140-50.20

Bugalagrande 22 de julio de 2024

HOSPITAL SAN BERNABE E.S.E
BUGALAGRANDE

## CERTIFICACIÓN

Los abajo firmantes Gerente y Líder Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) del Hospital San Bernabé E.S.E con Nit. 891.900.650-2 certifica que la institución ha realizado la trazabilidad pertinente a las PQRS instauradas por parte de los usuarios, encontrándose para el primer trimestre un total trece (13) PQRS, así mismo, el global de satisfacción al usuario en el trimestre es de 88% distribuidos de la siguiente manera:

**Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias presentadas:**

| MES | QUEJA | FELICITACIONES | SUGERENCIA | TOTAL |
|---|---|---|---|---|
| ENERO | 4 | 0 | 0 | 4 |
| FEBRERO | 3 | 1 | 0 | 4 |
| MARZO | 2 | 2 | 1 | 5 |
| **TOTAL TRIMESTRE** | **9** | **3** | **1** | **13** |

**Proporción de satisfacción de los usuarios del hospital.**

| MES | VALOR NUMERADOR | VALOR DENOMINADOR | % |
|---|---|---|---|
| Enero | 86 | 94 | 91% |
| Febrero | 91 | 99 | 92% |
| Marzo | 25 | 31 | 81% |
| **TOTAL** | **202** | **224** | **88%** |

Firmado en Bugalagrande a los veintidós (22) días del mes de julio de 2024.

Atentamente,

JHON JANNER MORALES GARCIA
Gerente.

LAURA VANESSA HERRERA G.
Líder SIAU.