

CONSOLIDADO GENERAL DE ENCUESTA DE SATISFACCION

II TRIMESTRE 2023

PROCESO	No. DE ENCUESTAS	OPORTUNIDAD	CONFIDENCIALIDAD	TRATO	VERIF. DE MTOS	INFORMACION	ORDEN Y LIMPIEZA	RESOLVIÓ SU MOTIVO DE CONSULTA?	ENTREGA TOTAL DE MTOS	FACILIDAD DE ACCESO A SERVICIOS	EXPERIENCIA GENERAL DEL SERVICIO	RECOMIENDA ESTA IPS A SUS FAMILIARES (DEFINITIVAMENTE SI/PROBABLEMENTE SI)	TOTAL
RX	382	100%	100%	100%		100%	100%	100%		99%	100%	100%	100%
VACUNACION	213	100%	100%	100%		100%	100%	100%		100%	100%	100%	100%
LABORATORIO	487	98%	98%	97%		98%	98%	98%		97%	98%	99%	98%
SIAU	474	98%	98%	99%		98%	99%	100%		98%	99%	100%	99%
HOSPITALIZACION	165	93%	90%	90%		86%	88%	92%		90%	90%	90%	90%
C. EXT-PYD	125	89%	98%	88%		93%	98%	94%		90%	91%	95%	93%
ODONTOLOGIA	215	93%	97%	95%		94%	82%	94%		87%	94%	93%	92%
URGENCIAS	133	88%	100%	90%		98%	95%	89%		89%	88%	92%	92%
PUESTO DE SALUD	212	100%	95%	100%		100%	100%	100%		100%	100%	100%	99%
SER. FARMACEUTICO	221	95%		93%	96%	94%	92%		89%	91%	91%	91%	92%
TOTAL	2627	95%	97%	95%	96%	96%	95%	96%	89%	94%	95%	96%	

SATISFACCION GLOBAL

Número de usuarios que respondieron 'buena' o "muy buena" a la pregunta: "¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?"

Usuarios que respondieron 'buena' o "muy buena"	2495
Total, de usuarios que contestaron la pregunta	2613

Resultado de Satisfacción Global: 95%

Meta satisfacción global: 90%

OBSERVACIONES

Se resaltan la calificación obtenida en un 100% de los servicios de la entidad, quienes obtuvieron un porcentaje de satisfacción superior al 90%

RECOMENDA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS

Número de usuarios que respondieron "definitivamente si" y "probablemente si" a la pregunta: "¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?"

Número de usuarios que respondieron definitivamente si y probablemente si	2528
Número de usuarios que respondieron la pregunta	2593

TAMAÑO DE LA MUESTRA POR PROCESOS

TAMAÑO DE LA MUESTRA 2023				
SERVICIOS	No. DE ATENCIONES POR SERVICIO	TOTAL MUESTRA POR TRIMESTRE	MUESTRA POR MES	PROCESO RESPONSABLE DE ENCUESTAR
Pueblo tapao	4456	354	118	Auxiliar
Hospitalización	316	174	58	Servicio farmacéutico
Laboratorio	27014	379	126	Urgencias
Consulta externa	66978	384	128	Odontología
Odontología	6106	362	120	Laboratorio
Serv farmacéutico	82451	383	128	Administracion
Urgencias	28985	380	127	Sist. de informacion/ Vacunacion
Radiología	3314	345	115	Hospitalizacion/ Partos
Vacunación	24673	379	127	Consulta Externa
SIAU	5040	358	120	Hospitalización

ATRIBUTOS DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN EN SALUD

Continuidad: Garantía que los usuarios reciben las intervenciones requeridas mediante la secuencia lógica y racional de actividades basadas en el conocimiento científico y sin interrupciones innecesarias.

Oportunidad: Posibilidad que tiene el Usuario de obtener los servicios que requiere sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud.

Pertinencia: Garantía que los usuarios reciban los servicios que requieren.

Accesibilidad: Posibilidad que tiene el Usuario para utilizar los servicios de salud.

Seguridad: Conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodología que minimizan el riesgo de sufrir eventos adversos durante la atención

ANALISIS POR ATRIBUTOS

ATRIBUTO	TOTAL, CALIFICACION DE LATRIBUTO
Oportunidad en la atención	95%
Confidencialidad	97%
Trato	95%
Verificación de medicamentos	96%
Información y orientación	96%
Aseo y limpieza	95%
La atención brindada resolvió su motivo de consulta	96%
Entrega total de medicamentos	89%
Facil acceso a los servicios	94%
Experiencia general	95%
Recomienda esta IPS	96%

FICHA TECNICA

POBLACION: Usuarios que han recibido atención en la institución durante el segundo trimestre de 2023.

ENCUESTADORES: Responsables de procesos (En proceso diferente donde labora).

DIGITACIÓN: Sistemas y SIAU

CONSOLIDACION Y ANALISIS: Oficina de Atención al Usuario (SIAU)



ANGELA RODRIGUEZ CEBALLOS
Responsable SIAU