

## INFORME DE SATISFACCION MAYO 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 |
|--|-----------|-------|---------|------|----------|-------|
|  |           | 163   | 203     | 14   | 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% |
|                             | 366   | 380  |     |

**Análisis:** La tasa de satisfacción global para el mes de mayo aumento en 3.0 puntos porcentuales teniendo en cuenta que se estableció la asignación de citas preferenciales y prioritarias con mayor orden, asignadas en este momento en ventanilla.

| RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS? | Definí/ Si | Proba/Si | Definí/ No | Proba/No | Total |
|--|------------|----------|------------|----------|-------|
|  |            | 229      | 149        | 2        | 0     |

|  |  |        |
|--|--|--------|
| Número de afiliados que recomendarían a sus familiares y amigos esta IPS | Número total de encuestados por Salud Sogamoso ESE | 99,47% |
| 378  | 380  |        |

| TIEMPO DE ESPERA EN LA INSTITUCION | Muy Buena | Buena | Regular | Mala | Muy Mala | Total |
|------------------------------------|-----------|-------|---------|------|----------|-------|
|                                    |           | 114   | 227     | 34   | 4        | 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 | 89,74% |
|                                    | 341   | 380  |        |

**Análisis:** Para el mes de mayo el tiempo de espera en la institución aumento en 0.12 puntos teniendo en cuenta que para este mes fue más recurrente la visita de usuarios por dificultades en call center.

#### HUMANIZACION DEL SERVICIO

| ATENCION AMABLE Y CALIDA POR PARTE DEL PERSONAL DE LA INSTITUCION        | Muy buena | Buena | Regular | Mala | Muy Mala | Total |
|--|-----------|-------|---------|------|----------|-------|
|  | 180       | 189   | 11      | 0    | 0        | 380   |
| LA PRIVACIDAD DURANTE LA PRESTACION DEL SERVICIO MEDICO-ASISTENCIAL FUE? |           |       |         |      |          |       |
|  | 175       | 199   | 6       | 0    | 0        | 380   |
| LE TRANSMITIO CONFIANZA Y SEGURIDAD EL PERSONAL QUE LO ATENDIO?          |           |       |         |      |          |       |
|  | 181       | 189   | 9       | 1    | 0        | 380   |
| INFORMACION SUMINISTRADA POR EL PERSONAL TRATANTE                        |           |       |         |      |          |       |
|  | 174       | 196   | 9       | 0    | 1        | 380   |
| PRESENTACION DEL PERSONAL DE SALUD                                       |           |       |         |      |          |       |
|  | 194       | 178   | 8       | 0    | 0        | 380   |
| ATENCION BRINDADA A SUS DUDAS E INQUIETUDES                              |           |       |         |      |          |       |
|  | 182       | 188   | 10      | 0    | 0        | 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 | 97,46% |
|  | 385   | 380                                    |        |

**Análisis:** Para el mes de Mayo 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 | 48,16% |
|                                     | 183  | 380                                    |        |

**Análisis:** para el mes de mayo disminuyó el porcentaje de usuarios que indican conocer sus derechos y deberes, esto debido a que los profesionales que brindamos educación en este tema disminuyeron la frecuencia y cantidad de usuarios a los cuales les brindan educación.

|                           |  |   |      |
|---------------------------|--|---|------|
| <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% |
|                           | 8  | 8   |      |

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

**Análisis:** Para el mes de mayo la percepción de usuarios atendidos aumentó teniendo en cuenta que aunque el número de quejas disminuye son más los usuarios que asisten a salud Sogamoso por inconvenientes en cuanto a la asignación de citas y la humanización del servicio.

8 quejas, 9 sugerencias, 6 felicitaciones y 1 reclamo.

**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.
- ❖ Asignar a los usuarios que tomen fichas la cita por la cual acuden.
- ❖ Implementar la Política de humanización del servicio.
- ❖ Implementar la carta de trato digno al usuario.

**Proyecto ANGGIE MARISOL QUIROGA FONSECA**  
**P.U. SIAU**