

E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE BETULIA			
	<i>Creciendo juntos</i>		
	INFORME DE SATISFACCIÓN Y PQRS		COD: IF-SIAU-01
			VERSION: 01 FECHA: 07-JULIO-2020

INFORME DE SATISFACCIÓN Y PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2021

- Relación de Pqrs del segundo semestre 2021**

MESES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	FELICITACIONES
Julio	0	1	0	0
Agosto	0	1	0	0
Septiembre	0	1	0	0
Octubre	0	0	0	0
Noviembre	0	1	0	0
Diciembre	0	0	0	0
Total del Semestre	0	4	0	0

- Relación de preguntas de la encuesta aprobada por gerencia durante el 2021**

E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE BETULIA			
	CRECIENDO JUNTOS		
	FORMATO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	COD: FR-SIAU-01	
		VERSION: 01	FECHA: 07-JULIO-2021
TABULACION DE ENCUESTAS SIAU 2021			
Segundo Semestre 2021			
Marque con una x que tan buena califica las siguientes dos preguntas:	Buena	Regular	Mala
¿Cómo considera la información que recibió antes de la atención?	518	12	
¿Cómo califica la presentación del personal de la institución?	522	8	
Marque con una x si considera que fue afirmativa o negativa las siguientes 8 preguntas	SI	NO	
¿Considera usted que fue amable y cálida la atención por parte del personal de la institución?	522	8	
¿Le generó confianza y seguridad la o las personas que lo atendió?	524	6	
¿Sintió comodidad en los espacios del servicio, incluyendo sitios de espera y sitios de atención?	522	8	
¿Considera buena la limpieza de la institución?	522	8	
¿el personal medico y de enfermeria se lavó las manos antes de realizarle cualquier procedimiento?	516	14	
¿Los equipos médicos utilizados para su atención se encontraban en buen estado	526	4	
el personal utilizó elementos de protección personal a la hora de atenderlo (guantes, tapabocas, gorro y bata)	526	4	

E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE BETULIA*Creciendo juntos***INFORME DE SATISFACCIÓN Y PQRS**

COD: IF-SIAU-01

VERSION:
01FECHA:
07-JULIO-2020**CRITERIOS DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN EN SALUD**

Marque con una x que tan buena califica la PRIMERA PREGUNTA y que tanto recomendaría en la SEGUNDA PREGUNTA	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA
Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través del Hospital	469	55	5	1
Marque con una x que tan buena califica la PRIMERA PREGUNTA y que tanto recomendaría en la SEGUNDA PREGUNTA	DEFINITIVA MENTE SI	PROBABL EM ENTE SI	PROBABL EM ENTE NO	DEFINITIVA MENTE NO
Recomendaría a sus familiares y amigos la IPS	490	39	0	1

E.S.E HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE BETULIA

NIT: 800212070-8 DIRECCIÓN: CALLE 11 CARRERA 6 ESQUINA TELEFONO: 3102665512 CORREO: hospitalbetulia@gmail.com

1. Primera pregunta: Como considera la información que recibió antes de la atención?

GRAFICA DE COMPORTAMIENTO	ANALISIS	ACCIÓN DE MEJORA
¿CÓMO CONSIDERA LA INFORMACIÓN QUE RECIBIÓ ANTES DE LA ATENCIÓN? Buena Regular Mala	Un 98% de los usuarios manifestaron que la información recibida es buena	Revisar el 2% porque no se sintieron a gusto con la información recibida

E.S.E HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE BETULIA

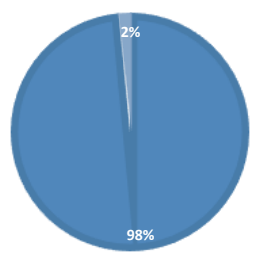
NIT: 800212070-8 DIRECCIÓN: Calle 11 Carrera 6 Esquina TELEFONO: 310 2665512 CORREO: hospitalbetulia@gmail.com

E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE BETULIA			
	Creciendo juntos		
	INFORME DE SATISFACCIÓN Y PQRS	COD: IF-SIAU-01	
		VERSION: 01	FECHA: 07-JULIO-2020

2. ¿Como califica la presentación del personal de la institución?

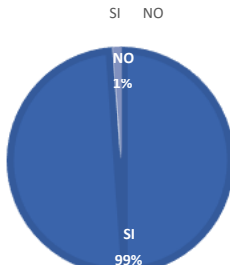
GRAFICA DE COMPORTAMIENTO	ANALISIS	ACCIÓN DE MEJORA
¿CÓMO CALIFICA LA PRESENTACIÓN DEL PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN?  ■ Buena ■ Regular ■ Mala Regular 2% Buena 98%	El 98% de los usuarios considera que la presentación del personal es buena.	Verificar la presentación personal de las personas que trabajan en la ESE para mejorar la percepción de los usuarios

3. ¿Considera usted que fue amable y calidad la atención por parte del personal de la institución?

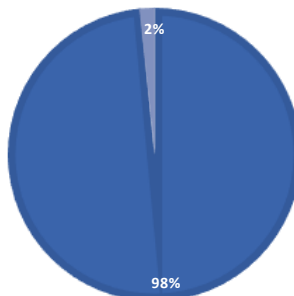
GRAFICA DE COMPORTAMIENTO	ANALISIS	ACCIÓN DE MEJORA
¿CONSIDERA USTED QUE FUE AMABLE Y CÁLIDA LA ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN?  SI NO SI 98% NO 2%	Se evidencia que el 98% de los usuarios encuestados consideran que fue amable y calidad la atención del personal de la institución.	se puede hacer capacitaciones al personal del trato hacia los usuarios para así brindar mejor servicio

E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE BETULIA			
	Creciendo juntos		
	INFORME DE SATISFACCIÓN Y PQRS	COD: IF-SIAU-01	
		VERSION: 01	FECHA: 07-JULIO-2020

4. ¿Le genero confianza y seguridad la persona que lo atendió?

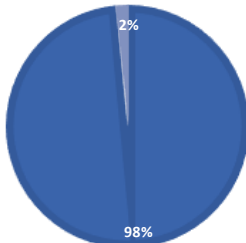
GRAFICA DE COMPORTAMIENTO	ANALISIS	ACCIÓN DE MEJORA						
¿LE GENERÓ CONFIANZA Y SEGURIDAD LA O LAS PERSONAS QUE LO ATENDIÓ? SI NO  <table><thead><tr><th>Respuesta</th><th>Porcentaje</th></tr></thead><tbody><tr><td>SI</td><td>99%</td></tr><tr><td>NO</td><td>1%</td></tr></tbody></table>	Respuesta	Porcentaje	SI	99%	NO	1%	Con un Porcentaje del 99% los usuarios consideran que el personal de la institución generan confianza y seguridad.	se puede mejorar la atención de los prestadores de salud hacia los usuarios
Respuesta	Porcentaje							
SI	99%							
NO	1%							

5. Sintio comodidad en los espacios del servicio incluyendo sitios de espera y sitios de atención?

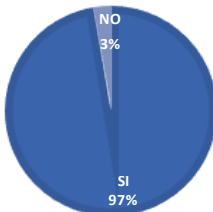
GRAFICA DE COMPORTAMIENTO	ANALISIS	ACCIÓN DE MEJORA						
¿SINTIÓ COMODIDAD EN LOS ESPACIOS DEL SERVICIO, INCLUYENDO SITIOS DE ESPERA Y SITIOS DE ATENCIÓN? SI NO  <table><thead><tr><th>Respuesta</th><th>Porcentaje</th></tr></thead><tbody><tr><td>SI</td><td>98%</td></tr><tr><td>NO</td><td>2%</td></tr></tbody></table>	Respuesta	Porcentaje	SI	98%	NO	2%	Se evidencia que 98% de los encuestados sintio comodidad en los espacios de espera	Verificar el 2% con los usuarios sobre la satisfaccion en la comodidad en los sitios de espera
Respuesta	Porcentaje							
SI	98%							
NO	2%							

E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE BETULIA			
	Creciendo juntos		
	INFORME DE SATISFACCIÓN Y PQRS	COD: IF-SIAU-01	
		VERSION: 01	FECHA: 07-JULIO-2020

6. ¿Considera buena la limpieza de la institución?

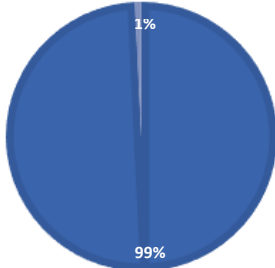
GRAFICA DE COMPORTAMIENTO	ANALISIS	ACCIÓN DE MEJORA
¿CONSIDERA BUENA LA LIMPIEZA DE LA INSTITUCIÓN? 	Con un 98% del total de usuarios encuestados podemos evidenciar que persisten buena limpieza en la institución.	

7. ¿El personal médico y de enfermería se lavó las manos antes de realizarle cualquier procedimiento?

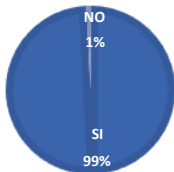
GRAFICA DE COMPORTAMIENTO	ANALISIS	ACCIÓN DE MEJORA
¿EL PERSONAL MEDICO Y DE ENFERMERIA SE LAVÓ LAS MANOS ANTES DE REALIZARLE CUALQUIER PROCEDIMIENTO? 	Con un 97% en respuestas se evidencia que el usuario detecta que el personal medico y enfermeras realizan lavado de manos antes de realizar el procedimiento.	Capacitar al personal medico y enfermeria en el correcto lavado de manos

E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE BETULIA			
 Empresa Social del Estado HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS BETULIA - SANTANDER	Creciendo juntos		
	INFORME DE SATISFACCIÓN Y PQRS	COD: IF-SIAU-01	
		VERSION: 01	FECHA: 07-JULIO-2020

8. ¿Los equipos médicos utilizados para su atención se encontraban en buen estado?

GRAFICA DE COMPORTAMIENTO	ANALISIS	ACCIÓN DE MEJORA						
¿LOS EQUIPOS MÉDICOS UTILIZADOS PARA SU ATENCIÓN SE ENCONTRABAN EN BUEN ESTADO? SI NO  <table><thead><tr><th>Respuesta</th><th>Porcentaje</th></tr></thead><tbody><tr><td>SI</td><td>99%</td></tr><tr><td>NO</td><td>1%</td></tr></tbody></table>	Respuesta	Porcentaje	SI	99%	NO	1%	Se evidencia que el 99% del total de los usuarios encuestados manifiesta que los equipos utilizados están en buen estados.	
Respuesta	Porcentaje							
SI	99%							
NO	1%							

9. El personal utilizo elementos de protección personal a la hora de atenderlo (Guantes, tapaboca, gorro y bata)

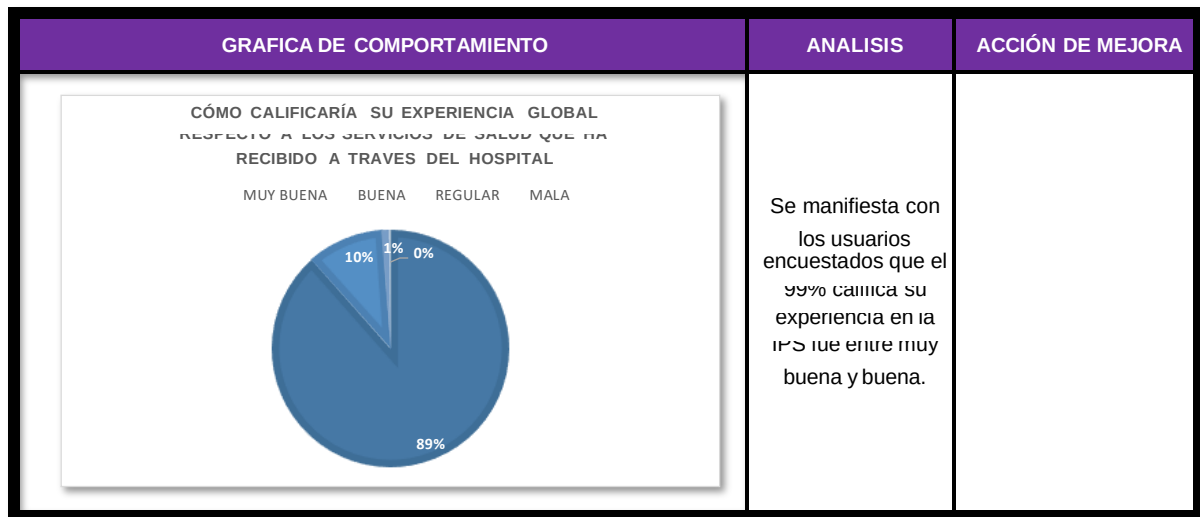
GRAFICA DE COMPORTAMIENTO	ANALISIS	ACCIÓN DE MEJORA						
¿EL PERSONAL UTILIZÓ ELEMENTOS DE PROTECCION PERSONAL A LA HORA DE ATENDERLO (GUANTES, TAPABOCAS, GORRO Y BATA) ? ■ SI ■ NO  <table><caption>Data for Question 9</caption><thead><tr><th>Respuesta</th><th>Porcentaje</th></tr></thead><tbody><tr><td>SI</td><td>99%</td></tr><tr><td>NO</td><td>1%</td></tr></tbody></table>	Respuesta	Porcentaje	SI	99%	NO	1%	Se evidencia que el total de los usuarios encuestados visualiza al personal utilizando los elementos de proteccion personal.	
Respuesta	Porcentaje							
SI	99%							
NO	1%							

E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE BETULIA*Creciendo juntos***INFORME DE SATISFACCIÓN Y PQRS**

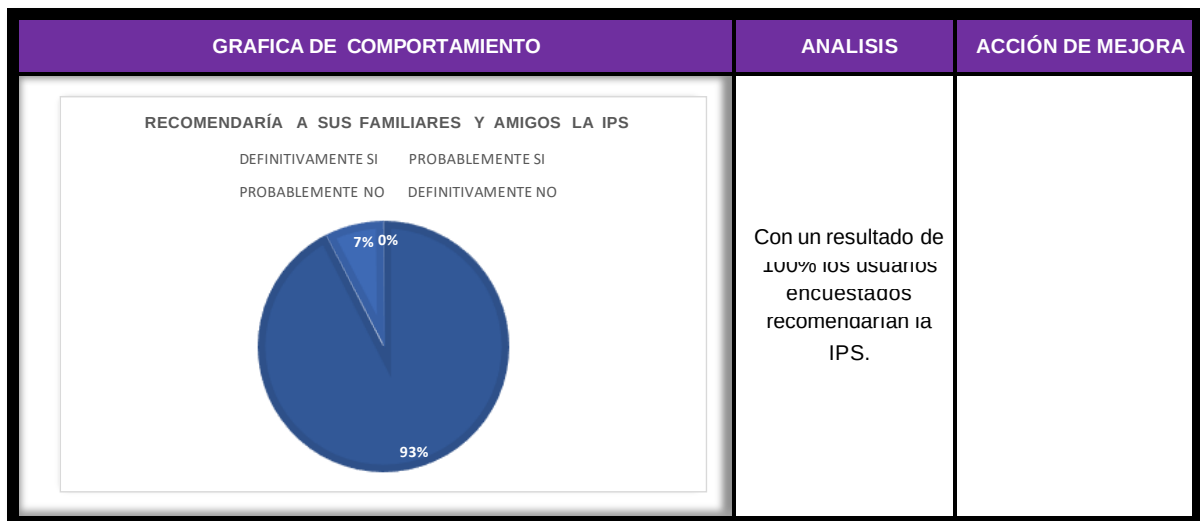
COD: IF-SIAU-01

VERSION:
01FECHA:
07-JULIO-2020

10. ¿Como calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través del hospital?



11. ¿Recomendaría a sus familiares y amigos las Ips?



Esteban Jaimes Guerrero
Lider SIAU