

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	31-ENE-2017
INFORME SIAU	CODIGO:	HNSC-GG-OF-001
	PAGINA	Página 1 de 18

Guamal- Magdalena, 24 de Diciembre de 2020

Señores.

**SERVICIO DE ATENCION A LA COMUNIDAD- SAC**

Secretaría de Salud Departamental Magdalena

Santa Marta – Magdalena D.T. C.H

**REF:** Entrega del informe SIAU del II semestre de 2020 de la E.S.E. Hospital "Nuestra Señora Del Carmen" Guamal, Magdalena.

Hago entrega del informe del periodo comprendido de octubre, noviembre y Diciembre de 2020 relacionado con la gestión realizada por el Servicio de Información y Atención al Usuario de la ESE Hospital Nuestra Señora Del Carmen.

Los documentos contenidos en (43) Folios son:

- ✓ Diagnóstico Situacional
- ✓ Plan de Mejoramiento
- ✓ Consolidado
- ✓ Actas Apertura de Buzones
- ✓ Servicios Asistenciales Encuestados
- ✓ Actas de Reuniones Alianza de Usuarios.
- ✓ Evidencias Actividades SIAU
- ✓ Muestra de Quejas y Reclamos
- ✓ Anexo de Evidencias Fotográficas de La Apertura de Buzones



**JORGE ALBERTO LEMUS BELLO**  
GERENTE

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	31-ENE-2017
INFORME SIAU	CODIGO:	HNSC-GG-OF-001
	PAGINA	Página 2 de 18

Guamal- Magdalena, 24 de Diciembre de 2020

Señores.

**SECRETARÍA DE SALUD DEPARTAMENTAL MAGDALENA**

Santa Marta –Magdalena D.T.C.H

**REF:** Entrega del informe SIAU del II semestre de 2020 de la E.S.E. Hospital "Nuestra Señora Del Carmen" Guamal, Magdalena.

Hago entrega del informe del periodo comprendido de Octubre Noviembre y Diciembre de 2020 relacionado con la gestión realizada por el Servicio de Información y Atención al Usuario de la ESE Hospital Nuestra Señora Del Carmen.

Los documentos contenidos en (43) Folios son:

- ✓ Diagnóstico Situacional
- ✓ Plan de Mejoramiento
- ✓ Consolidado
- ✓ Actas Apertura de Buzones
- ✓ Servicios Asistenciales Encuestados
- ✓ Actas de Reuniones Alianza de Usuarios.
- ✓ Evidencias Actividades SIAU
- ✓ Muestra de Quejas y Reclamos
- ✓ Anexo de Evidencias Fotográficas de La Apertura de Buzones



**JORGE ALBERTO LEMUS BELLO**  
 GERENTE

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	31-ENE-2017
INFORME SIAU	CODIGO:	HNSC-GG-OF-001
	PAGINA	Página 3 de 18

Guamal- Magdalena, 24 de Diciembre de 2020

Señores.

**JULIO SALAS BURGOS**

Profesional universitario E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen  
 Santa Marta - Magdalena

**REF:** Entrega del informe SIAU del II semestre de 2020 de la E.S.E. Hospital "Nuestra Señora Del Carmen" Guamal, Magdalena.

Hago entrega del informe del periodo comprendido de Octubre Noviembre Diciembre de 2020 relacionado con la gestión realizada por el Servicio de Información y Atención al Usuario de la ESE Hospital Nuestra Señora Del Carmen.

Los documentos contenidos en (43) Folios son:

- ✓ Diagnóstico Situacional
- ✓ Plan de Mejoramiento
- ✓ Consolidado
- ✓ Actas Apertura de Buzones
- ✓ Servicios Asistenciales Encuestados
- ✓ Actas de Reuniones Alianza de Usuarios.
- ✓ Evidencias Actividades SIAU
- ✓ Muestra de Quejas y Reclamos
- ✓ Anexo de Evidencias Fotográficas de La Apertura de Buzones



**JORGE ALBERTO LEMUS BELLO**

GERENTE



**E.S.E HOSPITAL**  
Nuestra Señora del Carmen  
NIT: 819002534-1

VERSION:

02

FECHA DE ACTUALIZACION:

31-ENE-2017

CODIGO:

HNSC-GG-OF-001

PAGINA

Página 4 de 17

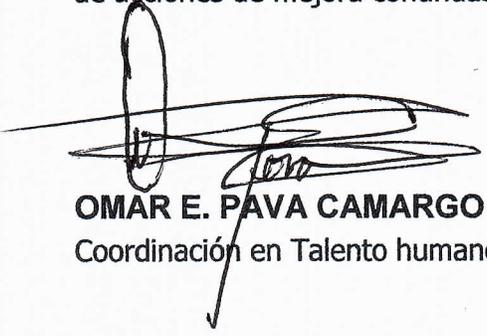
# DIAGNÓSTICO SITUACIONAL



## **DIAGNÓSTICO SEGÚN LA GESTIÓN DEL SIAU EN EL PERIODO DE OCTUBRE NOVIEMBRE DICIEMBRE DE 2020**

El informe correspondiente al periodo comprendido de Octubre Noviembre Diciembre del 2020, contienen las evidencias encontradas en los buzones de quejas, reclamos o sugerencias y las recolectadas en la oficina del servicio de información y atención al usuario (SIAU) y Nuestra línea de whatsapp destinada para el PQRS. Implementando esta herramienta utilizada para el control y el mejoramiento constante de los servicios que ofrece la E.S.E se busca Identificar las falencias y manejo de las (PQRSF) con el fin de cubrir las necesidades de los usuarios, contiene información relacionada con las encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios en las áreas de urgencias, consulta externa y hospitalización. Además contienen los consolidados de las evidencias encontradas, las actas de apertura de los buzones, las evidencias fotográficas, actas de reuniones con la Alianza de Usuarios.

Lo anterior deja constancia del proceso ejecutado en el servicio de información y atención al usuario (SIAU), el cual busca identificar las necesidades de los usuarios de la E.S.E. Hospital Nuestra señora del Carmen para elevar su nivel de satisfacción, a través de la prestación de un servicio de salud eficiente, con calidad humana por parte de los profesionales y el personal de salud que allí labora, mediante la implementación de acciones de mejora continuas



**OMAR E. PAVA CAMARGO**  
Coordinación en Talento humano.



## RELACIÓN DE LAS PQRS DEL TRIMESTRE DE OCTUBRE NOVIEMBRE Y DICIEMBRE 2020

CONCEPTO	ASUNTO	FECHA APERTURA /RECEPCIÓN	CLASIFICACION / CAUSA GENERADORA
1. QUEJA	<p>"Buenas tarde, la presente es para darle a conocer la inconformidad por la mala atención en los Servicios que presta el talento Humano de la institución Hospital Nuestra Señora del Carmen E.S.E en particular la Doctora Katy Rico Ferreira quien en las horas de la mañana de ayer, cuando llegue a cumplir mi cita estipulado a las 7:00 AM , Me pregunto de donde venia y yo le conteste que del barrios San Francisco de asís de Guamal (Cabecera) a lo que ella respondió que por ser de la cabecera no me podía atender ya que llegue 3 Minutos tarde de la hora estipulada. Pude observar que solo eramos 3 pacientes conmigo, al que estaba atendiendo y dos en espera lo cual me indigno y me parece injusto su actitud y su falta de calidad humana ante mi persona que acudió por necesidad a la prestación de este servicio, me atrevo a decir que la Dra. Katy Rico Ferreira es una persona indolente e insensible que ni siquiera se tomo la molestia del motivo de mi retraso aun sabiendo la situación climática que se presento durante la noche y parte de la mañana Espero se tomen las medidas correctivas ante la Situación</p> <p>Gracias por la atencion Prestada Yerlibet Sanchez Guitierrez CC 1085100277</p>	20 de Octubre de 2020/ Gerencia	Prestación del servicio: Recurso humano
2. QUEJA	<p>El día jueves 26 de noviembre siendo las 5:20pm, el Sr Eider Flórez Ruidiaz se presentó a solicitar el servicio de urgencias porque se cayó de la moto y se fracturó el brazo izquierdo, le prestaron los servicios de rayos x, al confirmar la fractura el médico de turno manifiesta la necesidad de traslado a un segundo nivel pero como familiar manifiesto no estar de acuerdo con el traslado y sacarlo del hospital para consultar un médico particular debido a todo la situación que se está presentando con la pandemia.,A lo cual solicitan el SOAT para hacer el ingreso.</p> <p>Para hacer el ingreso y que de no conseguir el SOAT prestado me exigen el pago de \$50.000 por la consulta, Manifesté que si lo podían atenderlo por la EPS y dicen que no por ser un accidente. Manifiestan que si no hay</p>	26 de Noviembre de 2020/ numero whathApp	Prestación del servicio: Recurso humano



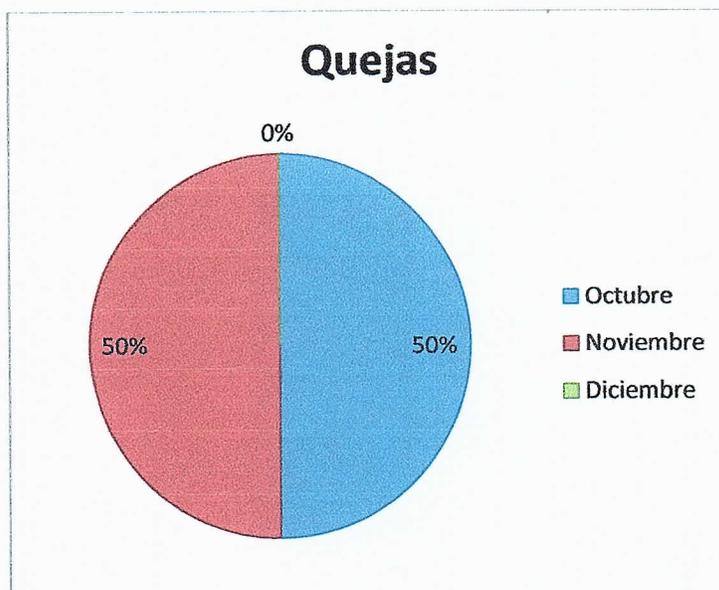
INFORME SIAU

Paciente como si en ningún momento le hubiesen prestado el servicio de examen físico y rayo x. Tuve que cancelar los \$50.000, y entonces le aplicaron medicamentos, me mandaron a comprar unos elementos para inmovilizar el brazo, lo cual no me parece justo, porque estando viviendo la situación actual en el país y la salud es un derecho y teniendo una Eps que cubre los servicios de salud entonces necesito saber si las políticas del hospital es que podemos hacer un fraude al presentar un SOAT de una moto que no ha sido implicada en un accidente para recibir un servicio de salud, porque es muy decepcionante está situación.



## GRAFICA

### 1. RELACIÓN DE LAS PQRS DEL TRIMESTRE DE OCTUBRE –NOVIEMBRE-DICIEMBRE 2020



### 1.2 Análisis de las PQRS presentadas durante Octubre Noviembre y Diciembre de 2020

Durante el periodo comprendido de Octubre Noviembre y Diciembre de 2020 se presentaron un total de 2 novedades (2 quejas), las cuales fueron hechas a través del Whatsapp del Pqrs , oficina SIAU PQRS de la Entidad.

Las novedades en su totalidad tienen que ver con la prestación del servicio, exactamente con la parte de recurso humano.

### 1.3 Análisis de Comportamiento y Tendencia

De acuerdo a la gráfica, se puede observar que los meses en los cuales fueron reportadas las quejas fueron Octubre noviembre Diciembre. cabe señalar que por la emergencia sanitaria generada por COVID 19, el servicio fue suspendido en lo corrido del mes de marzo y restablecido paulatinamente para el mes de mayo. Por lo tanto se evidencia una disminución de las PQRS.



VERSION:	02
FECHA DE ACTUALIZACION:	31-ENE-2017
CODIGO:	HNSC-GG-OF-001
PAGINA	Página 9 de 17

INFORME SIAU

Sin embargo es de resaltar que desde la oficina del Servicio de Información y Atención al Usuario las se han venido realizando actividades de promoción de los canales con que dispone la E.S.E. para la atención de PQRS, así mismo, se dispone de un formato para la recepción de PQRS verbal, el cual busca registrar todas esas novedades que no se reporten a través de los buzones de PQRS o por escrito.

Sin embargo se deben continuar con las actividades de promoción de los medios y herramientas de participación ciudadana en salud como los son los buzones de PQRS y la oficina del SIAU, para tener mayor información sobre todas esas situaciones que generen inconformidad entre los usuarios y puedan estar afectando la calidad del servicio.

#### 1.4 Análisis y Descripción de las Mejoras

Las quejas encontradas se socializaron con la coordinadora medica y/o líderes de procesos según la situación presentada con el fin de obtener una respuesta clara y oportuna sobre las novedades reportadas, de tal forma que permita tomar medidas que repercutan positivamente en la prestación del servicio, así mismo generar una respuesta clara y oportuna frente a la inconformidad del usuario y generar planes de mejora que permitan optimizar la prestación del servicio.

ASUNTO / QUEJA	TRATAMIENTO / QUE SE HA HECHO	PLAN DE MEJORAMIENTO
" Buenas tarde, la presente es para darle a conocer la inconformidad por la mala atención en los Servicios que presta el talento Humano de la institución Hospital Nuestra Señora del Carmen E.S.E en particular la Doctora Katy Rico Ferreira quien en las horas de la mañana de ayer, cuando llegue a cumplir mi cita estipulado a las 7:00 AM , Me pregunto de donde venia y yo le conteste que del barrios San Francisco de asís de Guamal (Cabecera) a lo que ella respondió que por ser de la cabecera no me podía atender ya que llegue 3 Minutos tarde de la hora estipulada. Pude observar que solo eramos 3 pacientes conmigo, al que estaba atendiendo y dos en espera lo cual me indigno y me parece injusto su actitud y su falta de calidad humana ante mi persona que acudió por necesidad a la prestación de este servicio , me atrevo a decir que la Dra. Katy Rico Ferreira es una persona indolente e insensible que ni siquiera se tomo la molestia del motivo de mi	Direccionada a Gerencia	Se propone trabajar permanente en la búsqueda de mecanismos para identificar acciones de mejora que con lleven a fortalecer nuestro Servicio, ofreciendo a nuestros usuarios la disponibilidad de la Agenda reasignando la cita con el médico que el paciente refiera. En virtud de lo anteriormente expuesto, me permito resaltar que la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen brinda igualdad de oportunidades para el acceso a los servicios de salud que presta, por tal motivo es importante que usted debe presentarse 10 minutos antes de cada cita con el Uso del tapabocas



INFORME SIAU

retraso aun sabiendo la situación climática que se presento durante la noche y parte de la mañana Espero se tomen las medidas correctivas ante la Situación

El día jueves 26 de noviembre siendo las 5:20pm, el Sr Eider Flórez Ruidiaz se presentó a solicitar el servicio de urgencias porque se cayó de la moto y se fracturó el brazo izquierdo, le prestaron los servicios de rayos x, al confirmar la fractura el médico de turno manifiesta la necesidad de traslado a un segundo nivel pero como familiar manifiesto no estar de acuerdo con el traslado y sacarlo del hospital para consultar un médico particular debido a todo la situación que se está presentando con la pandemia. A lo cual solicitan el SOAT para hacer el ingreso. Para hacer el ingreso y que de no conseguir el SOAT prestado me exigen el pago de \$50.000 por la consulta, manifesté que si lo podían atenderlo por la EPS y dicen que no por ser un accidente. Manifiestan que si no hay SOAT o el pago de la consulta tendría que retirar el paciente como si en ningún momento le hubiesen prestado el servicio de examen físico y rayo x. Tuve que cancelar los \$50.000, y entonces le aplicaron medicamentos, me mandaron a comprar unos elementos para inmovilizar el brazo, lo cual no me parece justo, porque estando viviendo la situación actual en el país y la salud es un derecho y teniendo una Eps que cubre los servicios de salud entonces necesito saber si las políticas del hospital es que podemos hacer un fraude al presentar un SOAT de una moto que no ha sido implicada en un accidente para recibir un servicio de salud, porque es muy decepcionante está situación

Direccionada a Coordinadora medica

Se propone trabajar permanente en la búsqueda de mecanismos para identificar acciones de mejora que con lleven a fortalecer nuestro Servicio. Por lo anterior nos permitimos aclarar que la E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen no tiene ningún interés económico en la solicitud del Seguro Obligatorio de Accidente de Tránsito y se hace énfasis en que es un requisito legal tener vigente este tipo de seguros para la movilidad por tal motivo la E.S.E ofrece La atención de urgencia, el personal médico y de enfermería en una disponibilidad de 24 horas., cumpliendo con el protocolo de bioseguridad adoptado por la E.S.E con el ánimo de mejorar la atención ofertada a nuestros usuarios.



## CONCLUSIÓN

La causa generadora de las quejas reportadas durante el periodo octubre Noviembre Y Diciembre de la actual vigencia, fue generada por la prestación del servicio.

Las Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias presentadas por nuestros usuarios a través de las diferentes herramientas dispuestas para ello como los son oficina de SIAU y los diferentes buzones PQRS de las áreas de los servicios asistenciales de la ESE Hospital, nos permiten identificar las falencias existentes en la prestación del servicio. De esta manera con las quejas presentadas, se puede diseñar un plan de mejoramiento que permita garantizar una atención de salud adecuada y con calidad, para que los usuarios se sientan satisfechos.



**E.S.E HOSPITAL**  
Nuestra Señora del Carmen  
NIT: 819002534-1

VERSION:

02

FECHA DE ACTUALIZACION:

31-ENE-2017

CODIGO:

HNSC-GG-OF-001

PAGINA

Página 12 de 17

INFORME SIAU

# PLAN DE MEJORAMIENTO

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	31-ENE-2017
INFORME SIAU	CODIGO:	HNSC-GG-OF-001
	PAGINA	Página 13 de 17

**PLAN DE MEJORAMIENTO (Octubre Noviembre y Diciembre DE 2020)**  
**SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO ESE HOSPITAL**  
**NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN**

**OBJETIVO GENERAL**

Elaborar un plan de mejoramiento en la E.S.E. Hospital Nuestra Señora Del Carmen de acuerdo a las evidencias encontradas que permitan garantizar la prestación de servicios en salud de calidad.

**OBJETIVOS ESPECIFICOS**

1. Socializar la queja con el personal o servicio implicado encontrada en el buzón de PQRS de tal forma que permita indagar los motivos por los cuales el usuario/a colocó la queja.
2. Realizar ilustración sobre el código de integridad, relaciones humanas a través de estrategias psico-educativas que permitan el fortalecimiento de conductas adecuadas por parte del personal de salud y los profesionales.
3. Realizar seguimiento a los profesionales o personal de salud de acuerdo a los compromisos pactados.
4. Informar a la Jefe de control interno sobre las evidencias PQRS, encontradas en los diferentes buzones de PQRS y la oficina SIAU.

**METODOLOGÍA**

**POBLACIÓN:** Profesionales y personal de salud de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora Del Carmen.

**PROCEDIMIENTO**

**SOCIALIZACIÓN**

La primera fase, constituye un aspecto fundamental dentro del proceso llevado a cabo en la oficina SIAU y es la recepción de las P.Q.R.S. Pues es en esta primera fase es en la que se le muestra al usuario la comprensión de su situación, donde se le transmite el interés y el esfuerzo realizado por intentar resolver su necesidad y de paso educarlo sobre los conductos regulares, mecanismos y formas de acceder al Sistema de Salud actual.

Para la ejecución de lo anterior, la oficina de Atención al Usuario dispone de un profesional de apoyo en esta área y tres buzones de PQRS distribuidos de la siguiente manera: uno en el área de consulta externa, uno en el área de hospitalización y uno en el área de urgencias, con los cuales buscamos promover y facilitar la participación de nuestros usuarios.



Durante el periodo Octubre Noviembre Diciembre de 2020 se obtuvieron un total de 2 novedades las cuales fueron hechas por los usuarios a través de la secretaria general, oficina SIAU y WhatsApp habilitado para la recepción de PQRS

Con la presencia de quejas y sugerencias en los buzones de PQRS, se llevara a cabo la socialización con la coordinadora o líder del proceso o área comprometida en la queja para que esta a su vez indague y de respuesta sobre el servicio implicado.

Esta socialización se realiza en la oficina del servicio implicado o en la oficina del servicio de información y atención al usuario –SIAU-, donde por medio de un acta quedará lo expresado por el profesional o el personal de salud implicado y los compromisos adquiridos y de esta manera se da respuesta por vía telefónica o escrita al usuario que colocó la queja respectiva.

## **FASE 2 (Clasificación y análisis)**

En esta fase, según lo contemplado en el manual SIAU y lo estipulado por el procedimiento para la recepción y trámite de las PQRS, se lleva a cabo el proceso de clasificación de las quejas teniendo en cuenta los criterios establecidos en el manual SIAU para su posterior análisis. Dentro de la carta de derechos que tienen los usuarios dentro de la ESE Hospital Nuestra Señora Del Carmen es la recibir una atención humanizada y segura por parte del personal que labora en la institución.

## **SEGUIMIENTO**

### **FASE 3 (clasificación y análisis de la queja)**

Debido a las quejas y sugerencia presentada, se hará gestión para el mejoramiento de los servicios que se prestan en la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen, de tal forma que permita la satisfacción de los usuarios. Para ello se pondrá en conocimiento al líder del proceso que genera inconformidad entre nuestros usuarios, a fin de que se tomen los correctivos pertinentes.

## **INFORMACIÓN**

### **FASE 4**

Todas las novedades presentadas durante el trimestre a través de los buzones de PQRS y la oficina del servicio de información y atención al usuario, serán expuestas a los líderes de procesos según corresponda el caso. Esta información permite conozcan los servicios, profesionales o el personal de salud, que están generando insatisfacción en la población usuaria y así mismo tomar los correctivos pertinentes.



**ACTIVIDADES PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS ASISTENCIALES  
EN LA ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN MUNICIPIO DE GUAMAL  
MAGDALENA**

**OCTUBRE- NOVIEMBRE -DICIEMBRE DE 2020**

<b>PLANEADO</b>	<b>EJECUTADO</b>	<b>PROBLEMAS</b>	<b>PROPUESTAS</b>
Queja 1	Se ejecutó satisfactoriamente	No se presentaron dificultades en el proceso	Se propone establecer a nuestros usuarios la disponibilidad de la Agenda reasignando la cita con el médico que el paciente refiera.
Queja 2	Se ejecutó satisfactoriamente	No se presentaron dificultades en el proceso	La E.S.E Hospital Nuestra Señora Del Carmen ofrece La atención de urgencia, el personal médico y de enfermería en una disponibilidad de 24 horas., cumpliendo con el protocolo de bioseguridad adoptado por la E.S.E con el ánimo de mejorar la atención ofertada a nuestros usuarios.

**INDICADORES OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA  
ENERO – JUNIO DE 2020**

$$\frac{\text{N° Quejas Resueltas}}{\text{Total de Quejas interpuesta}} = \frac{2}{2} * 100\% = 100\%$$



**E.S.E HOSPITAL**  
Nuestra Señora del Carmen  
NIT: 819002534-1

VERSION:

02

FECHA DE ACTUALIZACION:

31-ENE-2017

CODIGO:

HNSC-GG-OF-001

PAGINA

Página 16 de 17

# **SERVICIOS ASISTENCIALES ENCUESTADOS**



**E.S.E HOSPITAL**  
Nuestra Señora del Carmen  
NIT: 819002534-1

VERSION:

02

FECHA DE ACTUALIZACION:

31-ENE-2017

CODIGO:

HNSC-GG-OF-001

PAGINA

Página 17 de 17

INFORME SIAU

## **SERVICIOS ASISTENCIALES ENCUESTADOS**

A continuación se explica detalladamente las encuestas de satisfacción del periodo de Octubre- Noviembre- diciembre 2020.



**E.S.E HOSPITAL**  
Nuestra Señora del Carmen  
NIT: 819002934-1

Servicios Asistenciales Encuestados  
**E.P.S COMPARTA**  
**OCTUBRE 2020**



**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN REALIZADA POR: YERALDIN RANGEL HERNANDEZ**

SERVICIOS	FRECUENCIA	MUY MALO	% MUY MALO	MALO	% MALO	REGULAR	% REGULAR	BUENO	% BUENO	MUY BUENO	% MUY BUENO
Consulta General	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	15	0%
Servicio de urgencias	0	0	0%	0	0%	0	2%	0	0%	2	0%
Servicio de Hospitalización	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Laboratorio Clínico	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	20	0%
Control Prenatal	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	15	0%
Vacunación - PAI	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	10	0%
Consulta por Odontología	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Servicio Higiene Oral	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Consulta por Fisioterapia	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Crecimiento y Desarrollo	15	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	15	100%
Consulta por enfermería	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Consulta por Planificación familiar	5	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	5	100%
admisión -asignación de citas	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
toma de citología cervicouterina	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Toma de Rayos x	15	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	15	100%
ecografías	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Transporte Asistencial Basico - TAB	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%		0%
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>97</b>	<b>0%</b>



**E.S.E HOSPITAL**  
Nuestra Señora del Carmen  
NIT: 819002534-1

**Servicios Asistenciales Encuestados**  
**E.P.S AMBUQ – OCTUBRE**

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN REALIZADA POR: YERALDIN RANGEL HERNANDEZ**

1. Muy malo 2. Malo 3. Regular 4. Bueno 5. Muy bueno

SERVICIOS	FRECUENCIA	MUY MALO	% MUY MALO	MALO	% MALO	REGULAR	% REGULAR	BUENO	% BUENO	MUY BUENO	% MUY BUENO
Consulta General	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	16	0%
Servicio de urgencias	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Servicio de Hospitalización	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Laboratorio Clínico	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	21	0%
Control Prenatal	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Vacunación - PAI	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Consulta por Odontología	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Servicio Higiene Oral	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	0%
Consulta por Fisioterapia	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Crecimiento y Desarrollo	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Consulta por enfermería	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Consulta por Planificación familiar	6	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	6	100%
admisión -asignación de citas	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
toma de citología cervicouterina	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Toma de Rayos x	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	5	0%
ecografías	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	15	0%
Transporte Asistencial Básico - TAB	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>66</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>



**E.S.E HOSPITAL**  
Nuestra Señora del Carmen  
MIT: 819002534-1

**Servicios Asistenciales Encuestados**  
**E.P.S CAJACOPÍ**  
**OCTUBRE 2020**

1. Muy malo 2. Malo 3. Regular 4. Bueno 5. Muy bueno

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN REALIZADA POR: YERALDIN RANGEL HERNANDEZ

SERVICIOS	FRECUENCIA	MUY MALO	% MUY MALO	MALO	% MALO	REGULAR	% REGULAR	BUENO	% BUENO	MUY BUENO	% MUY BUENO
Consulta General	8	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	8	0%
Servicio de urgencias	2	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	100%
Servicio de Hospitalización	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Laboratorio Clínico	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Control Prenatal	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Vacunación - PAI	10	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	10	100%
Consulta por Odontología	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Servicio Higiene Oral	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Consulta por Fisioterapia	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Crecimiento y Desarrollo	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Consulta por enfermería	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Consulta por Planificación familiar	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
admisión -asignación de citas	5	0	0%	0	0%	0	0%	5	100%	0	0%
toma de citología cervicouterina	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Toma de Rayos X	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
ecografías	3	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	100%
Transporte Asistencial Basico - TAB	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>5</b>	<b>18%</b>	<b>23</b>	<b>82%</b>

1. Muy malo 2. Malo 3. Regular 4. Bueno 5. Muy bueno



**E.S.E HOSPITAL**  
Nuestra Señora del Carmen  
NIT: 819002534-1

Servicios Asistenciales Encuestados  
**E.P.S MUTUAL SER**  
**OCTUBRE**

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN REALIZADA POR: YERALDIN RANGEL HERNANDEZ

SERVICIOS	FRECUENCIA	MUY MALO	% MUY MALO	MALO	% MALO	REGULAR	% REGULAR	BUENO	% BUENO	MUY BUENO	% MUY BUENO
Consulta General	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	20	0%
Servicio de urgencias	0	0	0%	0	0%	0	2%	0	0%	1	0%
Servicio de Hospitalización	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Laboratorio Clínico	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	35	0%
Control Prenatal	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	12	0%
Vacunación - PAI	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Consulta por Odontología	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Servicio Higiene Oral	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Consulta por Fisioterapia	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Crecimiento y Desarrollo	12	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	12	100%
Consulta por enfermería	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Consulta por Planificación familiar	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
admisión -asignación de citas	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
toma de ctiología cervicouterina	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Toma de Rayos x	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
ecografías	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	6	0%
Transporte Asistencial Basico - TAB	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%		0%
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>86</b>	<b>0%</b>



**E.S.E HOSPITAL**  
Nuestra Señora del Carmen  
NIT: 819002534-1

Servicios Asistenciales Encuestados  
**E.P.S AMBUO**  
NOVIEMBRE 2020

SERVICIOS	FRECUENCIA	MUY MALO	% MUY MALO	MALO	% MALO	REGULAR	% REGULAR	BUENO	% BUENO	MUY BUENO	% MUY BUENO
Consulta General	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	10	0%
Servicio de urgencias	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Servicio de Hospitalización	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Laboratorio Clínico	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	15	0%
Control Prenatal	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Vacunación - PAI	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	5	0%
Consulta por Odontología	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Servicio Higiene Oral	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Consulta por Fisioterapia	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Crecimiento y Desarrollo	8	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	8	100%
Consulta por enfermería	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Consulta por Planificación familiar	6	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	6	100%
admisión -asignación de citas	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
toma de citología cervicouterina	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	14	0%
Toma de Rayos x	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
ecografías	0	0	0%	0	0%	0	0%	8	0%	0	0%
Transporte Asistencial Basico - TAB	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>66</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>8</b>	<b>12%</b>	<b>58</b>	<b>88%</b>

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN REALIZADA POR: YERALDIN RANGEL HERNANDEZ



**E.S.E HOSPITAL**  
Nuestra Señora del Carmen  
NIT: 819002534-1

Servicios Asistenciales Encuestados  
**E.P.S MUTUALSER**  
Noviembre 2020

SERVICIOS	FRECUENCIA	MUY MALO	% MUY MALO	MALO	% MALO	REGULAR	% REGULAR	BUENO	% BUENO	MUY BUENO	% MUY BUENO
Consulta General	0	0	0%	0	0%	0	0%	5	0%	25	0%
Servicio de urgencias	0	0	0%	0	0%	0	2%	0	0%	1	0%
Servicio de Hospitalización	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Laboratorio Clínico	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	12	0%
Control Prenatal	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	14	0%
Vacunación - PAI	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Consulta por Odontología	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Servicio Higiene Oral	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Consulta por Fisioterapia	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Crecimiento y Desarrollo	9	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	9	100%
Consulta por enfermería	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Consulta por Planificación familiar	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
admisión -asignación de citas	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
toma de citología cervicouterina	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Toma de Rayos x	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
ecografías	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	15	0%
Transporte Asistencial Básico - TAB	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%		0%
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>5</b>	<b>0%</b>	<b>76</b>	<b>0%</b>

1. Muy malo 2. Malo 3. Regular 4. Bueno 5. Muy bueno

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN REALIZADA POR: YERALDIN RANGEL HERNANDEZ



**SERVICIOS ASISTENCIALES ENCUESTADOS**  
**F.P.S COMPARTA**  
**NOVIEMBRE 2020**

SERVICIOS	FRECUENCIA	MUY MALO	% MUY MALO	MALO	% MALO	REGULAR	% REGULAR	BUENO	% BUENO	MUY BUENO	% MUY BUENO
Consulta General	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	10	0%
Servicio de urgencias	0	0	0%	0	0%	0	2%	0	0%	1	0%
Servicio de Hospitalización	2	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	100%
Laboratorio Clínico	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Control Prenatal	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	15	0%
Vacunación - PAI	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Consulta por Odontología	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Servicio Higiene Oral	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Consulta por Fisioterapia	5	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	5	100%
Crecimiento y Desarrollo	8	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	8	100%
Consulta por enfermería	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Consulta por Planificación familiar	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
admisión -asignación de citas	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
toma de citología cervicouterina	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Toma de Rayos x	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
ecografías	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	15	0%
Transporte Asistencial Basico - TAB	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%		0%
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>56</b>	<b>0%</b>

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN REALIZADA POR: YERALDIN RANGEL HERNANDEZ



E.S.E. HOSPITAL  
Nuestra Señora del Carmen  
NIT: 819002534-1



SERVICIOS ASISTENCIALES ENCUESTADOS  
E.P.S. CAJA COPI  
NOVIEMBRE 2020

SERVICIOS	FRECUENCIA	MUY MALO	% MUY MALO	MALO	% MALO	REGULAR	% REGULAR	BUENO	% BUENO	MUY BUENO	% MUY BUENO
Consulta General	13	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	13	0%
Servicio de urgencias	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Servicio de Hospitalización	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Laboratorio Clínico	10	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	10	100%
Control Prenatal	8	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	8	100%
Vacunación - PAI	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Consulta por Odontología	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Servicio Higiene Oral	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Consulta por Fisioterapia	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Crecimiento y Desarrollo	10	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	10	100%
Consulta por enfermería	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Consulta por Planificación familiar	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
admisión - asignación de citas	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
toma de citología cervicouterina	3	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	100%
Toma de Rayos x	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
ecografías	10	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	10	100%
Transporte Asistencial Basico - TAB	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN REALIZADA POR: YERALDIN RANGEL HERNANDEZ



SERVICIOS	FRECUENCIA	MUY MALO	% MUY MALO	MALO	% MALO	REGULAR	% REGULAR	BUENO	% BUENO	MUY BUENO	% MUY BUENO
Consulta General	0	0	0%	0	0%	1	0%	0	0%	11	0%
Servicio de urgencias	0	0	0%	0	0%	0	2%	0	0%		0%
Servicio de Hospitalización	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Laboratorio Clínico	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Control Prenatal	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	12	0%
Vacunación - PAI	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Consulta por Odontología	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Servicio Higiene Oral	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Consulta por Fisioterapia	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Crecimiento y Desarrollo	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Consulta por enfermería	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Consulta por Planificación familiar	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
admisión -asignación de citas	14	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	14	100%
toma de citología cervicouterina	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Toma de Rayos X	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
ecografías	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	7	0%
Transporte Asistencial Basico - TAB	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%		0%
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>1</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>44</b>	<b>0%</b>



**E.S.E HOSPITAL**  
Nuestra Señora del Carmen  
NIT: 919002534-1

**Servicios Asistenciales Encuestados**  
**SISBEN-MUTUAL SFR**  
**DICIEMBRE DE 2020**



1. Muy malo 2. Malo 3. Regular 4. Bueno 5. Muy bueno

SERVICIOS	FRECUENCIA	MUY MALO	% MUY MALO	MALO	% MALO	REGULAR	% REGULAR	BUENO	% BUENO	MUY BUENO	% MUY BUENO
Consulta General	10	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	10	100%
Servicio de urgencias	1	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%
Servicio de Hospitalización	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Laboratorio Clínico	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Control Prenatal	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Vacunación - PAI	5	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	5	100%
Consulta por Odontología	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Servicio Higiene Oral	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Consulta por Fisioterapia	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Crecimiento y Desarrollo	7	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	7	100%
Consulta por enfermería	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Consulta por Planificación familiar	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
admisión -asignación de citas	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
toma de citología cervicouterina	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Toma de Rayos x	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
ecografías	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	10	100%
Transporte Asistencial Basico - TAB	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>33</b>	<b>0%</b>



**E.S.E HOSPITAL**  
Nuestra Señora del Carmen  
NIT: 819002534-1

1. Servicios Asistenciales Encuestados  
SISBEN-AMBUQ  
DICIEMBRE DE 2020



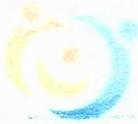
1. Muy malo 2. Malo 3. Regular 4. Bueno 5. Muy bueno

SERVICIOS	FRECUENCIA	MUY MALO	% MUY MALO	MALO	% MALO	REGULAR	% REGULAR	BUENO	% BUENO	MUY BUENO	% MUY BUENO
Consulta General	0	0	0%	0	0%	0	0%	5	0%	12	0%
Servicio de urgencias	2	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	100%
Servicio de Hospitalización	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Laboratorio Clínico	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	10	0%
Control Prenatal	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Vacunación - PAI	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Consulta por Odontología	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Servicio Higiene Oral	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	5	0%
Consulta por Fisioterapia	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Crecimiento y Desarrollo	10	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	10	100%
Consulta por enfermería	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Consulta por Planificación familiar	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
admisión -asignación de citas	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
toma de citología cervicouterina	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Toma de Rayos x	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
ecografías	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	15	0%
Transporte Asistencial Basico - TAB	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>5</b>	<b>8%</b>	<b>54</b>	<b>92%</b>



1. Muy malo 2. Malo 3. Regular 4. Bueno 5. Muy bueno

SERVICIOS	FRECUENCIA	MUY MALO	% MUY MALO	MALO	% MALO	REGULAR	% REGULAR	BUENO	% BUENO	MUY BUENO	% MUY BUENO
Consulta General	17	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	17	0%
Servicio de urgencias	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Servicio de Hospitalización	1	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%
Laboratorio Clínico	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Control Prenatal	10	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	10	100%
Vacunación - PAI	8	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	8	100%
Consulta por Odontología	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Servicio Higiene Oral	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Consulta por Fisioterapia	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Crecimiento y Desarrollo	4	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4	100%
Consulta por enfermería	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Consulta por Planificación familiar	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
admisión -asignación de citas	7	0	0%	0	0%	0	0%	5	71%	2	29%
toma de citología cervicouterina	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Toma de Rayos x	13	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	13	100%
ecografías	16	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	16	100%
Transporte Asistencial Basico - TAB	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>5</b>	<b>7%</b>	<b>71</b>	<b>93%</b>



**E.S.E. HOSPITAL**  
Nuestra Señora del Carmen  
NIT: 819002534-1

ACTA DE REUNION

VERSION

FECHA DE ACTUALIZACIÓN

CODIGO

PAGINA

### ACTA

**HORA INICIO:** 11:00 am    **HORA FINALIZACIÓN:** 11:30 pm    **Fecha:** 01 de Octubre de 2020

**Lugar:** E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen.

**Dependencia que convoca:** Sistemas de Información y Atención al Usuario (SIAU)

Apertura de los Buzones de Quejas, Reclamos y Sugerencias

**Proceso:**

**Objetivo:**

Realizar apertura de los buzones de PQRS y análisis de los hallazgos con el acompañamiento de los representantes de las alianzas de usuarios de las diferentes Entidades Promotoras de Salud del Municipio.

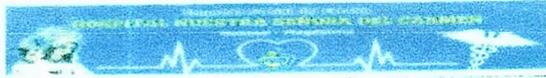
Siendo las 11:00 am del 01 de Octubre del 2020, se procede a dar apertura a los buzones de PQRS de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen con participación de miembros de la alianza de usuarios. Previa verificación de no existir ninguna irregularidad del mecanismo de seguridad instalado, como es observado y nos consta a quienes participamos del proceso, se procede a establecer y dar cumplimiento al siguiente orden:

#### AGENDA:

1. Apertura de los buzones de PQRS.
2. Revisión de las PQRS.
3. Cuantificación de las PQRS.
4. Firma y constancia de los participantes del proceso realizado.

Se realiza apertura de los buzones de PQRS de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora Del Carmen por parte de la profesional de apoyo del Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) en compañía de los miembros de la alianza de usuarios de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora Del Carmen, tal como está establecido en el manual de atención al usuario.

A continuación se relacionan los hallazgos en cada uno de los buzones.



ACTA DE REUNION

VERSION:

FECHA DE ACTUALIZACION:

CODIGO:

PAGINA:

ENTIDAD / MOTIVO	SUGERENCIA	QUEJAS	RECLAMOS	FELICITACIONES
CONSULTA EXTERNA	0	0	0	1
URGENCIAS	1	0	0	0
HOSPITALIZACION	0	0	0	0
ATENCION EXTRAMURAL	0	0	0	0

Cabe señalar que por motivos de Bioseguridad el paso para el servicio de urgencias y hospitalización se encuentra restringido. por tal motivo se realiza video para llevar a cabo apertura de los buzones de PQRS ubicados en estas áreas.

Seguido a esto la profesional de apoyo a la gestión SIAU, procede a informar a los presentes que durante el mes de Junio no se registro una sugerencia a través de la aplicación de WhatsApp destinada para la recepción de PQRS

Finalizada el proceso de apertura de buzones y no encontrando ninguna novedad, se agradece a los presentes su participación en el proceso

Nombres y Apellidos	Identificación	Entidad	Firma
Edilma Quintero Moreno	26.784.132	CAJACOPI	<i>Edilma Quintero Moreno</i>
Amado Segundo Guerra Quintero	85.166902	CAJACOPI	<i>Amado S. G. C.</i>
Yeraldin Rangel hernandez	1085173154	P.U. de apoyo SIAU E.SE. NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN	<i>Yeraldin Rangel</i>



**E.S.E. HOSPITAL**  
Nuestra Señora del Carmen  
NIT. 819002534-1

ACTA DE REUNION

VERSION:

FECHA DE ACTUALIZACION:

CODIGO:

PAGINA:

1.0

15/10/2020

001-001-001

### ACTA

**HORA INICIO:** 11:00 am    **HORA FINALIZACIÓN:** 11:30 pm    **Fecha:** 15 de Octubre de 2020

**Lugar:** E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen.

**Dependencia que convoca:** Sistemas de Información y Atención al Usuario (SIAU)  
Apertura de los Buzones de Quejas, Reclamos y Sugerencias

**Proceso:**

**Objetivo:** Realizar apertura de los buzones de PQRS y análisis de los hallazgos con el acompañamiento de los representantes de las alianzas de usuarios de las diferentes Entidades Promotoras de Salud del Municipio.

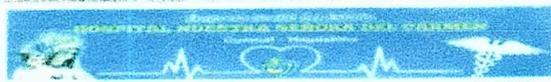
Siendo las 11:00 am del 15 de Octubre del 2020, se procede a dar apertura a los buzones de PQRS de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen con participación de miembros de la alianza de usuarios. Previa verificación de no existir ninguna irregularidad del mecanismo de seguridad instalado, como es observado y nos consta a quienes participamos del proceso, se procede a establecer y dar cumplimiento al siguiente orden:

#### AGENDA:

1. Apertura de los buzones de PQRS.
2. Revisión de las PQRS.
3. Cuantificación de las PQRS.
4. Firma y constancia de los participantes del proceso realizado.

Se realiza apertura de los buzones de PQRS de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora Del Carmen por parte de la profesional de apoyo del Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) en compañía de los miembros de la alianza de usuarios de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora Del Carmen, tal como está establecido en el manual de atención al usuario.

A continuación se relacionan los hallazgos en cada uno de los buzones.



ACTA DE REUNION

VERSION:

FECHA DE ACTUALIZACION:

CODIGO:

PAGINA:

0000000000

Página 36

ENTIDAD / MOTIVO	SUGERENCIA	QUEJAS	RECLAMOS	FELICITACIONES
CONSULTA EXTERNA	0	0	0	2
URGENCIAS	0	0	0	0
HOSPITALIZACION	0	0	0	0
ATENCION EXTRAMURAL	0	0	0	0

Cabe señalar que por motivos de Bioseguridad el paso para el servicio de urgencias y hospitalización se encuentra restringido. por tal motivo se realiza video para llevar a cabo apertura de los buzones de PQRS ubicados en estas áreas.

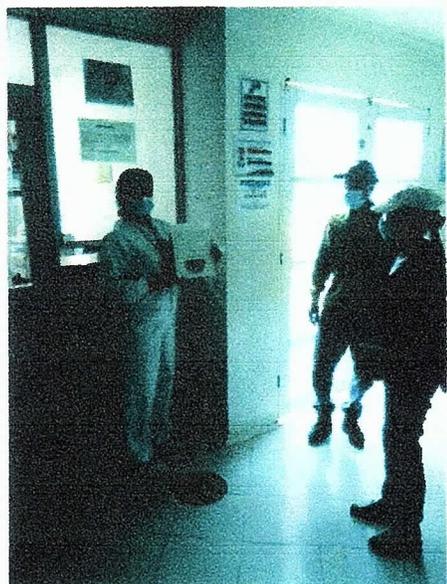
Seguido a esto la profesional de apoyo a la gestión SIAU, procede a informar a los presentes que durante el mes de Junio no se registro una sugerencia a través de la aplicación de WhatsApp destinada para la recepción de PQRS

Finalizada el proceso de apertura de buzones y no encontrando ninguna novedad, se agradece a los presentes su participación en el proceso

Nombres y Apellidos	Identificación	Entidad	Firma
Edilma Quintero Moreno	26.784.132	CAJACOPI	<i>Edilma Quintero</i>
Amado Segundo Guerra Quintero	85.166902	CAJACOPI	<i>Amado S. G. A.</i>
Yeraldin Rangel hernandez	1085173154	P.U. de apoyo SIAU E.SE. NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN	<i>Yeraldin Rangel</i>



**Octubre**





### ACTA

**HORA INICIO:** 10:00 am    **HORA FINALIZACIÓN:** 10:30 pm    **Fecha:** 16 de Noviembre de 2020

**Lugar:** E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen.

**Dependencia que convoca:** Sistemas de Información y Atención al Usuario (SIAU)

**Proceso:** Apertura de los Buzones de Quejas, Reclamos y Sugerencias

**Objetivo:** Realizar apertura de los buzones de PQRS y análisis de los hallazgos con el acompañamiento de los representantes de las alianzas de usuarios de las diferentes Entidades Promotoras de Salud del Municipio.

Siendo las 10:00 am del 16 de Noviembre del 2020, se procede a dar apertura a los buzones de PQRS de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen con participación de miembros de la alianza de usuarios. Previa verificación de no existir ninguna irregularidad del mecanismo de seguridad instalado, como es observado y nos consta a quienes participamos del proceso, se procede a establecer y dar cumplimiento al siguiente orden:

#### AGENDA:

1. Apertura de los buzones de PQRS.
2. Revisión de las PQRS.
3. Cuantificación de las PQRS.
4. Firma y constancia de los participantes del proceso realizado.

Se realiza apertura de los buzones de PQRS de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora Del Carmen por parte de la profesional de apoyo del Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) en compañía de los miembros de la alianza de usuarios de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora Del Carmen, tal como está establecido en el manual de atención al usuario.

A continuación se relacionan los hallazgos en cada uno de los buzones.



ENTIDAD / MOTIVO	SUGERENCIA	QUEJAS	RECLAMOS	FELICITACIONES
CONSULTA EXTERNA	0	0	0	0
URGENCIAS	0	0	0	0
HOSPITALIZACION	0	0	0	0
ATENCION EXTRAMURAL	0	0	0	0

Cabe señalar que por motivos de Bioseguridad el paso para el servicio de urgencias y hospitalización se encuentra restringido. por tal motivo se realiza video para llevar a cabo apertura de los buzones de PQRS ubicados en estas áreas.

Seguido a esto la profesional de apoyo a la gestión SIAU, procede a informar a los presentes que durante el mes de Junio no se registro una sugerencia a través de la aplicación de WhatsApp destinada para la recepción de PQRS

Finalizada el proceso de apertura de buzones y no encontrando ninguna novedad, se agradece a los presentes su participación en el proceso

Nombres y Apellidos	Identificación	Entidad	Firma
Edilma Quintero Moreno	26.784.132	CAJACOPI	<i>Edilma Quintero Moreno</i>
Amado Segundo Guerra Quintero	85.166902	CAJACOPI	<i>Amado S. g. a.</i>
Yeraldin Rangel hernandez	1085173154	P.U. de apoyo SIAU E.SE. NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN	<i>Yeraldin Rangel</i>



### ACTA

**HORA INICIO:** 10:00 am

**HORA FINALIZACIÓN:** 10:30 pm

**Fecha:** 30 de Noviembre de 2020

**Lugar:**

E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen.

**Dependencia que convoca:**

Sistemas de Información y Atención al Usuario (SIAU)

**Proceso:**

Apertura de los Buzones de Quejas, Reclamos y Sugerencias

**Objetivo:**

Realizar apertura de los buzones de PQRS y análisis de los hallazgos con el acompañamiento de los representantes de las alianzas de usuarios de las diferentes Entidades Promotoras de Salud del Municipio.

Siendo las 10:00 am del 30 de Noviembre del 2020, se procede a dar apertura a los buzones de PQRS de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen con participación de miembros de la alianza de usuarios. Previa verificación de no existir ninguna irregularidad del mecanismo de seguridad instalado, como es observado y nos consta a quienes participamos del proceso, se procede a establecer y dar cumplimiento al siguiente orden:

#### AGENDA:

1. Apertura de los buzones de PQRS.
2. Revisión de las PQRS.
3. Cuantificación de las PQRS.
4. Firma y constancia de los participantes del proceso realizado.

Se realiza apertura de los buzones de PQRS de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora Del Carmen por parte de la profesional de apoyo del Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) en compañía de los miembros de la alianza de usuarios de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora Del Carmen, tal como está establecido en el manual de atención al usuario.

A continuación se relacionan los hallazgos en cada uno de los buzones.



ENTIDAD / MOTIVO	SUGERENCIA	QUEJAS	RECLAMOS	FELICITACIONES
CONSULTA EXTERNA	0	0	0	0
URGENCIAS	0	0	0	0
HOSPITALIZACION	0	0	0	0
ATENCION EXTRAMURAL	0	0	0	0

Cabe señalar que por motivos de Bioseguridad el paso para el servicio de urgencias y hospitalización se encuentra restringido. por tal motivo se realiza video para llevar a cabo apertura de los buzones de PQRS ubicados en estas áreas.

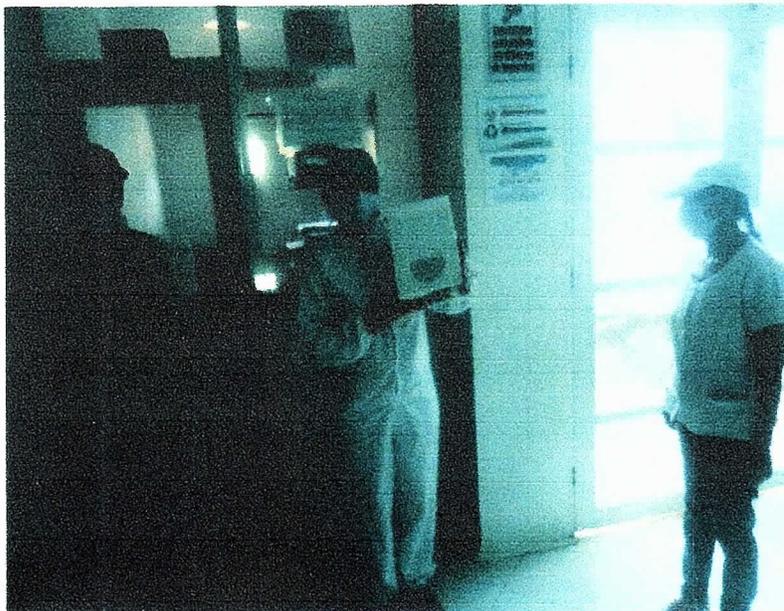
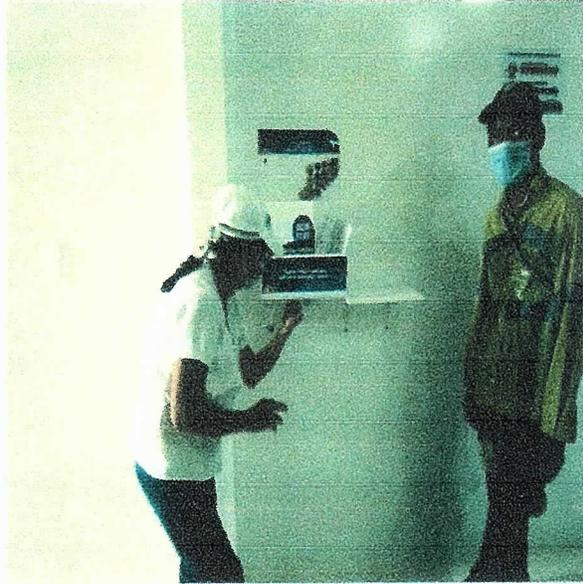
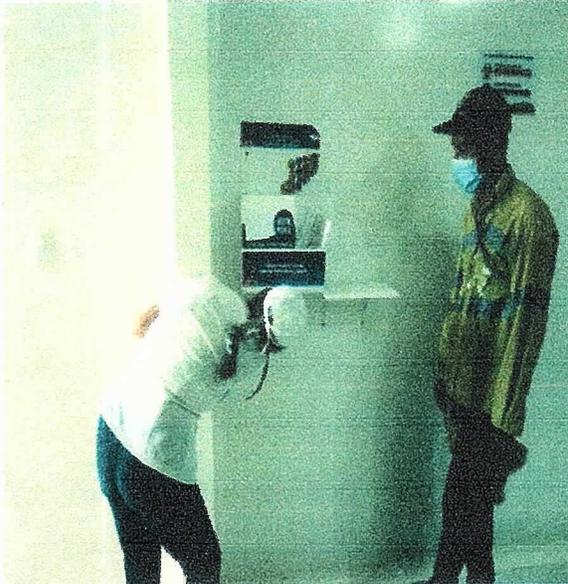
Seguido a esto la profesional de apoyo a la gestión SIAU, procede a informar a los presentes que durante el mes de Junio no se registro una sugerencia a través de la aplicación de WhatsApp destinada para la recepción de PQRS

Finalizada el proceso de apertura de buzones y no encontrando ninguna novedad, se agradece a los presentes su participación en el proceso

Nombres y Apellidos	Identificación	Entidad	Firma
Edilma Quintero Moreno	26.784.132	CAJACOPI	<i>Edilma Quintero Moreno</i>
Amado Segundo Guerra Quintero	85.166902	CAJACOPI	<i>Amado S G a .</i>
Yeraldin Rangel hernandez	1085173154	P.U. de apoyo SIAU E.SE. NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN	<i>Yeraldin Rangel Hernandez</i> Psicóloga No. 212795 Universidad Simón Bolívar



ACTA DE REUNION





### ACTA

**HORA INICIO:** 2:00 pm

**HORA FINALIZACIÓN:** 2:30 pm

**Fecha:** 16 de Diciembre de 2020

**Lugar:**

E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen.

**Dependencia que convoca:**

Sistemas de Información y Atención al Usuario (SIAU)

**Proceso:**

Apertura de los Buzones de Quejas, Reclamos y Sugerencias

**Objetivo:**

Realizar apertura de los buzones de PQRS y análisis de los hallazgos con el acompañamiento de los representantes de las alianzas de usuarios de las diferentes Entidades Promotoras de Salud del Municipio.

Siendo las 2:00 am del 16 de Diciembre del 2020, se procede a dar apertura a los buzones de PQRS de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen con participación de miembros de la alianza de usuarios. Previa verificación de no existir ninguna irregularidad del mecanismo de seguridad instalado, como es observado y nos consta a quienes participamos del proceso, se procede a establecer y dar cumplimiento al siguiente orden:

#### AGENDA:

1. Apertura de los buzones de PQRS.
2. Revisión de las PQRS.
3. Cuantificación de las PQRS.
4. Firma y constancia de los participantes del proceso realizado.

Se realiza apertura de los buzones de PQRS de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora Del Carmen por parte de la profesional de apoyo del Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) en compañía de los miembros de la alianza de usuarios de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora Del Carmen, tal como está establecido en el manual de atención al usuario.

A continuación se relacionan los hallazgos en cada uno de los buzones.



ENTIDAD / MOTIVO	SUGERENCIA	QUEJAS	RECLAMOS	FELICITACIONES
CONSULTA EXTERNA	0	0	0	0
URGENCIAS	0	0	0	0
HOSPITALIZACION	0	0	0	0
ATENCION EXTRAMURAL	0	0	0	0

Cabe señalar que por motivos de Bioseguridad el paso para el servicio de urgencias y hospitalización se encuentra restringido. por tal motivo se realiza video para llevar a cabo apertura de los buzones de PQRS ubicados en estas áreas.

Seguido a esto la profesional de apoyo a la gestión SIAU, procede a informar a los presentes que durante el mes de Junio no se registro una sugerencia a través de la aplicación de WhatsApp destinada para la recepción de PQRS

Finalizada el proceso de apertura de buzones y no encontrando ninguna novedad, se agradece a los presentes su participación en el proceso

Nombres y Apellidos	Identificación	Entidad	Firma
Edilma Quintero Moreno	26.784.132	CAJACOPI	<i>Edilma Quintero Moreno</i>
Amado Segundo Guerra Quintero	85.166902	CAJACOPI	<i>Amado S.G. Q.</i>
Yeraldin Rangel hernandez	1085173154	P.U. de apoyo SIAU E.SE. NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN	<i>Yeraldin Rangel Hernandez</i> Yeraldin Rangel. Universidad Simón Bolívar



ACTA DE REUNION

