# 

# CONSOLIDADO GENERAL DE ENCUESTA DE SATISFACCION

**2DO TRIMESTRE 2024**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PROCESO** | **No. DE ENCUESTAS** | **OPORTUNIDAD** | **CONFIDENCIALIDAD** | **TRATO** | **VERIF. DE MTOS** | **INFORMACION** | **ORDEN Y LIMPIEZA** | **RESOLVIÒ 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** | **145** | 100% | 100% | 98% |  | 97% | 98% | 97% |  | 99% | 98% | 100% | **98%** |
| **VACUNACION** | **110** | 99% | 99% | 99% |  | 98% | 99% | 100% |  | 99% | 99% | 98% | **99%** |
| **LABORATORIO** | **172** | 99% | 100% | 98% |  | 99% | 91% | 100% |  | 100% | 99% | 98% | **98%** |
| **SIAU** | **153** | 90% | 99% | 97% |  | 99% | 95% | 98% |  | 97% | 96% | 99% | **97%** |
| **HOSPITALIZACION** | **56** | 91% | 100% | 93% |  | 96% | 93% | 98% |  | 96% | 95% | 100% | **96%** |
| **C. EXT-PYD** | **154** | 90% | 99% | 96% |  | 96% | 94% | 99% |  | 99% | 91% | 96% | **95%** |
| **ODONTOLOGIA** | **165** | 99% | 100% | 98% |  | 99% | 99% | 100% |  | 99% | 98% | 99% | **99%** |
| **URGENCIAS** | **140** | 96% | 98% | 96% |  | 95% | 97% | 96% |  | 96% | 95% | 98% | **96%** |
| **PUESTO DE SALUD** | **115** | 100% | 100% | 100% |  | 100% | 99% | 100% |  | 99% | 100% | 100% | **100%** |
| **SER. FARMACEUTICO** | **186** | 98% |  | 98% | 99% | 99% | 97% |  | 97% | 97% | 97% | 100% | **98%** |
| **TOTAL** | **1396** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**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” | **1346** |
| Total, de usuarios que contestaron la pregunta | **1396** |

# Resultado de Satisfacción Global: 96%

**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 | **1372** |
| Número de usuarios que respondieron la pregunta | **1396** |

**TAMAÑO DE LA MUESTRA POR PROCESOS**

**D O**

L ín e a de A tenc iió n all Us ua riio: 6 50 08 7 0 – B o go tá, D .C . L ín e a G ra tuiita Na ciion all : 0 1 80 00 9 10 38 3

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 L ATRIBUTO** |
| Oportunidad en la atención | 96% |
| Confidencialidad | 90% |
| Trato | 97% |
| Verificacion de medicamentos | 99% |
| Información y orientación | 98% |
| Aseo y limpieza | 96% |
| La atencion brindada resolvió su motivo de consulta | 98% |
| Entrega total de medicamentos | 97% |
| Facil acceso a los servicios | 97% |
| Experiencia general | 97% |
| Recomienda esta IPS | 99% |

# FICHA TECNICA

**POBLACION**: Usuarios que han recibido atención en la institución

durante el seguno trimestre de 2024.

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

**DIGITACIÓN**: Sistemas y SIAU

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

**ANGELA YULIETH MARIN GIRALDO**

Responsable SIAU