

	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 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

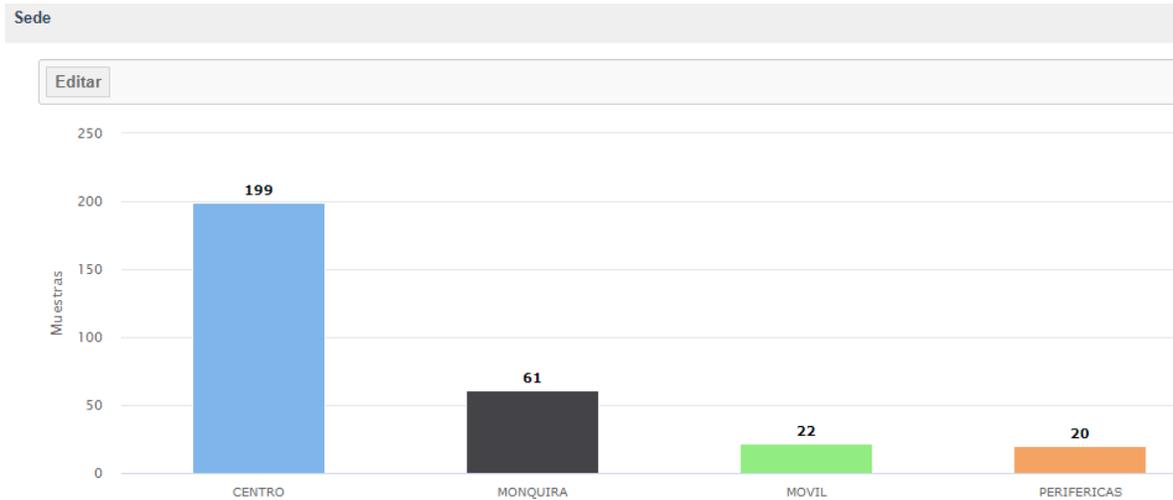
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	
NOMBRE DEL INDICADOR :	Tasa de Satisfacción global
META:	>=90%
MEDICIÓN DEL INDICADOR:	<p>Numerador: Número total de pacientes que se consideran satisfechos con los servicios recibidos por la entidad (califican como "muy buena" o "buena" la atención recibida.</p> <p>Denominador: 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: 302 Usuarios.

Se realizaron un total de 300 encuestas, distribuidas en las diferentes sedes donde presta servicios Salud Sogamoso ESE así: Centro 199 encuestas, Monquirá 61, equipo de periféricas 20 y unidad móvil 22. 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 302 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?

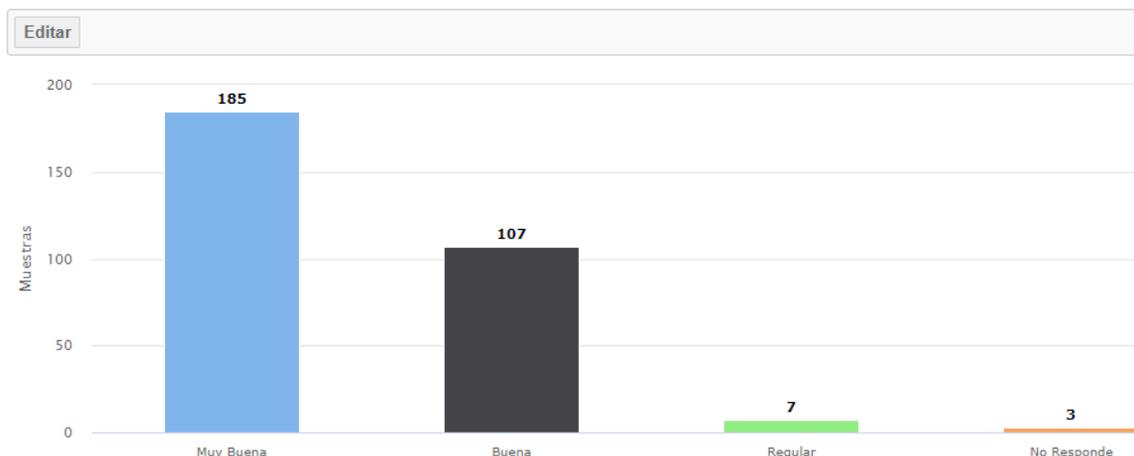
¿CÓMO CALIFICARÍA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE SU IPS?	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	No Rta.	Total
		185	107	7	0	0	3
SATISFACCION GLOBAL	Número de afiliados que se consideran satisfechos con los servicios recibidos en Salud Sogamoso ESE			Número total de encuestados por Salud Sogamoso ESE			96,68%
	292			302			

Tomado de archivo Almera encuestas Mayo de 2024

Análisis: La proporción de satisfacción global para el mes de Mayo de 2024 fue del 96.6% que aumenta con respecto a abril de 2024 que obtuvo un resultado del 94.4%, dado que 292 usuarios manifestaron como muy buena y buena su experiencia global frente a los servicios prestados por Salud Sogamoso ESE, de un total de 302 encuestados. Grafica 2

Grafica 2. Resultado experiencia global mes de Mayo 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 mayo 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 2

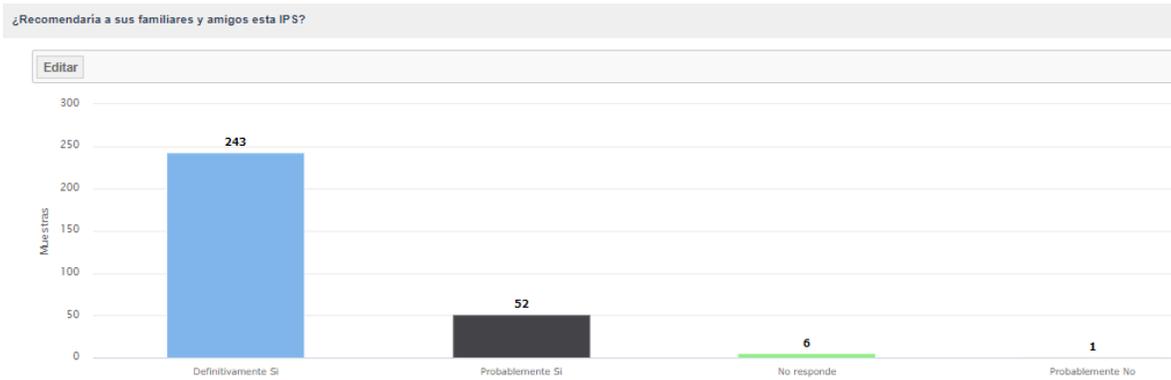
Tabla 2. Resultados pregunta recomendaría a familiares y amigos esta IPS, mes de mayo de 2024

RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	Defini/ Si	Proba/Si	Definí/ No	Prob No	No Rta	Total
		243	52	0	1	6
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%
	295		302			

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

Análisis: En el mes de mayo de 2024 se evidencia que el 97.7% de usuarios encuestados que corresponde a 295 de un total de 302 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, resultado que se mantiene con respecto al mes de abril de 2024. Se evidencia que 6 usuarios no respondieron la pregunta, 1 manifestó que probablemente no recomendarían la institución. Grafica 3

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



Fuente: Almera encuesta satisfacción aplicada en mayo 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

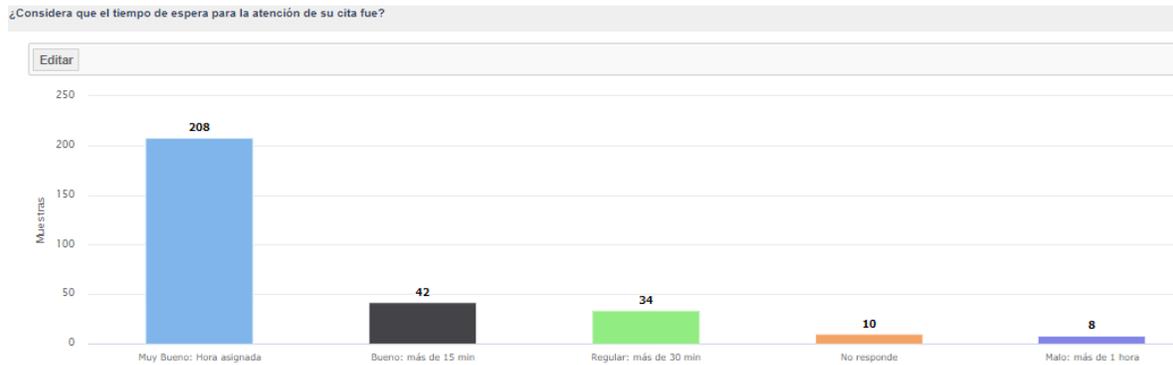
Tabla 3. Resultados pregunta como califica el tiempo de espera en Salud Sogamoso ESE

TIEMPO ESPERA EN INSTITUCION	DE LA	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	No Rta	Total
		208	42	34	8	0	10	302
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			82.78%	
		250	302					

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

Análisis: Para el mes de mayo la oportunidad en la atención en cuanto al tiempo de espera en la institución obtuvo un resultado del 82.78%, resultado que disminuyó con respecto al mes de abril que obtuvo un resultado del 88% dado que 250 usuarios respondieron que el tiempo de espera en la institución es bueno y muy bueno de un total de 302 usuarios encuestados. De acuerdo a esto 10 usuarios no respondieron la pregunta, 34 usuarios manifestaron que el tiempo de espera en la institución es regular (superior a 30 minutos), 8 usuarios lo calificaron como malo (superior a 1 hora), Grafica 4.

Grafica 4. Resultado tiempo de espera en la institución



Fuente: Encuesta Almera mayo de 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 90.7% 88.8% dado que 274 usuarios respondieron que sí fue oportuna la fecha para la cual fue asignada su cita y un 6.3% que correspondió a 19 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 302 usuarios distribuidos en las diferentes sedes donde presta servicios Salud Sogamoso ESE, obteniendo como resultado lo registrado en la Tabla 4.

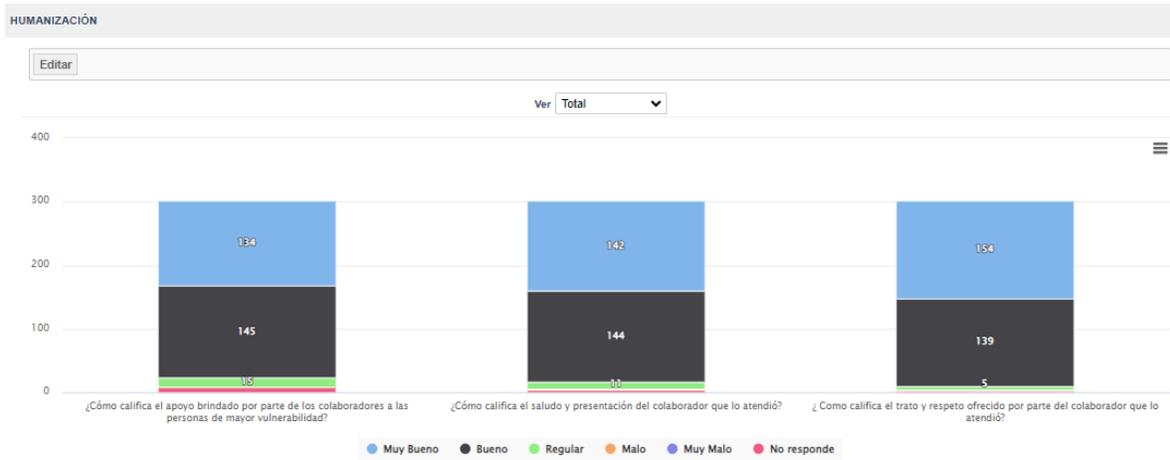
Tabla 4. Resultados componente de humanización del servicio

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?	134	145	15	0	0	8	302
¿Cómo califica el saludo y presentación por parte del personal que lo atendió?	142	144	11	1	0	4	302
¿Cómo califica el trato y respeto ofrecido por parte del colaborador que lo atendió?	154	139	5	1	0	3	302
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				94.70%
	286		302				

Fuente: Encuesta satisfacción Almera de mayo de 2024

Análisis: En Mayo 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 94.70% que aumentó levemente con respecto al mes de abril con un resultado del 94.22%, el resultado de mayo corresponde a 286 usuarios en promedio que calificaron como bueno y muy bueno el componente de humanización sobre el total de 302 encuestas aplicadas Grafica 5.

Grafica 5. Calificación componente de humanización del servicio



Fuente: Almera encuesta satisfacción aplicada en mayo 2024

COMODIDAD Y ESPACIOS FISICOS

A las preguntas del componente de comodidad y espacios físicos, respondieron 302 usuarios de acuerdo a la información registrada en el grafico 6.

Grafica 6. Comodidad y Espacios físicos



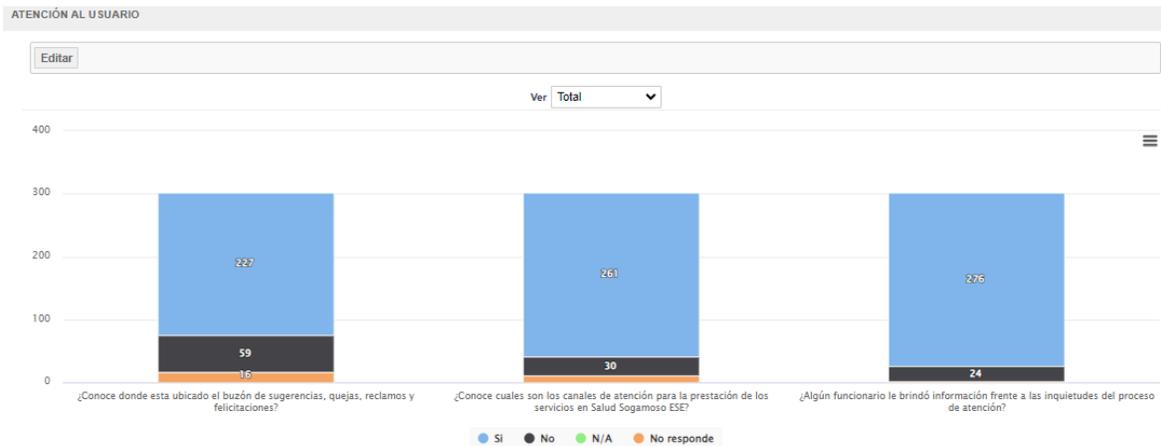
Fuente. Almera encuesta de satisfacción mayo 2024

Análisis: el 96.4% de los usuarios manifestaron que las áreas de espera para la atención son cómodas que corresponde a 291 de 302; el 97% considera que las áreas de atención en salud son cómodas y el 96.4% de los encuestados manifestaron que las áreas de la atención contaban con la dotación requerida. En promedio 3 usuarios no respondieron las preguntas y en promedio 7 usuarios respondieron no estar cómodos en el proceso de atención. Dando como resultado promedio que el 96.6% de los 302 usuarios encuestados manifestaron sentirse cómodos con instalaciones y dotación en Salud Sogamoso ESE en el mes de mayo de 2024.

ATENCIÓN AL USUARIO

Se indaga a los usuarios sobre el conocimiento que tienen frente a la ubicación y uso del buzón de sugerencias, los canales de atención y si algún funcionario le brindo información frente a dudas e inquietudes Grafica 7.

Grafica 7. Atención al usuario mayo 2024



Fuente: Almera encuesta de satisfacción del usuario mayo 2024

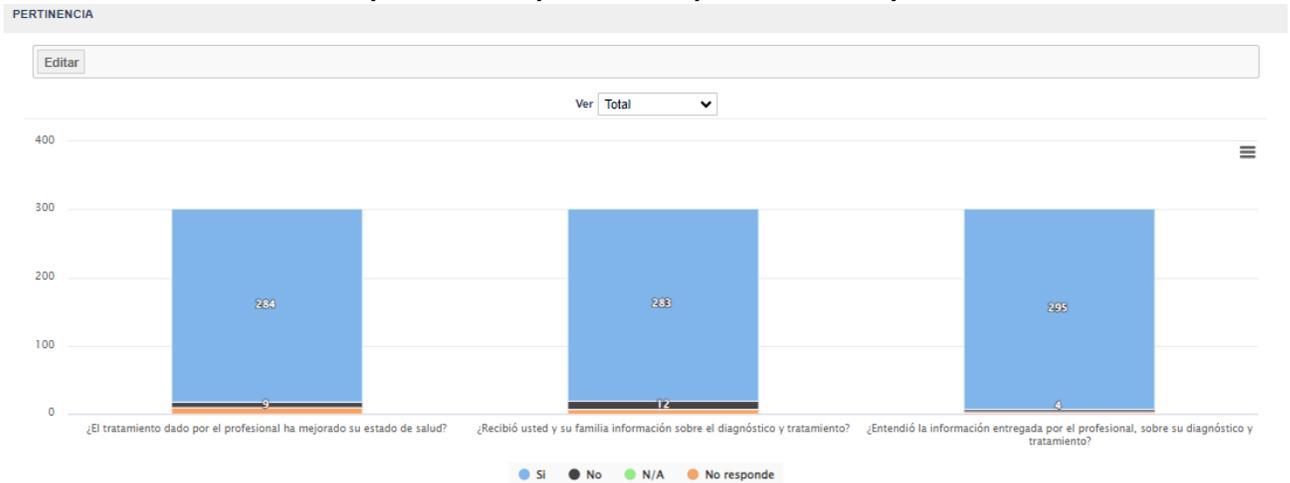
Análisis: El 75.2% de los usuarios encuestados manifestar conocer donde está ubicado el buzón de sugerencias en la institución, el 86.4% de los usuarios manifestar conocer los canales de atención para la solicitud de servicios de salud y el 91.4% de los usuarios manifiesta que en caso de dudas e inquietudes algún funcionario le brindo información. en promedio 255 usuarios manifiesta estar satisfechos con la atención al usuario, lo que corresponde al 84.3% de los usuarios encuestados de un total de 302.

PERTINENCIA

Para el mes de mayo de de 2024 se obtuvo un resultado promedio en el componente de pertinencia del **95.01%** como resultado de 287 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 302 encuestas aplicadas; este resultado aumento con respecto al mes de abril que obtuvo un resultado del 90%. Se observa que 9 usuarios respondieron no a la pregunta ¿El tratamiento dado por

el profesional ha mejorado su estado de salud? Que corresponde al 3%; 12 usuarios respondieron No a la pregunta ¿recibió usted y su familia información sobre el diagnóstico y tratamiento? que corresponde a un 4%; 4 usuarios respondieron No a si el usuario entendió la información entregada por el profesional sobre el diagnóstico y tratamiento lo cual corresponde a un 51%. Ver grafica 8

Gráfica 8. Respuestas componente de pertinencia mayo 2024

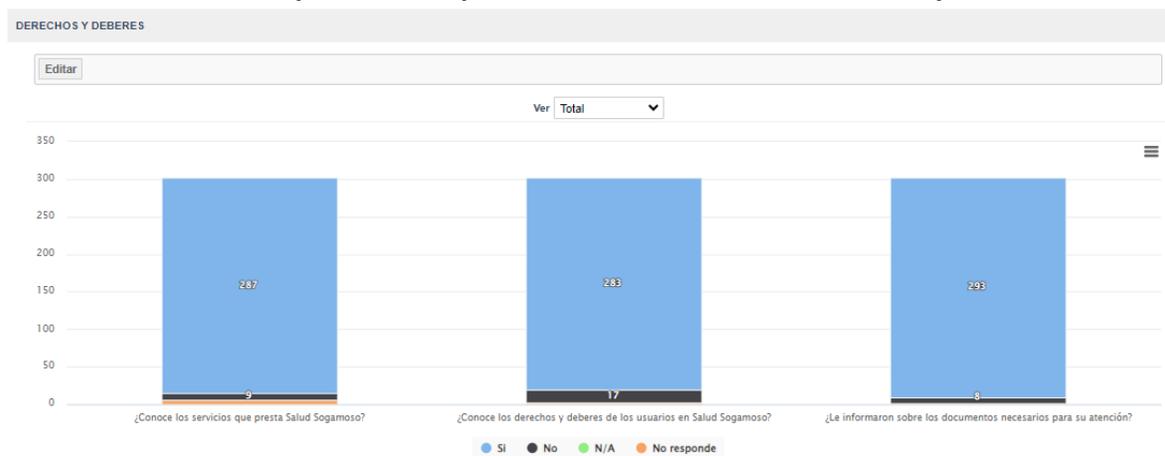


Fuente: Almera encuesta satisfacción aplicada en mayo de 2024

DERECHOS Y DEBERES

A las preguntas de componente de derechos y deberes, respondieron 302 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 mayo de 2024

Tabla 5: Indicador conocimiento deberes y derechos mayo de 2024

Análisis: INDICADOR DEBERES Y DERECHOS	Número de afiliados que conocen deberes y derechos de los usuarios	Número total de encuestados por la IPS	93.7%
	283	302	

Fuente: Encuesta Almera mayo de 2024

Análisis: En el mes de mayo de 2024 el indicador de conocimiento en derechos y deberes presenta un resultado del 93.7%, tabla 5, el cual aumento con respecto al resultado del mes de abril que obtuvo un resultado del 91%, como resultado de 283 usuarios que manifiestan conocer sus derechos y deberes de un total de 302 encuestados (grafica 9).

INDICADOR DE QUEJAS RECIBIDAS Y GESTIONADAS EN MAYO 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%
	18	18	

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

18 QUEJAS EN TOTAL

- 11 Por trato amable
- 1 Por humanización
- 2 Tiempos de espera
- 1 Información
 - 1 Seguridad
- 2 por Satisfacción

6. CONCLUSIONES

La proporción de satisfacción global para el mes de Mayo de 2024 fue del 96.68%, que mejora con respecto al resultado obtenido en el me de abril

El 97.71% de usuarios encuestados manifiestan que definitivamente si y probablemente si recomendarían a familiares y amigos que aumenta levemente con respecto al resultado de abril del 97.67%.

El tiempo de espera en la institución se obtuvo un resultado del 82.78% que disminuyo con respecto al mes de abril de 2024 que obtuvo un resultado del 89%.

El componente de humanización obtuvo un resultado del 94.7% que aumentó levemente con respecto a resultado de abril con un resultado del 94.%.

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

En el componente de comodidad y espacio físico, se obtuvo un resultado del 96.6%

El componente de atención al usuario obtuvo un resultado promedio del 84.3%

En el componente de pertinencia se obtuvo un resultado promedio del 95.01%

El 93.7% de los usuarios encuestados manifestaron conocer sus derechos y deberes, el cual aumento con respecto al resultado del mes de abril del 91%, como resultado de 283 usuarios que manifiestan conocer sus derechos y deberes de un total de 302 encuestados.

Las principales causas de queja y reclamo fueron: teniendo e cuenta que el numero de quejas aumento con respecto al comportamiento de Enero a abril, se recibieron 11 quejas por trato amable, 1 por humanización en la sede Monquirá (por privacidad) 2 por tiempos de espera, 1 por información y 2 por satisfacción.