

INFORME DE SATIFACCION SEPTIEMBRE 2018

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

TAMAÑO DE LA MUESTRA: 380

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
		143	210	24	2	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	92.89%
		353	

RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	Defini/ Si	Proba/Si	Defini/ No	Proba/No	Total
		208	161	7	4

Número de afiliados que recomendarían a sus familiares y amigos esta IPS	Número total de encuestados por Salud Sogamoso ESE	97.1%
369	380	

TIEMPO DE ESPERA EN LA INSTITUCION	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	Total
		101	217	52	8	2

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	86.31%
		328	

Análisis: En el mes de Septiembre el índice de satisfacción del usuario aumenta 2,4 puntos porcentuales, la percepción de los usuarios que recibieron servicios este mes es buena respecto a la comunicación Asertiva, y los servicios prestados en general son buenos, sin embargo la insatisfacción por el tiempo de espera en línea de call center es continuo.

HUMANIZACION DEL SERVICIO

	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	Total
ATENCION AMABLE Y CALIDA POR PARTE DEL PERSONAL DE LA INSTITUCION	181	182	13	4	0	380
LA PRIVACIDAD DURANTE LA PRESTACION DEL SERVICIO MEDICO-ASISTENCIAL FUE?	162	174	42	2	0	380
LE TRANSMITIO CONFIANZA Y SEGURIDAD EL PERSONAL QUE LO ATENDIO?	169	189	20	2	0	380
INFORMACION SUMINISTRADA POR EL PERSONAL TRATANTE	172	186	19	3	0	380
PRESENTACION DEL PERSONAL DE SALUD	182	183	14	1	0	380
ATENCION BRINDADA A SUS DUDAS E INQUIETUDES	178	179	22	1	0	380

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	94%
	356	380	

Análisis: En este mes disminuye el indicador de humanización del servicio ya que los usuarios plasman la necesidad de mayor celeridad para acceso a las citas por vía telefónica.

INDICADOR DEBERES Y DERECHOS	Número de afiliados que conocen deberes y derechos de los usuarios	Número total de encuestados por la IPS	51.6%
	196	380	

Análisis: Se presenta una disminución de 10 puntos porcentuales esto debido a la falta de una estrategia que permita a los adultos mayores recordar las capacitaciones brindadas, adicional a esto muchos de los usuarios no prestan atención a la educación brindada respecto a derechos y deberes en el momento de atención en SIAU.

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	100%
	2	2	

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

2 quejas, 1 sugerencias.

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
- ❖ Aumentar el número de operadores de call center.
- ❖ Diseñar estrategias que permitan a los usuarios recordar sus derechos y sus deberes.

Proyecto LUZ AIDA GUERRERO
Líder Siau