

INFORME DE EJECUCIÓN DE CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

DATOS GENERALES

CONTRATISTA	PAULA ANDREA PÉREZ BARRERA			C.C.N°	1.116.554.863
CPS No.	068	de	11 / 1 / 2025 (DD) (MM) (AA)	PLAZO	3 MESES
FECHA ACTA DE INICIO	13 / 1 / 2025 (DD) (MM) (AA)		FECHA DE TERMINACIÓN	12 / 4 / 2025 (DD) (MM) (AA)	
PERIODO DE INFORME	13 / 4 / 2025 (DD) (MM) (AA)	A :	12 / 5 / 2025 (DD) (MM) (AA)	No. Informe	4
ADICIÓN	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>				
FECHA DE LA ADICIÓN	11 / 4 / 2025 (DD) (MM) (AA)	TIEMPO (DIAS, MESES)	1 mes y 15 días		
FECHA DE TERMINACIÓN ACTUAL DEL CONTRATO	27 / 5 / 2025 (DD) (MM) (AA)				
SUPERVISOR	JUAN CARLOS ESPINOSA OTALORA		DEPENDENCIA	JEFE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACION	

OBJETO CONTRACTUAL

PRESTAR SUS SERVICIOS PROFESIONALES EN LA GESTIÓN INTEGRAL DEL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU), EN EL HOSPITAL DE AGUAZUL JUAN HERNANDO URREGO ESE.

OBLIGACIONES ESPECÍFICAS

- Atender en forma personalizada a los usuarios, garantizando y canalizando la atención de los mismos de acuerdo a las disposiciones del sistema general de seguridad social en salud, la capacidad instalada y el modelo de Atención de la institución.
- Ejecutar el proceso de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRS) presentadas a la institución desde los diferentes canales establecidos incluye la recepción, apertura de buzones, clasificación, registro y la gestión para una respuesta oportuna, como se encuentra establecido en el manual del SIAU de la institución.
- Presentar informe mensual de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRS).
- Gestionar la operatividad del comité de PQRS y realizar las actas mensuales, seguimiento de compromisos.
- Realizar informe mensual de inasistencias por EPS formulando y ejecutando estrategias (comparendo educativo) para disminuir la problemática, socializarlo a las EPS.
- Presentar informe mensual de satisfacción del usuario en la prestación de servicios de la entidad, utilizando como mecanismo la aplicación de encuestas digitales en los diferentes servicios, como lo establece el manual del SIAU, incluye acciones de mejora y socialización de resultados en el comité de PQRS.
- Realizar capacitaciones en temas relacionados con derechos y deberes, horarios de atención, proceso de PQRS, comparendos educativos y demás temas que contribuyan para identificar las necesidades, expectativas de los usuarios en relación con los servicios ofrecidos por la institución.
- Presentar informe consolidado de capacitación de derechos y deberes realizados en los diferentes servicios.
- Liderar el proceso de la constitución de la Asociación de usuarios, programar reuniones y capacitaciones, diligenciar la información en la plataforma de la Supersalud.
- Desarrollar y vigilar el proceso de demanda insatisfecha del usuario, citas prioritarias, la voz del usuario, para presentar el informe mensual consolidado a la oficina de planeación.
- Recibir las auditorías internas y externas que se realicen al proceso del SIAU y generar los planes de mejoramiento que se deriven de las mismas.
- Proyectar y Gestionar la ejecución del Plan de acción de la política de participación ciudadanía y social en salud para la vigencia 2025, dando cumplimiento a la Resolución 2063 del 2017.
- Realizar reuniones periódicas con la comunidad y los presidentes del área urbana y rural para escuchar las necesidades y sugerencias, realizar las respectivas actas y planes de mejora.
- Mantener organizado el archivo y documentación generada desde el proceso del SIAU.

ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES

- Atendi de forma personalizada a los usuarios del Hospital de Aguazul Juan Hernando Urrego E.S.E, informando de manera oportuna, amable y precisa sobre la disponibilidad de los servicios, de acuerdo al modelo de atención en la institución y a las disposiciones del sistema general de seguridad social en salud. Realice el proceso de verificación en el sistema para informar a los usuarios en que estado de afiliación se encuentran y en que IPS tienen asignados los servicios. Entregue diariamente en el mes de abril de 2025 las historias clínicas para los pacientes que requieran autorizar los servicios en su EPS y para diferentes trámites. Asigne diariamente citas prioritarias a los usuarios que remiten de urgencias para cita de medicina general.
- Ejecute el proceso de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) del mes de abril de 2025 presentadas a la institución desde los diferentes canales establecidos. Recibi, clasifique y registre cada una de las (PQRSF) entregue de manera oportuna al funcionario que deba realizar la correspondiente respuesta.
- Presente el informe mensual de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones del mes de abril de 2025 donde se especifican cuantas radicaciones realizaron los usuarios y que canales de comunicación fueron los más utilizados; además de conocer los motivos más frecuentes por los cuales los usuarios se quejan de los servicios prestados por la institución.
- En el mes de abril de 2025 se realizó el comité de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, realizando su respectiva acta.
- Realice informe del mes de abril de 2025 de inasistencias por EPS. Ejecute la estrategia de comparendo pedagógico para disminuir la problemática de inasistencias a las citas, aplicando una charla a los usuarios, concientizándolos de la gravedad y las consecuencias que repercuten a una cita, no solo para la comunidad, si no también para la institución; se capacito en derechos y deberes que tienen como usuarios y se envía reporte de inasistencia a cada EPS.
- Presente informe del mes de abril de 2025 de satisfacción al usuario en la prestación de los diferentes servicios de la entidad. Aplique la encuesta a los usuarios en las diferentes áreas del servicio de atención con el fin de medir la satisfacción del usuario y lograr ejecutar acciones de mejora.

7. Realice capacitación en el mes de abril de 2025 a los usuarios sobre los horarios de atención, el buen uso de los servicios de salud que ofrece la institución, proceso para interponer una queja, sugerencia o felicitación, recordándoles siempre los derechos que tienen como usuarios y así mismo los deberes que deben cumplir.
8. Presente informe consolidado de capacitaciones de derechos y deberes del mes de abril de 2025 en las charlas sobre el comparendo pedagógico por las inasistencias de los usuarios, también realizadas diariamente en la oficina del SIAU, en cumplimiento del PAMEC institucional.
9. En el mes de abril de 2025 se informa diariamente en el grupo de whatsapp y llamadas las actividades y servicios de la institución a la asociación de usuarios.
10. Realice registro de demanda insatisfecha del mes de abril de 2025 para los diferentes servicios y presente informe mensual consolidado sobre la demanda insatisfecha de los usuarios a la oficina de planeación y calidad, asigne diariamente citas prioritarias a los usuarios que remiten de urgencias para cita de medicina general en consulta externa.
11. En el mes de abril de 2025 se recibió auditoría externa por parte de la entidad de Capresoca.
12. En el mes de abril se revisa la ejecución planteada del año 2024 de la política de participación social en salud y se hace su respectiva entrega.
13. En el mes de abril de 2025 se informó diariamente a los presidentes mediante el grupo de whatsapp y llamadas las actividades y servicios de la institución.
14. Organice diariamente la documentación generada en la oficina del SIAU, folie y rote carpetas/cajas del archivo correspondiente.

ESTADO FINANCIERO

Datos Generales

Valor Inicial del Contrato	\$ 9.158.073
Valor Contrato ejecutado	\$ 9,158,073
Valor Contrato más adiciones valor adición	\$ 13,737,109

Balance Económico

Valor contrato	\$ 9,158,063	
Valor adicional inicial	\$ 4,579,036	\$ 3.052.691
Valor a pagado acta parcial 1		\$ 3.052.691
Valor a pagado acta parcial 2		\$ 3.052.691
Valor a pagado acta parcial 3		\$ 3,052,691
Valor a pagar presente acta 4		\$ 1,526,345
Valor por pagar	\$	13,737,109
		\$ 13,737,109

Sumas Iguales

80%

% EJECUCIÓN FINANCIERA

SEGURIDAD SOCIAL

	Entidad	Mes	Valor	Fecha de Pago	No. Planilla
Salud Pensión Riesgos Profesionales	NUEVA EPS	ABRIL	178,000	14 5	2,025 9485234102
	PORVENIR	ABRIL	227,800	14 5	2,025 9485234102
	POSITIVA	ABRIL	14,900	14 5	2,025 9485234102

FECHA DEL INFORME

14 MAY 2025

FIRMA DEL CONTRATISTA

CC.No. 1116.554.863 de Aguazul

Registro Fotográfico

Planillas

Otros

Anexos :

Planilla Integrada

DATOS GENERALES DEL APORTANTE									
Identificación	dv	Razon Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Direccion	Ciudad-Departamento	Teléfono	Exonerado SENA e ICBF	
CC 1116554863		PEREZ BARRERA PAULA ANDREA	INDEPENDIENTE	PRINCIPAL	CRA 23A N 18-32	AGUAZUL-CASANARE	6382069	No	
DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION									
Periodo		Clave		Tipo	Fecha		Pago		
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor
2025-04	2025-04	1480206843	9485234102	1	2025/05/15	2025/05/14	NEQUI	0	\$420,700
RESUMEN DE PAGO									
RIESGO	CODIGO	NIT	DV	AFILIADOS	VALOR LIQUIDADO	INTERESES MORA	SALDOS E INCAPACIDADES	VALOR A PAGAR	
AFP (ADMINISTRADORAS: 1)				1	\$227,800	\$0	\$0	\$227,800	
PORVENIR	230301	800,224,808	8	1	\$227,800	\$0	\$0	\$227,800	
ARL (ADMINISTRADORAS: 1)				1	\$14,900	\$0	\$0	\$14,900	
POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS	14-23	860,011,153	6	1	\$14,900	\$0	\$0	\$14,900	
EPS (ADMINISTRADORAS: 1)				1	\$178,000	\$0	\$0	\$178,000	
NUEVA E.P.S.	EPS037	900,156,264	2	1	\$178,000	\$0	\$0	\$178,000	
TOTAL				1	\$420,700	\$0	\$0	\$420,700	

Aguazul, Casanare

7 4 MAY 2025

HOSPITAL DE AGUAZUL JUAN HERNANDO URREGO E.S.E.
NIT. 844.001.355-6

DEBE A:

PAULA ANDREA PÉREZ BARRERA
C.C. N° 1116.554.863 EXPEDIDA EN AGUAZUL
CELULAR: 3117053112
DIRECCION: CARRERA 23a # 18 - 36
DEPARTAMENTO CASANARE

VALOR EN LETRAS: TRES MILLONES CINCUENTA Y DOS MIL SEISCIENTOS NOVENTA Y UN PESO M/CTE (\$3.052.691).

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES N° 068 DEL 11 DE ENERO DE 2025.

PERIODO COMPRENDIDO: DEL 13 DE ABRIL AL 12 DE MAYO DE 2025

OBJETO: PRESTAR SUS SERVICIOS PROFESIONALES EN LA GESTIÓN INTEGRAL DEL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU) EN EL HOSPITAL DE AGUAZUL JUAN HERNANDO URREGO ESE.

Declaro bajo la gravedad de juramento **NO SER RESPONSABLE DE IVA**, y que cumpla con las condiciones establecidas en el artículo 4 de la Ley 2010 de 2019, adiciona el párrafo tercero al artículo 437 del E.T., indicando que *"deberán registrarse como responsables del IVA quienes realicen actividades gravadas con el impuesto, con excepción de las personas naturales comerciantes y los artesanos, que sean minoristas o detallistas, los pequeños agricultores y ganaderos, así como quienes presten servicios, siempre y cuando cumplan la totalidad de las siete condiciones"*

Además, declaro que para la prestación de este servicio la realizo de manera personal y no requiero ni subcontrato personal.

Cordialmente

UN PDM



PAULA ANDREA PÉREZ BARRERA
C.C. N° 1116.554.863 EXPEDIDA EN AGUAZUL
EMAIL: paulaperez1509@gmail.com

COPIA

STAMP

NOVA

DECLAR

CONTR

PROG

NOVA

BBVA COLOMBIA
NIT 860.003.020-1

CERTIFICA

Que **PAULA ANDREA PEREZ BARRERA** identificado(a) con **cédula de ciudadanía número 1.116.554.863** se encuentra vinculado(a) a nuestra entidad a través de la **Cuenta De Ahorros Libreton No 00130077000200000158** aperturada el **11 de abril de 2023**, cuenta **activa** y que a la fecha ha presentado un manejo conforme a lo establecido contractualmente.

El número de cuenta podrá ser utilizada en nuestros canales como se indica a continuación:

9 dígitos: **077000158**

10 dígitos: **0077000158**

16 dígitos: **0077000200000158**

Recuerde que para pago en nómina a través de Net Cash, el formato a utilizar es de 16 dígitos.

Esta certificación se expide a solicitud del titular el día **16 de abril de 2025** a las **15:07**, con destino a **Quien Interece**.

FIRMA AUTOGRAFICA



FIRMA AUTORIZADA

BBVACOLOMBIA

Certificado de Aportes

Se certifica que PAULA ANDREA PEREZ BARRERA identificado(a) con CC 1116554863 realizó los siguientes aportes al Sistema de Seguridad Social.

APORTANTE: PEREZ BARRERA PAULA ANDREA CC 1116554863										Novedades																	
Clave Planilla	Clave Pago	Tipo Planilla	Fecha Pago	Riesgo	Código	Administradora	Concepto	Periodo	Días	ing	ret	tde	tae	tdp	tap	vsp	cor	vst	sin	ige	lma	vac	avp	vct	irl	vip	
9485234102	1480206843	I	2025-05-14	EPS	EPS037	NUEVA E.P.S.	COTIZACIÓN OBLIGATORIA	2025-04	30																		
9485234102	1480206843	I	2025-05-14	AFP	230301	PORVENIR	COTIZACIÓN OBLIGATORIA	2025-04	30																		
9485234102	1480206843	I	2025-05-14	ARL	14-23	POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS	COTIZACIÓN OBLIGATORIA	2025-04	30																		

Este certificado se expide el día 2025-05-14 a las 16:05.



INFORME DE SATISFACCION

Código: DU-01-02-003

Versión: 1

PROCESO ESTRATEGICO

Fecha: Marzo 2022

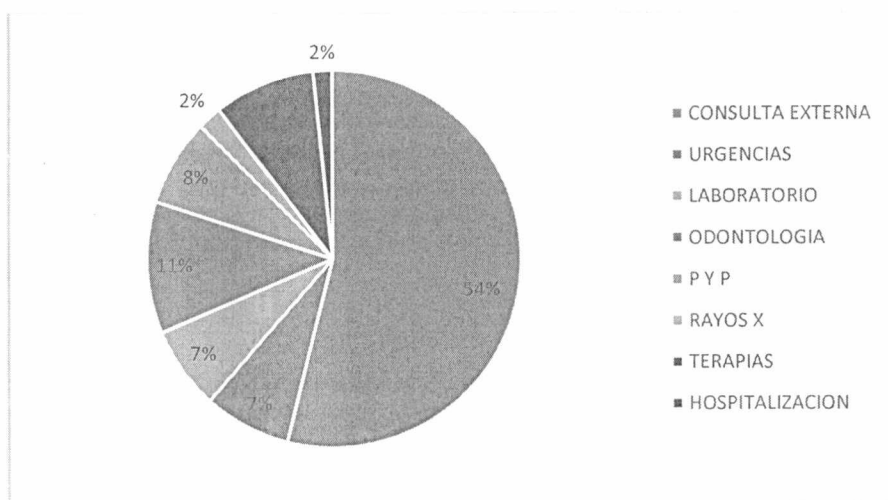
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCION AL USUARIO (SIAU)

Página: 1

Documento controlado

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION MES DE ABRIL 2025

En el mes de abril de año 2025 se realizó 239 encuestas a los usuarios del Hospital Juan Hernando Urrego E.S.E. Por cada uno de los servicios (Consulta Externa, Urgencias, Laboratorio, Odontología, PyP, Rayos X, Terapias y hospitalización).



En la gráfica podemos observar cada uno de los servicios que brinda el hospital y el porcentaje de encuestas aplicadas a cada uno: Consulta Externa 129 encuestas realizadas que equivalen al 54%, Urgencias 18 encuestas realizadas que equivalen al 7%, Laboratorio 17 encuestas realizadas que equivalen al 7%, Odontología 27 encuestas realizadas que equivalen al 11%, PyP 18 encuestas realizadas que equivalen al 8%, Rayos X 5 encuestas realizadas que equivalen al 2%, Terapias 21 encuestas realizadas que equivalen al 9% y hospitalización 4 encuestas realizadas que equivalen al 2%.



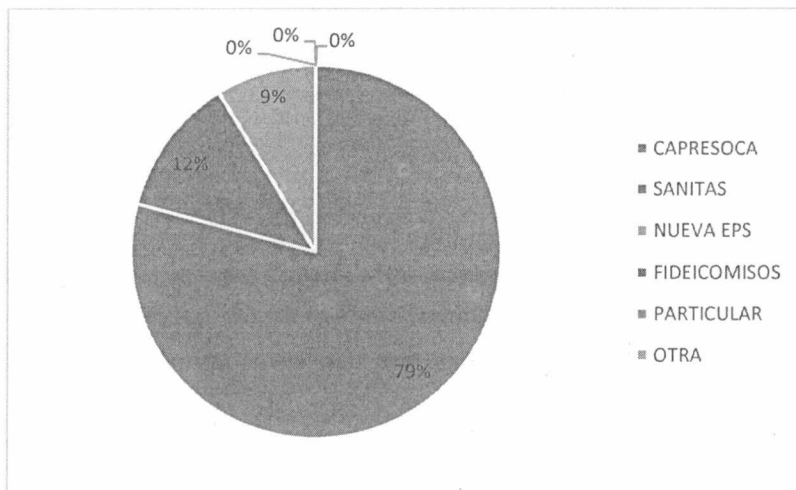
Calle 11 N° 15 – 40 Aguazul – Casanare
PBX: 098 – 638 30 36 Ext. 110

Nit- 844001355-6
E-mail: eseihu@gmail.com
www.hospitaldeaguazul.gov.co

SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD EN SALUD



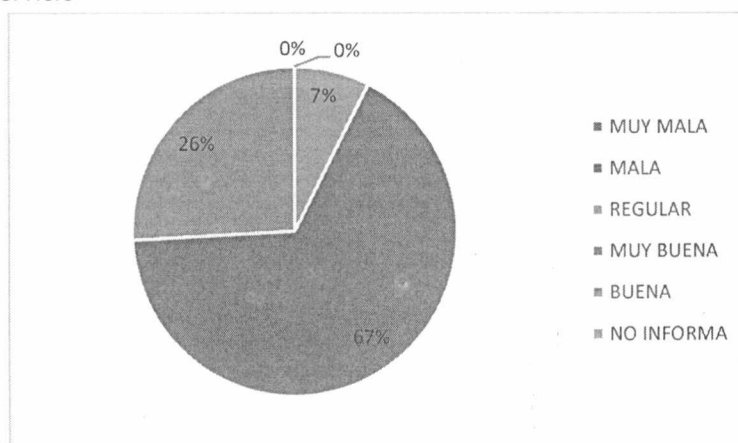
EPS



En la gráfica por EPS podemos observar que la mayor población encuestada es Capresoca con un 79% que equivale a 189 usuarios, Sanitas con un 12% que equivale a 29 usuarios, Nueva eps con un 9% que equivale 21 usuarios, Fideicomisos con un 0% que equivale a 0 usuarios, particular con un 0% que equivale a 0 usuarios.

ACOGIDA Y TRATO

1. Como califica la atención y orientación que recibió del personal que lo atendió al ingresar al servicio





INFORME DE SATISFACCION

Codigo: DU-01-02-003

Versión: 1

PROCESO ESTRATEGICO

Fecha: Marzo 2022

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCION AL USUARIO (SIAU)

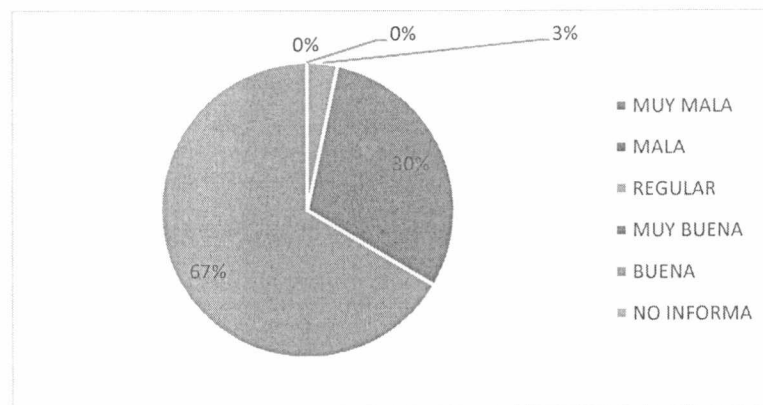
Página: 3

Documento controlado

En la gráfica N° 1 podemos observar que el 67% que equivale a 80 usuarios que consideran muy buena la atención y orientación que recibió del personal que lo atendió al ingresar, el 26% que equivale a 31 usuarios consideran buena la atención y orientación que recibió del personal que lo atendió al ingresar y el 7% que equivale a 9 usuarios consideran Regular la atención y orientación que recibió del personal que lo atendió al ingresar.

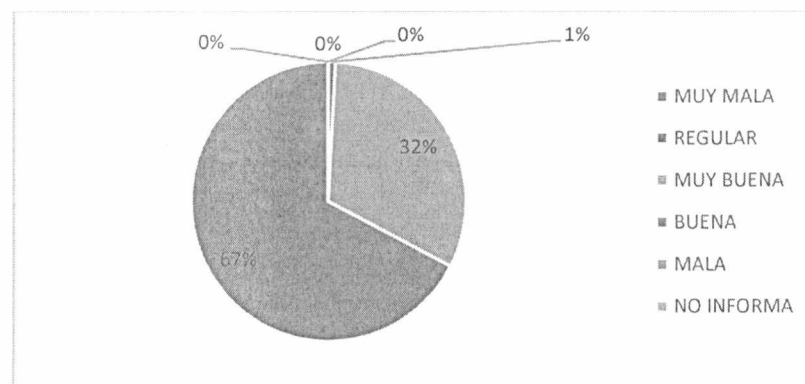
ACCESIBILIDAD

2. Como califica el horario de atención del servicio.



En la gráfica N° 2 podemos observar que el 67% que equivale a 159 usuarios consideran bueno el horario de atención del servicio y el 30% que equivale a 72 usuarios consideran muy bueno el horario de atención del servicio y el 3% que equivale a 8 usuarios consideran regular la atención del servicio.

3. Como califica los tramites que se requiere para acceder al servicio (Citas, facturación, exámenes de laboratorio, Radiología, entre otros).



Calle 11 N° 15 – 40 Aguazul – Casanare
PBX: 098 – 638 30 36 Ext. 110

Nit- 844001355-6
E-mail: esejhu@gmail.com
www.hospitaldeaguazul.gov.co

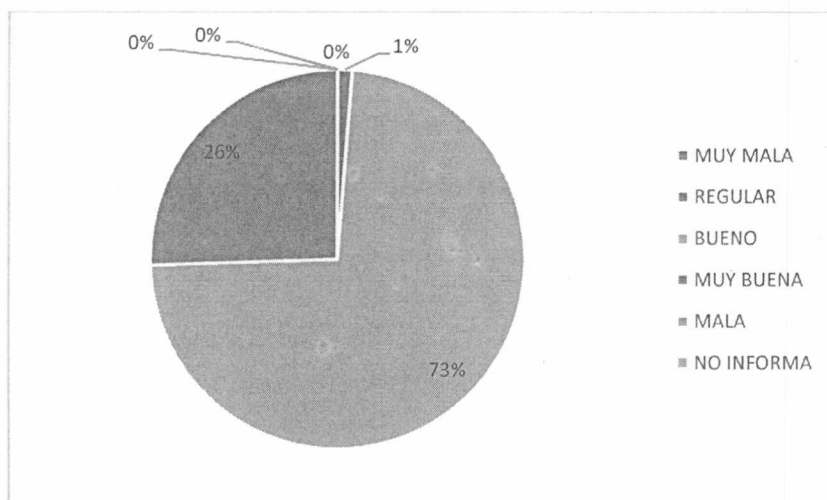
SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD EN SALUD



En la gráfica N° 3 podemos observar que el 67% que equivale a 161 usuarios consideran bueno los tramites que se requiere para acceder al servicio (citas, facturación, exámenes de laboratorio, Radiología), el 32% que equivale a 76 usuarios consideran muy bueno los tramites que se requiere para acceder al servicio (citas, facturación, exámenes de laboratorio, Radiología) y el 1% que equivale 2 usuarios consideran regular los tramites que se requiere para acceder al servicio (citas, facturación, exámenes de laboratorio, Radiología).

INFORMACION QUE RECIBIO

4. Como califica la atención y orientación que recibió acerca de su diagnóstico, tratamiento, cuidados de salud, signos de alarma.



En la gráfica N° 4 podemos observar que el 73% que equivale a 175 usuarios consideran buena la atención y orientación que recibió acerca de su diagnóstico, tratamiento, cuidados de salud, signos de alarma, el 26% que equivale a 61 usuarios consideran muy buena la atención y orientación que recibió acerca de su diagnóstico, tratamiento, cuidados de salud, signos de alarma, el 1% que equivale a 3 usuarios consideran Regular la atención y orientación que recibió acerca de su diagnóstico, tratamiento, cuidados de salud, signos de alarma.





INFORME DE SATISFACCION

Código: DU-01-02-005

Versión: 1

PROCESO ESTRATEGICO

Fecha: Marzo 2022

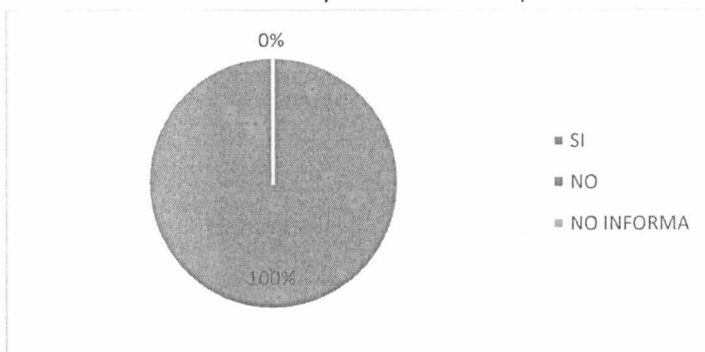
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCION AL USUARIO (SIAU)

Página: 7

Documento controlado

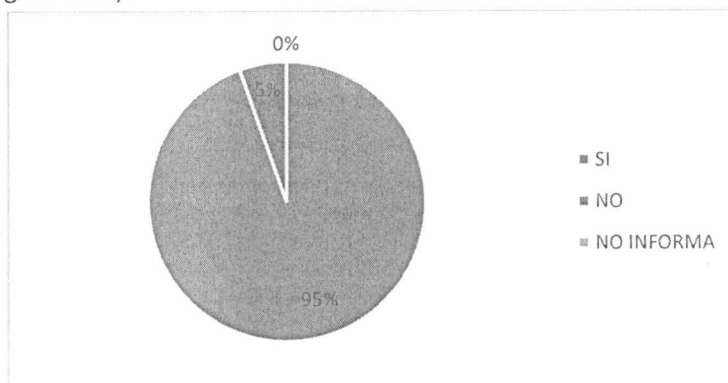
OTROS ASPECTOS.

8. Tiene conocimientos sobre sus Derechos y Deberes como paciente



En la gráfica N° 9 podemos observar que el 100% que equivale a 239 usuarios consideran que si tienen conocimientos sobre sus Derechos y Deberes como paciente.

9. Tiene conocimientos sobre el procedimiento para presentar una PQRS (Petición, Queja, Reclamo y Sugerencias).



En la gráfica N° 10 podemos observar que el 95% que equivale a 226 usuarios si tienen conocimientos sobre el procedimiento para presentar una PQRS (Petición, Queja, Reclamo y Sugerencia), el 5% que equivale a 13 usuarios no tienen conocimientos sobre el procedimiento para presentar una PQRS (Petición, Queja, Reclamo y Sugerencia).



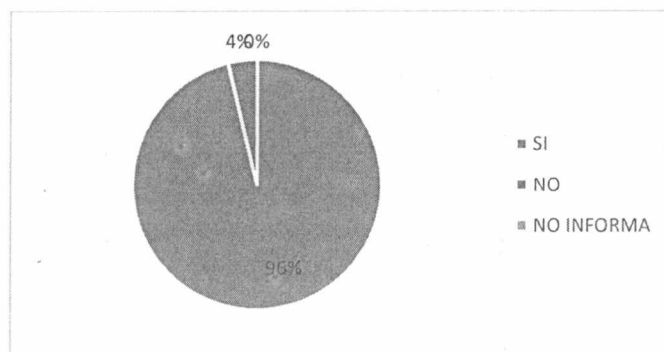
Calle11 N° 15 – 40 Aguazul – Casanare
PBX: 098 – 638 30 36 Ext. 110

Nit- 844001355-6
E-mail: esejhu@gmail.com
www.hospitaldeaguazul.gov.co

SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD EN SALUD



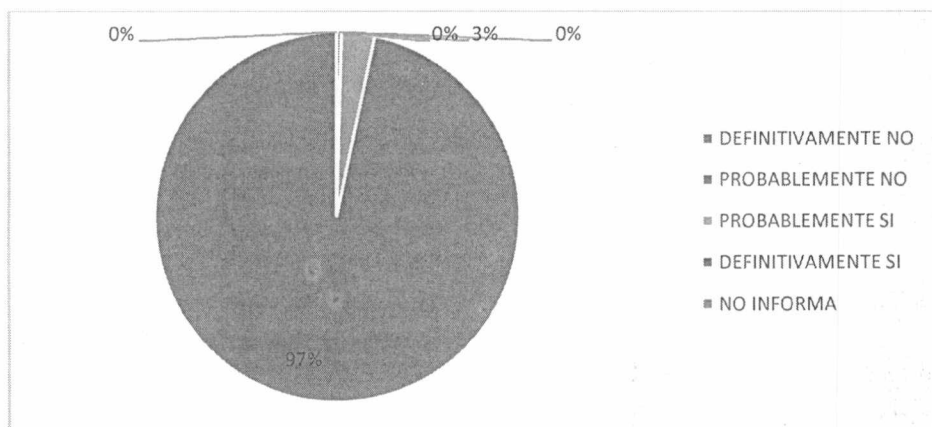
10. Tiene conocimiento sobre su derecho a la intimidad, privacidad y confidencialidad a la información sobre su estado de salud (Historia Clínica).



En la gráfica N° 11 podemos observar que el 96% que equivale a 230 usuarios si tienen conocimiento sobre su derecho a la intimidad, privacidad y confidencialidad a la información sobre su estado de salud (Historia Clínica) y el 4% que equivale a 9 no tienen conocimiento sobre su derecho de salud (Historia Clínica).

CALIDAD Y SATISFACCIÓN GLOBAL

11. Recomendaría a sus familiares y amigos esta Institución Prestadora de Salud



En la gráfica N° 12 podemos observar que el 97% que equivale a 231 usuarios definitivamente si Recomendaría a sus familiares y amigos esta Institución Prestadora de Salud, el 3% que equivale a 7 usuarios que probablemente si recomendaría a sus familiares y amigos esta Institución Prestadora de Salud, el 0% que equivale a 1 usuarios definitivamente no recomendaría a sus familiares y amigos esta Institución Prestadora de Salud.





INFORME DE SATISFACCION

PROCESO ESTRATEGICO

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCION AL USUARIO (SIAU)

Código: DO-01-02-003

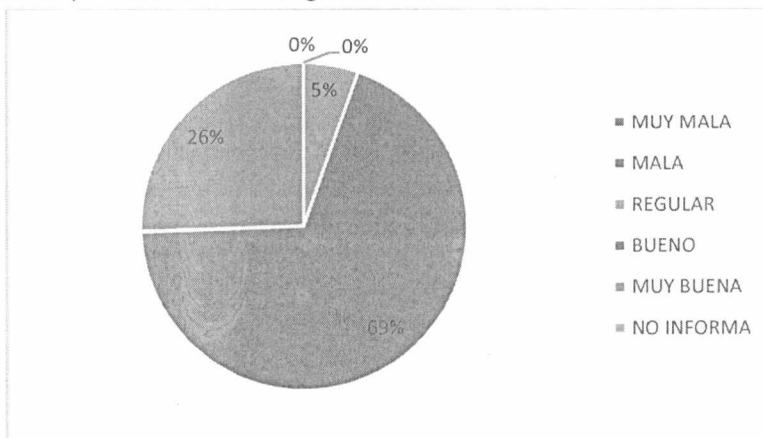
Versión: 1

Fecha: Marzo 2022

Página: 5

Documento controlado

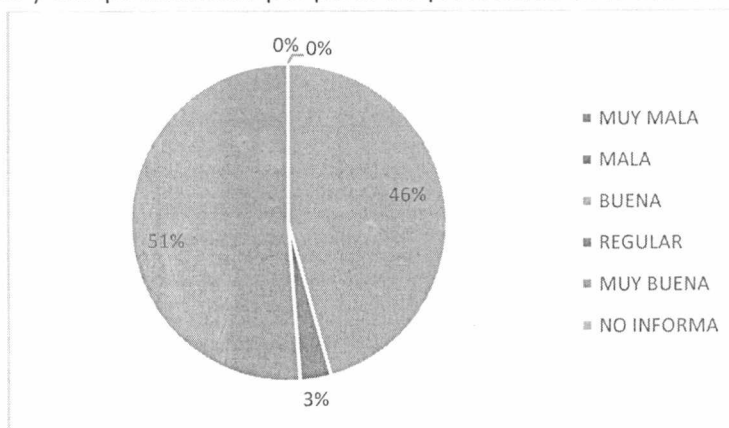
5. Como califica la oportunidad en la asignación de citas.



En la gráfica N° 5 podemos observar que el 69% que equivale a 165 usuarios consideran buena la oportunidad en la asignación de citas, el 26% que equivale a 61 usuarios que consideran muy buena la oportunidad en la asignación de citas, el 5% que equivale a 13 usuarios consideran Regular la oportunidad en la asignación de citas.

OPORTUNIDAD

6. La puntualidad y tiempo destinado por parte del profesional en su atención, es bueno.



En la gráfica N° 6 podemos observar que el 51% que equivale a 65 usuarios consideran muy buena la puntualidad y tiempo destinado por parte del profesional en su atención, el 46% que equivale a 58 usuarios consideran que la puntualidad y tiempo destinado por parte del profesional en su atención es buena. El 3% que equivale a 4 usuarios consideran regular la puntualidad y tiempo destinado por parte del profesional en su atención.



Calle 11 N° 15 – 40 Aguazul – Casanare
PBX: 098 – 638 30 36 Ext. 110

Nit- 844001355-6
E-mail: esejhu@gmail.com
www.hospitaldeaguazul.gov.co

SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD EN SALUD



INFORME DE SATISFACCION

Código: DO-01-02-003

PROCESO ESTRATEGICO

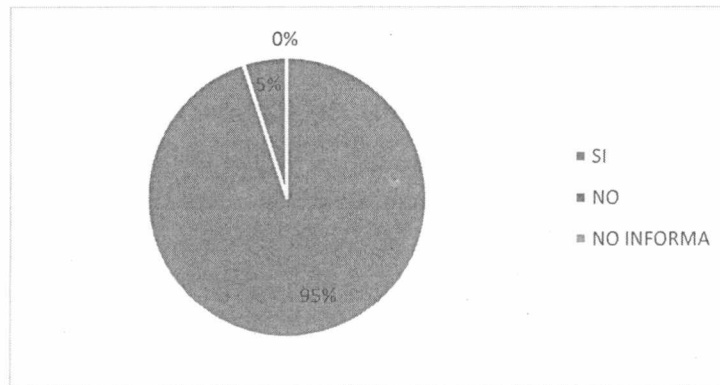
Versión: 1

Fecha: Marzo 2022

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCION AL USUARIO (SIAU)

Página: 6

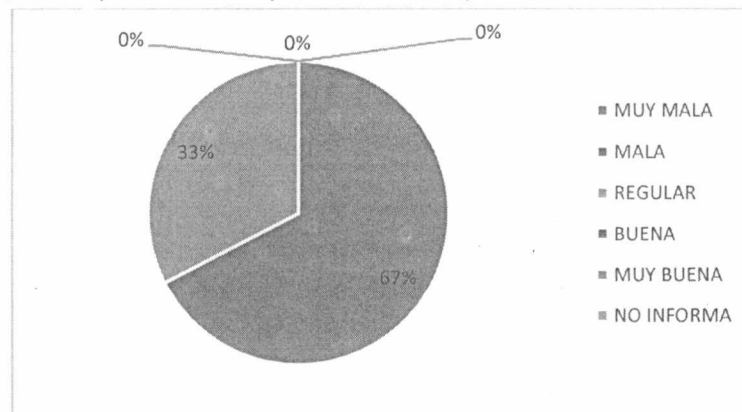
Documento controlado



En la gráfica N° 7 podemos observar que el 95% que equivale a 227 usuarios consideran que si el profesional se demoró en llamarlo para atenderlo; le dan explicación alguna por la demora del servicio y el 5% que equivale a 12 usuarios consideran que no dan alguna explicación por la demora del servicio.

INFRAESTRUCTURA

7. Como califica la limpieza y aseo de las instalaciones (Sala de espera, Facturación, consultorios, Baños y demás sitios para su atención).



En la gráfica N° 8 podemos observar que el 67% equivale a 43 usuarios y consideran muy buena la limpieza, el aseo de las instalaciones (Sala de espera, Facturación, consultorios, Baños y demás sitios para su atención). El 33% equivale a 43 usuarios y consideran buena la limpieza, el aseo de las instalaciones (Sala de espera, Facturación, consultorios, Baños y demás sitios para su atención).



Calle11 N° 15 – 40 Aguazul – Casanare
PBX: 098 – 638 30 36 Ext. 110

Nit- 844001355-6
E-mail: esejhu@gmail.com
www.hospitaldeaguazul.gov.co

SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD EN SALUD



INFORME DE SATISFACCION

PROCESO ESTRATEGICO

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCION AL USUARIO (SIAU)

Código: DU-01-02-003

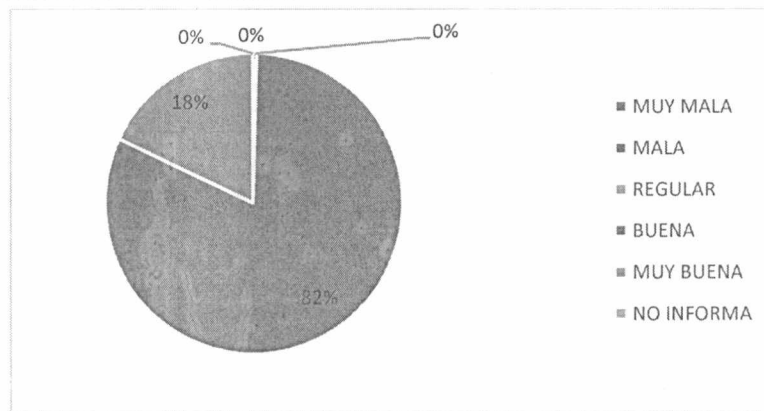
Versión: 1

Fecha: Marzo 2022

Página: 9

Documento controlado

12. Como califica su experiencia Global respecto a los servicios de salud que ha recibido en esta Institución Prestadora de Salud.



En la gráfica N° 13 podemos observar que el 82% que equivale a 195 usuarios si es buena su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido en esta institución prestadora de salud, el 18% que equivale a 43 usuarios donde si es muy buena su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido en esta institución prestadora de salud, el 0% que equivale a 1 usuario que es regular su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido en esta institución.



Calle 11 N° 15 – 40 Aguazul – Casanare
PBX: 098 – 638 30 36 Ext. 110

Nit- 844001355-6
E-mail: esejhu@gmail.com
www.hospitaldeaguazul.gov.co

SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD EN SALUD

**INFORME DE SATISFACCION**

Codigo: DU-01-02-003

Versión: 1

PROCESO ESTRATEGICO

Fecha: Marzo 2022

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCION AL USUARIO (SIAU)

Página: 10

Documento controlado

CONCLUSIÓN

En conclusión, para el mes de abril de 2025 el Hospital de Aguazul Juan Hernando Urrego E.S.E. obtuvo un nivel de satisfacción de 94.6% por parte de los usuarios que utilizan cada uno de los diferentes servicios (Consulta Externa, Urgencias, Laboratorio, Odontología, PyP, Rayos X, Rehabilitación y hospitalización) que brinda el hospital.

Elaborado por:

Paula Andrea Pérez Barrera

Sistema De Información Y Atención Al Usuario (SIAU)

Hospital De Aguazul Juan Hernando Urrego ESE

Calle11 N° 15 – 40 Aguazul – Casanare
PBX: 098 – 638 30 36 Ext. 110

Nit- 844001355-6

E-mail: eseihu@gmail.comwww.hospitaldeaguazul.gov.co**SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD EN SALUD**