



PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS INDICADORES DE SIAU, CORRESPONDIENTES A LOS MESES JULIO Y AGOSTO DE 2020

SILVIA MELISSA MARTINEZ CASTELLANOS

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

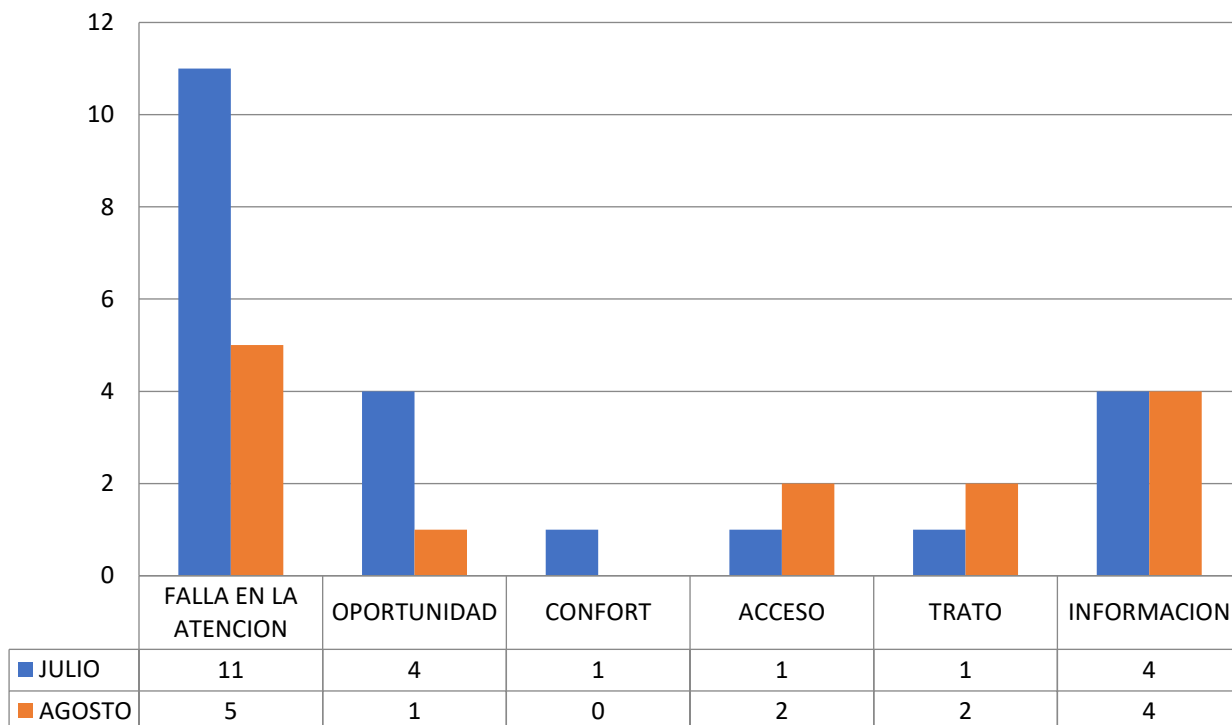


Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y/O Felicitaciones

Julio y Agosto 2020

Causas Atribuibles A Las Quejas

Causas de queja Julio y Agosto 2020



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

Total Quejas Julio 19

Total Quejas Agosto 12

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.

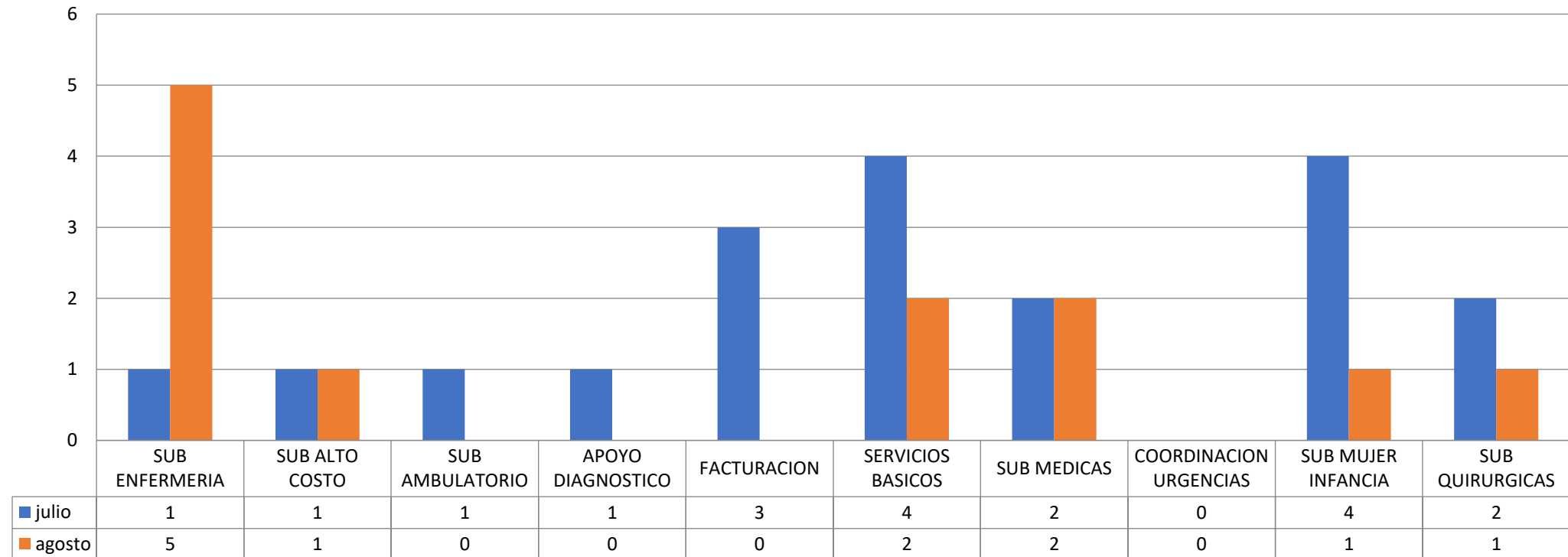
Servicio que más quejas recibió

Quejas Julio : Mujer e Infancia 4 Causa: F. Atención e información

Servicios Básicos 4 Causa: Trato e información

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

Quejas Julio y Agosto 2020



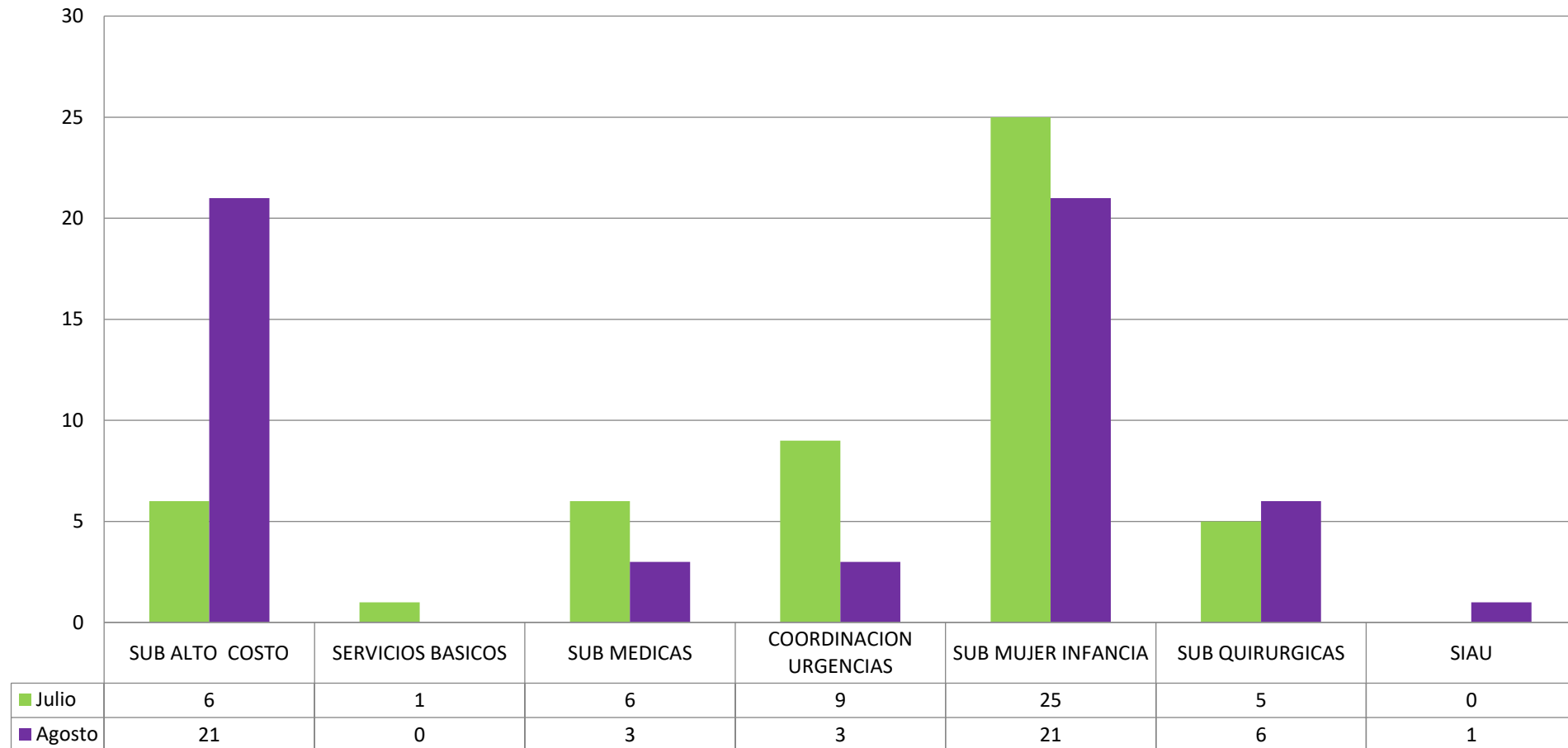
Total de manifestaciones en el mes de Julio: 76

Total de manifestaciones en el mes de Agosto: 75

Total de quejas y reclamos: 19

Total de quejas y reclamos: 12

INFORME DE FELICITACIONES Julio y Agosto de 2020



Felicitaciones Julio: 52
Felicitaciones Agosto: 55

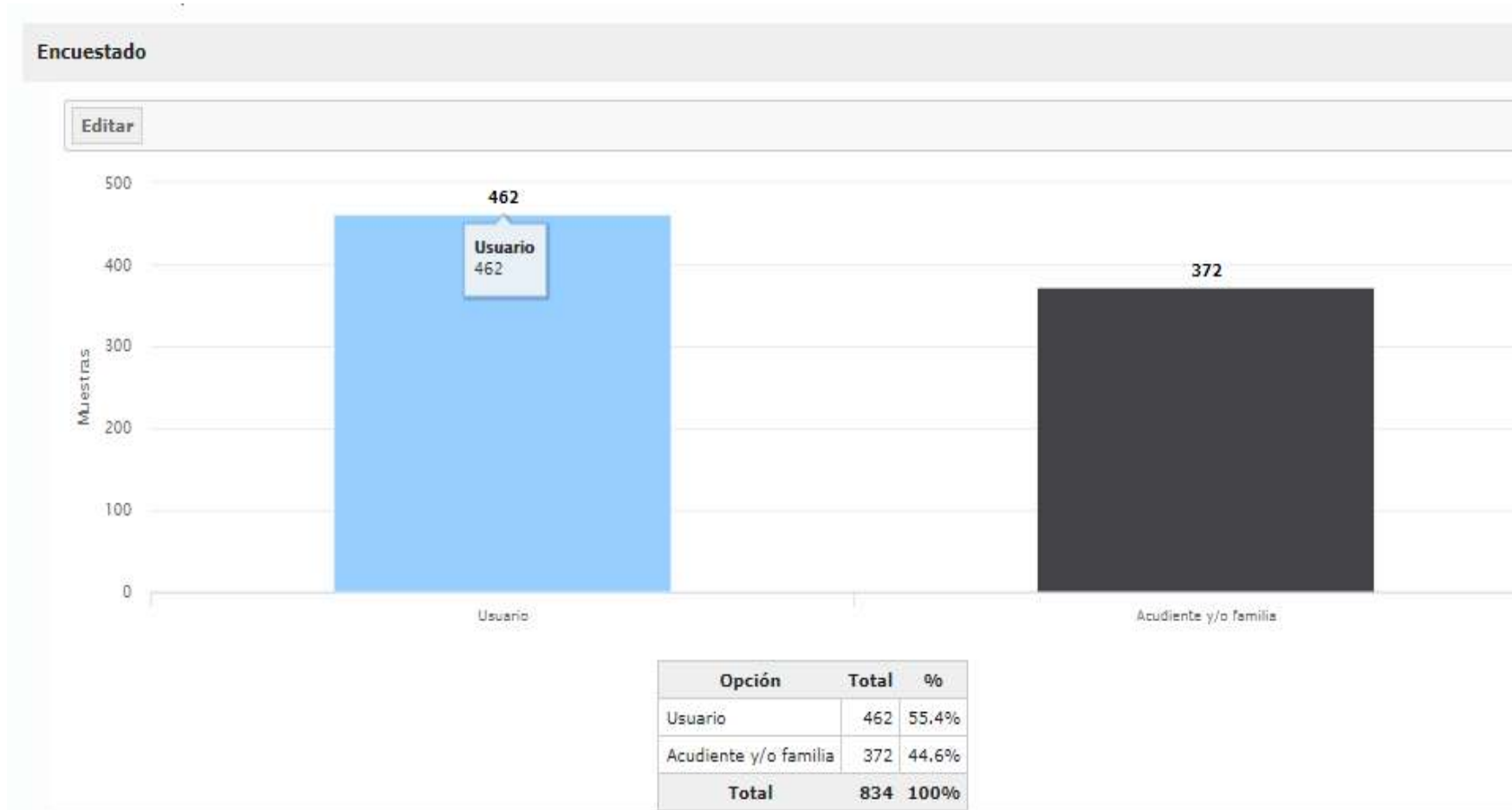


INFORME SATISFACCIÓN GLOBAL DEL USUARIO

Julio y Agosto 2020

PROPORCIÓN SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS ESE HUS

Número de Encuestados en el periodo



Julio 417
Encuestados

Meta: 90%

Agosto 417
Encuestados

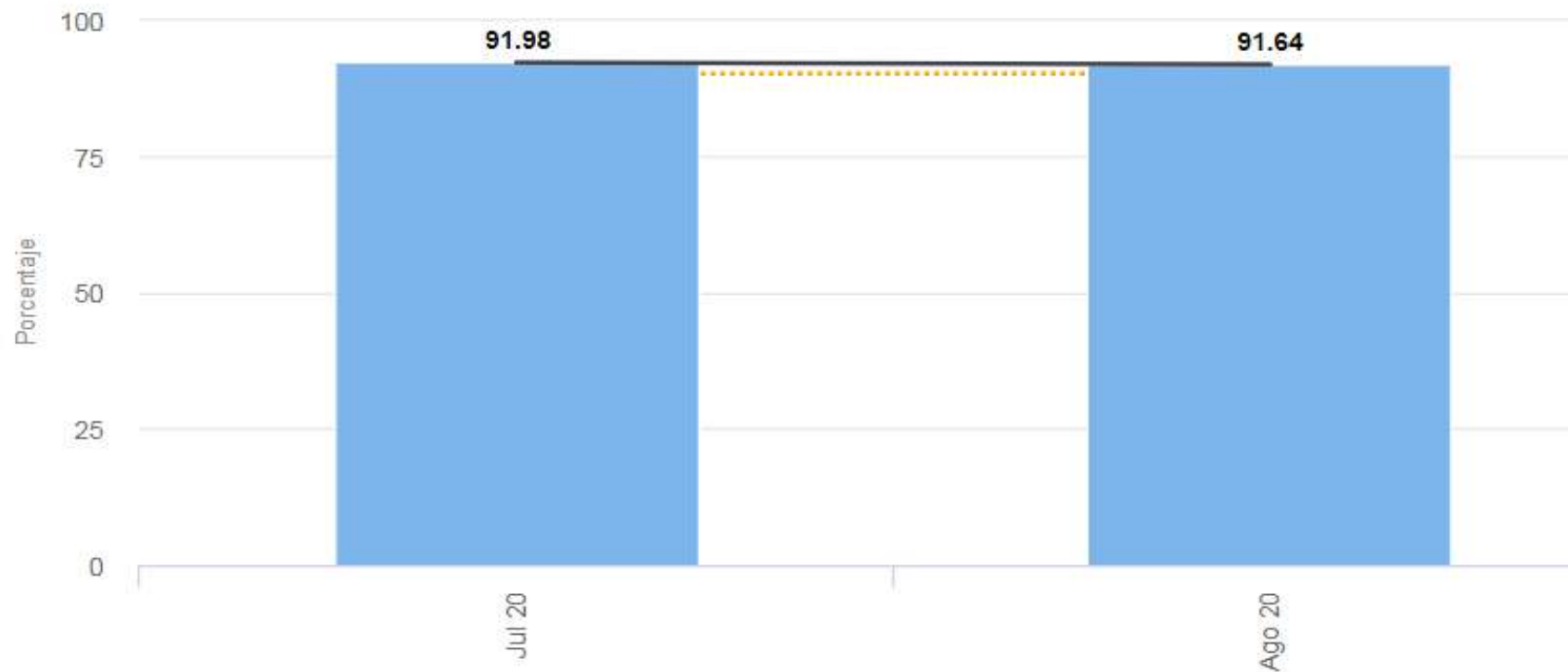


PROPORCIÓN SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS ESE HUS

Resultado de Satisfacción en el periodo Meta: 90%

Proporción de Satisfacción Global de los usuarios

Sistema de Información del Usuario



Julio 417
Encuestados

Agosto 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 834 encuestados en todos los servicios ambulatorios y de internación consideran que la meta ha sido superada en los meses julio y Agosto de 2020,

Julio 2020 : 417 Encuestados 91,98%

Agosto 2020: 417 Encuestados 91,64%

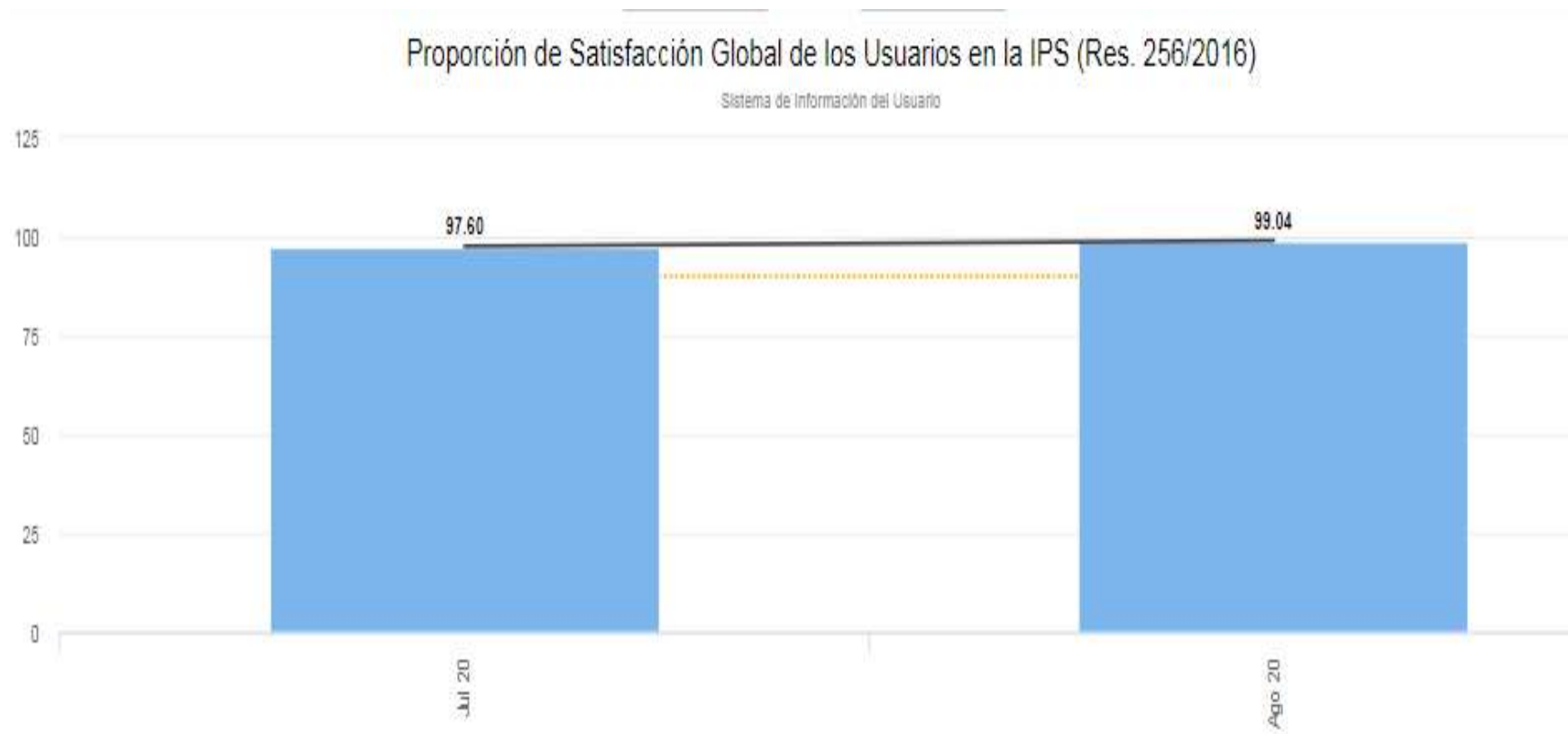


INFORME DE INDICADORES ESTABLECIDOS EN LA RESOLUCIÓN 256 DE 2016

Julio - Agosto 2020



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



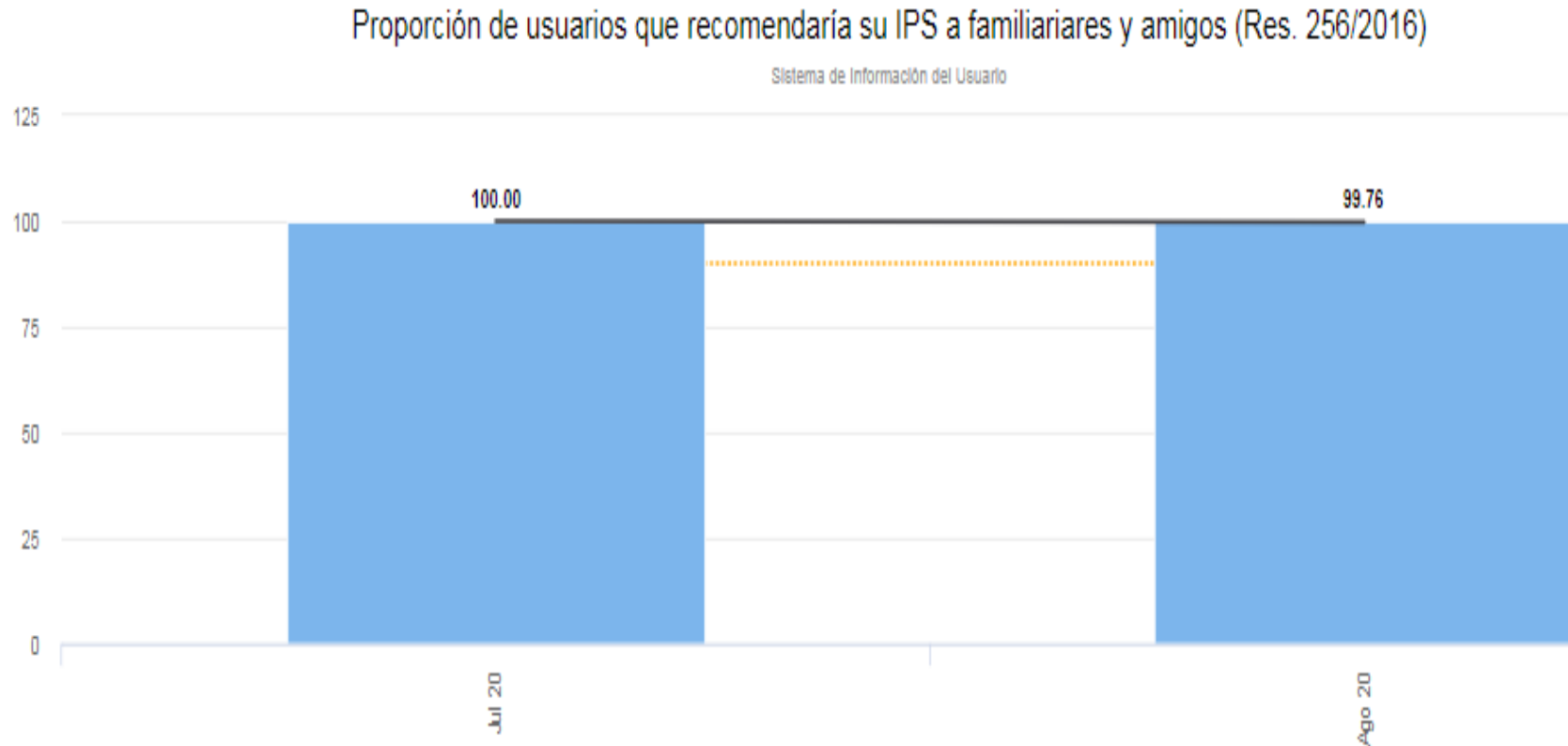
Total de Usuarios encuestados: 834
Julio 2020 : 417
Agosto 2020: 417

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?”



**Total de Usuarios
encuestados:834**
Julio 2020 : 417
Agosto 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
JULIO	0
AGOSTO	2
TOTAL	0



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)