



# **PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS INDICADORES DE SIAU, CORRESPONDIENTES A JULIO - AGOSTO DE 2021**

**SILVIA MELISSA MARTINEZ CASTELLANOS**

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

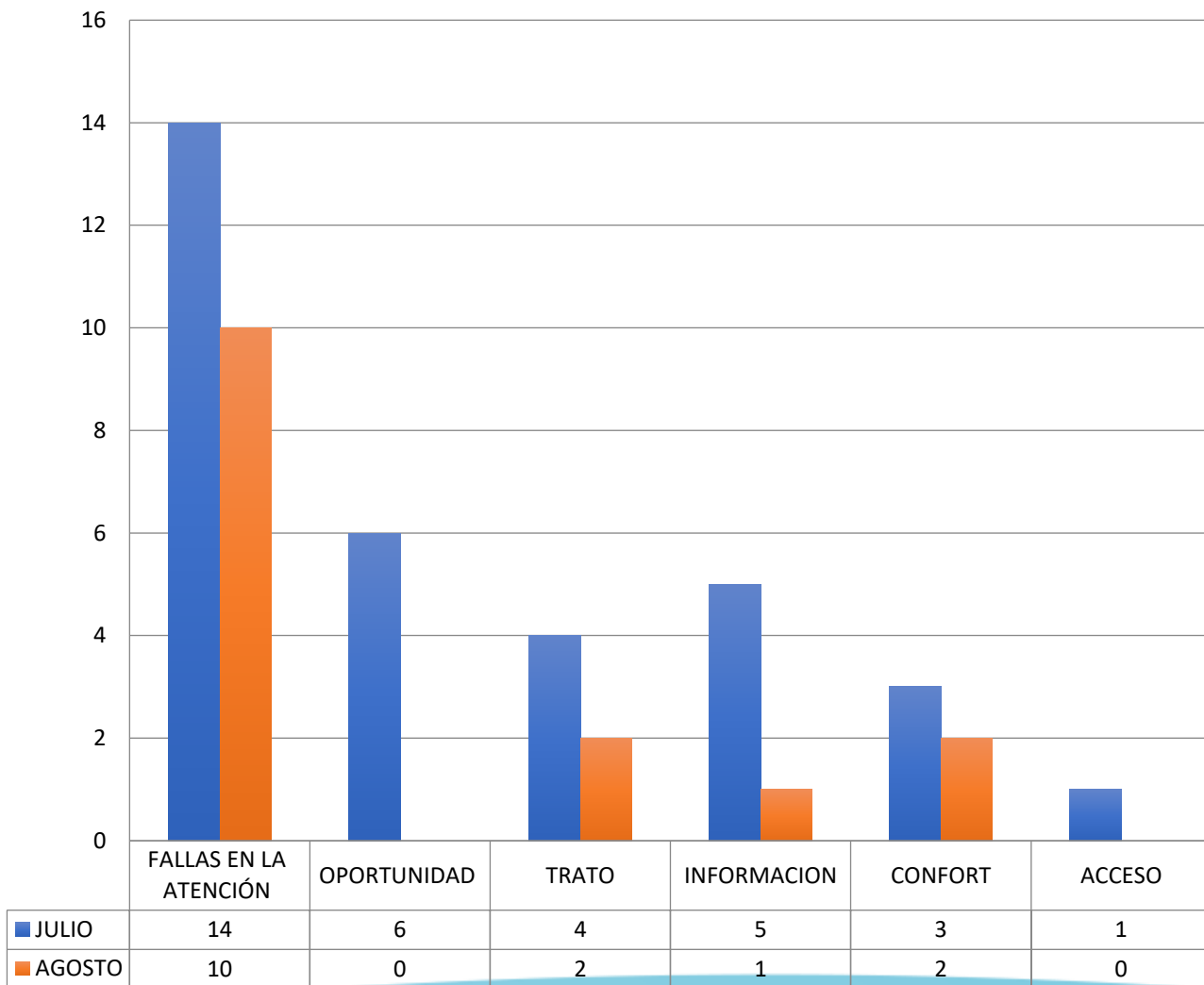


# **Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y/O Felicitaciones**

**JULIO – AGOSTO DEL 2021**

# Causas Atribuibles A Las Quejas

## CAUSAS ATRIBUIBLES A LA QUEJA



**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

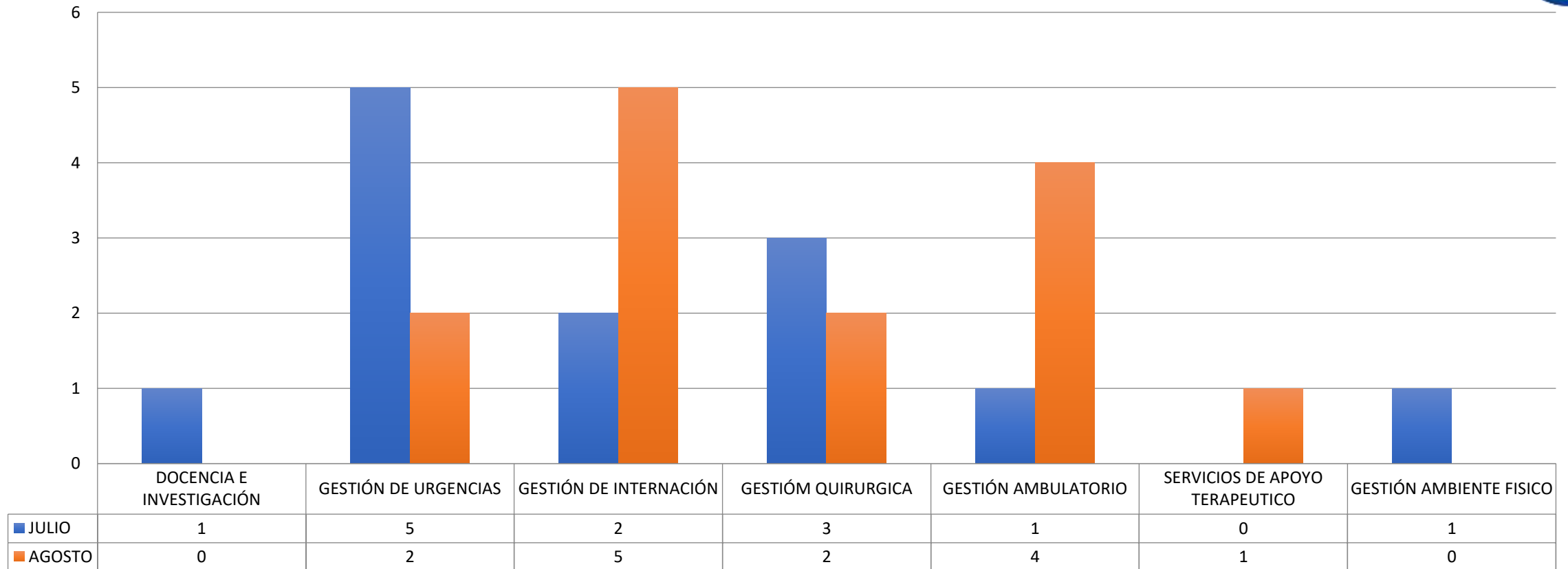
**Información Sencilla:** La información se presentará de manera que su capacidad sea comprendida y asimilada por la población.

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

**Total Quejas 13 Julio**

**Total Quejas 14 Agosto**

## QUEJAS JULIO - AGOSTO 2021



Total de manifestaciones en el mes de Julio: 22

Total de manifestaciones en el mes de Agosto: 25

Total de quejas y reclamos: 20 (13 QUEJAS – 7 RECLAMOS)

Total de quejas y reclamos: 17 (14 QUEJAS – 3 RECLAMOS)

# INFORME DE QUEJAS MAYO Y JUNIO

PROCESOS	QUEJAS		
	JULIO	AGOSTO	TOTAL
<b>MACROPROCESO DOCENCIA, INVESTIGACIÓN</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
Proceso Docencia - Servicio	1	0	
<b>MACROPROCESO GESTIÓN DE URGENCIAS</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>7</b>
Proceso Urgencias Adultos	4	2	
Proceso Urgencias ginecología	1	0	
<b>MACROPROCESO GESTIÓN DE INTERNACIÓN</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>7</b>
Proceso Internación Obstetricia	2	0	
Proceso Unidad de Quemados	0	1	
Proceso Internación Medicina Interna	0	3	
Proceso Internación Pediátrica	0	1	

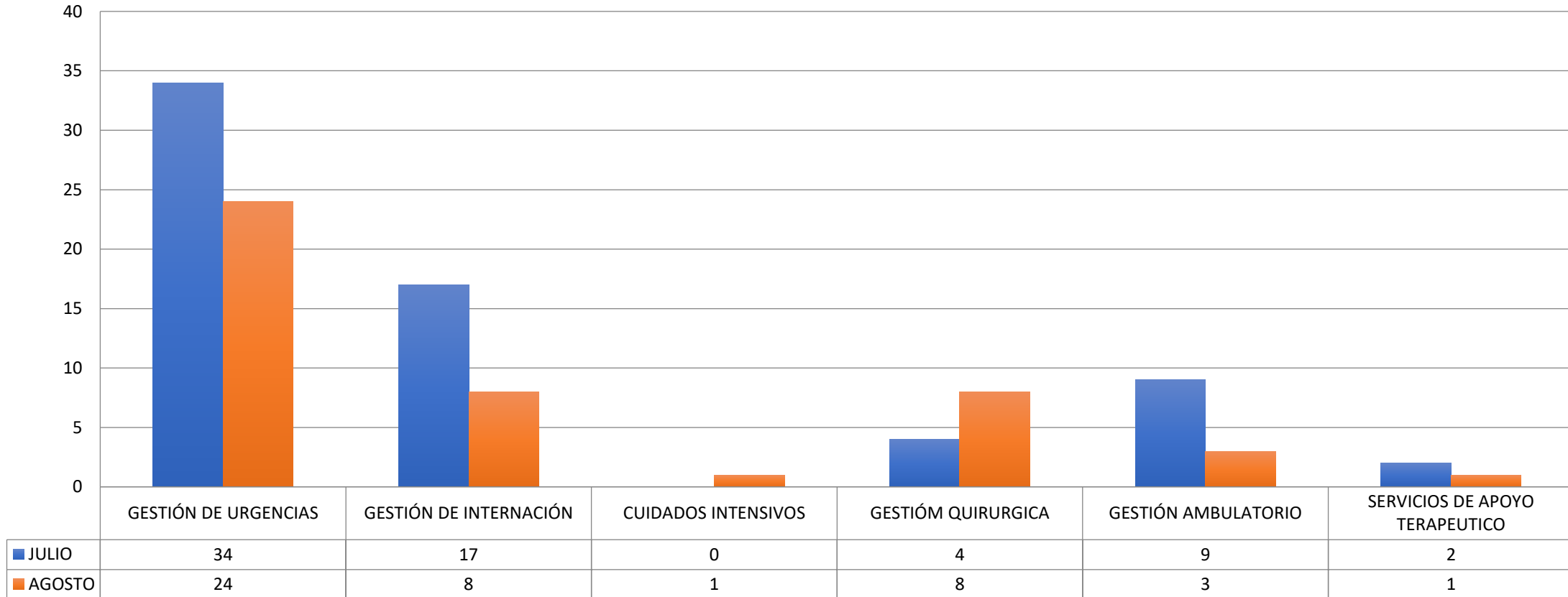
# INFORME DE QUEJAS MAYO Y JUNIO

PROCESO	QUEJAS		
	JULIO	AGOSTO	TOTAL
<b>MACROPROCESO GESTIÓN QUIRÚRGICA</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>5</b>
Proceso Hospitalización por Cirugía General y Especializada	3	2	
<b>MACROPROCESO GESTIÓN AMBULATORIA</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Proceso Consulta externa	1	2	
Proceso Madre Canguro	0	1	
Proceso Vacunación	0	1	
<b>MACROPROCESO GESTIÓN DE SERVICIOS DE APOYO TERAPÉUTICO</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
Proceso Hemocentro	0	1	
<b>MACROPRCESO GESTION AMBIENTE FISICO</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
Proceso servicios basicos	1	0	

# INFORME DE FELICITACIONES JULIO Y AGOSTO 2021

Felicitaciones Julio: 66  
Felicitaciones Agosto: 45

## FELICITACIONES JULIO - AGOSTO 2021



# INFORME DE FELICITACIONES Y JULIO Y AGOSTO 2021

PROCESO	FELICITACIONES		
	JULIO	AGOSTO	TOTAL
<b>MACROPROCESO GESTIÓN DE URGENCIAS</b>	<b>34</b>	<b>24</b>	<b>58</b>
Proceso Urgencias Adultos	27	7	
Proceso Urgencias ginecología	7	17	
<b>MACROPROCESO GESTIÓN DE INTERNACIÓN</b>	<b>17</b>	<b>8</b>	<b>25</b>
Proceso Internación Obstetricia	3	1	
Proceso Internación Medicina Interna	2	4	
Proceso Internación Pediátrica	12	3	
<b>MACROPROCESO GESTIÓN DE CUIDADOS INTENSIVOS</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
Proceso Cuidados Intensivos Adultos	0	1	
<b>MACROPROCESO GESTIÓN QUIRÚRGICA</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>12</b>
Proceso Hospitalización por Cirugía General y Especializada	4	8	



# INFORME DE FELICITACIONES JULIO Y AGOSTO 2021

PROCESO	QUEJAS		
	JULIO	AGOSTO	TOTAL
<b>MACROPROCESO GESTIÓN AMBULATORIA</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>12</b>
Proceso Consulta externa	0	1	
Proceso Quimioterapia	6	0	
Proceso Oncología	3	1	
Proceso Madre Canguro	0	1	
<b>MACROPROCESO GESTIÓN DE SERVICIOS DE APOYO TERAPÉUTICO</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
Proceso Rehabilitación	2	1	



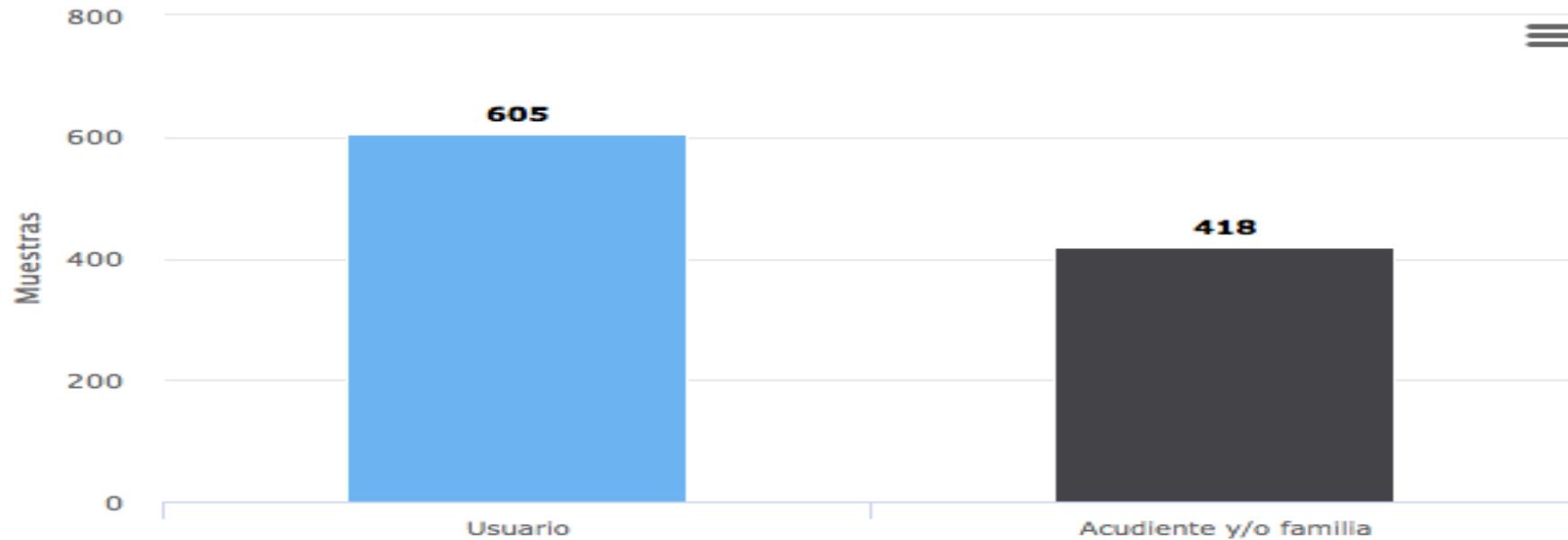
# **INFORME SATISFACCIÓN GLOBAL DEL USUARIO**

**JULIO Y AGOSTO 2021**

# NUMERO DE ENCUESTADOS

## Encuestado

Editar



Opción	Total	%
Usuario	605	59.1%
Acudiente y/o familia	418	40.9%
<b>Total</b>	<b>1023</b>	<b>100%</b>

Julio: 504  
Encuestados

Meta: 90%

Agosto: 519  
Encuestados

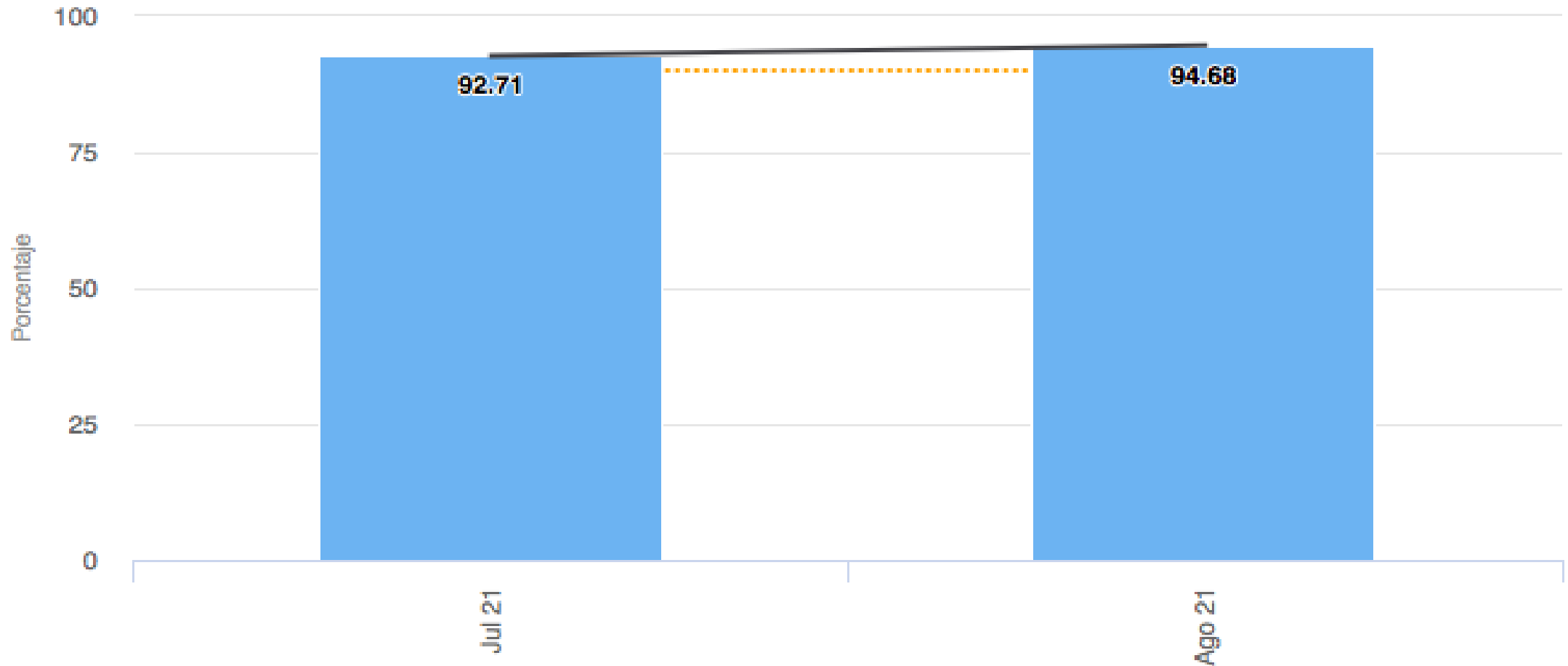


# PROPORCIÓN SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS ESE HUS



## Proporción de Satisfacción Global de los usuarios

Sistema de Información del Usuario



## **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 1023 encuestados en todos los servicios ambulatorios y de internación consideran que la meta ha sido superada en los meses de Julio y Agosto de 2021.**

- **Julio 2021: 504 Encuestados 92.71%**
- **Agosto 2021: 519 Encuestados 94.68%**



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

**JULIO Y AGOSTO 2021**

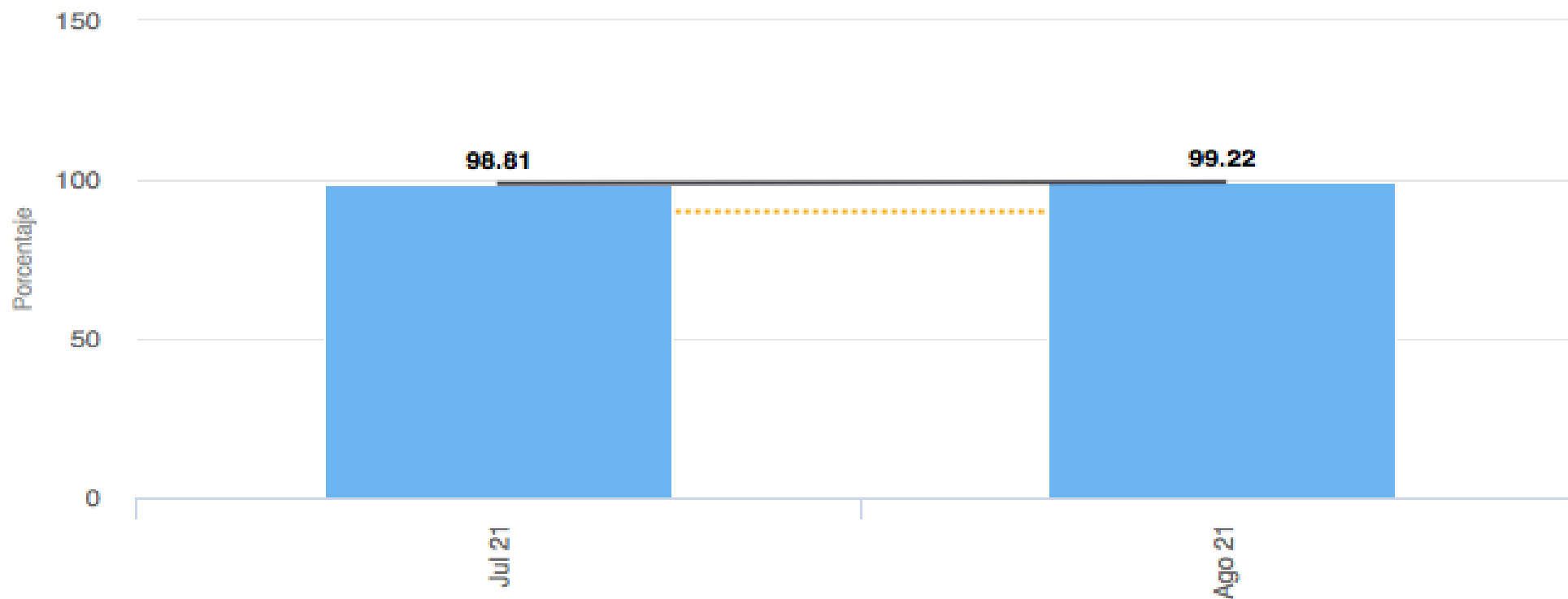


## “¿CÓMO CALIFICARÍA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVÉS DE SU IPS?”

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



Sistema de Información del Usuario



Total de Usuarios  
encuestados:  
1023

Fuente: Almera

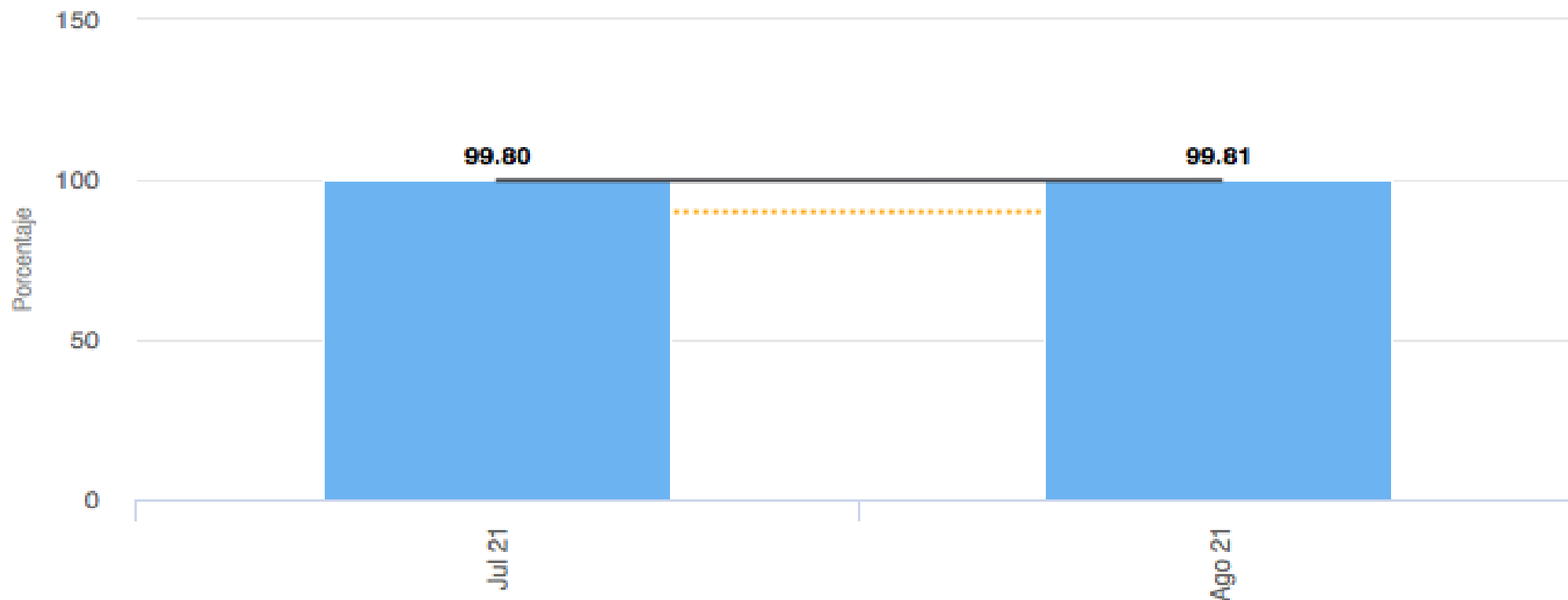
Número de Usuarios que respondieron muy buena o buena a la pregunta: ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los Servicios de Salud que ha recibido a través de su IPS?



## “¿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:  
1023

Fuente: Almera

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





# GRACIAS