



SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU) OCTUBRE A DICIEMBRE DEL AÑO 2017

El presente informe resume la ejecución de las principales actividades de información y atención al usuario realizadas en el periodo de octubre a diciembre de 2017.

QUEJAS Y RECLAMOS COMPARATIVO DEL CUARTO TRIMESTRE DE LOS AÑOS 2016 Y 2017

MES	PQR 2016	PQR 2017
OCTUBRE	13	5
NOVIEMBRE	8	18
DICIEMBRE	11	8
TOTAL	32	31
PROMEDIO	10,7	10,3

CONSOLIDADO DE QUEJAS POR SERVICIO AÑO 2017														
SERVICIOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
URGENCIA	4	9	5	3	10	8	4	4	8	1	5	1	62	36,05
CONS. MED.	0	3	1	5	2	5		4	2	2	7	4	35	20,35
ODONTOLOGIA	1	1	1	2	2	5	1	1	0	0	3	1	18	10,47
FACTURACION	0	1	4	0	0	2	1	1	6	1	1	0	17	9,88
CENTRAL DE CITAS	1	0	3	0	1	3	0	0	1	0	0	0	9	5,23
VIGILANCIA PRIVADA	0	0	1	2	0	0	0	2	1	1	0	1	8	4,65
C Y D	0	0	0	1	2	1	1	0	0	0	0	0	5	2,91
LABORATORIO	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	3	1,74
VACUNACION	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	3	1,74
CURACIONES	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1,16
HOSPITALIZACION	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2	1,16
SIAU	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0,58
H. CLINICAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0,58
RX	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,58
SICOLOGIA	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,58
GINECOLOGIA	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,58
MANTENIMIENTO	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0,58
P Y P	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0,58
MOVIL	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0,58
TOTAL	7	14	19	17	18	25	10	12	19	5	18	8	172	99,99



CONSOLIDADO DE QUEJAS POR CAUSA AÑO 2017

CAUSA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
PERTINENCIA	2	2	5	3	2	4	4	5	5	0	7	2	41	23,84
HUMANIZACION	1	1	4	4	1	7	3	2	8	4	2	1	38	22,09
ACCESIBILIDAD	2	6	3	2	3	3	2	3	0	0	3	1	28	16,28
OPORTUNIDAD	0	1	4	3	5	4	0	1	1	0	1	2	22	12,79
INFORMACION	1	0	1	0	0	1	0	1	5	1	3	2	15	8,72
CONTINUIDAD	0	1	0	1	4	3	0	0	0	0	2	0	11	6,40
SEGURIDAD	0	1	1	4	1	1	1	0	0	0	0	0	9	5,23
OTROS	0	2	1	0	1	2	0	0	0	0	0	0	6	3,49
INFRAESTRUCTURA	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	1,16
TOTAL	7	14	19	17	18	25	10	12	19	5	18	8	172	100,00

CUADRO COMPARATIVO QUEJAS DE LOS ULTIMOS 6 AÑOS

MES	PQR 2012	PQR 2013	PQR 2014	PQR 2015	PQR 2016	PQR 2017
ENERO	10	7	22	12	4	7
FEBRERO	5	12	18	10	11	14
MARZO	8	16	22	9	14	19
ABRIL	3	9	17	15	14	17
MAYO	10	23	17	18	7	18
JUNIO	13	13	17	5	5	25
JULIO	6	26	8	9	5	10
AGOSTO	5	16	17	7	2	12
SEPTIEMBRE	6	37	9	9	9	19
OCTUBRE	10	19	12	18	13	5
NOVIEMBRE	11	15	8	8	8	18
DICIEMBRE	9	10	14	8	11	8
TOTAL	96	203	181	128	103	172
PROMEDIO	9	16	15	11	8,5	13,3



BUZON DE SUGERENCIAS

Procesos - Subprocesos	REPORTE DE BUZONES AÑO 2017																																									
	ENERO			FEBRERO			MARZO			ABRIL			MAYO			JUNIO			JULIO			AGOSTO			SEPTIEMBRE			OCTUBRE			NOVIEMBRE			DICIEMBRE			TOTAL					
	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q
LABORATORIO - ODONTOLOGIA	13			5			1			3			15	1	1	12			15			1	1		3			1			1	1	2	1						71	2	3
HOSPITALIZACION																			2	4		3	1	1				1	1											7	5	1
CURACION - ODONTOLOGIA	2						1			4	1		6	1		11	1	1	10			1			3	1		2			3									43	4	1
C. EXTERNA							6	10	2	3			7	2	1	8						2	1	2	4	2		9	3	1	2	3								40	17	11
BELLAVISTA - ODONTOLOGIA				5			3																																	8	0	0
UGER				4			2			1									1	1		1			3			1	1					1	1		2	13	2			
PTO. AMERICAS				1	11		3	3	3	1	1	1	7			3	6		3						2			2	3	1			1				25	15	10			
PTO. LA ESTANCIA				5	1																																			7	2	0
P Y P							15	1		6	1	1							10	1	1																			32	2	2
PTO. GUACANDA - ODONTOLOGIA							2																					1												2	1	0
URGENCIAS							3	7		1	1	5	1	1		1	1		5	3	1	4	4	6				3	2	1	4	3	1	1						17	24	18
PTO. CRUCES														1																										0	0	1
PTO. BELLAVISTA													2	2											1			10	1		10									23	3	0
PTO. ISAAC																			1	1																				1	1	0
FARMACIA																									1						1									1	1	0
SIAU																												1	2	10										10	1	2
TOTAL	15	0	0	16	16		34	23	5	18	5	7	38	7	6	38	2	1	46	9	2	15	6	10	13	12	4	36	7	11	18	3	5	2	1	0	289	91	51			

Felicitaciones: 289

Sugerencias: 91

Quejas: 51

ENCUESTAS DE SATISFACCION

SERVICIO	CONSOLIDADO DE ENCUESTAS POR SERVICIO AÑO 2017												TOTAL
	Ene.	Feb.	Marzo	Abril	Mayo	Jun.	Jul.	Ago	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	
Cons. Med.	46	246	478	245	257	254	288	328	317	303	331	167	3260
Fisioterapia	18	66	66	63	47	49	40	46	38	30	44	48	555
Hospitalizacion	6	17	65	45	51	37	30	35	33	30	28	34	411
Laboratorio	36	205	331	307	207	265	261	266	251	214	226	162	2731
odontologia	30	176	454	282	184	337	307	346	314	264	284	137	3115
P Y P	24	284	139	280	205	306	310	296	307	259	306	116	2832
Ptos. Salud	0	148	162	244	151	193	197	148	157	114	112	94	1720
Rayos X	36	137	288	285	155	269	290	216	218	174	188	139	2395
Urgencias	31	291	297	281	215	286	287	344	361	369	296	188	3246
Total/ Mes	227	1570	2280	2032	1472	1996	2010	2025	1996	1757	1815	1085	20265



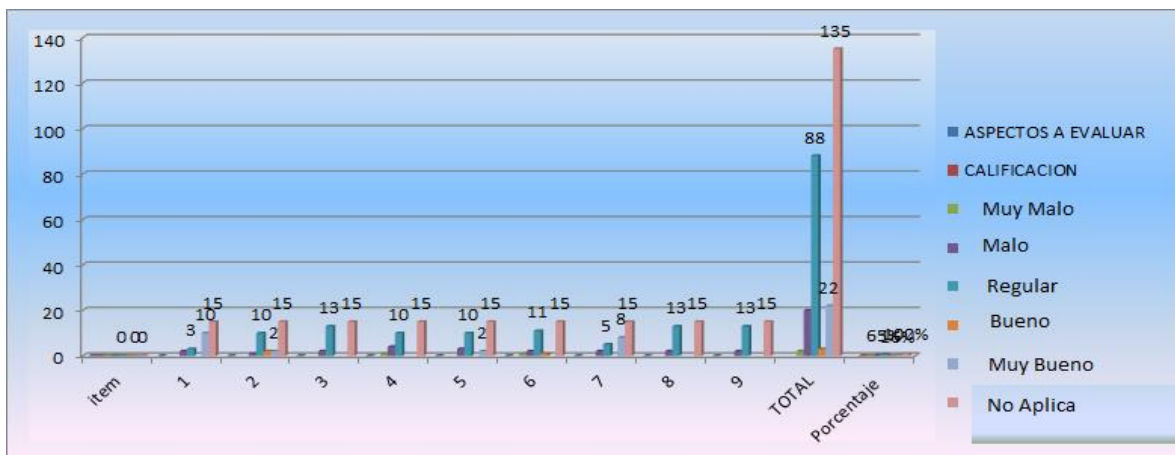
Encuestas	ENERO	FEB.	MARZO	ABRIL	MAYO	JUN.	JUL.	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Urgencias	82,82%	86,78%	84,93%	89,72%	89,77%	89,58%	90,03%	89,71%	91,53%	91,42%	88,94%	90,01%
Consulta Medica	97,92%	94,53%	93,13%	93,66%	92,61%	94,78%	94,21%	94,67%	94,21%	95,22%	93,53%	94,62%
Hospitalización y Partos	92,00%	96,72%	96,18%	92,11%	93,46%	92,68%	93,92%	93,50%	92,62%	92,97%	92,93%	94,15%
Laboratorio Clínico	92,23%	93,13%	97,92%	96,62%	92,26%	94,73%	93,97%	95,12%	95,33%	95,70%	96,15%	92,95%
Odontología	92,68%	94,84%	89,65%	94,88%	93,20%	94,81%	93,36%	93,51%	94,37%	95,25%	95,65%	93,83%
Rx (Externalizado)	99,18%	97,10%	96,87%	96,32%	92,65%	95,52%	96,67%	94,90%	94,71%	95,46%	95,61%	95,68%
P Y P	91,77%	94,68%	9274,00%	95,54%	94,88%	96,52%	96,76%	95,66%	95,45%	95,73%	96,08%	94,24%
Fisioterapia (Externalizado)	100,00%	98,08%	97,16%	96,33%	95,47%	96,01%	96,46%	97,35%	96,92%	97,73%	97,34%	97,21%
Puestos de Salud	NO APLICA	97,76%	96,55%	95,78%	94,05%	92,27%	95,40%	92,90%	94,92%	94,47%	94,64%	94,36%
PROMEDIO GENERAL	93,58%	94,85%	93,90%	94,55%	93,15%	94,10%	94,53%	94,15%	94,45%	94,88%	94,54%	94,12%
Total Encuestas	227	1570	2280	2032	1472	1996	2010	2025	1996	1757	1815	1085

COMPARATIVO % DE SATISFACCION AÑOS 2016 Y 2017		
MES	2016	2017
ENERO	95,92	93,58
FEBRERO	94,87	94,85
MARZO	91,68	93,9
ABRIL	91,66	94,55
MAYO	88,48	93,15
JUNIO	86,46	94,1
JULIO	92,9	94,53
AGOSTO	94,74	94,15
SEPTIEMBRE	93,9	94,45
OCTUBRE	96,22	94,88
NOVIEMBRE	92,99	94,54
DICIEMBRE	92,95	94,12
PROMEDIO	92,73	94,23



INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION PARA CLIENTES EXTERNOS AÑO 2017

ENCUESTA DE SATISFACCION PARA EMPRESAS ADMINISTRADORAS DE PLANES DE BENEFICIOS DEL SGSSS AÑO 2017								
item	Pregunta	CALIFICACION						
		MUY MALO (1)	MALO (2)	REGULAR (3)	BUENO (4)	MUY BUENO (5)	NO APLICA	CANT. EMPRESAS
1	La relacion contractual entre IPS y su empresa o Institucion (IPS, EAPB, Aseguradora, etc.)			2	3		10	15
2	El trato recibido por los funcionarios de la Institucion (Gerente, Auditores, Subgerente Cientifico)			1	10	2	2	15
3	La oportunidad en la presentacion de las facturas			2	13			15
4	La oportunidad en la prsetacion de los servicios a los usuarios.		1	4	10			15
5	La oportunidad en la respuesta a glosas.			3	10		2	15
6	El portafolio de servicios ofrecido esta acorde a las necesidades de su empresa o institucion (IPS, EAPB, Aseguradora, etc.)		1	2	11	1		15
7	La oportunidad en la respuesta y manejo dado a las quejas de los usuarios			2	5		8	15
8	Oportunidad en el suministro de Informacion Institucional			2	13			15
9	La calidad de las facturas, cuentas de cobro y de los RIPS enviados.			2	13			15
TOTAL			2	20	88	3	22	135
Porcentaje		0,00%	1,5%	15%	65%	2%	16%	100%



Tenemos 135 preguntas contestadas por 15 empresas, donde la calificación, está en No Aplica con 22 puntos con un porcentaje de 16%, Muy Bueno con 3 Puntos, donde arrojo un 2%, Bueno con 88 puntos donde arrojo el 65%, Regular 20 puntos con el 15%, Malo 2 puntos con el 1,5%, debemos tener en cuenta, que algunas entidades se le envió la encuesta, pero no contestaron.

Como resultados obtenidos de la encuesta realizada en las 15 empresas son varios factores que influyen como no hay relación contractual, que la entidad no ha



tenido pacientes en nuestra IPS, no hay población activa para ninguno de los regímenes, lo cual nos indica que hay una calificación buena por parte de la Institución con respecto al servicio que presta el Hospital, para las entidades y el otro punto, es fomentar y revisar la parte de contratación, la población con la cual contamos para cada entidad abrir más servicios, actualizar el portafolio de servicios, que abarca todo lo que corresponde a contratación.