



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

**CUARTO TRIMESTRE
2020**



PQRSDF

Tipo de manifestación

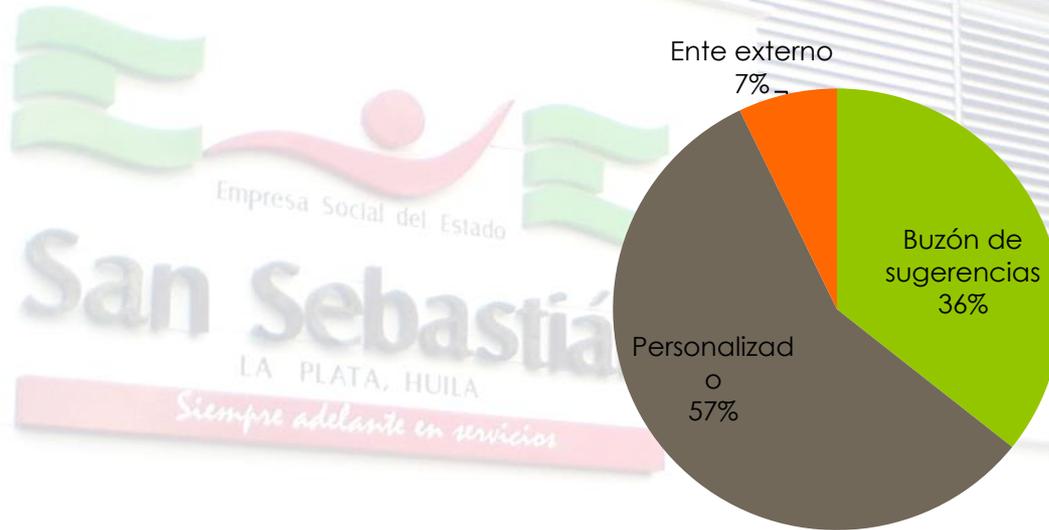


9 reclamos, 2 quejas, 2 felicitaciones, 1 sugerencia. Se identifica que el mayor motivo es demora en la atención por parte del servicio de odontología, medicina general sede Camilo Torres mejoro de manera significativa referente al informe anterior queja por actitud del personal del servicio de facturación.



PQRSDF

Herramienta utilizada



La herramienta de mayor demanda para instaurar manifestaciones fue de manera personalizada con un total de 8, posteriormente, 5 a través del buzón de sugerencias, 1 manifestación a través de ente externo.

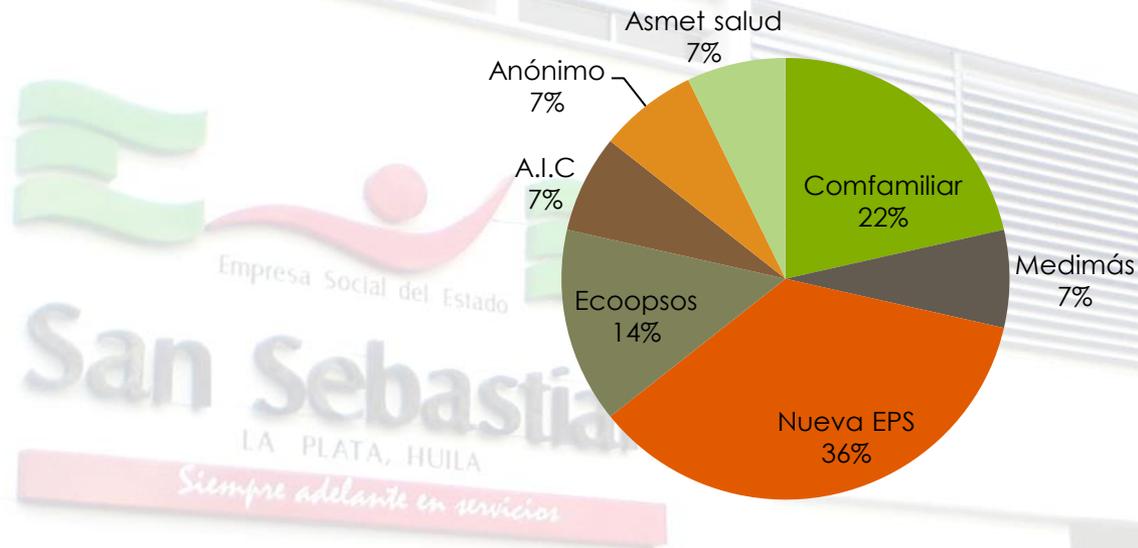
Manifestaciones por Sede



Por afluencia de pacientes la sede que presento mayor volumen de manifestaciones fue la sede Principal con 13, seguida de la sede Santa Camilo Torres con 1.



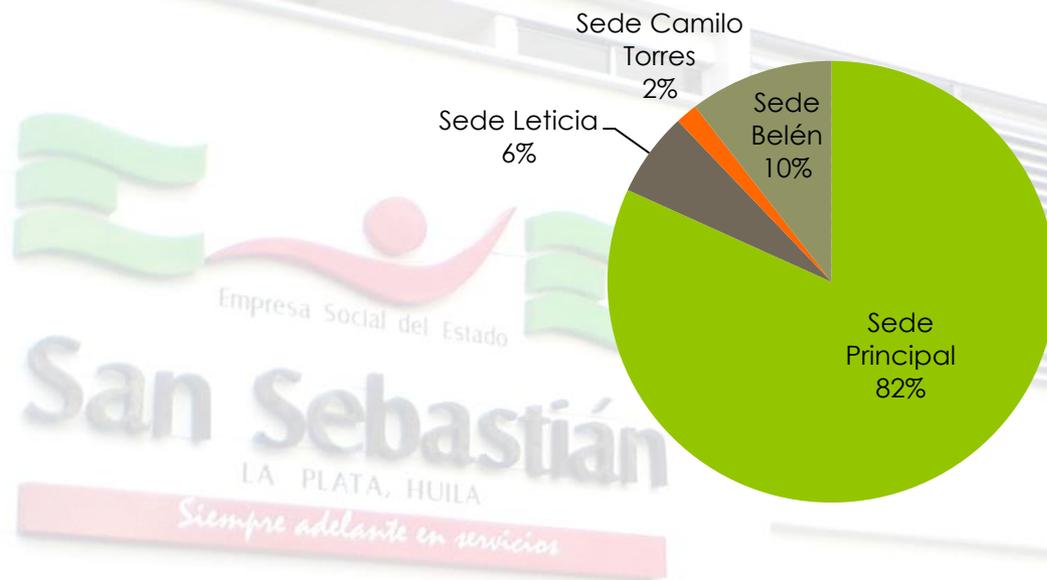
Manifestaciones por EAPB



La EAPB con mayor número de manifestaciones es la Nueva EPS con 5, sigue Comfamiliar con 3, Ecoopsos con 2, Asmet salud con 1, Medimás con 1, Anónima 1 y A.I.C con 1.



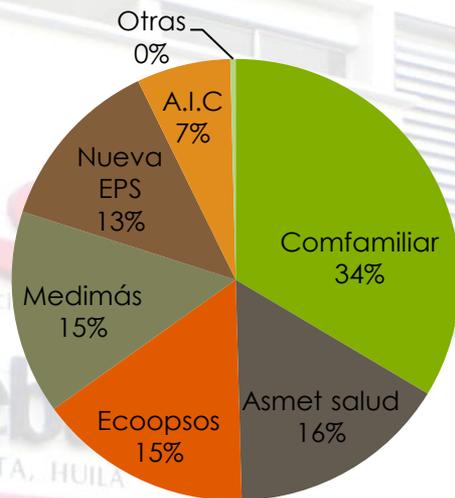
ENCUESTAS DE SATISFACCION AL USUARIO



Se realizaron un total de 2564 encuestas. En los diferentes servicios de la institución, en la sede principal 2098 encuestas, en la sede Belén 267, en la sede Santa Leticia Moscopán 158 encuestas y en la sede Camilo Torres 41.



ENCUESTAS APLICADAS POR EAPB



Comfamiliar 862 encuestas, Asmet salud 409, Ecoopsos 397, Medimás 383, A.I.C 174 encuestas, Nueva EPS 329, y Otras 10



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?”	1080	1087	99%	1043	1047	100%	424	431
Número de usuarios que respondieron “definitivamente sí” o “probablemente sí” a la pregunta: ¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?”	1079	1087	99%	1038	1047	99%	428	431	99%



Gracias por
su atención

