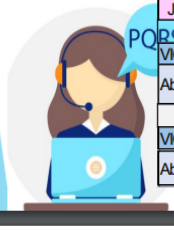
SIAU- PQRS

QUEJAS					
VIGENCIA 2022	No.	FECHA INGRESO	FECHA RESPUESTA	DIAS DE RESPUESTA	SEGUIMIENTO
Enero - Marzo	3	28/02/2022	28/02/2022	1	VIA TELEFONICA
		17/03/2022	20/03/2022	3	PRESENCIAL
		18/03/2022	30/03/2022	12	PRESENCIAL
Abril - Junio	2	1/04/2022	13/04/2022	12	VIA TELEFONICA
		25/05/2022	30/05/2022	5	VIA TELEFONICA
Octubre - Diciembre	7	4/10/2022	5/10/2022	1	VIA TELEFONICA
		5/10/2022	7/10/2022	2	VIA TELEFONICA
		8/11/2022	23/11/2022	15	VIA TELEFONICA
		10/11/2022	23/11/2022	12	ESCRITA
		13/11/2022	23/11/2022	10	ESCRITA
		20/12/2022	21/12/2022	1	VIA TELEFONICA
		20/12/2022	20/12/2022	1	PRESENCIAL
SOLICITUD DE INFORMACION					
VIGENCIA 2022	No.	FECHA INGRESO	FECHA RESPUESTA	DIAS DE RESPUESTA	SEGUIMIENTO
Enero - Marzo	1	7/02/2022	10/02/2022	2	VIA TELEFONICA
Julio - Septiembre	1	10/08/2022	23/08/2022	12	ESCRITO
DERECHOS DE PETICION					
VIGENCIA 2022	No.	FECHA INGRESO	FECHA RESPUESTA	DIAS DE RESPUESTA	SEGUIMIENTO
Abril - Junio		19/05/2022	25/05/2022	5	VIA TELEFONICA
TUTELA					
VIGENCIA 2022	No.	FECHA INGRESO	FECHA RESPUESTA	DIAS DE RESPUESTA	SEGUIMIENTO
Abril - Junio	1	25/05/2022	30/05/2022	5	



Encuestas a Usuarios

SE REALIZARON 748 ENCUESTAS

PERCEPCION DE SATISFACCION	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	NO responde
¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción, frente a la prestación de servicios de la ESE?	54%	43%	3%	0%	0%	0%
¿Cómo fue el trato que recibió del funcionario que lo atendió?	59%	39%	2%	0%	0%	0%
¿Cómo fue la información suministrada?	53%	45%	1%	0%	0%	1%
	SI		NO		NO RESPONDE	
Las instalaciones donde fue atendido, ¿son cómodas y seguras?	90%		7%		3%	
Conoce sus derechos y deberes en salud?	92%		6%		2%	
Conoce la MISION y VISION de la ESE?	8%		17%		3%	
	Definitivamente SI	Probablemente SI	Definitivamente NO	Probablemente NO	NO responde	
¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta ESE.?	70%	27%	0%	0%	3%	
	1	Entre 2 y 3	Entre 4 y 8	Entre 9 y 14	Más de 15	NO responde
Días de espera entre la solicitud y la asignación de la cita	41%	18%	19%	1%	1%	20%
	1 a 10 min	11 a 20 min	21 a 30 min	31 a 60 min	Más de 1 hora	NO responde
¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para ser atendido por el personal de la dependencia?	65%	22%	7%	1%	1%	4%



Capacitaciones

No	TEMA	DIRIGIDO	NUMERO PARTICIPANTES	LUGAR
1	*Mecanismos de participación Buzón de sugerencias*	*Usuarios de La ESE*	*6*	*Recepción de la ESE*
2	*Derechos y deberes en salud*	*Usuarios de La ESE*	*9*	*Recepción de la ESE*
3	*Misión y Visión de la ESE*	*Personal de La ESE*	*15*	*Biblioteca publica*
4	*Eventos de notificación Epidemiológica*	*Personal de La ESE*	*8*	*ESE*
5	*Mecanismos de participación - Buzón de sugerencias*	*Usuarios de La ESE*	*6*	*Recepción de la ESE*
6	*Socialización Manual SIAU ESE La Paz*	*Personal de La ESE*	*14*	*Biblioteca publica*
	Servicios que ofrece la ESE - Derechos y Deberes	*Usuarios de La ESE*	*9*	*Recepción de la ESE*
	Derechos y deberes en salud - horarios de atención de la ESE	*Familias en acción*	*43*	*Polideportivo Municipal*



Buzón de Sugerencias

APERTURAS 12			
TIPO SOLICITUD	**CON datos DS**	**SIN datos DS**	**Total**
Peticiones			
Quejas	2	1	3
Reclamos			
Sugerencias			
Denuncias			
Felicitaciones			
TOTAL	2	1	3

