

## INFORME DE SATIFACCION DICIEMBRE 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
		123	228	27	2	0

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	92.3%
		351	

**Análisis:** La tasa de satisfacción global para el mes de diciembre disminuyó en 0.2 puntos porcentuales teniendo en cuenta que debido a la implementación del nuevo sistema muchos usuarios no entendían el proceso para cada servicio.

RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	Defini/ Si	Proba/Si	Defini/ No	Proba/No	Total
		208	161	6	5

Número de afiliados que recomendarían a sus familiares y amigos esta IPS	Número total de encuestados por Salud Sogamoso ESE	97.10%
369	380	

TIEMPO DE ESPERA EN LA INSTITUCION	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	Total
		64	255	54	7	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	64.67%
		319	

**Análisis:** Para el mes de diciembre el tiempo de espera en la institución no se percibió de la mejor manera ya que este índice descendió 18.11 puntos porcentuales respecto al mes anterior, es importante considerar que este mes se presentaron mas de 7 quejas respecto a la demora para el acceso a la consulta medica sobre todo en Monquirá en el servicio de Crecimiento y desarrollo y Planificación familiar.

#### HUMANIZACION DEL SERVICIO

	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	Total
ATENCION AMABLE Y CALIDA POR PARTE DEL PERSONAL DE LA INSTITUCION	148	210	20	1	1	380
¿LA PRIVACIDAD DURANTE LA PRESTACION DEL SERVICIO MEDICO-ASISTENCIAL FUE?	154	217	8	0	0	380
¿LE TRANSMITIO CONFIANZA Y SEGURIDAD EL PERSONAL QUE LO ATENDIO?	149	217	13	1	1	380
INFORMACION SUMINISTRADA POR EL PERSONAL TRATANTE	136	228	15	1	0	380
PRESENTACION DEL PERSONAL DE SALUD	164	198	18	0	0	380
ATENCION BRINDADA A SUS DUDAS E INQUIETUDES	144	217	17	1	1	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	95.7%
	364	380	

**Análisis:** Para este mes la percepción de los usuarios atendidos mejora, aumentando en 0,5 puntos porcentuales teniendo en cuenta que se estableció con el personal de asignación de citas la necesidad de brindar una atención más cálida y amble para mejorar así la percepción de los usuarios.

<b>INDICADOR DEBERES Y DERECHOS</b>	Número de afiliados que conocen deberes y derechos de los usuarios	Número total de encuestados por la IPS	57,63%
	219	380	

**Análisis:** para el mes de diciembre se presenta un aumento del 6,25% en el total de usuarios que indican conocer sus derechos y deberes, esto debido a que se brindó educación más reiterativamente.

<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%
	18	18	

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

18 quejas, 8 sugerencias, 12 reclamos y 8 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.
- ❖ Reforzar 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.
- ❖ Reforzar la implementación de la Política de humanización del servicio.

Proyecto LUZ AIDA GUERRERO  
Líder Siau