

**SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO (SIAU)
CONSOLIDADO REGISTRO DE PETICIONES
INFORME 2021**

Cuadro #1			
CHARLAS APLICADAS A LOS USUARIOS EN EL AÑO 2021			
TEMA	CHARLAS REALIZADAS	PERSONAS EDUCADAS	FECHA
DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS	37	1,310	Enero a diciembre 2021
CHARLA SOBRE LA UBICACIÓN Y FUNCIÓN DE LA OFICINA DE SIAU	7	290	Enero a diciembre 2021
PRACTICAS CLAVES EN SALUD MENTAL	8	200	Enero a diciembre 2021
CHARLA SOBRE EL LAVADO DE MANO Y USO DE TAPABOCAS	10	150	Enero a diciembre 2021
PRIMEROS AUXILIOS PSICOLOGICOS	7	100	Enero a diciembre 2021
CHARLAS DE ASEO	3	290	Enero a diciembre 2021
DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS ADULTO MAYOR	8	90	Enero a diciembre 2021
CAPACITACION SOBRE LOS BUZONES	20	590	Enero a diciembre 2021
SOCIALIZACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS BRINDADOS A LOS USUARIOS EN LA OFICINA DE USUARIOS Y UBICACIÓN DE LA OFICINA	4	100	Enero a diciembre 2021
SOCIALIZACIÓN SOBRE LA HIPERTENSIÓN	4	80	Enero a diciembre 2021
SOCIALIZACIÓN SOBRE VIOLENCIA INFANTIL	4	100	Enero a diciembre 2021
CHARLA SOBRE LA EL NUEVO HORARIO DE ASIGNACION DE CITAS	5	110	Enero a diciembre 2021
TOTAL	117	3,410	Enero a diciembre 2021

TU SALUD ES NUESTRO COMPROMISO

Cuadro # 2	
Sugerencias Encontradas En Los Buzones De Urgencia, Consulta Externa, Hospitalización Y Oficina De SIAU Durante El Año 2021.	
BUZON	N° PQRSD
Urgencia	0
Consulta Externa	0
Hospitalización	0
Oficina De SIAU	0

ENCUESTAS DE SATISFACCION POR ÁREAS DURANTE EL AÑO 2021

Durante el año 2021 se realizaron 1.023 de acuerdo a la resolución 0256 del 2016 encuesta en las diferentes dependencias de ESE con el fin de medir el grado de satisfacción de los usuarios en El Hospital San Juan Bosco por los servicios prestado en El Hospital San Juan Bosco.

ENCUESTA POR AREAS DURANTE 2021	SATISFACCION	INSATISFACCION	TOTAL
ATENCION BRINDADA POR FACTURACION	82,81	17,19	100%
URGENCIAS	84,38	17,19	100%
PYP ENFERMERIA	90	10	100%
PYP MEDICO	96,15	3,85	100%
LAB.CLINICO	82,5	17,5	100%
VACUNACION	93,08	6,92	100%
ODONTOLOGIA	86,15	13,85	100%
RAYOS X	91,3	8,7	100%
HOSPITALIZACION	82,81	17,19	100%
			100%

TU SALUD ES NUESTRO COMPROMISO

Dirección: Carrera 16 No. 20-60 — Barrio Alto Prado - Bosconia Cesar
Teléfonos 5778029 — Urgencias: 5778302 | Cel: 318 343 6650



El comportamiento de satisfacción e insatisfacción de los usuarios durante cada mes, nos permite obtener el grado de satisfacción durante el periodo de atención del año 2021, como se demuestra en las gráficas a continuación:

PORCENTAJES DE SATISFACCION GLOBAL POR MES DEL AÑO 2021		
MES	SAFISFACCION	INSATISFACCION
ENERO	78,75	21,25
FEBRERO	92,50	7,50
MARZO	92,86	7,14
ABRIL	75,00	25,00
MAYO	78,75	21,25
JUNIO	78,75	21,25
JULIO	93,55	6,45
AGOSTO	92,50	7,50
SEPTIEMBRE	91,25	6,25
OCTUBRE	91,25	8,75
NOVIEMBRE	96,25	3,75
DICIEMBRE	91,25	8,75
TOTAL	87.72	12.07

TU SALUD ES NUESTRO COMPROMISO

Dirección: Carrera 16 No. 20-60 — Barrio Alto Prado - Bosconia Cesar
Teléfonos 5778029 — Urgencias: 5778302 | Cel: 318 343 6650



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN GLOBAL DE USUARIOS ESE HOSPITAL SAN JUAN BOSCO

En el año 2021 en la 1a encuesta realizada en las diferentes áreas, se evaluó, el nivel de aceptación del servicio de la ESE Hospital San Juan Bosco en cuanto a la pregunta de la calificación de la experiencia Global del servicio recibido y a la pregunta si recomendaría a sus familiares o amigos a venir a recibir los servicios de salud al Hospital San Juan Bosco arrojando resultado de:

El 63.42% expresó que era buena, El 27.28% considero que es muy buena, El 6.14% expresó es regular y 3.16% expresó que mala.

El 41.4% respondió probablemente sí, el 53.0% definitivamente sí, el 3.0% definitivamente no y el 2.6 probablemente no, como se demuestra en la gráfica # 1 y grafica #2 a continuación.

TU SALUD ES NUESTRO COMPROMISO

Dirección: Carrera 16 No. 20-60 — Barrio Alto Prado - Bosconia Cesar
Teléfonos 5778029 — Urgencias: 5778302 | Cel: 318 343 6650

GRAFICA # 1

SATISFACCION DURANTE EL AÑO 2021 ¿COMO CALIFICARÍA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO ATRAVES DEL HOSPITAL SAN JUAN BOSCO?



GRAFICA # 2

¿RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES O AMIGOS A VENIR A RECIBIR LOS SERVICIOS DE SALUD AL HOSPITAL SAN JUAN BOSCO?



TU SALUD ES NUESTRO COMPROMISO

Dirección: Carrera 16 No. 20-60 — Barrio Alto Prado - Bosconia Cesar
Teléfonos 5778029 — Urgencias: 5778302 | Cel: 318 343 6650

ENCUESTA DE SATISFACCION EMPLEADO INTERNO

En el año 2021 se evaluó en diferentes áreas de la ESES para medir el nivel de satisfacción de los empleados de ESE Hospital San Juan Bosco el nivel de satisfacción es de 93.5 satisfecho y 6.5% insatisfecho, como se muestra en la gráfica a continuación.



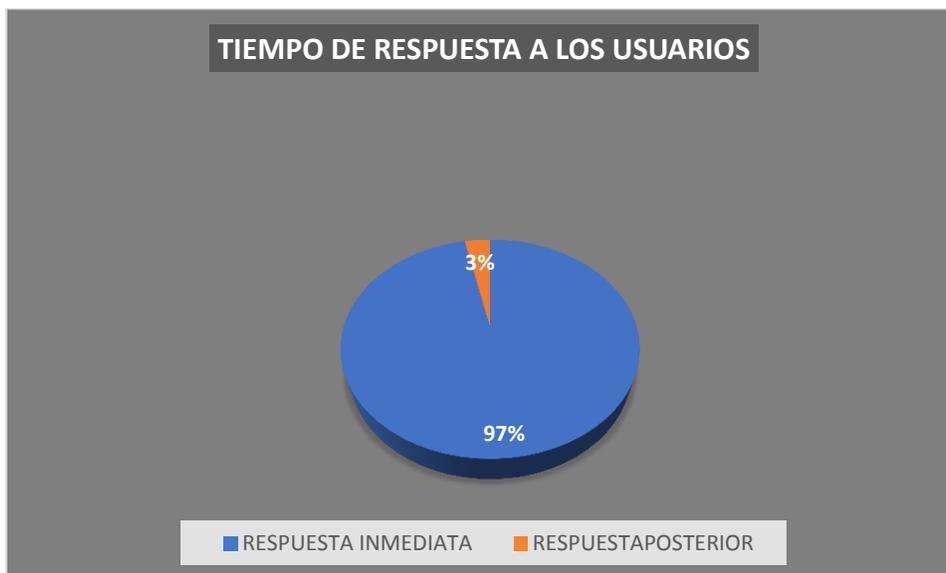
TU SALUD ES NUESTRO COMPROMISO

Dirección: Carrera 16 No. 20-60 — Barrio Alto Prado - Bosconia Cesar
Teléfonos 5778029 — Urgencias: 5778302 | Cel: 318 343 6650

**SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU
CONSOLIDADO- AÑO 2021
TIEMPO DE RESPUESTA A LOS USUARIOS**

En el año 2021 se evaluó el tiempo de respuesta a los usuarios de la ESES para el cual arrojó lo siguiente 96.67 la respuesta fue inmediata y un 3.33 fue posterior, como se muestra en la gráfica a continuación

**SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU
CONSOLIDADO- AÑO 2021
TIEMPO DE RESPUESTAS DE LOS USUARIO**



TU SALUD ES NUESTRO COMPROMISO

Dirección: Carrera 16 No. 20-60 — Barrio Alto Prado - Bosconia Cesar
Teléfonos 5778029 — Urgencias: 5778302 | Cel: 318 343 6650

LISTADO DE PQRS D 2021

SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL DEL CESAR NINA JUDITH MONTES ESPAÑA - COORDINADORA SIAU

Inicio
PQRD
Nueva PQRD
Estadísticas
Informes

>Lista de PQRD registrados

Digite información a buscar: * Filtrar por: Todos Año: 2021 Mes: Todos [Buscar](#)

Código	usuario	Riesgo vital	Entidad territorial	Tecnología	Fecha	Estado	Usuario	Opciones
20060-641	ANTONIO JOSE PAIARO GARDON	NO	BOSCONIA	POS	2021-01-15	Pendiente	ESEB2020	
20060-642	diana patricia quinetro serna	NO	BOSCONIA	POS	2021-01-26	Pendiente	ESEB2020	
20060-643	lays blanco rodrigues	NO	BOSCONIA	POS	2021-01-26	Pendiente	ESEB2020	
20060-644	diana patricia quinetro serna	NO	BOSCONIA	POS	2021-01-26	Pendiente	ESEB2020	
20060-678	yasmith moreno	NO	BOSCONIA	POS	2021-01-01	Pendiente	ESEB2020	
20060-679	maria angel fajardo martinez	NO	BOSCONIA	POS	2021-03-30	Pendiente	ESEB2020	
20060-681	yaireth michell estrada marquez	NO	BOSCONIA	POS	2021-02-23	Pendiente	ESEB2020	
20060-681	YALIETH MICHEL ESTRADA MARQUEZ	NO	BOSCONIA	POS	2021-02-23	Pendiente	ESEB2020	

SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL DEL CESAR NINA JUDITH MONTES ESPAÑA - COORDINADORA SIAU

Inicio
PQRD
Nueva PQRD
Estadísticas
Informes

20060-707	DILIA DE LA CRUZ	NO	BOSCONIA	POS	2021-03-05	Pendiente	ESEB2020	
20060-708	NURIS MARQUEZ	NO	BOSCONIA	POS	2021-03-09	Pendiente	ESEB2020	
20060-709	PEDRO RAFAEL OROZCO CERNA	NO	BOSCONIA	POS	2021-03-11	Pendiente	ESEB2020	
20060-710	LAURA VANESSA TABORDA GUERERO	NO	BOSCONIA	POS	2021-03-16	Pendiente	ESEB2020	
20060-711	LEIDIS VEGA ROBLE	NO	BOSCONIA	POS	2021-06-13	Pendiente	ESEB2020	
20060-712	ROBINSON ARAGON URRUEGO	NO	BOSCONIA	POS	2021-03-16	Pendiente	ESEB2020	
20060-713	FEDOR MENDOZA	NO	BOSCONIA	POS	2021-05-04	Pendiente	ESEB2020	
20060-714	YOSELIN LOPEZ PERES	NO	BOSCONIA	POS	2021-06-28	Pendiente	ESEB2020	

[Nuevo PQR](#)

PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS ESE SAN JUAN BOSCO - BOSCONIA. MUNICIPIO DE BOSCONIA - CESAR

TU SALUD ES NUESTRO COMPROMISO

Dirección: Carrera 16 No. 20-60 — Barrio Alto Prado - Bosconia Cesar
Teléfonos 5778029 — Urgencias: 5778302 | Cel: 318 343 6650

PQRSAC-Administracion x +

www.sacsaludgobcesar.com/ListaPQR.php

SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL DEL CESAR NINA JUDITH MONTES ESPAÑA - COORDINADORA SIAU

20060-711	LEIDIS VEGA ROBLE	NO	BOSCONIA	POS	2021-06-13	Pendiente	ESEB2020		
20060-712	ROBINSON ARAGON URRUEGO	NO	BOSCONIA	POS	2021-03-16	Pendiente	ESEB2020		
20060-713	FEDOR MENDOZA	NO	BOSCONIA	POS	2021-05-04	Pendiente	ESEB2020		
20060-714	YOSELIN LOPEZ PERES	NO	BOSCONIA	POS	2021-06-28	Pendiente	ESEB2020		
20060-715	YALEDIS RAMIREZ MERCADO	NO	BOSCONIA	POS	2021-05-18	Pendiente	ESEB2020		
20060-716	ALEIDA ESTHER FLORES RACERO	NO	BOSCONIA	POS	2021-05-25	Pendiente	ESEB2020		
20060-717	DANIELA MARCELA BOLAÑOS AVILE	NO	BOSCONIA	POS	2021-05-13	Pendiente	ESEB2020		
20060-718	SILVIA PATRICIA DAVID MORALES	NO	BOSCONIA	POS	2021-06-03	Pendiente	ESEB2020		

Nuevo PQR

PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS ESE SAN JUAN BOSCO - BOSCONIA. MUNICIPIO DE BOSCONIA - CESAR

09:53 a.m. 15/06/2022

PQRSAC-Administracion x +

www.sacsaludgobcesar.com/ListaPQR.php

SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL DEL CESAR NINA JUDITH MONTES ESPAÑA - COORDINADORA SIAU

20060-721	CLAUDIA PATRICIA DUARTE FONTALVO	NO	BOSCONIA	POS	2021-06-28	Pendiente	ESEB2020		
20060-798	James Manjarrez	NO	BOSCONIA	POS	2021-10-05	Pendiente	ESEB2020		
20060-799	Jorge Isaac Lince Morela	NO	BOSCONIA	POS	2021-10-14	Pendiente	ESEB2020		
20060-800	Erick David De La Cruz Perez	NO	BOSCONIA	POS	2021-10-22	Pendiente	ESEB2020		
20060-801	Lina Marcela Robles Tapia	NO	BOSCONIA	POS	2021-10-18	Pendiente	ESEB2020		
20060-802	Claudia Patricia Salcedo Garcia	NO	BOSCONIA	POS	2021-10-27	Pendiente	ESEB2020		
20060-803	Yesid Enrique Palma Lobo	NO	BOSCONIA	POS	2021-11-26	Pendiente	ESEB2020		
20060-804	Kellis Villegas	NO	BOSCONIA	POS	2021-11-01	Pendiente	ESEB2020		

Nuevo PQR

PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS ESE SAN JUAN BOSCO - BOSCONIA. MUNICIPIO DE BOSCONIA - CESAR

09:53 a.m. 15/06/2022

TU SALUD ES NUESTRO COMPROMISO

Dirección: Carrera 16 No. 20-60 — Barrio Alto Prado - Bosconia Cesar
Teléfonos 5778029 — Urgencias: 5778302 | Cel: 318 343 6650

GRAFICO DE PQRSD ETAREOS AÑO 2021

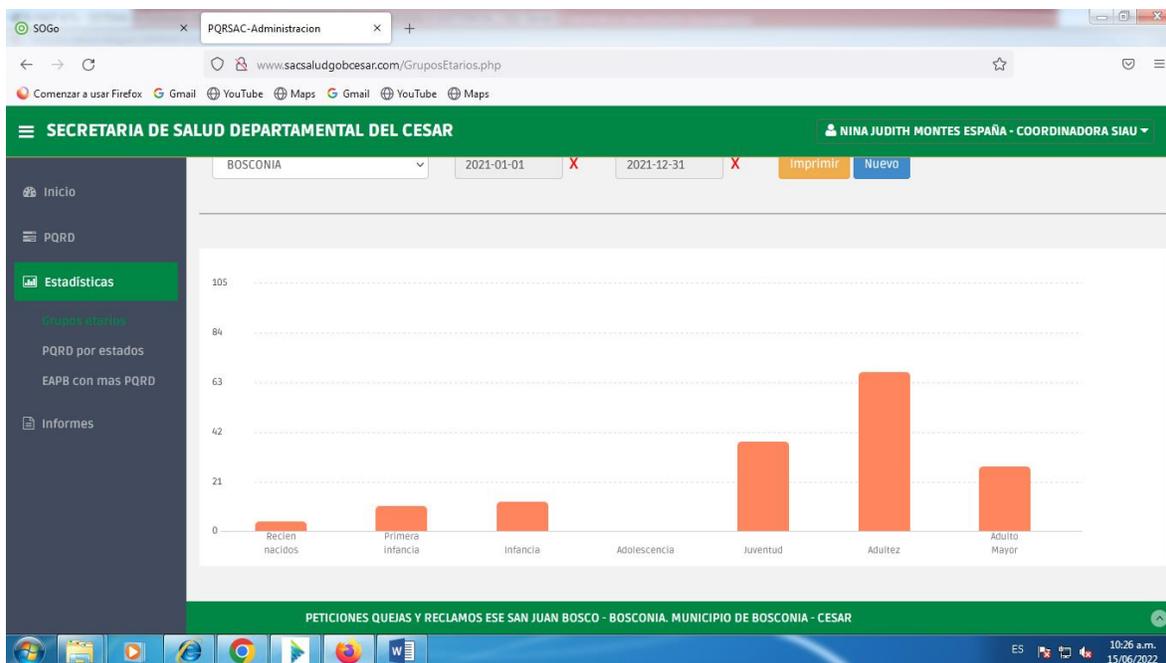
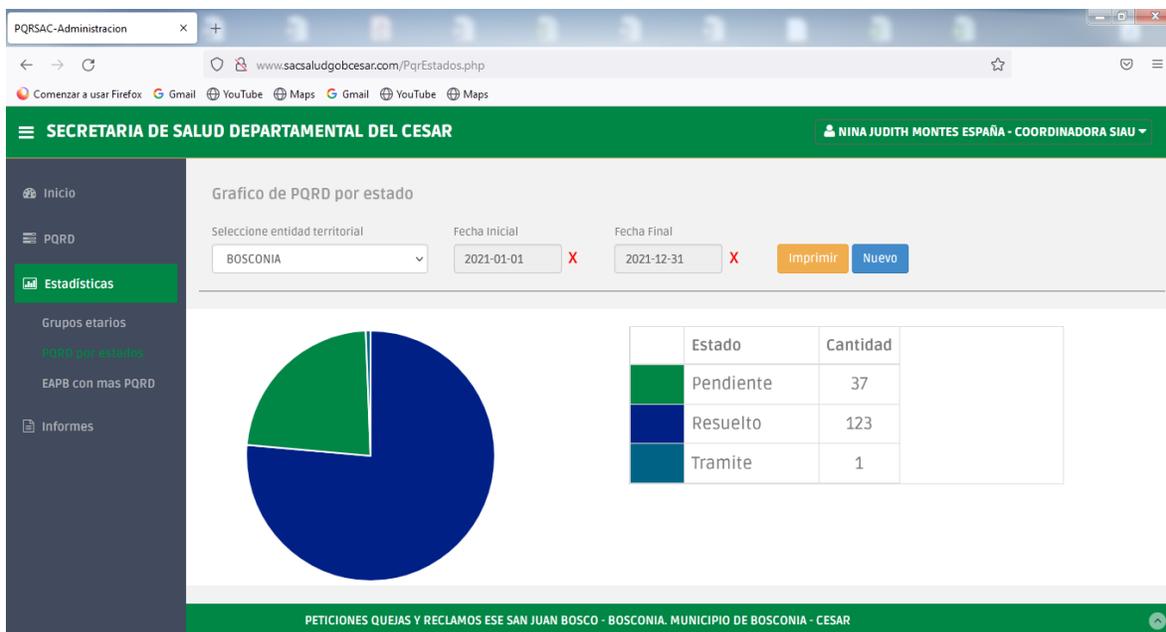


GRAFICO DEL ESTADO DE LA PQRSD AÑO 2021



NINA MONTES ESPAÑA
Coordinadora SIAU

TU SALUD ES NUESTRO COMPROMISO

Dirección: Carrera 16 No. 20-60 — Barrio Alto Prado - Bosconia Cesar
Teléfonos 5778029 — Urgencias: 5778302 | Cel: 318 343 6650