

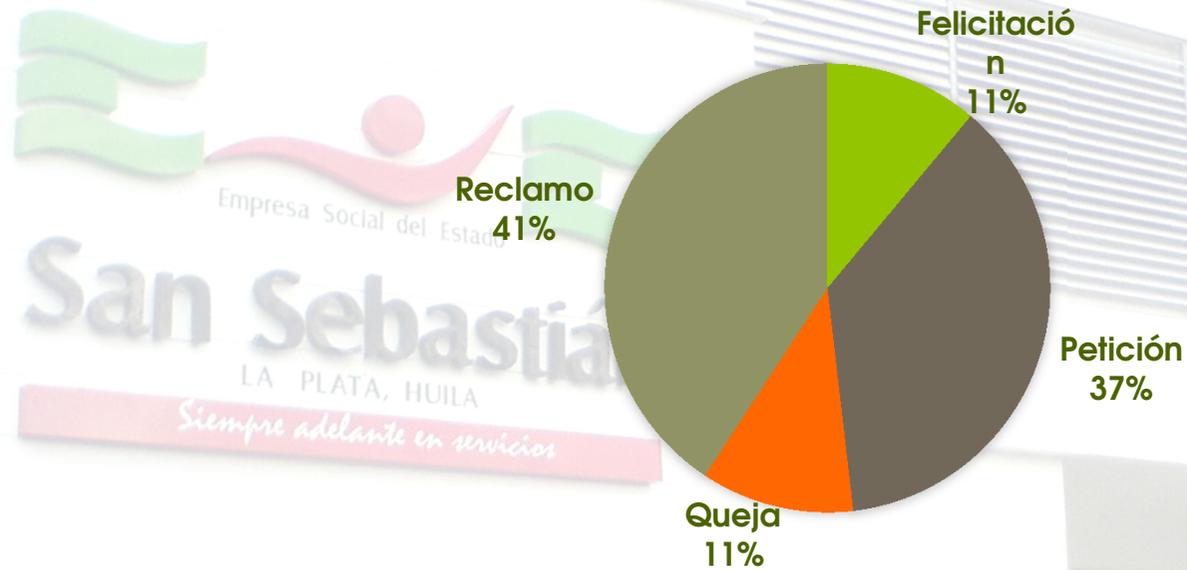


**PQRSDF Y RESULTADO
DE ENCUESTAS DE
SATISFACCIÓN AL
USUARIO**

**PRIMER TRIMESTRE
2022**

PQRSDF

Tipo de manifestación

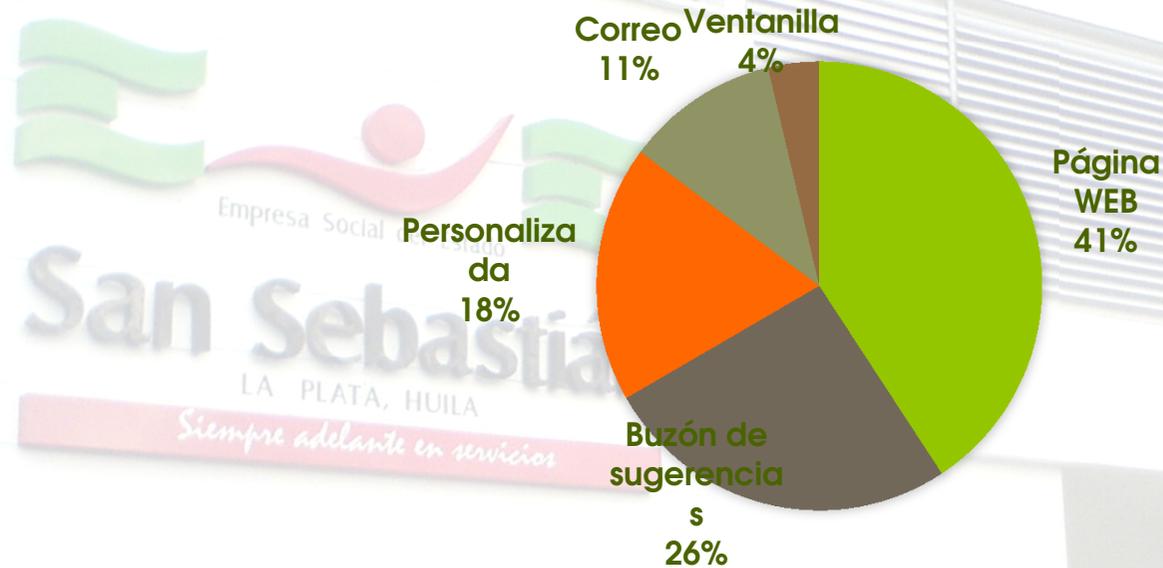


11 reclamos, 3 quejas, 3 felicitaciones, 10 peticiones. Se identifica que el mayor motivo es dificultad en la solicitud de citas vía telefónica.



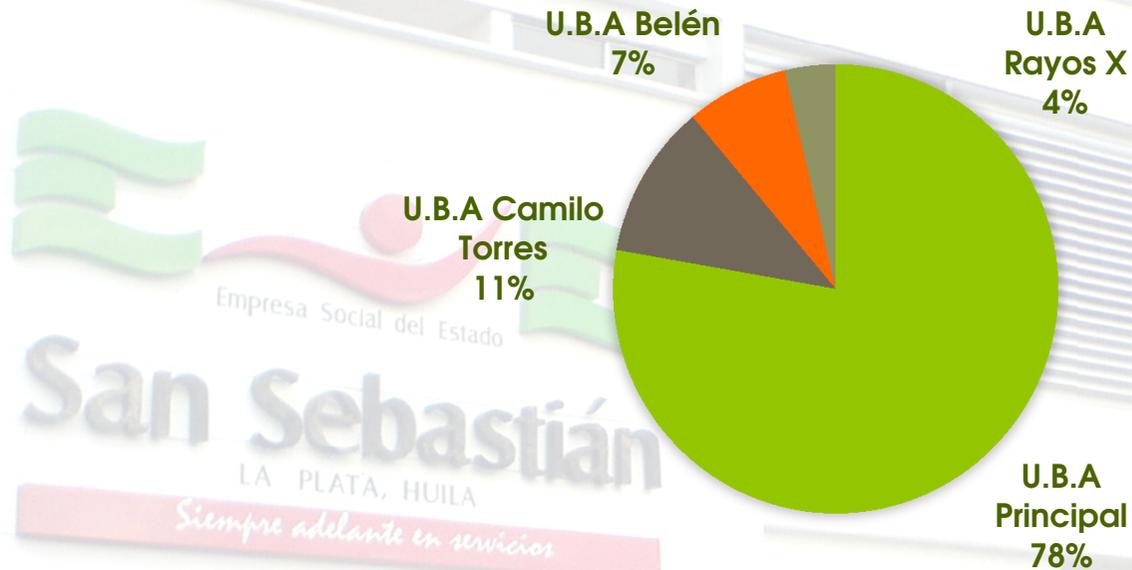
PQRSDF

Herramienta utilizada



La herramienta con mayor demanda para instaurar manifestaciones fue a través de la página WEB con un total de 11, posteriormente de los buzones de sugerencias con 7, 5 de manera personalizada, 3 a través del correo electrónico y 1 a través de ventanilla única.

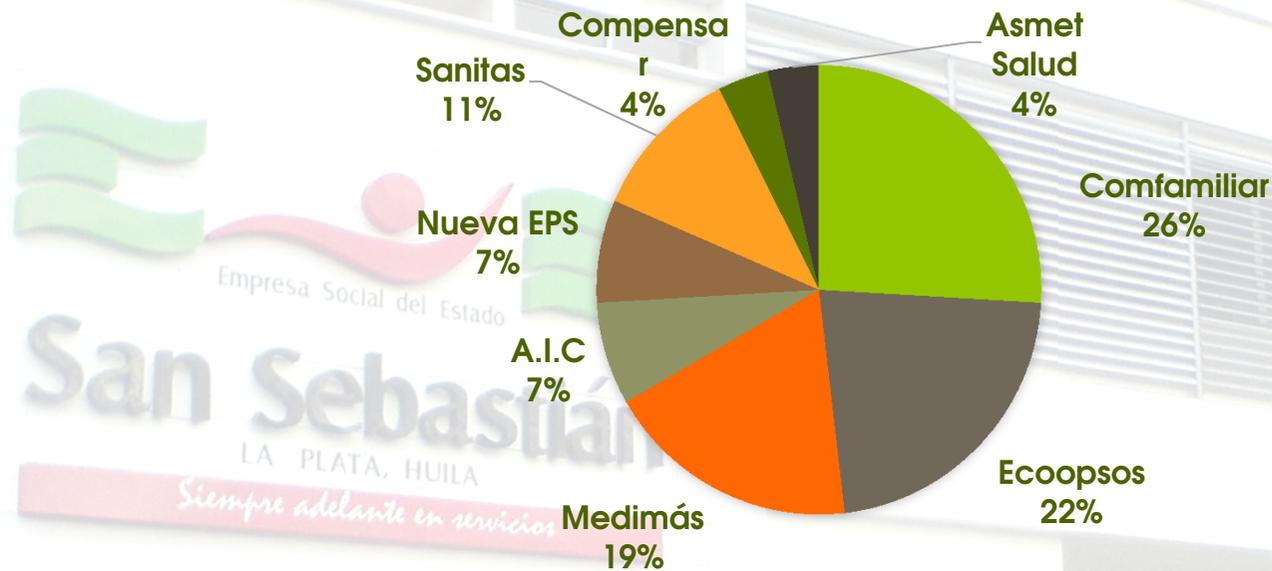
Manifestaciones por Sede



Por afluencia de pacientes la Unidad Básica de Atención con que presento mayor volumen de manifestaciones fue la Principal con 21, seguida de la U.B.A Camilo Torres con 3, Belén con 2 y la U.B.A Rayos X con 1.



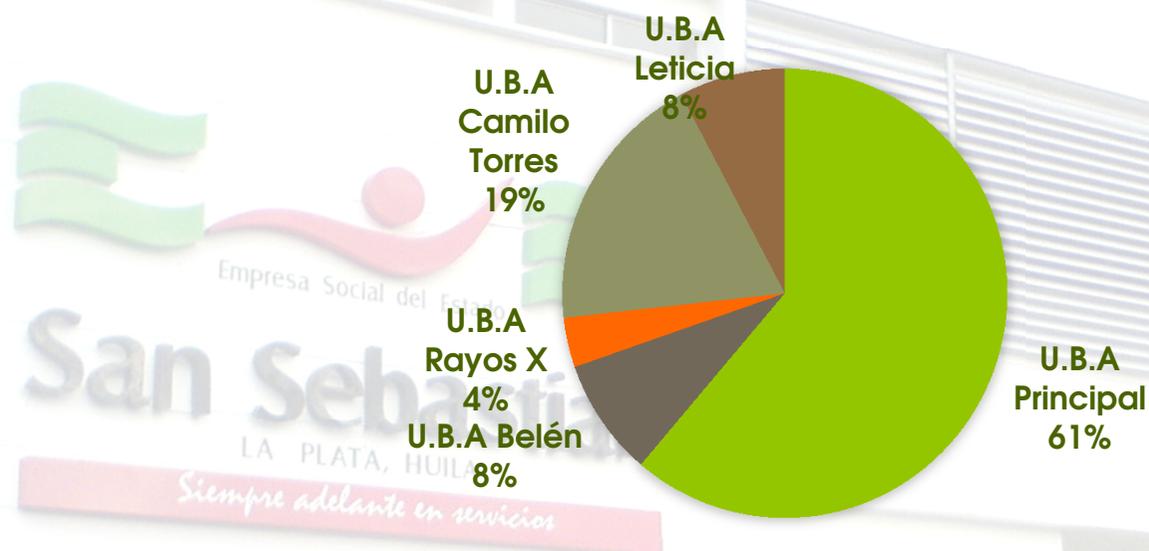
Manifestaciones por EAPB



La EAPB con mayor número de manifestaciones es Comfamiliar con 7, sigue Ecoopsos con 6, Medimás con 5, A.I.C, Sanitas, Nueva EPS con 2 cada una, Asmet Salud y Compensar cada una con 1.



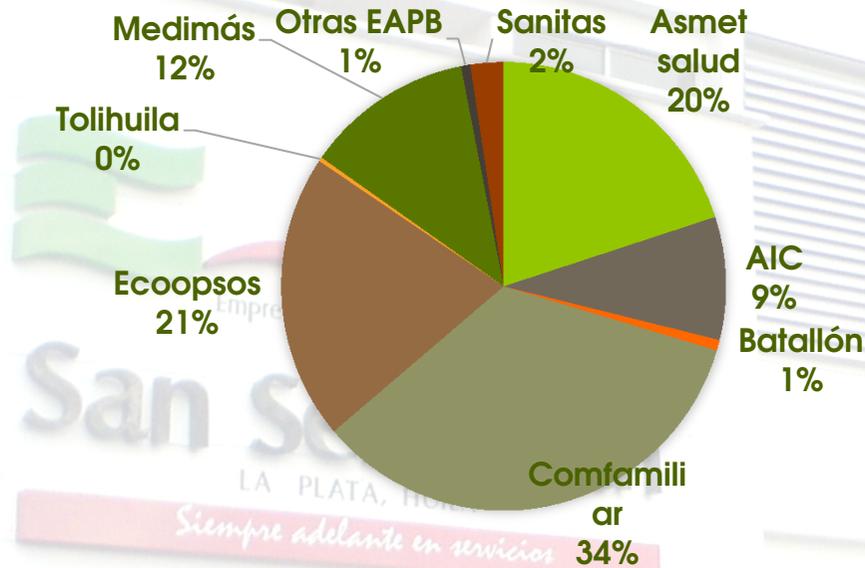
ENCUESTAS DE SATISFACCION AL USUARIO



Se realizaron un total de 2371 encuestas. En los diferentes servicios de la institución, en la U.B.A Principal 1451 encuestas, en la U.B.A Camilo Torres 451, en la U.B.A Belén 201, en la U.B.A Santa Leticia Moscopán 183 encuestas y en la U.B.A Rayos X 85 encuestas.



ENCUESTAS APLICADAS POR EAPB



La EAPB con mayor número de encuestas es Comfamiliar con 811 encuestas, sigue Ecoopsos con 489, Asmet salud 474, A.I.C 210, Medimás 289, Sanitas con 57 encuestas, Batallón con 18 y Otras EAPB con 16 encuestas



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?"	Número de usuarios que respondieron la pregunta	398	411	97%	850	858	99%	1094	1102	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	411	411	100%	853	858	99%	1098	1102	100%



Gracias por
su atención

