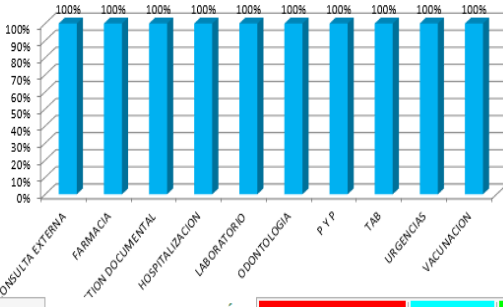


RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MES DE ENERO DE 2024

| SERVICIO | NÚMERO DE USUARIOS SATISFECHOS | NÚMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS | PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN |
|----------------------------|--------------------------------|--------------------------------|----------------------------|
| CONSULTA EXTERNA | 32 | 32 | 100% |
| FARMACIA | 32 | 32 | 100% |
| GESTION DOCUMENTAL | 8 | 8 | 100% |
| HOSPITALIZACION | 10 | 10 | 100% |
| LABORATORIO | 32 | 32 | 100% |
| ODONTOLOGIA | 32 | 32 | 100% |
| P Y P | 40 | 40 | 100% |
| TAB | 4 | 4 | 100% |
| URGENCIAS | 28 | 28 | 100% |
| VACUNACION | 24 | 24 | 100% |
| SATISFACCIÓN GLOBAL | 242 | 242 | 100% |

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN ENERO DE 2024



RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN POR ATRIBUTO MES DE ENERO 2024

| SERVICIO | PREGUNTA AMABILIDAD | PREGUNTAS DE INFORMACIÓN | PREGUNTAS DE ACCESIBILIDAD | PREGUNTAS DE PUNTUALIDAD | PREGUNTAS DE OPORTUNIDAD | PREGUNTAS DE PERTINENCIA | PREGUNTAS DE SEGURIDAD | PREGUNTAS DE CONTINUIDAD | PRIVACIDAD | COMODIDAD |
|--------------------|---------------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|------------------------|--------------------------|------------|-----------|
| CONSULTA EXTERNA | 100% | 100% | 92% | 91% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| FARMACIA | 100% | 100% | 94% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| GESTION DOCUMENTAL | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| HOSPITALIZACION | 100% | 100% | 100% | 100% | 90% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| LABORATORIO | 100% | 100% | 94% | 100% | 94% | 100% | 98% | 100% | 100% | 100% |
| ODONTOLOGIA | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| P Y P | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| TAB | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| URGENCIAS | 100% | 100% | 93% | 100% | 96% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| VACUNACION | 100% | 100% | 100% | 100% | 96% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

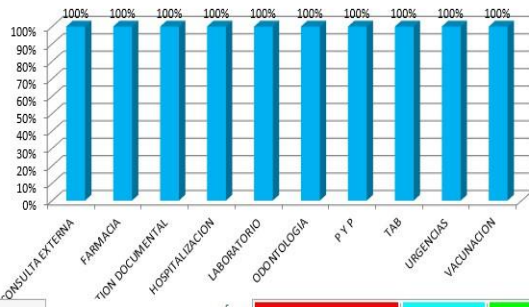
| CALIFICACION PRESTACION DE SERVICIOS | | | | | |
|--------------------------------------|-------|---------|------|----------|-------------|
| MUY BUENO | BUENO | REGULAR | MALA | MUY MALA | NO RESPONDE |
| 195 | 47 | 0 | 0 | 0 | 0 |

| RECOMENDACION PRESTACION DE SERVICIOS | | | | |
|---------------------------------------|-------------|---------------|-------------|-------------|
| DEFINITIVA/SI | PROBABLE/SI | DEFINITIVA/NO | PROBABLE/NO | NO RESPONDE |
| 194 | 47 | 0 | 0 | 1 |

RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MES DE FEBRERO DE 2024

| SERVICIO | NÚMERO DE USUARIOS SATISFECHOS | NÚMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS | PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN |
|----------------------------|--------------------------------|--------------------------------|----------------------------|
| CONSULTA EXTERNA | 32 | 32 | 100% |
| FARMACIA | 32 | 32 | 100% |
| GESTION DOCUMENTAL | 8 | 8 | 100% |
| HOSPITALIZACION | 13 | 13 | 100% |
| LABORATORIO | 32 | 32 | 100% |
| ODONTOLOGIA | 32 | 32 | 100% |
| P Y P | 40 | 40 | 100% |
| TAB | 6 | 6 | 100% |
| URGENCIAS | 28 | 28 | 100% |
| VACUNACION | 24 | 24 | 100% |
| SATISFACCIÓN GLOBAL | 247 | 247 | 100% |

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN FEBRERO DE 2024



RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN POR ATRIBUTO MES DE FEBRERO 2024

| SERVICIO | PREGUNTA AMABILIDAD | PREGUNTAS DE INFORMACIÓN | PREGUNTAS DE ACCESIBILIDAD | PREGUNTAS DE PUNTUALIDAD | PREGUNTAS DE OPORTUNIDAD | PREGUNTAS DE PERTINENCIA | PREGUNTAS DE SEGURIDAD | PREGUNTAS DE CONTINUIDAD | PRIVACIDAD |
|--------------------|---------------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|------------------------|--------------------------|------------|
| CONSULTA EXTERNA | 100% | 100% | 95% | 97% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| FARMACIA | 97% | 97% | 100% | 97% | 100% | 100% | 97% | 98% | 100% |
| GESTION DOCUMENTAL | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| HOSPITALIZACION | 100% | 100% | 100% | 92% | 77% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| LABORATORIO | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| ODONTOLOGIA | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| P Y P | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| TAB | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| URGENCIAS | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| VACUNACION | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

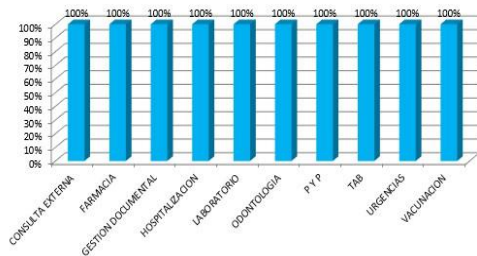
| CALIFICACION PRESTACION DE SERVICIOS | | | | | |
|--------------------------------------|-------|---------|------|----------|-------------|
| MUY BUENO | BUENO | REGULAR | MALA | MUY MALA | NO RESPONDE |
| 206 | 39 | 2 | 0 | 0 | 0 |

| RECOMENDACION PRESTACION DE SERVICIOS | | | | |
|---------------------------------------|-------------|---------------|-------------|-------------|
| DEFINITIVA/SI | PROBABLE/SI | DEFINITIVA/NO | PROBABLE/NO | NO RESPONDE |
| 204 | 41 | 1 | 0 | 1 |

RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MES DE MARZO DE 2024

| SERVICIO | NÚMERO DE USUARIOS SATISFECHOS | NÚMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS | PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN |
|----------------------------|--------------------------------|--------------------------------|----------------------------|
| CONSULTA EXTERNA | 32 | 32 | 100% |
| FARMACIA | 32 | 32 | 100% |
| GESTION DOCUMENTAL | 8 | 8 | 100% |
| HOSPITALIZACION | 14 | 14 | 100% |
| LABORATORIO | 32 | 32 | 100% |
| ODONTOLOGIA | 32 | 32 | 100% |
| P Y P | 40 | 40 | 100% |
| TAB | 6 | 6 | 100% |
| URGENCIAS | 28 | 28 | 100% |
| VACUNACION | 25 | 25 | 100% |
| SATISFACCIÓN GLOBAL | 249 | 249 | 100% |

**PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
MARZO DE 2024**



RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN POR ATRIBUTO MES DE MARZO 2024

| SERVICIO | PREGUNTA AMABILIDAD | PREGUNTAS DE INFORMACIÓN | PREGUNTAS DE ACCESIBILIDAD | PREGUNTAS DE PUNTUALIDAD | PREGUNTAS DE OPORTUNIDAD | PREGUNTAS DE PERTINENCIA | PREGUNTAS DE SEGURIDAD | PREGUNTAS DE CONTINUIDAD | PRIVACIDAD | COMODIDAD |
|--------------------|---------------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|------------------------|--------------------------|------------|-----------|
| CONSULTA EXTERNA | 100% | 99% | 92% | 97% | 100% | 97% | 100% | 97% | 100% | 100% |
| FARMACIA | 100% | 100% | 97% | 100% | 100% | 100% | 100% | 98% | 100% | 100% |
| GESTION DOCUMENTAL | 100% | 100% | 88% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| HOSPITALIZACION | 100% | 100% | 100% | 86% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| LABORATORIO | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| ODONTOLOGIA | 100% | 81% | 100% | 94% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| P Y P | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| TAB | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| URGENCIAS | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| VACUNACION | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

CALIFICACION PRESTACION DE SERVICIOS

| MUY BUENO | BUENO | REGULAR | MALA | MUY MALA | NO RESPONDE |
|-----------|-------|---------|------|----------|-------------|
| 190 | 59 | 0 | 0 | 0 | 0 |

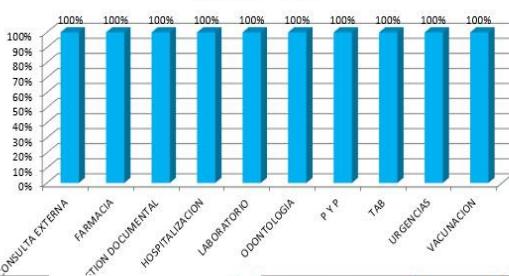
RECOMENDACION PRESTACION DE SERVICIOS

| DEFINITIVA/SI | PROBABLE/SI | DEFINITIVA/NO | PROBABLE/NO | NO RESPONDE |
|---------------|-------------|---------------|-------------|-------------|
| 198 | 51 | 0 | 0 | 0 |

RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MES DE ABRIL DE 2024

| SERVICIO | NÚMERO DE USUARIOS SATISFECHOS | NÚMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS | PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN |
|----------------------------|--------------------------------|--------------------------------|----------------------------|
| CONSULTA EXTERNA | 32 | 32 | 100% |
| FARMACIA | 32 | 32 | 100% |
| GESTION DOCUMENTAL | 8 | 8 | 100% |
| HOSPITALIZACION | 10 | 10 | 100% |
| LABORATORIO | 32 | 32 | 100% |
| ODONTOLOGIA | 32 | 32 | 100% |
| P Y P | 40 | 40 | 100% |
| TAB | 4 | 4 | 100% |
| URGENCIAS | 28 | 28 | 100% |
| VACUNACION | 24 | 24 | 100% |
| SATISFACCIÓN GLOBAL | 242 | 242 | 100% |

**PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
ABRIL DE 2024**



RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN POR ATRIBUTO MES DE ABRIL 2024

| SERVICIO | PREGUNTA AMABILIDAD | PREGUNTAS DE INFORMACIÓN | PREGUNTAS DE ACCESIBILIDAD | PREGUNTAS DE PUNTUALIDAD | PREGUNTAS DE OPORTUNIDAD | PREGUNTAS DE PERTINENCIA | PREGUNTAS DE SEGURIDAD | PREGUNTAS DE CONTINUIDAD | PRIVACIDAD | COMODIDAD |
|--------------------|---------------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|------------------------|--------------------------|------------|-----------|
| CONSULTA EXTERNA | 100% | 100% | 98% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| FARMACIA | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| GESTION DOCUMENTAL | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| HOSPITALIZACION | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| LABORATORIO | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| ODONTOLOGIA | 100% | 100% | 98% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| P Y P | 100% | 50% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| TAB | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| URGENCIAS | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| VACUNACION | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 96% | 100% | 100% |

CALIFICACION PRESTACION DE SERVICIOS

| MUY BUENO | BUENO | REGULAR | MALA | MUY MALA | NO RESPONDE |
|-----------|-------|---------|------|----------|-------------|
| 231 | 11 | 0 | 0 | 0 | 0 |

RECOMENDACION PRESTACION DE SERVICIOS

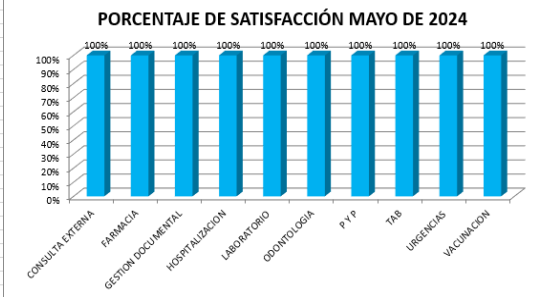
| DEFINITIVA/SI | PROBABLE/SI | DEFINITIVA/NO | PROBABLE/NO | NO RESPONDE |
|---------------|-------------|---------------|-------------|-------------|
| 230 | 12 | 0 | 0 | 0 |

| RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MES DE MAYO DE 2024 | | | |
|--|--------------------------------|--------------------------------|----------------------------|
| SERVICIO | NÚMERO DE USUARIOS SATISFECHOS | NÚMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS | PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN |
| CONSULTA EXTERNA | 32 | 32 | 100% |
| FARMACIA | 32 | 32 | 100% |
| GESTION DOCUMENTAL | 8 | 8 | 100% |
| HOSPITALIZACION | 8 | 8 | 100% |
| LABORATORIO | 32 | 32 | 100% |
| ODONTOLOGIA | 32 | 32 | 100% |
| P.Y.P | 40 | 40 | 100% |
| TAB | 8 | 8 | 100% |
| URGENCIAS | 28 | 28 | 100% |
| VACUNACION | 24 | 24 | 100% |
| SATISFACCIÓN GLOBAL | 244 | 244 | 100% |

| RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN POR ATRIBUTO MES DE MAYO 2024 | | | | | | | | | |
|--|---------------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|------------------------|--------------------------|------------|
| SERVICIO | PREGUNTA AMABILIDAD | PREGUNTAS DE INFORMACIÓN | PREGUNTAS DE ACCESIBILIDAD | PREGUNTAS DE PUNTUALIDAD | PREGUNTAS DE OPORTUNIDAD | PREGUNTAS DE PERTINENCIA | PREGUNTAS DE SEGURIDAD | PREGUNTAS DE CONTINUIDAD | PRIVACIDAD |
| CONSULTA EXTERNA | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| FARMACIA | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| GESTION DOCUMENTAL | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| HOSPITALIZACION | 100% | 100% | 100% | 100% | 88% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| LABORATORIO | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| ODONTOLOGIA | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| P.Y.P | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| TAB | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| URGENCIAS | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| VACUNACION | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

| CALIFICACION PRESTACION DE SERVICIOS | | | | | |
|--------------------------------------|-------|---------|------|----------|-------------|
| MUY BUENO | BUENO | REGULAR | MALA | MUY MALA | NO RESPONDE |
| 236 | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 |

| RECOMENDACIÓN PRESTACION DE SERVICIOS | | | | |
|---------------------------------------|-------------|---------------|-------------|-------------|
| DEFINITIVA/SI | PROBABLE/SI | DEFINITIVA/NO | PROBABLE/NO | NO RESPONDE |
| 237 | 7 | 0 | 0 | 0 |



| RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MES DE JUNIO DE 2024 | | | |
|---|--------------------------------|--------------------------------|----------------------------|
| SERVICIO | NÚMERO DE USUARIOS SATISFECHOS | NÚMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS | PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN |
| CONSULTA EXTERNA | 31 | 32 | 97% |
| FARMACIA | 28 | 32 | 88% |
| GESTION DOCUMENTAL | 8 | 8 | 100% |
| HOSPITALIZACION | 4 | 4 | 100% |
| LABORATORIO | 31 | 32 | 97% |
| ODONTOLOGIA | 32 | 32 | 100% |
| P.Y.P | 40 | 40 | 100% |
| TAB | 8 | 8 | 100% |
| URGENCIAS | 28 | 28 | 100% |
| VACUNACION | 24 | 24 | 100% |
| SATISFACCIÓN GLOBAL | 234 | 240 | 98% |

| RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN POR ATRIBUTO MES DE JUNIO 2024 | | | | | | | | | | |
|---|---------------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|------------------------|--------------------------|------------|-----------|
| SERVICIO | PREGUNTA AMABILIDAD | PREGUNTAS DE INFORMACIÓN | PREGUNTAS DE ACCESIBILIDAD | PREGUNTAS DE PUNTUALIDAD | PREGUNTAS DE OPORTUNIDAD | PREGUNTAS DE PERTINENCIA | PREGUNTAS DE SEGURIDAD | PREGUNTAS DE CONTINUIDAD | PRIVACIDAD | COMODIDAD |
| CONSULTA EXTERNA | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| FARMACIA | 100% | 69% | 91% | 91% | 100% | 97% | 94% | 88% | 100% | 100% |
| GESTION DOCUMENTAL | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| HOSPITALIZACION | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| LABORATORIO | 97% | 97% | 97% | 100% | 100% | 97% | 96% | 100% | 100% | 100% |
| ODONTOLOGIA | 100% | 100% | 94% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| P.Y.P | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| TAB | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| URGENCIAS | 100% | 100% | 96% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| VACUNACION | 100% | 100% | 92% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

| CALIFICACION PRESTACION DE SERVICIOS | | | | | |
|--------------------------------------|-------|---------|------|----------|-------------|
| MUY BUENO | BUENO | REGULAR | MALA | MUY MALA | NO RESPONDE |
| 223 | 16 | 1 | 0 | 0 | 0 |

| RECOMENDACIÓN PRESTACION DE SERVICIOS | | | | |
|---------------------------------------|-------------|---------------|-------------|-------------|
| DEFINITIVA/SI | PROBABLE/SI | DEFINITIVA/NO | PROBABLE/NO | NO RESPONDE |
| 219 | 21 | 0 | 0 | 0 |



| RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MES DE JULIO DE 2024 | | | |
|---|--------------------------------|--------------------------------|----------------------------|
| SERVICIO | NÚMERO DE USUARIOS SATISFECHOS | NÚMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS | PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN |
| CONSULTA EXTERNA | 31 | 32 | 97% |
| FARMACIA | 32 | 32 | 100% |
| GESTION DOCUMENTAL | 8 | 8 | 100% |
| HOSPITALIZACION | 5 | 5 | 100% |
| LABORATORIO | 32 | 32 | 100% |
| ODONTOLOGIA | 32 | 32 | 100% |
| P Y P | 40 | 40 | 100% |
| TAB | 5 | 5 | 100% |
| URGENCIAS | 28 | 28 | 100% |
| VACUNACION | 24 | 24 | 100% |
| SATISFACCIÓN GLOBAL | 237 | 238 | 100% |



| RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN POR ATRIBUTO MES DE JULIO 2024 | | | | | | | | | | |
|---|---------------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|------------------------|--------------------------|------------|-----------|
| SERVICIO | PREGUNTA AMABILIDAD | PREGUNTAS DE INFORMACIÓN | PREGUNTAS DE ACCESIBILIDAD | PREGUNTAS DE PUNTUALIDAD | PREGUNTAS DE OPORTUNIDAD | PREGUNTAS DE PERTINENCIA | PREGUNTAS DE SEGURIDAD | PREGUNTAS DE CONTINUIDAD | PRIVACIDAD | COMODIDAD |
| CONSULTA EXTERNA | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| FARMACIA | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| GESTION DOCUMENTAL | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| HOSPITALIZACION | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| LABORATORIO | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| ODONTOLOGIA | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| P Y P | 100% | 49% | 95% | 98% | 98% | 98% | 98% | 100% | 95% | 100% |
| TAB | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| URGENCIAS | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| VACUNACION | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

| CALIFICACION PRESTACION DE SERVICIOS | | | | | |
|--------------------------------------|-------|---------|------|----------|-------------|
| MUY BUENO | BUENO | REGULAR | MALA | MUY MALA | NO RESPONDE |
| 232 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 |

| RECOMENDACION PRESTACION DE SERVICIOS | | | | |
|---------------------------------------|-------------|---------------|-------------|-------------|
| DEFINITIVA/SI | PROBABLE/SI | DEFINITIVA/NO | PROBABLE/NO | NO RESPONDE |
| 232 | 6 | 0 | 0 | 0 |

| RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MES DE AGOSTO DE 2024 | | | |
|--|--------------------------------|--------------------------------|----------------------------|
| SERVICIO | NÚMERO DE USUARIOS SATISFECHOS | NÚMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS | PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN |
| CONSULTA EXTERNA | 31 | 32 | 97% |
| FARMACIA | 32 | 32 | 100% |
| GESTION DOCUMENTAL | 8 | 8 | 100% |
| HOSPITALIZACION | 6 | 6 | 100% |
| LABORATORIO | 32 | 32 | 100% |
| ODONTOLOGIA | 32 | 32 | 100% |
| P Y P | 40 | 40 | 100% |
| TAB | 6 | 6 | 100% |
| URGENCIAS | 28 | 28 | 100% |
| VACUNACION | 24 | 24 | 100% |
| SATISFACCIÓN GLOBAL | 239 | 240 | 100% |



| RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN POR ATRIBUTO MES DE AGOSTO 2024 | | | | | | | | | | |
|--|---------------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|------------------------|--------------------------|------------|-----------|
| SERVICIO | PREGUNTA AMABILIDAD | PREGUNTAS DE INFORMACIÓN | PREGUNTAS DE ACCESIBILIDAD | PREGUNTAS DE PUNTUALIDAD | PREGUNTAS DE OPORTUNIDAD | PREGUNTAS DE PERTINENCIA | PREGUNTAS DE SEGURIDAD | PREGUNTAS DE CONTINUIDAD | PRIVACIDAD | COMODIDAD |
| CONSULTA EXTERNA | 100% | 100% | 100% | 98% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| FARMACIA | 100% | 100% | 97% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| GESTION DOCUMENTAL | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| HOSPITALIZACION | 100% | 100% | 100% | 100% | 67% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| LABORATORIO | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| ODONTOLOGIA | 78% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| P Y P | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| TAB | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| URGENCIAS | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| VACUNACION | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

| CALIFICACION PRESTACION DE SERVICIOS | | | | | |
|--------------------------------------|-------|---------|------|----------|-------------|
| MUY BUENO | BUENO | REGULAR | MALA | MUY MALA | NO RESPONDE |
| 239 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |

| RECOMENDACION PRESTACION DE SERVICIOS | | | |
|---------------------------------------|-------------|---------------|-------------|
| DEFINITIVA/SI | PROBABLE/SI | DEFINITIVA/NO | PROBABLE/NO |
| 239 | 1 | 0 | 0 |

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA HOSPITAL - Facturacion01

Cortar Copiar Copiar formato

Arial 10 A A

General

Formato condicional Dar formato como tabla Estilos

Normal Buena Incorrecto Neutral

Insertar Eliminar Formato

Autosuma Rellenar Borrar

Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar

RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MES DE SEPTIEMBRE DE 2024

| SERVICIO | NUMERO DE USUARIOS SATISFECHOS | NUMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS | PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN |
|----------------------------|--------------------------------|--------------------------------|----------------------------|
| CONSULTA EXTERNA | 32 | 32 | 100% |
| FARMACIA | 32 | 32 | 100% |
| GESTION DOCUMENTAL | 8 | 8 | 100% |
| HOSPITALIZACION | 4 | 4 | 100% |
| LABORATORIO | 32 | 32 | 100% |
| ODONTOLOGIA | 32 | 32 | 100% |
| P Y P | 40 | 40 | 100% |
| TAB | 5 | 5 | 100% |
| URGENCIAS | 28 | 28 | 100% |
| VACUNACION | 24 | 24 | 100% |
| SATISFACCIÓN GLOBAL | 237 | 237 | 100% |

RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN POR ATRIBUTO MES DE SEPTIEMBRE 2024

| SERVICIO | PREGUNTA AMABILIDAD | PREGUNTAS DE INFORMACIÓN | PREGUNTA S DE ACCESIBILI | PREGUNTAS DE PUNTUALIDA | PREGUNTAS DE OPORTUNID | PREGUNTA S DE PERTINENCI | PREGUNTA S DE SEGURIDAD | PREGUNTA S DE CONTINUID | PRIVACIDAD |
|--------------------|---------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------|------------------------|--------------------------|-------------------------|-------------------------|------------|
| CONSULTA EXTERNA | 100% | 100% | 97% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| FARMACIA | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| GESTION DOCUMENTAL | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| HOSPITALIZACION | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| LABORATORIO | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| ODONTOLOGIA | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| P Y P | 100% | 50% | 100% | 98% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| TAB | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| URGENCIAS | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| VACUNACION | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |



CALIFICACION PRESTACION DE SERVICIOS

| MUY BUENO | BUENO | REGULAR | MALA | MUY MALA | NO RESPONDE |
|-----------|-------|---------|------|----------|-------------|
| 234 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 |

RECOMENDACION PRESTACION DE SERVICIOS

| DEFINITIVA/SI | PROBABLE/SI | DEFINITIVA/N | PROBABLE/N | NO RESPONDE |
|---------------|-------------|--------------|------------|-------------|
| 234 | 3 | 0 | 0 | 0 |

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA ACROBAT HOSPITAL - Apoyo0

Cortar Copiar Copiar formato

Arial 10 A A

General

Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celda

Insertar Eliminar Formato

Autosuma Rellenar Borrar

Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar

Crear un PDF y un PDF compartir vínculo

Adobe Acrobat

RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MES DE OCTUBRE DE 2024

| SERVICIO | NUMERO DE USUARIOS SATISFECHOS | NUMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS | PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN |
|----------------------------|--------------------------------|--------------------------------|----------------------------|
| CONSULTA EXTERNA | 32 | 32 | 100% |
| FARMACIA | 32 | 32 | 100% |
| GESTION DOCUMENTAL | 8 | 8 | 100% |
| HOSPITALIZACION | 15 | 15 | 100% |
| LABORATORIO | 32 | 32 | 100% |
| ODONTOLOGIA | 32 | 32 | 100% |
| P Y P | 40 | 40 | 100% |
| TAB | 6 | 6 | 100% |
| URGENCIAS | 28 | 28 | 100% |
| VACUNACION | 24 | 24 | 100% |
| SATISFACCIÓN GLOBAL | 249 | 249 | 100% |

RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN POR ATRIBUTO MES DE OCTUBRE 2024

| SERVICIO | PREGUNTA AMABILIDAD | PREGUNTAS DE INFORMACIÓN | PREGUNTAS DE ACCESIBILI | PREGUNTAS DE PUNTUALIDAD | PREGUNTAS DE OPORTUNIDA | PREGUNTAS DE PERTINENCIA | PREGUNTAS DE SEGURIDAD | PREGUNTA S DE CONTINUID | PRIVACIDAD | COMODIDAD |
|--------------------|---------------------|--------------------------|-------------------------|--------------------------|-------------------------|--------------------------|------------------------|-------------------------|------------|-----------|
| CONSULTA EXTERNA | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| FARMACIA | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| GESTION DOCUMENTAL | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| HOSPITALIZACION | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| LABORATORIO | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| ODONTOLOGIA | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| P Y P | 100% | 50% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| TAB | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| URGENCIAS | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| VACUNACION | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |



CALIFICACION PRESTACION DE SERVICIOS

| MUY BUENO | BUENO | REGULAR | MALA | MUY MALA | NO RESPONDE |
|-----------|-------|---------|------|----------|-------------|
| 249 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

RECOMENDACION PRESTACION DE SERVICIOS

| DEFINITIVA/SI | PROBABLE/SI | DEFINITIVA/N | PROBABLE/N | NO RESPONDE |
|---------------|-------------|--------------|------------|-------------|
| 249 | 0 | 0 | 0 | 0 |

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA ACROBAT

Cortar Copiar Copiar formato

Arial 10 A A

General

Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celda Insertar Eliminar Formato

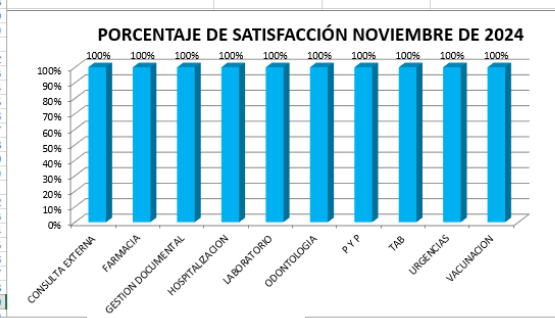
Autosuma Rellenar Borrar

Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar Crear un PDF y compartir vínculo

E39

| RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MES DE NOVIEMBRE DE 2024 | | | |
|---|--------------------------------|--------------------------------|----------------------------|
| SERVICIO | NÚMERO DE USUARIOS SATISFECHOS | NÚMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS | PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN |
| CONSULTA EXTERNA | 32 | 32 | 100% |
| FARMACIA | 32 | 32 | 100% |
| GESTION DOCUMENTAL | 8 | 8 | 100% |
| HOSPITALIZACION | 4 | 4 | 100% |
| LABORATORIO | 32 | 32 | 100% |
| ODONTOLOGIA | 32 | 32 | 100% |
| P Y P | 40 | 40 | 100% |
| TAB | 5 | 5 | 100% |
| URGENCIAS | 28 | 28 | 100% |
| VACUNACION | 24 | 24 | 100% |
| SATISFACCIÓN GLOBAL | 237 | 237 | 100% |

| RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN POR ATRIBUTO MES DE NOVIEMBRE 2024 | | | | | | | | | | |
|---|---------------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|------------------------|---------------------------|------------|-----------|
| SERVICIO | PREGUNTA AMABILIDAD | PREGUNTAS DE INFORMACIÓN | PREGUNTAS DE ACCESIBILIDAD | PREGUNTAS DE PUNTUALIDAD | PREGUNTAS DE OPORTUNIDAD | PREGUNTAS DE PERTINENCIA | PREGUNTAS DE SEGURIDAD | PREGUNTA S DE CONTINUIDAD | PRIVACIDAD | COMODIDAD |
| CONSULTA EXTERNA | 100% | 75% | 92% | 84% | 84% | 100% | 94% | 97% | 97% | 100% |
| FARMACIA | 69% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| GESTION DOCUMENTAL | 88% | 96% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| HOSPITALIZACION | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| LABORATORIO | 100% | 84% | 97% | 100% | 19% | 100% | 97% | 100% | 100% | 100% |
| ODONTOLOGIA | 94% | 97% | 50% | 94% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| P Y P | 100% | 43% | 100% | 98% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| TAB | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| URGENCIAS | 100% | 69% | 100% | 100% | 82% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| VACUNACION | 100% | 59% | 96% | 100% | 75% | 100% | 92% | 100% | 100% | 100% |



| CALIFICACION PRESTACION DE SERVICIOS | | | | | |
|--------------------------------------|-------|---------|------|----------|-------------|
| MUY BUENO | BUENO | REGULAR | MALA | MUY MALA | NO RESPONDE |
| 218 | 19 | 0 | 0 | 0 | 0 |

| RECOMENDACION PRESTACION DE SERVICIOS | | | | |
|---------------------------------------|-------------|--------------|------------|-------------|
| DEFINITIVA/SI | PROBABLE/SI | DEFINITIVA/N | PROBABLE/N | NO RESPONDE |
| 220 | 17 | 0 | 0 | 0 |

CONSOLIDADO SATISFACCIÓN CONSULTA EXTERNA FARMACIA GESTION DOCUMENTAL HOSPITALIZACION

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA ACROBAT

Cortar Copiar Copiar formato

Arial 10 A A

General

Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celda Insertar Eliminar Formato

Autosuma Rellenar Borrar

Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar Crear un PDF y compartir vínculo

E37

| RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MES DE DICIEMBRE DE 2024 | | | |
|---|--------------------------------|--------------------------------|----------------------------|
| SERVICIO | NÚMERO DE USUARIOS SATISFECHOS | NÚMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS | PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN |
| CONSULTA EXTERNA | 32 | 32 | 100% |
| FARMACIA | 32 | 32 | 100% |
| GESTION DOCUMENTAL | 8 | 8 | 100% |
| HOSPITALIZACION | 4 | 5 | 80% |
| LABORATORIO | 32 | 32 | 100% |
| ODONTOLOGIA | 32 | 32 | 100% |
| P Y P | 40 | 40 | 100% |
| TAB | 8 | 8 | 100% |
| URGENCIAS | 28 | 28 | 100% |
| VACUNACION | 24 | 24 | 100% |
| SATISFACCIÓN GLOBAL | 240 | 241 | 100% |

| RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN POR ATRIBUTO MES DE DICIEMBRE 2024 | | | | | | | | | |
|---|---------------------|--------------------------|-----------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------------|-------------------------|---------------------------|------------|
| SERVICIO | PREGUNTA AMABILIDAD | PREGUNTAS DE INFORMACIÓN | PREGUNTA S DE ACCESIBILIDAD | PREGUNTAS DE PUNTUALIDAD | PREGUNTAS DE OPORTUNIDAD | PREGUNTA S DE PERTINENCIA | PREGUNTA S DE SEGURIDAD | PREGUNTA S DE CONTINUIDAD | PRIVACIDAD |
| CONSULTA EXTERNA | 100% | 87% | 98% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| FARMACIA | 78% | 100% | 94 | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| GESTION DOCUMENTAL | 88% | 100% | 75% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| HOSPITALIZACION | 100% | 80% | 100% | 80% | 80% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| LABORATORIO | 97% | 99% | 94% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| ODONTOLOGIA | 88% | 94% | 98% | 100% | 94% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| P Y P | 98% | 43% | 98% | 65% | 95% | 100% | 53% | 100% | 100% |
| TAB | 100% | 75% | 100% | 100% | 100% | 100% | 79% | 100% | 100% |
| URGENCIAS | 100% | 100% | 93% | 100% | 79% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| VACUNACION | 100% | 96% | 100% | 100% | 17% | 100% | 0% | 100% | 100% |



| CALIFICACION PRESTACION DE SERVICIOS | | | | | |
|--------------------------------------|-------|---------|------|----------|-------------|
| MUY BUENO | BUENO | REGULAR | MALA | MUY MALA | NO RESPONDE |
| 221 | 17 | 3 | 0 | 0 | 0 |

| RECOMENDACION PRESTACION DE SERVICIOS | | | | |
|---------------------------------------|-------------|--------------|------------|-------------|
| DEFINITIVA/SI | PROBABLE/SI | DEFINITIVA/N | PROBABLE/N | NO RESPONDE |
| 227 | 13 | 0 | 0 | 1 |

CONSOLIDADO SATISFACCIÓN CONSULTA EXTERNA FARMACIA GESTION DOCUMENTAL HOSPITALIZACION

Siau (ESE - LA MISERICORDIA YALI)

De: Atencion al Usuario (ESE LA MISERICORDIA) <siau@hospitalyali.gov.co>
Enviado el: sábado, 13 de abril de 2024 9:39 a. m.
Para: 'Secretaría de Salud Yalí'
Asunto: Encuestas de satisfacción al usuario y consolidado de PQRS correspondiente al primer trimestre.
Datos adjuntos: 01- ENCUESTAS ENERO 2024..pdf; 02- ENCUESTAS FEBRERO 2024..pdf; 3- ENCUESTAS MARZO 2024..pdf; 001-03-2024 CONSOLIDADO TRIMESTRAL..pdf

Siau (ESE - LA MISERICORDIA YALI)

De: Secretaría de Salud Yalí <salud@yali-antioquia.gov.co>
Enviado el: miércoles, 15 de enero de 2025 10:49 a. m.
Para: siau
Asunto: Fwd: Solicitud informe trimestral satisfacción y PQRS
Datos adjuntos: 001-09-2024 CONSOLIDADO TRIMESTRAL.doc.pdf; 07- ENCUESTAS JULIO 2024.pdf; 08- ENCUESTAS AGOSTO 2024.pdf; 09- ENCUESTAS SEPTIEMBRE 2024.pdf

----- Forwarded message -----

De: Siau (ESE - LA MISERICORDIA YALI) <siau@hospitalyali.gov.co>

Date: vie, 4 de oct de 2024, 2:25 p. m.

Subject: RE: Solicitud informe trimestral satisfacción y PQRS

To: Secretaría de Salud Yalí <salud@yali-antioquia.gov.co>

Buen día, dando respuesta a la respectiva solicitud, adjunto archivos correspondientes.

Quedo atenta a cualquier duda e inquietud,

Feliz día.

Siau (ESE - LA MISERICORDIA YALI)

De: Siau (ESE - LA MISERICORDIA YALI) <siau@hospitalyali.gov.co>
Enviado el: jueves, 9 de enero de 2025 2:08 p. m.
Para: 'Secretaría de Salud Yalí'
Asunto: Trimestral PQRS y encuestas de satisfacción
Datos adjuntos: 11- ENCUESTAS NOVIEMBRE 2024.pdf; 10- ENCUESTAS OCTUBRE 2024.pdf; 12- ENCUESTAS DICIEMBRE 2024.pdf; 001-12-2024 CONSOLIDADO TRIMESTRAL.pdf

Secretaria de Salud, Desarrollo y Bienestar social
Yalí

Cordial saludo,
Anexo envío información correspondiente al trimestral de PQRS (Octubre, Noviembre, Diciembre) y encuestas de satisfacción 2024

Astrid Hernández Pérez
Auxiliar SIAU