

**CONSOLIDADO GENERAL DE ENCUESTA DE SATISFACCION**

**IER TRIMESTRE 2024**

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	150	100%	97%	100%		100%	99%	99%		99%	99%	100%	99%
VACUNACION	166	97%	98%	97%		97%	96%	96%		98%	91%	99%	96%
LABORATORIO	238	98%	98%	99%		99%	97%	99%		98%	98%	97%	98%
SIAU	163	88%	95%	96%		95%	97%	93%		94%	91%	91%	93%
HOSPITALIZACION	74	93%	99%	94%		92%	94%	99%		96%	94%	97%	95%
C. EXT-PYD	169	86%	97%	93%		92%	92%	94%		86%	85%	90%	90%
ODONTOLOGIA	157	92%	99%	94%		95%	96%	98%		85%	92%	97%	94%
URGENCIAS	181	88%	95%	91%		89%	89%	90%		87%	87%	89%	89%
PUESTO DE SALUD	159	99%	100%	100%		100%	100%	100%		100%	100%	100%	99%
SER. FARMACEUTICO	180	94%		92%	97%	95%	92%		85%	86%	91%	86%	91%
<b>TOTAL</b>	<b>1637</b>												

**VIGILADO Supersalud**  
 Línea de Atención al Usuario: 6500870 - Bogotá, D.C.  
 Línea Ciudad de Nececes: 0199999999



Certificado No. SC 5858-1



## 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"	<b>1511</b>
Total, de usuarios que contestaron la pregunta	<b>1637</b>

**Resultado de Satisfacción Global: 92%**

**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	<b>1549</b>
Número de usuarios que respondieron la pregunta	<b>1637</b>

## TAMAÑO DE LA MUESTRA POR PROCESOS

TAMAÑO DE LA MUESTRA 2024				
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	93%
Confidencialidad	98%
Trato	96%
Verificación de medicamentos	97%
Información y orientación	95%
Aseo y limpieza	95%
La atención brindada resolvió su motivo de consulta	96%
Entrega total de medicamentos	85%
Facil acceso a los servicios	93%
Experiencia general	92%
Recomienda esta IPS	95%

## FICHA TECNICA

**POBLACION:** Usuarios que han recibido atención en la institución durante el primer trimestre de 2024.

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

**DIGITACIÓN:** Sistemas y SIAU

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

**ANGELA YULIETH MARIN GIRALDO**

Responsable SIAU