



# **PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS INDICADORES DE SIAU, CORRESPONDIENTES A LOS MESES MAYO Y JUNIO DE 2020**

**LEYDY ANDREA RONDON PRADA**

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

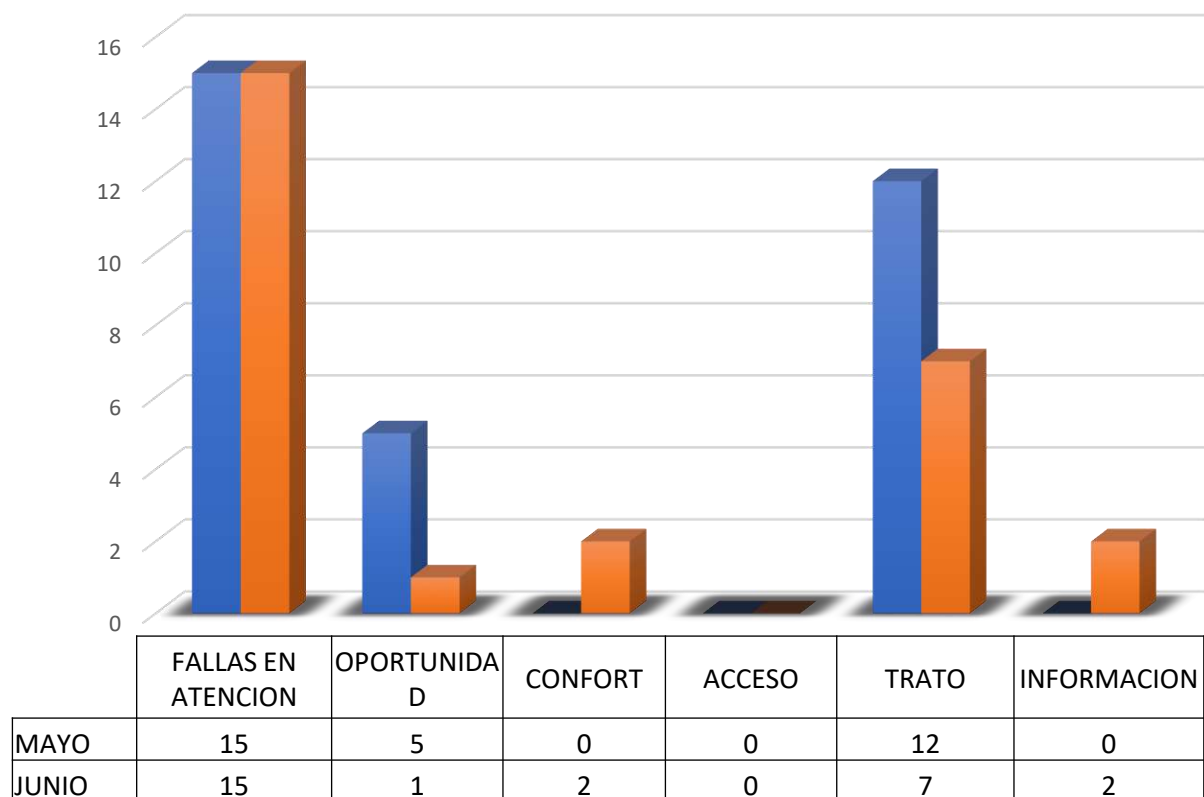


# **Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y/O Felicitaciones**

**Mayo y junio 2020**

# Causas Atribuibles A Las Quejas

Causas de Quejas Mayo y Junio 2020



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

Total Quejas mayo 20

Total Quejas junio 20

**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

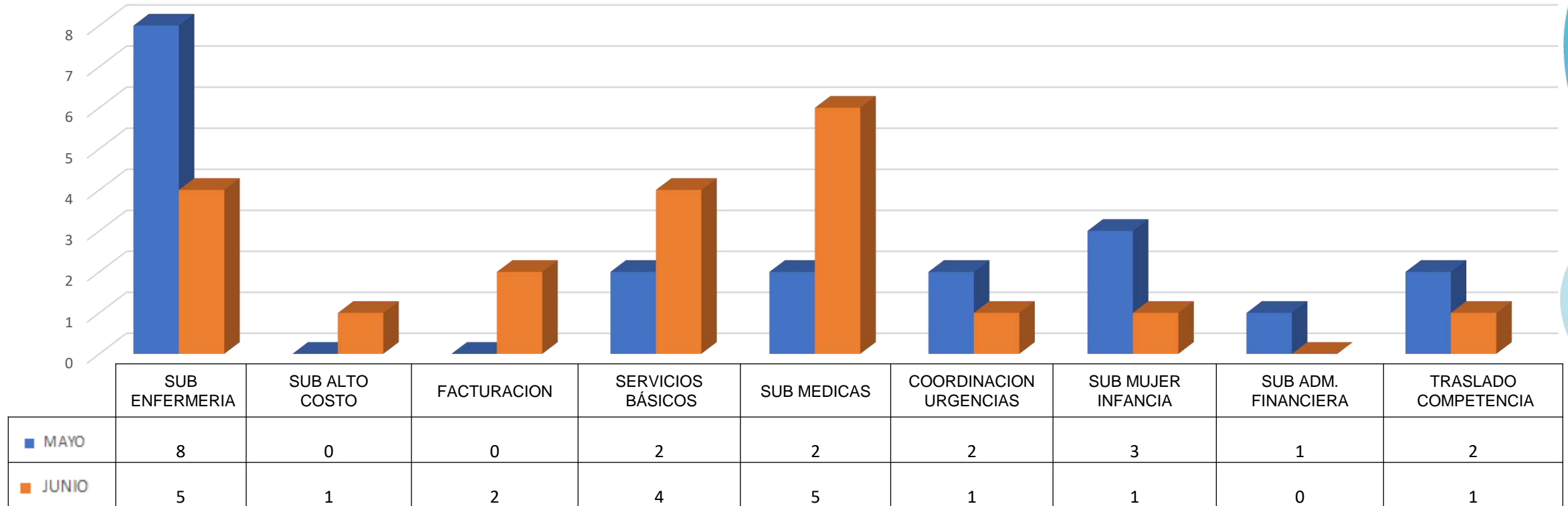
**Información Sencilla:** La información se presentará de manera que su capacidad sea comprendida y asimilada por la población.

**Servicio que más quejas recibió**

Quejas mayo : Enfermería 8 Causa: F. Atención y Trato

Quejas junio : Enfermería 5 Causa: F. Atención y trato

# Quejas Y Reclamos Mayo y Junio de 2020



Total de manifestaciones en el mes de Mayo: 49

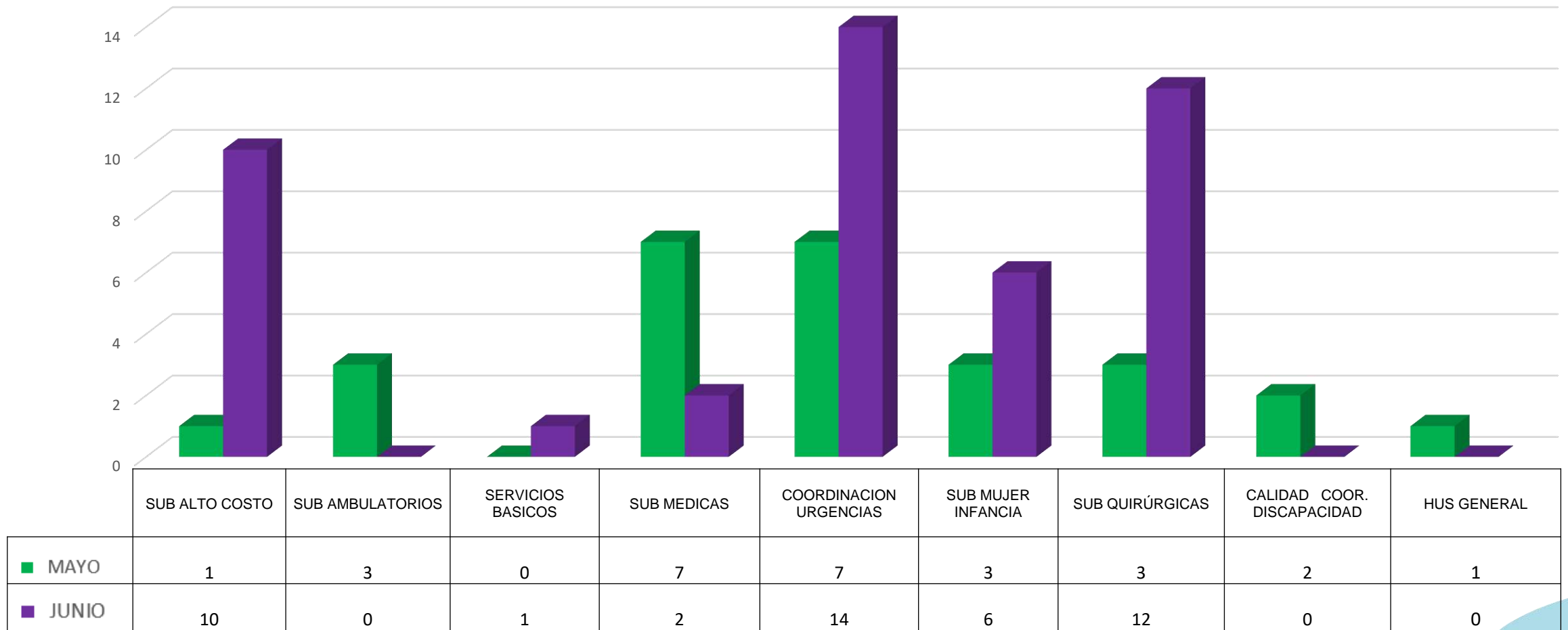
Total de manifestaciones en el mes de junio: 73

Total de quejas y reclamos: 20

Total de quejas y reclamos: 20

# INFORME DE FELICITACIONES

## Mayo y Junio de 2020



**Felicitaciones Mayo: 27**

**Felicitaciones Junio: 45**



# **INFORME SATISFACCIÓN GLOBAL DEL USUARIO**

**Mayo y Junio 2020**

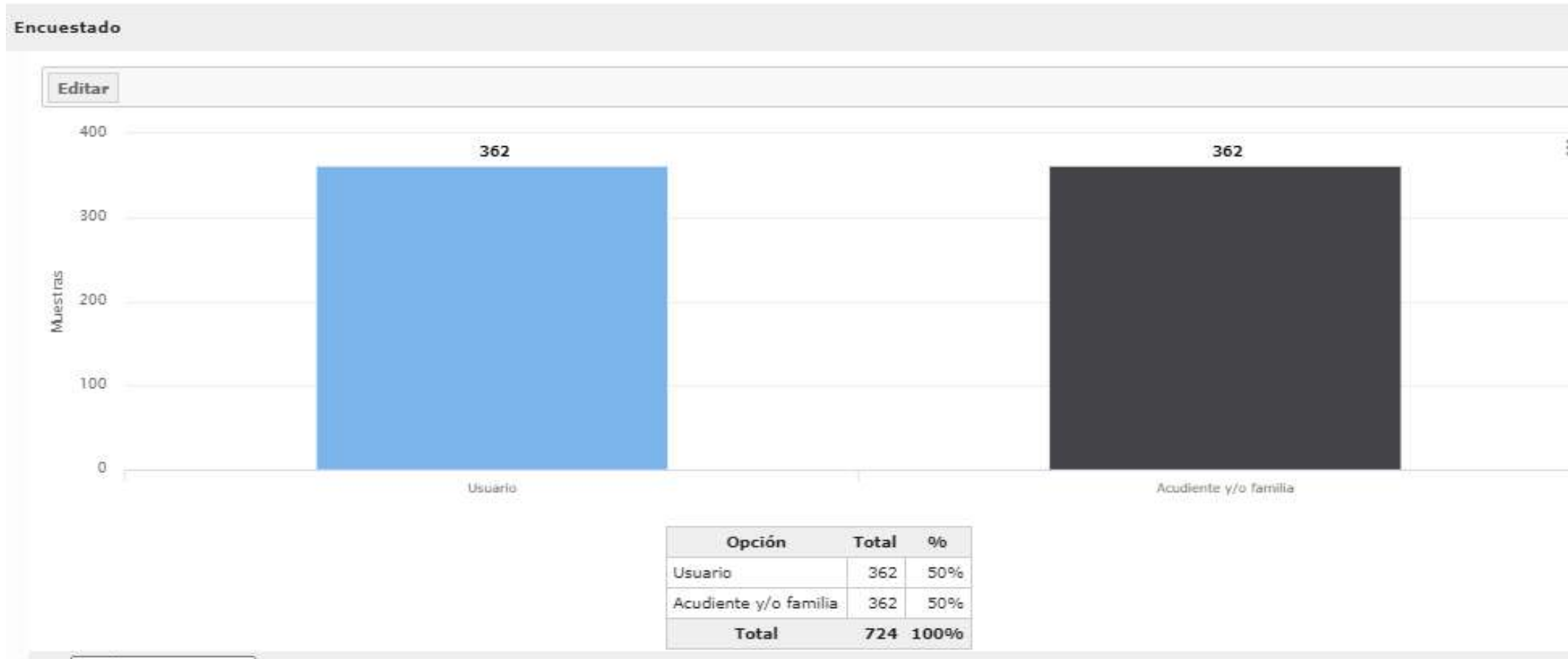


# PROPORCIÓN SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS ESE HUS

Por una atención en salud  
Humanizada, Segura y Sostenible



Número de Encuestados en el periodo



Mayo 307  
Encuestados

Meta: 90%

Junio 417  
Encuestados

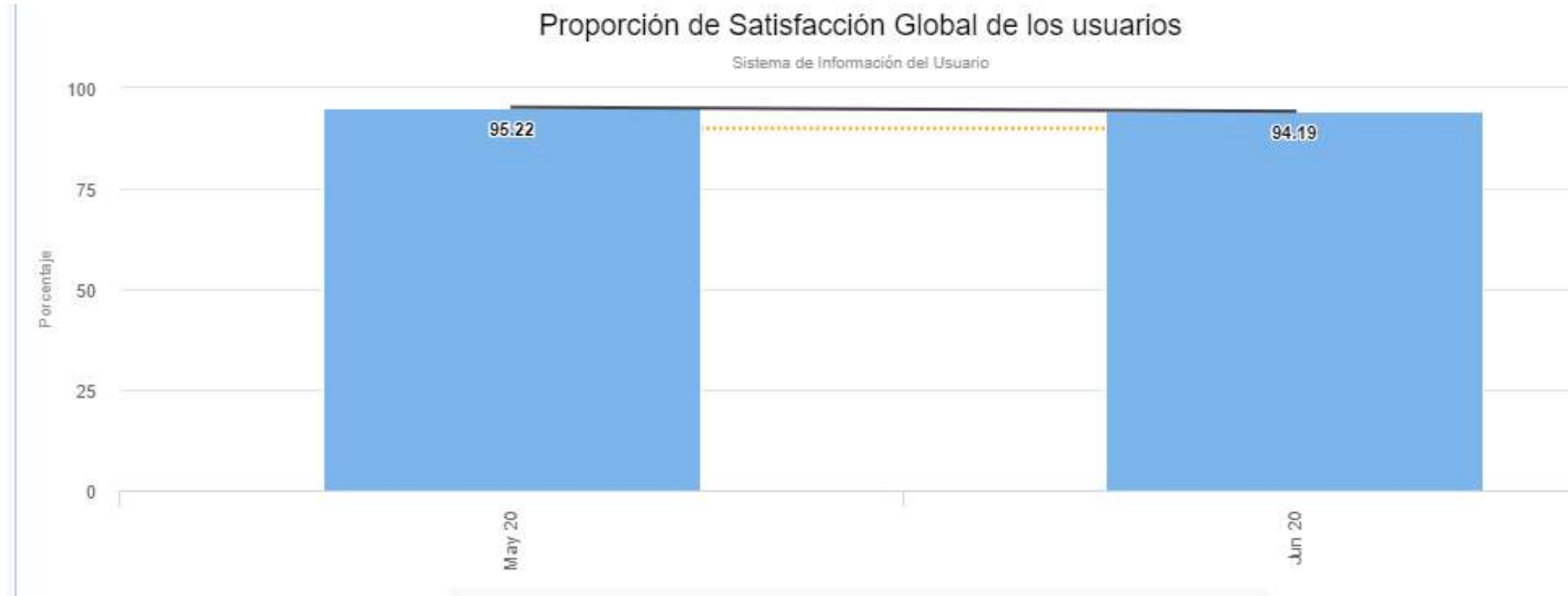


# PROPORCIÓN SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS ESE HUS

Por una atención en salud  
Humanizada, Segura y Sostenible



Resultado de Satisfacción en el periodo Meta: 90%



Mayo 307  
Encuestados

Junio 417  
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 724 encuestados en todos los servicios ambulatorios y de internación consideran que la meta ha sido superada en los meses Mayo y junio de 2020,**

**Mayo 2020 : 307 Encuestados 95,22%**

**Junio 2020: 417 Encuestados 94,19%**

**Nota aclaratoria: En el mes de mayo la muestra representativa fue de 307 encuestados, considerando la disminución de usuarios por Emergencia sanitaria Covid-19**



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

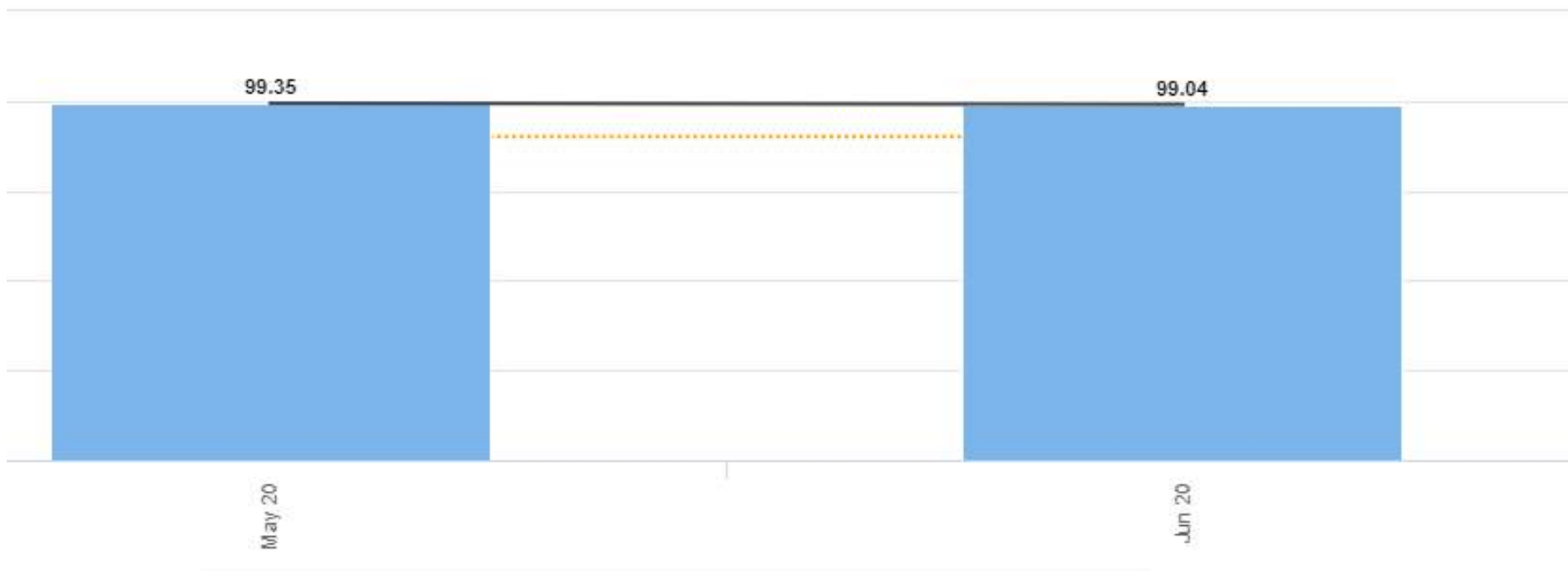
**Mayo Junio 2020**



## “¿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: 724**  
**Mayo 2020 : 307**  
**Junio 2020: 417**

**Fuente: Almera**

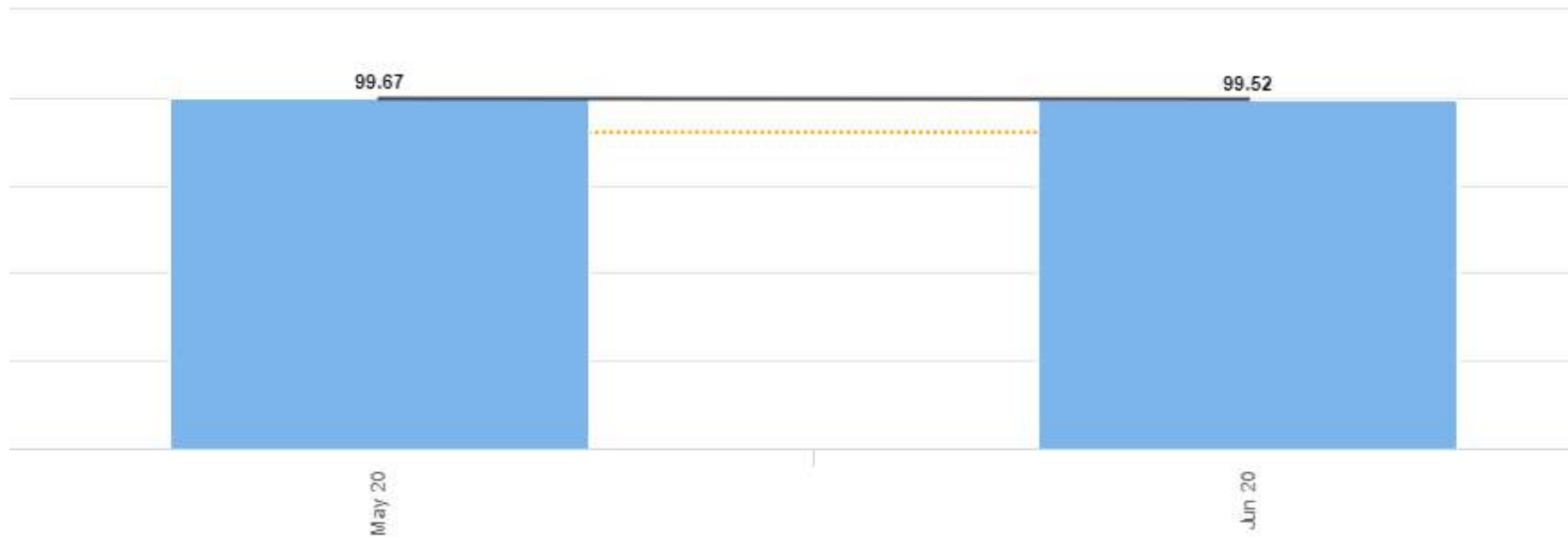
Número de Usuarios que respondieron muy buena o buena a la pregunta: ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los Servicios de Salud que ha recibido a través de su IPS?



## “¿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: 724**  
**Mayo 2020 : 307**  
**Junio 2020: 417**

**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
MAYO	2
JUNIO	1
TOTAL	3



# 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)