

CONSOLIDADO GENERAL DE ENCUESTA DE SATISFACCION

IV 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	139	99%	99%	99%		99%	99%	99%		99%	99%	99%	99%
VACUNACION	164	99%	98%	99%		98%	99%	98%		98%	99%	99%	99%
LABORATORIO	175	96%	97%	98%		98%	97%	98%		97%	97%	96%	97%
SIAU	153	99%	99%	99%		99%	99%	99%		99%	99%	99%	99%
HOSPITALIZACION	93	94%	90%	90%		89%	85%	92%		92%	85%	97%	90%
C. EXT-PYD	166	92%	98%	93%		92%	94%	97%		94%	89%	95%	94%
ODONTOLOGIA	162	92%	96%	96%		96%	99%	96%		97%	96%	96%	96%
URGENCIAS	190	94%	97%	96%		96%	96%	96%		94%	96%	97%	96%
PUESTO DE SALUD	151	99%	99%	99%		99%	99%	99%		99%	99%	99%	99%
SER. FARMACEUTICO	122	83%		86%	88%	89%	89%		81%	89%	78%	81%	85%
TOTAL	1515												

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"	1432
Total, de usuarios que contestaron la pregunta	1515

Resultado de Satisfacción Global: 95%

Meta satisfacción global: 90%

OBSERVACIONES

Se resaltan la calificación obtenida en un 90% 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	1454
Número de usuarios que respondieron la pregunta	1501

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	145	49	Auxiliar
Hospitalización	316	55	19	Servicio farmacéutico
Laboratorio	27014	170	57	Urgencias
Consulta externa	66978	165	55	Odontología
Odontología	6106	161	54	Laboratorio
Serv farmacéutico	82451	165	55	Administracion
Urgencias	28985	162	54	Sist. de informacion/ Vacunacion
Radiología	3314	138	46	Hospitalizacion/ Partos
Vacunación	24673	162	54	Consulta Externa
SIAU	5040	152	51	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	96%
Verificación de medicamentos	88%
Información y orientación	96%
Aseo y limpieza	96%
La atención brindada resolvió su motivo de consulta	97%
Entrega total de medicamentos	81%
Fácil acceso a los servicios	96%
Experiencia general	94%
Recomienda esta IPS	96%

FICHA TECNICA

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