
	SALUD SOGAMOSO E.S.E	Fecha: XXX/XXX/XXX
	NOMBRE COMPLETO DEL DOCUMENTO	Página 1 de 11

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 11

1. OBJETIVO GENERAL

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

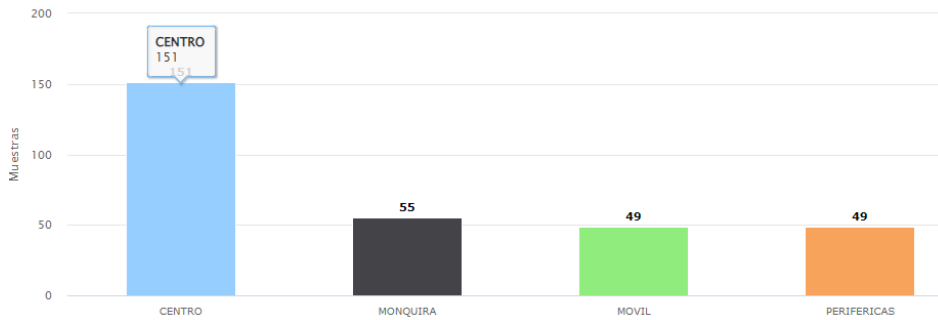
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	
NOMBRE DEL INDICADOR :	Tasa de Satisfacción global
META:	>=90%
MEDICIÓN DEL INDICADOR:	<p>Numerador: Número total de pacientes que se consideran satisfechos con los servicios recibidos por la entidad (califican como "muy buena" o "buena" la atención recibida.</p> <p>Denominador: 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: 304 Usuarios.

Se realizaron un total de 304 encuestas, distribuidas en las diferentes sedes donde presta servicios Salud Sogamoso ESE así: Centro 151 encuestas, Monquirá 55, equipo de periféricas 49 y unidad móvil 49. 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.

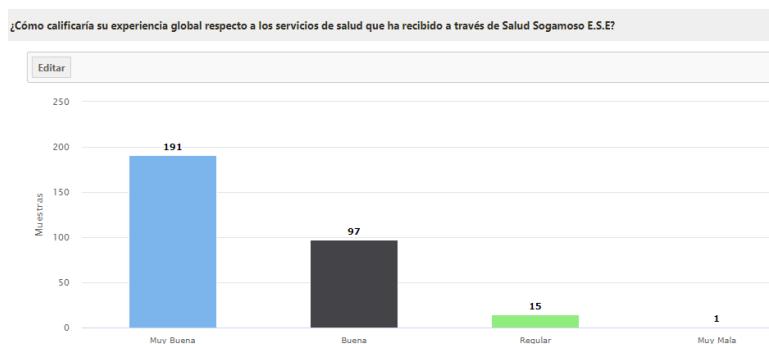
Tabla 1. Resultado pregunta ¿cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?

¿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
	191	97	15	0	1	0	304
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		94,73%	
	288			304			

Tomado de archivo Almera encuestas febrero de 2024

Análisis: La proporción de satisfacción global para el mes de febrero de 2024 fue del 94,73%, que aumenta con respecto a enero de 2024 que obtuvo un resultado del 94%, dado que 288 usuarios manifestaron como muy buena y buena su experiencia global frente a los servicios prestados por Salud Sogamoso ESE, de un total de 304 encuestados. Grafica 2

Grafica 2. Resultado experiencia global mes de febrero 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 febrero de 2024

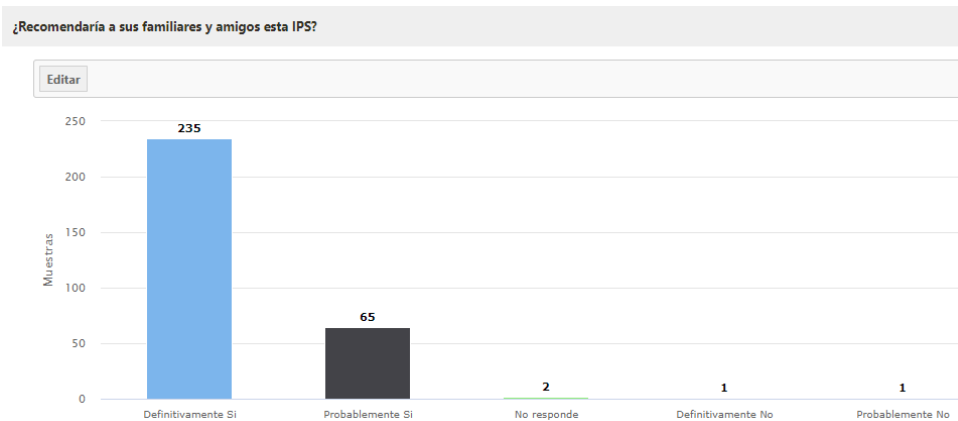
RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	Defini/ Si	Proba/Si	Definí/ No	Prob No	No Rta	Total
	235	65	1	1	2	304
RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS	Número de afiliados que recomendarían a sus familiares y amigos esta IPS		Número total de encuestados por Salud Sogamoso ESE		98.6%	
	300		304			

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

Análisis: En el mes de febrero de 2024 se evidencia que el 98.6% de usuarios encuestados que corresponde a 300 de un total de 304 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 aumento con respecto al mes de enero que obtuvo un resultado del 96%. Se evidencia que 2 usuarios no respondieron la pregunta, 1 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 Febrero 2024

OPORTUNIDAD

A la pregunta cómo califica el tiempo de espera en la institución, participaron 304 usuarios distribuidos en las diferentes sedes, de acuerdo a los registros de la tabla 3

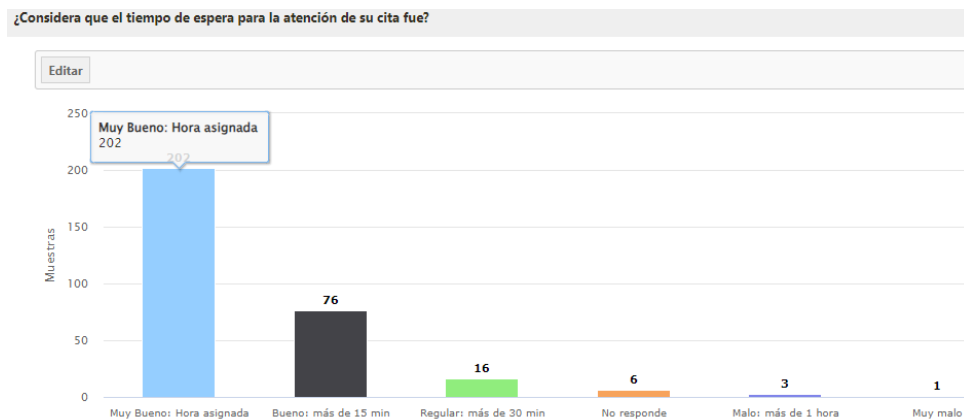
Tabla 3. Resultados pregunta como califica el tiempo de espera en Salud Sogamoso ESE

TIEMPO ESPERA EN INSTITUCION	DE LA	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	No Rta	Total
		202	76	16	3	1	6	304
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			91.44%
		278			304			

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

Análisis: Para el mes de febrero la oportunidad en la atención en cuanto al tiempo de espera en la institución obtuvo un resultado del 91.44% que aumento con respecto al mes de enero que obtuvo un resultado del 86% dado que 278 usuarios respondieron que el tiempo de espera en la institución es bueno y muy bueno de un total de 304 usuarios encuestados. De acuerdo a esto 16 usuarios manifestaron que el tiempo de espera en la institución es regular, 3 usuarios lo calificaron como malo (superior a 1 hora), 1 lo calificó como muy malo; 6 usuarios no respondieron la pregunta, Grafica 4.

Grafica 4. Resultado tiempo de espera en la institución



Fuente: Encuesta Almera febrero 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 94.7% dado que 288 usuarios respondieron que si fue oportuna la fecha para la cual fue asignada su cita y un 4.3% que correspondió a 13 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 compararlas 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.

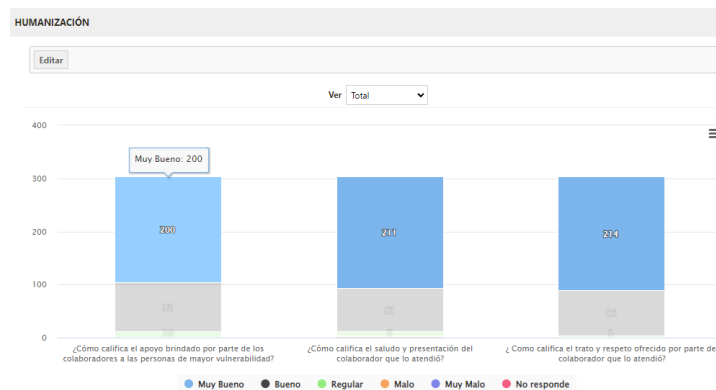
Tabla 4. Resultados componente de humanización del servicio

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?	200	92	10	0	0	2	304
¿Cómo califica el saludo y presentación por parte del personal que lo atendió?	211	81	8	1	0	3	304
¿Cómo califica el trato y respeto ofrecido por parte del colaborador que lo atendió?	214	86	2	0	0	2	304
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				96.92%
	294		304				

Fuente: Encuesta satisfacción Almera febrero 2024

Análisis: En febrero 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 97% que aumento respecto al mes de enero con un resultado del 94.75%, el resultado de enero corresponde a 294 usuarios en promedio que calificaron como bueno y muy bueno el componente de humanización sobre el total de 304 encuestas aplicadas Grafica 5.

Grafica 5. Calificación componente de humanización del servicio



Fuente: Almera encuesta satisfacción aplicada en febrero 2024

COMODIDAD Y ESPACIOS FISICOS

En febrero de 2024, se obtuvo un resultado de 97.58% 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 296 encuestados que respondieron SI a las preguntas sobre comodidad y dotación en los espacios para la atención sobre un total de 304 encuestas aplicadas.

Se observa que 2 usuarios, calificaron que no son cómodos los espacios para la atención, 6 usuarios calificaron como no adecuados los espacios de salas de espera, 5 manifestaron calificaron como no adecuados los espacios para la consulta y 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

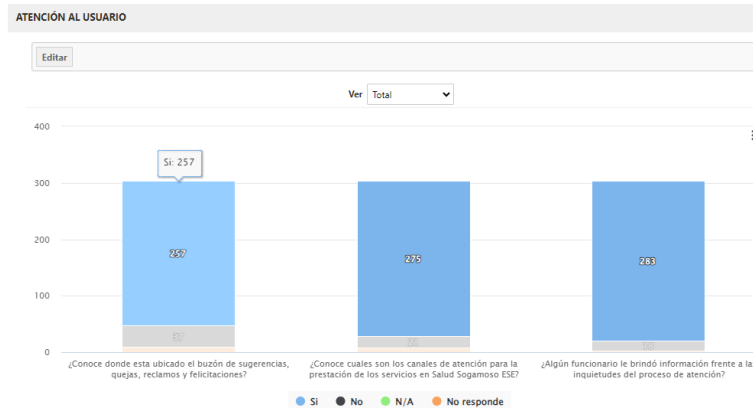


Fuente: Almera encuesta satisfacción aplicada en febrero 2024

ATENCIÓN 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 **89.47%** de usuarios encuestados informaron conocer los canales, los buzones y haber recibido información ante inquietudes como resultado de 272 usuarios de 304 encuestados. Se observa que en promedio el 12% de los usuarios manifiestan no conocer la ubicación de los buzones (respondido por 37 usuarios), el 6.9% manifiesta no conocer los canales para la prestación de servicios (respondido por 21 usuarios) y el 5.9% manifestó no haber recibido información ante inquietudes (respondido por 18 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 febrero 2024

PERTINENCIA

Para el mes de febrero de 2024 se obtuvo un resultado promedio en el componente de pertinencia del **93.4%** como resultado de 284 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 304 encuestas aplicadas; este resultado se mantuvo con respecto al mes de diciembre que obtuvo el mismo resultado. Se observa que en promedio 9 usuarios respondieron no a la pregunta ¿El tratamiento dado por el profesional ha mejorado su estado de salud? Que corresponde al 3%; 14 respondieron No a la pregunta ¿recibió usted y su familia información sobre el diagnóstico y tratamiento? que corresponde a un 4.6%; 8 usuarios respondieron No a si el usuario entendió la información entregada por el profesional sobre el diagnóstico y tratamiento. Ver grafica 8

Gráfica 8. Respuestas componente de pertinencia.

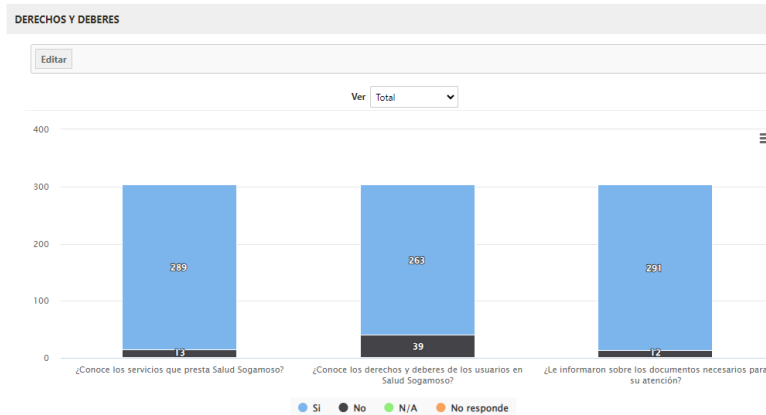


Fuente: Almera encuesta satisfacción aplicada en febrero 2024

DERECHOS Y DEBERES

A las preguntas de componente de derechos y deberes, respondieron 304 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 febrero 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	86.5%
	263	305	


Fuente: Encuesta Almera febrero 2024

Análisis: En el mes de febrero de 2024 el indicador de conocimiento en derechos y deberes presenta un resultado del 86.5% tabla 5, el cual disminuyo con respecto al resultado del mes de enero de 2023 del 93.4%, como resultado de 263 usuarios que manifiestan conocer sus derechos y deberes de un total de 304 encuestados (grafica 8). En este mes se identifica que 39 usuarios manifiestan no conocer sus derechos y deberes y 2 usuarios no respondieron la pregunta.

En relación con la lista de chequeo de paciente trazador que de un total de 10 encuestas aplicadas, 3 manifiestan conocer sus derechos y debes, no es proporcional con el resultado de las 304 encuestas aplicadas sin embargo demuestra que mes a mes el resultado es muy variable teniendo en cuenta que se hace despliegue en salas de espera, por redes sociales y en reuniones principalmente. Para el mes de marzo se inicia con el apoyo de los profesionales en consulta gracias a la ayuda pedagógica de fichas para interactuar con el paciente en consulta, se entregan un total de 34 juegos de fichas para médicos, odontólogos, enfermeras, psicólogas y nutricionista.

INDICADOR DE QUEJAS RECIBIDAS Y GESTIONADAS EN FEBRERO 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%
	4	4	

	SALUD SOGAMOSO E.S.E	Fecha: XXX/XXX/XXX
	NOMBRE COMPLETO DEL DOCUMENTO	Página 10 de 11

Para el mes de febrero de 2024, se reciben 4 quejas por buzón de PQRSFD, las cuales fueron respondidas de manera oportuna de acuerdo a los tiempos establecidos. Los motivos de quejas son principalmente:

Tiempo espera 2
Trato amable 2

6. CONCLUSIONES

La proporción de satisfacción global para el mes de febrero de 2024 fue del 94.73%, que mejora con respecto al resultado obtenido en el mes de enero

El 98.6% de usuarios encuestados manifiestan que definitivamente si y probablemente si recomendarían a familiares y amigos que se mantiene con respecto al resultado de enero del 96%.

El tiempo de espera en la institución se obtuvo un resultado del 91.44% que disminuyó con respecto al mes de enero de 2024 del 96%, se realizó análisis en el comité de ética hospitalaria de febrero de acuerdo al resultado del informe de principales causas de queja y reclamo ya que en el mes de enero se recibieron un total de 4 quejas de los servicios de medicina y enfermería por tiempo de espera y en febrero se reciben en total 2 quejas por esta misma causa.

El componente de humanización obtuvo un resultado del 96.92% 94.75% que aumentó con respecto a resultado de enero del 94.75%.

En el componente de comodidad y espacio físico, se obtuvo un resultado del 97.58%

El componente de atención al usuario obtuvo un resultado promedio del 89.47% que aumentó con respecto al resultado del mes de enero del 88.3%, el 12% manifiesta no conocer donde están ubicados los buzones, el 6.9% no conocen los canales y el 5.9% manifiestan que no recibieron información frente a dudas e inquietudes.

En el componente de pertinencia se obtuvo un resultado promedio del 93.4% que se mantuvo con respecto al mes de enero de 2024. Se sugiere incluir el resultado del componente en el comité de ética hospitalaria para analizar el resultado de manera mensual.

El 86.5% de los usuarios encuestados manifestaron conocer sus derechos y deberes, el cual disminuyó con respecto al resultado del mes de enero de 2024 del 93.4%, como resultado de 263 usuarios que manifiestan conocer sus derechos y deberes de un total de 304 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, por tanto en el mes de marzo se inicia con el apoyo de los profesionales en consulta gracias a la ayuda pedagógica de fichas para interactuar con el paciente en consulta, se entregan un total de 34 juegos de fichas para médicos, odontólogos, enfermeras, psicólogas y nutricionista.

Las principales causas de queja y reclamo fueron tiempo de espera y trato amable.

