



# **PRESENTACIÓN DE LOS INDICADORES DEL SIAU, CORRESPONDIENTES A LOS MESES DE MAYO - JUNIO DE 2022**

**SILVIA MELISSA MARTINEZ CASTELLANOS**

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

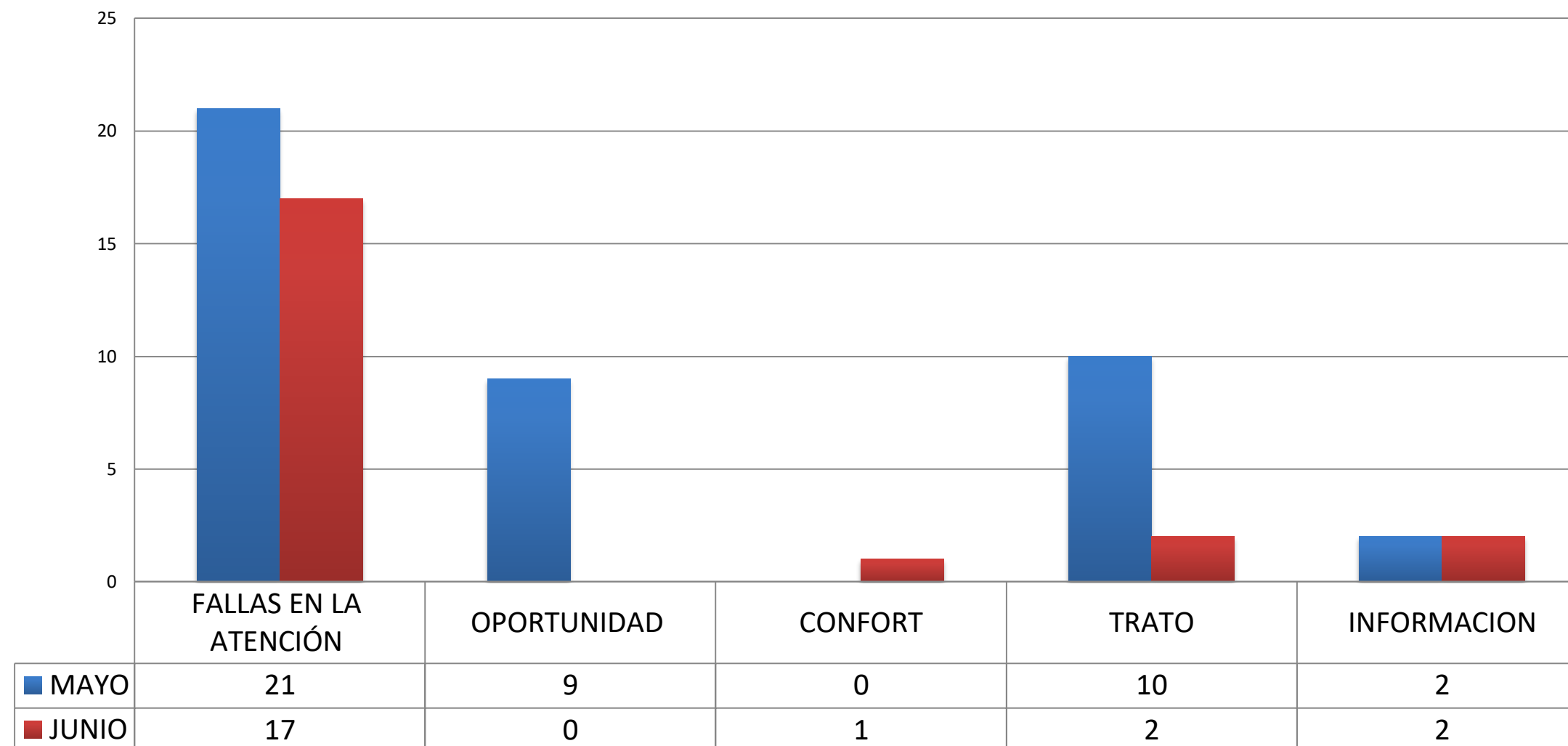


# **Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y/O Felicitaciones MAYO - JUNIO**



## CAUSAS ATRIBUIBLES A LAS QUEJAS

CAUSAS DE LAS QUEJAS



En una queja se pueden presentar una o varias causas

**Total Quejas**

**Mayo: 16**

**Total Quejas Junio:**

**12**

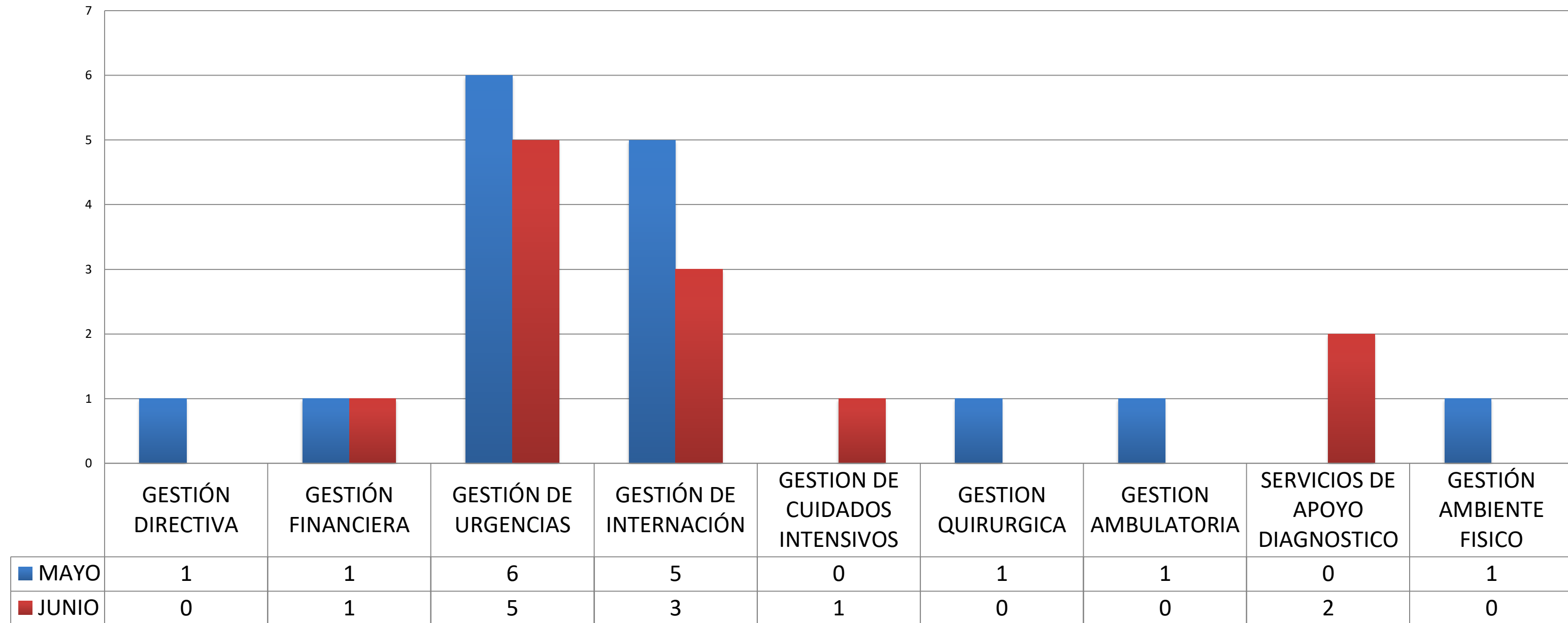
# PQRSF MESES MAYO - JUNIO

MANIFESTACIÓN	MAYO	JUNIO
PETICIONES	0	0
QUEJAS	16	12
RECLAMOS	11	6
SUGERENCIAS	7	1
FELICITACIONES	51	39

Total de manifestaciones en el mes de Mayo: 85	Total de manifestaciones en el mes de Junio: 58
Total de quejas y reclamos: 27	Total de quejas y reclamos: 18

# QUEJAS POR PROCESO

QUEJAS POR PROCESO



# QUEJAS POR PROCESO

PROCESOS	QUEJAS	
	MAYO	JUNIO
<b>GESTIÓN DIRECTIVA</b>		
Proceso Gestion Directiva	1	0
<b>MACROPROCESO GESTION FINANCIERA</b>		
Proceso Facturacion	1	1
<b>MACROPROCESO GESTIÓN DE URGENCIAS</b>		
Proceso Urgencias Adultos	5	4
Proceso Pediatria	1	1
Proceso Urgencias ginecología	1	0
<b>MACROPROCESO GESTIÓN DE INTERNACIÓN</b>		
Proceso Internación Obstetricia	1	0
Proceso Internación Medicina Interna	2	1
Proceso Internación Pediátrica	1	0
Proceso Hospitalización por cirugía General	1	2



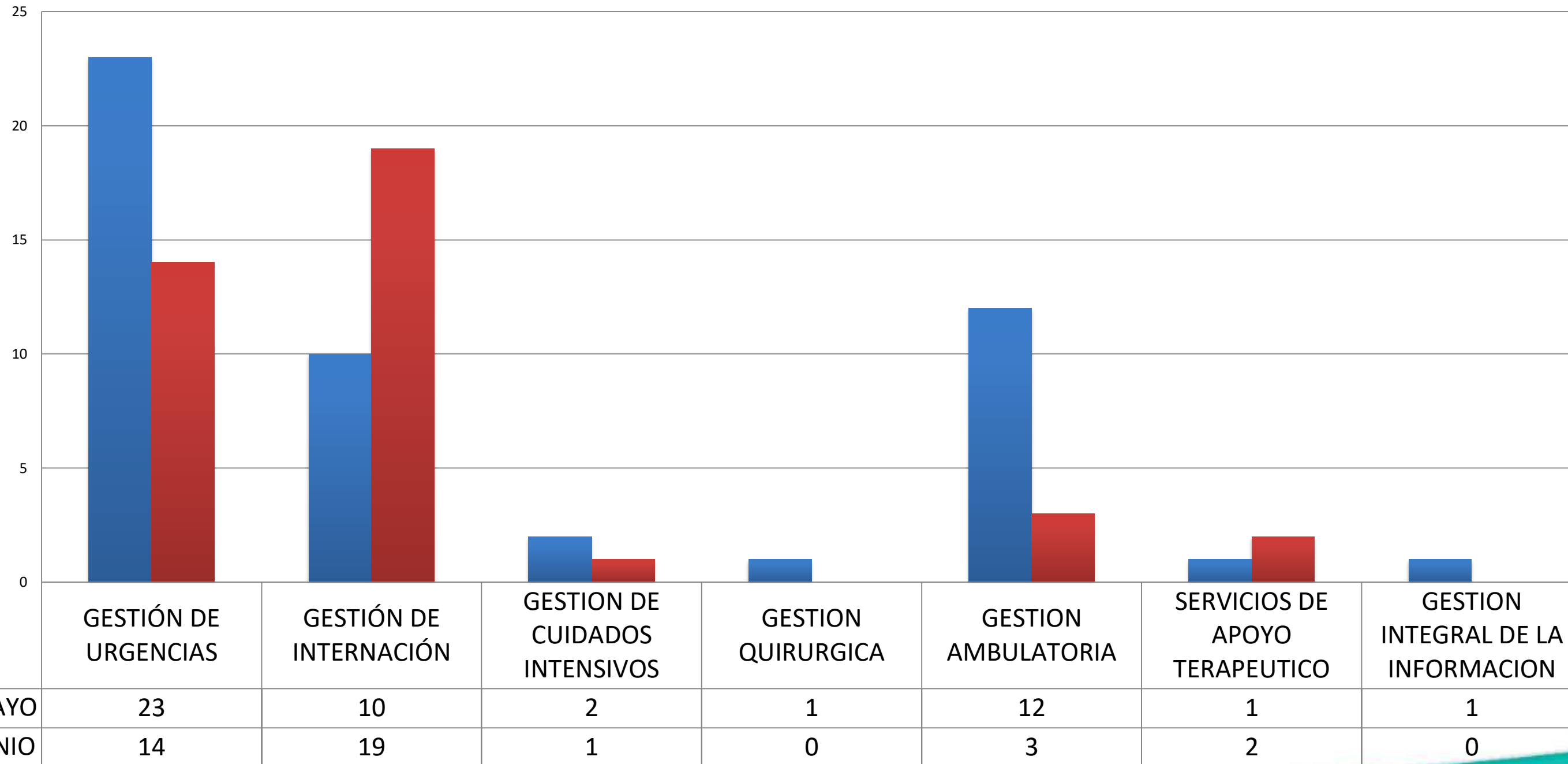
# QUEJAS POR PROCESO

PROCESO	QUEJAS	
	MAYO	JUNIO
<b>MACROPROCESO GESTIÓN DE CUIDADOS INTENSIVOS</b>	0	1
Proceso de cuidados Intensivos Adultos	0	1
<b>MACROPROCESO GESTIÓN QUIRÚRGICA</b>	1	0
Proceso Quirofanos	1	0
<b>MACROPROCESO GESTIÓN AMBULATORIA</b>	1	0
Proceso de Consulta Externa	1	0
Proceso de Vacunación	0	0
<b>MACROPROCESO GESTIÓN DE SERVICIOS DE APOYO DIAGNOSTICO</b>	0	2
Proceso de Imagenología	0	2
<b>MACROPROCESO AMBIENTE FISICO</b>	1	0
Proceso Servicios básicos	1	0



# FELICITACIONES

## FELICITACIONES MESES MAYO - JUNIO



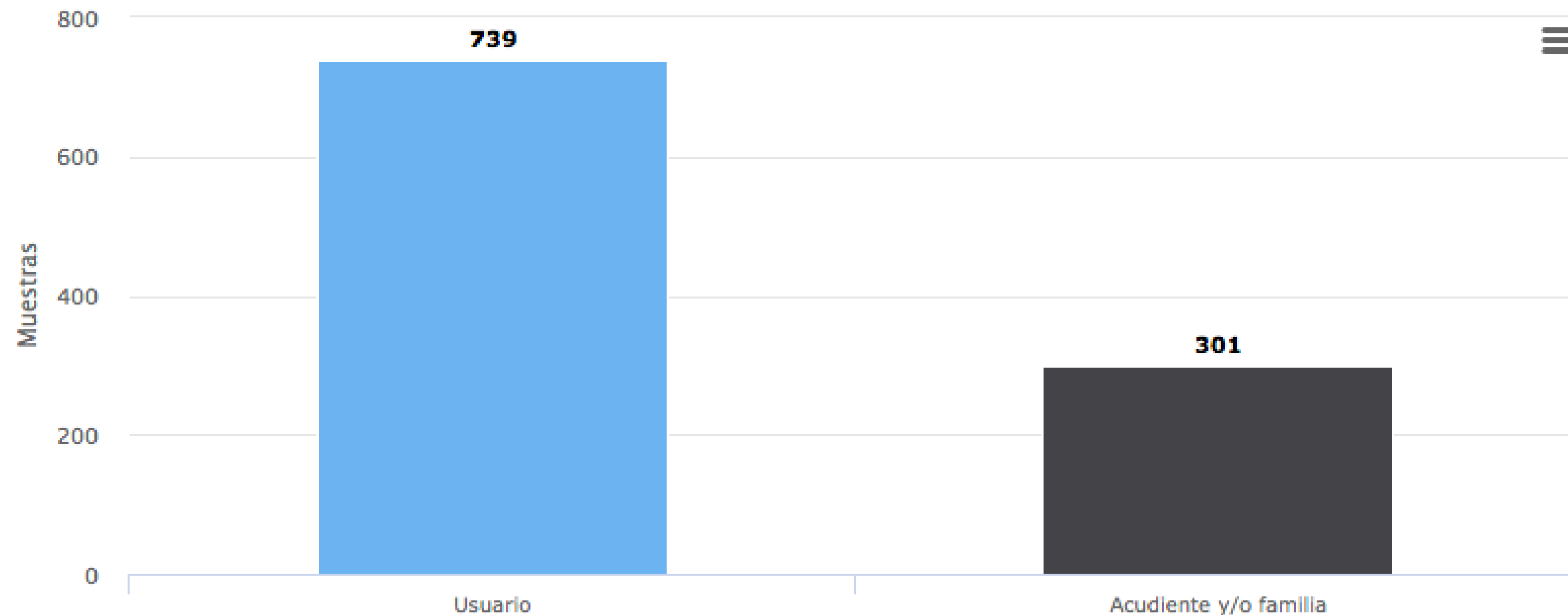
**MAYO: 50**  
**JUNIO: 39**



# INFORME SATISFACCIÓN GLOBAL DEL USUARIO

Encuestado

Editar



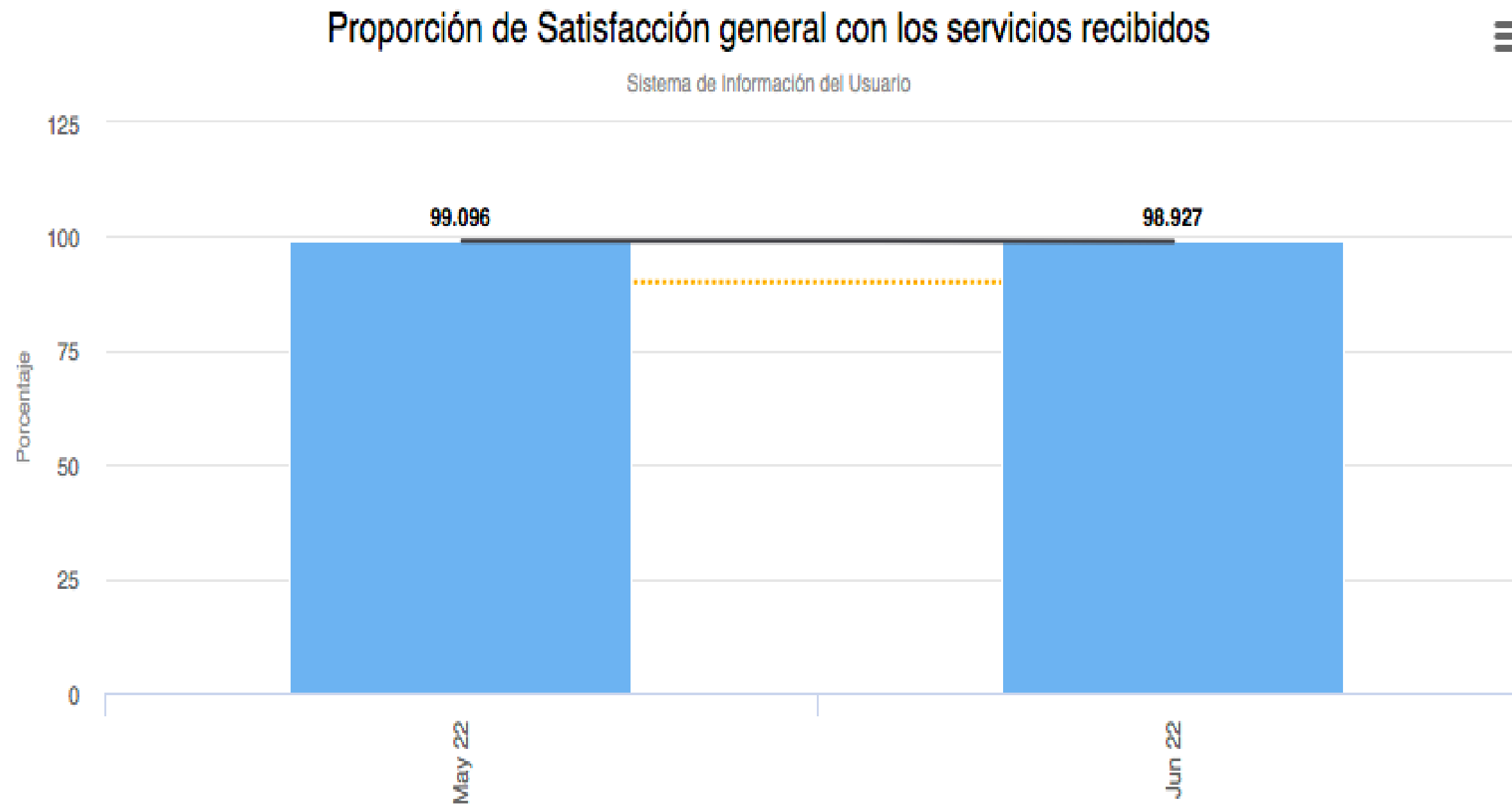
Opción	Total	%
Usuario	739	71.1%
Acudiente y/o familia	301	28.9%
<b>Total</b>	<b>1040</b>	<b>100%</b>

**NUMERO DE ENCUESTADOS**

**MAYO: 518**

**JUNIO: 522**

# PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GENERAL CON LOS SERVICIOS RECIBIDOS



Teniendo en cuenta la Meta: 90% definida por la institución a través de comité de calidad, se evidencia que los 1040 encuestados en todos los servicios ambulatorios y de internación consideran que la meta ha sido superada en los meses de Mayo y Junio de 2022.

- Mayo 2021: 518 Encuestados 98.49%
- Junio 2021: 522 Encuestados 99.00%

# PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN POR PROCESO

MESES	PROCESO	SATISFACCION GLOBAL
MAYO	PROCESO DE INTERNACIÓN	98,28
	PROCESO AMBULATORIO	94,34
	SERVICIO DE URGENCIAS	95,3
	SERVICIO DE APOYO TERAPEUTICO	96,26
	PROCESO APOYO DIAGNOSTICO	95,58
	SERVICIO QUIRURGICO	96,7
JUNIO	PROCESO DE INTERNACIÓN	95,28
	PROCESO AMBULATORIO	90,48
	SERVICIO DE URGENCIAS	92,26
	SERVICIO DE APOYO TERAPEUTICO	95,45
	PROCESO APOYO DIAGNOSTICO	92,78
	SERVICIO QUIRURGICO	95,78

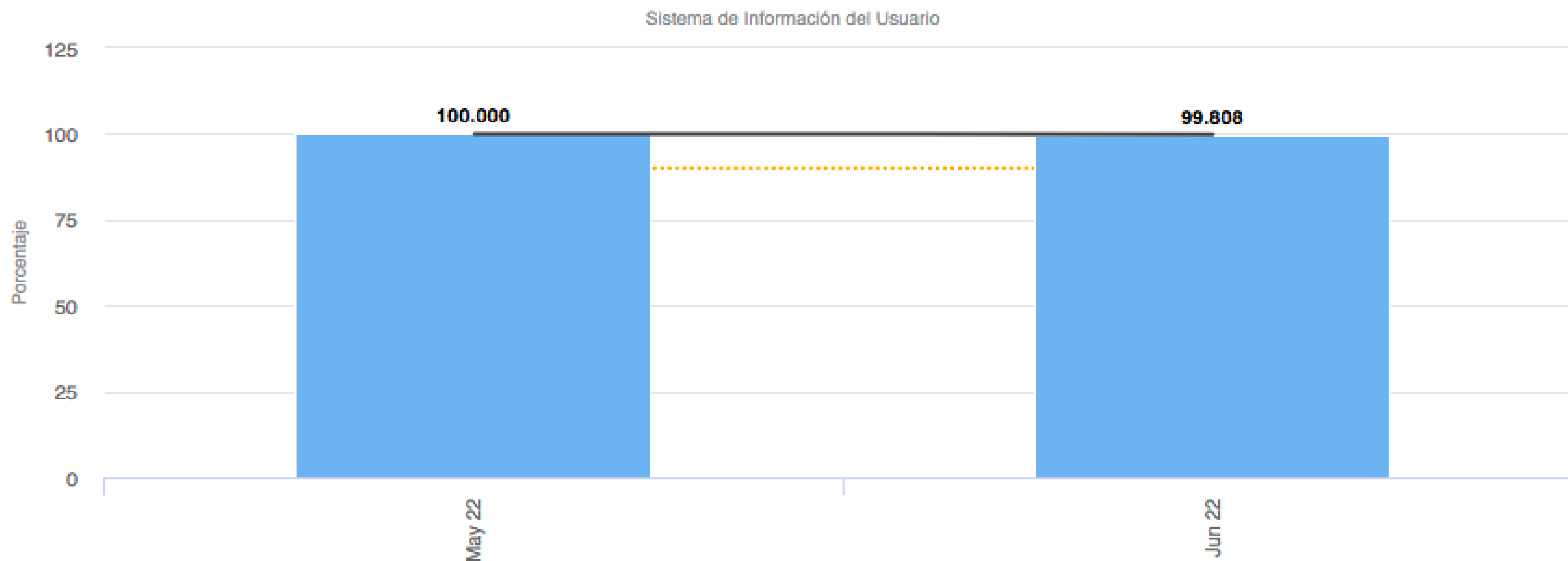
# **INFORME DE INDICADORES ESTABLECIDOS EN LA RESOLUCIÓN 256 DE 2016**

## **MAYO - JUNIO 2022**



# “¿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)



Fuente: Almera

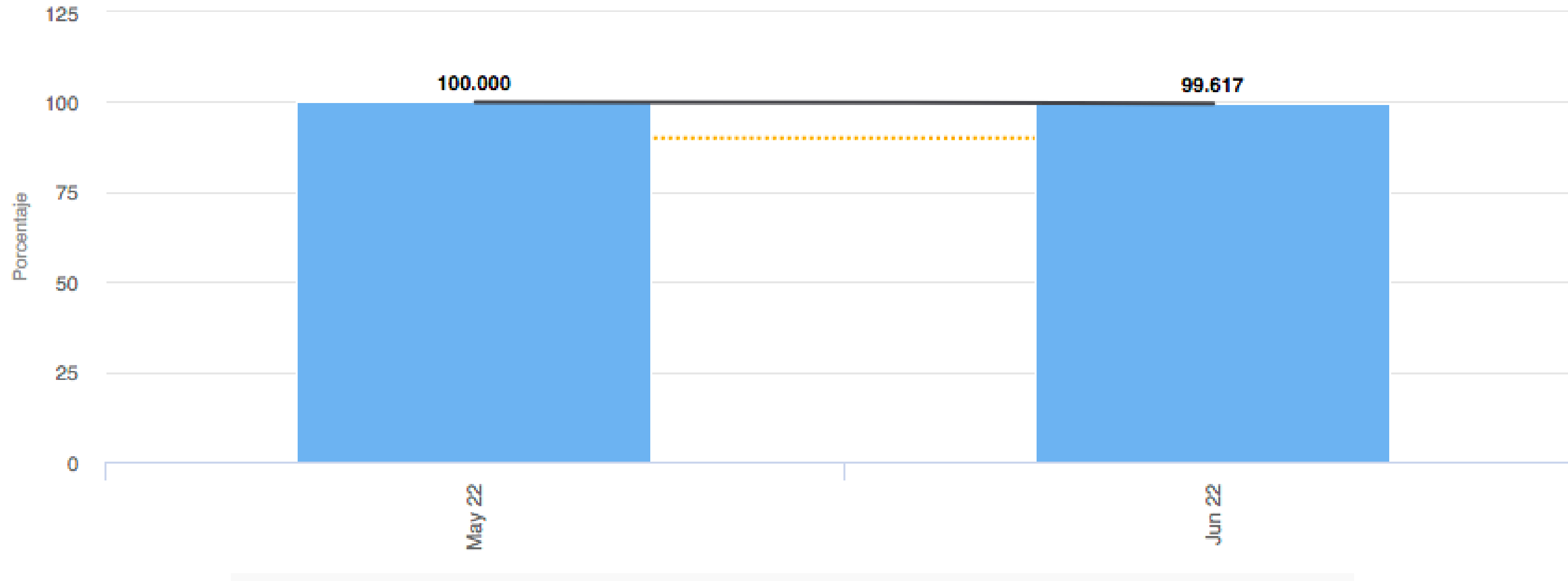
Número de Usuarios que respondieron muy buena o buena a la pregunta: ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los Servicios de Salud que ha recibido a través de su IPS?

# “¿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

---

