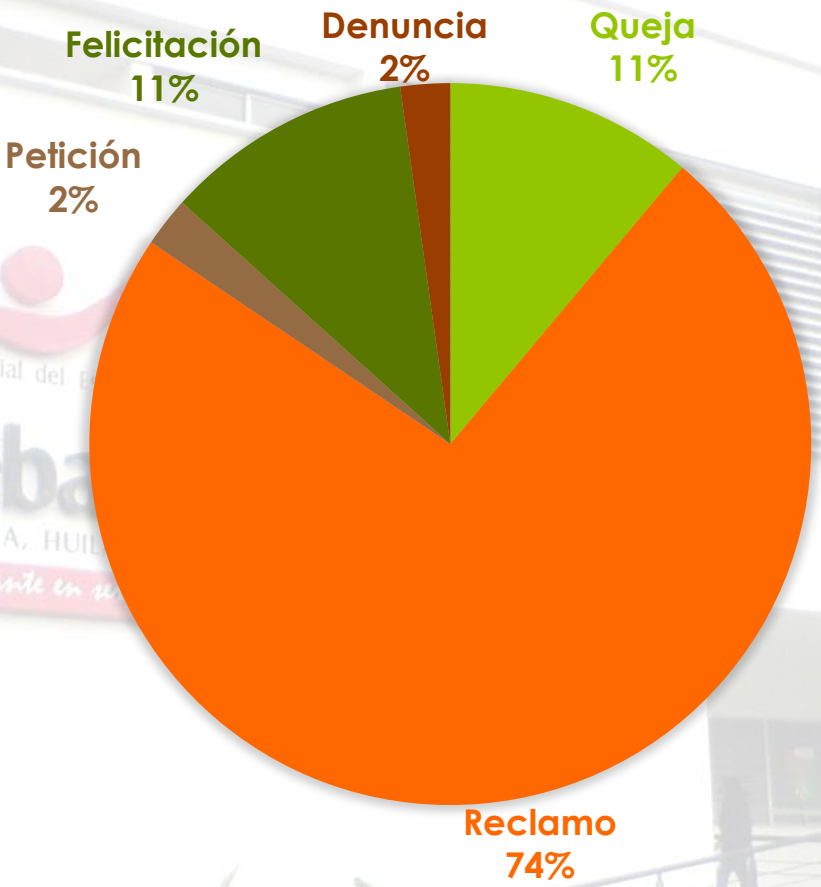
PQRSDF Y RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL USUARIO

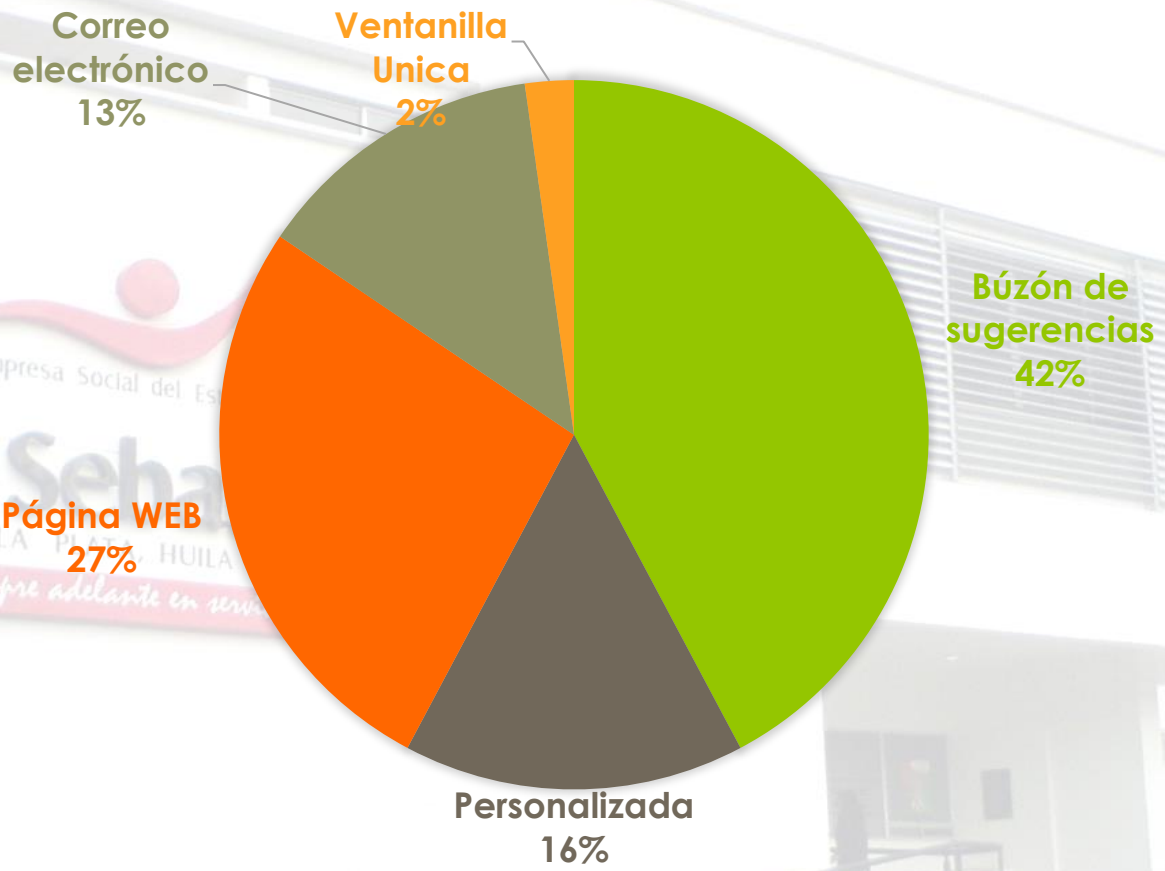
CUARTO TRIMESTRE 2021

PQRSDF



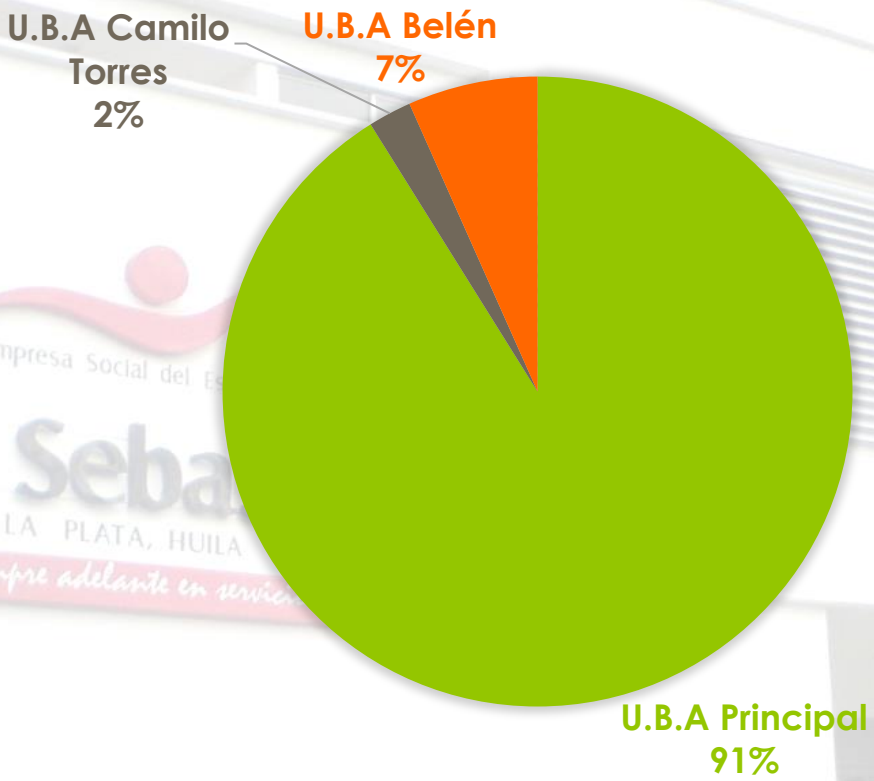
45 manifestaciones; 5 quejas, reclamos 33, petición 1, felicitación 5 y denuncia 1

CANAL EMPLEADO PARA INSTAURAR LAS PQRSDF



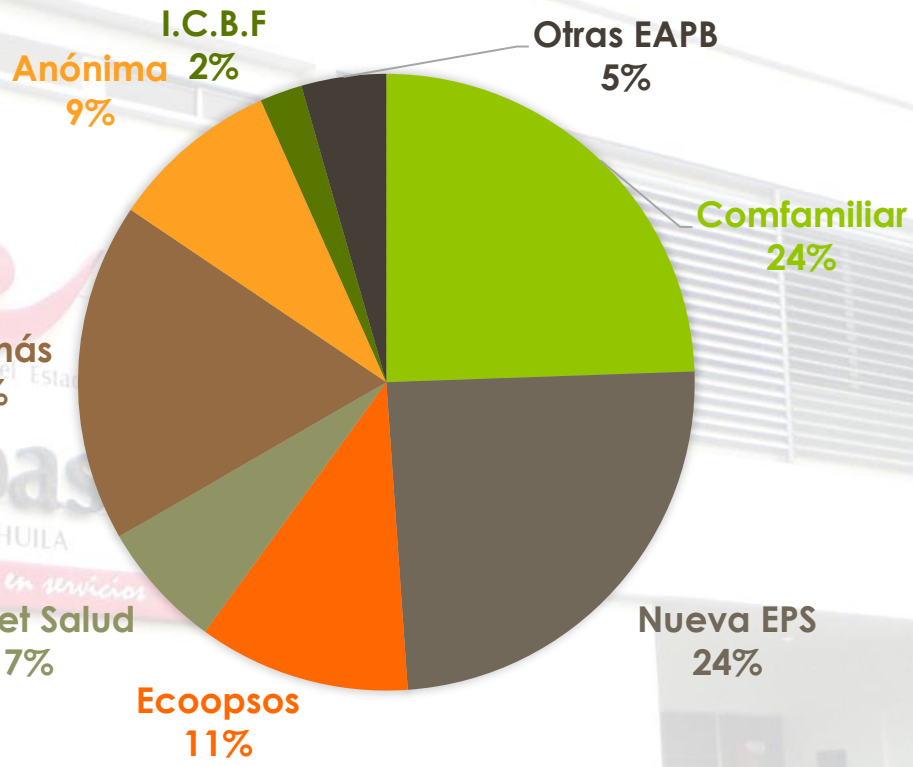
A través del buzón de sugerencias 19 manifestaciones, presencial 7, página 12, correo electrónico 6 y ventanilla única 1.

MANIFESTACIONES POR U.B.A´S



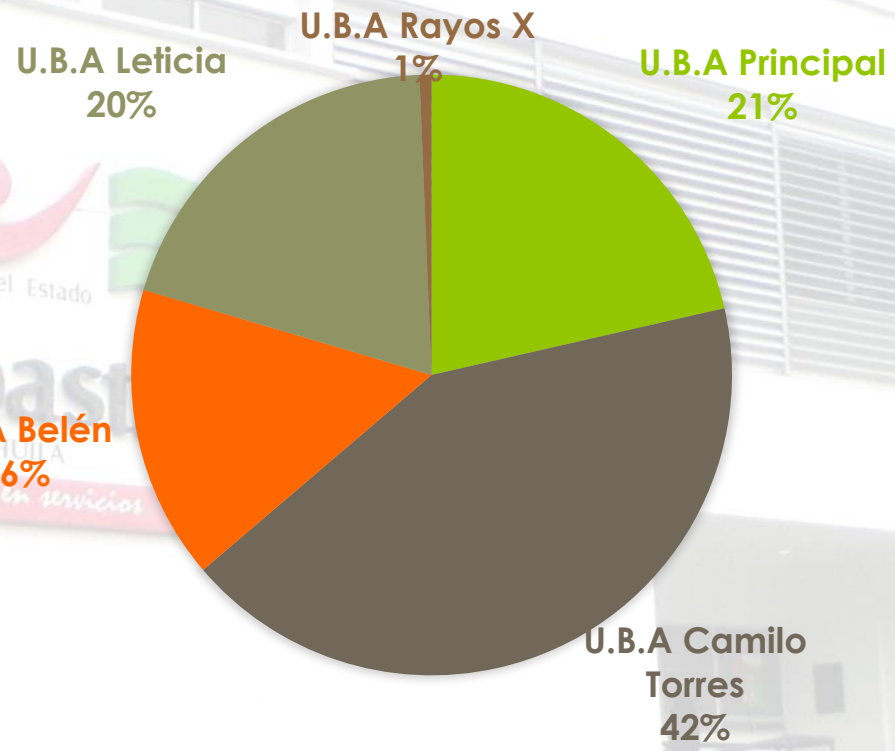
En la U.B.A Principal 41, Belén 3, Camilo Torres 1

MANIFESTACIONES POR EAPB



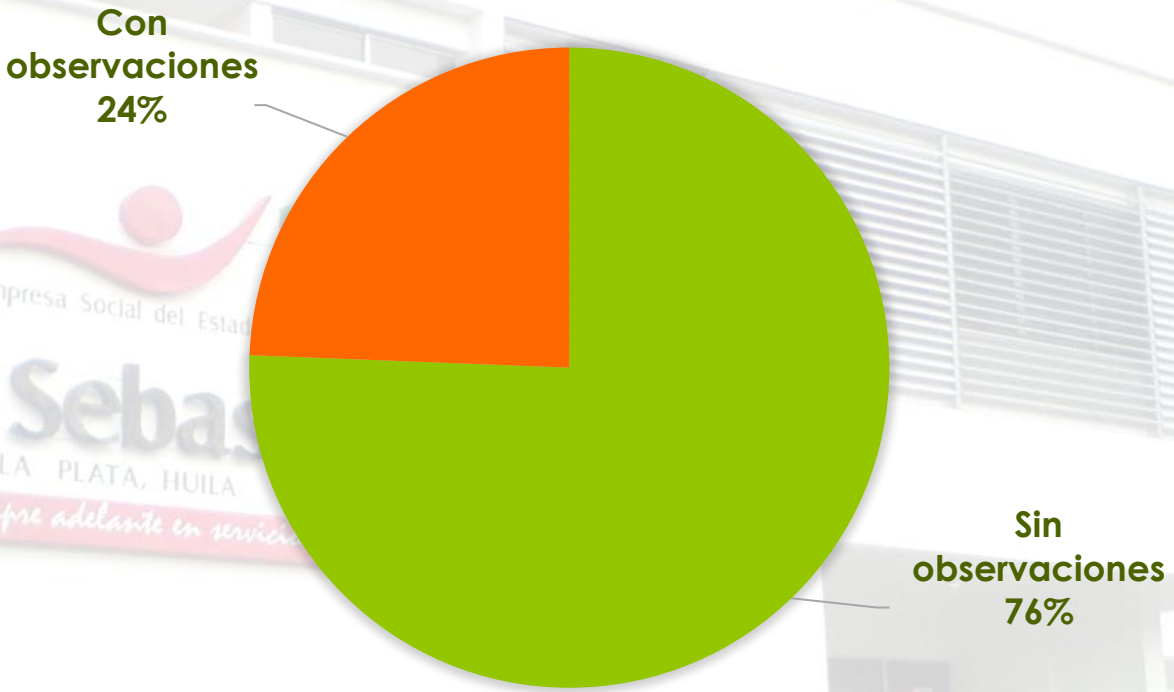
Las EAPB con mayor número de manifestaciones son Comfamiliar y Nueva EPS con 11 cada una, Medimás con 8, Ecoopsos con 5, Anónima 4, Asmet Salud 3, Otras con 2 el ICBF con 1

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN APLICADAS EN LAS U.B.A



Se aplicaron 1087 encuestas, 233 en la U.B.A Principal, en la U.B.A Camilo Torres 460, U.B.A Leticia 172, U.B.A Belén 215 y U.B.A Rayos X 7

OBSERVACIONES DE LOS USUARIOS



Sin observaciones 822 encuestas, con observaciones 265 encuestas.

OBSERVACIONES DE LOS USUARIOS

U.B.A Belén:

- 2 por dificultad para solicitud de citas vía telefónica.
- 1 por buena atención en el servicio de laboratorio.
- 1 solicita explicar la toma de exámenes y entregar de resultados en físico porque deben presentarlo a la Ginecóloga.
- 2 indican, que arreglen el sistema porque en ocasiones genera demora en la atención.
- 1 porque la entrega de medicamentos en el domicilio sea más puntual.
- 1 indica, el servicio de Urgencias es muy bueno y la Dra. es amable.
- 1 indicando, la atención de los usuarios de Nueva EPS debería ser en la U.B.A Belén.

U.B.A Leticia:

- 1 indica, el personal Médico y Odontóloga no se traslade a la U.B.A Belén porque los usuarios se quedan sin atención.

OBSERVACIONES DE LOS USUARIOS

U.B.A Camilo Torres:

- 21 observaciones por dificultad para solicitud de citas vía telefónica.
- 3 observaciones por dificultad en la solicitud de citas telefónicas es usuaria adulta mayor.
- 2 observaciones por demora en la atención en el servicio de odontología, 1 en el servicio de citología, 2 en consulta médica.
- 1 observación por demora en la oportunidad de asignación de cita para odontología.
- 161 observaciones indicando satisfacción con la atención en la U.B.A
- 1 solicita explicar bien sobre la toma de exámenes y entregar de exámenes en físico porque los solicitan en otro hospital.
- 3 sugiriendo habilitar servicio de farmacia en la U.B.A
- 1 indica solicitud de cita presencial.
- 1 le gusta que la U.B.A está limpia y ordenada.
- 1 porque los días viernes debe ser atención preferencial para la gestante.

OBSERVACIONES DE LOS USUARIOS

U.B.A Principal:

- 24 observaciones por dificultad para solicitud de citas vía telefónica.
- 4 por dificultad para solicitud de citas vía telefónica, al contestar no había disponibilidad de agenda
- 1 por demora en la atención en el servicio de odontología, 3 en el servicio de ecografías
- 1 sugiere al iniciar atención en Odontología revisar o hacer mantenimiento a los utensilios de trabajo para un óptimo desempeño, la sala de espera es muy pequeña y no hay distanciamiento.
- 1 observación por falta de información para pasar a la toma de datos en el laboratorio.
- 2 sugirieren cambio de actitud de facturadora del servicio de salud oral.
- 1 indica satisfacción por la atención en le servicio de laboratorio.
- 5 observaciones indicando actitud no esperada de la colaboradora que atiende la caja 3, 4, 5 y 2 Agentes de asignación de citas.
- 1 indica que la usuaria perdió cita de control porque el servicio no fue facturado en la caja 3.

OBSERVACIONES DE LOS USUARIOS

U.B.A Principal:

- 1 inconformidad por falta de información de la facturadora para pasar a la consulta médica.
- 1 indica, explicación del consentimiento informado y la lectura de la ecografía.
- 1 observación porque al llamar a solicitar cita se demoran en contestar se consume la recarga y no es posible solicitar la cita.
- 1 inconformidad por no disponibilidad de cita para ecografías y es usuaria gestante.
- 1 observación porque no le explicaron lectura de la ecografía.
- 1 observación porque el orientador indico hacer fila en caja diferente y perdió la cita.
- 5 observaciones por buena atención en la U.B.A.
- 1 observación por falta de información en la caja de autorizaciones.
- 1 sugiere disponibilidad de más facturadores para agilizar el servicio.

OBSERVACIONES DE LOS USUARIOS

U.B.A Principal:

- 1 observación indica el servicio de Psicología sea atendido en esta U.B.A.
- Felicitaciones al Dr. Julio Villa y Carlos Fernández.

U.B.A Rayos X:

- 1 observación indica, seria mejor contar con otro técnico para así prestar un mejor servicio en cuanto a la espera de un paciente a otro.
- 1 observación indicando mejorar el servicio de asignación de citas telefónicas.
- 1 observación indicando las personas que estaban en facturación eran muy déspotas, deberían mejorar el servicio al cliente. No conocen de humanidad ni cortesía. Esto lo percibió en la atención con los demás usuarios ya que con ella la atención fue diferente.
- 2 observaciones indicando buena atención en el servicio de radiografías.

Consolidado Resolución 256 de 2016

		OCTUBRE		PORCENTAJE	NOVIEMBRE		PORCENTAJE	DICIEMBRE		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?”	Número de usuarios que respondieron la pregunta	526	541	97%	309	312	99%	231	234	99%
Número de usuarios que respondieron “definitivamente sí” o “probablemente sí” a la pregunta:” ¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?”	Número de usuarios que respondieron la pregunta	541	541	100%	312	312	100%	234	234	100%

Gracias por su atención