

## INFORME DE SATIFACCION JULIO 2018

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

**TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 370

### RESULTADOS

	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	Total
<b>COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE SU IPS?</b>	136	218	15	1	0	370

<b>TASA DE SATISFACCION GLOBAL</b>	Número de afiliados que se consideran satisfechos con los servicios recibidos en Salud Sogamoso ESE	Número total de encuestados por Salud Sogamoso ESE	96 %
	354	370	

	Defini/ Si	Proba/Si	Defini/ No	Proba/No	Total
<b>RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?</b>	198	167	4	1	370

Número de afiliados que recomendarían a sus familiares y amigos esta IPS	Número total de encuestados por Salud Sogamoso ESE	99 %
365	370	

	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	Total
<b>TIEMPO DE ESPERA EN LA INSTITUCION</b>	79	242	47	2	0	370

<b>TIEMPO DE ESPERA EN LA INSTITUCION</b>	Número de afiliados que se consideran satisfechos con los servicios recibidos en Salud Sogamoso ESE	Número total de encuestados por Salud Sogamoso ESE	87 %
---	---	--	------

	321	370	
--	-----	-----	--

**Análisis:** En el mes de Julio aumenta el índice de satisfacción del usuario en tres puntos porcentuales, por lo cual se evidencia que es fundamental mantener el seguimiento a la accesibilidad de los servicios que oferta Salud Sogamoso E.S.E, igualmente los usuarios de la UBA Magdalena plasman la necesidad que se tiene en cuanto al apoyo de otro auxiliar para mejorar el tiempo de espera en esa sede.

#### HUMANIZACION DEL SERVICIO

	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	Total
ATENCION AMABLE Y CALIDA POR PARTE DEL PERSONAL DE LA INSTITUCION	182	175	12	1	0	370
LA PRIVACIDAD DURANTE LA PRESTACION DEL SERVICIO MEDICO-ASISTENCIAL FUE?	174	194	12	0	0	370
LE TRANSMITIO CONFIANZA Y SEGURIDAD EL PERSONAL QUE LO ATENDIO?	178	178	14	0	0	370
INFORMACION SUMINISTRADA POR EL PERSONAL TRATANTE	168	186	16	0	2	370
PRESENTACION DEL PERSONAL DE SALUD	177	180	12	1	0	370
ATENCION BRINDADA A SUS DUDAS E INQUIETUDES	173	178	17	0	2	370

<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	96 %
	357	370	

**Análisis :** En este mes disminuye el indicador de humanización del servicio ya que los usuarios plasman la necesidad que el momento de la consulta se dé más claridad a sus dudas e inquietudes con respecto a su diagnóstico, tratamiento e indicaciones a seguir, para lo cual se divulgará el procedimiento de información, educación y comunicación al usuario interno y externo de Salud Sogamoso ESE, el otro ítem que disminuye este índice es la presentación personal de los colaboradores para lo cual el día 10 de Agosto se realiza la divulgación del manual de comportamiento y la política de presentación personal de los colaboradores de Salud Sogamoso E.S.E

<b>INDICADOR DEBERES Y DERECHOS</b>	Número de afiliados que conocen deberes y derechos de los usuarios	Número total de encuestados por la IPS	60 %

	222	370	
--	-----	-----	--

**Análisis:** De manera permanente se realizan charlas y capacitaciones en las diferentes UBA y la UGRA Centro dirigidas a los usuarios sobre derechos y deberes, la forma correcta de diligenciar los formatos PQRSF generándose así mayor confianza entre Usuario-Institución ya que si los usuarios presentan sus PQRSF le permitirá a la entidad conocer y medir la eficiencia y eficacia con relación a los servicios brindados y la atención prestada por los funcionarios de cada una de las sedes adscritas a la entidad.

<b>INDICADOR DE PQRSF</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%
	6	6	

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

6 quejas, 3 reclamos, 3 sugerencias, 5 felicitaciones.

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

- ❖ Continuar con equipo completo en ventanilla y call center.
- ❖ Activar línea telefónica móvil
- ❖ Apoyo de auxiliar UBA Magdalena

Proyecto Clara Chaparro  
Líder Siau .