LOS SUSCRITOS GERENTE Y EL COORDINADOR DEL SIAU DEL HOSPITAL SANTA ANA ESE DEL MUNICIPIO DE BOLÍVAR VALLE

CERTIFICA QUE:

En el marco del contrato No. 1.220.02-18.02-7005 del 28 de abril de 2026, se presenta el consolidado correspondiente al segundo trimestre de la vigencia 2026 en relación con la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS).

CONSOLIDADO TOTAL DE PQRS RECIBIDAS Y TRAMITADAS EN LOS MESES DE ABRIL, MAYO Y JUNIO DE 2025

MES	N° RECIBIDAS	N° TRAMITADAS
abril	1	1
mayo	1	1
junio	0	0
Total	**2**	**2**

Durante los meses de abril, mayo y junio de 2026 se recibieron dos (2) PQRS, fue tramitada en su totalidad y remitida al área responsable para su respectiva gestión y formulación de planes de mejora.

El análisis de las PQRS refleja aspectos relevantes de los servicios asistenciales y administrativos, principalmente relacionados con tiempos de atención y trato al usuario. Dichas observaciones son insumos valiosos que permiten identificar oportunidades de mejora en los procesos de atención, comunicación con los usuarios y humanización del servicio.

Se evidencia que la gestión interna da respuesta a las situaciones reportadas y orienta la implementación de capacitaciones y ajustes en los servicios, reforzando así la cultura de calidad y seguridad del paciente.

La institución mantiene su compromiso con la atención oportuna y con el fortalecimiento de los procesos de calidad, garantizando la trazabilidad de cada solicitud y la implementación de acciones correctivas y preventivas orientadas a la mejora continua.

ANÁLISIS SEGÚN SERVICIOS:

SERVICIO	CANT. ENCUESTAS APLICADAS	CALIFICACIÓN		
		BUENA	REGULAR	MALA
Consulta Externa	12	X		
Odontología	12	X		
Hospitalización	12	X		
Laboratorio Clínico	12	X		
Urgencias	12	X		
Promoción y Prevención	12	X		

Farmacia	12	X		
Facturación	12	x		
urgencias	12	x		
Vacunación	12	x		
Puesto de salud naranjal	12	x		
Puesto de salud primavera	12	x		
Puesto de salud Ricaurte	12	x		

COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE LA IPS

Muy Buena	418
Buena	316
Regular	1
Malo	1
Muy Malo	2
Usuario No responde	0

¿RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?

Definitivamente SI	413
Probablemente SI	355
Definitivamente NO	7
Probablemente NO	0
Usuario No responde	0

RESULTADO DE LAS ENCUESTAS

Durante el segundo trimestre se aplicaron encuestas de satisfacción a usuarios de los diferentes servicios de la institución. Los resultados muestran una percepción altamente favorable:

56,64% calificó la atención como muy buena.
42,82% la calificó como buena.
Tan solo un 0,68 manifestó apreciaciones regulares negativas.

775 de los encuestados recomendaría la IPS a sus familiares y amigos.
Definitivamente si 99,10%
Probablemente 45,81%

Estos resultados ratifican la confianza de la comunidad en los servicios brindados y fortalecen el compromiso institucional con la calidad y la humanización en la atención.

La totalidad de las PQRS fueron gestionadas de manera oportuna y canalizadas hacia las áreas competentes, garantizando el debido proceso.

La percepción global de los usuarios frente a la atención recibida es altamente positiva, destacándose la disposición para recomendar la institución.

Las observaciones derivadas de las PQRS se han convertido en oportunidades de mejora que fortalecen la gestión de calidad y contribuyen al cumplimiento de los estándares exigidos por la normatividad vigente.

En conclusión, la institución mantiene una tendencia positiva en la percepción de los usuarios y continúa consolidando su compromiso con la mejora continua, la satisfacción del usuario y la garantía de los derechos en salud.

Para constancia se firma en Bolívar Valle, a los veinticinco (25) días del mes de septiembre del dos mil veinticinco (2026).

CARLOS ARTURO DAVALOS VELEZ
Gerente

ALBA LENID CORREA
Apoyo SIAU