

# COMITÉ DE ATENCIÓN AL USUARIO NOVIEMBRE 2022



**Clínica  
Urgencias  
Bucaramanga**

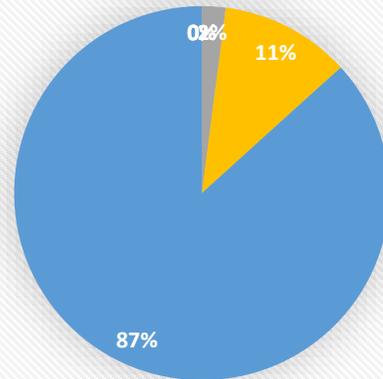
# INFORME SATISFACCIÓN Y PQRSF NOVIEMBRE 2022

SERVICIOS ENCUESTADOS	MUESTRA	%
Hospitalización	98	93,70%
Unidad de Cuidados Intensivos	88	95,60%
Cirugía Ambulatoria	68	95,7%
Urgencias	98	94,40%
Farmacia	97	100%
Servicios Ambulatorios Sede Conucos	99	93,5%
Servicios Ambulatorios sede Girón	100	100%

# **SATISFACCION HOSPITALIZACION NOVIEMBRE 2022**

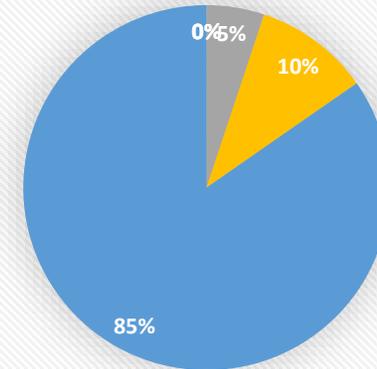
## INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA EN HOSPITALIZACIÓN

TRATO BRINDADO POR PERSONAL MEDICO



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

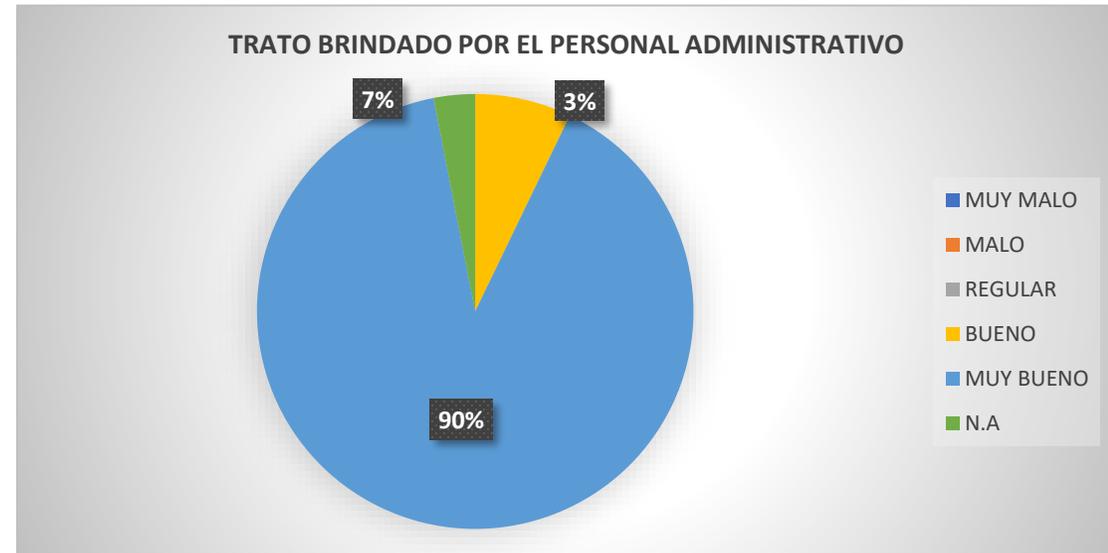
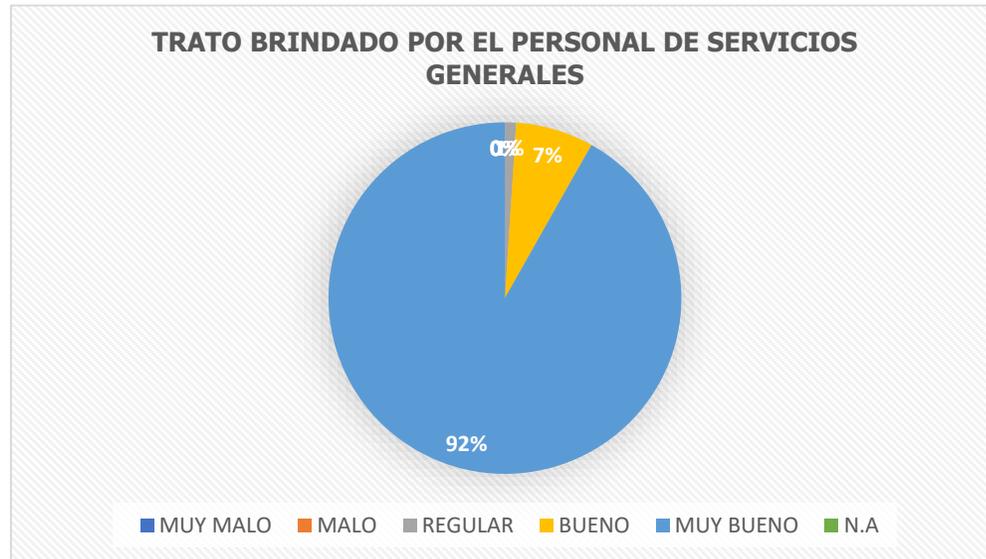
TRATO BRINDADO POR PERSONAL DE ENFERMERIA



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

- En el mes de Noviembre 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 95% de los usuarios encuestados se encuentran SATISFECHOS con el trato brindado por el personal de enfermería en el servicio de hospitalización

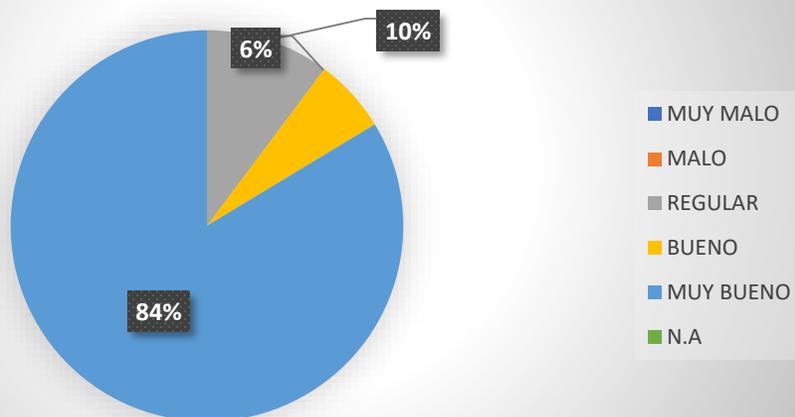
## INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA EN HOSPITALIZACIÓN



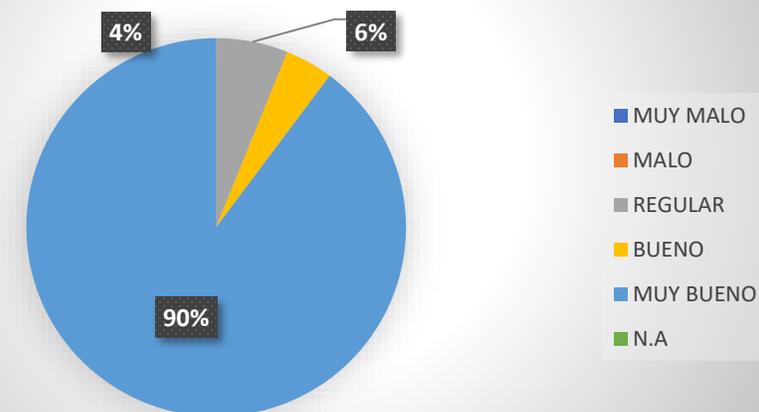
- Se observa en la grafica que el 99% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el trato brindado por el personal de servicios generales.
- De igual forma el 93% de los usuarios encuestados se encuentran SATISFECHOS con el trato brindado por el personal administrativo

## INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA HOSPITALIZACIÓN

Como califica la infraestructura y dotación de las habitaciones?

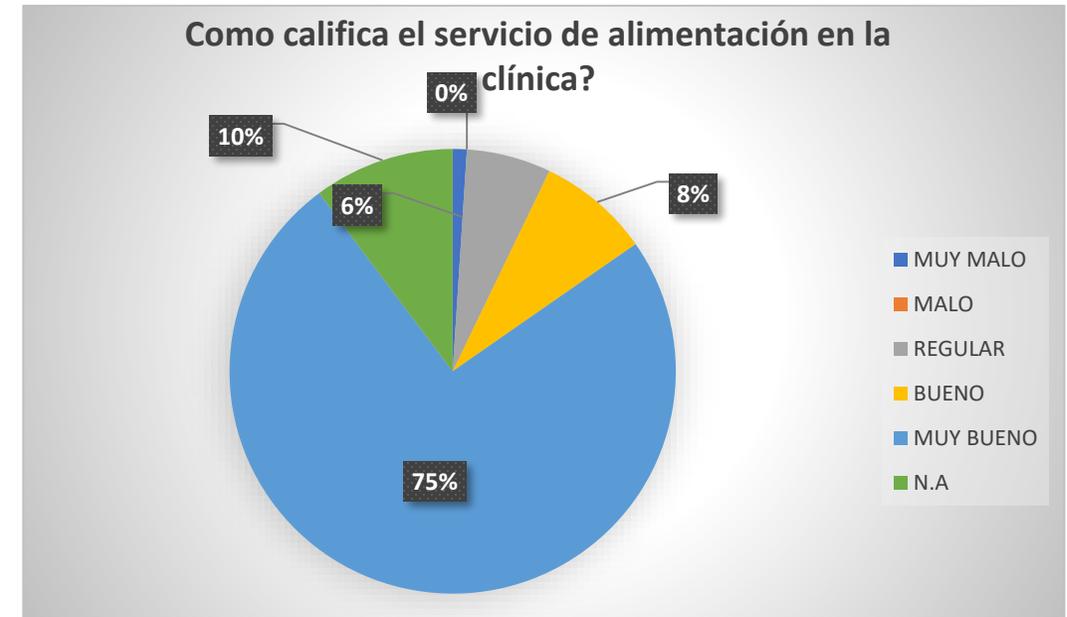
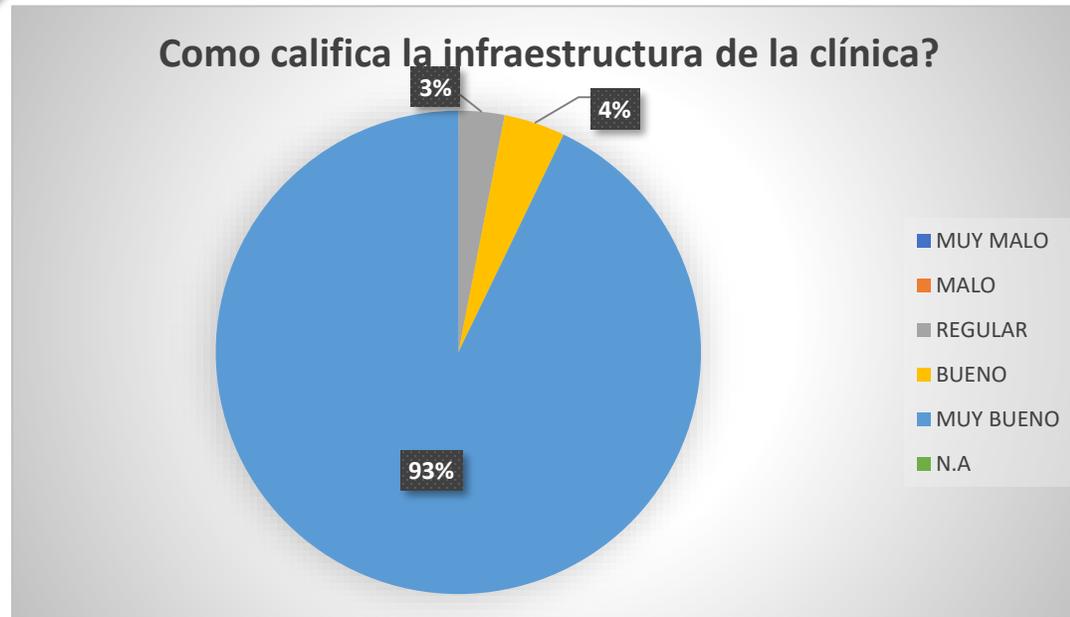


Como califica el aseo realizado en las habitaciones?



- El 90% de los usuarios encuestados se encuentran SATISFECHOS con la infraestructura y dotación de las habitaciones, se evidencia leve aumento en este ítem, sin embargo, persiste las sugerencias en relación al servicio de televisión, muchas de las habitaciones no cuentan con este servicio.
- El 94% de los usuarios encuestados, se encuentran SATISFECHOS con el aseo realizado en las habitaciones.

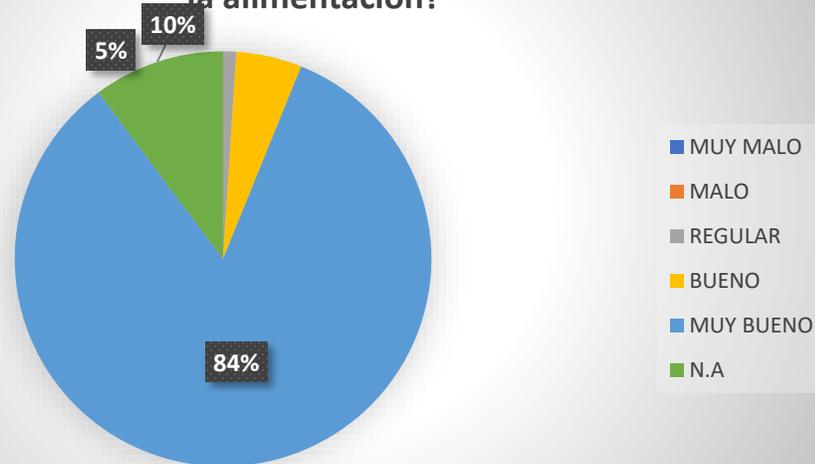
# INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA HOSPITALIZACIÓN



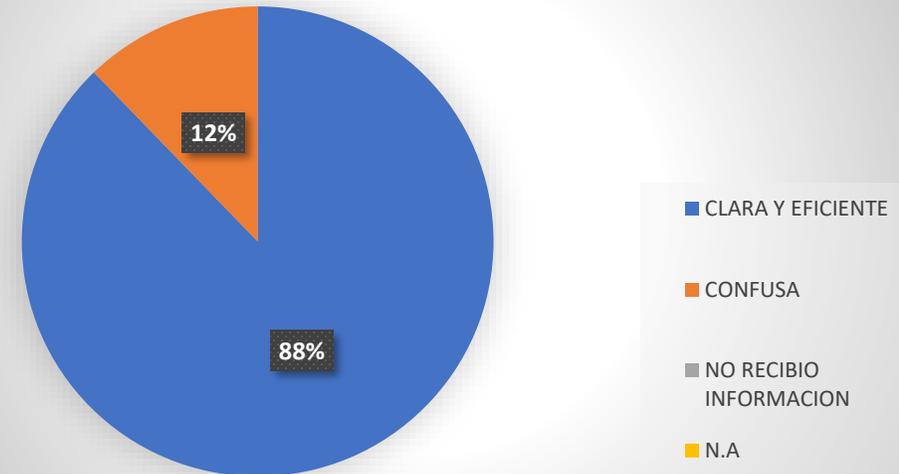
- El 97% de los usuarios se encuentran satisfechos con la infraestructura en general de la institución.
- El 83% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el servicio de alimentación.

# INDICE DE SATISFACCIÓN HOSPITALIZACIÓN

Como califica la atención del personal encargado de la alimentación?



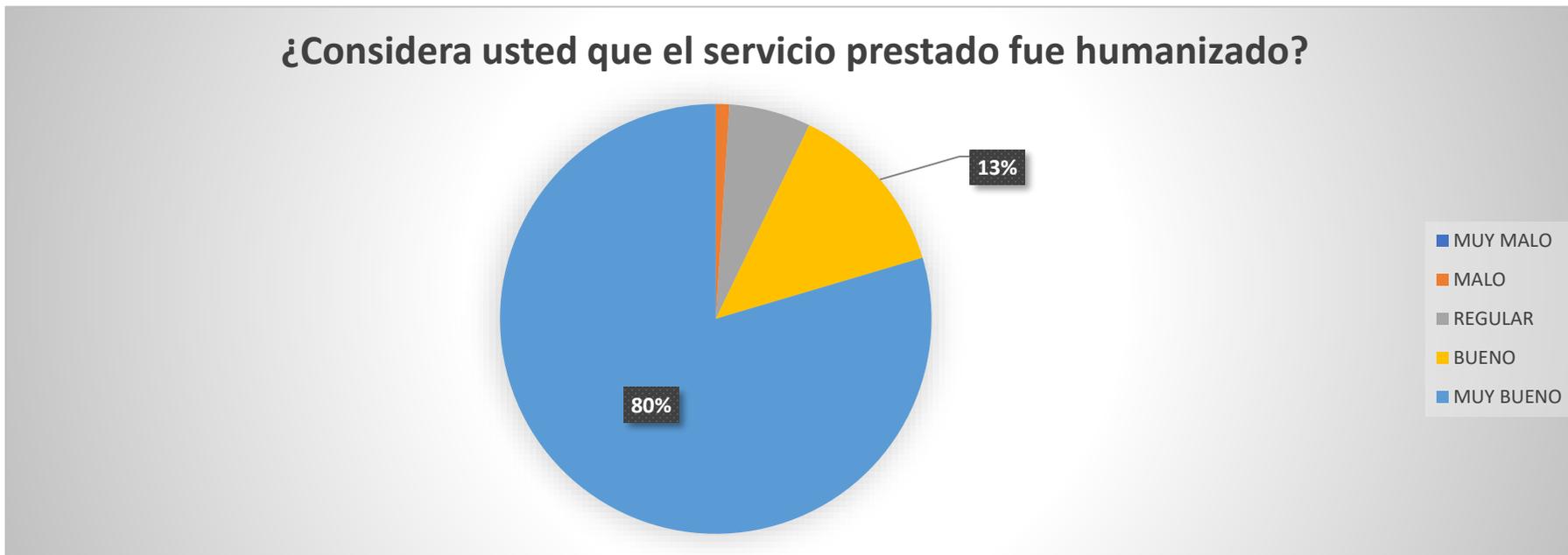
Evalúe la información suministrada por el personal médico



- De 98 usuarios encuestados el 89% se encuentran satisfechos con el trato brindado por el personal encargado de alimentación.
- De 98 usuarios encuestados el 88% consideran que la información suministrada por el personal medico es CLARA Y EFICIENTE. Se evidencia permanencia de la satisfacción con relación al mes pasado, los usuarios manifiestan que en algunas ocasiones los médicos se contradicen en los conceptos o la información suministrada es CONFUSA.

# INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA EN HOSPITALIZACIÓN

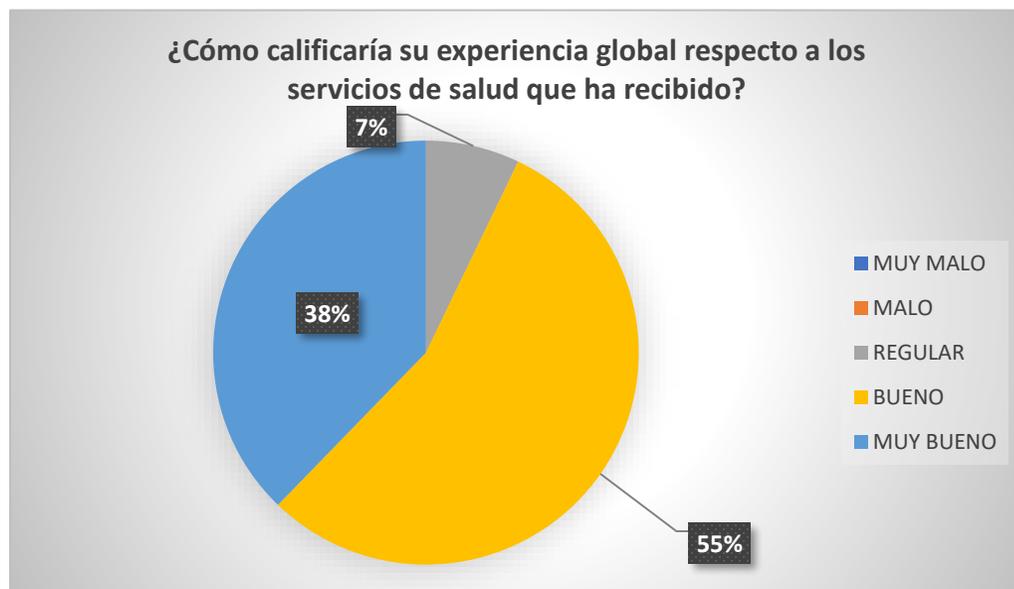
Pregunta trazadora Humanización



- De 99 usuarios encuestados el 93% consideran que la atención recibida fue Humanizada.

# INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA EN HOSPITALIZACIÓN

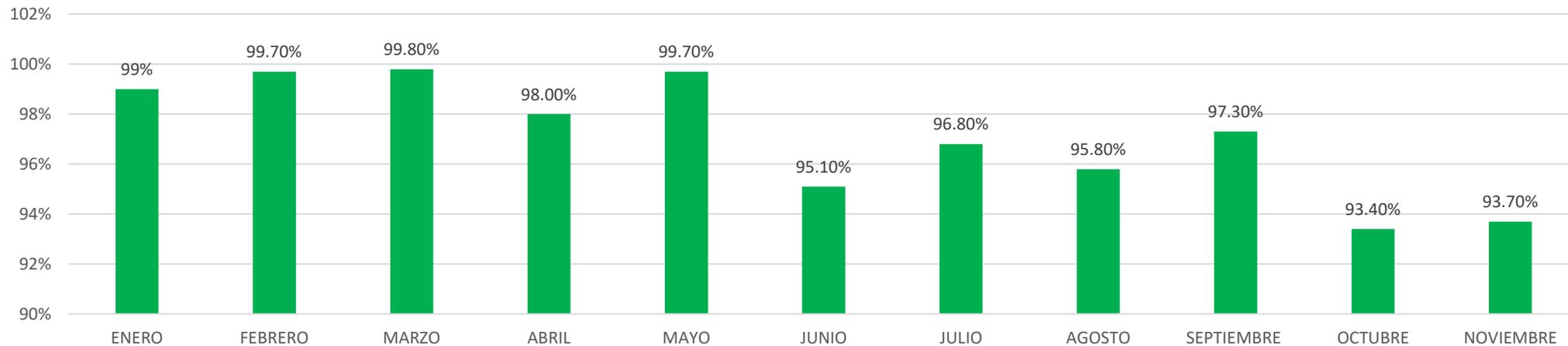
Preguntas trazadoras Resolución 0256 de 2016



- De 98 usuarios encuestados el 93% se encuentran satisfechos con la experiencia GLOBAL respecto a los servicios de salud de nuestra IPS.
- El 88% de los usuarios encuestados DEFINITIVAMENTE recomendarían a la clínica a sus familiares y amigos.

# SATISFACCION HOSPITALIZACION NOVIEMBRE 2022

INDICE DE SATISFACCION GLOBAL MES A MES HOSPITALIZACION



De 98 usuarios encuestados 91 se encuentran satisfechos con la atención recibida en el servicio de hospitalización lo que corresponde a un 93.70%.

Se mantiene el índice de satisfacción, sin embargo, los ítems de información medica y dotación de las habitaciones, fueron los mas afectados en este mes.

a través de las encuestas los usuarios manifiestan:

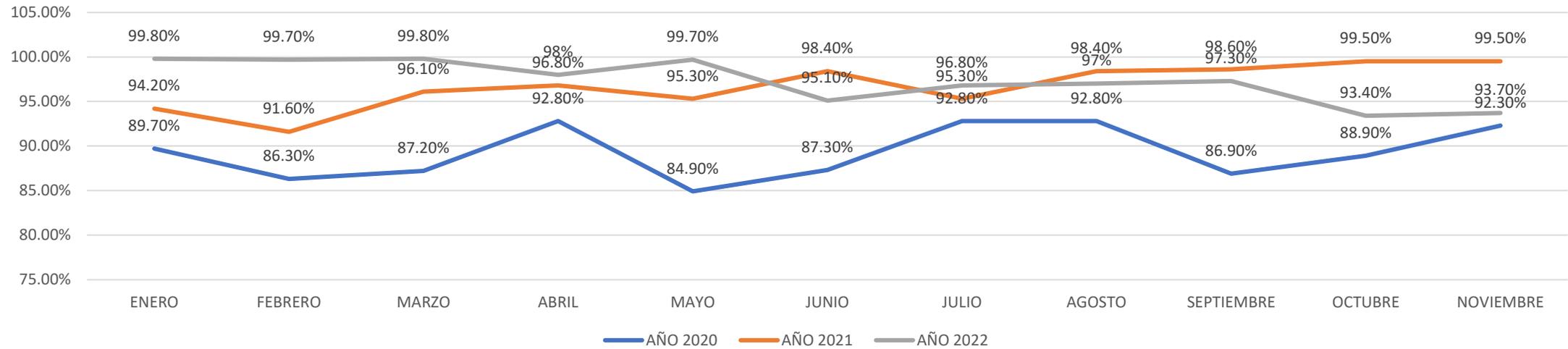
- Demora cambio de sábanas (1)
- No hay servicio de televisión en las habitaciones (7)

# SATISFACCION HOSPITALIZACION NOVIEMBRE 2022

- Trato mas humanizado por algunas enfermeras (7)
- Mejorar la infraestructura de los baños, poner cortinas en las duchas (1)
- Mejorar el trato por algunos vigilantes (2)
- Demora en los cambios de posición y suministro de medicamentos (2)
- Demora en la realización de exámenes como tomografías (4)
- Mejorar la calidad de la información por los médicos (4)
- Servicio de wifi para los pacientes y familiares (1)
- Demora en la asistencia al timbre (2)
- Sabanas en mal estado (1)
- Mejorar el menú de la alimentación. (2)

# HISTORICO SERVICIO DE HOSPITALIZACION

## HISTORICO SERVICIO DE HOSPITALIZACION

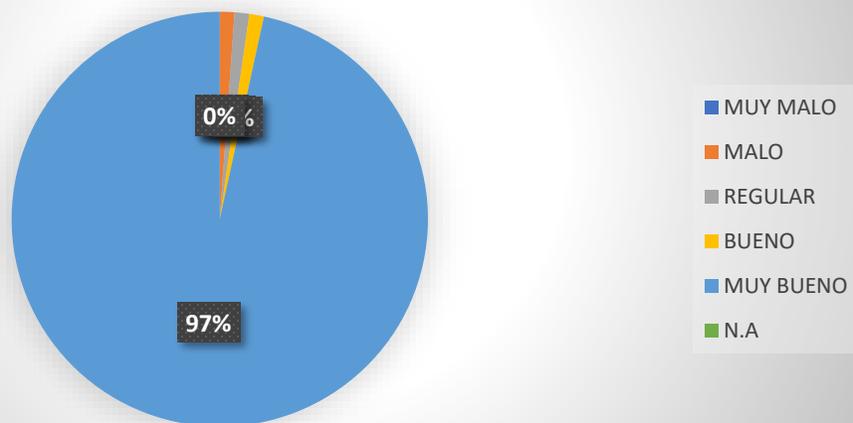


	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
AÑO 2020	89,70%	86,30%	87,20%	92,80%	84,90%	87,30%	92,80%	92,80%	86,90%	88,90%	92,30%
AÑO 2021	94,20%	91,60%	96,10%	96,80%	95,30%	98,40%	95,30%	98,40%	98,60%	99,50%	99,50%
AÑO 2022	99,80%	99,70%	99,80%	98%	99,70%	95,10%	96,80%	97%	97,30%	93,40%	93,70%

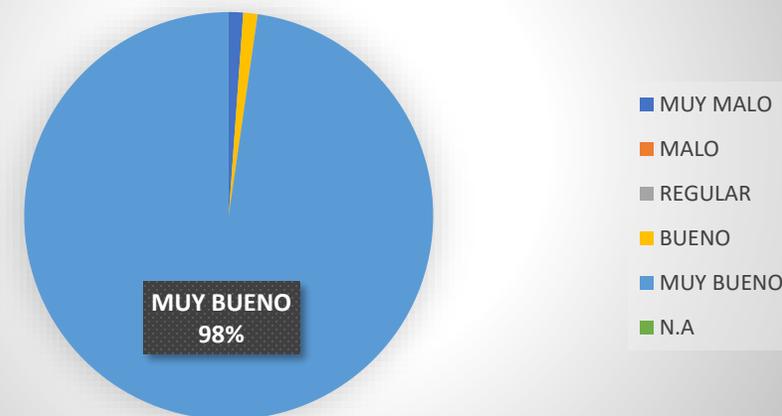
# **SATISFACCION UCI NOVIEMBRE 2022**

## 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?

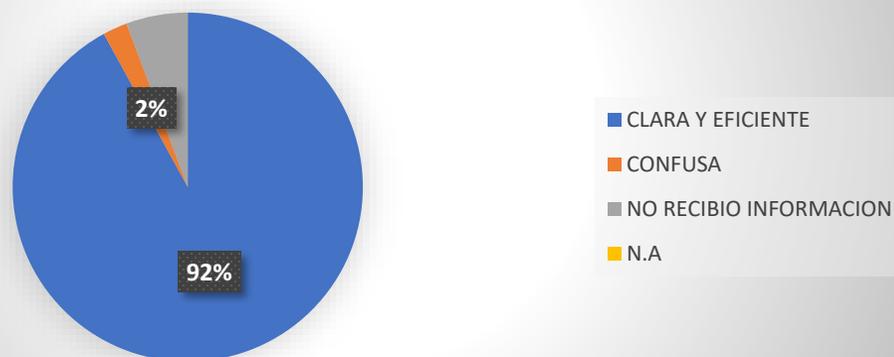


- Se observa en la grafica que el 98% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el trato brindado por el personal MEDICO.
- El 98% de los usuarios refieren estar satisfechos con el trato brindado por parte del personal de ENFERMERIA.

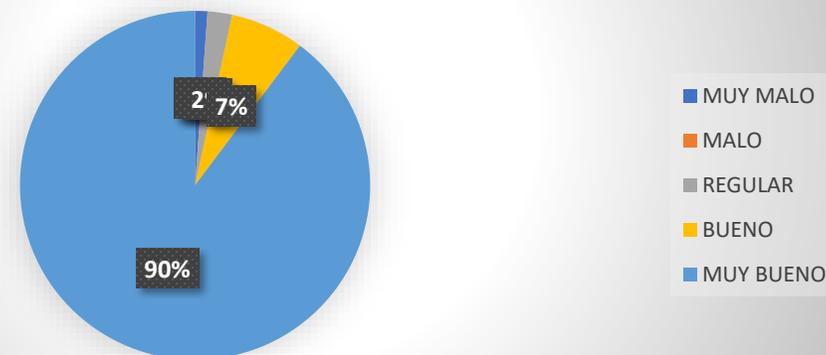
## INDICE DE SATISFACCION POR PREGUNTA SERVICIO DE UCI

### Pregunta trazadora Humanización

Evalúe la información suministrada por el personal médico



¿Considera usted que el servicio prestado fue humanizado?

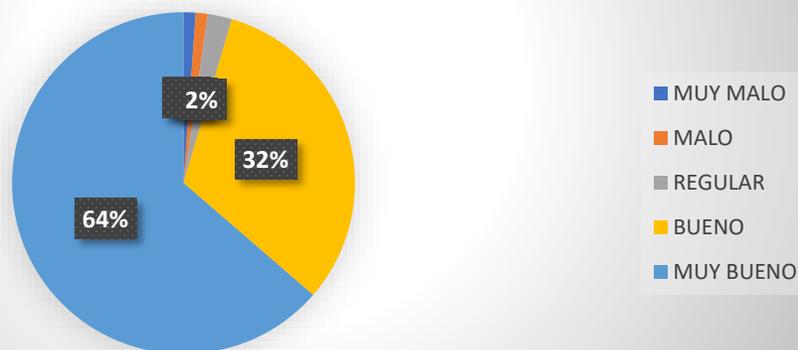


- El 92% de los usuarios manifiestan que la información medica fue CLARA Y EFICIENTE.
- El 97% de los usuarios encuestados manifiestan que el servicio prestado fue HUMANIZADO.

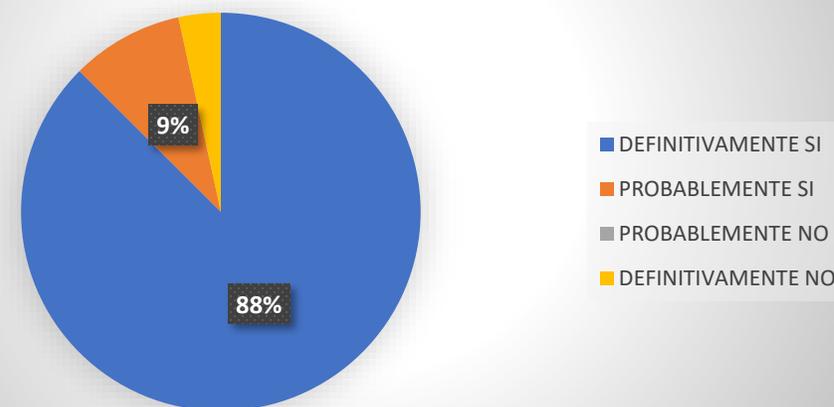
## INDICE DE SATISFACCION POR PREGUNTA SERVICIO DE UCI

- Preguntas trazadoras Resolución 0256 de 2016

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



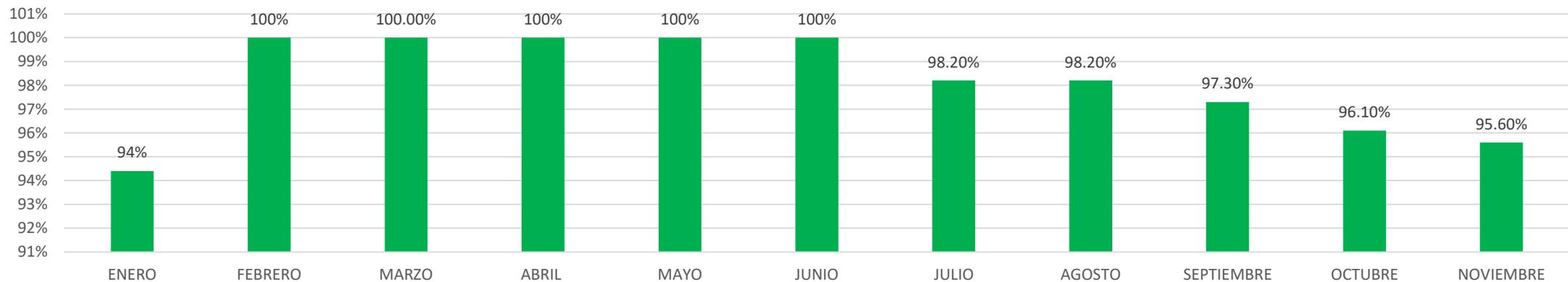
¿Recomendaría esta clínica a sus familiares y amigos?



- El 96% de los usuarios encuestados califican como MUY BUENA la experiencia GLOBAL respecto a los servicios de la IPS.
- El 88% de los usuarios encuestados recomendarían nuestra IPS a sus familiares y amigos.

# SATISFACCION UCI NOVIEMBRE 2022

INDICE DE SATISFACCION GLOBAL POR MES UCI

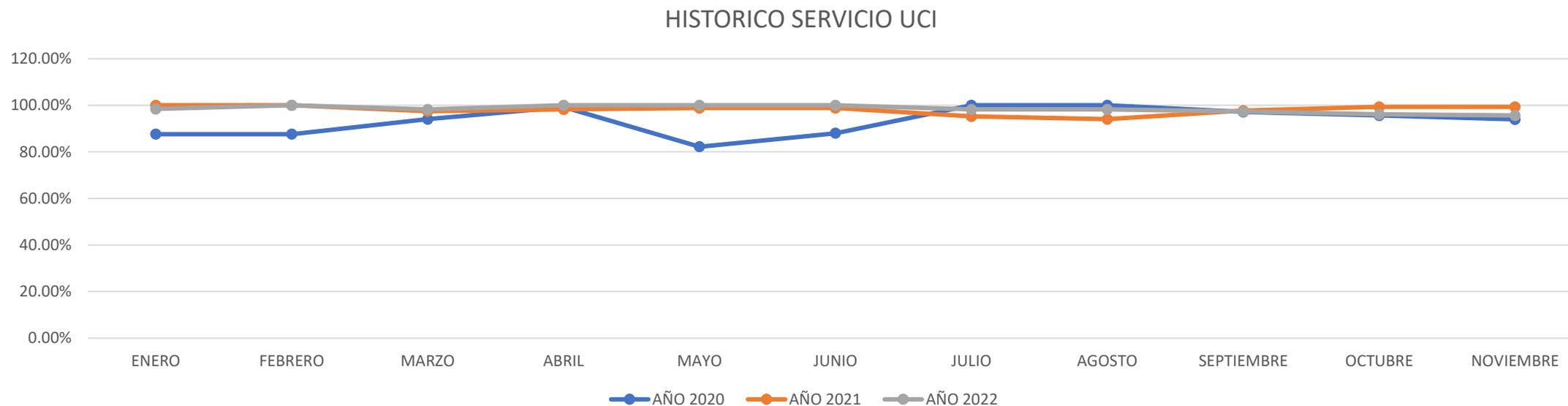


De 88 usuarios encuestados en el mes de NOVIEMBRE 84 se encuentran satisfechos con la atención recibida en el servicio de UCI lo que corresponde a un 95.60%. Se observa tendencia a la baja, el ítem de información medica disminuyo el nivel de satisfacción indicando que fue CONFUSA.

Los usuarios a través de las encuestas manifiestan:

- Mejorar la información medica
- Ampliar tiempos de información medica, que sea en la mañana y tarde
- Mejorar el trato por el coordinador logístico Álvaro Silva

# HISTORICO SERVICIO DE UCI

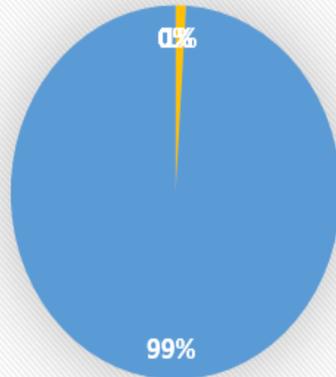


	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
<b>AÑO 2020</b>	87,60%	87,60%	94,00%	99,20%	82,20%	88,00%	100,00%	100,00%	97,10%	95,60%	93,90%
<b>AÑO 2021</b>	100,00%	100,00%	97,40%	98,20%	98,80%	98,80%	95,20%	94,00%	97,70%	99,30%	99,30%
<b>AÑO 2022</b>	98,40%	100,00%	98,20%	100%	100,00%	100,00%	98,20%	98%	97,30%	96,10%	95,60%

# **SATISFACCION URGENCIAS NOVIEMBRE 2022**

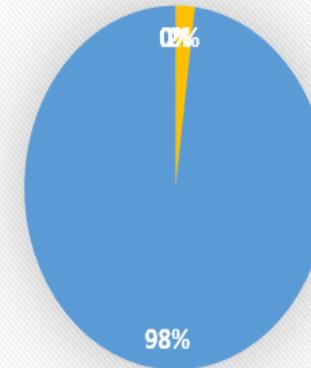
# INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE URGENCIAS

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 el acceso a los servicios que requiere?

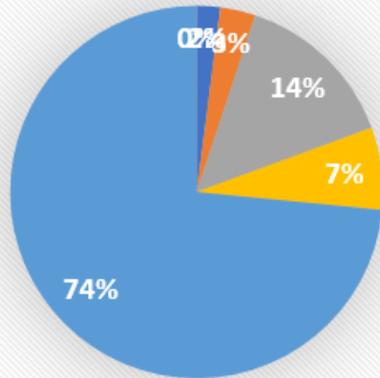


■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

- El 99% 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 98% de los usuarios encuestados consideran que las instalaciones de la IPS permite el acceso a los servicios de salud que requieren.

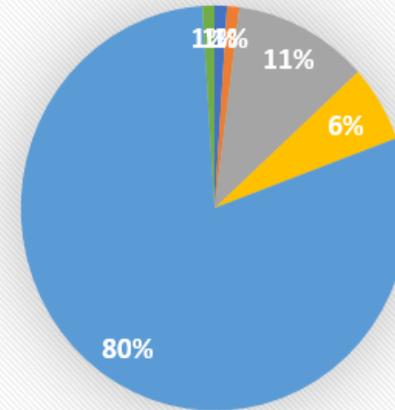
## INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE URGENCIAS

¿El tiempo de espera para su primera atención fue?



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

¿La dispensación de medicamentos le parece?

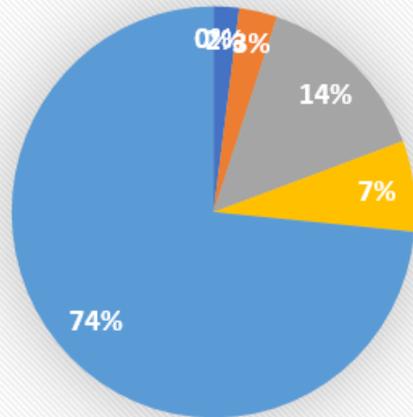


■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A.

- El 81% de los usuarios se encuentran satisfechos con el tiempo de espera para la atención en Urgencias, el 19% se encuentran insatisfechos con el tiempo de espera para su primera atención.
- El 86% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la dispensación de medicamentos.

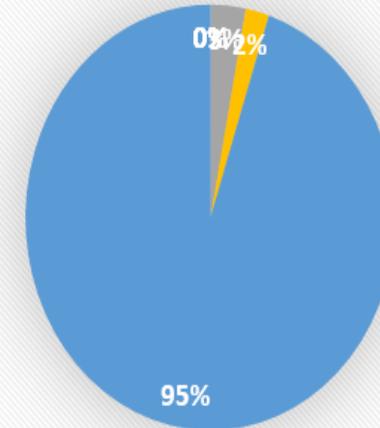
## INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE URGENCIAS

Calidad Atención Personal administrativo



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

Calidad Atención Personal Médico

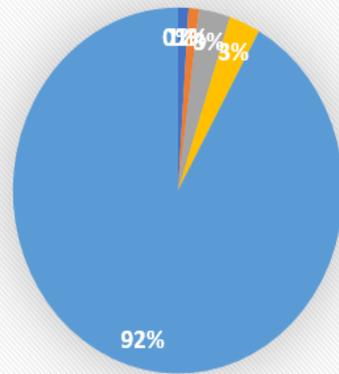


■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

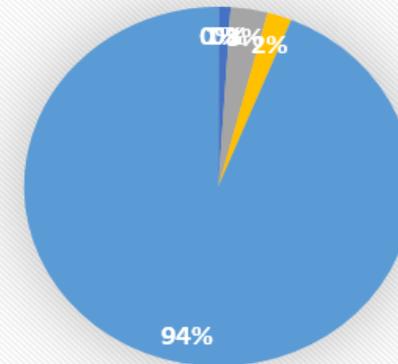
- El 81% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el trato brindado por el personal ADMINISTRATIVO, el 19% se encuentran insatisfechos.
- El 97% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el trato brindado por el personal MEDICO.

## INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE URGENCIAS

Calidad Atención Personal Enfermería



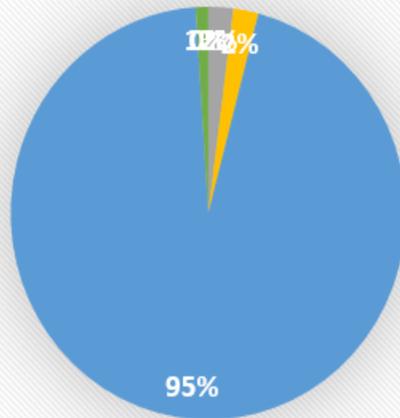
Calidad Atención Personal Vigilancia



- El 95% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el trato brindado por el personal ENFERMERIA.
- El 96% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el trato brindado por el personal VIGILANCIA.

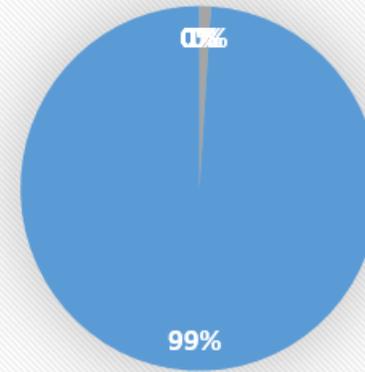
## INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE URGENCIAS

Calidad Atención Personal Farmacia



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

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

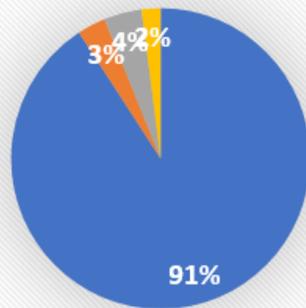


■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

- El 97% de los usuarios informan estar Muy satisfechos con la atención brindada por el personal de farmacia
- El 99% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la infraestructura del servicio de urgencias.

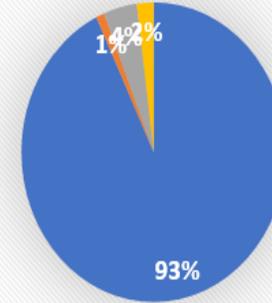
## INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE URGENCIAS

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

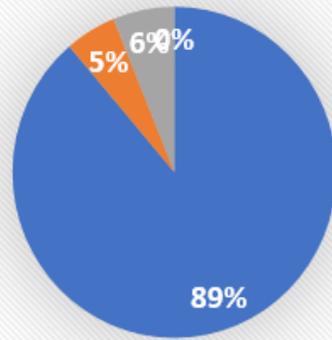


■ CLARA Y EFICIENTE ■ CONFUSA ■ NO RECIBIO INFORMACION ■ N.A

- El 91% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la información suministrada por el personal de vigilancia.
- El 93% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la información suministrada por el personal administrativo

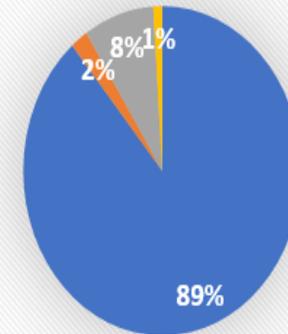
## INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE URGENCIAS

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

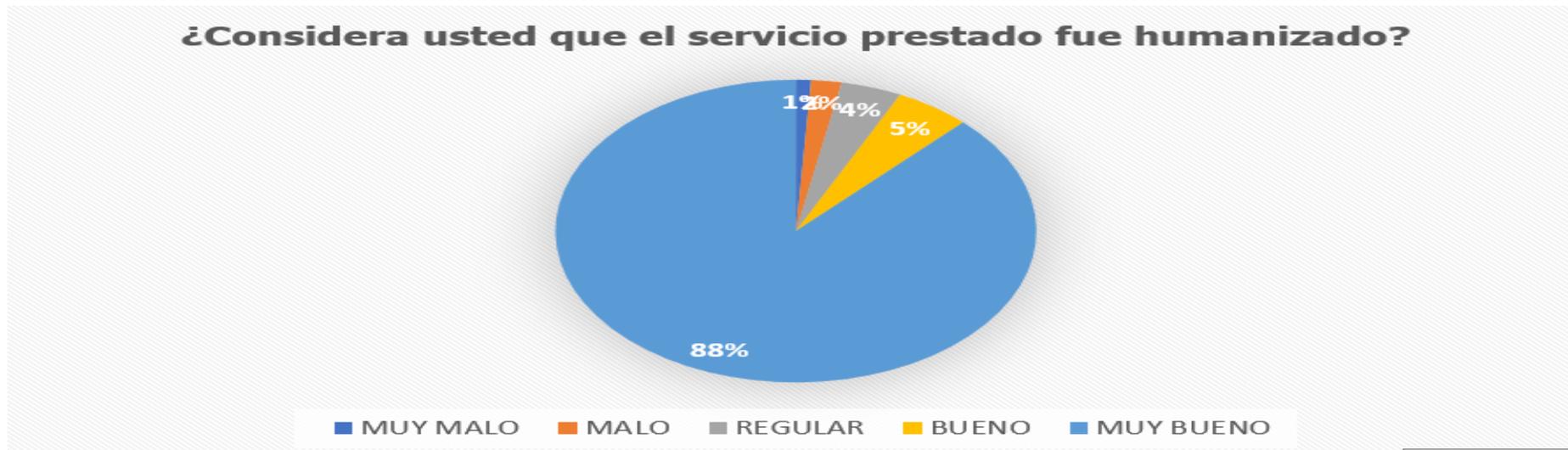


■ CLARA Y EFICIENTE ■ CONFUSA ■ NO RECIBIO INFORMACION ■ N.A

- El 89% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la información suministrada por el personal de MEDICO
- El 89% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la información suministrada por el personal de ENFERMERIA

## INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE URGENCIAS

- Pregunta trazadora Humanización

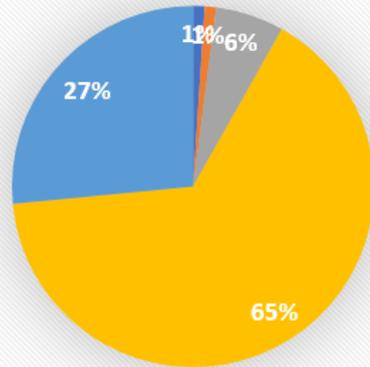


El 93% de los usuarios encuestados manifiestan que el servicio prestado fue HUMANIZADO.

## INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE URGERNCIAS

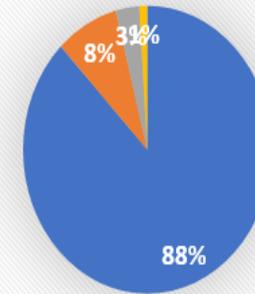
- Preguntas trazadoras Resolución 0256 de 2016

¿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?

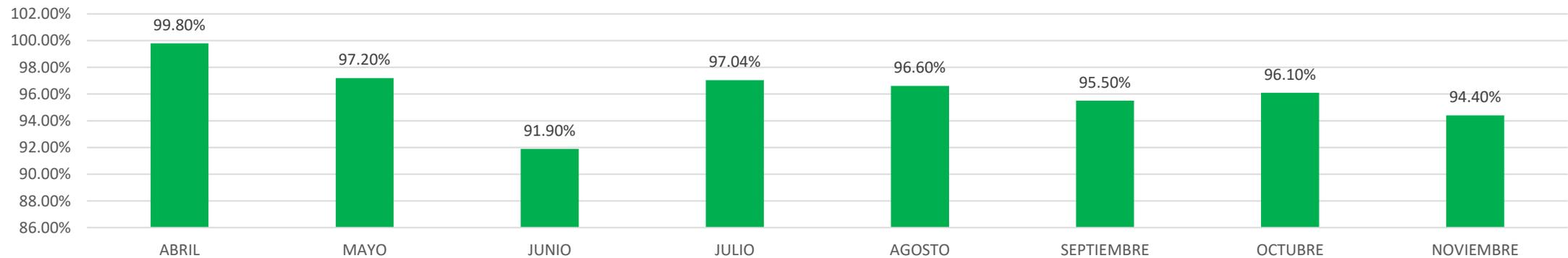


■ DEFINITIVAMENTE SI ■ PROBABLEMENTE SI  
■ PROBABLEMENTE NO ■ DEFINITIVAMENTE NO

- El 92% de los usuarios encuestados se encuentran SATISFECHOS frente a la experiencia GLOBAL respecto a los servicios de la IPS.
- El 88% de los usuarios encuestados recomendarían nuestra IPS a sus familiares y amigos.

# SATISFACCION URGENCIAS NOVIEMBRE 2022

INDICE DE SATISFACCION MENSUAL URGENCIAS



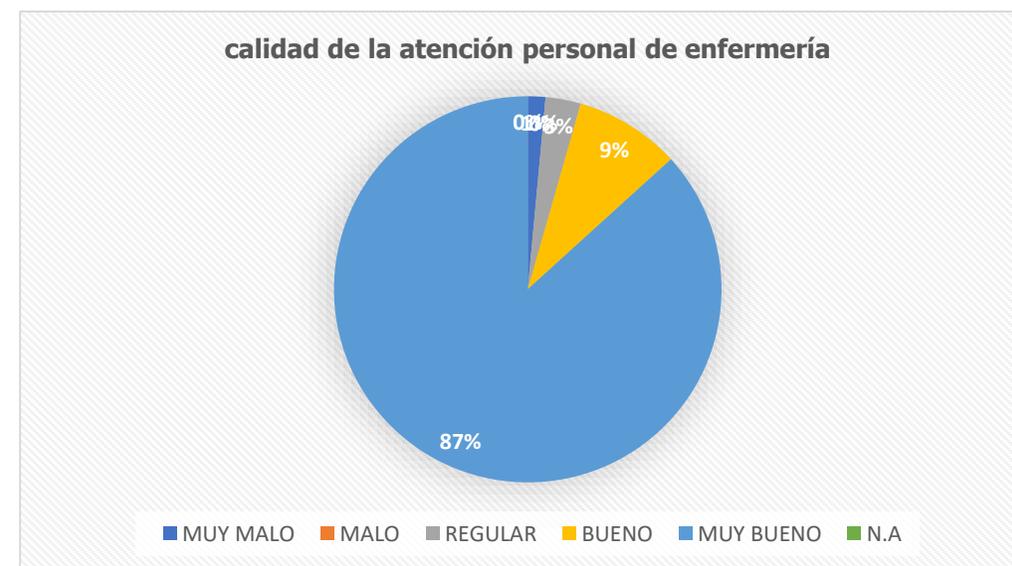
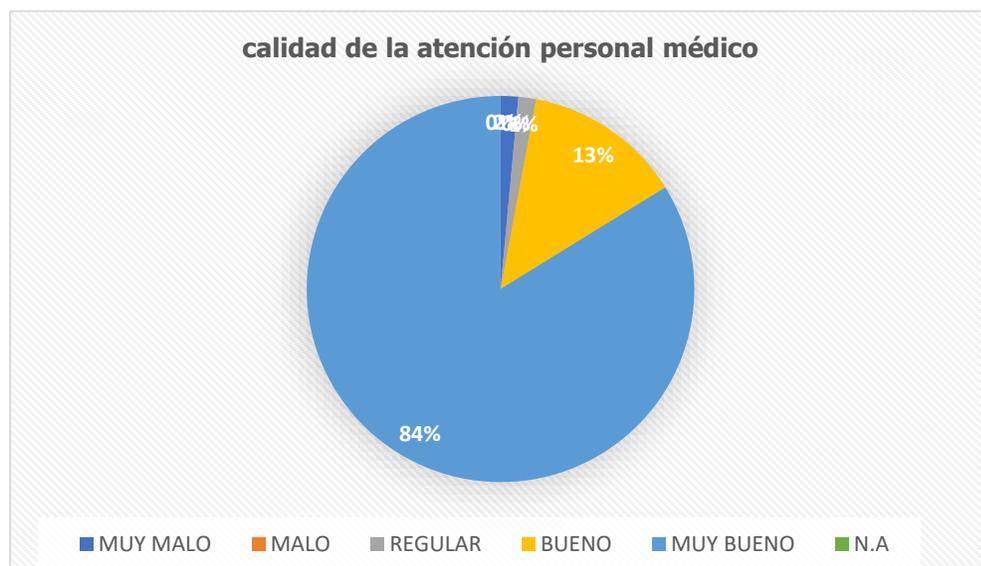
De 98 usuarios encuestados 91 se encuentran satisfechos con la atención recibida en el servicio de urgencias lo que corresponde a un 94.40%. Se evidencia tendencia a la baja por el indicador de oportunidad, varios usuarios puntuaron como regular y malo el tiempo de espera de la primera consulta (triage).

A través de las encuestas los usuarios manifiestan:

- Mejorar los tiempos de espera para la atención medica (7)
- Mas humanización por parte de algunas enfermeras (2)

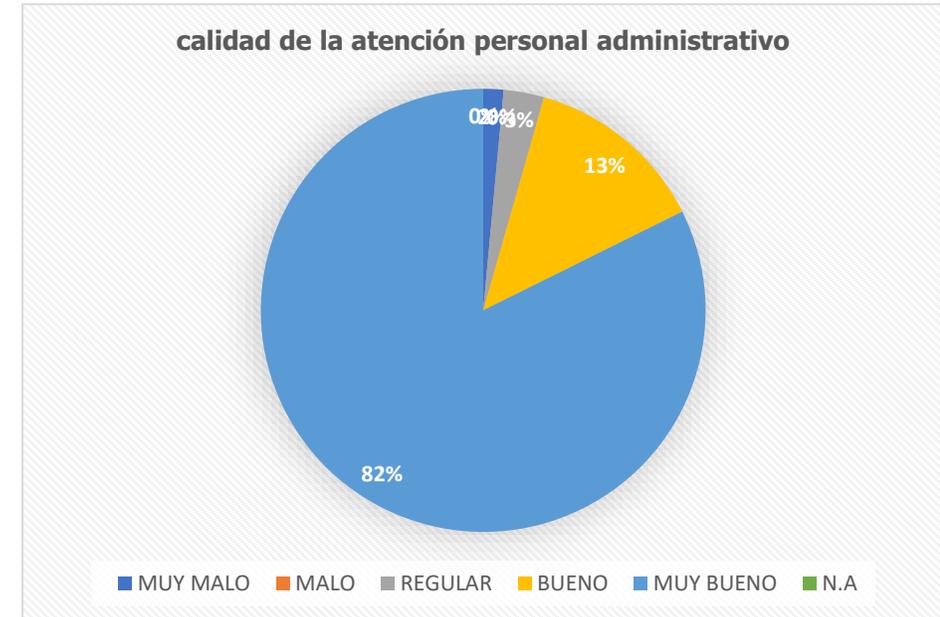
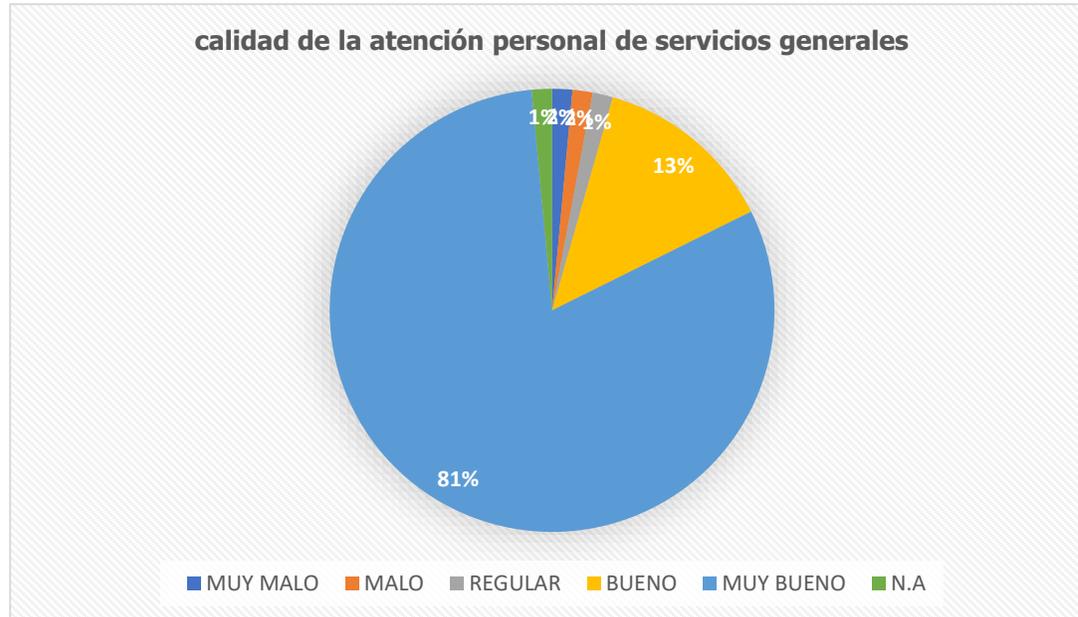
# **SATISFACCION CIRUGIA AMBULATORIA NOVIEMBRE 2022**

# INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE CIRUGIA AMBULATORIA



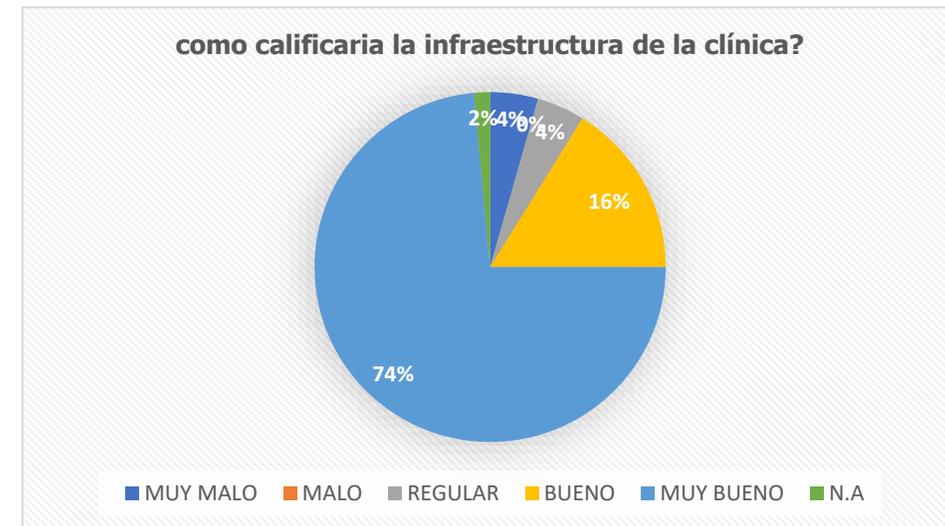
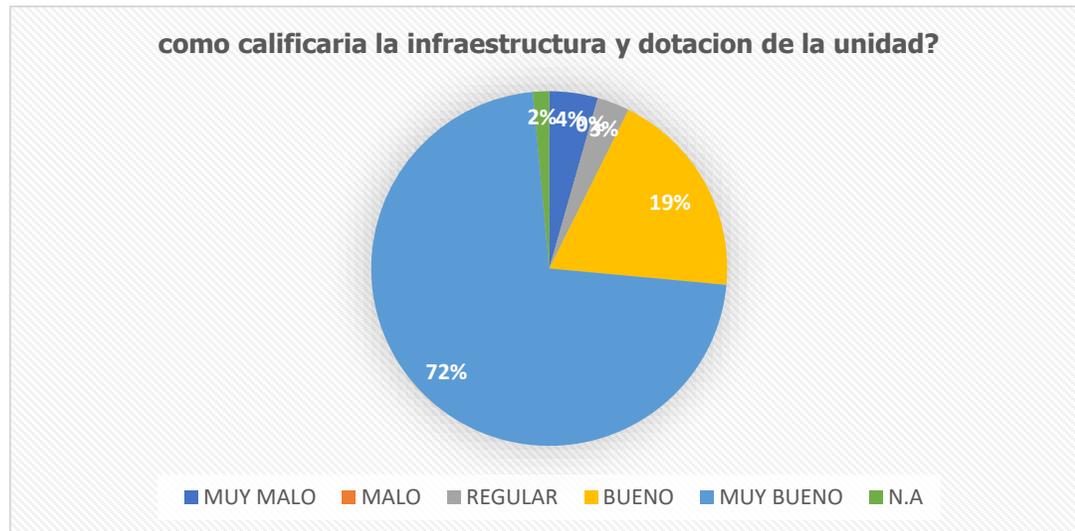
- Se observa en la primera grafica que el 97%de los usuarios encuestados en el servicio de cirugía ambulatoria se encuentran SATISFECHOS con la atención por parte del personal Medico.
- El 96% de los usuarios encuestados en el servicio de cirugía ambulatoria se encuentran satisfechos con la atención prestada por parte del personal de Enfermería.

## INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE CIRUGIA AMBULATORIA



- Se observa en la primera grafica que el 94% de los usuarios encuestados en el servicio de cirugía ambulatoria se encuentran satisfechos la atención por parte del personal de servicios Generales.
- El 95% de los usuarios encuestados en el servicio de cirugía ambulatoria se encuentran satisfechos con la atención prestada por parte del personal Administrativo.

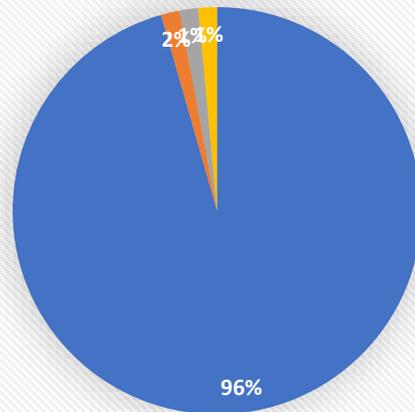
# INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE CIRUGIA AMBULATORIA



- Se observa en la primera grafica que el 91% de los usuarios encuestados en el servicio de cirugía ambulatoria se encuentran satisfechos con la infraestructura y dotación de la unidad.
- El 90% de los usuarios encuestados en el servicio de cirugía ambulatoria se encuentran satisfechos con la infraestructura de la institución.

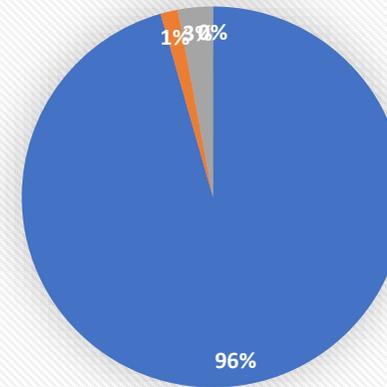
## **INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE CIRUGIA AMBULATORIA**

CALIDAD EN LA INFORMACION DEL PERSONAL MEDICO



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

CALIDAD EN LA INFORMACION DEL PERSONAL DE ENFERMERIA

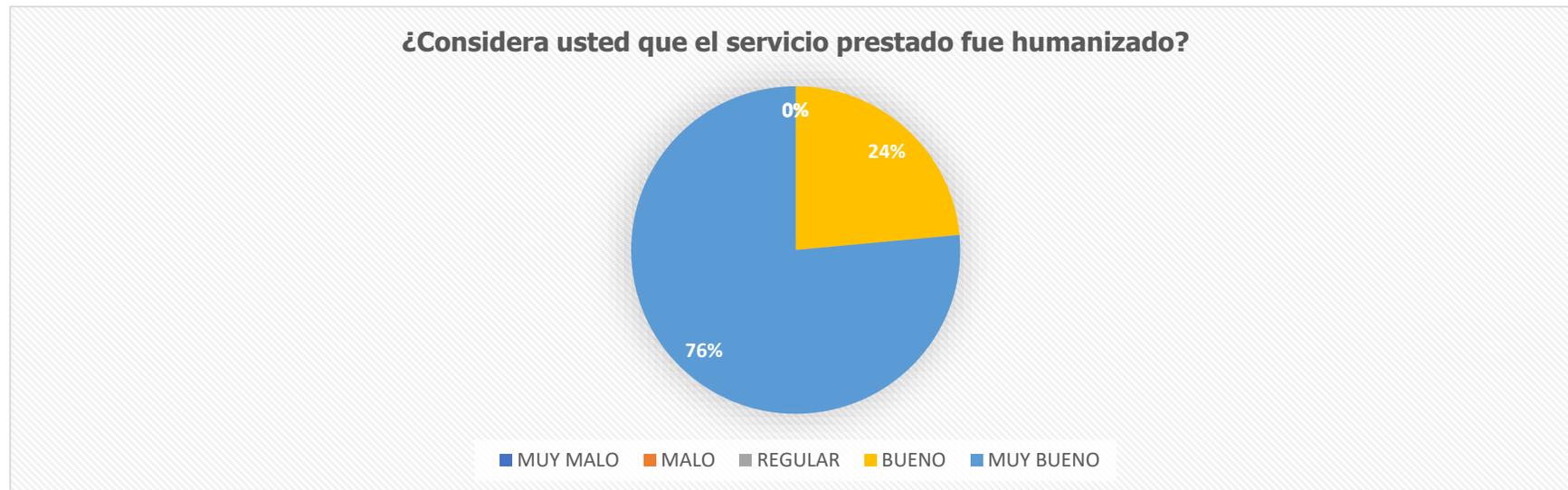


■ CLARA Y EFICIENTE ■ CONFUSA ■ NO RECIBIO INFORMACION ■ N.A

- El 96% de los usuarios encuestados consideran que la información suministrada por el personal Medico es CLARA Y EFICIENTE.
- De igual forma El 96% 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

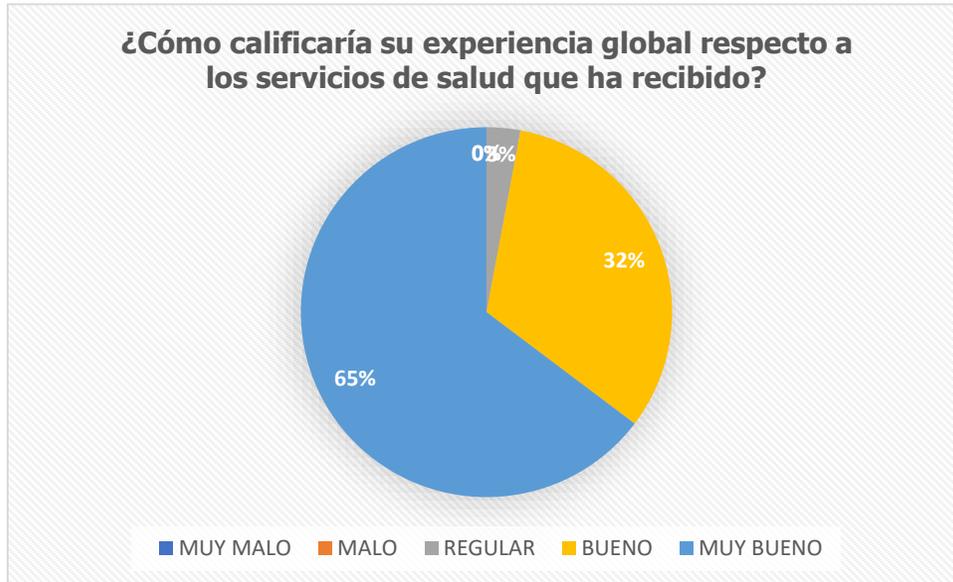
## Pregunta trazadora Humanización



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

## INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE CIRUGIA AMBULATORIA

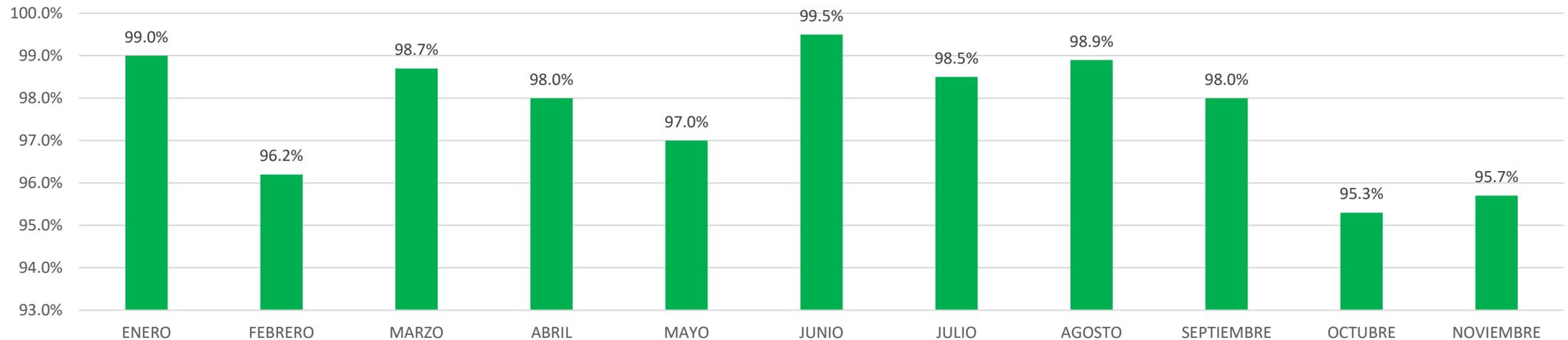
- Preguntas trazadoras Resolución 0256 de 2016



- El 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

SATISFACCION GLOBAL MES A MES CX AMBULATORIA



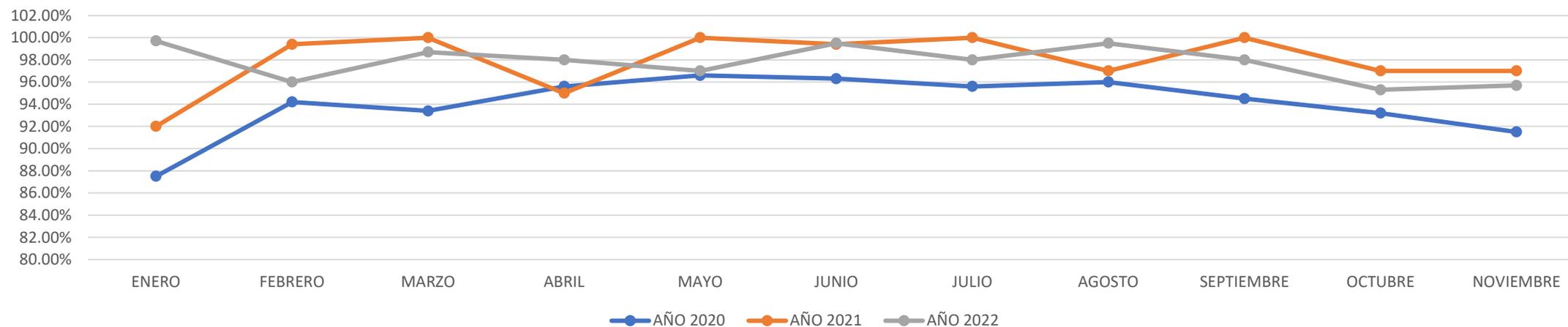
De 68 usuarios encuestados 66 se encuentran satisfechos con la atención recibida en el servicio cirugía ambulatoria lo que corresponde a un 95,7%.

Sugerencias a través de las encuestas de satisfacción:

- Mejorar el trato por el personal de vigilancia a la entrada

# HISTORICO CIRUGIA AMBULATORIA

HISTORICO CIRUGIA AMBULATORIA

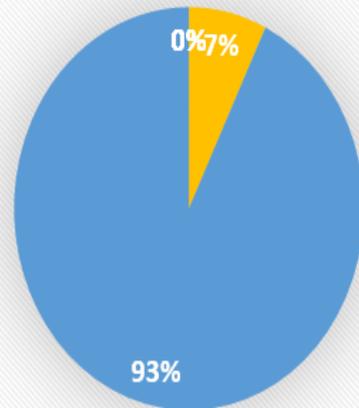


	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
<b>AÑO 2020</b>	87,50%	94,20%	93,40%	95,60%	96,60%	96,30%	95,60%	96%	94,50%	93,20%	91,50%
<b>AÑO 2021</b>	92%	99,40%	100%	95%	100%	99,40%	100%	97%	100%	97%	97%
<b>AÑO 2022</b>	99,70%	96%	98,70%	98%	97%	99,50%	98%	99,50%	98%	95,30%	95,70%

# **SATISFACCION SERVICIO FAMACEUTICO NOVIEMBRE 2022**

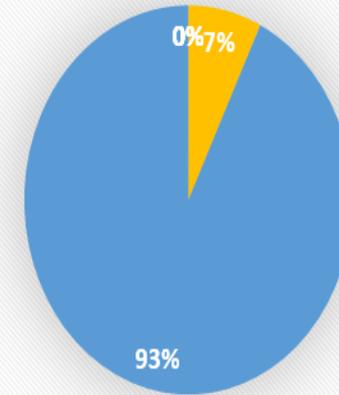
## INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO FARMACEUTICO

calidad de la atención regente de farmacia



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

calidad de la atención auxiliar de farmacia

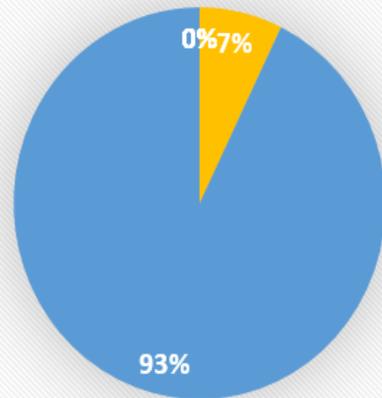


■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

- Se observa en la grafica que el 95% 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 97% de los usuarios encuestados consideran que la atención brindada por Auxiliar de Farmacia se encuentran satisfechos.

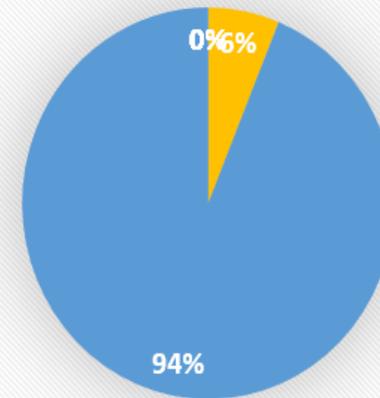
## INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO FARMACEUTICO

calidad de la atención químico farmaceutico



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

como considera el tiempo de atencion?

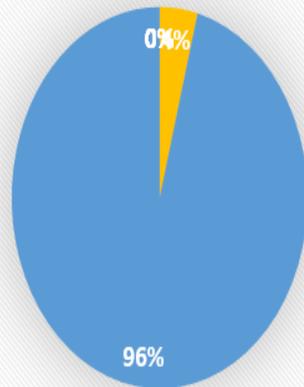


■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

- Del 97 usuarios encuestados 97 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.

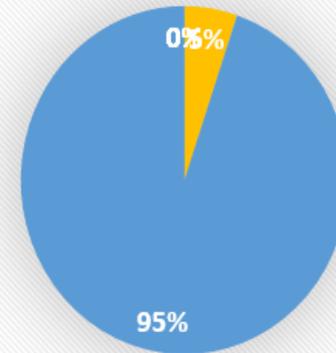
## INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO FARMACEUTICO

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?

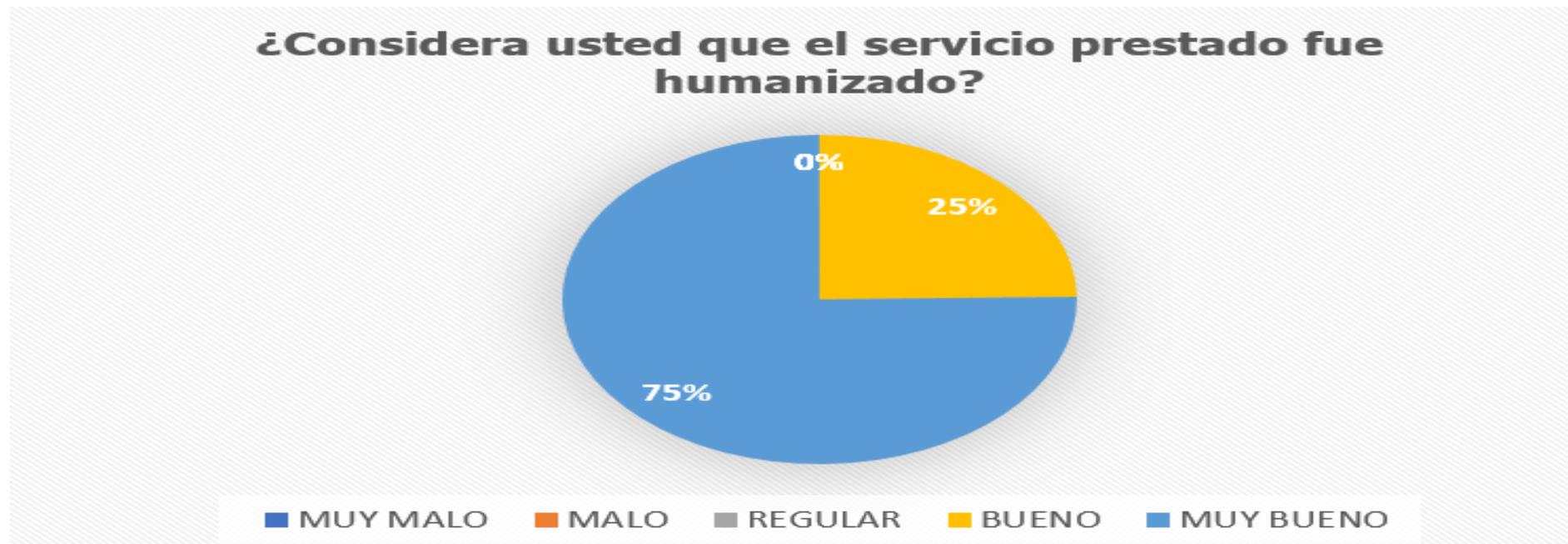


■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

- 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

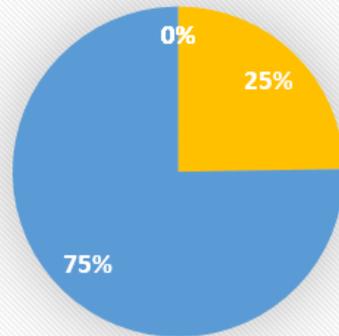


El 100% de los usuarios encuestados consideran que el servicio prestado fue HUMANIZADO.

# INDICE DE SATISFACCION POR PREGUNTA FARMACIA

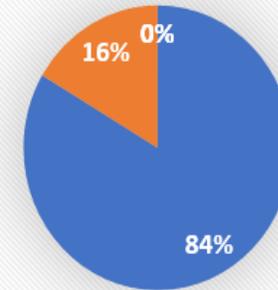
- Preguntas trazadoras Resolución 0256 de 2016

¿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?

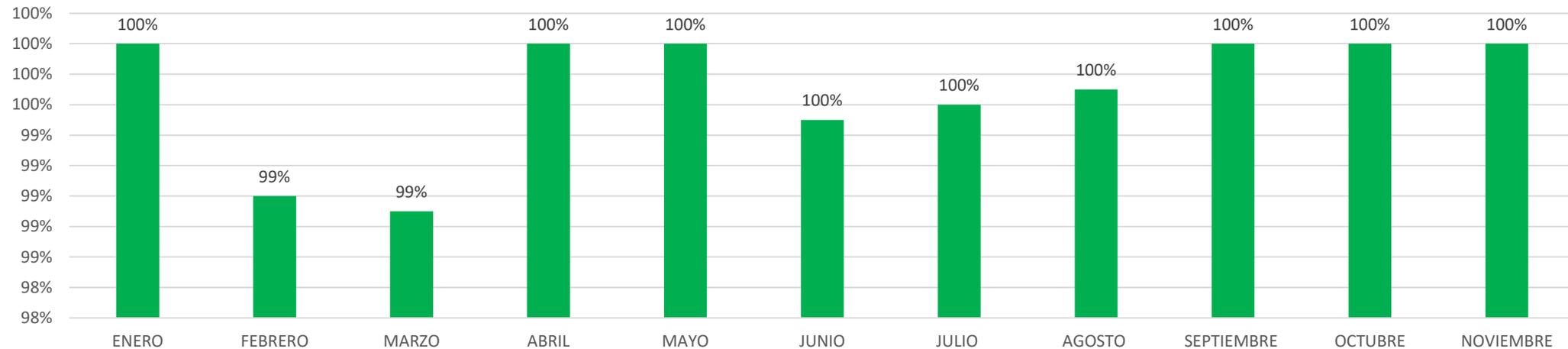


■ DEFINITIVAMENTE SI ■ PROBABLEMENTE SI  
■ PROBABLEMENTE NO ■ DEFINITIVAMENTE NO

- El 100% de los usuarios encuestados se encuentran SATISFECHOS frente a la experiencia GLOBAL respecto a los servicios de la IPS.
- El 84% de los usuarios encuestados recomendarían nuestra IPS a sus familiares y amigos.

# INDICE DE SATISFACCIÓN MENSUAL SERVICIO FARMACEUTICO

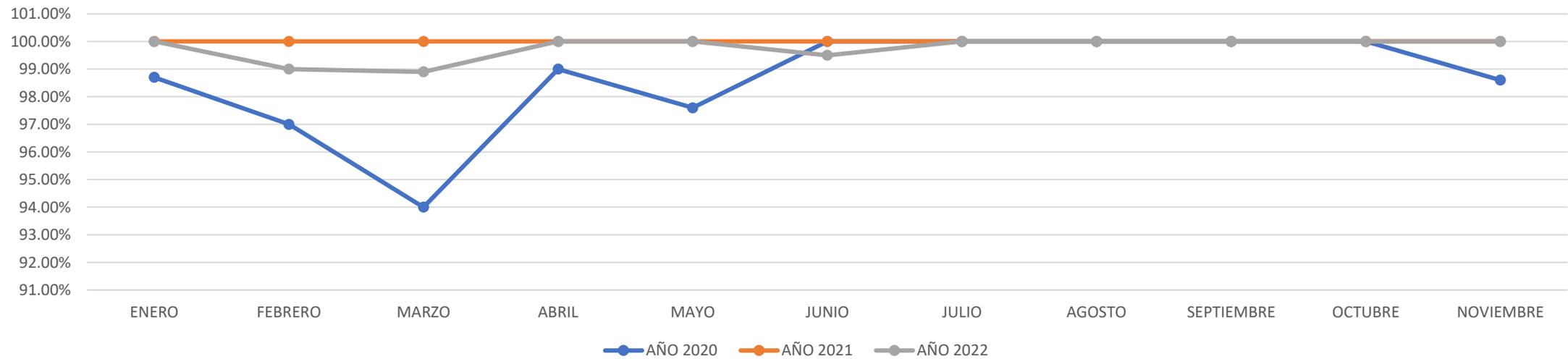
INDICE DE SATISFACCION GLOBAL POR MES FARMACIA



De 97 usuarios 97 se encuentran satisfechos con el servicio de FARMACIA, lo que corresponde a un 100%.

# HISTORICO FARMACIA

HISTORICO FARMACIA

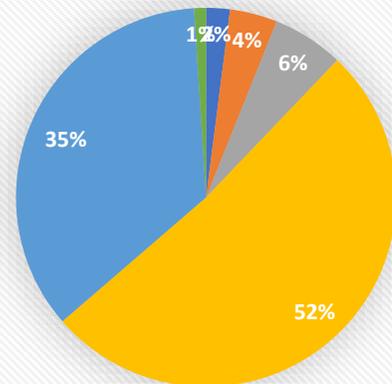


	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
<b>AÑO 2020</b>	98,70%	97,00%	94,00%	99,00%	97,60%	100,00%	100,00%	100%	100,00%	100,00%	98,60%
<b>AÑO 2021</b>	100%	100%	100%	100%	100%	100,00%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>AÑO 2022</b>	100,00%	99%	98,90%	100%	100%	99,50%	100%	100,00%	100%	100,00%	100%

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

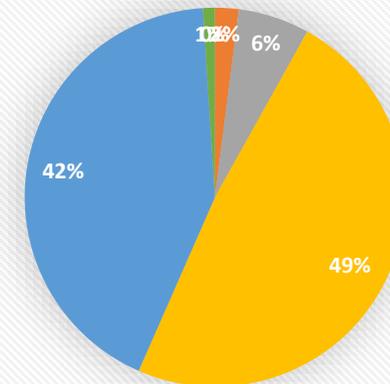
## INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS

Considera que la localización de la IPS facilita el accesos 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?

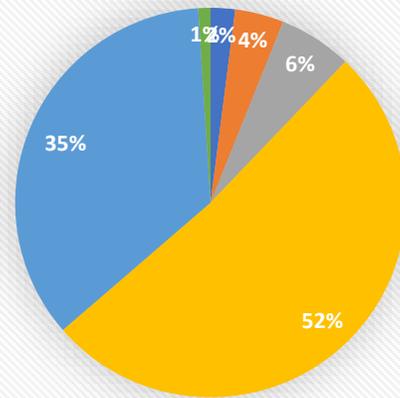


■ MUY MALO 
 ■ MALO 
 ■ REGULAR 
 ■ BUENO 
 ■ MUY BUENO 
 ■ N.A.

- El 87% de los usuarios encuestados en servicios ambulatorios se encuentran Satisfechos con la localización de la IPS y facilita el acceso.
- El 91% de los usuarios encuestados se encuentran Satisfechos con la accesibilidad de las instalaciones de la IPS para las personas con discapacidad.

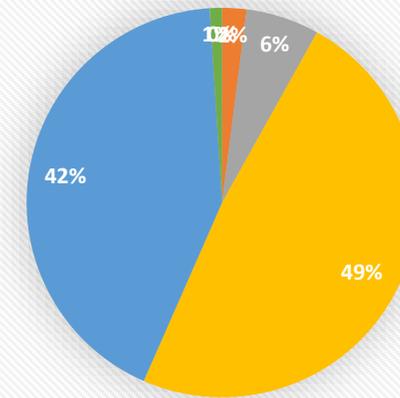
## INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS

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



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

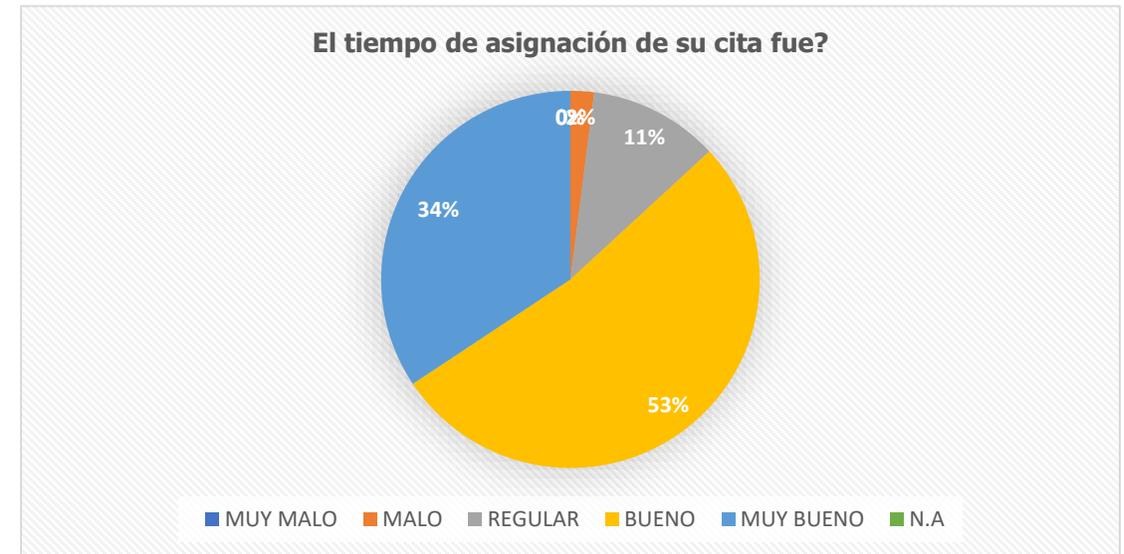
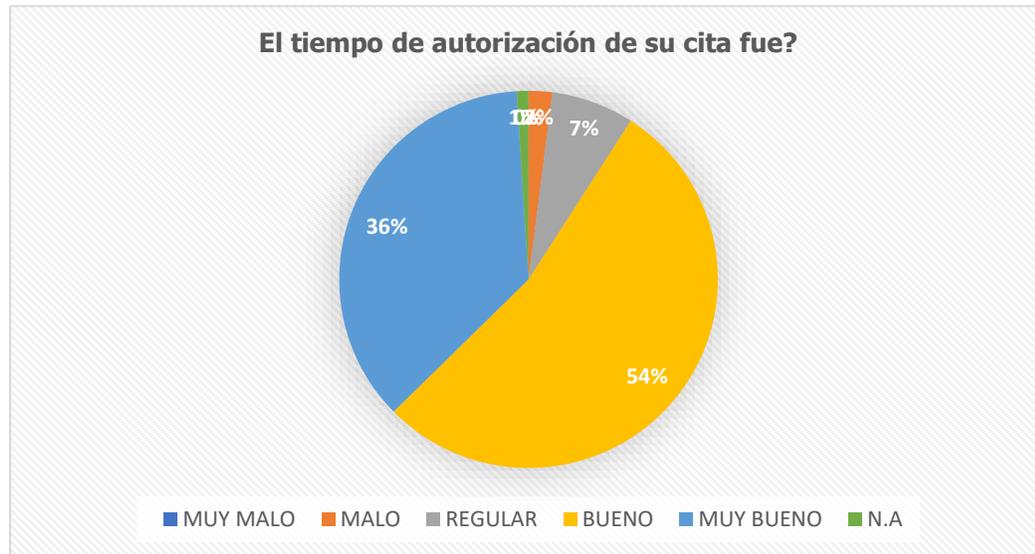
Considera que las instalaciones de la IPS permiten la accesibilidad a las personas con discapacidad?



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

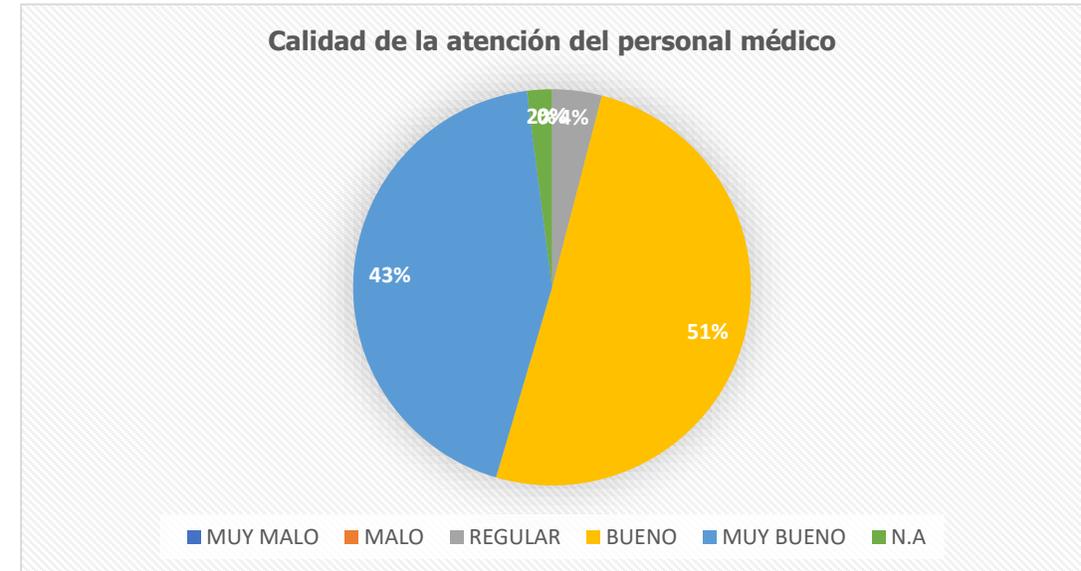
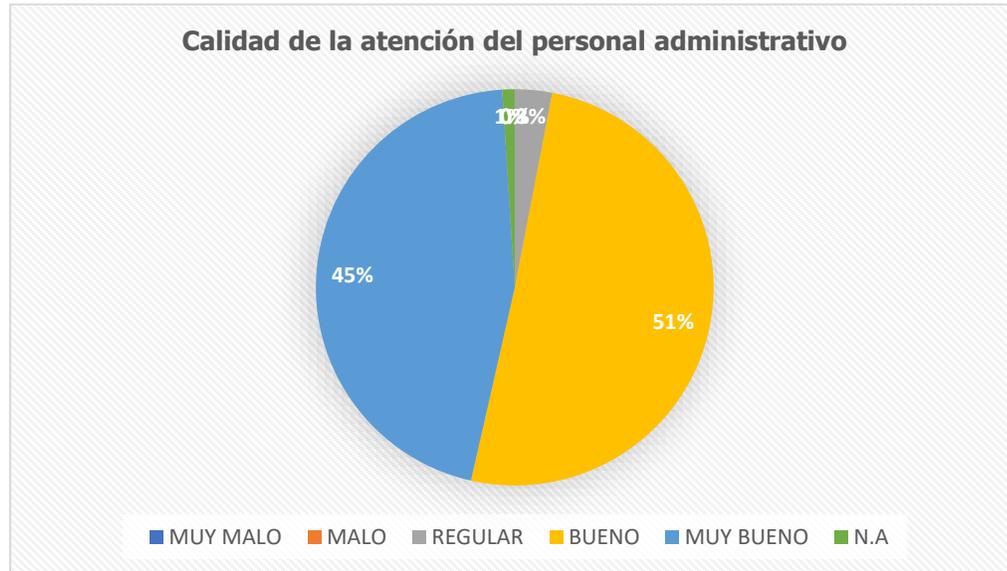
- El 87% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el tiempo de atención.
- El 91% de los usuarios se encuentran Satisfechos con el tiempo de atención para solicitar cita

## INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS



- El 90% de los usuarios se encuentran Satisfechos con el tiempo de espera para autorización de servicios.
- El 87% de los usuarios manifiestan que el tiempo de asignación de cita fue muy oportuna, el 13% consideran que fue inoportuna.

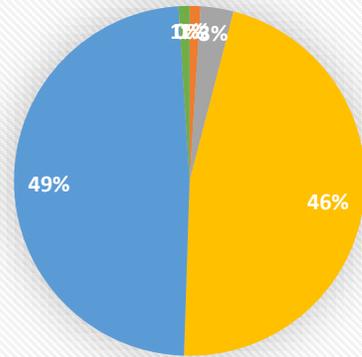
## INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS



- El 96% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la calidad y trato brindado por el personal administrativo.
- El 94% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la calidad y trato brindado por el personal Médico.

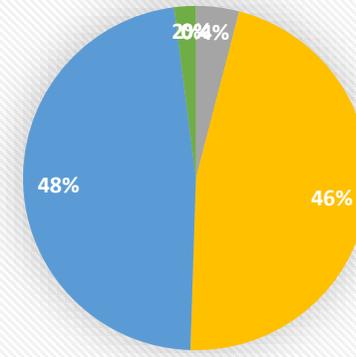
## INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS

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

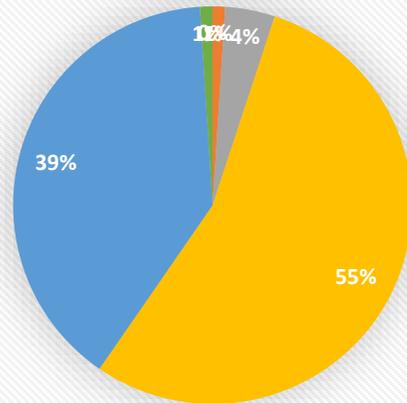


■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A.

- El 95% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la calidad y trato brindado por el personal de Enfermería
- El 94% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la calidad y trato brindado por el personal de servicios generales.

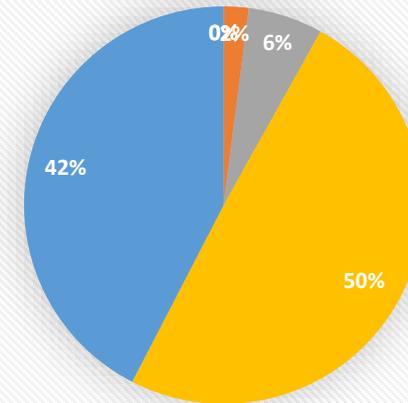
## INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS

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?

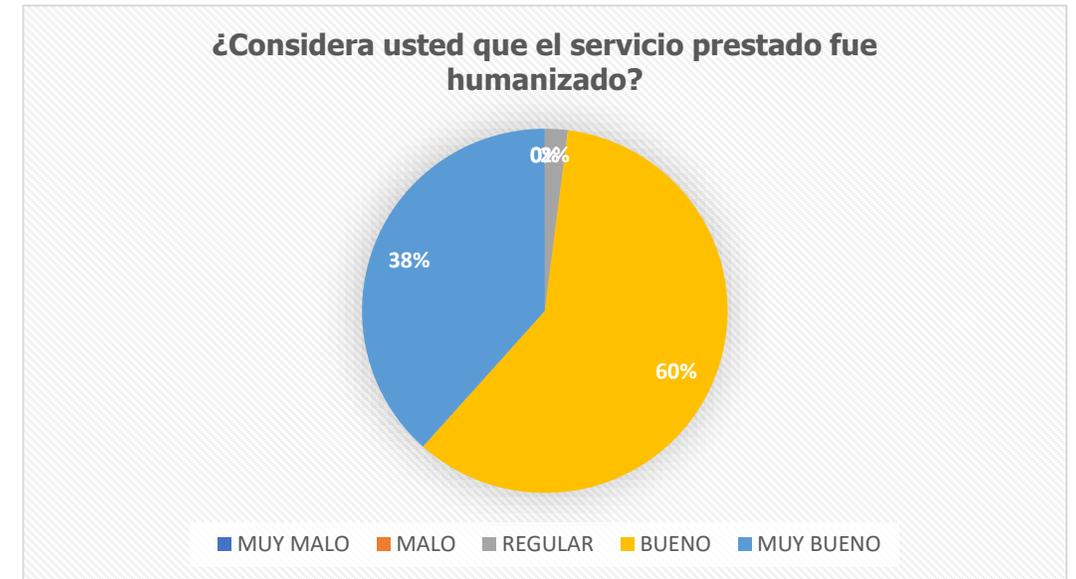
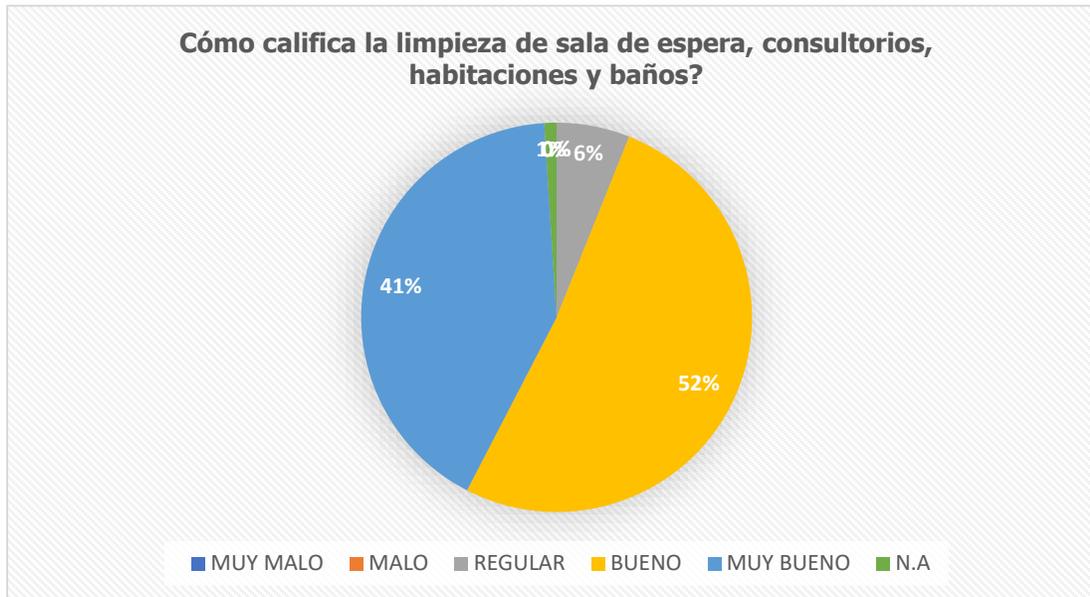


■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

- El 94% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la dotación y señalización de la IPS.
- De igual forma el 92% 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

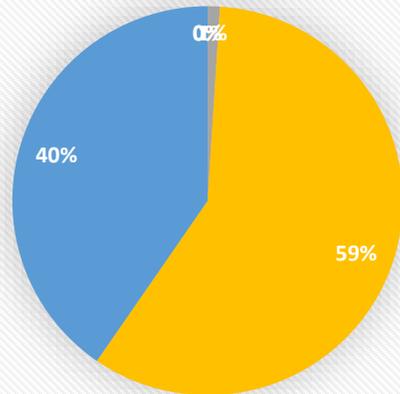


- El 93% de los usuarios manifiestan estar satisfechos con la limpieza de áreas de la sede de servicios ambulatorios.
- El 98% de los usuarios consideran que el servicio prestado fue Humanizado.

## **INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS**

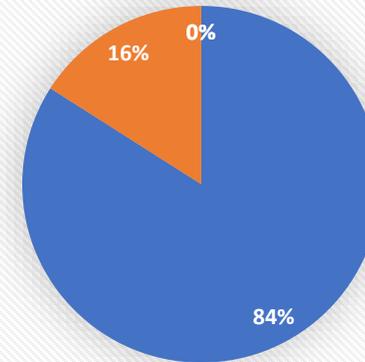
- Preguntas trazadoras Resolución 0256 de 2016

¿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?

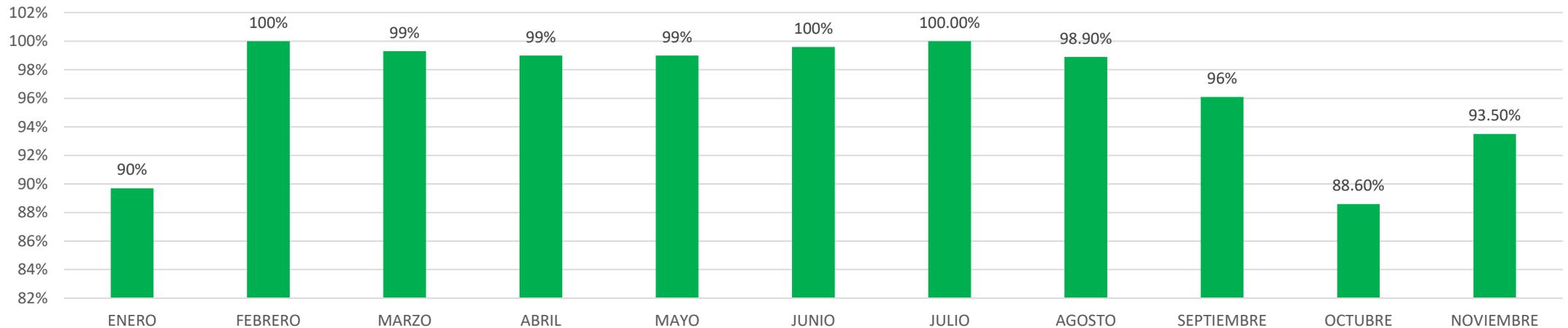


■ DEFINITIVAMENTE SI ■ PROBABLEMENTE SI  
■ PROBABLEMENTE NO ■ DEFINITIVAMENTE NO

- El 99% de los usuarios encuestados refieren estar satisfechos con la experiencia Global respecto a los servicios de salud.
- El 84% recomendaría la IPS a sus familiares y amigos.

## INDICE DE SATISFACCIÓN MENSUAL SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE CONUCOS

INDICE DE SATISFACCION GLOBAL POR MES SEDE CONUCOS



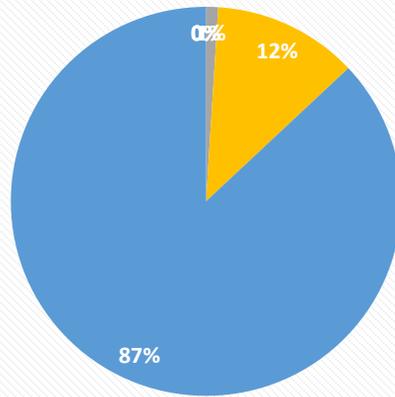
De 99 usuarios 92 se encuentran satisfechos con los servicios ambulatorios sede conucos, lo que corresponde a un 93.5%.

Se evidencia tendencia a la alta en relación al mes anterior, sin embargo, algunos usuarios manifiestan que la oportunidad en la asignación de citas es regular.

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

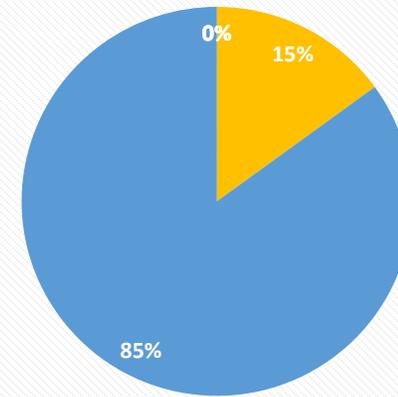
## INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE GIRON

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



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

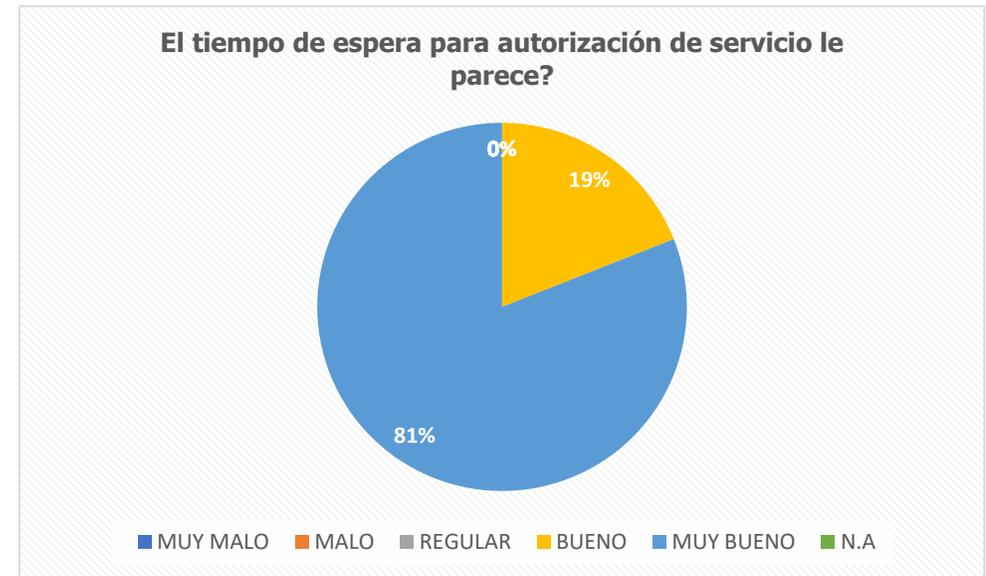
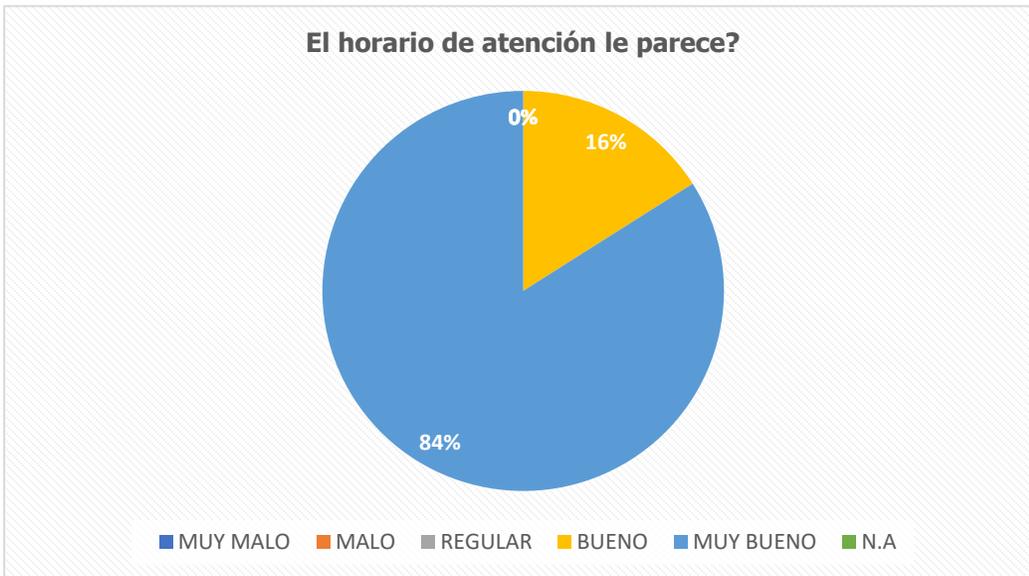
Considera que las instalaciones de la IPS permiten la accesibilidad a las personas con discapacidad?



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

- El 99% 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.

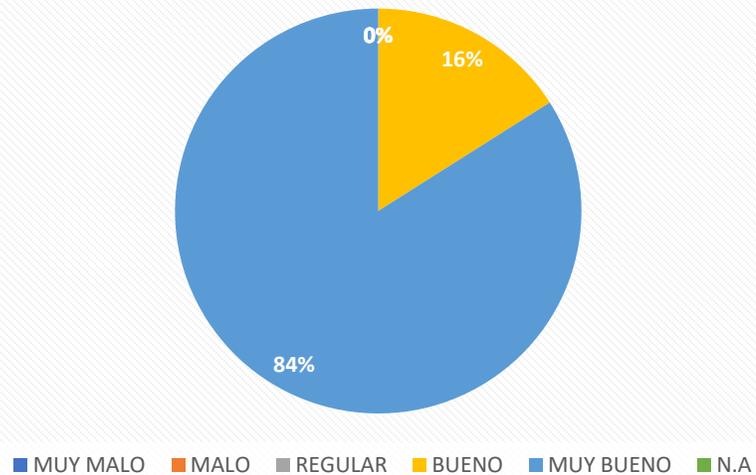
## INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE GIRON



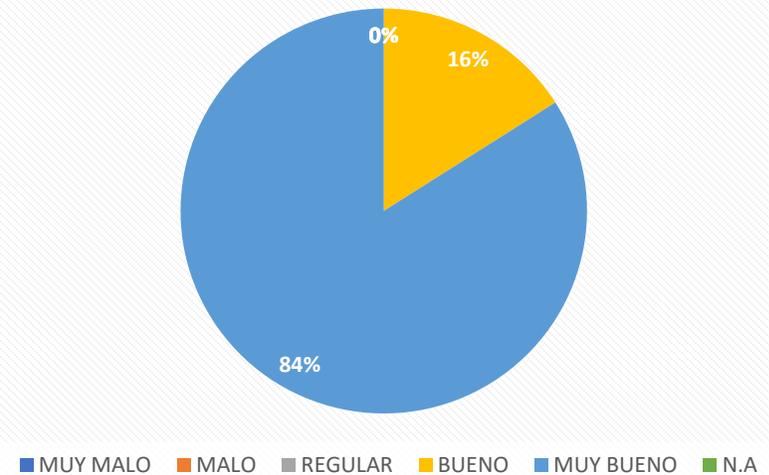
- El 100% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el horario de atención.
- Igualmente el 100% de los usuarios se encuentran Satisfechos con el tiempo empleado para solicitar cita.

## INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE GIRON

Calidad de la atención del personal administrativo

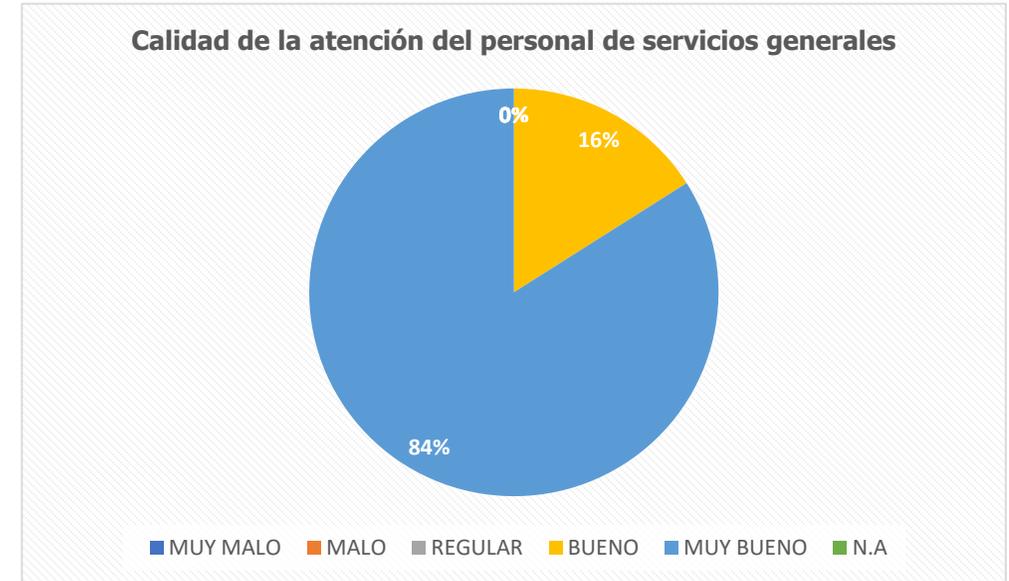
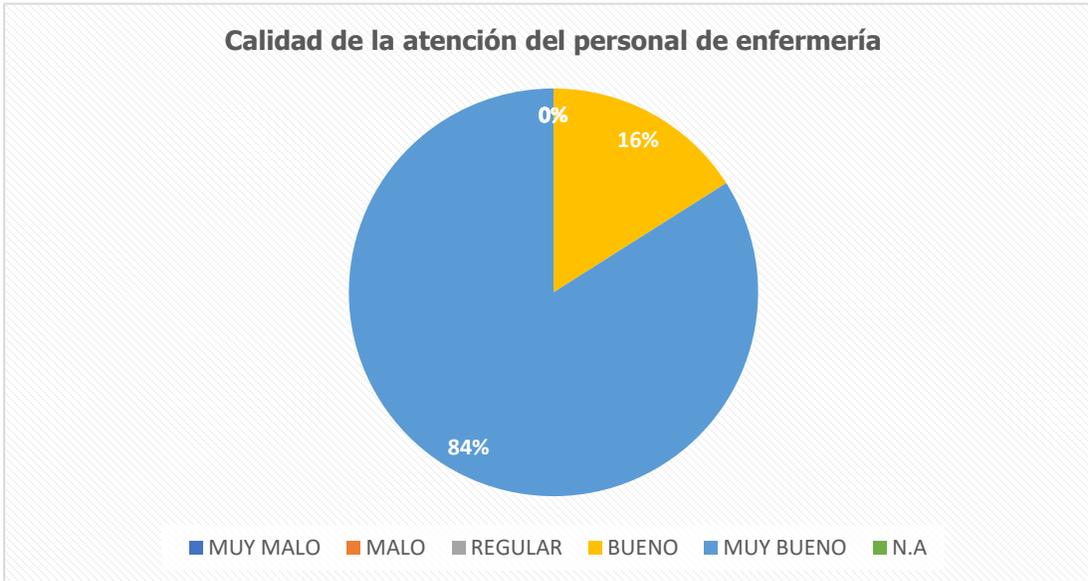


Calidad de la atención del personal médico



- 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.

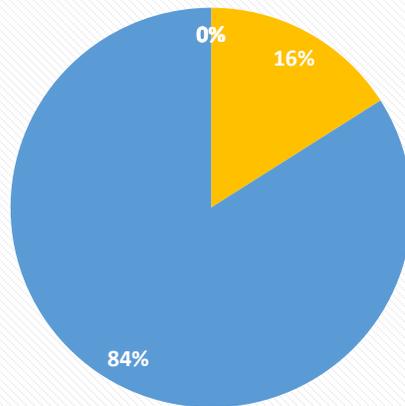
## INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE GIRON



- 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.

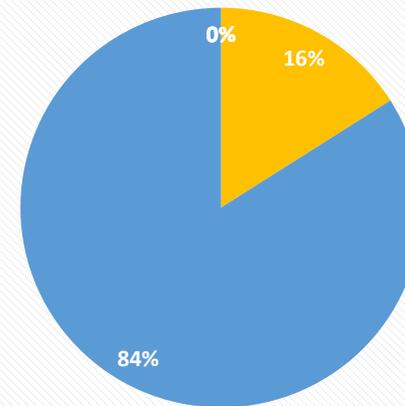
## INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE GIRON

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?



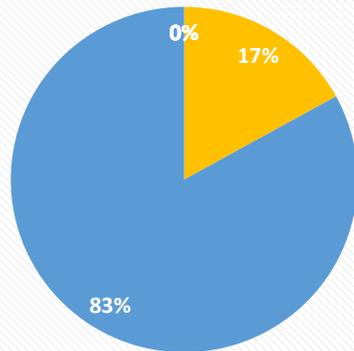
■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

- 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 SEDE GIRON

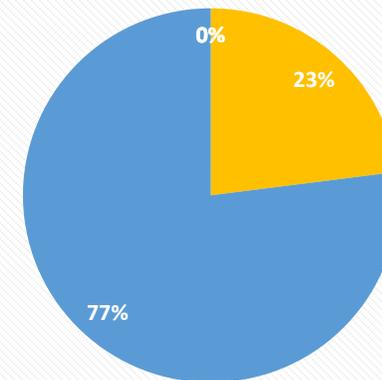
## Pregunta trazadora de Humanización

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?



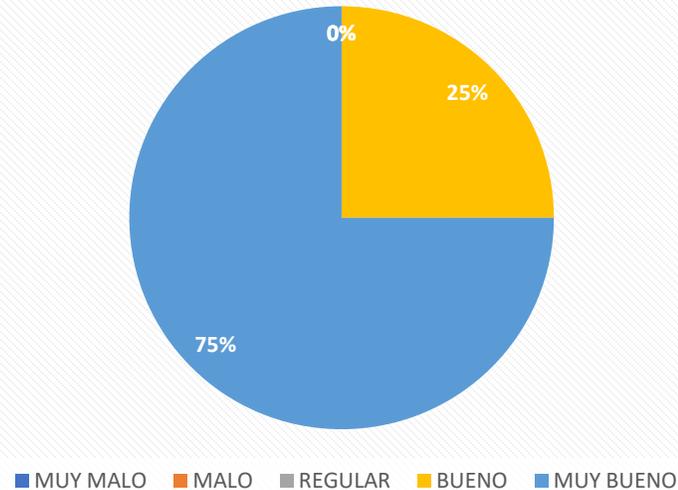
■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO

- 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.

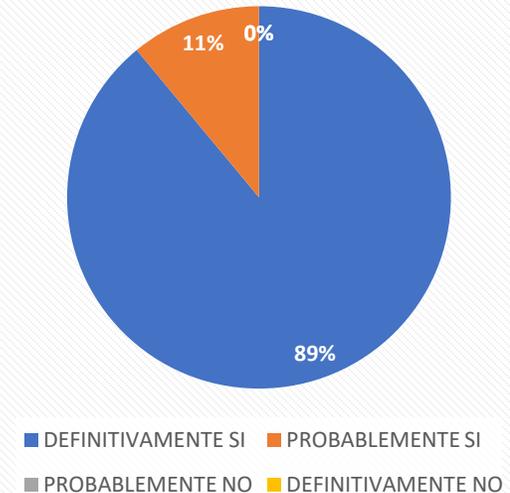
## **INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE GIRON**

Preguntas trazadoras resolución 0256 de 2016

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



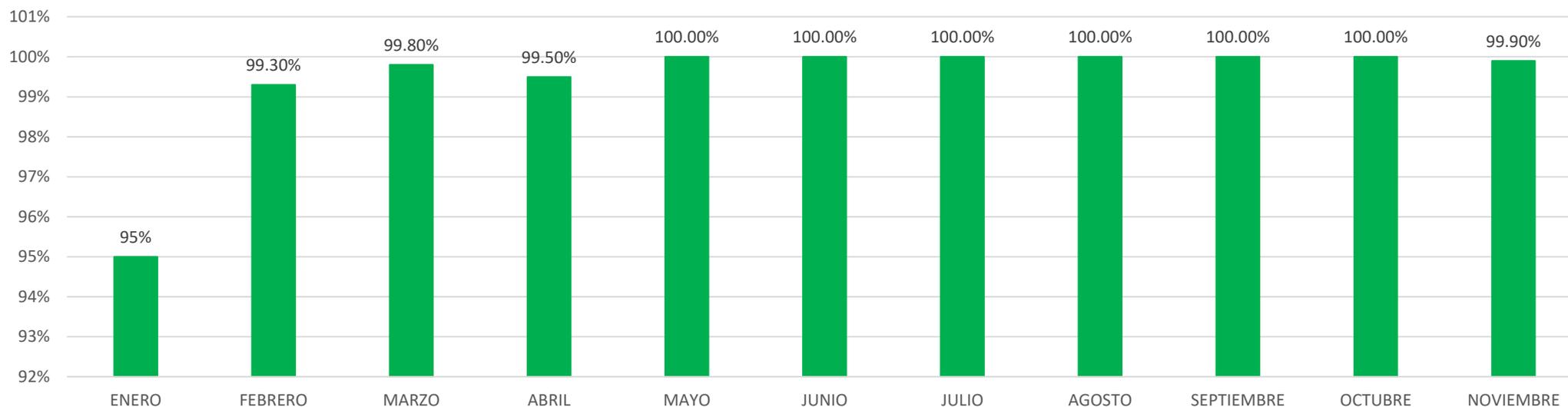
¿Recomendaría esta clínica a sus familiares y amigos?



- El 100% de los usuarios encuestados refieren estar satisfechos con la experiencia Global respecto a los servicios de salud.
- El 89% recomendaría la IPS a sus familiares y amigos.

## INDICE DE SATISFACCIÓN MENSUAL SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE GIRÓN

INDICE DE SATISFACCION GLOBAL POR MES SERVICIOS AMBULATORIO SEDE GIRON



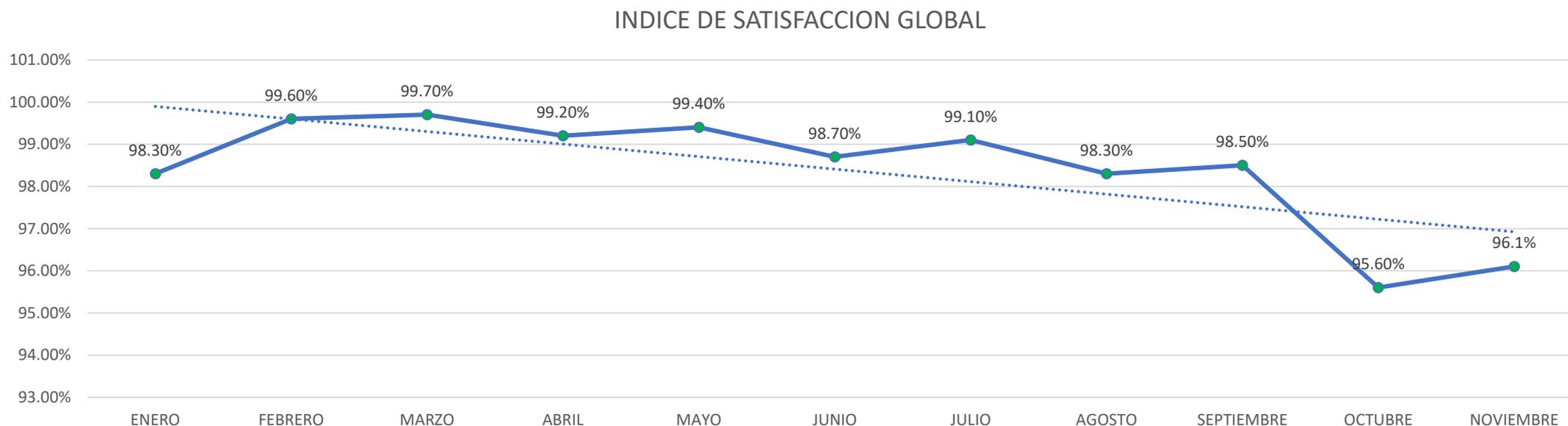
De 100 usuarios encuestados 100 se encuentran satisfechos con los servicios ambulatorios sede Girón, lo que corresponde a un 99,90%.

# INDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL NOVIEMBRE 2022

Mes	Servicio	Encuestas	%
NOVIEMBRE	HOSPITALIZACION	98	93,7%
	UCI	88	95,60%
	CIRUGIA AMBULATORIA	68	95,70%
	URGENCIAS	98	94,40%
	FARMACIA	97	100%
	SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE GIRON	100	100%
	SERVICIOS AMBULATORIO SEDE CONUCOS	99	93,50%
	TOTAL	<b>648</b>	<b>96,1%</b>

De 648 usuarios encuestados en el mes de NOVIEMBRE el 96,1% 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



Actualmente contamos con un índice General de satisfacción del año 2022 del **98%** promediando todos los servicios encuestados de la CUB.

Se observa en la grafica leve aumento en el nivel de satisfacción, sin embargo, persiste índice bajos con relación a los meses anteriores, el ítem de oportunidad de asignación de citas por consulta externa en especial para los usuarios de SALUD TOTAL sigue afectando el nivel de satisfacción, de igual forma la falta de servicio de televisión de hospitalización afecta el ítem de infraestructura y dotación .

# QUEJAS NOVIEMBRE 2022

SERVICIOS AFECTADOS	CANTIDAD
SERVICIOS AMBULATORIO R GIRON	1
HOSPITALIZACION	4
URGENCIAS	2
CIRUGIA	1
CONSULTA EXTERNA	1
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>

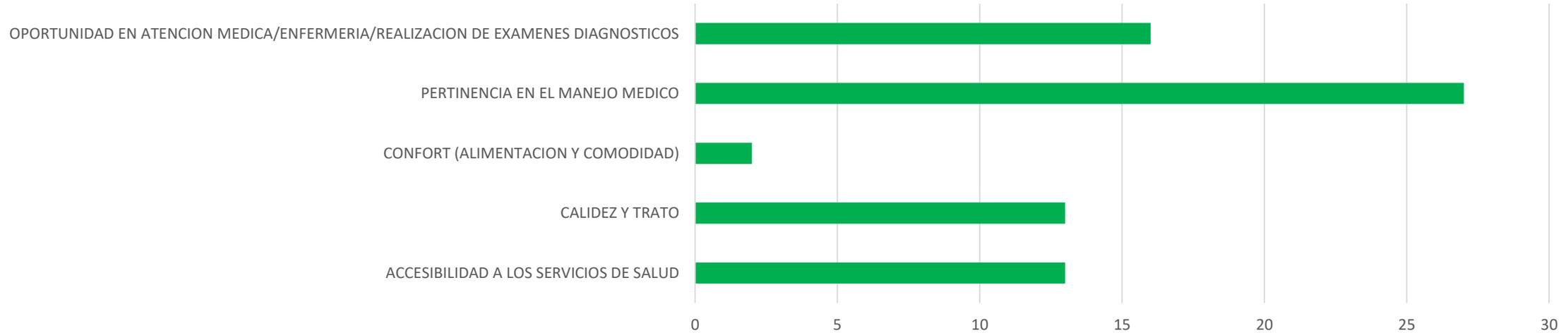
AREA AFECTADA	CANTIDAD
MEDICO	6
ENFERMERIA	1
ADMINISTRATIVO	2
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>

- **TOTAL DE PQR: 9**
- **ESTADO DE LAS PQRS:**  
TRAMITADO
- **TIEMPO DE OPORTUNIDAD DE RTA:**  
5,1 DIAS DE OPORTUNIDAD  
**PORCENTAJE DE OPORTUNIDAD:**  
98%

ATRIBUTO CAUSALES PQRS	CANTIDAD
NO PERTINENCIA EN EL MANEJO MEDICO	3
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION MEDICA EN GIRON	1
INOPORTUNIDAD EN LA REALIZACION DE RESONANCIA	1
INOPORTUNIDAD EN LA REALIZACION DE CAMBIO DE CATETER	1
INOPORTUNIDAD EN LA ASISTENCIA POR ENFERMERIA	1
FALTA DE ACCESIBILIDAD A CITA POR CONSULTA EXTERNA	2
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>

**PQRSF:** Durante el transcurso del año se han recepcionado 66 PQRS.

CAUSALES QUEJAS

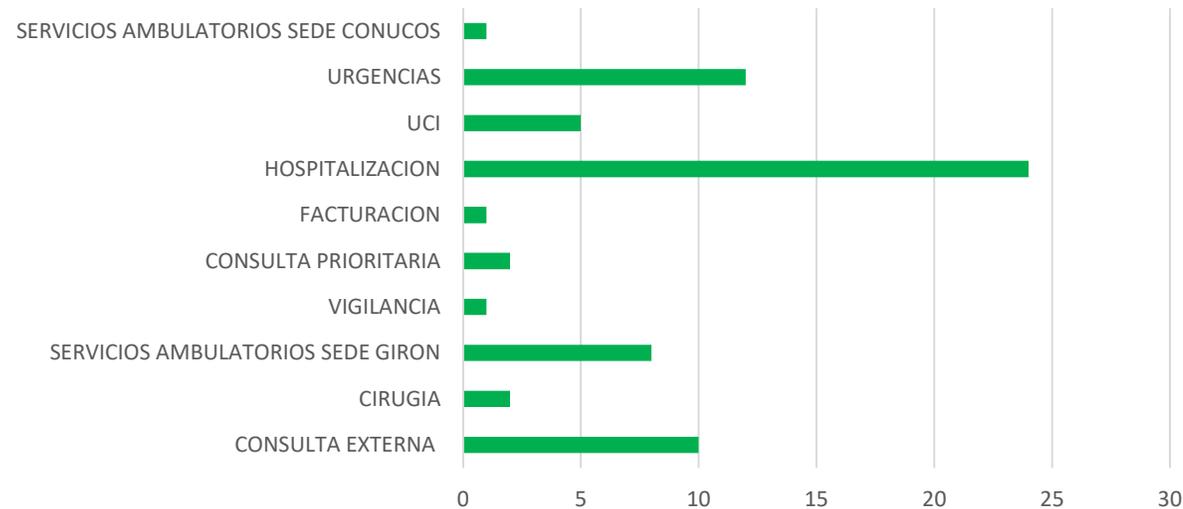


En lo que va del año 2022 continua el atributo de PERTINENCIA como la causal mas frecuente de las PQR recepcionadas en el área de SIAU, que tiene que ver con las percepción de los usuarios sobre el manejo medico y tratamiento instaurado en los pacientes.

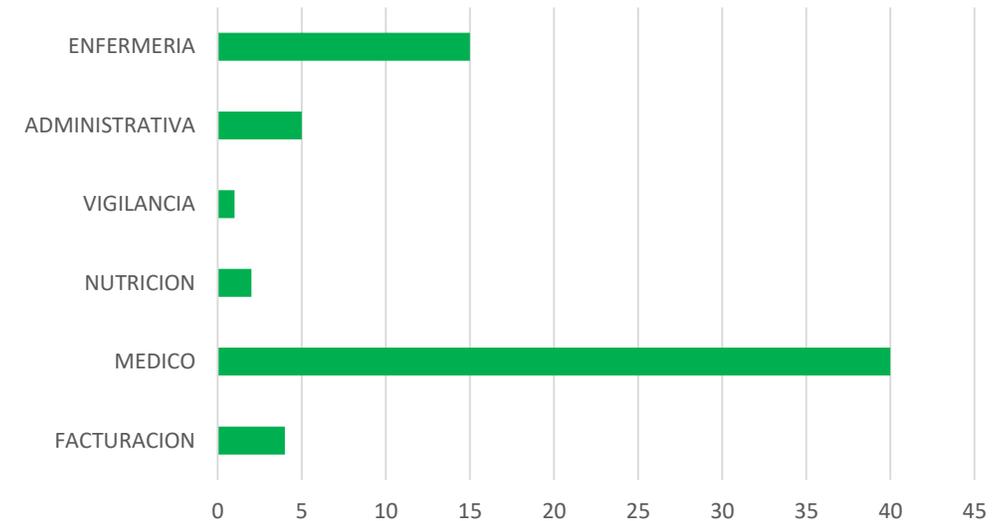
El atributo de OPORTUNIDAD es la segunda causal frecuente que tiene que ver con la oportunidad para el acceso a citas, exámenes y atención medica durante la hospitalización.

# PQRSF:

SERVICIOS AFECTADOS



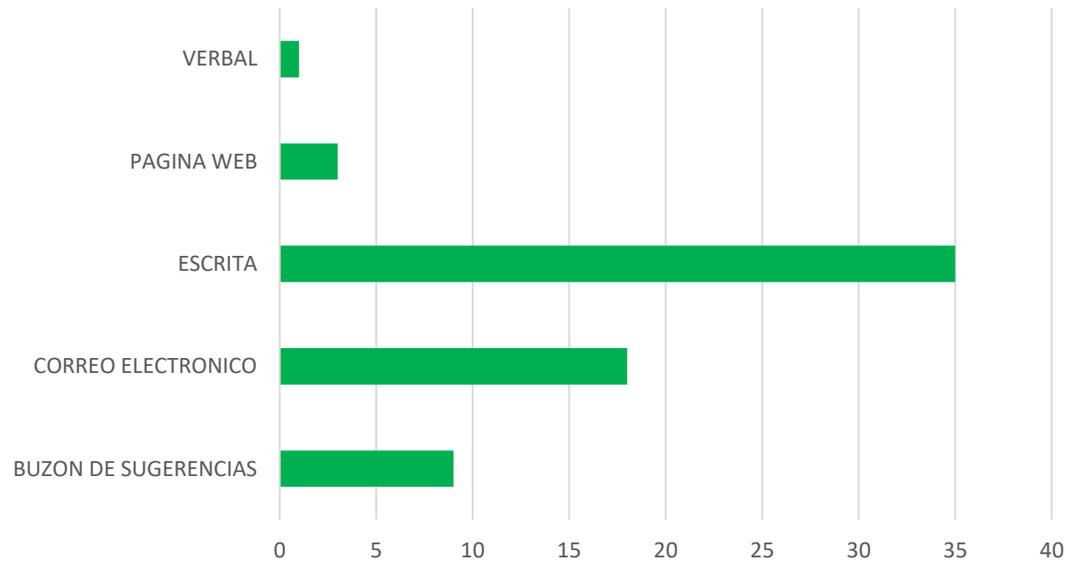
AREA AFECTADA



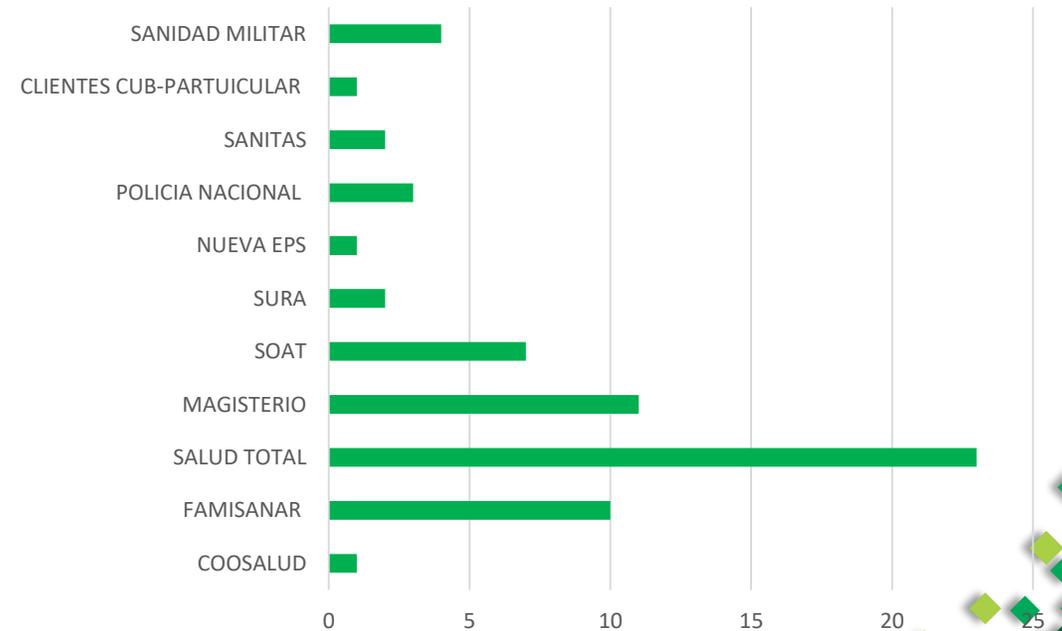
Como se evidencian en las gráficas, el servicio URGENCIAS Y HOSPITALIZACION han sido los mas afectados en lo que va del año, así mismo el área donde se han presentado mas inconformidades ha sido el área MÉDICA y ENFERMERIA.

- 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 NOVIEMBRE 2022

En el mes de NOVIEMBRE se recibieron 65 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.

