

 <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>PASTO SALUD E.S.E</b> <small>NIT. 900091143-9</small>	<b>COMUNICACIONES OFICIALES</b>			
	<b>VERSIÓN</b>	<b>PROCESO/SERVICIO</b>	<b>CODIGO</b>	<b>NUM</b>
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	<b>SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO</b>			

# INFORME DE MEDICIÓN SATISFACCIÓN DE USUARIOS

## II TRIMESTRE 2020

	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			

## INFORME DE SATISFACCION Y FIDELIZACION DE LOS USUARIOS

### CONSOLIDADO SEGUNDO TRIMESTRE 2020

SERVICIO	PORCENTAJE DE SATISFACCION	PORCENTAJE DE FIDELIZACION.
IMAGENOLOGIA	90.6%	98.5%
URGENCIAS	100%	100%
AMBULATORIO	89.4%	98.8%
LABORATORIO CLINICO	90.6%	100%
HOSPITALIZACION	96.3%	100%

### INDICADORES

SATISFACCION: No. De usuarios Satisfechos /No. De encuestas aplicadas X 100

$$354/365 \times 100 = 96.9\%$$

FIDELIZACION: No. De usuarios que recomiendan utilizar los servicios /No. De encuestas aplicadas X 100

$$363/365 \times 100 = 99.4\%$$

Al realizar el consolidado de las encuestas de satisfacción, los usuarios realizaron las siguientes recomendaciones para mejorar los servicios, por lo tanto se hace necesario utilizar estrategias encaminadas en mejorar la satisfacción y fidelización de los usuarios a nuestras IPS en la Red de prestadores, se presentaron recomendaciones en diferentes servicios.

	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			

RECOMENDACIONES PARAR MEJORAR EL SERVICIO DE HOSPITALIZACION	
Habitación para un solo usuario	1
Atención en urgencias más rápida	1
Horario de la comida muy tarde	1
Algunos médicos, enfermeros (as), auxiliares ser más amables.	1
Los guardias de seguridad ser más amables.	1
Dar onces después del almuerzo	1
Las camas son muy duras	1
Cuando se llame al Call-center brindar una mejor información	1
TOTAL	8

RECOMENDACIONES PARA MEJORAR EL SERVICIO DE URGENCIAS	
Algunas veces la atención es demorada	1
Instalaciones inadecuadas en urgencias de San Vicente	1
Al momento de ingresar tener mejor información y que la atención sea más rápida	1
TOTAL	3

RECOMENDACIONES PARA MEJORAR SERVICIO DE IMAGENOLOGIA	
Demora mucho la atención	1
Más agilidad en urgencias	1
El tiempo no es el adecuado para la atención, no respetan la cita programada	1
El personal no llega a tiempo	1
Es muy buena la atención	1
Se recomienda recibir mejor información por parte de los Auxiliares de Enfermería	1
Se demoran en atender, efectividad en la cita.	1
TOTAL	7

	<b>COMUNICACIONES OFICIALES</b>			
	<b>VERSIÓN</b>	<b>PROCESO/SERVICIO</b>	<b>CODIGO</b>	<b>NUM</b>
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	<b>SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO</b>			

RECOMENDACIONES PARA MEJORAR SERVICIO DE LABORATORIO	
Que en la atención, el filtro sea más rápido	1
Mejor control en la entrada	1
Un poco más de orden y la atención preferencial a las embarazadas	1
La atención está muy demorada que la agilicen	1
Organizar bien el proceso en la toma de muestras para el ingreso	1
Que mantengan la buena atención	1
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>

RECOMENDACIONES PARA MEJORAR SERVICIO DE AMBULATORIO	
Falta gel antibacterial en la entrada	2
Mayor cobertura en medicamentos	1
Más agilidad para contestar el teléfono al solicitar las citas	1
Se tardan en atender	1
Que los Médicos mejoren su actitud	1
Ampliar el centro de Salud	2
Cuando se llama, asignar la cita con el medico que uno quiere, pero cuando no hay son groseros	1
No hay Jabón en el baño de usuarios	1
La atención del teléfono no es buena	1
Que agilicen la construcción del centro de salud, el servicio de urgencias es muy estrecho y no tiene ventanas	1
En el call-center no contestan y es difícil solicitar citas por este medio.	
La atención fue inmediata felicitaciones	1
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>

 <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>PASTO SALUD E.S.E</b> <small>NIT. 900091143-9</small>	<b>COMUNICACIONES OFICIALES</b>			
	<b>VERSIÓN</b>	<b>PROCESO/SERVICIO</b>	<b>CODIGO</b>	<b>NUM</b>
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	<b>SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO</b>			

Atentamente,

CLAUDIA JIMENA PAZ CEBALLOS  
 Profesional Universitaria.- SIAU.