

CONSOLIDADO GENERAL DE ENCUESTA DE SATISFACCION

I 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	35	100%	100%	100%		100%	100%	100%		100%	100%	100%	100%
VACUNACION	96	100%	100%	100%		100%	100%	100%		100%	100%	100%	100%
LABORATORIO	103	88%	88%	88%		88%	88%	88%		88%	88%	100%	89%
SIAU	114	91%	100%	96%		90%	94%	96%		92%	94%	99%	95%
HOSPITALIZACION	61	87%	72%	80%		82%	70%	80%		79%	75%	79%	78%
C. EXT-PYD	85	72%	94%	91%		88%	93%	91%		91%	82%	91%	88%
ODONTOLOGIA	175	95%	95%	95%		99%	85%	98%		100%	100%	100%	96%
URGENCIAS	27	89%	100%	100%		100%	96%	89%		96%	100%	96%	96%
PUESTO DE SALUD	73	100%	100%	100%		100%	86%	100%		100%	100%	100%	98%
SER. FARMACEUTICO	100	99%		98%	100%	98%	96%		96%	97%	95%	96%	97%
TOTAL	869												

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"	814
Total, de usuarios que contestaron la pregunta	869

Resultado de Satisfacción Global: 94%

Meta satisfacción global: 90%

OBSERVACIONES

Se resaltan la calificación obtenida en un 70% 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	830
Número de usuarios que respondieron la pregunta	848

TAMAÑO DE LA MUESTRA POR PROCESOS

PROCESOS	NUMERO DE ATENCIONES	MUESTRA	1ER TRIMESTRE	2DO TRIMESTRE	3ER TRIMESTRE	4TO TRIMESTRE	PROCESO RESPONSABLE DE ENCUESTAR
PUESTO DE SALUD	1204	292	73	73	73	73	PUESTO DE SALUD
VACUNACION	20413	378	94	94	94	94	URGENCIAS
LABORATORIO	47449	382	95	95	95	95	CONSULTA EXTERNA PYD
SIAU	5330	359	89	89	89	89	HOSPITALIZACION
HOSPITALIZACION	541	225	56	56	56	56	LABORATORIO
CONSULTA EXTERNA PYD	34453	380	95	95	95	95	SISTEMAS DE INFORMACION-VACUNACION
ODONTOLOGIA	19466	165	41	41	41	41	SERVICIO FARMACEUTICO
SERVICIO FARMACEUTICO	21431	378	94	94	94	94	ODONTOLOGIA
URGENCIAS	19166	377	94	94	94	94	ADMINISTRACION
RX			30	30	30	30	HOSPITALIZACION O PARTOS

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	92%
Confidencialidad	94%
Trato	95%
Verificación de medicamentos	100%
Información y orientación	95%
Aseo y limpieza	91%
La atención brindada resolvió su motivo de consulta	94%
Entrega total de medicamentos	96%
Facil acceso a los servicios	94%
Experiencia general	93%
Recomienda esta IPS	96%

FICHA TECNICA

POBLACION: Usuarios que han recibido atención en la institución durante el primer 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



Certificado No. SC 5858-1

