HOSPITAL SAN BERNABE E.S.E
BUGALAGRANDE

140-50.20

Bugalagrande 02 de septiembre de 2024

## 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 segundo trimestre un total diez (10) PQRS, así mismo, el global de satisfacción al usuario en el trimestre es de 87% distribuidos de la siguiente manera:

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

| MES | QUEJA | FELICITACIONES | SUGERENCIA | TOTAL |
|---|---|---|---|---|
| ABRIL | 4 | 0 | 0 | 4 |
| MAYO | 0 | 1 | 1 | 2 |
| JUNIO | 4 | 0 | 0 | 4 |
| **TOTAL TRIMESTRE** | **8** | **1** | **1** | **10** |

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

| MES | VALOR NUMERADOR | VALOR DENOMINADOR | % |
|---|---|---|---|
| Abril | 26 | 30 | 87% |
| Mayo | 50 | 55 | 91% |
| Junio | 28 | 32 | 88% |
| **TOTAL** | **104** | **117** | **87%** |

Firmado en Bugalagrande a los dos (02) días del mes de septiembre de 2024.

Atentamente,

**JHON JANNER MORALES GARCIA**
**Gerente.**

**LAURA VANESSA HERRERA**
**Líder SIAU.**