

COMITÉ DE ATENCIÓN AL USUARIO DICIEMBRE 2022



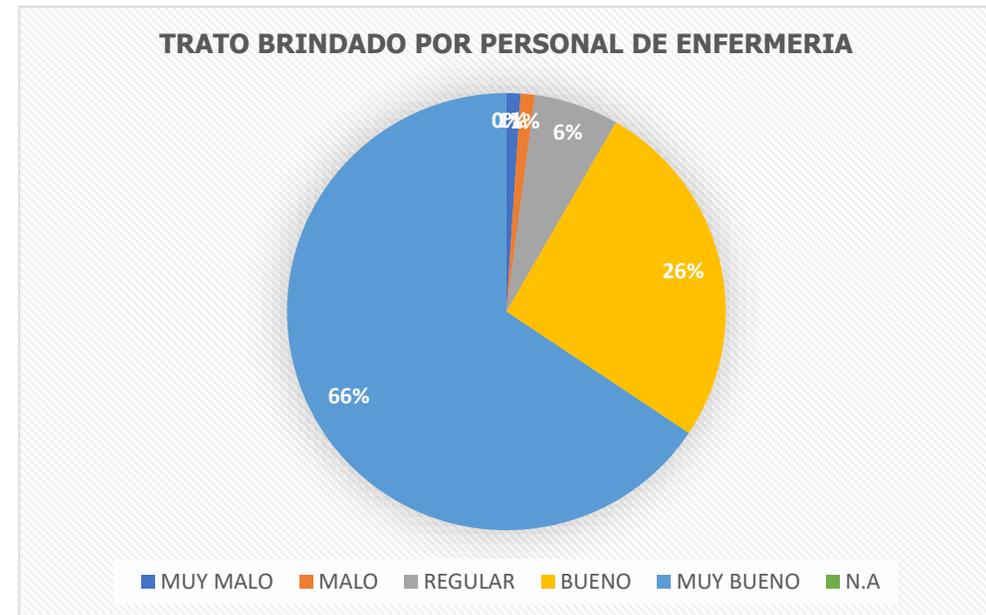
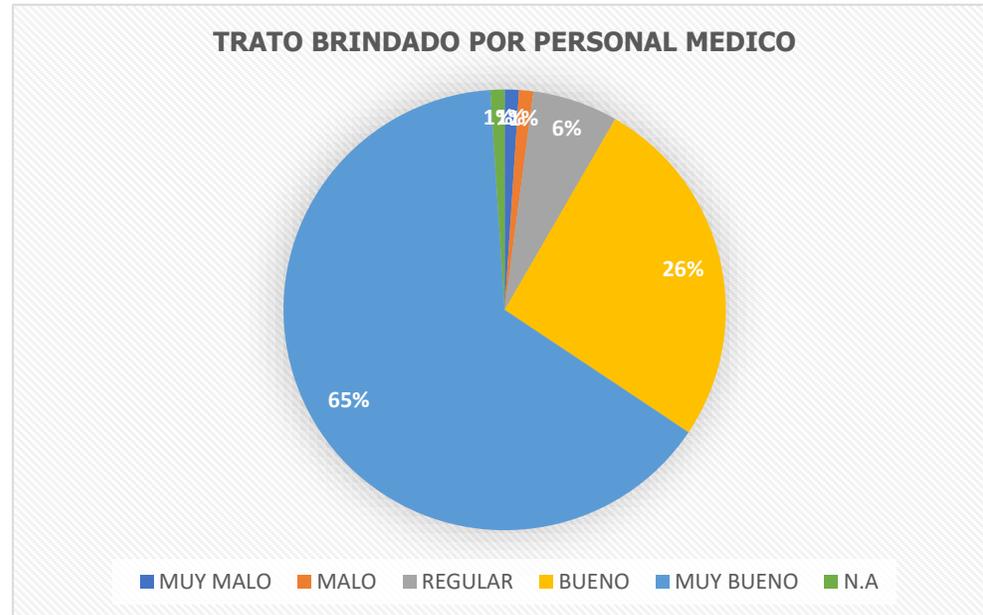
**Clínica
Urgencias
Bucaramanga**

INFORME SATISFACCIÓN Y PQRSF DICIEMBRE 2022

SERVICIOS ENCUESTADOS	MUESTRA	%
Hospitalización	98	96.0%
Unidad de Cuidados Intensivos	88	98,60%
Cirugía Ambulatoria	96	97,10%
Urgencias	94	98,40%
Farmacia	97	99%
Servicios Ambulatorios Sede Conucos	99	92,80%
Servicios Ambulatorios sede Girón	100	100%

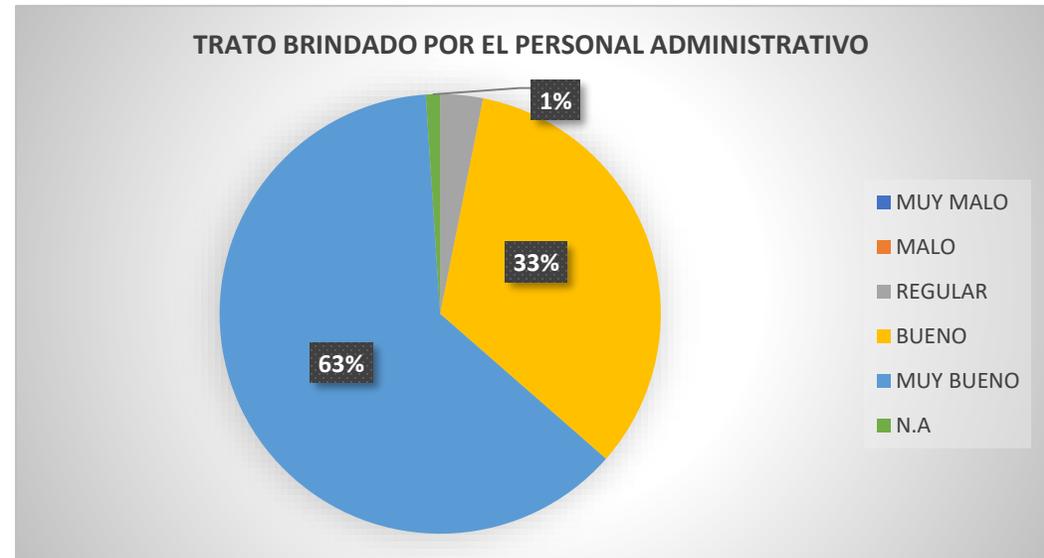
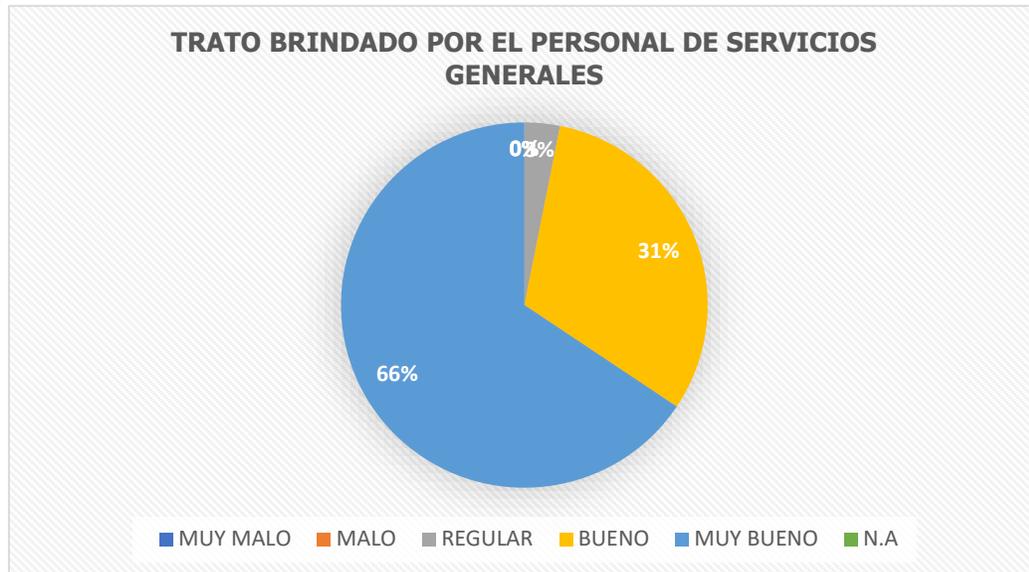
SATISFACCION HOSPITALIZACION DICIEMBRE 2022

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA EN HOSPITALIZACIÓN



- En el mes de Noviembre el 91% de los usuarios encuestados en el servicio de hospitalización se encuentran satisfechos con el trato brindado por el personal MEDICO.
- De igual forma el 91% de los usuarios encuestados se encuentran SATISFECHOS con el trato brindado por el personal de enfermería en el servicio de hospitalización

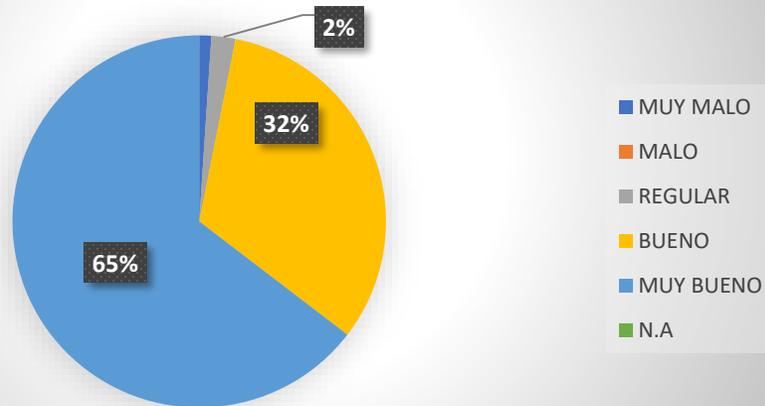
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA EN HOSPITALIZACIÓN



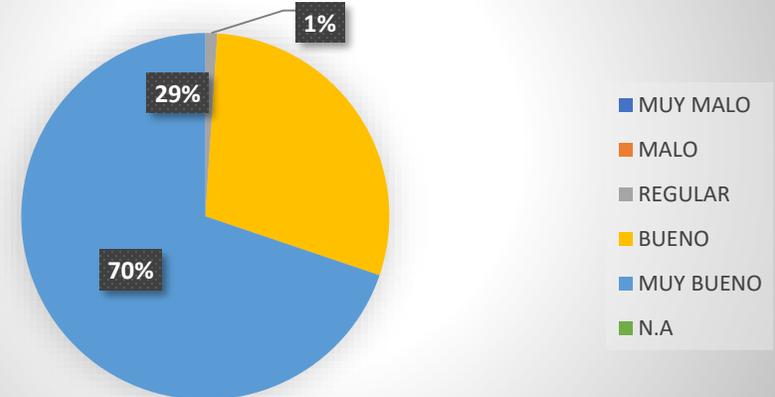
- Se observa en la grafica que el 97% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el trato brindado por el personal de servicios generales.
- De igual forma el 96% de los usuarios encuestados se encuentran SATISFECHOS con el trato brindado por el personal administrativo.

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA HOSPITALIZACIÓN

Como califica la infraestructura y dotación de las habitaciones?



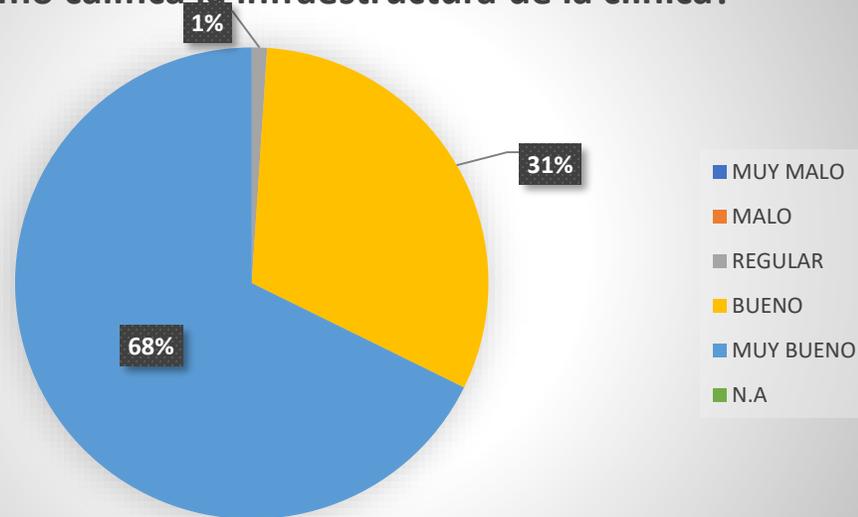
Como califica el aseo realizado en las habitaciones?



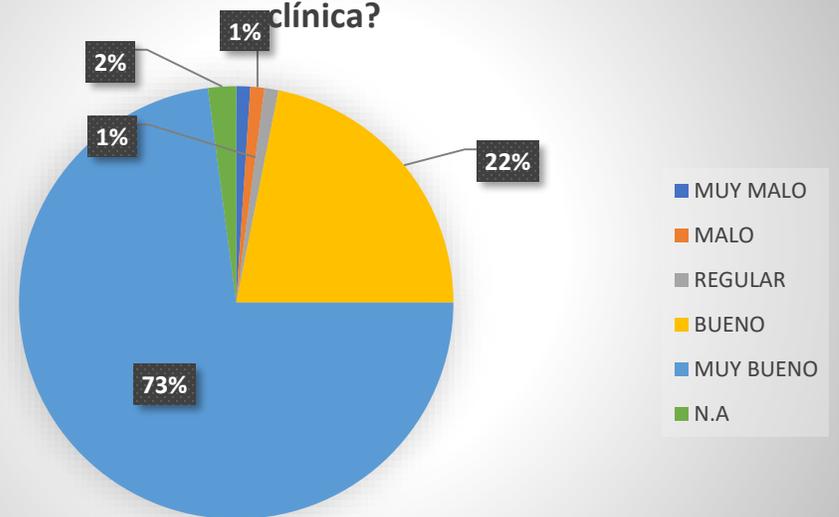
- El 97% de los usuarios encuestados se encuentran SATISFECHOS con la infraestructura y dotación de las habitaciones, se evidencia leve aumento en este ítem, sin embargo, persiste las sugerencias en relación al servicio de televisión, muchas de las habitaciones no cuentan con este servicio.
- El 98% de los usuarios encuestados, se encuentran SATISFECHOS con el aseo realizado en las habitaciones.

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA HOSPITALIZACIÓN

Como califica la infraestructura de la clínica?

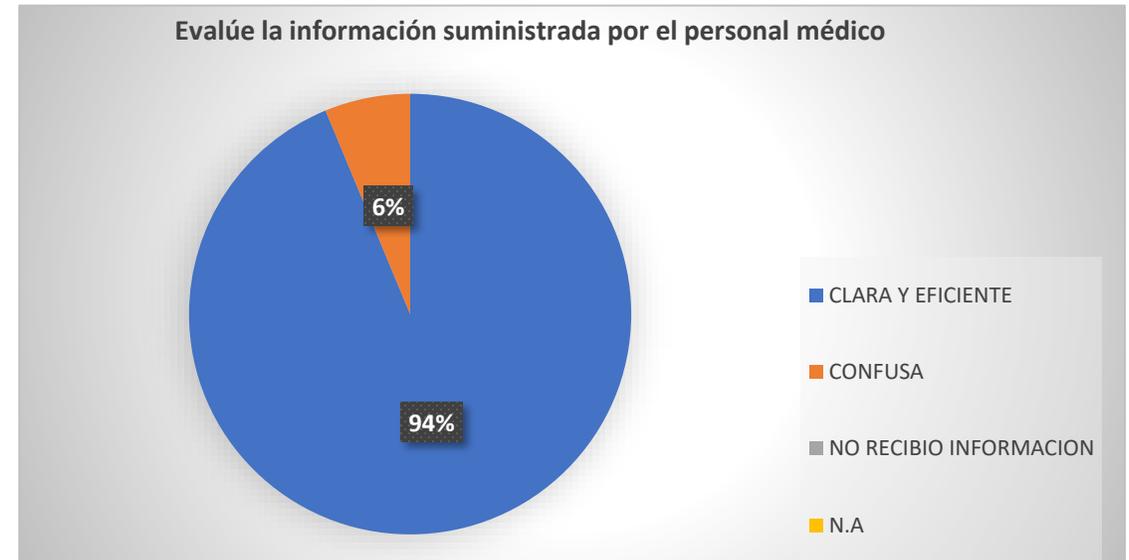
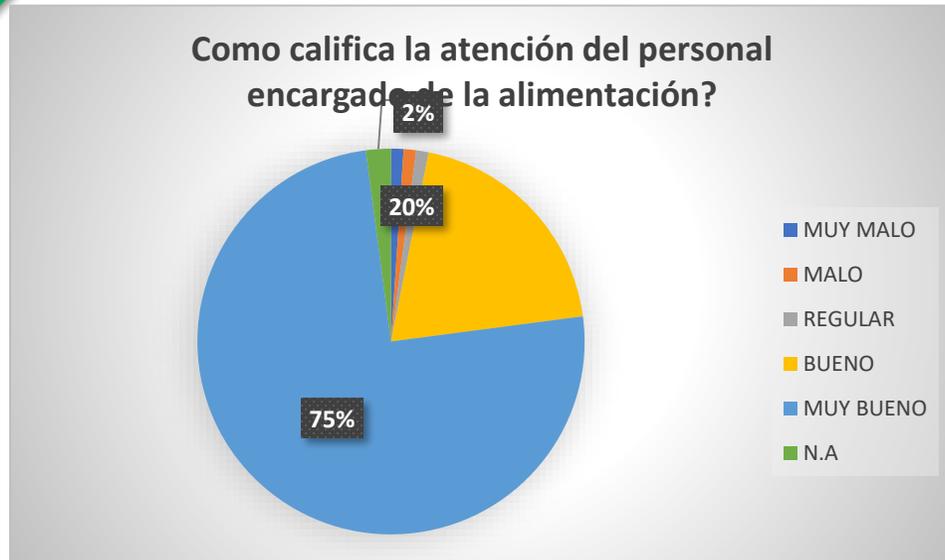


Como califica el servicio de alimentación en la clínica?



- El 99% de los usuarios se encuentran satisfechos con la infraestructura en general de la institución.
- El 95% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el servicio de alimentación.

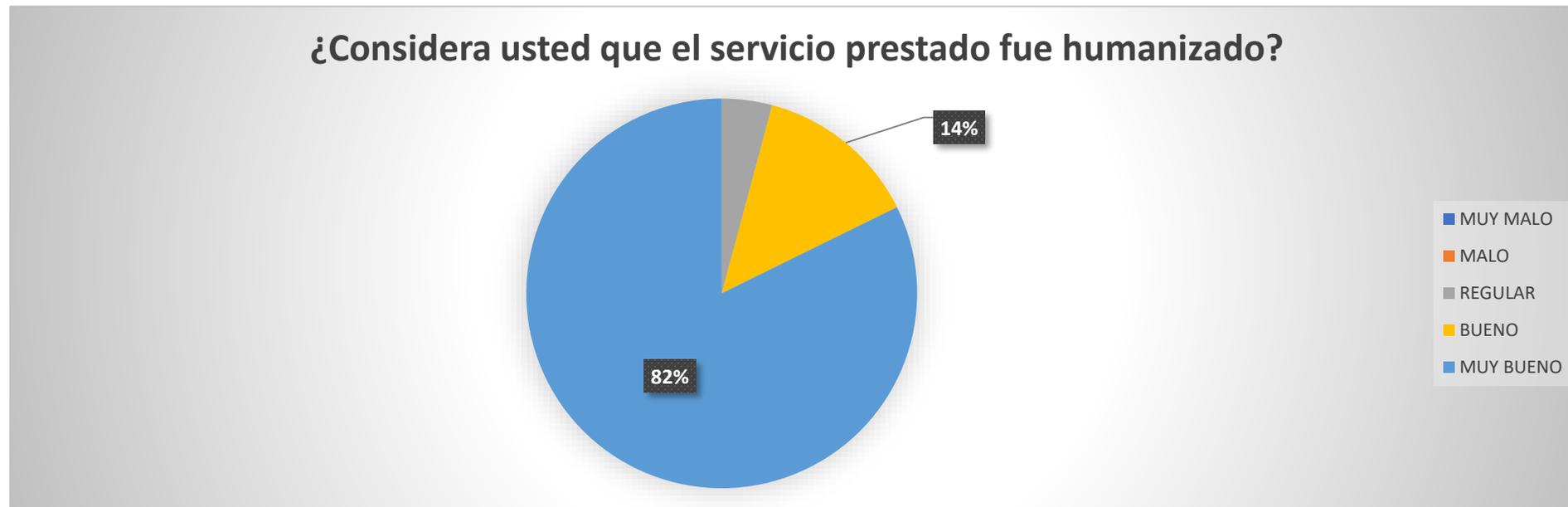
INDICE DE SATISFACCIÓN HOSPITALIZACIÓN



- De 98 usuarios encuestados el 95% se encuentran satisfechos con el trato brindado por el personal encargado de alimentación.
- De 98 usuarios encuestados el 94% consideran que la información suministrada por el personal medico es CLARA Y EFICIENTE. Se evidencia mejoría significativa en relación a los meses anteriores respecto a este ítem, solo el 6% de los encuestados refirieron como CONFUSA la información suministrada por el personal medico.

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA EN HOSPITALIZACIÓN

Pregunta trazadora Humanización



- De 99 usuarios encuestados el 96% 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 96% se encuentran satisfechos con la experiencia GLOBAL respecto a los servicios de salud de nuestra IPS.
- El 94% de los usuarios encuestados DEFINITIVAMENTE recomendarían a la clínica a sus familiares y amigos.

SATISFACCION HOSPITALIZACION DICIEMBRE 2022

INDICE DE SATISFACCION GLOBAL MES A MES HOSPITALIZACION



De 98 usuarios encuestados 92 se encuentran satisfechos con la atención recibida en el servicio de hospitalización lo que corresponde a un 96%.

Se evidencia leve aumento, sin embargo, los ítems de información medica y dotación de las habitaciones, fueron los mas afectados en este mes.

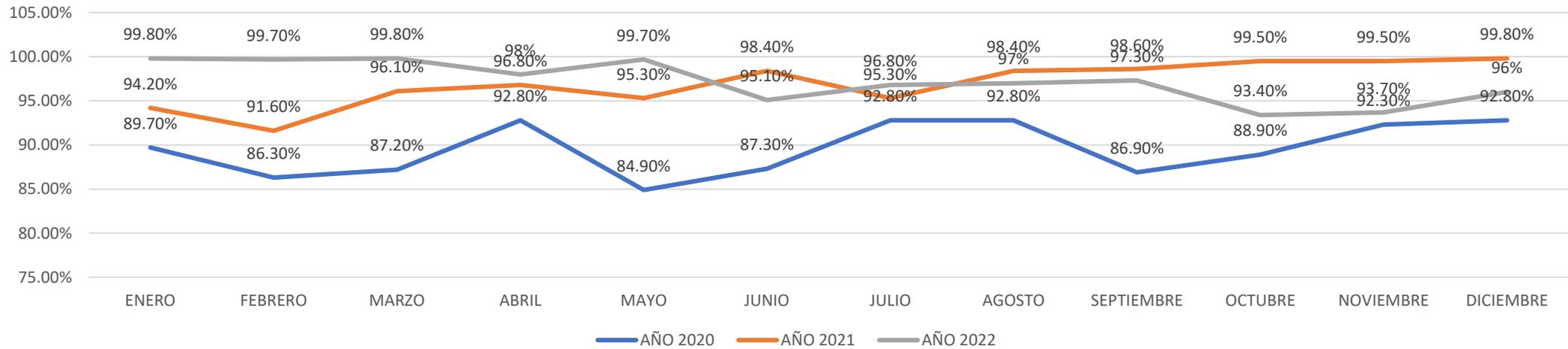
a través de las encuestas los usuarios manifiestan:

SATISFACCION HOSPITALIZACION DICIEMBRE 2022

- Trato mas humanizado por algunas enfermeras (4)
- Mejorar la infraestructura de los baños, poner cortinas en las duchas (1)
- Mejorar la calidad de la información por los médicos (4)
- Demora en la asistencia al timbre (6)
- Sabanas en mal estado (2)
- Mejorar el menú de la alimentación. (3)

HISTORICO SERVICIO DE HOSPITALIZACION

HISTORICO SERVICIO DE HOSPITALIZACION

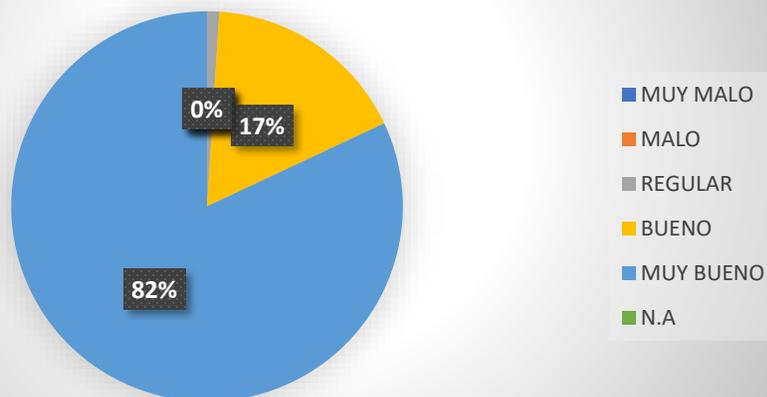


	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
AÑO 2020	89.70%	86.30%	87.20%	92.80%	84.90%	87.30%	92.80%	92.80%	86.90%	88.90%	92.30%	92.80%
AÑO 2021	94.20%	91.60%	96.10%	96.80%	95.30%	98.40%	95.30%	98.40%	98.60%	99.50%	99.50%	99.80%
AÑO 2022	99.80%	99.70%	99.80%	98%	99.70%	95.10%	96.80%	97%	97.30%	93.40%	93.70%	96%

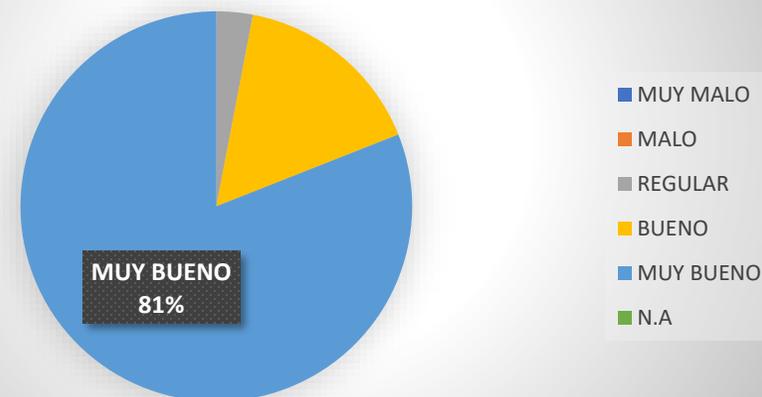
SATISFACCION UCI DICIEMBRE 2022

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?

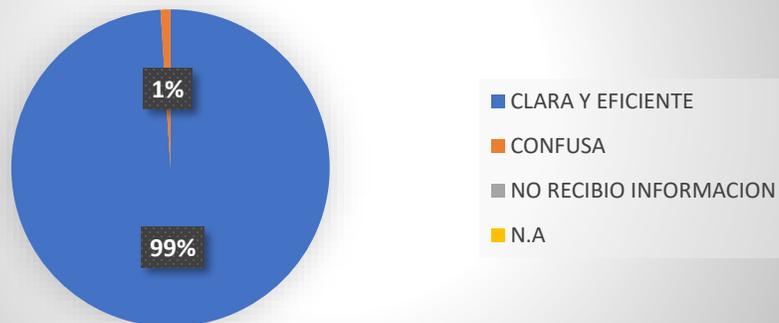


- Se observa en la grafica que el 99% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el trato brindado por el personal MEDICO.
- El 97% de los usuarios refieren estar satisfechos con el trato brindado por parte del personal de ENFERMERIA.

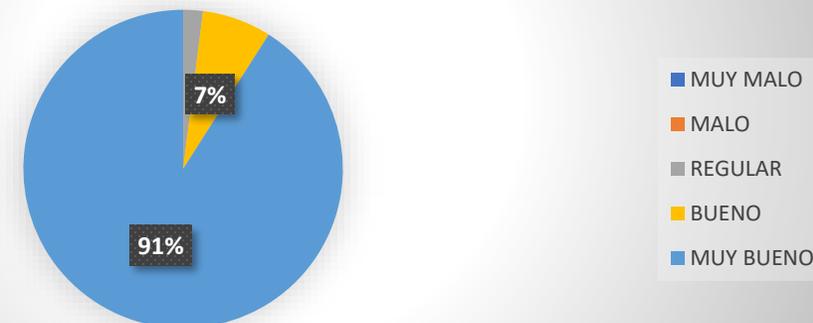
INDICE DE SATISFACCION POR PREGUNTA SERVICIO DE UCI

Pregunta trazadora Humanización

Evalúe la información suministrada por el personal médico



¿Considera usted que el servicio prestado fue humanizado?

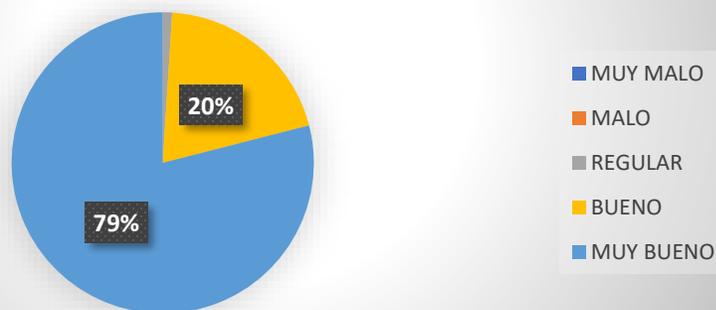


- El 99% de los usuarios manifiestan que la información medica fue CLARA Y EFICIENTE.
- El 98% de los usuarios encuestados manifiestan que el servicio prestado fue HUMANIZADO.

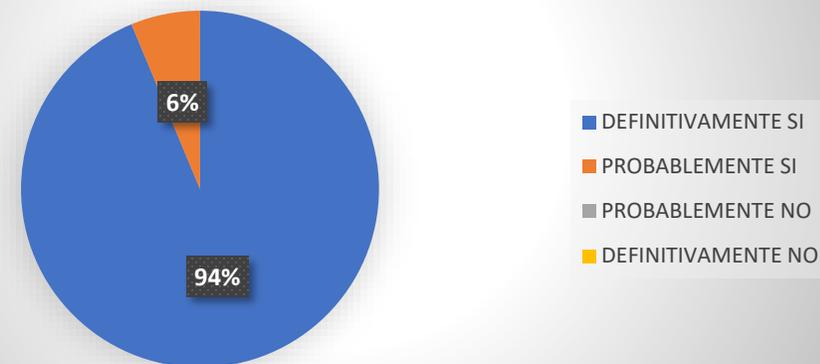
INDICE DE SATISFACCION POR PREGUNTA SERVICIO DE UCI

- Preguntas trazadoras Resolución 0256 de 2016

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



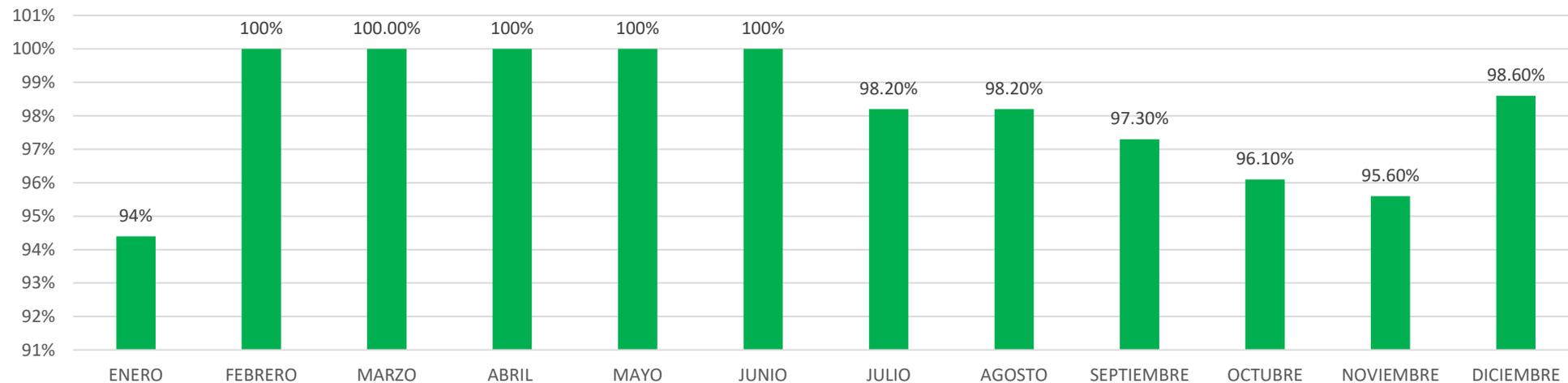
¿Recomendaría esta clínica a sus familiares y amigos?



- El 99% de los usuarios encuestados califican como MUY BUENA la experiencia GLOBAL respecto a los servicios de la IPS.
- El 94% de los usuarios encuestados recomendarían nuestra IPS a sus familiares y amigos.

SATISFACCION UCI DICIEMBRE 2022

INDICE DE SATISFACCION GLOBAL POR MES UCI

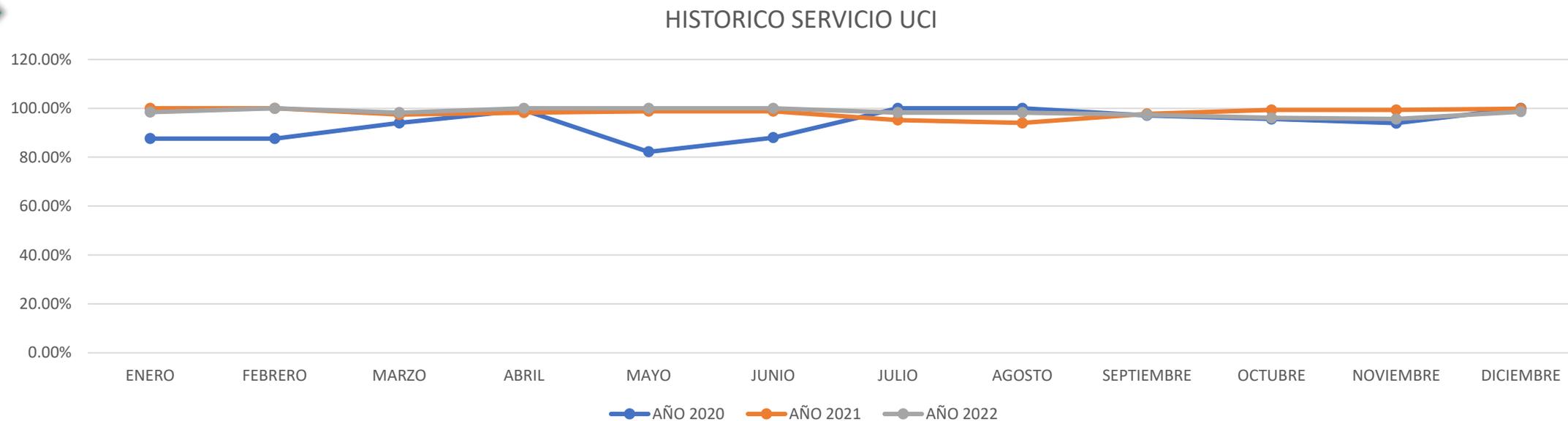


De 88 usuarios encuestados en el mes de DICIEMBRE 87 se encuentran satisfechos con la atención recibida en el servicio de UCI lo que corresponde a un 98.6%. Se observa tendencia al alta con relación a los meses anteriores, se observa mejoría en el Item de información medica.

Los usuarios a través de las encuestas manifiestan:

- Ampliar tiempos de información medica, que sea en la mañana y tarde (2)
- Permitir el ingreso de menores de edad (1)

HISTORICO SERVICIO DE UCI

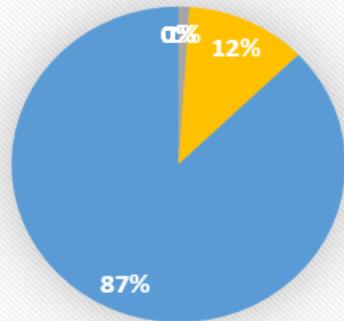


	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
AÑO 2020	87.60%	87.60%	94.00%	99.20%	82.20%	88.00%	100.00%	100.00%	97.10%	95.60%	93.90%	100%
AÑO 2021	100.00%	100.00%	97.40%	98.20%	98.80%	98.80%	95.20%	94.00%	97.70%	99.30%	99.30%	99.80%
AÑO 2022	98.40%	100.00%	98.20%	100%	100.00%	100.00%	98.20%	98%	97.30%	96.10%	95.60%	98.60%

SATISFACCION URGENCIAS DICIEMBRE 2022

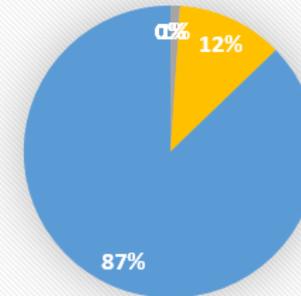
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE URGENCIAS

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?

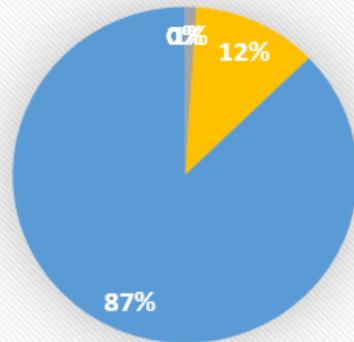


■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

- 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.

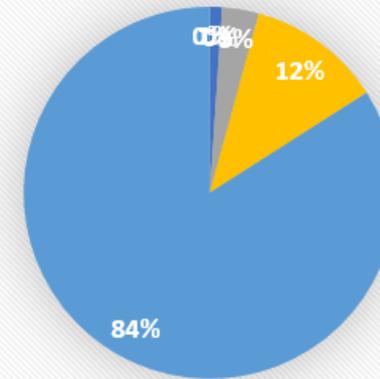
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE URGENCIAS

¿La señalización de las áreas le permite fácil ubicación en las diferentes áreas de la clínica?



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

¿La dispensación de medicamentos le parece?

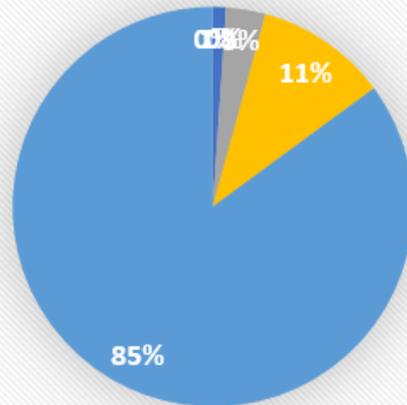


■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

- El 99% de los usuarios se encuentran satisfechos con el tiempo de espera para la atención en Urgencias.
- El 96% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la dispensación de medicamentos.

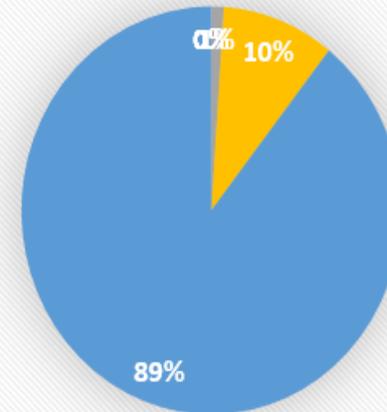
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE URGENCIAS

Calidad Atención Personal administrativo



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

Calidad Atención Personal Médico

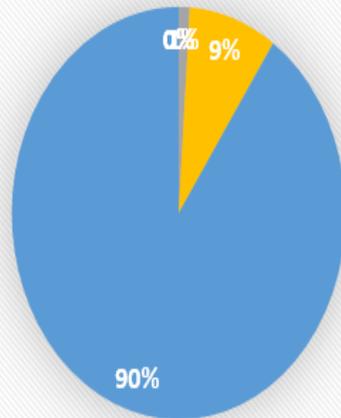


■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

- El 96% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el trato brindado por el personal ADMINISTRATIVO.
- El 99% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el trato brindado por el personal MEDICO.

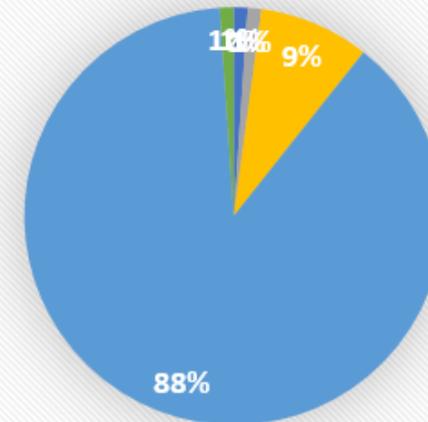
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE URGENCIAS

Calidad Atención Personal Enfermería



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

Calidad Atención Personal Vigilancia

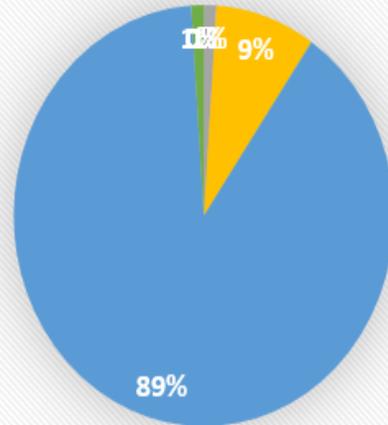


■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A.

- El 99% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el trato brindado por el personal ENFERMERIA.
- El 97% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el trato brindado por el personal VIGILANCIA.

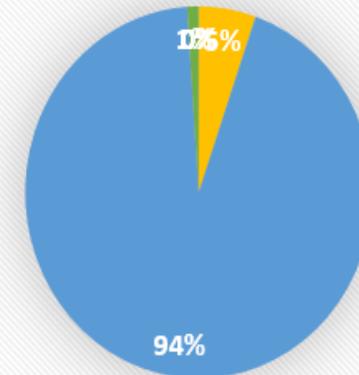
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE URGENCIAS

Calidad Atención Personal Farmacia



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

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

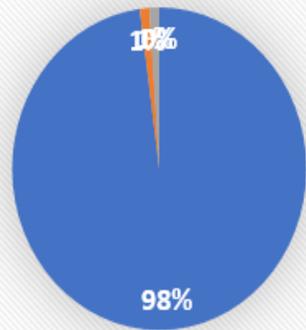


■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

- El 98% 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.

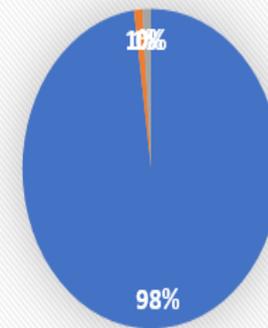
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE URGENCIAS

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

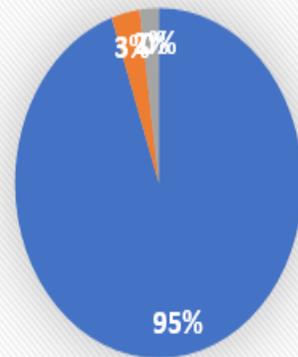


■ CLARA Y EFICIENTE ■ CONFUSA ■ NO RECIBIO INFORMACION ■ N.A

- El 98% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la información suministrada por el personal de vigilancia.
- El 98% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la información suministrada por el personal administrativo

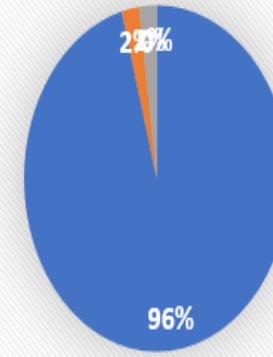
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE URGENCIAS

**Evalúe la información suministrada por el personal
médico**



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

**Evalúe la información suministrada por el personal
de enfermería**

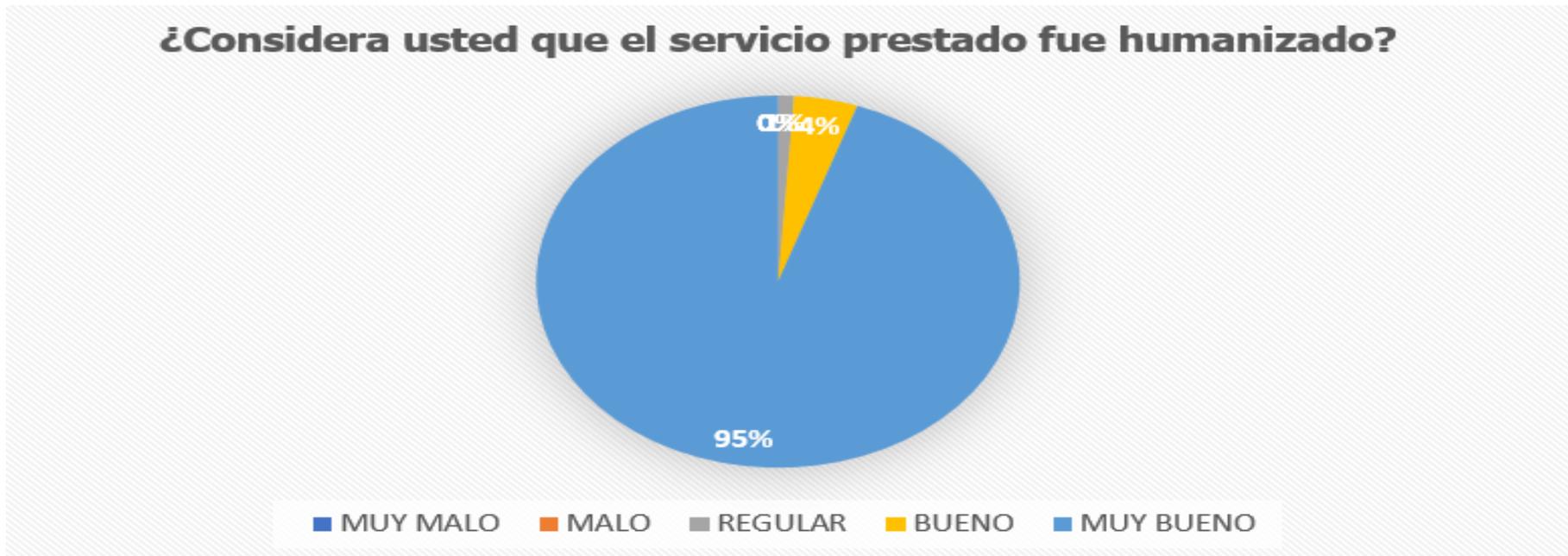


■ CLARA Y EFICIENTE ■ CONFUSA ■ NO RECIBIO INFORMACION ■ N.A

- El 95% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la información suministrada por el personal de MEDICO
- El 96% 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

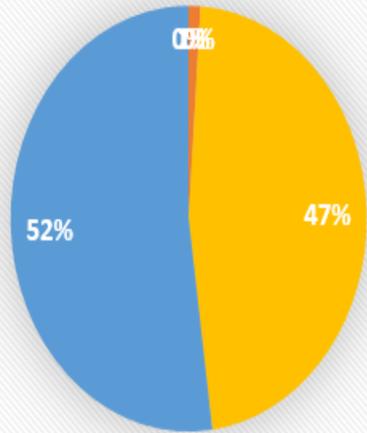


El 95% de los usuarios encuestados manifiestan que el servicio prestado fue HUMANIZADO.

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE URGERNCIAS

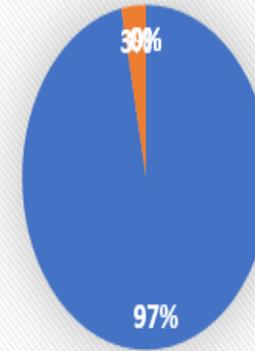
- Preguntas trazadoras Resolución 0256 de 2016

¿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?

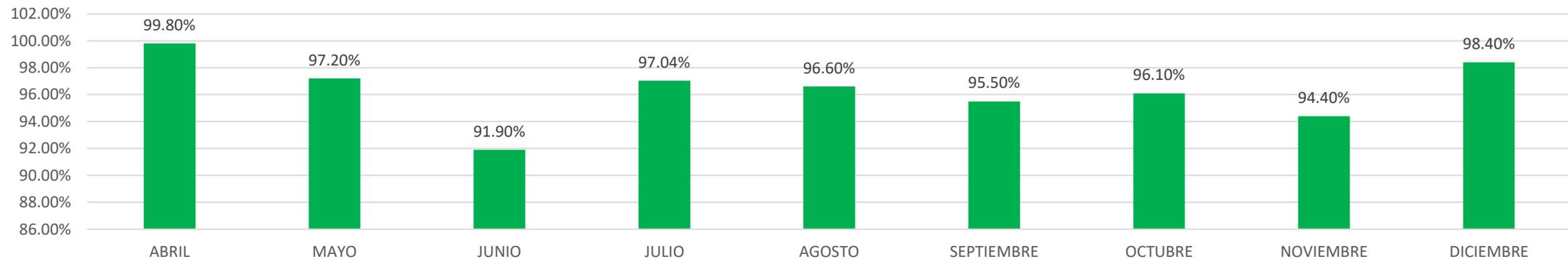


■ DEFINITIVAMENTE SI ■ PROBABLEMENTE SI
■ PROBABLEMENTE NO ■ DEFINITIVAMENTE NO

- El 99% 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.

SATISFACCION URGENCIAS DICIEMBRE 2022

INDICE DE SATISFACCION MENSUAL URGENCIAS



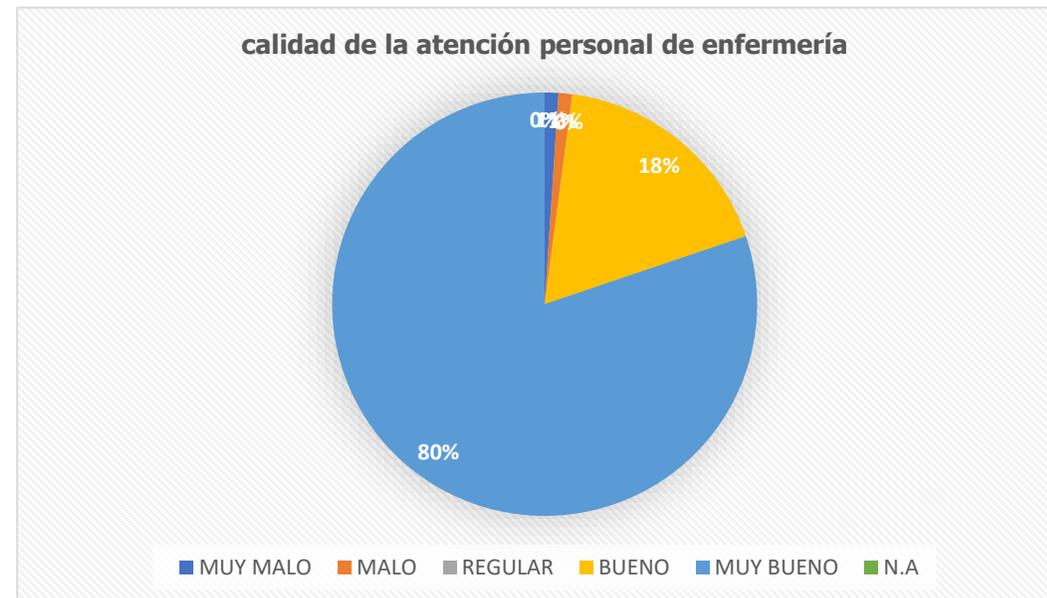
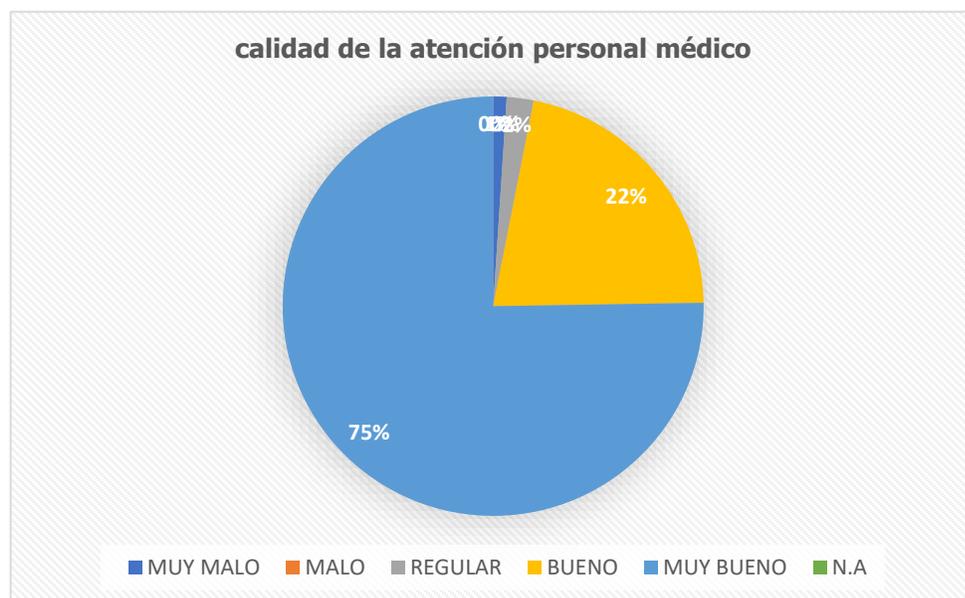
De 94 usuarios encuestados 93 se encuentran satisfechos con la atención recibida en el servicio de urgencias lo que corresponde a un 98.40%. Se evidencia tendencia al alza y mejora en los ítems de oportunidad en la atención en la primera consulta, además en el trato y calidad en la atención por el personal ADMINISTRATIVO.

Sin embargo a través de las encuestas los usuarios manifiestan:

- Mas humanización por parte de algunas enfermeras (2)
- Permitir acompañamiento permanente a los familiares. (1)

SATISFACCION CIRUGIA AMBULATORIA DICIEMBRE 2022

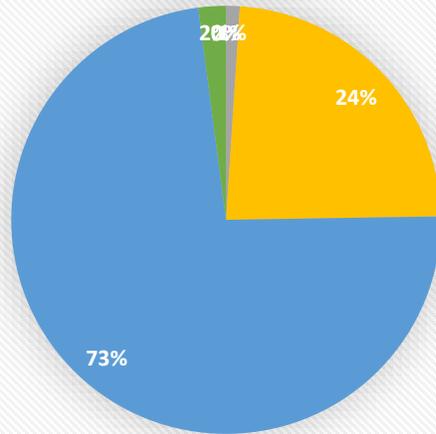
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE CIRUGIA AMBULATORIA



- 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 98% de los usuarios encuestados en el servicio de cirugía ambulatoria se encuentran satisfechos con la atención prestada por parte del personal de Enfermería.

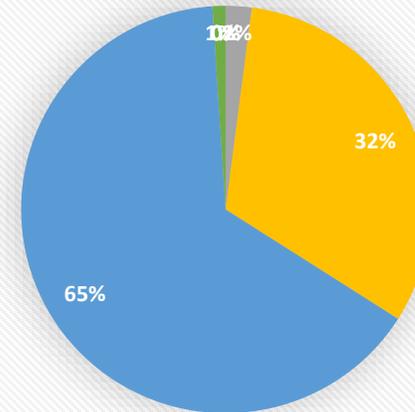
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE CIRUGIA AMBULATORIA

calidad de la atención personal de servicios generales



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

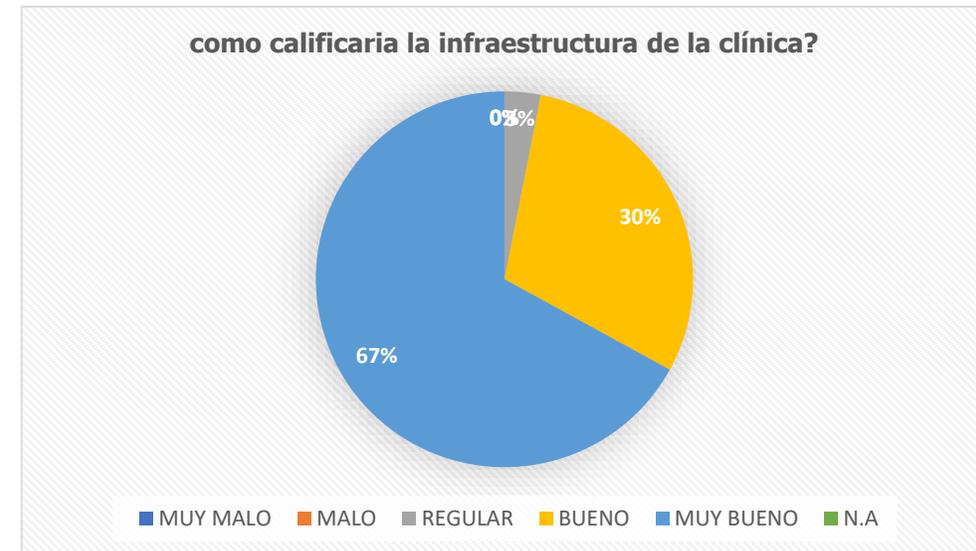
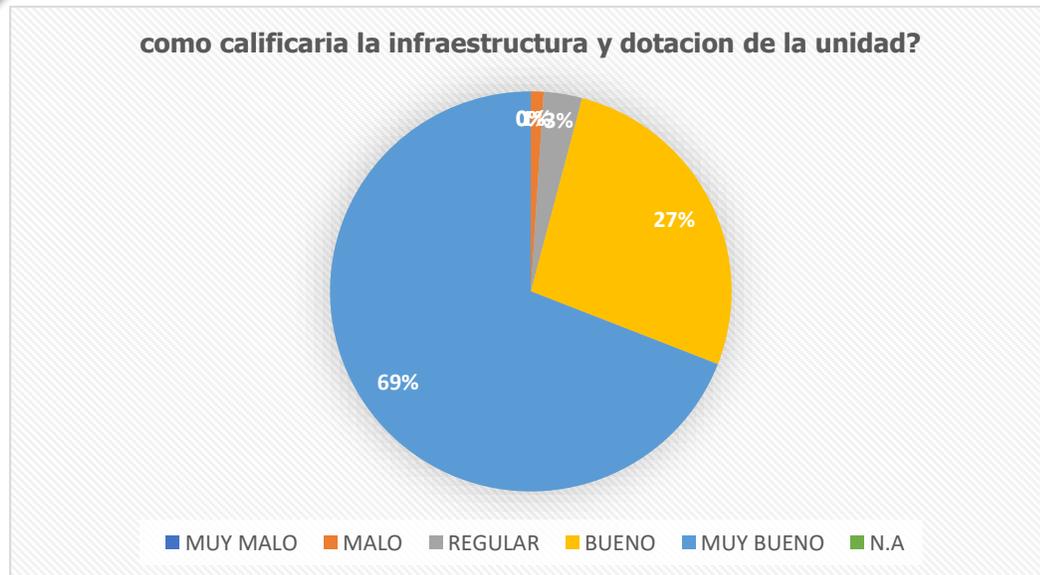
calidad de la atención personal administrativo



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

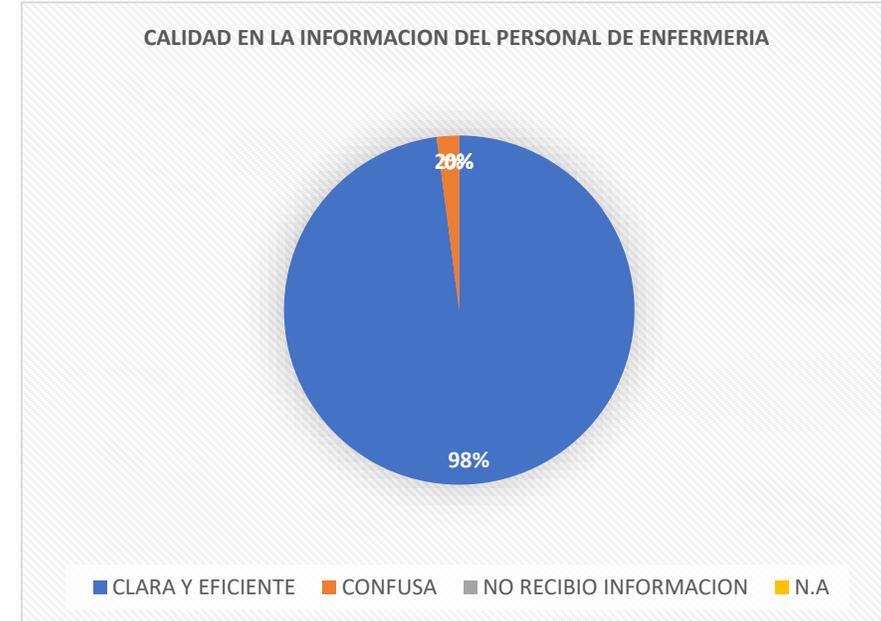
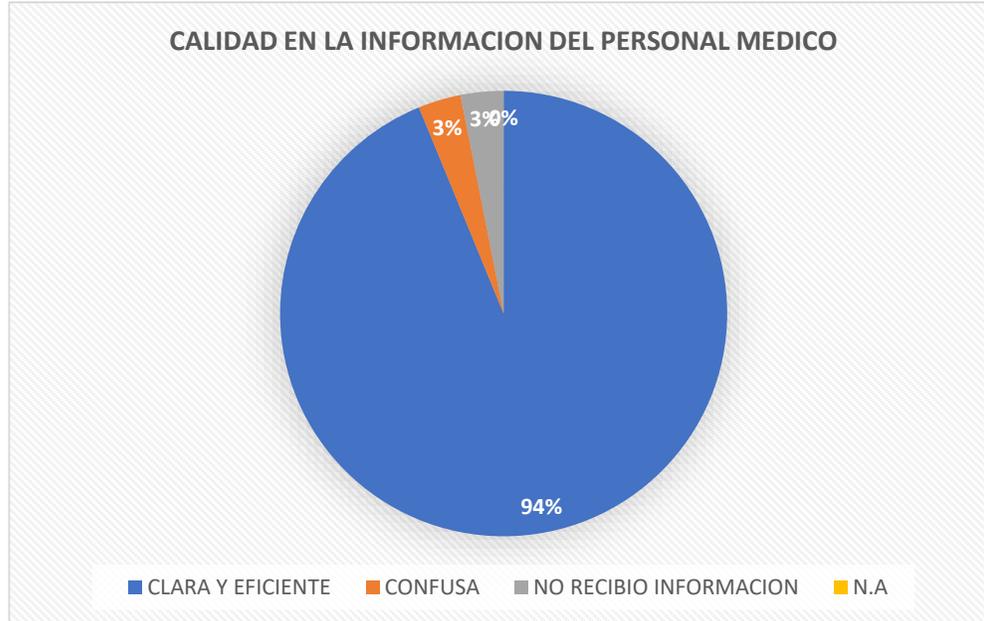
- Se observa en la primera grafica que el 94% de los usuarios encuestados en el servicio de cirugía ambulatoria se encuentran satisfechos la atención por parte del personal de servicios Generales.
- El 95% de los usuarios encuestados en el servicio de cirugía ambulatoria se encuentran satisfechos con 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 96% de los usuarios encuestados en el servicio de cirugía ambulatoria se encuentran satisfechos con la infraestructura y dotación de la unidad.
- El 97% de los usuarios encuestados en el servicio de cirugía ambulatoria se encuentran satisfechos con la infraestructura de la institución.

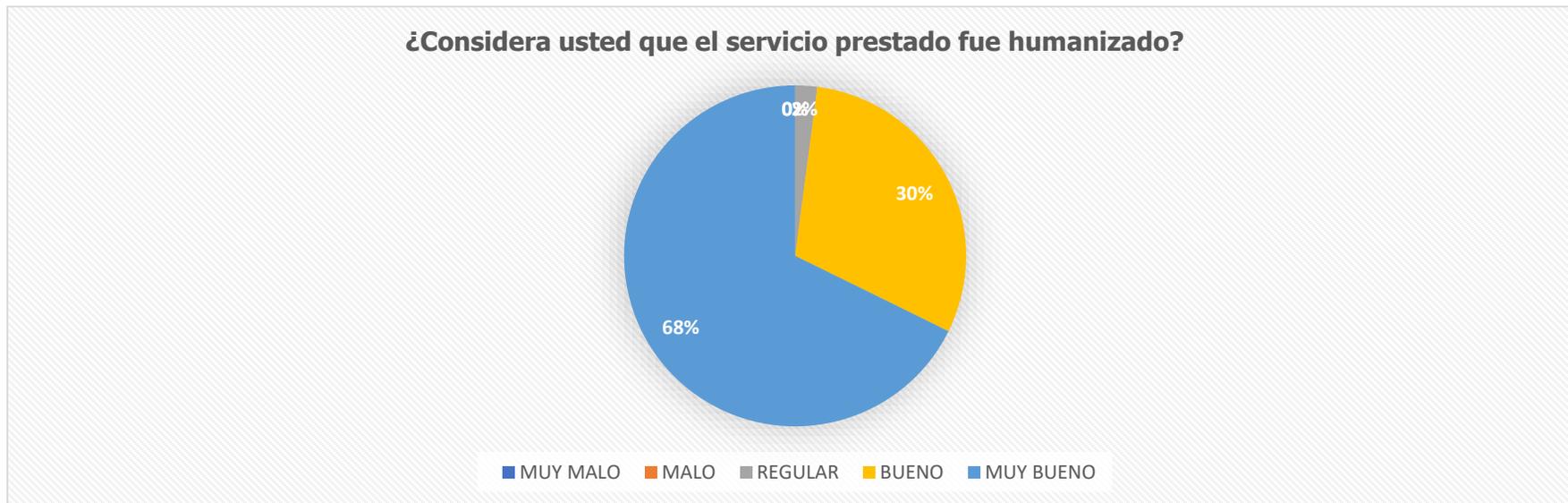
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE CIRUGIA AMBULATORIA



- El 94% de los usuarios encuestados consideran que la información suministrada por el personal Medico es CLARA Y EFICIENTE.
- De igual forma El 98% de los usuarios encuestados consideran que la información suministrada por el personal de enfermería es CLARA Y EFICIENTE.

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE CIRUGIA AMBULATORIA

Pregunta trazadora Humanización

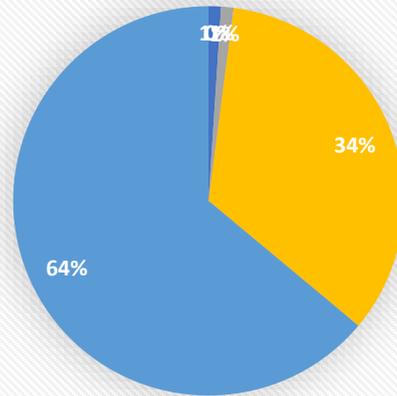


- El 98% de los usuarios encuestados consideran que el servicio prestado fue HUMANIZADO.

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE CIRUGIA AMBULATORIA

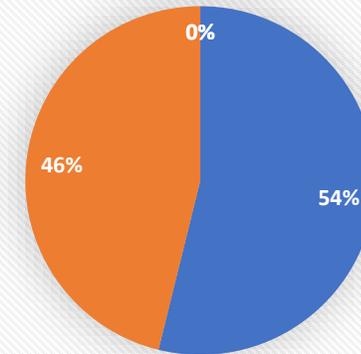
- Preguntas trazadoras Resolución 0256 de 2016

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



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

¿Recomendaría esta clínica a sus familiares y amigos?

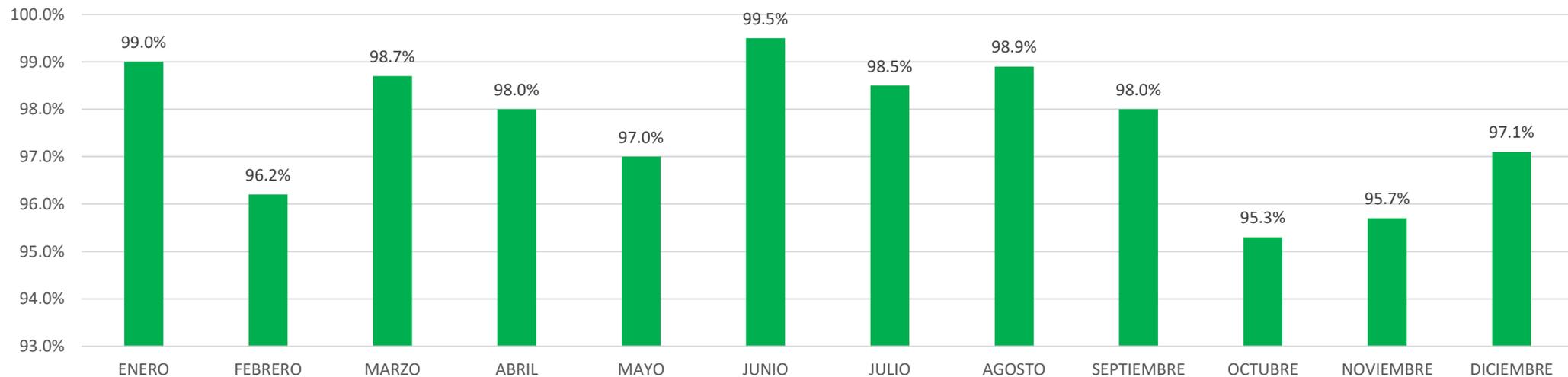


■ DEFINITIVAMENTE SI ■ PROBABLEMENTE SI
■ PROBABLEMENTE NO ■ DEFINITIVAMENTE NO

- El 98% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la experiencia GLOBAL respecto a los servicios de la IPS.
- El 54% de los usuarios encuestados recomendarían nuestra IPS a sus familiares y amigos.

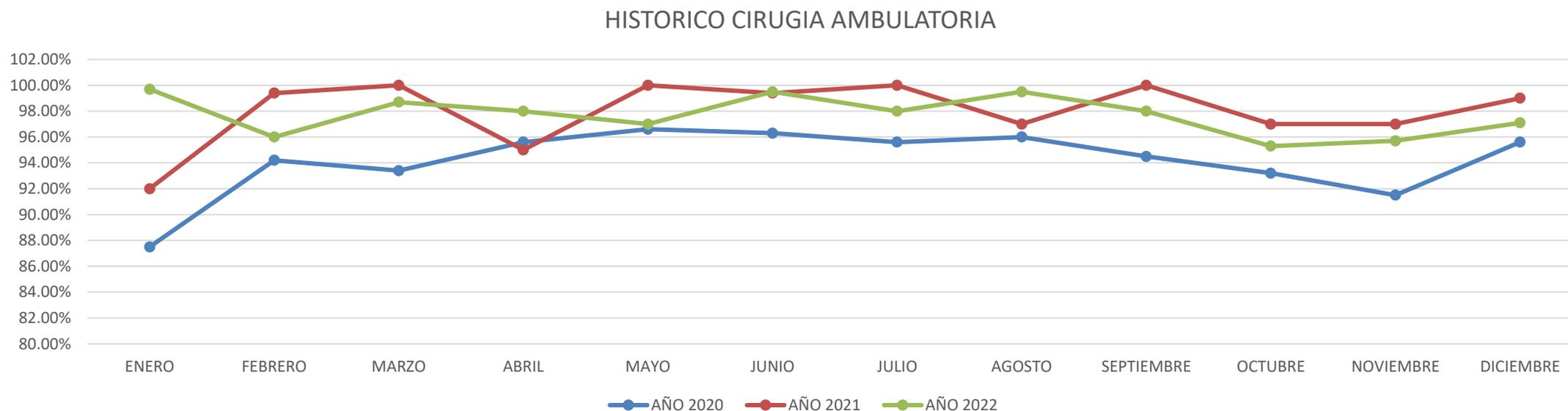
INDICE DE SATISFACCIÓN SERVICIO DE CIRUGIA AMBULATORIA

SATISFACCION GLOBAL MES A MES CX AMBULATORIA



De 96 usuarios encuestados 94 se encuentran satisfechos con la atención recibida en el servicio cirugía ambulatoria lo que corresponde a un 97.1%.

HISTORICO CIRUGIA AMBULATORIA

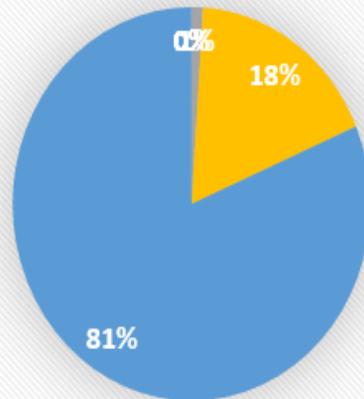


	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
AÑO 2020	87.50%	94.20%	93.40%	95.60%	96.60%	96.30%	95.60%	96%	94.50%	93.20%	91.50%	95.60%
AÑO 2021	92%	99.40%	100%	95%	100%	99.40%	100%	97%	100%	97%	97%	99%
AÑO 2022	99.70%	96%	98.70%	98%	97%	99.50%	98%	99.50%	98%	95.30%	95.70%	97.10%

SATISFACCION SERVICIO FAMACEUTICO DICIEMBRE 2022

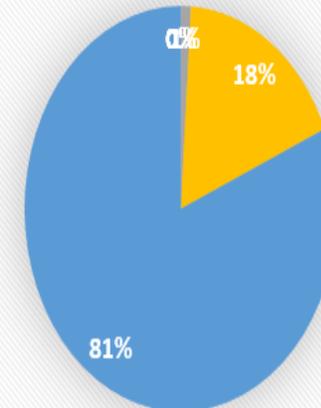
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO FARMACEUTICO

calidad de la atención regente de farmacia



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

calidad de la atención auxiliar de farmacia

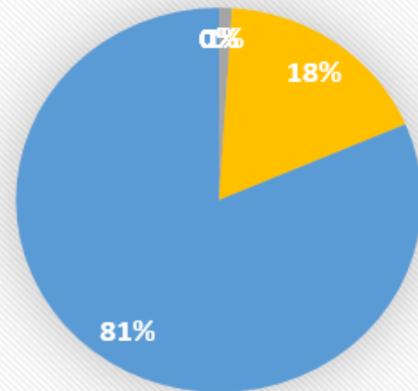


■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

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

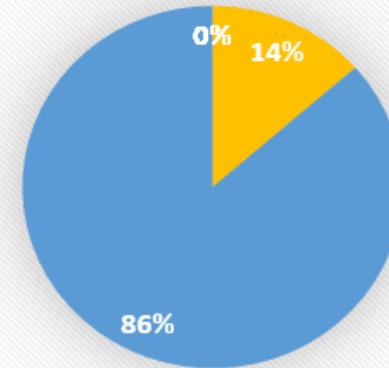
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO FARMACEUTICO

calidad de la atención químico farmaceutico



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

como considera el tiempo de atencion?

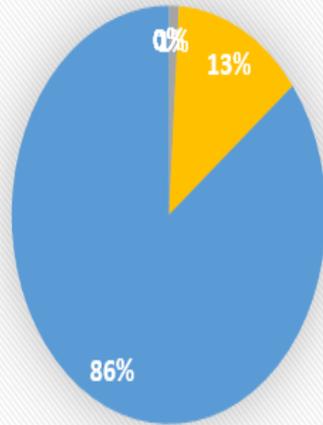


■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

- Del 97 usuarios encuestados 96 consideran que la calidad de la atención del Químico Farmacéutico es buena lo que corresponde a un 99%.
- EL 100% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el tiempo de atención en el servicio de farmacia.

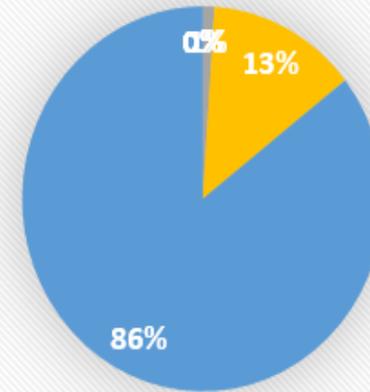
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO FARMACEUTICO

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?

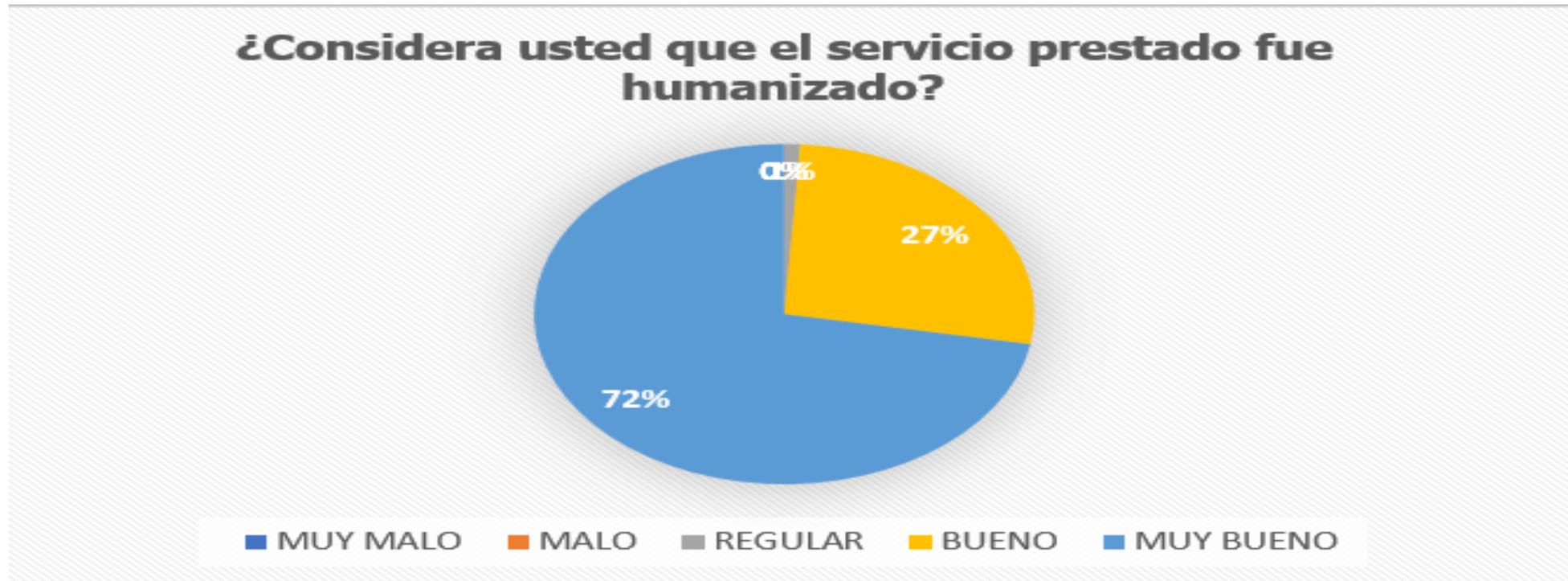


■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

- El 99% de los usuarios encuestados se encuentra SATISFECHOS con la disponibilidad de productos farmacéuticos.
- De igual forma el 99% 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

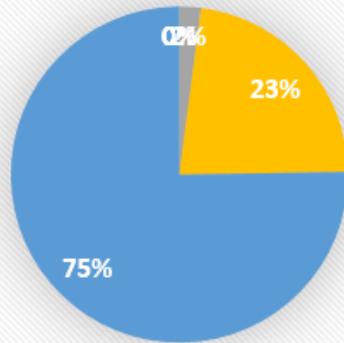


El 100% de los usuarios encuestados consideran que el servicio prestado fue HUMANIZADO.

INDICE DE SATISFACCION POR PREGUNTA FARMACIA

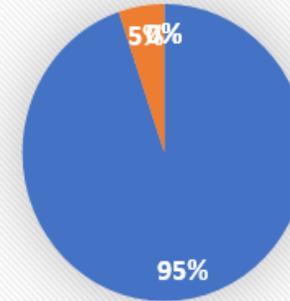
- Preguntas trazadoras Resolución 0256 de 2016

¿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?

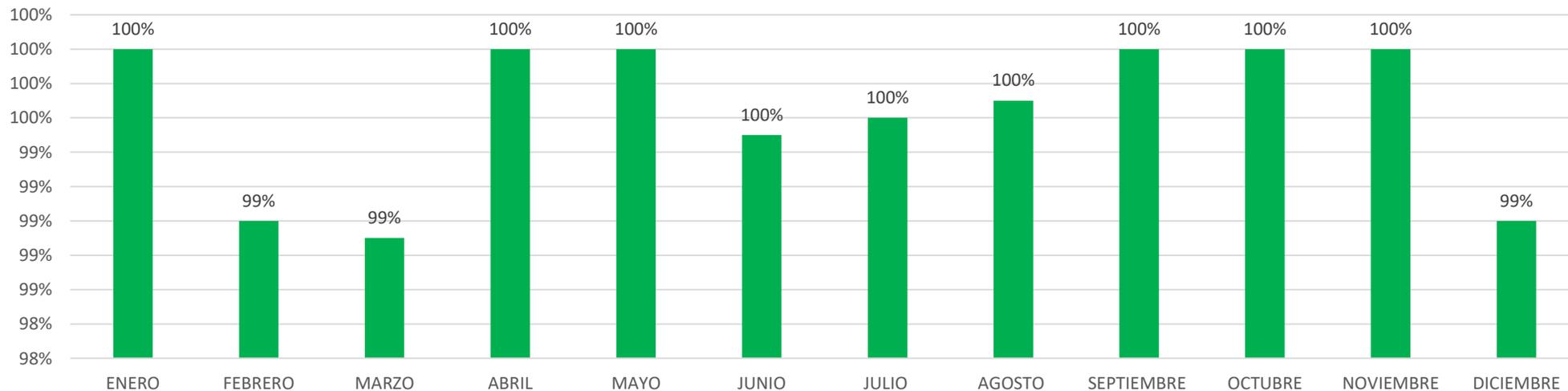


■ DEFINITIVAMENTE SI ■ PROBABLEMENTE SI
■ PROBABLEMENTE NO ■ DEFINITIVAMENTE NO

- El 98% de los usuarios encuestados se encuentran SATISFECHOS frente a la experiencia GLOBAL respecto a los servicios de la IPS.
- El 95% de los usuarios encuestados recomendarían nuestra IPS a sus familiares y amigos.

INDICE DE SATISFACCIÓN MENSUAL SERVICIO FARMACEUTICO

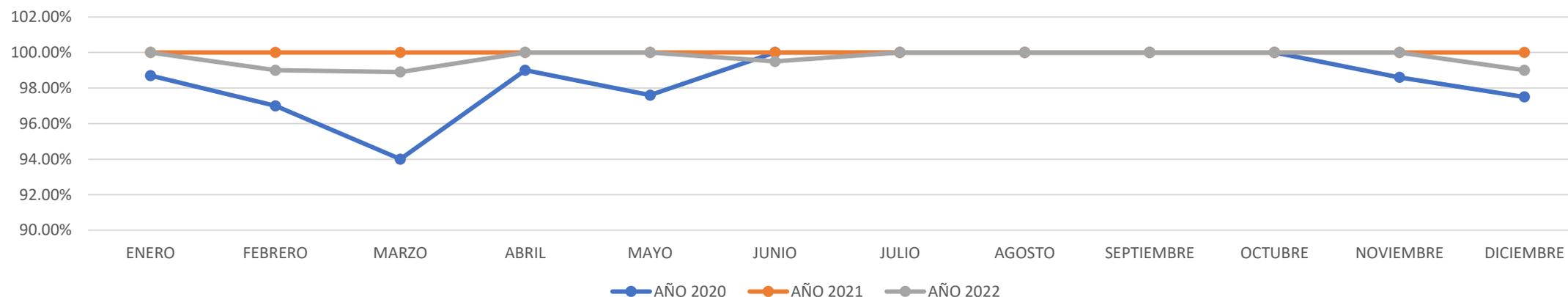
INDICE DE SATISFACCION GLOBAL POR MES FARMACIA



De 97 usuarios 96 se encuentran satisfechos con el servicio de FARMACIA, lo que corresponde a un 99%.

HISTORICO FARMACIA

HISTORICO FARMACIA

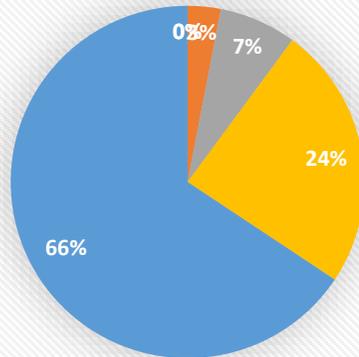


	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
AÑO 2020	98.70%	97.00%	94.00%	99.00%	97.60%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	98.60%	97.50%
AÑO 2021	100%	100%	100%	100%	100%	100.00%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
AÑO 2022	100.00%	99%	98.90%	100%	100%	99.50%	100%	100.00%	100%	100.00%	100%	99.00%

SATISFACCION SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE CONUCOS DICIEMBRE 2022

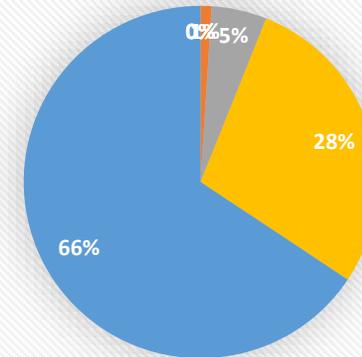
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS

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



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

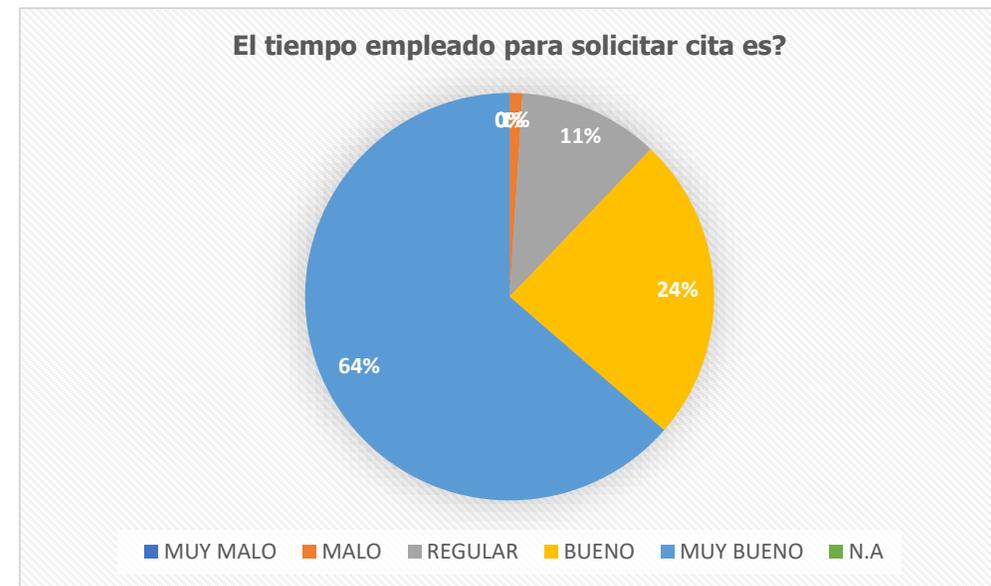
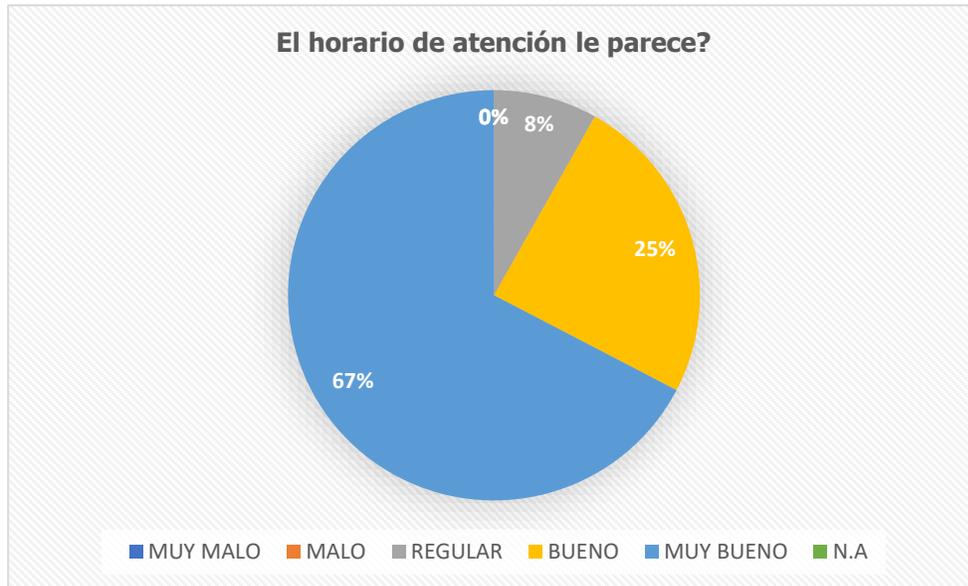
Considera que las instalaciones de la IPS permiten la accesibilidad a las personas con discapacidad?



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

- El 90% de los usuarios encuestados en servicios ambulatorios se encuentran Satisfechos con la localización de la IPS y facilita el acceso.
- El 94% de los usuarios encuestados se encuentran Satisfechos con la accesibilidad de las instalaciones de la IPS para las personas con discapacidad.

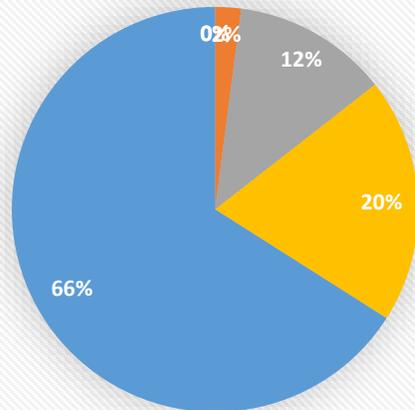
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS



- El 91% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el tiempo de atención.
- **El 88% de los usuarios se encuentran Satisfechos con el tiempo de atención para solicitar cita, el 12% NO se encuentran satisfechos con el tiempo empleado para solicitar cita** (Este ítem se refiere a la oportunidad en la respuesta en las líneas habilitadas para asignación de citas de consulta externa)

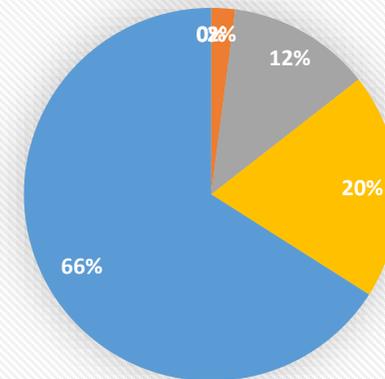
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS

El tiempo de espera para autorización de servicio le parece?



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

El tiempo de espera para autorización de servicio le parece?

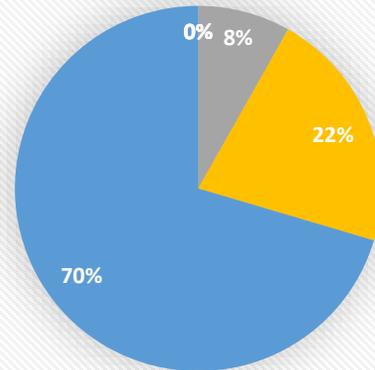


■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A.

- El 86% de los usuarios se encuentran Satisfechos con el tiempo de espera para autorización de servicios. El 14% consideran que fue inoportuna.
- El 86% de los usuarios manifiestan que el tiempo de asignación de cita fue muy oportuna, el 14% consideran que fue inoportuna.

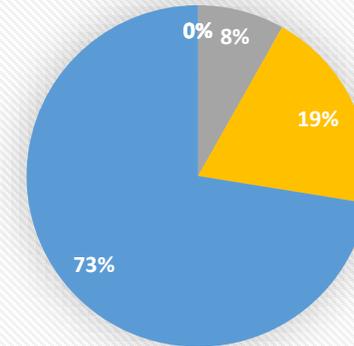
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS

Calidad de la atención del personal administrativo



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

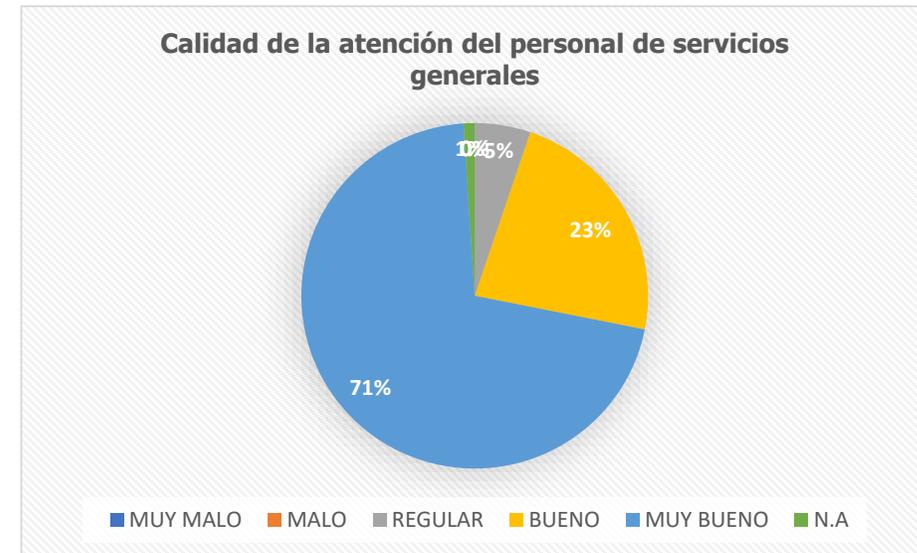
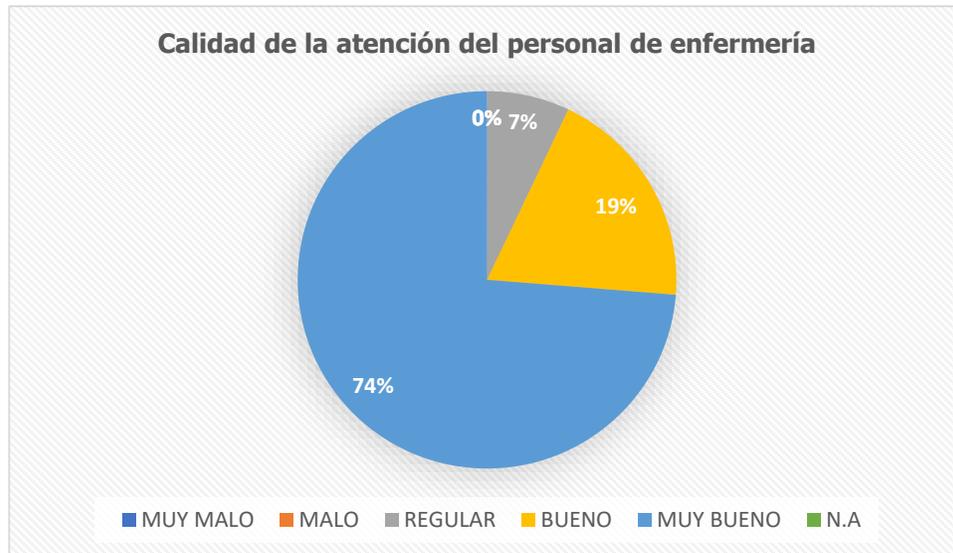
Calidad de la atención del personal médico



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

- El 92% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la calidad y trato brindado por el personal administrativo.
- El 92% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la calidad y trato brindado por el personal Médico.

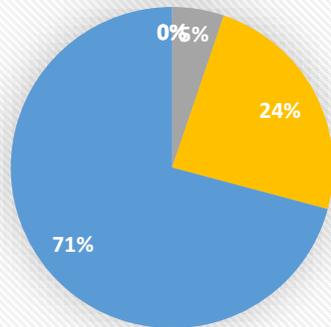
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS



- El 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.

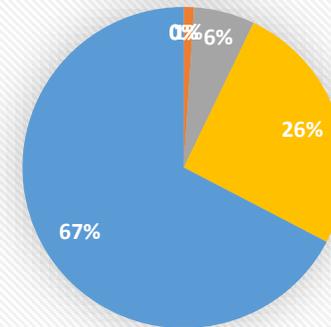
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS

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?



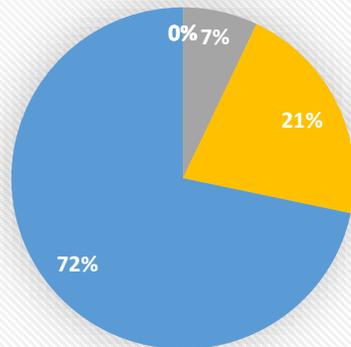
■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

- El 95% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la dotación y señalización de la IPS.
- De igual forma el 93% 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

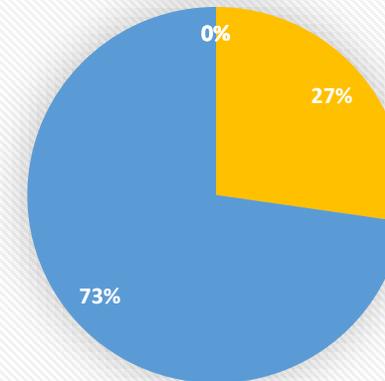
Pregunta trazadora de Humanización

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 93% de los usuarios manifiestan estar satisfechos con la limpieza de áreas de la sede de servicios ambulatorios.
- El 100% de los usuarios consideran que el servicio prestado fue Humanizado.

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS

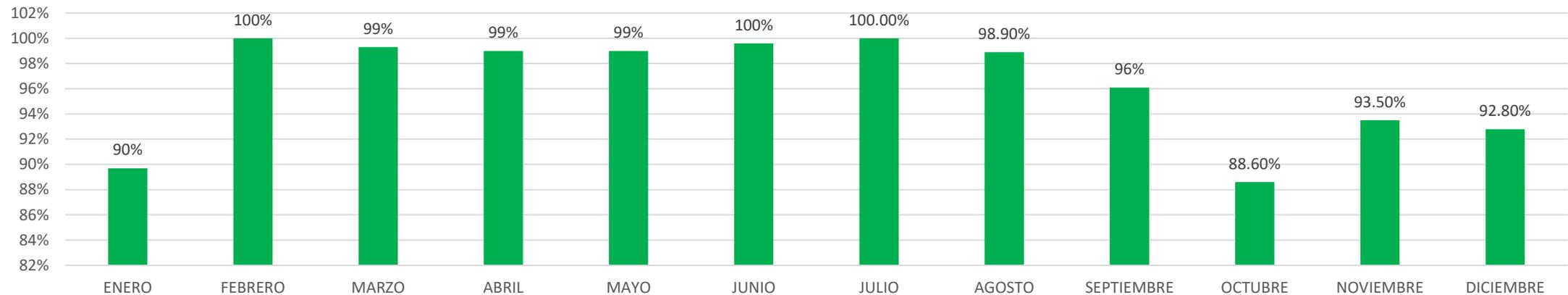
- Preguntas trazadoras Resolución 0256 de 2016



- El 97% de los usuarios encuestados refieren estar satisfechos con la experiencia Global respecto a los servicios de salud.
- El 100% recomendaría la IPS a sus familiares y amigos.

INDICE DE SATISFACCIÓN MENSUAL SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE CONUCOS

INDICE DE SATISFACCION GLOBAL POR MES SEDE CONUCOS

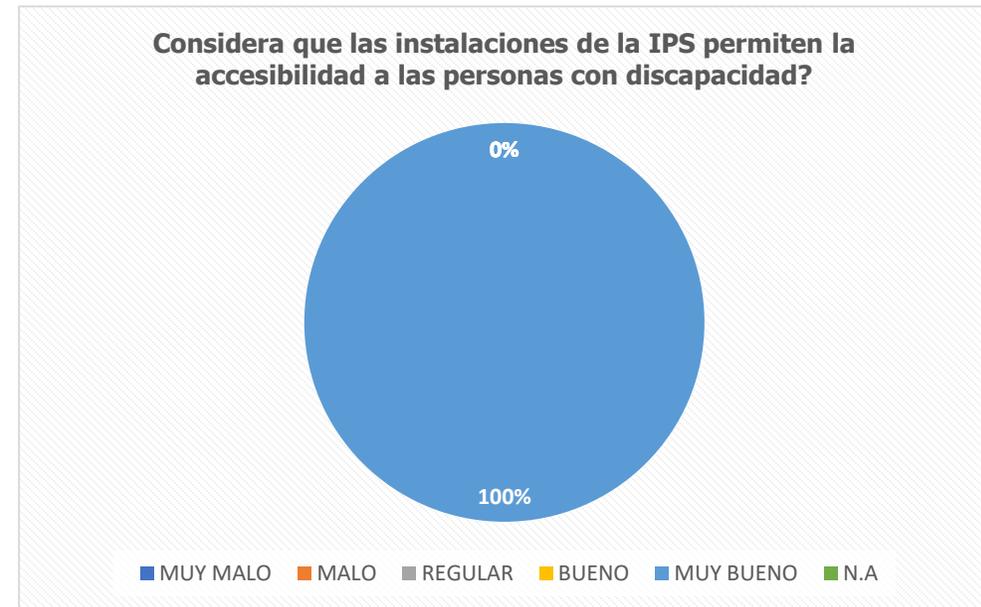
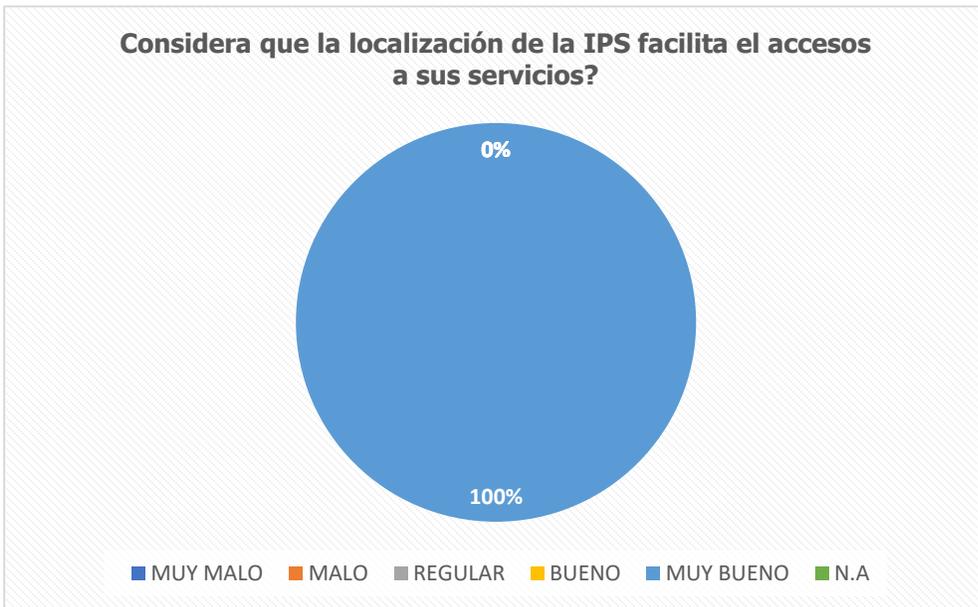


De 99 usuarios 92 se encuentran satisfechos con los servicios ambulatorios sede conucos, lo que corresponde a un 92.8%.

Se evidencia tendencia a la baja en relación al mes anterior, se observa que los Ítems la cual tuvieron porcentajes bajos fueron OPORTUNIDAD de asignación de citas y autorización de la cita.

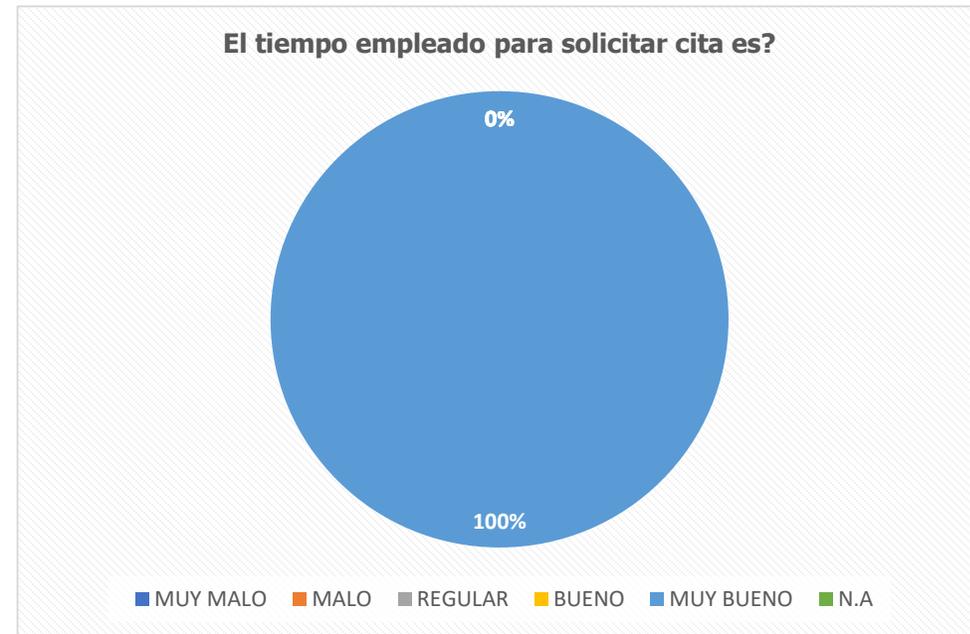
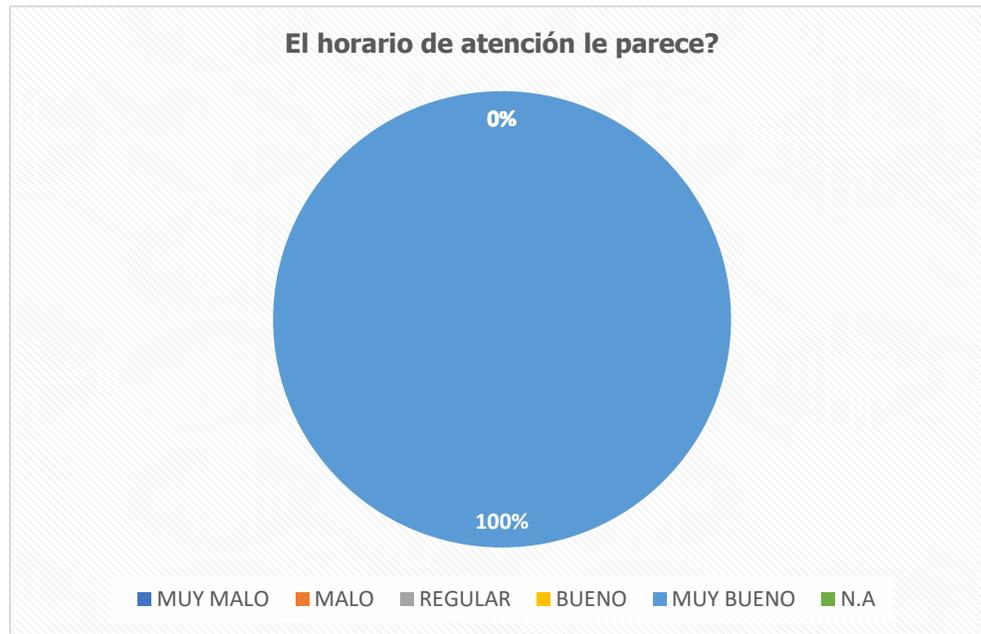
SATISFACCION SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE GIRON DICIEMBRE 2022

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE GIRON



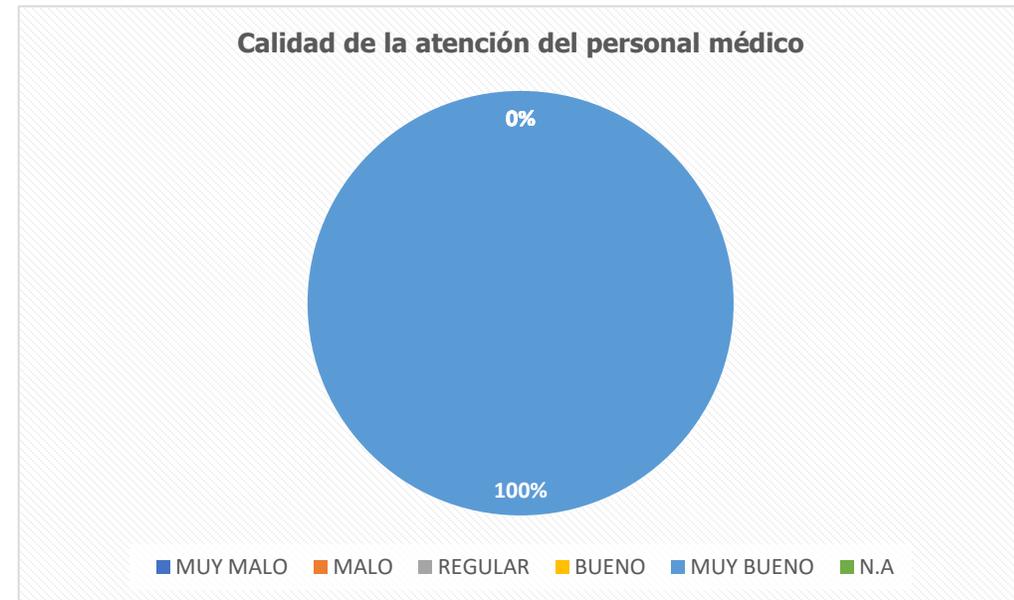
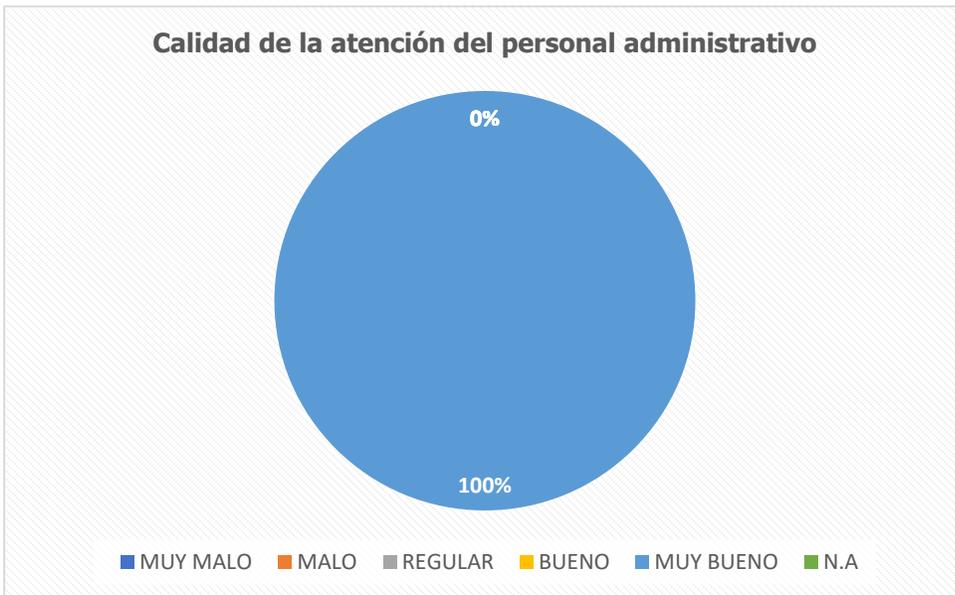
- El 99% de los usuarios encuestados en servicios ambulatorios sede Girón se encuentran Satisfechos con la localización de la IPS y facilita el acceso.
- El 100% de los usuarios encuestados se encuentran Satisfechos con la accesibilidad de las instalaciones de la IPS para las personas con discapacidad.

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE GIRON



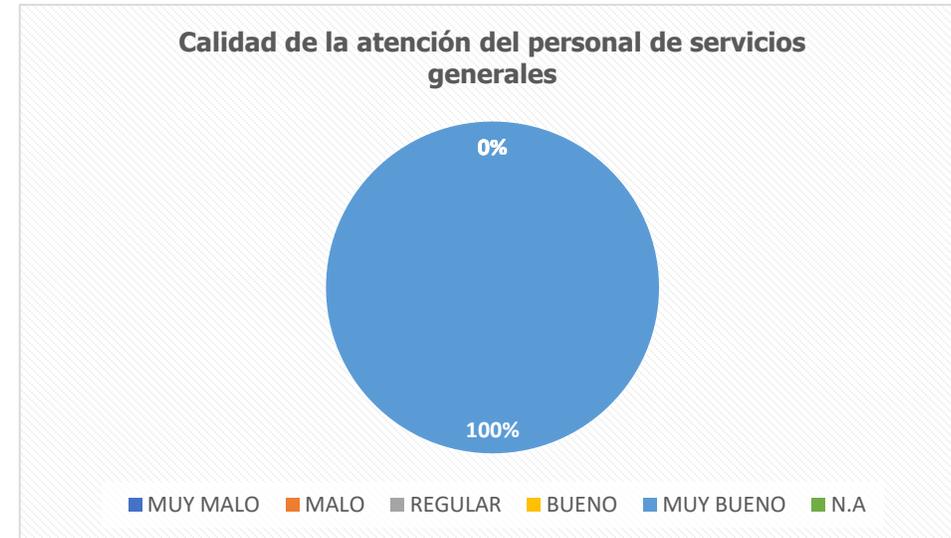
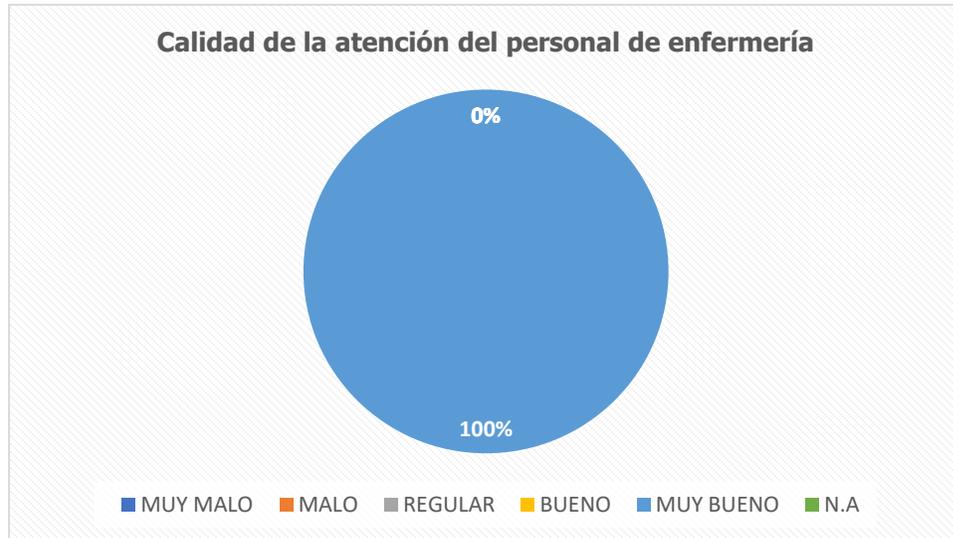
- El 100% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el horario de atención.
- Igualmente el 100% de los usuarios se encuentran Satisfechos con el tiempo empleado para solicitar cita.

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE GIRON



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

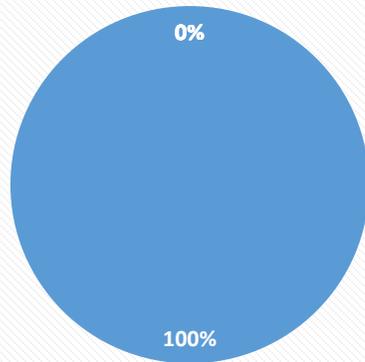
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE GIRON



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

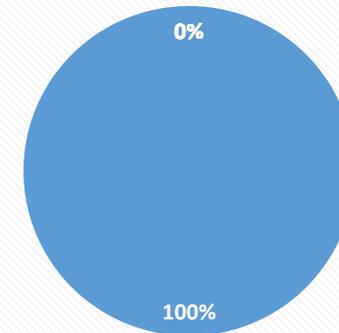
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE GIRON

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?

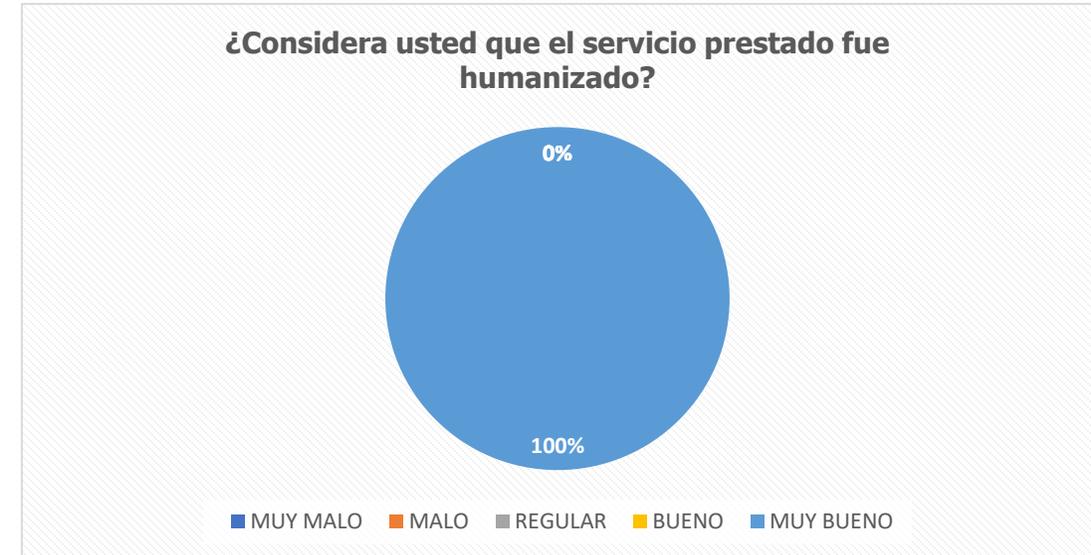
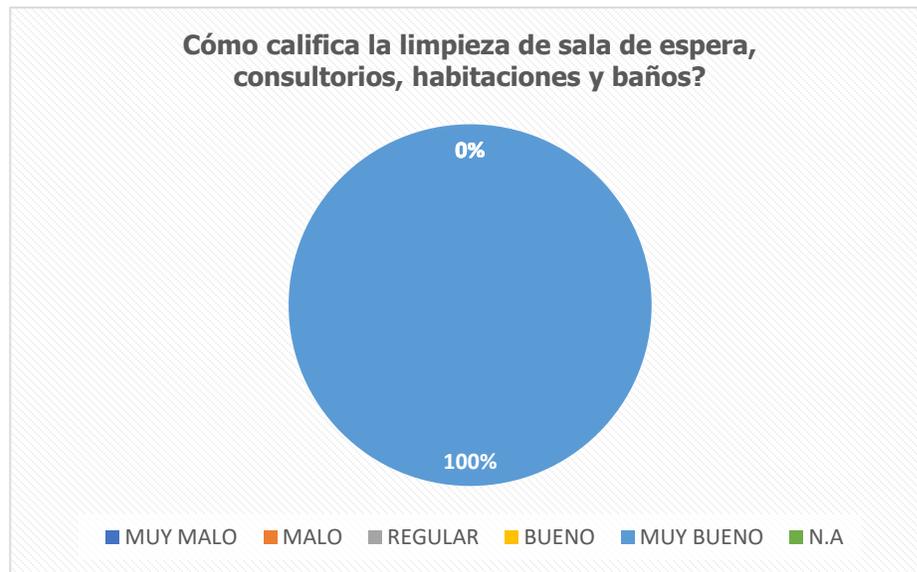


■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

- 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

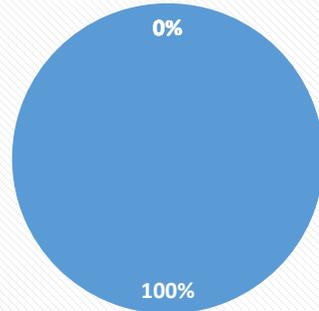


- El 100% de los usuarios manifiestan estar satisfechos con la limpieza de áreas de la sede de servicios ambulatorios.
- El 100% de los usuarios consideran que el servicio prestado fue Humanizado.

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE GIRON

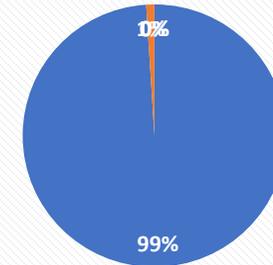
Preguntas trazadoras resolución 0256 de 2016

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



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

¿Recomendaría esta clínica a sus familiares y amigos?

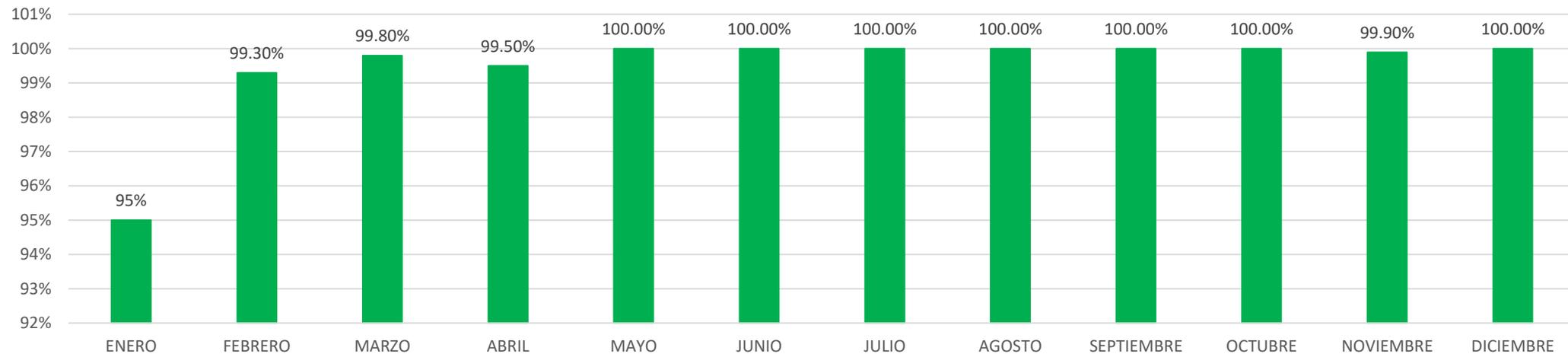


■ DEFINITIVAMENTE SI ■ PROBABLEMENTE SI
■ PROBABLEMENTE NO ■ DEFINITIVAMENTE NO

- El 100% de los usuarios encuestados refieren estar satisfechos con la experiencia Global respecto a los servicios de salud.
- El 99% recomendaría la IPS a sus familiares y amigos.

INDICE DE SATISFACCIÓN MENSUAL SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE GIRON

INDICE DE SATISFACCION GLOBAL POR MES SERVICIOS AMBULATORIO SEDE GIRON



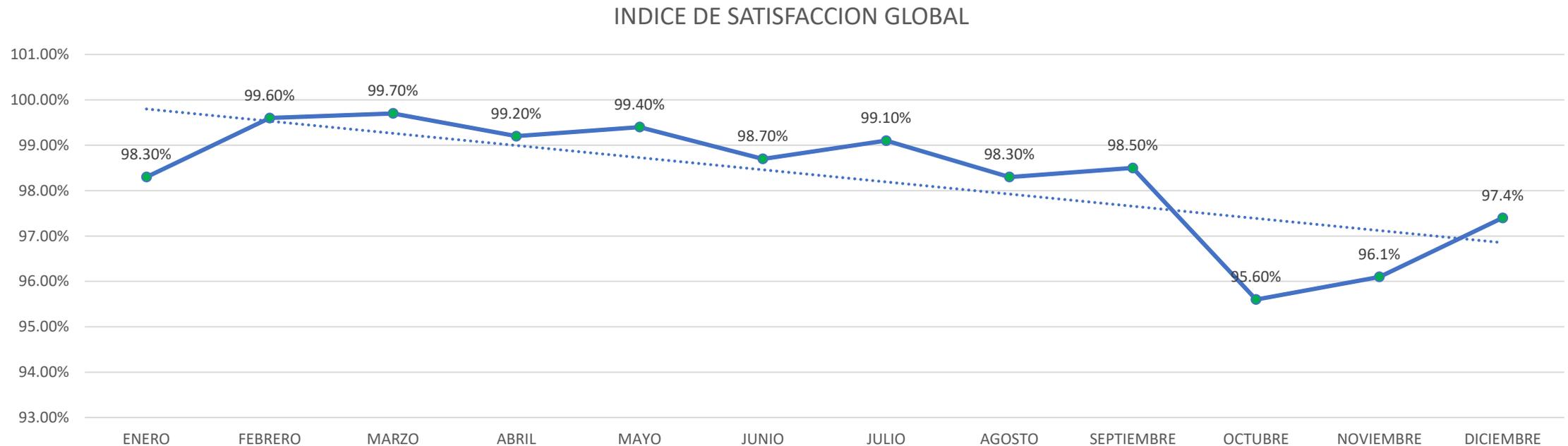
De 100 usuarios encuestados 100 se encuentran satisfechos con los servicios ambulatorios sede Girón, lo que corresponde a un 100%. Durante el transcurso del año los servicios ambulatorios sede Girón que se caracterizo por una satisfacción de 100%

INDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL DICIEMBRE 2022

Mes	Servicio	Encuestas	%
DICIEMBRE	HOSPITALIZACION	98	96.0%
	UCI	88	98.60%
	CIRUGIA AMBULATORIA	96	97.10%
	URGENCIAS	94	98.40%
	FARMACIA	97	99%
	SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE GIRON	100	100%
	SERVICIOS AMBULATORIO SEDE CONUCOS	99	92.80%
	TOTAL	672	97.4%

De 672 usuarios encuestados en el mes de DICIEMBRE el 97.4% 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



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 afecto el nivel de satisfacción, de igual forma la falta de servicio de televisión de hospitalización afectó el ítem de infraestructura y dotación .

QUEJAS DICIEMBRE 2022

- **TOTAL DE PQR: 16**
- **ESTADO DE LAS PQR:**
 - **TRAMITADO**
 - **TIEMPO DE OPORTUNIDAD DE RTA:**
6 DIAS DE OPORTUNIDAD
 - **PORCENTAJE DE OPORTUNIDAD:**
98%

SERVICIOS AFECTADOS	CANTIDAD
UCI	1
HOSPITALIZACION	3
URGENCIAS	2
CIRUGIA	2
CONSULTA EXTERNA	3
FARMACIA	1
FACTURACION	1
RAYOS X	2
CONSULTA PRIORITARIA	1
TOTAL	16

AREA AFECTADA	CANTIDAD
MEDICO	4
ENFERMERIA	5
ADMINISTRATIVO/CONSULTA EXTERNA	2
ADMINISTRATIVO/FARMACIA	1
ADMINISTRATIVO CIRUGIA	1
FACTURACION	1
ADMINISTRATIVO/IMAGENOLOGIA	2
TOTAL	16

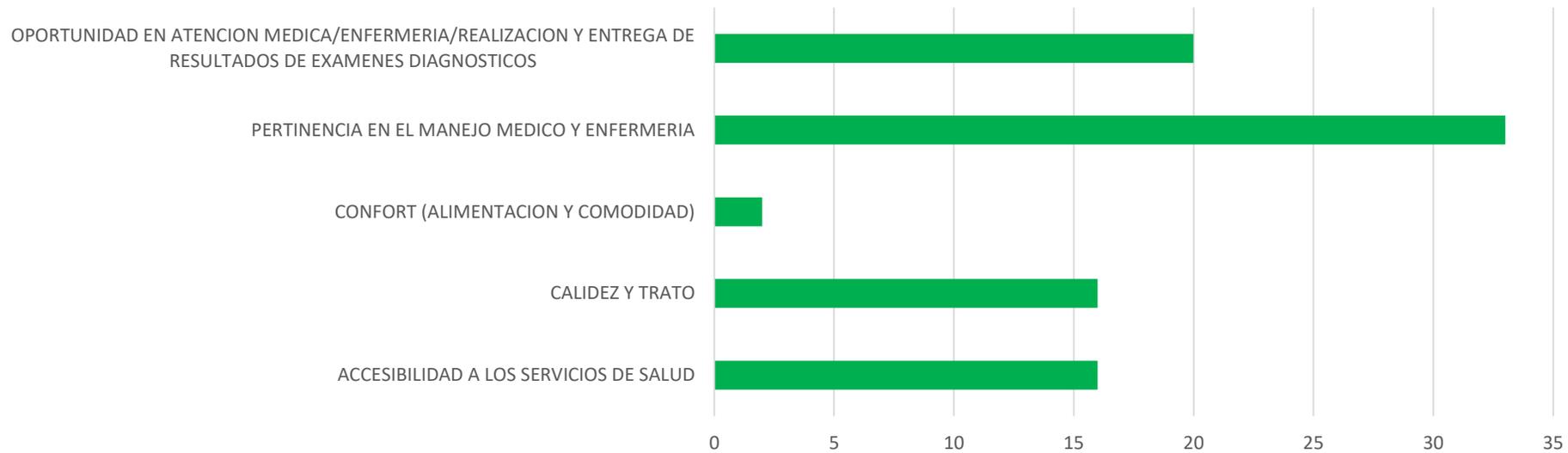
QUEJAS DICIEMBRE 2022

ATRIBUTO CAUSALES PQRS	CANTIDAD
NO PERTINENCIA EN ASIGNACION DE CITAS	1
DESINFORMACION EQUIPO DE CIRUGIA SOBRE LAS LINEAS DE ACCESO DE AVANZAR MEDICO PARA POSTQUIRURGICOS	1
TRATO INADECUADO PERSONAL DE ENFERMERIA	1
NO PERTINENCIA MANEJO MEDICO URGENCIAS	1
HORARIO DEVOLUCION DE MEDICAMENTOS NO ADECUADO EN FARMACIA	1
TRATO INADECUADO MEDICO URGENCIAS	1
REALIZACION DE CIRUGIA SIN LA ADECUADA PREANESTESIA	1
INOPORTUNIDAD ASIGNACION DE CITAS POR CONSULTA EXTERNA	1
INOPORTUNIDAD ENTREGA DE RESULTADOS DE RAYOS X	2
INOPORTUNIDAD SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS POR ENFERMERIA	1
TRATO INADECUADO POR MEDICO CONSULTA PRIORITARIA	1
INOPORTUNIDAD REALIZACION DE CIRUGIA EN HOSPITALIZACION	1
NO AUTORIZACION CURACIONES PIEL SANA	1
CUIDADOS DE ENFERMERIA DE FORMA INADECUADA	1
NO ENTREGA DE FURIPS DE FORMA OPORTUNA	1
TOTAL	16

- **TOTAL DE PQR: 16**
- **ESTADO DE LAS PQRS:**
TRAMITADO
 - **TIEMPO DE OPORTUNIDAD DE RTA:**
6 DIAS DE OPORTUNIDAD
 - **PORCENTAJE DE OPORTUNIDAD:**
98%

PQRSF: Se recibieron 82 PQRS en el año 2022 en la oficina de SIAU.

CAUSALES PRINCIPALES QUEJAS

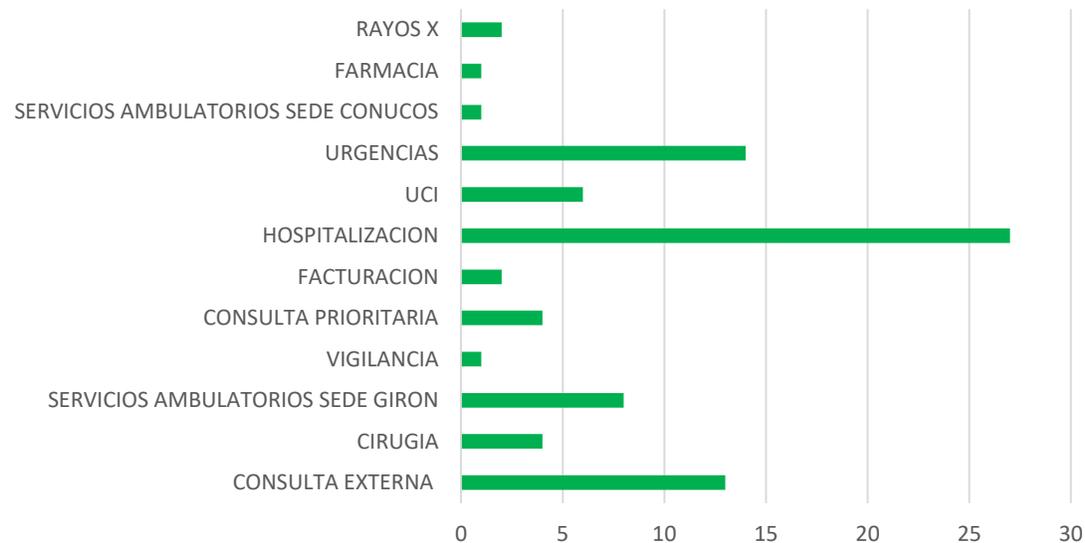


En el año 2022 el atributo de PERTINENCIA fue la causal mas frecuente de las PQR recepcionadas en el área de SIAU, que tiene que ver con las percepción de los usuarios sobre el manejo medico y tratamiento instaurado en los pacientes.

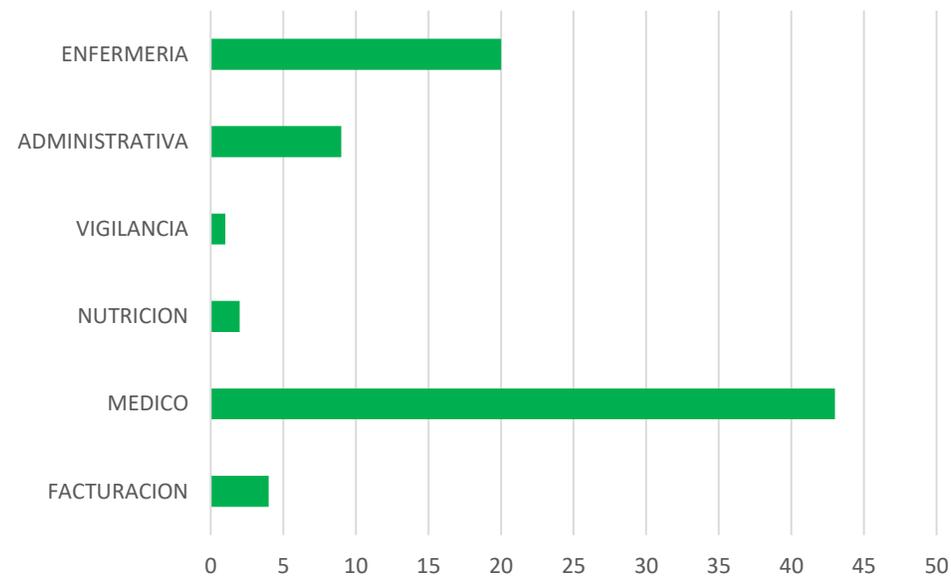
El atributo de OPORTUNIDAD fue la segunda causal frecuente que tiene que ver con la oportunidad para el acceso a citas, realización y entrega de resultados de exámenes y atención medica durante la hospitalización y urgencias.

PQRSF:

SERVICIOS AFECTADOS



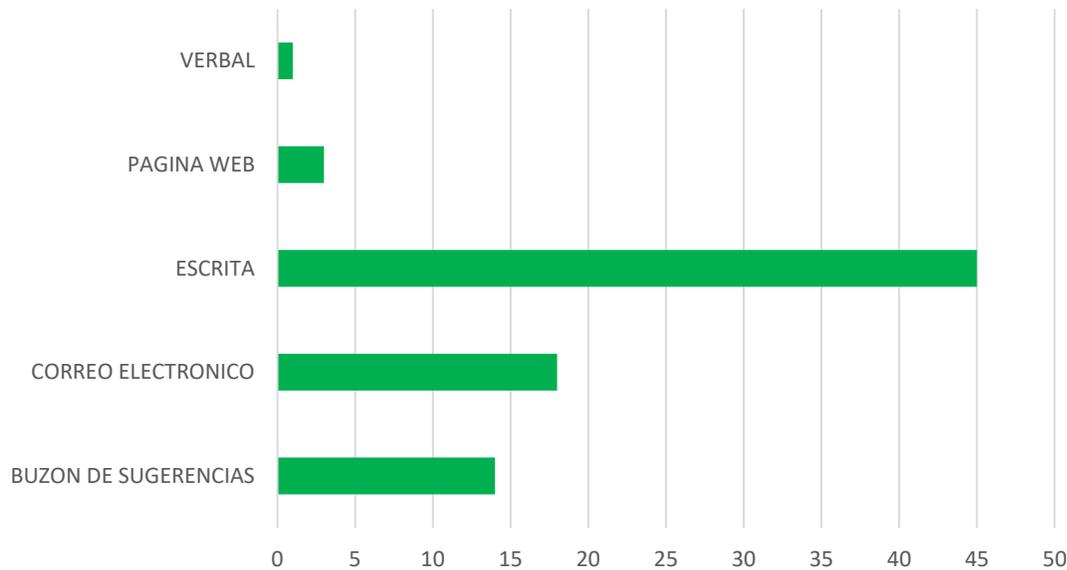
AREA AFECTADA



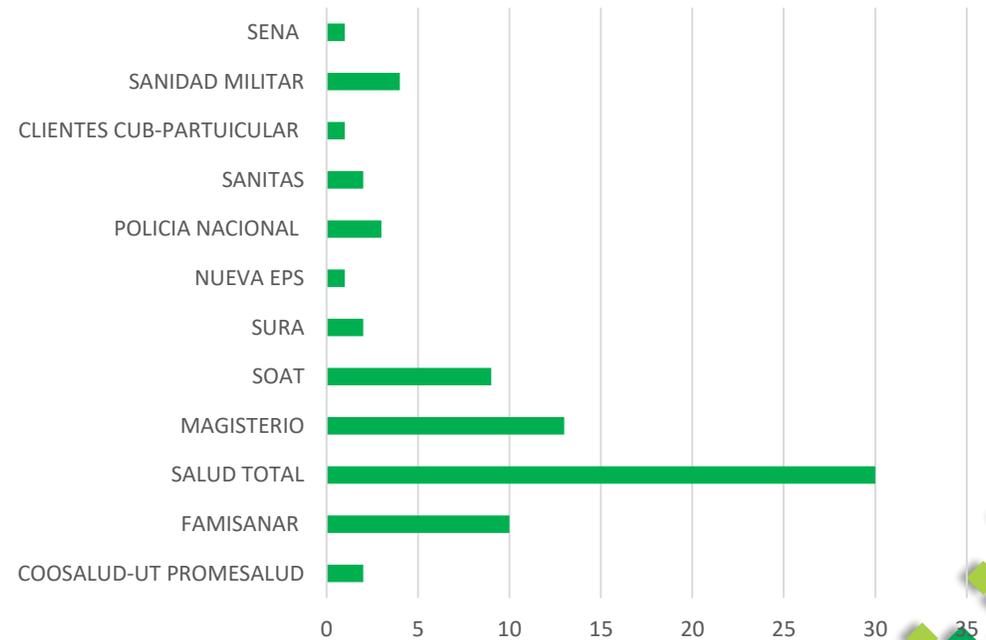
Como se evidencian en las gráficas, el servicio URGENCIAS Y HOSPITALIZACION fueron los mas afectados en el año 2022, así mismo el área donde se presentaron mas inconformidades fueron el área MÉDICA y ENFERMERIA.

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

FORMA DE RECPECION



EAPB



FELICITACIONES DICIEMBRE 2022

En el mes de DICIEMBRE se recibieron 41 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.

