

## INFORME DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS DE LA UNIDAD DE SALUD DE IBAGUÉ SEGUNDO SEMESTRE DE 2016

- ❖ El Comité de atención al Usuario de la Unidad de Salud de Ibagué ESE, según acta de atención al usuario No.3 de fecha 06 de Septiembre de 2016, presenta seguimiento a las quejas del mes de julio y agosto de la presente vigencia lo cual dice:

En el mes de Julio de la presente vigencia, se presenta el siguiente resultado a las quejas:

- ✓ El 17% representa inconformidad por la rotación de los médicos en el centro de salud "la Cima"
- ✓ El 11% los usuarios se quejan del incumplimiento del horario
- ✓ El 1% Los usuarios se quejan de la demora en la atención de urgencias
- ✓ El 11% falta de médico en el centro de salud de Picalaña
- ✓ El 11% la no entrega de medicamentos

En el mes de Agosto de la presente vigencia, se presenta el siguiente resultado a las quejas:

- ✓ El 17% demora en la atención de Urgencias
- ✓ El 15% se refieren a la mala atención de Urgencias
- ✓ El 22% descontento en la atención de facturadores
- ✓ El 17% es la solicitud de médico en el centro de Salud Bello Horizonte
- ✓ El 11% Problemas a la entrega de medicamentos

Quejas que fueron resueltas a los usuarios para lograr la satisfacción del servicio asistencial en las Unidades Intermedias ( Sur- Saldo- Jordán 8 etapa ) , Centros y Puestos de salud de la Unidad de Salud de Ibagué E.S.E.

**"NUESTROS SERVICIOS AL ALCANCE DE TODOS"**

Cra 4 bis No 35-72 Cadiz

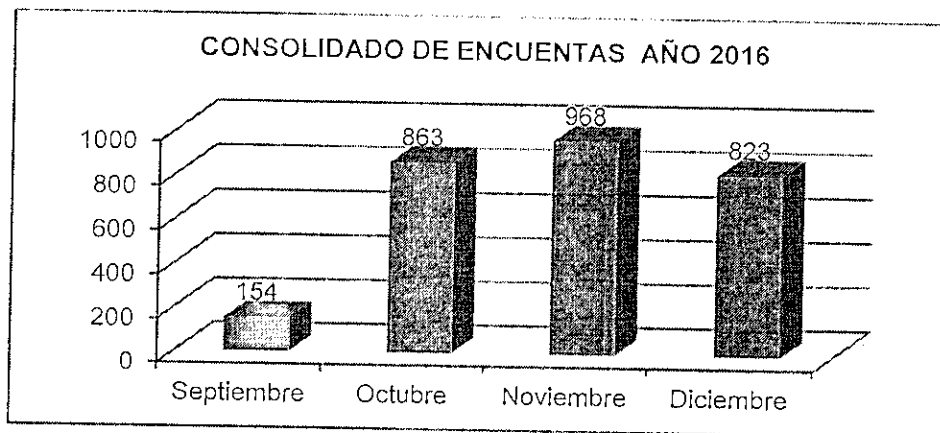
Teléfonos: 2655534-2655465-2666153.

Email: usiese@hotmail.com

❖ A continuación se registra el siguiente comparativo de la información de las encuestas de los meses de Septiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre de 2016, en los siguientes aspectos.

1. Numero de Encuestas presentadas:

Meses-2016	Número Encuestas presentadas
Septiembre	154
Octubre	863
Noviembre	968
Diciembre	823



En virtud de lo anterior, se puede observar que el mes de noviembre fue el mes alto en realizar 968 encuestas, caso contrario a septiembre que se realizaron 154 encuestas.

2. Nivel de Satisfacción de Usuarios

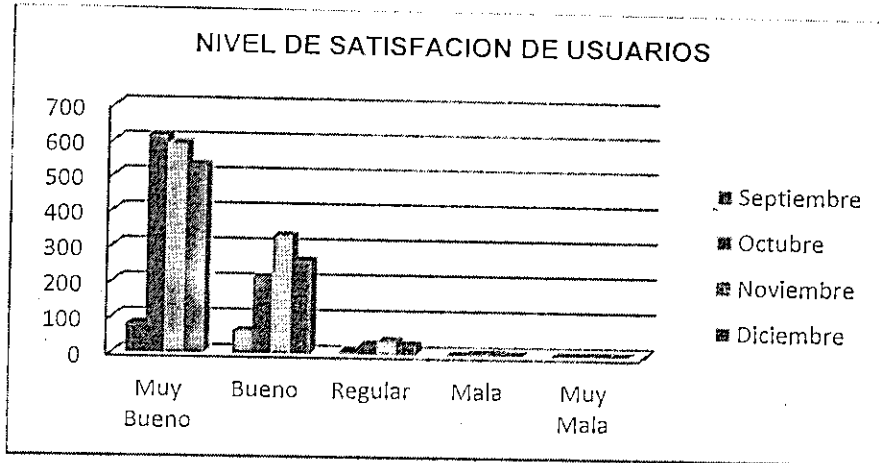
Concepto	Meses/2016			
	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Muy Bueno	82	616	592	532,5
Bueno	64	214	332	261
Regular	8	28	39	28
Mala	0	5	4	1,5
Muy Mala	0	0	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>154</b>	<b>863</b>	<b>968</b>	<b>823</b>

**"NUESTROS SERVICIOS AL ALCANCE DE TODOS"**

Cra 4 bis No 35-72 Cadiz

Teléfonos: 2655534-2655465-2666153.

Email: usiese@hotmail.com

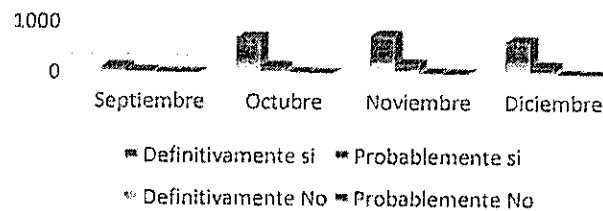


Se concluye que los clientes del servicio asistencial en la entidad lo califican como muy bueno, seguido en menor escala la calificación del servicio de bueno

3. Recomendaría a un familiar o amigo los servicios ofrecidos por la USI.

Concepto	Meses/2016			
	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Definitivamente sí	116	704	751	652
Probablemente sí	35	137	197	162
Definitivamente No	2	17	12	7
Probablemente No	1	5	8	2
<b>TOTAL</b>	<b>154</b>	<b>863</b>	<b>968</b>	<b>823</b>

**RECOMENDARÍA A UN FAMILIAR O AMIGO  
 LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR LA USI  
 E.S.E**



**"NUESTROS SERVICIOS AL ALCANCE DE TODOS"**

Cra 4 bis No 35-72 Cadiz

Teléfonos: 2655534-2655465-2666153.

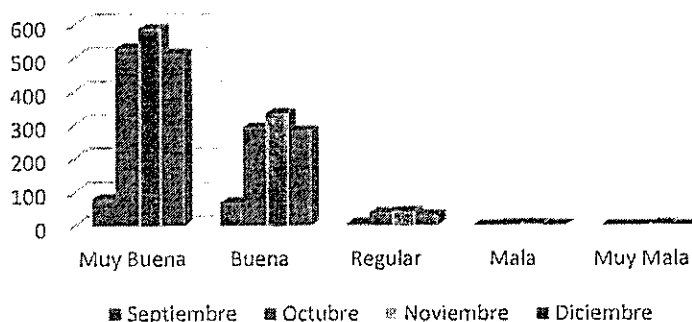
Email: usiese@hotmail.com

Los Usuarios de la entidad, definitivamente si recomendaría a un familiar o a un amigo los servicios ofrecidos por la USI E.S.E.

4. Como Califica su experiencia con respecto a los servicios de salud de la USI E.S.E.

Concepto	Meses/2016			
	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Muy Buena	80	528	586	511
Buena	68	291	333	280
Regular	6	38	41	31
Mala		6	5	1
Muy Mala		0	3	0
<b>TOTAL</b>	<b>154</b>	<b>863</b>	<b>968</b>	<b>823</b>

COMO CALIFICA SU EXPERIENCIA RESPECTO A  
LOS SERVICIOS DE SALUD



Se califica su experiencia con respecto a los servicios de salud de la USI E.S.E en su gran mayoría en los meses de Octubre y Noviembre de muy buena, seguida en menor escala de buena en los mismos meses, caso contrario en septiembre fue muy baja la calificación de muy buena y buena.

“NUESTROS SERVICIOS AL ALCANCE DE TODOS”

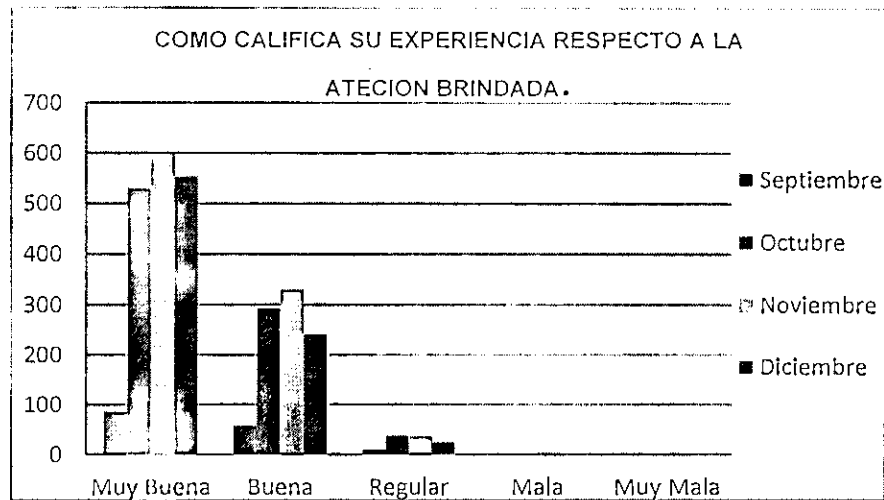
Cra 4 bis No 35-72 Cadiz

Teléfonos: 2655534-2655465-2666153.

Email: usiese@hotmail.com

5. Como califica su experiencia respecto a la atención Brindada.

Concepto	Meses/2016			
	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Muy Buena	86	530	597	554
Buena	58	294	330	242
Regular	10	38	37	25
Mala	0	1	4	2
Muy Mala	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>154</b>	<b>863</b>	<b>968</b>	<b>823</b>



La experiencia respecto a la atención brindada es calificada muy buena y en menor escala es buena en los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2016.

6. Ha pensado cambiarse de ESPB

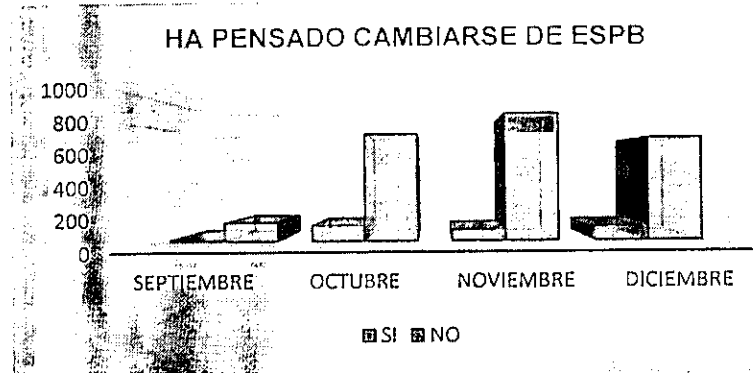
Concepto	Meses/2016			
	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
SI	19	112	79	100
NO	135	751	889	723
<b>TOTAL</b>	<b>154</b>	<b>863</b>	<b>968</b>	<b>823</b>

“NUESTROS SERVICIOS AL ALCANCE DE TODOS”

Cra 4 bis No 35-72 Cadiz

Teléfonos: 2655534-2655465-2666153.

Email: usiese@hotmail.com

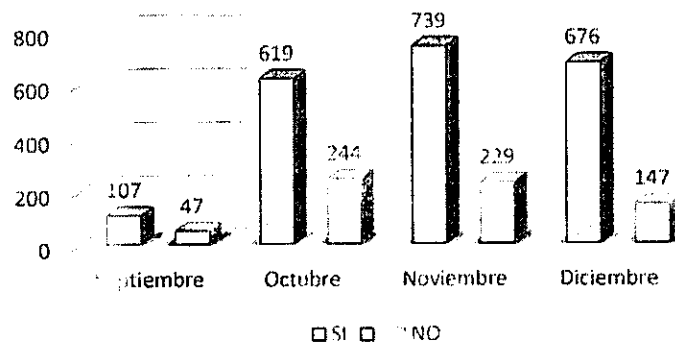


Los usuarios del servicio en la entidad en su gran mayoría no han pensado en cambiarse de ESPB, como se observa en el último trimestre de la vigencia 2016.

7. Conoce los Derechos y deberes que tiene como Usuario

Concepto	Meses/2016			
	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
SI	107	619	739	676
NO	47	244	229	147
TOTAL	154	863	968	823

**CONOCE LOS DERECHOS Y DEBERES QUE TIENE COMO USUARIO**



**"NUESTROS SERVICIOS AL ALCANCE DE TODOS"**

Cra 4 bis No 35-72 Cadiz

Teléfonos: 2655534-2655465-2666153.

Email: usiese@hotmail.com

Los usuarios si conocen los derechos y deberes con un porcentaje más representativo que los que califican que no los conocen, teniendo mayor participación en los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2016.

8. Se realizó el consolidado de Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones de los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2016.

MESES	QUEJA	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
DICIEMBRE	16	3	7
NOVIEMBRE	52	1	3
OCTUBRE	32	1	6
SEPTIEMBRE	11	8	0
AGOSTO	18	3	5
JULIO	18	10	1
TOTAL	147	26	22

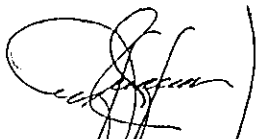
En el mes de noviembre de 2016, se registra 52 quejas que equivalen a 35.4%, de un total de 147 quejas en el segundo semestre 2016, se registró 11 quejas en el mes de septiembre representando un número reducido que equivale 7.5% del total registrado en el semestre en referencia.

En el mes de Julio se registraron 10 sugerencias representando el 38.5% del total recibido en el segundo semestre de 2016.

En la Unidad de Salud de Ibagué E.S.E, se registran 22 felicitaciones para el segundo semestre de 2016.

Ibagué, Enero 10 de 2016.

Atentamente,



ADAN RUIZ ALVIS  
Profesional Especializado en funciones de  
Control Interno

Proyectó: Elizabeth Torres Gaitan- Apoyo de Control Interno

"NUESTROS SERVICIOS AL ALCANCE DE TODOS"

Cra 4 bis No 35-72 Cadiz

Teléfonos: 2655534-2655465-2666153.

Email: usiese@hotmail.com