

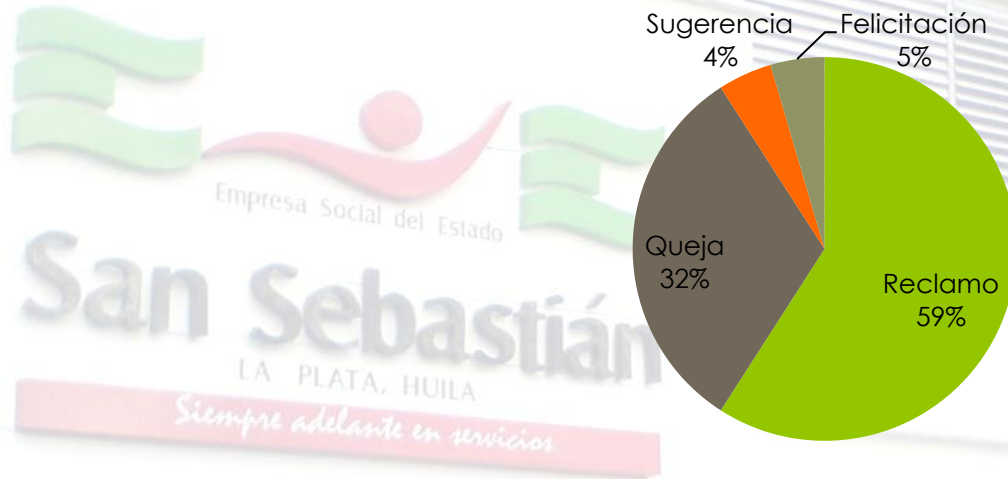
**PQRSDF Y RESULTADO
DE ENCUESTAS DE
SATISFACCIÓN AL
USUARIO**

**PRIMER TRIMESTRE
2021**



PQRSDF

Tipo de manifestación

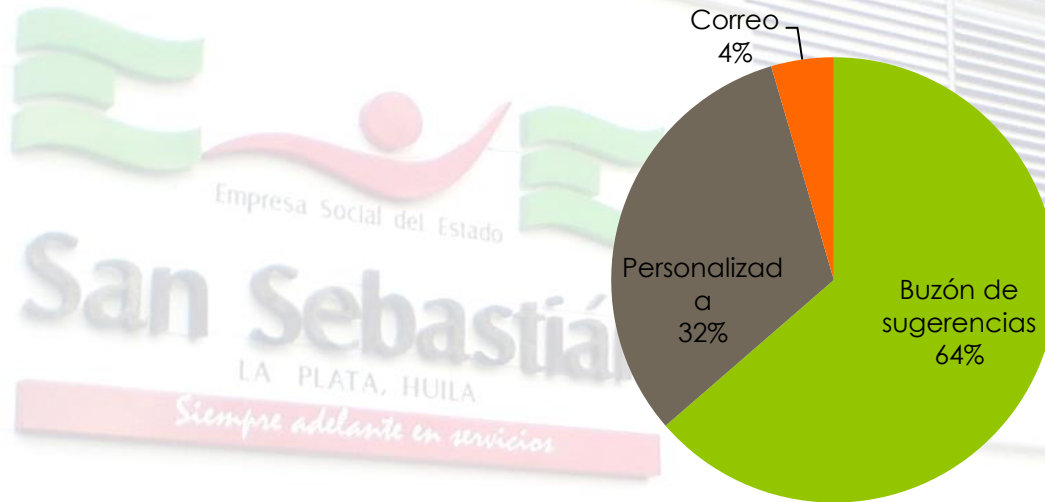


13 reclamos, 7 quejas, 1 felicitaciones, 1 sugerencia. Se identifica que el mayor motivo es dificultad en la solicitud de citas vía telefónica, segunda causa demora en la atención por parte del servicio de odontología y ecografía, y solicitud de cambio de actitud por parte de algunos colaboradores.



PQRSDF

Herramienta utilizada



La herramienta de mayor demanda para instaurar manifestaciones fue a través de los buzones de sugerencia con un total de 14, posteriormente de manera personalizada con 7, 1 manifestación a través de correo electrónico.



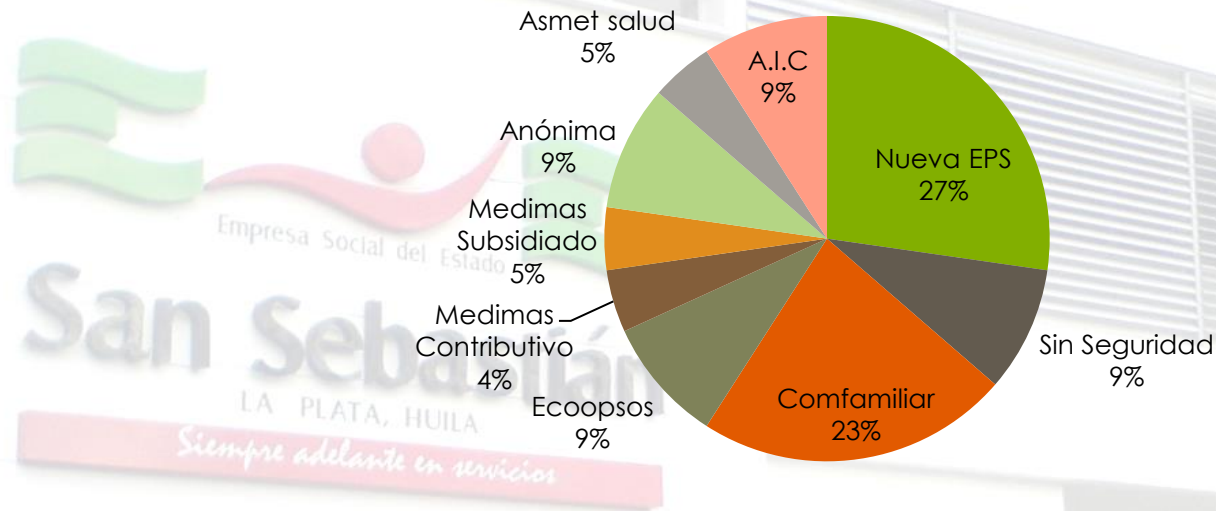
Manifestaciones por Sede



Por afluencia de pacientes la sede que presento mayor volumen de manifestaciones fue la sede Principal con 20, seguida de la sede Santa Camilo Torres con 2.



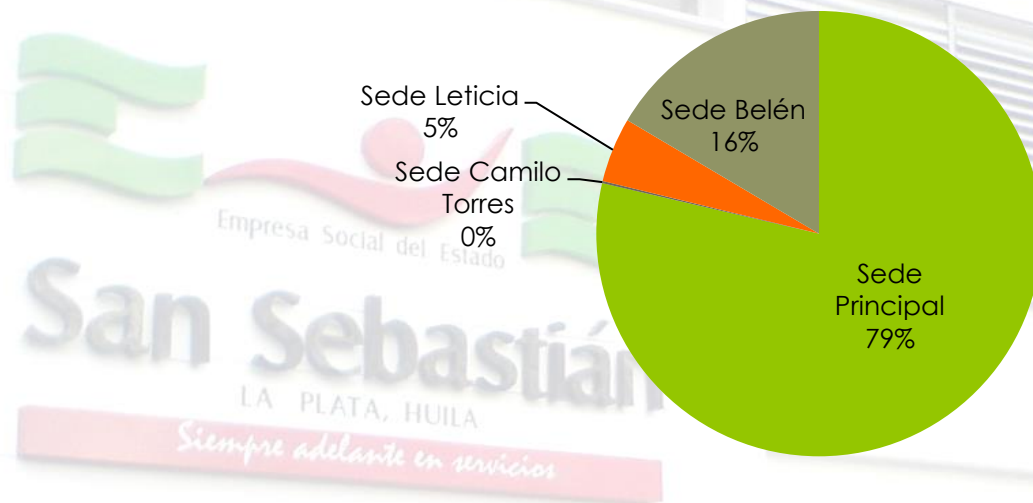
Manifestaciones por EAPB



La EAPB con mayor número de manifestaciones es la Nueva EPS con 6, sigue Comfamiliar con 5, Ecoopsos con 2, Asmet salud con 1, Medimás subsidiado con 1, Medimás contributivo con 1 Anónima 2 y A.I.C con 2, sin seguridad social 2.



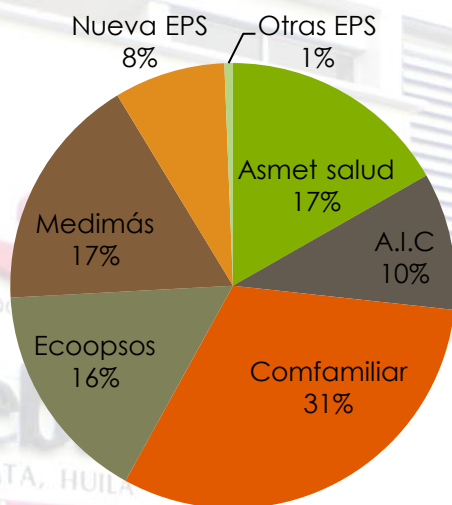
ENCUESTAS DE SATISFACCION AL USUARIO



Se realizaron un total de 1934 encuestas. En los diferentes servicios de la institución, en la sede principal 1521 encuestas, en la sede Belén 319, en la sede Santa Leticia Moscopán 91 encuestas y en la sede Camilo Torres 3.



ENCUESTAS APLICADAS POR EAPB



Comfamiliar 605 encuestas, Asmet salud 324, Ecoopsos 312, Medimás 332, A.I.C 193 encuestas, Nueva EPS 156, y Otras 12



Consolidado Resolución 256 de 2016

	ENERO		PORCENTAJE	FEBRERO		PORCENTAJE	MARZO		PORCENTAJE
	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?”	216	221	98%	663	677	98%	1028	1036
Número de usuarios que respondieron “definitivamente sí” o “probablemente sí” a la pregunta: ¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?”	221	221	100%	667	677	100%	1035	1036	100%



Gracias por
su atención

