

INFORME DE SATIFACCION OCTUBRE 2018

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

TAMAÑO DE LA MUESTRA: 385

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
		116	229	37	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	89.61%
		345	

RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	Defini/ Si	Proba/Si	Defini/ No	Proba/No	Total
		146	224	9	6

Número de afiliados que recomendarían a sus familiares y amigos esta IPS	Número total de encuestados por Salud Sogamoso ESE	96.10%
370	385	

TIEMPO DE ESPERA EN LA INSTITUCION	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	Total
		42	257	77	9	0

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	77.66%
		299	

Análisis: En el mes de Octubre el índice de satisfacción del usuario disminuye 3.28 puntos porcentuales, la percepción de los usuarios que recibieron servicios este mes decae debido a su inconformismo para el acceso a las citas de forma presencial, aducen falta de personal y falta de

agilidad, además de no ser atendidos vía telefónica, estas apreciaciones se evidencian en las sugerencias radicadas en buzón y en sus apreciaciones en las encuestas respondidas.

HUMANIZACION DEL SERVICIO

	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	Total
ATENCION AMABLE Y CALIDA POR PARTE DEL PERSONAL DE LA INSTITUCION	119	238	25	2	1	385
LA PRIVACIDAD DURANTE LA PRESTACION DEL SERVICIO MEDICO-ASISTENCIAL FUE?	131	234	19	0	1	385
LE TRANSMITIO CONFIANZA Y SEGURIDAD EL PERSONAL QUE LO ATENDIO?	123	233	26	1	2	385
INFORMACION SUMINISTRADA POR EL PERSONAL TRATANTE	114	246	22	3	0	385
PRESENTACION DEL PERSONAL DE SALUD	132	233	17	2	1	385
ATENCION BRINDADA A SUS DUDAS E INQUIETUDES	121	231	30	2	1	385

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	93.24%
	359	385	

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	66.75%
	257	385	

Análisis: Se presenta un aumento de 15.15 puntos porcentuales esto debido a la orientación que se brinda diariamente a los usuarios respecto a sus derechos y deberes en el momento de alguna consulta en la oficina de SIAU.

INDICADOR DE PQRSF	Número de quejas radicadas 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%
	12	12	

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

12 quejas, 14 sugerencias, 2 peticiones y 4 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
- ❖ Aumentar el número de operadores de call center.
- ❖ Continuar con estrategias que permitan a los usuarios recordar sus derechos y sus deberes.
- ❖ Asignar a los usuarios que tomen fichas la cita por la cual acuden.

Proyecto LUZ AIDA GUERRERO
Líder Siau