

INFORME SATISFACCION Y PQRS ENERO 2022



**Clínica
Urgencias
Bucaramanga**

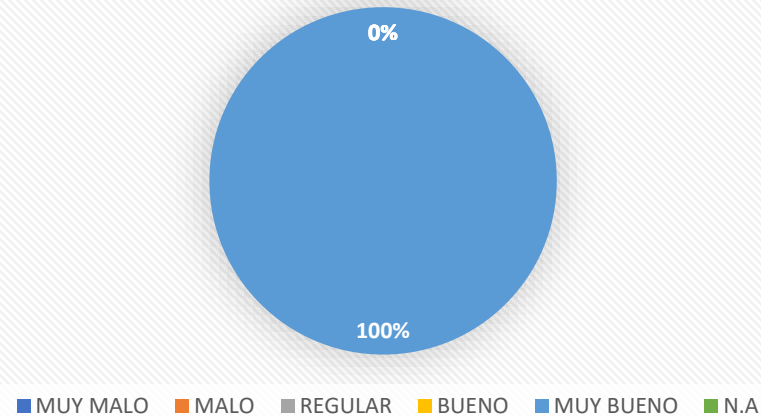
INFORME SATISFACCIÓN Y PQRSF ENERO 2022

SERVICIOS ENCUESTADOS	MUESTRA	%
Hospitalización	89	99.8%
Unidad de Cuidados Intensivos	21	98.4%
Cirugía Ambulatoria	50	99.7%
Consulta Prioritaria	63	99.7%
Farmacia	19	100%
Vacunación	55	99%
Servicios Ambulatorios	45	89.7%

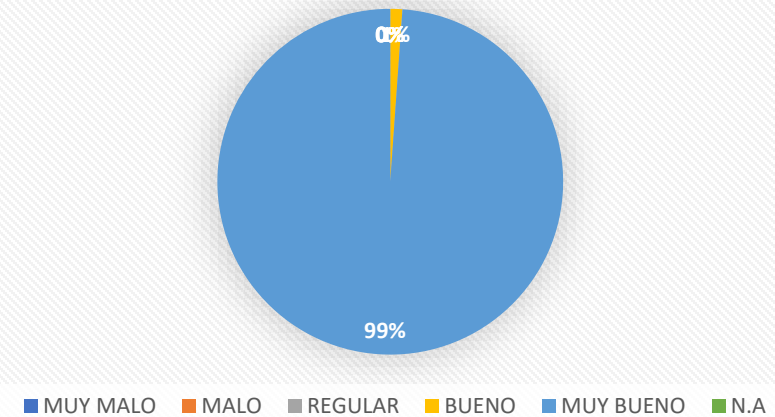
SATISFACCION HOSPITALIZACION ENERO 2021

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA EN HOSPITALIZACIÓN ENERO 2022

TRATO BRINDADO POR PERSONAL MEDICO

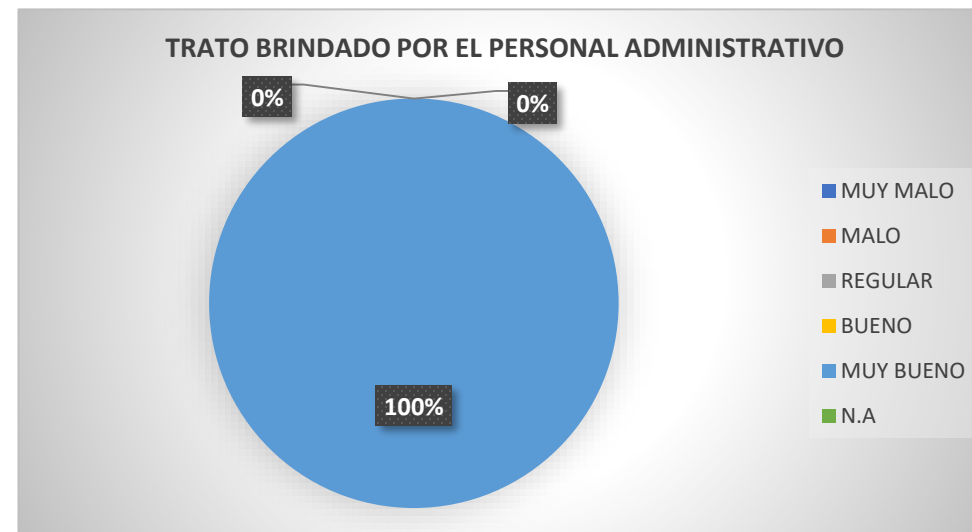
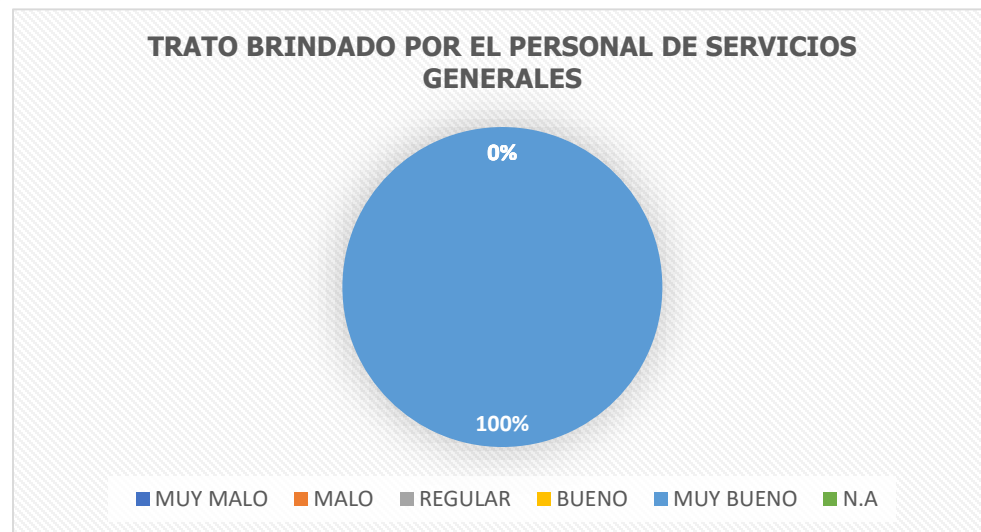


TRATO BRINDADO POR PERSONAL DE ENFERMERIA



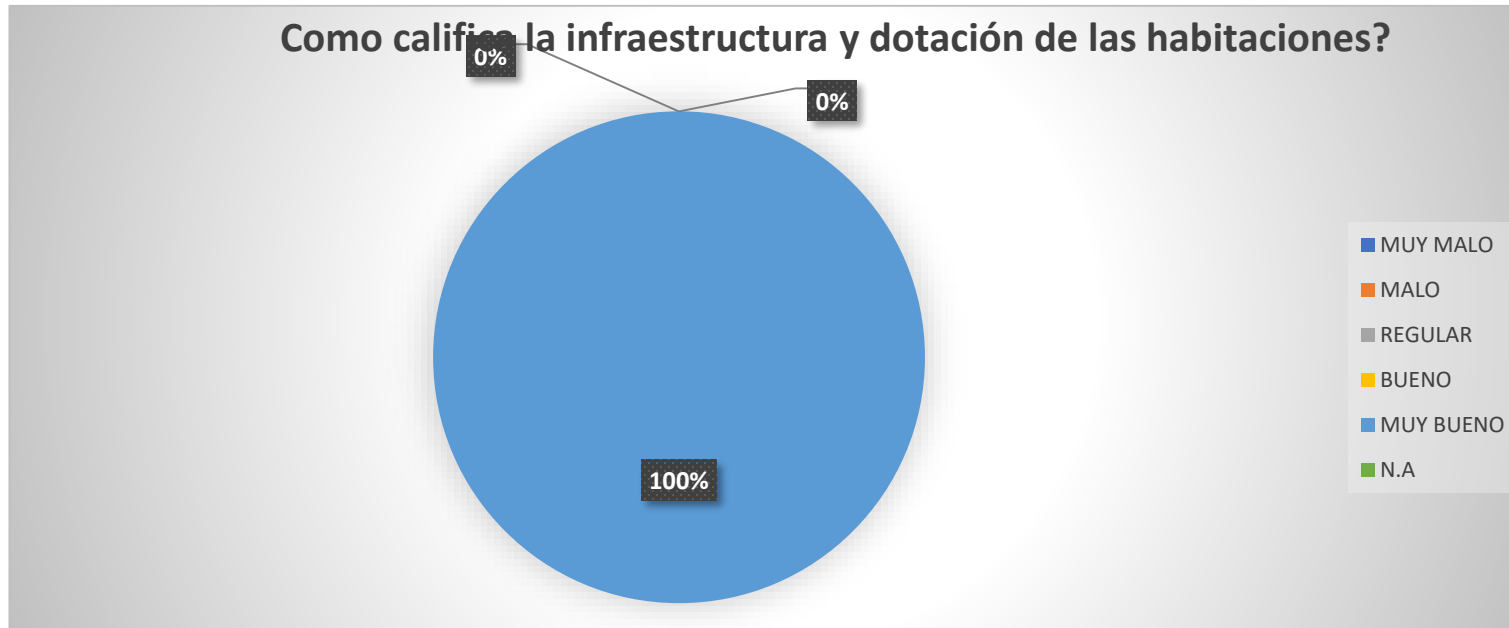
- En el mes de Enero de 2022 el 100% de los usuarios encuestados en el servicio de hospitalización calificaron como MUY BUENO el trato brindado por el personal medico.
- De igual forma el 99% de los usuarios encuestados se encuentran MUY SATISFECHOS con el trato brindado por el personal de enfermería en el servicio de hospitalización

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA EN HOSPITALIZACIÓN ENERO 2022



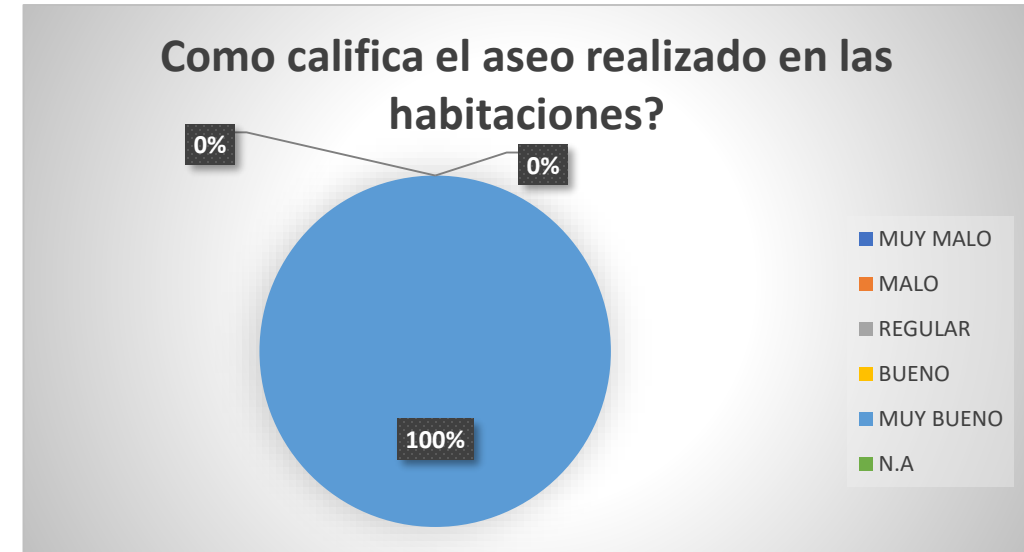
- Se observa en la grafica que el 100% de los usuarios encuestados calificaron como MUY BUENO el trato brindado por el personal de servicios generales.
- De igual forma el 100% de los usuarios encuestados se encuentran MUY SATISFECHOS con el trato brindado por el personal administrativo

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA HOSPITALIZACIÓN ENERO 2022



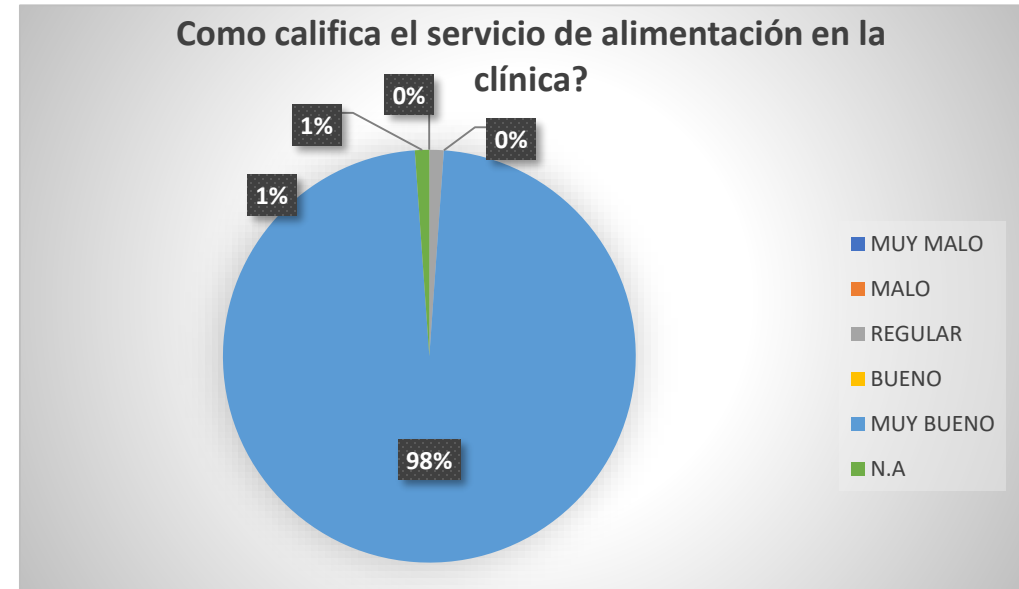
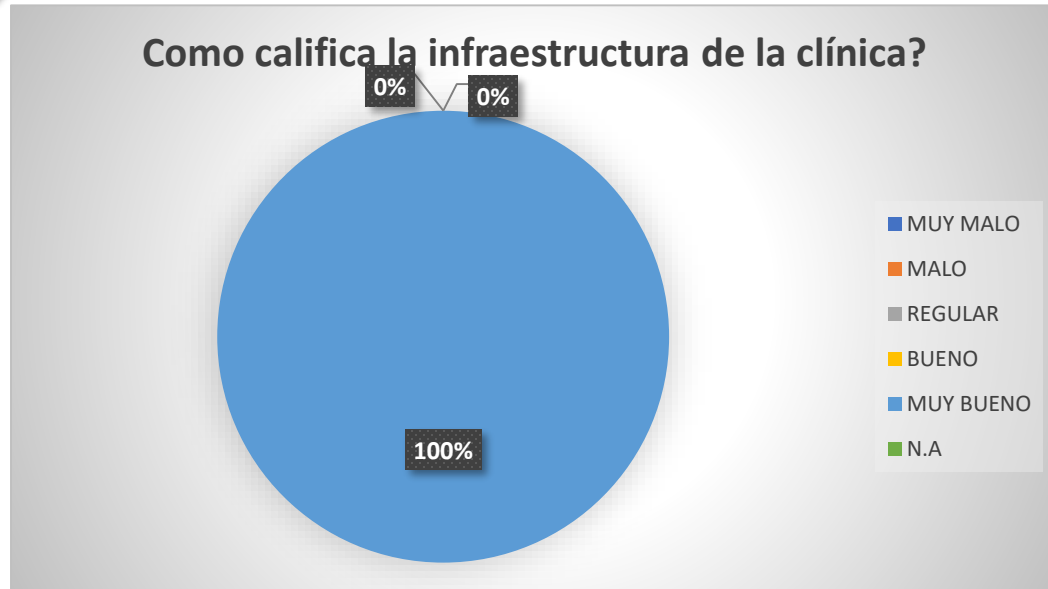
- El 100% de los usuarios encuestados se encuentran MUY SATISFECHOS con la infraestructura y dotación de las habitaciones.

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA HOSPITALIZACIÓN ENERO 2022



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

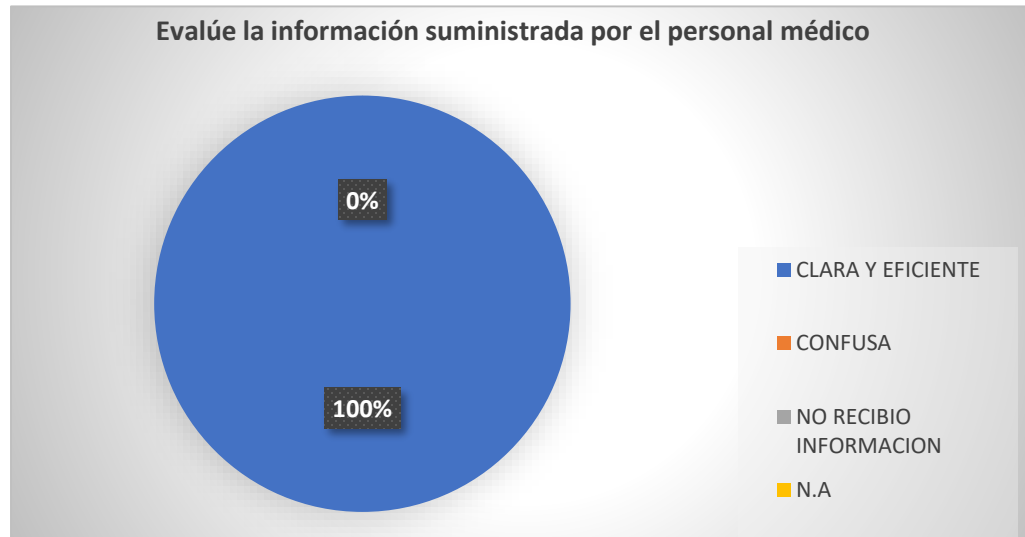
INDICE DE SATISFACCIÓN HOSPITALIZACIÓN ENERO 2022



- Se observa en la grafica que el 100% de los usuarios encuestados se encuentran Muy satisfechos con la infraestructura de la clínica.
- De 89 usuarios encuestados el 98% se encuentran Muy satisfechos con el servicio de alimentación de la IPS.

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA EN HOSPITALIZACIÓN ENERO 2022

Pregunta trazadora Humanización



- De 89 usuarios encuestados el 100% consideran que la información suministrada por el personal medico es CLARA Y EFICIENTE.
- El 100% de los usuarios encuestados consideran que la atención recibida fue Humanizada.

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA EN HOSPITALIZACIÓN ENERO 2022

Preguntas trazadoras Resolución 0256 de 2016



- De 89 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 ENERO 2022



De 89 usuarios encuestados 88 se encuentran satisfechos con la atención recibida en el servicio de hospitalización lo que corresponde a un 99.80%.

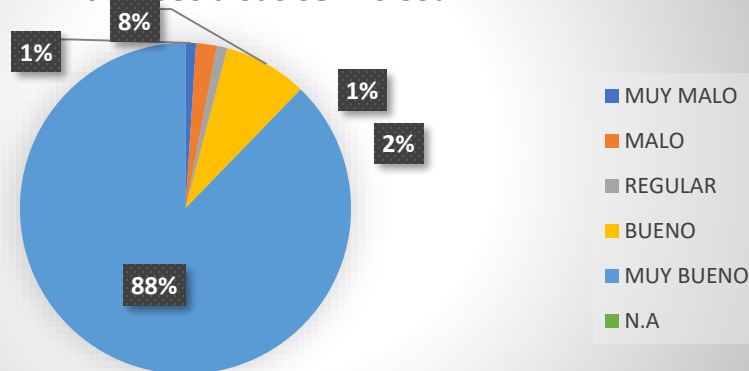
Sin embargo a través de las encuestas los usuarios manifiestan:

- Demora en las autorizaciones de exámenes extra institucionales por las EPS.
- Falta de jabones en los baños. (ya expuesto a calidad)

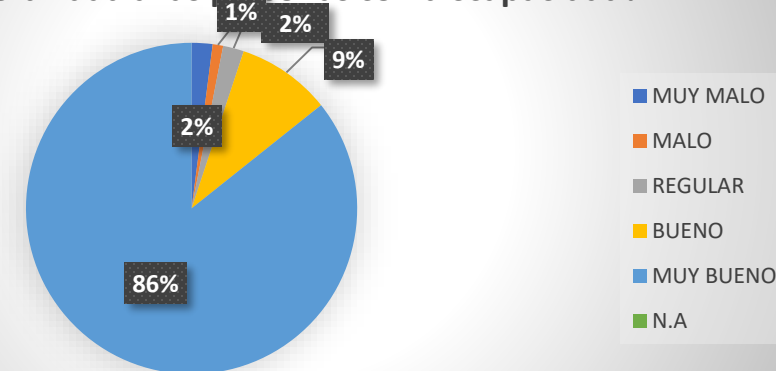
SATISFACCION VACUNACION ENERO 2022

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE VACUNACION

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



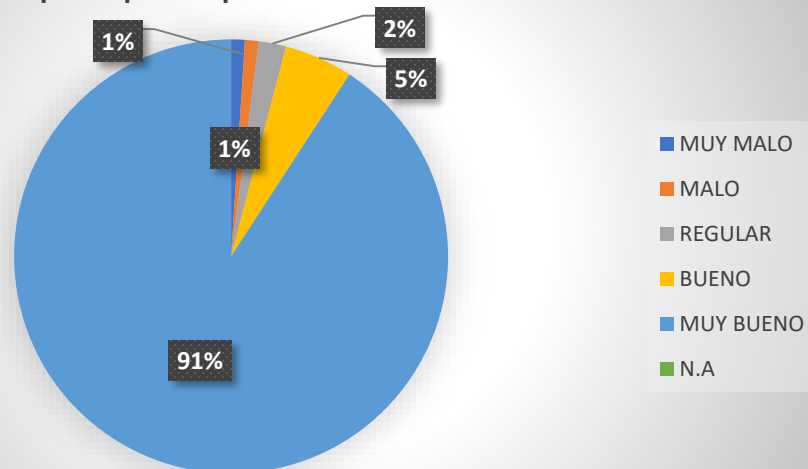
Considera que las instalaciones de la IPS permiten la accesibilidad a las personas con discapacidad?



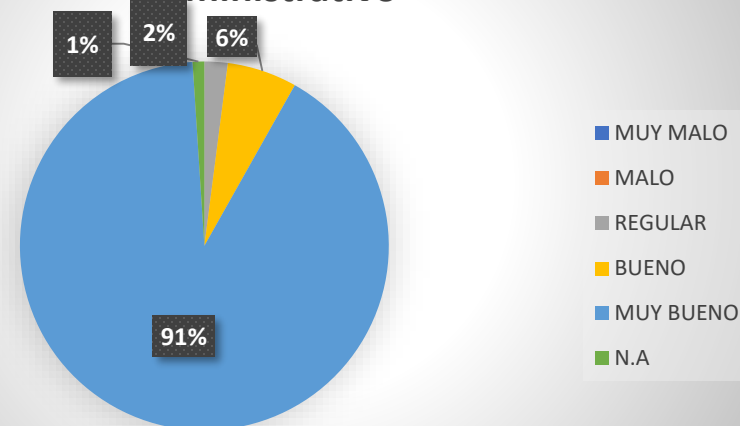
- El 69% de los usuarios encuestados consideran que la localización de la IPS facilita el acceso a sus servicios.
- El 95% de los usuarios encuestados consideran que las instalaciones de la IPS permiten la accesibilidad a las personas con discapacidad.

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE VACUNACION

El tiempo empleado para solicitar cita de vacunación es?



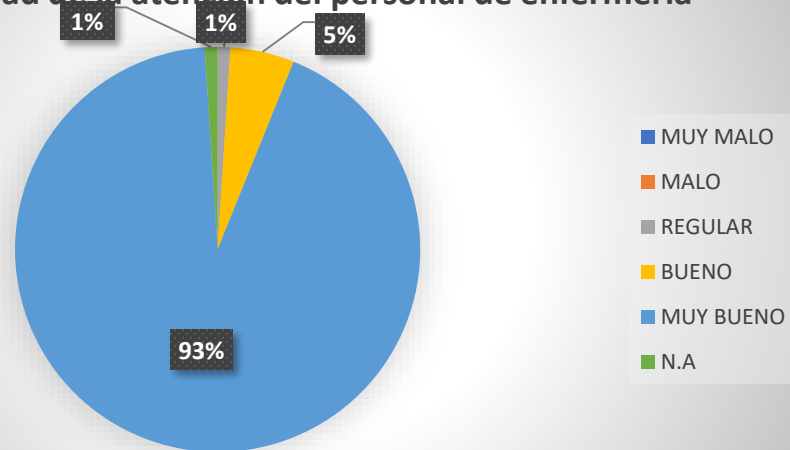
Calidad de la atención del personal
administrativo



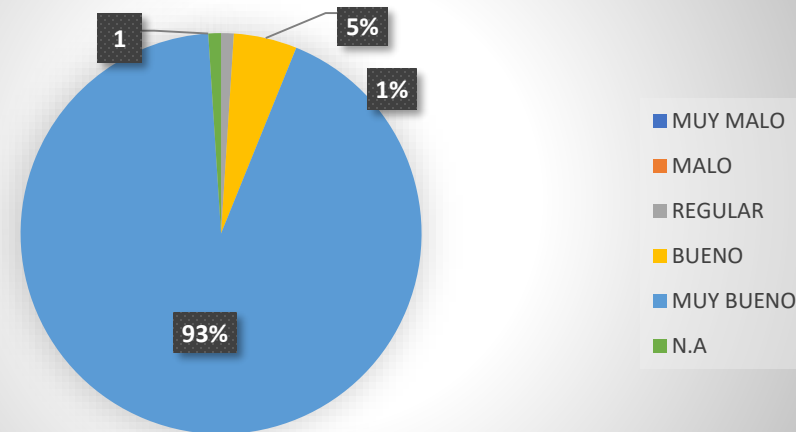
- En la grafica refleja que el 96% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el horario de atención.
- El 97% de los usuarios encuestados manifiestan estar satisfechos con el tiempo empleado para solicitar cita de vacunación.

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE VACUNACION

Calidad de la atención del personal de enfermería



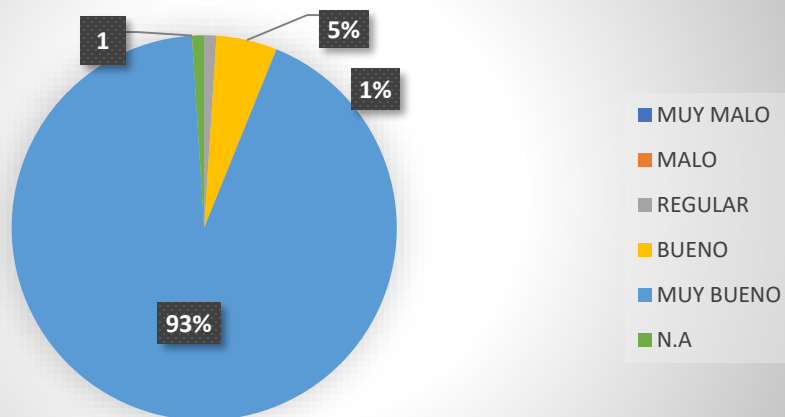
Calidad de la atención del personal de vigilancia



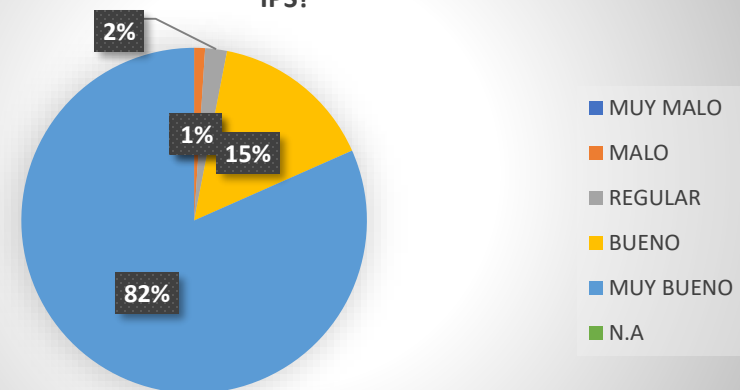
- Se evidencia que el 98% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la atención por parte del personal administrativo.
- El 98% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la atención prestada por parte del personal de enfermería.

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE VACUNACION

Calidad de la atención del personal de vigilancia



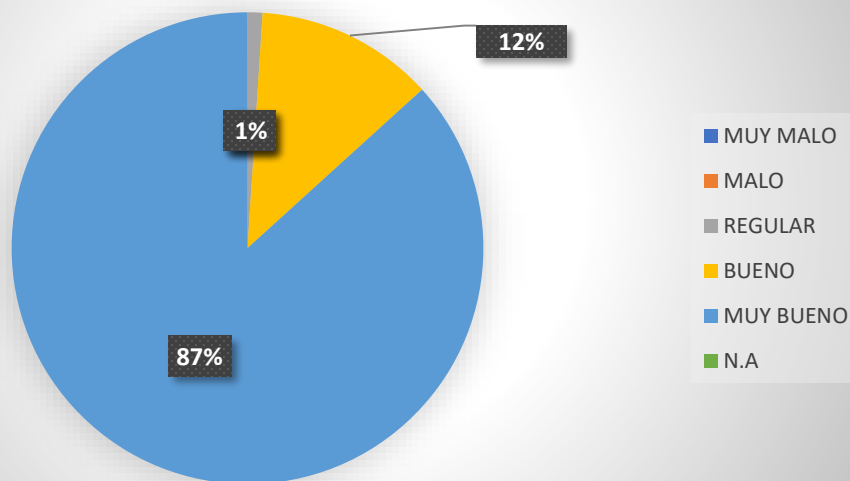
Cómo califica la infraestructura, dotación y señalización de la IPS?



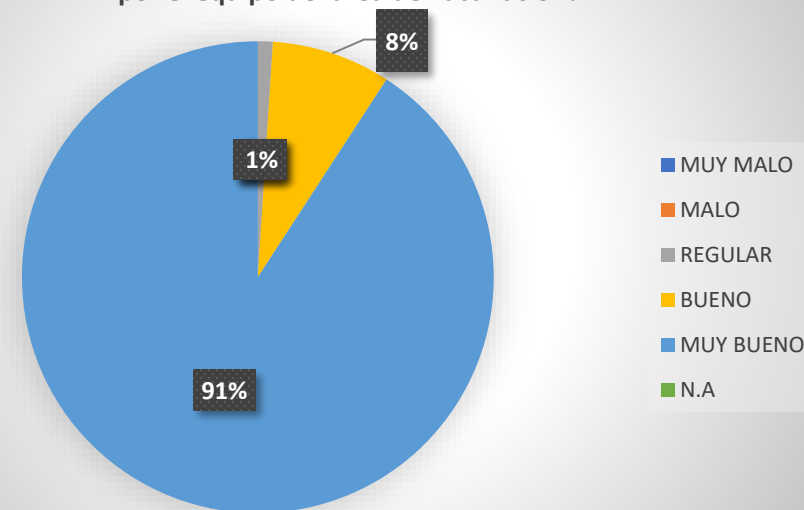
- Se evidencia que el 98% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la atención brindada por parte del personal de vigilancia.
- El 97% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la infraestructura, dotación y señalización de la IPS.

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE VACUNACIÓN

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



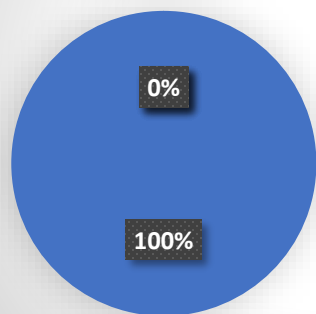
Cómo es su experiencia global frente a la atención brindada por el equipo del área de vacunación?



- Se evidencia que el 99% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la limpieza de las áreas de vacunación.
- El 99% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la experiencia GLOBAL del servicio de vacunación.

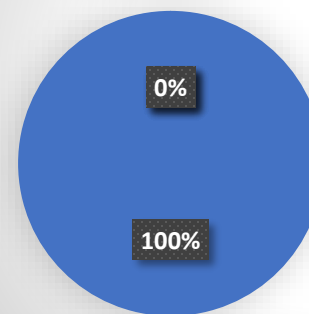
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE VACUNACION

Evalúe la información suministrada
por el personal administrativo



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

Evalúe la información suministrada
por el personal de enfermería

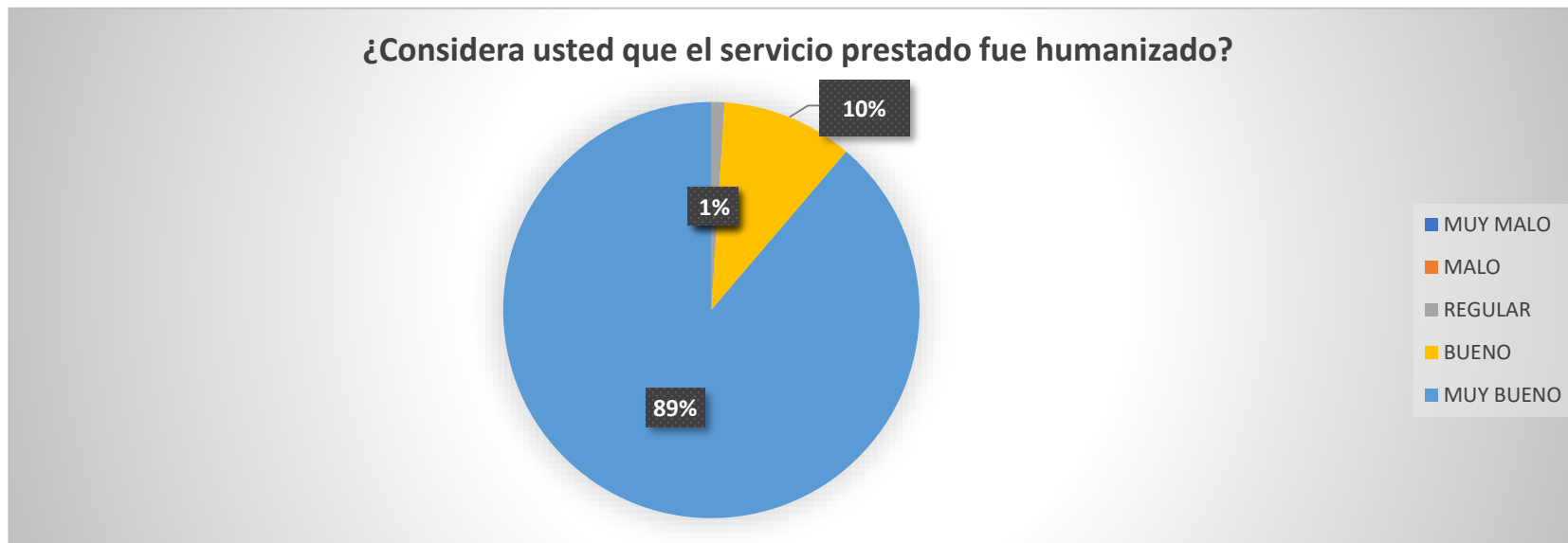


■ CLARA Y EFICIENTE
■ CONFUSA
■ NO RECIBIO INFORMACION
■ N.A

- El 100% de los usuarios encuestados 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

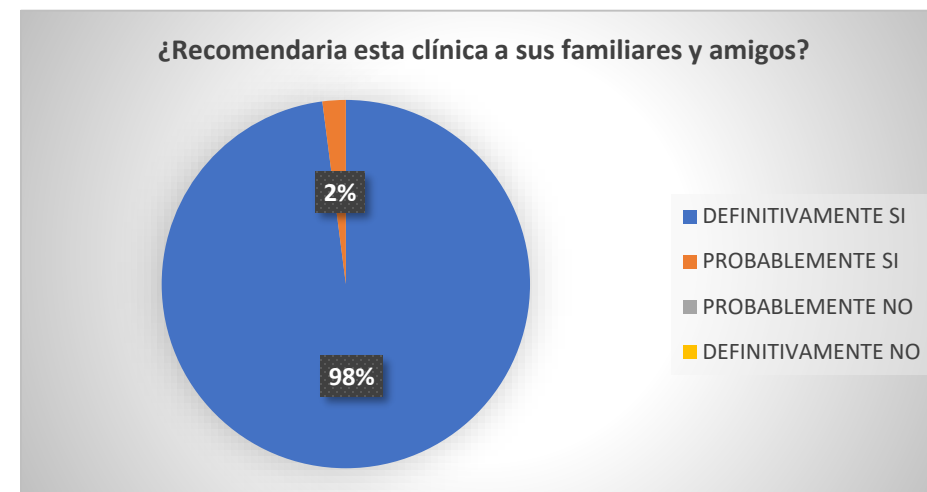
- Pregunta trazadora Humanización



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

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE VACUNACION

- Preguntas trazadoras Resolución 0256 de 2016**



- De 55 usuarios encuestados el 86% de los usuarios encuestados califican la experiencia Global respecto a los servicios de salud que ha recibido de la IPS como Muy Buena.
- El 98% de los usuarios encuestados recomendarían la clínica a sus familiares y amigos.

SATISFACCION VACUNACION ENERO 2022

INDICE DE SATISFACCION MENSUAL VACUNACION

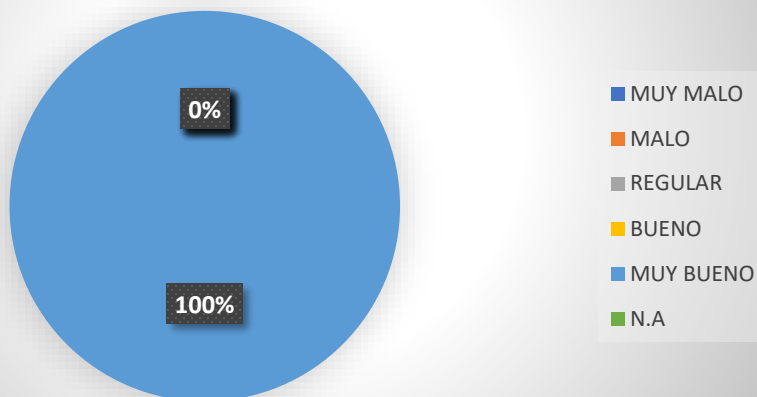


De 55 usuarios encuestados 54 se encuentran satisfechos con la atención recibida en el servicio de hospitalización lo que corresponde a un 99.80%.

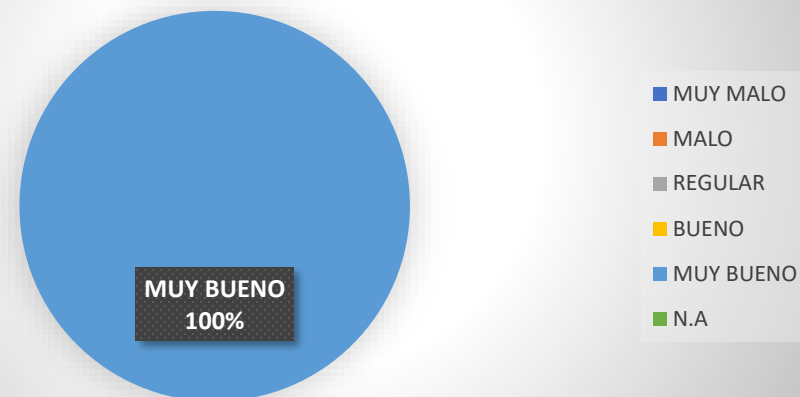
SATISFACCION UCI ENERO 2022

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?

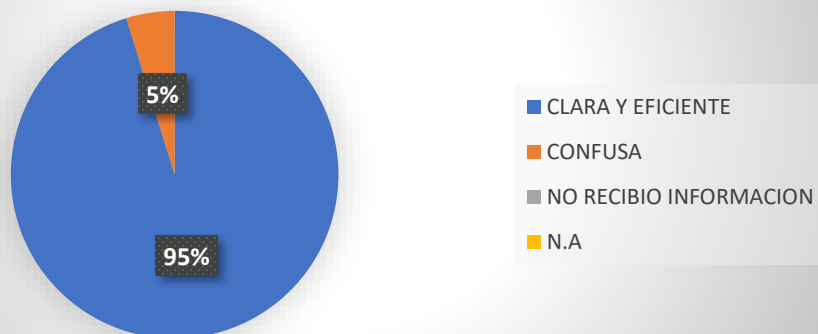


- Se observa en la grafica que el 100% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el trato brindado por el personal MEDICO.
- El 100% de los usuarios refieren estar Muy satisfechos con el trato brindado por parte del personal de ENFERMERIA.

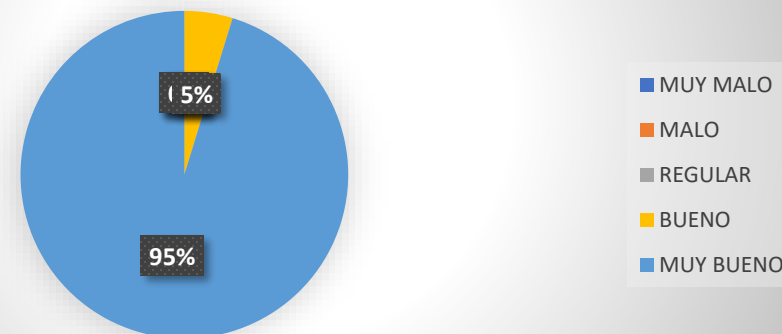
INDICE DE SATISFACCION POR PREGUNTA SERVICIO DE UCI

Pregunta trazadora Humanización

Evalúe la información suministrada por el personal médico



¿Considera usted que el servicio prestado fue humanizado?



- El 95% de los usuarios manifiestan que la información medica fue CLARA Y EFICIENTE.
- El 100% de los usuarios encuestados manifiestan que el servicio prestado fue HUMANIZADO.

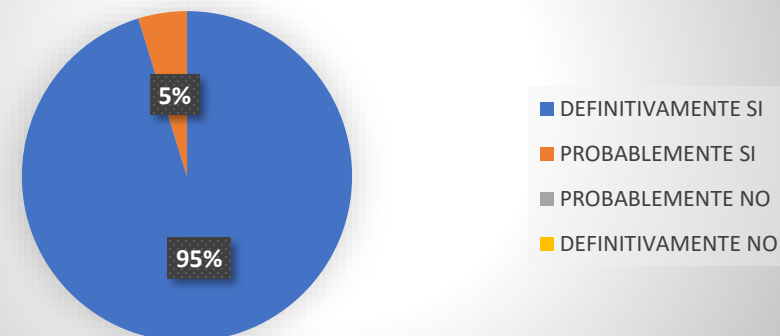
INDICE DE SATISFACCION POR PREGUNTA SERVICIO DE UCI

- Preguntas trazadoras Resolución 0256 de 2016

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



¿Recomendaría esta clínica a sus familiares y amigos?



- El 95% de los usuarios encuestados califican como MUY BUENA la experiencia GLOBAL respecto a los servicios de la IPS.
- El 98% de los usuarios encuestados recomendarían nuestra IPS a sus familiares y amigos.

SATISFACCION UCI ENERO 2022

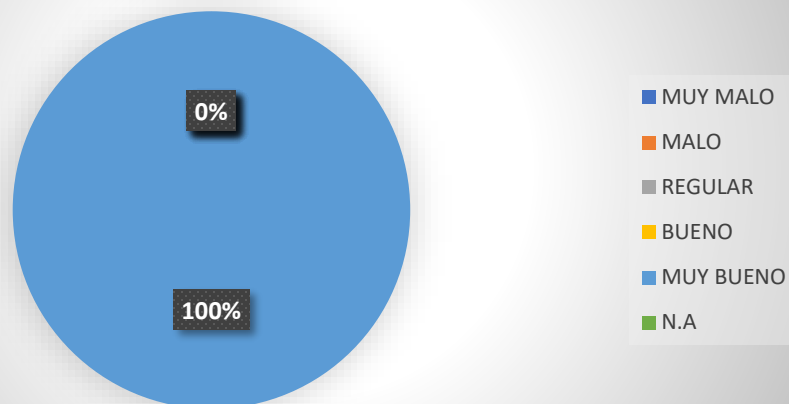


De 21 usuarios encuestados en el mes de Enero el **94.4%** se encuentran satisfechos con el servicio de UCI.

SATISFACCION CONSULTA PRIORITARIA ENERO 2022

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE CONSULTA PRIORITARIA

Calidad de la atención vigilante



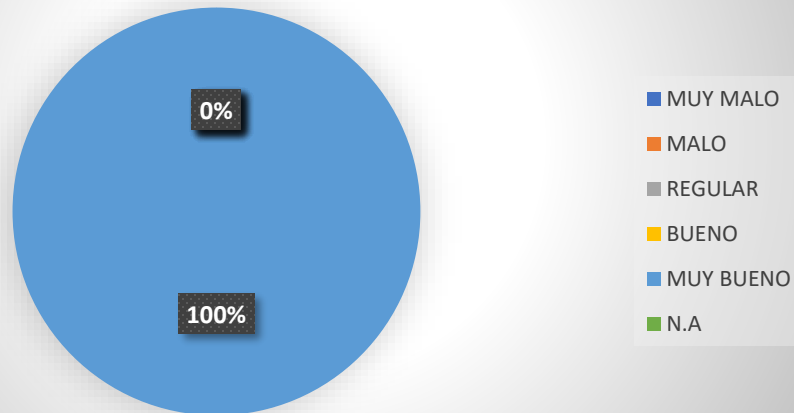
Calidad de la atención personal
administrativo



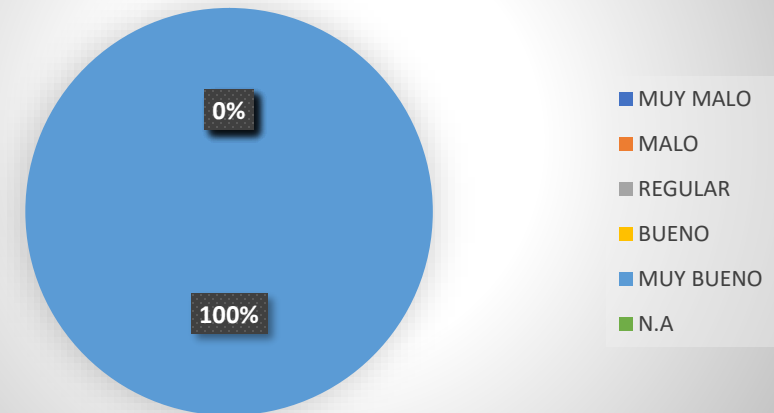
- El 100% de los usuarios encuestados se encuentran Muy satisfechos con el trato brindado por el personal de vigilancia
- En la segunda grafica se observa que el 100% de los usuarios encuestados se encuentran Muy satisfechos con el trato brindado por el personal administrativo.

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE CONSULTA PRIORITARIA

**Calidad de la atención personal de
servicios generales**



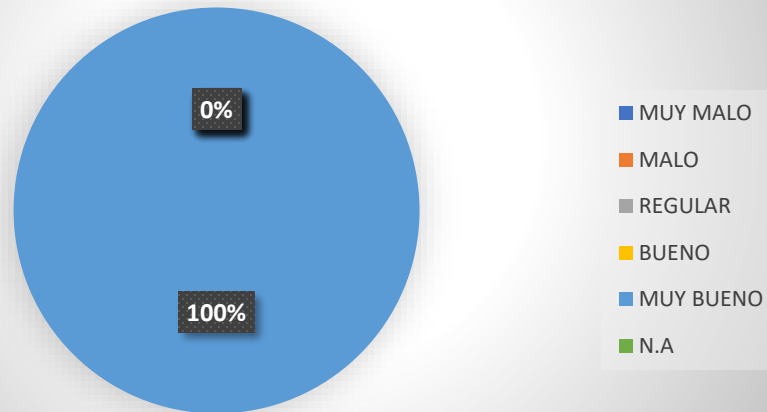
**Calidad de la atención personal de
enfermería**



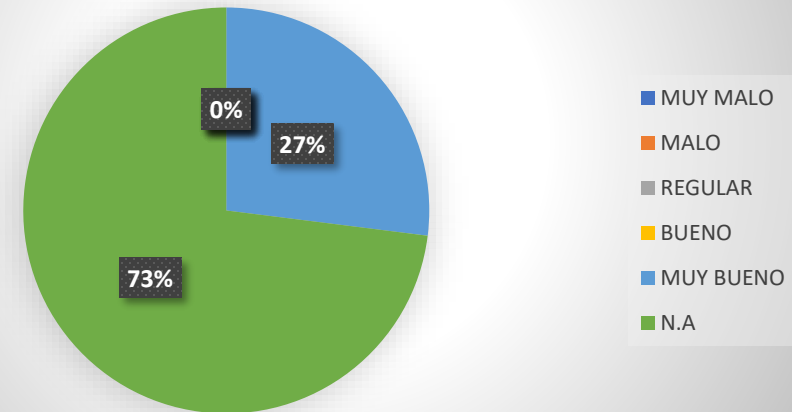
- El 100% de los usuarios se encuentran satisfechos con el trato brindado por el personal de servicios generales.
- El 100% de los usuarios encuestados se encuentra satisfechos con el trato brindado por el personal de enfermería.

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE CONSULTA PRIORITARIA

Calidad de la atención personal
médico



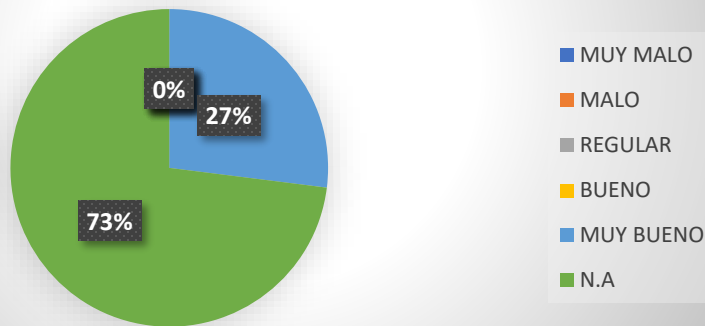
como califica el servicio de
alimentación de la clínica?



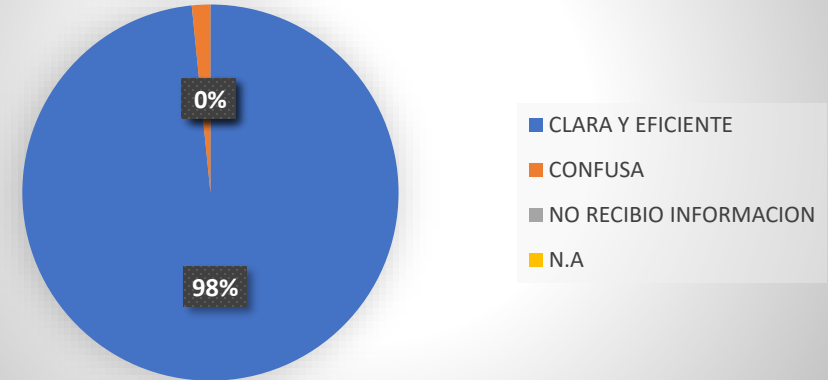
- El 100% de los usuarios encuestados se encuentran Muy satisfechos con el trato brindado por el personal MEDICO.
- El 27% de los usuarios encuestados califican como MUY BUENA la alimentación, sin embargo 46 usuarios encuestados lo que corresponde un porcentaje del 73% respondieron NO APLICA, ya que en el servicio no probaron la alimentación.

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE CONSULTA PRIORITARIA

como califica la atención del
personal encargado de la
alimentación?



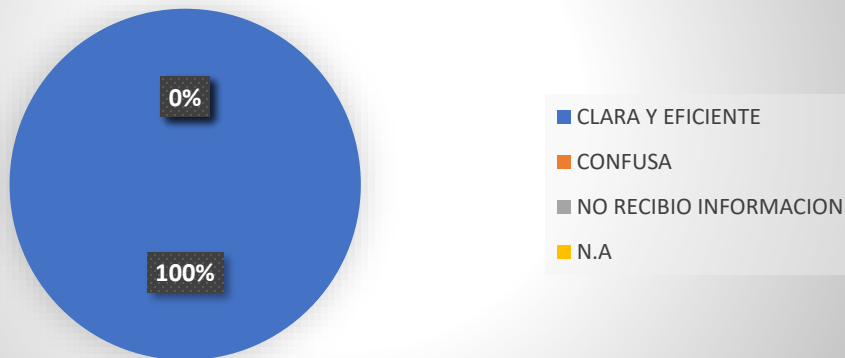
información suministrada por
vigilante



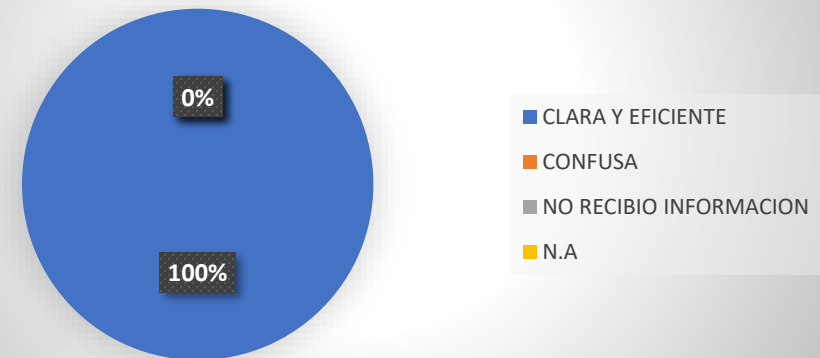
- Como se refleja en la diapositiva anterior El 27% de los usuarios encuestados califican como MUY BUENO el trato brindado por el personal encargado de la alimentación, sin embargo 17 usuarios encuestados lo que corresponde un porcentaje del 27% respondieron NO APLICA, ya que en el servicio no tuvieron contacto con el personal encargado.
- El 98% 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



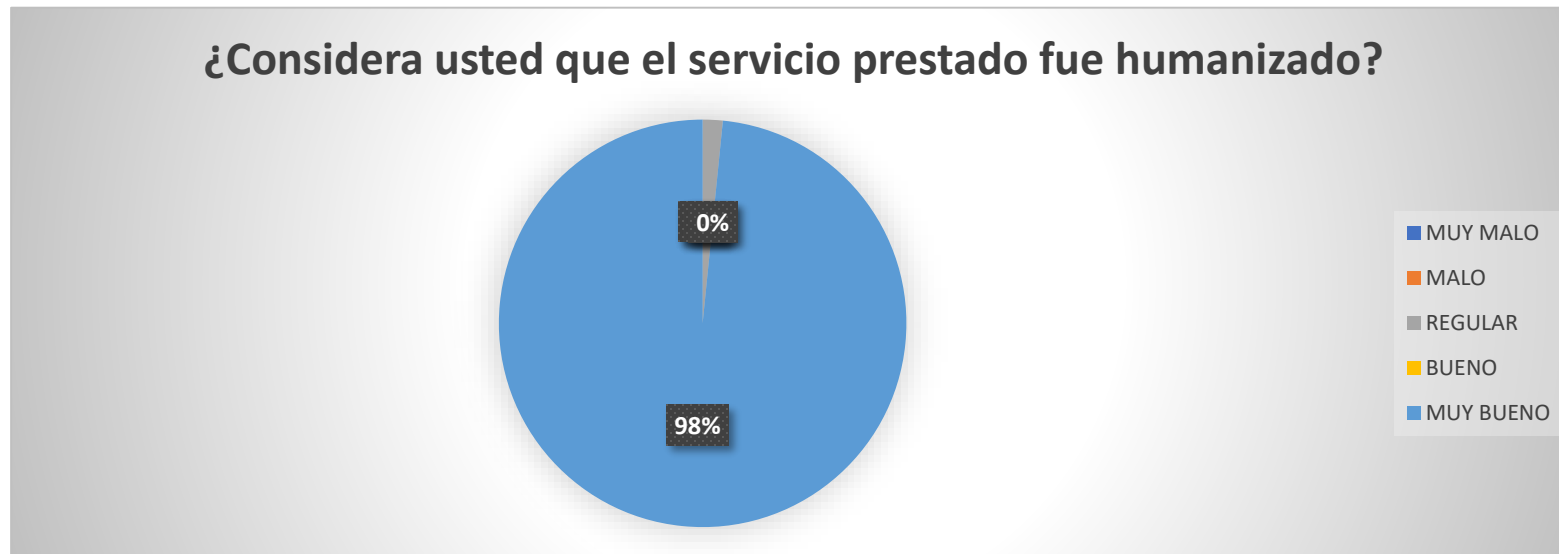
información suministrada por el
personal médico



- El 100% de los usuarios informan estar Muy satisfechos en relación a la calidad de la información administrativa suministrada por el personal referenciado.
- El 100% 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.

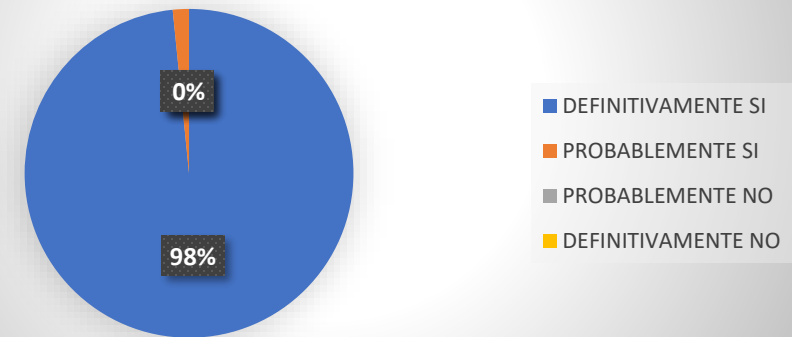
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE CONSULTA PRIORITARIA

- Preguntas trazadoras Resolución 0256 de 2016

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

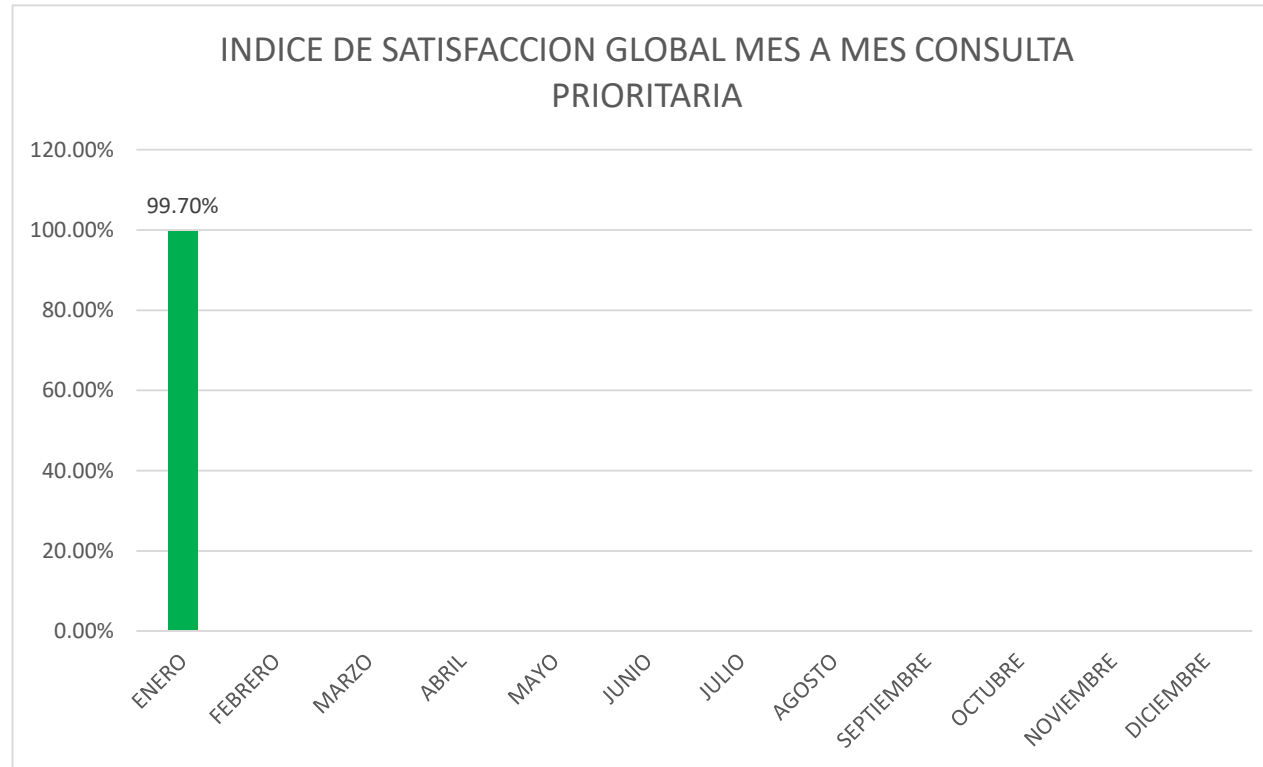


¿Recomendaría esta clínica a sus familiares y amigos?



- El 100% de los usuarios encuestados se encuentran SATISFECHOS frente a la experiencia GLOBAL respecto a los servicios de la IPS.
- El 98% de los usuarios encuestados recomendarían nuestra IPS a sus familiares y amigos.

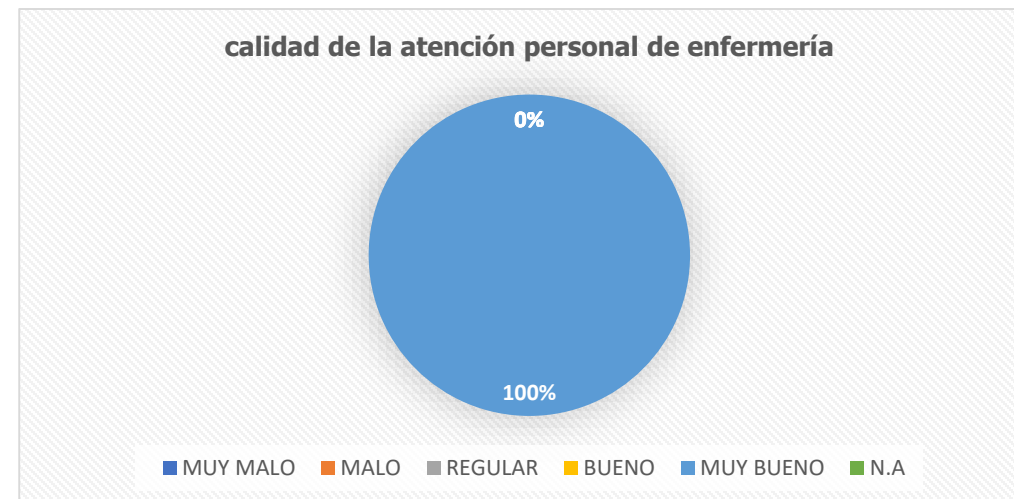
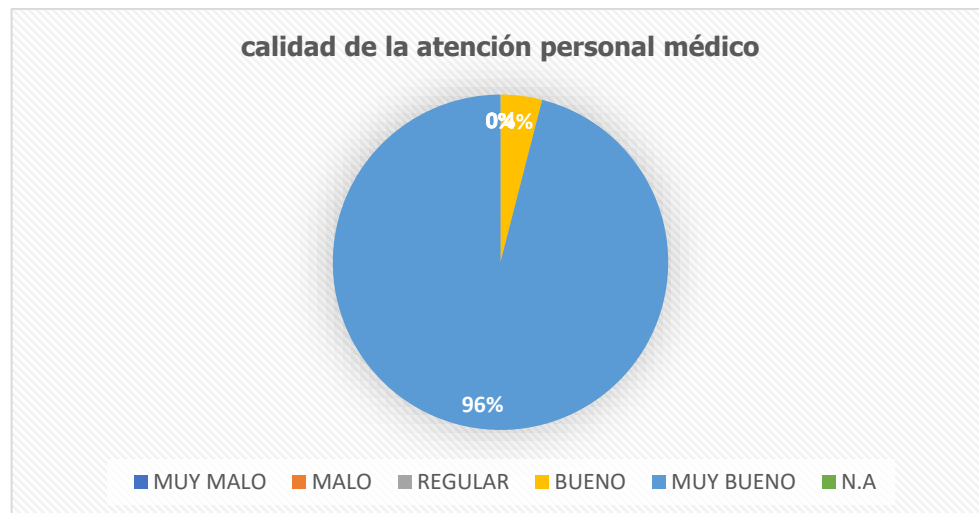
SATISFACCION CONSULTA PRIORITARIA ENERO 2022



De 63 usuarios encuestados 62 se encuentran satisfechos con la atención recibida en el servicio consulta prioritaria lo que corresponde a un 99.7%.

SATISFACCION CIRUGIA AMBULATORIA ENERO 2022

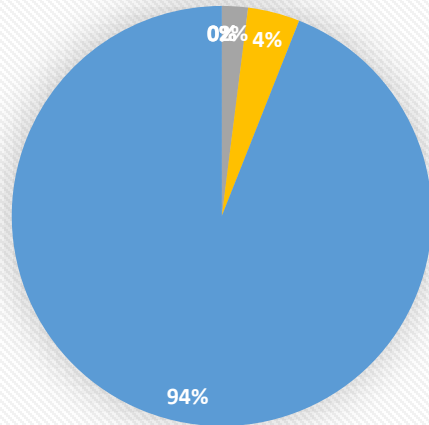
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE CIRUGIA AMBULATORIA



- Se observa en la primera grafica que el 96% de los usuarios encuestados en el servicio de cirugía ambulatoria consideran MUY BUENA la atención por parte del personal Medico, el 8% califican como BUENA la atención.
- El 100% de los usuarios encuestados en el servicio de cirugía ambulatoria consideran MUY BUENA la atención por parte del personal de Enfermería.

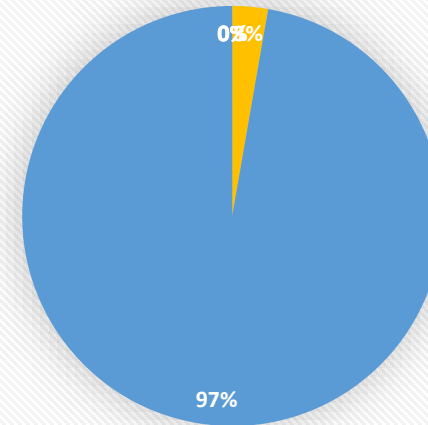
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE CIRUGIA AMBULATORIA

calidad de la atención personal de servicios generales



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

calidad de la atención personal administrativo

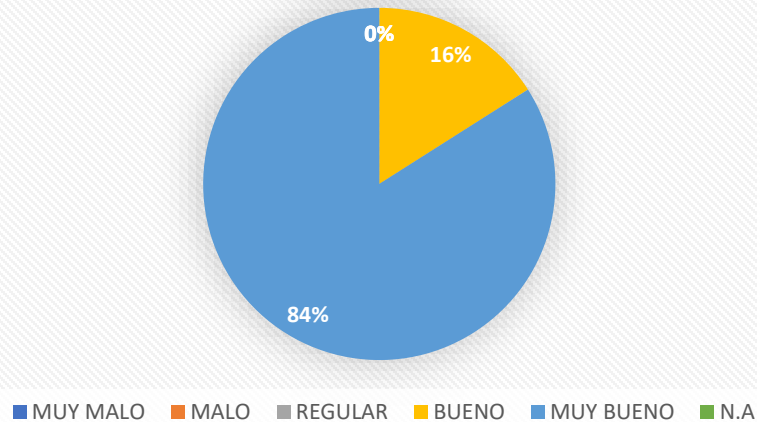


■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

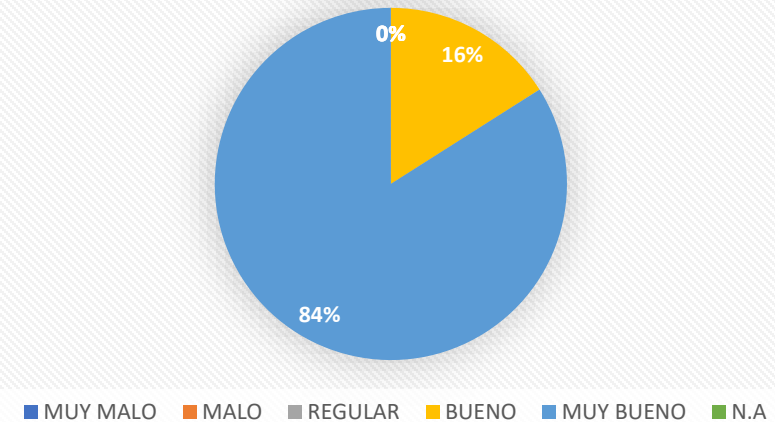
- Se observa en la primera grafica que el 98% de los usuarios encuestados en el servicio de cirugía ambulatoria se encuentran satisfechos la atención por parte del personal de servicios Generales.
- El 97% de los usuarios encuestados en el servicio de cirugía ambulatoria consideran MUY BUENA la atención por parte del personal Administrativo, el 3% califican como BUENA la atención.

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE CIRUGIA AMBULATORIA

como calificaria la infraestructura y dotacion de la unidad?

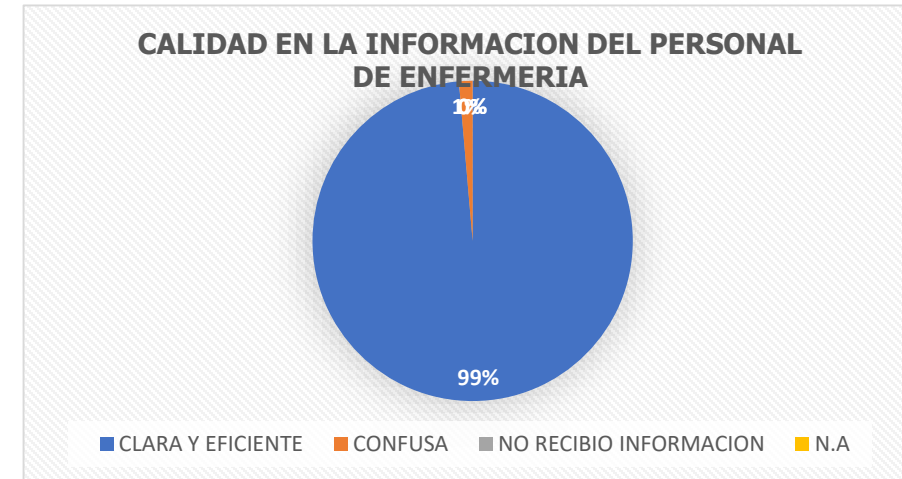
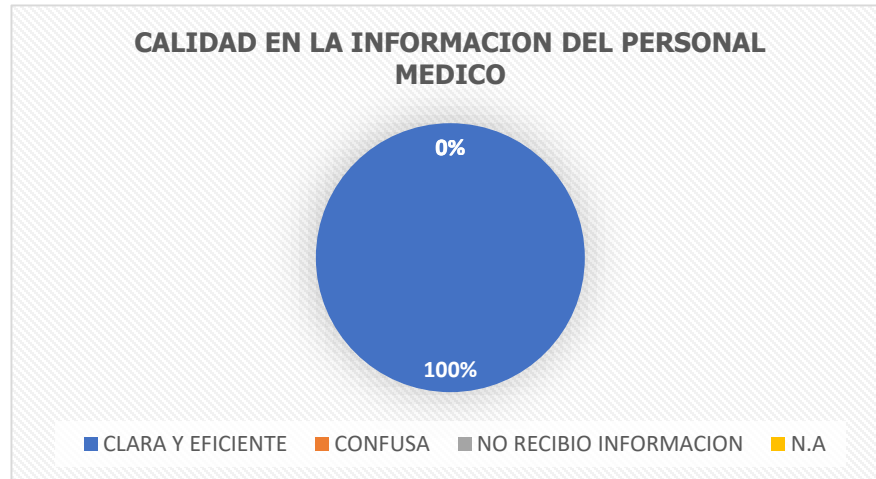


como calificaria la infraestructura de la clínica?



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

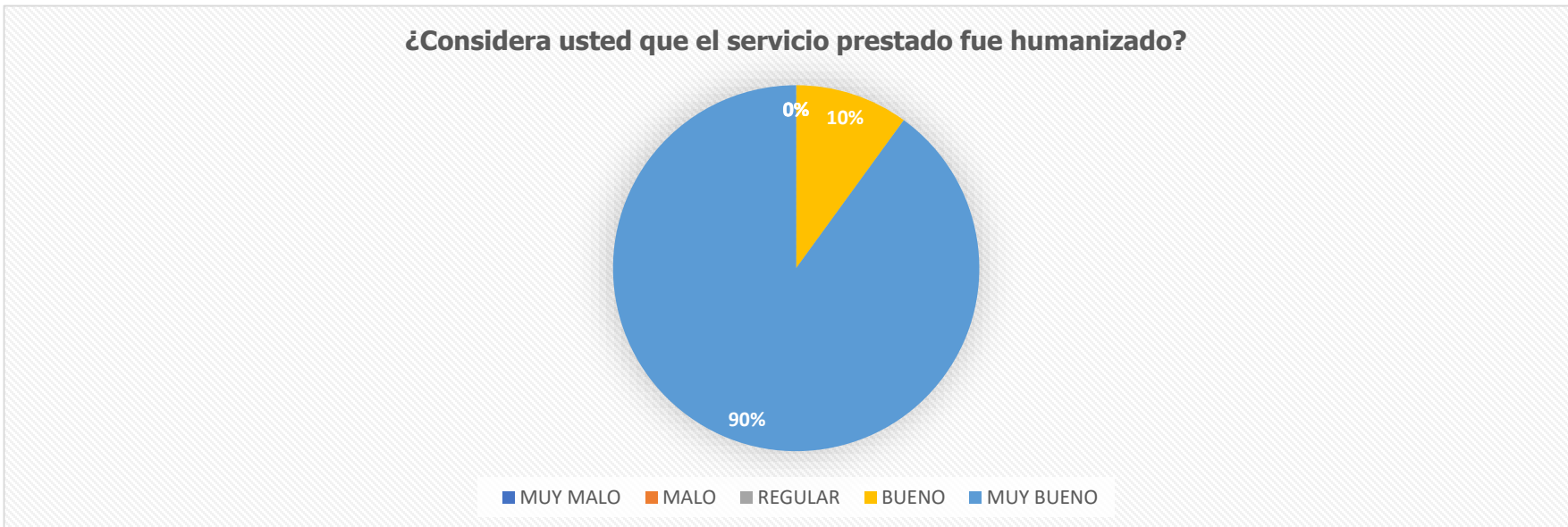
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE CIRUGIA AMBULATORIA



- El 100% de los usuarios encuestados consideran que la información suministrada por el personal Medico es CLARA Y EFICIENTE.
- De igual forma El 99% 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

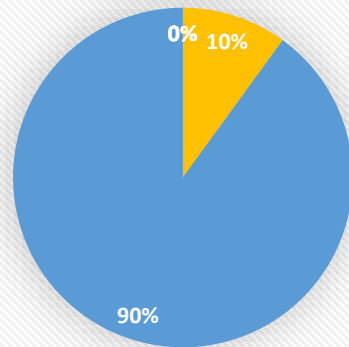


- El 100% de los usuarios encuestados consideran que el servicio prestado fue HUMANIZADO.

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE CIRUGIA AMBULATORIA

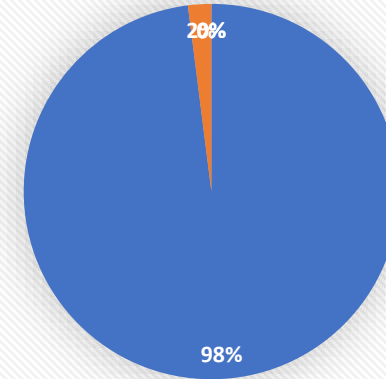
- Preguntas trazadoras Resolución 0256 de 2016

¿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 califican como MUY BUENA la experiencia GLOBAL respecto a los servicios de la IPS.
- El 98% de los usuarios encuestados recomendarían nuestra IPS a sus familiares y amigos.

INDICE DE SATISFACCIÓN SERVICIO DE CIRUGIA AMBULATORIA

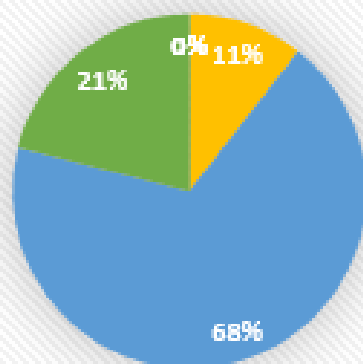


De 50 usuarios encuestados 49 se encuentran satisfechos con la atención recibida en el servicio cirugía ambulatoria lo que corresponde a un 99.7%.

SATISFACCION SERVICIO FAMACEUTICO ENERO 2022

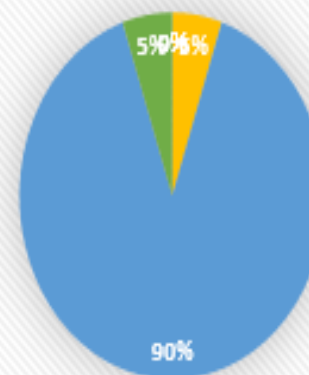
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO FARMACEUTICO

calidad de la atención regente de farmacia



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

calidad de la atención auxiliar de farmacia

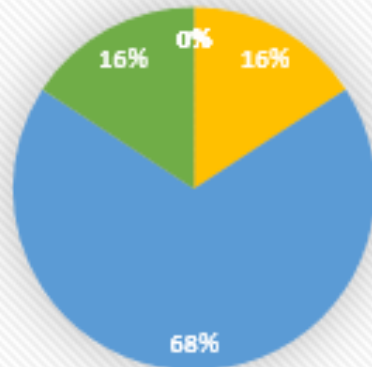


■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

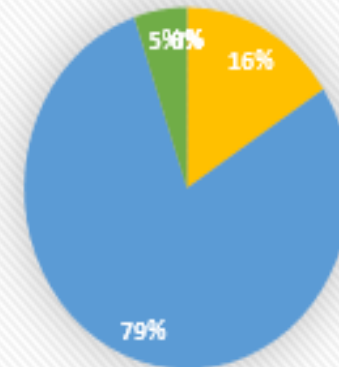
- Se observa en la grafica que el 79% de los usuarios encuestados en el servicio farmacéutico se encuentran Muy satisfechos frente a la calidad de la atención por regente de Farmacia, el 21% de los usuarios no tuvieron contacto con el regente de farmacia.
- De igual forma el 95% de los usuarios encuestados 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



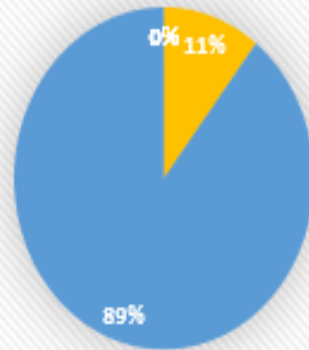
como considera el tiempo de atencion?



- Del 19 usuarios encuestados 16 consideran que la calidad de la atención del Químico Farmacéutico es Muy buena lo que corresponde a un 84%, el 16% de los usuarios No tuvieron contacto con la persona referenciada.
- EL 95% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el tiempo de atención en el servicio de farmacia.

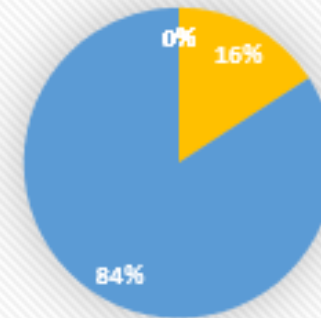
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO FARMACEUTICO

como considera la disponibilidad de productos farmacéuticos?



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

como calificaria su experiencia con respecto al
servicio farmacéutico?

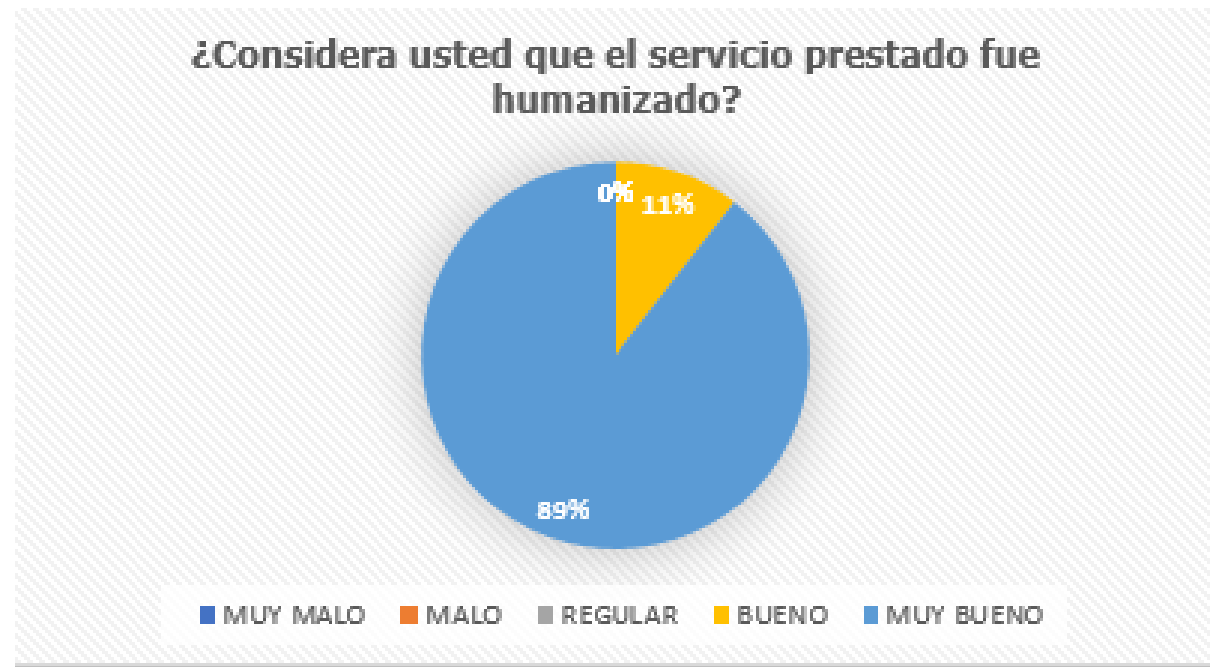


■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

- El 100% de los usuarios encuestados se encuentra MUY SATISFECHOS con la disponibilidad de productos farmacéuticos.
- De igual forma el 100% de los usuarios se encuentran Muy 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

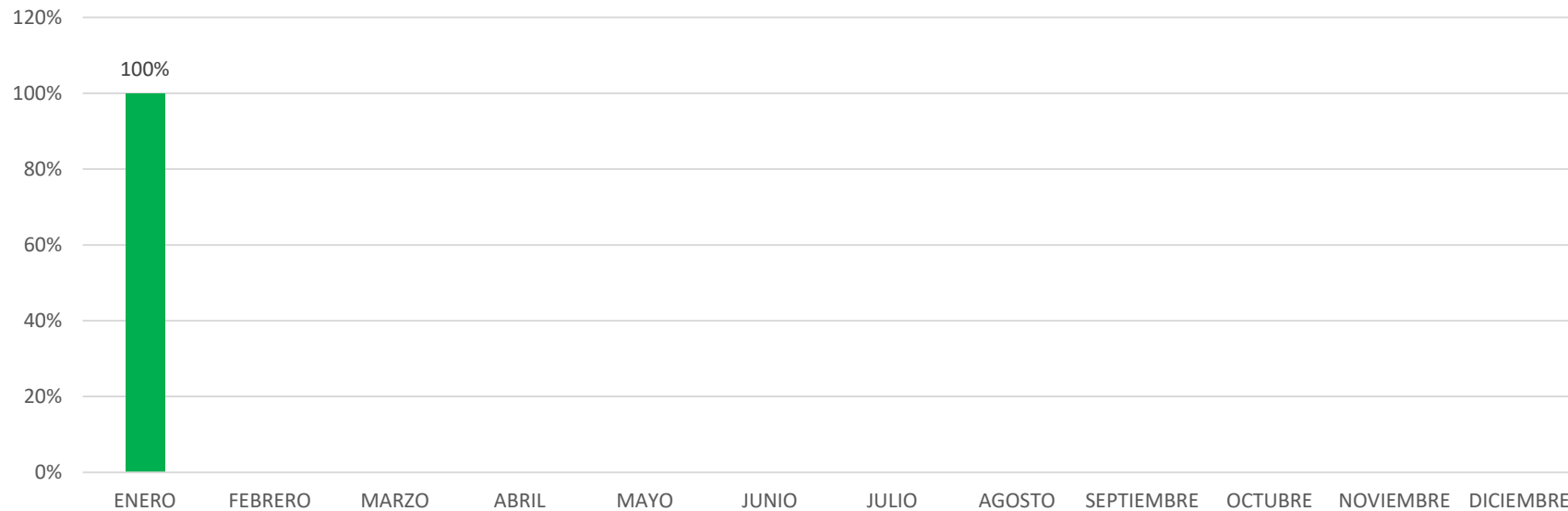
- Preguntas trazadoras Resolución 0256 de 2016



- El 100% de los usuarios encuestados se encuentran SATISFECHOS frente a 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 POR SERVICIO FARMACEUTICO

INDICE DE SATISFACCION GLOBAL MES A MES FARMACIA

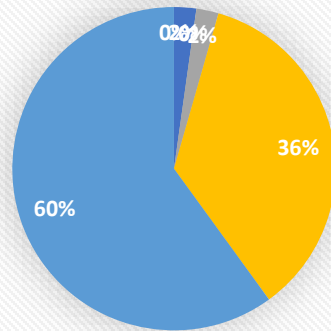


De 19 usuarios 19 se encuentran satisfechos con el servicio de FARMACIA, según las encuestas de satisfacción los usuarios reconocen oportunidad, agilidad y amabilidad en la atención y en el despacho de medicamentos.

SATISFACCION SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE CONUCOS ENERO 2022

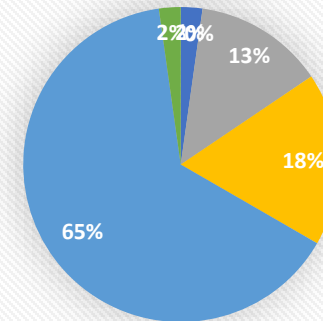
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS

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?

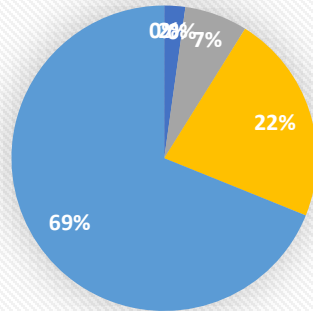


■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

- El 96% de los usuarios encuestados en servicios ambulatorios se encuentran Satisfechos con la localización de la IPS y facilita el acceso.
- El 82% de los usuarios encuestados se encuentran Satisfechos con la accesibilidad de las instalaciones de la IPS para las personas con discapacidad.

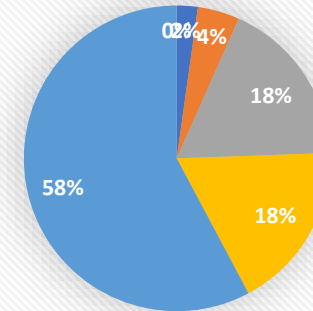
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS

El horario de atención le parece?



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

El tiempo empleado para solicitar cita es?

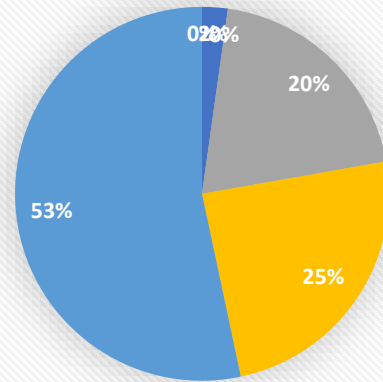


■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

- El 91% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el tiempo de atención.
- Igualmente el 76% de los usuarios se encuentran Satisfechos con el tiempo de atención para solicitar cita

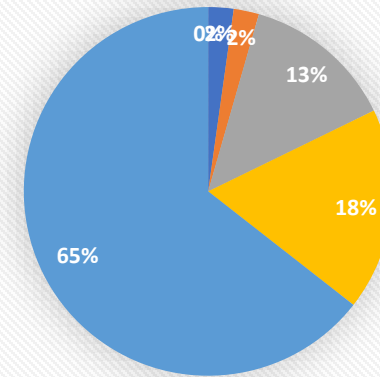
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS

El tiempo de espera para autorización de servicio le parece?



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

El tiempo de asignación de su cita fue?

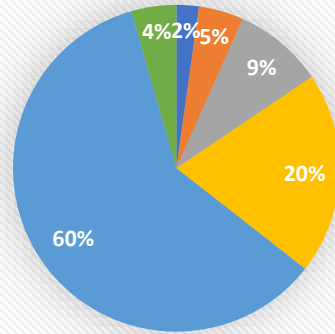


■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

- El 77% de los usuarios se encuentran Satisfechos con el tiempo de espera para autorización de servicios.
- El 22% de los usuarios manifiestan que el tiempo de asignación de cita fue muy oportuna.

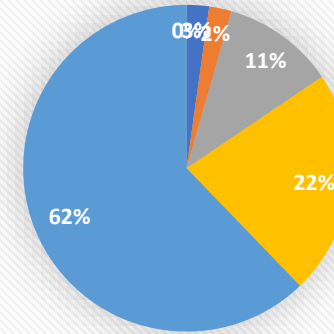
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS

la dispensación de medicamentos le parece?



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

El tiempo de autorización de su cita fue?

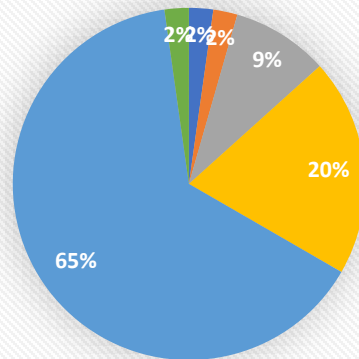


■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

- El 80% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la oportunidad en la dispensación de medicamentos.
- El 82% de los usuarios encuestados consideran que el tiempo de autorización de citas fue oportuno.

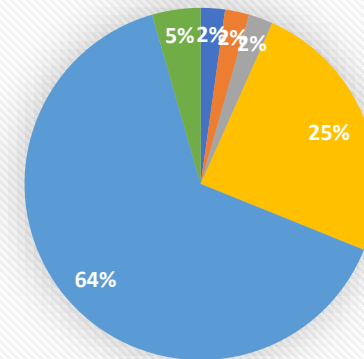
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS

Calidad de la atención del personal administrativo



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

Calidad de la atención del personal médico

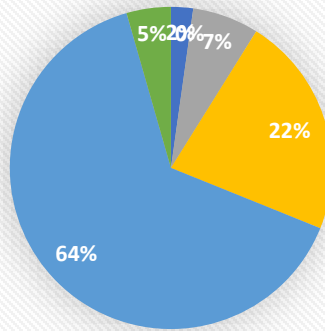


■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

- El 85% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la calidad y trato brindado por el personal administrativo.
- El 89% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la calidad y trato brindado por el personal Médico.

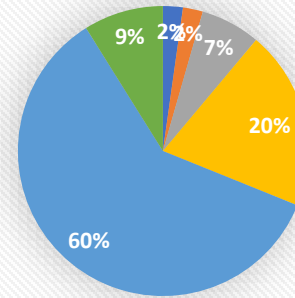
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS

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

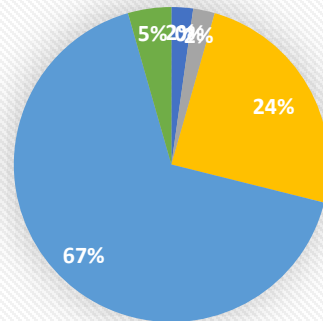


■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

- El 86% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la calidad y trato brindado por el personal de Enfermería
- El 80% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la calidad y trato brindado por el personal de servicios generales.

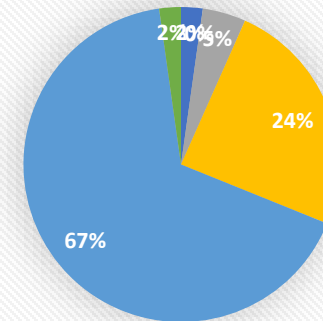
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS

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?



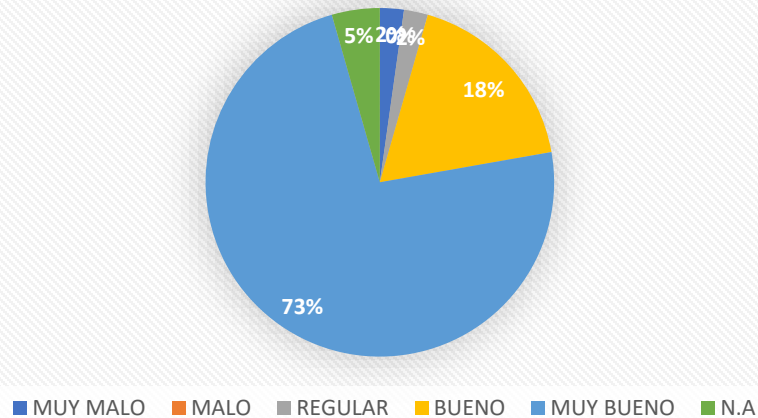
■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

- El 91% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la dotación y señalización de la IPS.
- De igual forma el 91% de los usuarios refieren estar satisfechos con la señalización de las áreas que facilitan el acceso a personas con discapacidad.

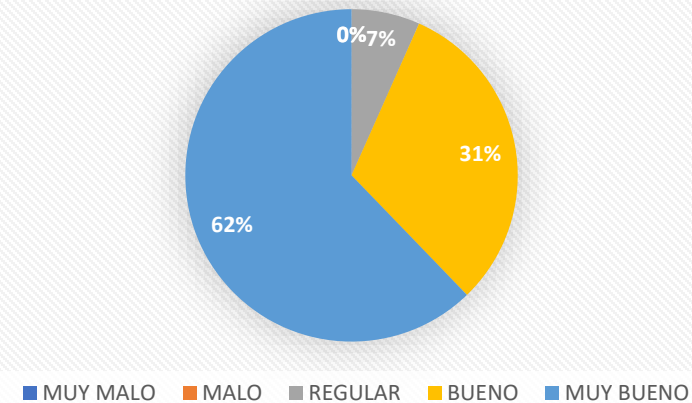
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS

Pregunta trazadora de Humanización

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



¿Considera usted que el servicio prestado fue
humanizado?

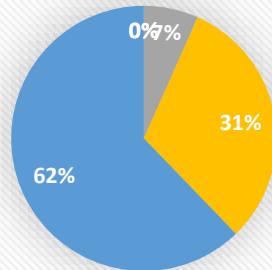


- El 91% de los usuarios manifiestan estar satisfechos con la limpieza de áreas de la sede de servicios ambulatorios.
- El 93% de los usuarios consideran que el servicio prestado fue Humanizado.

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS

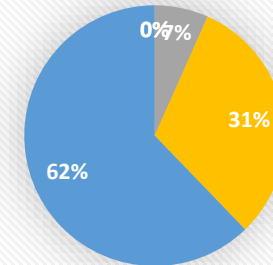
- Preguntas trazadoras Resolución 0256 de 2016

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



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

¿Considera usted que el servicio prestado fue humanizado?



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

- El 93% de los usuarios encuestados refieren estar satisfechos con la experiencia Global respecto a los servicios de salud.
- El 93% recomendaría la IPS a sus familiares y amigos.

INDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL ENERO 2022

Mes	Servicio	Encuestas	%
ENERO	HOSPITALIZACION	89	99.80%
	UCI	21	98.40%
	Cirugía Ambulatoria	50	99.70%
	Consulta Prioritaria	63	99.70%
	Farmacia	19	100%
	Vacunación	55	99%
	Servicios Ambulatorios	45	89.70%
	TOTAL	342	98%

De 342 usuarios encuestados en el mes de Enero el 98% se encuentran **Satisfechos** por la atención prestada en los servicios de UCI, HOSPITALIZACION, CIRUGÍA AMBULATORIA, CONSULTA PRIORITARIA, FARMACIA, VACUNACION y SERVICIOS AMBULATORIOS.

QUEJAS ENERO 2022

ATRIBUTO AFECTADO	CANTIDAD
CALIDEZ/CONFORT	1
PERTINENCIA/ACCESIBILIDAD	1
ACCESIBILIDAD	1
TOTAL	3

SERVICIOS AFECTADOS	CANTIDAD
HOSPITALIZACION	1
CONSULTA EXTERNA	1
UCI	1
TOTAL	3

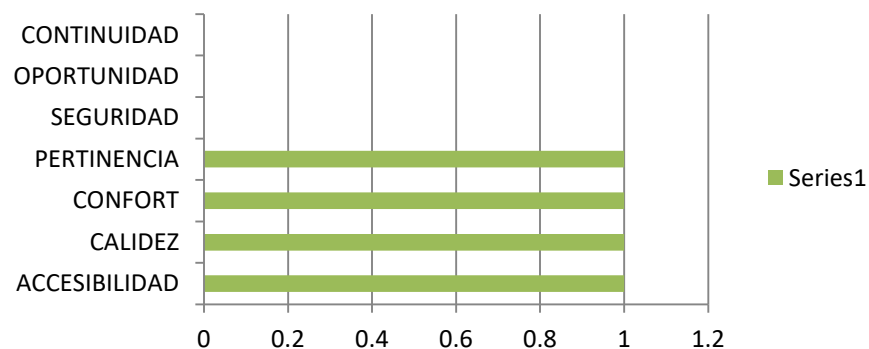
ESTADO DE LAS PQRS:
TRAMITADO

AREA AFECTADA	CANTIDAD
NUTRICION/MEDICO	1
MEDICO	1
MEDICO	1
TOTAL	3

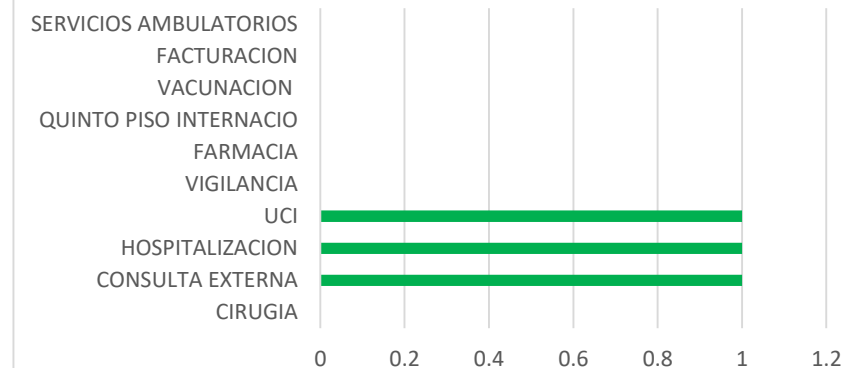
PQRSF: Durante el transcurso del año se han recepcionado 3 PQRS.

Como se evidencian en las gráficas, el servicio de HOSPITALIZACIÓN, CONSULTA EXTERNA Y UCI fueron afectados en el mes de ENERO así mismo el área donde se presentaron inconformidades fue el área de MÉDICO. Los atributos de CALIDEZ, PERTINENCIA, CONFORT y ACCESIBILIDAD fueron los mas afectados en las quejas de nuestros usuarios.

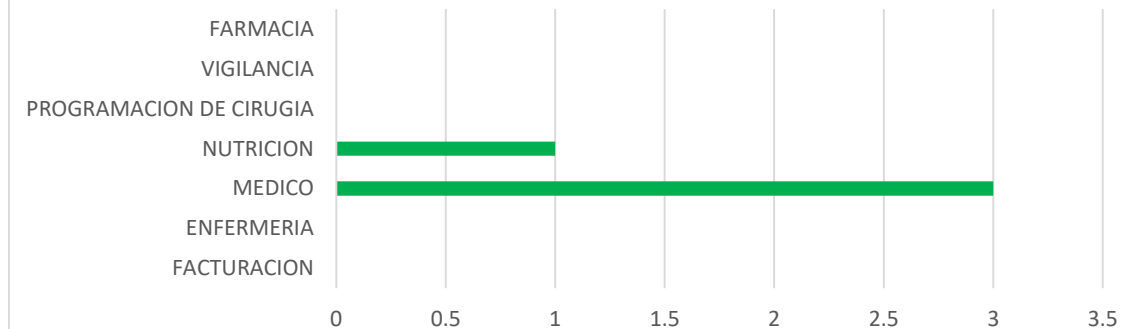
ATRIBUTO AFECTADO



SERVICIOS AFECTADOS

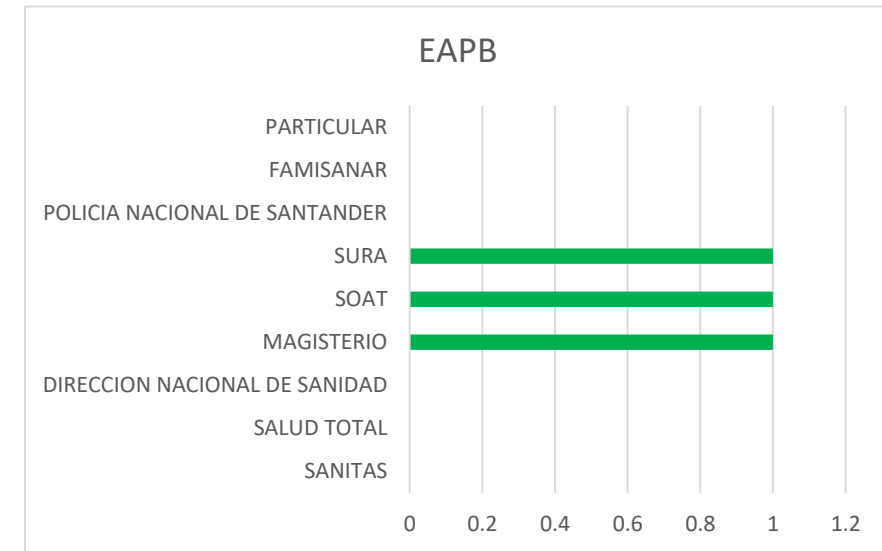
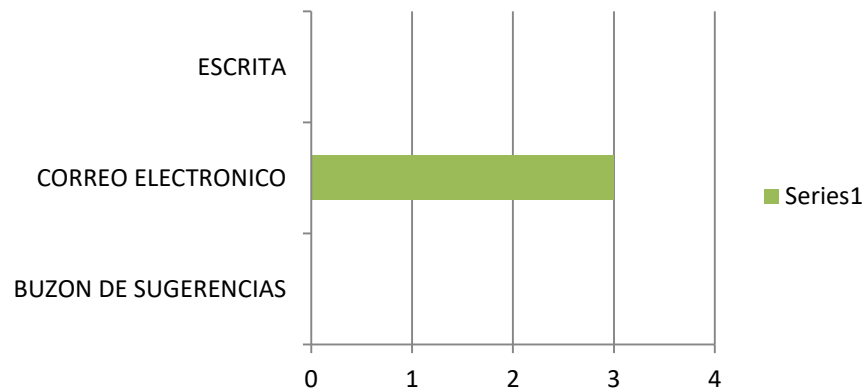


AREA AFECTADA



- Se evidencia que la forma de Recepción que se empleó para recepción de quejas fue **correo electrónico**.
- Los usuarios de SURA, SOAT y MAGISTERIO presentaron inconformidades en el mes de ENERO.

FORMA DE RECEPCION



FELICITACIONES ENERO 202

En el mes de ENERO se recibieron 37 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.

