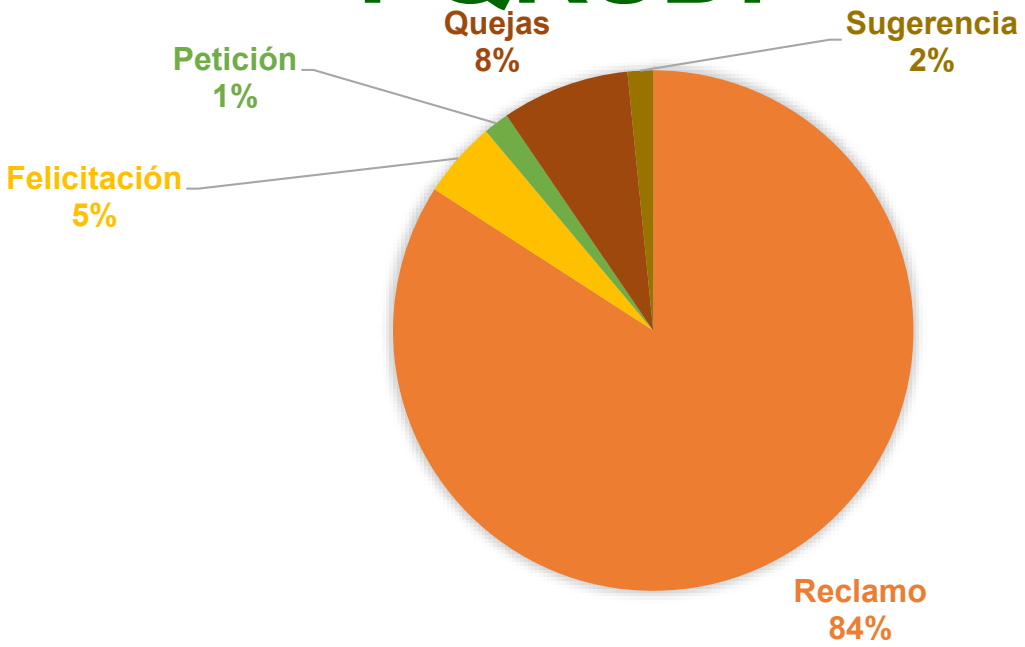
PQRSDF Y RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL USUARIO
TERCER TRIMESTRE 2026

PQRSDF



- **3 felicitaciones:** Personal de la U.B.A Camilo Torres, Odontóloga de la U.B.A Principal.
- **5 quejas:** Relaciona personal de facturación de la U.B.A´s Camilo Torres, Principal y Las Américas.

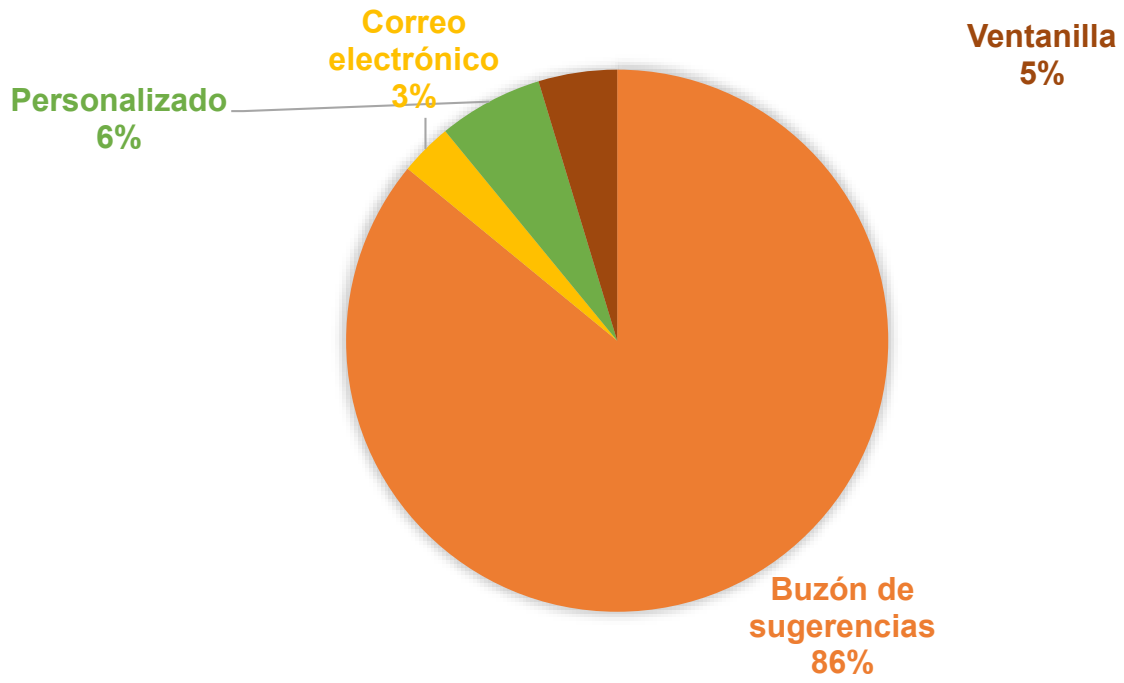
PQRSDF

- **1 sugerencias:** En la U.B.A Las Américas orientar al usuario donde reclamar medicamento.
- **1 petición:** solicitud de cita de ecografía.
- **54 reclamos:** a continuación se relaciona los motivos de reclamos para este periodo:

- ✓ Dificultad para acceder al servicio de asignación de citas presencial
- ✓ Demora en la atención para toma de radiografía convencional, odontología, enfermería y entrega de resultado de citología
- ✓ No dispensación de medicamentos por desabastecimiento.
- ✓ Atención preferencia a usuario que no cumplía condiciones de preferencialidad.
- ✓ Cancelaron cita sin informar novedad al paciente.
- ✓ Llamaron al paciente a consulta médica mientras estaba asistiendo a consulta de nutrición.
- ✓ Paciente presenta hematoma luego de venopunsión.
- ✓ Paciente no atendió llamado para consulta odontológica.
- ✓ No entrega oportuna de orden médica por parte de funcionaria encargada.

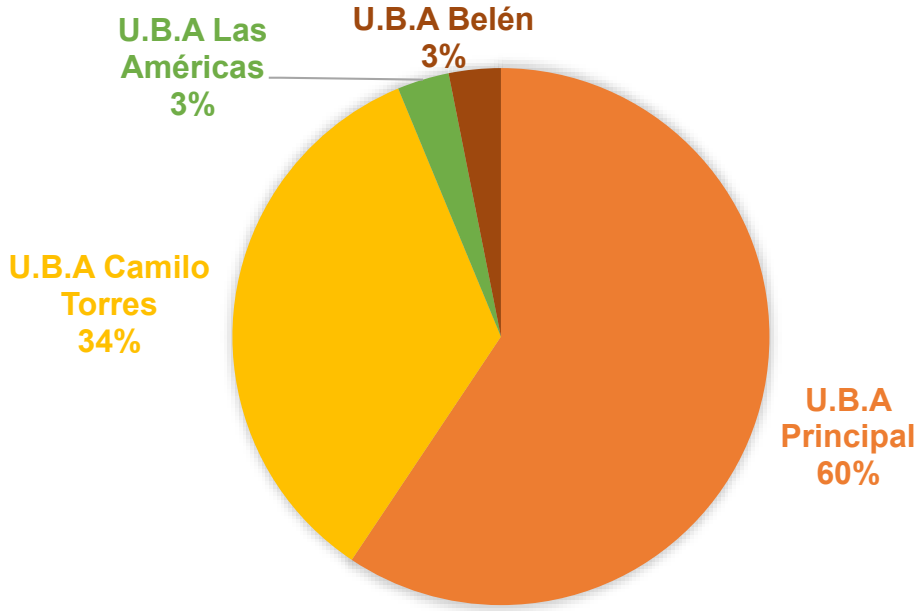
PQRSDF

Herramienta utilizada



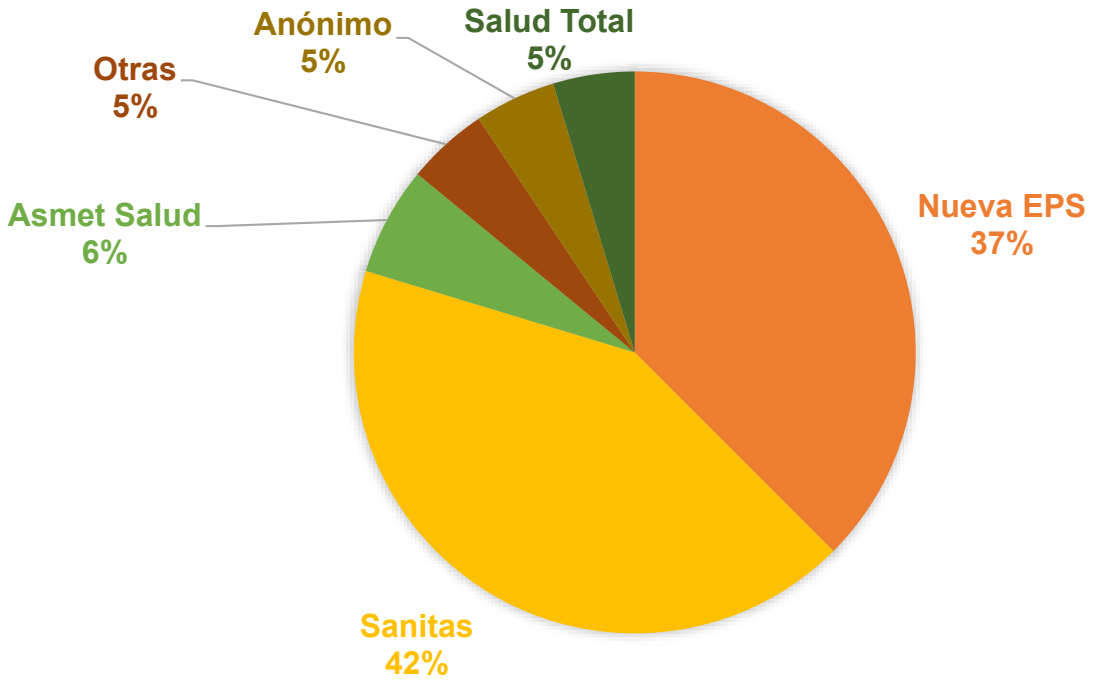
La herramienta con mayor demanda para instaurar manifestaciones fue los buzones de sugerencia con 55, de manera personalizada 4, ventanilla única 3 y correo electrónico institucional con 2

Manifestaciones por U.B.A



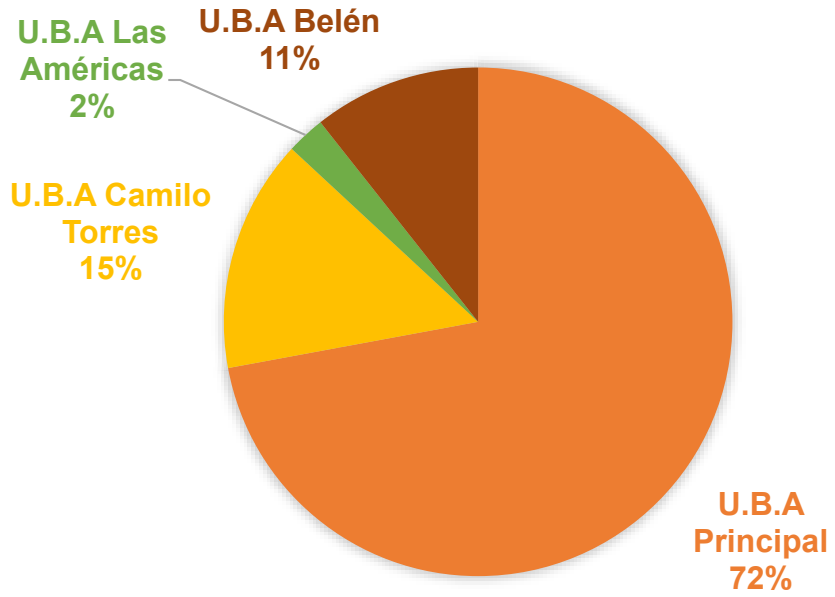
Por afluencia de pacientes la Unidad Básica de Atención con que presento mayor volumen de manifestaciones fue la Principal con 38, continua la U.B.A Camilo Torres la U.B.A con 22, Las Américas y Belén cada una con 2.

Manifestaciones por EAPB



La EAPB con mayor número de manifestaciones es Sanitas con 27, Nueva EPS con 24, Asmet Salud con 4, Salud Total, Anónima y Otras EAPB cada una con 3.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL USUARIO



Se realizaron un total de 3880 encuestas. En los diferentes servicios de la institución, en la U.B.A Principal 2797 encuestas, en la en la U.B.A Camilo Torres 575, la U.B.A Las Américas 95 y Belén con 413.

OBSERVACIONES RELEVANTES

- Buena atención por parte del personal que atiende en la U.B.A´s Principal, Camilo Torres, y Belén
- Dificultad para acceder al servicio de asignación de citas telefónicas
- Demora en la atención de las U.B.A´s Principal, Camilo Torres, y Belén en los servicios de ecografías, facturación, laboratorio y medicina general

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?”	Número de usuarios que respondieron la pregunta	1377	1380	100%	1440	1460	99%	1016	1041	98%
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	1377	1380	100%	1452	1460	99%	1034	1041	99%

Gracias por su atención