

## 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

<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%
	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.

<b>INDICADOR DEBERES Y DERECHOS</b>	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.

<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%
	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