



# **PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS INDICADORES DE SIAU, CORRESPONDIENTES A LOS MESES MARZO Y ABRIL DE 2020**

**NATALY E. GALVAN CAMACHO**

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

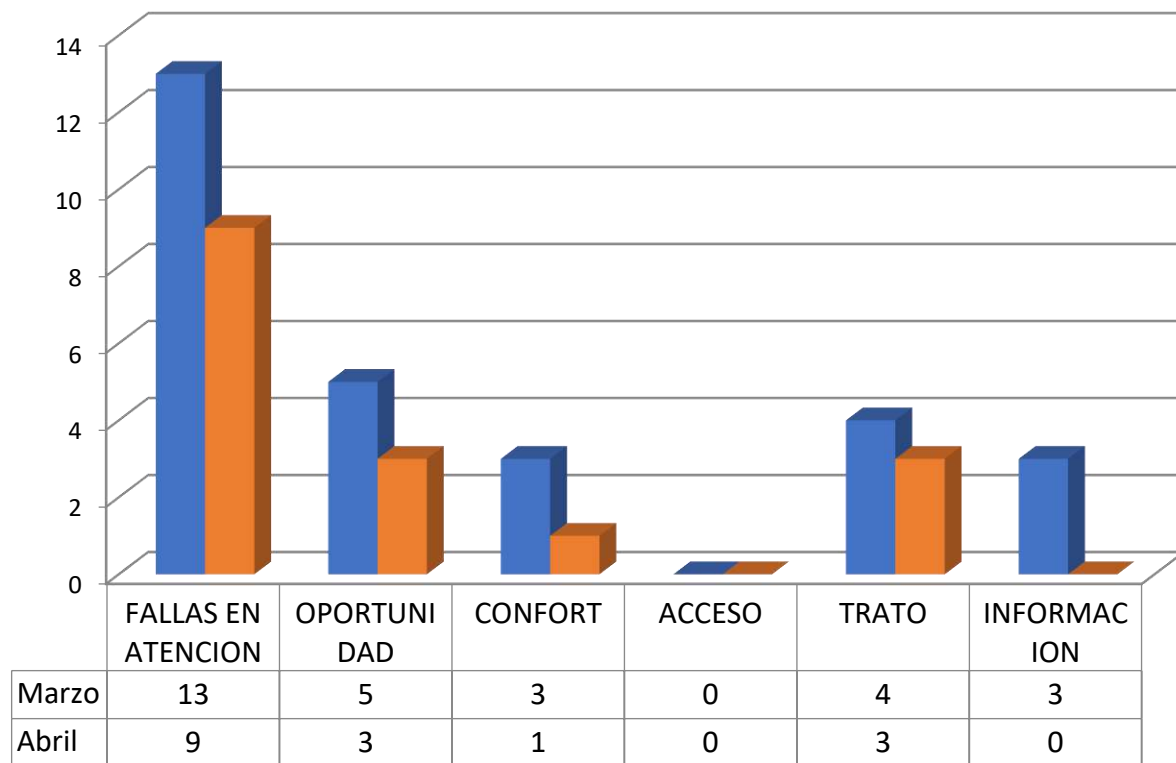


# **Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y/O Felicitaciones**

**Marzo y Abril 2020**

# Causas Atribuibles A Las Quejas

## Causas de Quejas Marzo y Abril 2020



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

**Total Quejas Marzo 28**

**Total Quejas Abril 16**

**Calidad de 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

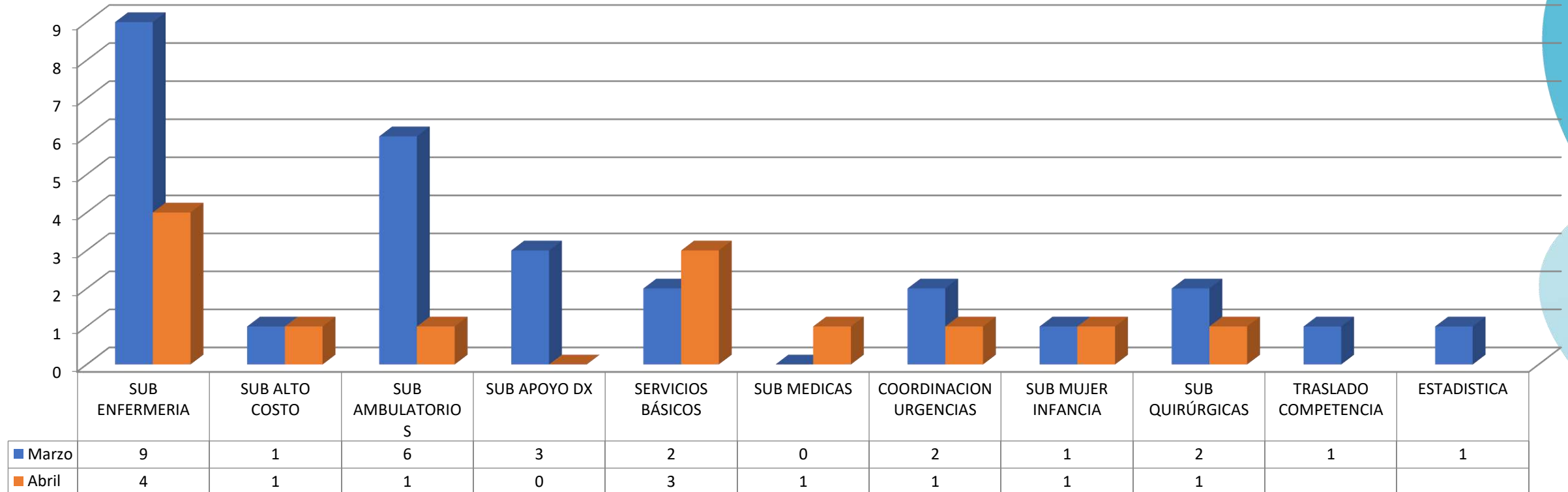
**Información Sencilla:** La información se presentará de manera que su capacidad sea comprendida y asimilada por la población.

### Servicio que más quejas recibió

**Quejas Marzo : Enfermería 9 Causa: F. Atención y Trato**

**Quejas Abril : Enfermería 4 Causa: F. Atención**

# Quejas Y Reclamos Marzo y Abril de 2020



Total de manifestaciones en el mes de Marzo: 74

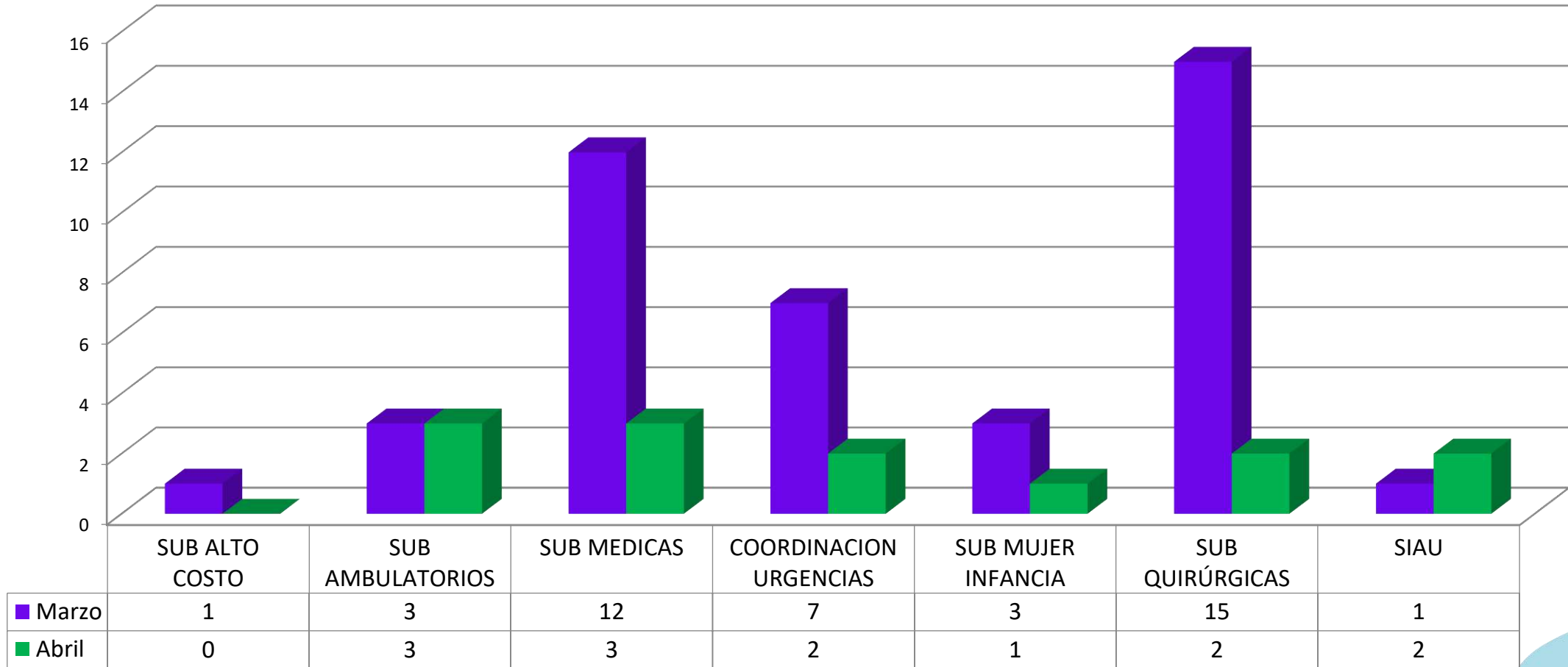
Total de manifestaciones en el mes de Abril: 30

Total de quejas y reclamos: 28

Total de quejas y reclamos: 16

# INFORME DE FELICITACIONES

## Marzo y Abril de 2020



Felicitaciones Marzo: 42

Felicitaciones Abril: 13



# **INFORME SATISFACCIÓN GLOBAL DEL USUARIO**

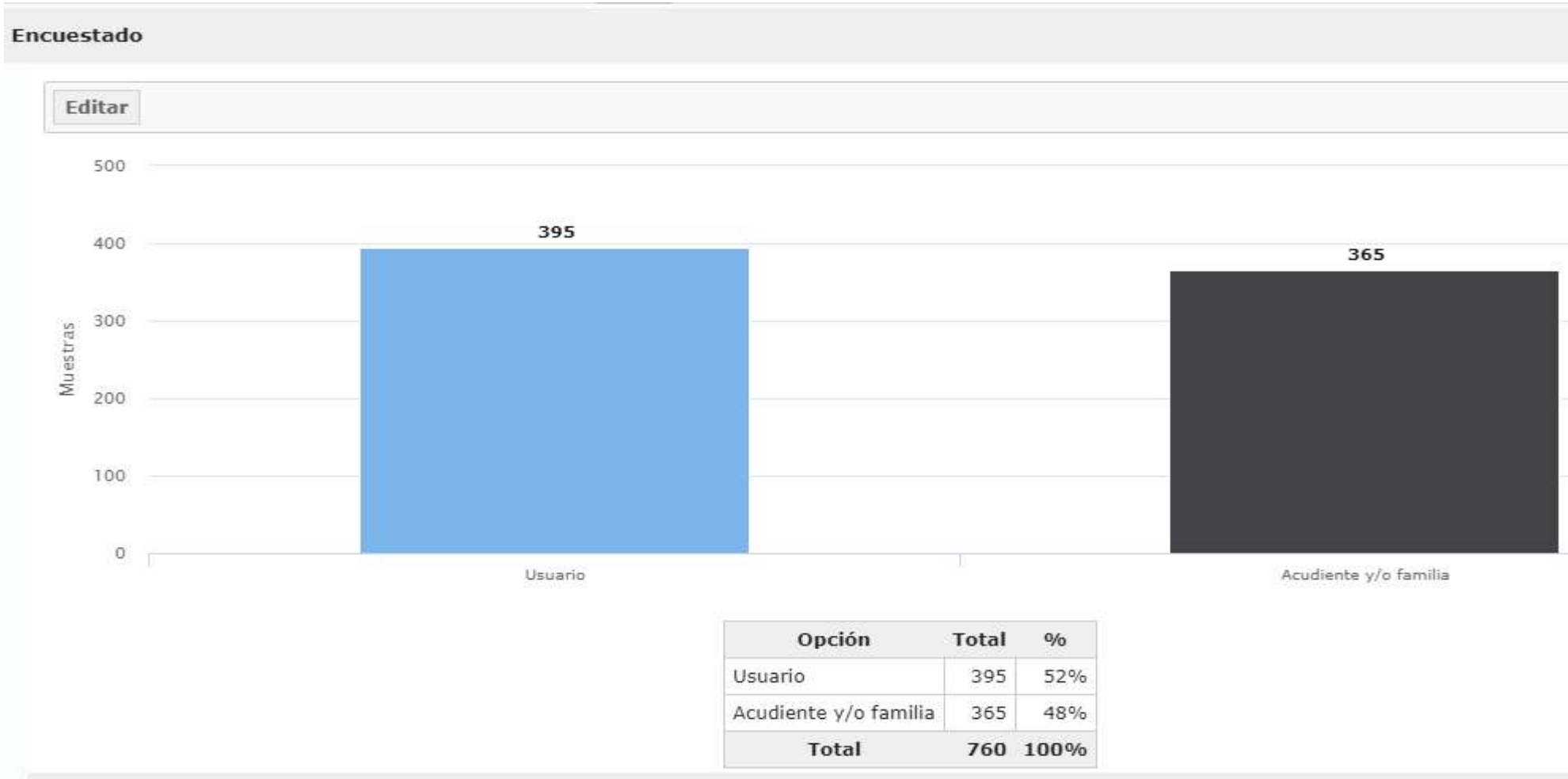
**Marzo y Abril 2020**

# PROPORCIÓN SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS ESE HUS

Por una atención en salud  
Humanizada, Segura y Sostenible



Número de Encuestados en el periodo



Marzo 483  
Encuestados

Meta: 90%

Abril 277  
Encuestados



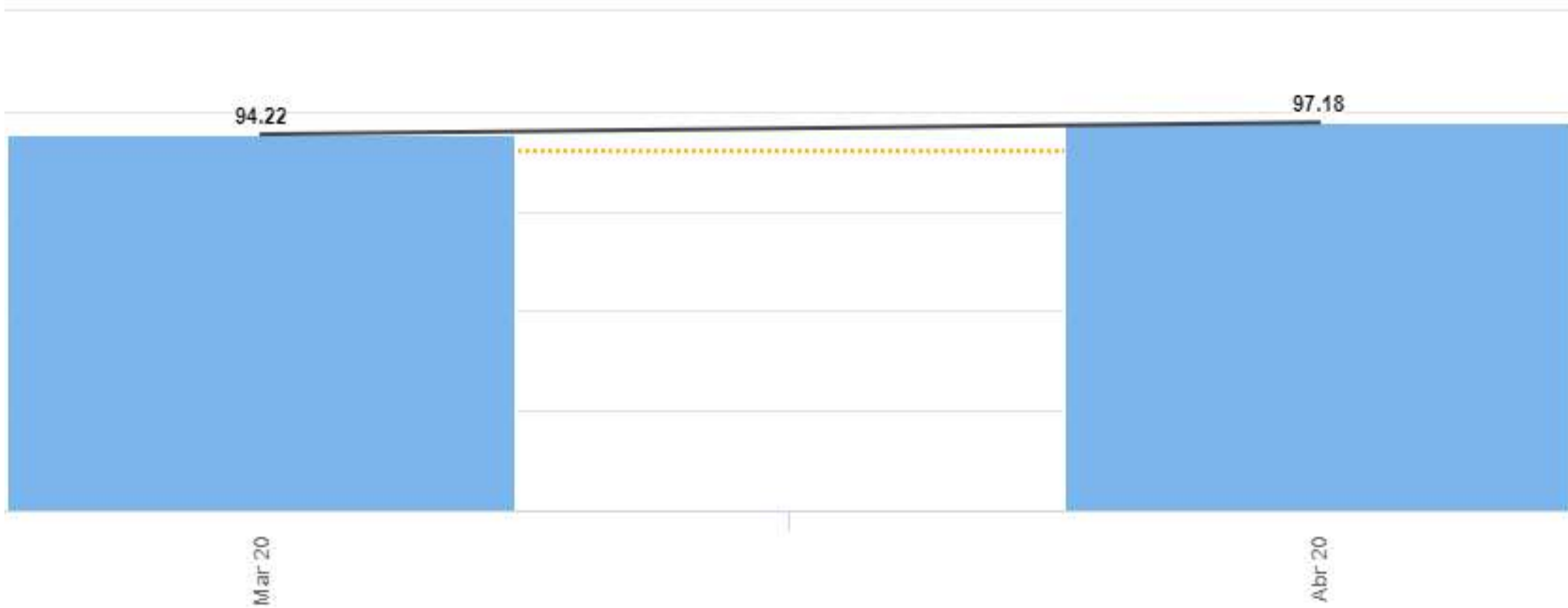
# PROPORCIÓN SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS ESE HUS



Resultado de Satisfacción en el periodo Meta: 90%

Proporción de Satisfacción Global de los usuarios

Sistema de Información del Usuario



Marzo 483  
Encuestados

Abril 277  
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 760 encuestados en todos los servicios ambulatorios y de internación consideran que la meta ha sido superada en los meses Marzo y Abril de 2020**

**Marzo 2020 : 499 Encuestados 94,22%**

**Abril 2020: 589 Encuestados 97,18%**

**El comité de calidad en sesión del mes de enero 2020 determinó realizar seguimiento por un año**

**Nota aclaratoria: En el mes de abril la muestra representativa fue de 277 encuestados, considerando la disminución de usuarios por Emergencia sanitaria Covid-19**



# **INFORME DE INDICADORES ESTABLECIDOS EN LA RESOLUCIÓN 256 DE 2016**

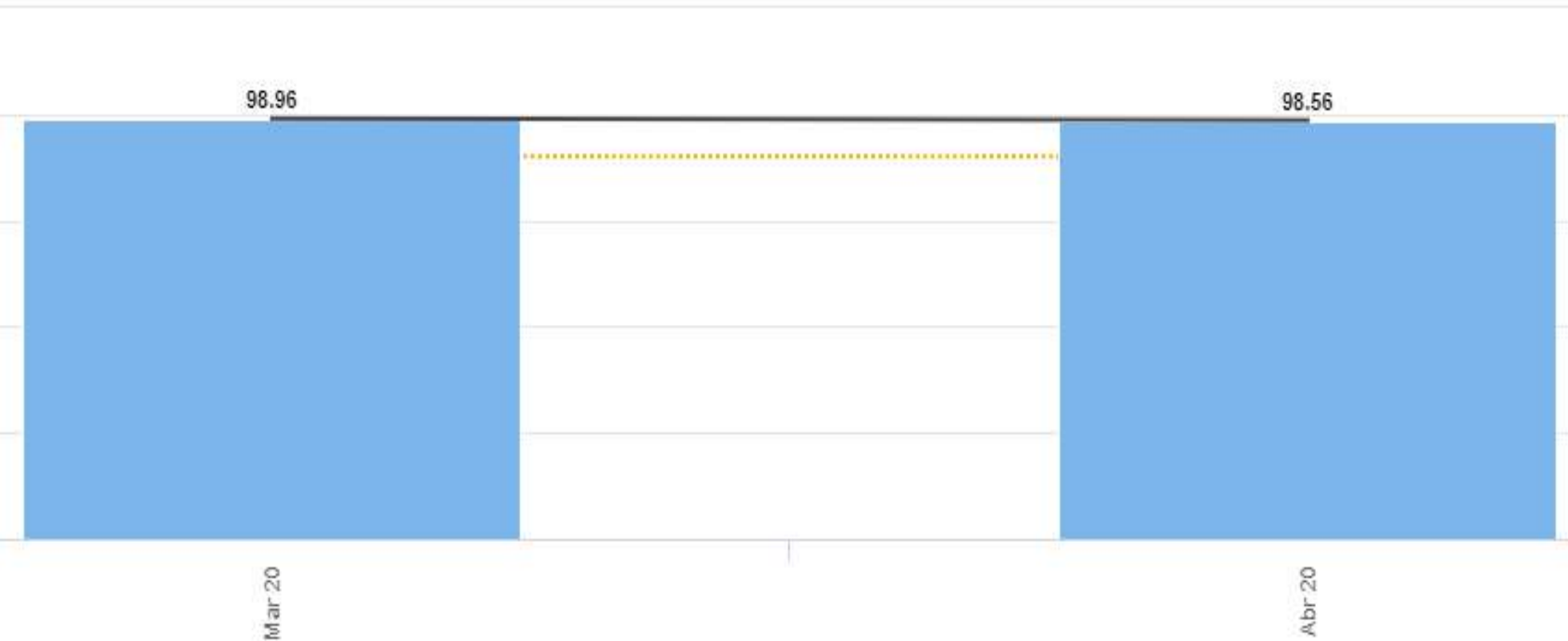
**Marzo y Abril 2020**



## “¿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)

Sistema de Información del Usuario



**Total de Usuarios encuestados: 760**  
**Marzo 2020 : 483**  
**Abril 2020: 277**

**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)

Sistema de Información del Usuario



**Total de Usuarios encuestados: 760**  
**Marzo 2020 : 483**  
**Abril 2020: 277**

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

## NUMEROS DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN

MES	NUMERO DE SOLICITUDES
MARZO	1
ABRIL	0
TOTAL	1



# TIEMPO DE RESPUESTAS DE LAS PQRSF

- El termino para resolver las peticiones se está realizando de acuerdo con la normatividad vigente (Circular Externa 008 /18 Supersalud)