

INFORME DE SATIFACCION AGOSTO 2018

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

TAMAÑO DE LA MUESTRA: 375

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
		136	203	32	3	1

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	90.4%
	339	375	

RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	Defini/ Si	Proba/Si	Defini/ No	Proba/No	Total
		195	167	8	5

Número de afiliados que recomendarían a sus familiares y amigos esta IPS	Número total de encuestados por Salud Sogamoso ESE	96.5%
362	375	

TIEMPO DE ESPERA EN LA INSTITUCION	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	Total
		79	228	59	6	3

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	81.86%
------------------------------------	---	--	--------

	307	375	
--	-----	-----	--

Análisis: En el mes de agosto disminuye el índice de satisfacción del usuario en seis 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	164	193	14	3	1	375
LA PRIVACIDAD DURANTE LA PRESTACION DEL SERVICIO MEDICO-ASISTENCIAL FUE?	158	202	12	2	1	375
LE TRANSMITIO CONFIANZA Y SEGURIDAD EL PERSONAL QUE LO ATENDIO?	153	202	15	4	1	375
INFORMACION SUMINISTRADA POR EL PERSONAL TRATANTE	158	200	13	3	1	375
PRESENTACION DEL PERSONAL DE SALUD	161	195	16	1	2	375
ATENCION BRINDADA A SUS DUDAS E INQUIETUDES	162	196	13	2	2	375

INDICADOR HUMANIZACION DEL SERVICIO	Número de afiliados que consideran que la atención ofrecida en Salud Sogamoso ese, es humanizada.	Número total de encuestados por la IPS	95.2%
	357	375	

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.

INDICADOR DEBERES Y DERECHOS	Número de afiliados que conocen deberes y derechos de los usuarios	Número total de encuestados por la IPS	61%
	230	375	

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.

INDICADOR DE PQRSF	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	85.71%
	7	6	

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

7 quejas, 3 sugerencias, 2 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

NOTA: SE CAMBIARON LOS DATOS NUMERICOS DE ACUERDO CON LOS DATOS SUMINISTRADOS POR LA PERSONA ENCARGADO DE ALIMENTAR EPIINFO Y SUMINISTRAR LOS DATOS.

Proyecto LUZ AIDA GUERRERO
Lider Siau