

INFORME DE SATISFACCION Y PQRS MARZO 2022



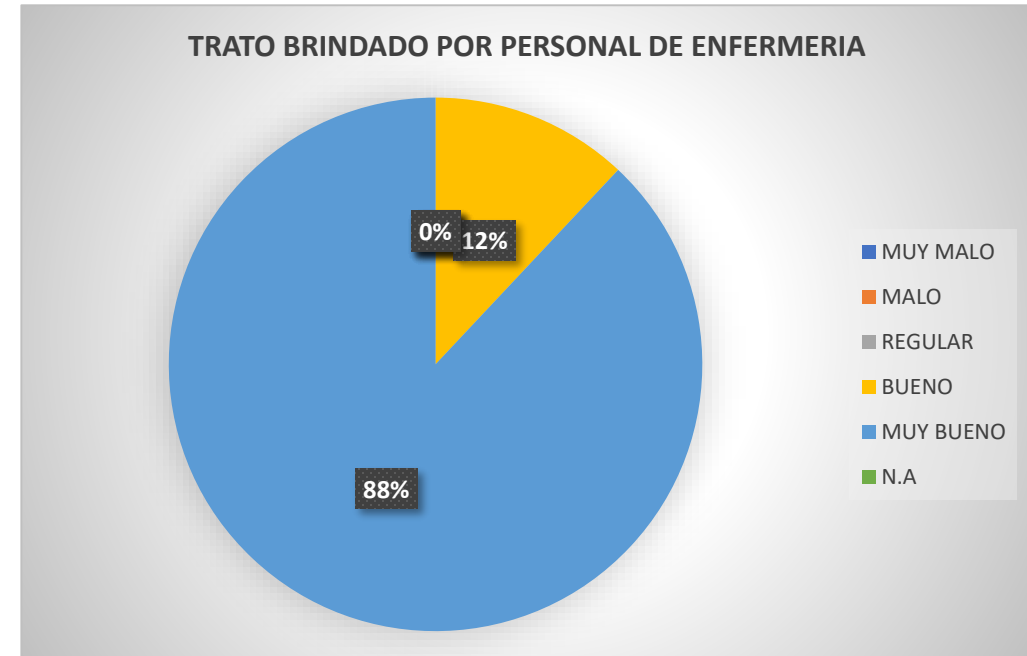
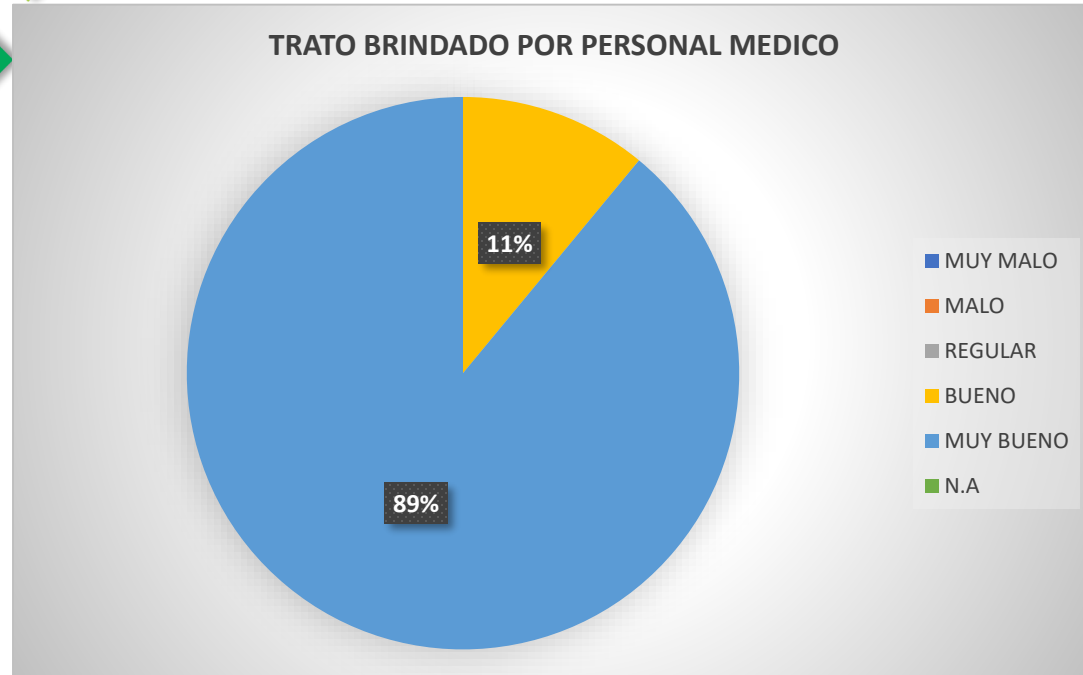
**Clínica
Urgencias
Bucaramanga**

INFORME SATISFACCIÓN Y PQRSF MARZO 2022

SERVICIOS ENCUESTADOS	MUESTRA	%
Hospitalización	100	99,8%
Unidad de Cuidados Intensivos	58	100%
Cirugía Ambulatoria	100	98,7%
Consulta Prioritaria	100	98%
Farmacia	95	98,9%
Vacunación	41	96,5%
Servicios Ambulatorios Sede Conucos	81	99,3%
Servicios Ambulatorios sede Girón	101	99,8%

SATISFACCION HOSPITALIZACION MARZO 2022

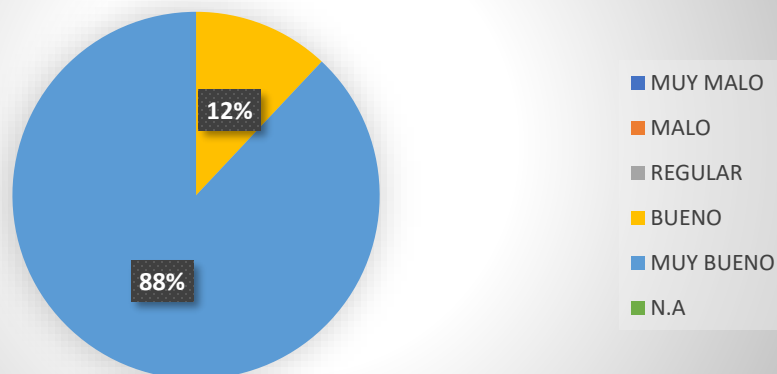
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA EN HOSPITALIZACIÓN MARZO 2022



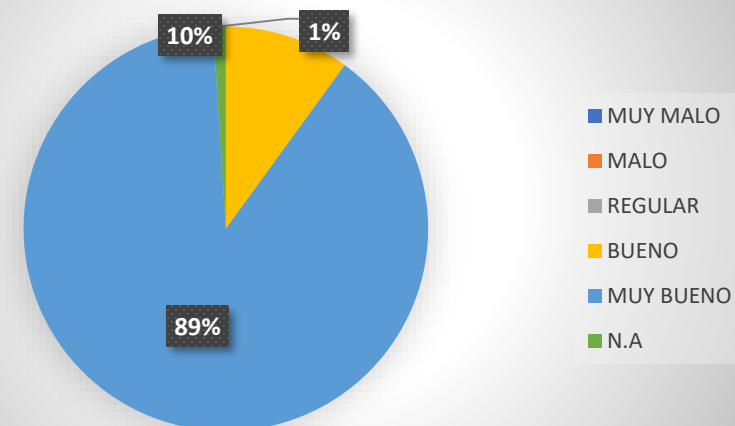
- En el mes de marzo el 100% de los usuarios encuestados en el servicio de hospitalización se encuentran satisfechos con el trato brindado por el personal MEDICO.
- De igual forma el 100% de los usuarios encuestados se encuentran SATISFECHOS con el trato brindado por el personal de enfermería en el servicio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

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA EN HOSPITALIZACIÓN MARZO 2022

TRATO BRINDADO POR EL PERSONAL DE SERVICIOS
GENERALES

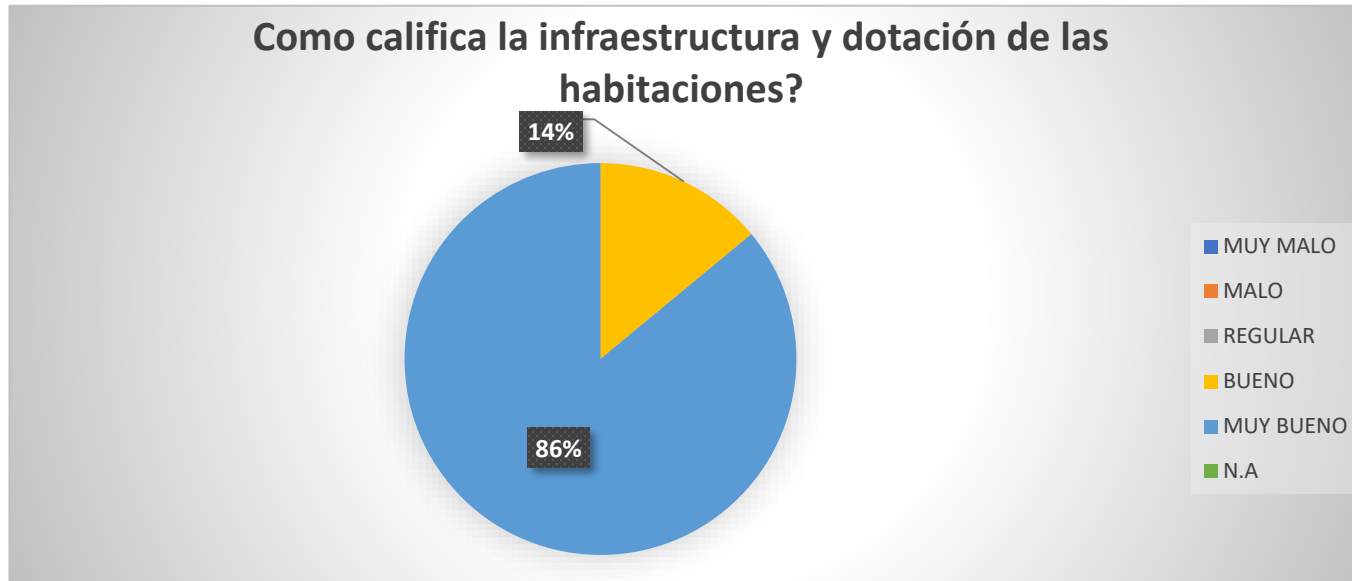


TRATO BRINDADO POR EL PERSONAL ADMINISTRATIVO



- Se observa en la grafica que el 100% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el trato brindado por el personal de servicios generales.
- De igual forma el 99% de los usuarios encuestados se encuentran SATISFECHOS con el trato brindado por el personal administrativo

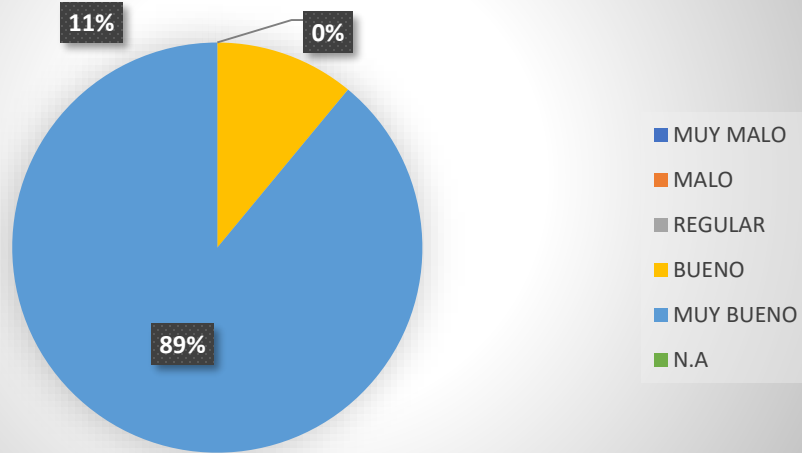
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA HOSPITALIZACIÓN MARZO 2022



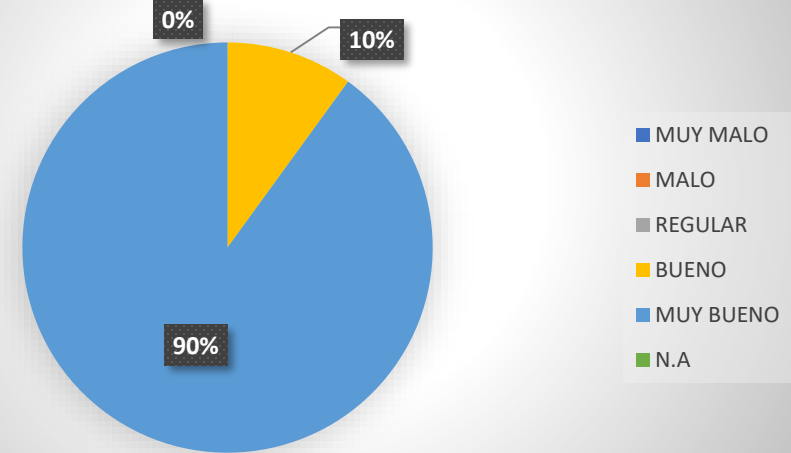
- El 100% de los usuarios encuestados se encuentran SATISFECHOS con la infraestructura y dotación de las habitaciones.

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA HOSPITALIZACIÓN MARZO 2022

Como califica el aseo realizado en las habitaciones?



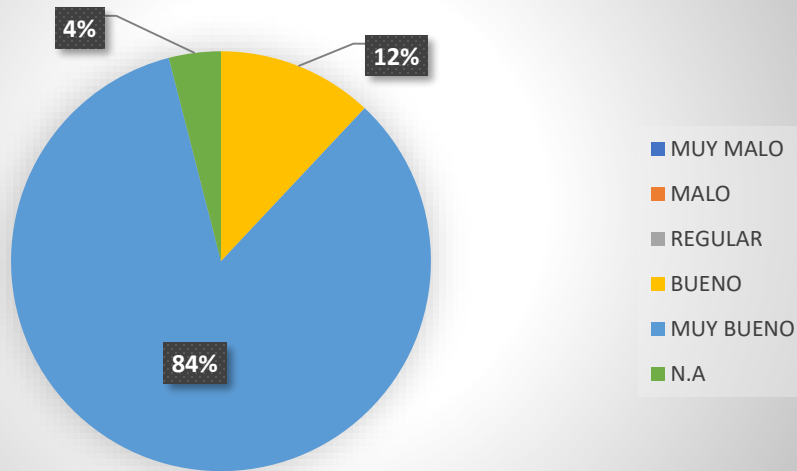
Como califica la infraestructura de la clínica?



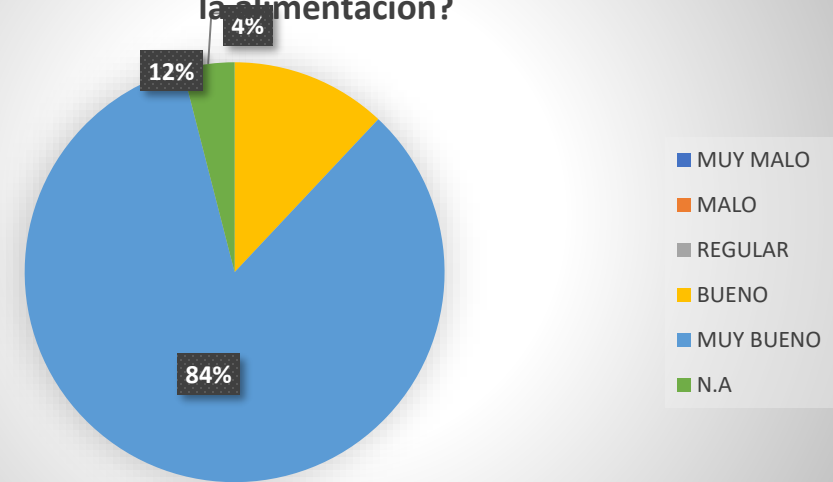
- Se observa en la grafica que el 100% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el aseo realizado en las habitaciones.
- El 100% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la infraestructura en general de la institución.

INDICE DE SATISFACCIÓN HOSPITALIZACIÓN MARZO 2022

Como califica el servicio de alimentación en la clínica?



Como califica la atención del personal encargado de la alimentación?

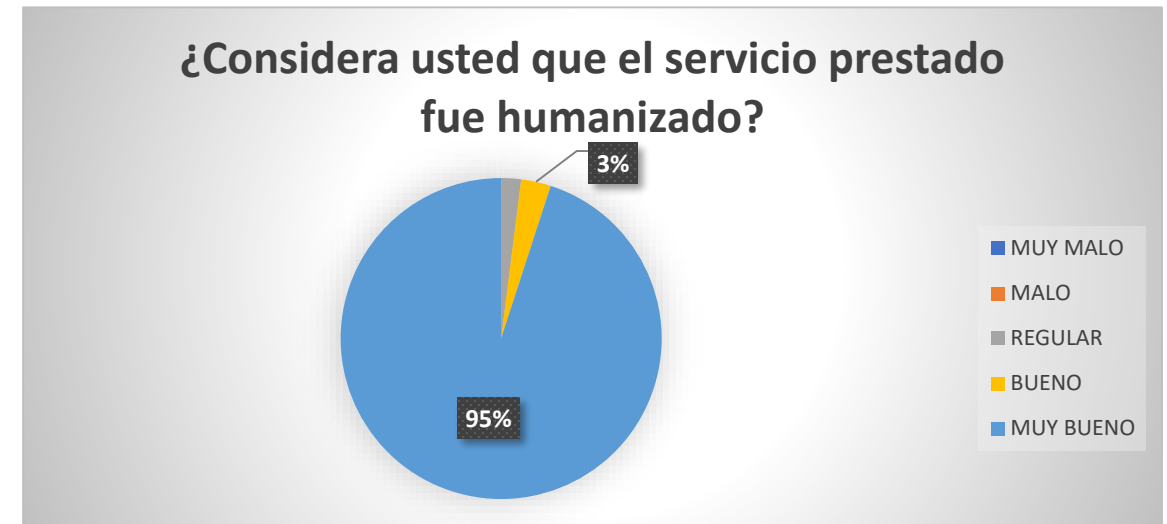
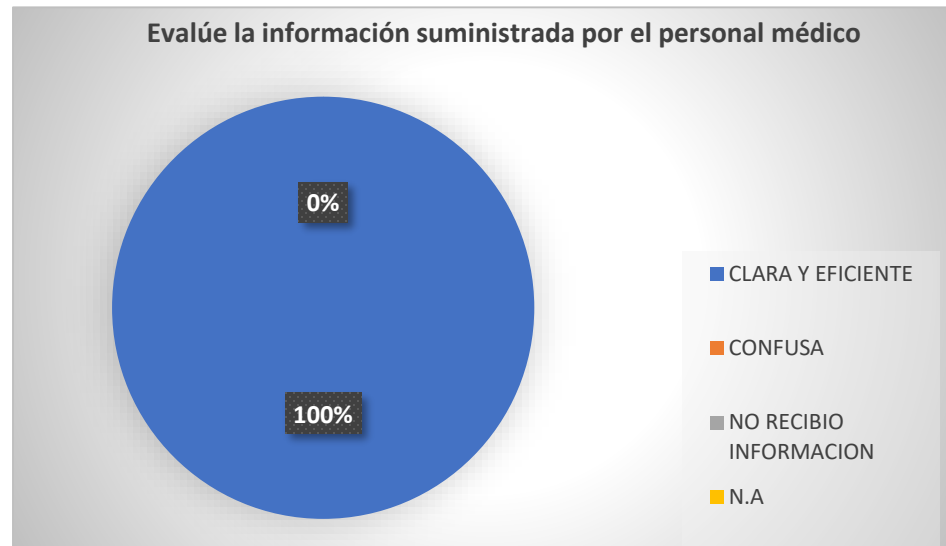


- Se observa en la grafica que el 96% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el servicio de alimentación.
- De 100 usuarios encuestados el 96% se encuentran satisfechos con el trato brindado por el personal encargado de alimentación.

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA EN HOSPITALIZACIÓN

MARZO 2022

Pregunta trazadora Humanización



- De 100 usuarios encuestados el 100% consideran que la información suministrada por el personal medico es CLARA Y EFICIENTE.
- El 98% de los usuarios encuestados consideran que la atención recibida fue Humanizada.

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA EN HOSPITALIZACIÓN

MARZO 2022

Preguntas trazadoras Resolución 0256 de 2016



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

SATISFACCION HOSPITALIZACION MARZO 2022



De 100 usuarios encuestados 100 se encuentran satisfechos con la atención recibida en el servicio de hospitalización lo que corresponde a un 99.80%.

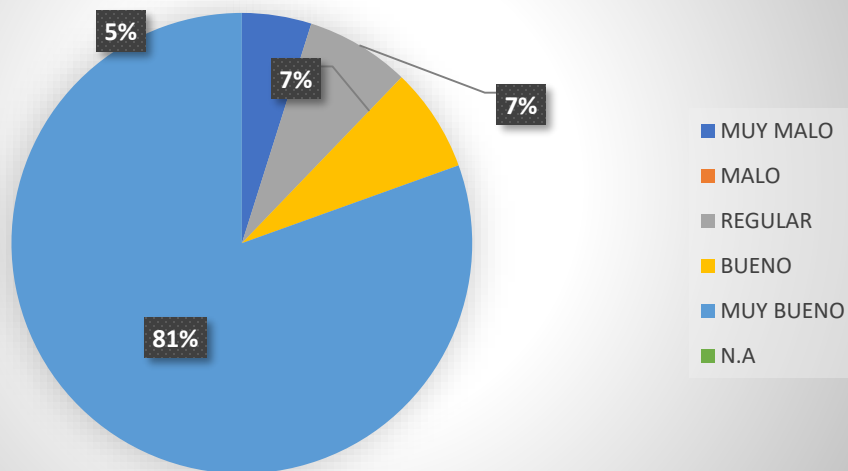
Sin embargo a través de las encuestas los usuarios manifiestan:

- Demora en la asistencia al timbre por enfermería (3 norte)
- Poca variedad en las comidas.

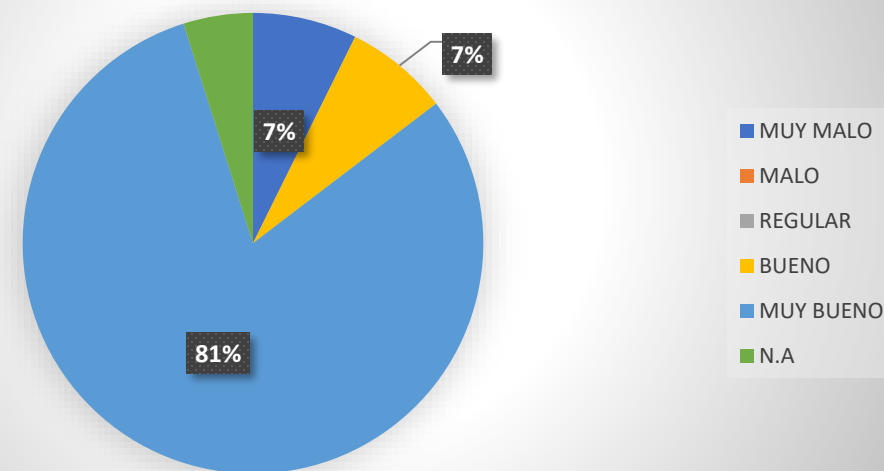
SATISFACCION VACUNACION MARZO 2022

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE VACUNACION

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



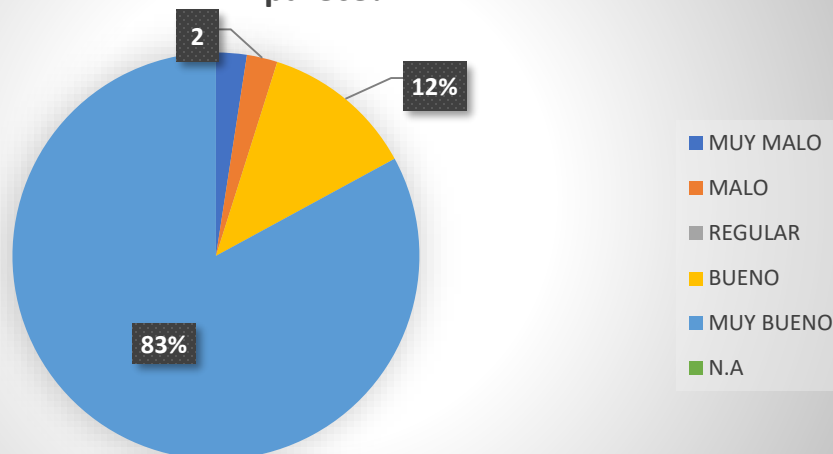
Considera que las instalaciones de la IPS permiten la accesibilidad a las personas con discapacidad?



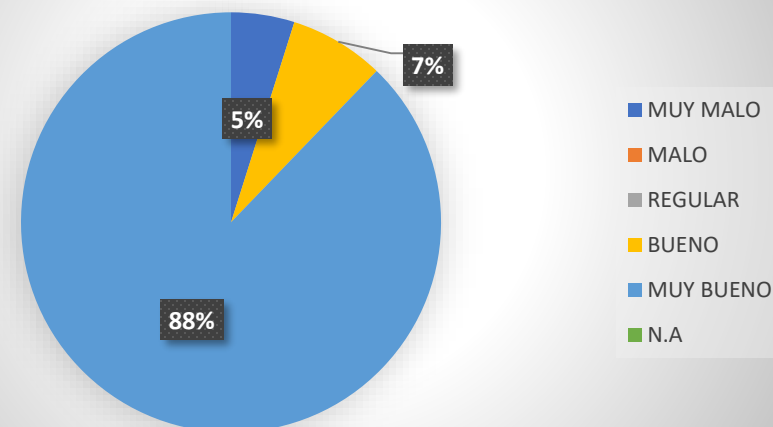
- El 88% de los usuarios encuestados consideran que la localización de la IPS facilita el acceso a sus servicios.
- El 88% de los usuarios encuestados consideran que las instalaciones de la IPS permiten la accesibilidad a las personas con discapacidad.

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE VACUNACION

El horario de atención del servicio de vacunación le parece?

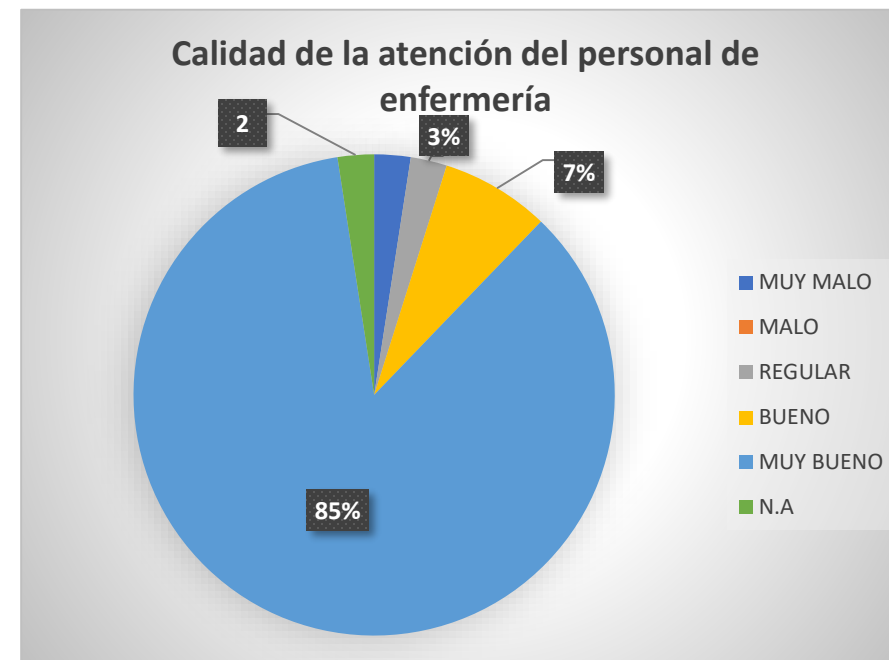


El tiempo empleado para solicitar cita de vacunación es?



- En la grafica refleja que el 95% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el horario de atención.
- El 95% de los usuarios encuestados manifiestan estar satisfechos con el tiempo empleado para solicitar cita de vacunación.

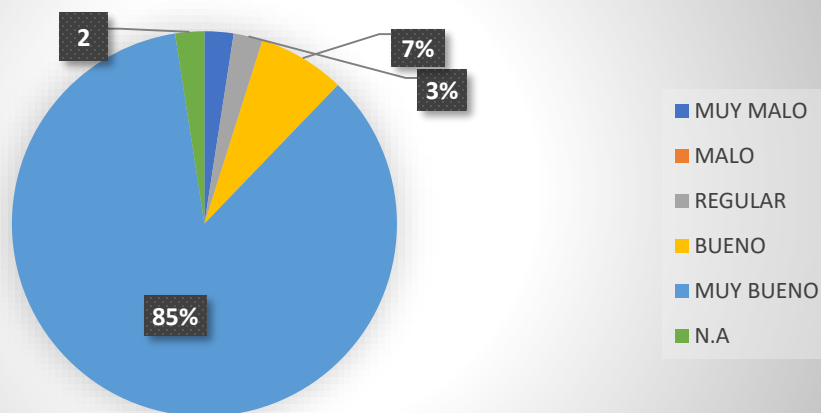
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE VACUNACION



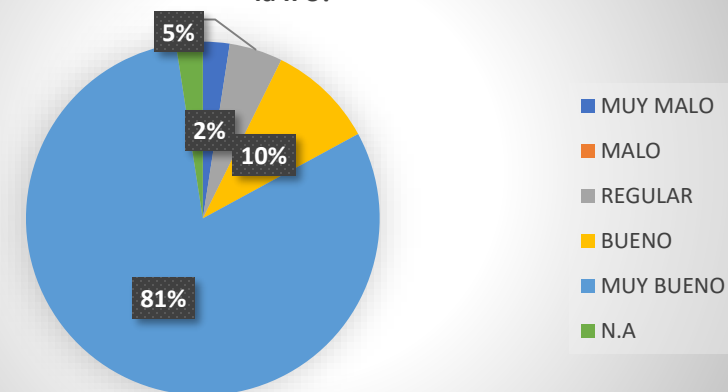
- Se evidencia que el 92% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la atención por parte del personal administrativo.
- De igual forma El 92% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la atención prestada por parte del personal de enfermería.

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE VACUNACION

Calidad de la atención del personal de vigilancia



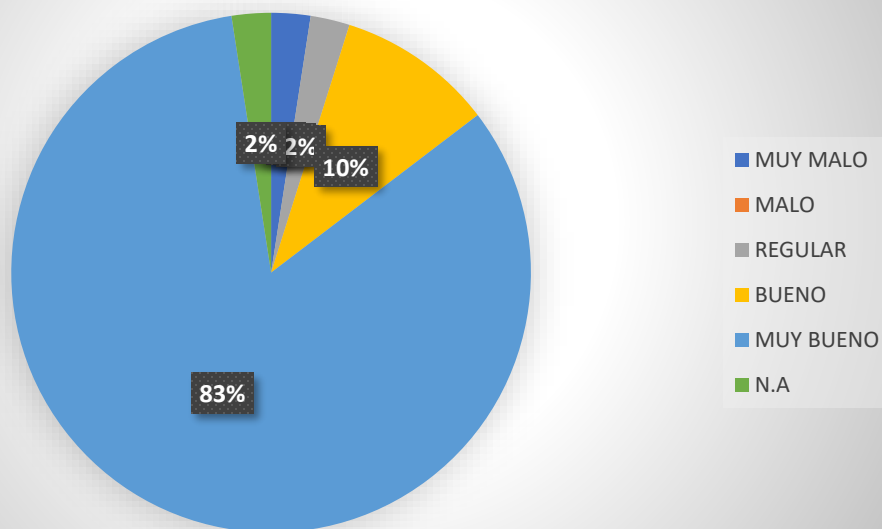
Cómo califica la infraestructura, dotación y señalización de la IPS?



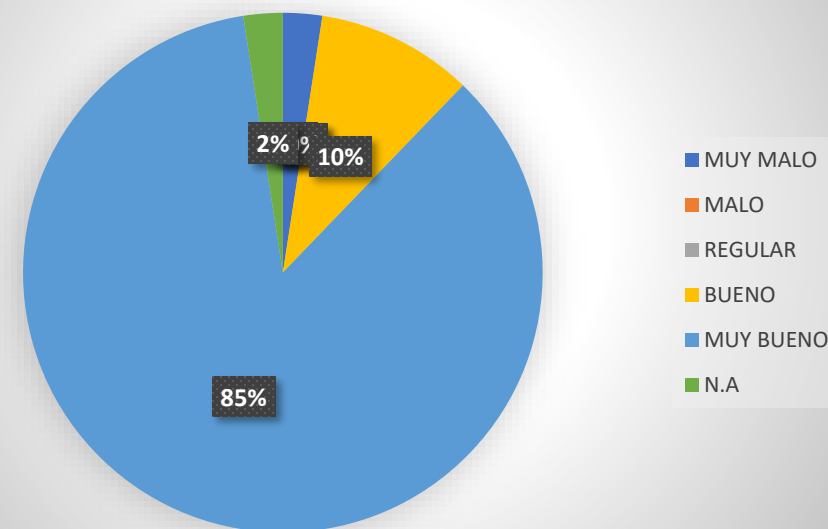
- Se evidencia que el 92% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la atención brindada por parte del personal de vigilancia.
- El 91% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la infraestructura, dotación y señalización de la IPS.

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE VACUNACIÓN

Cómo califica la limpieza de sala de espera, consultorios y baños del área de vacunación?



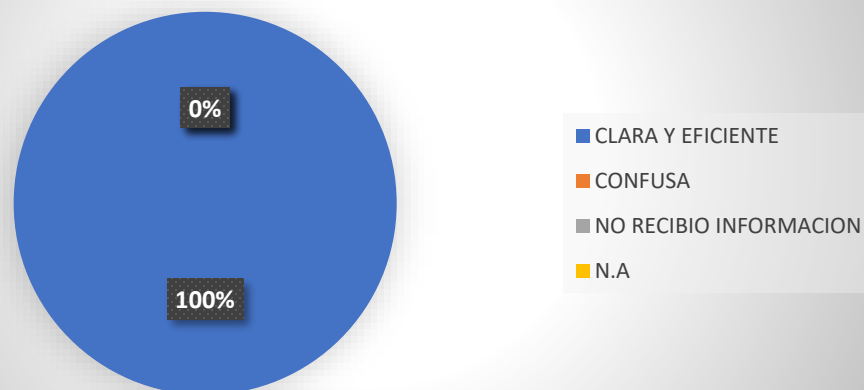
Cómo es su experiencia global frente a la atención brindada por el equipo del área de vacunación?



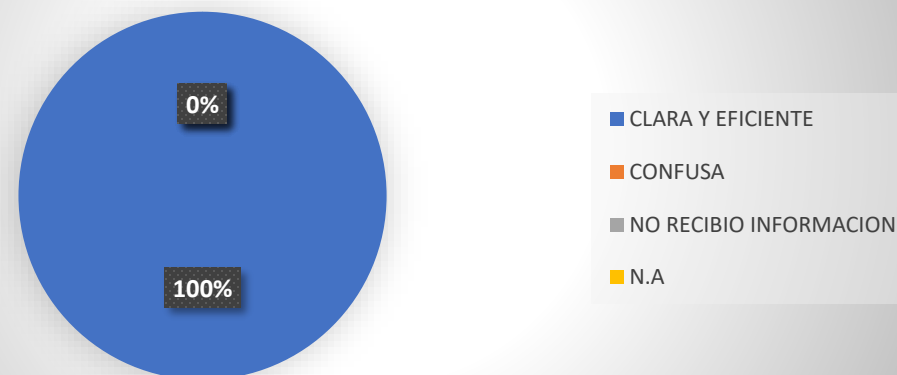
- Se evidencia que el 93% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la limpieza de las áreas de vacunación.
- El 95% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la experiencia **GLOBAL** del servicio de vacunación.

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE VACUNACION

Evalúe la información suministrada por el personal administrativo



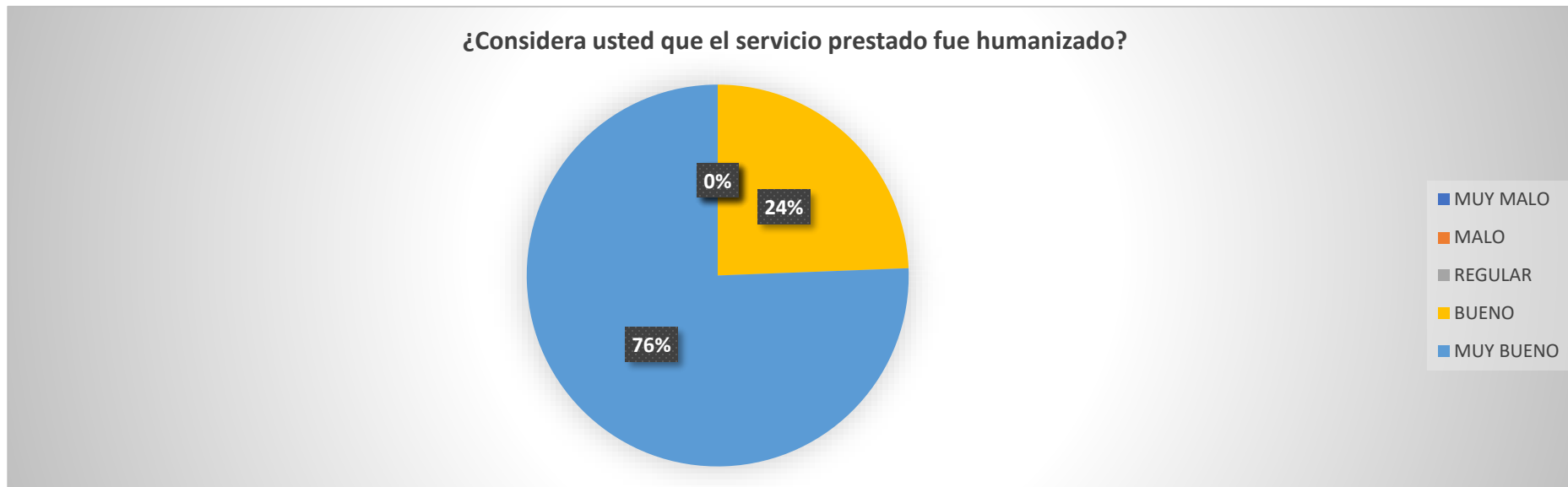
Evalúe la información suministrada por el personal de enfermería



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

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE VACUNACION

- Pregunta trazadora Humanización

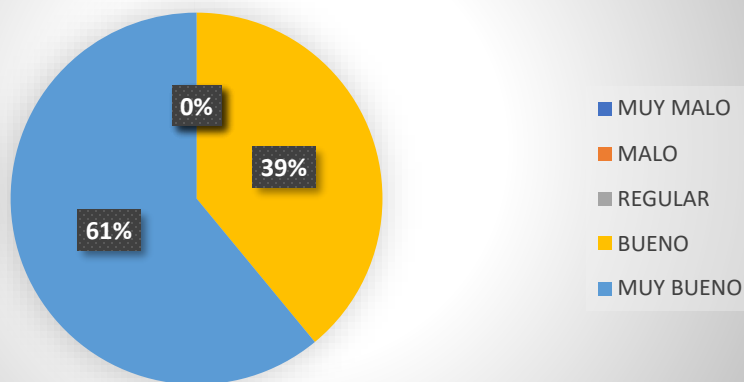


El 100% de los usuarios consideran que el servicio prestado fue HUMANIZADO.

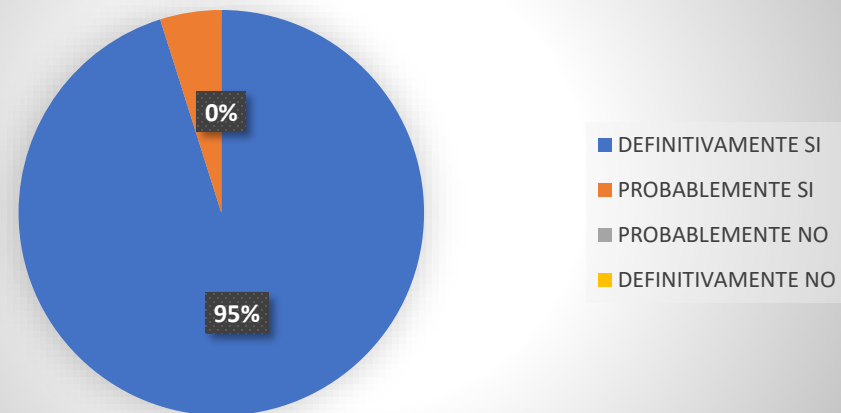
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE VACUNACION

- Preguntas trazadoras Resolución 0256 de 2016**

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

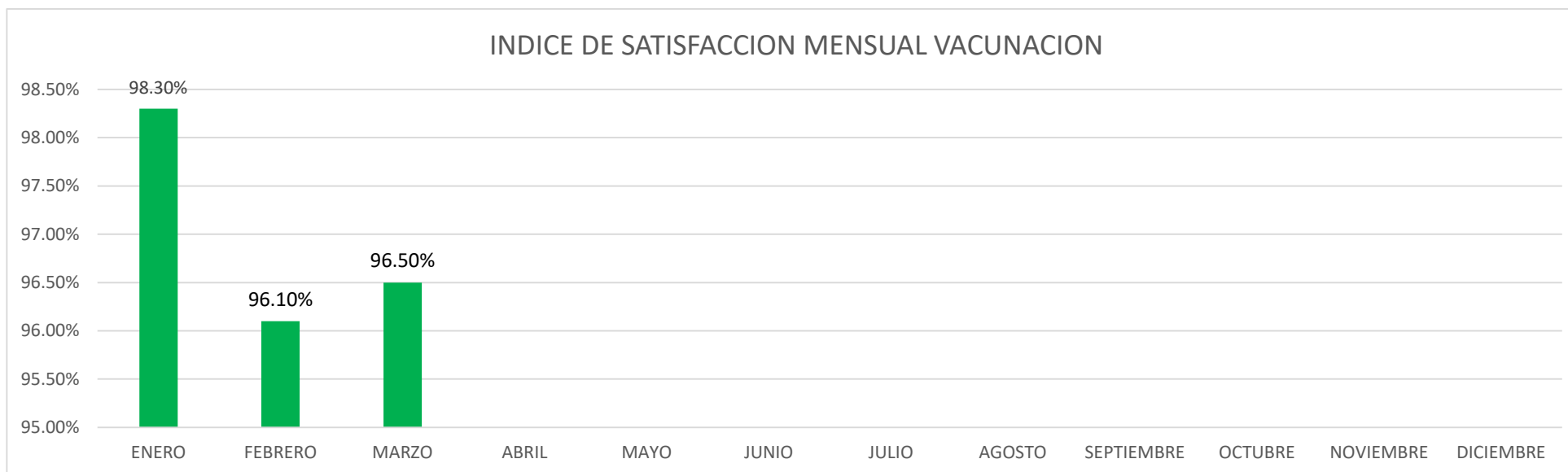


¿Recomendaría esta clínica a sus familiares y amigos?



- De 41 usuarios encuestados el 100% de los usuarios encuestados califican la experiencia Global respecto a los servicios de salud que ha recibido de la IPS como Buena.
- El 100% de los usuarios encuestados recomendarían la clínica a sus familiares y amigos.

SATISFACCION VACUNACION MARZO 2022

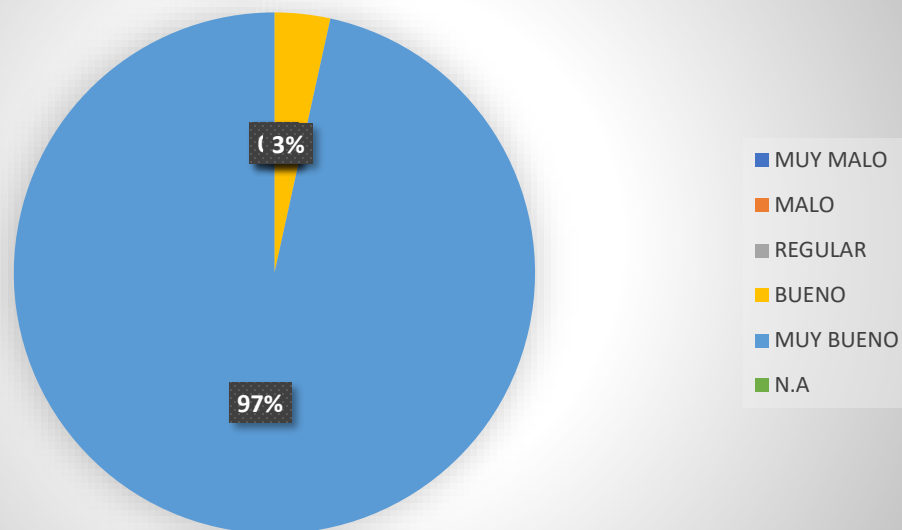


De 41 usuarios encuestados 38 se encuentran satisfechos con la atención recibida en el servicio de vacunación lo que corresponde a un 96.50%.

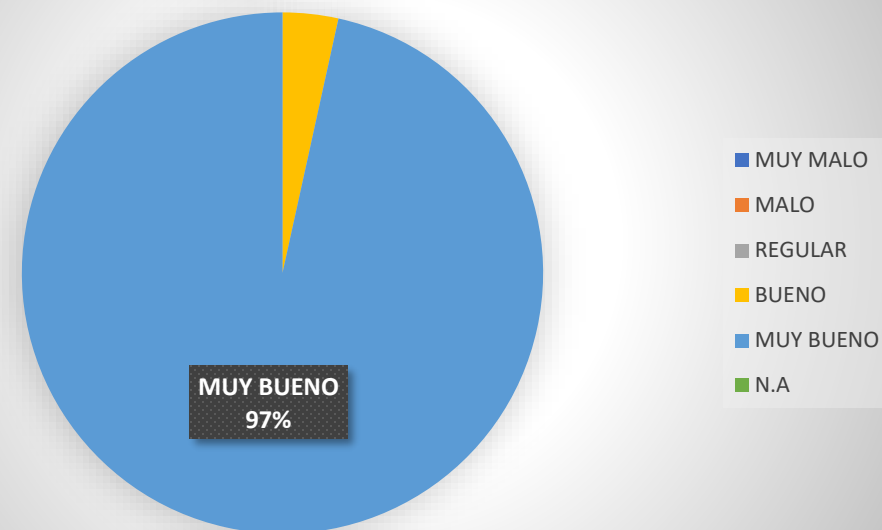
SATISFACCION UCI MARZO 2022

INDICE DE SATISFACCION POR PREGUNTA SERVICIO DE UCI

Cómo califica el trato brindado por el personal médico?



Cómo califica el trato brindado por el personal de enfermería?

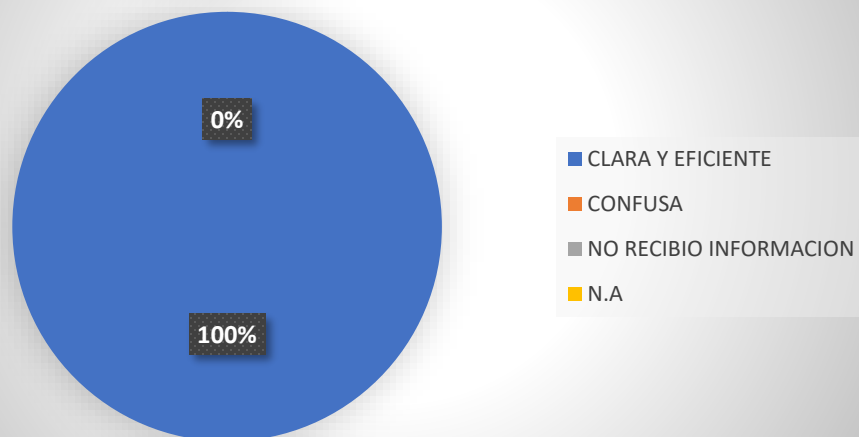


- Se observa en la grafica que el 100% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el trato brindado por el personal MEDICO.
- El 100% de los usuarios refieren estar satisfechos con el trato brindado por parte del personal de ENFERMERIA.

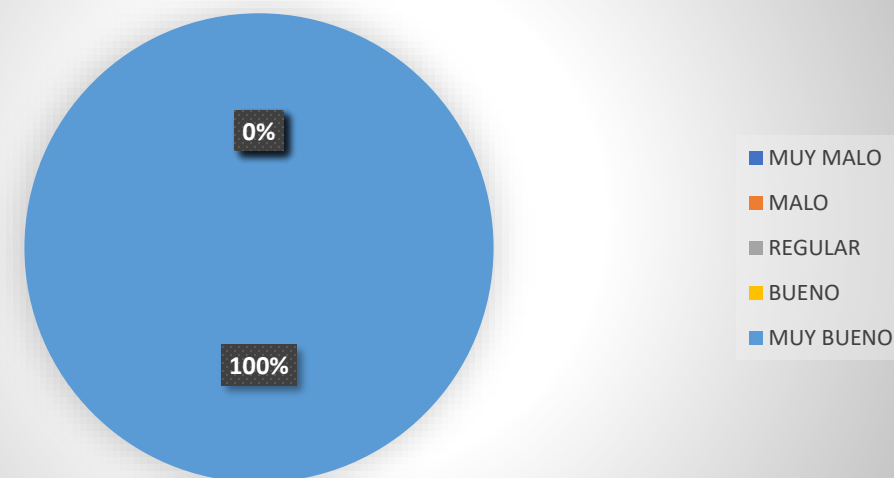
INDICE DE SATISFACCION POR PREGUNTA SERVICIO DE UCI

Pregunta trazadora Humanización

Evalúe la información suministrada por el personal médico



¿Considera usted que el servicio prestado fue humanizado?



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

INDICE DE SATISFACCION POR PREGUNTA SERVICIO DE UCI

- Preguntas trazadoras Resolución 0256 de 2016



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

SATISFACCION UCI MARZO 2022

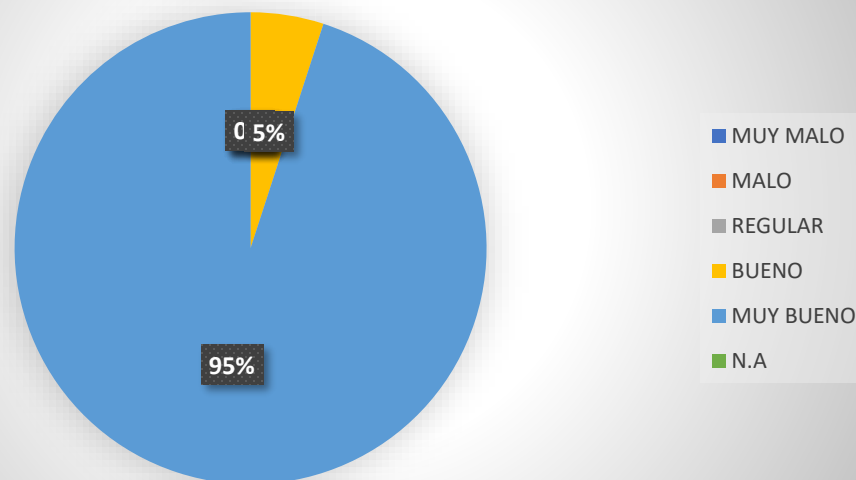


De 58 usuarios encuestados en el mes de febrero 58 se encuentran satisfechos con la atención recibida en el servicio de UCI lo que corresponde a un 100%.

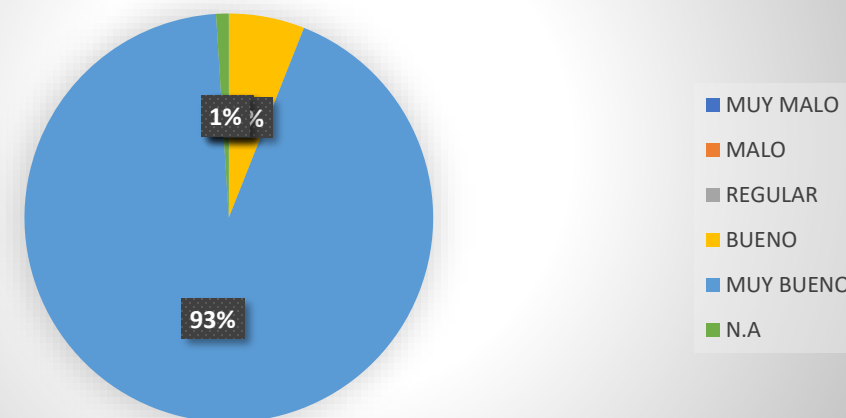
SATISFACCION CONSULTA PRIORITARIA MARZO 2022

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE CONSULTA PRIORITARIA

Calidad de la atención vigilante



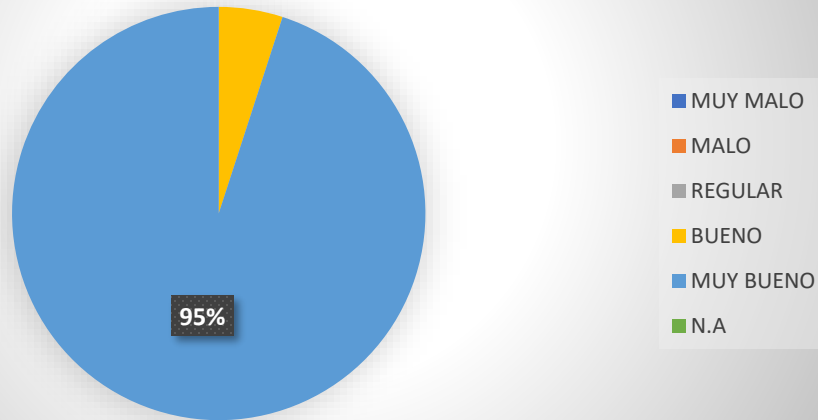
Calidad de la atención personal
administrativo



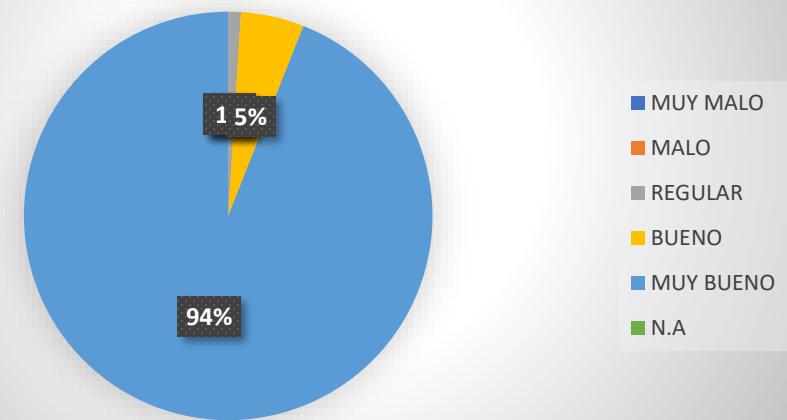
- El 100% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el trato brindado por el personal de vigilancia
- En la segunda grafica se observa que el 94% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el trato brindado por el personal administrativo.

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE CONSULTA PRIORITARIA

Calidad de la atención personal de
servicios generales

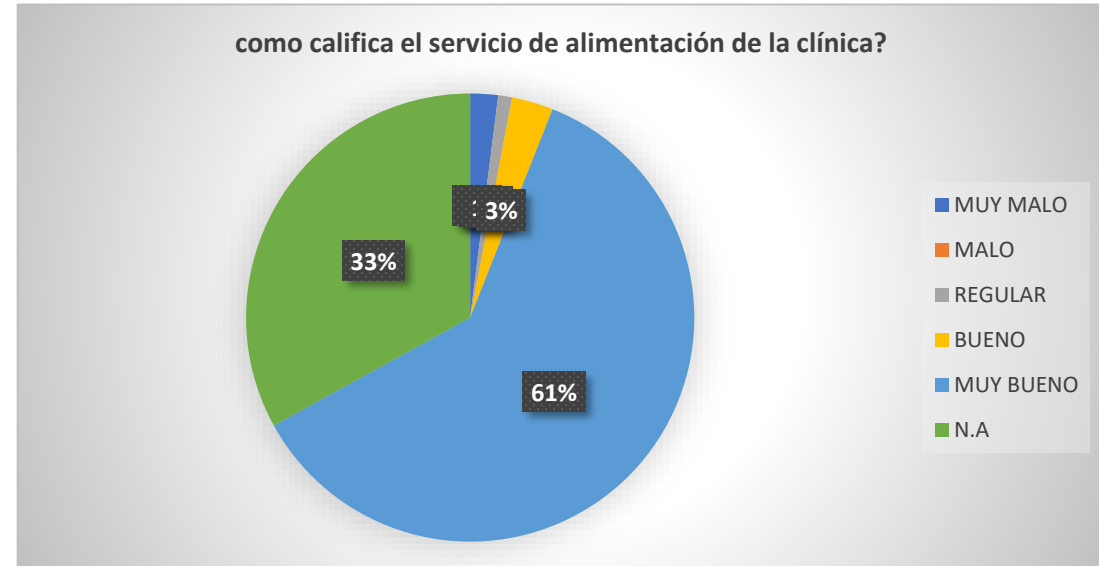
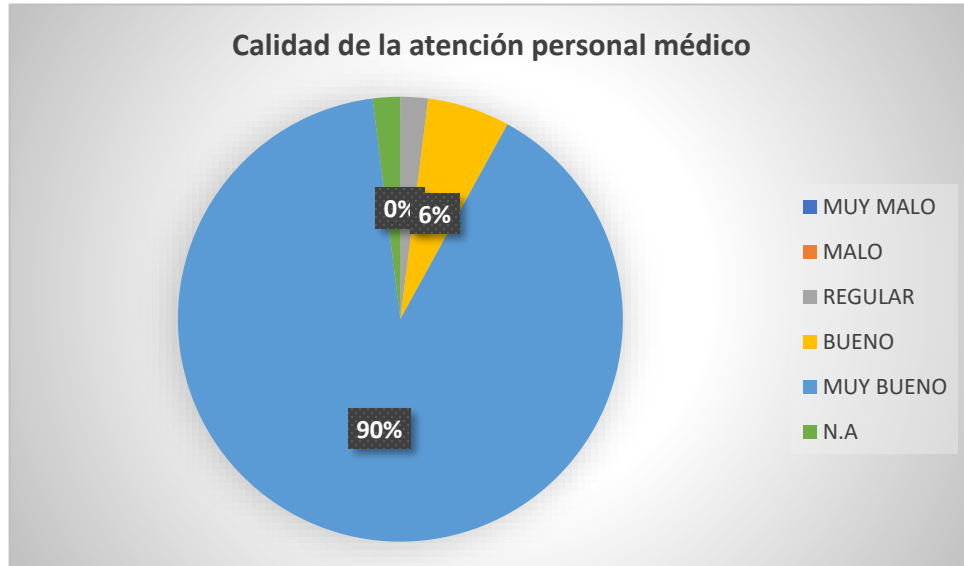


Calidad de la atención personal de
enfermería



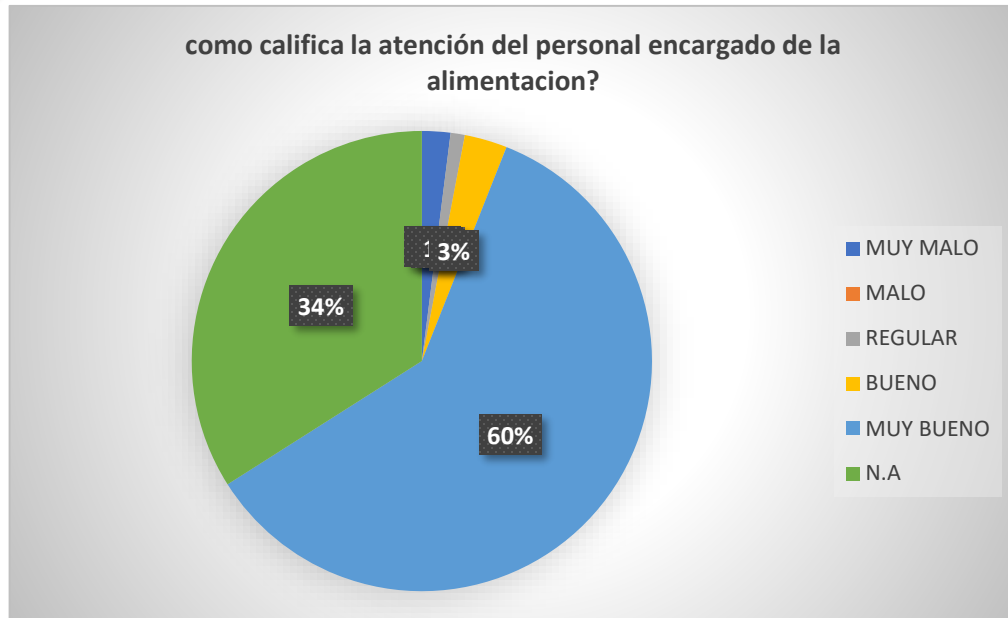
- El 100% de los usuarios se encuentran satisfechos con el trato brindado por el personal de servicios generales.
- El 99% de los usuarios encuestados se encuentra satisfechos con el trato brindado por el personal de enfermería.

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE CONSULTA PRIORITARIA



- El 96% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el trato brindado por el personal MEDICO.
- El 61% de los usuarios encuestados califican como MUY BUENA la alimentación, sin embargo 33 usuarios encuestados lo que corresponde un porcentaje del 33% respondieron NO APLICA, ya que en el servicio consumieron alimentos.

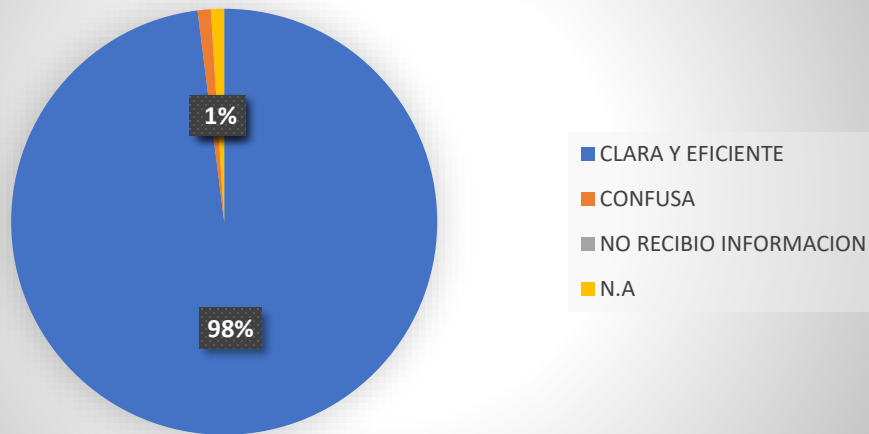
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE CONSULTA PRIORITARIA



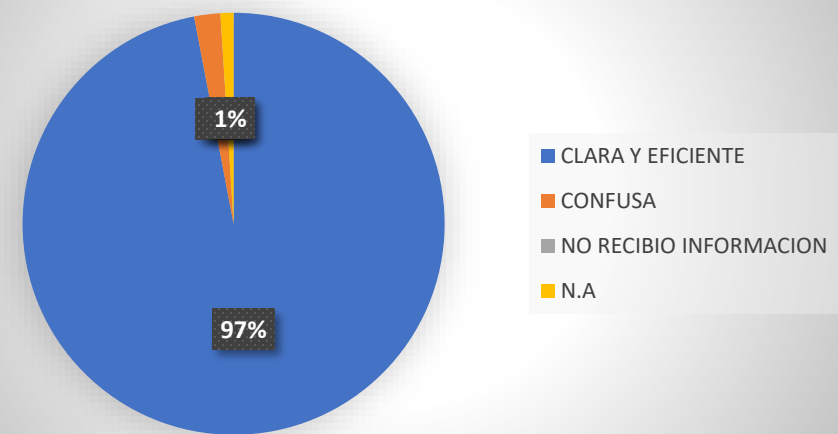
- Como se refleja en la diapositiva anterior El 60% de los usuarios encuestados califican como MUY BUENO el trato brindado por el personal encargado de la alimentación, sin embargo 34 usuarios encuestados lo que corresponde un porcentaje del 34% respondieron NO APLICA, ya que en el servicio no tuvieron contacto con el personal encargado.
- El 100% de los usuarios respondieron que la información brindada por el personal de vigilancia es CLARA Y EFICIENTE.

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE CONSULTA PRIORITARIA

información suministrada por el personal de admisiones



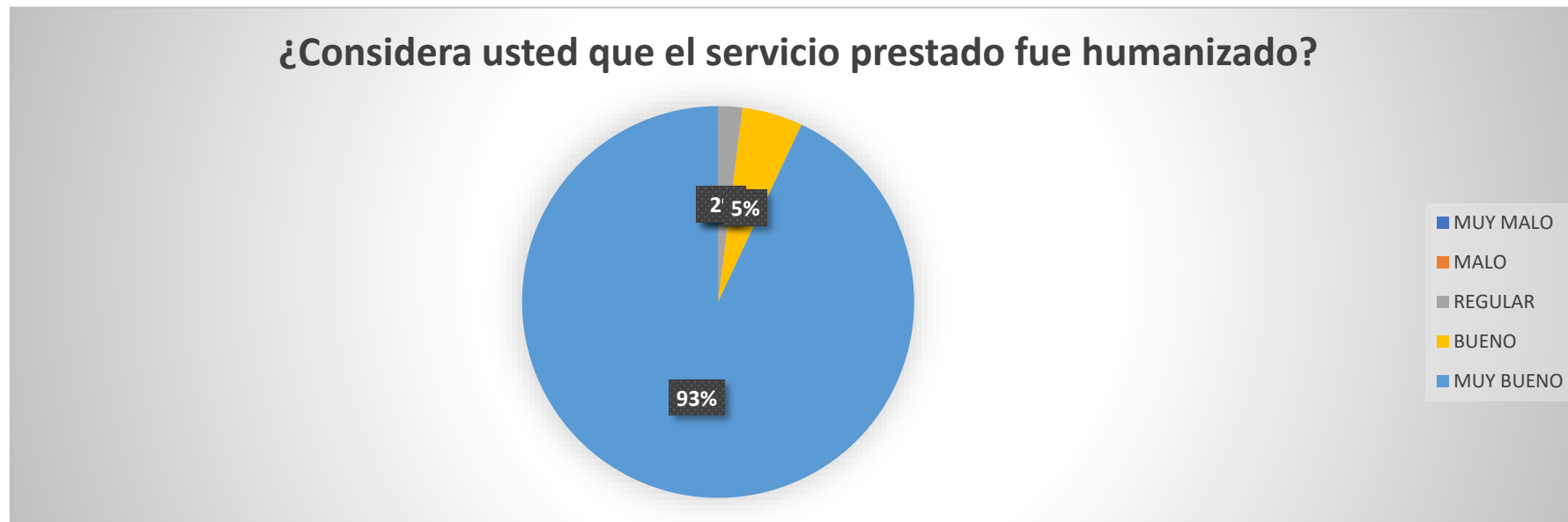
información suministrada por el personal médico



- El 98% de los usuarios informan estar Muy satisfechos en relación a la calidad de la información administrativa suministrada por el personal referenciado.
- El 97% de los usuarios encuestados refieren que la información suministrada por el personal MEDICO es CLARA Y EFICIENTE.

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE CONSULTA PRIORITARIA

Pregunta trazadora Humanización

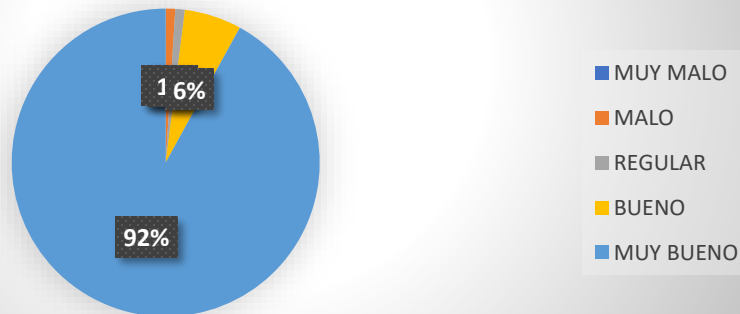


- El 98% de los usuarios encuestados consideran que el servicio prestado fue HUMANIZADO.

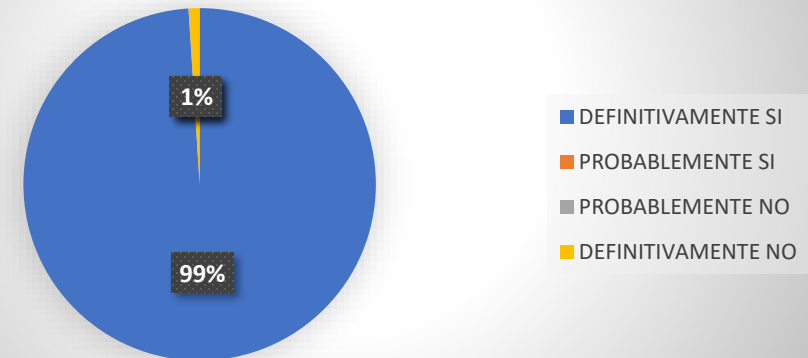
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE CONSULTA PRIORITARIA

- 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 98% de los usuarios encuestados se encuentran SATISFECHOS frente a la experiencia GLOBAL respecto a los servicios de la IPS.
- El 99% de los usuarios encuestados recomendarían nuestra IPS a sus familiares y amigos.

SATISFACCION CONSULTA PRIORITARIA MARZO 2022

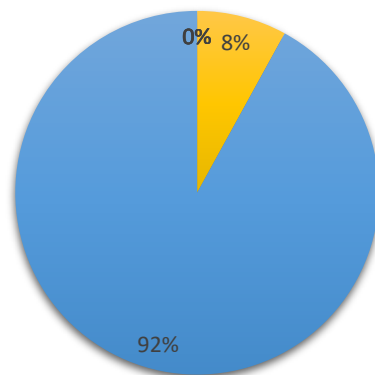


De 100 usuarios encuestados 98 se encuentran satisfechos con la atención recibida en el servicio consulta prioritaria lo que corresponde a un 98%.

SATISFACCION CIRUGIA AMBULATORIA MARZO 2022

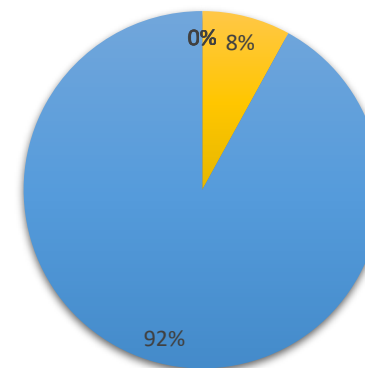
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE CIRUGIA AMBULATORIA

calidad de la atención personal médico



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

calidad de la atención personal de enfermería

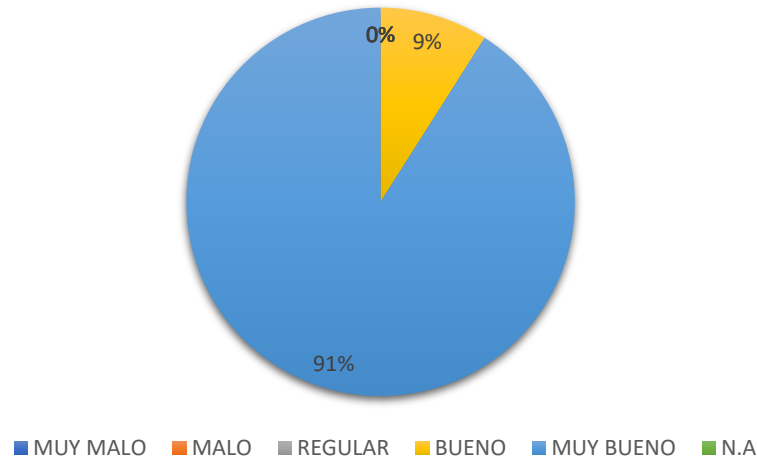


■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

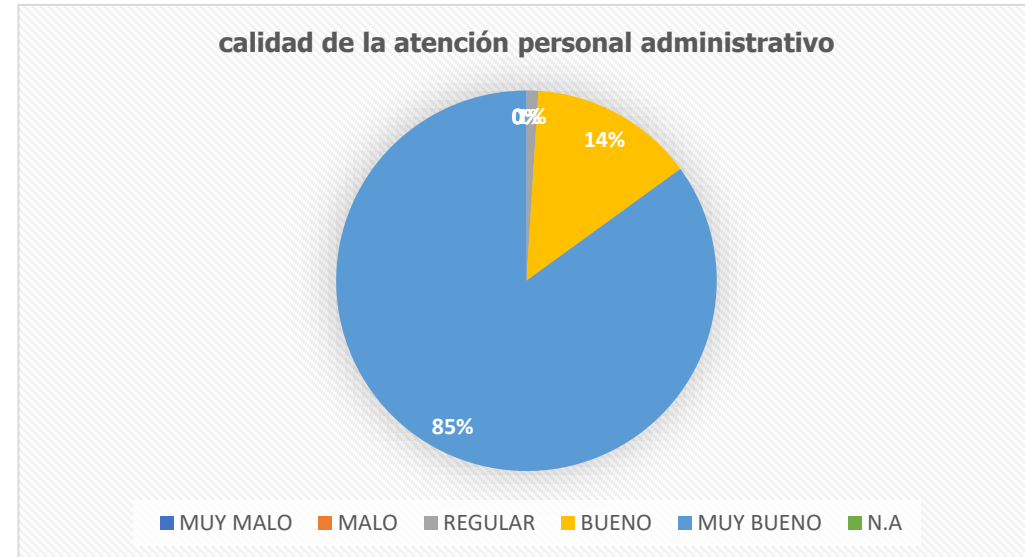
- Se observa en la primera grafica que el 100% de los usuarios encuestados en el servicio de cirugía ambulatoria se encuentran SATISFECHOS con la atención por parte del personal Medico.
- El 100% de los usuarios encuestados en el servicio de cirugía ambulatoria se encuentran satisfechos con la atención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

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE CIRUGIA AMBULATORIA

calidad de la atención personal de servicios generales



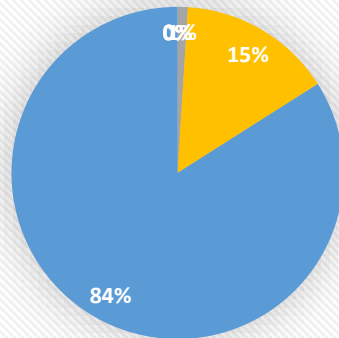
calidad de la atención personal administrativo



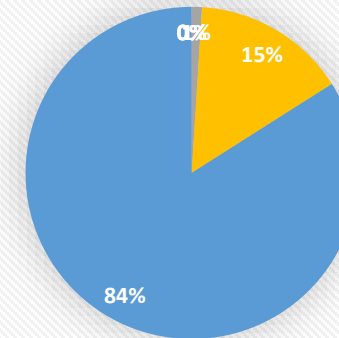
- Se observa en la primera grafica que el 100% de los usuarios encuestados en el servicio de cirugía ambulatoria se encuentran satisfechos la atención por parte del personal de servicios Generales.
- El 99% de los usuarios encuestados en el servicio de cirugía ambulatoria se encuentran satisfechos con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

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE CIRUGIA AMBULATORIA

como calificaria la infraestructura y dotacion de la unidad?



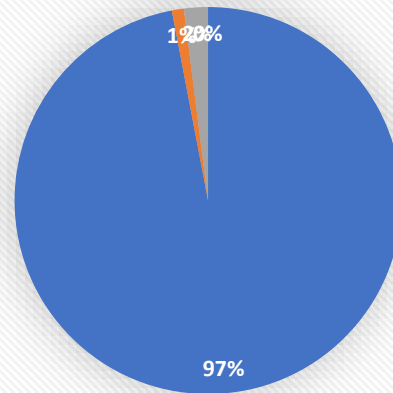
como calificaria la infraestructura de la clínica?



- Se observa en la primera grafica que el 99% de los usuarios encuestados en el servicio de cirugía ambulatoria se encuentran satisfechos con la infraestructura y dotación de la unidad.
- El 99% de los usuarios encuestados en el servicio de cirugía ambulatoria se encuentran satisfechos con la infraestructura de la institución.

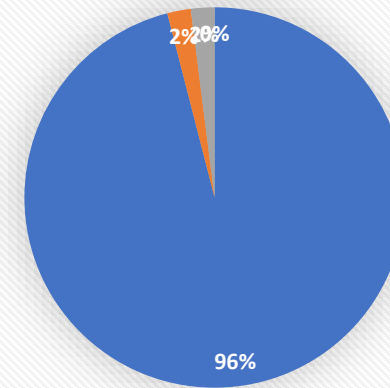
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE CIRUGIA AMBULATORIA

CALIDAD EN LA INFORMACION DEL PERSONAL MEDICO



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

CALIDAD EN LA INFORMACION DEL PERSONAL DE ENFERMERIA

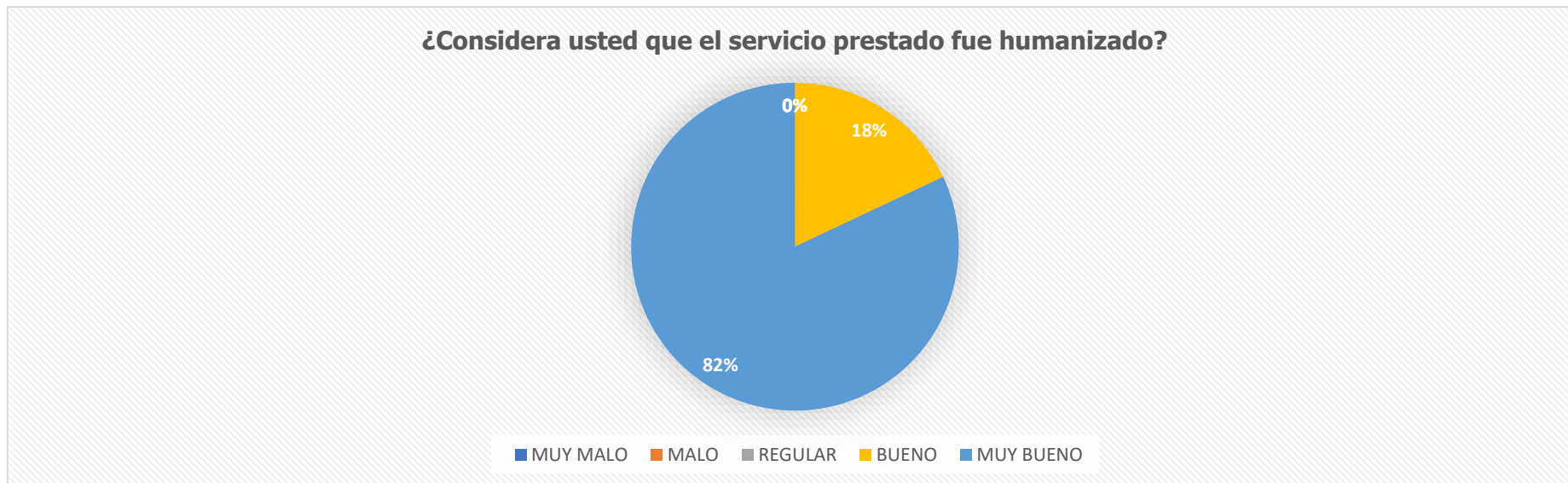


■ CLARA Y EFICIENTE ■ CONFUSA ■ NO RECIBIO INFORMACION ■ N.A

- El 97% 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

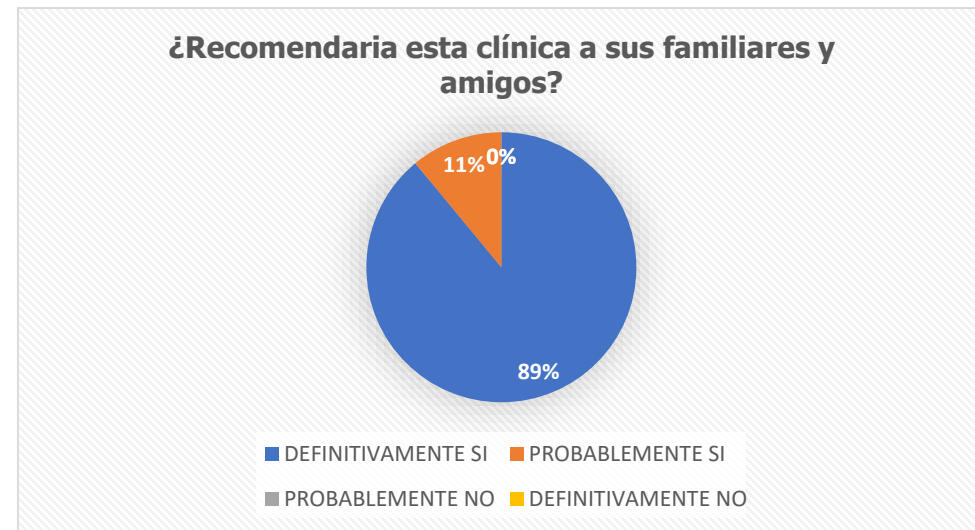
Pregunta trazadora Humanización



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

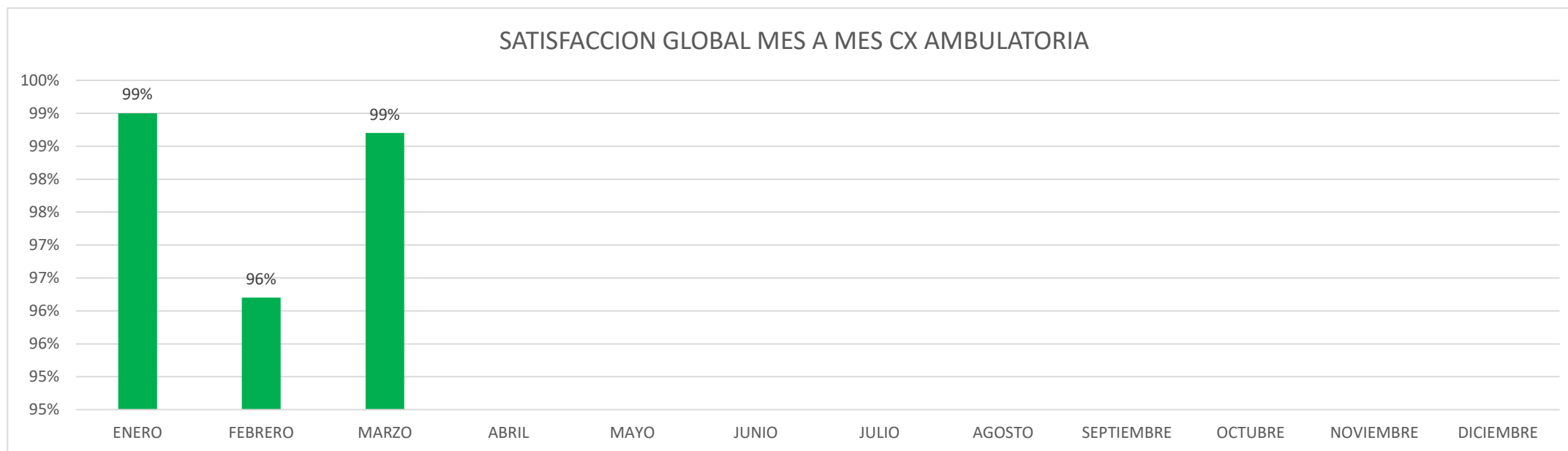
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE CIRUGIA AMBULATORIA

- Preguntas trazadoras Resolución 0256 de 2016



- El 99% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la experiencia GLOBAL respecto a los servicios de la IPS.
- El 89% de los usuarios encuestados recomendarían nuestra IPS a sus familiares y amigos.

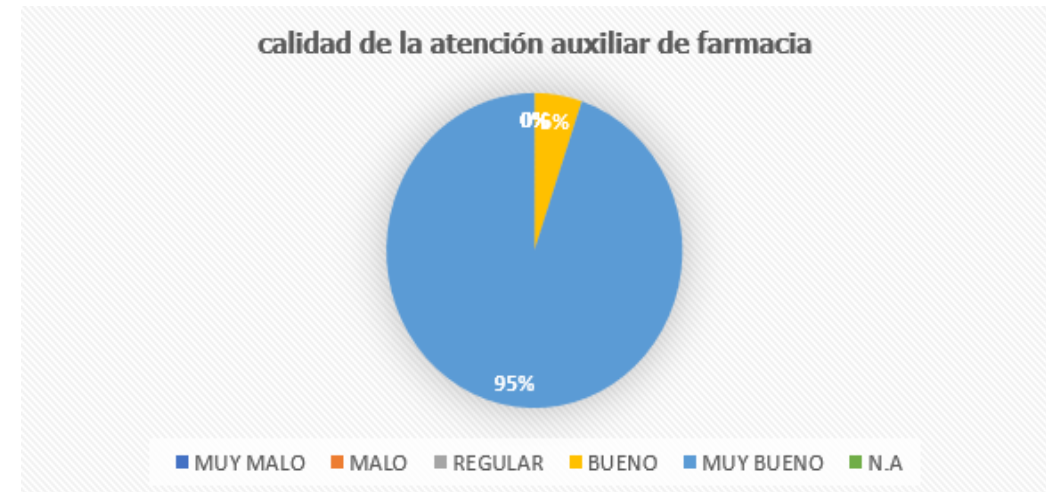
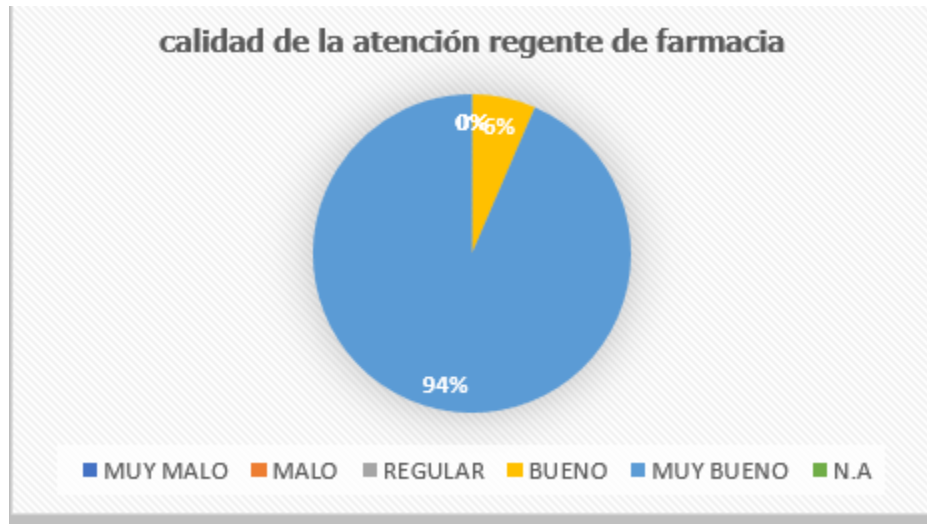
INDICE DE SATISFACCIÓN SERVICIO DE CIRUGIA AMBULATORIA



De 100 usuarios encuestados 99 se encuentran satisfechos con la atención recibida en el servicio cirugía ambulatoria lo que corresponde a un 98.7%.

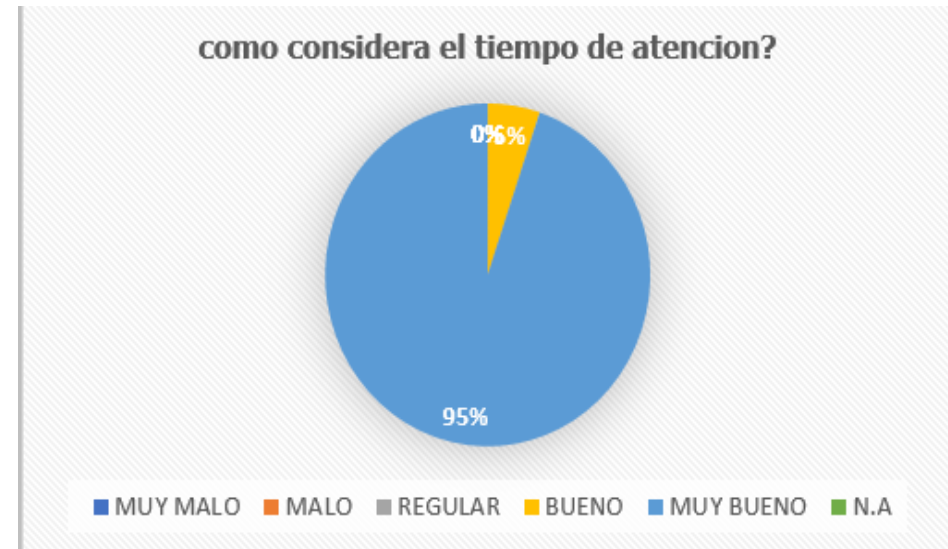
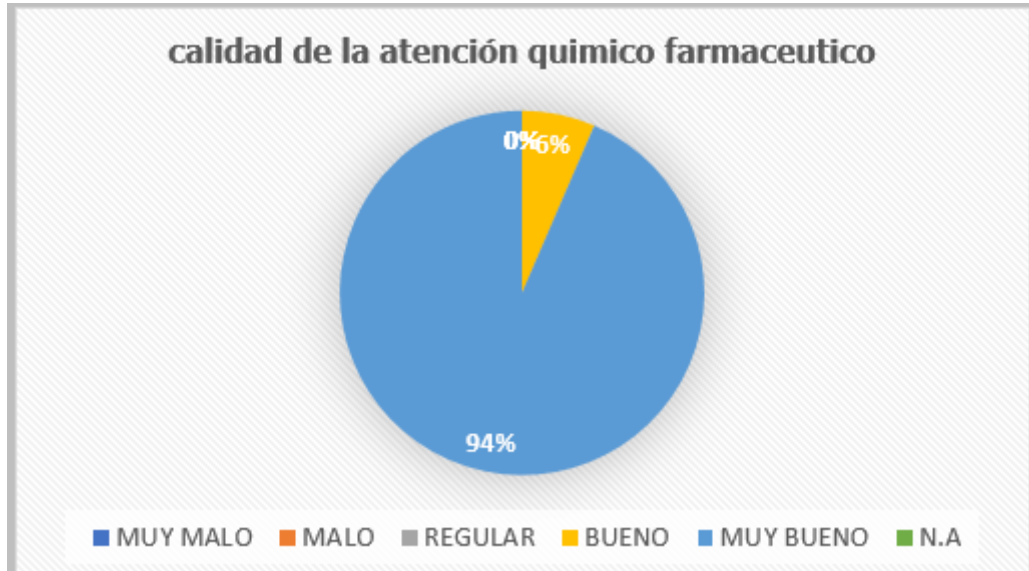
SATISFACCION SERVICIO FAMACEUTICO MARZO 2022

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO FARMACEUTICO



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

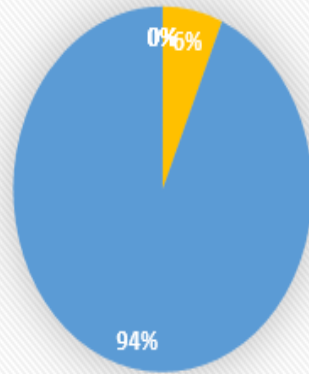
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO FARMACEUTICO



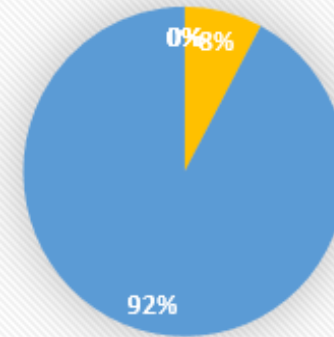
- Del 77 usuarios encuestados 77 consideran que la calidad de la atención del Químico Farmacéutico es Muy buena lo que corresponde a un 100%.
- EL 95% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el tiempo de atención en el servicio de farmacia.

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO FARMACEUTICO

como considera la disponibilidad de productos farmacéuticos?



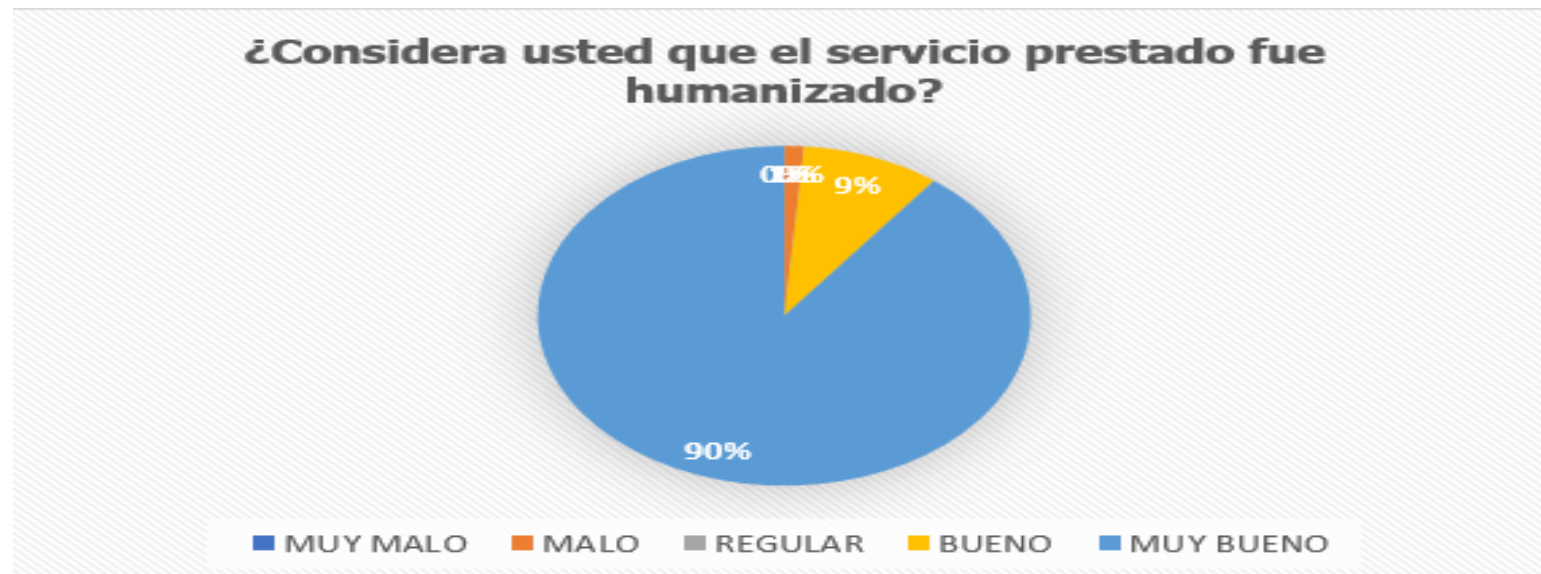
como calificaria su experiencia con respecto al
servicio farmacéutico?



- 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

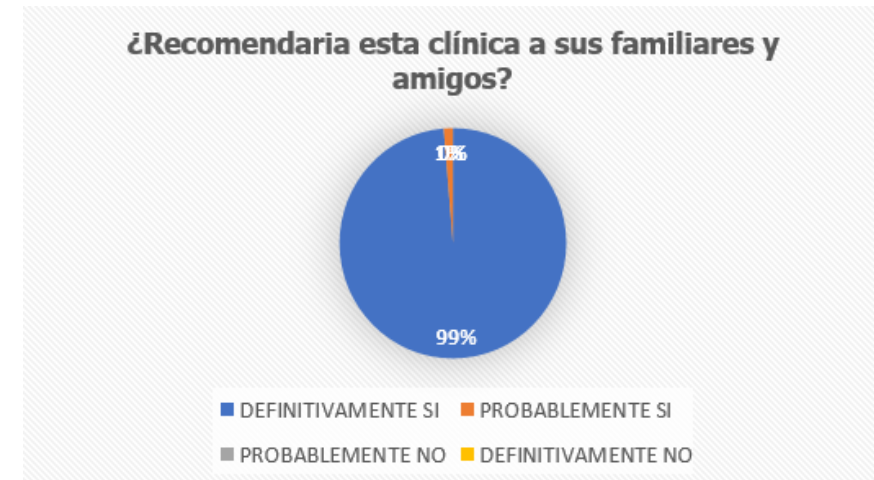
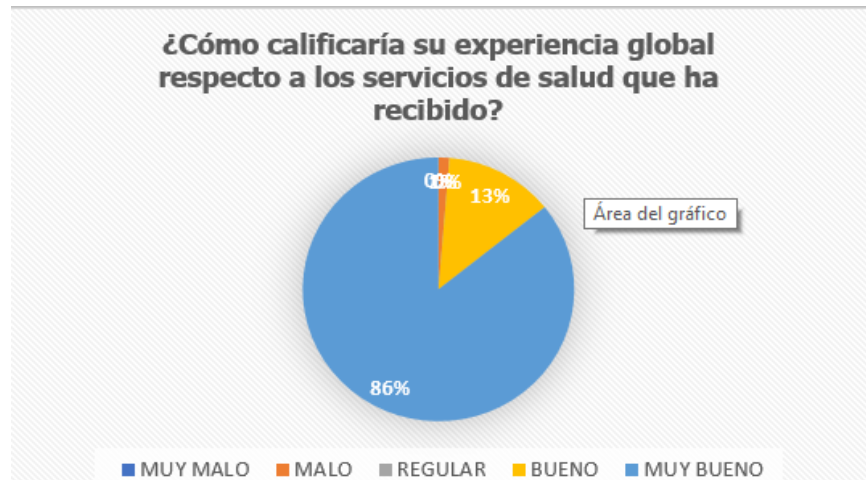
Pregunta trazadora Humanización



El 99% de los usuarios encuestados consideran que el servicio prestado fue HUMANIZADO.

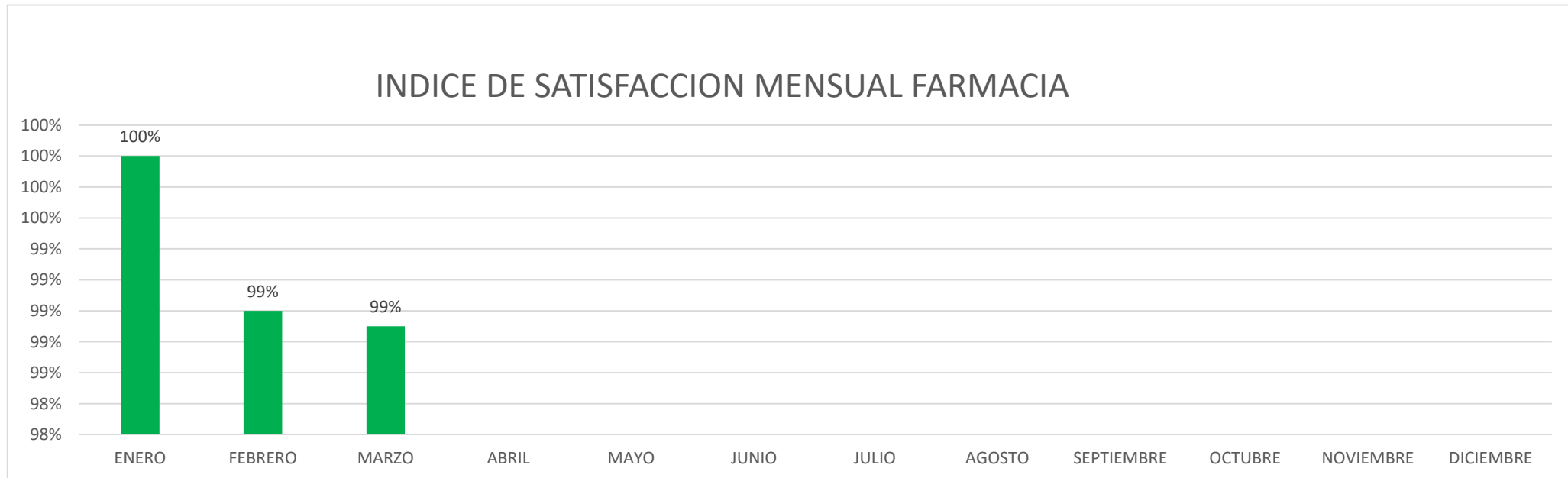
INDICE DE SATISFACCION POR PREGUNTA FARMACIA

- Preguntas trazadoras Resolución 0256 de 2016



- El 99% de los usuarios encuestados se encuentran SATISFECHOS frente a la experiencia GLOBAL respecto a los servicios de la IPS.
- El 99% de los usuarios encuestados recomendarían nuestra IPS a sus familiares y amigos.

INDICE DE SATISFACCIÓN MENSUAL SERVICIO FARMACEUTICO

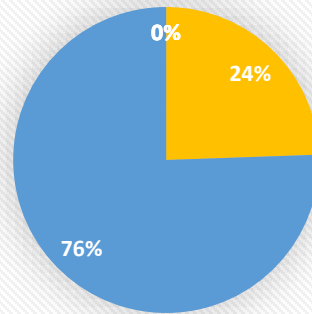


De 95 usuarios 94 se encuentran satisfechos con el servicio de FARMACIA, lo que corresponde a un 98,9%.

SATISFACCION SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE CONUCOS MARZO 2022

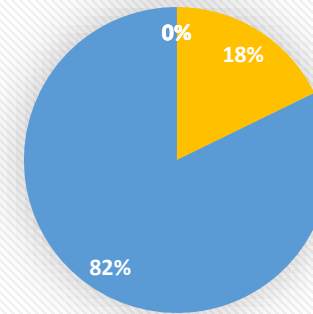
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS

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?

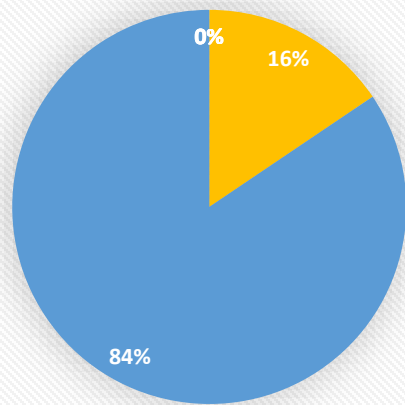


■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

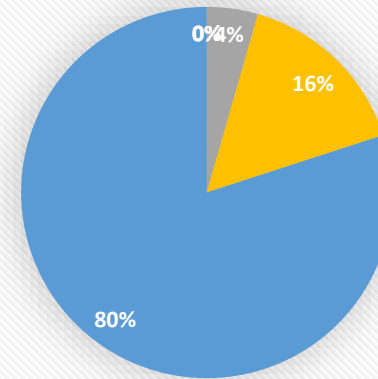
- El 100% de los usuarios encuestados en servicios ambulatorios se encuentran Satisfechos con la localización de la IPS y facilita el acceso.
- El 100% de los usuarios encuestados se encuentran Satisfechos con la accesibilidad de las instalaciones de la IPS para las personas con discapacidad.

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS

El horario de atención le parece?



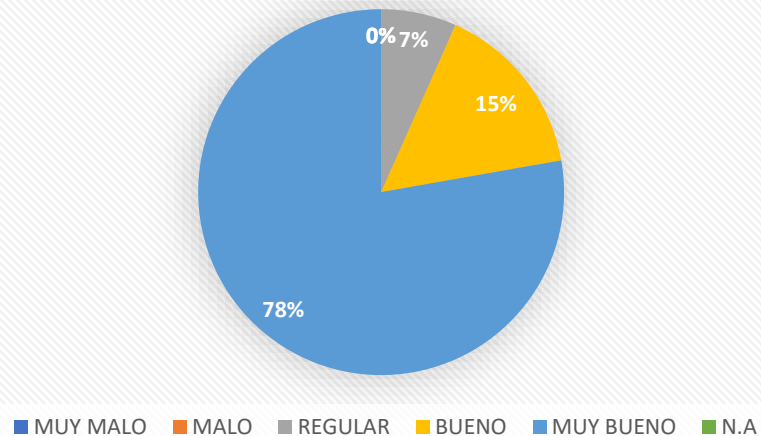
El tiempo empleado para solicitar cita es?



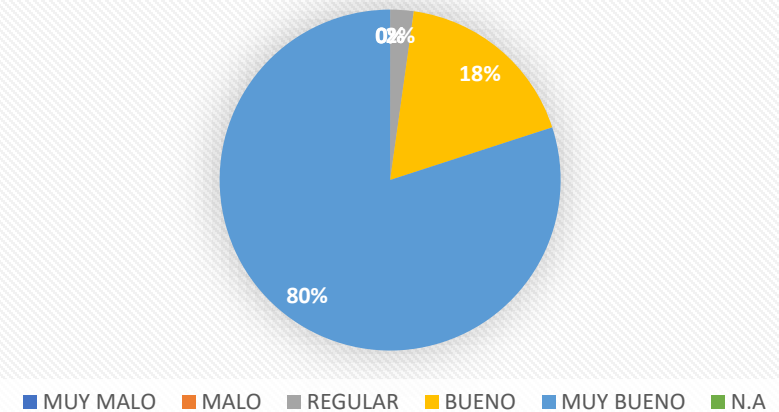
- El 100% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el tiempo de atención.
- Igualmente el 96% de los usuarios se encuentran Satisfechos con el tiempo de atención para solicitar cita

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS

El tiempo de espera para autorización de servicio le parece?

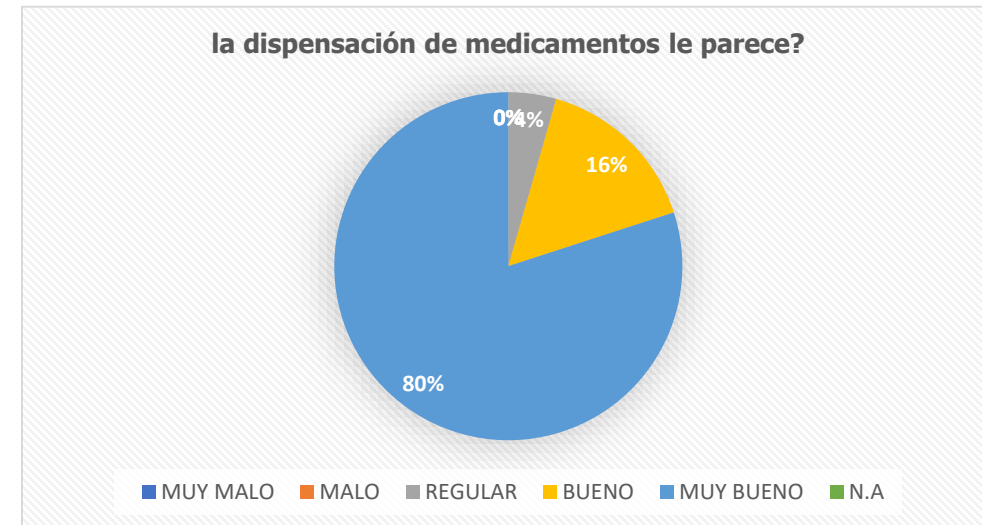
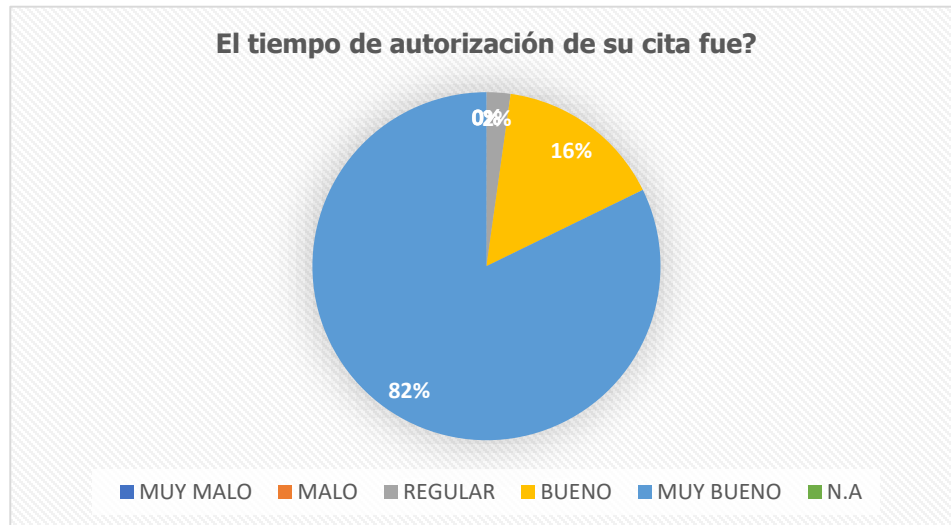


El tiempo de asignación de su cita fue?



- El 93% de los usuarios se encuentran Satisfechos con el tiempo de espera para autorización de servicios.
- El 98% de los usuarios manifiestan que el tiempo de asignación de cita fue muy oportuna.

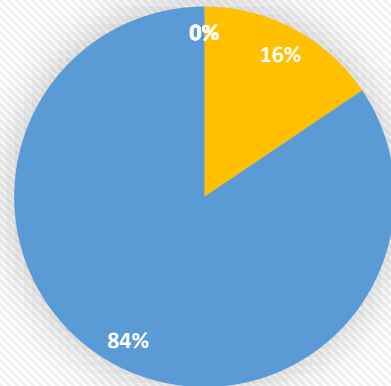
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS



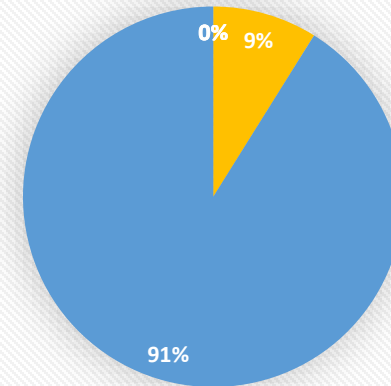
- El 96% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la oportunidad en la dispensación de medicamentos.
- El 98% de los usuarios encuestados consideran que el tiempo de autorización de citas fue oportuno.

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS

Calidad de la atención del personal administrativo



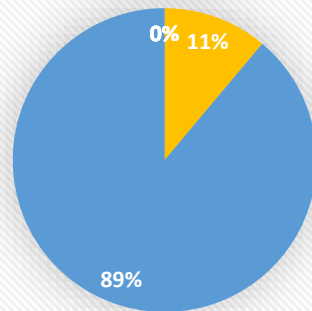
Calidad de la atención del personal médico



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

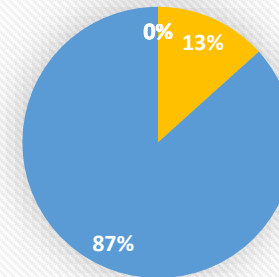
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS

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

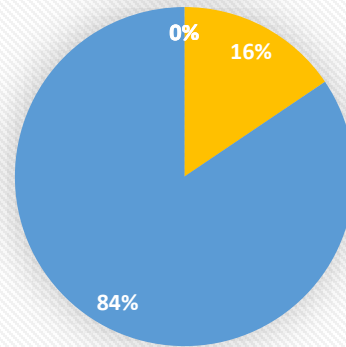


■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A.

- El 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.

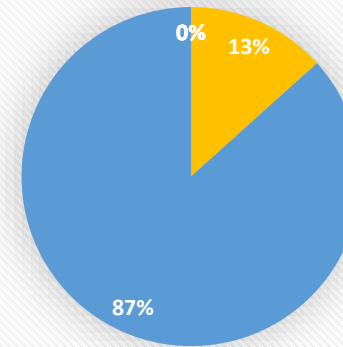
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS

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



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

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



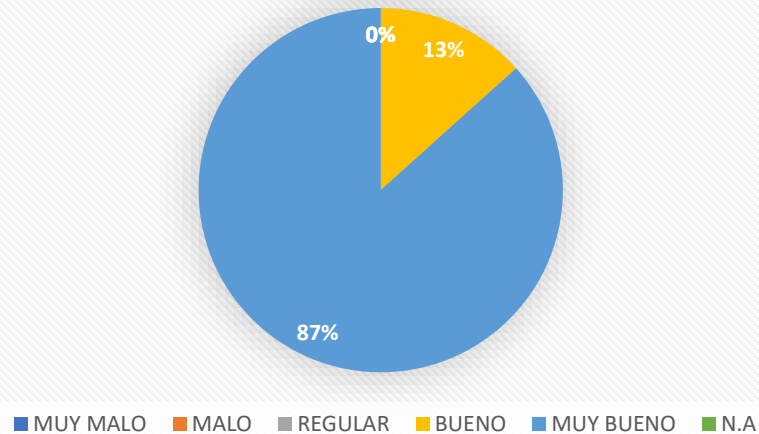
■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

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

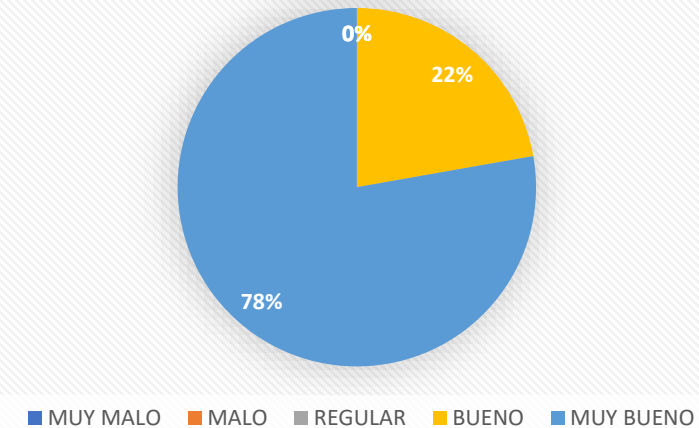
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS

Pregunta trazadora de Humanización

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



¿Considera usted que el servicio prestado fue humanizado?

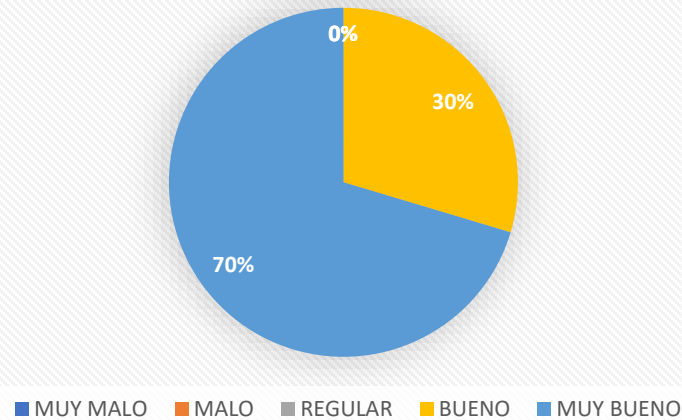


- El 100% de los usuarios manifiestan estar satisfechos con la limpieza de áreas de la sede de servicios ambulatorios.
- El 100% de los usuarios consideran que el servicio prestado fue Humanizado.

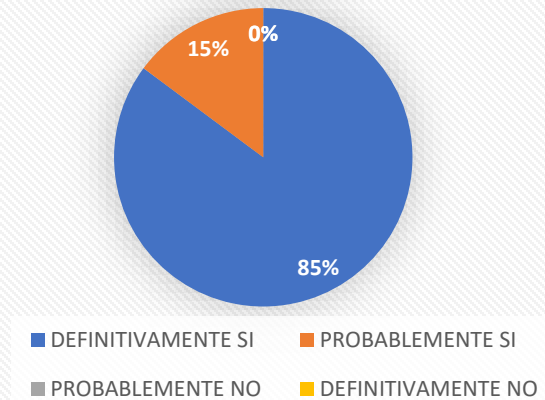
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS

- 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 85% recomendaría la IPS a sus familiares y amigos.

INDICE DE SATISFACCIÓN MENSUAL SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE CONUCOS

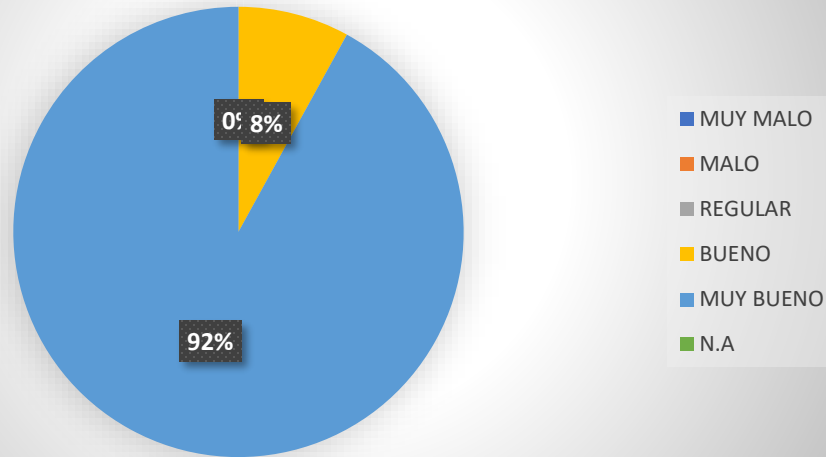


De 81 usuarios 80 se encuentran satisfechos con los servicios ambulatorios sede conucos, lo que corresponde a un 99,3%.

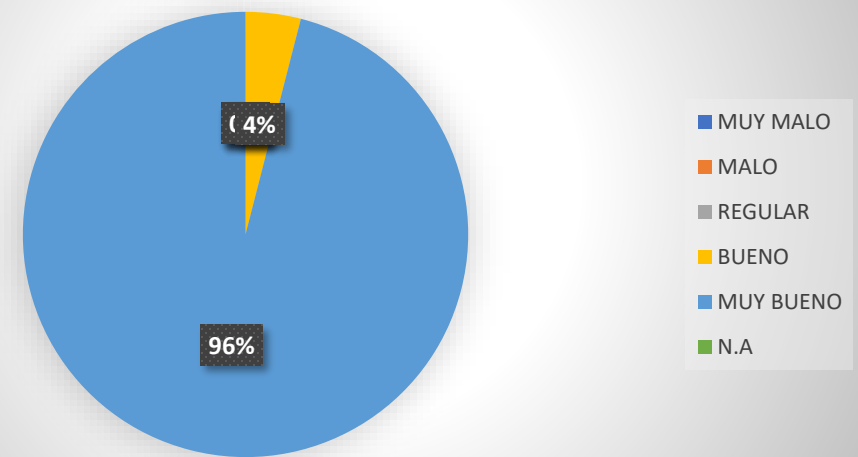
SATISFACCION SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE GIRON MARZO 2022

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE GIRON

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



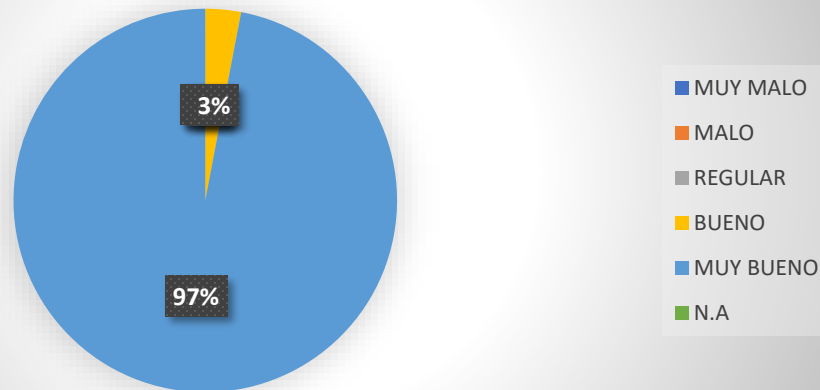
Considera que las instalaciones de la IPS permiten la accesibilidad a las personas con discapacidad?



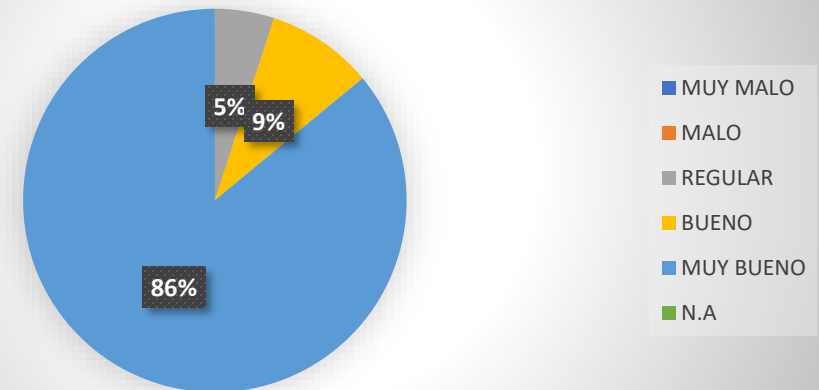
- El 100% de los usuarios encuestados en servicios ambulatorios sede Giron se encuentran Satisfechos con la localización de la IPS y facilita el acceso.
- El 100% de los usuarios encuestados se encuentran Satisfechos con la accesibilidad de las instalaciones de la IPS para las personas con discapacidad.

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE GIRON

El horario de atención le parece?

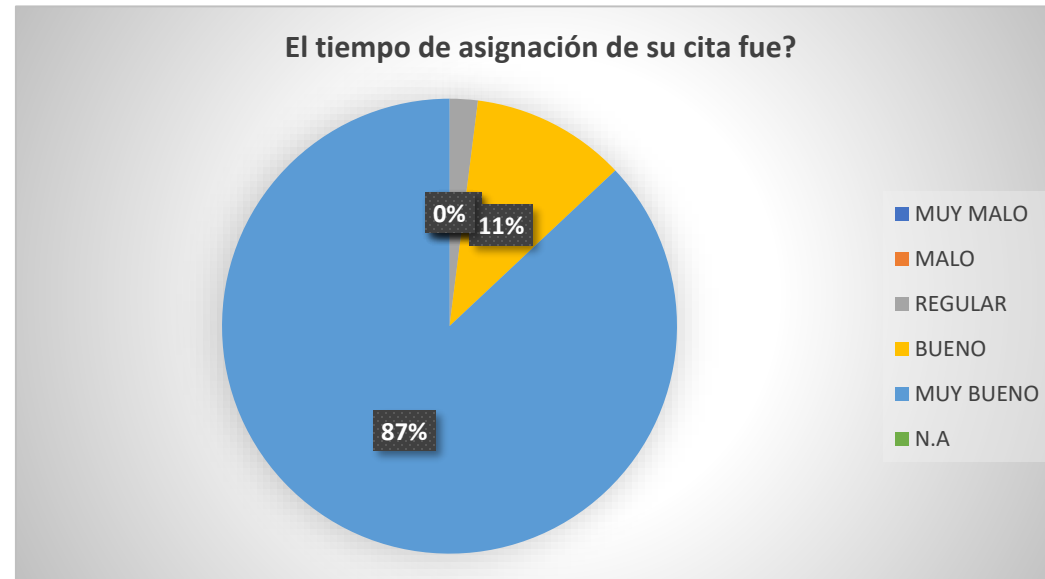


El tiempo empleado para solicitar cita es?



- El 100% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el tiempo de atención.
- Igualmente el 95% de los usuarios se encuentran Satisfechos con el tiempo de atención para solicitar cita.

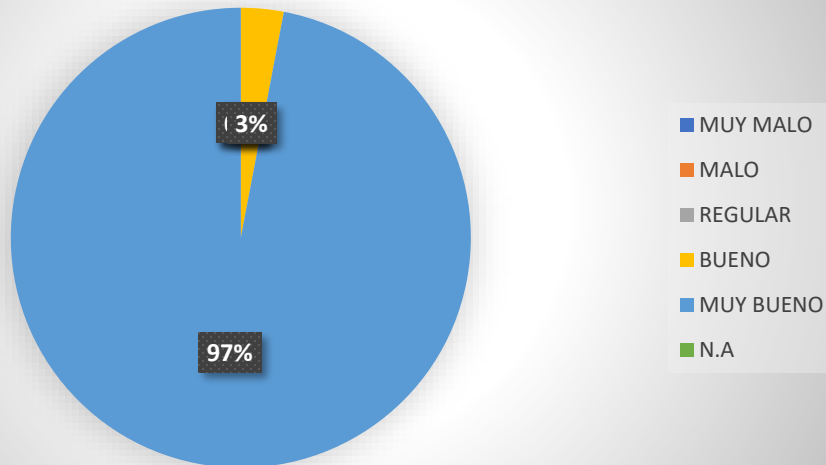
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE GIRON



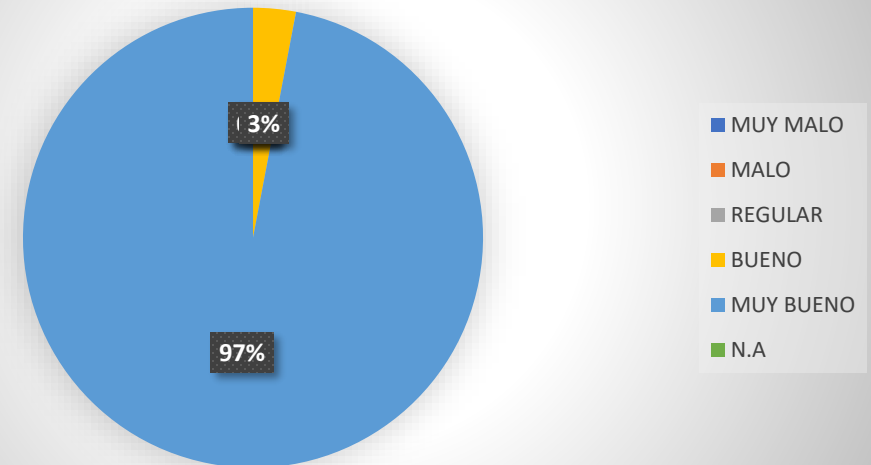
- El 98% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos el tiempo de asignación de las citas

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE GIRON

Calidad de la atención del personal administrativo



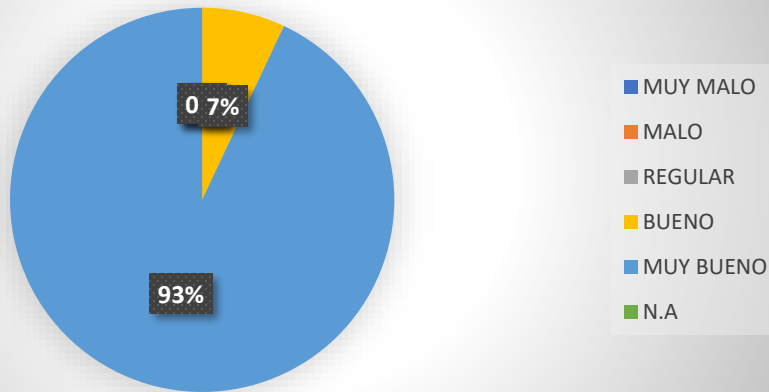
Calidad de la atención del personal médico



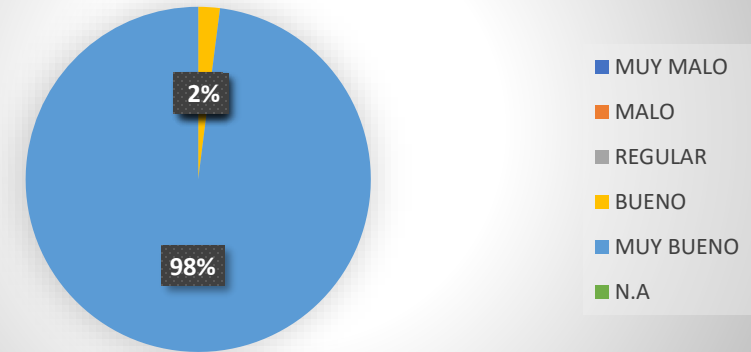
- El 100% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el trato por parte del personal administrativo de la sede ambulatoria de Girón.
- El 100% de los usuarios encuestados se encuentran con el trato y calidad del servicio por parte del personal medico.

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE GIRON

Calidad de la atención del personal de enfermería



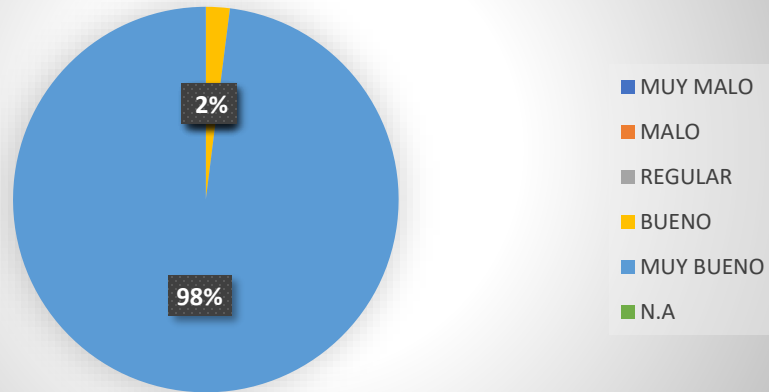
Calidad de la atención del personal de servicios
generales



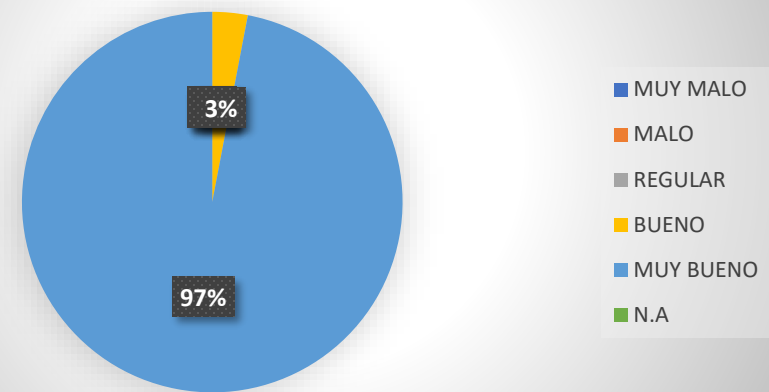
- El 100% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la calidad y trato brindado por el personal de Enfermería
- El 100% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la calidad y trato brindado por el personal de servicios generales.

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE GIRON

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



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

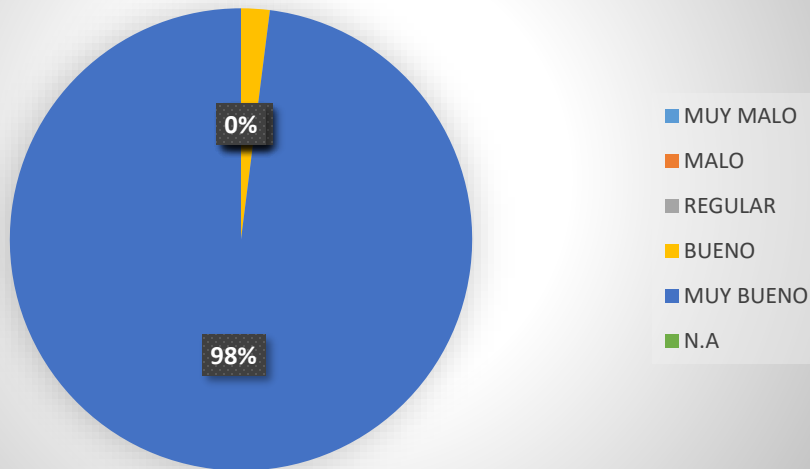


- El 100% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la dotación y señalización de la IPS.
- De igual forma el 100% de los usuarios refieren estar satisfechos con la señalización de las áreas que facilitan el acceso a personas con discapacidad.

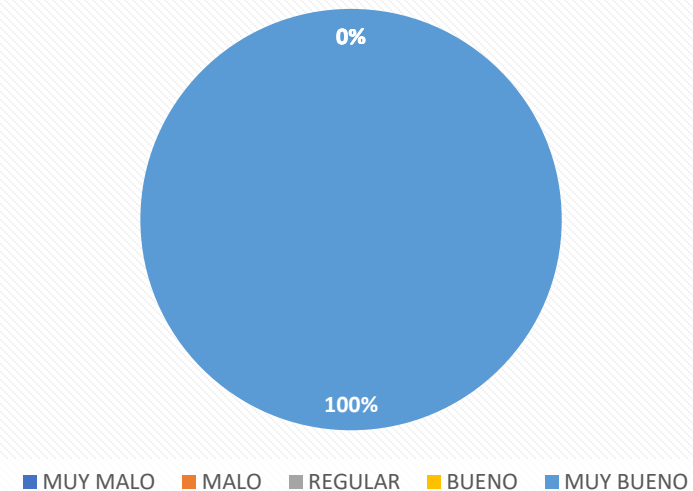
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE GIRON

Pregunta trazadora de Humanización

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



¿Considera usted que el servicio prestado fue humanizado?

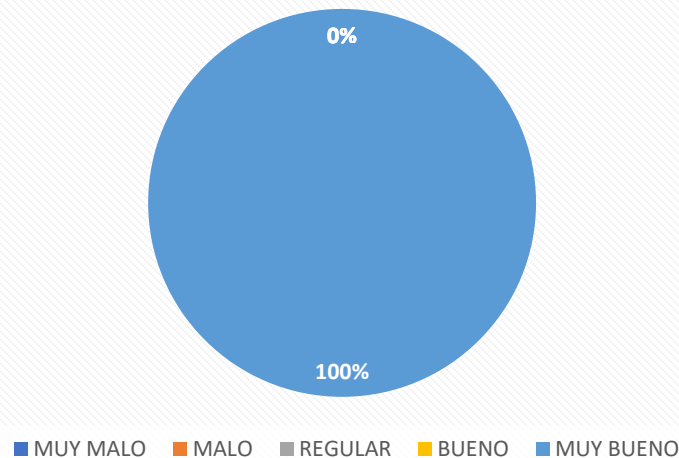


- El 98% de los usuarios manifiestan estar satisfechos con la limpieza de áreas de la sede de servicios ambulatorios.
- El 100% de los usuarios consideran que el servicio prestado fue Humanizado.

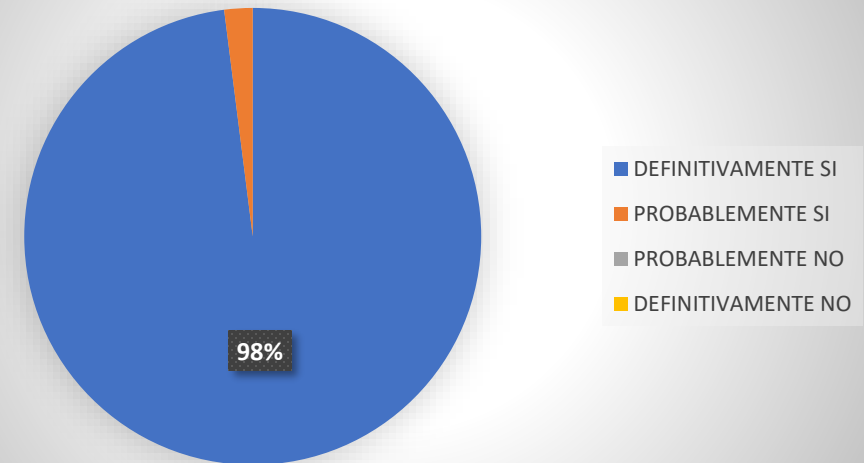
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE GIRON

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 98% recomendaría la IPS a sus familiares y amigos.

INDICE DE SATISFACCIÓN MENSUAL SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE GIRON



De 101 usuarios encuestados 101 se encuentran satisfechos con los servicios ambulatorios sede Girón, lo que corresponde a un 99,8%.

INDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL MARZO 2022

Mes	Servicio	Encuestas	%
MARZO	HOSPITALIZACION	100	99.80%
	UCI	58	100.00%
	CIRUGIA AMBULATORIA	100	98.70%
	CONSULTA PRIORITARIA	100	98.00%
	FARMACIA	95	99%
	VACUNACION	41	97%
	SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE GIRON	101	100%
	SERVICIOS AMBULATORIO SEDE CONUCOS	81	99.30%
	TOTAL	676	99%

De 676 usuarios encuestados en el mes de MARZO el 99% se encuentran **Satisfechos** por la atención prestada en los servicios de UCI, HOSPITALIZACION, CIRUGÍA AMBULATORIA, CONSULTA PRIORITARIA, FARMACIA, VACUNACION y SERVICIOS AMBULATORIOS GIRON-CONUCOS

INDICE DE SATISFACCIÓN 2022



Actualmente contamos con un índice General de satisfacción del **99%** promediando todos los servicios encuestados de la CUB del primer trimestre del 2022.

QUEJAS MARZO 2022

ATRIBUTO AFECTADO	CANTIDAD
CALIDEZ	1
PERTINENCIA	3
CONFORT	1

SERVICIOS AFECTADOS	CANTIDAD
HOSPITALIZACION	4
URGENCIAS	1
TOTAL	5

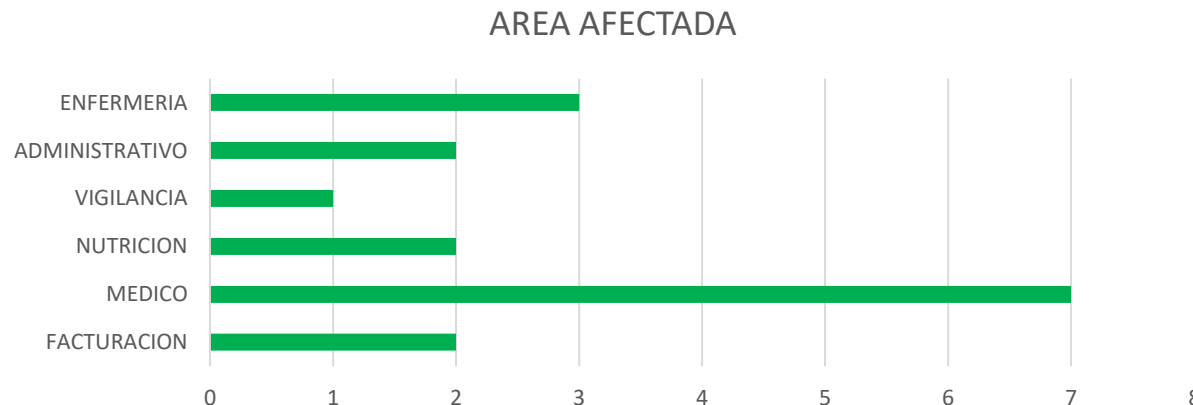
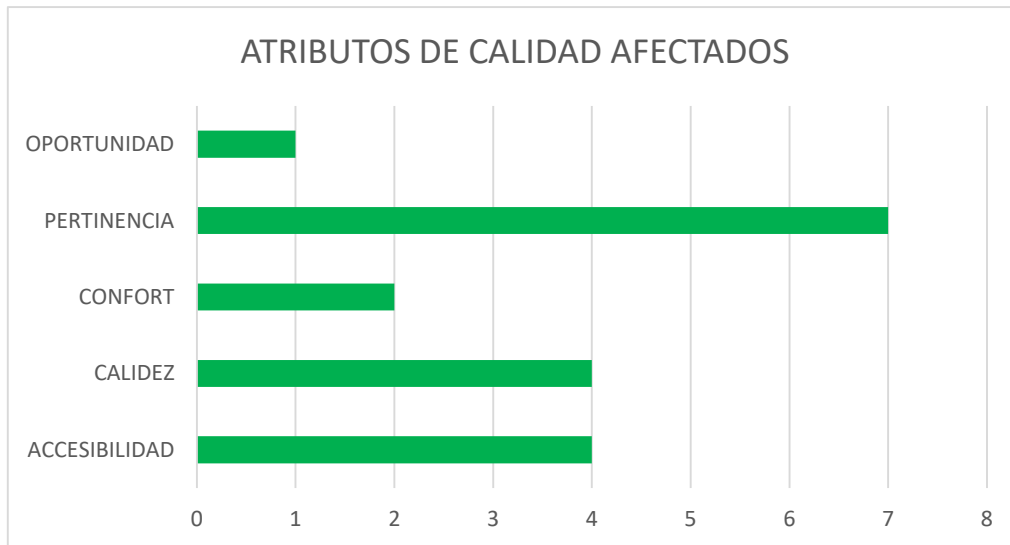
ESTADO DE LAS PQRS:
TRAMITADO

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

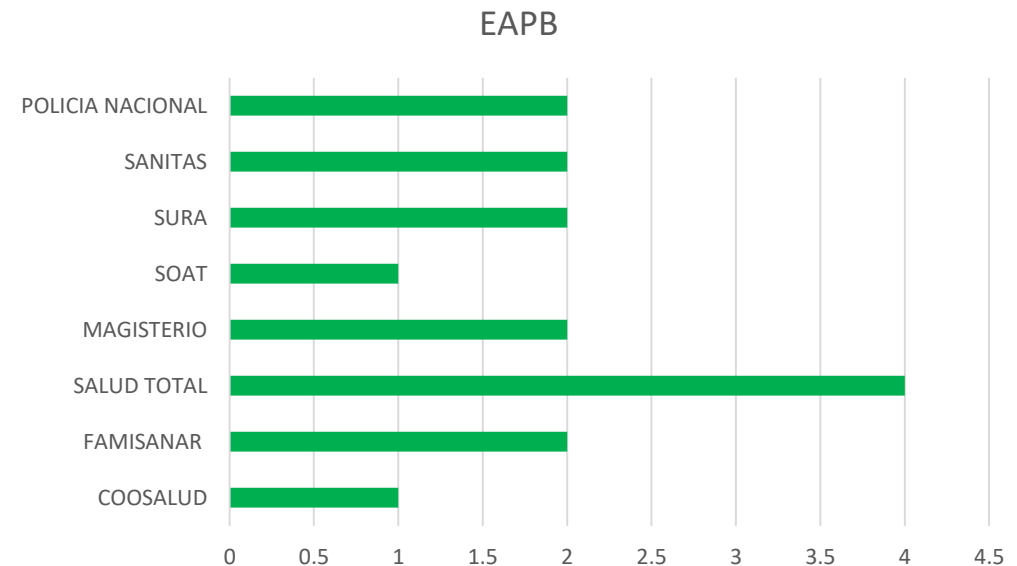
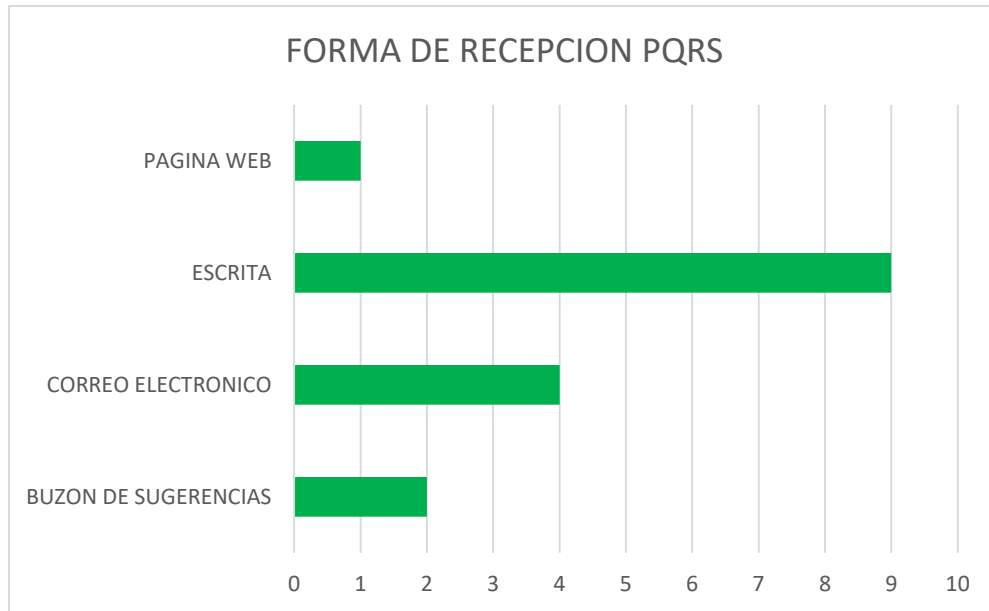
AREA AFECTADA	CANTIDAD
NUTRICION	1
ENFERMERIA	3
MEDICO	1
TOTAL	5

PQRSF: Durante el transcurso del año se han recepcionado 16 PQRS.

Como se evidencian en las gráficas, el servicio CONSULTA EXTERNA Y HOSPITALIZACION han sido los mas afectados en lo que va del año, así mismo el área donde se presentaron inconformidades fue el área de MÉDICA. El atributo de calidad de PERTINENCIA fue el mas afectado en las quejas de nuestros usuarios.



- 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.



FELICITACIONES MARZO 2022

En el mes de MARZO se recibieron 55 felicitaciones y agradecimientos, las cuales se recepcionaron a través de las encuestas de satisfacción, buzones de sugerencias y de forma presencial en la oficina de SIAU.

