



Salud Sogamoso E.S.E.  
Somos vida, protegemos tu salud

## INFORME DE SATIFACCION ABRIL2018

POBLACION OBJETO: Usuarios Salud Sogamoso E.S.E.

TAMAÑO DE LA MUESTRA: 332

### RESULTADOS

COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE SU IPS?	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	Total
		103	204	20	3	2

TASA DE SATISFACCION GLOBAL	Número de afiliados que se consideran satisfechos con los servicios recibidos en Salud Sogamoso ESE	Número total de encuestados por Salud Sogamoso ESE	92.5 %
	307	332	

RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	Defini/ Si	Proba/Si	Defini/ No	Proba/No	Total
	144	173	14	1	332

Número de afiliados que recomendarían a sus familiares y amigos esta IPS	Número total de encuestados por Salud Sogamoso ESE	95.5 %
317	332	

TIEMPO DE ESPERA EN LA INSTITUCION	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	Total
	32	249	41	6	4	332

TIEMPO DE ESPERA EN LA INSTITUCION	Número de afiliados que se consideran satisfechos con los servicios recibidos en Salud Sogamoso ESE	Número total de encuestados por Salud Sogamoso ESE	84.6%

	281	332	
--	-----	-----	--

**Análisis:** El 92.5 % de los encuestados refieren que se encuentran satisfechos con los servicios ofrecidos por Salud Sogamoso E.S.E; como así también el 95.5 % de los usuarios recomienda a sus familiares y amigos esta IPS.

Se identifica que el aumento del índice de satisfacción con respecto al mes anterior fue debido a las siguientes acciones de mejora:

- ❖ Mejoramiento en la línea 7712142, para asignación de citas.
- ❖ Cuatro operadores en el call center.
- ❖ Tres funcionarios como mínimo en ventanilla.
- ❖ Atención en la EAPB Coosalud sin autorización.
- ❖ Entrega nuevamente de medicamentos a EAPB Comparta.
- ❖ Se normaliza el horario de atención de los días miércoles a partir de las 7:30 am, para el área extramural, ya que las capacitaciones se reanudan a las 5:00 pm.

#### HUMANIZACION DEL SERVICIO

	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	Total
ATENCION AMABLE Y CALIDA POR PARTE DEL PERSONAL DE LA INSTITUCION	117	198	15	1	1	332
LA PRIVACIDAD DURANTE LA PRESTACION DEL SERVICIO MEDICO-ASISTENCIAL FUE?	113	203	13	2	1	332
LE TRANSMITIO CONFIANZA Y SEGURIDAD EL PERSONAL QUE LO ATENDIO?	111	202	16	3	0	332
INFORMACION SUMINISTRADA POR EL PERSONAL TRATANTE	114	198	15	3	2	332
PRESENTACION DEL PERSONAL DE SALUD	127	185	14	2	4	332
ATENCION BRINDADA A SUS DUDAS E INQUIETUDES	126	181	2	1	4	332

<b>INDICADOR HUMANIZACION DEL SERVICIO</b>	Número de afiliados que consideran que la atención ofrecida en Salud Sogamoso ese, es humanizada.	Número total de encuestados por la IPS	94%
	312	332	

**Análisis:** Se mantiene el indicador de humanización del servicio por encima de la línea base en un 94%, gracias a la adherencia que mantienen los funcionarios en los principios y valores consignados en la plataforma estratégica.

<b>INDICADOR DEBERES Y DERECHOS</b>	Número de afiliados que conocen deberes y derechos de los usuarios	Número total de encuestados por la IPS	67.8%
	225	332	

**Análisis** :En este mes disminuye este indicador ya que el 32.2 % de los usuarios manifiestan que no han recibido información, ni conocen sus deberes y derechos; por tal motivo se debe continuar con la divulgación por el altavoz , charlas educativas en salas de espera de las diferentes sedes, enfatizar al grupo de inasistentes que se acercan cada segundo miércoles a retiro de comparendos la importancia de la adherencia a sus derechos y deberes.

<b>INDICADOR DE PQR</b>	Número de quejas radicas por los usuarios, en los diferentes mecanismos que tiene la institución	Número total de quejas con respuesta en un tiempo no mayor de 15 días	100%
	8	8	

El **análisis** de cada una de estas manifestaciones, permiten el mejoramiento continuo con las siguientes estrategias:

- ❖ Aumento del personal del call center y ventanilla.
- ❖ Planes de mejora individuales para los funcionarios involucrados.
- ❖ Visitas guiadas con la gerente y el área administrativa realizando recorrido por los diferentes servicios y sedes.

Cabe resaltar que en este mes se radican 13 felicitaciones destacándose las relacionadas con recibir un buen servicio.

Proyecto Clara Chaparro  
Líder Siau .