



5. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS INDICADORES DE SIAU, CORRESPONDIENTES A LOS MESES ENERO - FEBRERO DE 2021

SILVIA MELISSA MARTINEZ CASTELLANOS

***Profesional Universitario de Sistema de Información y Atención al
Usuario (SIAU) - Oficina Asesora de Calidad***



Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y/O Felicitaciones

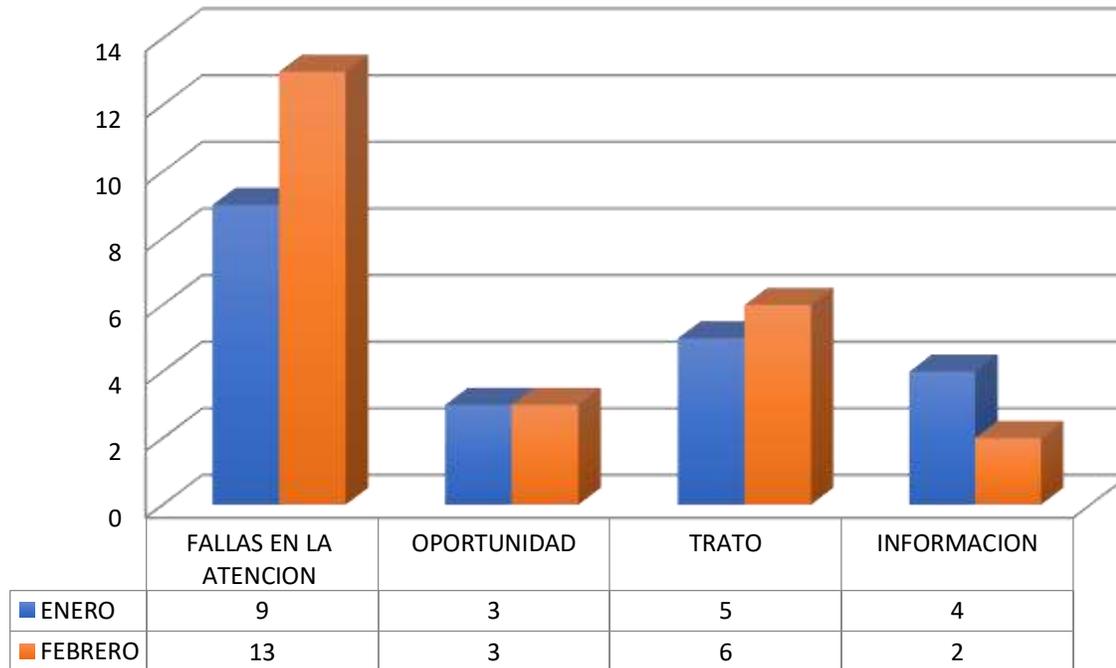
ENERO Y FEBRERO 2021



Causas Atribuibles A Las Quejas



CAUSAS ATRIBUIBLES A LAS QUEJAS



En una queja o felicitación se pueden presentar una o varias causas

Total Quejas 13 Enero

Total Quejas 17 Febrero

Fallas en la atención de salud. Se entiende como la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios.

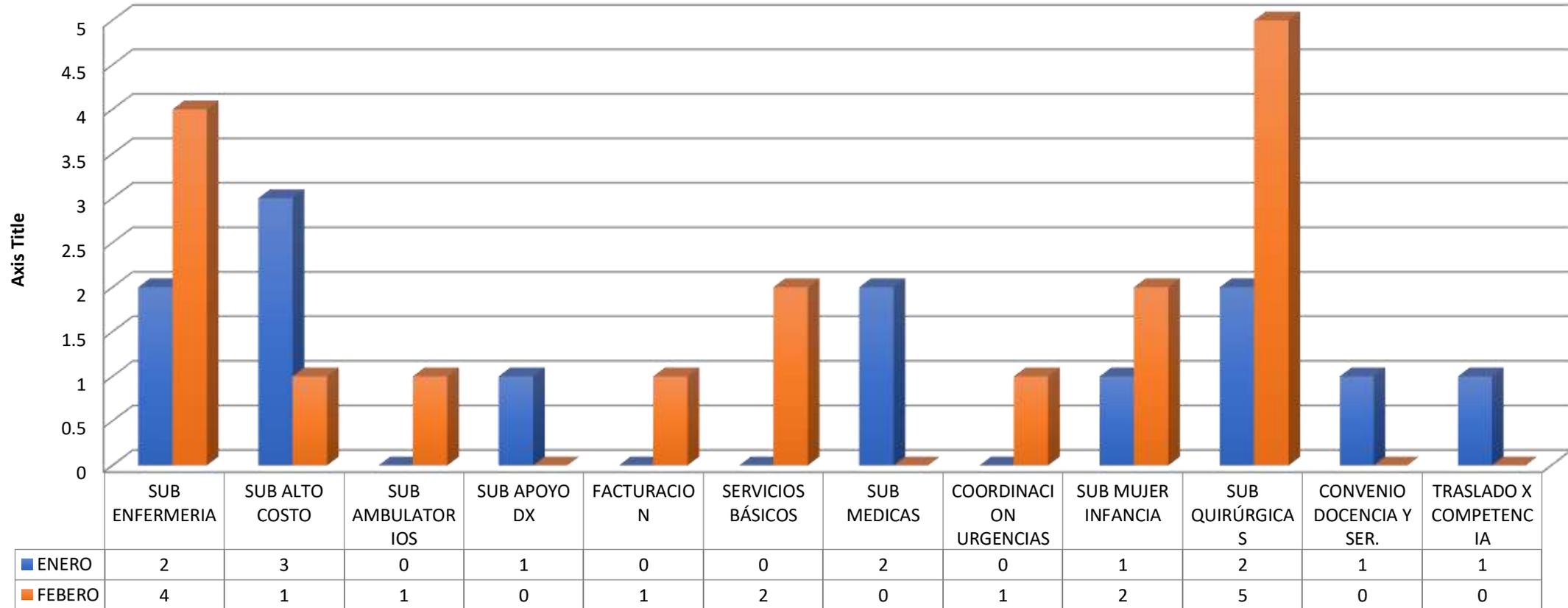
Oportunidad. Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios.

Accesibilidad. Es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud

Trato: Trato descortés

Información Sencilla: La información se presentará de manera que su capacidad sea comprendida y asimilada por la población.

QUEJAS MESES ENERO - FEBRERO



Total de manifestaciones en el mes de Enero: 32

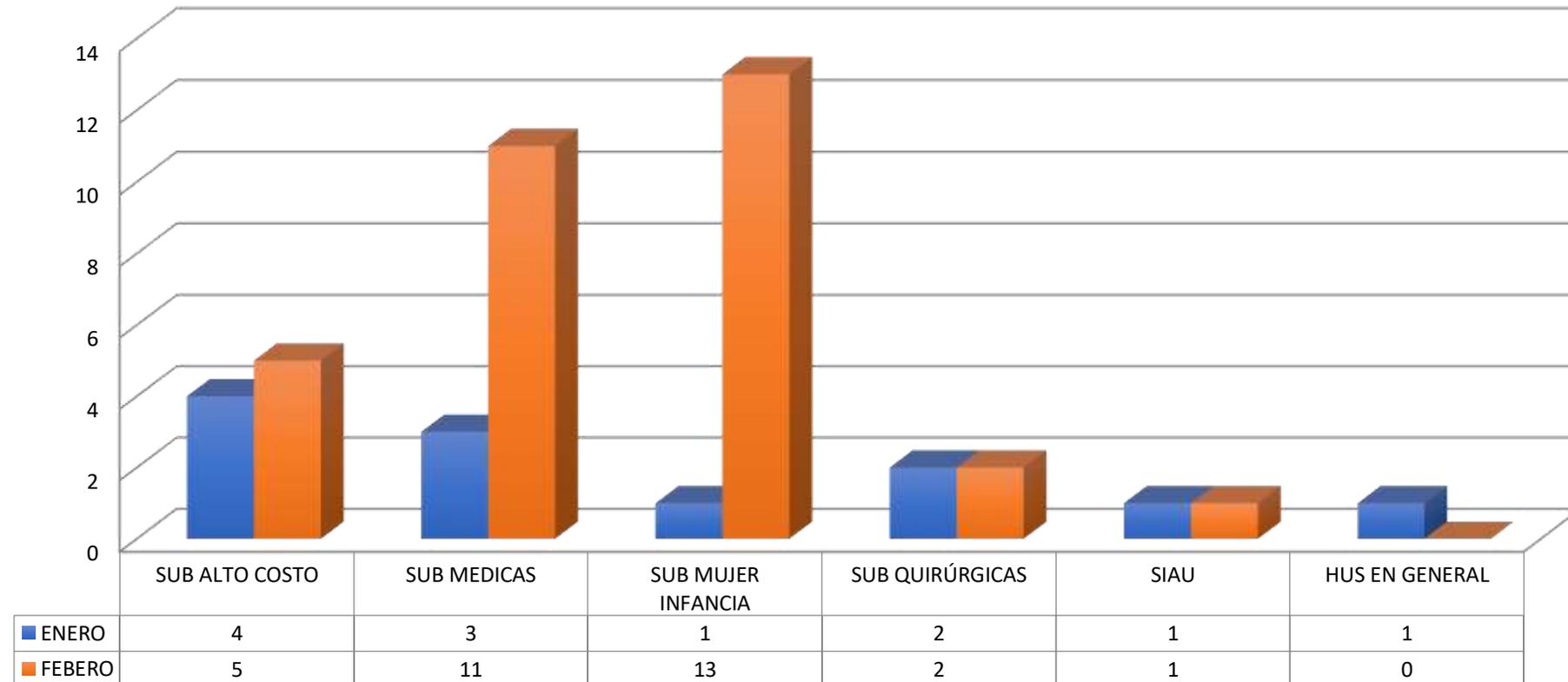
Total de manifestaciones en el mes de Febrero: 51

Total de quejas y reclamos: 14

Total de quejas y reclamos: 18

INFORME DE FELICITACIONES ENERO Y FEBRERO de 2021

FELICITACIONES MESES DE ENERO- FEBRERO



Felicitaciones Enero: 12
Felicitaciones Febrero: 32

INFORME DE FELICITACIONES SUBGERENCIA ENFERMERIA ENERO Y FEBRERO de 2021



Felicitaciones Enfermería Enero		Felicitaciones Enfermería Febrero	
• Piso 10 pediatría	1 felicitación	• Piso 6 Medicina interna	7 felicitacion
• Piso 6 Medicina Int.	3 felicitación	• Piso 7 Medicina interna	4 felicitacion
• Piso 6 Quirofano	1 felicitación	• Piso 6 Quirofano	1 felicitacion
• Piso 8 Cirugia	1 felicitacion	• Piso 8 Cirugia general	1 felictiacion
• Piso 9 UCI Pediatrica	4 felicitacion	• Piso 5 sala de partos	5 felicitacion
		• Piso 10 Pediatria	3 felicitación
		• Piso 10 Infectologia	1 felicitacion
		• Piso 10 Neonatal	2 felicitacion
		• Urgencias pediatricas	2 felicitacion
		• Oncologia	1 felicitacion
		• Unidad de quemados	3 felicitacion
		• Piso 6 M. Interna	3 felicitación

Reconocimientos por Calidad en la Atención y Trato



INFORME SATISFACCIÓN GLOBAL DEL USUARIO

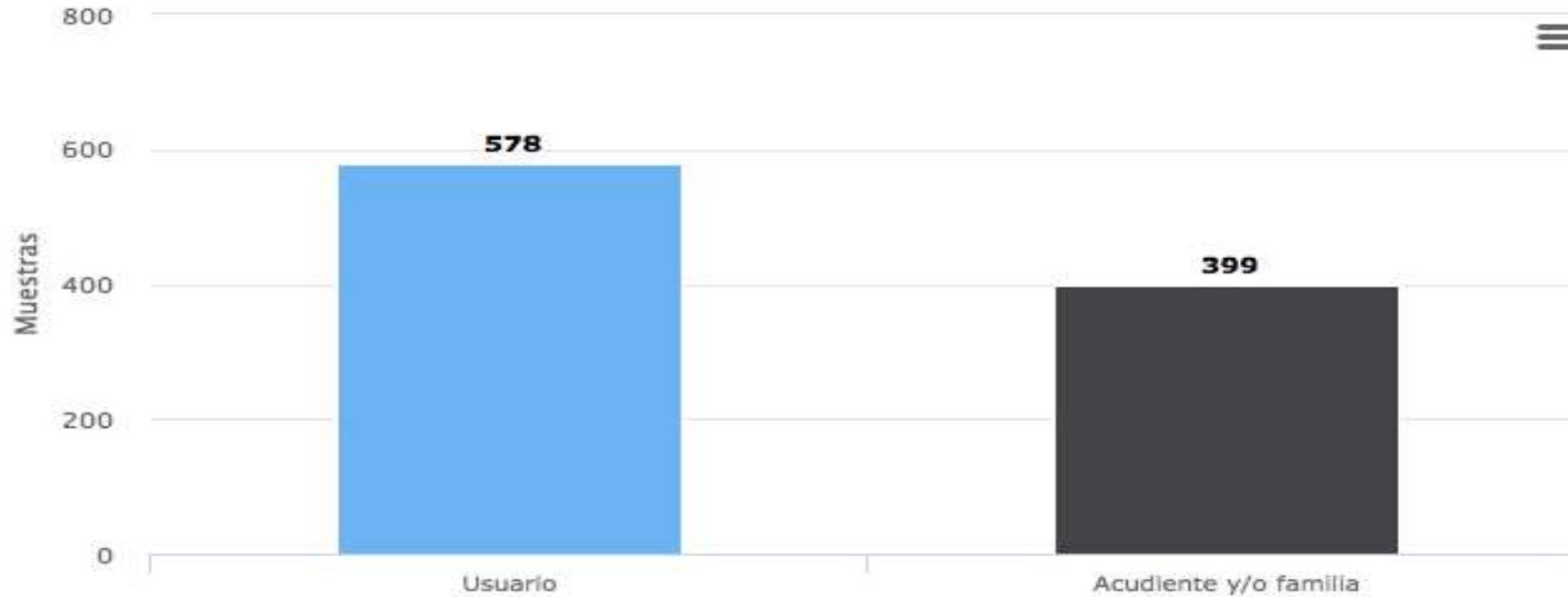
ENERO Y FEBRERO 2021

PROPORCIÓN SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS ESE HUS

Por una atención en salud
Humanizada, Segura y Sostenible



Número de Encuestados en el periodo



Opción	Total	%
Usuario	578	59.2%
Acudiente y/o familia	399	40.8%
Total	977	100%

Enero: 475
Encuestados

Meta: 90%

Febrero: 502
Encuestados



PROPORCIÓN SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS ESE HUS

Resultado de Satisfacción en el periodo Meta: 90%



Enero: 475
Encuestados

Febrero: 502
Encuestados

PROPORCIÓN SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS ESE HUS

Conclusión

Teniendo en cuenta la Meta: 90% definida por la institución a través de comité de calidad, se evidencia que los 977 encuestados en todos los servicios ambulatorios y de internación consideran que la meta ha sido superada en los meses de Enero y Febrero de 2021.

Enero 2021 : 475 Encuestados 93.11%

Febrero 2021: 502 Encuestados 95.56%



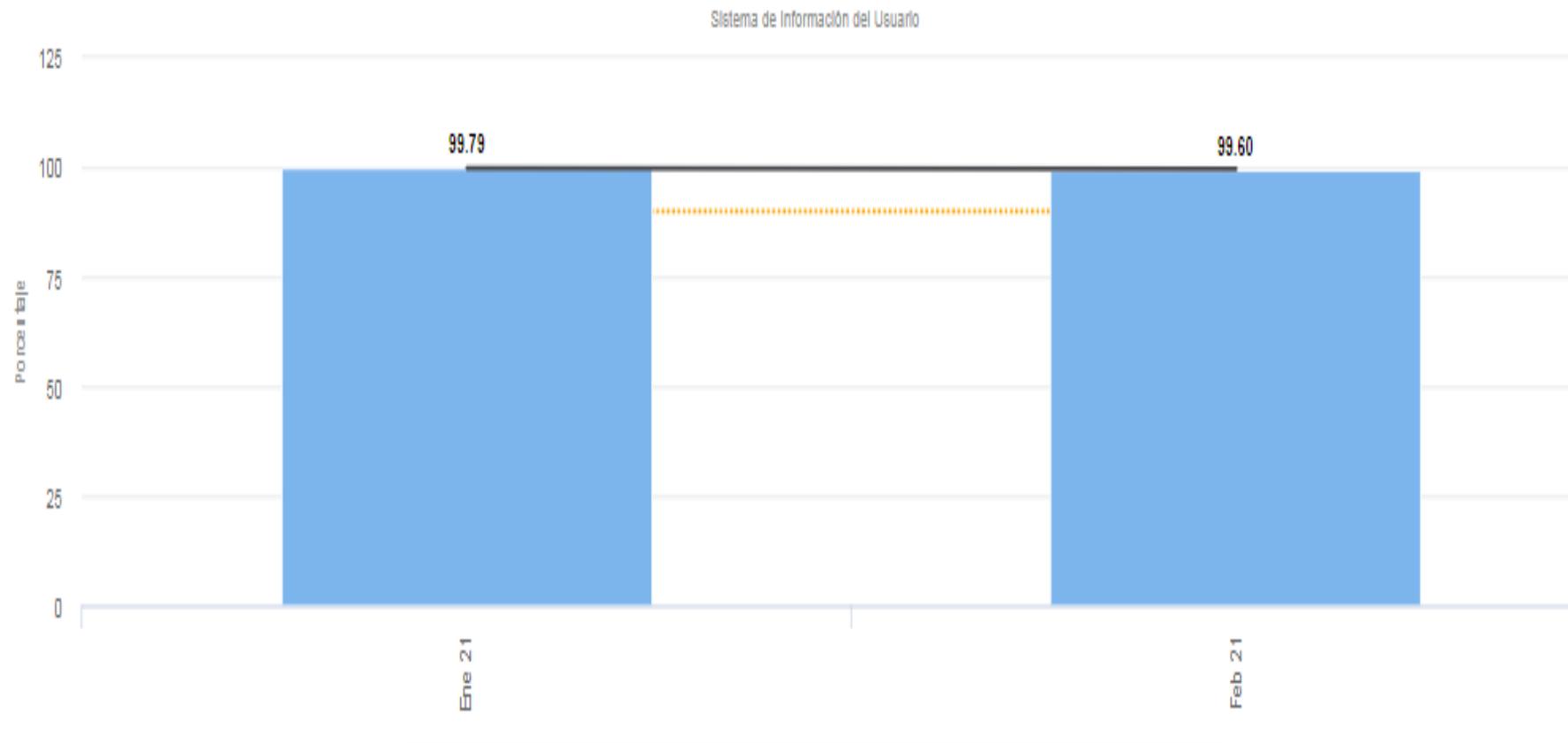
INFORME DE INDICADORES ESTABLECIDOS EN LA RESOLUCIÓN 256 DE 2016

Enero - Febrero 2021



“¿CÓMO CALIFICARÍA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVÉS DE SU IPS?”

Proporción de Satisfacción Global de los Usuarios en la IPS (Res. 256/2016)



Total de Usuarios
encuestados: 977

Enero : 475

Febrero: 502

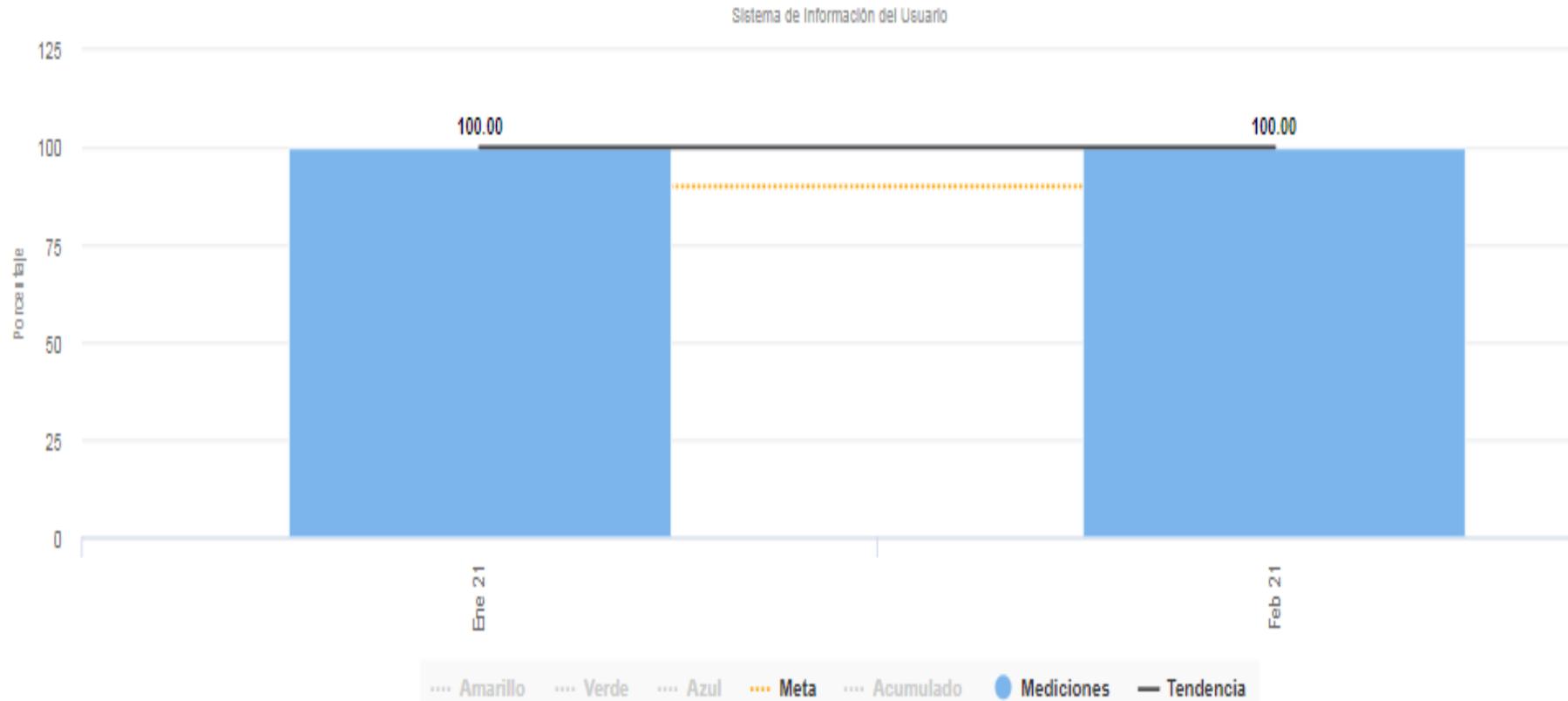
Fuente: Almera

Número de Usuarios que respondieron muy buena o buena a la pregunta: ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los Servicios de Salud que ha recibido a través de su IPS?



“¿RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?”

Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos (Res. 256/2016)



Total de Usuarios
encuestados: 977
Enero : 475
Febrero: 502

Fuente: Almera

Número de Usuarios que Definitivamente Si o Probablemente Si a la pregunta:
¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?



Gracias