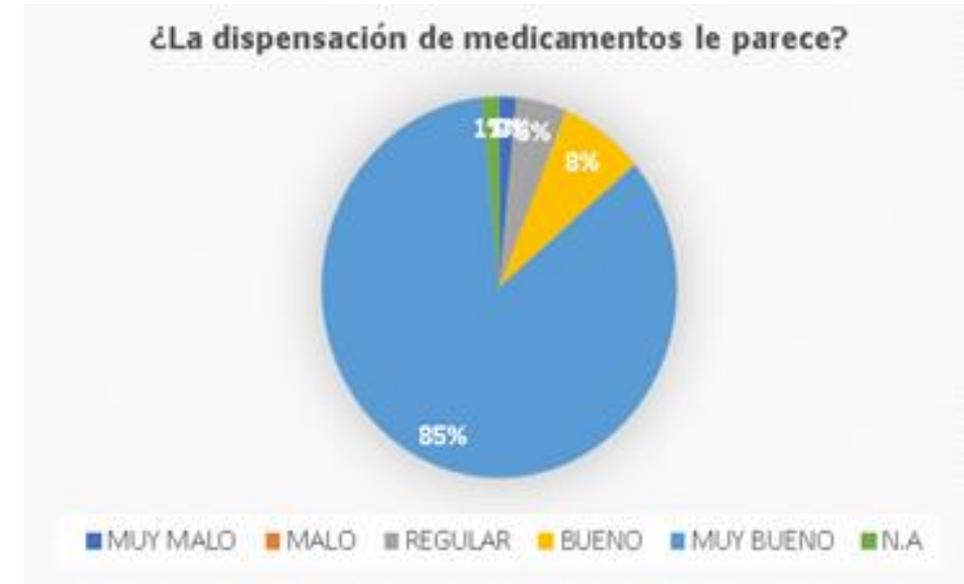
SATISFACCION URGENCIAS MAYO 2022

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE URGENCIAS



- El 98% de los usuarios encuestados consideran que la localización de la IPS facilita el acceso a los servicios.
- En la segunda grafica se observa que el 100% de los usuarios encuestados consideran que las instalaciones de la IPS permite el acceso a los servicios de salud que requieren.

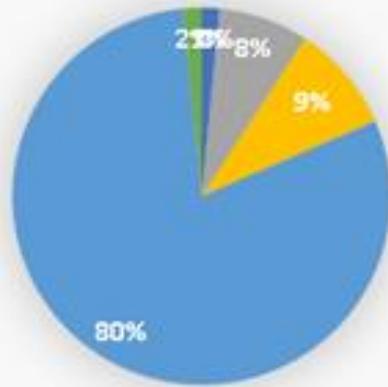
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE URGENCIAS



- El 90% de los usuarios se encuentran satisfechos con el tiempo de espera para la atención en Urgencias.
- El 93% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la dispensación de medicamentos.

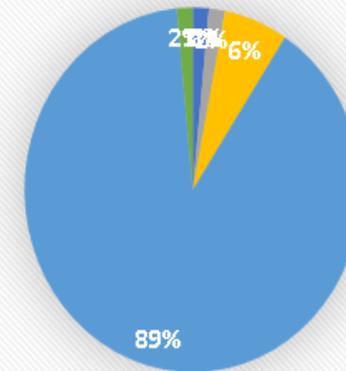
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE URGENCIAS

Calidad Atención Personal administrativo



■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A.

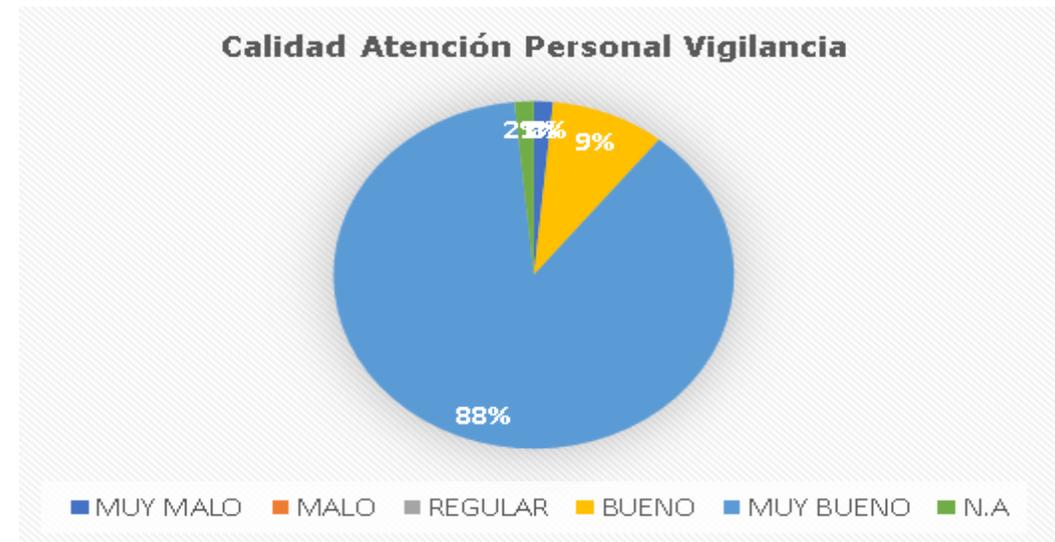
Calidad Atención Personal Médico



■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A.

- El 89% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el trato brindado por el personal ADMINISTRATIVO.
- El 95% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el trato brindado por el personal MEDICO.

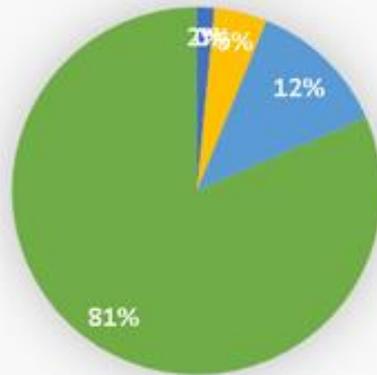
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE URGENCIAS



- El 98% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el trato brindado por el personal ENFERMERIA.
- El 98% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el trato brindado por el personal VIGILANCIA.

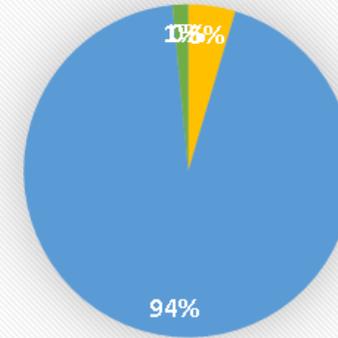
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE URGENCIAS

Calidad Atención Personal Farmacia



■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

¿Cómo califica el estado de la infraestructura
(pisos, techos y paredes)?

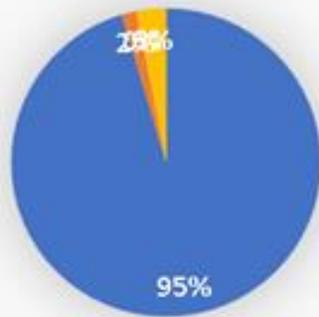


■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

- El 17% de los usuarios informan estar Muy satisfechos con la atención brindada por el personal de farmacia, el 81% informan no haber tenido contacto con el personal referenciado.
- El 99% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la infraestructura del servicio de urgencias.

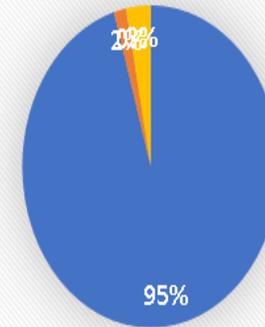
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE URGENCIAS

Evalúe la información suministrada por el personal de vigilancia



■ CLARA Y EFICIENTE ■ CONFUSA ■ NO RECIBIO INFORMACION ■ N.A

Evalúe la información suministrada por el personal administrativo

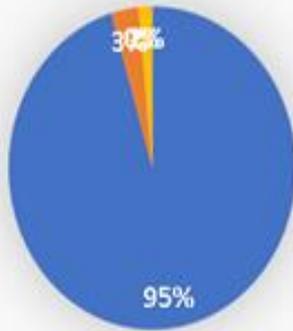


■ CLARA Y EFICIENTE ■ CONFUSA ■ NO RECIBIO INFORMACION ■ N.A

- El 95% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la información suministrada por el personal de vigilancia.
- El 95% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la información suministrada por el personal administrativo

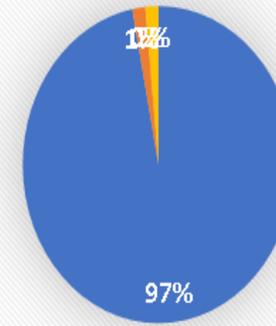
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE URGENCIAS

Evalúe la información suministrada por el personal médico



■ CLARA Y EFICIENTE ■ CONFUSA ■ NO RECIBIO INFORMACION ■ N.A

Evalúe la información suministrada por el personal de enfermería

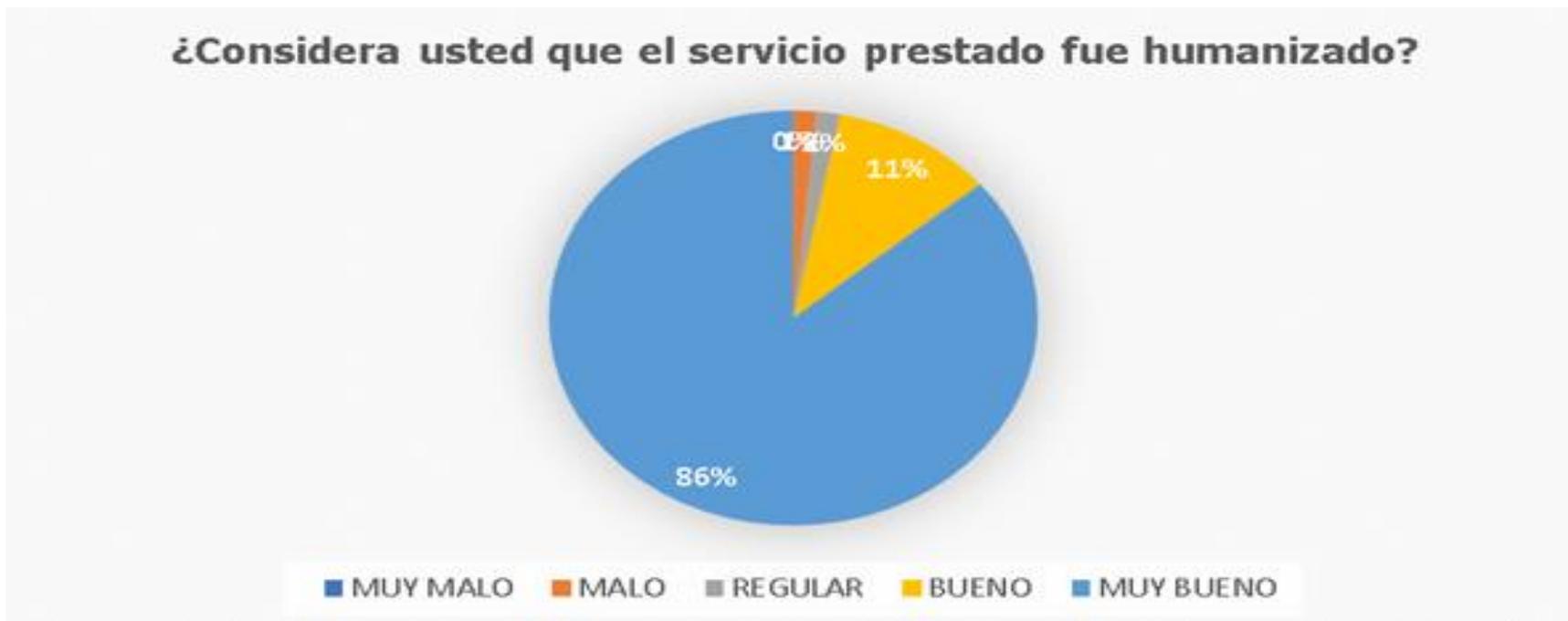


■ CLARA Y EFICIENTE ■ CONFUSA ■ NO RECIBIO INFORMACION ■ N.A

- El 95% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la calidad de información que brinda el personal MEDICO.
- El 97% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la calidad de información que brinda el personal ENFERMERIA.

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE URGENCIAS

- Pregunta trazadora Humanización

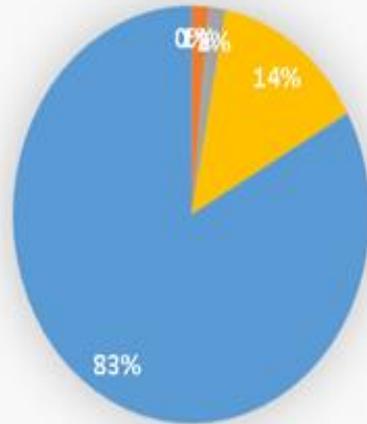


El 97% de los usuarios encuestados manifiestan que el servicio prestado fue HUMANIZADO.

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE URGERNCIAS

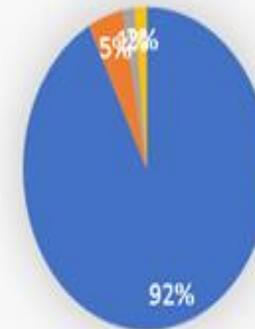
- Preguntas trazadoras Resolución 0256 de 2016

¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido?



■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO

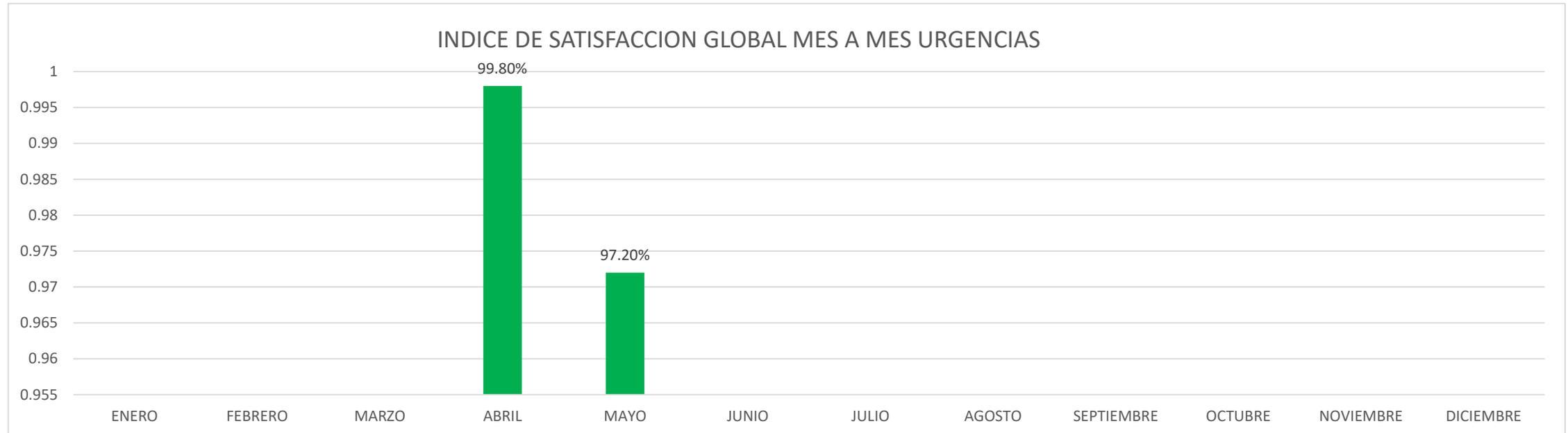
¿Recomendaría esta clínica a sus familiares y amigos?



■ DEFINITIVAMENTE SI ■ PROBABLEMENTE SI
■ PROBABLEMENTE NO ■ DEFINITIVAMENTE NO

- El 97% de los usuarios encuestados se encuentran SATISFECHOS frente a la experiencia GLOBAL respecto a los servicios de la IPS.
- El 92% de los usuarios encuestados recomendarían nuestra IPS a sus familiares y amigos.

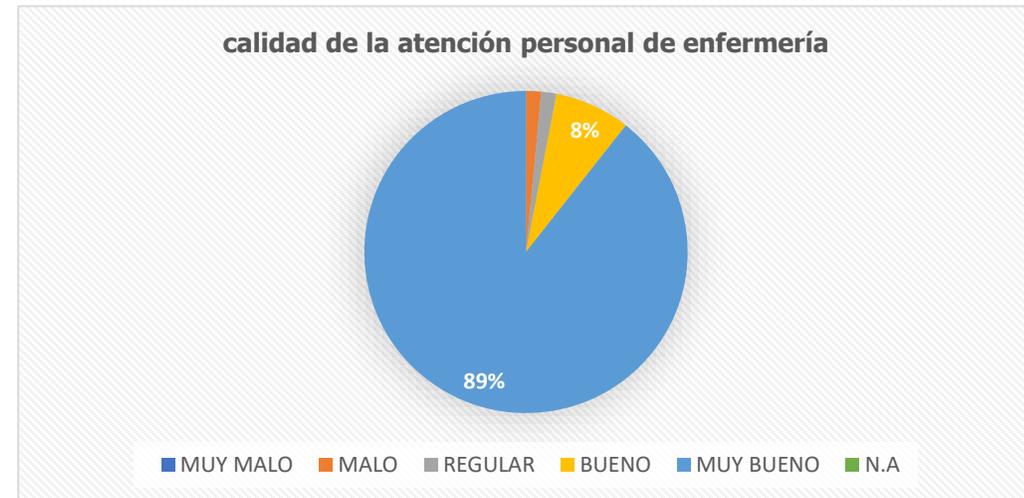
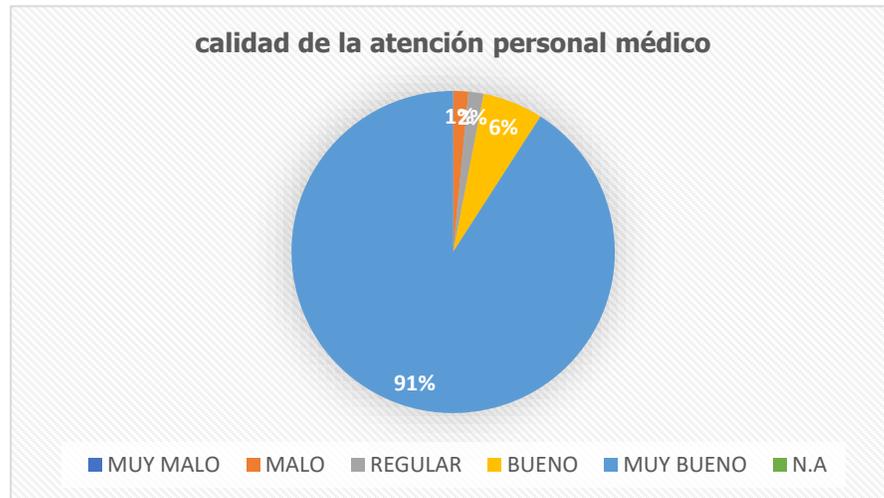
SATISFACCION URGENCIAS MAYO 2022



De 65 usuarios encuestados 62 se encuentran satisfechos con la atención recibida en el servicio de urgencias lo que corresponde a un 97.2%.

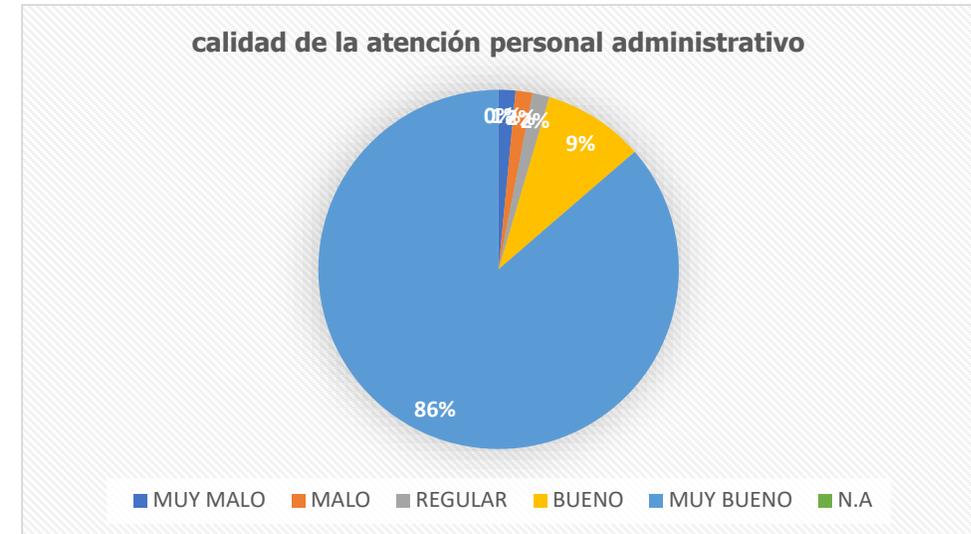
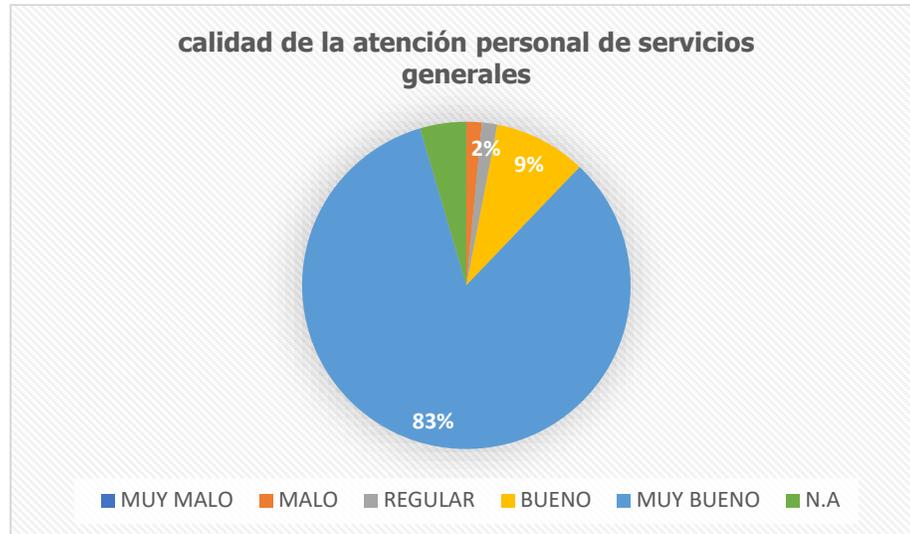
SATISFACCION CIRUGIA AMBULATORIA MAYO 2022

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE CIRUGIA AMBULATORIA



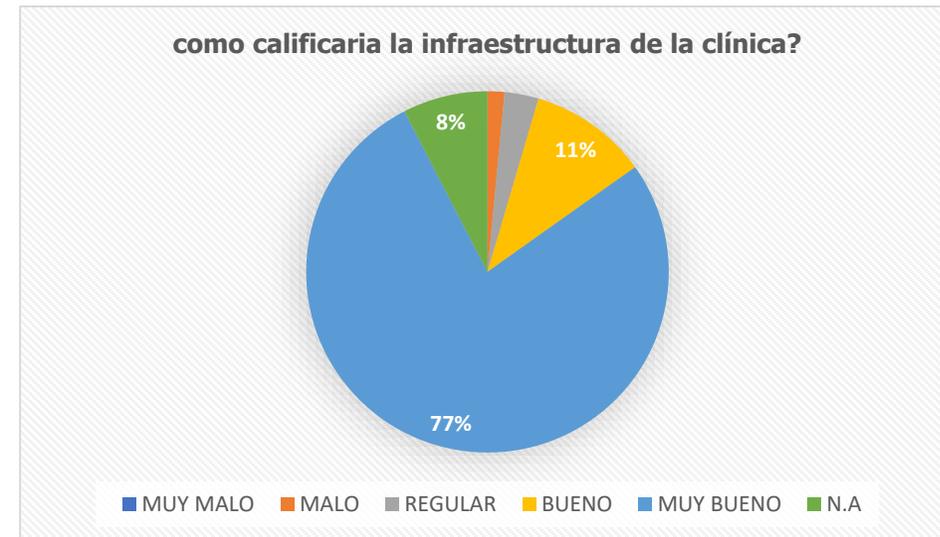
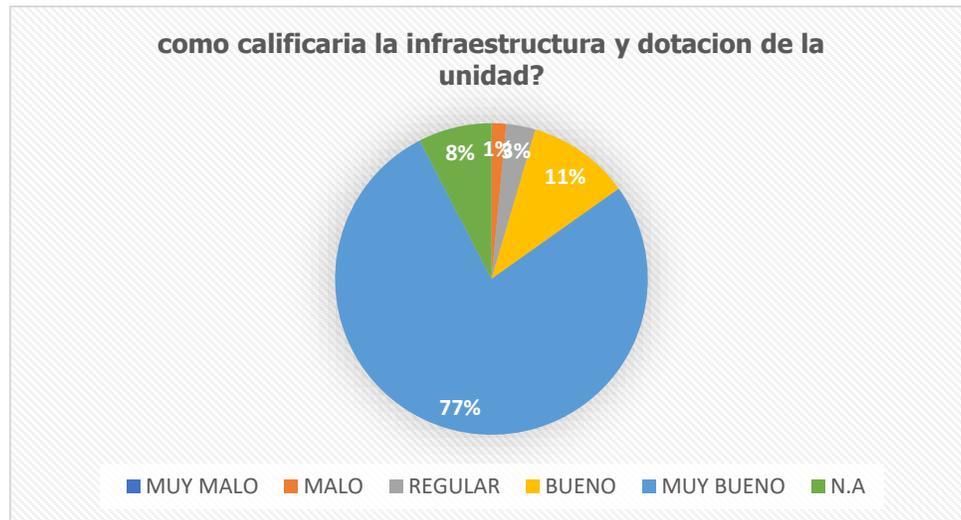
- Se observa en la primera grafica que el 97% de los usuarios encuestados en el servicio de cirugía ambulatoria se encuentran **SATISFECHOS** con la atención por parte del personal Médico.
- El 97% de los usuarios encuestados en el servicio de cirugía ambulatoria se encuentran satisfechos con la atención prestada por parte del personal de Enfermería.

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE CIRUGIA AMBULATORIA



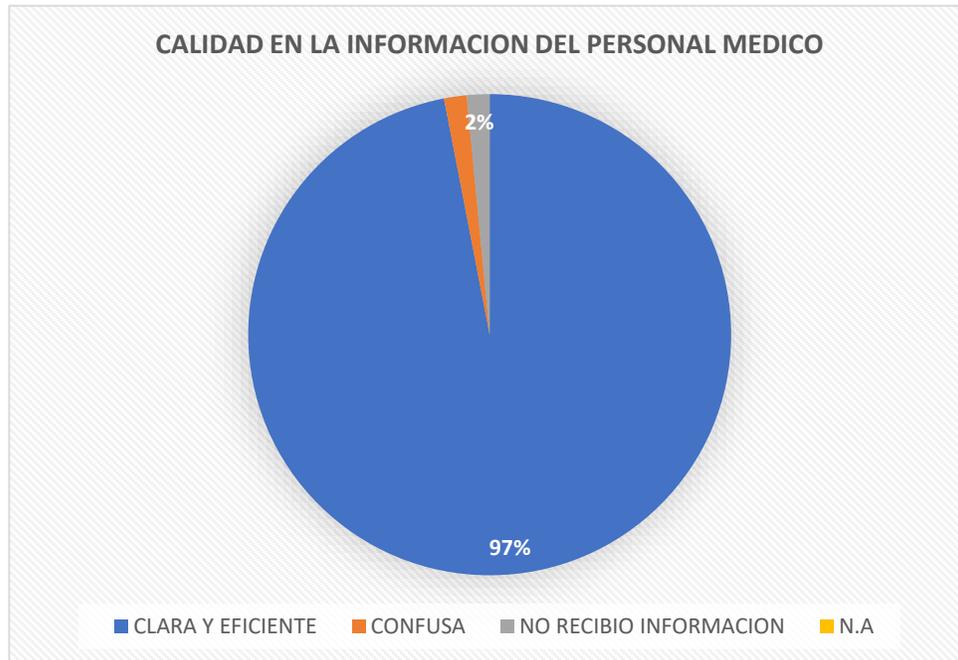
- Se observa en la primera grafica que el 92% de los usuarios encuestados en el servicio de cirugía ambulatoria se encuentran satisfechos la atención por parte del personal de servicios Generales.
- El 98% de los usuarios encuestados en el servicio de cirugía ambulatoria se encuentran satisfechos con la atención prestada por parte del personal Administrativo.

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE CIRUGIA AMBULATORIA



- Se observa en la primera grafica que el 87% de los usuarios encuestados en el servicio de cirugía ambulatoria se encuentran satisfechos con la infraestructura y dotación de la unidad.
- El 87% de los usuarios encuestados en el servicio de cirugía ambulatoria se encuentran satisfechos con la infraestructura de la institución.

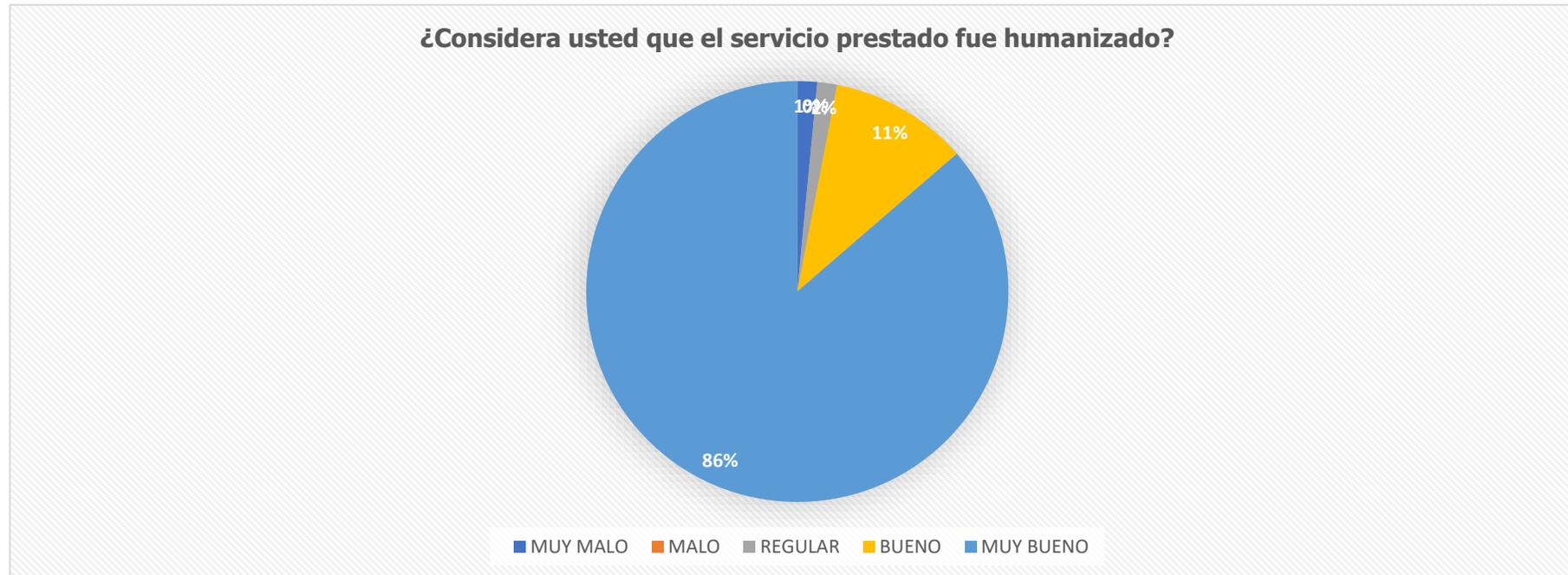
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE CIRUGIA AMBULATORIA



- El 97% de los usuarios encuestados consideran que la información suministrada por el personal Medico es CLARA Y EFICIENTE.
- De igual forma El 98% de los usuarios encuestados consideran que la información suministrada por el personal de enfermería es CLARA Y EFICIENTE.

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE CIRUGIA AMBULATORIA

Pregunta trazadora Humanización

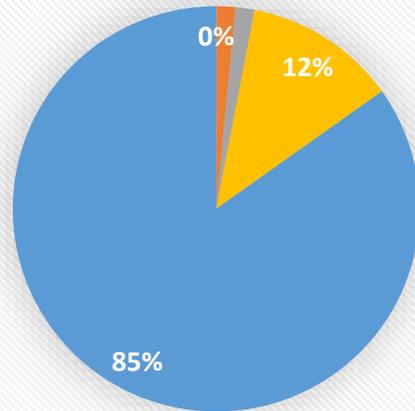


- El 96% de los usuarios encuestados consideran que el servicio prestado fue HUMANIZADO.

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE CIRUGIA AMBULATORIA

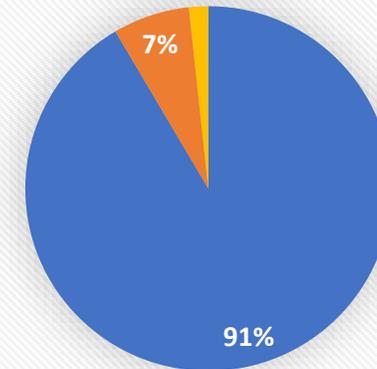
- Preguntas trazadoras Resolución 0256 de 2016

¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido?



■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO

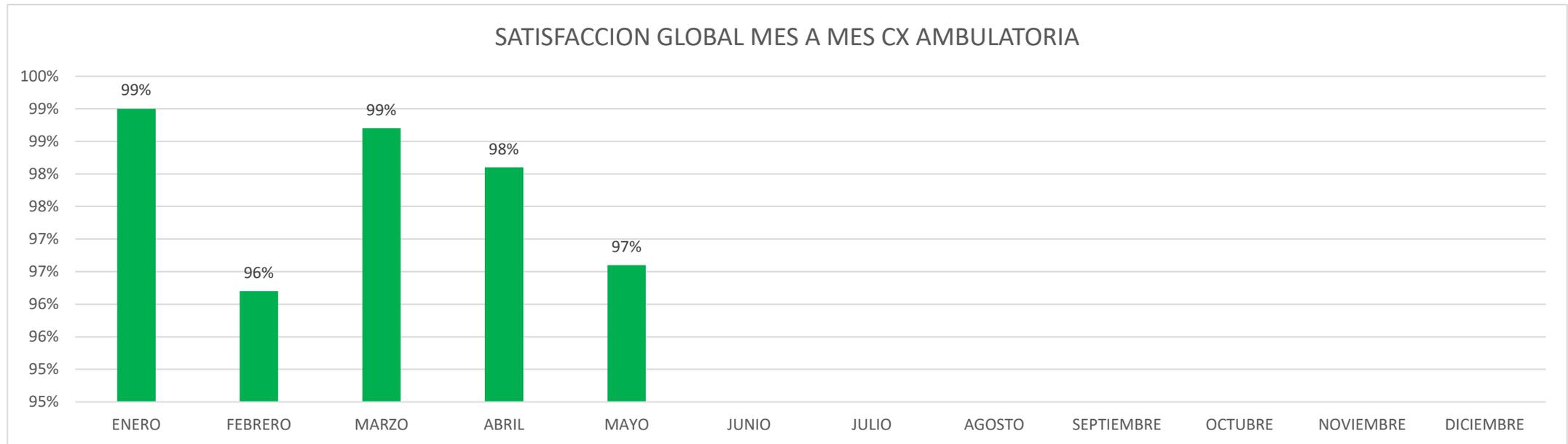
¿Recomendaría esta clínica a sus familiares y amigos?



■ DEFINITIVAMENTE SI ■ PROBABLEMENTE SI
■ PROBABLEMENTE NO ■ DEFINITIVAMENTE NO

- El 97% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la experiencia GLOBAL respecto a los servicios de la IPS.
- El 91% de los usuarios encuestados recomendarían nuestra IPS a sus familiares y amigos.

INDICE DE SATISFACCIÓN SERVICIO DE CIRUGIA AMBULATORIA

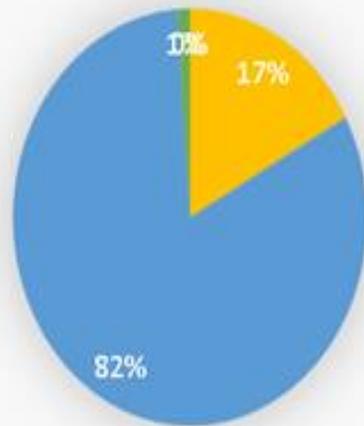


De 66 usuarios encuestados 63 se encuentran satisfechos con la atención recibida en el servicio cirugía ambulatoria lo que corresponde a un 97%.

SATISFACCION SERVICIO FAMACEUTICO MAYO 2022

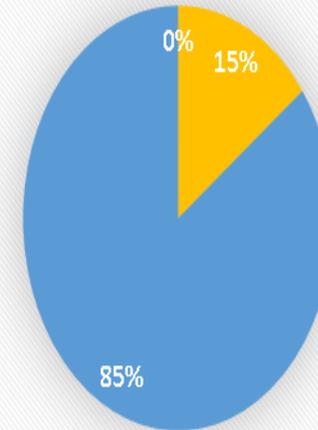
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO FARMACEUTICO

calidad de la atención regente de farmacia



■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

calidad de la atención auxiliar de farmacia

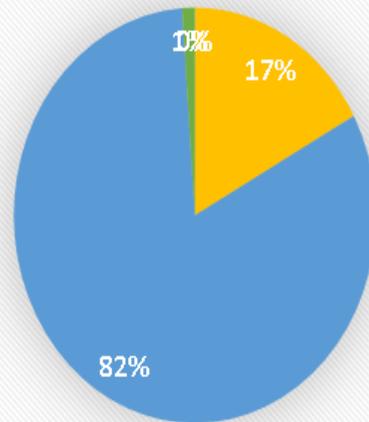


■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

- Se observa en la grafica que el 99% de los usuarios encuestados en el servicio farmacéutico se encuentran satisfechos frente a la calidad de la atención por regente de Farmacia.
- De igual forma el 100% de los usuarios encuestados consideran que la atención brindada por Auxiliar de Farmacia se encuentran satisfechos.

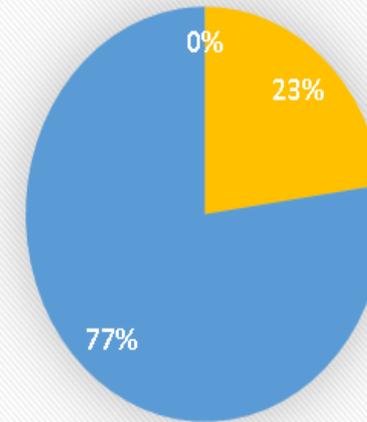
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO FARMACEUTICO

calidad de la atención químico farmaceutico



■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

como considera el tiempo de atencion?

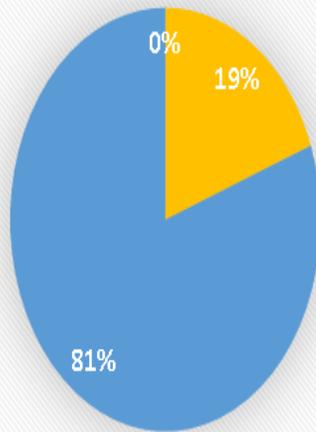


■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

- Del 88 usuarios encuestados 87 consideran que la calidad de la atención del Químico Farmacéutico es buena lo que corresponde a un 99%.
- EL 98% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el tiempo de atención en el servicio de farmacia.

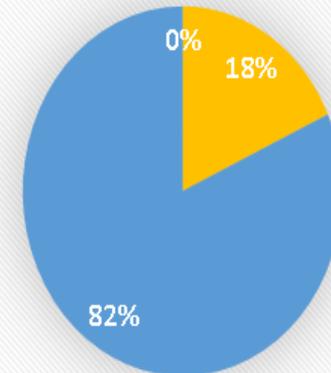
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO FARMACEUTICO

como considera la disponibilidad de productos farmacéuticos?



■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

como calificaria su experiencia con respecto al servicio farmacéutico?

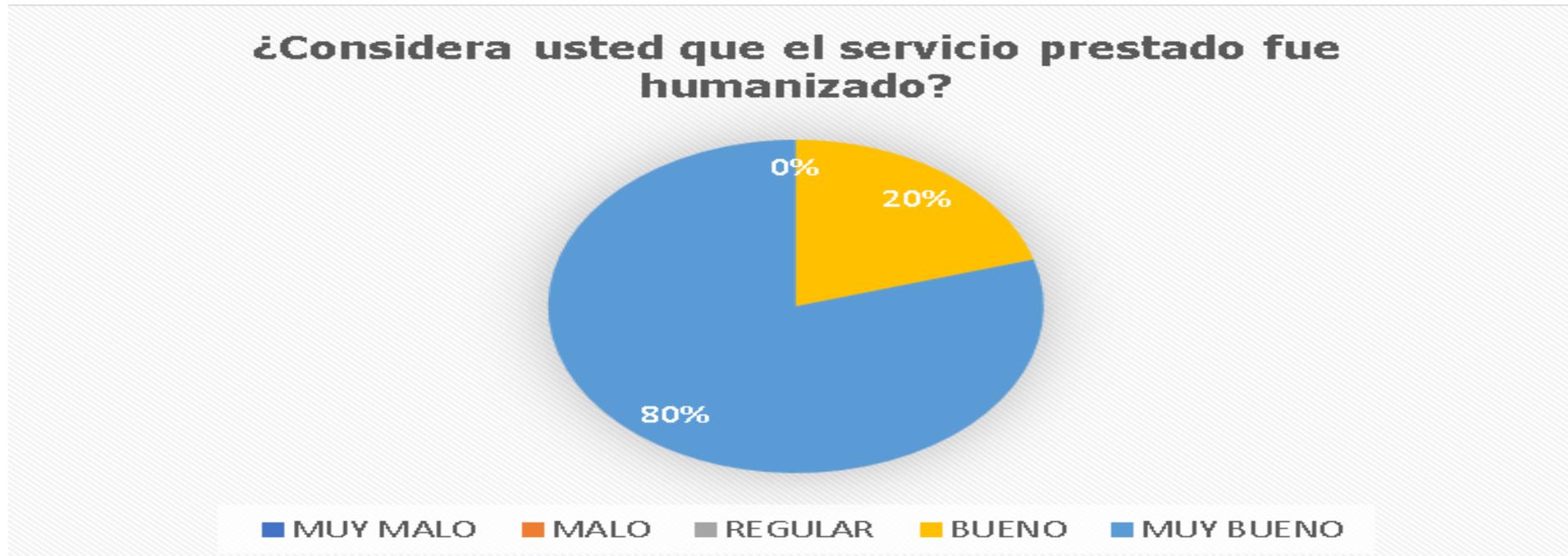


■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

- El 100% de los usuarios encuestados se encuentra SATISFECHOS con la disponibilidad de productos farmacéuticos.
- De igual forma el 100% de los usuarios se encuentran Satisfechos con el servicio recibido por el servicio farmacéutico en general.

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO FARMACEUTICO

Pregunta trazadora Humanización

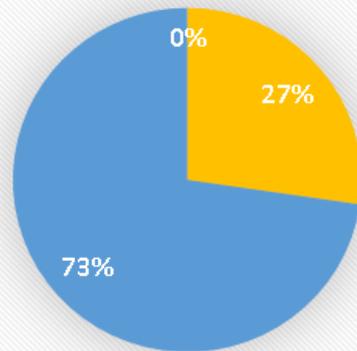


El 100% de los usuarios encuestados consideran que el servicio prestado fue HUMANIZADO.

INDICE DE SATISFACCION POR PREGUNTA FARMACIA

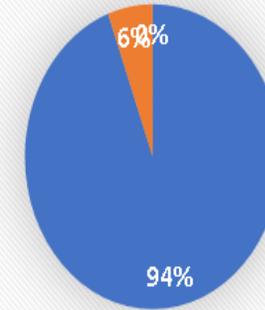
- Preguntas trazadoras Resolución 0256 de 2016

¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido?



■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO

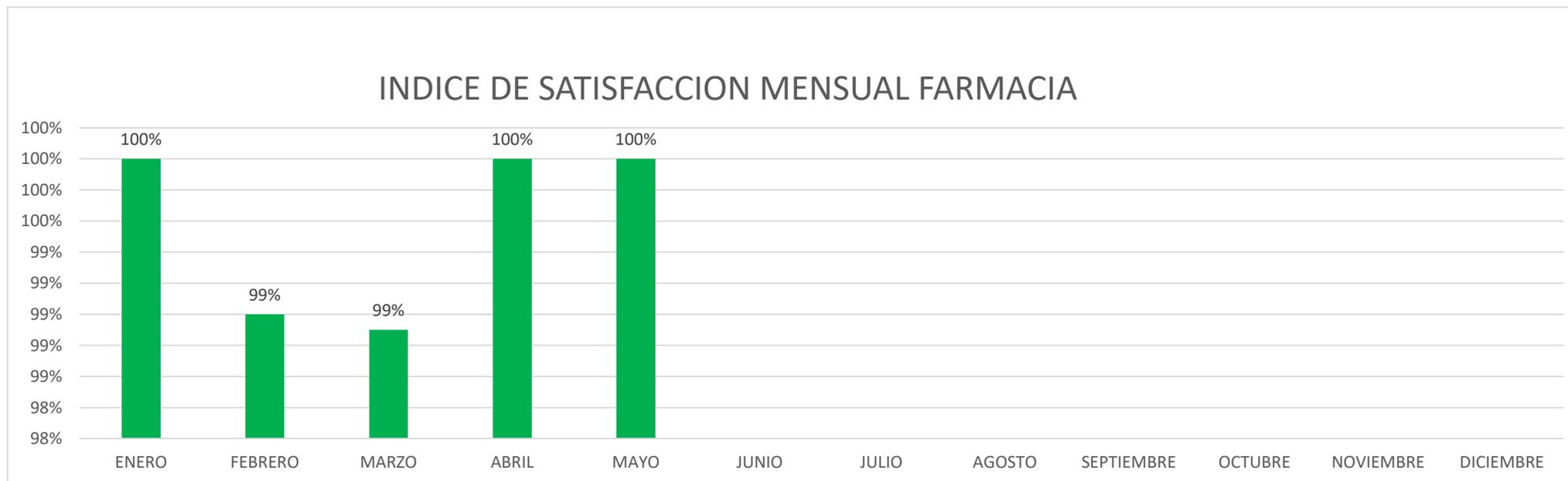
¿Recomendaría esta clínica a sus familiares y amigos?



■ DEFINITIVAMENTE SI ■ PROBABLEMENTE SI
■ PROBABLEMENTE NO ■ DEFINITIVAMENTE NO

- El 100% de los usuarios encuestados se encuentran SATISFECHOS frente a la experiencia GLOBAL respecto a los servicios de la IPS.
- El 94% de los usuarios encuestados recomendarían nuestra IPS a sus familiares y amigos.

INDICE DE SATISFACCIÓN MENSUAL SERVICIO FARMACEUTICO

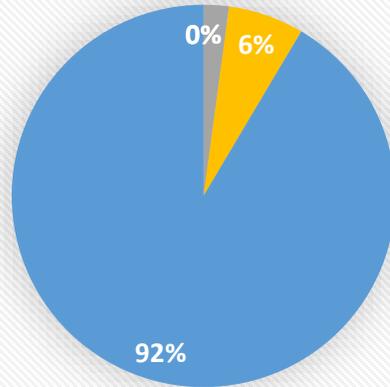


De 88 usuarios 88 se encuentran satisfechos con el servicio de FARMACIA, lo que corresponde a un 100%.

SATISFACCION SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE CONUCOS MAYO 2022

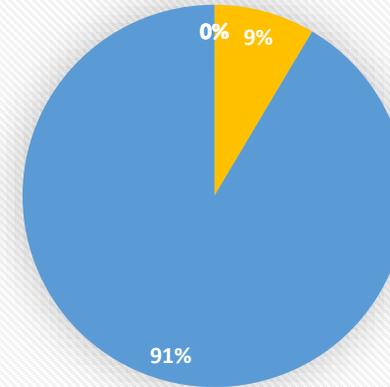
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS

Considera que la localización de la IPS facilita el acceso a sus servicios?



■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

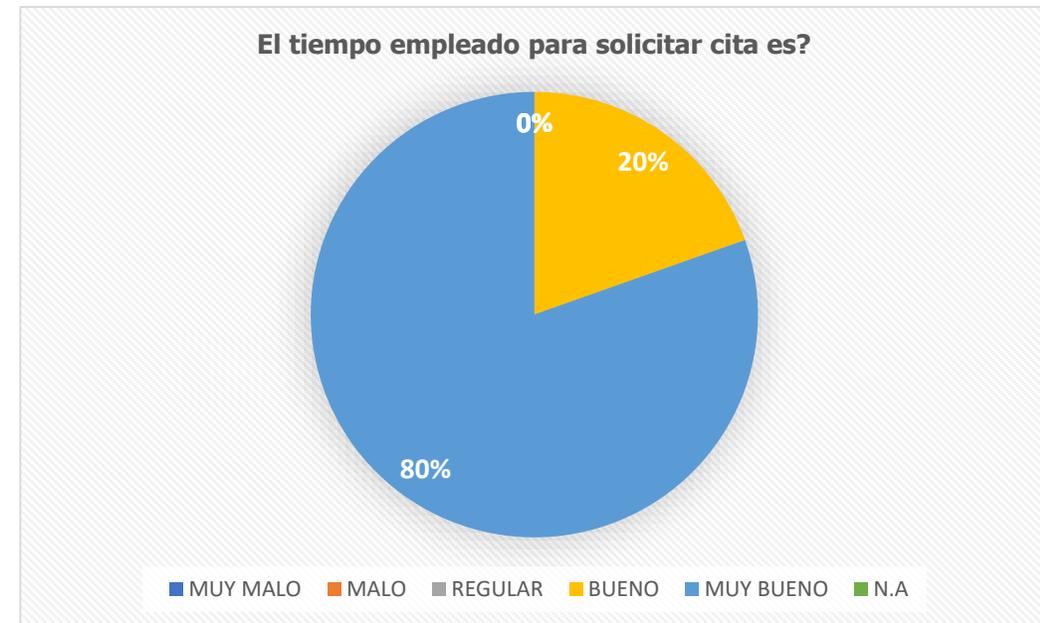
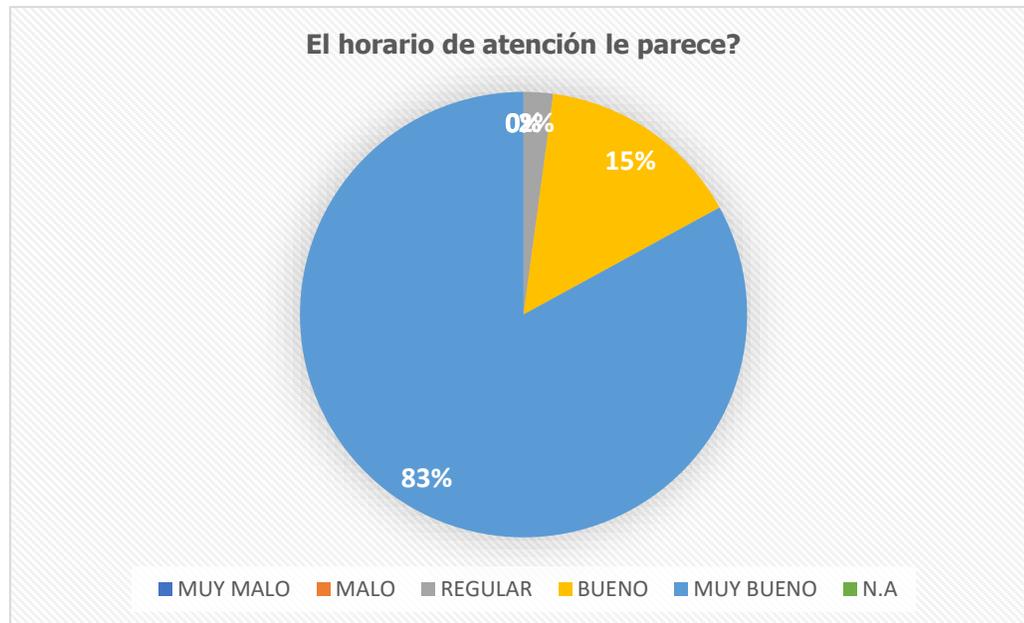
Considera que las instalaciones de la IPS permiten la accesibilidad a las personas con discapacidad?



■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

- El 98% de los usuarios encuestados en servicios ambulatorios se encuentran Satisfechos con la localización de la IPS y facilita el acceso.
- El 100% de los usuarios encuestados se encuentran Satisfechos con la accesibilidad de las instalaciones de la IPS para las personas con discapacidad.

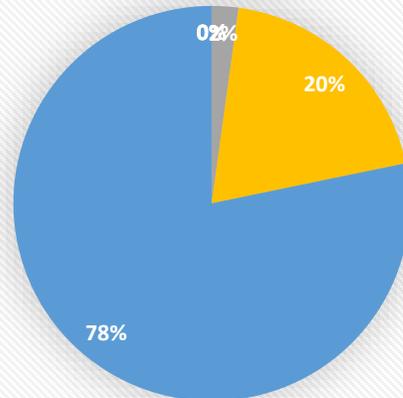
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS



- El 98% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el tiempo de atención.
- Igualmente el 100% de los usuarios se encuentran Satisfechos con el tiempo de atención para solicitar cita

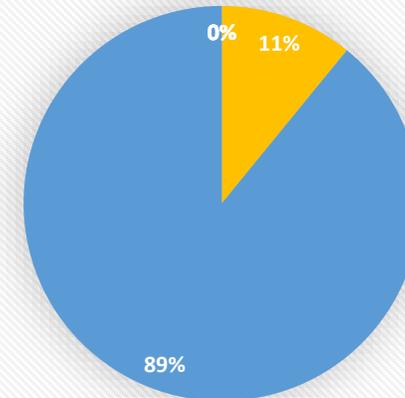
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS

El tiempo de espera para autorización de servicio le parece?



■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

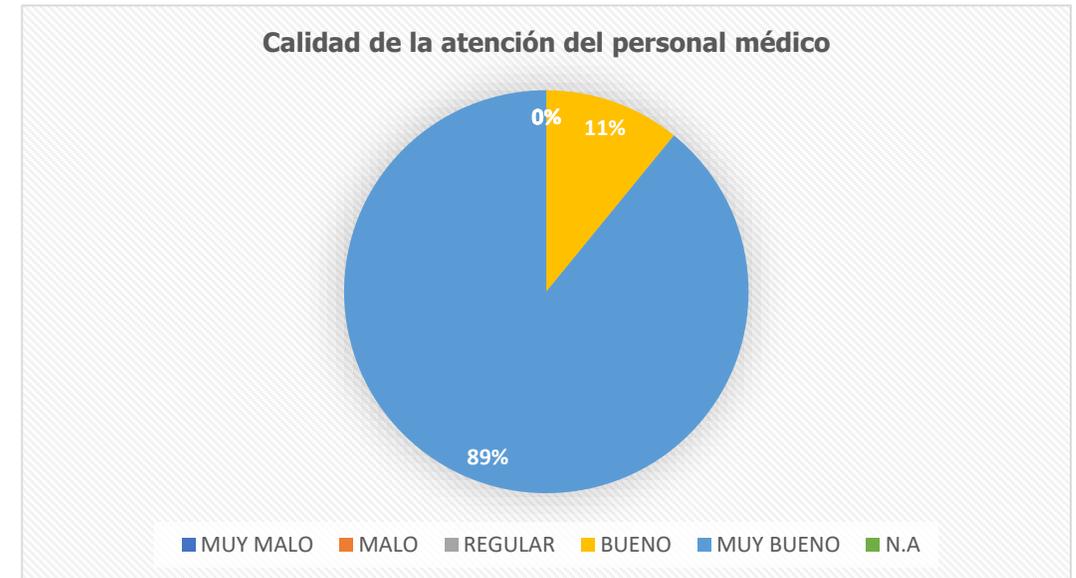
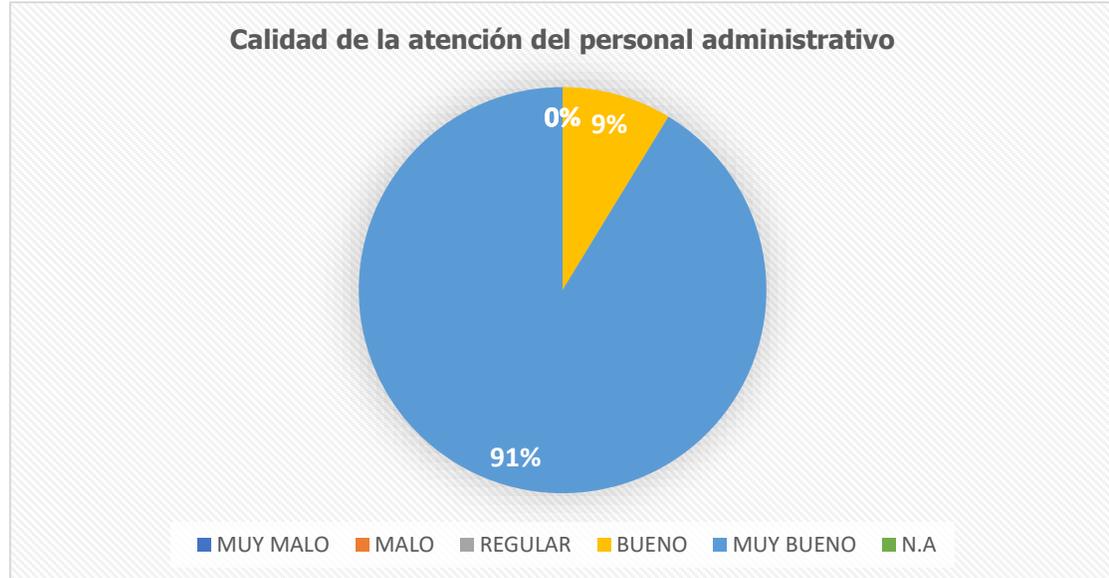
El tiempo de asignación de su cita fue?



■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

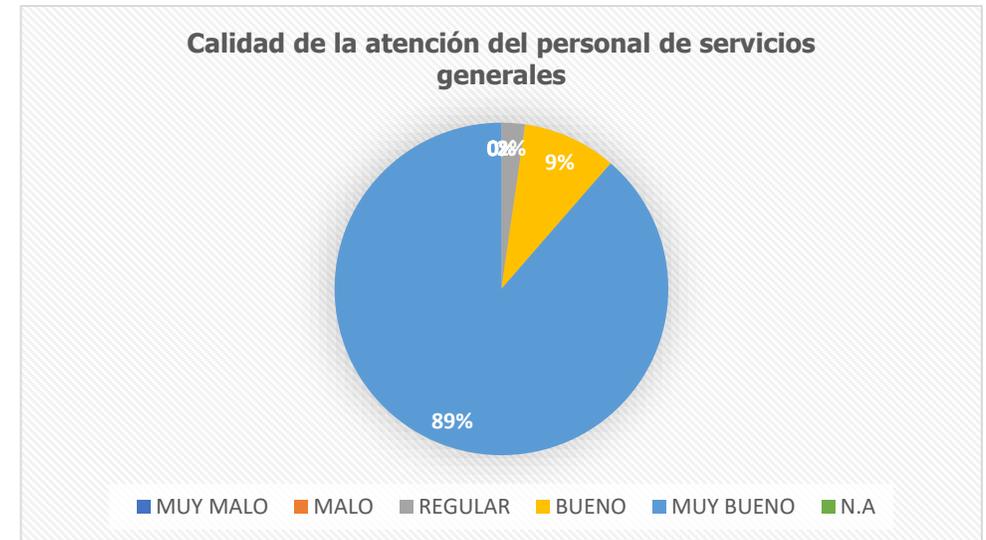
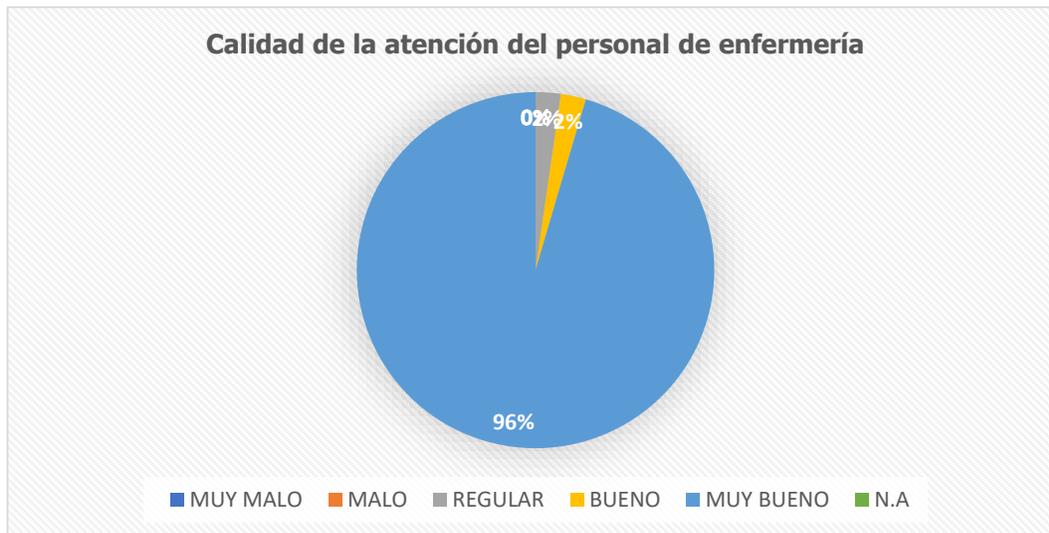
- El 98% de los usuarios se encuentran Satisfechos con el tiempo de espera para autorización de servicios.
- El 100% de los usuarios manifiestan que el tiempo de asignación de cita fue muy oportuna.

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS



- El 100% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la calidad y trato brindado por el personal administrativo.
- El 100% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la calidad y trato brindado por el personal Médico.

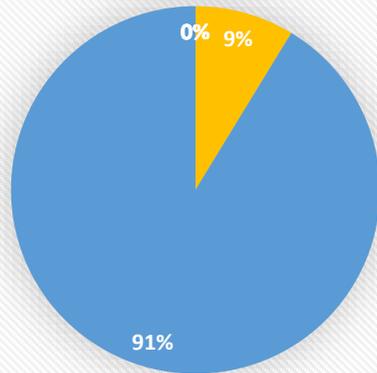
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS



- El 98% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la calidad y trato brindado por el personal de Enfermería
- El 98% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la calidad y trato brindado por el personal de servicios generales.

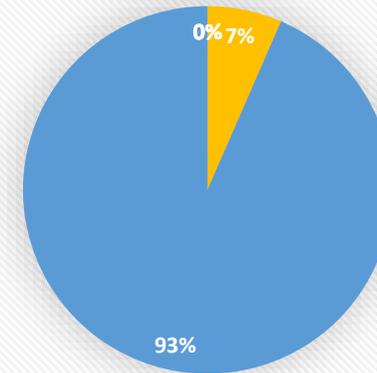
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS

Como califica la infraestructura, dotación y señalización de la IPS?



■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

La señalización de las áreas, ¿permite fácil ubicación para las personas en condición de discapacidad?



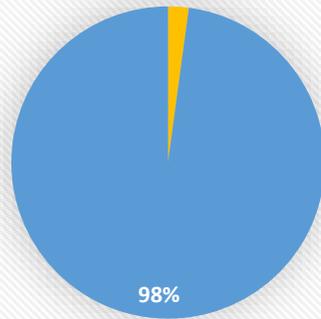
■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

- El 100% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la dotación y señalización de la IPS.
- De igual forma el 100% de los usuarios refieren estar satisfechos con la señalización de las áreas que facilitan el acceso a personas con discapacidad.

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS

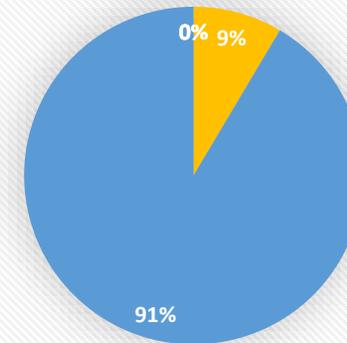
Pregunta trazadora de Humanización

Cómo califica la limpieza de sala de espera, consultorios, habitaciones y baños?



■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

¿Considera usted que el servicio prestado fue humanizado?

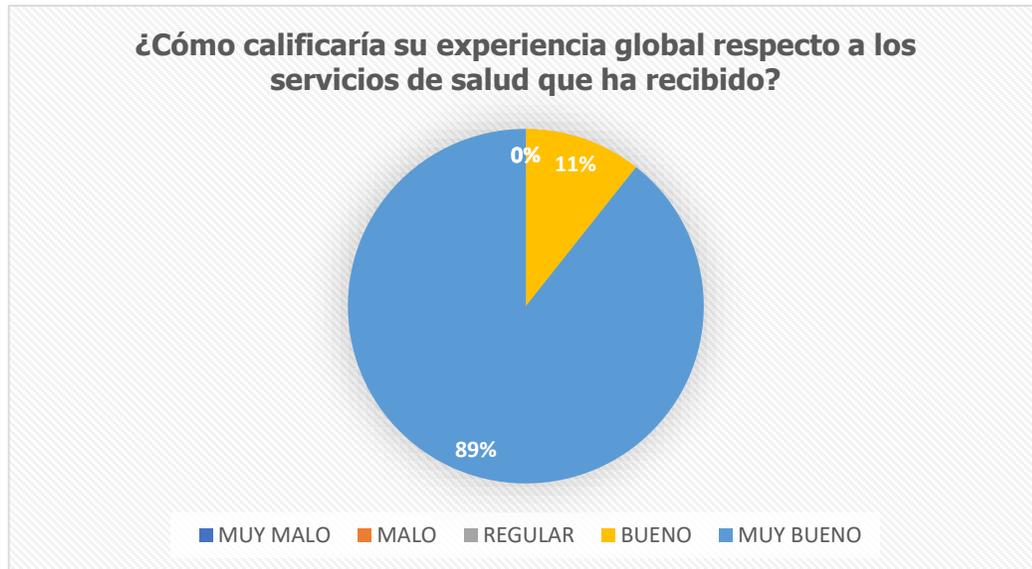


■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO

- El 100% de los usuarios manifiestan estar satisfechos con la limpieza de áreas de la sede de servicios ambulatorios.
- El 100% de los usuarios consideran que el servicio prestado fue Humanizado.

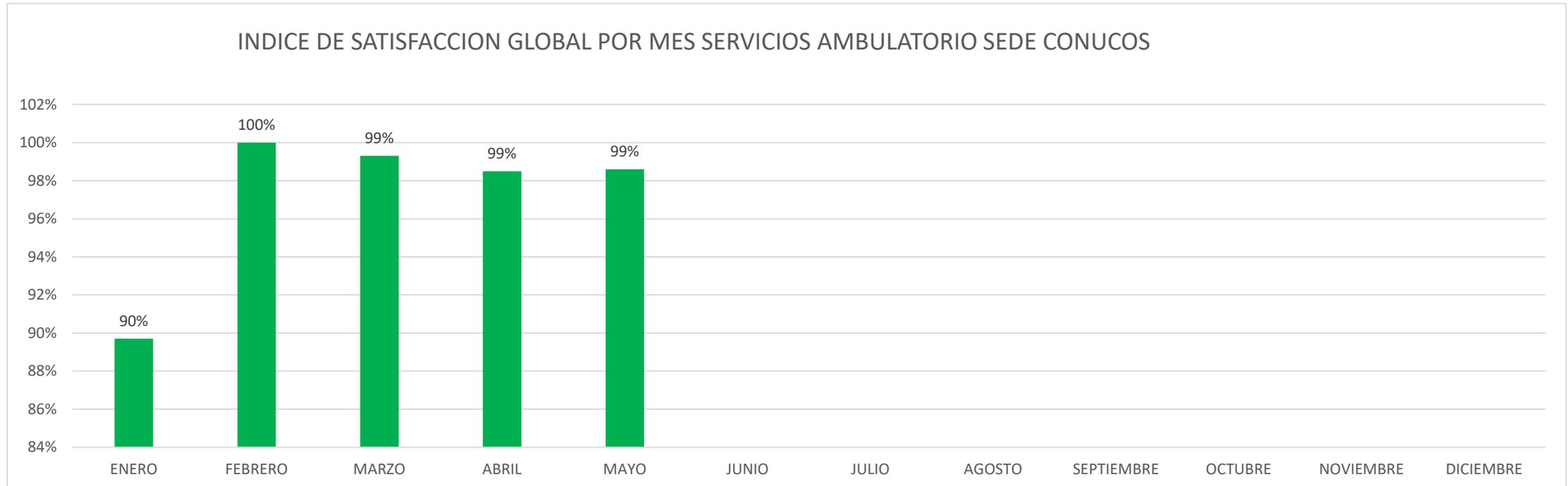
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS

- Preguntas trazadoras Resolución 0256 de 2016



- El 100% de los usuarios encuestados refieren estar satisfechos con la experiencia Global respecto a los servicios de salud.
- El 96% recomendaría la IPS a sus familiares y amigos.

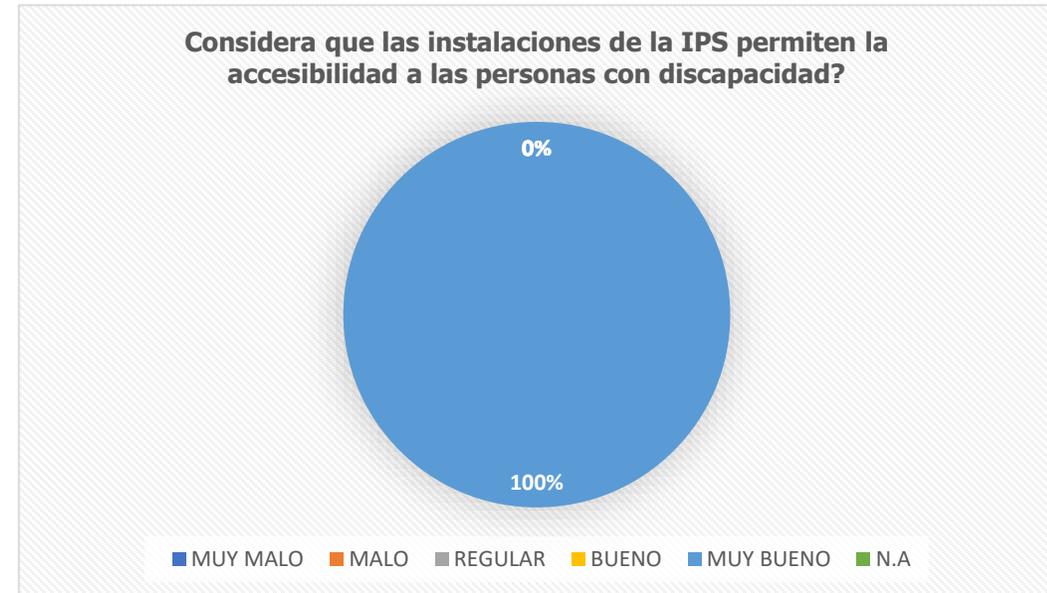
INDICE DE SATISFACCIÓN MENSUAL SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE CONUCOS



De 47 usuarios 46 se encuentran satisfechos con los servicios ambulatorios sede conucos, lo que corresponde a un 99%.

SATISFACCION SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE GIRON MAYO 2022

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE GIRON



- El 100% de los usuarios encuestados en servicios ambulatorios sede Girón se encuentran Satisfechos con la localización de la IPS y facilita el acceso.
- El 100% de los usuarios encuestados se encuentran Satisfechos con la accesibilidad de las instalaciones de la IPS para las personas con discapacidad.

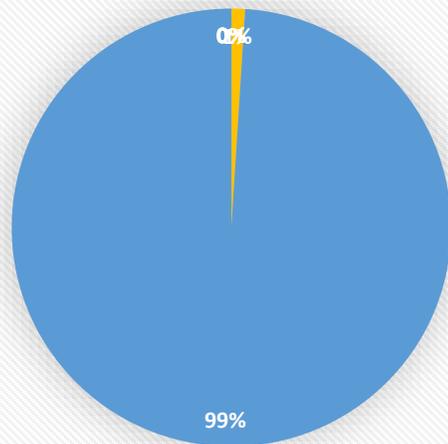
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE GIRON



- El 100% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el horario de atención.
- Igualmente el 98% de los usuarios se encuentran Satisfechos con el tiempo empleado para solicitar cita.

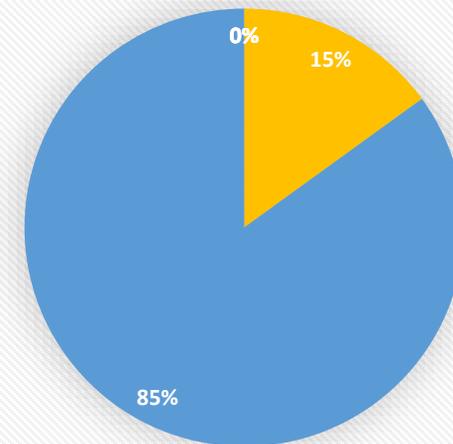
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE GIRON

Calidad de la atención del personal administrativo



■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

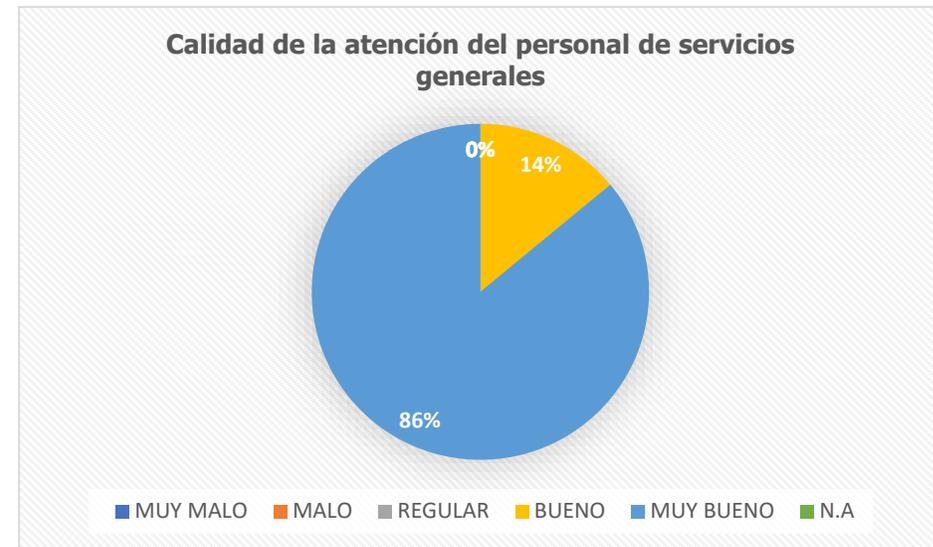
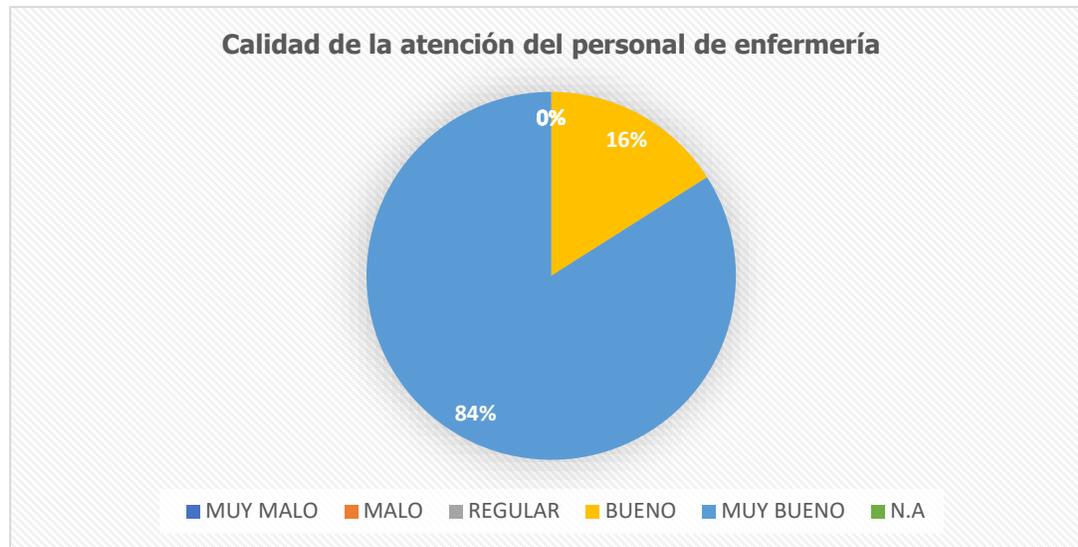
Calidad de la atención del personal médico



■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

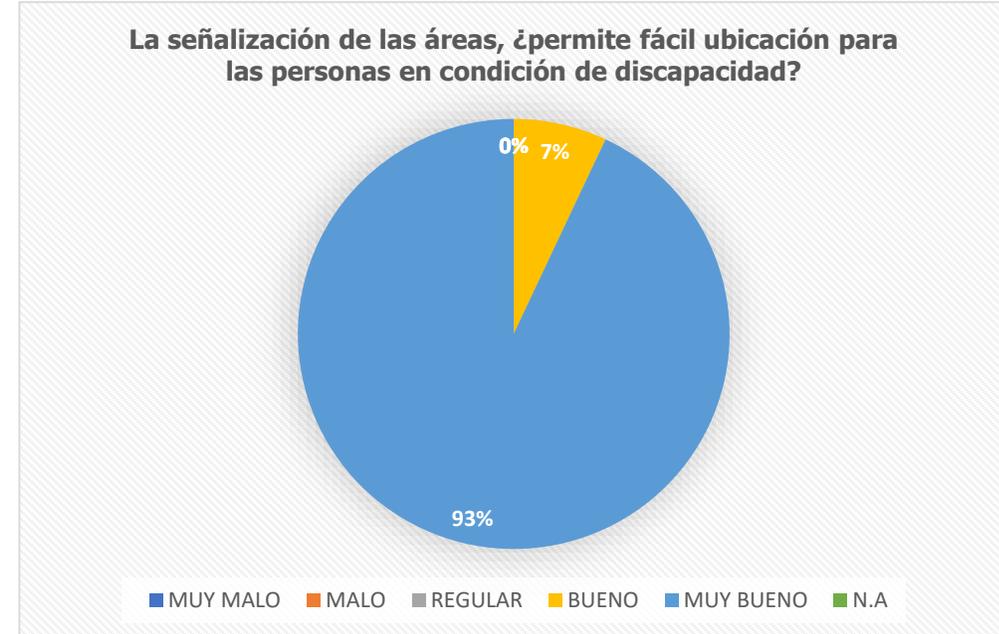
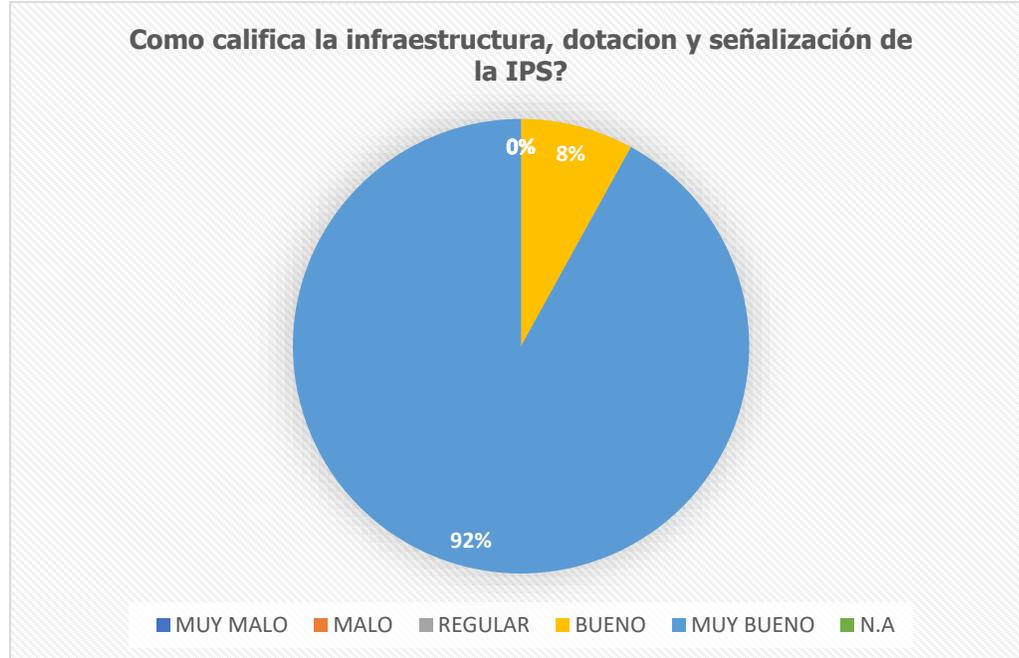
- El 100% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el trato por parte del personal administrativo de la sede ambulatoria de Girón.
- El 100% de los usuarios encuestados se encuentran con el trato y calidad del servicio por parte del personal médico.

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE GIRON



- El 100% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la calidad y trato brindado por el personal de Enfermería
- El 100% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la calidad y trato brindado por el personal de servicios generales.

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE GIRON

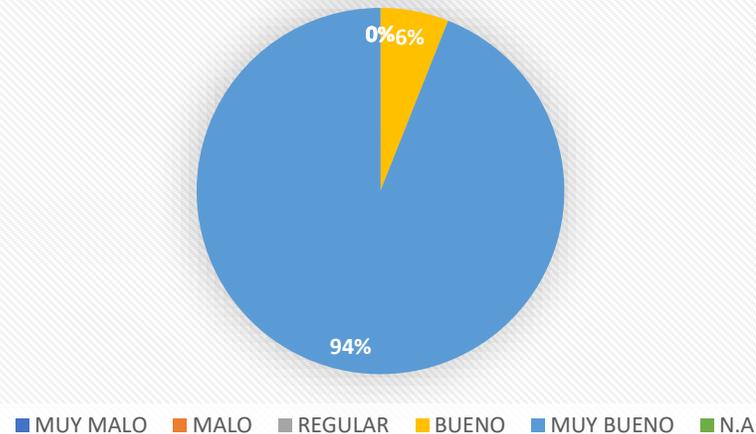


- El 100% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la dotación y señalización de la IPS.
- De igual forma el 100% de los usuarios refieren estar satisfechos con la señalización de las áreas que facilitan el acceso a personas con discapacidad.

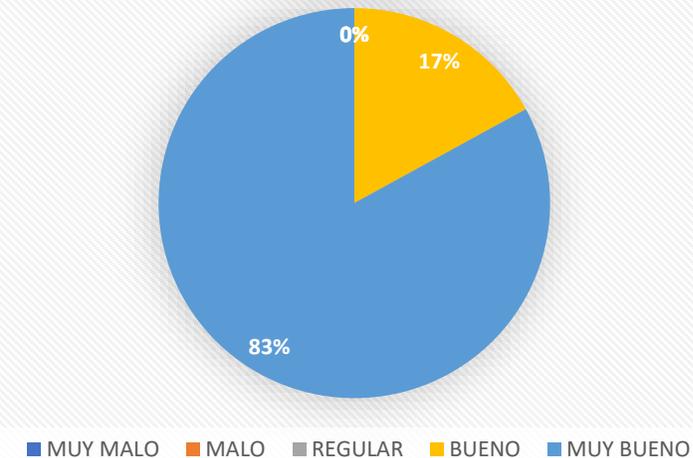
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE GIRON

Pregunta trazadora de Humanización

Cómo califica la limpieza de sala de espera, consultorios, habitaciones y baños?



¿Considera usted que el servicio prestado fue humanizado?

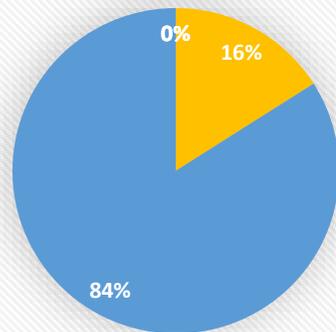


- El 100% de los usuarios manifiestan estar satisfechos con la limpieza de áreas de la sede de servicios ambulatorios.
- El 100% de los usuarios consideran que el servicio prestado fue Humanizado.

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE GIRON

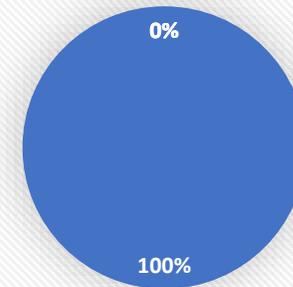
Preguntas trazadoras resolución 0256 de 2016

¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido?



■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO

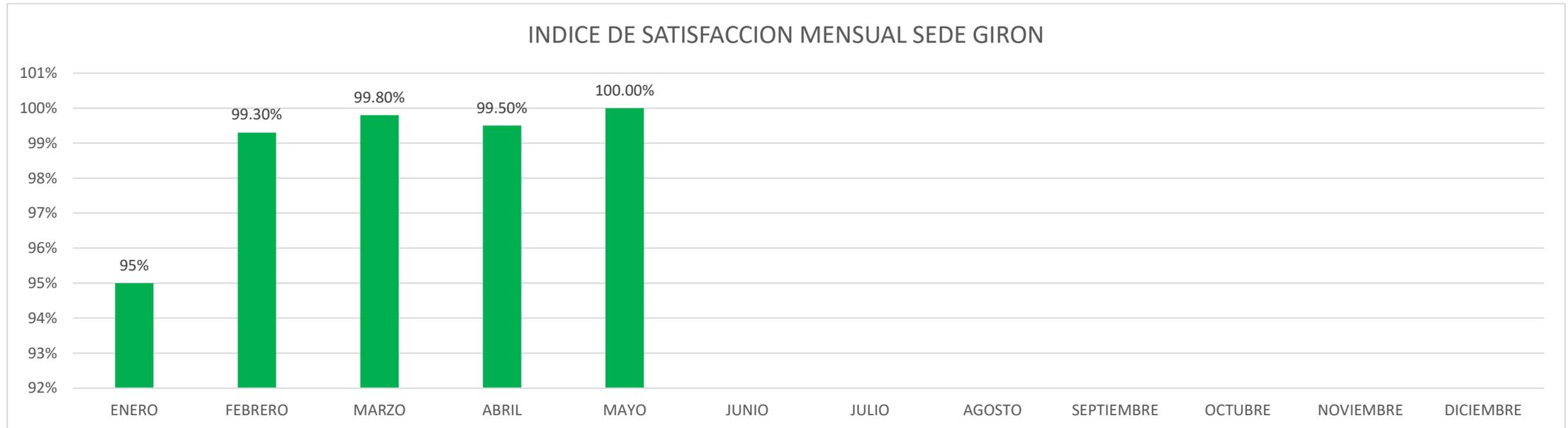
¿Recomendaría esta clínica a sus familiares y amigos?



■ DEFINITIVAMENTE SI ■ PROBABLEMENTE SI
■ PROBABLEMENTE NO ■ DEFINITIVAMENTE NO

- El 100% de los usuarios encuestados refieren estar satisfechos con la experiencia Global respecto a los servicios de salud.
- El 91% recomendaría la IPS a sus familiares y amigos.

INDICE DE SATISFACCIÓN MENSUAL SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE GIRÓN



De 100 usuarios encuestados 100 se encuentran satisfechos con los servicios ambulatorios sede Girón, lo que corresponde a un 100%.

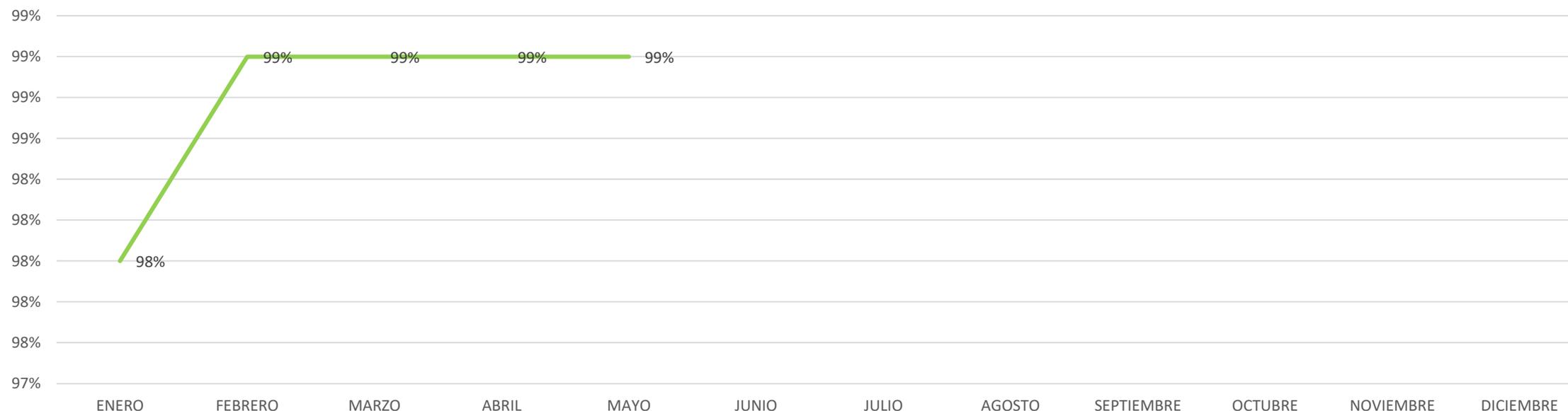
INDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL MAYO 2022

Mes	Servicio	Encuestas	%
MAYO	HOSPITALIZACION	95	99,70%
	UCI	59	100,00%
	CIRUGIA AMBULATORIA	66	97,00%
	URGENCIAS	65	97,00%
	FARMACIA	88	100%
	SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE GIRON	100	100%
	SERVICIOS AMBULATORIO SEDE CONUCOS	47	99,00%
	TOTAL	520	99%

De 520 usuarios encuestados en el mes de MAYO el 99% se encuentran **Satisfechos** por la atención prestada en los servicios de UCI, HOSPITALIZACION, CIRUGÍA AMBULATORIA, URGENCIAS ,FARMACIA, SERVICIOS AMBULATORIOS GIRON-CONUCOS

INDICE DE SATISFACCIÓN 2022

INDICE DE SATISFACCION GLOBAL MENSUAL



Actualmente contamos con un índice General de satisfacción del **99%** promediando todos los servicios encuestados de la CUB.

QUEJAS MAYO 2022

ATRIBUTO AFECTADO	CANTIDAD
CALIDEZ	3
OPORTUNIDAD	1
ACCESIBILIDAD	1

SERVICIOS AFECTADOS	CANTIDAD
CONSULTA EXTERNA SEDE HOSPITALARIA	2
URGENCIAS	2
TOTAL	4

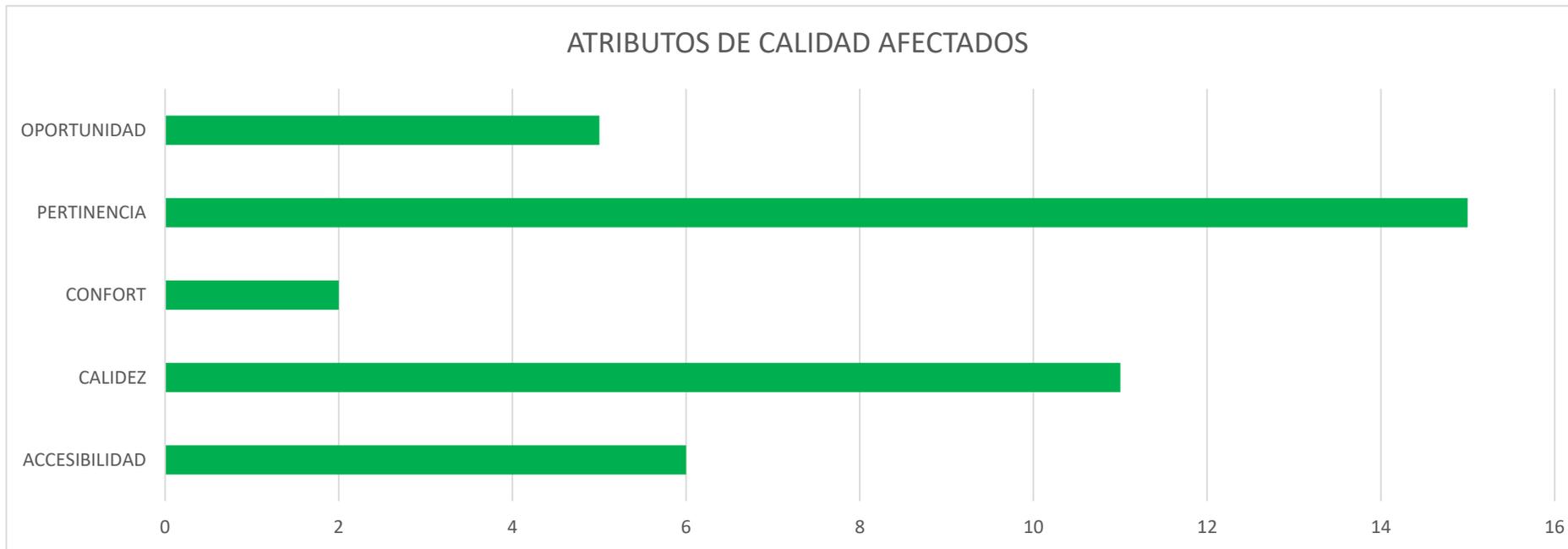
AREA AFECTADA	CANTIDAD
ENFERMERIA	1
MEDICO	3
TOTAL	4

ESTADO DE LAS PQRS:
TRAMITADO

**TIEMPO DE OPORTUNIDAD DE
RTA:**

4.25 DIAS DE OPORTUNIDAD

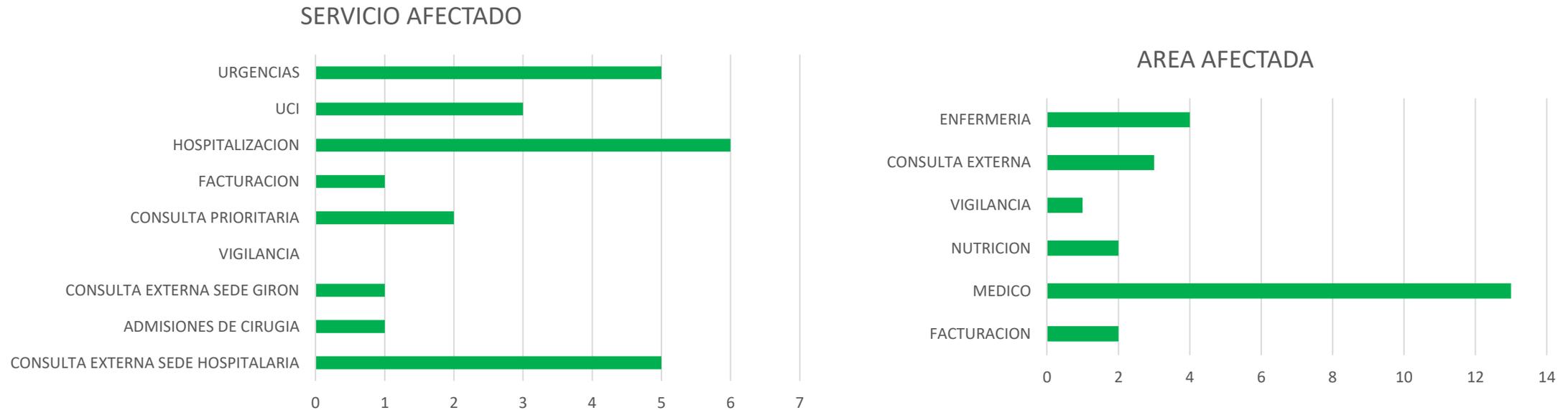
PQRSF: Durante el transcurso del año se han recepcionado 24 PQRS.



Como se evidencia en la grafica unas de las causales mas frecuentes de PQRS de nuestros usuarios es sobre la pertinencia del manejo medico y tratamiento instaurado en los pacientes.

El atributo de CALIDEZ continua como otra causal recurrente de PQRS por lo tanto, continua las capacitaciones dirigidas al personal sobre Buen Trato y HUMANIZACION.

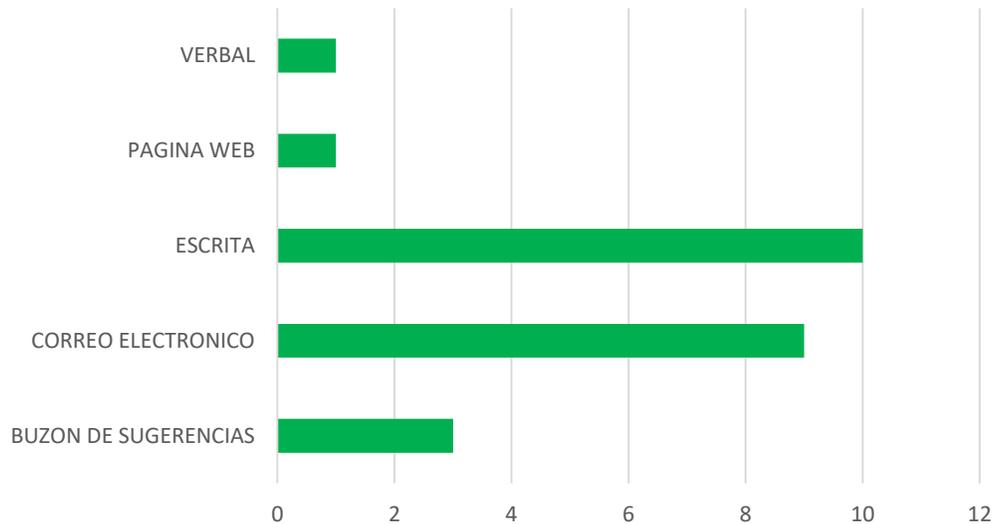
PQRSF:



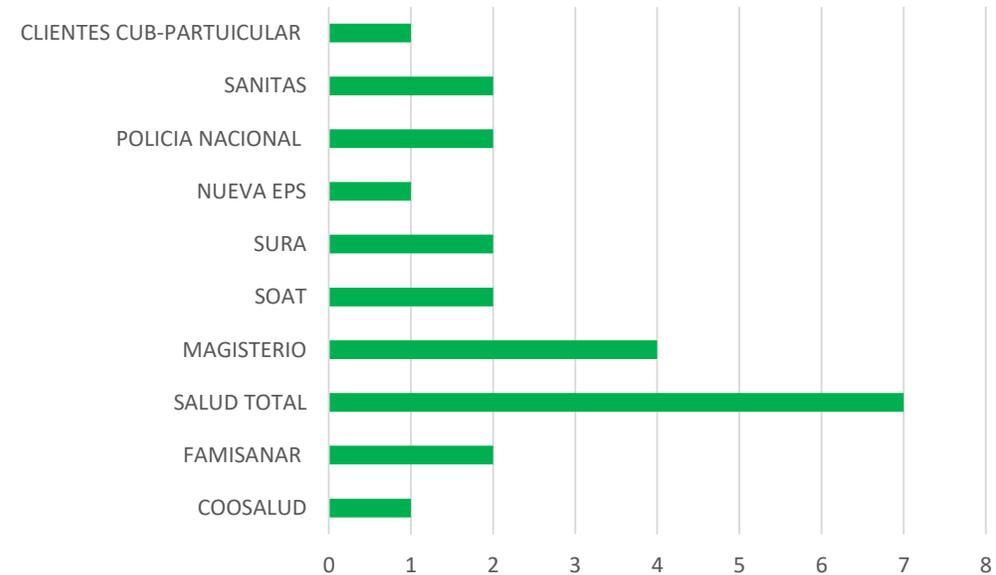
Como se evidencian en las gráficas, el servicio URGENCIAS Y HOSPITALIZACION han sido los mas afectados en lo que va del año, así mismo el área donde se presentaron inconformidades fue el área MÉDICA

- Se evidencia que la forma de Recepción que se emplea para interponer quejas es por medio de **correo electrónico y escrita (presencial)**.
- Los usuarios de SALUD TOTAL son los que han interpuesto mas inconformidades en la oficina de SIAU.

FORMA DE RECPECION



EAPB



FELICITACIONES MAYO 2022

En el mes de ABRIL se recibieron 48 felicitaciones y agradecimientos, las cuales se recibieron a través de las encuestas de satisfacción, buzones de sugerencias y de forma presencial en la oficina de SIAU.

