



PRESENTACIÓN DE LOS INDICADORES DEL SIAU, CORRESPONDIENTES A LOS MESES DE ENERO - FEBERO DE 2022

SILVIA MELISSA MARTINEZ CASTELLANOS

Profesional Universitario de Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU)



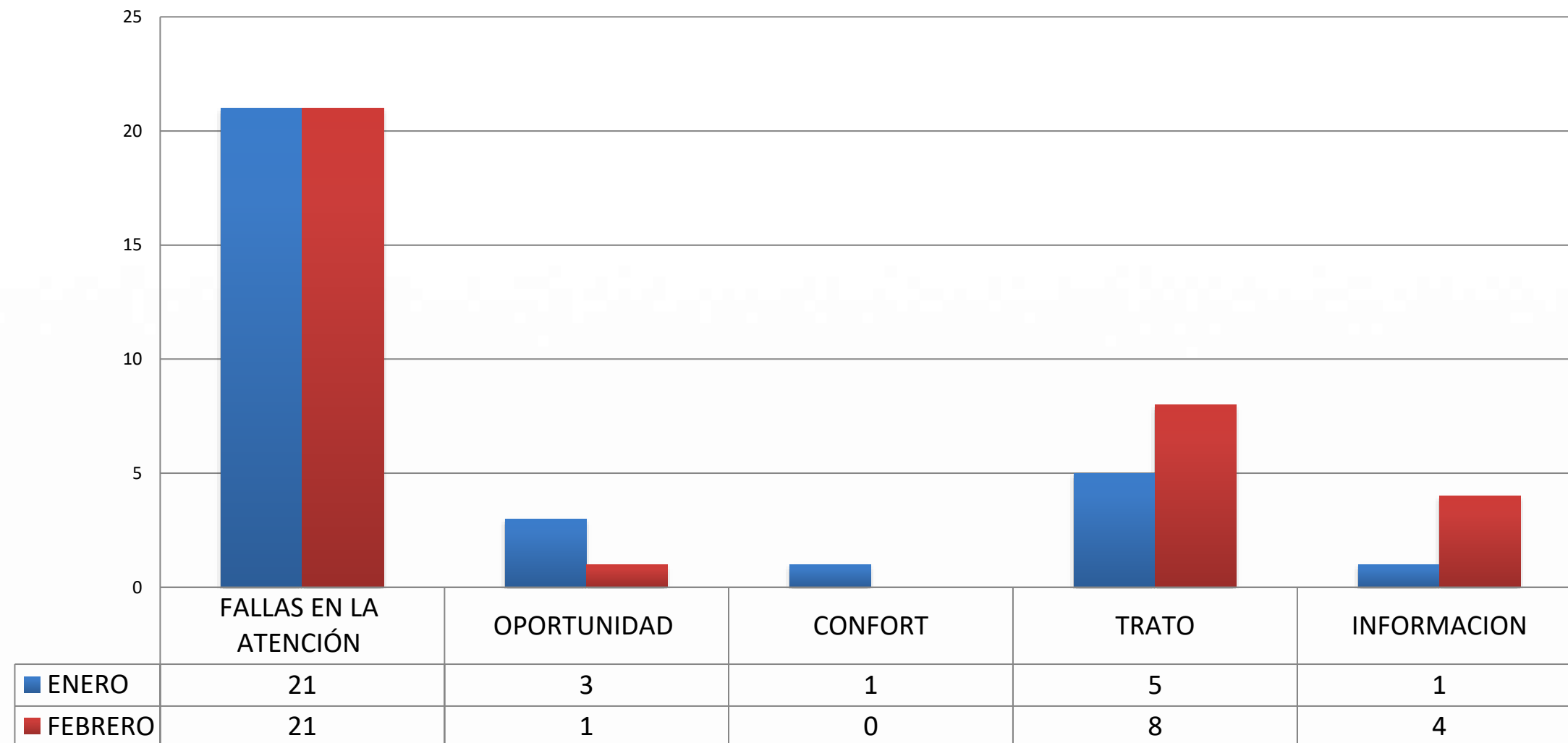
Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y/O Felicitaciones

ENERO - FEBRERO



CAUSAS ATRIBUIBLES A LAS QUEJAS

CAUSAS DE LAS QUEJAS



En una queja se pueden presentar una o varias causas

**Total Quejas 19
Enero**

**Total Quejas 25
Febrero**

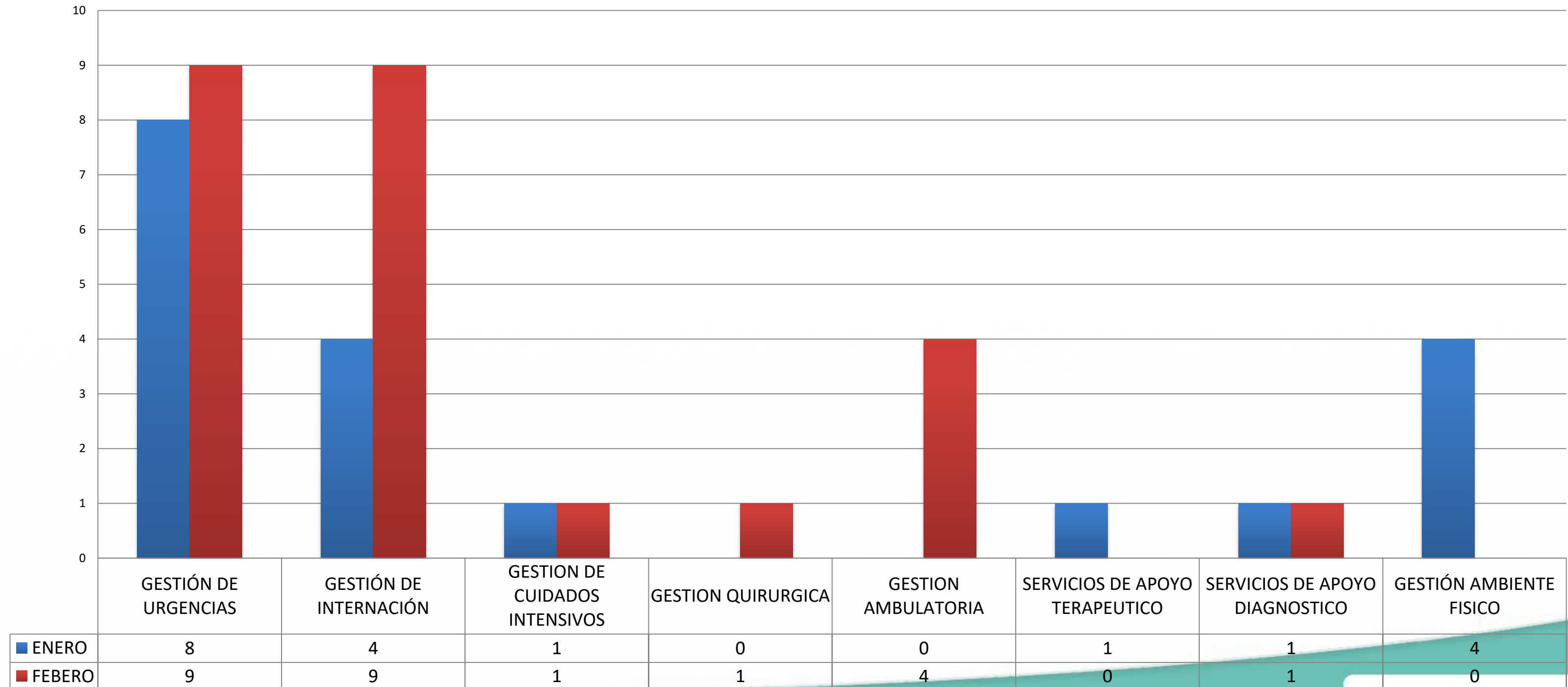
PQRSF MESES ENERO - FEBERO

MANIFESTACIÓN	ENERO	FEBRERO
PETICIONES	0	0
QUEJAS	19	25
RECLAMOS	4	1
SUGERENCIAS	13	5
FELICITACIONES	30	40

Total de manifestaciones en el mes de Enero: 66	Total de manifestaciones en el mes de Febrero: 71
Total de quejas y reclamos: 23	Total de quejas y reclamos: 26

QUEJAS POR PROCESO

QUEJAS ENERO - FEBERO



QUEJAS POR PROCESO

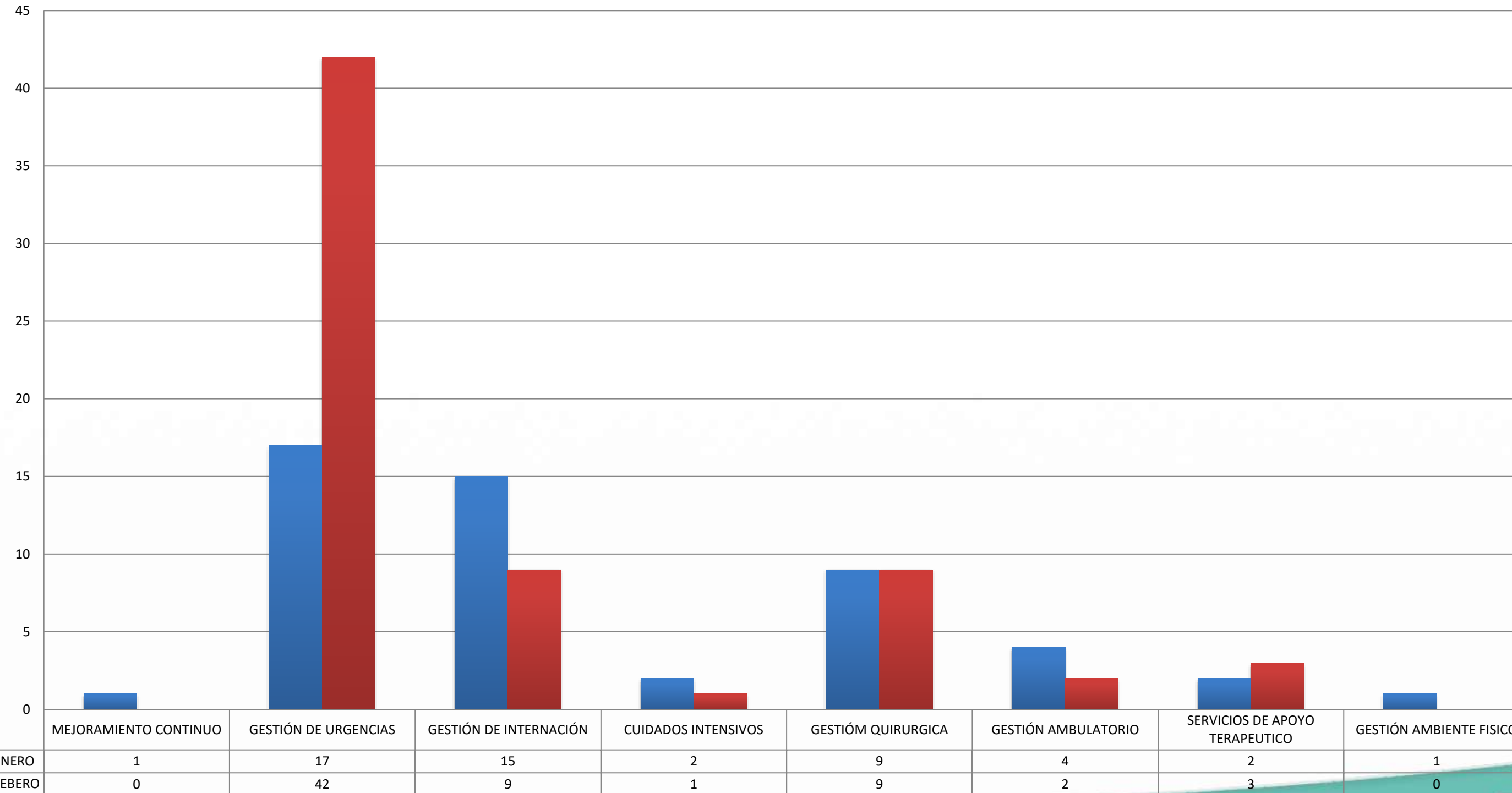
PROCESOS	QUEJAS	
	ENERO	FEBRERO
MACROPROCESO GESTIÓN DE URGENCIAS	8	9
Proceso Urgencias Adultos	8	8
Proceso Urgencias ginecología	0	1
MACROPROCESO GESTIÓN DE INTERNACIÓN	4	9
Proceso Internación Medicina Interna	1	3
Proceso de Internación Obstetricia	0	1
Proceso Internación Pediátrica	0	2
Proceso Hospitalización por cirugía General	3	3
MACROPROCESO GESTIÓN DE CUIDADOS INTENSIVO	1	1
Proceso unidad de cuidados intensivos COVID 19	1	1

QUEJAS POR PROCESO

PROCESO	QUEJAS	
	ENERO	FEBER O
MACROPROCESO GESTIÓN QUIRÚRGICA	0	1
Proceso Quirófanos	0	1
MACROPROCESO GESTIÓN AMBULATORIA	0	4
Proceso de Oftalmología	0	2
Proceso de Vacunación	0	2
MACROPROCESO GESTIÓN DE SERVICIOS DE APOYO TERAPÉUTICO	1	0
Proceso Hemocentro	1	0
MACROPROCESO GESTIÓN DE SERVICIOS DE APOYO DIAGNOSTICO	1	1
Proceso de Imagenología	1	0
Proceso de Patología	0	1
MACROPROCESO AMBIENTE FISICO	4	0
Proceso Servicios básicos	4	0

FELICITACIONES

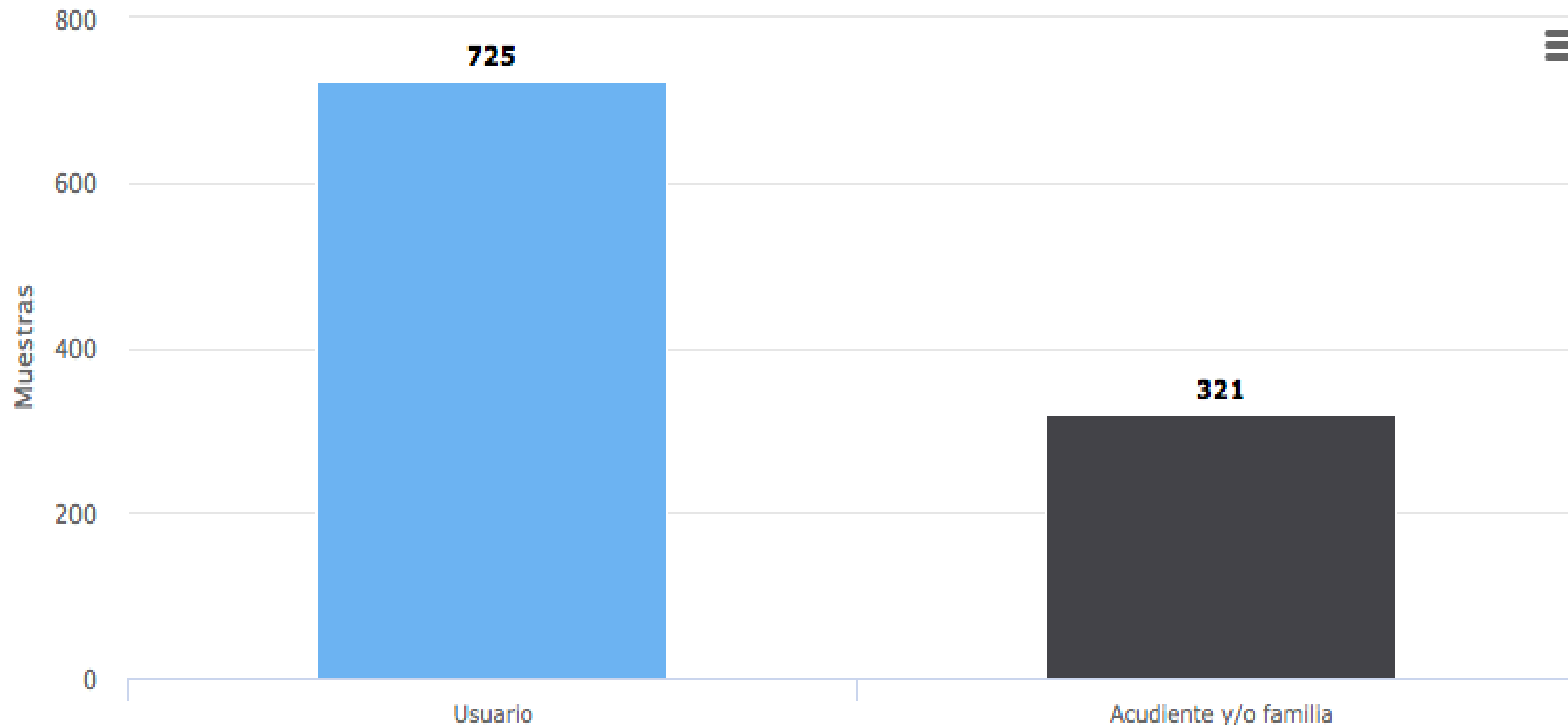
FELICITACIONES MESES DE ENERO - FEBRERO



ENERO: 30
FEBRERO: 40



INFORME SATISFACCIÓN GLOBAL DEL USUARIO



NUMERO DE ENCUESTADOS

ENERO: 533

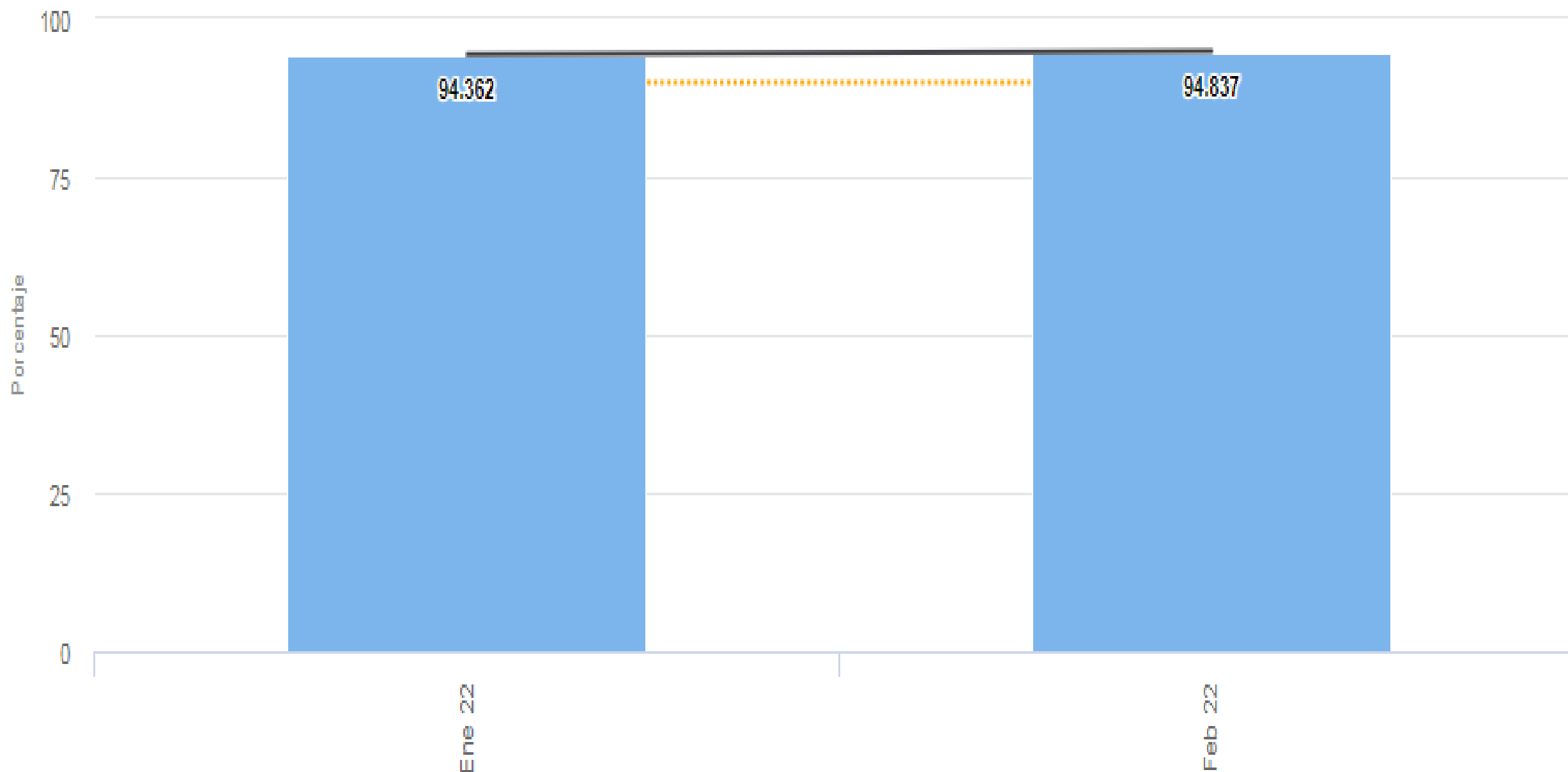
FEBRERO: 513

Opción	Total	%
Usuario	725	69.3%
Acudiente y/o familia	321	30.7%
Total	1046	100%

PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GENERAL CON LOS SERVICIOS RECIBIDOS

Proporción de Satisfacción general con los servicios recibidos

Sistema de Información del Usuario



Teniendo en cuenta la Meta: 90% definida por la institución a través de comité de calidad, se evidencia que los 1046 encuestados en todos los servicios ambulatorios y de internación consideran que la meta ha sido superada en los meses de Enero y Febrero de 2022.

- Enero 2021: 533 Encuestados 96.66%
- Febrero 2021: 513 Encuestados 94.83%

PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN POR PROCESO

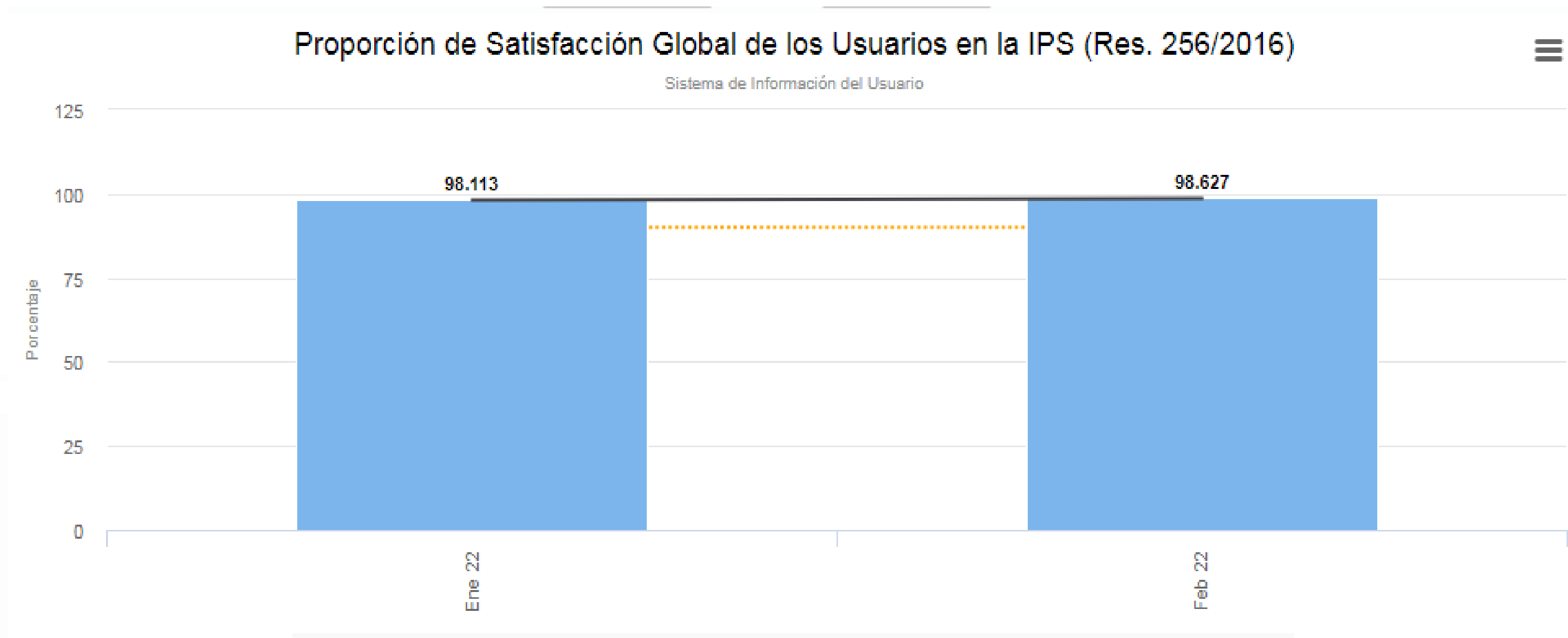
MESES	PROCESO	SATISFACCION GLOBAL
ENERO	PROCESO DE INTERNACIÓN	98,28
	PROCESO AMBULATORIO	94,34
	SERVICIO DE URGENCIAS	99,3
	SERVICIO DE APOYO TERAPEUTICO	99,26
	PROCESO APOYO DIAGNOSTICO	97,58
	SERVICIO QUIRURGICO	96,7
FEBRERO	PROCESO DE INTERNACIÓN	98,28
	PROCESO AMBULATORIO	85,48
	SERVICIO DE URGENCIAS	99,26
	SERVICIO DE APOYO TERAPEUTICO	95,45
	PROCESO APOYO DIAGNOSTICO	98,78
	SERVICIO QUIRURGICO	95,78

INFORME DE INDICADORES ESTABLECIDOS EN LA RESOLUCIÓN 256 DE 2016

ENERO – FEBERO 2022



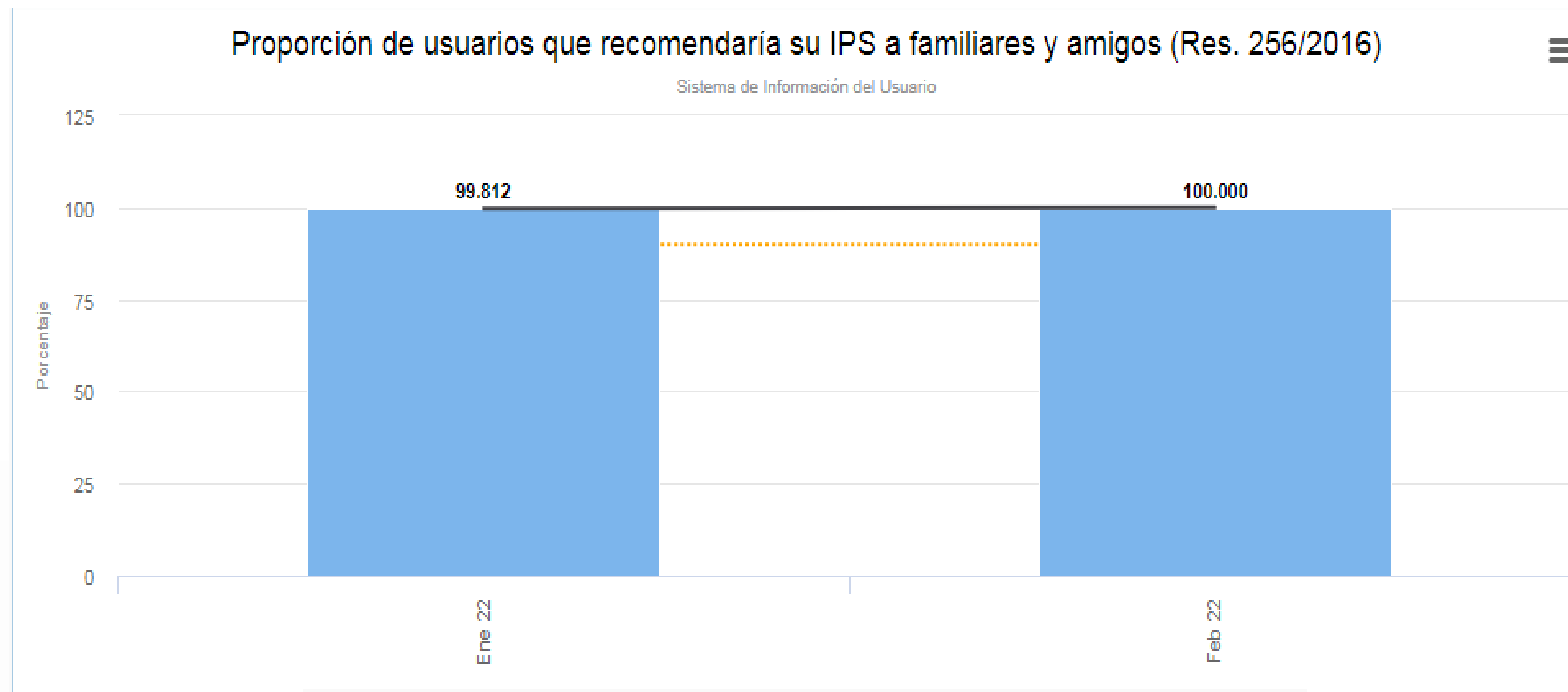
“¿CÓMO CALIFICARÍA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVÉS DE SU IPS?”



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?”



Fuente: Almera

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

GRACIAS

