

## 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**