

INFORME DE SATISFACCION ENERO 2019

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
		149	204	26	1	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	93%
	353	380	

Análisis: La tasa de satisfacción global para el mes de Enero disminuyó en 0.7 puntos porcentuales teniendo en cuenta que se estableció la asignación de citas presenciales teniendo en cuenta las dificultades de acceso por vía telefónica.

RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	Defini/ Si	Proba/Si	Defini/ No	Proba/No	Total
		196	179	3	2

Número de afiliados que recomendarían a sus familiares y amigos esta IPS	Número total de encuestados por Salud Sogamoso ESE	98.68%
375	380	

TIEMPO DE ESPERA EN LA INSTITUCION	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	Total
		90	223	55	12	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	82.36%
	313	380	

Análisis: Para el mes de Enero el tiempo de espera en la institución se mantuvo.

HUMANIZACION DEL SERVICIO

	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	Total
ATENCION AMABLE Y CALIDA POR PARTE DEL PERSONAL DE LA INSTITUCION	174	181	20	4	1	380
LA PRIVACIDAD DURANTE LA PRESTACION DEL SERVICIO MEDICO-ASISTENCIAL FUE?	165	190	24	1	0	380
LE TRANSMITIO CONFIANZA Y SEGURIDAD EL PERSONAL QUE LO ATENDIO?	168	196	14	1	1	380
INFORMACION SUMINISTRADA POR EL PERSONAL TRATANTE	169	190	19	0	2	380
PRESENTACION DEL PERSONAL DE SALUD	184	181	13	2	0	380
ATENCION BRINDADA A SUS DUDAS E INQUIETUDES	174	189	15	0	2	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	92.30%
	360	380	

Análisis: Para este mes la percepción de los usuarios disminuyo teniendo en cuenta que se está indagando acerca de la política de humanización.

INDICADOR DEBERES Y DERECHOS	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 Enero. se presenta una igualdad en el porcentaje de usuarios que indican conocer sus derechos y deberes, esto debido a que los profesionales que brindan educación en este tema disminuyeron la frecuencia y cantidad de usuarios a los cuales les brindan educación.

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%
	11	11	

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

11 quejas, sugerencias, peticiones y 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.
- ❖ 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 MARIA FERNANDA VARGAS
Líder SIAU