

# **INFORME DE SATISFACCION Y PQRS ABRIL 2022**



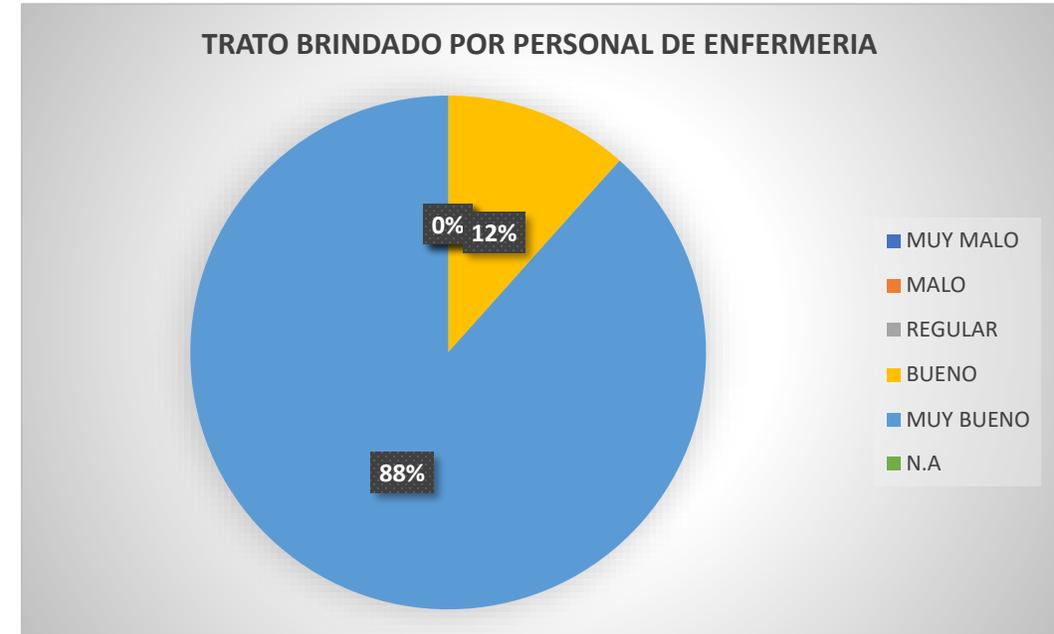
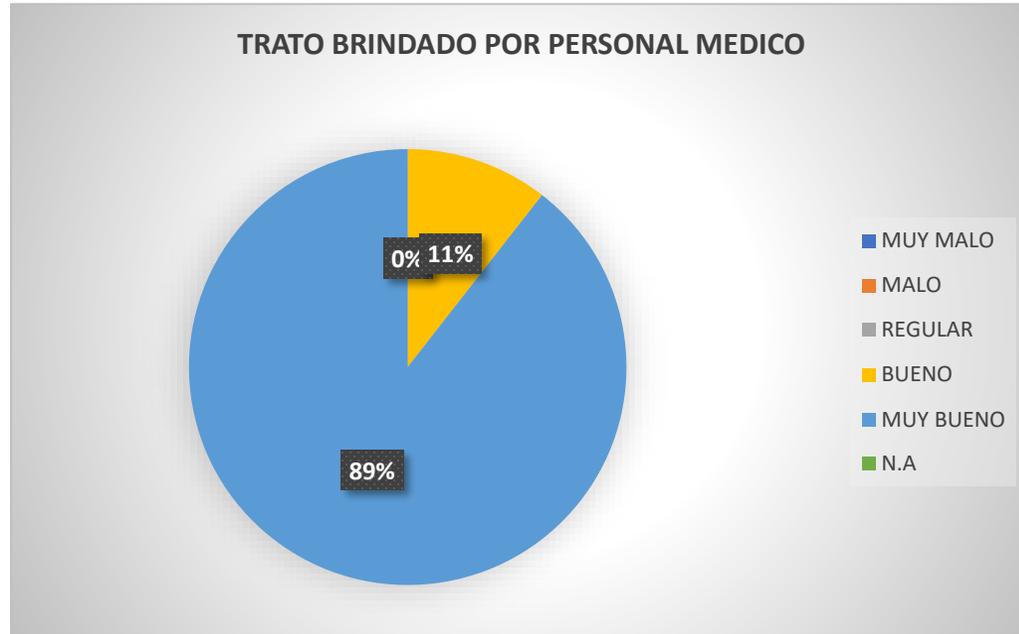
**Clínica  
Urgencias  
Bucaramanga**

# INFORME SATISFACCIÓN Y PQRSF ABRIL 2022

SERVICIOS ENCUESTADOS	MUESTRA	%
Hospitalización	95	98%
Unidad de Cuidados Intensivos	56	96,1%
Cirugía Ambulatoria	94	98%
Urgencias	36	99,8%
Farmacia	63	100%
Vacunación	30	96,1%
Servicios Ambulatorios Sede Conucos	58	99%
Servicios Ambulatorios sede Girón	100	99,5%

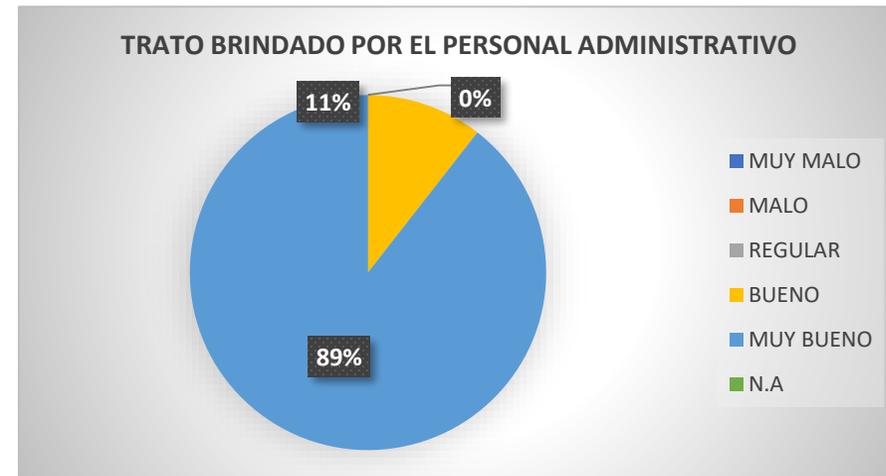
# **SATISFACCION HOSPITALIZACION ABRIL 2022**

## INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA EN HOSPITALIZACIÓN



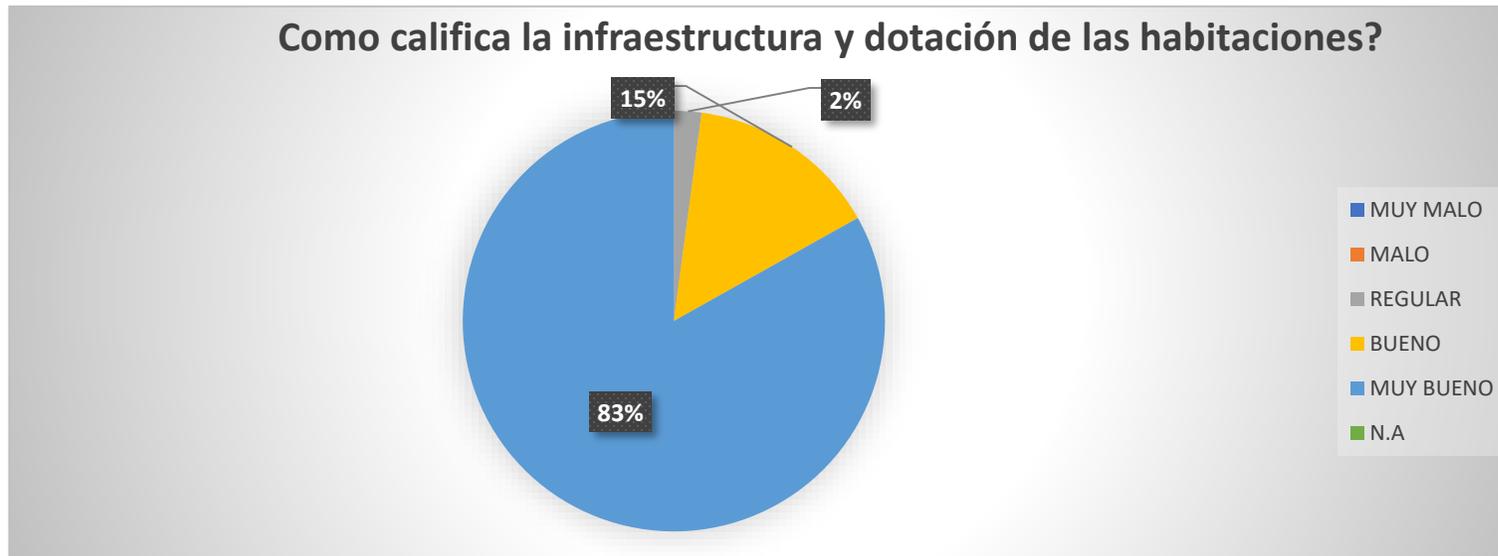
- En el mes de Abril el 100% de los usuarios encuestados en el servicio de hospitalización se encuentran satisfechos con el trato brindado por el personal MEDICO.
- De igual forma el 100% de los usuarios encuestados se encuentran SATISFECHOS con el trato brindado por el personal de enfermería en el servicio 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 99% de los usuarios encuestados se encuentran SATISFECHOS con el trato brindado por el personal administrativo

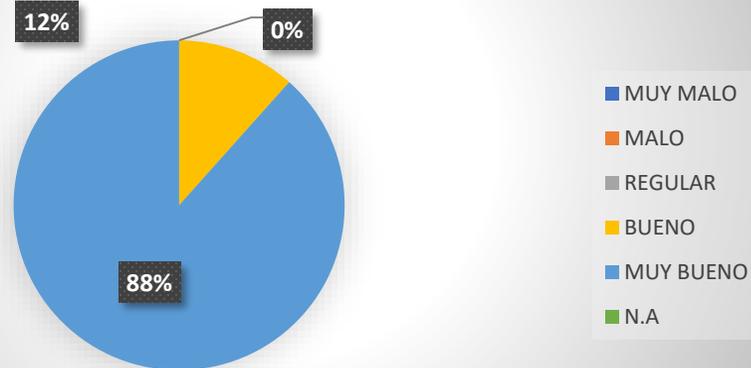
## INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA HOSPITALIZACIÓN



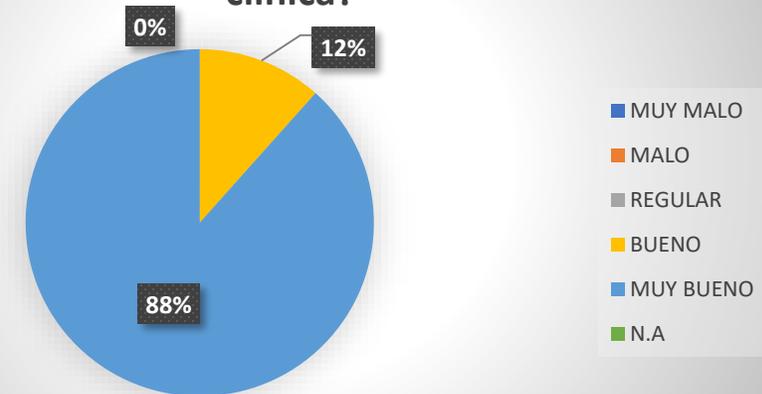
- El 98% de los usuarios encuestados se encuentran SATISFECHOS con la infraestructura y dotación de las habitaciones.

# INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA HOSPITALIZACIÓN

Como califica el aseo realizado en las habitaciones?

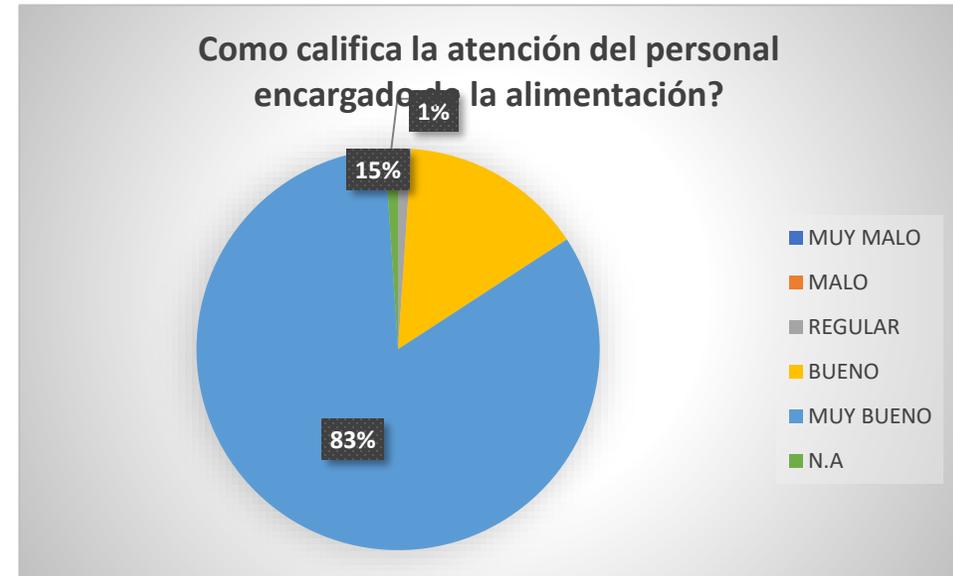
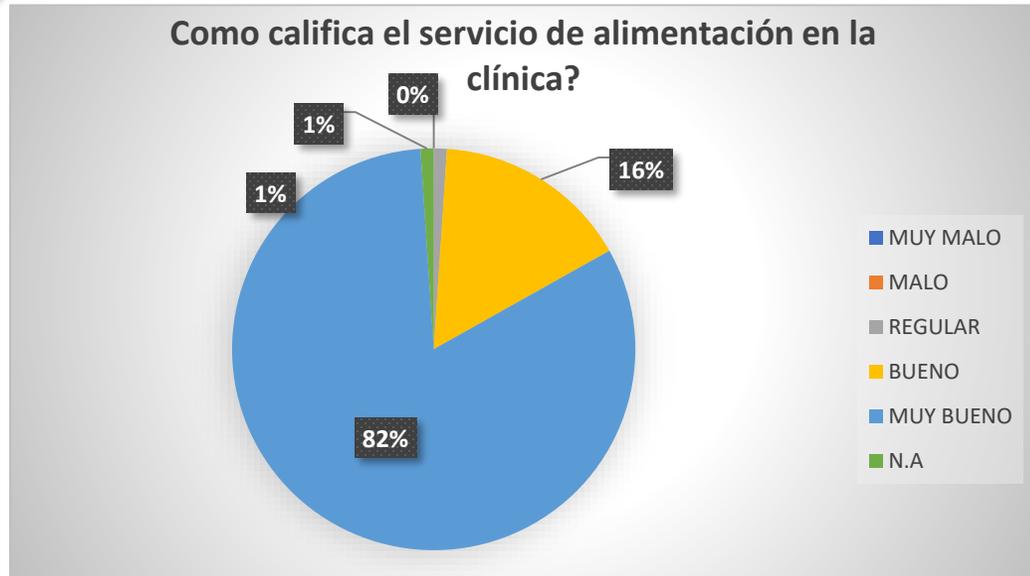


Como califica la infraestructura de la clínica?



- 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.

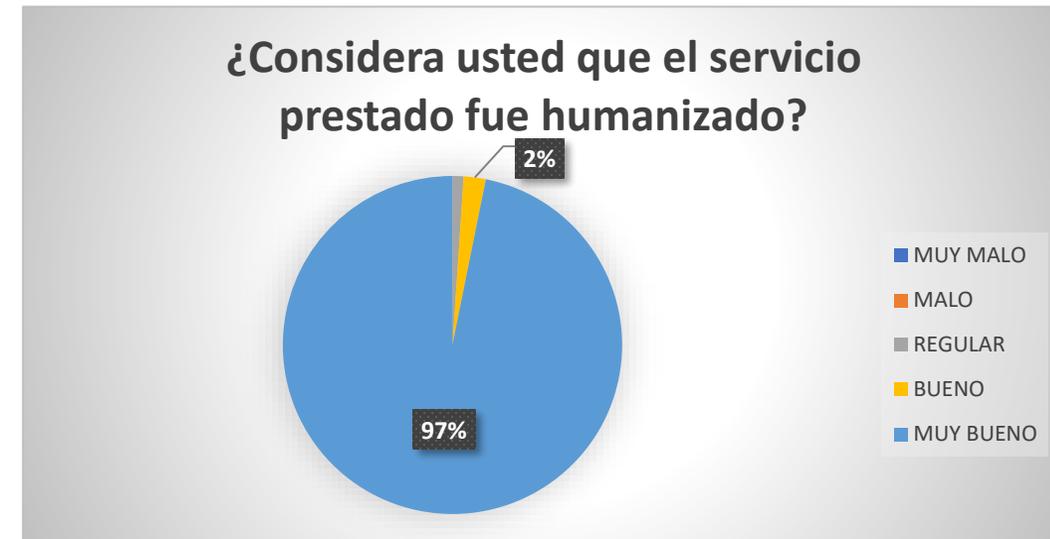
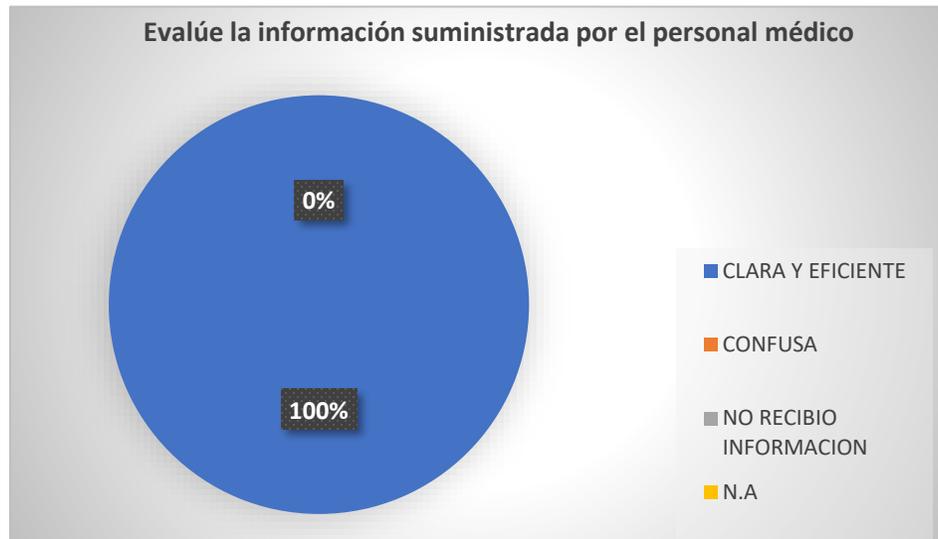
# INDICE DE SATISFACCIÓN HOSPITALIZACIÓN



- Se observa en la grafica que el 97% 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

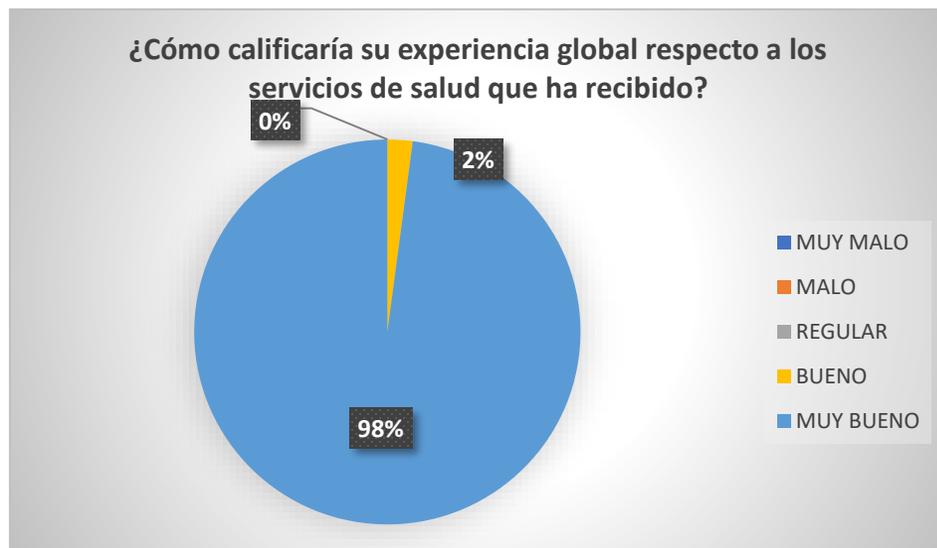
## Pregunta trazadora Humanización



- De 100 usuarios encuestados el 100% consideran que la información suministrada por el personal medico es CLARA Y EFICIENTE.
- El 97% 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 100 usuarios encuestados el 98% 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 ABRIL 2022



De 95 usuarios encuestados 93 se encuentran satisfechos con la atención recibida en el servicio de hospitalización lo que corresponde a un 98%.

Sin embargo a través de las encuestas los usuarios manifiestan:

- **Demora en la asistencia al timbre por enfermería** (3 norte- 4 norte)
- Poca variedad en las comidas- fría la alimentación (notificado a nutrición)
- Demora en la realización de exámenes Extra institucionales
- No hay jabón y toallas de papel en los baños de las habitaciones
- Sillas mas cómodas para los acompañantes de los pacientes.

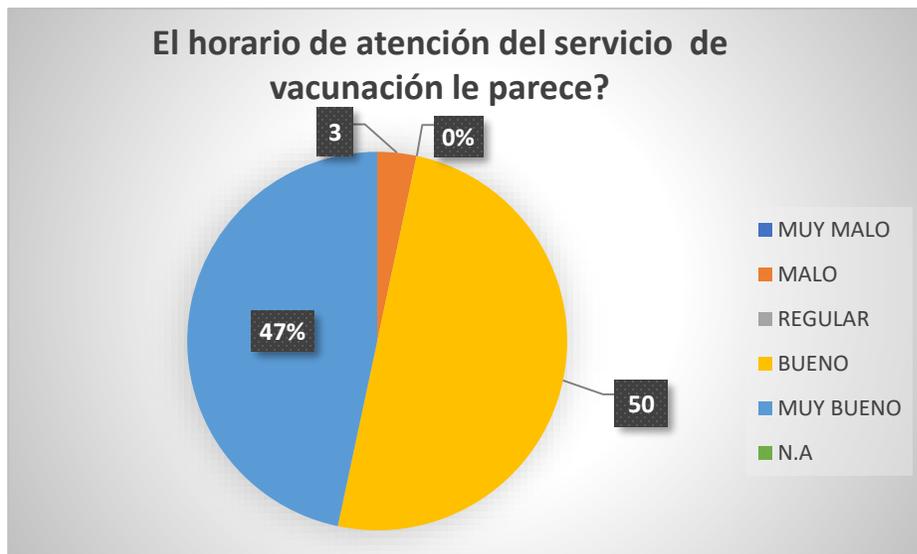
# SATISFACCION VACUNACION ABRIL 2022

## INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE VACUNACION



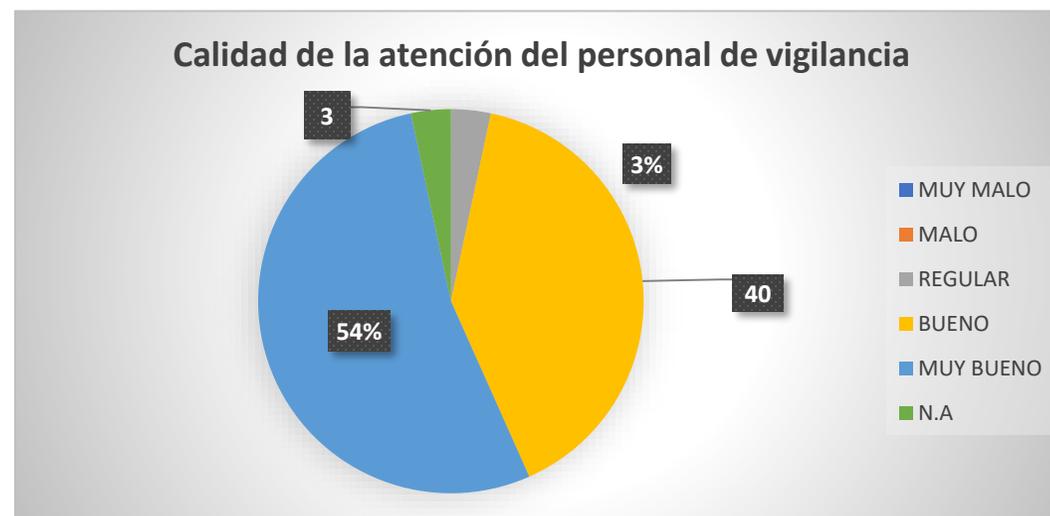
- El 87% de los usuarios encuestados consideran que la localización de la IPS facilita el acceso a sus servicios.
- El 97% de los usuarios encuestados consideran que las instalaciones de la IPS permiten la accesibilidad a las personas con discapacidad.

## INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE VACUNACION



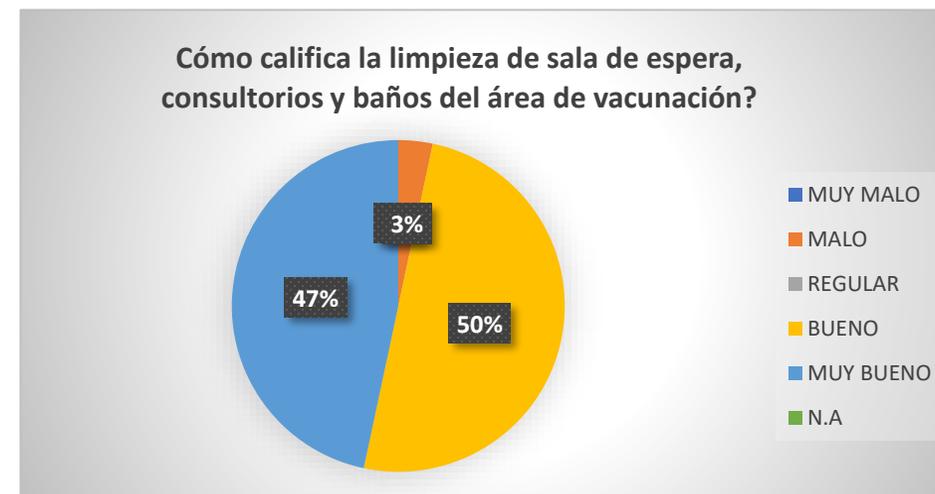
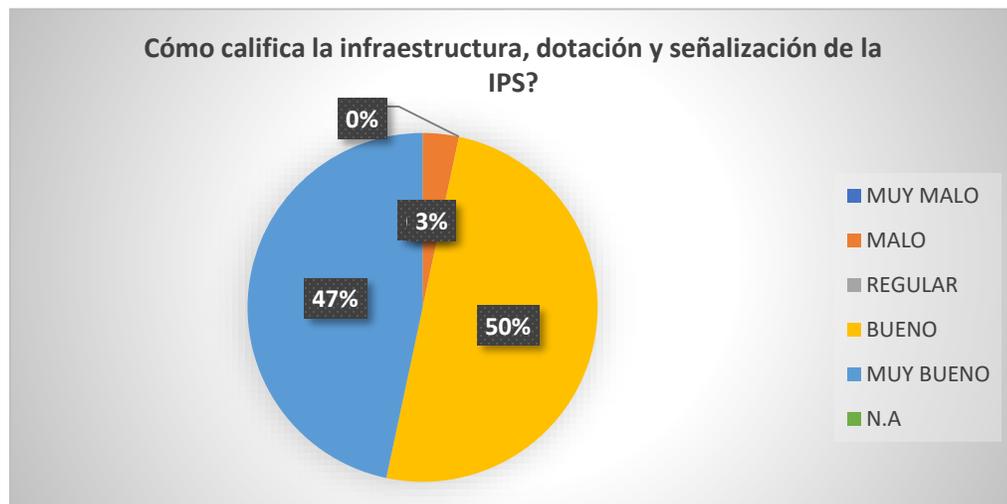
- En la grafica refleja que el 97% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el horario de atención.
- Se evidencia que el 90% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la atención por parte del personal administrativo.

## INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE VACUNACION



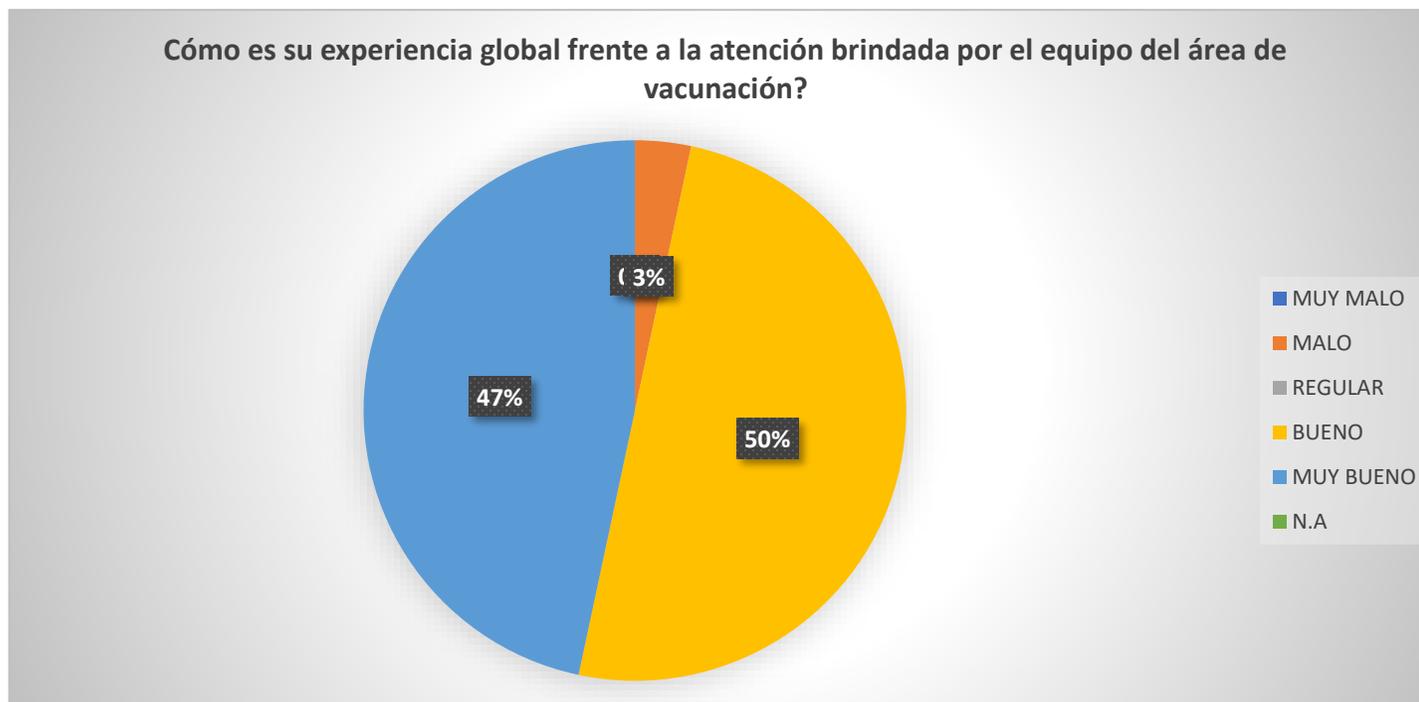
- De igual forma El 90% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la atención prestada por parte del personal de enfermería.
- Se evidencia que el 94% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la atención brindada por parte del personal de vigilancia.

## INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE VACUNACION



- El 97% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la infraestructura, dotación y señalización de la IPS.
- Se evidencia que el 97% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la limpieza de las áreas de vacunación.

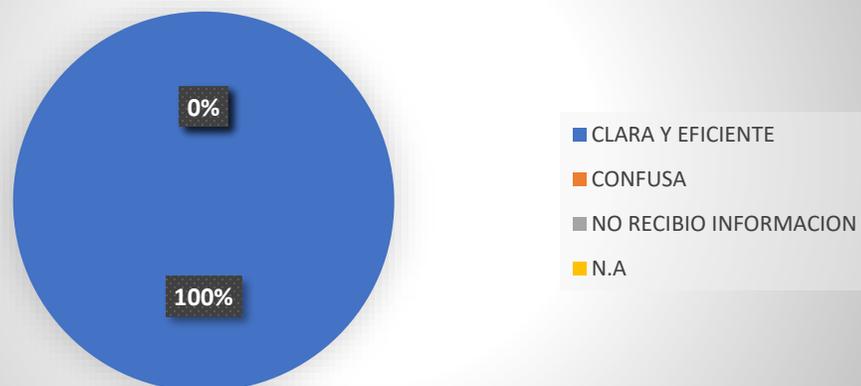
## INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE VACUNACION



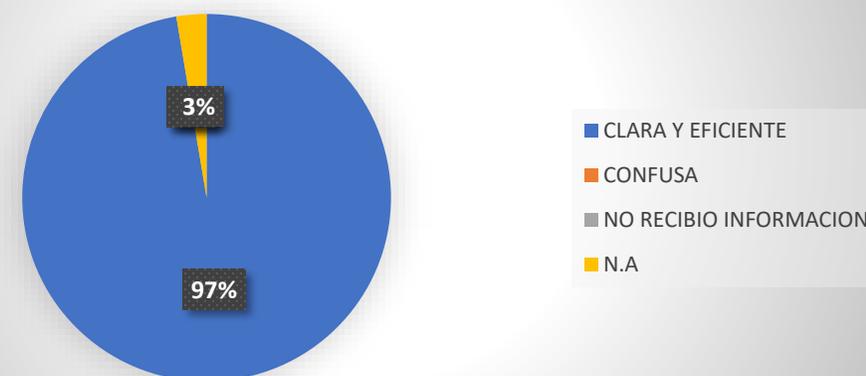
- El 97% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la experiencia **GLOBAL** del servicio de vacunación.

## INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE VACUNACION

Evalúe la información suministrada por el personal administrativo



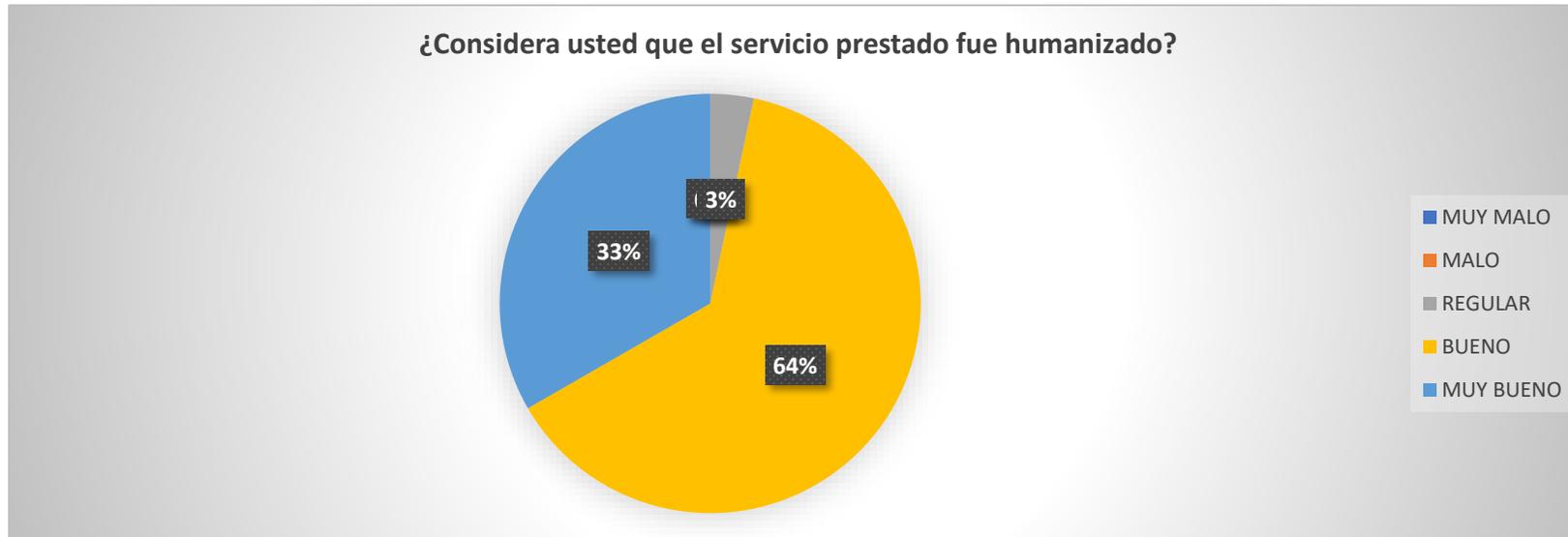
Evalúe la información suministrada por el personal de enfermería



- El 100% de los usuarios encuestados manifiestan que la información suministrada por el personal administrativo es CLARA Y EFICIENTE.
- El 97% de los usuarios encuestados refieren que la información brindada por el personal de enfermería es CLARA Y EFICIENTE.

# INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE VACUNACION

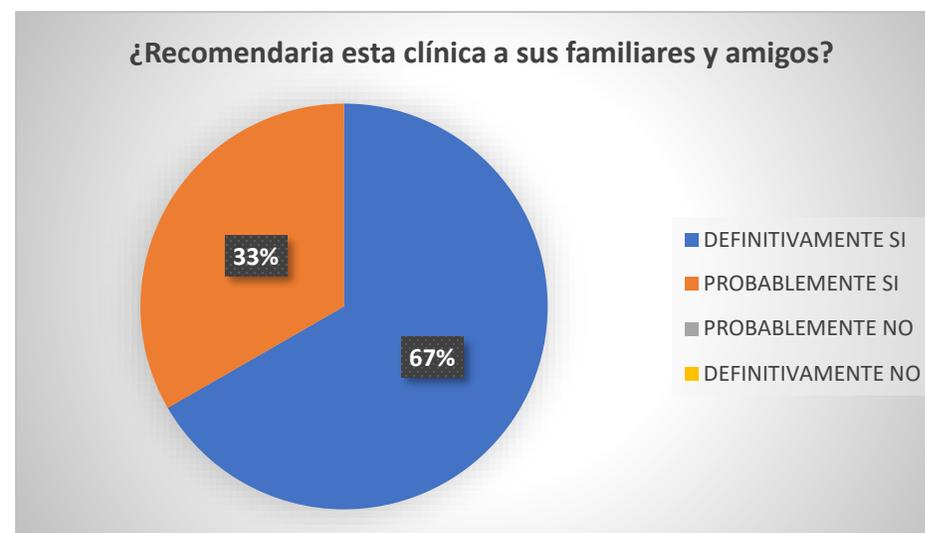
- Pregunta trazadora Humanización



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

# INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE VACUNACION

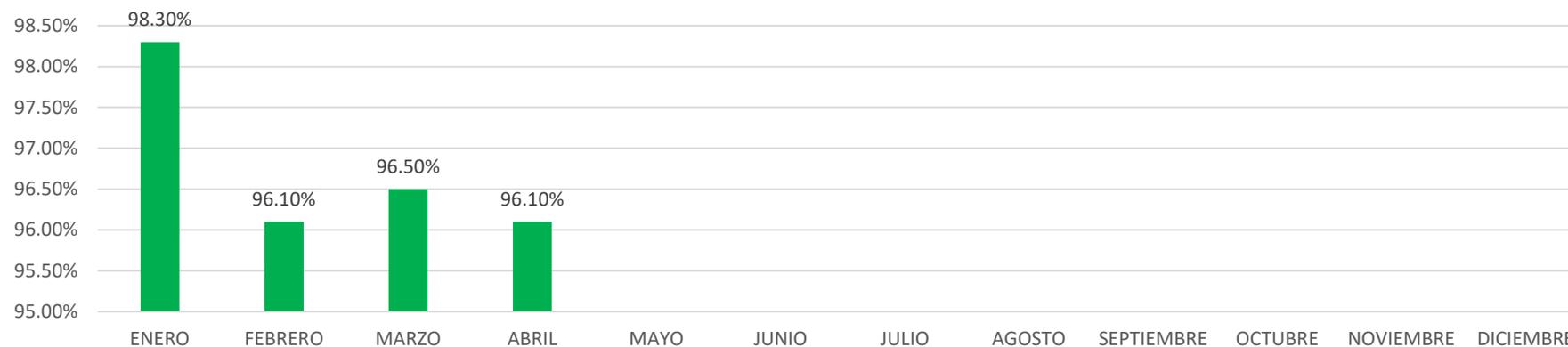
- Preguntas trazadoras Resolución 0256 de 2016



- De 30 usuarios encuestados 27 se encuentran satisfechos con la experiencia GLOBAL respecto a los servicios de salud de nuestra IPS, lo que corresponde a un 90%
- De 30 usuarios encuestados 20 recomendarían la clínica a sus familiares y amigos, lo que corresponde un 67%

# SATISFACCION VACUNACION ABRIL 2022

INDICE DE SATISFACCION MENSUAL VACUNACION

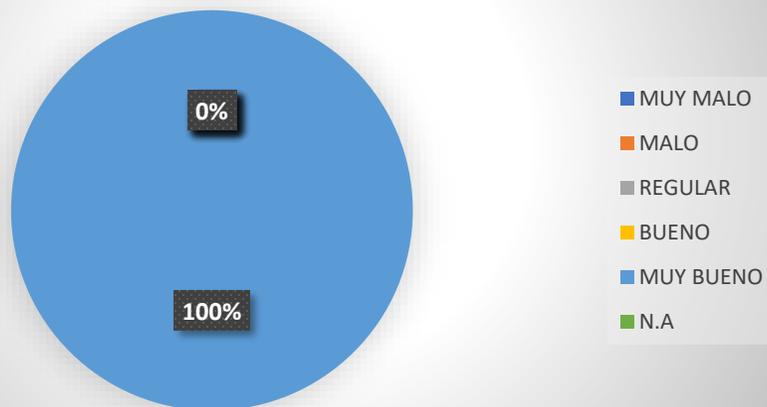


De 30 usuarios encuestados 26 se encuentran satisfechos con la atención recibida en el servicio de vacunación lo que corresponde a un 96.10%.

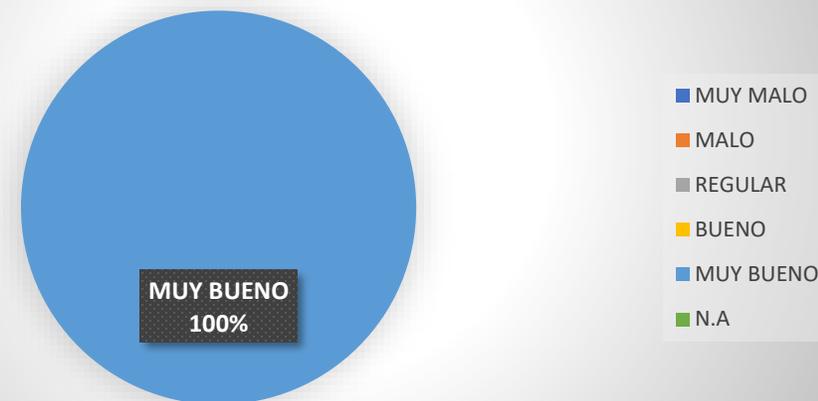
# **SATISFACCION UCI ABRIL 2022**

## 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?

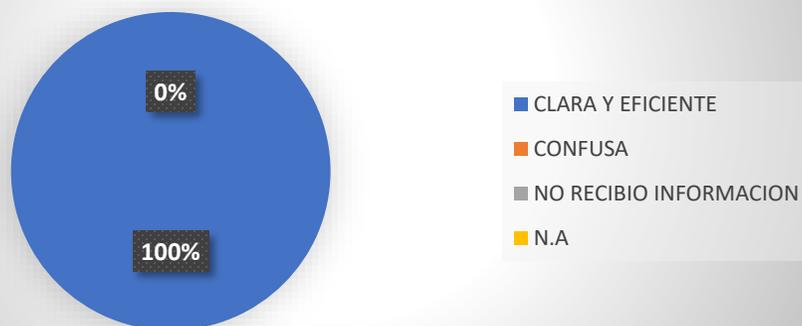


- Se observa en la grafica que el 100% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el trato brindado por el personal MEDICO.
- El 100% de los usuarios refieren estar satisfechos con el trato brindado por parte del personal de ENFERMERIA.

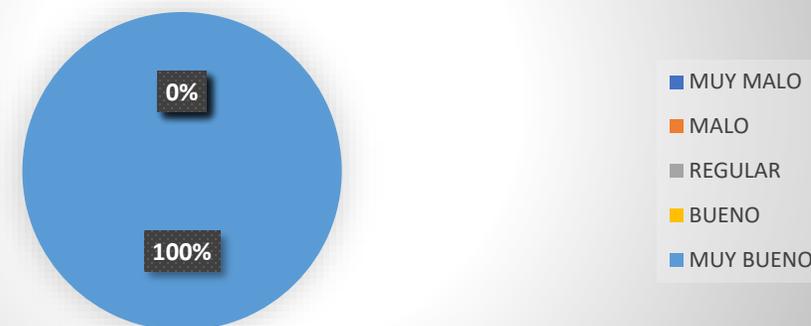
## INDICE DE SATISFACCION POR PREGUNTA SERVICIO DE UCI

### Pregunta trazadora Humanización

Evalúe la información suministrada por el personal médico



¿Considera usted que el servicio prestado fue humanizado?

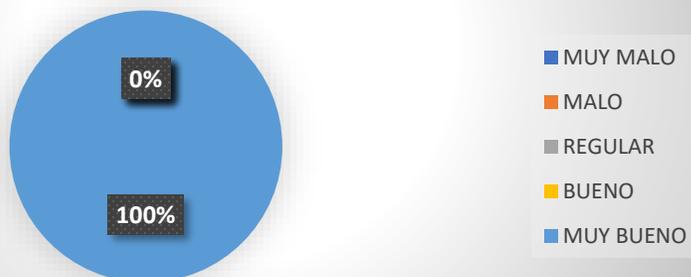


- El 100% de los usuarios manifiestan que la información medica fue CLARA Y EFICIENTE.
- El 100% de los usuarios encuestados manifiestan que el servicio prestado fue HUMANIZADO.

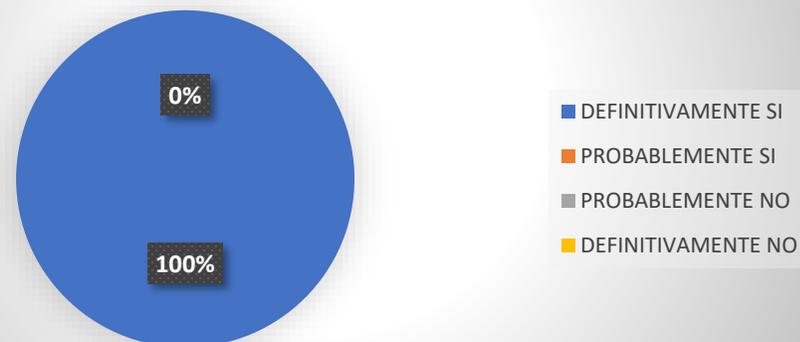
## INDICE DE SATISFACCION POR PREGUNTA SERVICIO DE UCI

- 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 ABRIL 2022



De 56 usuarios encuestados en el mes de abril 56 se encuentran satisfechos con la atención recibida en el servicio de UCI lo que corresponde a un 100%.

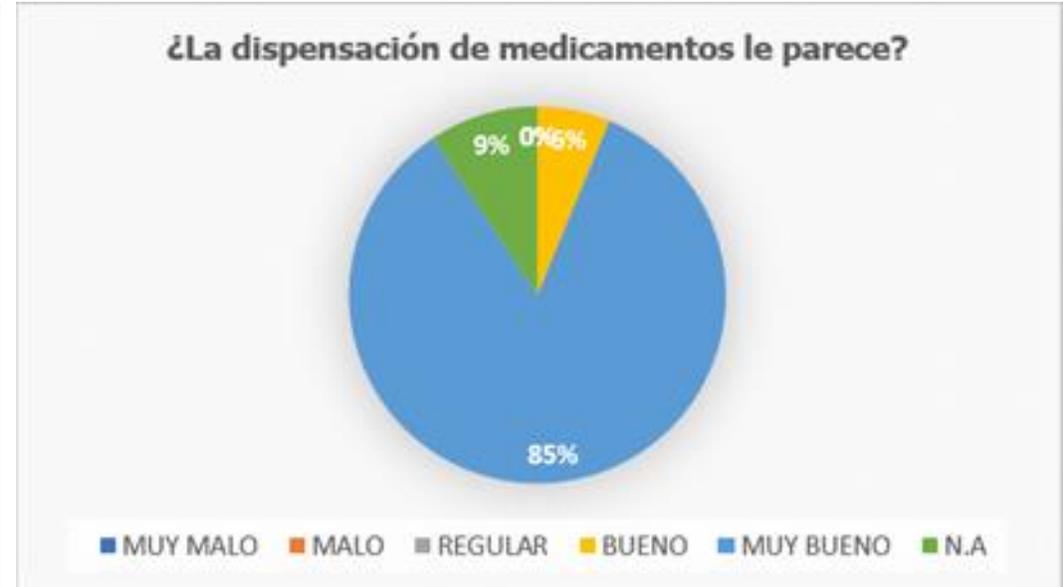
# **SATISFACCION URGENCIAS ABRIL 2022**

# INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE URGENCIAS



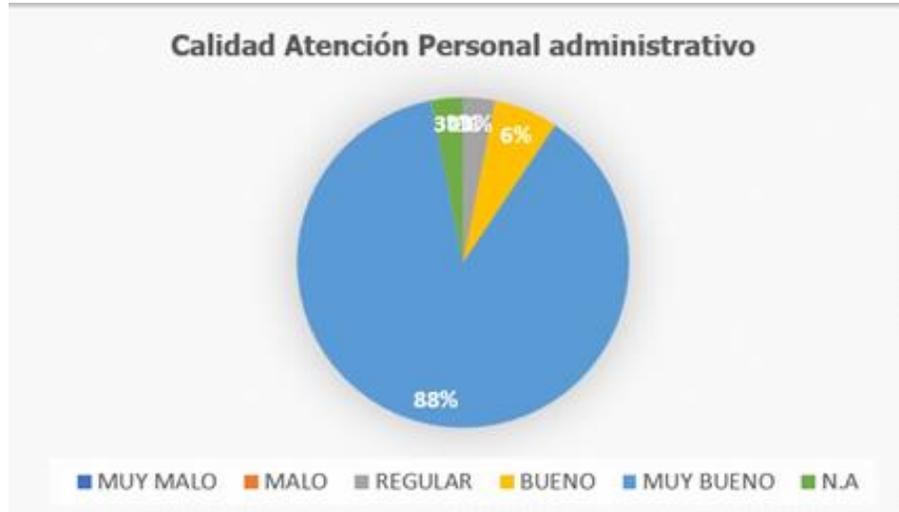
- El 100% de los usuarios encuestados consideran que la localización de la IPS facilita el acceso a los servicios.
- En la segunda grafica se observa que el 100% de los usuarios encuestados consideran que las instalaciones de la IPS permite el acceso a los servicios de salud que requieren.

## INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE URGENCIAS



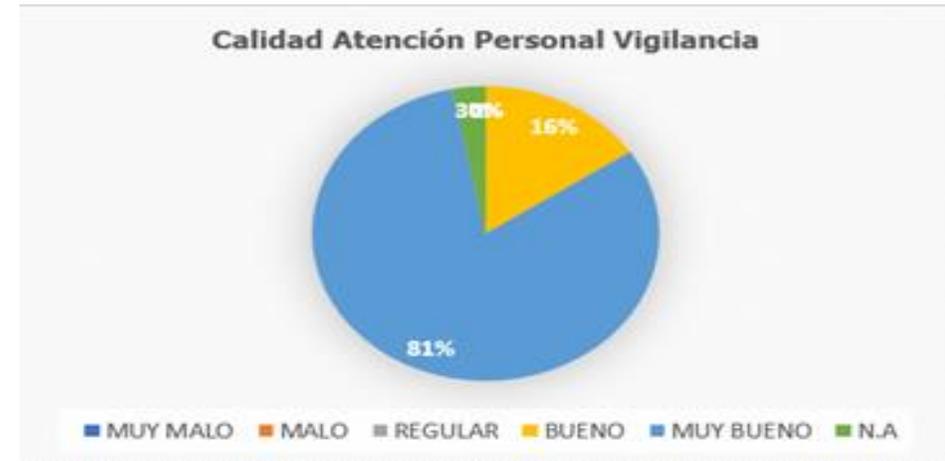
- El 92% de los usuarios se encuentran satisfechos con el tiempo de espera para la atención en Urgencias.
- El 91% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la dispensación de medicamentos.

## INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE URGENCIAS



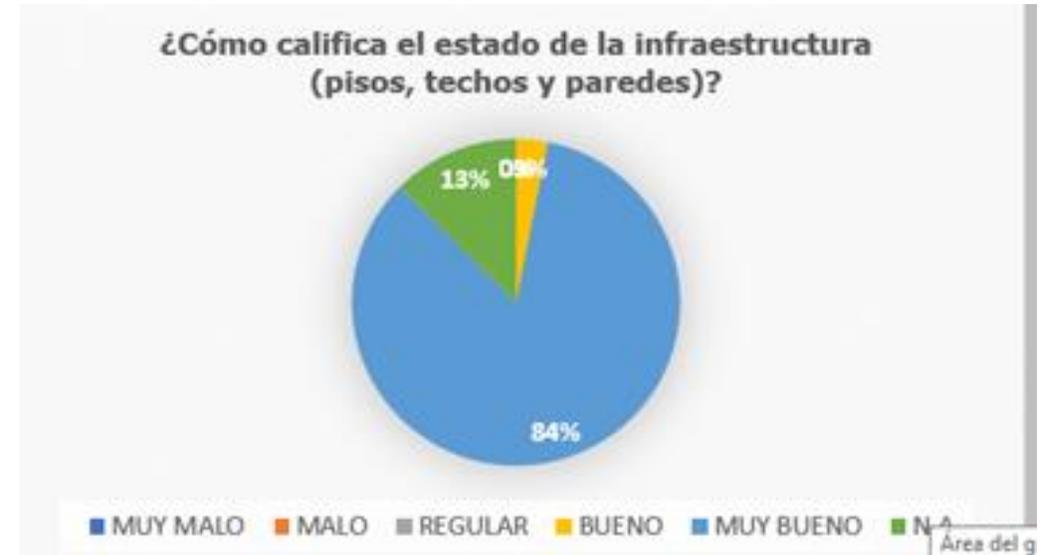
- El 94% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el trato brindado por el personal ADMINISTRATIVO.
- El 100% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el trato brindado por el personal MEDICO.

## INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE URGENCIAS



- El 100% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el trato brindado por el personal ENFERMERIA.
- El 100% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el trato brindado por el personal VIGILANCIA.

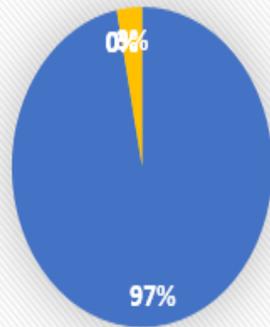
## INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE URGENCIAS



- El 22% de los usuarios informan estar Muy satisfechos con la atención brindada por el personal de farmacia, el 75% informan no haber tenido contacto con el personal referenciado.
- El 85% 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

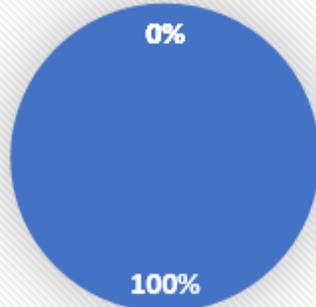


■ CLARA Y EFICIENTE ■ CONFUSA ■ NO RECIBIO INFORMACION ■ N.A.

- El 97% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la información suministrada por el personal de vigilancia.
- El 97% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la información suministrada por el personal administrativo

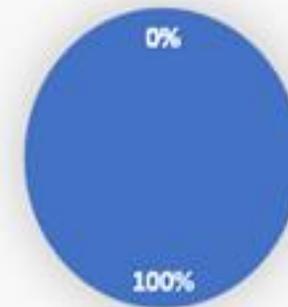
## INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE URGENCIAS

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 100% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la calidad de información que brinda el personal MEDICO.
- El 100% 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 100% 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



- El 100% de los usuarios encuestados se encuentran SATISFECHOS frente a 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 URGENCIAS ABRIL 2022

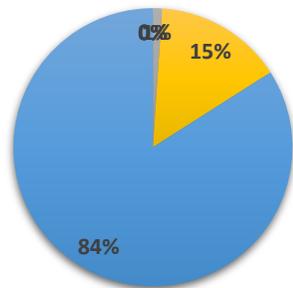


De 32 usuarios encuestados 32 se encuentran satisfechos con la atención recibida en el servicio de urgencias lo que corresponde a un 99,8%.

# **SATISFACCION CIRUGIA AMBULATORIA ABRIL 2022**

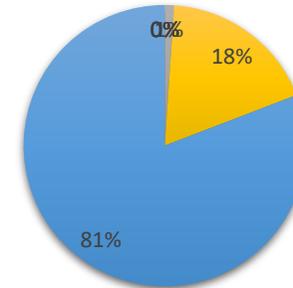
# INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE CIRUGIA AMBULATORIA

calidad de la atención personal médico



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

calidad de la atención personal de enfermería

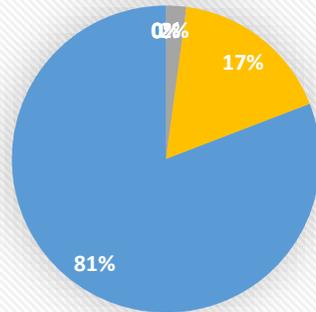


■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

- Se observa en la primera grafica que el 100% de los usuarios encuestados en el servicio de cirugía ambulatoria se encuentran SATISFECHOS con la atención por parte del personal Medico.
- El 100% de los usuarios encuestados en el servicio de cirugía ambulatoria se encuentran satisfechos con la atención prestada por parte del personal de Enfermería.

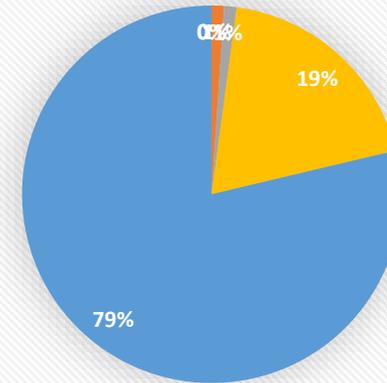
## INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE CIRUGIA AMBULATORIA

calidad de la atención personal de servicios generales



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

calidad de la atención personal administrativo

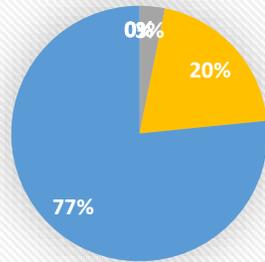


■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

- Se observa en la primera grafica que el 100% de los usuarios encuestados en el servicio de cirugía ambulatoria se encuentran satisfechos la atención por parte del personal de servicios Generales.
- El 99% de los usuarios encuestados en el servicio de cirugía ambulatoria se encuentran satisfechos con la atención prestada por parte del personal Administrativo.

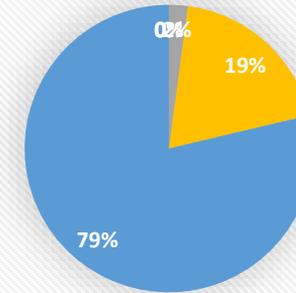
# INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE CIRUGIA AMBULATORIA

como calificaria la infraestructura y dotacion de la unidad?



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

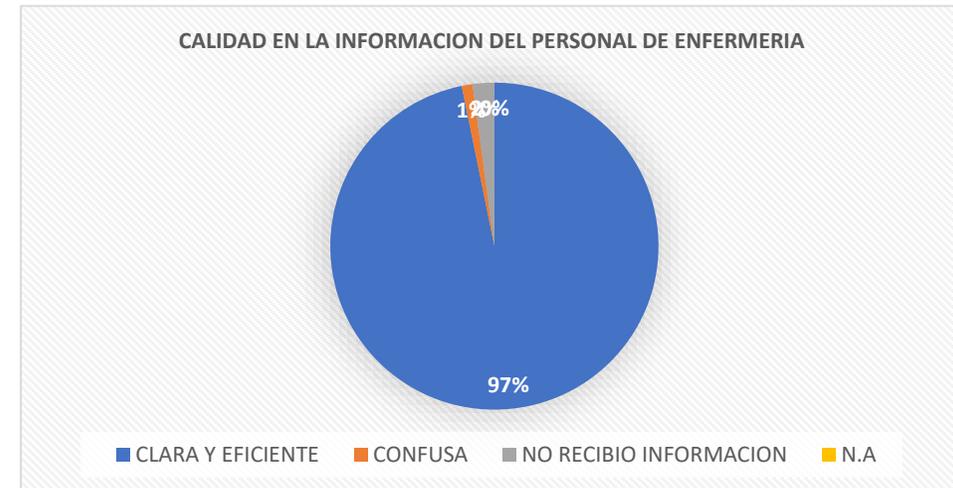
como calificaria la infraestructura de la clínica?



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

- Se observa en la primera grafica que el 97% de los usuarios encuestados en el servicio de cirugía ambulatoria se encuentran satisfechos con la infraestructura y dotación de la unidad.
- El 98% de los usuarios encuestados en el servicio de cirugía ambulatoria se encuentran satisfechos con la infraestructura de la institución.

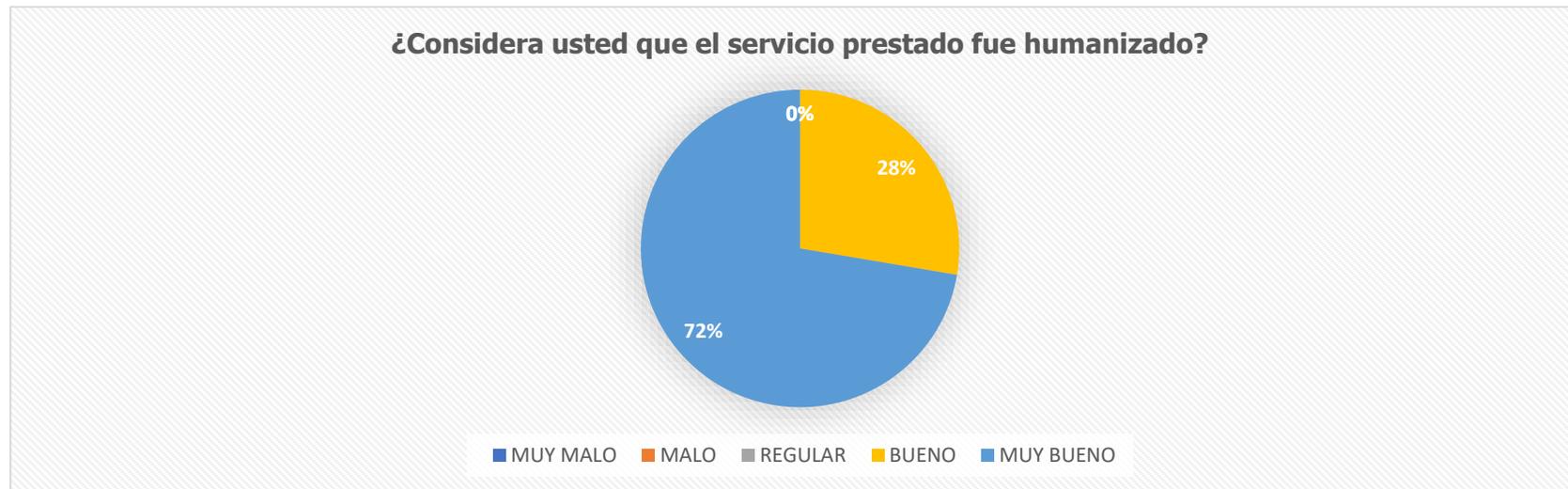
## **INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE CIRUGIA AMBULATORIA**



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

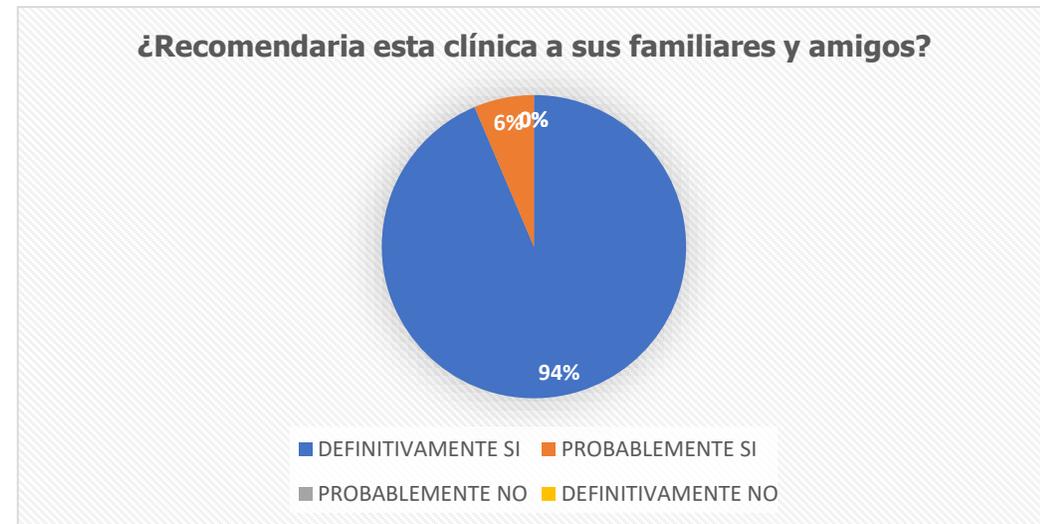
## Pregunta trazadora Humanización



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

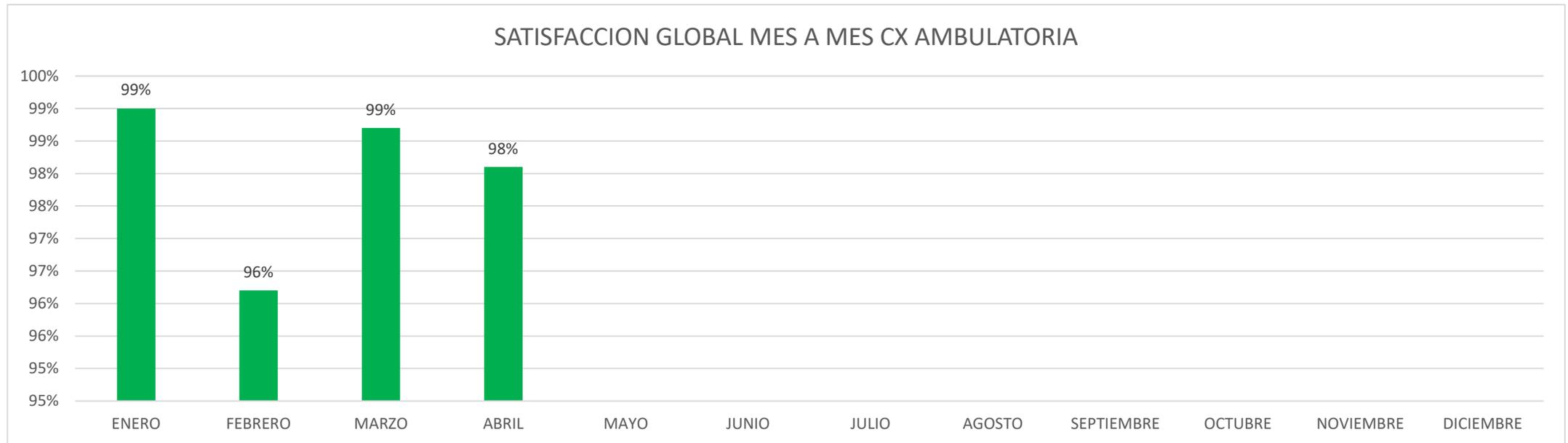
## INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE CIRUGIA AMBULATORIA

- Preguntas trazadoras Resolución 0256 de 2016



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

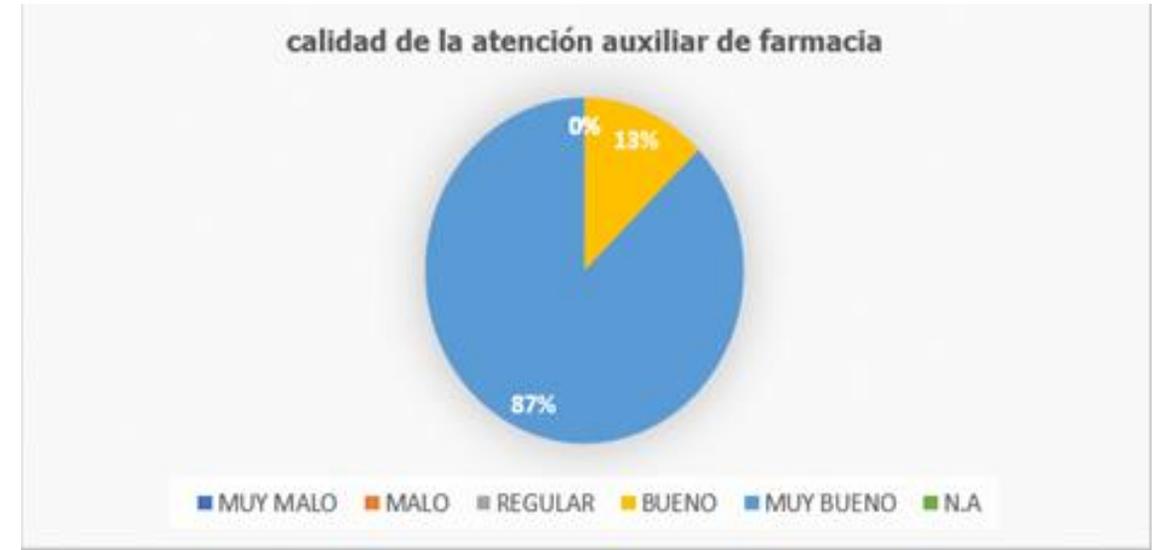
## INDICE DE SATISFACCIÓN SERVICIO DE CIRUGIA AMBULATORIA



De 94 usuarios encuestados 92 se encuentran satisfechos con la atención recibida en el servicio cirugía ambulatoria lo que corresponde a un 98%.

# **SATISFACCION SERVICIO FAMACEUTICO ABRIL 2022**

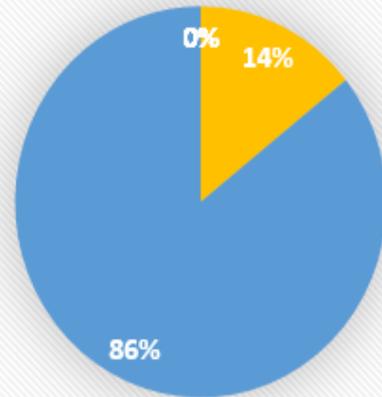
## INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO FARMACEUTICO



- Se observa en la grafica que el 100% 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.

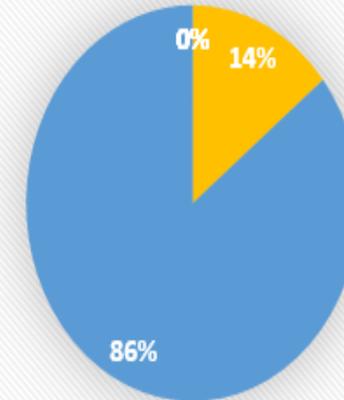
## INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO FARMACEUTICO

calidad de la atención químico farmaceutico



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

como considera el tiempo de atencion?

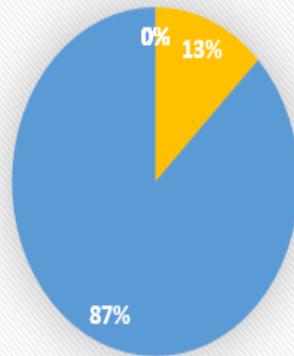


■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

- Del 63 usuarios encuestados 63 consideran que la calidad de la atención del Químico Farmacéutico es buena lo que corresponde a un 100%.
- EL 100% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el tiempo de atención en el servicio de farmacia.

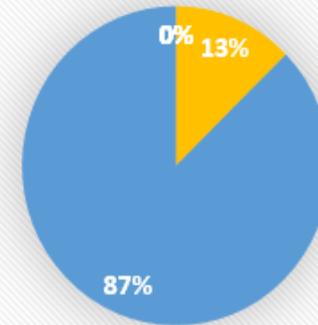
## INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO FARMACEUTICO

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?

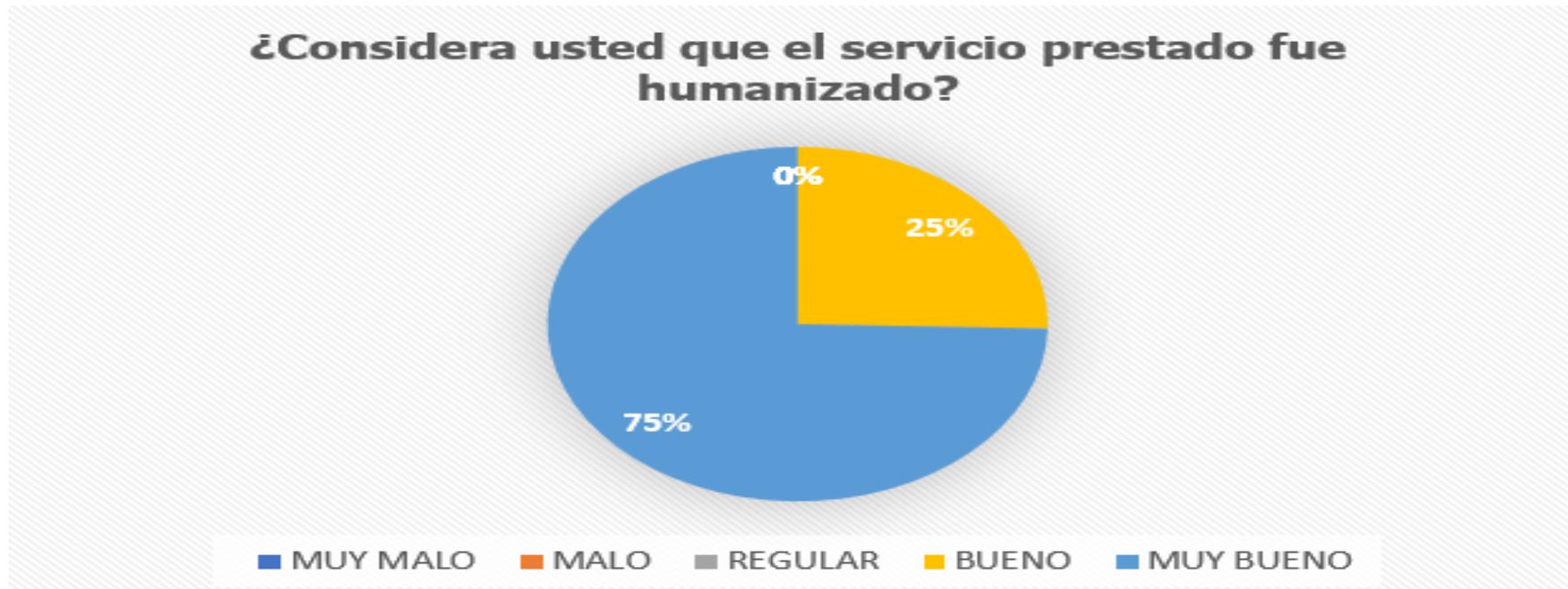


■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

- 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

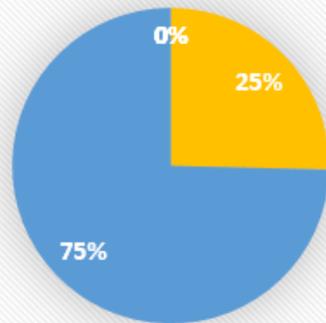


El 100% de los usuarios encuestados consideran que el servicio prestado fue HUMANIZADO.

# INDICE DE SATISFACCION POR PREGUNTA FARMACIA

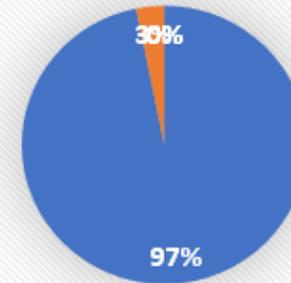
- Preguntas trazadoras Resolución 0256 de 2016

¿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 97% de los usuarios encuestados recomendarían nuestra IPS a sus familiares y amigos.

# INDICE DE SATISFACCIÓN MENSUAL SERVICIO FARMACEUTICO

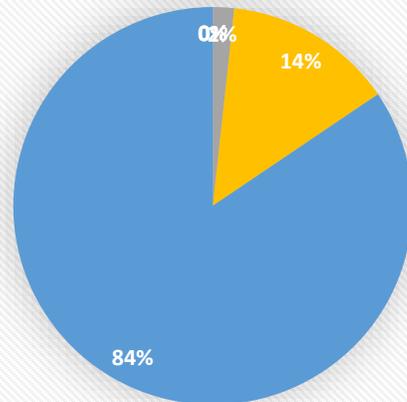


De 63 usuarios 63 se encuentran satisfechos con el servicio de FARMACIA, lo que corresponde a un 100%.

# **SATISFACCION SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE CONUCOS ABRIL 2022**

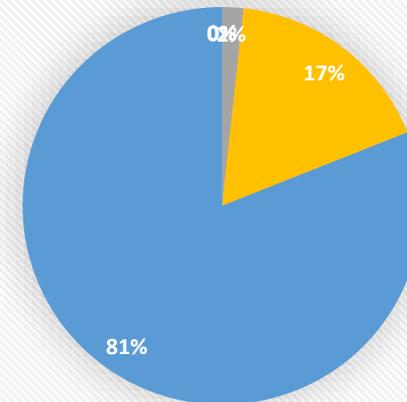
## INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS

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



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

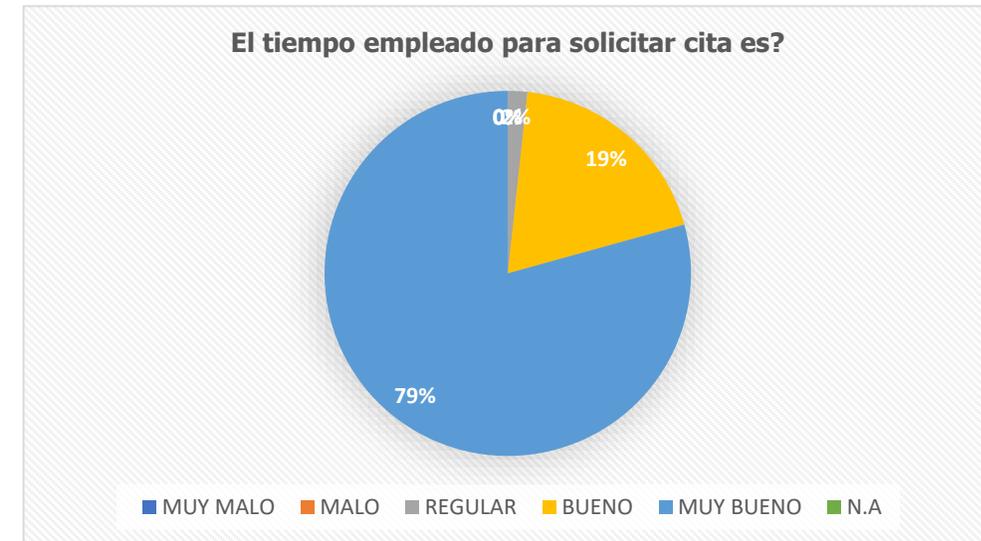
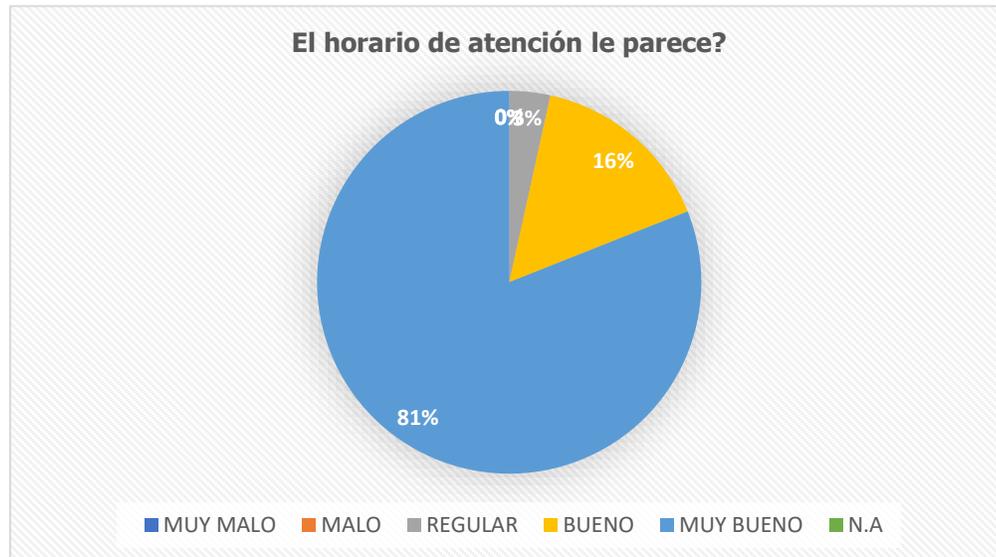
Considera que las instalaciones de la IPS permiten la accesibilidad a las personas con discapacidad?



■ 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 98% de los usuarios encuestados se encuentran Satisfechos con la accesibilidad de las instalaciones de la IPS para las personas con discapacidad.

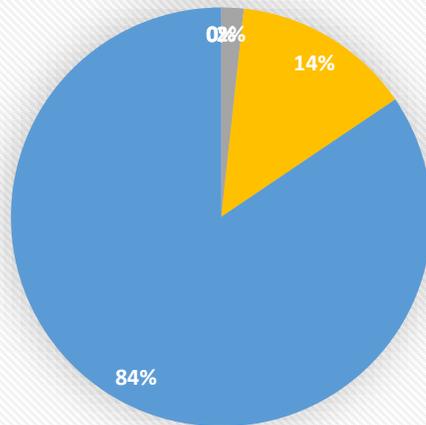
## INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS



- El 97% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el tiempo de atención.
- Igualmente el 98% de los usuarios se encuentran Satisfechos con el tiempo de atención para solicitar cita

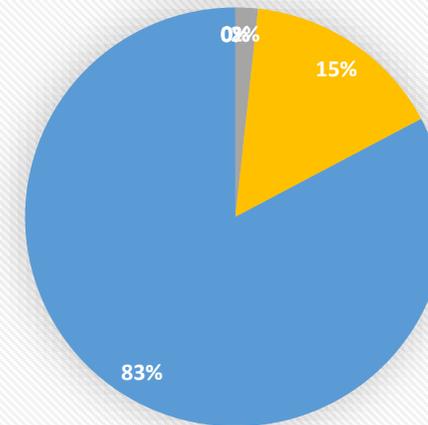
## INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS

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?

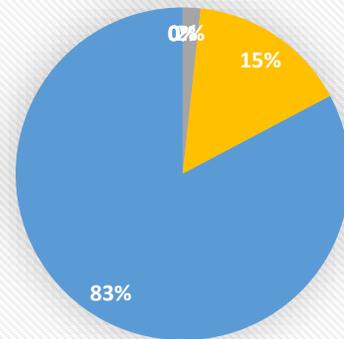


■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

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

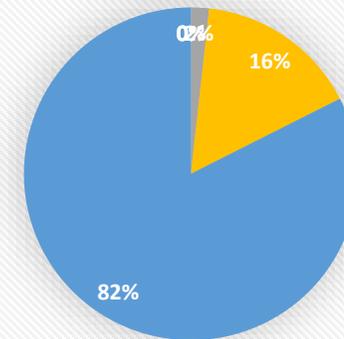
## INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS

El tiempo de autorización de su cita fue?



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

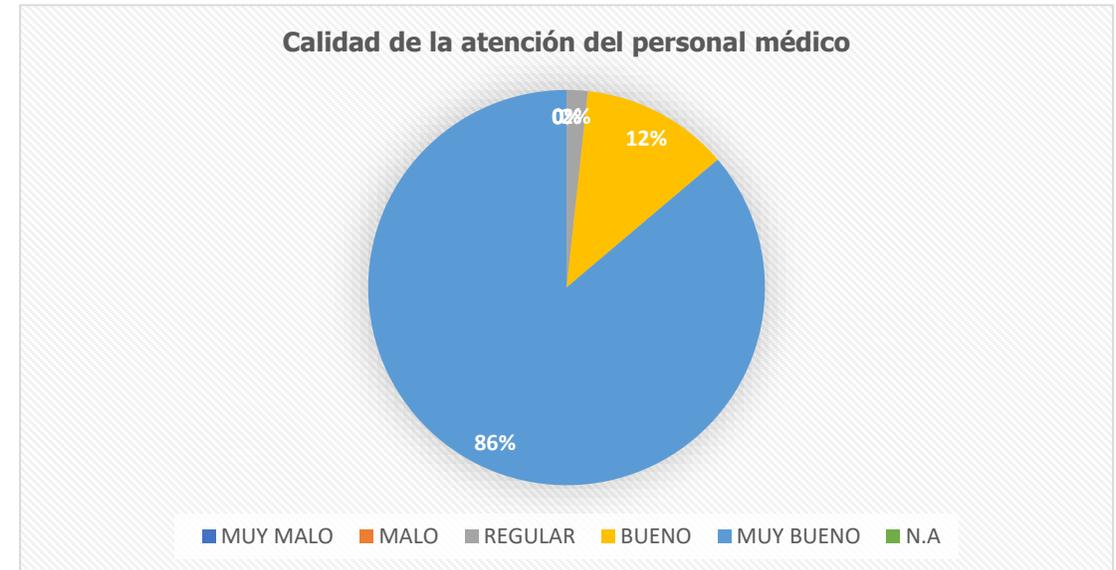
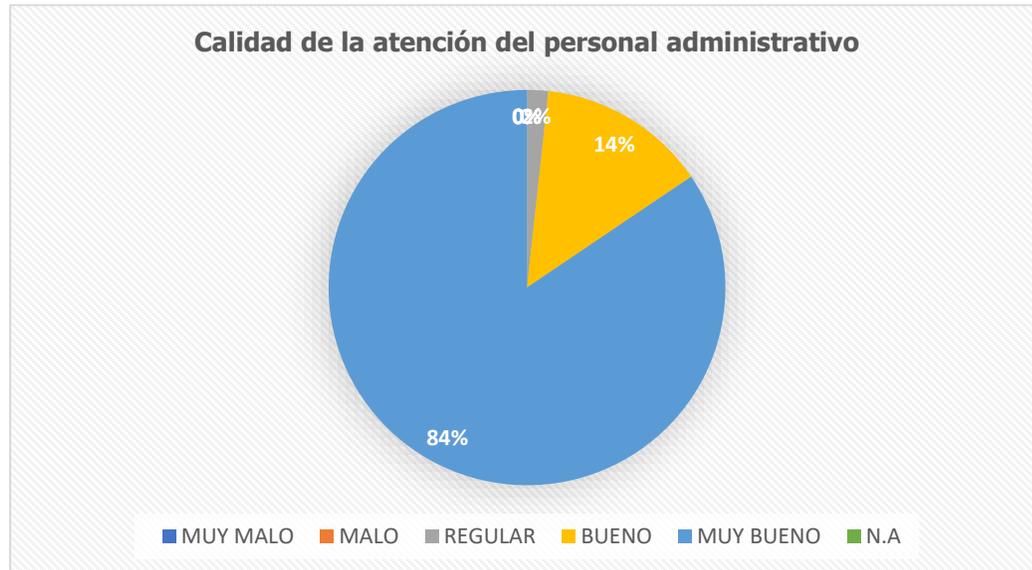
la dispensación de medicamentos le parece?



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

- El 98% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la oportunidad en la dispensación de medicamentos.
- El 98% de los usuarios encuestados consideran que el tiempo de autorización de citas fue oportuno.

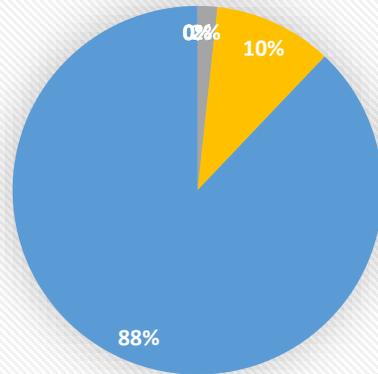
## INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS



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

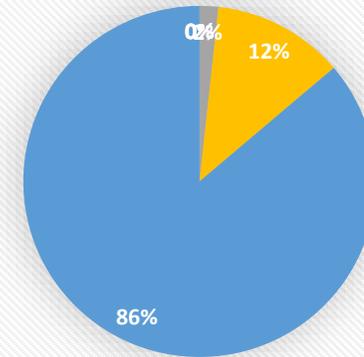
## INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS

Calidad de la atención del personal de enfermería



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

Calidad de la atención del personal de servicios generales

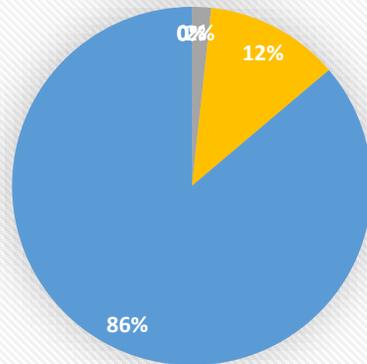


■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

- 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.

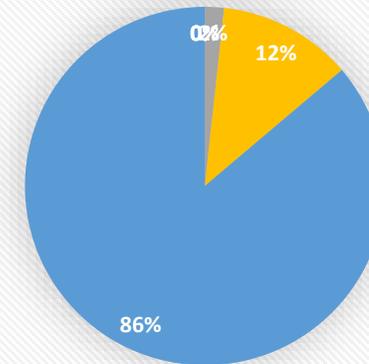
## INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS

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?



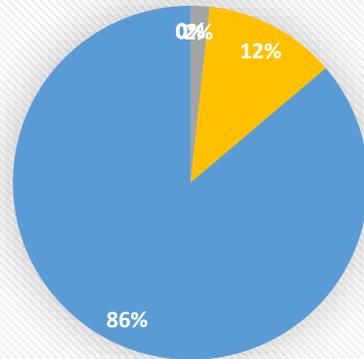
■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

- El 98% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la dotación y señalización de la IPS.
- De igual forma el 98% 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

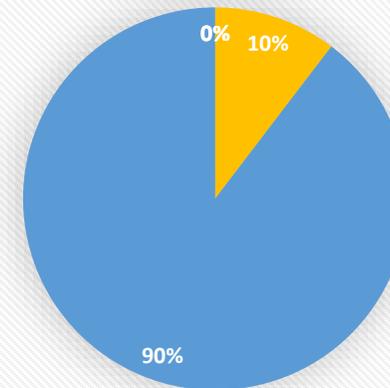
## Pregunta trazadora de Humanización

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?



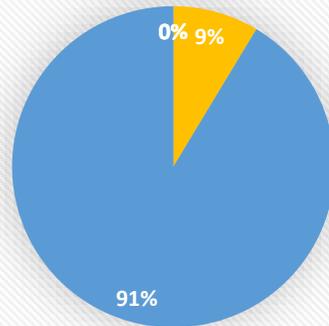
■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO

- El 98% 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**

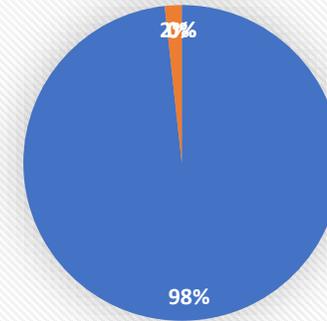
- Preguntas trazadoras Resolución 0256 de 2016

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



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

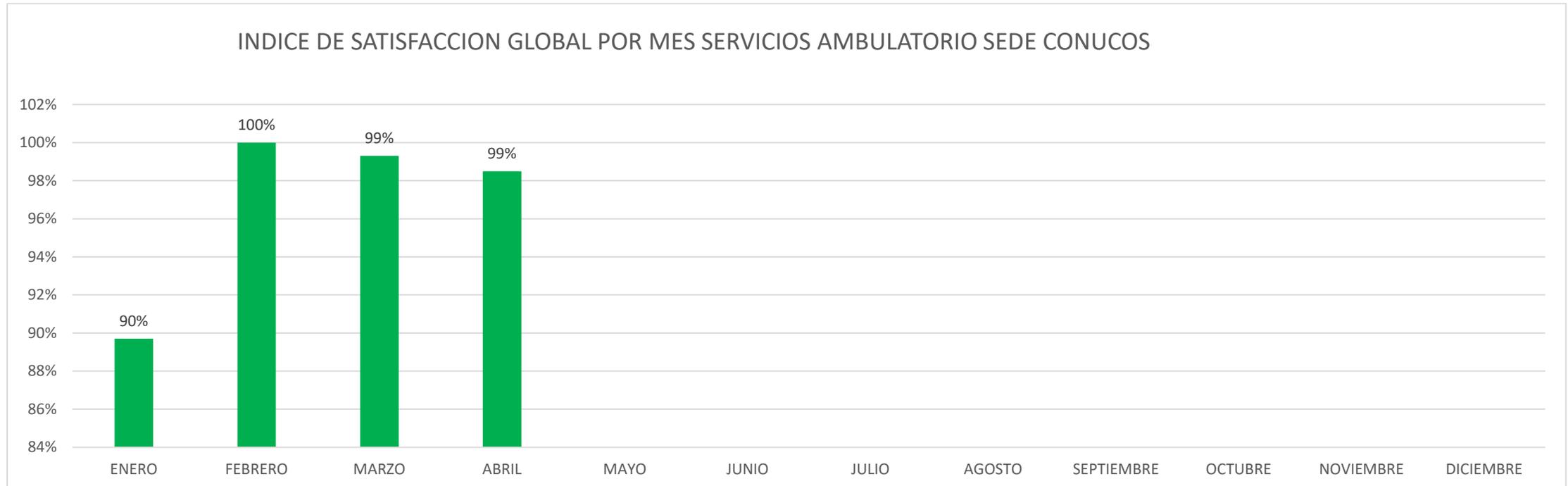
¿Recomendaría esta clínica a sus familiares y amigos?



■ 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 98% recomendaría la IPS a sus familiares y amigos.

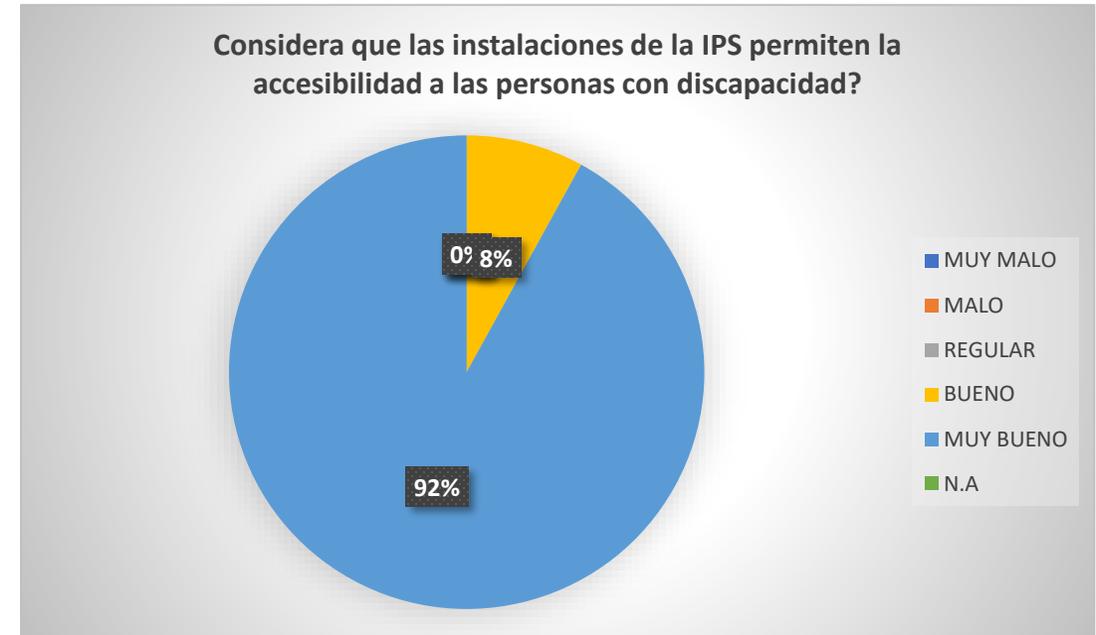
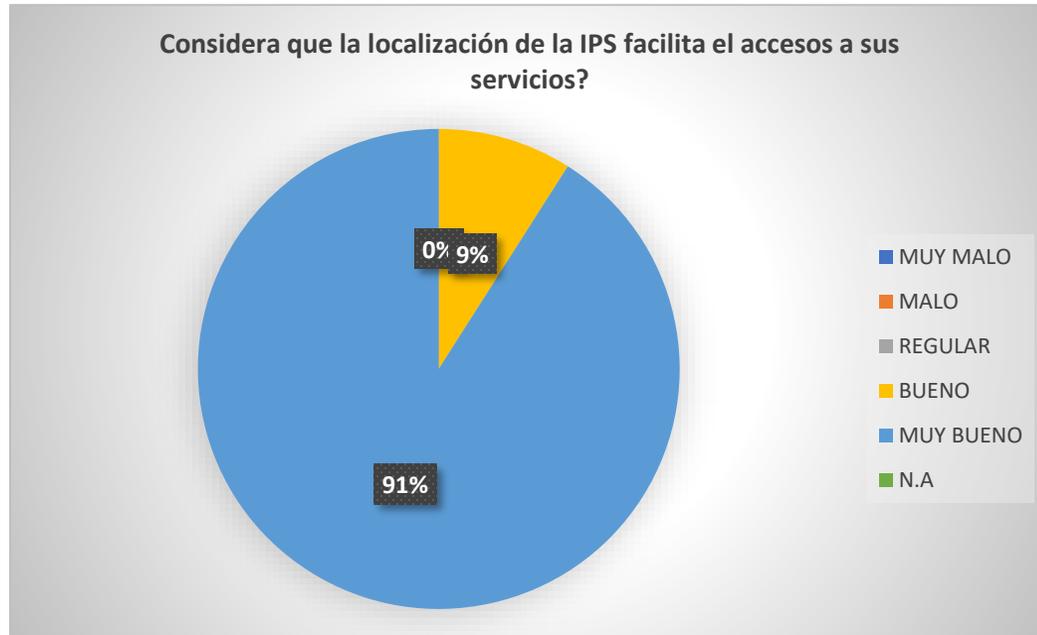
## **INDICE DE SATISFACCIÓN MENSUAL SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE CONUCOS**



De 58 usuarios 57 se encuentran satisfechos con los servicios ambulatorios sede conucos, lo que corresponde a un 99%.

# **SATISFACCION SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE GIRON ABRIL 2022**

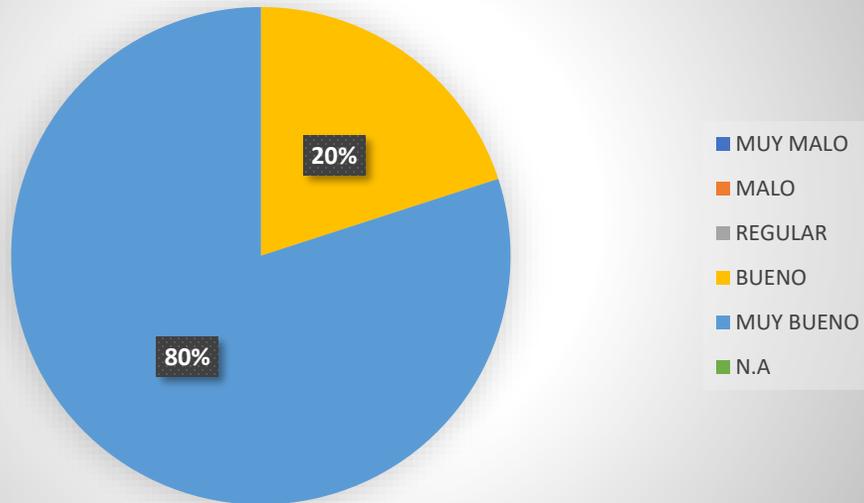
## INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE GIRON



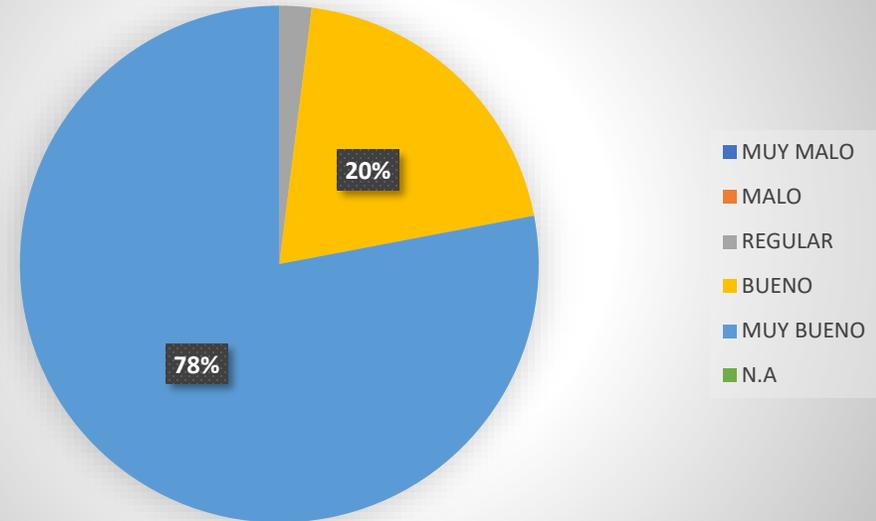
- El 100% de los usuarios encuestados en servicios ambulatorios sede Girón se encuentran Satisfechos con la localización de la IPS y facilita el acceso.
- El 100% de los usuarios encuestados se encuentran Satisfechos con la accesibilidad de las instalaciones de la IPS para las personas con discapacidad.

## INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE GIRON

El horario de atención le parece?



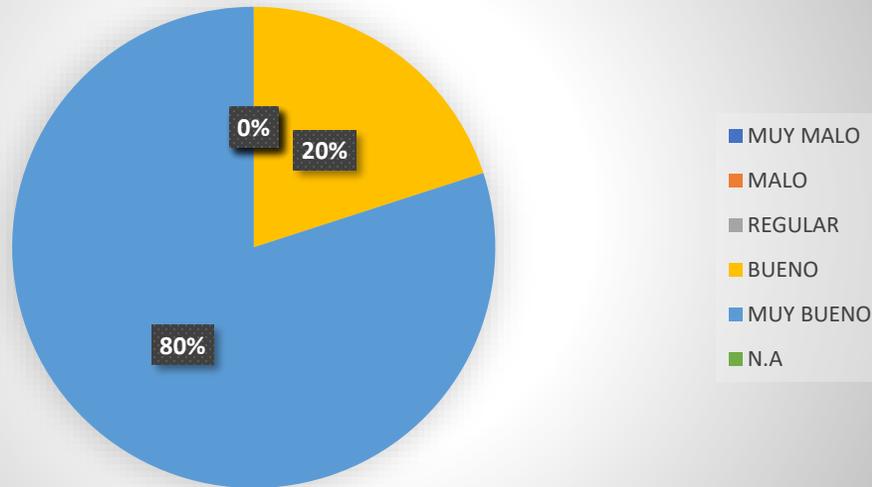
El tiempo empleado para solicitar cita es?



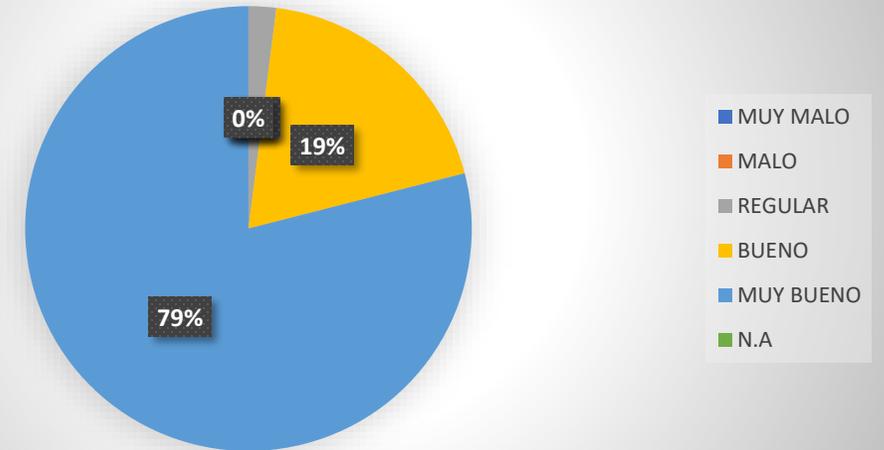
- El 100% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el tiempo de atención.
- Igualmente el 98% de los usuarios se encuentran Satisfechos con el tiempo de atención para solicitar cita.

## INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE GIRON

El tiempo de espera para autorización de servicio le parece?

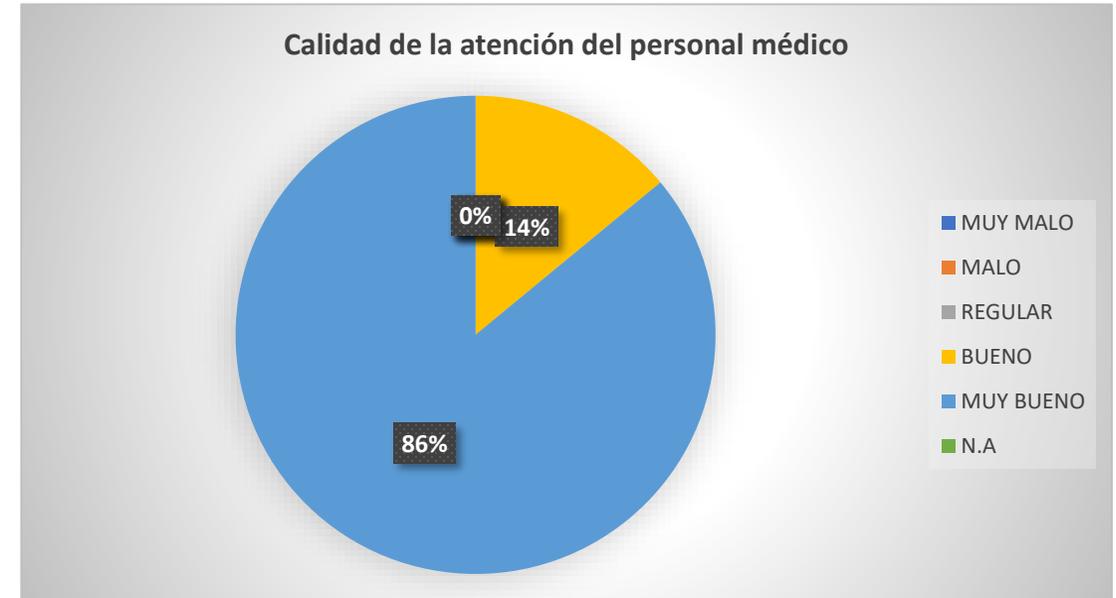
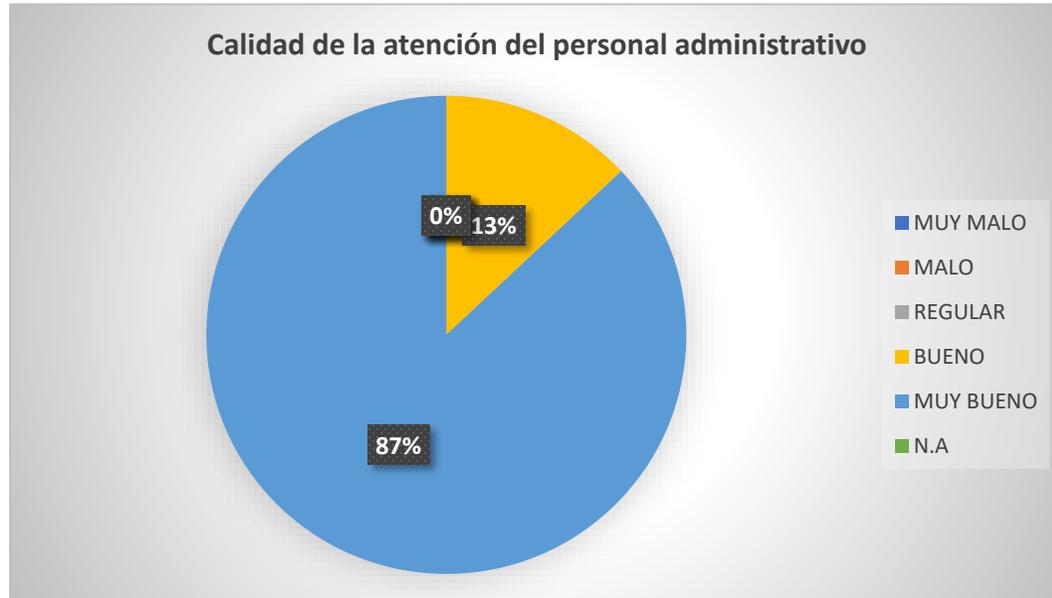


El tiempo de asignación de su cita fue?



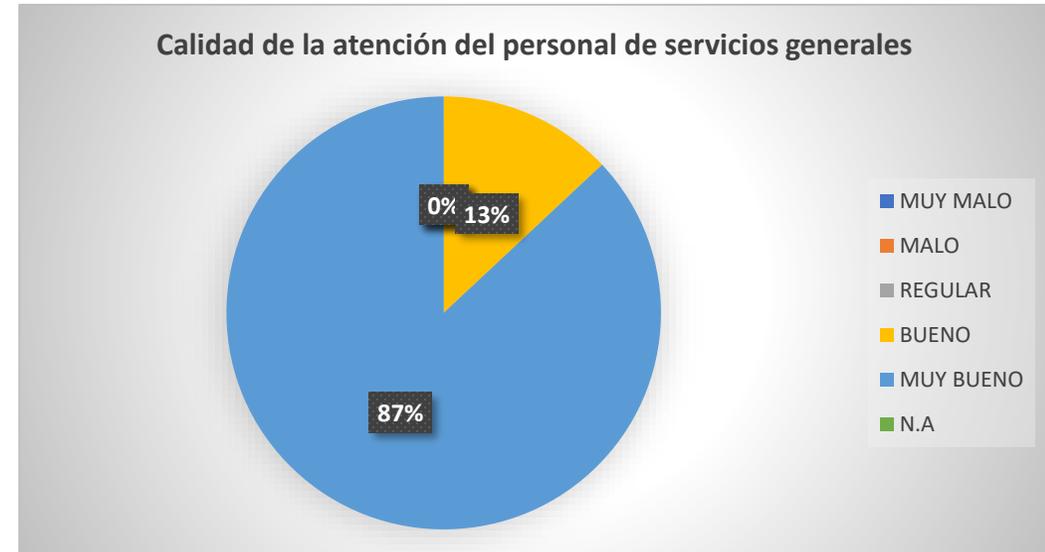
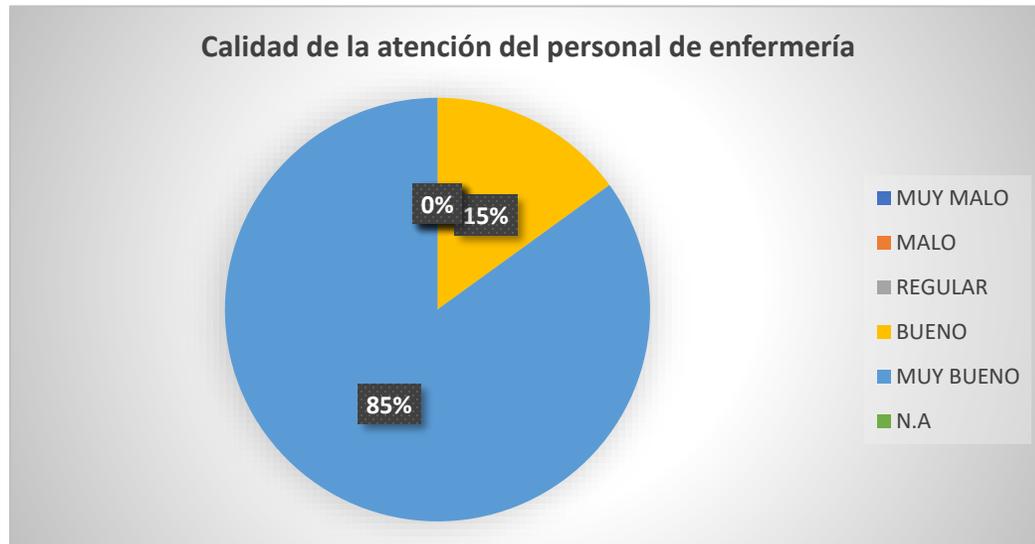
- El 100% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el tiempo de espera para autorización de servicios.
- El 100% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos el tiempo de asignación de las citas.

## INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE GIRON



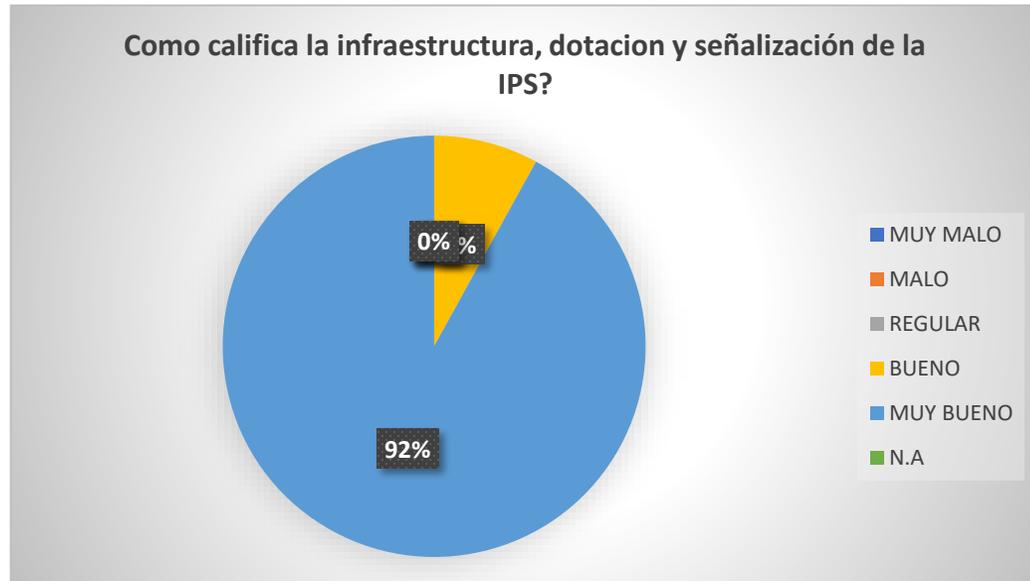
- El 100% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el trato por parte del personal administrativo de la sede ambulatoria de Girón.
- El 100% de los usuarios encuestados se encuentran con el trato y calidad del servicio por parte del personal medico.

## 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

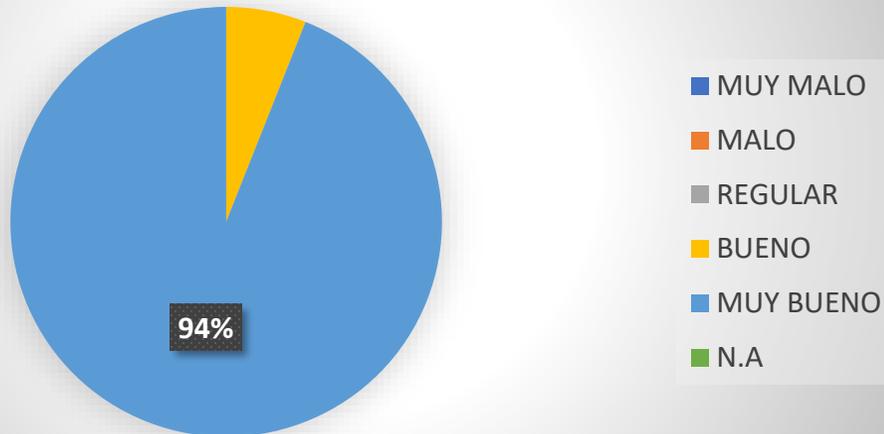


- El 100% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la dotación y señalización de la IPS.
- De igual forma el 100% de los usuarios refieren estar satisfechos con la señalización de las áreas que facilitan el acceso a personas con discapacidad.

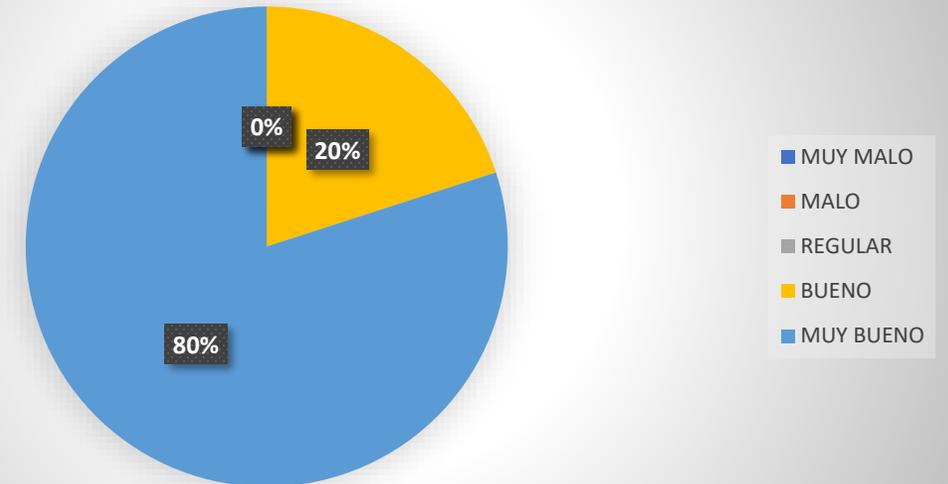
## INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE GIRON

### Pregunta trazadora de Humanización

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



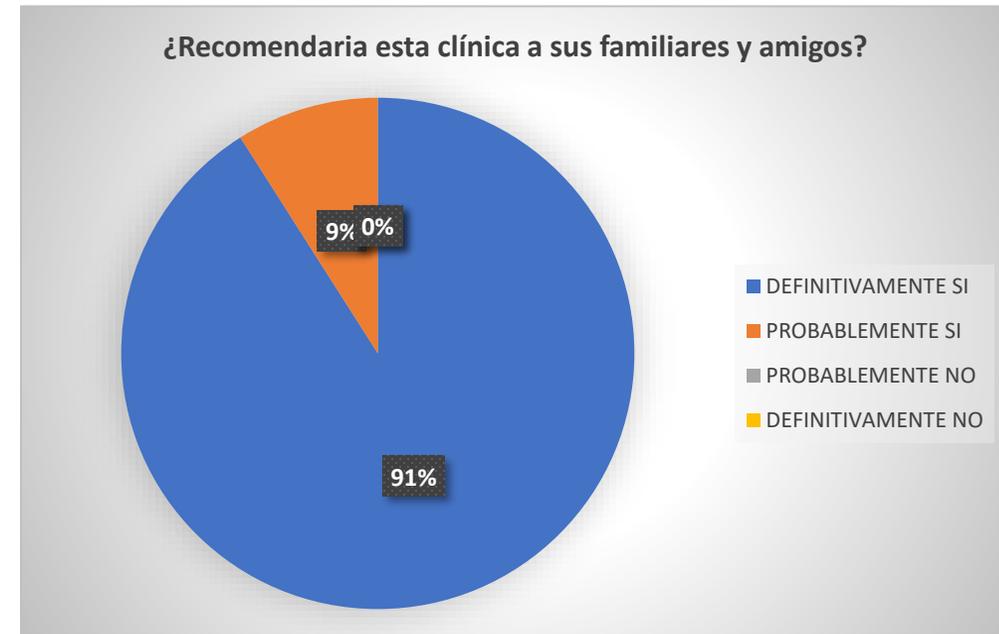
¿Considera usted que el servicio prestado fue humanizado?



- 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



- 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 GIRON



De 100 usuarios encuestados 100 se encuentran satisfechos con los servicios ambulatorios sede Girón, lo que corresponde a un 99,5%.

# INDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL ABRIL 2022

Mes	Servicio	Encuestas	%
ABRIL	HOSPITALIZACION	95	98,00%
	UCI	56	100,00%
	CIRUGIA AMBULATORIA	94	98,00%
	URGENCIAS	36	99,80%
	FARMACIA	63	100%
	VACUNACION	30	96%
	SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE GIRON	100	99%
	SERVICIOS AMBULATORIO SEDE CONUCOS	58	99,00%
	TOTAL	532	99%

De 532 usuarios encuestados en el mes de ABRIL el 99% se encuentran **Satisfechos** por la atención prestada en los servicios de UCI, HOSPITALIZACION, CIRUGÍA AMBULATORIA, URGENCIAS ,FARMACIA, VACUNACION y SERVICIOS AMBULATORIOS GIRON-CONUCOS

# INDICE DE SATISFACCIÓN 2022

INDICE DE SATISFACCION GLOBAL MES A MES



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

# QUEJAS ABRIL 2022

ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADO	CANTIDAD
ACCESIBILIDAD	1
PERTINENCIA	3

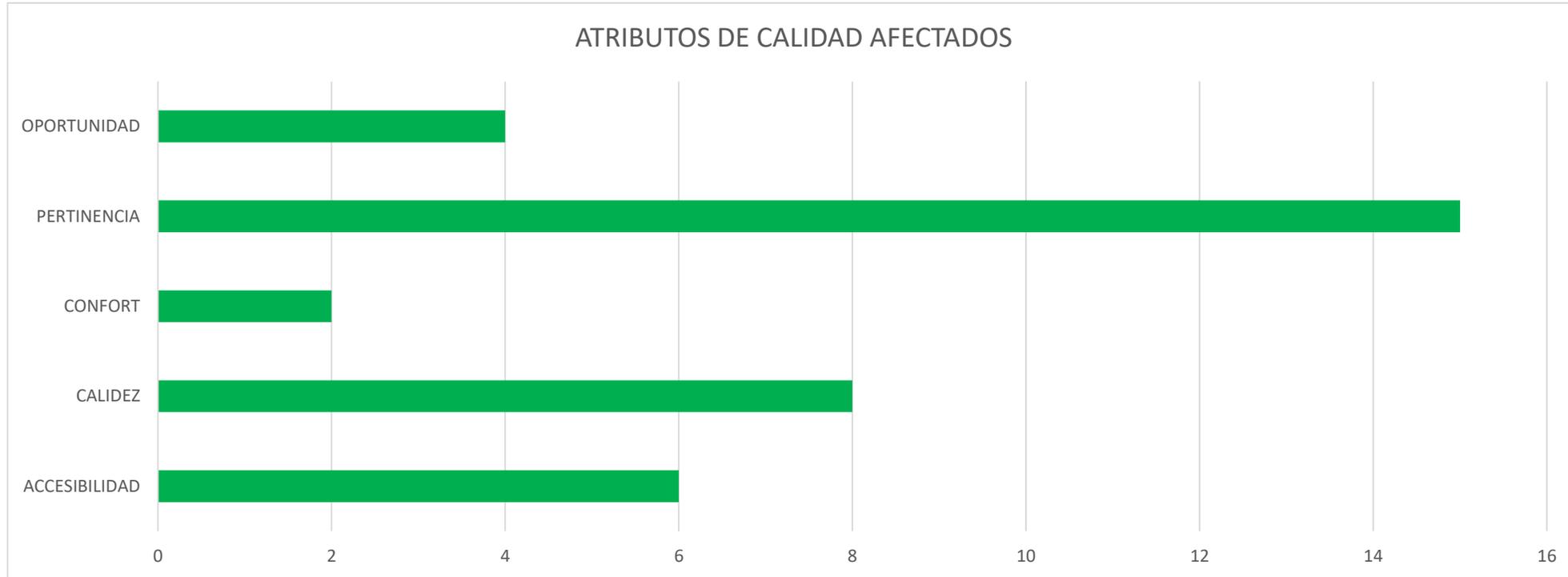
SERVICIOS AFECTADOS	CANTIDAD
CONSULTA EXTERNA SEDE HOSPITALARIA	2
URGENCIAS	2
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>

**ESTADO DE LAS PQRS:**  
TRAMITADO

AREA AFECTADA	CANTIDAD
SISTEMAS	1
MEDICO	3
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>

**TIEMPO DE OPORTUNIDAD DE  
RTA:**  
4 DIAS DE OPORTUNIDAD

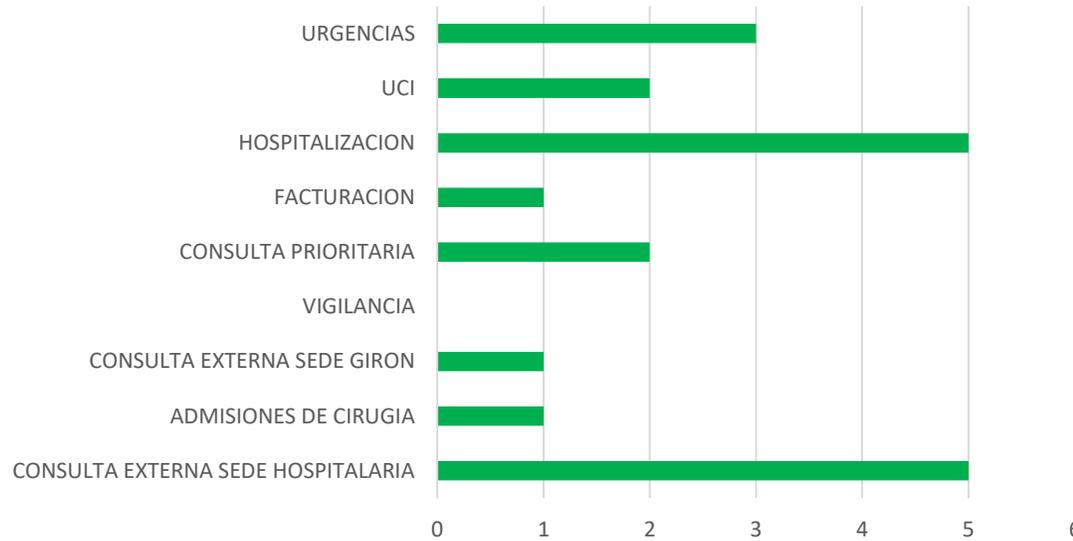
**PQRSF:** Durante el transcurso del año se han recepcionado 20 PQRS.



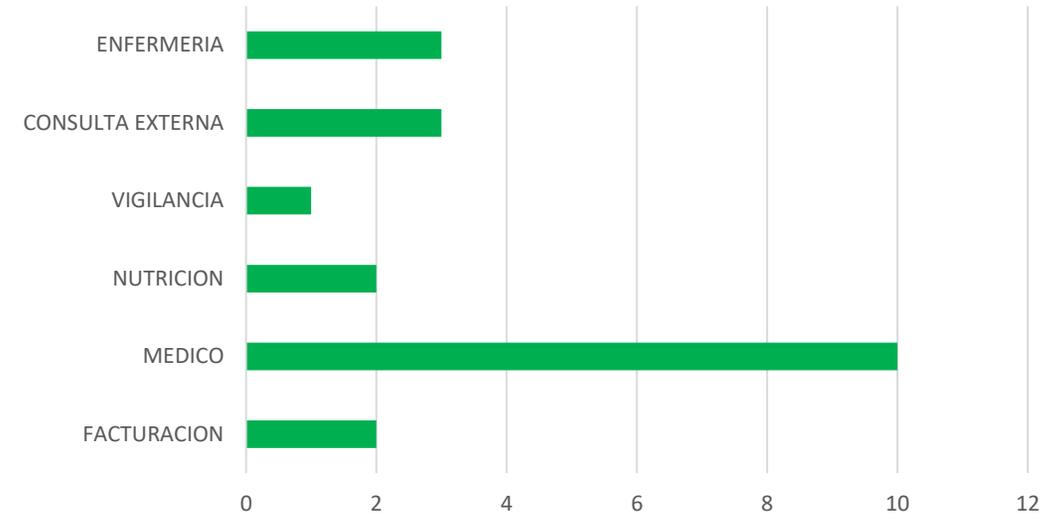
Como se evidencia en la grafica unas de las causales mas frecuentes de PQRS de nuestros usuarios es sobre la pertinencia del manejo medico y tratamiento instaurado en los pacientes.

# PQRSF:

SERVICIO AFECTADO



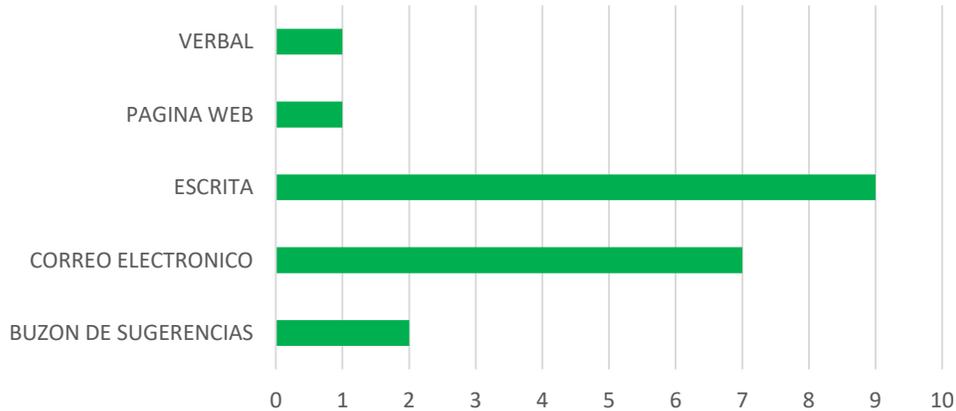
AREA AFECTADA



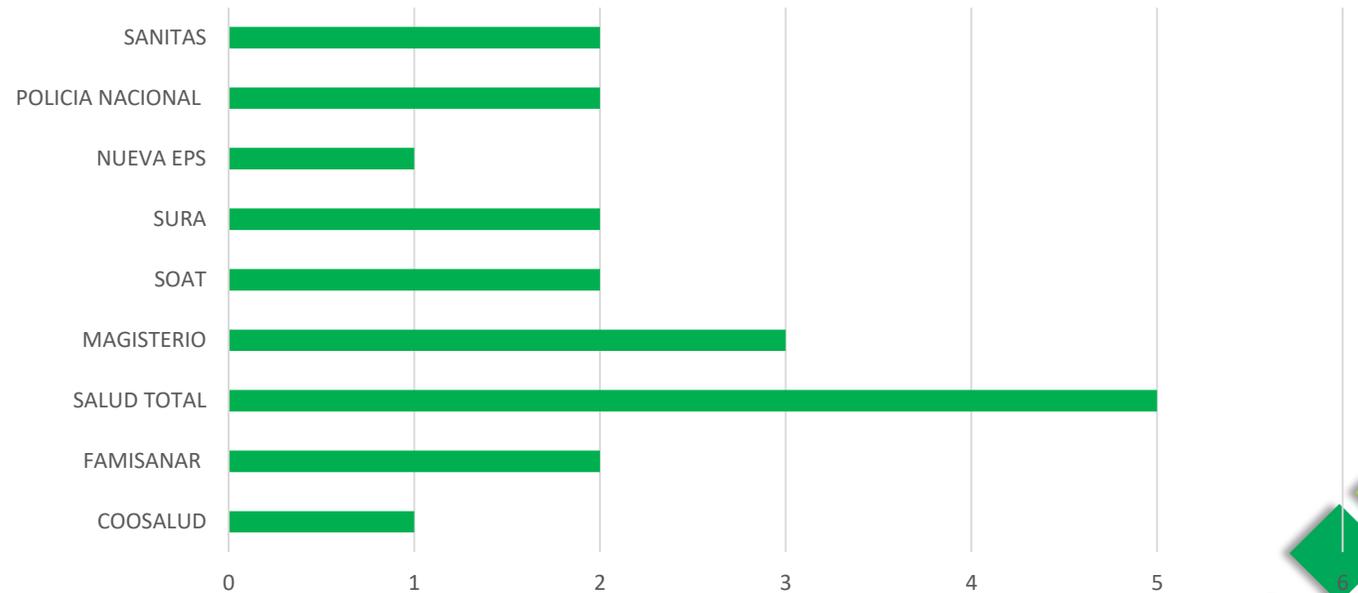
Como se evidencian en las gráficas, el servicio CONSULTA EXTERNA Y HOSPITALIZACION han sido los mas afectados en lo que va del año, así mismo el área donde se presentaron inconformidades fue el área MÉDICA

- 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



ASEGURADORA



## FELICITACIONES ABRIL 2022

En el mes de ABRIL se recibieron 31 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.

