



# **PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS INDICADORES DE SIAU, CORRESPONDIENTES A MAYO - JUNIO DE 2021**

**SILVIA MELISSA MARTINEZ CASTELLANOS**

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

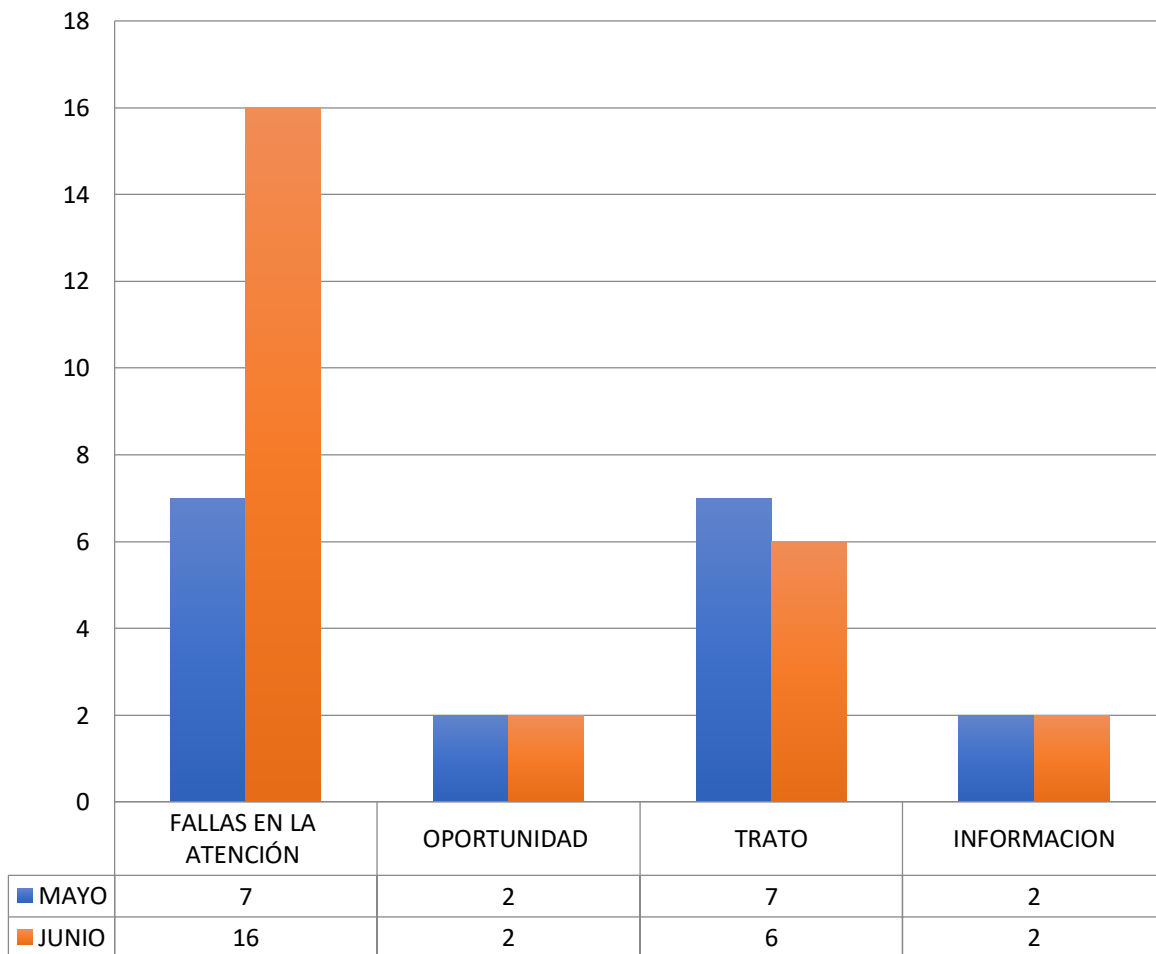


# **Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y/O Felicitaciones**

**MAYO – JUNIO 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

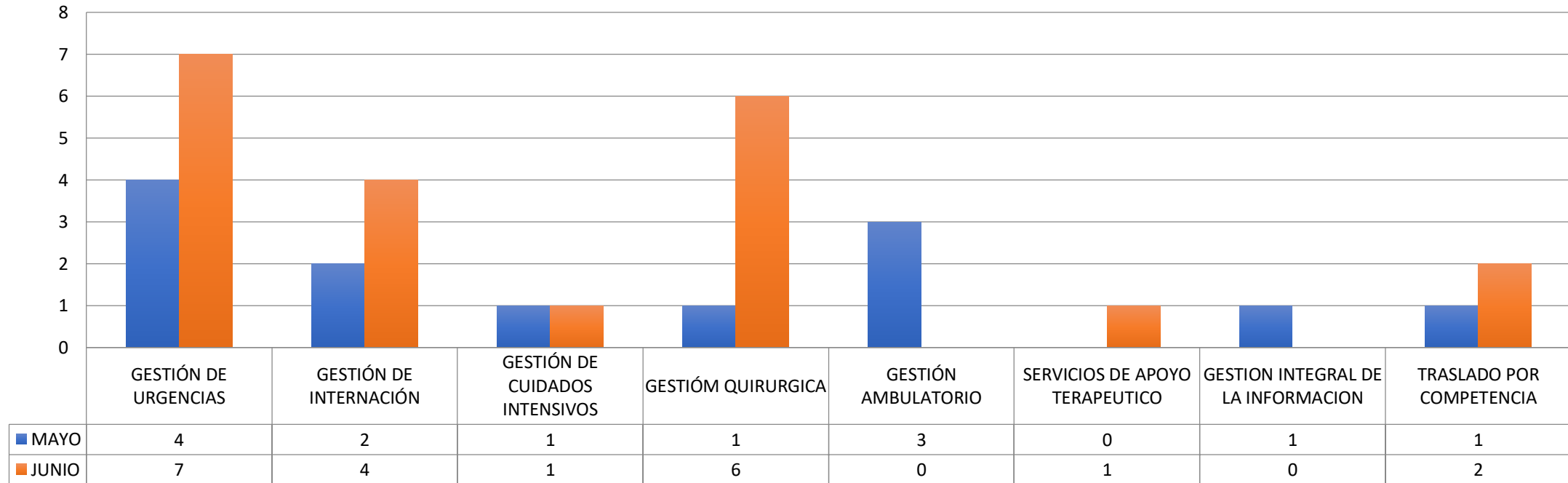
**Información Sencilla:** La información se presentará de manera que su capacidad sea comprendida y asimilada por la población.

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

**Total Quejas 13 Mayo**

**Total Quejas 21 Junio**

## QUEJAS MAYO- JUNIO 2021



Total de manifestaciones en el mes de Mayo: 19

Total de manifestaciones en el mes de Junio: 31

Total de quejas y reclamos: 14

Total de quejas y reclamos: 26

# INFORME DE QUEJAS MAYO Y JUNIO

PROCESOS	QUEJAS		
	MAYO	JUNIO	TOTAL
<b>MACROPROCESO GESTIÓN DE URGENCIAS</b>	4	7	11
Proceso Urgencias Adultos	3	6	9
Proceso Urgencias Pediatría	1	0	1
Proceso Urgencias ginecología	0	1	1
<b>MACROPROCESO GESTIÓN DE INTERNACIÓN</b>	2	4	6
Proceso Internación Obstetricia	0	2	2
Proceso Unidad de Quemados	1	0	1
Proceso Internación Medicina Interna	1	0	1
Proceso Internación Pediátrica	0	2	2
<b>MACROPROCESO GESTIÓN DE CUIDADOS INTENSIVOS</b>	1	1	2
Proceso Unidad de cuidados intensivos COVID-19	1	1	2

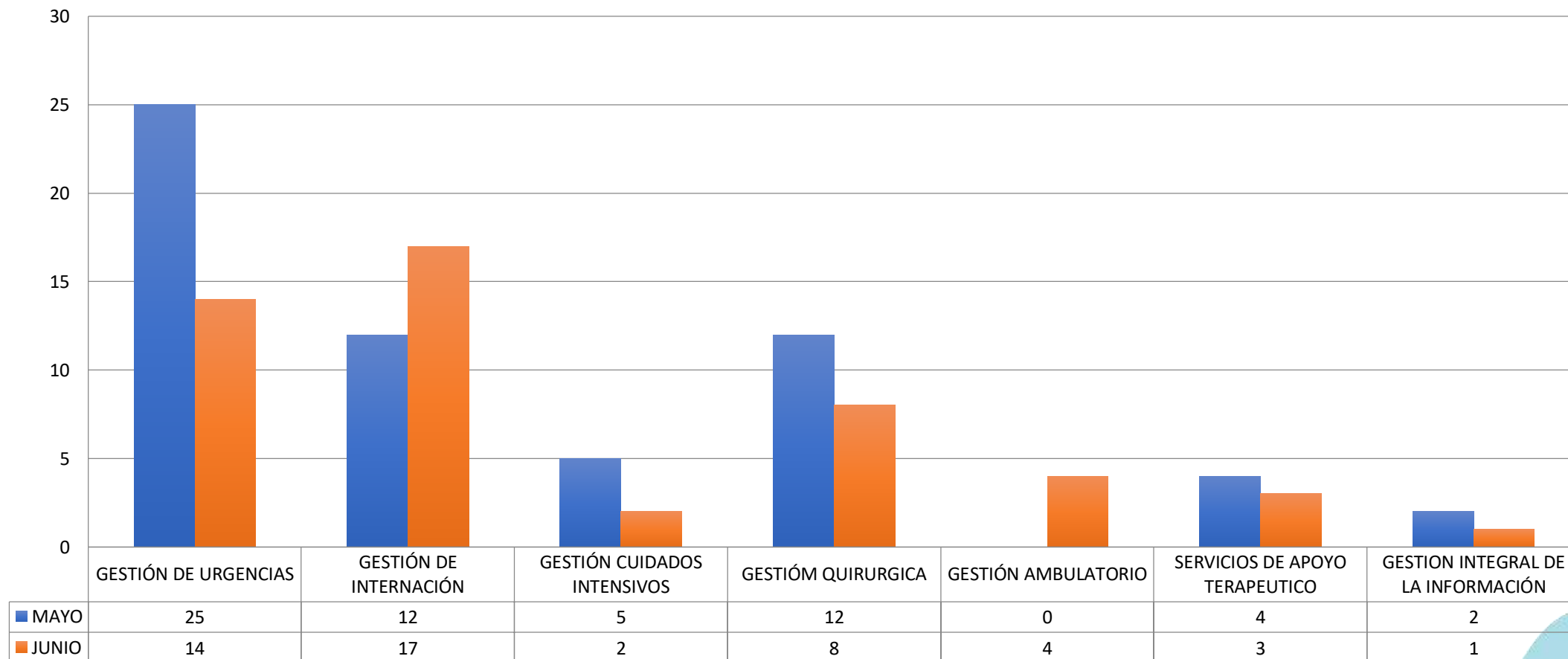
# INFORME DE QUEJAS MAYO Y JUNIO

PROCESO	QUEJAS		
	MAYO	JUNIO	TOTAL
<b>MACROPROCESO GESTIÓN QUIRÚRGICA</b>	1	6	7
Proceso Hospitalización por Cirugía General y Especializada	0	5	5
Proceso Quirofanos	1	1	2
<b>MACROPROCESO GESTIÓN AMBULATORIA</b>	3	0	3
Proceso Consulta externa	1	0	1
Proceso Oncología	2	0	2
<b>MACROPROCESO GESTIÓN DE SERVICIOS DE APOYO TERAPÉUTICO</b>	0	1	1
Proceso Hemocentro	0	1	1
<b>MACROPROCESO GESTIÓN INTEGRAL DE LA INFORMACIÓN</b>	1	0	1
Proceso Estadística	1	0	1
<b>TRASLADO POR COMPETENCIA</b>	1	2	3

# INFORME DE FELICITACIONES MAYO Y JUNIO 2021

Felicitaciones Mayo: 60  
Felicitaciones Junio: 49

## FELICITACIONES MAYO - JUNIO 2021



# INFORME DE FELICITACIONES MAYO Y JUNIO 2021

PROCESO	FELICITACIONES		
	MAYO	JUNIO	TOTAL
<b>MACROPROCESO GESTIÓN DE URGENCIAS</b>	25	14	<b>39</b>
Proceso Urgencias Adultos	23	6	29
Proceso Urgencias ginecología	2	8	10
<b>MACROPROCESO GESTIÓN DE INTERNACIÓN</b>	<b>12</b>	<b>17</b>	<b>29</b>
Proceso Internación Obstetricia	2	0	2
Proceso Unidad de Quemados	1	1	2
Proceso Internación Medicina Interna	5	11	16
Proceso Internación Pediátrica	4	5	9
<b>MACROPROCESO GESTIÓN DE CUIDADOS INTENSIVOS</b>	5	2	<b>7</b>
Proceso Unidad de cuidados intensivos COVID-19	0	1	1
Proceso Cuidado intermedio pediátrico	1	0	1
Proceso Cuidados Intensivos Adultos	3	0	3
Proceso Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos	0	1	1
Proceso Unidad de Cuidado Intensivo Neonatal	1	0	1
<b>MACROPROCESO GESTIÓN QUIRÚRGICA</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
Proceso Hospitalización por Cirugía General y Especializada	12	8	20



# INFORME DE FELICITACIONES MAYO Y JUNIO 2021

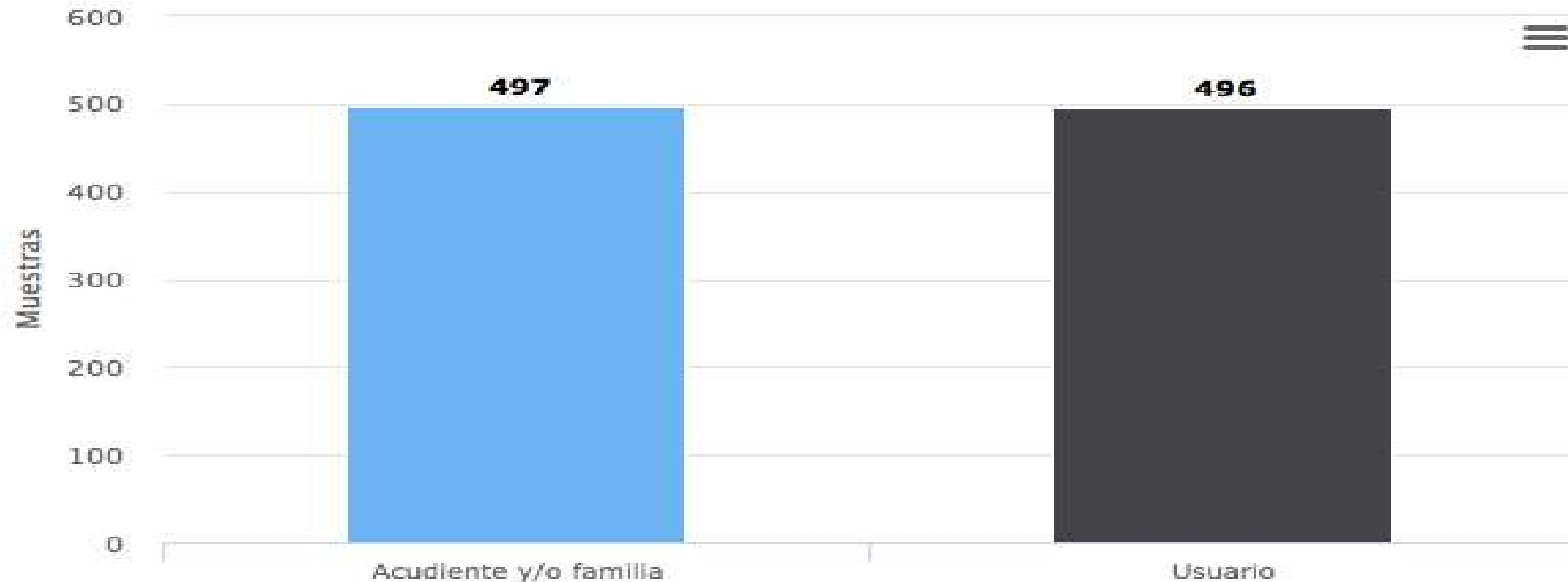
PROCESO	QUEJAS		
	MAYO	JUNIO	TOTAL
<b>MACROPROCESO GESTIÓN AMBULATORIA</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
Proceso Consulta externa	0	1	1
Proceso Vacunacion	0	1	1
Proceso Oncología	0	2	2
<b>MACROPROCESO GESTIÓN DE SERVICIOS DE APOYO TERAPÉUTICO</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>7</b>
Proceso Rehabilitacion	2	0	2
Proceso Nutrición	1	0	1
Proceso Hemocentro	1	0	1
<b>MACROPROCESO GESTIÓN INTEGRAL DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
Proceso Estadística	2	1	3



# **INFORME SATISFACCIÓN GLOBAL DEL USUARIO**

**MAYO Y JUNIO 2021**

## NUMERO DE ENCUESTADOS



Opción	Total	%
Acudiente y/o familia	497	50.1%
Usuario	496	49.9%
<b>Total</b>	<b>993</b>	<b>100%</b>

Mayo: 494  
Encuestados

Meta: 90%

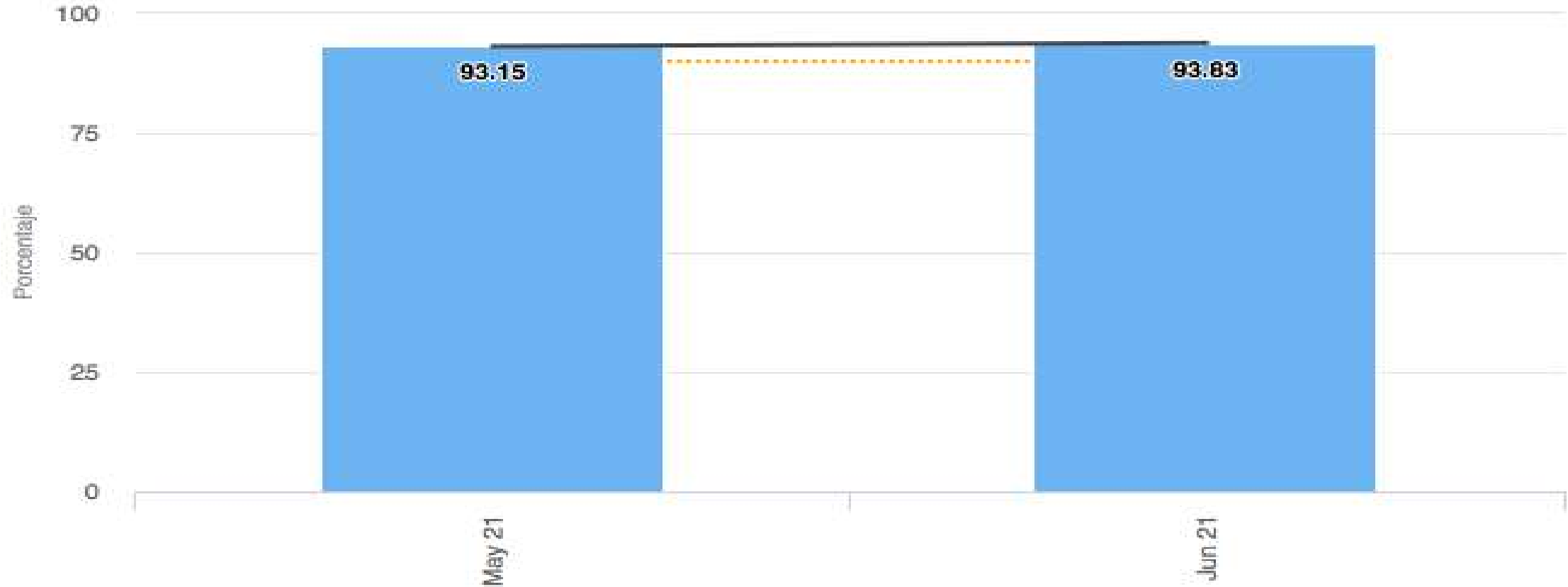
Junio: 499  
Encuestados



# PROPORCIÓN SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS ESE HUS

## Proporción de Satisfacción Global de los usuarios

Sistema de Información del Usuario



.... Amarillo    .... Verde    .... Azul    - - - - Meta    .... Acumulado    ● Mediciones    — Tendencia

## **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 993 encuestados en todos los servicios ambulatorios y de internación consideran que la meta ha sido superada en los meses de Mayo y Junio de 2021.**

- **Mayo 2021 : 494 Encuestados 93.15%**
- **Junio 2021: 499 Encuestados 93.83%**

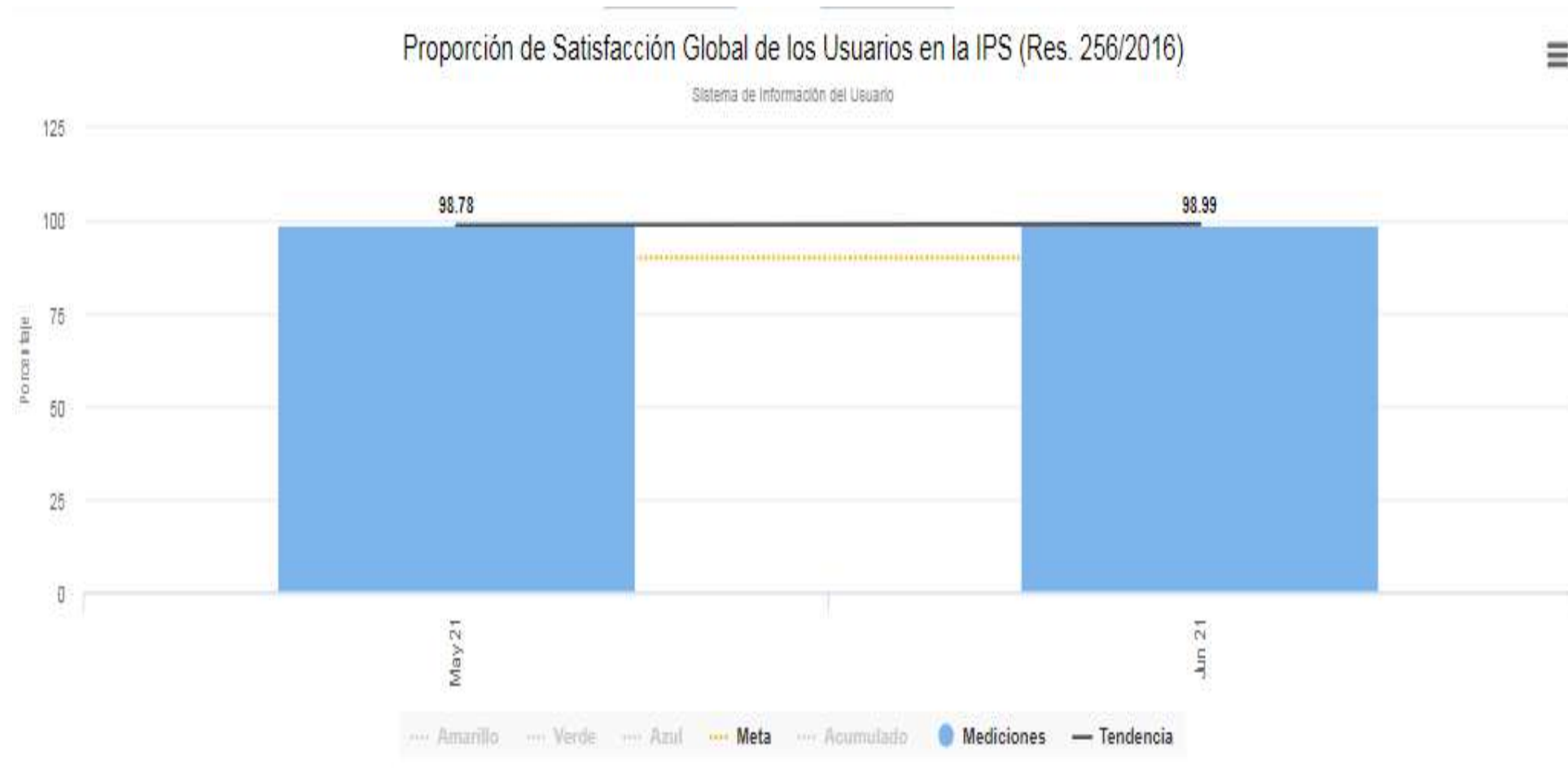


# **INFORME DE INDICADORES ESTABLECIDOS EN LA RESOLUCIÓN 256 DE 2016**

**MAYO Y JUNIO 2021**



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



Total de Usuarios  
encuestados: 993

Fuente: Almera

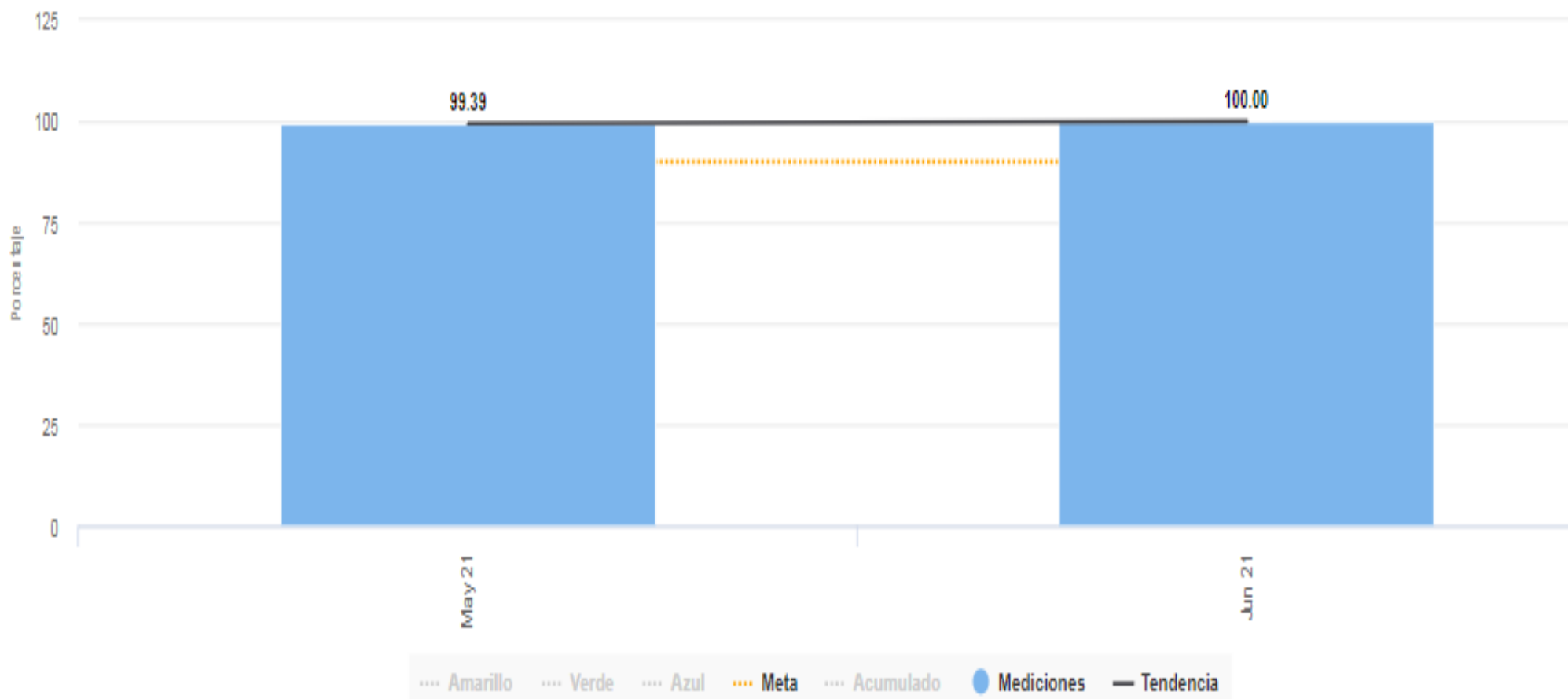
Número de Usuarios que respondieron muy buena o buena a la pregunta: ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los Servicios de Salud que ha recibido a través de su IPS?



## “¿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: 993

Fuente: Almera

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





# GRACIAS