

## INFORME DE SATIFACCION MAYO2018

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

**TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 390

### 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	91.0 %
	355	390	

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

Número de afiliados que recomendarían a sus familiares y amigos esta IPS	Número total de encuestados por Salud Sogamoso ESE	95.6%
3373	390	

TIEMPO DE ESPERA EN LA INSTITUCION	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	Total
		83	243	55	8	1

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	83.6 %
------------------------------------	---	--	--------

	326	390	
--	-----	-----	--

**Análisis:** En este mes disminuye un punto y medio porcentual, en comparación del mes anterior donde El 91.% de los encuestados refieren que se encuentran satisfechos con los servicios ofrecidos por Salud Sogamoso E.S.E; como así también el 95.6 % de los usuarios recomienda a sus familiares y amigos esta IPS. Es de anotar que se amplió la muestra tomada para el mes objeto de seguimiento; además se aplica la encuesta de satisfacción al área rural garantizando acceso a la misma a los usuarios de todos los sectores urbanos y rurales donde Salud Sogamoso presta servicios.

Se mantiene la recuperación de los meses anteriores, gracias a la continuidad de procesos, procedimientos y actividades de mejora en el call center y ventanilla.

#### HUMANIZACION DEL SERVICIO

	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	Total
ATENCION AMABLE Y CALIDA POR PARTE DEL PERSONAL DE LA INSTITUCION	157	217	14	2	0	390
LA PRIVACIDAD DURANTE LA PRESTACION DEL SERVICIO MEDICO-ASISTENCIAL FUE?	154	213	22	1	0	390
LE TRANSMITIO CONFIANZA Y SEGURIDAD EL PERSONAL QUE LO ATENDIO?	154	213	22	1	0	390
INFORMACION SUMINISTRADA POR EL PERSONAL TRATANTE	151	221	17	1	0	390
PRESENTACION DEL PERSONAL DE SALUD	179	194	17	0	0	390
ATENCION BRINDADA A SUS DUDAS E INQUIETUDES	154	213	22	1	0	390

<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	94.9%
	370	390	

**Análisis:** Aumenta en un punto porcentual el indicador de humanización del servicio, teniendo en cuenta que los funcionarios de la entidad, son capacitados en comunicación asertiva, guías, protocolos el día 18 de Mayo, donde se deja evidencia que los funcionarios de la entidad, además de conocer con profundidad sobre los servicios ofertados, saben transmitir la información que necesita el usuario.

<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 el indicador, ya que se confirma que los usuarios del área rural y periféricas no conocen los deberes y derechos institucionales, por tal motivo el equipo que es asignado para laborar en esta área, dará inicio a sus actividades con la bienvenida y la explicación de un deber y un derecho , consignado en el semanario establecido por el área del Siau.

<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%
	2	2	

En el mes de Mayo se radicaron en los diferentes mecanismos que tiene la institución para conocer las necesidades y expectativas del usuario:

2 quejas, 3 reclamos, 3 sugerencias, 2 felicitaciones.

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

- ❖ Mantener existencias suficientes en farmacia
- ❖ Continuar con equipo completo en ventanilla y call center.
- ❖ Puntualidad en la atención UBA Monquirá
- ❖ Mantener Visitas guiadas con la gerente y el área administrativa realizando recorrido por los diferentes servicios y sedes.

Proyecto Clara Chaparro  
Líder Siau .