



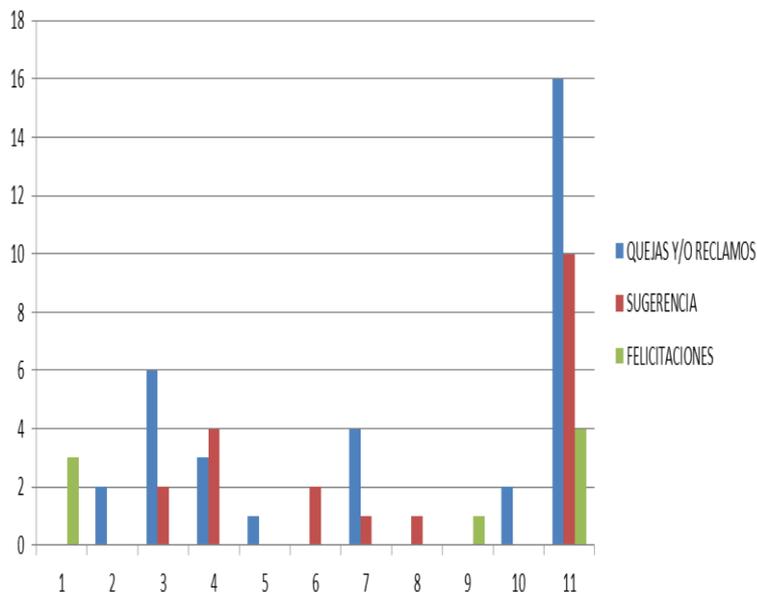
# SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU) ANALISIS COMPARATIVO 2017-2018



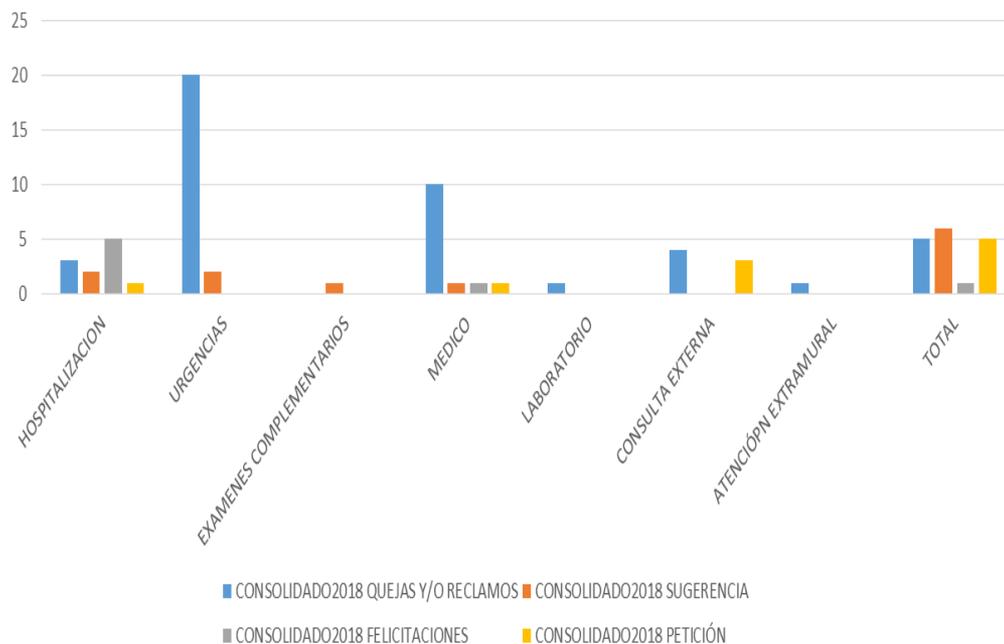
**SILVIA NAVA**  
Enfermera

# Indicadores SIAU

CONSOLIDADO 2017



CONSOLIDADO 2018



2017

Total manifestaciones : 31  
 Respuesta: 29  
 Porcentaje de manifestaciones con respuesta: 100%  
 Oportunidad en las respuestas: 9,5 días

2018

Total manifestaciones : 56  
 Respuesta: 52  
 Porcentaje de manifestaciones con respuesta: 100%  
 Oportunidad en las respuestas: 11,5 días

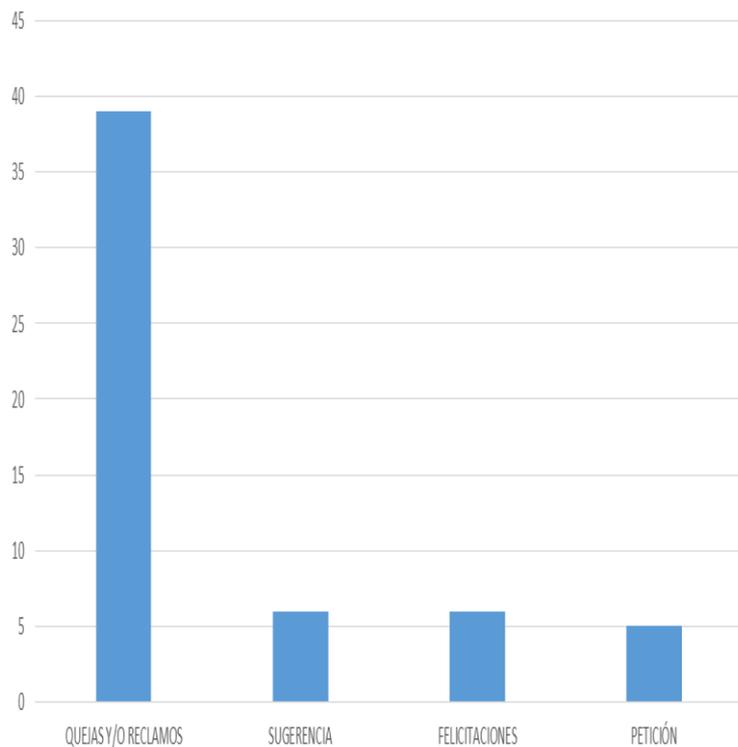
# Indicadores SIAU

CONSOLIDADO 2018				
SERVICIO	QUEJAS Y/O RECLAMOS	SUGERENCIA	FELICITACIONES	PETICIÓN
HOSPITALIZACION	3	2	5	1
URGENCIAS	20	2		
EXAMENES COMPLEMENTARIOS		1		
MEDICO	10	1	1	1
LABORATORIO	1			
CONSULTA EXTERNA	4			3
ATENCIÓN EXTRAMURAL	1			
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>5</b>

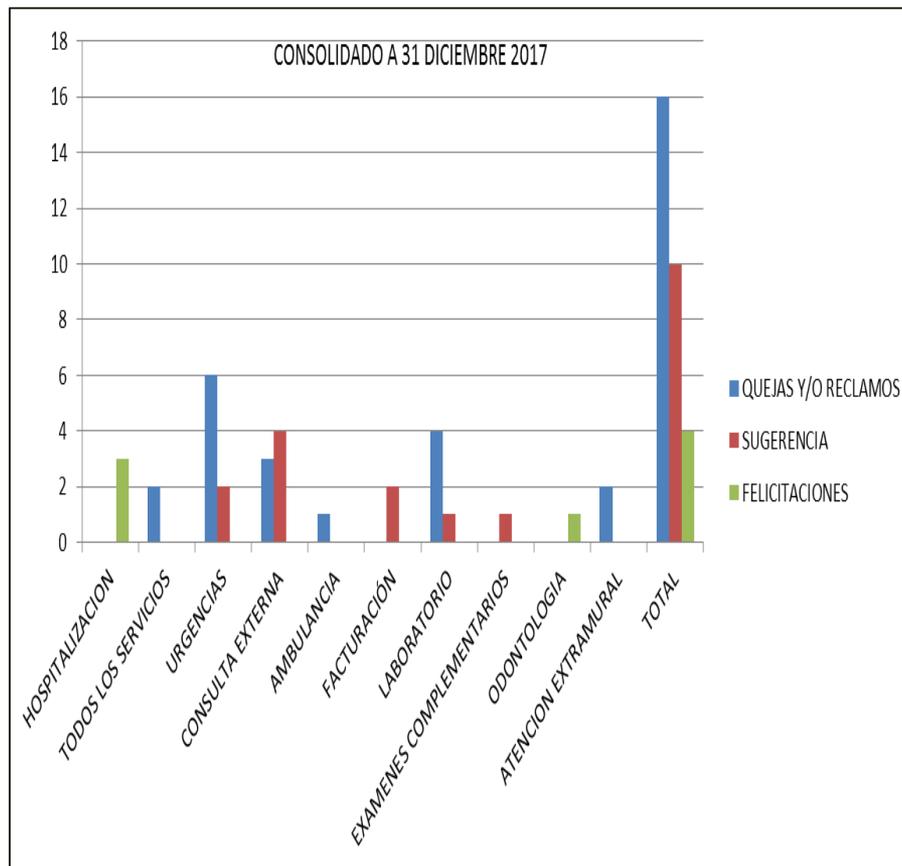
CONSOLIDADO A 31 DE DICIEMBRE 2017			
SERVICIO	QUEJAS Y/O RECLAMOS	SUGERENCIA	FELICITACIONES
HOSPITALIZACION	0	0	3
TODOS LOS SERVICIOS	2	0	
URGENCIAS	6	2	0
CONSULTA EXTERNA	3	4	0
AMBULANCIA	1	0	0
FACTURACIÓN	0	2	0
LABORATORIO	4	1	0
EXAMENES COMPLEMENTARIOS	0	1	0
ODONTOLOGIA			1
ATENCION EXTRAMURAL	2	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>10</b>	<b>4</b>

# Indicadores SIAU

CONSOLIDADO MANIFESTACIONES 2018



CONSOLIDADO A 31 DICIEMBRE 2017



# ENCUESTAS SATISFACCIÓN

1.¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través del hospital? 2017

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOV	DIC	TOTAL
Muy buena	17	50	56	57	47	66	64	53	52	42		44	548
Buena	18	92	72	112	110	107	101	65	119	88		95	979
Regular	0	0	1	0	0	0	0	2	0	2		0	5
Mala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
Muy Mala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
No sabe o no responde	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>142</b>	<b>129</b>	<b>169</b>	<b>157</b>	<b>173</b>	<b>165</b>	<b>120</b>	<b>171</b>	<b>132</b>		<b>139</b>	<b>1532</b>

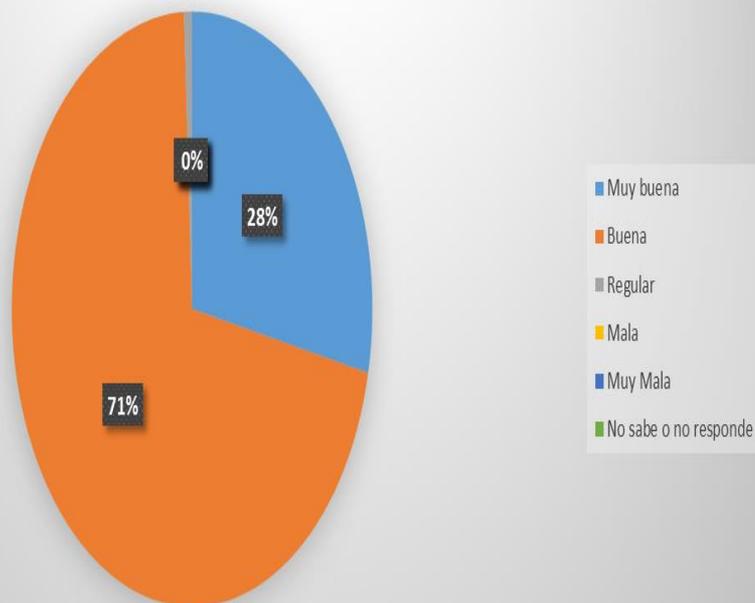
1.¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través del hospital? 2018

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Muy buena	19	32	52	21	56	18	75	42	64	81	67	16	543
Buena	58	77	109	89	95	65	128	102	69	93	119	11	1015
Regular	1	3	0	0	1	0	4	4	0	1	1	0	15
Mala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Muy Mala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
No sabe o no responde	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>	<b>112</b>	<b>161</b>	<b>110</b>	<b>152</b>	<b>83</b>	<b>207</b>	<b>148</b>	<b>133</b>	<b>175</b>	<b>187</b>	<b>27</b>	<b>1573</b>

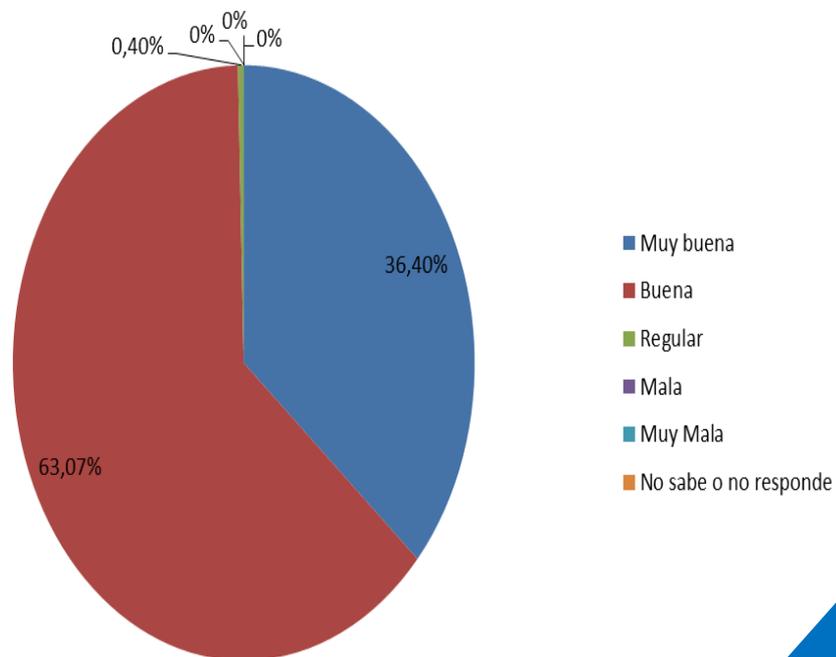
# ENCUESTAS SATISFACCIÓN

2018

## EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS



2017



# ENCUESTAS SATISFACCIÓN

2. ¿Recomendaría a sus familiares y amigos el hospital?

2017

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Definitivamente si	32	70	80	133	107	139	120	79	119	61		92	1032
Probablemente sí	3	72	49	36	50	34	45	40	52	65		36	482
Definitivamente no	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0		0	1
Probablemente no	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
No sabe o no responde	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6		0	6
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>142</b>	<b>129</b>	<b>169</b>	<b>157</b>	<b>173</b>	<b>165</b>	<b>120</b>	<b>171</b>	<b>132</b>		<b>128</b>	<b>1521</b>

2. ¿Recomendaría a sus familiares y amigos el hospital?

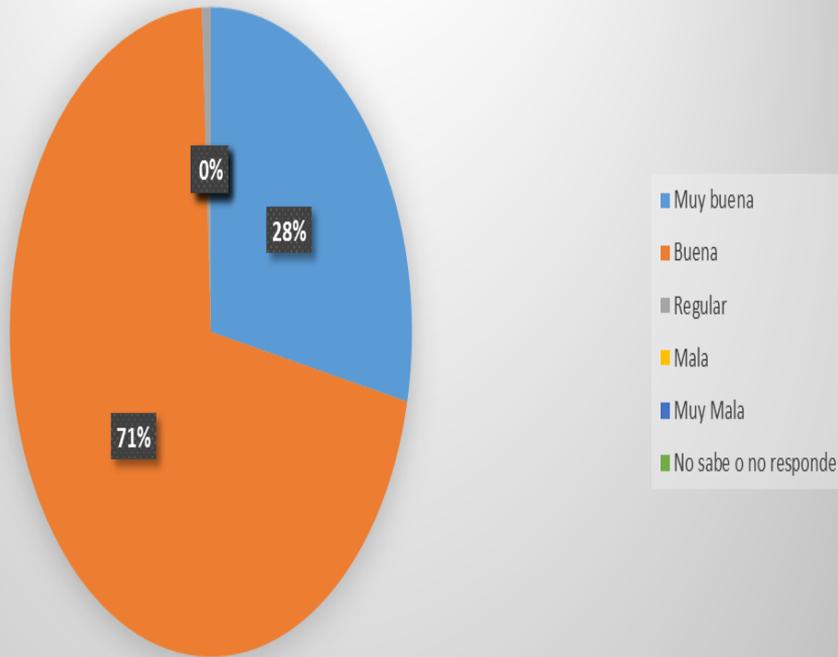
2018

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Definitivamente si	39	71	93	36	80	46	102	105	91	129	114	24	930
Probablemente sí	36	38	61	65	59	36	95	42	40	46	69	3	590
Definitivamente no	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	2
Probablemente no	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
No sabe o no responde	3	3	7	9	12	1	10	1	2	0	2	0	50
	<b>78</b>	<b>112</b>	<b>161</b>	<b>110</b>	<b>152</b>	<b>83</b>	<b>207</b>	<b>148</b>	<b>133</b>	<b>175</b>	<b>187</b>	<b>27</b>	<b>1573</b>

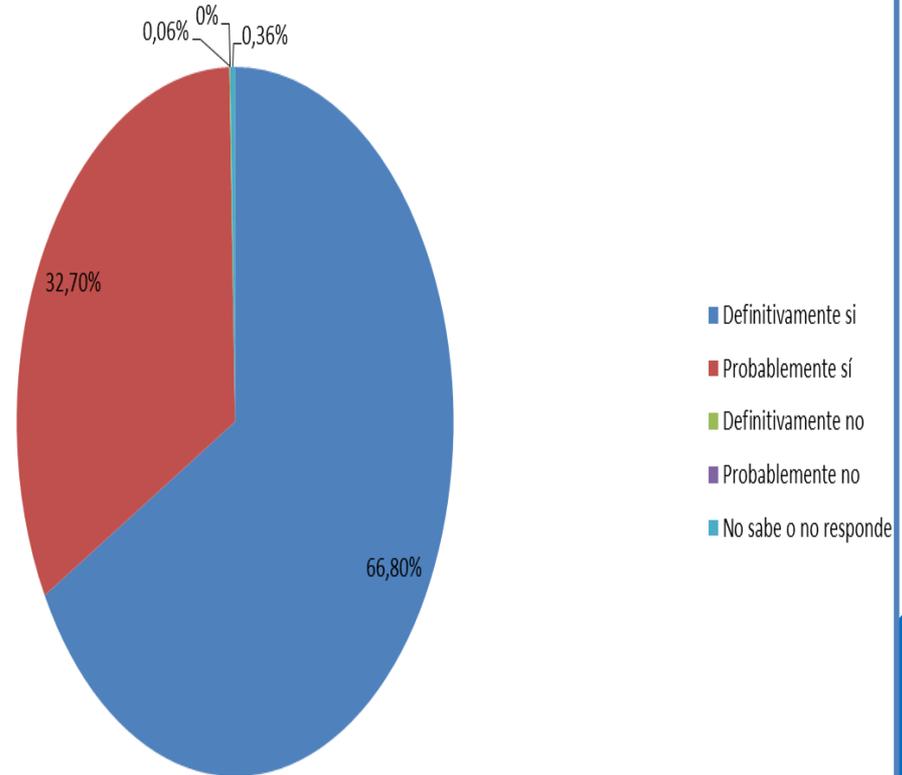
# ENCUESTAS SATISFACCIÓN

2018

## EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS



2017

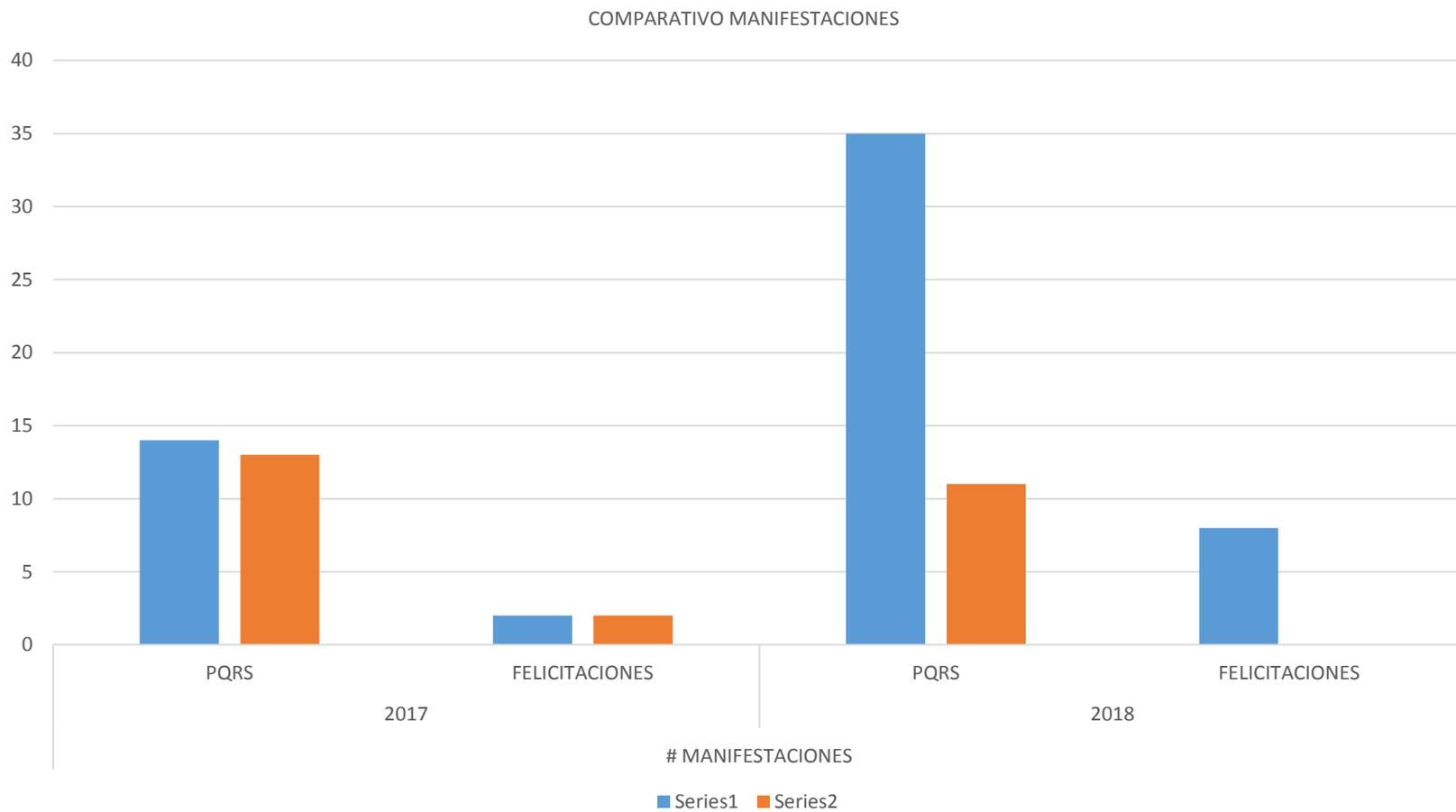


# PRINCIPALES MOTIVOS DE PQRS

## 2017- 2018

MANIFESTACIONES			
2017			
		PQRS	FELICITACIONES
I SEMESTRE	MANIFESTACIONES SOBRE MAS PERSONAL EN ELECTROS, QUE DEJEN ENTRAR LOS NIÑOS A VISITAR EN URGENCIAS ETC	14	2
II SEMESTRE	QUEJAS SOBRE LA ATENCIÓN DE LOS MEDICOS RURALES (TRATO INADECUADO)	13	2
2018			
I SEMESTRE	QUEJAS SOBRE LA ATENCIÓN DE LOS MEDICOS RURALES (TRATO INADECUADO), FELICITA	35	8
II SEMESTRE	QUEJAS SOBRE LA ATENCIÓN DE LOS MEDICOS RURALES (TRATO INADECUADO), SOLICITUD CAMBIO DE SOFA CAMA Y NOCHEROS, ATENCIÓN ALGUNAS AUXILIARES DE ENFERMERIA	11	0

# COMPARATIVO MANIFESTACIONES 2017- 2018



# MECANISMOS DE ATENCIÓN PRIORITARIA

SE BRINDA A TENCION

PREFERENCIAL A:

- Adultos mayores
- Mujeres con niños en brazos
- Mujeres en estado de gestación

Personas con discapacidad

-Niños



# ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

- ALIANZA DE USUARIOS
- COMITÉ DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD (COPACO)
- CONSEJO TERRITORIAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD

## LOGROS DE LA ALIANZA DE USUARIOS:

- AGILIDAD EN REFERENCIA DE USUARIOS
- CAMBIOS EN HORARIOS DE VISITAS
- CAMBIOS EN ATENCIÓN DE USUARIOS



# SOLICITUDES DE AUTORIZACIONES PERSONAS DEL VINCULADO

-Gestión de autorización de servicios  
de niveles superiores.



# AFILIACIONES EN LINEA

- Se afilian los recién nacidos productos de los partos atendidos en la institución.
- Menores de 18 años sin ningún tipo de afiliación.



