



Hospital
San Juan Bautista E.S.E
Chaparral - Tolima



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA
Secretaría de Salud

1 Rendición de Cuentas 2024 Sistema de Información Atención al Usuario (SIAU)

VIGILADO Supersalud 
Por la calidad de los servicios de la salud

Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10
PBX (8) 2460 - 077
www.hospitalsanjuanbautista.gov.co



Hospital
San Juan Bautista E.S.E
Chaparral - Tolima



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA
Secretaría de Salud

Informe I Semestre 2024 Sistema de Información Atención al Usuario (SIAU)

VIGILADO  Supersalud
Por la calidad de los servicios de salud

Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10
PBX (8) 2460 - 077
www.hospitalsanjuanbautista.gov.co



Hospital
San Juan Bautista E.S.E
Chaparral - Tolima



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA
Secretaría de Salud

Orden de Día

1. Himno Municipal de Chaparral "La Sombrerera"
2. Palabras de Apertura.
3. Presentación del Informe Primer Semestre 2024 del Área de SIAU.
4. Espacio de Participación Ciudadana
5. Marcha Final.

VIGILADO Supersalud 
Por la defensa de los derechos de los usuarios

Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10

PBX (8) 2460 - 077

www.hospitalsanjuanbautista.gov.co



Hospital
San Juan Bautista E.S.E
Chaparral - Tolima

Himno La Sombrerera



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA
Secretaría de Salud



GILADO Supersalud
Tolima, calle 11 carreras 9 y 10
PBX (8) 2460 - 877
hospital.sanjuanbautista.gov.co



Hospital
San Juan Bautista E.S.E
Chaparral - Tolima



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA
Secretaría de Salud

El Hospital San Juan Bautista E.S.E

Rendición de Cuentas



El Sistema de Información y
Atención al Ciudadano (SIAU)

Extiende cordial invitación:
A toda la Ciudadanía

A participar de la Rendición de Cuentas
correspondiente al primer semestre 2024.

Lugar : Auditorio Hospital San Juan Bautista

Fecha : 31 de Julio de 2024

Hora : 3: 00 p.m

SIAU 2024

#LaParticipaciónCiudadanaEnElTerritorio



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA
Secretaría de Salud

VIGILADO  Supersalud

Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10

PBX (8) 2460 - 077

www.hospitalsanjuanbautista.gov.co



Hospital
San Juan Bautista E.S.E
Chaparral - Tolima

Equipo SIAU



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA
Secretaría de Salud

SIAU



VIGILADO Supersalud

Chaparral Tolima, calle 11 carreras 8 y 10

PBX: (8) 2460 - 077

www.hospital-sanjuanbautista.gov.co



Hospital
San Juan Bautista E.S.E
Chaparral - Tolima

Humanización



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA
Secretaría de Salud

Política de Humanización

El hospital San Juan Bautista E.S.E de Chaparral, se compromete a brindar una atención hacia el servicio integral del paciente y su familia, considerando sus dimensiones: físicas, intelectuales, emocionales, sociales y espirituales, mediante el trato amable, personalizado, de respeto, compromiso y tolerancia, encaminado a fortalecer la confianza en el proceso de atención. Porque los pacientes son los que nos permiten la construcción de una organización donde la presencia humana es insustituible.



VIGILADO Supersalud

Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10

PBX (8) 2460 - 077

www.hospitalsanjuanbautista.gov.co



Hospital
San Juan Bautista E.S.E
Chaparral - Tolima

Canales de Atención al Usuario



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA
Secretaría de Salud



Canal Presencial

Oficina de Atención al Usuario

Servicios

<http://hospitalsanjuanbautista.gov.co/PQRSD.html>



Canal Virtual

Buzón Virtual y Correo Electrónico



Canal Escrito

Buzones distribuidos en los diferentes servicios.



Canal Ventanillas SIAU

Atención Presencial

VIGILADO Supersalud

Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10

PBX (8) 2460 - 077

www.hospitalsanjuanbautista.gov.co



Hospital
San Juan Bautista E.S.E
Chaparral - Tolima



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA
Secretaría de Salud

Buzón de PQRSDf

Mecanismo de participación que permite al ciudadano manifestar su percepción frente al servicio prestado por las dependencias a través de peticiones, quejas, reclamos sugerencias, denuncias y felicitaciones.



VIGILADO Supersalud
Por la defensa de los derechos de los usuarios

Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10

PBX (8) 2460 - 077

www.hospitalsanjuanbautista.gov.co



Hospital
San Juan Bautista E.S.E
Chaparral - Tolima



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA
Secretaría de Salud



PQRSDF

Un mecanismo para fortalecer la confianza de la ciudadanía y mejorar en la calidad y humanización de nuestro servicios.



VIGILADO Supersalud
Por la defensa de los derechos de los usuarios

Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10
PBX (8) 2460 - 077
www.hospitalsanjuanbautista.gov.co



Hospital
San Juan Bautista E.S.E
Chaparral - Tolima



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA
Secretaría de Salud

#Participación Ciudadana

¿Sabías Qué...?



REDMI NOTE 13 PRO+ 5G 04/06/2024 08:35

En el Hospital San Juan Bautista ESE, tu voz es fundamental para nosotros. Queremos brindarte la mejor atención, y para eso, te animamos a usar nuestros 11 buzones de PQRSDF en todas las áreas de servicio. Allí, puedes compartir tus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades. Tu opinión nos ayuda a mejorar y garantizar la calidad de nuestros servicios.

¡Estamos aquí para escucharte!

#Participación Ciudadana



REDMI NOTE 13 PRO+ 5G 04/06/2024 09:04



REDMI NOTE 13 PRO+ 5G 04/06/2024 09:44



REDMI NOTE 13 PRO+ 5G



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA
Secretaría de Salud



Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10

PBX (8) 2460 - 077

www.hospitalsanjuanbautista.gov.co



Hospital
San Juan Bautista E.S.E
Chaparral - Tolima

Apertura de Buzones



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA
Secretaría de Salud

Enero PQRSDF



VIGILADO Supersalud

Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10

PBX (8) 2460 - 077

www.hospitalsanjuanbautista.gov.co



Hospital
San Juan Bautista E.S.E
Chaparral - Tolima

Apertura de Buzones



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA
Secretaría de Salud



Febrero PQRSDF



VIGILADO Supersalud

Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10

PBX (8) 2460 - 077

www.hospitalsanjuanbautista.gov.co



Hospital
San Juan Bautista E.S.E
Chaparral - Tolima

Apertura de Buzones



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA
Secretaría de Salud

Marzo PQRSDF



VIGILADO Supersalud

Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10

PBX (8) 2460 - 077

www.hospitalsanjuanbautista.gov.co



Hospital
San Juan Bautista E.S.E
Chaparral - Tolima

Apertura de Buzones



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA
Secretaría de Salud



Abril PQRSDF



VIGILADO Supersalud

Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10

PBX (8) 2460 -077

www.hospitalsanjuanbautista.gov.co



Hospital
San Juan Bautista E.S.E
Chaparral - Tolima

Apertura de Buzones



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA
Secretaría de Salud

Mayo PQRSDF



VIGILADO Supersalud

Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10
PBX (8) 2460 -077
www.hospitalsanjuanbautista.gov.co



Hospital
San Juan Bautista E.S.E
Chaparral - Tolima

Apertura de Buzones



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA
Secretaría de Salud



Junio PQRSDF



VIGILADO Supersalud

Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10
PBX (8) 2460 - 077
www.hospitalsanjuanbautista.gov.co



Hospital
San Juan Bautista E.S.E
Chaparral - Tolima

Reconocimientos



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA
Secretaría de Salud

RECONOCIMIENTO A UNA BUENA LABOR



El Hospital
San Juan Bautista E.S.E
otorga el presente reconocimiento a:

ENERO

En la apertura de los buzones PQRSDF y encuestas de satisfacción del mes de enero de 2024 en el Área de Consulta Externa, parte de los Usuarios que manifestaron la buena labor y atención prestada por usted en el servicio, por lo que el Hospital San Juan Bautista desde el Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) se permite FELICITARLA por el buen desempeño y trato a los pacientes, actitudes que deben seguir identificando a nuestro personal, conforme a nuestras políticas de humanización, calidad y mejora continua.

2024

FECHA

COORDINADORA SIAU
JENNIFER BIBIANA RODRIGUEZ

Enero PQRSDF 21

VIGILADO Supersalud



Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10

PBX (8) 2460 - 077

www.hospitalsanjuanbautista.gov.co



Hospital
San Juan Bautista E.S.E
Chaparral - Tolima

Reconocimientos



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA
Secretaría de Salud

RECONOCIMIENTO

A UNA BUENA

LABOR

El Hospital
San Juan Bautista E.S.E
otorga el presente reconocimiento a:

FEBRERO

En la apertura de los buzones PQRSDF y encuestas de satisfacción del mes de **Febrero de 2024** en el Área de **Consulta Externa**, parte de los Usuarios que manifestaron la buena labor y atención prestada por usted en el servicio, por lo que el Hospital San Juan Bautista desde el **Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU)** se permite **FELICITARL@S** por el buen desempeño y trato a los pacientes, actitudes que deben seguir identificando a nuestro personal, conforme a nuestras políticas de humanización, calidad y mejora continua.



2024

FECHA

COORDINADORA SIAU
JENNIFER BIBIANA RODRIGUEZ

Febrero

PQRSDF

35

VIGILADO Supersalud



Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10

PBX (8) 2460 - 077

www.hospitalsanjuanbautista.gov.co





Hospital
San Juan Bautista E.S.E
Chaparral - Tolima

Reconocimientos



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA
Secretaría de Salud

RECONOCIMIENTO
A UNA BUENA
LABOR



El Hospital
San Juan Bautista E.S.E
otorga el presente reconocimiento a:

MARZO

En la apertura de los buzones PQRSDf y encuestas de satisfacción del mes de **MARzo de 2024** en el Área de *Consulta Externa*, parte de los Usuarios que manifestaron la buena labor y atención prestada por usted en el servicio, por lo que el Hospital San Juan Bautista desde el *Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU)* se permite **FELICITARL@S** por el buen desempeño y trato a los pacientes, actitudes que deben seguir identificando a nuestro personal, conforme a nuestras políticas de humanización, calidad y mejora continua.

2024

FECHA

COORDINADORA SIAU
JENNIFER BIBIANA RODRIGUEZ

Marzo
PQRSDf
46

VIGILADO Supersalud



Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10

PBX (8) 2460 - 077

www.hospitalsanjuanbautista.gov.co



Hospital
San Juan Bautista E.S.E
Chaparral - Tolima

Reconocimientos



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA
Secretaría de Salud

RECONOCIMIENTO
A UNA BUENA
LABOR



El Hospital
San Juan Bautista E.S.E
otorga el presente reconocimiento a:

ABRIL

En la apertura de los buzones PQRSDf y encuestas de satisfacción del mes de *Abril de 2024*, en el Área de *Consulta Externa*, parte de los Usuarios que manifestaron la buena labor y atención prestada por usted en el servicio, por lo que el Hospital San Juan Bautista desde el *Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU)* se permite FELICITARL@S por el buen desempeño y trato a los pacientes, actitudes que deben seguir identificando a nuestro personal, conforme a nuestras políticas de humanización, calidad y mejora continua.

2024

FECHA

COORDINADORA SIAU
JENNIFER BIBIANA RODRIGUEZ

Abril
PQRSDf
38

VIGILADO Supersalud



Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10

PBX (8) 2460 - 077

www.hospitalsanjuanbautista.gov.co



Hospital
San Juan Bautista E.S.E
Chaparral - Tolima

Reconocimientos



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA
Secretaría de Salud

RECONOCIMIENTO A UNA BUENA LABOR



El Hospital
San Juan Bautista E.S.E
otorga el presente reconocimiento a:

MAYO

En la apertura de los buzones PQRSDf y encuestas de satisfacción del mes de **Mayo de 2024** en el Área de **Consulta Externa**, parte de los Usuarios que manifestaron la buena labor y atención prestada por usted en el servicio, por lo que el Hospital San Juan Bautista desde el **Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU)** se permite **FELICITARL@S** por el buen desempeño y trato a los pacientes, actitudes que deben seguir identificando a nuestro personal, conforme a nuestras políticas de humanización, calidad y mejora continua.

2024

FECHA

COORDINADORA SIAU
JENNIFER BIBIANA RODRIGUEZ

Mayo PQRSDf 47

VIGILADO Supersalud



Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10

PBX (8) 2460 - 077

www.hospitalsanjuanbautista.gov.co





Hospital
San Juan Bautista E.S.E
Chaparral - Tolima

Reconocimientos



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA
Secretaría de Salud

RECONOCIMIENTO
A UNA BUENA
LABOR



El Hospital
San Juan Bautista E.S.E
otorga el presente reconocimiento a:

JUNIO

En la apertura de los buzones PQRSDF y encuestas de satisfacción del mes de **Junio de 2024** en el Área de **Consulta Externa**, parte de los Usuarios que manifestaron la buena labor y atención prestada por usted en el servicio, por lo que el Hospital San Juan Bautista desde el **Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU)** se permite **FELICITARLE** por el buen desempeño y trato a los pacientes, actitudes que deben seguir identificando a nuestro personal, conforme a nuestras políticas de humanización, calidad y mejora continua.

2024

FECHA

COORDINADORA SIAU
JENNIFER BIBIANA RODRIGUEZ

Junio
PQRSDF
42

VIGILADO Supersalud



Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10

PBX (8) 2460 - 077

www.hospitalsanjuanbautista.gov.co





Hospital
San Juan Bautista E.S.E
Chaparral - Tolima



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA
Secretaría de Salud

#MaratónDeCitas

Este Viernes

**Todas las Especialidades Médicas del Hospital
San Juan Bautista de Chaparral**

FECHA: 9 de Febrero de 2024

LUGAR: Centro Integrado de Servicios CIS

HORA: A partir de las 8:00 a.m a 4:00 p.m

**GRAN
Jornada Masiva
de Asignación
Citas Médicas**



Hacemos Equipo con la Alcaldía Municipal de Chaparral

#SaludySeguridadEnElTerritorio



ILADO Supersalud

Por la defensa de los derechos de los usuarios

Chaparral - Tolima, calle 11 carreras 9 y 10

PBX (8) 2460 - 077

www.hospitalsanjuanbautista.gov.co



Hospital
San Juan Bautista E.S.E
Chaparral - Tolima

Maratón de Asignación de Citas



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA
Secretaría de Salud



Hemos implementado la estrategia "Maratón de Citas" para descongestionar las solicitudes de los usuarios y facilitar el acceso a una cita en nuestro hospital. Esta estrategia está diseñada para optimizar el proceso y atender a la mayor cantidad posible de usuarios que necesitan una asignación de citas médicas.

VIGILADO Supersalud



Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10

PBX (8) 2460 - 077

www.hospitalsanjuanbautista.gov.co



Hospital
San Juan Bautista E.S.E
Chaparral - Tolima



Hospital San Juan Bautista E.S.E

9 feb · 🌐

El Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) está presente en la Maratón de Asignación de Citas del Hospital San Juan Bautista.

En el módulo de Atención al Usuario ofrecemos la oportunidad de comunicarse directamente con su Coordinadora, permitiendo a nuestros usuarios expresar sus consultas y recibir asesoramiento personalizado sobre los servicios del hospital. Nuestro compromiso es asegurar una atención eficiente y responder a las necesidades de salud de la comunidad con un enfoque centrado en el usuario.

#HospitalSanJuanBautista #AtenciónAlUsuario #MaratónDeCitas #SaludInclusiva"



👍❤️ 79

10 comentarios 2 veces compartido



Hospital San Juan Bautista E.S.E

transmitió en vivo.

9 feb · 🌐

🎉🎉 Hoy estamos EN VIVO desde el **Centro Integrado de Servicios Cis Chaparral**, en medio de la emocionante Maratón de Citas.

👥👥 Estamos aquí con los miembros de ASOJUBA, apoyando a nuestros usuarios y Promoviendo la participación Social en **#Salud** dando a conocer los derechos y deberes de los usuarios.

🕒 Esta Maratón es clave para optimizar la oportunidad en el servicio de asignación de citas médicas.

🙌🙌 Gracias a la colaboración entre todos, podemos hacer una gran diferencia en el sistema de salud.

🌟 Nos acompaña la Asociación de Usuarios del Hospital San Juan Bautista, demostrando su compromiso y apoyo a la comunidad.

❤️ Seguimos fortaleciendo nuestros servicios de salud.

📱 **#MaratónDeCitas #ASOOSJUVA #DerechosYSalud #ParticipaciónCiudadana"**



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA
Secretaría de Salud

VIGILADO Supersalud

Por la defensa de los derechos de los usuarios

Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10

PBX (8) 2460 - 077

www.hospitalsanjuanbautista.gov.co

Oratorio

"Descubre nuestro espacio de oración:
un refugio de paz en el hospital"

Lugar: Segundo piso administrativo
Horarios

Lunes a viernes

7:00 a.m - 12:00 M y de 2:00 p.m a 5:00 p.m

Sábados y Domingos

7:00 a.m - 12M



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA

Secretaría de Salud



Hospital
San Juan Bautista E.S.E
Chaparral - Tolima

"Descubre nuestro espacio de oración: un refugio de paz en el hospital"



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA
Secretaría de Salud



Oratorio

VIGILADO Supersalud

Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10

PBX (8) 2460 - 077

www.hospitalsanjuanbautista.gov.co



Hospital
San Juan Bautista E.S.E
Chaparral - Tolima



La Magia de Vivir



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA
Secretaría de Salud

Nuestra estrategia "La Magia de Vivir", que ofrece un trato humano y eficaz a madres y recién nacidos, fortaleciendo el vínculo familiar.

Entregamos un recordatorio con el nombre, fecha de nacimiento, peso y talla del bebé.

Celebramos la vida y trabajamos cada día para brindar una atención cálida y segura. Unidos, salvamos vidas.



VIGILADO Supersalud

Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10

PBX (8) 2460 - 077

www.hospitalsanjuanbautista.gov.co



Hospital
San Juan Bautista E.S.E
Chaparral - Tolima



La Magia de Vivir



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA
Secretaría de Salud



VIGILADO Supersalud

Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10
PBX (8) 2460 - 077
www.hospitalsanjuanbautista.gov.co

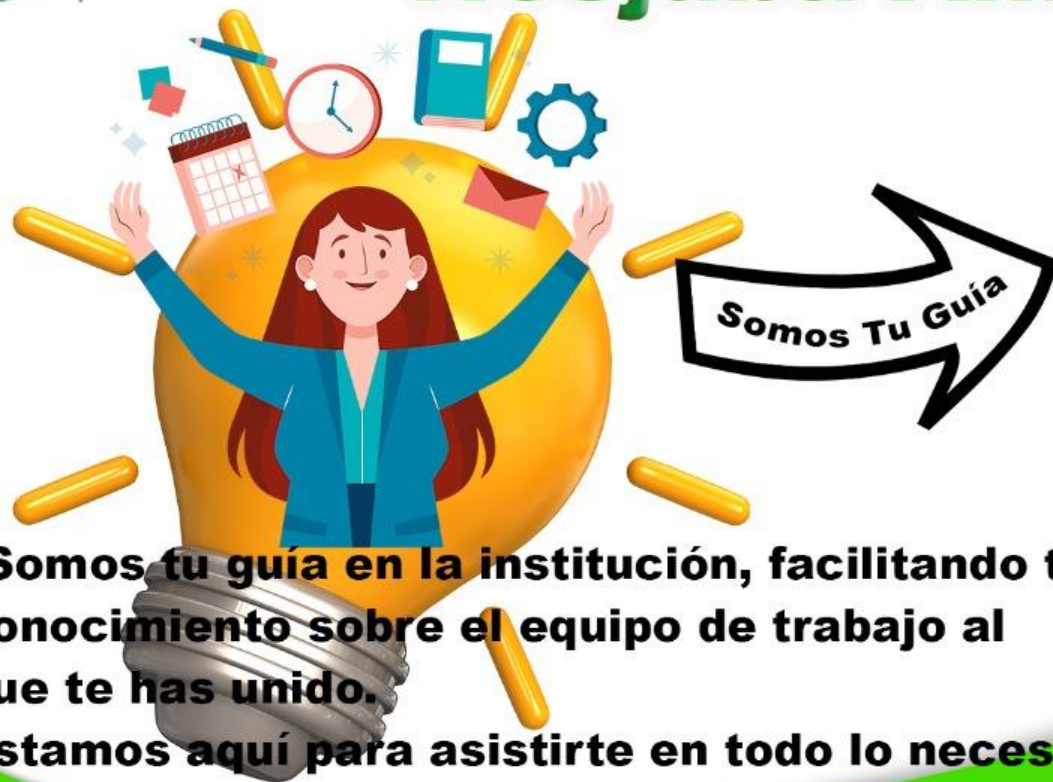


Hospital
San Juan Bautista E.S.E
Chaparral - Tolima

Hosjuba Anfitrión



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA
Secretaría de Salud



"Somos tu guía en la institución, facilitando tu conocimiento sobre el equipo de trabajo al que te has unido.

Estamos aquí para asistirte en todo lo necesario durante tu adaptación al ambiente laboral."



VIGILADO Supersalud

Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10
PBX (8) 2460 -077

www.hospitalsanjuanbautista.gov.co



Hospital
San Juan Bautista E.S.E
Chaparral - Tolima

Hosjuba Anfitrión



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA
Secretaría de Salud



Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10

PBX (8) 2460 - 077

www.hospitalsanjuanbautista.gov.co



Hospital
San Juan Bautista E.S.E
Chaparral - Tolima

Celebramos la Vida



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA
Secretaría de Salud



Feliz Cumpleaños

Celebramos la Vida es una estrategia de humanización donde cada cumpleaños de nuestros pacientes hospitalizados se convierte en una oportunidad para brindar momentos llenos de calor humano y alegría, cortesía de nuestro equipo psicosocial. No es solo un gesto de cariño, sino la esencia de nuestro compromiso con una atención digna y respetuosa.

VIGILADO Supersalud



Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10

PBX (8) 2460 - 077

www.hospitalsanjuanbautista.gov.co



Hospital
San Juan Bautista E.S.E
Chaparral - Tolima

Celebramos la Vida



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA
Secretaría de Salud



Feliz Cumpleaños

VIGILADO Supersalud

Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10

PBX (8) 2460 - 077

www.hospitalsanjuanbautista.gov.co



Hospital
San Juan Bautista E.S.E
Chaparral - Tolima

La Hora del Cuento



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA
Secretaría de Salud



Es el momento en que los niños y niñas hospitalizados pueden disfrutar de una hora de lectura de cuentos amigables. Esta iniciativa crea un entorno adaptado que actúa como un aliado terapéutico en la curación de nuestros pequeños pacientes.



VIGILADO Supersalud

Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10
PBX (8) 2460 - 077

www.hospitalsanjuanbautista.gov.co

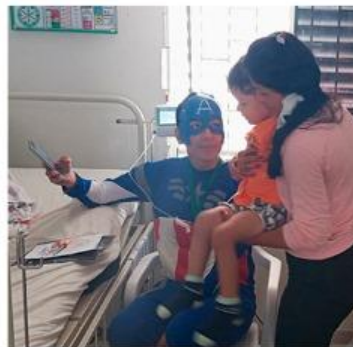


Hospital
San Juan Bautista E.S.E
Chaparral - Tolima

La Hora del Cuento



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA
Secretaría de Salud



VIGILADO Supersalud

Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10

PBX (8) 2460 - 077

www.hospitalsanjuanbautista.gov.co



Hospital
San Juan Bautista E.S.E.
Chaparral - Tolima

Donatón



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA
Secretaría de Salud



Nuestra Donatón de Solidaridad ayuda a nuestros pacientes más vulnerables, recolectando artículos de aseo y ropa para quienes están en urgencias y hospitalización que realmente lo necesitan. Esta actividad marca una gran diferencia en la vida de recién nacidos, niños, adolescentes y adultos mayores que ingresan a nuestro hospital a diario.



VIGILADO Supersalud

Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10

PBX (8) 2460 - 077

www.hospitalsanjuanbautista.gov.co



Hospital
San Juan Bautista E.S.E
Chaparral - Tolima

Humanización del Servicio



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA
Secretaría de Salud



Hemos implementado sillas de ruedas para mejorar la atención y accesibilidad de nuestros usuarios, brindándoles una experiencia más cálida y humana.



VIGILADO Supersalud

Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10

PBX (8) 2460 - 077

www.hospitalsanjuanbautista.gov.co



Hospital
San Juan Bautista E.S.E
Chaparral - Tolima

Derechos y Deberes del Paciente



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA
Secretaría de Salud

En el Hospital San Juan Bautista E.S.E., a través del SIAU, hemos socializado los derechos y deberes de nuestros pacientes. Es fundamental que conozcan sus derechos, como recibir atención digna, y sus responsabilidades, como brindar información veraz. Estas actividades de socialización fortalecen el respeto y compromiso, mejorando la calidad de la atención.



VIGILADO Supersalud
Por la defensa de los derechos de los usuarios

Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10
PBX (8) 2460 - 077

www.hospitalsanjuanbautista.gov.co



Hospital
San Juan Bautista E.S.E
Chaparral - Tolima

Derechos de las Personas con Discapacidad



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA
Secretaría de Salud

Actualidad HOSJUBA *Derechos de las Personas con Discapacidad.*

La Resolución 1904 de
2017 del Ministerio de
Salud y Protección
Social de Colombia



00:00,00



upersalud 

Carreras 9 y 10
Tel: (81) 2460-0777

www.hospital.sanjuanbautista.gov.co



Hospital
San Juan Bautista E.S.E
Chaparral - Tolima

HOSJUBA HUMANO



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA
Secretaría de Salud

Nuestra estrategia genera postales motivacionales para inspirar y elevar el bienestar emocional de nuestro personal y pacientes, fortaleciendo así un entorno hospitalario más humano y empático.



VIGILADO Supersalud

Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10

PBX (8) 2460 - 077

www.hospitalsanjuanbautista.gov.co



Hospital
San Juan Bautista E.S.E
Chaparral - Tolima

Canales de Asignación de Citas



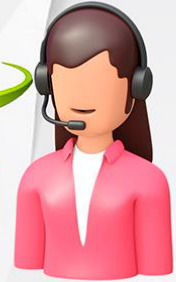
GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA
Secretaría de Salud

Nuestro Call Center de Asignación de Citas ha ampliado su horario para ofrecerte una mayor disponibilidad. Ahora, estamos disponibles de lunes a viernes de 7 a.m. a 5 p.m. y también los sábados de 7 a.m. a 12 p.m.

Puedes contactarnos llamando a línea 316-028-1710 o escribiéndonos por WhatsApp al ☒ 310-802-5264.

Con esta implementación del servicio de atención los días sábados, buscamos brindarte mayor comodidad y accesibilidad en la programación de tus citas.

Nuevo Horario Call Center De Lunes a Sábado



Escanea el código QR

Línea Telefónica Call Center
316-028-1710
Línea WhatsApp
310-802-5264

Horario de atención de lunes a viernes en
jornada continua de 7:00 a.m a 5:00 p.m
Sábados de 7:00 a.m - 12:00 M



VIGILADO Supersalud

Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10

PBX (8) 2460 - 077

www.hospitalsanjuanbautista.gov.co



Hospital
San Juan Bautista E.S.E
Chaparral - Tolima

Cubículo Asignación de Citas



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA
Secretaría de Salud



Fortalecimos las estrategias de asignación de citas, incrementando el respaldo operativo y el acompañamiento en los procesos de solicitud en el cubículo. Además, implementamos un segundo cubículo en la segunda sede, que operará de lunes a viernes de 10:00 a.m. a 5:00 p.m.

VIGILADO Supersalud

Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10

PBX (8) 2460 - 077

www.hospitalsanjuanbautista.gov.co



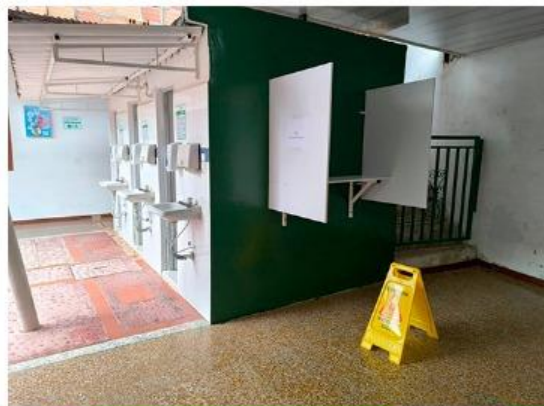
Hospital
San Juan Bautista E.S.E
Chaparral - Tolima

Cubículo Asignación de Citas Segunda Sede



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA
Secretaría de Salud

Fortalecimos las estrategias de asignación de citas, incrementando el respaldo operativo y el acompañamiento en los procesos de solicitud en el cubículo. Además, implementamos un segundo cubículo en la segunda sede, que operará de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 11:00 a.m. y de 2:00 p.m a 4:30 p.m.



VIGILADO Supersalud

Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10

PBX (8) 2460 - 077

www.hospitalsanjuanbautista.gov.co



Hospital
San Juan Bautista E.S.E
Chaparral - Tolima

Encuestas de Satisfacción



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA
Secretaría de Salud

	PA-GMA-AU-R1	Versión: 5
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD PRESTADOS	Página 1 de 1

Fecha: _____

Cédula: _____

N° Teléfono: _____

SERVICIO: _____

Apreciado usuario, agradecemos diligenciar la siguiente encuesta:

Marque con una X la opción que usted considere

1. ¿Cómo clasificaría su experiencia respecto a los servicios de salud que ha recibido en esta institución prestadora de servicios de salud (IPS)?

Muy Buena: ___ Buena: ___ Regular: ___ Mala: ___ Muy Mala: ___

2. Como calificaría su experiencia en el servicio respecto a:

La privacidad: Muy Buena: ___ Buena: ___ Regular: ___ Mala: ___ Muy Mala: ___

Comodidad para acompañantes: Muy Buena: ___ Buena: ___ Regular: ___ Mala: ___ Muy Mala: ___

Procesos Administrativos: Muy Buena: ___ Buena: ___ Regular: ___ Mala: ___ Muy Mala: ___

Trato Humanizado: Muy Buena: ___ Buena: ___ Regular: ___ Mala: ___ Muy Mala: ___

3. ¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?

Definitivamente Si: ___ Probablemente Si: ___ Definitivamente No: ___ Probablemente No: ___

4. ¿Conoce sus derechos y deberes? Si ___ NO ___

5. Desea destacar alguna experiencia positiva o negativa durante la atención:

Elaborado por: SIAU	Copia controlada	Aprobado por: Gerente
Revisado por: Comité de calidad		Fecha de Aprobación: 21/01/2022

Estamos comprometidos con la excelencia en la atención a nuestros pacientes. Realizamos encuestas de satisfacción aleatorias para evaluar la calidad de nuestros servicios, identificar áreas de mejora y garantizar que cada paciente reciba un tratamiento excepcional y personalizado, ajustado a sus necesidades y expectativas.



VIGILADO Supersalud

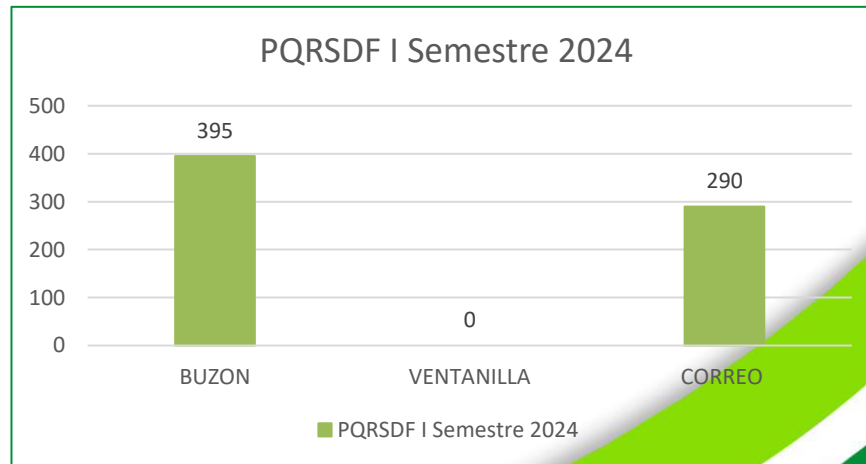
Por la defensa de los derechos de los usuarios

Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10
PBX (8) 2460 - 077
www.hospitalsanjuanbautista.gov.co



Informe PQRSDf – I Semestre 2024

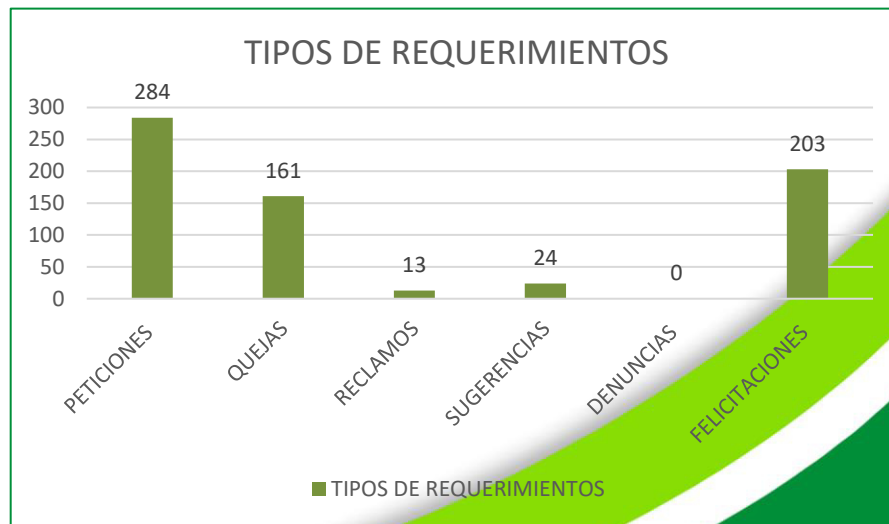
Medio de entrada	N° PQRSDf
BUZON	395
VENTANILLA	0
CORREO	290
TOTAL	685





Informe PQRSDf – I Semestre 2024

Tipo De Requerimiento	PQRSDf I Semestre 2024
PETICIONES	284
QUEJAS	161
RECLAMOS	13
SUGERENCIAS	24
DENUNCIAS	0
FELICITACIONES	203
TOTAL	685





Hospital
San Juan Bautista E.S.E
Chaparral - Tolima



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA
Secretaría de Salud

Quejas por servicios – I Semestre 2024

SERVICIOS	I Semestre 2024
Médicos	23
Call center	44
Urgencias	19
Facturación	14
Asignación de citas	17
Hospitalización 1 piso	6
Vigilancia	5
Pediatría	4
Odontología	5
Procedimientos	3
Laboratorio	4
Urología	4
Otros	13
Total	161

VIGILADO Supersalud 
Por la defensa de los derechos de los usuarios

Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10

PBX (8) 2460 - 077

www.hospitalsanjuanbautista.gov.co



Hospital
San Juan Bautista E.S.E
Chaparral - Tolima



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA
Secretaría de Salud

Felicitaciones por servicios – I Semestre 2024

FELICITACIONES	I Semestre 2024
Vigilancia	20
Sala de partos	7
Médicos	37
SIAU	12
2 piso hospitalización	17
Facturación	10
Pediatría	6
1 piso hospitalización	30
Urgencias	8
Terapias físicas y respiratorias	15
Otros	41
Total	203

VIGILADO Supersalud 
Por la defensa de los derechos de los usuarios

Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10

PBX (8) 2460 - 077

www.hospitalsanjuanbautista.gov.co



Clasificación por motivo de queja- I Semestre 2024

CLASIFICACIÓN CON CRITERIO DE RESPUESTA – I Semestre 2024

CLASIFICACIÓN CON CRITERIO	I Semestre 2024
URGENTE	12
PRIORITARIO	66
NO PRIORITARIO	404
TOTAL	482



Hospital
San Juan Bautista E.S.E
Chaparral - Tolima



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA
Secretaría de Salud

Clasificación PQRSD con criterio de respuesta

CLASIFICACIÓN POR MOTIVO DE PQRSD – I Semestre 2024

CLASIFICACION MOTIVO DE PQRSD	I Semestre
Accesibilidad	217
Oportunidad	26
Satisfacción	67
Seguridad	41
Continuidad	56
humanización	48
OTROS	27
TOTAL	482

VIGILADO Supersalud 
Por la defensa de los derechos de los usuarios

Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10

PBX (8) 2460 - 077

www.hospitalsanjuanbautista.gov.co



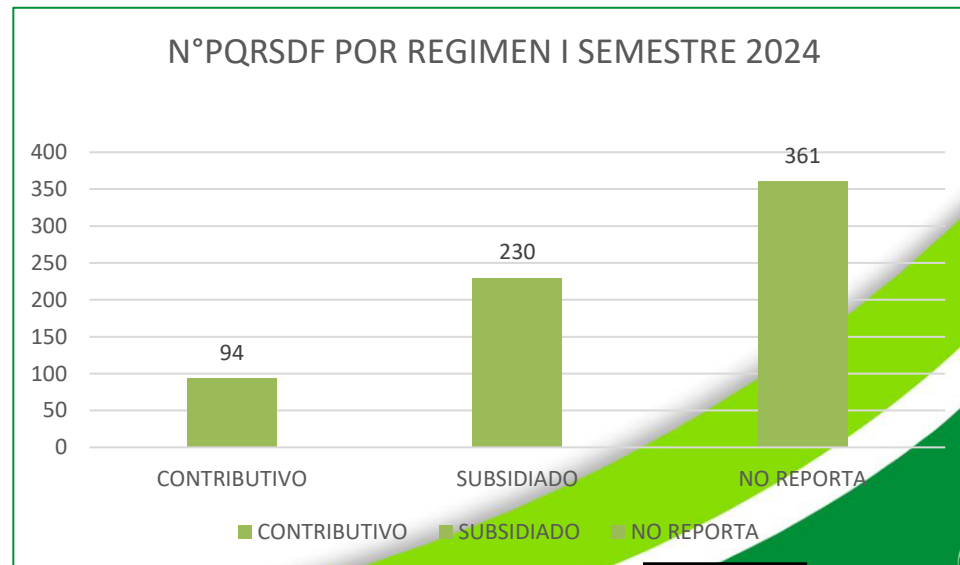
Hospital
San Juan Bautista E.S.E
Chaparral - Tolima



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA
Secretaría de Salud

PQRSDF POR REGIMEN I Semestre 2024

REGIMEN	I Semestre 2024
Contributivo	94
Subsidiado	230
No Reporta	361
TOTAL	685



VIGILADO Supersalud
Por la defensa de los derechos de los usuarios

Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10

PBX (8) 2460 - 077

www.hospitalsanjuanbautista.gov.co



Hospital
San Juan Bautista E.S.E
Chaparral - Tolima



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA
Secretaría de Salud

Oportunidad y traslado de respuesta

Servicio	I SEMESTRE DE 2024			
	¿Se negó acceso a la información solicitada a través de PQRSDF?	Radicado de la entidad	¿Porqué?	Observaciones
NA	0	NA	NA	NA

REMISIONES REALIZADAS DURANTE EL I SEMESTRE 2024	
SOLICITANTE	CANTIDAD
Sanitas	1
EPS	1
Total	2



Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10
PBX (8) 2460 - 077
www.hospitalsanjuanbautista.gov.co



Informe PQRSDf - I Semestre vigencia 2024

46.032 Usuarios atendidos

0,66 % Corresponden a Peticiones

0,37 % Corresponden a Quejas

0,03 % Corresponden a Reclamos

0,55 % Corresponden a
Sugerencias

0,0 % Corresponden a
Denuncias

0,47 % Corresponden a
Felicitaciones



Hospital
San Juan Bautista E.S.E
Chaparral - Tolima



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA
Secretaría de Salud

Informe PQRSDf - I Semestre vigencia 2024

46.032 Usuarios atendidos

1,59 % Usuarios hicieron uso de los
mecanismos de Participación de los
Buzones de Sugerencias (685)

VIGILADO Supersalud 
Por la defensa de los derechos de los usuarios

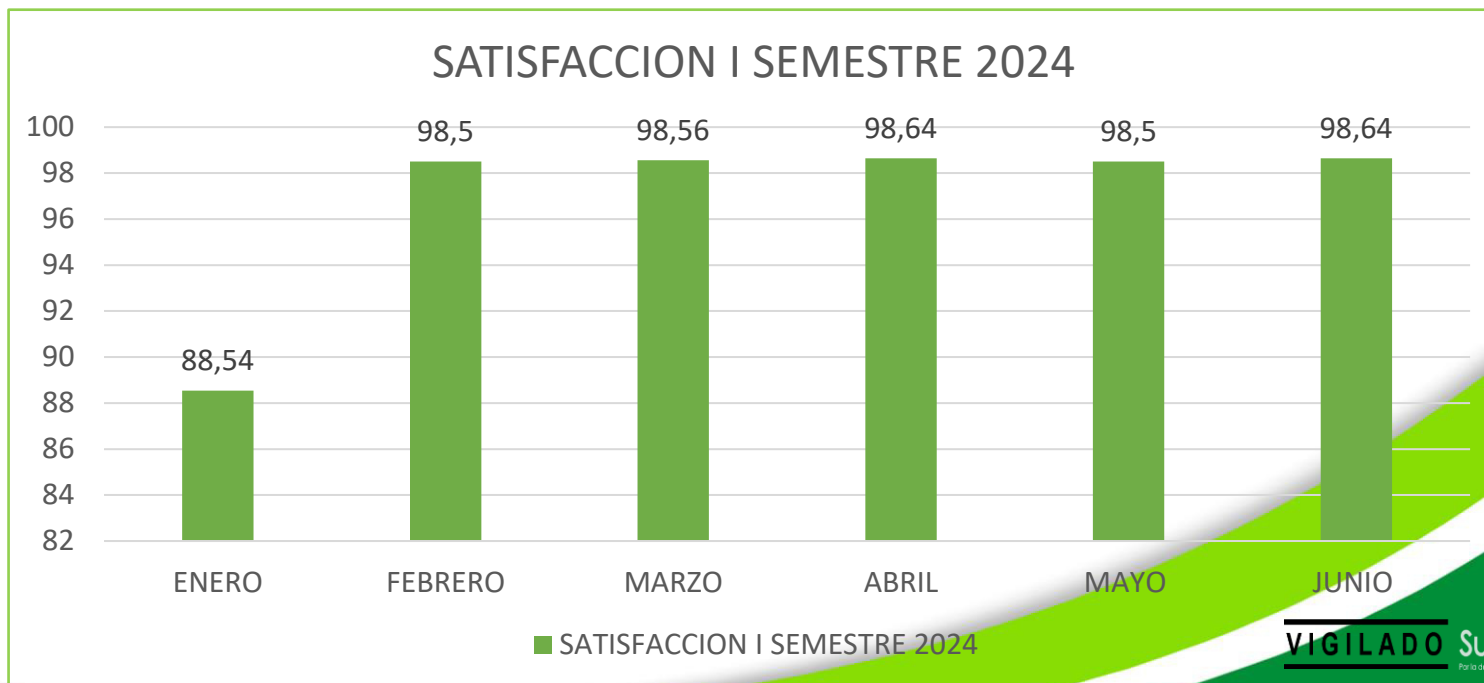
Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10

PBX (8) 2460 - 077

www.hospitalsanjuanbautista.gov.co



Encuestas de Satisfacción





Hospital
San Juan Bautista E.S.E
Chaparral - Tolima



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA
Secretaría de Salud

Encuestas de Satisfacción

Indicador de Satisfacción I Semestre 2024

98,53%

4.586 Encuestas Aplicadas

VIGILADO Supersalud
Por la defensa de los derechos de los usuarios

Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10

PBX (8) 2460 - 077

www.hospitalsanjuanbautista.gov.co



Hospital
San Juan Bautista E.S.E
Chaparral - Tolima



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA
Secretaría de Salud

Alianza/Asociación de Usuarios

La Alianza o Asociación de Usuarios (**ASOHOSJUBA**) es una agrupación de afiliados del régimen contributivo y subsidiado, del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tienen derecho a utilizar unos servicios de salud, de acuerdo con su sistema de afiliación, que velarán por la calidad del servicio y la defensa del usuario.

Periodo de dos años

VIGILADO Supersalud 
Por la defensa de los derechos de los usuarios

Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10
PBX (8) 2460 - 077
www.hospitalsanjuanbautista.gov.co



Hospital
San Juan Bautista E.S.E
Chaparral - Tolima

Alianza/Asociación de Usuarios



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA
Secretaría de Salud



Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10
PBX (8) 2460 - 077
www.hospitalsanjuanbautista.gov.co



Hospital
San Juan Bautista E.S.E
Chaparral - Tolima



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA
Secretaría de Salud

***Con cada acto de servicio y cada gesto de empatía, seguimos construyendo un hospital más humano.
Que esta rendición de cuentas cierre con la promesa de mantener un servicio con calidez humana, la calidad y profesionalismo en cada interacción.***

“Gracias por acompañarnos.”



Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10
PBX (8) 2460 - 077
www.hospitalsanjuanbautista.gov.co