

	SALUD SOGAMOSO E.S.E	Fecha: XXX/XXX/XXX
	NOMBRE COMPLETO DEL DOCUMENTO	Página 1 de 10

Tabla de contenido

1.	OBJETIVO GENERAL	2
2.	ALCANCE	2
3.	RESPONSABLE	2
4.	DIRIGIDO A:	2
5.	DESARROLLO DEL DOCUMENTO	2
6.	CONCLUSIONES	10

	SALUD SOGAMOSO E.S.E	Fecha: XXX/XXX/XXX
	NOMBRE COMPLETO DEL DOCUMENTO	Página 2 de 10

1. OBJETIVO GENERAL

Presentar el informe de seguimiento a los indicadores de satisfacción correspondientes al mes de diciembre de 2023 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

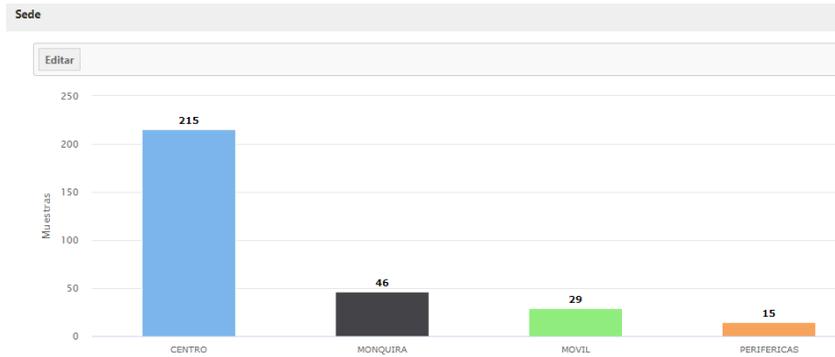
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	
NOMBRE DEL INDICADOR :	Tasa de Satisfacción global
META:	>=90%
MEDICIÓN DEL INDICADOR:	<p>Numerador: Número total de pacientes que se consideran satisfechos con los servicios recibidos por la entidad (califican como "muy buena" o "buena" la atención recibida).</p> <p>Denominador: 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: 305 Usuarios.

Se realizaron un total de 305 encuestas, distribuidas en las diferentes sedes donde presta servicios Salud Sogamoso ESE así: Centro 215 encuestas, Monquirá 44, equipo de periféricas 15 y unidad móvil 29. 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 301 usuarios, obteniendo el siguiente resultado ver tabla 1.

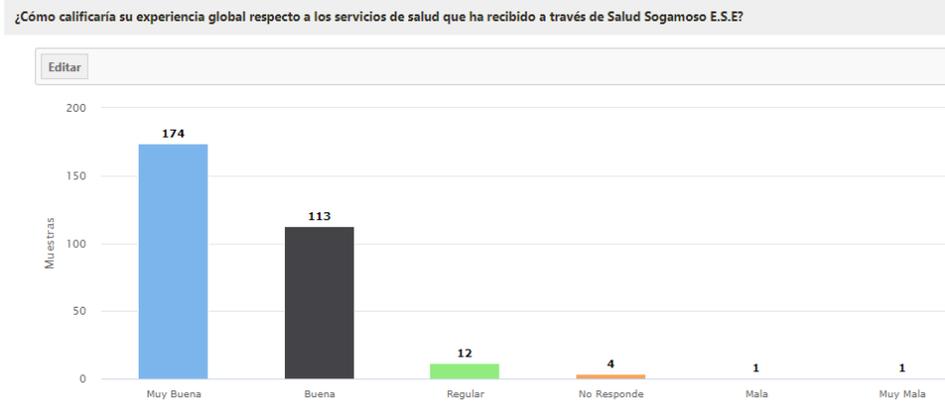
Tabla 1. Resultado pregunta ¿cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?

¿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
	174	113	12	1	1	4	305
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			94,09%
	287			305			

Tomado de archivo Almera encuestas enero de 2024

Análisis: La proporción de satisfacción global para el mes de enero de 2024 fue del 94,09%, que aumenta con respecto a diciembre 2023 que obtuvo un resultado del 93,3%, dado que 287 usuarios manifestaron como muy buena y buena su experiencia global frente a los servicios prestados por Salud Sogamoso ESE, de un total de 305 encuestados. Grafica 2

Grafica 2. Resultado experiencia global mes de enero de 2024



Fuente: Almera encuesta satisfacción aplicada en Enero de 2024

A la pregunta si recomendaría a los familiares y amigos la IPS Salud Sogamoso ESE, respondieron 305 usuarios, obteniendo el siguiente resultado ver tabla 1

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

RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	Defini/ Si	Proba/Si	Defini/ No	Prob No	No Rta	Total
	247	45	2	4	7	305
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		96%	
	292		305			

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

Análisis: En el mes de enero de 2024 se evidencia que el 96% de usuarios encuestados que corresponde a 292 de un total de 305 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 disminuyó con respecto al mes de diciembre que obtuvo un resultado del 96.9%. Se evidencia que 7 usuarios no respondieron la pregunta, 2 que definitivamente no recomendarían la institución y 4 que probablemente no. Grafica 3

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



Fuente: Almera encuesta satisfacción aplicada en enero 2024

OPORTUNIDAD

A la pregunta cómo califica el tiempo de espera en la institución, participaron 305 usuarios distribuidos en las diferentes sedes, de acuerdo a los registros de la tabla 3

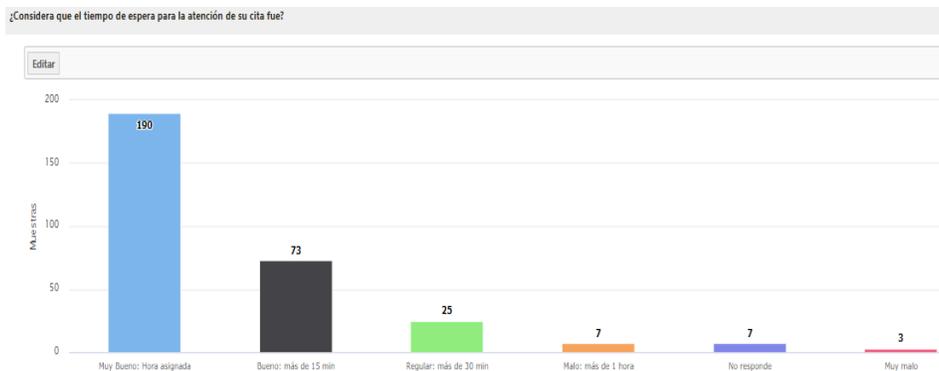
Tabla 3. Resultados pregunta como califica el tiempo de espera en Salud Sogamoso ESE

TIEMPO ESPERA EN INSTITUCION	DE LA	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	No Rta	Total
		190	73	25	7	3	7	305
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			86.23%
		263			305			

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

Análisis: Para el mes de enero la oportunidad en la atención en cuanto al tiempo de espera en la institución se obtuvo un resultado del 86.23% que aumento con respecto al mes de diciembre que obtuvo un resultado del 85.28% dado que 263 usuarios respondieron que el tiempo de espera en la institución es bueno y muy bueno de un total de 305 usuarios encuestados. De acuerdo a esto 25 usuarios manifestaron que el tiempo de espera en la institución es regular, 7 usuarios lo calificaron como malo (superior a 1 hora), 3 lo calificaron como muy malo; 7 usuarios no respondieron la pregunta, Grafica 4.

Grafica 4. Resultado tiempo de espera en la institución



Fuente: Encuesta Almera enero 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 89.8% dado que 274 usuarios respondieron que si fue oportuna la fecha para la cual fue asignada su cita y un 8% que correspondió a 25 usuarios respondieron que no.

Aunque los resultados son positivo para la institucion, si es necesario revisar las causas de demoras para la atencion 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.

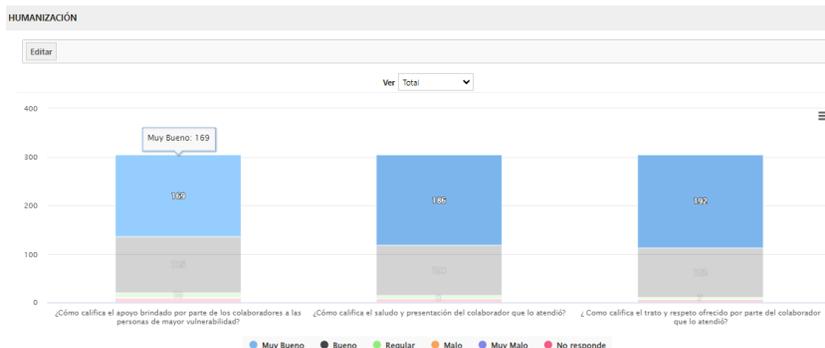
Tabla 4. Resultados componente de humanizacion del servicio

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?	169	115	10	1	1	9	305
¿Cómo califica el saludo y presentación por parte del personal que lo atendió?	186	104	7	0	0	8	305
¿Cómo califica el trato y respeto ofrecido por parte del colaborador que lo atendió?	192	102	4	0	0	7	305
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				94.75%
	289		305				

Fuente: Encuesta satisfacción Almera enero 2024

Análisis: En enero 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 94.75% que se mantuvo respecto al mes de diciembre con un resultado del 94.84%, el resultado de enero corresponde a 289 usuarios en promedio que calificaron como bueno y muy bueno el componente de humanización sobre el total de 305 encuestas aplicadas Grafica 5.

Grafica 5. Calificación componente de humanización del servicio



Fuente: Almera encuesta satisfacción aplicada en enero 2024

COMODIDAD Y ESPACIOS FISICOS

En enero de 2024, se obtuvo un resultado de 96.4% en promedio satisfactorio de las preguntas que conforman el componente de comodidad y espacios físicos para la prestación de los servicios de salud, como resultado de 295 encuestados que respondieron SI a las preguntas sobre comodidad y dotación en los espacios para la atención sobre un total de 305 encuestas aplicadas.

Se observa que 4 usuarios, calificaron que no son cómodos los espacios para la atención, 10 usuarios calificaron como no adecuados los espacios de salas de espera, 8 manifestaron calificaron como no adecuados los espacios para la consulta y 6 que no contaban con la dotación necesaria. En promedio 3 usuarios no respondieron las preguntas del componente. Grafica 6.

Gráfica 6. Respuesta si el usuario considera adecuados los espacios físicos para la atención



Fuente: Almera encuesta satisfacción aplicada en enero 2024

ATENCION AL USUARIO

En el componente de atención al usuario se indaga si el usuario conoce la ubicación de los buzones de sugerencias, los canales de atención para la prestación de servicios y si algún funcionario les brindó información frente a inquietudes del proceso de atención. En promedio se obtuvo un resultado del **88.3%** de usuarios encuestados informaron conocer los canales, los buzones y haber recibido información ante inquietudes como resultado de 269 usuarios de 305 encuestados. Se observa que en promedio el 14.4% de los usuarios

manifiestan no conocer la ubicación de los buzones (respondido por 44 usuarios), el 11.1% manifiesta no conocer los canales para la prestación de servicios (respondido por 34 usuarios) y el 5.6% manifestó no haber recibido información ante inquietudes (respondido por 17 usuarios encuestados). Ver grafica 7

Gráfica 7. Respuesta componente de atención al usuario, conocimiento de buzones, canales e información al usuario

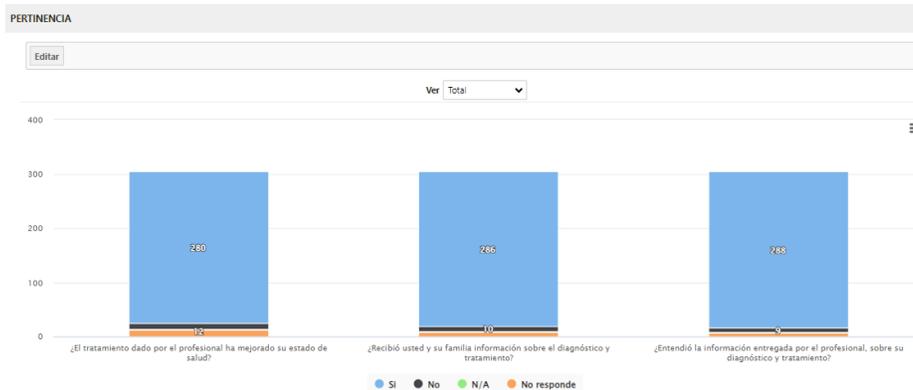


Fuente: Almera encuesta satisfacción aplicada en enero 2024

PERTINENCIA

Para el mes de enero de 2024 se obtuvo un resultado promedio en el componente de pertinencia del **93.4%** como resultado de 285 usuarios 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 305 encuestas aplicadas; este resultado disminuyo con respecto al mes de diciembre que obtuvo un resultado del 94%. Se observa que en promedio 10 usuarios respondieron no a la pregunta ¿El tratamiento dado por el profesional ha mejorado su estado de salud?, 12 respondieron No; a la pregunta ¿recibió usted y su familia información sobre el diagnóstico y tratamiento? 10 usuarios respondieron No; a si el usuario entendió la información entregada por el profesional sobre el diagnóstico y tratamiento 10 usuarios respondieron No. Ver grafica 8

Gráfica 8. Respuestas componente de pertinencia.

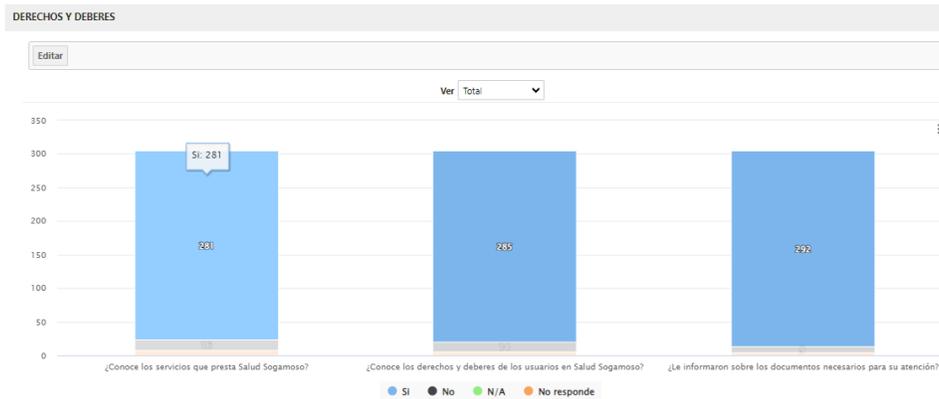


Fuente: Almera encuesta satisfacción aplicada en enero 2024

DERECHOS Y DEBERES

A las preguntas de componente de derechos y deberes, respondieron 305 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 enero de 2024

Tabla 5: Indicador conocimiento deberes y derechos diciembre 2023

Análisis: INDICADOR DEBERES Y DERECHOS	Número de afiliados que conocen deberes y derechos de los usuarios	Número total de encuestados por la IPS	93.4%
	285	305	

Fuente: Encuesta Almera enero 2024

Análisis: En el mes de enero de 2024 el indicador de conocimiento en derechos y deberes presenta un resultado del 93.4%, tabla 5, el cual aumento con respecto al resultado del mes de diciembre de 2023 del 91%, como resultado de 285 usuarios que manifiestan conocer sus derechos y deberes de un total de 305 encuestados (grafica 8). En este mes se identifica que 14 usuarios manifiestan no conocer sus derechos y deberes y 6 usuarios no respondieron la pregunta.

INDICADOR DE QUEJAS RECIBIDAS Y GESTIONADAS EN ENERO 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%
	12	12	

Para el mes de enero de 2024, se reciben 12 quejas por buzón de PQRSFD, las cuales fueron respondidas de manera oportuna de acuerdo a los tiempos establecidos. Los motivos de quejas son principalmente:

	SALUD SOGAMOSO E.S.E	Fecha: XXX/XXX/XXX
	NOMBRE COMPLETO DEL DOCUMENTO	Página 10 de 10

Tiempo espera 4
Trato amable 6
Acceso 1
Información 2

6. CONCLUSIONES

La proporción de satisfacción global para el mes de enero de 2023 fue del 94.09%, que mejora con respecto al resultado obtenido en el mes de diciembre.

El 96% de usuarios encuestados manifiestan que definitivamente si y probablemente si recomendarían a familiares y amigos que se mantiene con respecto al resultado de diciembre del 96.9%

El tiempo de espera en la institución se obtuvo un resultado del 86.22 que aumento con respecto al mes de diciembre de 2024 del 85.58%, lo que sugiere realizar un plan de mejoramiento para la atención puntual de los colaboradores que incluya el seguimiento por parte de talento humano a la hora de inicio de prestación de servicio por parte de los profesionales y que de acuerdo con el resultado del informe de principales causas de queja y reclamo, para el mes de enero se recibieron un total de 4 quejas de los servicios de medicina y enfermería por tiempo de espera.

El componente de humanización obtuvo un resultado del 94.75% que se mantuvo con respecto a resultado de diciembre del 94.84%.

El componente de atención al usuario obtuvo un resultado promedio del 88.3% que disminuyó con respecto al resultado del **86.28%** del mes de diciembre donde los usuarios encuestados que informaron conocer los canales, los buzones y haber recibido información.

En el componente de pertinencia se obtuvo un resultado promedio del 93.4% que disminuyo con respecto a resultado de diciembre de 2023 que fue del 94%.

El 93.4% de los usuarios encuestados manifestaron conocer sus derechos y deberes, el cual disminuyo con respecto al resultado del mes de diciembre de 2023 del 91.3%, como resultado de 242 usuarios que manifiestan conocer sus derechos y deberes de un total de 305 encuestados, sin embargo al comparar el resultado con usuarios de la lista de chequeo de paciente trazador se identifica una gran oportunidad de mejora para que los colaboradores profesionales en consulta apoyen la estrategia de educación del derecho y el deber de la semana.