











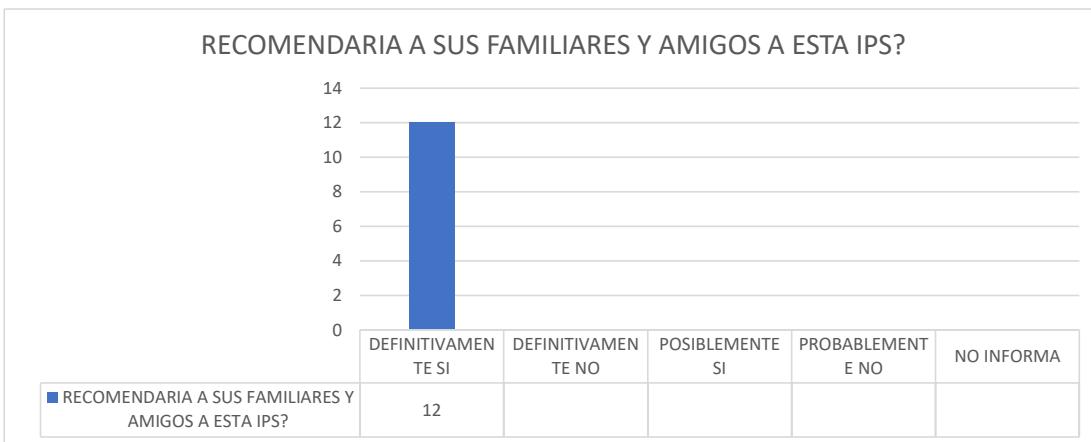
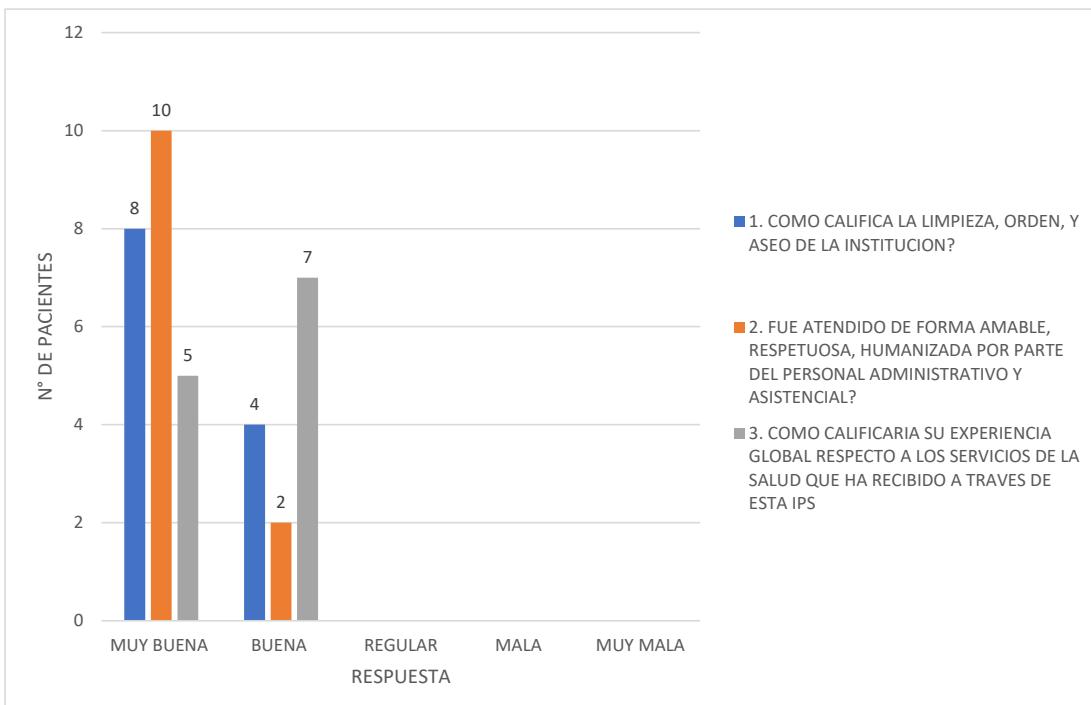




**ENCUESTAS DE SATISFACCION DOMICILIARIO ENERO**

CRIERIOS A EVALUAR	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
1. COMO CALIFICA LA LIMPIEZA, ORDEN, Y ASEO DE LA INSTITUCION?	8	4				
2. FUE ATENDIDO DE FORMA AMABLE, RESPETUOSA, HUMANIZADA POR PARTE DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL?	10	2				
3. COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE LA SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE ESTA IPS	5	7				

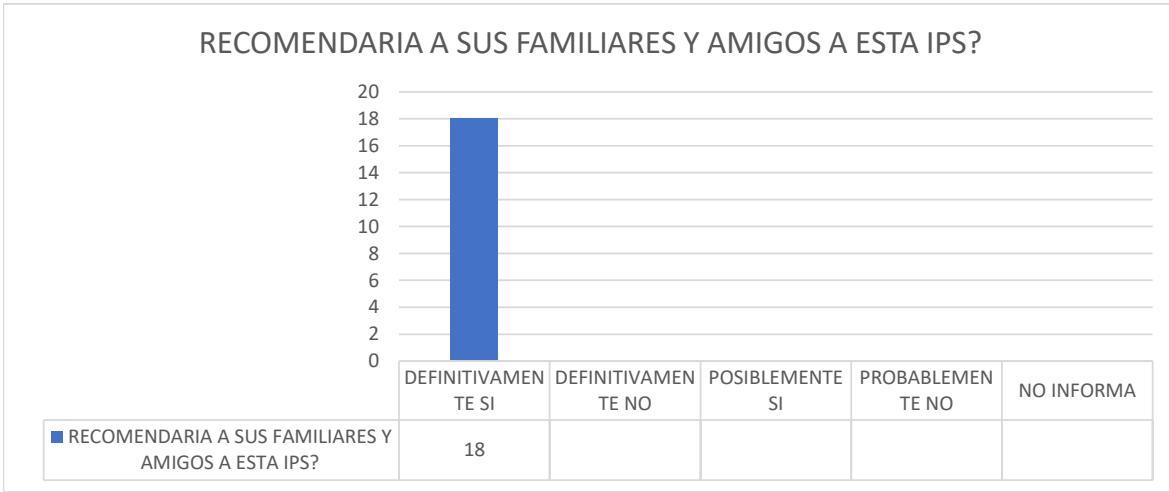
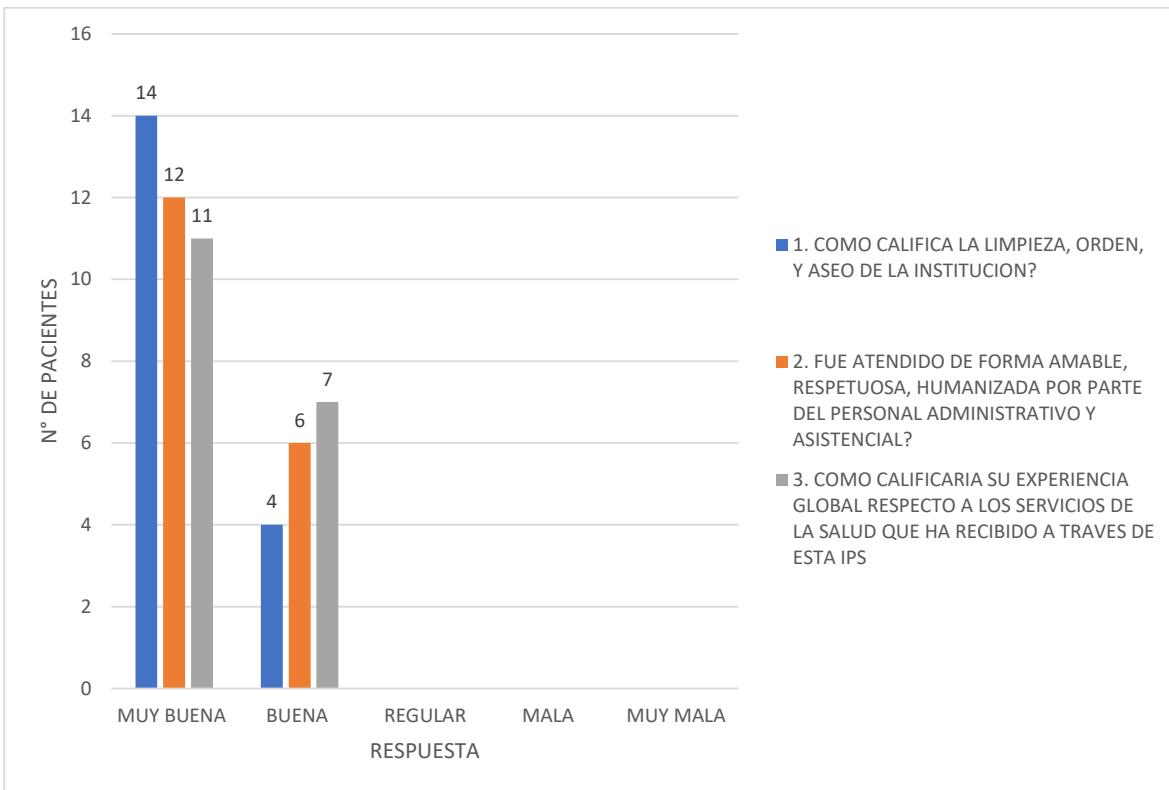
CRIERIOS A EVALUAR	DEFINITIVAMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	POSSIBLEMENTE SI	PROBABLEMENTE NO	NO INFORMA	TOTAL
RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS A ESTA IPS?	12					



**ENCUESTAS DE SATISFACCION CONSULTA EXTERNA SEDE CEMEDIQ ENERO**

<b>CRIERIOS A EVALUAR</b>	<b>MUY BUENA</b>	<b>BUENA</b>	<b>REGULAR</b>	<b>MALA</b>	<b>MUY MALA</b>	<b>TOTAL</b>
1. COMO CALIFICA LA LIMPIEZA, ORDEN, Y ASEO DE LA INSTITUCION?	14	4				
2. FUE ATENDIDO DE FORMA AMABLE, RESPETUOSA, HUMANIZADA POR PARTE DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL?	12	6				
3. COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE LA SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE ESTA IPS	11	7				

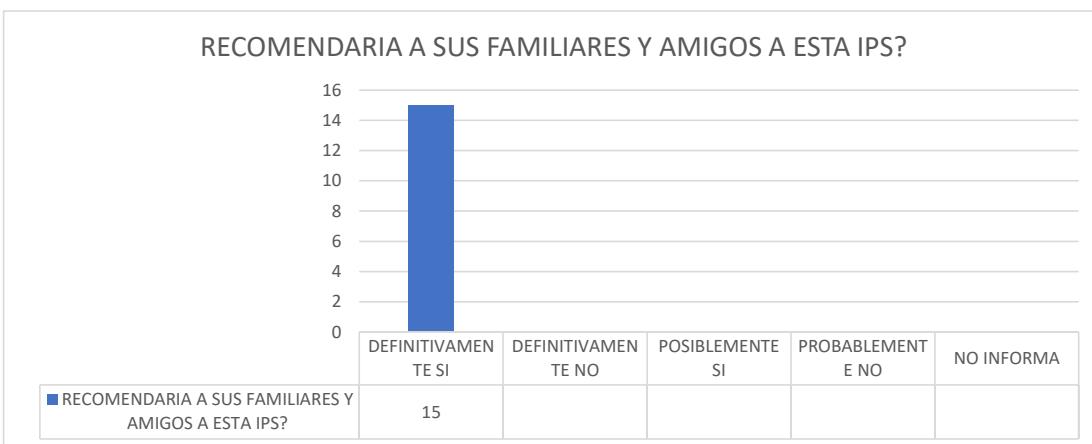
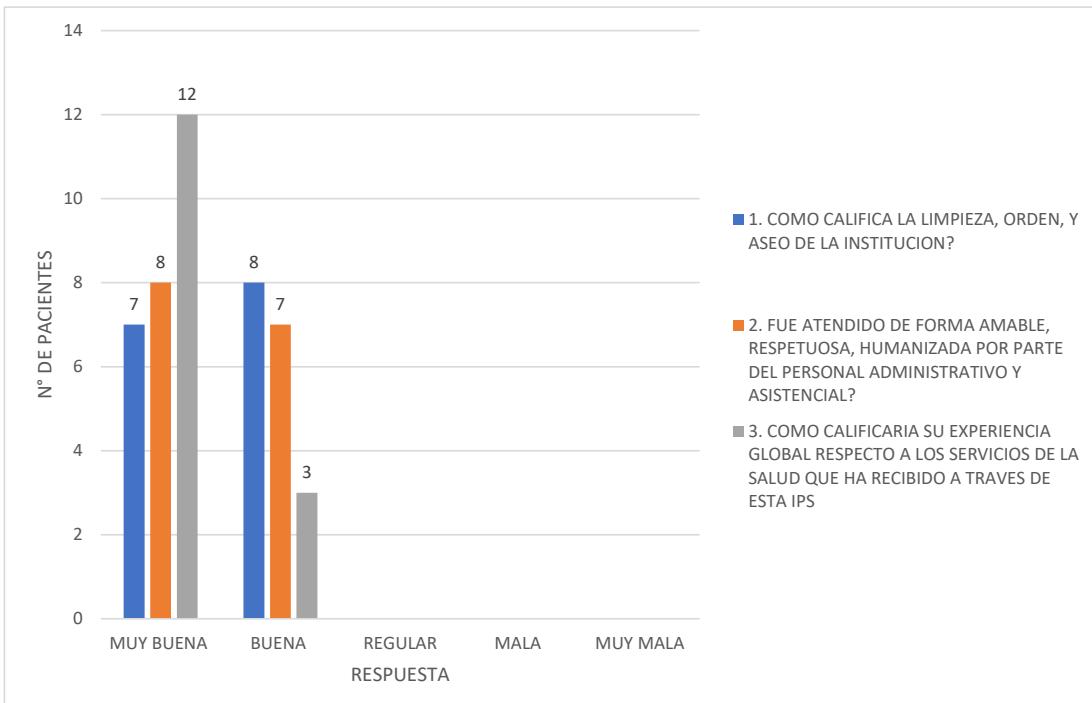
<b>CRIERIOS A EVALUAR</b>	<b>DEFINITIVAMENTE SI</b>	<b>DEFINITIVAMENTE NO</b>	<b>POSIBLEMENTE SI</b>	<b>PROBABLEMENTE NO</b>	<b>NO INFORMA</b>	<b>TOTAL</b>
RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS A ESTA IPS?	18					



**ENCUESTAS DE SATISFACCION CONSULTA EXTERNA PRINCIPAL ENERO**

CRIERIOS A EVALUAR	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
1. COMO CALIFICA LA LIMPIEZA, ORDEN, Y ASEO DE LA INSTITUCION?	7	8				
2. FUE ATENDIDO DE FORMA AMABLE, RESPETUOSA, HUMANIZADA POR PARTE DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL?	8	7				
3. COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE LA SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE ESTA IPS	12	3				

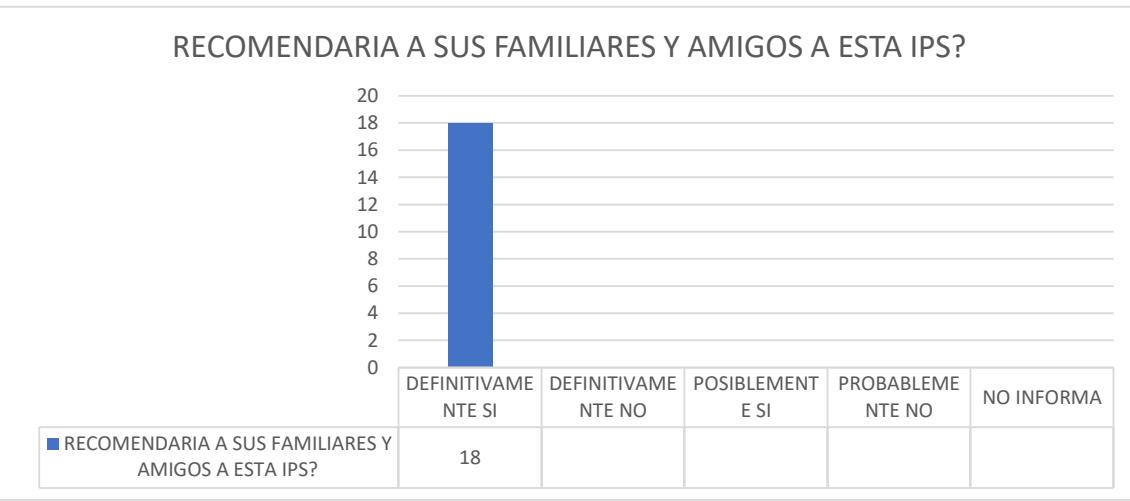
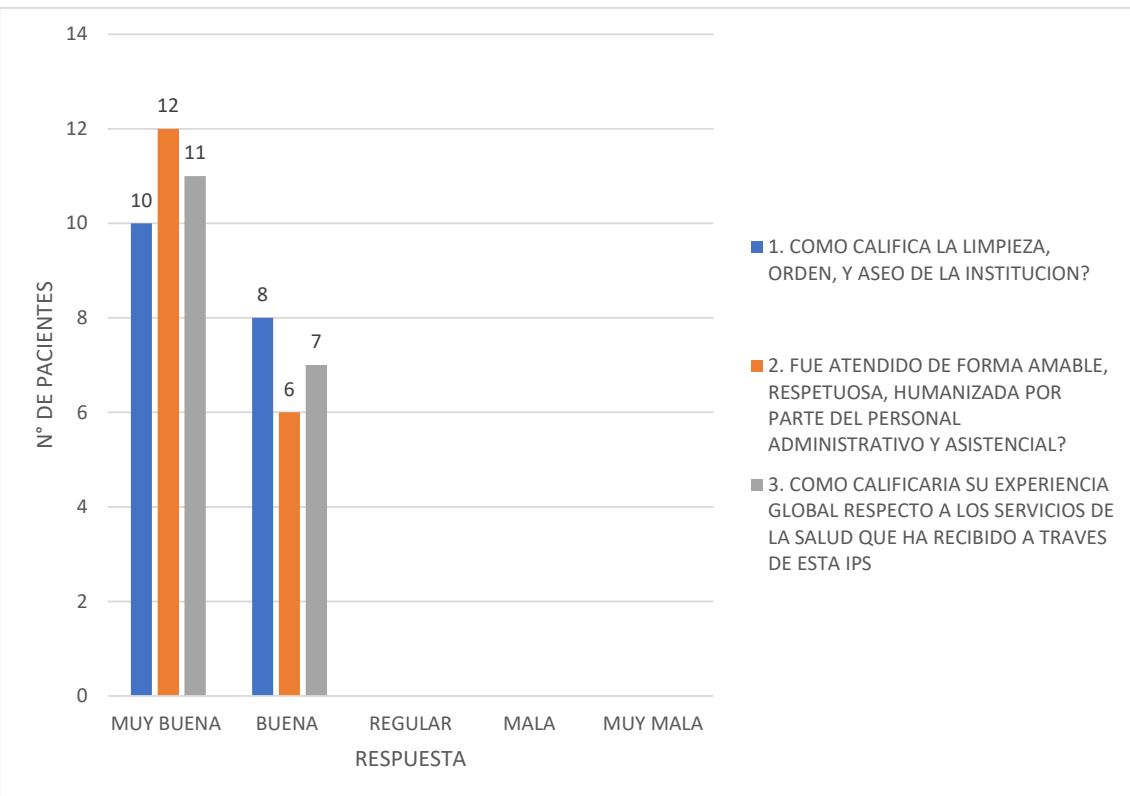
CRIERIOS A EVALUAR	DEFINITIVAMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	POSSIBLEMENTE SI	PROBABLEMENTE NO	NO INFORMA	TOTAL
RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS A ESTA IPS?	15					



**ENCUESTAS DE SATISFACCION DOMICILIARIO FEBRERO**

<b>CRIERIOS A EVALUAR</b>	<b>MUY BUENA</b>	<b>BUENA</b>	<b>REGULAR</b>	<b>MALA</b>	<b>MUY MAL</b>	<b>TOTAL</b>
1. COMO CALIFICA LA LIMPIEZA, ORDEN, Y ASEO DE LA INSTITUCION?	10	8				
2. FUE ATENDIDO DE FORMA AMABLE, RESPETUOSA, HUMANIZADA POR PARTE DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL?	12	6				
3. COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE LA SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE ESTA IPS	11	7				

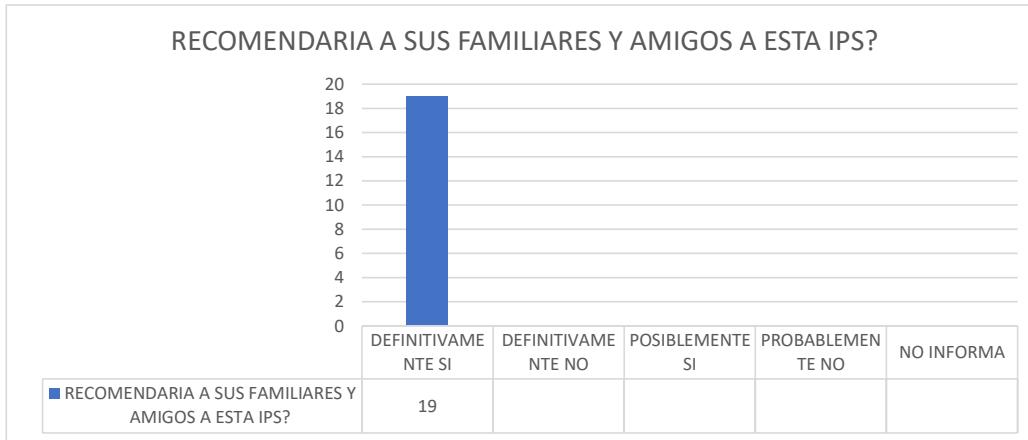
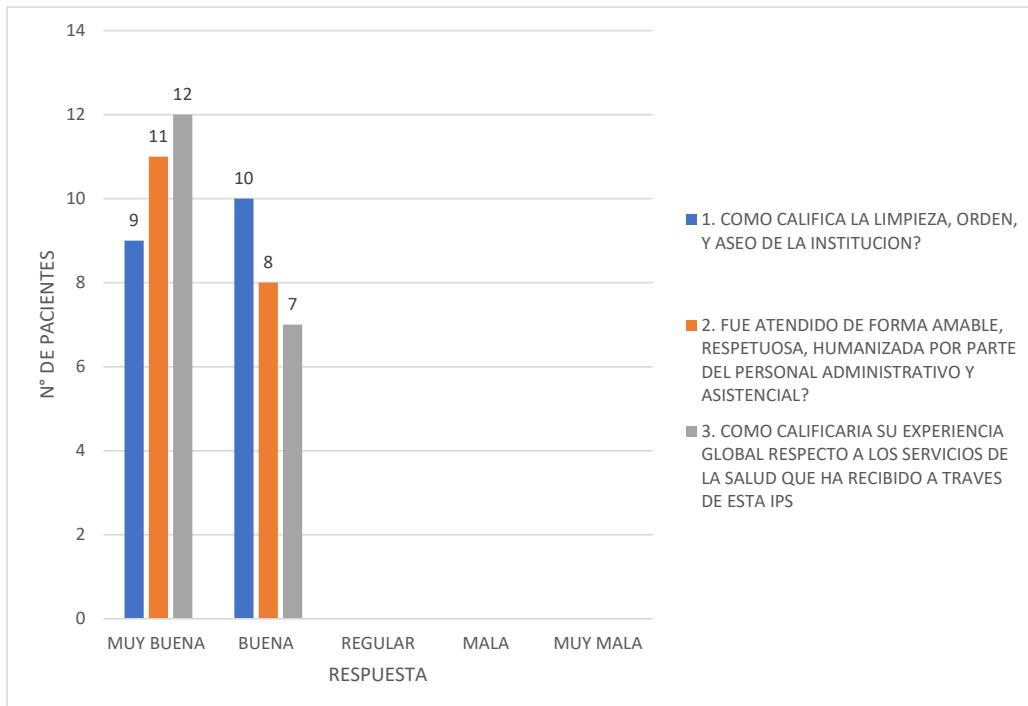
<b>CRIERIOS A EVALUAR</b>	<b>DEFINITIVAMENTE SI</b>	<b>DEFINITIVAMENTE NO</b>	<b>POSSIBLEMENTE SI</b>	<b>PROBABLEMENTE NO</b>	<b>NO INFORMA</b>	<b>TOTAL</b>
RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS A ESTA IPS?	18					



**ENCUESTAS DE SATISFACCION CONSULTA EXTERNA SEDE CEMEDIQ FEBRERO**

CRIERIOS A EVALUAR	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
1. COMO CALIFICA LA LIMPIEZA, ORDEN, Y ASEO DE LA INSTITUCION?	9	10				
2. FUE ATENDIDO DE FORMA AMABLE, RESPETUOSA, HUMANIZADA POR PARTE DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL?	11	8				
3. COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE LA SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE ESTA IPS	12	7				

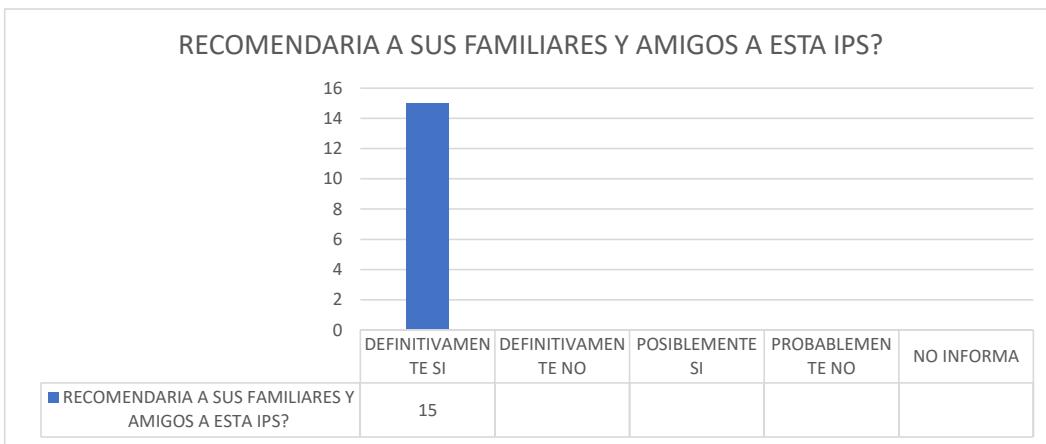
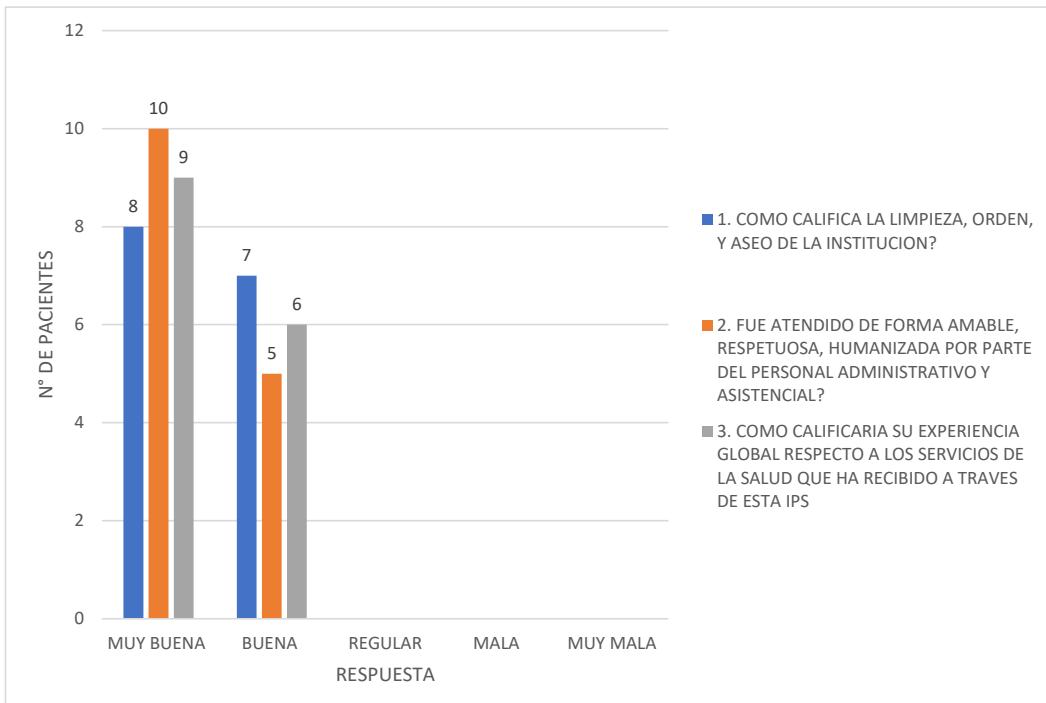
CRIERIOS A EVALUAR	DEFINITIVAMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	POSSIBLEMENTE SI	PROBABLEMENTE NO	NO INFORMA	TOTAL
RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS A ESTA IPS?	19					



**ENCUESTAS DE SATISFACCION CONSULTA EXTERNA PRINCIPAL FEBRERO**

CRIERIOS A EVALUAR	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
1. COMO CALIFICA LA LIMPIEZA, ORDEN, Y ASEO DE LA INSTITUCION?	8	7				
2. FUE ATENDIDO DE FORMA AMABLE, RESPETUOSA, HUMANIZADA POR PARTE DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL?	10	5				
3. COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE LA SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE ESTA IPS	9	6				

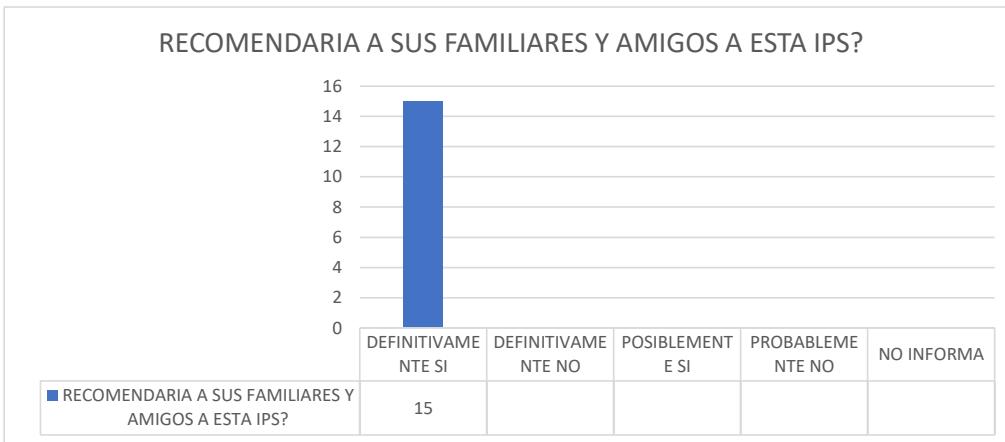
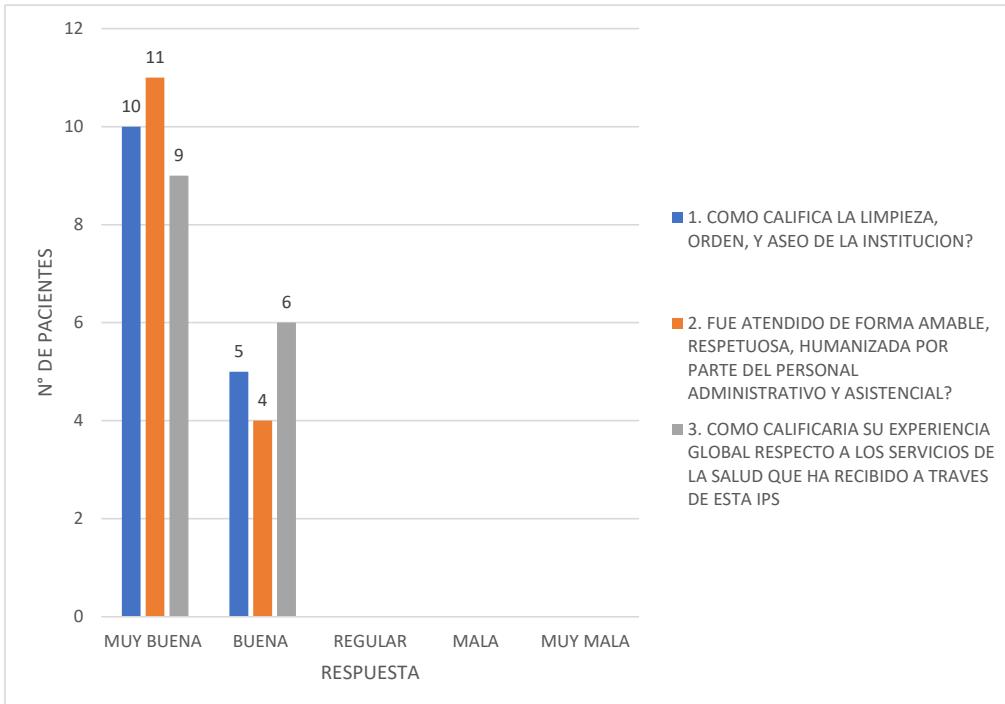
CRIERIOS A EVALUAR	DEFINITIVAMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	POSSIBLEMENTE SI	PROBABLEMENTE NO	NO INFORMA	TOTAL
RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS A ESTA IPS?	15					



**ENCUESTAS DE SATISFACCION DOMICILIARIO MARZO**

CRIERIOS A EVALUAR	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
1. COMO CALIFICA LA LIMPIEZA, ORDEN, Y ASEO DE LA INSTITUCION?	10	5				
2. FUE ATENDIDO DE FORMA AMABLE, RESPETUOSA, HUMANIZADA POR PARTE DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL?	11	4				
3. COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE LA SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE ESTA IPS	9	6				

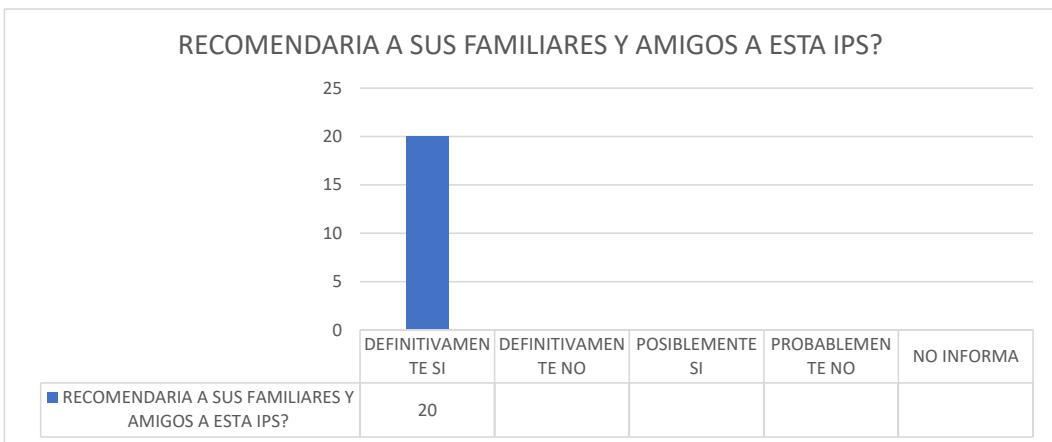
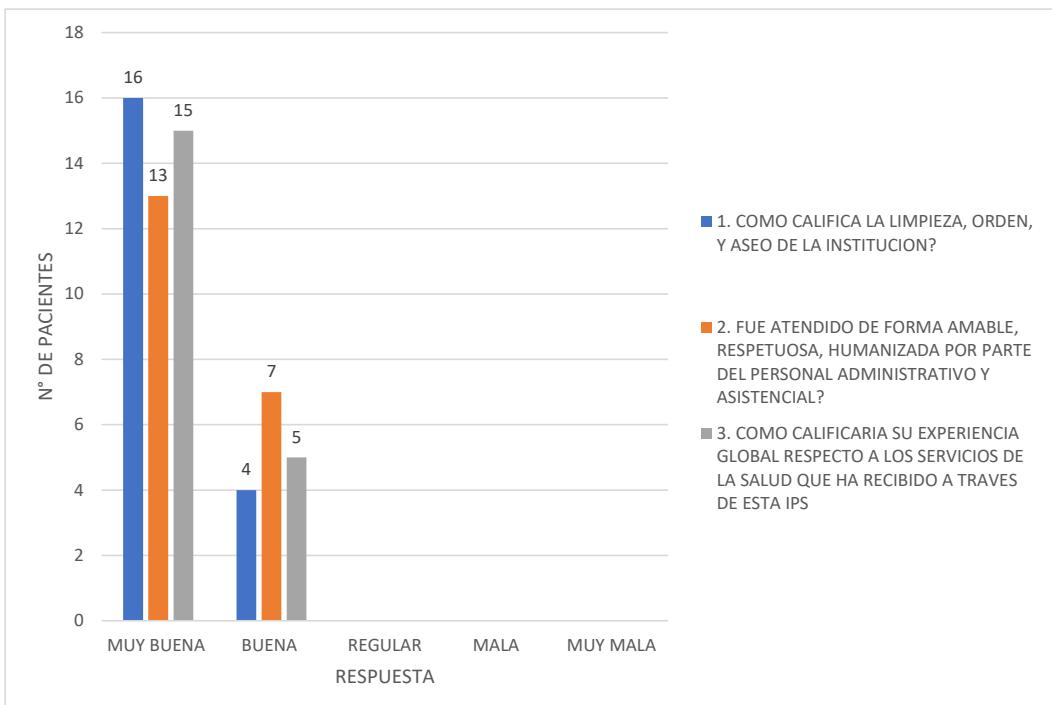
CRIERIOS A EVALUAR	DEFINITIVAMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	POSSIBLEMENTE SI	PROBABLEMENTE NO	NO INFORMA	TOTAL
RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS A ESTA IPS?	15					



**ENCUESTAS DE SATISFACCION CONSULTA EXTERNA SEDE CEMEDIQ MARZO**

CRIERIOS A EVALUAR	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
1. COMO CALIFICA LA LIMPIEZA, ORDEN, Y ASEO DE LA INSTITUCION?	16	4				
2. FUE ATENDIDO DE FORMA AMABLE, RESPETUOSA, HUMANIZADA POR PARTE DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL?	13	7				
3. COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE LA SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE ESTA IPS	15	5				

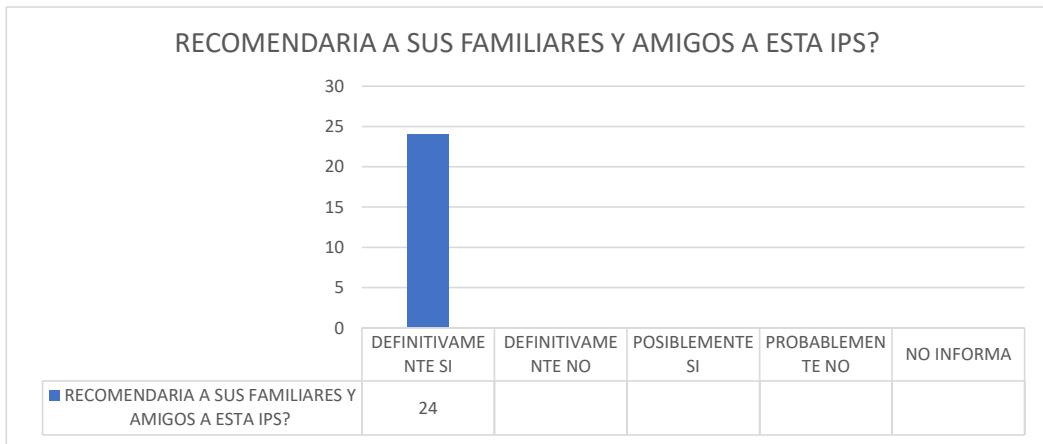
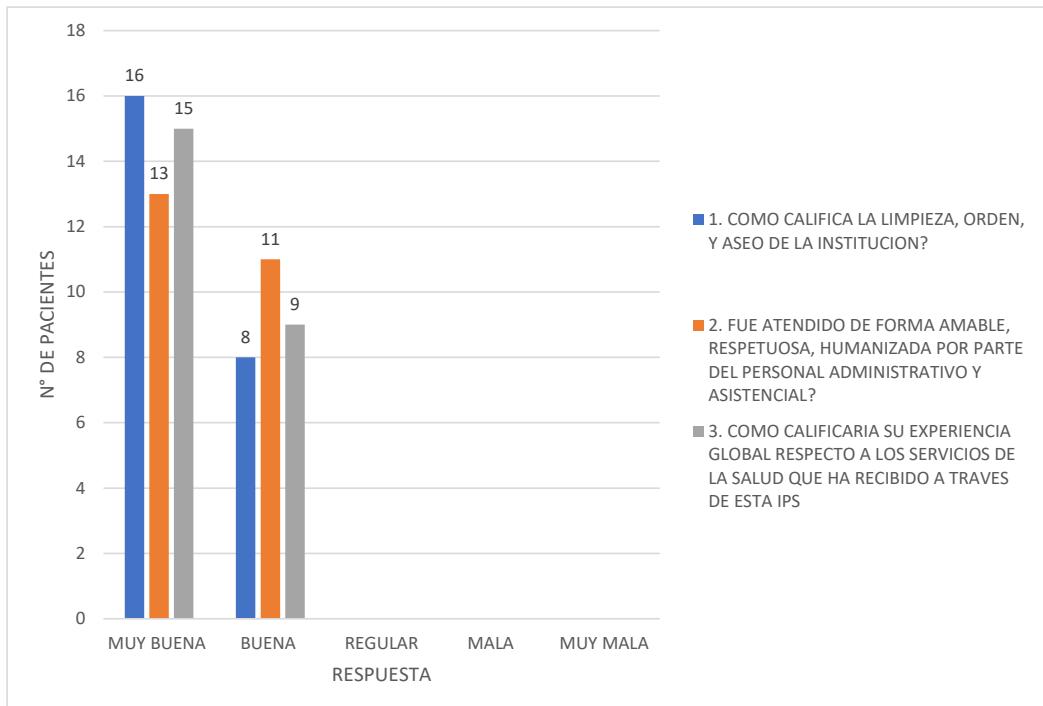
CRIERIOS A EVALUAR	DEFINITIVAMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	POSSIBLEMENTE SI	PROBABLEMENTE NO	NO INFORMA	TOTAL
RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS A ESTA IPS?	20					



**ENCUESTAS DE SATISFACCION CONSULTA EXTERNA PRINCIPAL MARZO**

CRIERIOS A EVALUAR	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
1. COMO CALIFICA LA LIMPIEZA, ORDEN, Y ASEO DE LA INSTITUCION?	16	8				
2. FUE ATENDIDO DE FORMA AMABLE, RESPETUOSA, HUMANIZADA POR PARTE DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL?	13	11				
3. COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE LA SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE ESTA IPS	15	9				

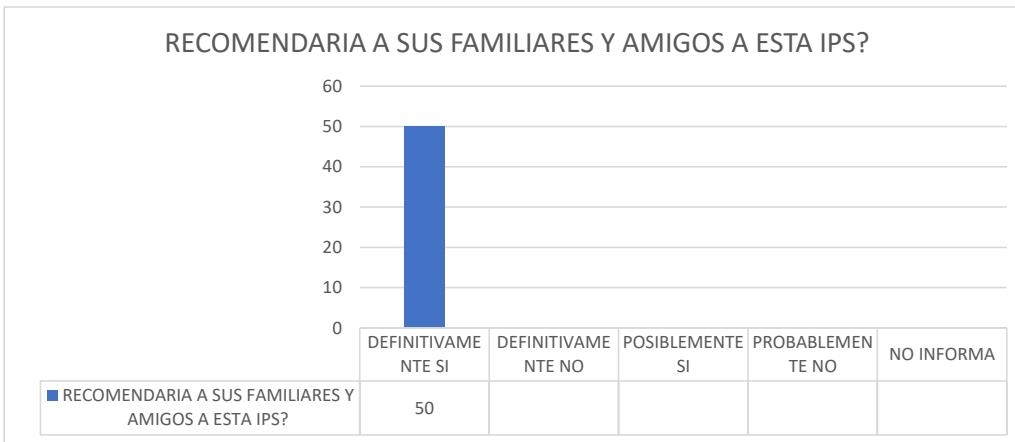
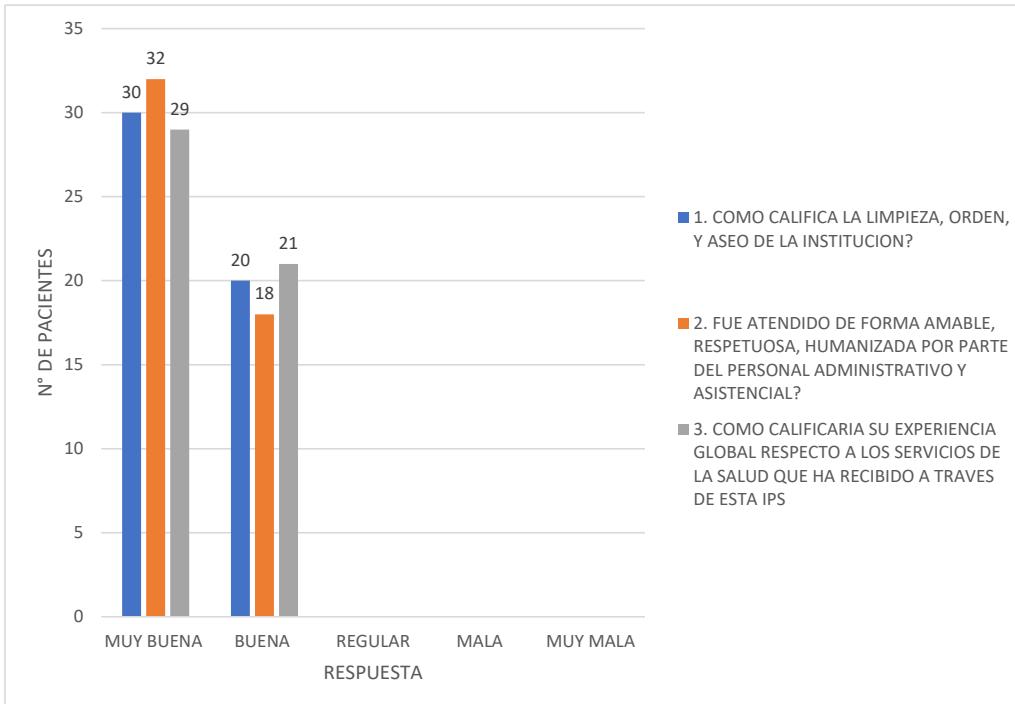
CRIERIOS A EVALUAR	DEFINITIVAMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	POSSIBLEMENTE SI	PROBABLEMENTE NO	NO INFORMA	TOTAL
RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS A ESTA IPS?	24					



**ENCUESTAS DE SATISFACCION DOMICILIARIO ABRIL**

CRIERIOS A EVALUAR	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
1. COMO CALIFICA LA LIMPIEZA, ORDEN, Y ASEO DE LA INSTITUCION?	30	20				
2. FUE ATENDIDO DE FORMA AMABLE, RESPETUOSA, HUMANIZADA POR PARTE DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL?	32	18				
3. COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE LA SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE ESTA IPS	29	21				

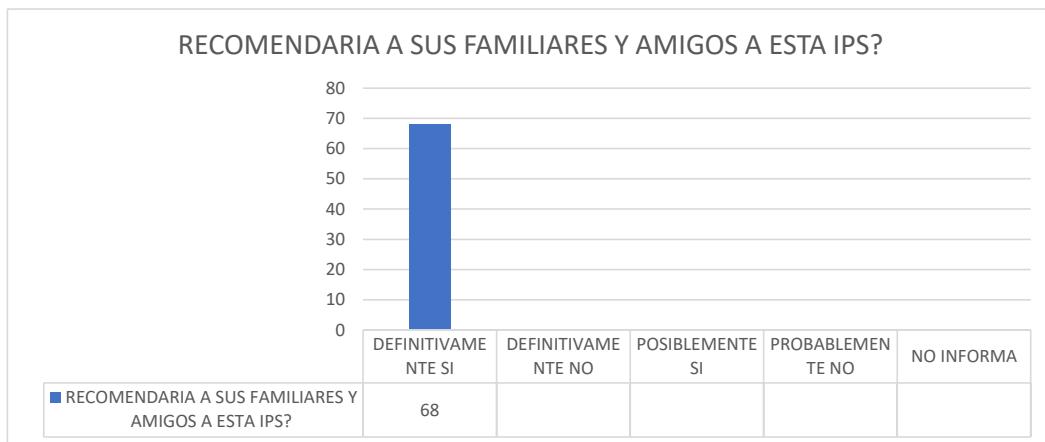
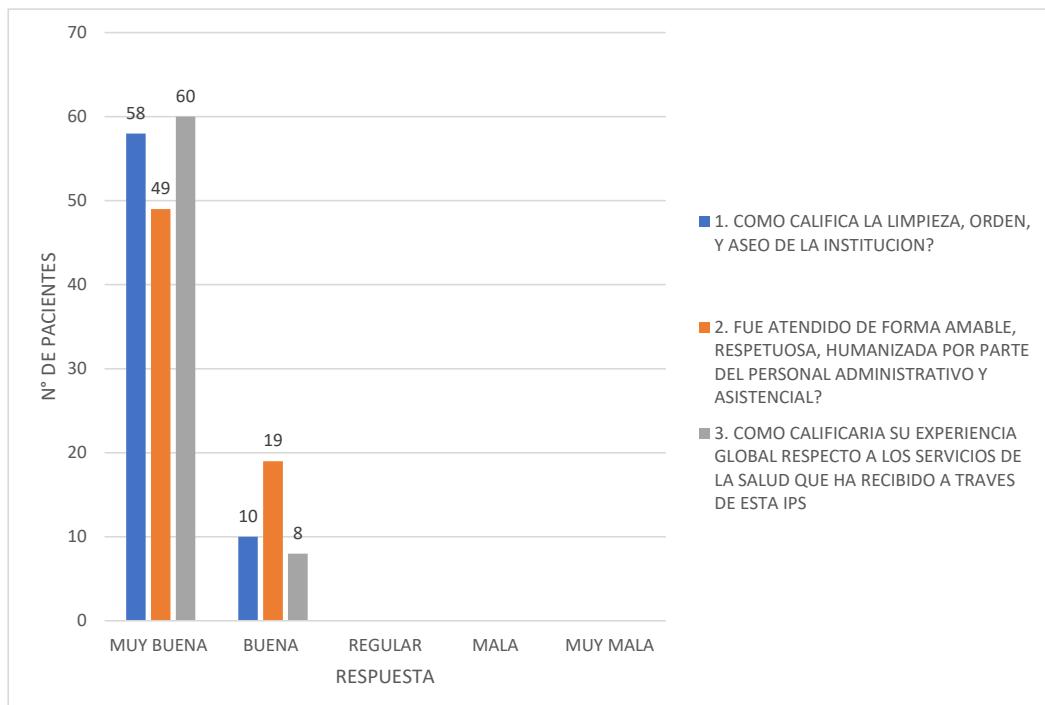
CRIERIOS A EVALUAR	DEFINITIVAMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	POSSIBLEMENTE SI	PROBABLEMENTE NO	NO INFORMA	TOTAL
RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS A ESTA IPS?	50					



**ENCUESTAS DE SATISFACCION CONSULTA EXTERNA SEDE CEMEDIQ ABRIL**

CRIERIOS A EVALUAR	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
1. COMO CALIFICA LA LIMPIEZA, ORDEN, Y ASEO DE LA INSTITUCION?	58	10				
2. FUE ATENDIDO DE FORMA AMABLE, RESPETUOSA, HUMANIZADA POR PARTE DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL?	49	19				
3. COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE LA SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE ESTA IPS	60	8				

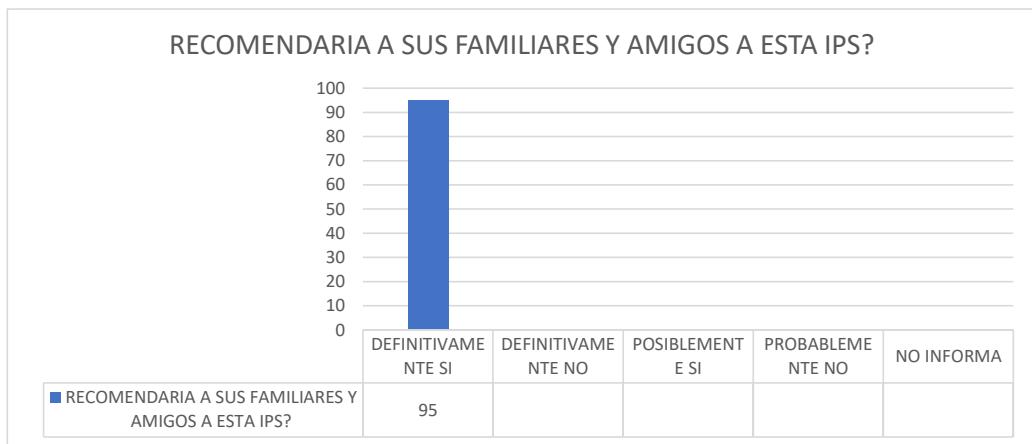
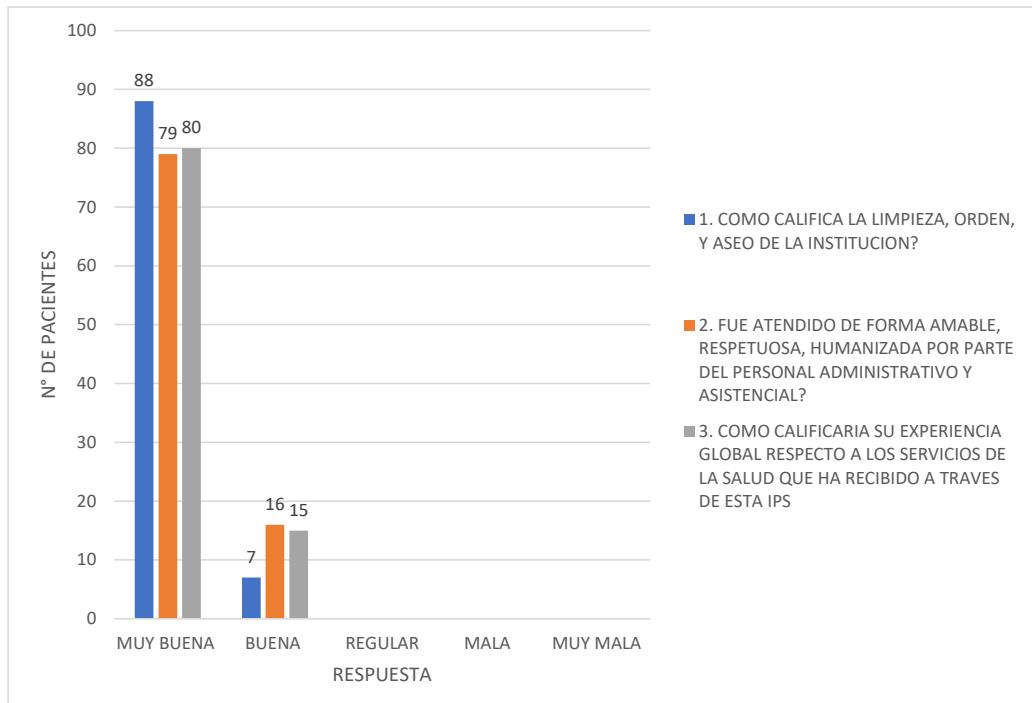
CRIERIOS A EVALUAR	DEFINITIVAMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	POSSIBLEMENTE SI	PROBABLEMENTE NO	NO INFORMA	TOTAL
RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS A ESTA IPS?	68					



**ENCUESTAS DE SATISFACCION CONSULTA EXTERNA PRINCIPAL MAYO**

<b>CRIERIOS A EVALUAR</b>	<b>MUY BUENA</b>	<b>BUENA</b>	<b>REGULAR</b>	<b>MALA</b>	<b>MUY MALA</b>	<b>TOTAL</b>
1. COMO CALIFICA LA LIMPIEZA, ORDEN, Y ASEO DE LA INSTITUCION?	88	7				
2. FUE ATENDIDO DE FORMA AMABLE, RESPETUOSA, HUMANIZADA POR PARTE DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL?	79	16				
3. COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE LA SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE ESTA IPS	80	15				

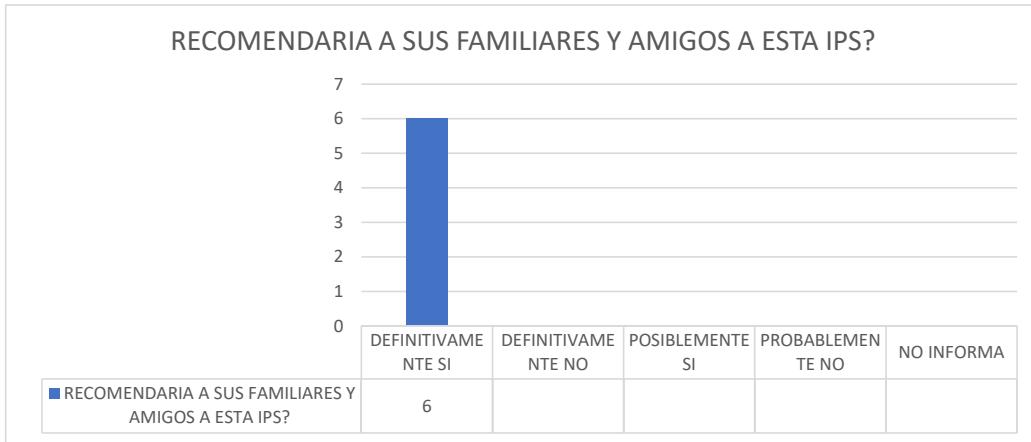
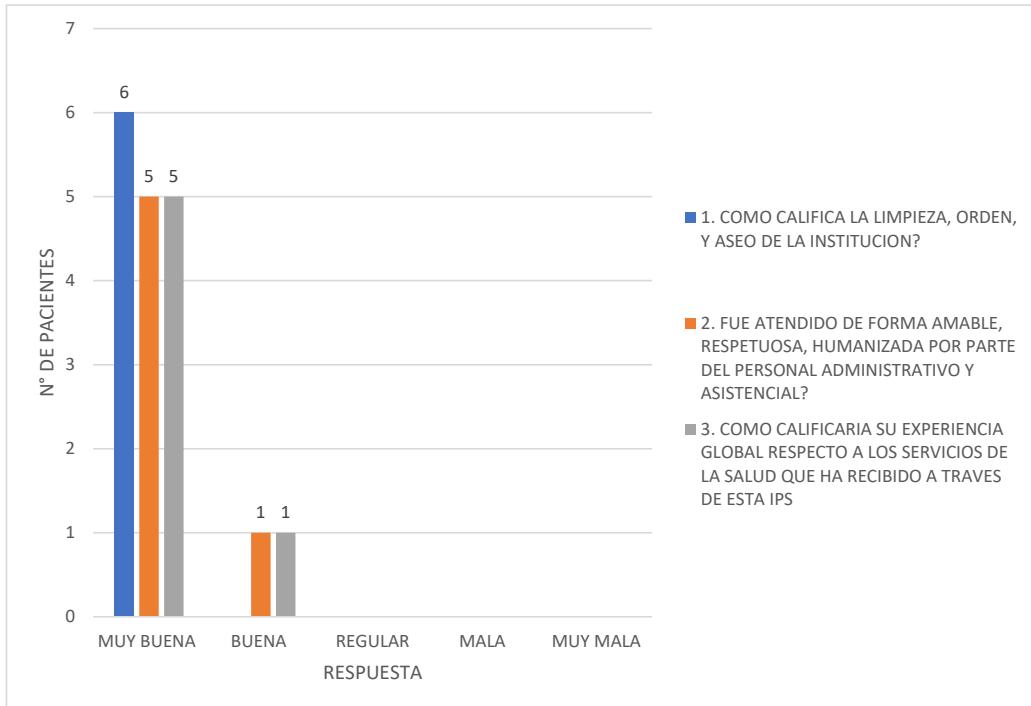
<b>CRIERIOS A EVALUAR</b>	<b>DEFINITIVAMENTE SI</b>	<b>DEFINITIVAMENTE NO</b>	<b>POSSIBLEMENTE SI</b>	<b>PROBABLEMENTE NO</b>	<b>NO INFORMA</b>	<b>TOTAL</b>
RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS A ESTA IPS?	95					



**ENCUENTRAS DE SATISFACCION DOMICILIARIO MAYO**

CRIERIOS A EVALUAR	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
1. COMO CALIFICA LA LIMPIEZA, ORDEN, Y ASEO DE LA INSTITUCION?	6					
2. FUE ATENDIDO DE FORMA AMABLE, RESPETUOSA, HUMANIZADA POR PARTE DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL?	5	1				
3. COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE LA SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE ESTA IPS	5	1				

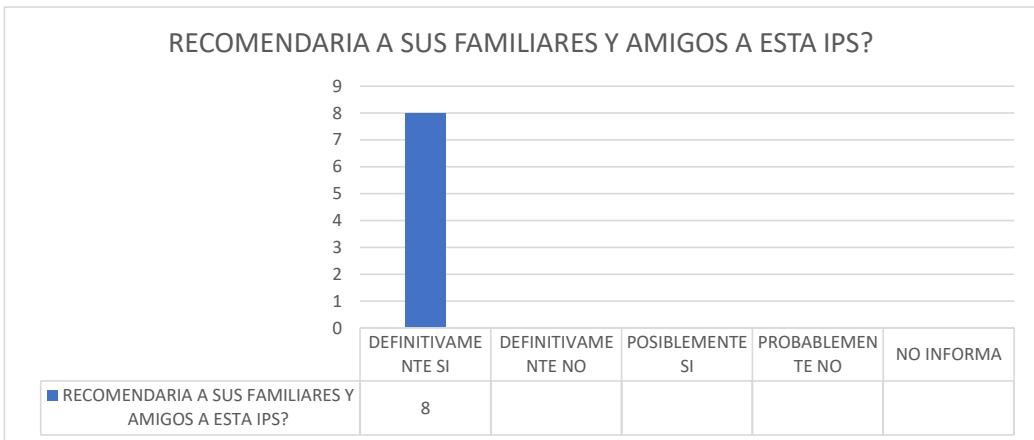
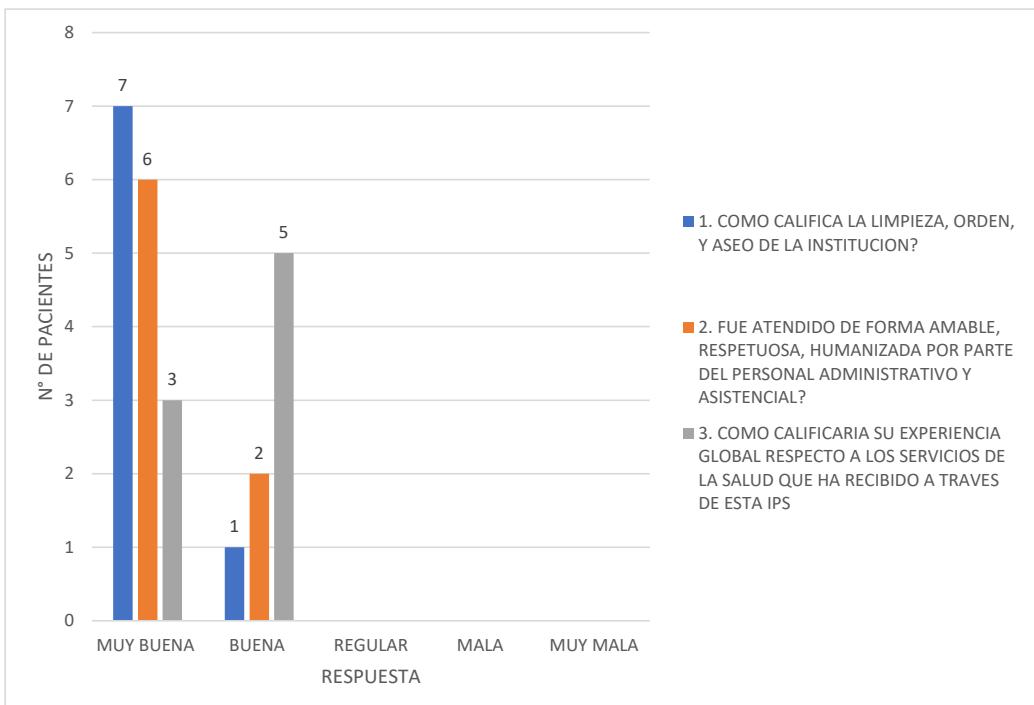
CRIERIOS A EVALUAR	DEFINITIVAMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	POSSIBLEMENTE SI	PROBABLEMENTE NO	NO INFORMA	TOTAL
RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS A ESTA IPS?	6					



**ENCUESTAS DE SATISFACCION CONSULTA EXTERNA SEDE CEMEDIQ MAYO**

CRIERIOS A EVALUAR	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
1. COMO CALIFICA LA LIMPIEZA, ORDEN, Y ASEO DE LA INSTITUCION?	7	1				
2. FUE ATENDIDO DE FORMA AMABLE, RESPETUOSA, HUMANIZADA POR PARTE DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL?	6	2				
3. COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE LA SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE ESTA IPS	3	5				

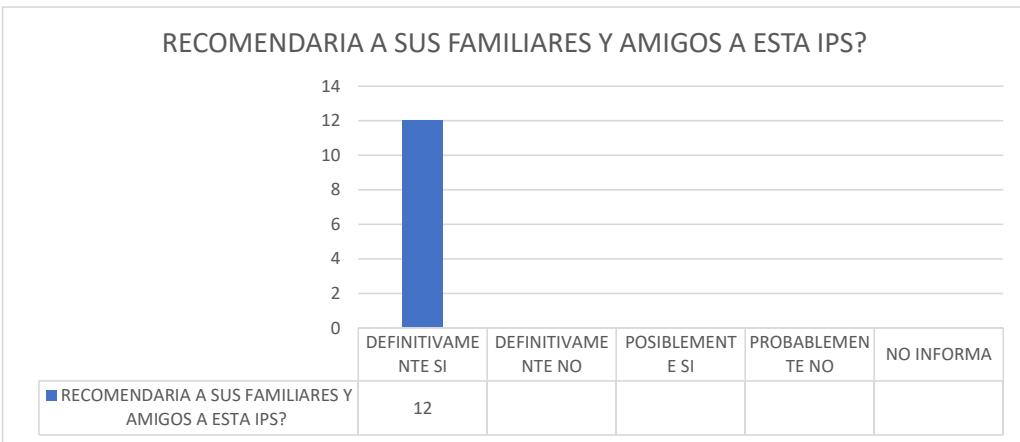
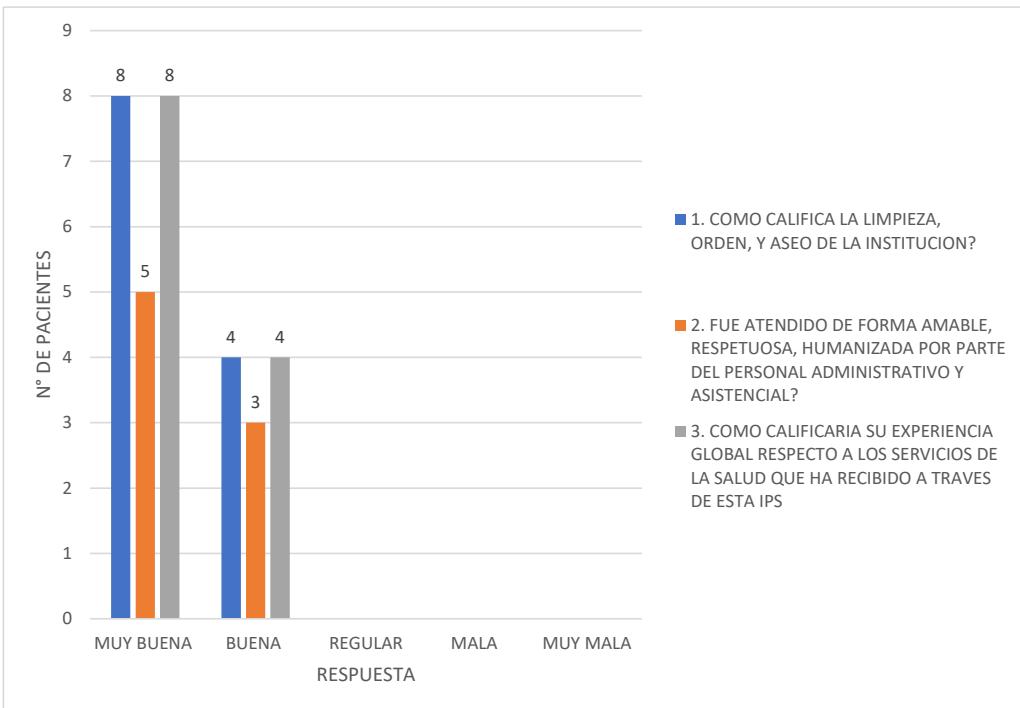
CRIERIOS A EVALUAR	DEFINITIVAMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	POSSIBLEMENTE SI	PROBABLEMENTE NO	NO INFORMA	TOTAL
RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS A ESTA IPS?	8					



**ENCUESTAS DE SATISFACCION CONSULTA EXTERNA PRINCIPAL MAYO**

CRIERIOS A EVALUAR	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
1. COMO CALIFICA LA LIMPIEZA, ORDEN, Y ASEO DE LA INSTITUCION?	8	4				
2. FUE ATENDIDO DE FORMA AMABLE, RESPETUOSA, HUMANIZADA POR PARTE DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL?	5	3				
3. COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE LA SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE ESTA IPS	8	4				

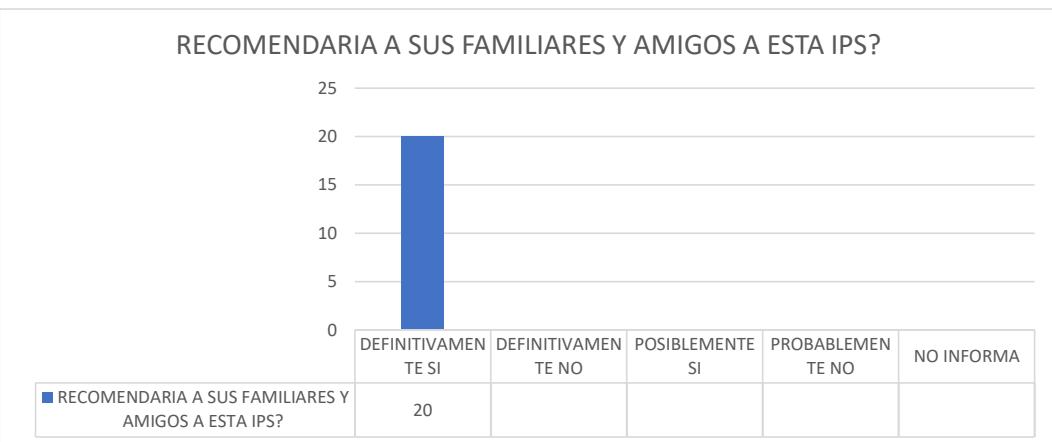
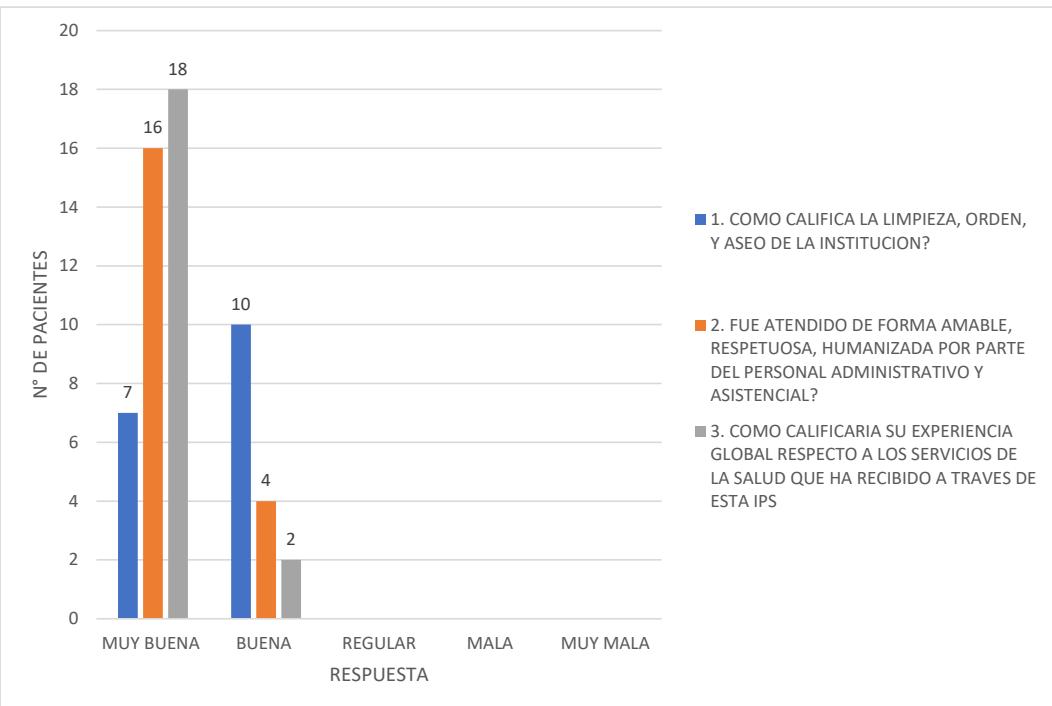
CRIERIOS A EVALUAR	DEFINITIVAMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	POSSIBLEMENTE SI	PROBABLEMENTE NO	NO INFORMA	TOTAL
RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS A ESTA IPS?	12					



**ENCUENTRAS DE SATISFACCION DOMICILIARIO JUNIO**

CRIERIOS A EVALUAR	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
1. COMO CALIFICA LA LIMPIEZA, ORDEN, Y ASEO DE LA INSTITUCION?	7	10				
2. FUE ATENDIDO DE FORMA AMABLE, RESPETUOSA, HUMANIZADA POR PARTE DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL?	16	4				
3. COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE LA SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE ESTA IPS	18	2				

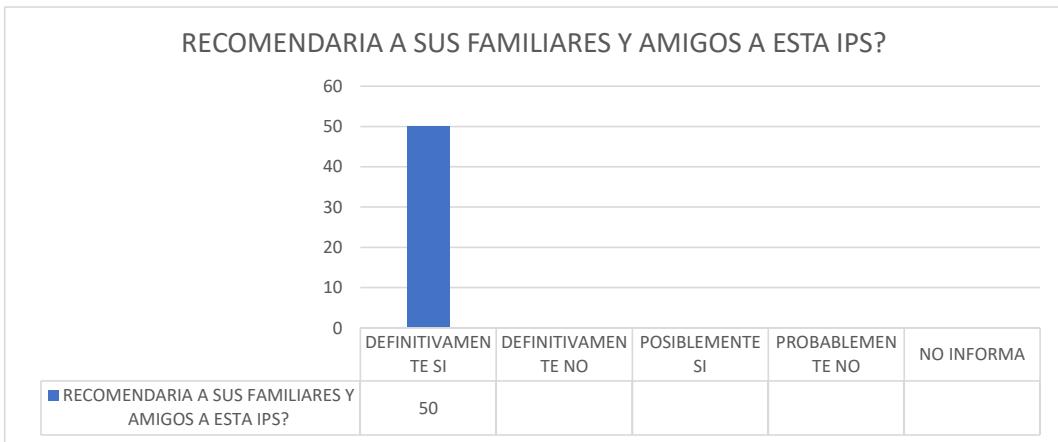
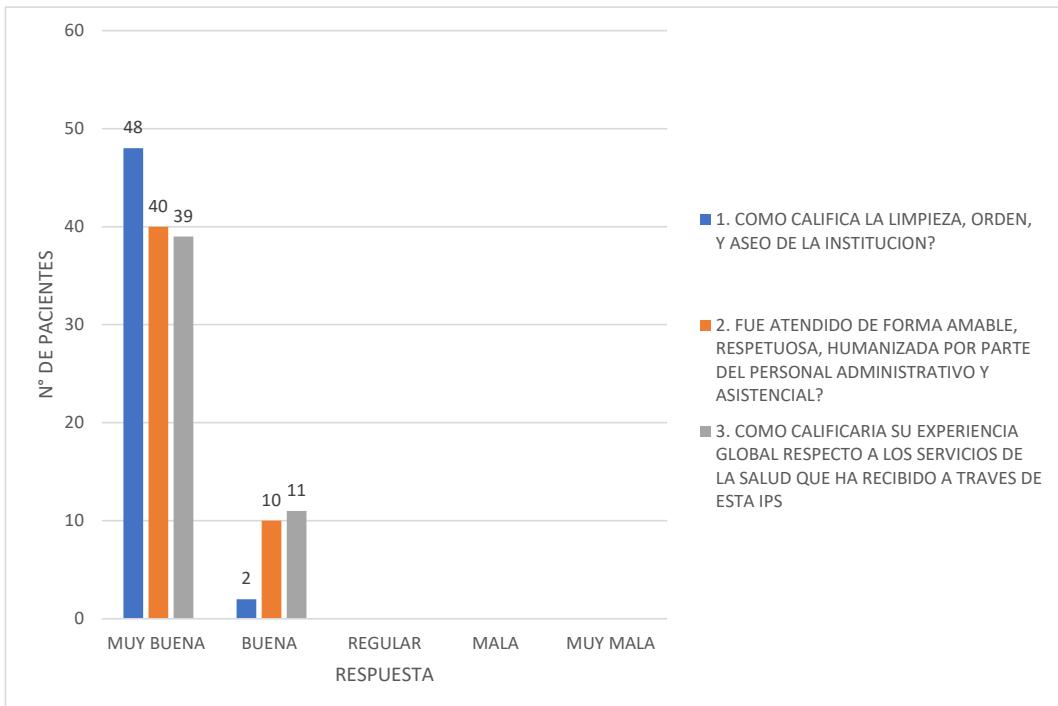
CRIERIOS A EVALUAR	DEFINITIVAMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	POSSIBLEMENTE SI	PROBABLEMENTE NO	NO INFORMA	TOTAL
RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS A ESTA IPS?	20					



**ENCUESTAS DE SATISFACCION CONSULTA EXTERNA SEDE CEMEDIQ JUNIO**

CRIERIOS A EVALUAR	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
1. COMO CALIFICA LA LIMPIEZA, ORDEN, Y ASEO DE LA INSTITUCION?	48	2				
2. FUE ATENDIDO DE FORMA AMABLE, RESPETUOSA, HUMANIZADA POR PARTE DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL?	40	10				
3. COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE LA SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE ESTA IPS	39	11				

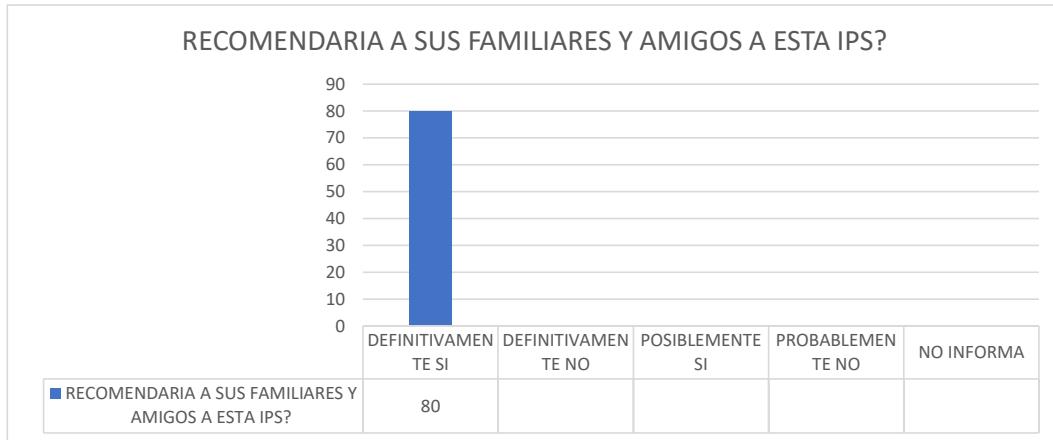
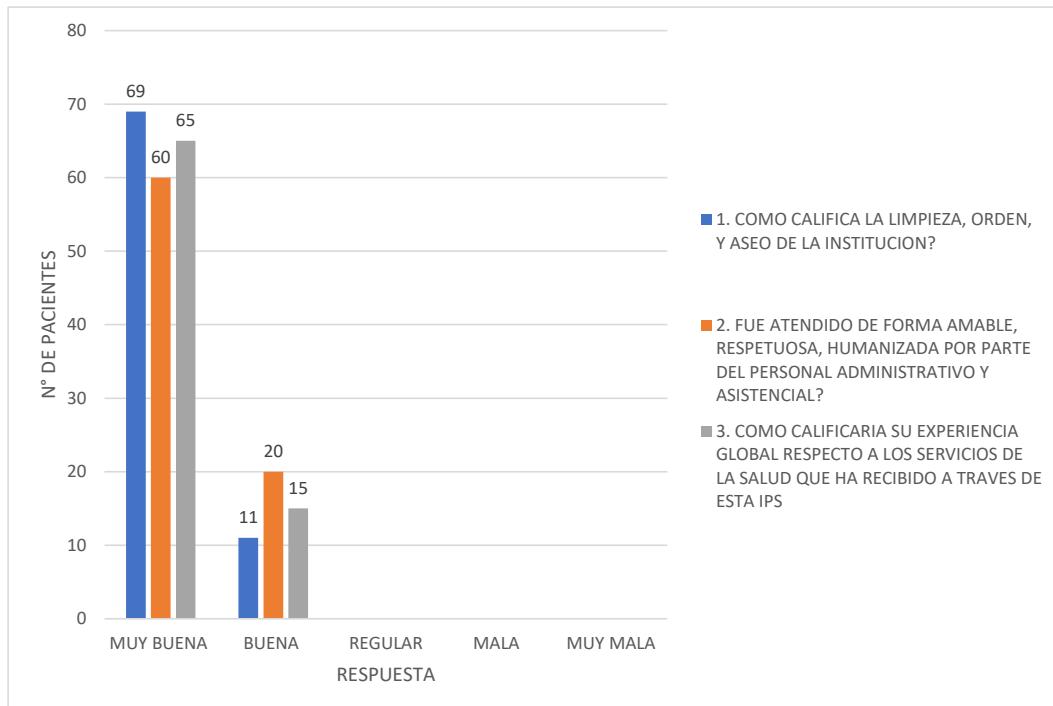
CRIERIOS A EVALUAR	DEFINITIVAMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	POSSIBLEMENTE SI	PROBABLEMENTE NO	NO INFORMA	TOTAL
RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS A ESTA IPS?	50					



**ENCUESTAS DE SATISFACCION CONSULTA EXTERNA PRINCIPAL JUNIO**

CRIERIOS A EVALUAR	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
1. COMO CALIFICA LA LIMPIEZA, ORDEN, Y ASEO DE LA INSTITUCION?	69	11				
2. FUE ATENDIDO DE FORMA AMABLE, RESPETUOSA, HUMANIZADA POR PARTE DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL?	60	20				
3. COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE LA SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE ESTA IPS	65	15				

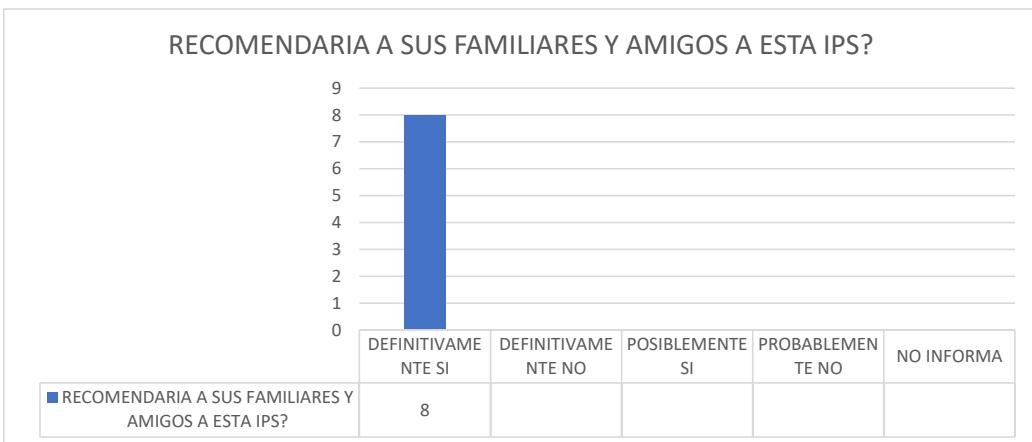
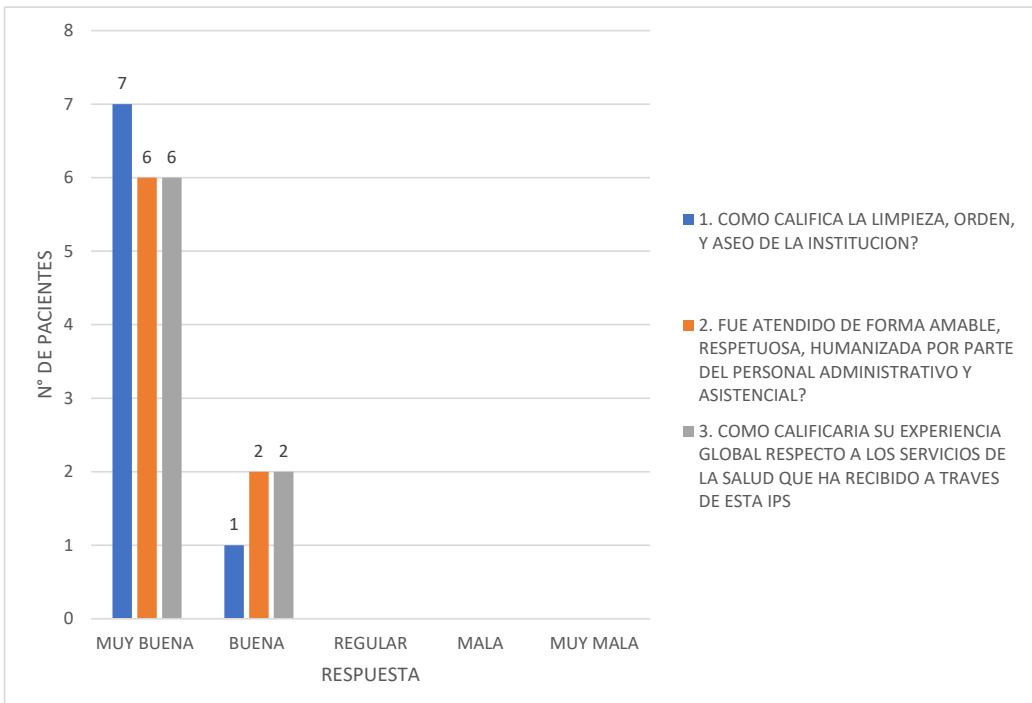
CRIERIOS A EVALUAR	DEFINITIVAMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	POSSIBLEMENTE SI	PROBABLEMENTE NO	NO INFORMA	TOTAL
RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS A ESTA IPS?	80					



**ENCUESTAS DE SATISFACCION DOMICILIARIO JULIO**

CRIERIOS A EVALUAR	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
1. COMO CALIFICA LA LIMPIEZA, ORDEN, Y ASEO DE LA INSTITUCION?	7	1				
2. FUE ATENDIDO DE FORMA AMABLE, RESPETUOSA, HUMANIZADA POR PARTE DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL?	6	2				
3. COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE LA SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE ESTA IPS	6	2				

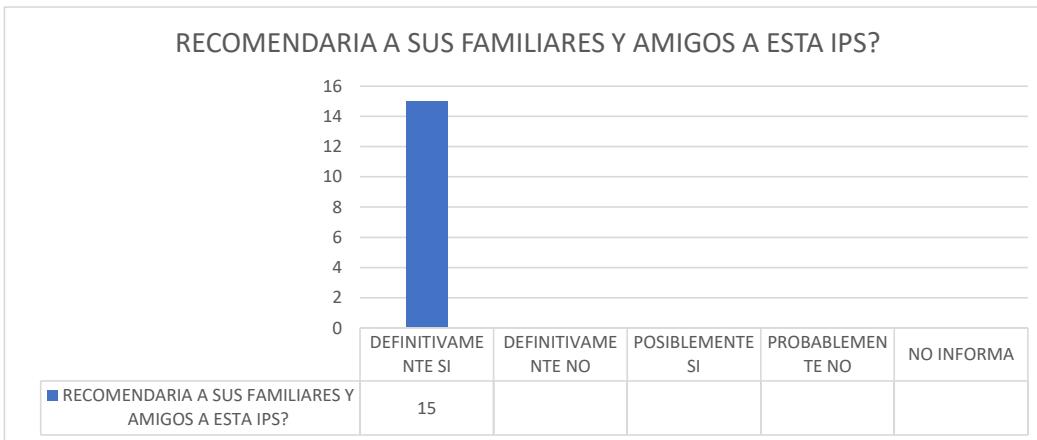
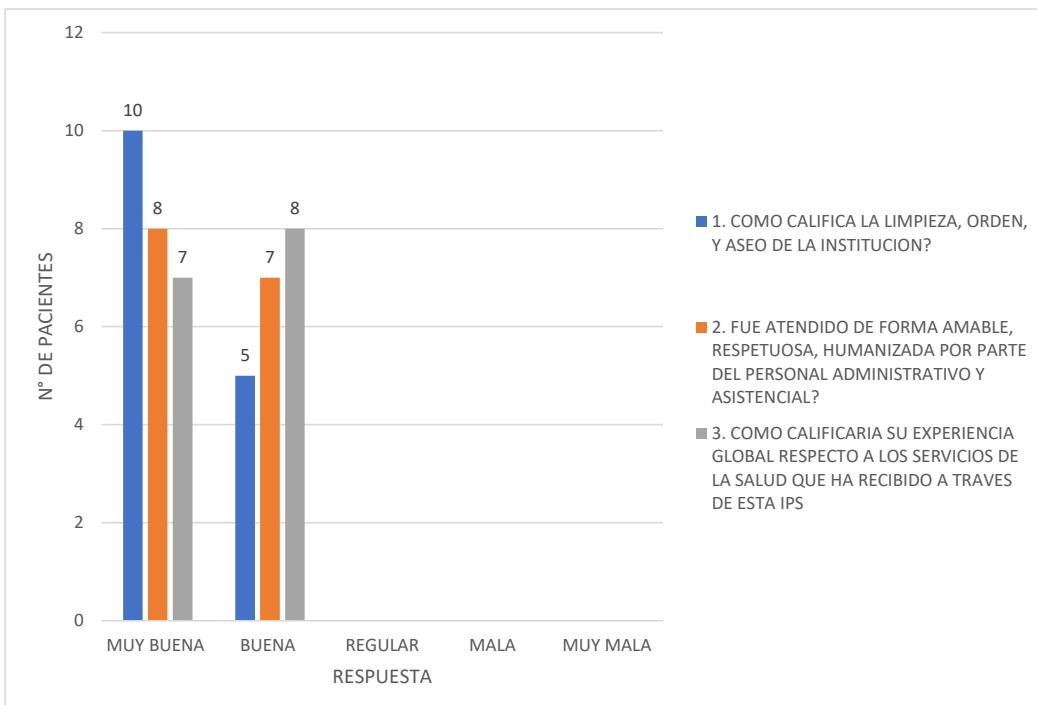
CRIERIOS A EVALUAR	DEFINITIVAMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	POSSIBLEMENTE SI	PROBABLEMENTE NO	NO INFORMA	TOTAL
RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS A ESTA IPS?	8					



**ENCUESTAS DE SATISFACCION CONSULTA EXTERNA SEDE CEMEDIQ JULIO**

CRIERIOS A EVALUAR	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
1. COMO CALIFICA LA LIMPIEZA, ORDEN, Y ASEO DE LA INSTITUCION?	10	5				
2. FUE ATENDIDO DE FORMA AMABLE, RESPETUOSA, HUMANIZADA POR PARTE DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL?	8	7				
3. COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE LA SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE ESTA IPS	7	8				

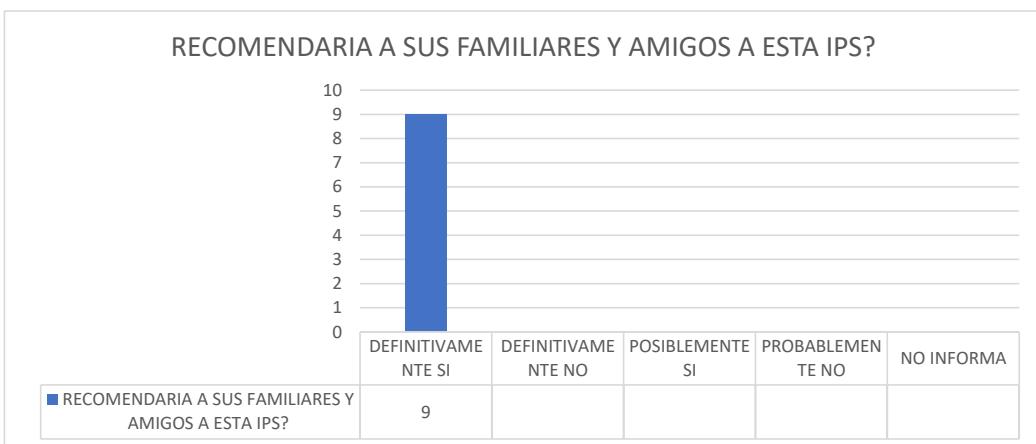
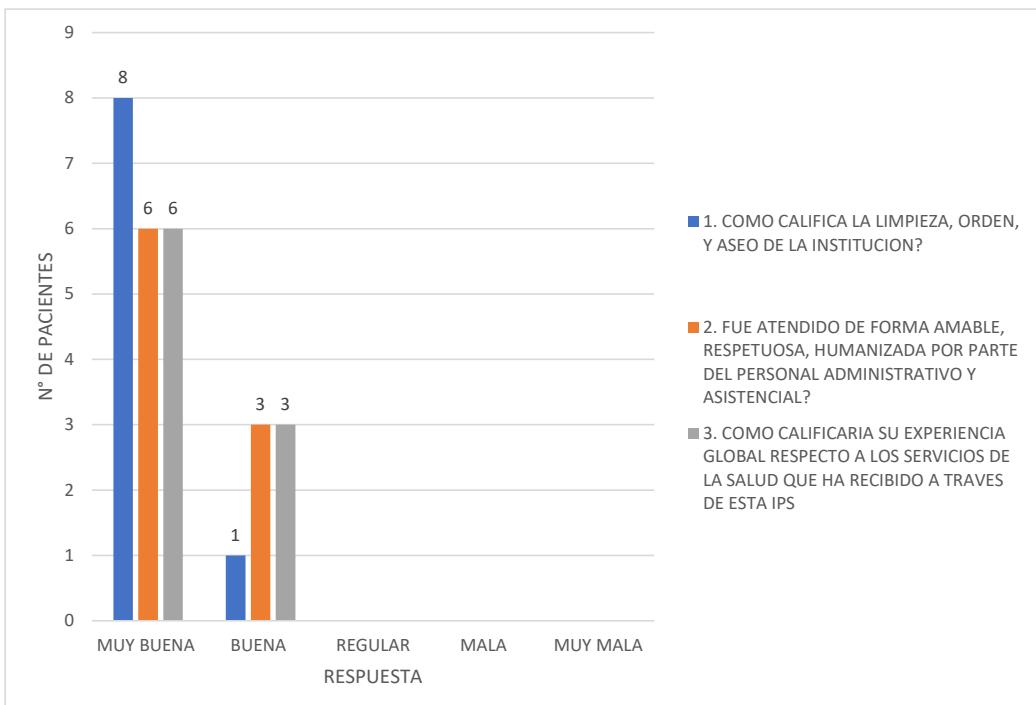
CRIERIOS A EVALUAR	DEFINITIVAMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	POSSIBLEMENTE SI	PROBABLEMENTE NO	NO INFORMA	TOTAL
RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS A ESTA IPS?	15					



**ENCUESTAS DE SATISFACCION CONSULTA EXTERNA PRINCIPAL JULIO**

CRIERIOS A EVALUAR	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
1. COMO CALIFICA LA LIMPIEZA, ORDEN, Y ASEO DE LA INSTITUCION?	8	1				
2. FUE ATENDIDO DE FORMA AMABLE, RESPETUOSA, HUMANIZADA POR PARTE DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL?	6	3				
3. COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE LA SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE ESTA IPS	6	3				

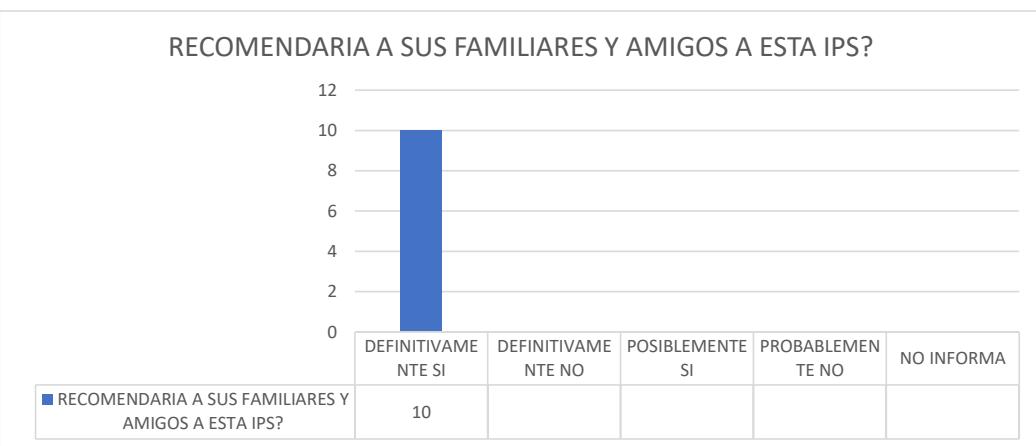
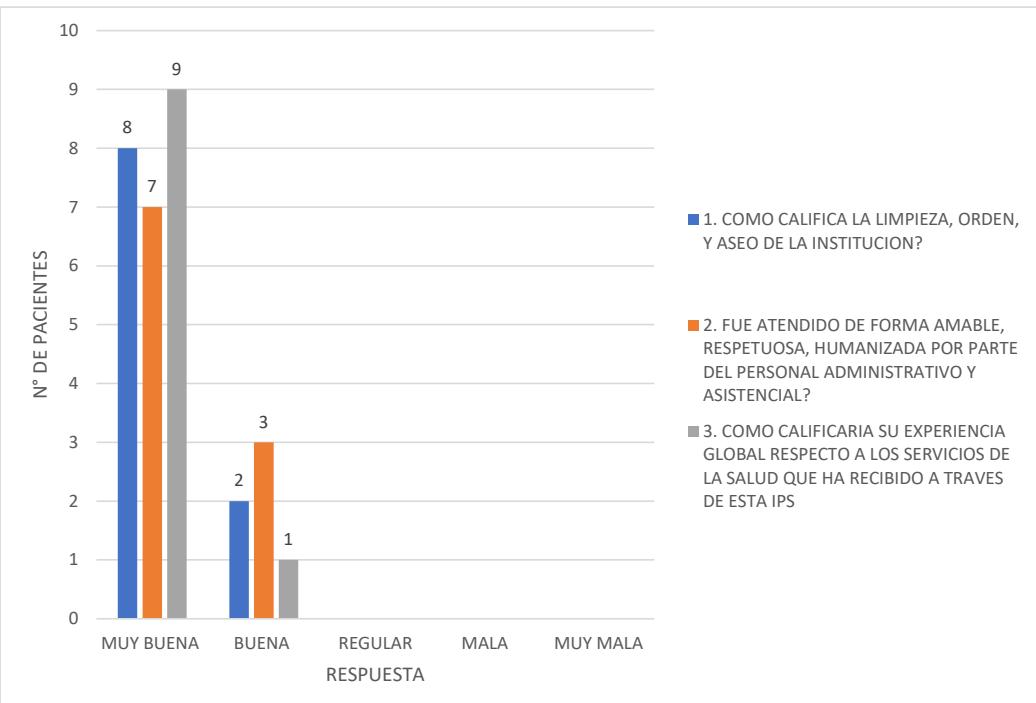
CRIERIOS A EVALUAR	DEFINITIVAMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	POSSIBLEMENTE SI	PROBABLEMENTE NO	NO INFORMA	TOTAL
RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS A ESTA IPS?	9					



**ENCUESTAS DE SATISFACCION DOMICILIARIO AGOSTO**

CRIERIOS A EVALUAR	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
1. COMO CALIFICA LA LIMPIEZA, ORDEN, Y ASEO DE LA INSTITUCION?	8	2				
2. FUE ATENDIDO DE FORMA AMABLE, RESPETUOSA, HUMANIZADA POR PARTE DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL?	7	3				
3. COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE LA SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE ESTA IPS	9	1				

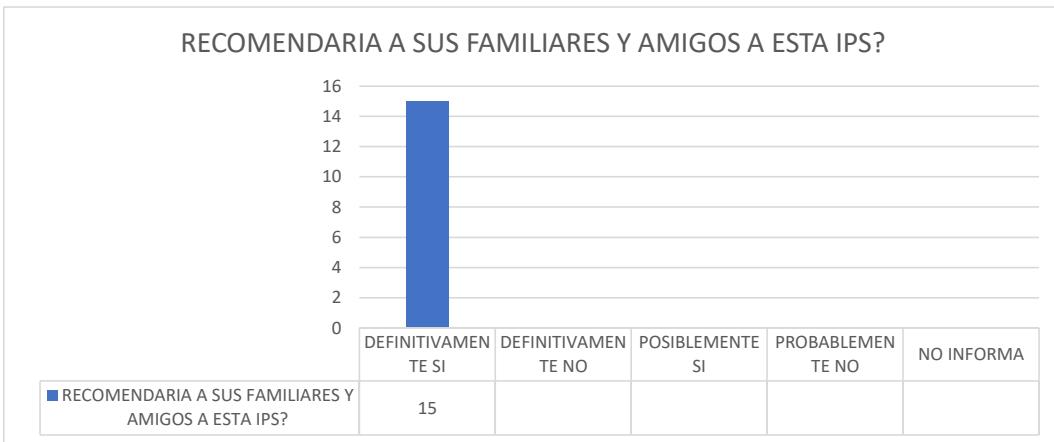
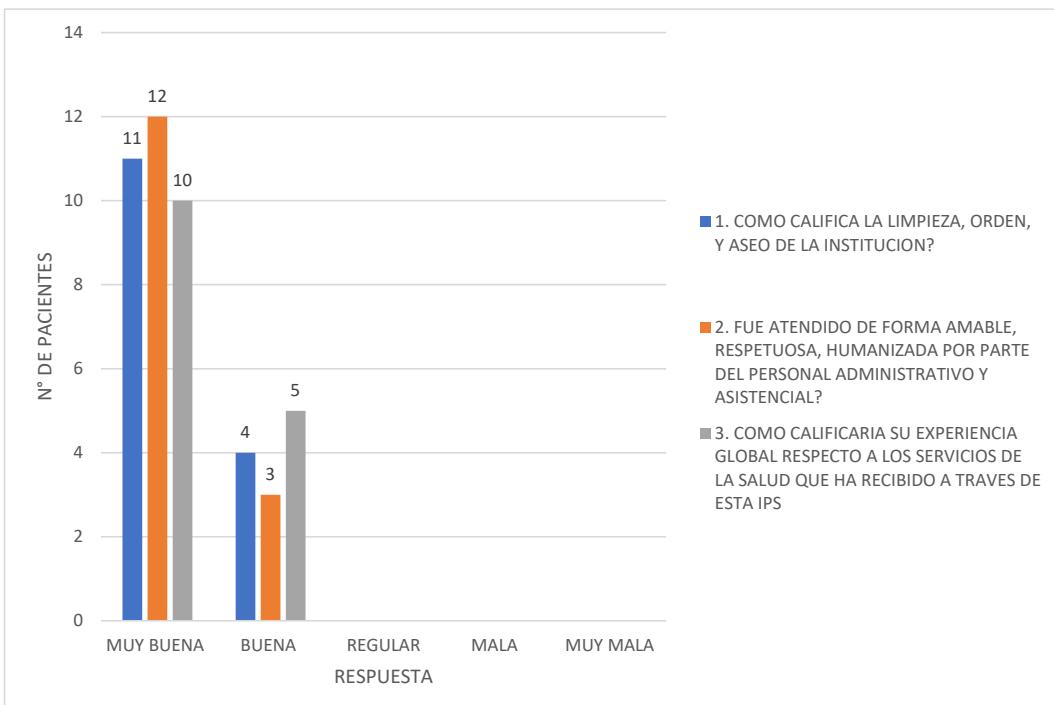
CRIERIOS A EVALUAR	DEFINITIVAMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	POSSIBLEMENTE SI	PROBABLEMENTE NO	NO INFORMA	TOTAL
RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS A ESTA IPS?	10					



**ENCUESTAS DE SATISFACCION CONSULTA EXTERNA SEDE CEMEDIQ AGOSTO**

CRIERIOS A EVALUAR	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
1. COMO CALIFICA LA LIMPIEZA, ORDEN, Y ASEO DE LA INSTITUCION?	11	4				
2. FUE ATENDIDO DE FORMA AMABLE, RESPETUOSA, HUMANIZADA POR PARTE DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL?	12	3				
3. COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE LA SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE ESTA IPS	10	5				

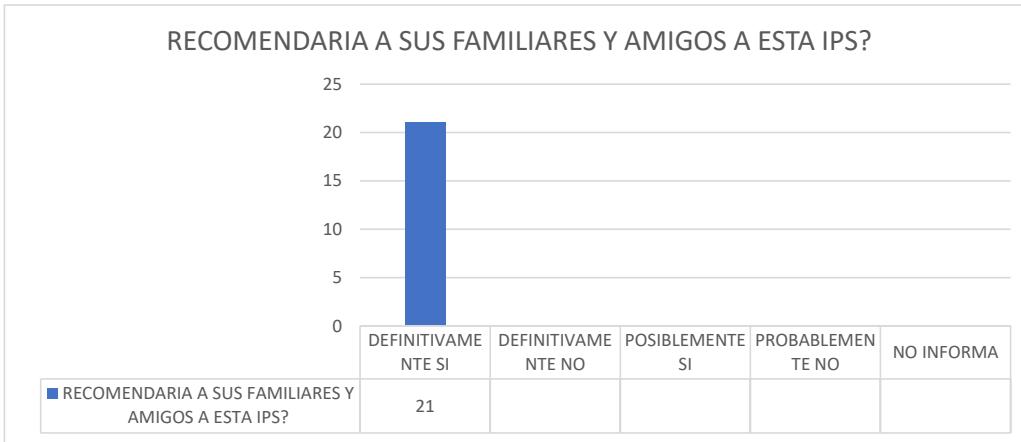
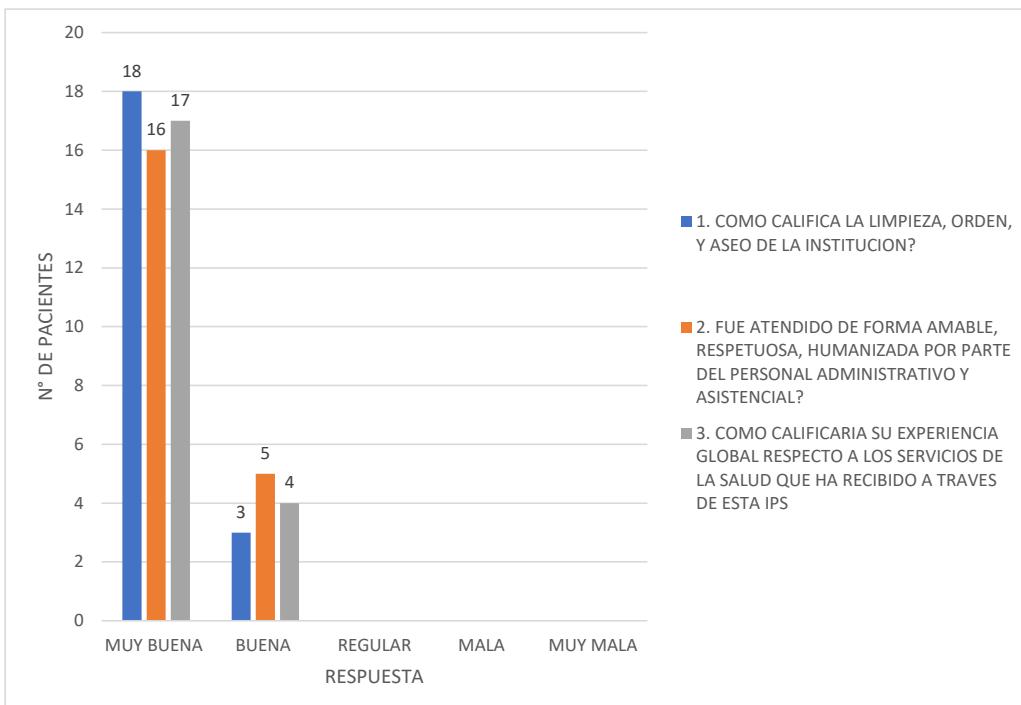
CRIERIOS A EVALUAR	DEFINITIVAMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	POSSIBLEMENTE SI	PROBABLEMENTE NO	NO INFORMA	TOTAL
RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS A ESTA IPS?	15					



**ENCUESTAS DE SATISFACCION CONSULTA EXTERNA PRINCIPAL AGOSTO**

CRIERIOS A EVALUAR	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
1. COMO CALIFICA LA LIMPIEZA, ORDEN, Y ASEO DE LA INSTITUCION?	18	3				
2. FUE ATENDIDO DE FORMA AMABLE, RESPETUOSA, HUMANIZADA POR PARTE DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL?	16	5				
3. COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE LA SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE ESTA IPS	17	4				

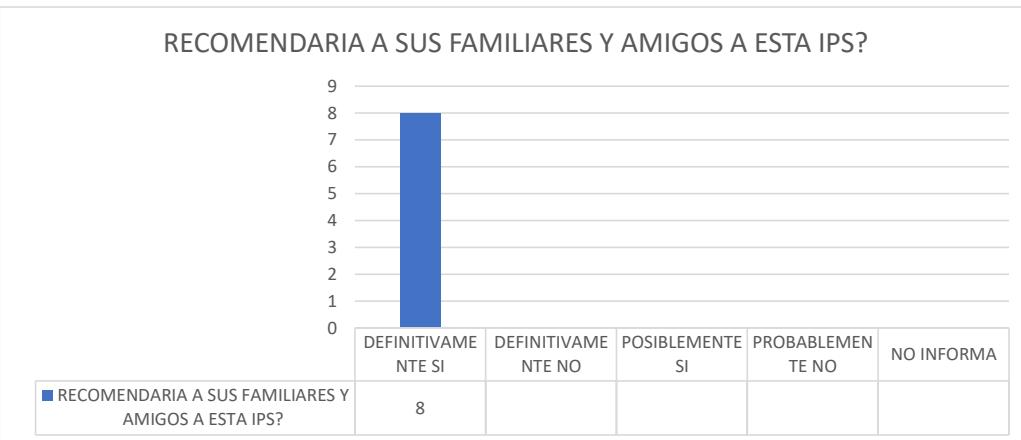
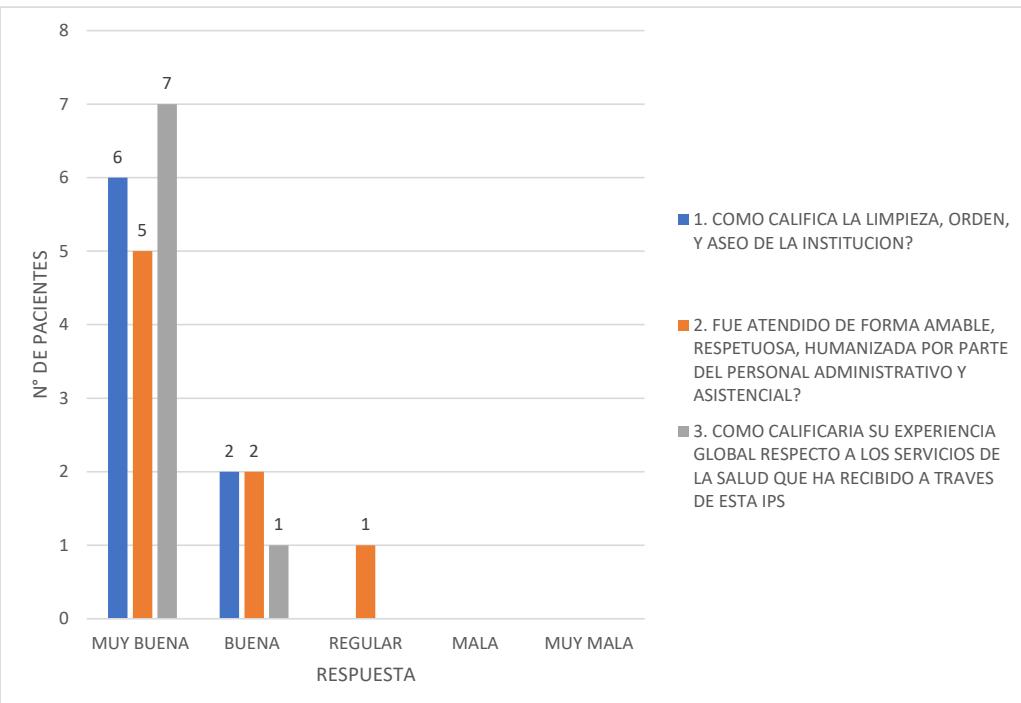
CRIERIOS A EVALUAR	DEFINITIVAMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	POSSIBLEMENTE SI	PROBABLEMENTE NO	NO INFORMA	TOTAL
RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS A ESTA IPS?	21					



**ENCUESTAS DE SATISFACCION DOMICILIARIO SEPTIEMBRE**

CRIERIOS A EVALUAR	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
1. COMO CALIFICA LA LIMPIEZA, ORDEN, Y ASEO DE LA INSTITUCION?	6	2				
2. FUE ATENDIDO DE FORMA AMABLE, RESPETUOSA, HUMANIZADA POR PARTE DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL?	5	2	1			
3. COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE LA SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE ESTA IPS	7	1				

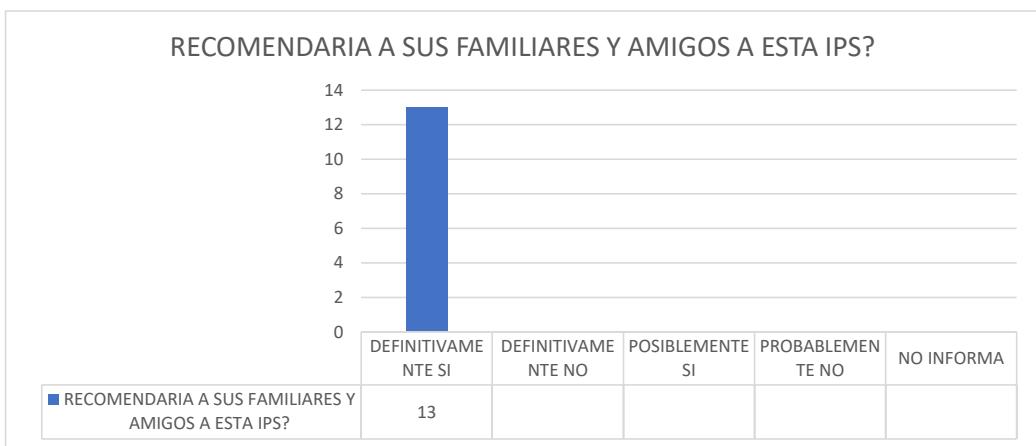
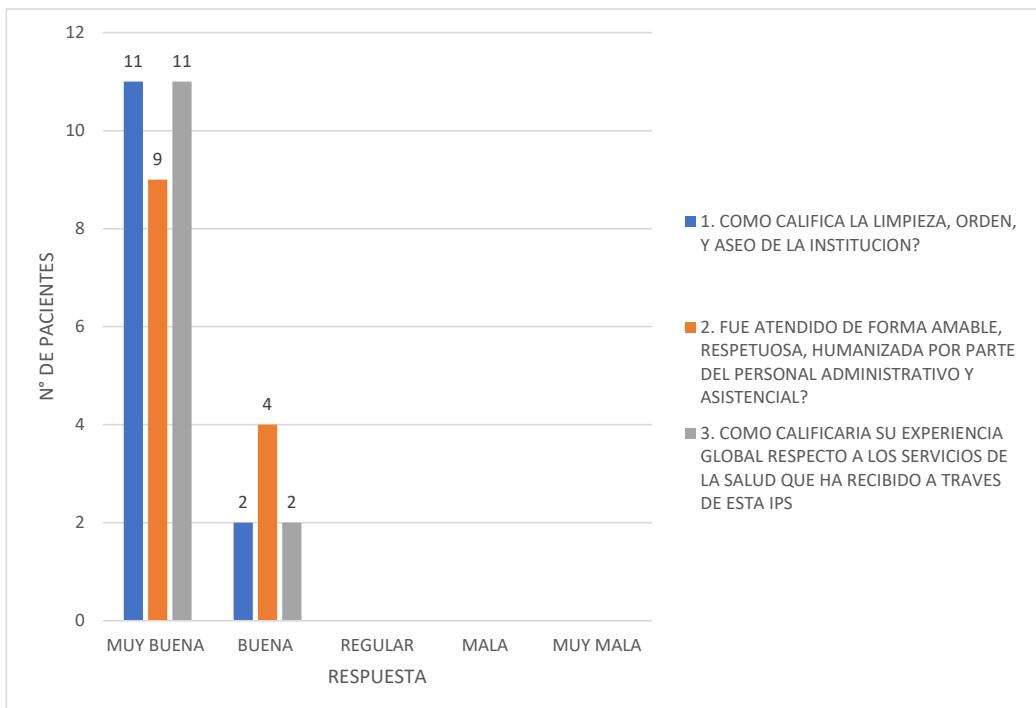
CRIERIOS A EVALUAR	DEFINITIVAMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	POSIBLEMENTE SI	PROBABLEMENTE NO	NO INFORMA	TOTAL
RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS A ESTA IPS?	8					



**ENCUESTAS DE SATISFACCION CONSULTA EXTERNA SEDE CEMEDIQ SEPTIEMBRE**

CRIERIOS A EVALUAR	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
1. COMO CALIFICA LA LIMPIEZA, ORDEN, Y ASEO DE LA INSTITUCION?	11	2				
2. FUE ATENDIDO DE FORMA AMABLE, RESPETUOSA, HUMANIZADA POR PARTE DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL?	9	4				
3. COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE LA SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE ESTA IPS	11	2				

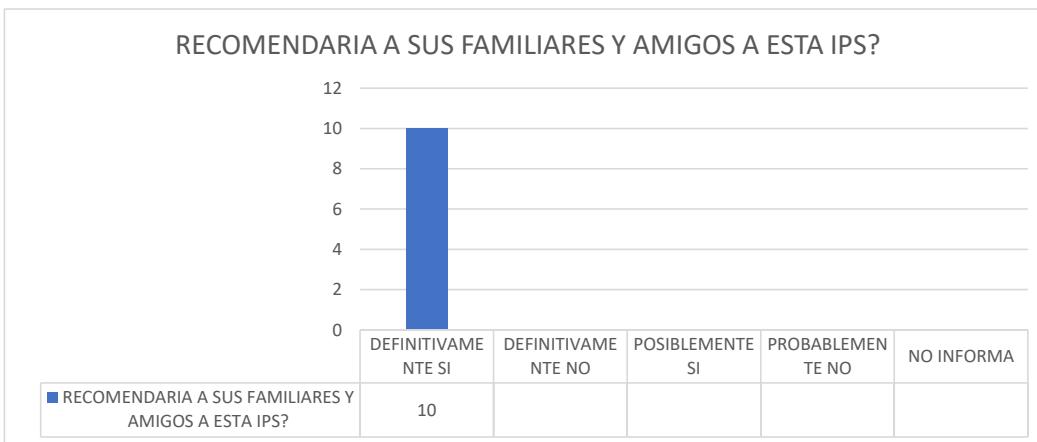
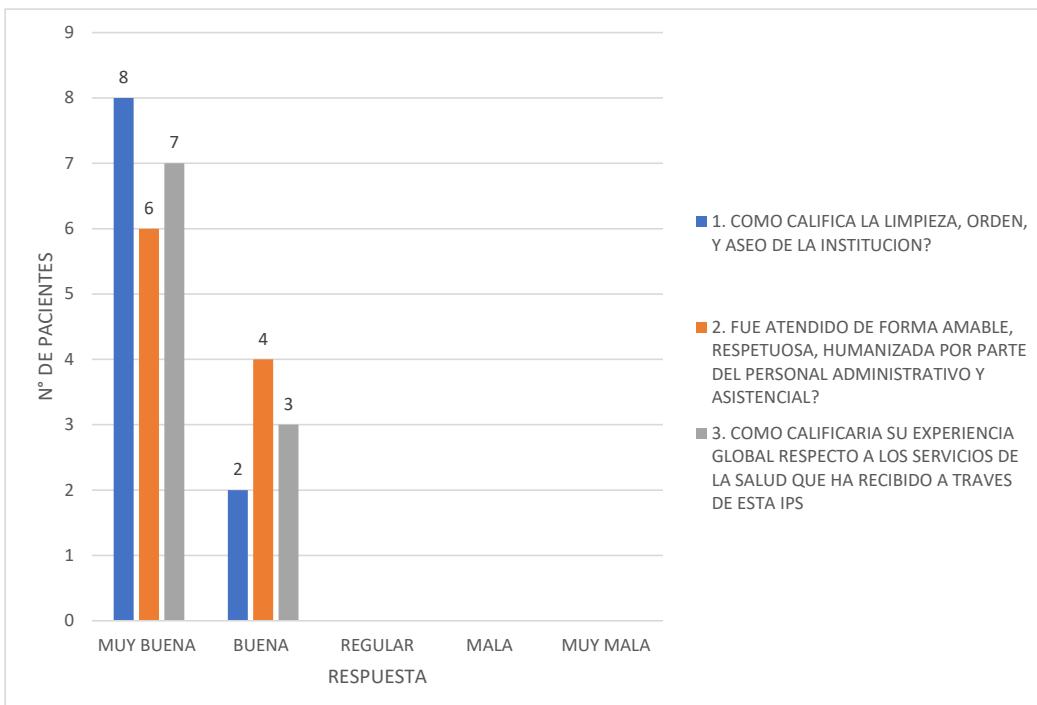
CRIERIOS A EVALUAR	DEFINITIVAMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	POSSIBLEMENTE SI	PROBABLEMENTE NO	NO INFORMA	TOTAL
RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS A ESTA IPS?	13					



**ENCUESTAS DE SATISFACCION CONSULTA EXTERNA PRINCIPAL SEPTIEMBRE**

CRIERIOS A EVALUAR	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
1. COMO CALIFICA LA LIMPIEZA, ORDEN, Y ASEO DE LA INSTITUCION?	8	2				
2. FUE ATENDIDO DE FORMA AMABLE, RESPETUOSA, HUMANIZADA POR PARTE DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL?	6	4				
3. COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE LA SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE ESTA IPS	7	3				

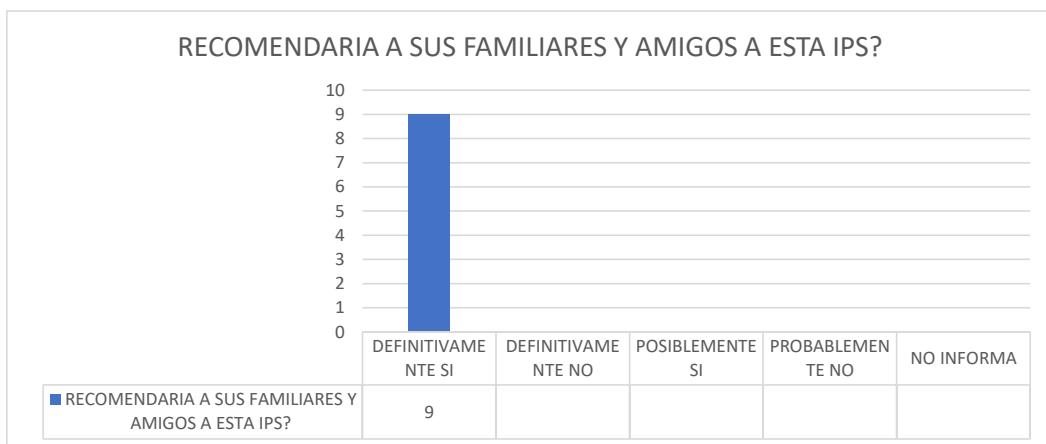
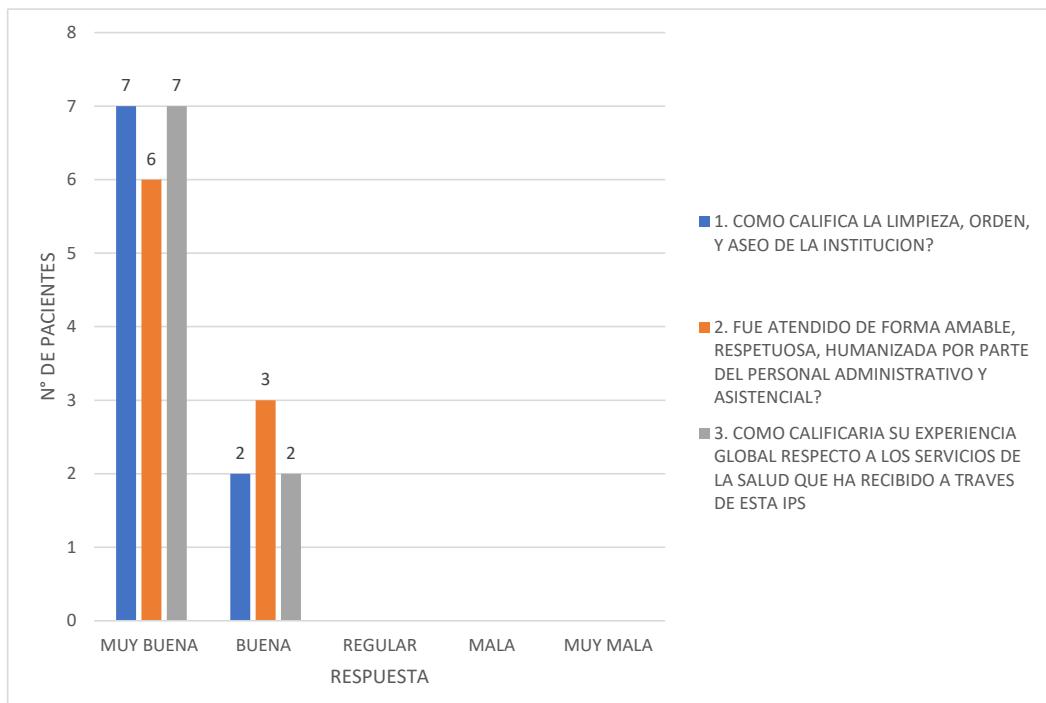
CRIERIOS A EVALUAR	DEFINITIVAMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	POSSIBLEMENTE SI	PROBABLEMENTE NO	NO INFORMA	TOTAL
RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS A ESTA IPS?	10					



**ENCUESTAS DE SATISFACCION DOMICILIARIO OCTUBRE**

CRIERIOS A EVALUAR	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
1. COMO CALIFICA LA LIMPIEZA, ORDEN, Y ASEO DE LA INSTITUCION?	7	2				
2. FUE ATENDIDO DE FORMA AMABLE, RESPETUOSA, HUMANIZADA POR PARTE DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL?	6	3				
3. COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE LA SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE ESTA IPS	7	2				

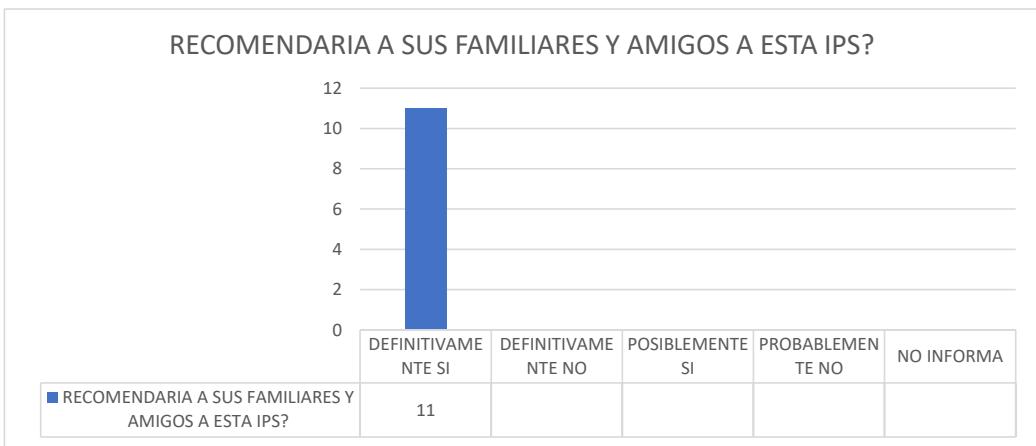
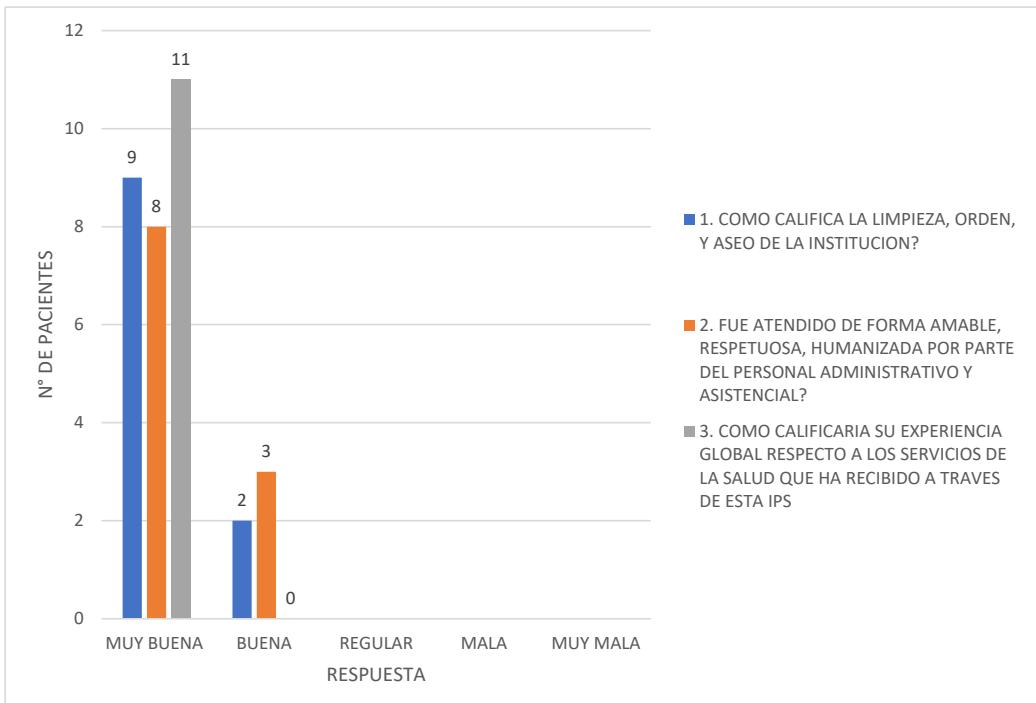
CRIERIOS A EVALUAR	DEFINITIVAMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	POSSIBLEMENTE SI	PROBABLEMENTE NO	NO INFORMA	TOTAL
RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS A ESTA IPS?	9					



**ENCUESTAS DE SATISFACCION CONSULTA EXTERNA SEDE CEMEDIQ OCTUBRE**

<b>CRIERIOS A EVALUAR</b>	<b>MUY BUENA</b>	<b>BUENA</b>	<b>REGULAR</b>	<b>MALA</b>	<b>MUY MALA</b>	<b>TOTAL</b>
1. COMO CALIFICA LA LIMPIEZA, ORDEN, Y ASEO DE LA INSTITUCION?	9	2				
2. FUE ATENDIDO DE FORMA AMABLE, RESPETUOSA, HUMANIZADA POR PARTE DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL?	8	3				
3. COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE LA SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE ESTA IPS	11	0				

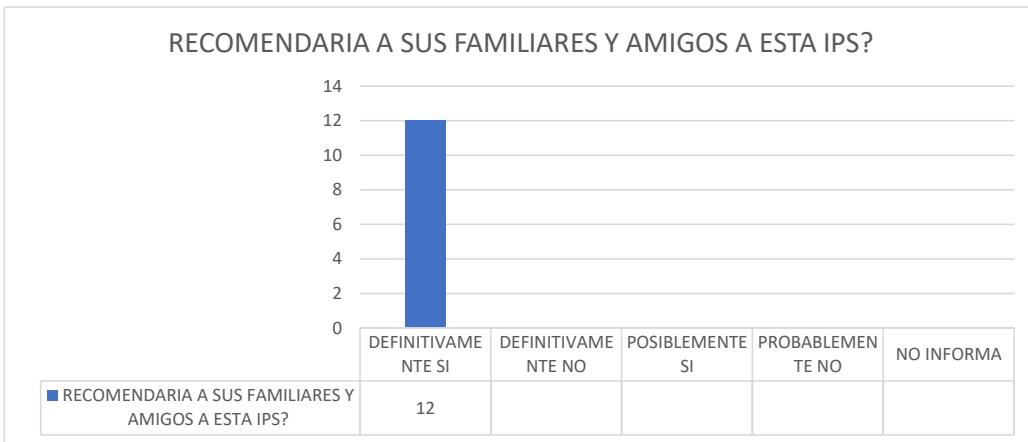
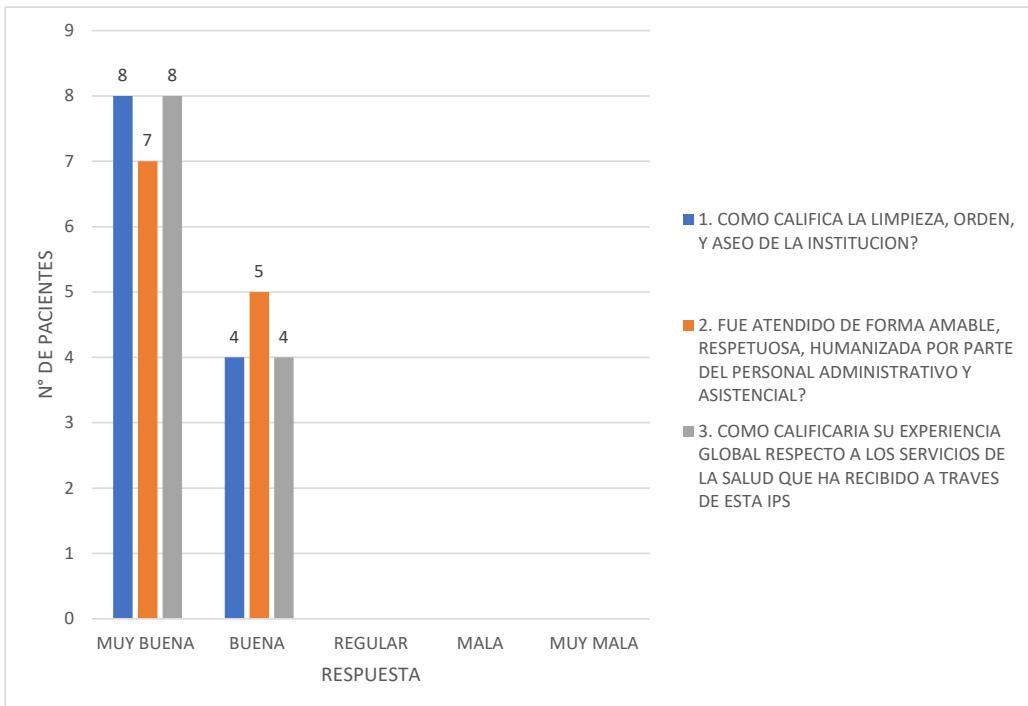
<b>CRIERIOS A EVALUAR</b>	<b>DEFINITIVAMENTE SI</b>	<b>DEFINITIVAMENTE NO</b>	<b>POSSIBLEMENTE SI</b>	<b>PROBABLEMENTE NO</b>	<b>NO INFORMA</b>	<b>TOTAL</b>
RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS A ESTA IPS?	11					



**ENCUESTAS DE SATISFACCION CONSULTA EXTERNA PRINCIPAL OCTUBRE**

<b>CRIERIOS A EVALUAR</b>	<b>MUY BUENA</b>	<b>BUENA</b>	<b>REGULAR</b>	<b>MALA</b>	<b>MUY MALA</b>	<b>TOTAL</b>
1. COMO CALIFICA LA LIMPIEZA, ORDEN, Y ASEO DE LA INSTITUCION?	8	4				
2. FUE ATENDIDO DE FORMA AMABLE, RESPETUOSA, HUMANIZADA POR PARTE DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL?	7	5				
3. COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE LA SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE ESTA IPS	8	4				

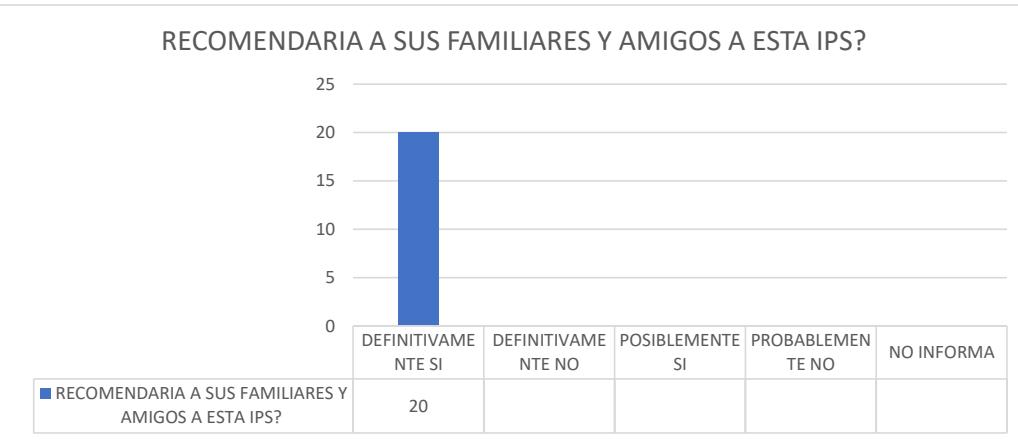
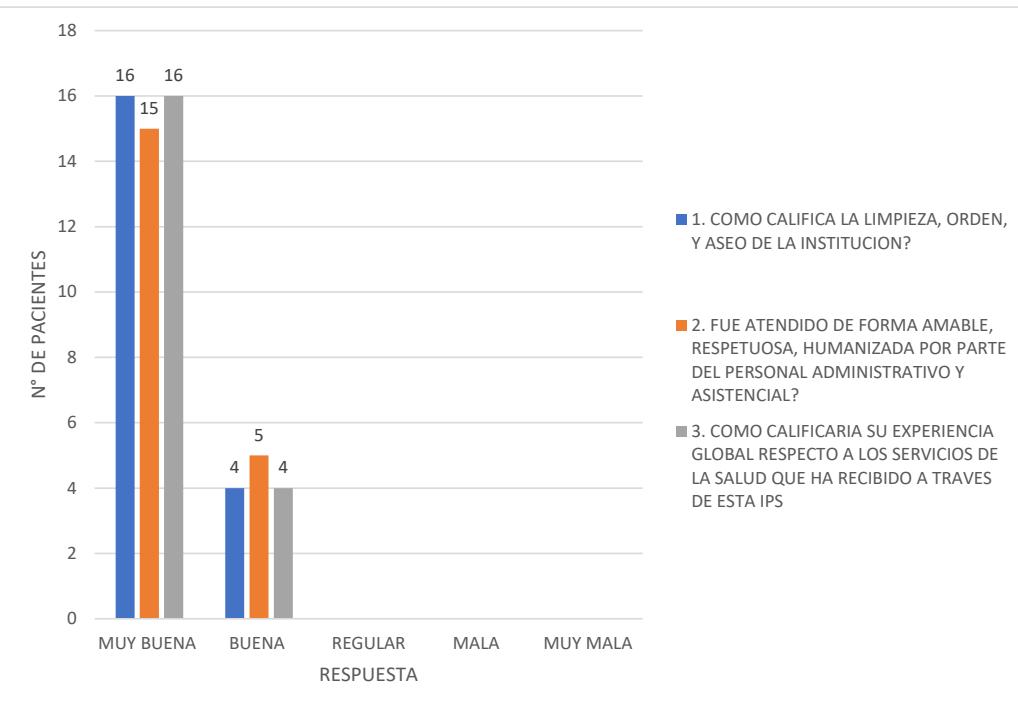
<b>CRIERIOS A EVALUAR</b>	<b>DEFINITIVAMENTE SI</b>	<b>DEFINITIVAMENTE NO</b>	<b>POSSIBLEMENTE SI</b>	<b>PROBABLEMENTE NO</b>	<b>NO INFORMA</b>	<b>TOTAL</b>
RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS A ESTA IPS?	12					



**ENCUESTAS DE SATISFACCION CONSULTA EXTERNA SEDE CEMEDIQ NOVIEMBRE**

CRIERIOS A EVALUAR	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
1. COMO CALIFICA LA LIMPIEZA, ORDEN, Y ASEO DE LA INSTITUCION?	16	4				
2. FUE ATENDIDO DE FORMA AMABLE, RESPETUOSA, HUMANIZADA POR PARTE DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL?	15	5				
3. COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE LA SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE ESTA IPS	16	4				

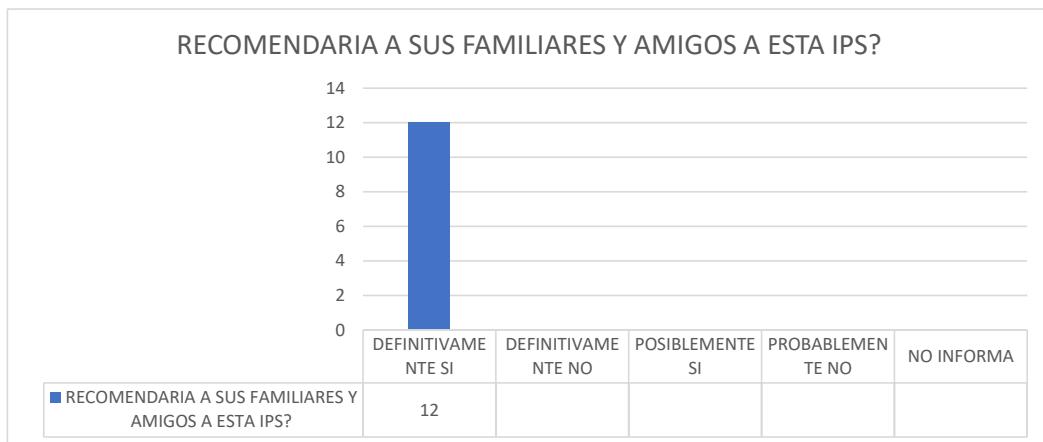
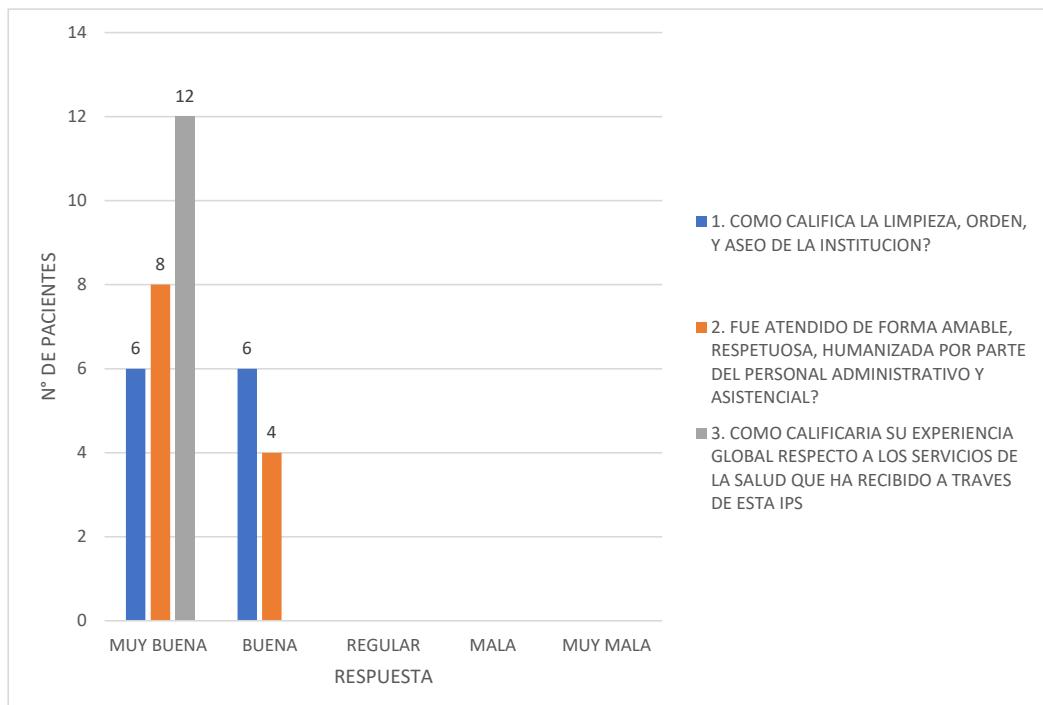
CRIERIOS A EVALUAR	DEFINITIVAMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	POSSIBLEMENTE SI	PROBABLEMENTE NO	NO INFORMA	TOTAL
RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS A ESTA IPS?	20					



**ENCUESTAS DE SATISFACCION CONSULTA EXTERNA NOVIEMBRE**

CRIERIOS A EVALUAR	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
1. COMO CALIFICA LA LIMPIEZA, ORDEN, Y ASEO DE LA INSTITUCION?	6	6				
2. FUE ATENDIDO DE FORMA AMABLE, RESPETUOSA, HUMANIZADA POR PARTE DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL?	8	4				
3. COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE LA SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE ESTA IPS	12					

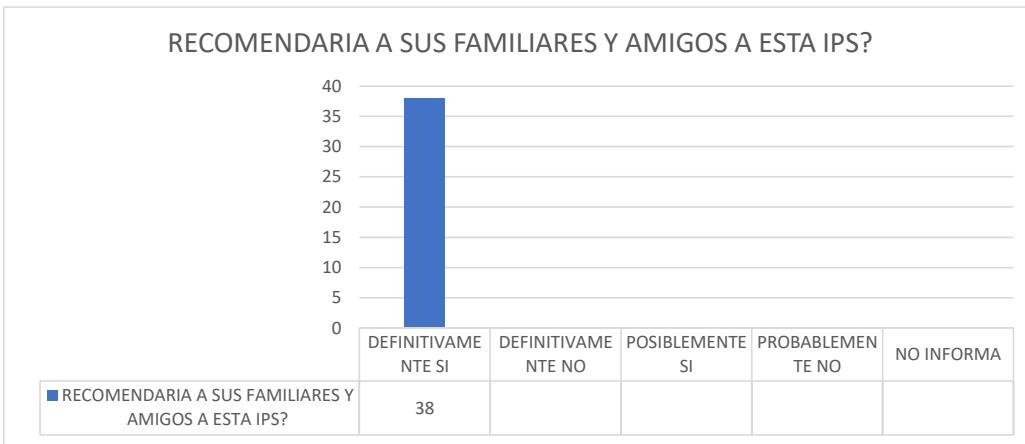
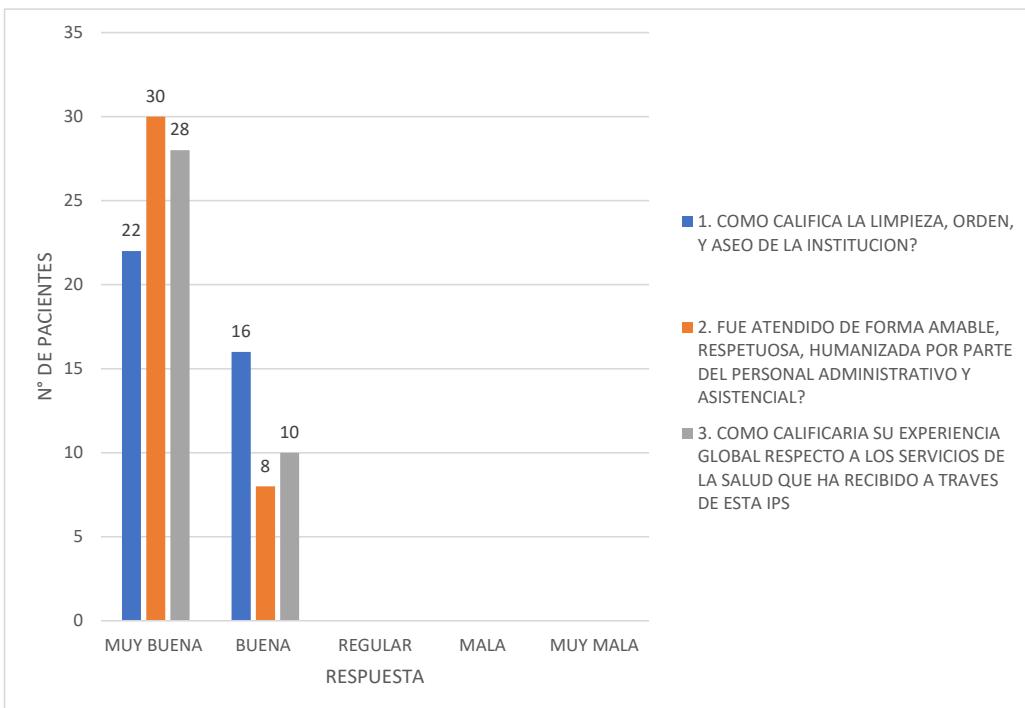
CRIERIOS A EVALUAR	DEFINITIVAMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	POSSIBLEMENTE SI	PROBABLEMENTE NO	NO INFORMA	TOTAL
RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS A ESTA IPS?	12					



**ENCUESTAS DE SATISFACCION CONSULTA EXTERNA SEDE PRINCIPAL NOVIEMBRE**

CRIERIOS A EVALUAR	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
1. COMO CALIFICA LA LIMPIEZA, ORDEN, Y ASEO DE LA INSTITUCION?	22	16				
2. FUE ATENDIDO DE FORMA AMABLE, RESPETUOSA, HUMANIZADA POR PARTE DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL?	30	8				
3. COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE LA SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE ESTA IPS	28	10				

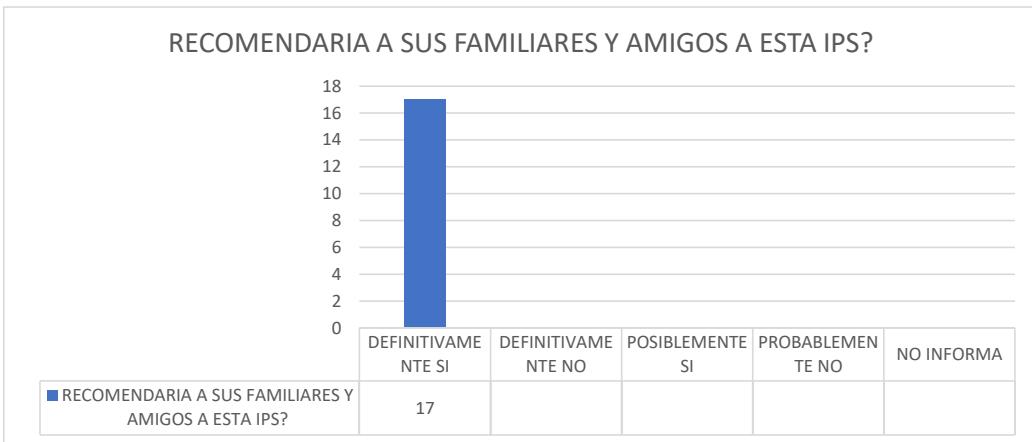
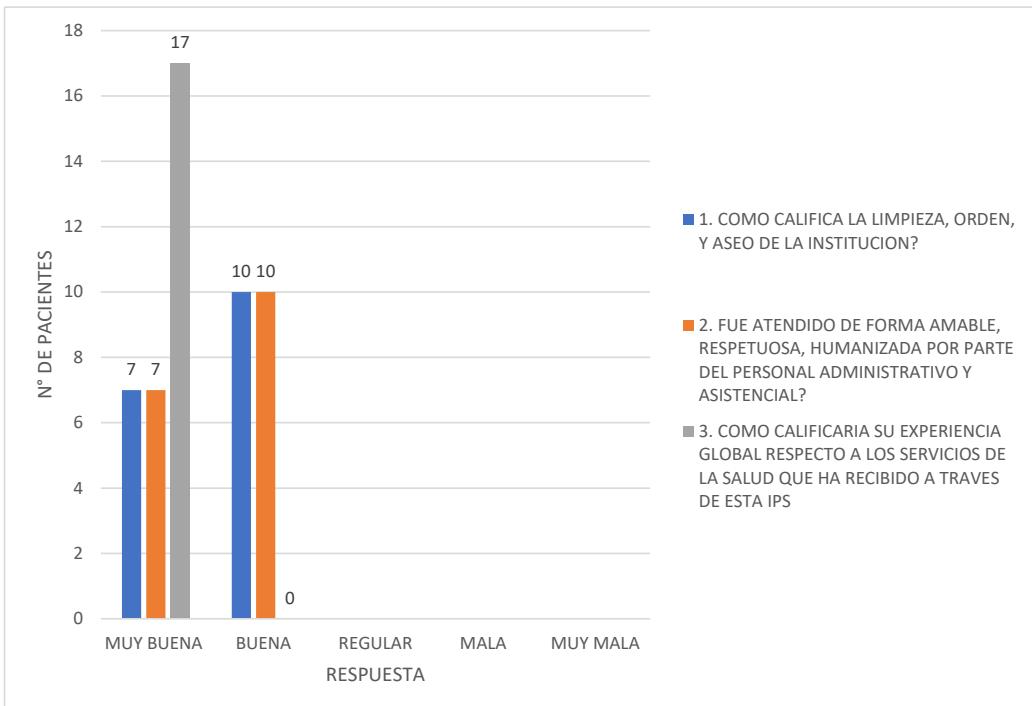
CRIERIOS A EVALUAR	DEFINITIVAMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	POSSIBLEMENTE SI	PROBABLEMENTE NO	NO INFORMA	TOTAL
RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS A ESTA IPS?	38					



**ENCUESTAS DE SATISFACCION DOMICILIARIO DICIEMBRE**

<b>CRIERIOS A EVALUAR</b>	<b>MUY BUENA</b>	<b>BUENA</b>	<b>REGULAR</b>	<b>MALA</b>	<b>MUY MALA</b>	<b>TOTAL</b>
1. COMO CALIFICA LA LIMPIEZA, ORDEN, Y ASEO DE LA INSTITUCION?	7	10				
2. FUE ATENDIDO DE FORMA AMABLE, RESPETUOSA, HUMANIZADA POR PARTE DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL?	7	10				
3. COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE LA SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE ESTA IPS	17	0				

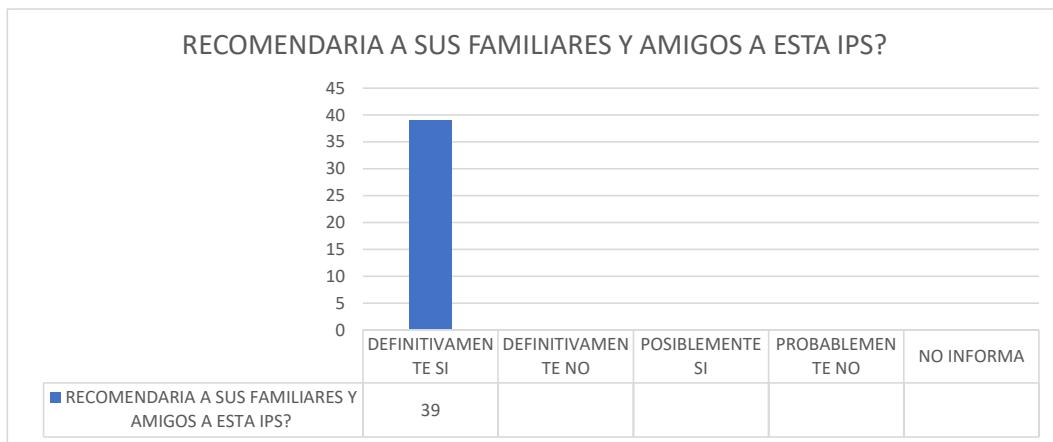
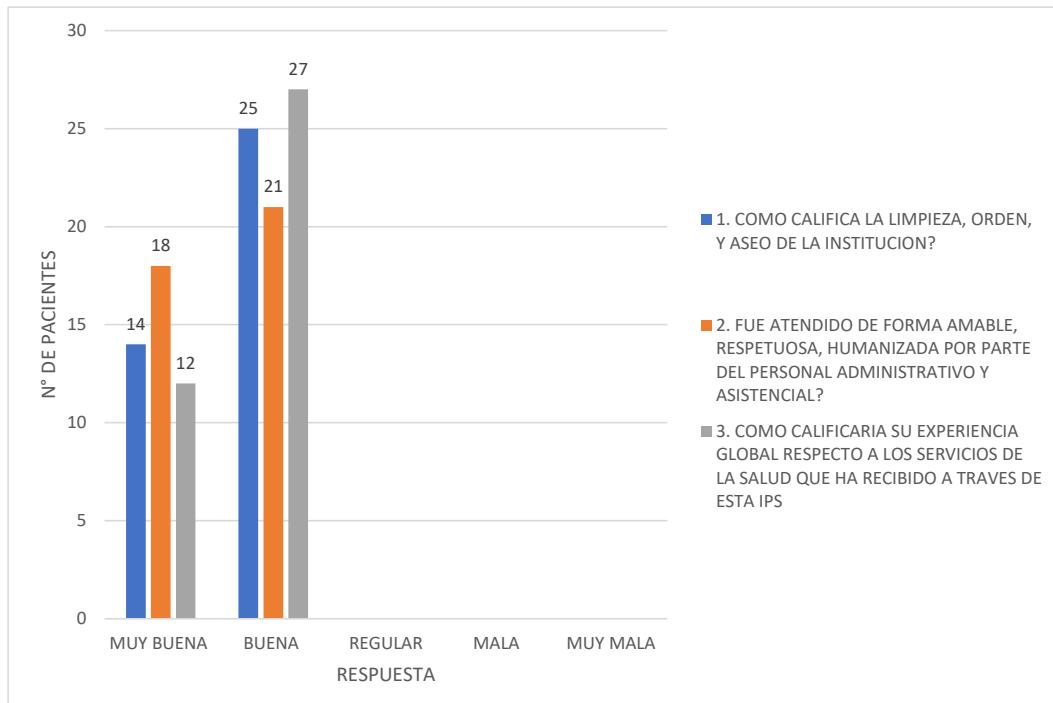
<b>CRIERIOS A EVALUAR</b>	<b>DEFINITIVAMENTE SI</b>	<b>DEFINITIVAMENTE NO</b>	<b>POSIBLEMENTE SI</b>	<b>PROBABLEMENTE NO</b>	<b>NO INFORMA</b>	<b>TOTAL</b>
RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS A ESTA IPS?	17					



**ENCUESTAS DE SATISFACCION CONSULTA EXTERNA SEDE CEMEDIQ DICIEMBRE**

CRIERIOS A EVALUAR	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
1. COMO CALIFICA LA LIMPIEZA, ORDEN, Y ASEO DE LA INSTITUCION?	14	25				
2. FUE ATENDIDO DE FORMA AMABLE, RESPETUOSA, HUMANIZADA POR PARTE DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL?	18	21				
3. COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE LA SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE ESTA IPS	12	27				

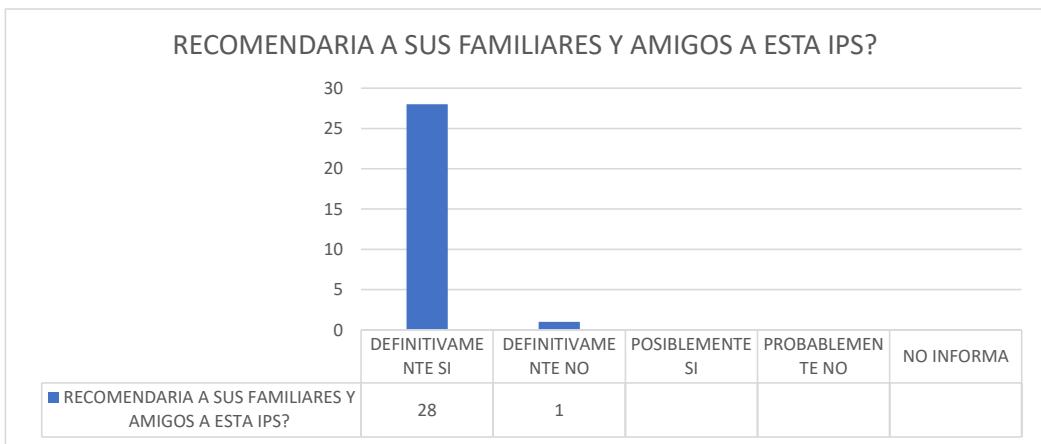
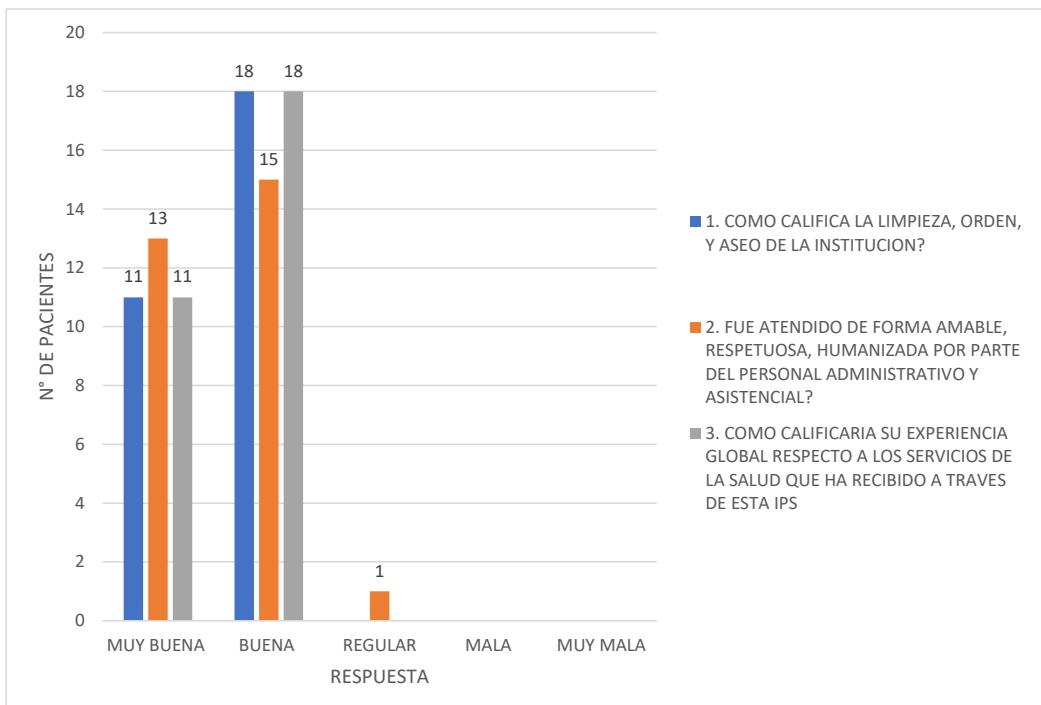
CRIERIOS A EVALUAR	DEFINITIVAMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	POSSIBLEMENTE SI	PROBABLEMENTE NO	NO INFORMA	TOTAL
RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS A ESTA IPS?	39					



**ENCUESTAS DE SATISFACCION CONSULTA EXTERNA PRINCIPAL DICIEMBRE**

CRIERIOS A EVALUAR	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
1. COMO CALIFICA LA LIMPIEZA, ORDEN, Y ASEO DE LA INSTITUCION?	11	18				
2. FUE ATENDIDO DE FORMA AMABLE, RESPETUOSA, HUMANIZADA POR PARTE DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL?	13	15	1			
3. COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE LA SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE ESTA IPS	11	18				

CRIERIOS A EVALUAR	DEFINITIVAMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	POSSIBLEMENTE SI	PROBABLEMENTE NO	NO INFORMA	TOTAL
RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS A ESTA IPS?	28	1				



	FORMATO	FECHA: 12/07/2022
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO	VERSIÓN 1
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	CÓDIGO:SMD.FT.121

FECHA: DIA \_\_\_\_\_ MES \_\_\_\_\_ AÑO \_\_\_\_\_

NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS: \_\_\_\_\_

DOCUMENTO: \_\_\_\_\_

TELÉFONO: \_\_\_\_\_

SERVICIO AL CUAL ACUDIÓ PARA SER ATENDIDO \_\_\_\_\_

ENTIDAD \_\_\_\_\_

En **SERVICIOS MÉDICOS INTEGRALES PARA EL MANEJO DEL DOLOR SAS.** es importante conocer su opinión acerca de los servicios que le ofrecemos en nuestra IPS.

A continuación, encontrará unas preguntas que le permitirán calificar la calidad de los servicios recibidos y nos continua.

serán de gran ayuda en nuestra mejora continua.

Marca con una **X** la calificación de acuerdo a la percepción recibida en la atención.

#### **Cómo calificaría la limpieza, orden y aseo de la institución?**

MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA

#### **Fue atendido de forma amable, respetuosa y humanizada por parte del personal administrativo y asistencial?**

MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA

**Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de esta IPS:**

MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA

**¿Recomendaría a sus familiares y amigos a esta IPS?**

DEFINITIVAMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE SI	PROBABLEMENTE NO	NO INFORMA

**RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS:**

Elaboro: área de calidad

Aprobó: Gerente



FORMATO	FECHA: 31/07/2021
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	VERSIÓN 1
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	CODIGO:SMD.FT21

FECHA: DIA \_\_\_\_\_ MES \_\_\_\_\_ AÑO \_\_\_\_\_

NOMBRE COMPLETO: \_\_\_\_\_

DOCUMENTO: \_\_\_\_\_

TELÉFONO: \_\_\_\_\_

CORREO ELECTRÓNICO: \_\_\_\_\_

El diligenciamiento de sus datos personales es opcional.

#### AREA DEL REPORTE

SEDE PRINCIPAL

SEDE CEMEDIQ

#### TIPO DE REPORTE

PETICIÓN

QUEJA

RECLAMO

SUGERENCIA

FELICITACIÓN

Sus opiniones son nuestra herramienta para una mejora continua a fin de brindarle un servicio de calidad.

#### DESCRIPCIÓN DE LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIÓN

También puede hacernos llegar sus comentarios a nuestro correo electrónico sermidolsas@gmail.com.

Agradecemos sus observaciones. Estas serán atendidas de manera oportuna.

**SERMIDOL IPS, BIENESTAR CON CALIDEZ HUMANA.**



Sede principal Calle 19 No. 28-37, Sede Cemediq Calle 20 N° 27A- 03, Cons 401. Yopal-Casanare. Telefono: 6334417  
Celular: 3108847350-3144516429 Email: sermidolsas@gmail.com.co

Sede principal Calle 19 No. 28-37, Sede Cemediq Calle 20 N° 27A- 03, Cons 401. Yopal-Casanare. Telefono: 6334417  
Celular: 3108847350-3144516429 Email: sermidolsas@gmail.com.co

## INFORME CONSOLIDADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL USUARIO

**Fecha del informe:** 31 de diciembre de 2024

**Elaborado por:** Giovanni Guillen, Karen Lizeth Solano

### Introducción

En cumplimiento de los lineamientos institucionales y las normativas relacionadas se presenta el siguiente informe correspondiente para el consolidado de encuestas de satisfacción al usuario del año 2024. En el cual se evalúa la satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos en la institución.

### Objetivo del Informe

Analizar y documentar el comportamiento de la satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos durante el año 2024, identificando tendencias, posibles áreas de mejora y buenas prácticas en la atención de los usuarios y sus familias.

### Resumen del consolidado de encuestas de satisfacción al usuario 2024

Durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024, se realizó aplicación de encuestas de satisfacción al usuario en las diferentes áreas de la institución (consulta externa y domiciliario)

Se reporta la siguiente información:

MES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	SEM	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	SEM	AÑO
Total, de encuestas aplicadas	45	52	59	213	26	150	550	32	46	31	32	70	73	284	824
Total, de pacientes con satisfacción buena o muy buena	45	52	59	213	26	150	550	32	46	31	31	70	73	284	823
pacientes con satisfacción regular o mala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	824
VALOR %	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100	100	100	97	100	100	100	99,9
ESTÁNDAR META	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97

## Análisis y Observaciones

- Este resultado puede reflejar altos niveles de satisfacción entre los usuarios de los diferentes servicios y programas de la institución, logrando mantener la meta por encima del estándar programado,

## Acciones Recomendadas

Para mantener la satisfacción de los usuarios se considera continuar con el mejoramiento continuo, aplicación de todos los procesos, seguimiento a los mismos y garantizar el programa de educación continuada a los diferentes funcionarios y profesionales de la institución en aspectos fundamentales como los son el adecuado trato a los usuarios, la socialización de derechos y deberes y sobre todo fomentar la participación social de los usuarios.

*KarenSolano.*

### **KAREN LIZETH SOLANO**

Enfermería – Coordinadora Programa de atención domiciliaria – consulta externa.

**Informe sobre la Gestión de PQRS en el Programa de Cuidados Paliativos,  
Programa de atención domiciliaria y Consulta externa – Año 2024**

**Fecha del informe:** 31 de diciembre de 2024

**Área Responsable:** Programa de Cuidados Paliativos

**Elaborado por:** Giovanni Guillen, Karen Lizeth Solano

### **Introducción**

En cumplimiento de los lineamientos institucionales y las normativas relacionadas con la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), se presenta el siguiente informe correspondiente al año 2024, en el cual se evalúa la recepción y gestión de las solicitudes en el marco del Programa de Cuidados Paliativos, Programa de atención domiciliaria y Consulta externa.

### **Objetivo del Informe**

Analizar y documentar el comportamiento de las PQRS recibidas en el programa durante el año 2024, identificando tendencias, posibles áreas de mejora y buenas prácticas en la atención de los usuarios y sus familias.

### **Resumen de la Gestión de PQRS 2024**

Durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024, se realizó un seguimiento continuo del sistema de recepción y atención de PQRS asociado al Programa de Cuidados Paliativos, Programa de atención domiciliaria y Consulta externa.

Se reporta que:

ITEM	Programa de cuidados paliativos	Programa de atención domiciliaria	Consulta externa
Número total de PQRS recibidas	0	77	5
Peticiones	0	77	0
Quejas	0	0	5
Reclamos	0	0	0
Sugerencias	0	0	0

### **Análisis y Observaciones**

El registro de 0 PQRS en el programa de cuidados paliativos indica que no se recibieron solicitudes por parte de los usuarios, sus familias u otros actores interesados durante el año 2024.

- Las PQRS recibidas del Programa de Atención Domiciliaria y Consulta Externa fueron gestionadas adecuadamente, dándoles el trámite correspondiente y proporcionando las respectivas respuestas.
- Este resultado puede reflejar altos niveles de satisfacción entre los usuarios del programa o una baja interacción en los canales habilitados para la recepción de PQRS.

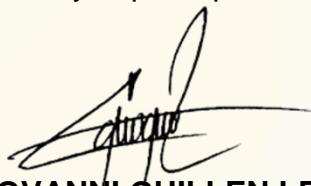
### Acciones Recomendadas

Para garantizar la continuidad en la mejora del servicio y fomentar una mayor participación de los usuarios, se sugiere:

1. Reforzar la comunicación y divulgación de los canales disponibles para la presentación de PQRS.
2. Realizar encuestas periódicas de satisfacción para obtener retroalimentación de manera proactiva.
3. Implementar estrategias de sensibilización dirigidas a usuarios y sus familias sobre la importancia de expresar inquietudes o sugerencias para el mejoramiento del programa.

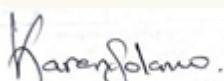
### Conclusión

El Programa de Cuidados Paliativos no recibió PQRS durante el año 2024, lo cual refleja una percepción positiva del servicio. Por su parte, los programas de Atención Domiciliaria y Consulta Externa registraron un porcentaje mínimo de PQRS en relación con la cantidad total de pacientes atendidos, evidenciando un buen desempeño general. No obstante, se recomienda continuar fortaleciendo los mecanismos de interacción con los usuarios para mantener estándares de calidad y captar oportunidades de mejora.



**GIOVANNI GUILLEN LEYTON**

Psicooncólogo – Coordinador Programa de Cuidados paliativos.



**KAREN LIZETH SOLANO**

Enfermería – Coordinadora Programa de atención domiciliaria – consulta externa.