

	SALUD SOGAMOSO E.S.E	Fecha: XXX/XXX/XXX
	NOMBRE COMPLETO DEL DOCUMENTO	Página 1 de 9

Tabla de contenido

1.	OBJETIVO GENERAL	2
2.	ALCANCE	2
3.	RESPONSABLE	2
4.	DIRIGIDO A:	2
5.	DESARROLLO DEL DOCUMENTO	2
6.	CONCLUSIONES	¡Error! Marcador no definido.

	SALUD SOGAMOSO E.S.E	Fecha: XXX/XXX/XXX
	NOMBRE COMPLETO DEL DOCUMENTO	Página 2 de 9

1. OBJETIVO GENERAL

Presentar el informe de seguimiento a los indicadores de satisfacción correspondientes al mes de Abril de 2024 con base en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el mismo mes.

2. ALCANCE

Desde la aplicación de las encuestas de satisfacción hasta el análisis de resultado de los indicadores objeto de medición

3. RESPONSABLE

Líder gestión atención al usuario y su familia

4. DIRIGIDO A:

Indicadores y Empresas administradoras de planes de beneficio

5. DESARROLLO DEL DOCUMENTO

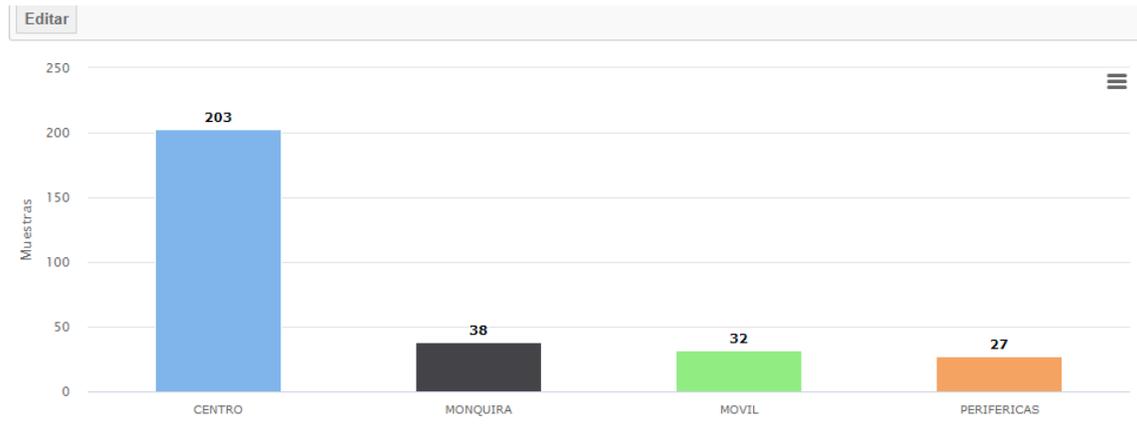
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	
NOMBRE DEL INDICADOR :	Tasa de Satisfacción global
META:	>=90%
MEDICIÓN DEL INDICADOR:	<p>Numerador: Número total de pacientes que se consideran satisfechos con los servicios recibidos por la entidad (califican como "muy buena" o "buena" la atención recibida.</p> <p>Denominador: Número total de pacientes encuestados por la entidad.</p> <p>Unidad de medición: Relación porcentual</p> <p>Factor: 100</p> <p>Fórmula de cálculo: Divide numerador entre el denominador y multiplica por 100</p>
GRÁFICO DE COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR	

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

TAMAÑO DE LA MUESTRA: 300 Usuarios.

Se realizaron un total de 300 encuestas, distribuidas en las diferentes sedes donde presta servicios Salud Sogamoso ESE así: Centro 203 encuestas, Monquirá 38, equipo de periféricas 27 y unidad móvil 32. Grafica 1

Grafica 1. Número de usuarios encuestados por puntos de atención



Fuente: Almera Encuesta de satisfacción

CALIDAD EN LA ATENCION

A la pregunta, cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS, la cual fue respondida por 304 usuarios, obteniendo el siguiente resultado ver tabla 1.

Tabla 1. Resultado pregunta ¿cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?

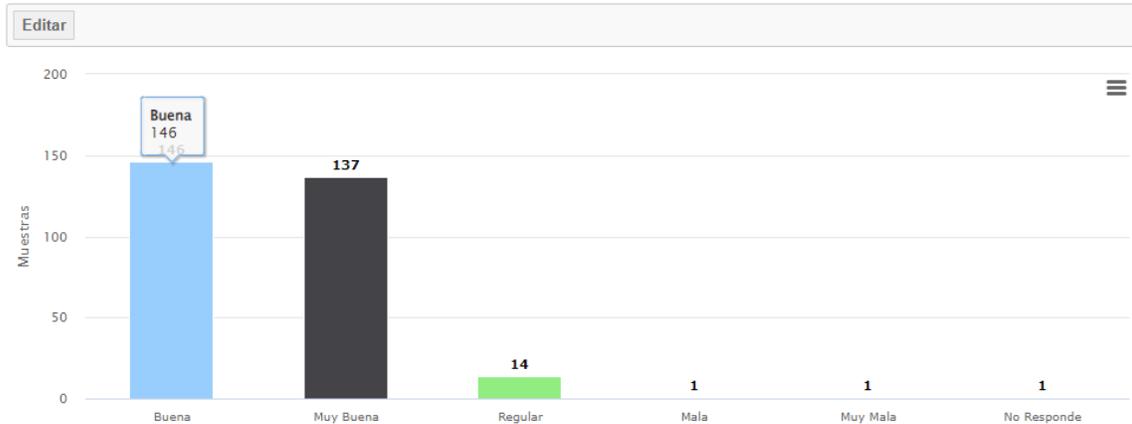
¿CÓMO CALIFICARÍA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE SU IPS?	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	No Rta.	Total
		146	137	14	1	1	1
SATISFACCION GLOBAL	Número de afiliados que se consideran satisfechos con los servicios recibidos en Salud Sogamoso ESE			Número total de encuestados por Salud Sogamoso ESE			94,4%
	283			300			

Tomado de archivo Almera encuestas Abril de 2024

Análisis: La proporción de satisfacción global para el mes de Abril de 2024 fue del 94,4% que aumenta con respecto a marzo de 2024 que obtuvo un resultado del 93%, dado que 283 usuarios manifestaron como muy buena y buena su experiencia global frente a los servicios prestados por Salud Sogamoso ESE, de un total de 300 encuestados. Grafica 2

Grafica 2. Resultado experiencia global mes de Arbil de 2024

¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de Salud Sogamoso E.S.E?



Fuente: Almera encuesta satisfacción aplicada en abril de 2024

A la pregunta si recomendaría a los familiares y amigos la IPS Salud Sogamoso ESE, respondieron 312 usuarios, obteniendo el siguiente resultado ver tabla 1

Tabla 2. Resultados pregunta recomendaría a familiares y amigos esta IPS, mes de febrero de 2024

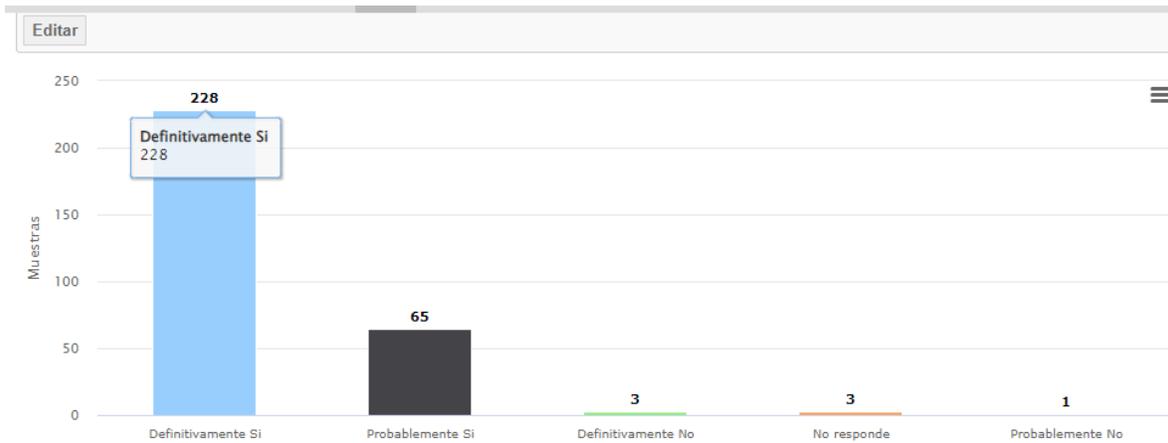
RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	Defini/ Si	Proba/Si	Defini/ No	Prob No	No Rta	Total
	288	65	3	1	3	300
RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS	Número de afiliados que recomendarían a sus familiares y amigos esta IPS		Número total de encuestados por Salud Sogamoso ESE		97.7%	
	293		300			

Fuente: Almera, encuesta de satisfacción mes de marzo de 2024

Análisis: En el mes de abril de 2024 se evidencia que el 97.7% 98.6% de usuarios encuestados que corresponde a 293 de un total de 300 encuestados, manifestaron que definitivamente si y probablemente si recomendarían esta institución a sus familiares y amigos, en las diferentes sedes donde presta servicios Salud Sogamoso ESE, incluidas periféricas y unidad móvil.

Este resultado se mantuvo con respecto al mes de marzo que obtuvo un resultado del 97.7%. Se evidencia que 3 usuarios no respondieron la pregunta, 3 que definitivamente no recomendarían la institución y 1 que probablemente no. Grafica 3

Grafica 3. Resultado si recomendaría a Salud Sogamoso ESE a familiares y amigos



Fuente: Almera encuesta satisfacción aplicada en Abril de 2024

OPORTUNIDAD

A la pregunta cómo califica el tiempo de espera en la institución, participaron 300 usuarios distribuidos en las diferentes sedes, de acuerdo a los registros de la tabla 3

Tabla 3. Resultados pregunta como califica el tiempo de espera en Salud Sogamoso ESE

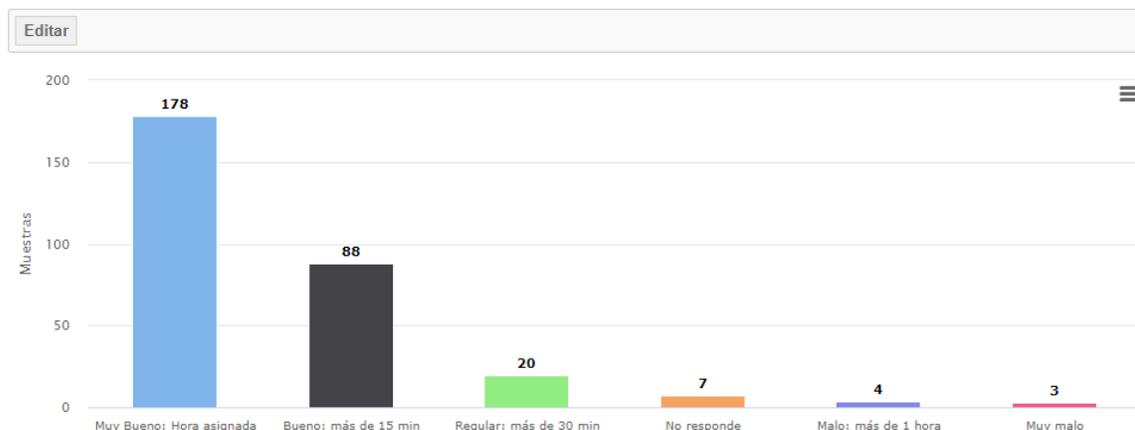
TIEMPO ESPERA EN INSTITUCION	DE LA	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	No Rta	Total
		178	88	20	4	3	7	300
TIEMPO ESPERA EN INSTITUCION	DE LA	Número de afiliados que se consideran satisfechos con los servicios recibidos en Salud Sogamoso ESE			Número total de encuestados por Salud Sogamoso ESE			88.66%
		266			300			

Fuente: Almera, encuesta de satisfacción mes de abril de 2024

Análisis: Para el mes de abril la oportunidad en la atención en cuanto al tiempo de espera en la institución obtuvo un resultado del 88.66% que aumento con respecto al mes de marzo que obtuvo un resultado del 85% dado que 267 usuarios respondieron que el tiempo de espera en la institución es bueno y muy bueno de un total de 300 usuarios encuestados. De acuerdo a esto 20 usuarios manifestaron que el tiempo de espera en la institución es regular, 4 usuarios lo calificaron como malo (superior a 1 hora), 3 lo calificó como muy malo; 7 usuarios no respondieron la pregunta, Grafica 4.

Grafica 4. Resultado tiempo de espera en la institución

¿Considera que el tiempo de espera para la atención de su cita fue?



Fuente: Encuesta Almera abril 2024

Es importante también analizar el resultado a la pregunta si considera oportuna la fecha para la cual fue asignada la cita, que obtuvo un resultado del 88.8% dado que 277 usuarios respondieron que sí fue oportuna la fecha para la cual fue asignada su cita y un 9.6% que correspondió a 30 usuarios respondieron que no.

Aunque los resultados son positivos para la institución, si es necesario revisar las causas de demoras para la atención por parte de los profesionales de salud y compararlos con el informe de causa de quejas y reclamos.

HUMANIZACION DEL SERVICIO

A las preguntas de componente de humanización, respondieron 125 usuarios distribuidos en las diferentes sedes donde presta servicios Salud Sogamoso ESE, obteniendo como resultado lo registrado en la Tabla 4.

Tabla 4. Resultados componente de humanización del servicio

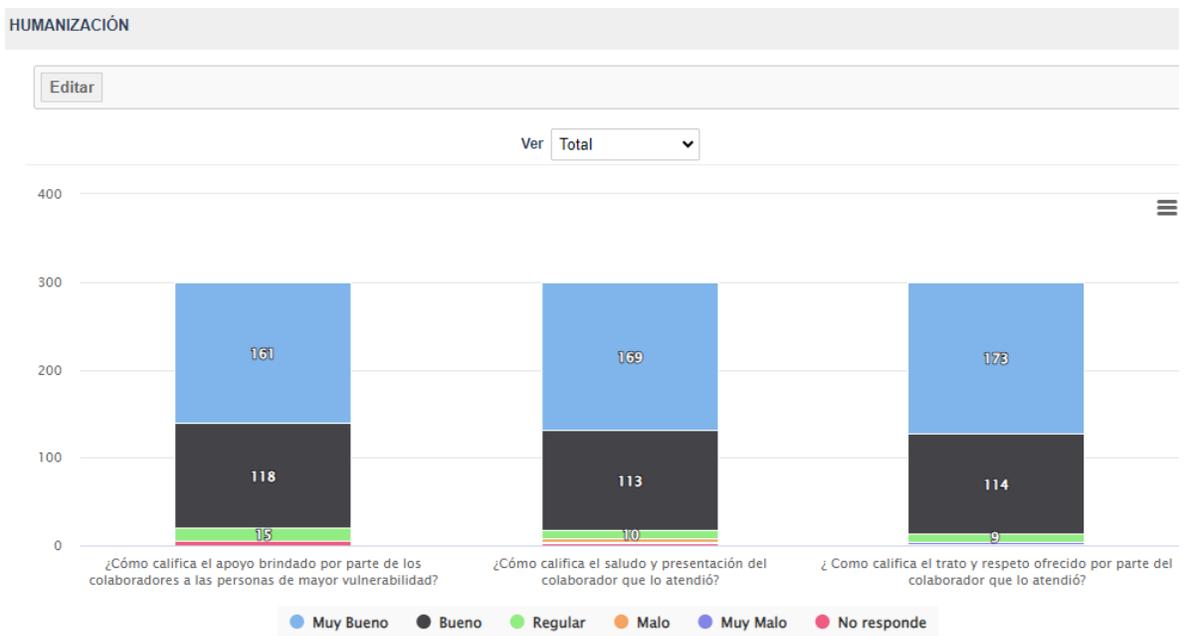
ITEM	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	No Rta	Total
¿Cómo califica el apoyo brindado por parte de los colaboradores a las personas de mayor vulnerabilidad?	154	133	13	0	0	12	300
¿Cómo califica el saludo y presentación por parte del personal que lo atendió?	165	125	13	3	0	6	300
¿Cómo califica el trato y respeto ofrecido por parte del colaborador que lo atendió?	182	113	9	3	1	4	300
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			94.22%	

	288	300	
--	-----	-----	--

Fuente: Encuesta satisfacción Almera abril de 2024

Análisis: En Abril de 2024, la percepción del trato humanizado hacia los usuarios en aspectos como apoyo brindado por parte de los colaboradores a personas de mayor vulnerabilidad, el saludo y presentación por parte del personal que lo atendió y el trato y respeto ofrecido, obtuvo un resultado del 94.22% que aumento con respecto al mes de marzo con un resultado del 93.16%, el resultado de marzo corresponde a 288 usuarios en promedio que calificaron como bueno y muy bueno el componente de humanización sobre el total de 300 encuestas aplicadas Grafica 5.

Grafica 5. Calificación componente de humanización del servicio



Fuente: Almera encuesta satisfacción aplicada en abril 2024

PERTINENCIA

Para el mes de marzo de 2024 se obtuvo un resultado promedio en el componente de pertinencia del **90.06%** como resultado de 281 usuarios en promedio que respondieron de manera positiva a las preguntas relacionadas con: efectividad del tratamiento dado por el profesional tratante, información recibida sobre el diagnóstico y tratamiento y haber entendido la información entregada por el profesional, de un total de 312 encuestas aplicadas; este resultado disminuyo con respecto al mes de febrero que obtuvo un resultado del 93.4%. Se observa que en promedio 26 usuarios respondieron no a la pregunta ¿El tratamiento dado por el profesional ha mejorado su estado de salud? Que corresponde al 8.3%; 25 usuarios respondieron No a la pregunta ¿recibió usted y su familia información sobre el diagnóstico y tratamiento? que corresponde a un 8%; 17 usuarios respondieron No a si el usuario entendió la información entregada por el profesional sobre el diagnóstico y tratamiento lo cual corresponde a un 5.4%. Ver grafica 8

Gráfica 8. Respuestas componente de pertinencia.



Fuente: Almera encuesta satisfacción aplicada en marzo de 2024

DERECHOS Y DEBERES

A las preguntas de componente de derechos y deberes, respondieron 300 usuarios distribuidos en las diferentes sedes donde presta servicios Salud Sogamoso ESE, obteniendo como resultado lo registrado en la Grafica 9

Gráfica 9. Respuestas componente conocimiento de derechos y deberes



Fuente: Almera encuesta satisfacción aplicada en marzo de 2024

Tabla 5: Indicador conocimiento deberes y derechos abril de 2024

Análisis: INDICADOR DEBERES Y DERECHOS	Número de afiliados que conocen deberes y derechos de los usuarios	Número total encuestados por la IPS	de	91.0%
---	--	-------------------------------------	----	--------------

	273	300	
--	-----	-----	--

Fuente: Encuesta Almera marzo de 2024

Análisis: En el mes de abril de 2024 el indicador de conocimiento en derechos y deberes presenta un resultado del 91% tabla 5, el cual aumento con respecto al resultado del mes de marzo que obtuvo un resultado del 91.0% , como resultado de 273 usuarios que manifiestan conocer sus derechos y deberes de un total de 300 encuestados (grafica 9).

INDICADOR DE QUEJAS RECIBIDAS Y GESTIONADAS EN ABRIL DE 2024

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%
	3	3	

Para el mes de ABRIL de 2024, se reciben 3 quejas por buzón de PQRSFD, las cuales fueron respondidas de manera oportuna de acuerdo a los tiempos establecidos. Los motivos de quejas son principalmente:

Trato amable 1
Información 2

Conclusiones:

De un total de 300 encuestas aplicadas, el 94.33% de usuarios calificaron como muy buena y buena la experiencia global en Salud Sogamoso ESE, que aumento con respecto a marzo que obtuvo un 93.6%

El 97.66% de usuarios recomendarían al IPS a familiares y amigos, con respecto al 97.12% del mes de marzo.

EL 94.22% de usuarios en abril manifestaron estar satisfechos con el componente de humanización del servicio, 18 usuarios marcaron como regular los item relacionados con apoyo ofrecido a personas de mayor vulnerabilidad y el saludo, resultado que mejoro con respecto a marzo que obtuvo un 93.27%

En promedio el 93% de los usuarios manifestaron estar satisfechos con el tratamiento dado por el profesional, la información sobre su patología, y haber comprendido la información entregada por el profesional

En promedio el 83.33% de los usuarios encuestados manifestaron estar satisfechos con el componente de atención al usuario, en promedio 35 usuarios de los 300 encuestados manifestaron no conocer donde esta ubicado el buzón de sugerencias, no conocer los canales de atención y no haber recibido respuesta ante dudas e inquietudes.

El 91% de los usuarios encuestados manifestaron conocer sus derechos y deberes.