

Indicadores SIAU | Trimestre 2017

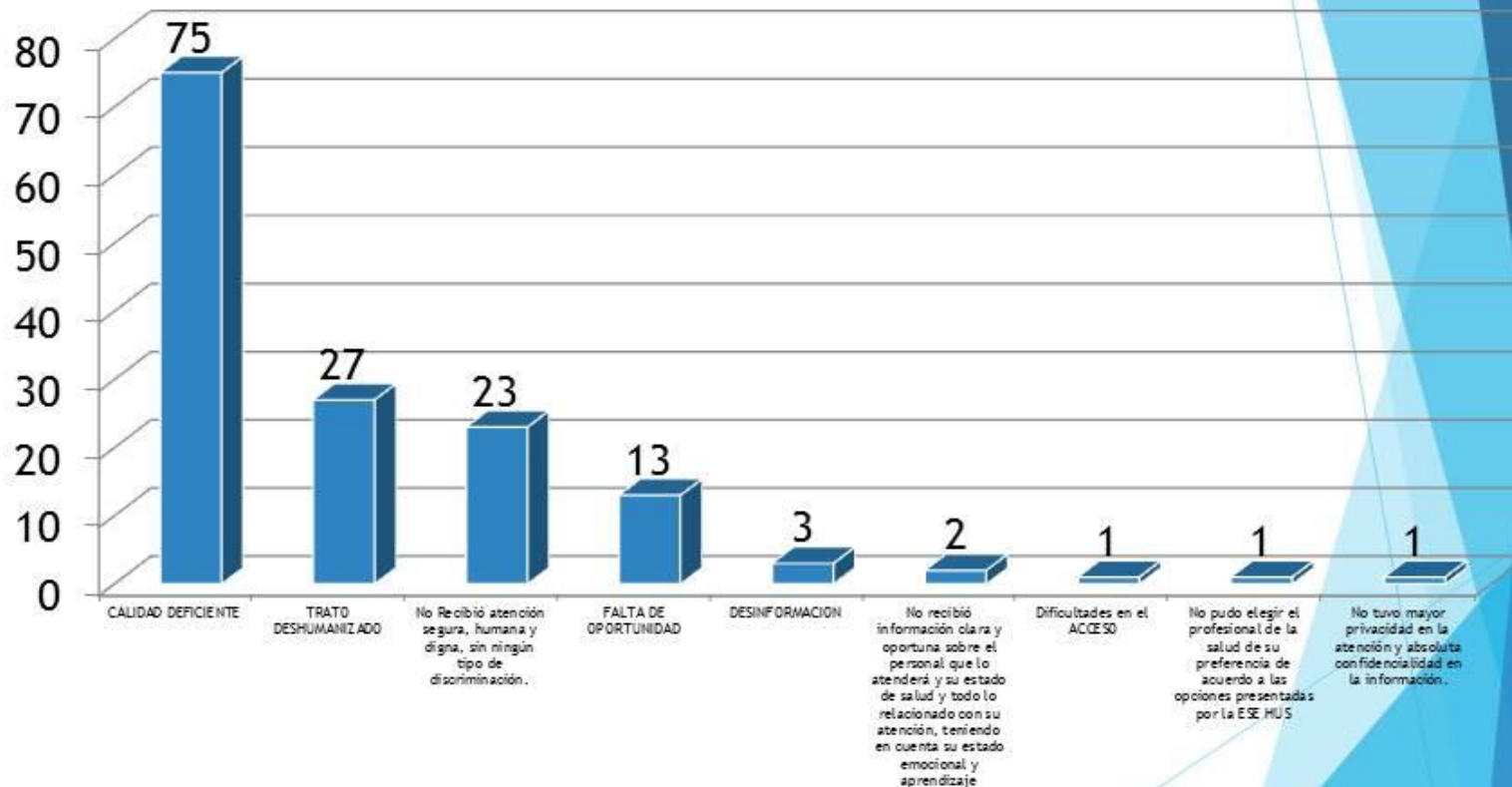
Indicadores Satisfacción	Fórmula (Unidad de medida %)	Ene		Feb		Mar		Nota
# Encuestados	Usuarios encuestados durante el periodo	443		444		445		- Resultado de la herramienta Hus en la que se miden los respuestas de 42 preguntas a través de los 5 criterios de evaluación.
%Satisfacción global es:	#Usuarios satisfechos/Total de Encuestados x 100.	73%		77%		77%		-Nueva herramienta institucional, porcentaje de satisfacción Permitido 80% A En comité de calidad de junio 28 2016
#43. ¿Cómo calificaría su experiencia Global de acuerdo a la atención recibida por parte de la ESE HUS?	Numerador Número de usuarios que respondieron "excelente" o "bueno" Denominador: Número de usuarios que respondieron la pregunta = %	Exc	Bue	Exc	Bue	Exc	Bue	- Pregunta asignada por parte del ministerio a la Nueva herramienta. - El % de satisfacción de la Pregunta evaluada - Ítems y formula de calculo según Resolución 256
		165	269	163	268	142	294	
		37%	61%	37%	60%	32	66%	
		98%		97%		98%		
#44 ¿Usted recomendaría a sus familiares y amigos la ESE HUS?	Numerador Número de usuarios que respondieron "Si" o "Posible Si" Denominador: Número de usuarios que respondieron la pregunta = %	Si	Prob Si	Si	Prob Si	Si	Prob Si	- Pregunta asignada por parte del ministerio a la Nueva herramienta. El % de satisfacción de la Pregunta evaluada Ítems y formula de calculo según Resolución 256
		318	122	337	103	361	76	
		76%	24%	76%	23%	81%	17%	
		100%		99%		98%		

Indicadores SIAU | Semestre 2017

Indicadores Satisfacción	Fórmula (Unidad de medida %)	ABR		MAY		JUN		Nota
# Encuestados	Usuarios encuestados durante el periodo	443		444		445		- Resultado de la herramienta Hus en la que se miden los respuestas de 42 preguntas a través de los 5 criterios de evaluación.
%Satisfacción global es:	#Usuarios satisfechos/Total de Encuestados x 100.	75%		74%		75%		-Herramienta institucional, porcentaje de satisfacción Permitido 80% A En comité de calidad de junio 28 2016
#43. ¿Cómo calificaría su experiencia Global de acuerdo a la atención recibida por parte de la ESE HUS?	Numerador Número de usuarios que respondieron "excelente" o "bueno" Denominador: Número de usuarios que respondieron la pregunta = %	Exc	Bue	Exc	Bue	Exc	Bue	<ul style="list-style-type: none"> - Pregunta asignada por parte del ministerio a la Nueva herramienta. - El % de satisfacción de la Pregunta evaluada - Items y formula de calculo según Resolución 256
		161	267	106	315	98	294	
		36%	60%	24%	71%	22%	75%	
		96%		95%		97%		
#44 ¿Usted recomendaría a sus familiares y amigos la ESE HUS?	Numerador Número de usuarios que respondieron "Si" o "Posible Si" Denominador: Número de usuarios que respondieron la pregunta = %	Si	Prob Si	Si	Prob Si	Si	Prob Si	<ul style="list-style-type: none"> - Pregunta asignada por parte del ministerio a la Nueva herramienta. - El % de satisfacción de la Pregunta evaluada - Items y formula de calculo según Resolución 256
		318	122	299	137	323	117	
		71%	27%	67%	31%	73%	26%	
		98%		98%		99%		

Indicadores SIAU I Semestre 2017

CAUSAS IDENTIFICADAS EN LAS QUEJAS POR ORDEN DE IMPORTANCIA I TRIMESTRE 2017

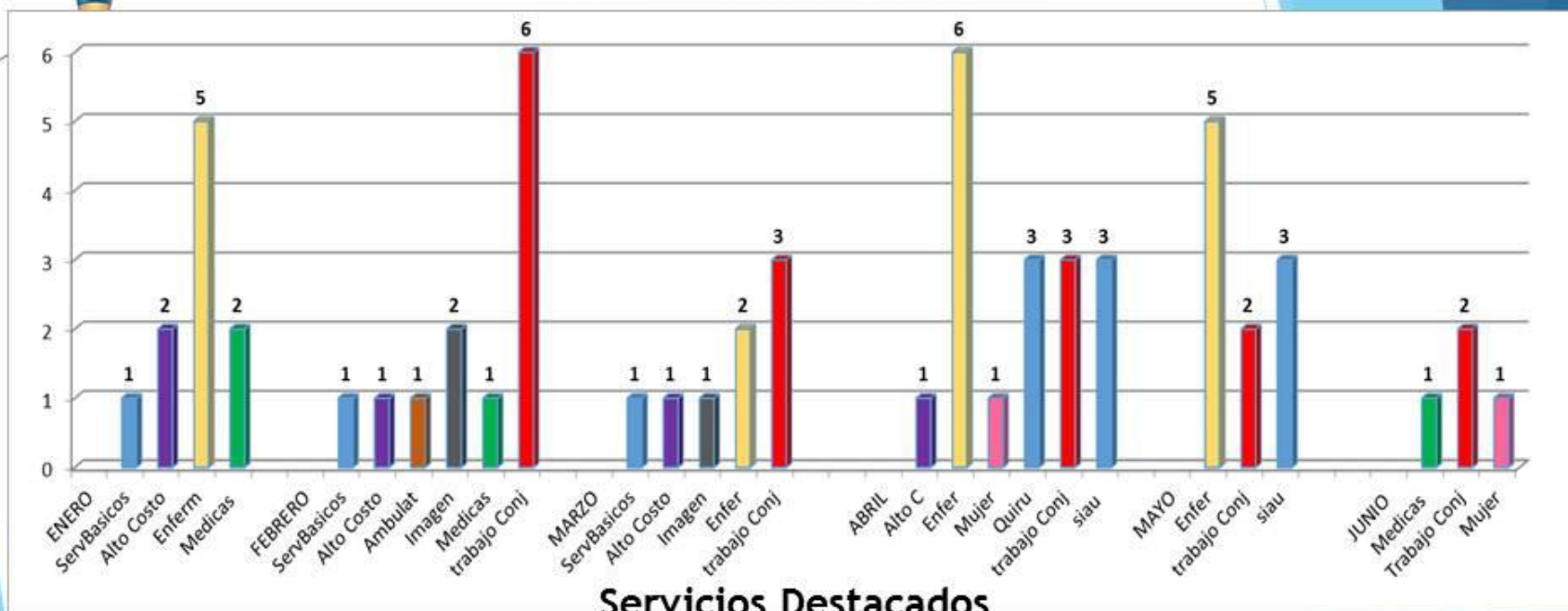


Total de Quejas identificadas en el período : 90
En una queja se pueden identificar varias causas



Indicadores SIAU I Semestre 2017

64 Felicitaciones recibidas

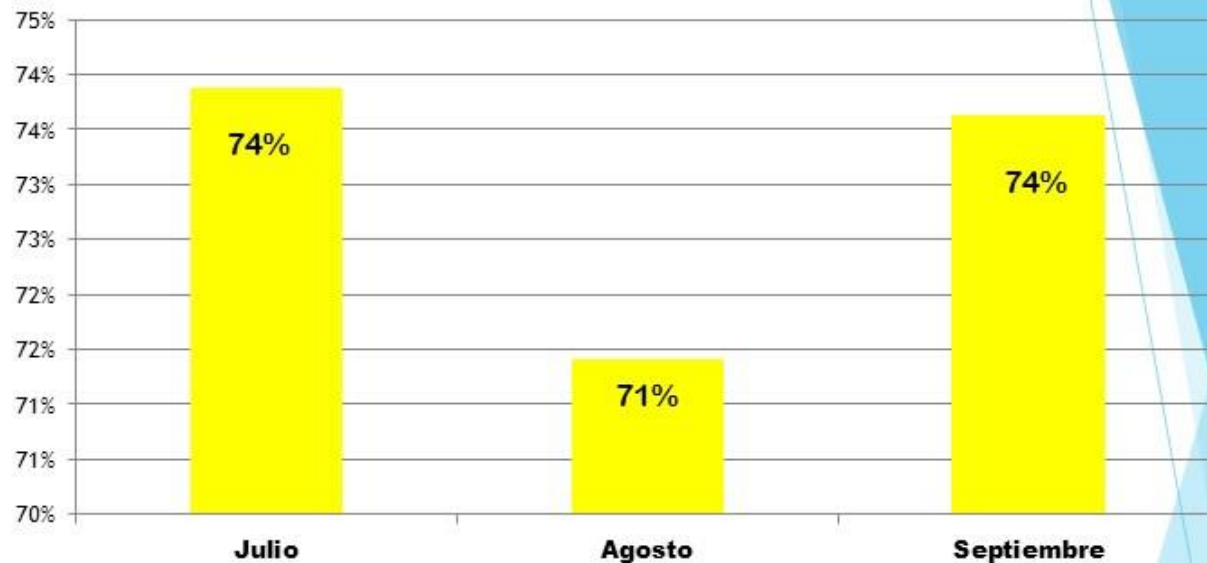


Servicios Destacados

Ene	Feb	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Causas destacadas
Enfermería	Trabajo Conjunto: Enfermería, medicas, siau, quirúrgicas	Trabajo Conjunto: Siau y Alto costo	Trabajo Conjunto: Quemados, siau, ambulatorios	Trabajo Conjunto: Enfermería, quemados, siau, servicios básicos	Trabajo Conjunto: Enfermería y SubMujer	Atención, trato, información



Satisfacción Global Segundo Semestre 2017 Medición ESE HUS



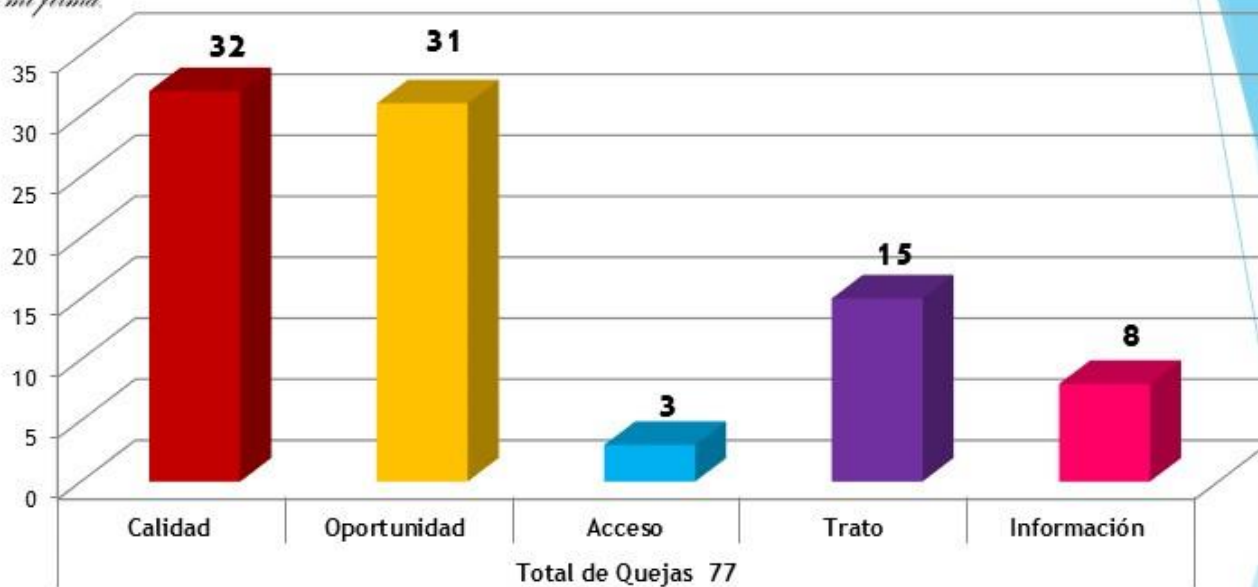
UMBRAL DE DESEMPEÑO	RANGO ESTABLECIDO	<60%	61% - 79%	80%
	INTERPRETACION DE RESULTADOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO
ESTANDAR META		80%		

Total De Encuestados en el II Semestre 2017: 1335

Fuente: SIAU



Principales Causas de PQR Trimestre Julio Agosto y Septiembre de 2017



Total De Encuestados en el II Semestre 2017: 1335

Fuente: SIAU