

INFORME DE SATISFACCION FEBRERO 2019

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

TAMAÑO DE LA MUESTRA: 395

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
		195	187	13	0	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	97%
	382	395	

Análisis: La tasa de satisfacción global para el mes de Febrero aumento en 7.0 puntos porcentuales teniendo en cuenta que se estableció la asignación de citas presenciales y la mayoría de los usuarios se han sentido muy satisfechos con ello.

RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	Defini/ Si	Proba/Si	Defini/ No	Proba/No	Total
		225	165	3	2

Número de afiliados que recomendarían a sus familiares y amigos esta IPS	Número total de encuestados por Salud Sogamoso ESE	98.73%
390	395	

TIEMPO DE ESPERA EN LA INSTITUCION	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	Total
		117	230	44	4	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	86.07%
	347	395	

Análisis: Para el mes de Febrero el tiempo de espera en la institución disminuyo, lo cual demuestra que nuestro indicador aumento.

HUMANIZACION DEL SERVICIO

	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	Total
ATENCION AMABLE Y CALIDA POR PARTE DEL PERSONAL DE LA INSTITUCION	202	184	9	0	0	395
LA PRIVACIDAD DURANTE LA PRESTACION DEL SERVICIO MEDICO-ASISTENCIAL FUE?	173	210	12	0	0	395
LE TRANSMITIO CONFIANZA Y SEGURIDAD EL PERSONAL QUE LO ATENDIO?	202	185	8	0	0	395
INFORMACION SUMINISTRADA POR EL PERSONAL TRATANTE	202	185	8	0	0	395
PRESENTACION DEL PERSONAL DE SALUD	199	185	11	0	0	395
ATENCION BRINDADA A SUS DUDAS E INQUIETUDES	189	191	15	0	0	395

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	97.46%
	385	395	

Análisis: Para el mes de Febrero la percepción de los usuarios atendidos aumento de una manera muy positiva, 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.

INDICADOR DEBERES Y DERECHOS	Número de afiliados que conocen deberes y derechos de los usuarios	Número total de encuestados por la IPS	50.88%
	201	395	

Análisis: para el mes de Febrero disminuyo 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%
	3	3	

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

Análisis: Para el mes de Febrero la percepción de los usuarios atendidos aumento de una manera muy positiva, teniendo en cuenta que se estableció con el personal de asignación de citas la necesidad de brindar una atención más cálida y amable para mejorar así la percepción de los usuarios.

3 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