

## INFORME DE SATIFACCION ABRIL 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
		139	230	24	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	93.41%
	369	395	

**Análisis:** La tasa de satisfacción global para el mes de Abril disminuyó en 3.0 puntos porcentuales teniendo en cuenta que algunos usuarios manifestaron sus diferentes inconformidades en cuanto a la parte de humanización.

RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	Defini/ Si	Proba/Si	Defini/ No	Proba/No	Total
		220	170	2	3

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

**Análisis:** Para el mes de Abril aumento en 0.2 puntos los usuarios que recomendarían esta IPS.

TIEMPO DE ESPERA EN LA INSTITUCION	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	Total
		79	228	79	5	4

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	77.77%
	307	395	

**Análisis:** Para el mes de Abril el tiempo de espera en la institución disminuyó en 9 puntos. Teniendo en cuenta que el número de usuarios aumentó.

#### HUMANIZACION DEL SERVICIO

	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	Total
ATENCION AMABLE Y CALIDA POR PARTE DEL PERSONAL DE LA INSTITUCION	180	201	12	2	0	395
LA PRIVACIDAD DURANTE LA PRESTACION DEL SERVICIO MEDICO-ASISTENCIAL FUE?	177	206	11	1	0	395
LE TRANSMITIO CONFIANZA Y SEGURIDAD EL PERSONAL QUE LO ATENDIO?	179	201	14	1	0	395
INFORMACION SUMINISTRADA POR EL PERSONAL TRATANTE	169	211	14	1	0	395
PRESENTACION DEL PERSONAL DE SALUD	182	211	14	1	0	395
ATENCION BRINDADA A SUS DUDAS E INQUIETUDES	177	203	14	1	0	395

<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	97.21%
	380	395	

**Análisis:** Para el mes de Abril la percepción de los usuarios atendidos se mantuvo igual.

<b>INDICADOR DEBERES Y DERECHOS</b>	Número de afiliados que conocen deberes y derechos de los usuarios	Número total de encuestados por la IPS	52.91%
	209	395	

**Análisis:** para el mes de Abril aumentó el porcentaje de usuarios que indican conocer sus derechos y deberes, esto debido a que se ha capacitado más a los usuarios y se han realizado charlas pedagógicas frente a sus derechos.

<b>INDICADOR DE PQRSF</b>	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%
	16	16	

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

**Análisis:** Para el mes de Abril 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, de tal manera que los usuarios quedan satisfechos con el proceso.  
16 quejas, 7 sugerencias y 7 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.
- ❖ 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.
- ❖ Implementar estrategias que hablen

Proyecto MARIA FERNANDA VARGAS  
P.U. SIAU