



PRESENTACIÓN DE LOS INDICADORES DEL SIAU, CORRESPONDIENTES A LOS MESES DE MARZO - ABRIL DE 2022

SILVIA MELISSA MARTINEZ CASTELLANOS

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

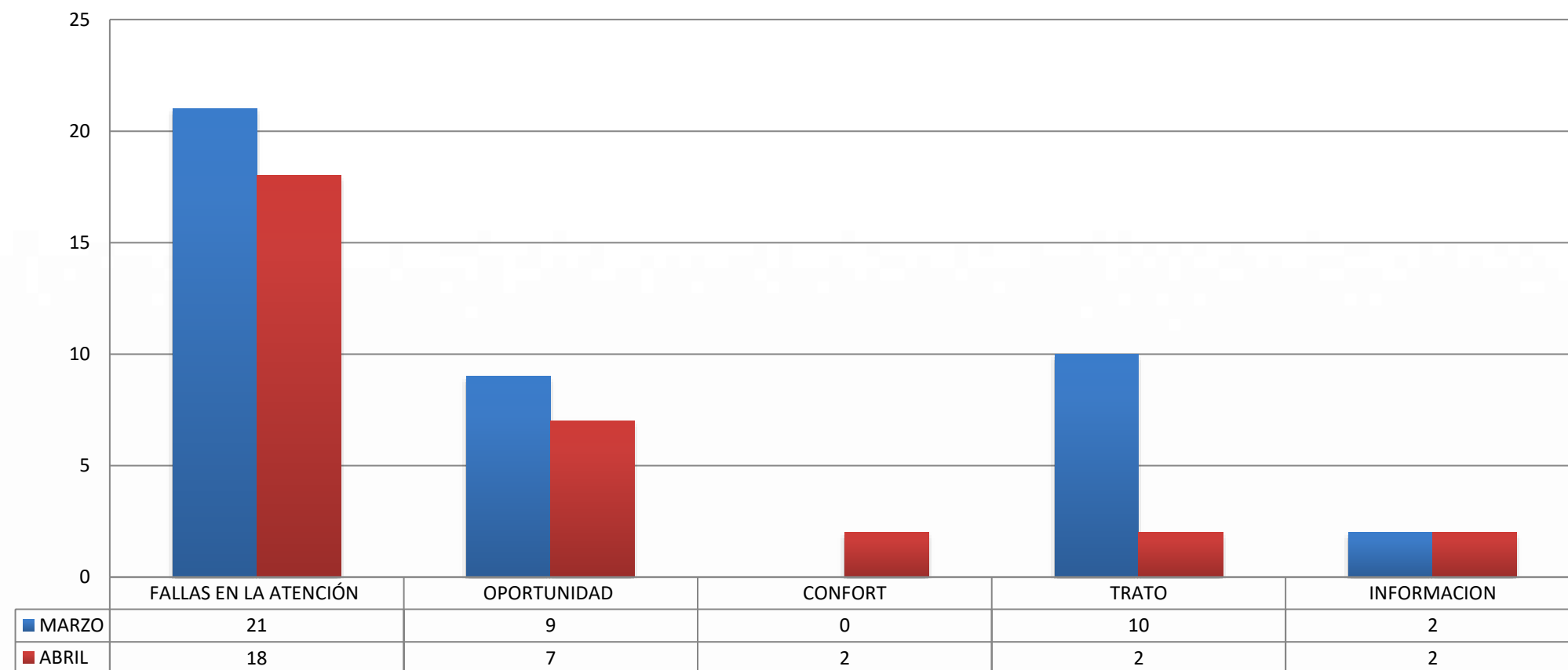


Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y/O Felicitaciones MARZO - ABRIL



CAUSAS ATRIBUIBLES A LAS QUEJAS

CAUSAS DE LAS QUEJAS MARZO - ABRIL



En una queja se pueden presentar una o varias causas

Total Quejas

Marzo 20

Total Quejas 21

Abril

PQRSF MESES ENERO - FEBERO

MANIFESTACIÓN	MARZO	ABRIL
PETICIONES	1	0
QUEJAS	20	21
RECLAMOS	2	4
SUGERENCIAS	10	3
FELICITACIONES	54	24

Total de manifestaciones en el mes de Marzo: 87

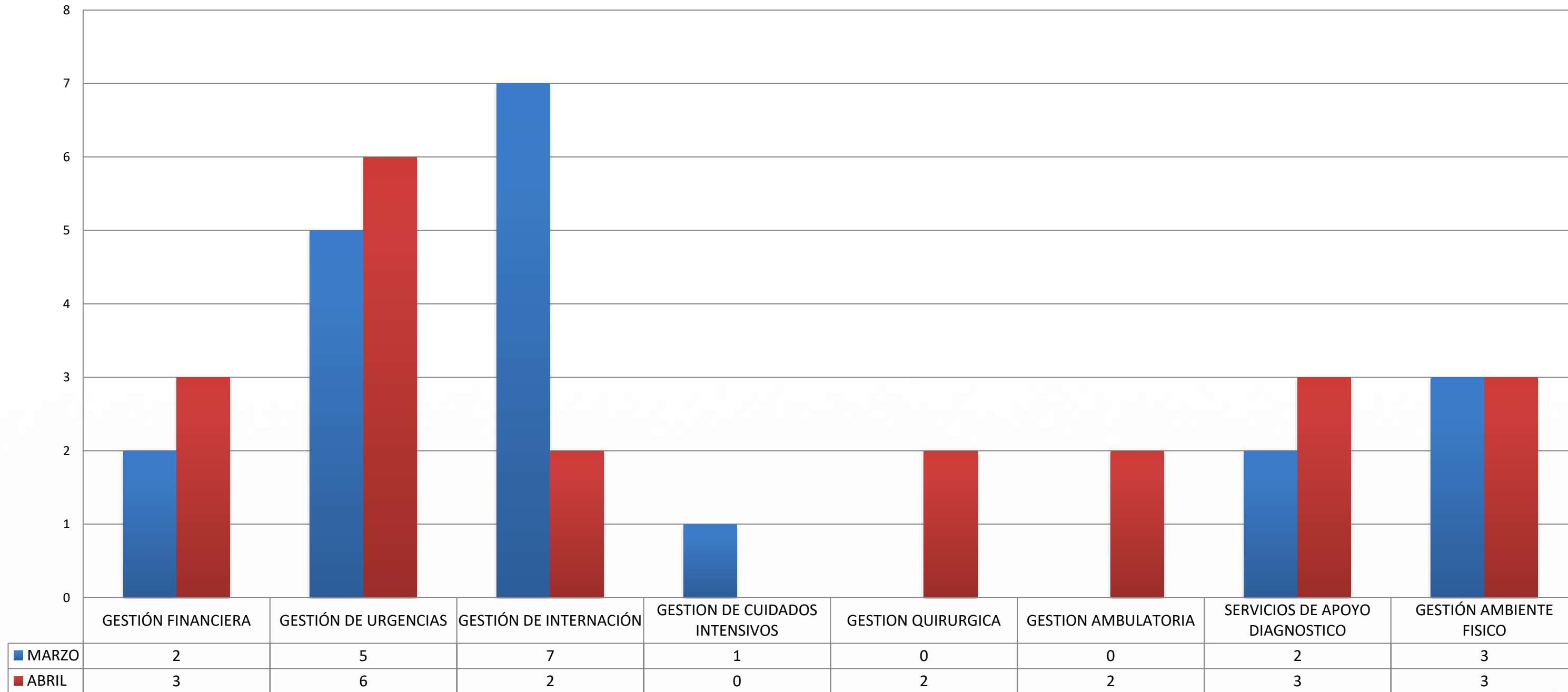
Total de manifestaciones en el mes de Abril: 52

Total de quejas y reclamos: 22

Total de quejas y reclamos: 25

QUEJAS POR PROCESO

QUEJAS POR PROCESO



QUEJAS POR PROCESO

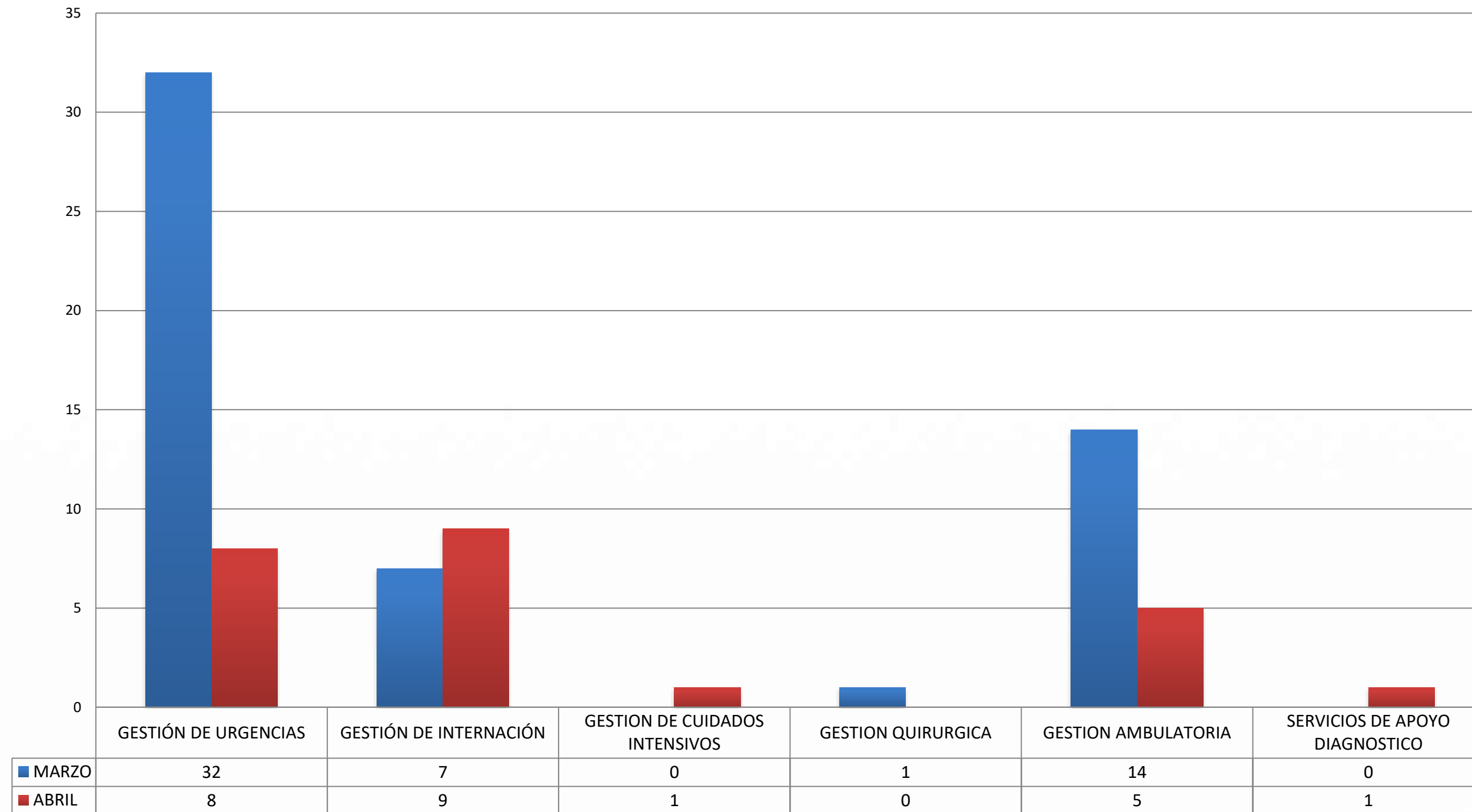
PROCESOS	QUEJAS	
	MARZO	ABRIL
MACROPROCESO GESTIÓN DE URGENCIAS	5	6
Proceso Urgencias Adultos	3	5
Proceso Pediatría	1	0
Proceso Urgencias ginecología	1	1
MACROPROCESO GESTIÓN DE INTERNACIÓN	7	2
Proceso Internación Medicina Interna	3	1
Proceso Internación Pediátrica	1	0
Proceso Hospitalización por cirugía General	3	1
MACROPROCESO GESTIÓN FINANCIERA	2	3
Proceso de facturación	2	3

QUEJAS POR PROCESO

PROCESO	QUEJAS	
	MARZO	ABRIL
MACROPROCESO GESTIÓN DE CUIDADOS INTENSIVOS	1	0
Proceso de cuidados Intensivos Adultos	1	0
MACROPROCESO GESTIÓN QUIRÚRGICA	0	2
Proceso Quirofanos	0	2
MACROPROCESO GESTIÓN AMBULATORIA	0	2
Proceso de Oncología	0	2
Proceso de Vacunación	0	0
MACROPROCESO GESTIÓN DE SERVICIOS DE APOYO DIAGNOSTICO	2	3
Proceso de Imagenología	2	3
Proceso de Patología	0	0
MACROPROCESO AMBIENTE FISICO	3	3
Proceso Servicios básicos	3	3

FELICITACIONES

FELICITACIONES MARZO - ABRIL

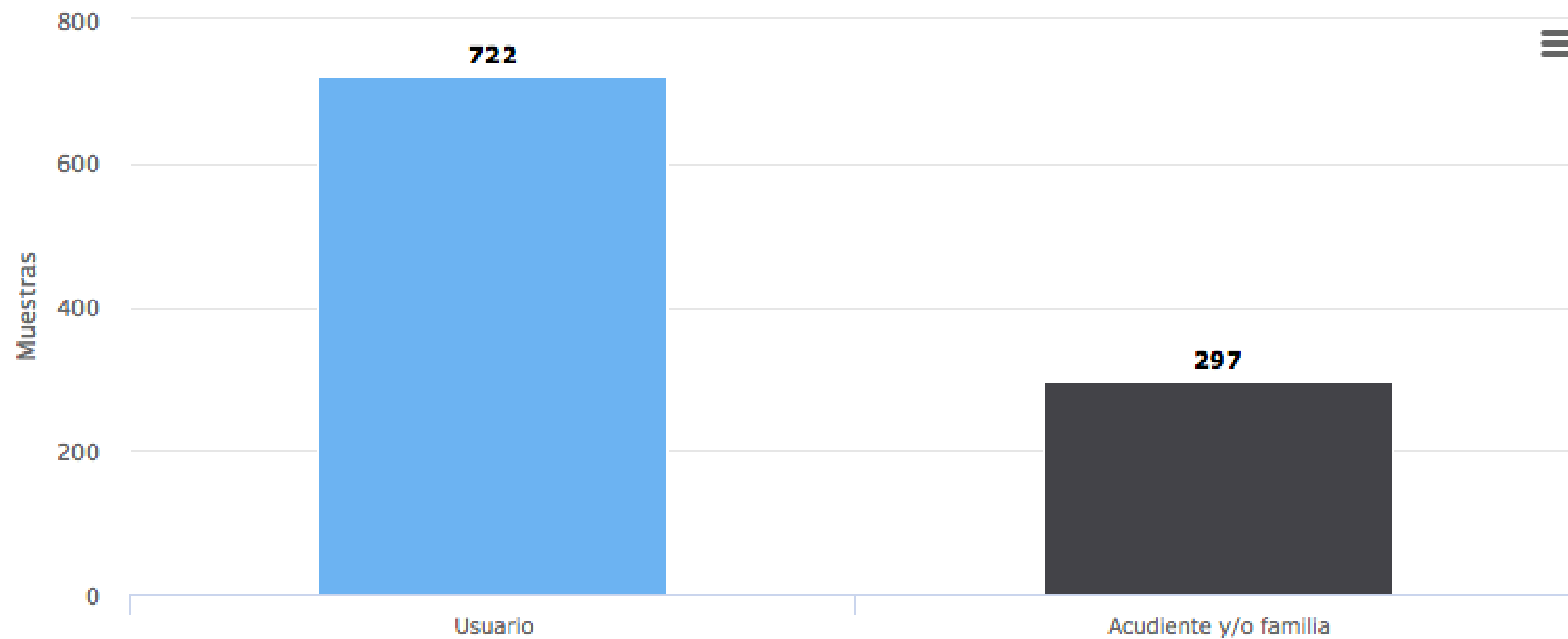


MARZO: 54
ABRIL: 24

INFORME SATISFACCIÓN GLOBAL DEL USUARIO

Encuestado

Editar



Opción	Total	%
Usuario	722	70.9%
Acudiente y/o familia	297	29.1%
Total	1019	100%

NUMERO DE ENCUESTADOS

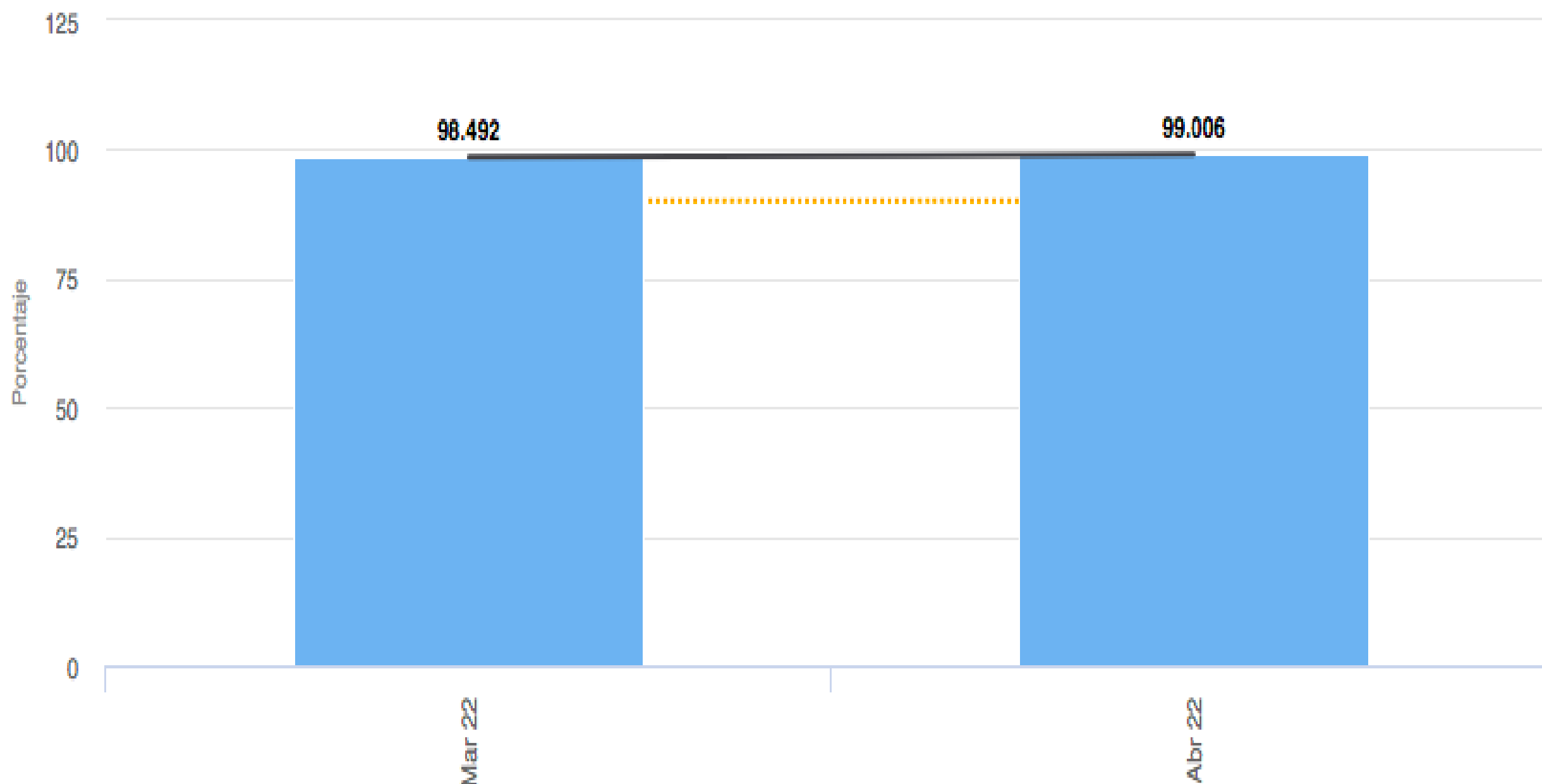
MARZO: 516

ABRIL: 503

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 1019 encuestados en todos los servicios ambulatorios y de internación consideran que la meta ha sido superada en los meses de Marzo y Abril de 2022.

- **Marzo 2021: 516 Encuestados 98.49%**
- **Abril 2021: 508 Encuestados 99.00%**

PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN POR PROCESO

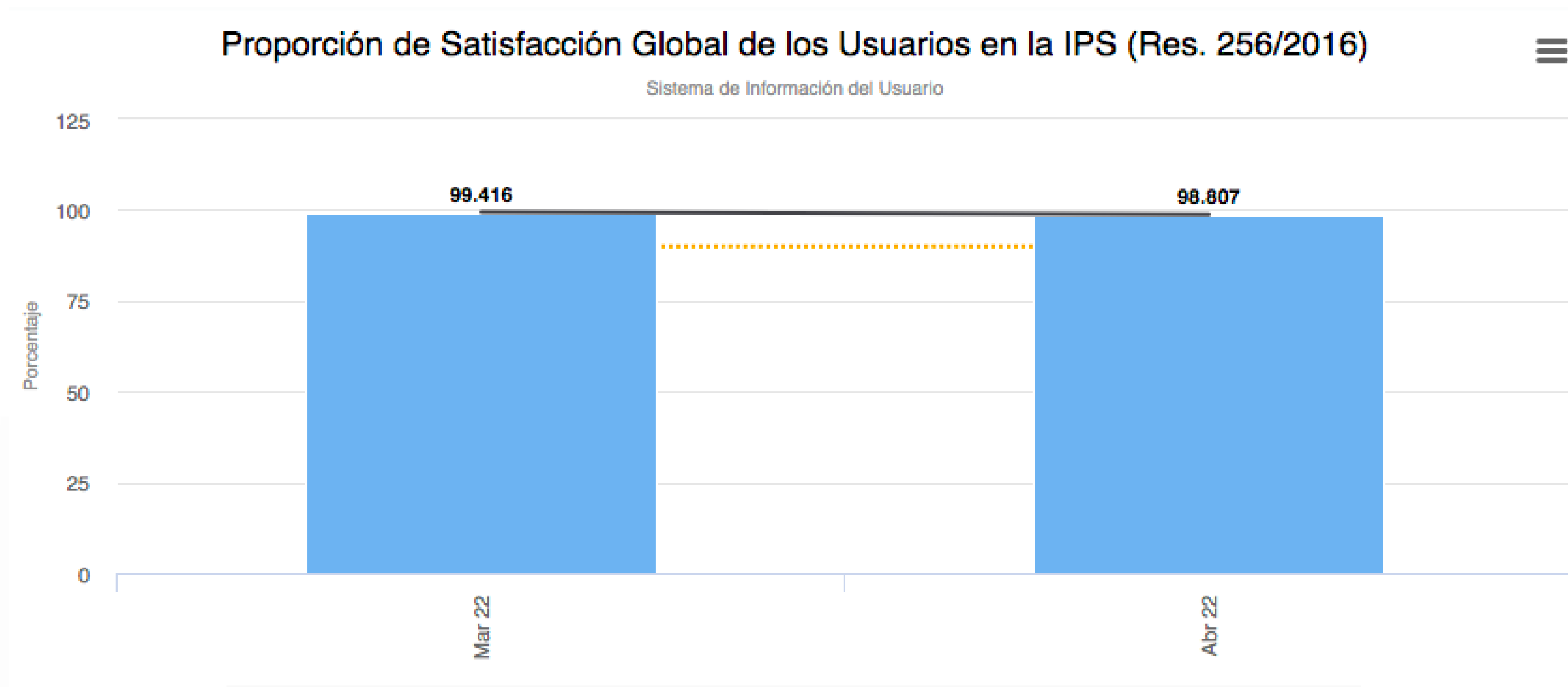
MESES	PROCESO	SATISFACCION GLOBAL
MARZO	PROCESO DE INTERNACIÓN	98,28
	PROCESO AMBULATORIO	94,34
	SERVICIO DE URGENCIAS	99,3
	SERVICIO DE APOYO TERAPEUTICO	99,26
	PROCESO APOYO DIAGNOSTICO	97,58
	SERVICIO QUIRURGICO	96,7
ABRIL	PROCESO DE INTERNACIÓN	98,28
	PROCESO AMBULATORIO	90,48
	SERVICIO DE URGENCIAS	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

MARZO - ABRIL 2022



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



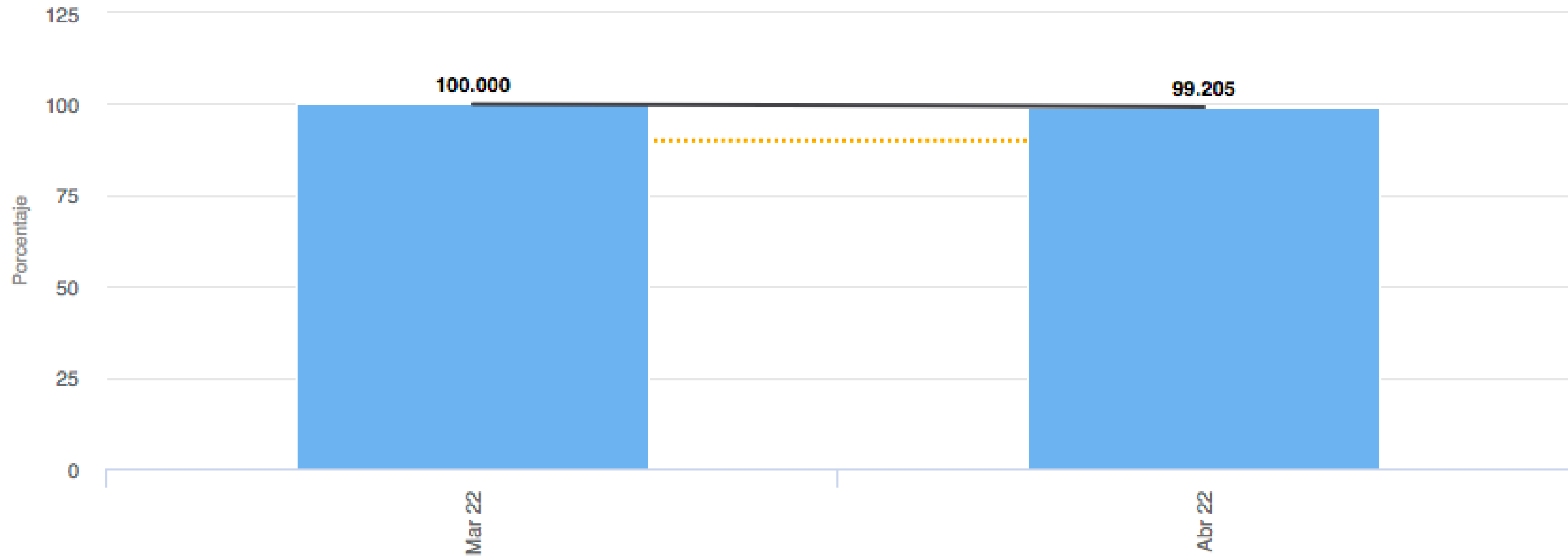
Fuente: Almera

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?”

Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos (Res. 256/2016)

Sistema de Información del Usuario



Fuente: Almera

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

GRACIAS

