



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



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA
Secretaría de Salud

2 Rendición de Cuentas 2024

Sistema de Información Atención al Usuario (SIAU)



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 II Semestre 2024 Sistema de Información Atención al Usuario (SIAU)



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



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA
Secretaría de Salud



Rendición
de Cuentas



SIAU
2024

#LaParticipaciónCiudadanaEnElTerritorio

El Hospital San Juan Bautista E.S.E

El Sistema de Información y
Atención al Ciudadano (SIAU)

Extiende cordial invitación:
A toda la Ciudadanía

A participar de la
Rendición de Cuentas
correspondiente a la vigencia 2024.

Lugar : Auditorio Hospital San Juan Bautista
Fecha : Miércoles 18 de Diciembre de 2024
Hora : 3: 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

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
Por la calidad de la atención de su salud

Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10

PBX (8) 2460 - 077

www.hospitalsanjuanbautista.gov.co

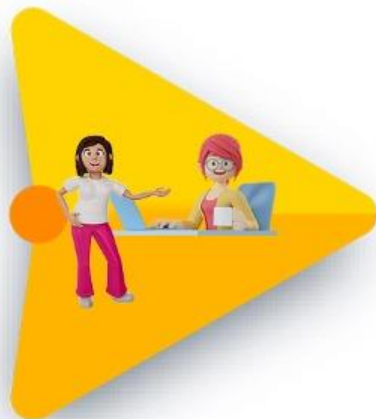


Hospital
San Juan Bautista E.S.E
Chaparral - Tolima

Canales de Atención al Usuario



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA
Secretaría de Salud



Canal Presencial

Oficina de Atención al Usuario

Servicios

<http://hospitalsanjuanbautista.gov.co/PORSD.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
Para 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

#ParticipaciónCiudadana



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 **PQRSD** en todas las áreas de servicio. Allí, puedes compartir tus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones. Tu opinión nos ayuda a mejorar y garantizar la calidad de nuestros servicios.

¡Estamos aquí para escucharte!

#ParticipaciónCiudadana



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA
Secretaría de Salud



Supersalud
Para la defensa de los derechos de los usuarios

le 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

Julio PQRSDF





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

Apertura de Buzones



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA
Secretaría de Salud

Agosto PQRSDF





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

Apertura de Buzones



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA
Secretaría de Salud

Septiembre PQRSDF



10
PBX (8) 2460 - 077

www.hospital-sanjuanbautista.gov.co



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

Apertura de Buzones



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA
Secretaría de Salud

Octubre PQRSDF



PBX (8) 2460 - 077

www.hospital-sanjuanbautista.gov.co



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

Apertura de Buzones



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA
Secretaría de Salud

Noviembre PQRSDF



PBX (8) 2460 - 077

www.hospital-sanjuanbautista.gov.co



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



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA
Secretaría de Salud

Reconocimientos

RECONOCIMIENTO A UNA BUENA LABOR



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

JULIO

En la apertura de los buzones PQRSDF y encuestas de satisfacción del mes de Julio de 2024 los Usuarios que manifestaron su 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.

5 de Agosto de 2024

FECHA

COORDINADORA SIAU
JENNIFER BIBIANA RODRIGUEZ

Julio PQRSDF 54

VIGILADO

Supersalud



Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10

PBX: (8) 2460 - 077

www.hospital-sanjuanbautista.gov.co



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



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA
Secretaría de Salud

Reconocimientos

RECONOCIMIENTO
A UNA BUENA
LABOR



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

AGOSTO

En la apertura de los buzones PQRSDF y encuestas de satisfacción del mes de Agosto de 2024 los Usuarios que manifestaron su 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.

5 de Septiembre de 2024

FECHA

COORDINADORA SIAU
JENNIFER BIBIANA RODRIGUEZ

Agosto
PQRSDF
36

VIGILADO

Supersalud



Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10

PBX: (8) 2460 - 077

www.hospital-sanjuanbautista.gov.co



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



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA
Secretaría de Salud

Reconocimientos

RECONOCIMIENTO
A UNA BUENA
LABOR

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

SEPTIEMBRE

En la apertura de los buzones PQRSDF y encuestas de satisfacción del mes de Septiembre de 2024 los Usuarios que manifestaron su 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.

5 de Octubre de 2024

FECHA

CORDINADORA SIAU
JENNIFER BIBIANA RODRIGUEZ

Septiembre
PQRSDF
54



VIGILADO

Supersalud



Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10

PBX: (8) 2460 - 077

www.hospital-sanjuanbautista.gov.co



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



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA
Secretaría de Salud

Reconocimientos

RECONOCIMIENTO
A UNA BUENA
LABOR



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

En la apertura de los buzones PQRSDf y encuestas de satisfacción del mes de Octubre de 2024, los Usuarios que manifestaron su 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.

5 de Noviembre de 2024

FECHA

COORDINADORA SIAU
JENNIFER BIBIANA RODRIGUEZ

Octubre
PQRSDf
58

VIGILADO Supersalud
Por la calidad de la atención de los usuarios

Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10

PBX: (8) 2460 - 077

www.hospital-sanjuanbautista.gov.co



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



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA
Secretaría de Salud

Reconocimientos

RECONOCIMIENTO
A UNA BUENA
LABOR



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

NOVIEMBRE

En la apertura de los buzones PQRSDF y encuestas de satisfacción del mes de Octubre de 2024 los Usuarios que manifestaron su 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.

5 de Noviembre de 2024

FECHA

COORDINADORA SIAU
JENNIFER BIBIANA RODRIGUEZ

Noviembre
PQRSDF
74

VIGILADO

Supersalud



Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10

PBX: (8) 2460 - 077

www.hospital-sanjuanbautista.gov.co



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

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



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

"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



¿Sabías Qué...?

La estrategia "La Magia de Vivir" está diseñada para brindar a cada familia materna un recordatorio especial del recién nacido, que incluye una Foto Portarretrato del bebé junto con detalles como su Nombre, Fecha y Hora de Nacimiento, Peso y Talla. Este gesto tiene como objetivo crear una memoria duradera de su experiencia en nuestra institución, proporcionando un recuerdo significativo de su atención.



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA
Secretaría de Salud



VIGILADO

Supersalud



Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10

PBX: (81) 2460-077

www.hospital-sanjuanbautista.gov.co



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

La Magia de Vivir



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA
Secretaría de Salud



VIGILADO Supersalud

Por la calidad de los servicios de la salud

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

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



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



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



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

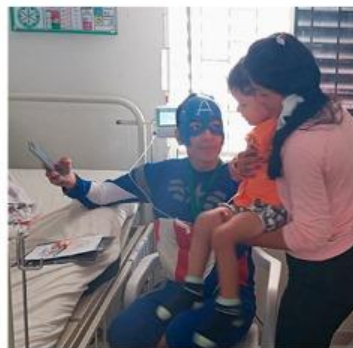


Hospital
San Juan Bautista E.S.E
Chaparral - Tolima

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
Por la calidad de la atención de su 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

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

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
Por la calidad de la atención de su 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

Cubículos de Asignación de Citas



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA
Secretaría de Salud



Fortalecimos nuestros canales de asignación de citas con la implementación de un nuevo cubículo de atención, diseñado para optimizar la operatividad y respaldar el servicio del Contact Center.

Esta mejora garantiza una atención más ágil y eficiente, facilitando el acceso a los servicios de salud para nuestros usuarios.

VIGILADO Supersalud

Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10

PBX (8) 2460-0777

www.hospital-sanjuanbautista.gov.co



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

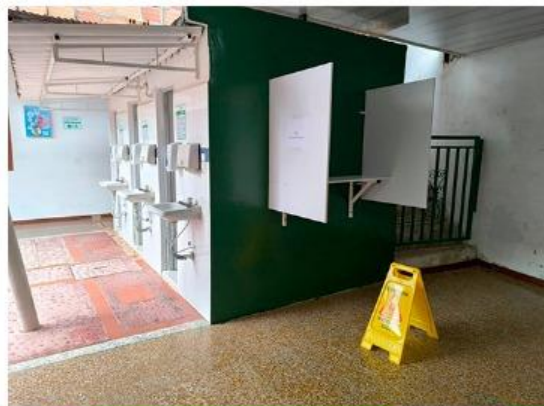
Cubículo Asignación de Citas Segunda Sede



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



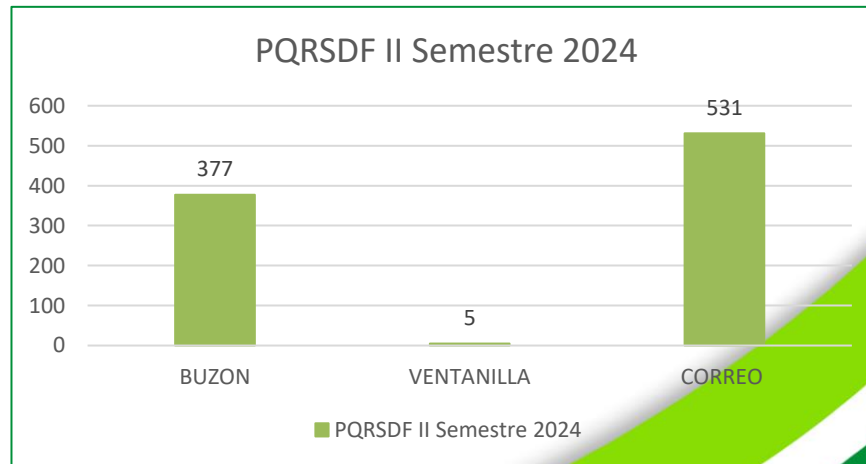
Hospital
San Juan Bautista E.S.E
Chaparral - Tolima



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA
Secretaría de Salud

Informe PQRSDF – II Semestre 2024

Medio de entrada	N° PQRSDF
BUZON	377
VENTANILLA	5
CORREO	531
TOTAL	908





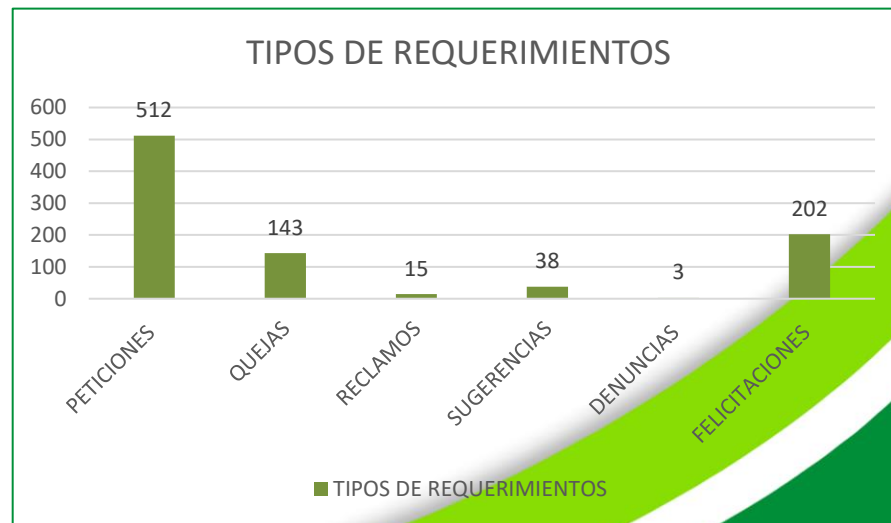
Hospital
San Juan Bautista E.S.E
Chaparral - Tolima



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA
Secretaría de Salud

Informe PQRSDF – II Semestre 2024

Tipo De Requerimiento	PQRSDF II Semestre 2024
PETICIONES	512
QUEJAS	143
RECLAMOS	15
SUGERENCIAS	38
DENUNCIAS	3
FELICITACIONES	202
TOTAL	908



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

Quejas por servicios – II Semestre 2024

SERVICIOS	II SEMESTRE 2024
Facturación	9
Urgencias	19
Médicos	27
Call Center	18
Odontología	7
Vigilancia	7
Pediatría	1
Urología	3
Laboratorio	1
Otras Entidades	4
Gastroenterología	1
Servicios Generales	1
Estadística	14
Ortopedia	1
SIAU	2
Hospitalización 1 Piso	3
Hospitalización 2 Piso	2
Hospitalización Pediatría	3
Rayos X	3
Cocina	1
Consulta Externa	1
Cardiología	2
Programación Cirugía	2
Vacunación	1
Terapias físicas	1
Otros	9
Total	143

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

Felicitaciones por servicios – II Semestre 2024



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA
Secretaría de Salud

FELICITACIONES	II SEMESTRE 2024
2 Piso	7
Sala De Partos	6
Pediatría	18
Médicos	35
1 Piso	38
Facturación	3
Trabajo Social	1
Vigilancia	15
Consulta Externa	3
Urgencias	5
SIAU	17
Call Center	4
Odontología	8
Rayos X	1
Hospital	11
Terapias Fisicas Y Respiratorias	3
Psicología	3
Servicios Generales	6
Estadística	2
Asociación De Usuarios	1
Nueva Sede	5
Radiología	1
Ambulancia	3
Laboratorio	2
Urología	1
Vacunación	1
Auxiliares de enfermería	2
TOTAL	202

VIGILADO



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

Clasificación por motivo de queja- II Semestre 2024

CLASIFICACIÓN CON CRITERIO DE RESPUESTA – II Semestre 2024

CLASIFICACIÓN CON CRITERIO	II Semestre 2024
URGENTE	28
PRIORITARIO	101
NO PRIORITARIO	577
TOTAL	706

VIGILADO



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

Clasificación PQRSD con criterio de respuesta

CLASIFICACIÓN POR MOTIVO DE PQRSD – II Semestre 2024

CLASIFICACION MOTIVO DE PQRSD	II Semestre
Accesibilidad	279
Oportunidad	48
Satisfacción	97
Seguridad	39
Continuidad	65
humanización	31
OTROS	147
TOTAL	706



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

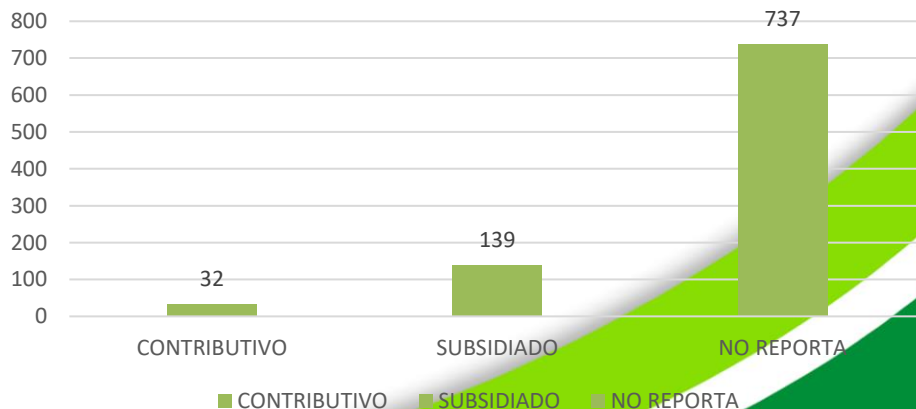


GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA
Secretaría de Salud

PQRSDF POR REGIMEN II Semestre 2024

REGIMEN	II Semestre 2024
Contributivo	32
Subsidiado	139
No Reporta	737
TOTAL	908

Nº PQRSDF POR REGIMEN II SEMESTRE 2024



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	II 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 II SEMESTRE 2024	
SOLICITANTE	CANTIDAD
Sanitas	1
EPS PIJAO SALUD	2
HOSPITAL MARIA INMACULADA RIOBLANCO	1
Total	4



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 PQRSDF - II Semestre vigencia 2024

57,367 Usuarios atendidos

0,892 % Corresponden a 'Peticiones

0,249 % Corresponden a Quejas

0,026 % Corresponden a Reclamos

0,066% Corresponden a
Sugerencias

0,005 % Corresponden a
Denuncias

0,35 % Corresponden a
Felicitaciones

VIGILADO



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 PQRSDf - II Semestre vigencia 2024

Usuarios atendidos 57367

1,58 % Usuarios hicieron uso de los
mecanismos de Participación de los
Buzones de Sugerencias (908)



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



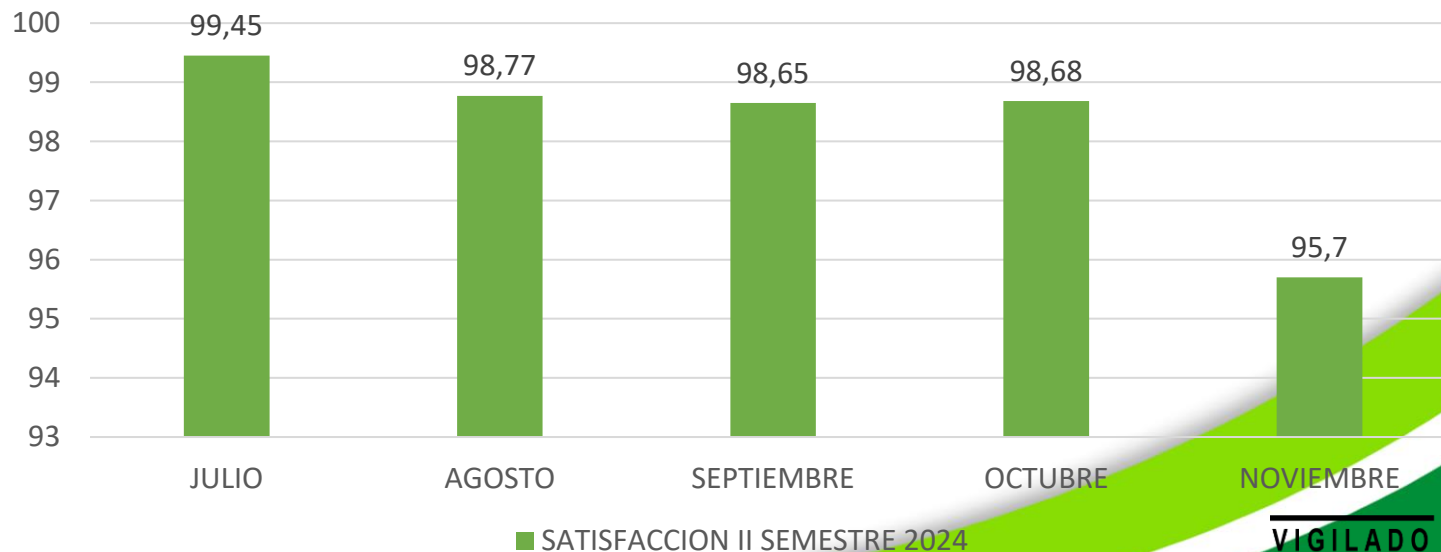
Hospital
San Juan Bautista E.S.E
Chaparral - Tolima



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA
Secretaría de Salud

Encuestas de Satisfacción

SATISFACCION II SEMESTRE 2024



VIGILADO



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

Encuestas de Satisfacción

Indicador de Satisfacción
II Semestre 2024
98,09%
3.786 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



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



Hospital
San Juan Bautista E.S.
Chaparral - Tolima

Alianza de Usuarios ASOHOSJUBA



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA
Secretaría de Salud



Ferley Cardona
Castillo



Nubia
Zarabanda



Diva Maria
Solano de Quintero



José María
Leal Cortés



Luis Joaquín
Medina González



Ana Cecilia
Sánchez Ortigón



Reinerio
Caicedo



Fleiber Leandro
Martínez Urbano



Martha Yovana
Yara Gómez



Aldemar
Peña

2024 SIAU



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA
Secretaría de Salud



IGILADO

Supersalud



Por la defensa de los derechos de los usuarios

Cnapparai 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



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

