



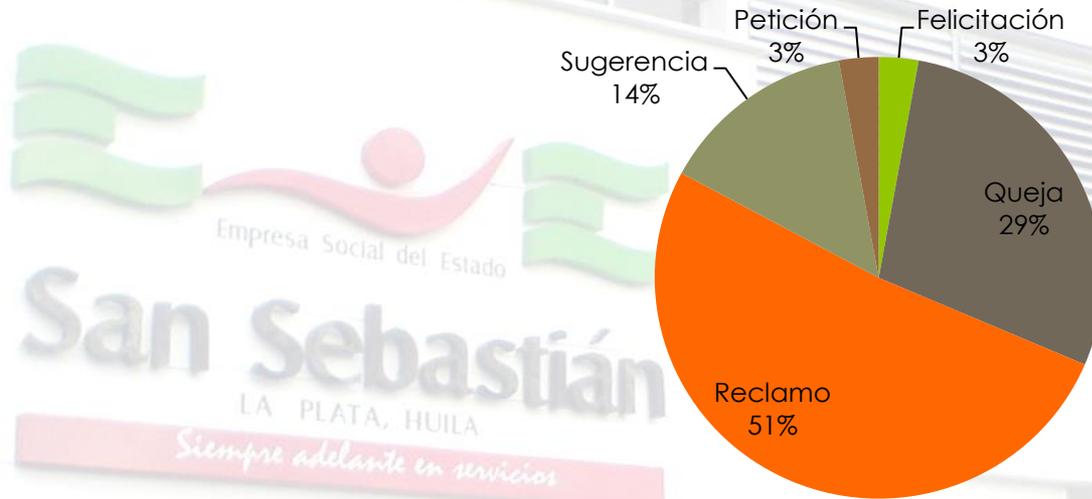
**PQRSDF Y RESULTADO  
DE ENCUESTAS DE  
SATISFACCIÓN AL  
USUARIO**

**TERCER TRIMESTRE  
2021**



# PQRSDF

## Tipo de manifestación

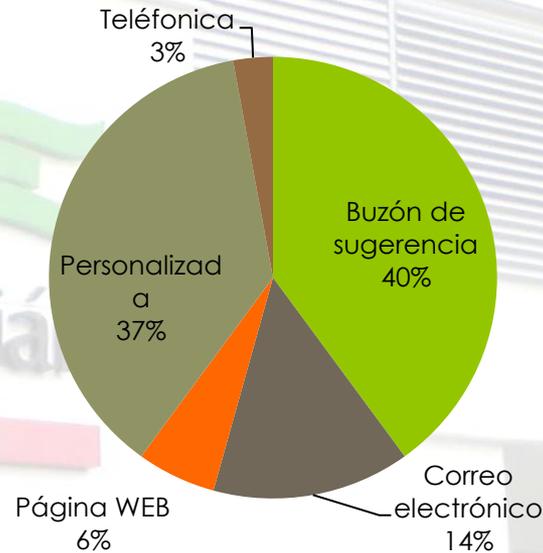


18 reclamos, 10 quejas, 5 sugerencias, 1 felicitación. Se identifica que el mayor motivo de reclamo es la dificultad para solicitud de citas vía telefónica, el mayor motivo de queja cambio de actitud por parte de algunos colaboradores.



# PQRSDF

## Herramienta utilizada



La herramienta de mayor demanda para instaurar manifestaciones fue a través del buzón de sugerencia con 14, posteriormente de manera presencial con 13, 5 manifestación a través de correo electrónico, 2 a través de la página web institucional y 1 de manera telefónica.



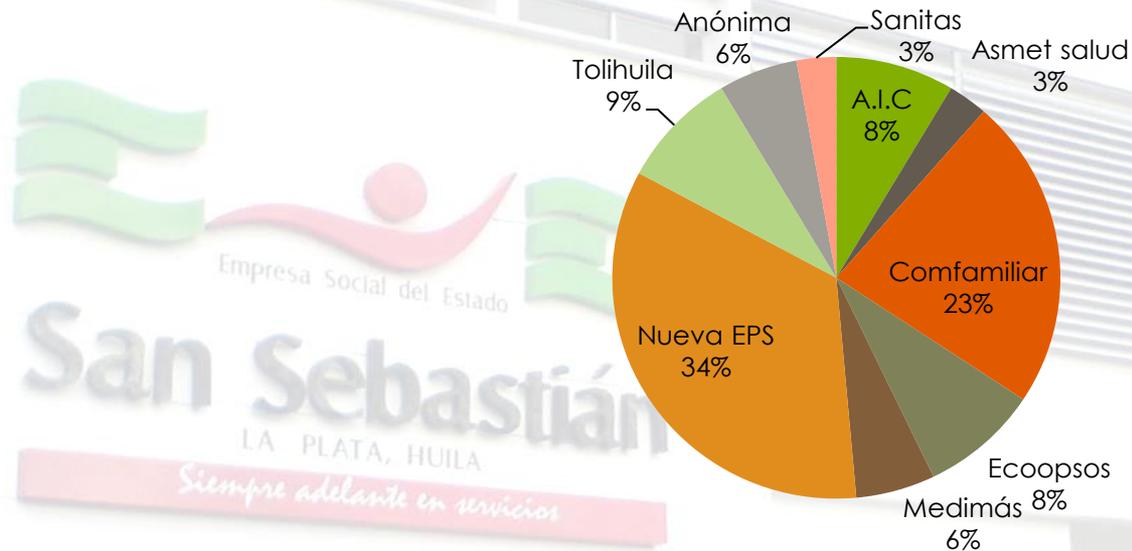
# Manifestaciones por Sede



Por afluencia de pacientes la UBA que presento mayor volumen de manifestaciones fue la sede Principal con 32, seguida de la UBA Camilo Torres con 3.



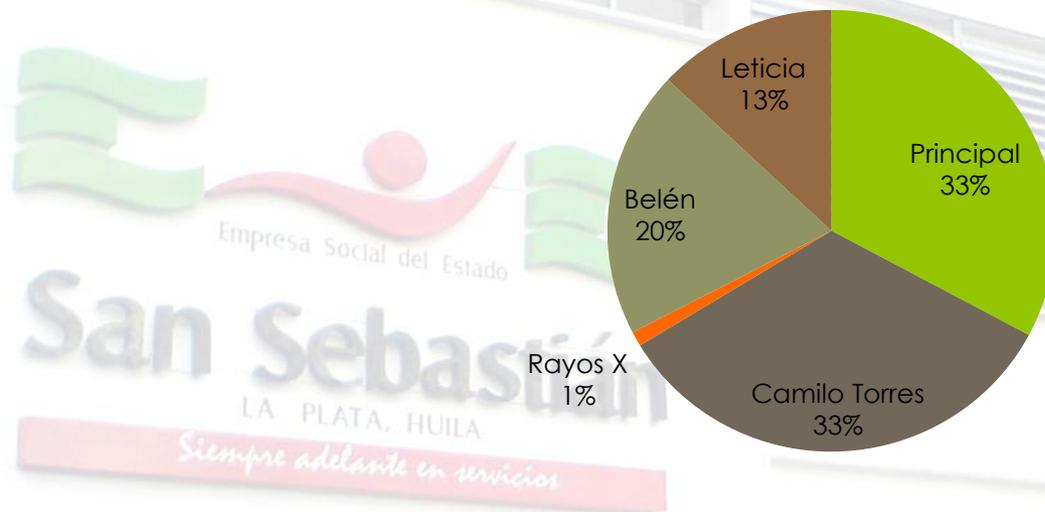
# Manifestaciones por EAPB



La EAPB con mayor número de manifestaciones es Nueva EPS con 12, sigue Comfamiliar con 8, A.I.C, Ecoopsos y Tolihuila cada una con 3, Asmet salud con 1, Medimás con 2, Anónimas con 2 y 1 de Sanitas



# ENCUESTAS DE SATISFACCION AL USUARIO



Se realizaron un total de 1383 encuestas. En los diferentes servicios de la institución, en la U.A.B Principal 454 encuestas, en la U.A.B Camilo Torres 463, en la U.A.B Rayos X 15 encuestas, en la U.A.B Santa Leticia Moscopán 180 encuestas y en la U.A.B Belén 271 encuestas.



# ENCUESTAS APLICADAS POR EAPB



Comfamiliar 373 encuestas, Asmet salud 278, Ecoopsos 240, Medimás 223, A.I.C 134 encuestas, Nueva EPS 127 y Otras 8



# Consolidado Resolución 256 de 2016

	JULIO		PORCENTAJE	AGOSTO		PORCENTAJE	SEPTIEMBRE		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?”	601	608	99%	423	432	98%	333	343
Número de usuarios que respondieron “definitivamente sí” o “probablemente sí” a la pregunta: ¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?”	607	608	100%	429	432	99%	341	343	99%



Gracias por  
su atención

