

INFORME DE SATIFACCION MARZO 2019

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

TAMAÑO DE LA MUESTRA: 390

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
		135	240	15	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	96%
	375	390	

Análisis: La tasa de satisfacción global para el mes de Marzo disminuyó en 1.0 punto porcentual teniendo en cuenta que algunos usuarios manifestaron sus diferentes inconformidades en cuanto a la asignación de sus citas por Call Center.

RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	Defini/ Si	Proba/Si	Defini/ No	Proba/No	Total
		193	192	3	2

Número de afiliados que recomendarían a sus familiares y amigos esta IPS	Número total de encuestados por Salud Sogamoso ESE	98.71%
385	390	

TIEMPO DE ESPERA EN LA INSTITUCION	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	Total
		74	264	46	5	1

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	86.66%
	338	390	

Análisis: Para el mes de Marzo el tiempo de espera en la institución aumento en 0.4 puntos.

HUMANIZACION DEL SERVICIO

	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	Total
ATENCION AMABLE Y CALIDA POR PARTE DEL PERSONAL DE LA INSTITUCION	144	238	8	0	0	390
LA PRIVACIDAD DURANTE LA PRESTACION DEL SERVICIO MEDICO-ASISTENCIAL FUE?	130	251	9	0	0	390
LE TRANSMITIO CONFIANZA Y SEGURIDAD EL PERSONAL QUE LO ATENDIO?	130	251	9	0	0	390
INFORMACION SUMINISTRADA POR EL PERSONAL TRATANTE	202	185	8	0	0	390
PRESENTACION DEL PERSONAL DE SALUD	137	241	11	1	0	390
ATENCION BRINDADA A SUS DUDAS E INQUIETUDES	151	221	17	0	1	390

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	97.43%
	380	390	

Análisis: Para el mes de Marzo la percepción de los usuarios atendidos disminuyó en 0.3 puntos porcentuales, en comparación al mes anterior, teniendo en cuenta que el número de quejas aumento.

INDICADOR DEBERES Y DERECHOS	Número de afiliados que conocen deberes y derechos de los usuarios	Número total de encuestados por la IPS	47.94%
	187	390	

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

Análisis: Para el mes de Marzo la percepción de los usuarios atendidos aumento, teniendo en cuenta que aunque el número de quejas fue mayor, a cada una de ellas se brindó su respuesta correcta, de tal manera que los usuarios quedan satisfechos con el proceso.
11 quejas, 4 sugerencias, y 17 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.
- ❖ Aumentar el número de operadores de call center.
- ❖ Reforzar estrategias que permitan a los usuarios recordar sus derechos y sus deberes.
- ❖ Implementar la carta de trato digno al usuario.
- ❖ Asignar a los usuarios que tomen fichas la cita por la cual acuden.
- ❖ Implementar la Política de humanización del servicio.

Proyecto MARIA FERNANDA VARGAS
Líder SIAU