

## INFORME DE SATIFACCION JUNIO 2019

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

**TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 375

### 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
	145	205	23	2	0	375

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%
	350	375	

**Análisis:** La tasa de satisfacción global para el mes de junio disminuye en 3.0 puntos porcentuales teniendo en cuenta que se tienen dificultades con el tema de asignación de citas por parte de Call center.

RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	Defini/ Si	Proba/Si	Defini/ No	Proba/No	Total
	181	186	5	3	375

Número de afiliados que recomendarían a sus familiares y amigos esta IPS	Número total de encuestados por Salud Sogamoso ESE	97.87%
367	375	

TIEMPO DE ESPERA EN LA INSTITUCION	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	Total
	81	237	51	5	1	375

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	84.80%
	318	375	

**Análisis:** Para el mes de junio el tiempo de espera en la institución aumento en 0.94 con respecto al mes de mayo puesto que se hace más concurrente la visita de usuarios a la institución por temas de agendamiento de citas puesto que es mucho el tiempo de espera en la línea para solicitar una cita.

#### HUMANIZACION DEL SERVICIO

ATENCION AMABLE Y CALIDA POR PARTE DEL PERSONAL DE LA INSTITUCION	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	Total
	154	205	15	0	1	375
LA PRIVACIDAD DURANTE LA PRESTACION DEL SERVICIO MEDICO-ASISTENCIAL FUE?	160	203	12	0	0	375
LE TRANSMITIO CONFIANZA Y SEGURIDAD EL PERSONAL QUE LO ATENDIO?	159	200	15	1	0	375
INFORMACION SUMINISTRADA POR EL PERSONAL TRATANTE	165	200	10	0	0	375
PRESENTACION DEL PERSONAL DE SALUD	175	185	15	0	0	375
ATENCION BRINDADA A SUS DUDAS E INQUIETUDES	154	205	15	1	0	375

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	96.00%
	360	375	

**Análisis:** Para el mes de junio la percepción de los usuarios atendidos se mantiene, teniendo en cuenta que se estableció con el personal de asignación de citas y área asistencial la necesidad de brindar una atención más cálida y amable para mejorar así la percepción de los usuarios.

<b>INDICADOR DEBERES Y DERECHOS</b>	Número de afiliados que conocen deberes y derechos de los usuarios	Número total de encuestados por la IPS	65.60%
	246	375	

**Análisis:** para el mes de junio aumento el conocimiento por parte de los usuarios en cuanto a deberes y derechos puesto que se reanudando campañas de divulgación y se enfatizó en la de deberes y derechos que tienen los usuarios pertenecientes a Salud Sogamoso además de socialización de carta de trato digno a los usuarios la cual se ha venido divulgando en reuniones de alianza de usuarios y tomas de sala de espera las cuales se realizan con frecuencia.

<b>INDICADOR DE PQRSF</b>	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%
	15	15	

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

Análisis: para el mes de junio la percepción de usuarios atendidos se mantiene estable, teniendo en cuenta que aunque las peticiones, quejas y reclamos aumentaron considerablemente por problemas relacionados con la asignación de citas por parte del Call center; es de resaltar que la atención humanizada por parte de nuestros funcionarios ha mejorado notablemente en el transcurso del mes ya que las quejas en su mayoría disminuyen en lo que tiene que ver con la humanización del servicio.

El análisis de cada una de estas manifestaciones, permiten el mejoramiento continuo con las siguientes estrategias:

- ❖ Continuar con el equipo completo de ventanilla y Call center.
- ❖ Aumentar el número de operadores en Call center.
- ❖ Reforzar estrategias que permitan a los usuarios recordar sus derechos y deberes.
- ❖ Orientar a los usuarios a tomar turnos para las citas por las cuales acuden.
- ❖ Implementar la política de humanización del servicio.

- ❖ Divulgación de horas valle para que los usuarios tengan conocimiento de los horarios en los cuales pueden ser atendidos con mayor facilidad.

**Proyectado: Angie Marisol Quiroga Fonseca**

**P.U SIAU**