

	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 MEDICIÓN SATISFACCIÓN DE USUARIOS

## III TRIMESTRE 2020



## SIAU

	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 AMINISTRACION DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS CONSOLIDADO TERCER TRIMESTRE 2020

JULIO – AGOSTO – SEPTIEMBRE

**OBJETIVO:** Evaluar el nivel de satisfacción del usuario y su familia sobre prestación del servicio de Pasto Salud ESE, apalancando en los procesos de mejoramiento continuo.

**ALCANCE:** Conocer y Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios que ofrece Pasto Salud ESE de conformidad al art. 36 y 37 del Decreto 1011/2006.

**Normatividad:**

**ARTÍCULO 36°.- PROCESOS DE AUDITORÍA EN LAS EAPB.** Las EAPB establecerán un Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención de Salud que comprenda como mínimo, los siguientes procesos:

1. Autoevaluación de la Red de Prestadores de Servicios de Salud. La entidad evaluará sistemáticamente la suficiencia de su red, el desempeño del sistema de referencia y contrareferencia, garantizará que todos los prestadores de su red de servicios estén habilitados y que la atención brindada se dé con las características establecidas en el artículo 3o de este decreto.
2. Atención al Usuario. La entidad evaluará sistemáticamente la satisfacción de los usuarios con respecto al ejercicio de sus derechos, al acceso, oportunidad y a la calidad de sus servicios.

**ARTÍCULO 37°.- PROCESOS DE AUDITORÍA EN LAS INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD.**

Estas entidades deberán establecer un Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención de Salud, que comprenda como mínimo, los siguientes procesos:

1. Autoevaluación del Proceso de Atención de Salud. La entidad establecerá prioridades para evaluar sistemáticamente los procesos de atención a los usuarios desde el punto de vista del cumplimiento de las características de calidad a que hace referencia el artículo 3o del presente decreto. DECRETO NUMERO 1011 DE 2006 HOJA No.\_\_\_\_ Continuación del Decreto "Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud " 13
2. Atención al Usuario. La entidad evaluará sistemáticamente la satisfacción de los usuarios con respecto al ejercicio de sus derechos y a la calidad de los servicios recibidos.

	<b>COMUNICACIONES OFICIALES</b>			
	<b>VERSIÓN</b>	<b>PROCESO/SERVICO</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>			

## INDICADORES:

Con el fin de realizar el desarrollo de satisfacción de usuarios se realiza una muestra anual para cada trimestre dentro de los cuales se tenía establecido el desarrollo de 1.700 encuestas y mensuales 425.

Por motivos de pandemia entre los meses de marzo – agosto no se realizó la atención en los diferentes servicios, disminuyendo igualmente la muestra en los trimestres II y Tercero de 2020.

En el Tercer trimestre se dio apertura en todos los servicios a finales del mes de agosto, obteniendo un total de 381 Encuestas de Satisfacción realizadas.

## TOTAL DE ENCUESTAS APLICADAS

<b>SERVICIO</b>	<b>SUBTOTAL</b>
IMAGENOLOGIA	86
URGENCIAS	86
AMBULATORIO	85
LABORATORIO CLINICO	87
HOSPITALIZACION	37
<b>TOTAL</b>	<b>381</b>

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

### TOTAL DE ENCUESTAS POR RED

Servicios Redes	Urgencias	Laboratorio	Imagenología	Ambulatorio	Hospitalización
Red Norte	30	23	32	26	37
Red Sur	30	23	28	20	
Red Oriente		16	26	16	
Red Occidente	26	25		23	
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>	<b>87</b>	<b>86</b>	<b>85</b>	<b>37</b>

### INDICADOR DE SATISFACCION

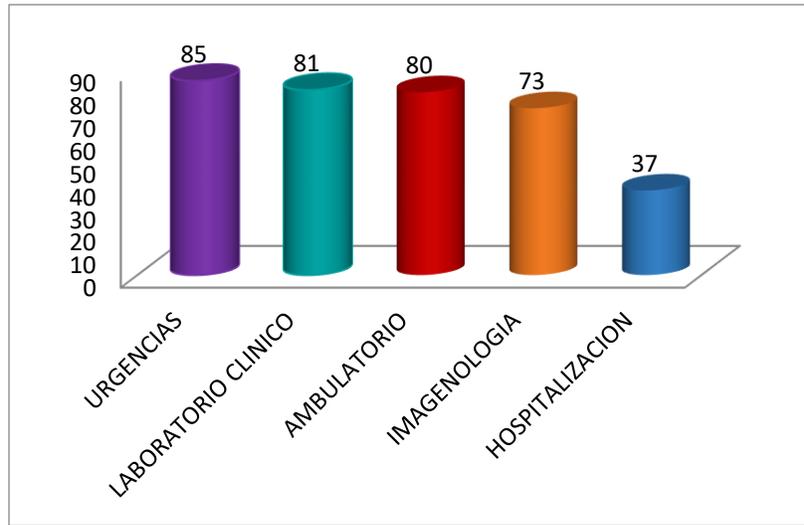
SATISFACCION: No. De usuarios Satisfechos X 100 / No. De encuestas aplicadas.

$$356 \times 100 / 381 = 93.4\%$$

SERVICIOS	Total Redes Encuestas Realizadas	Total encuestas Satisfechas	PORCENTAJE
Hospitalización	37	37	100%
Urgencias	86	85	98.8%
Ambulatorio	85	80	94.1%
Laboratorio	87	80	91.9%
Imagenología	86	73	84.9%
<b>TOTAL</b>	<b>381</b>	<b>356</b>	<b>93.4%</b>

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

### SATISFACCION DE USUARIOS



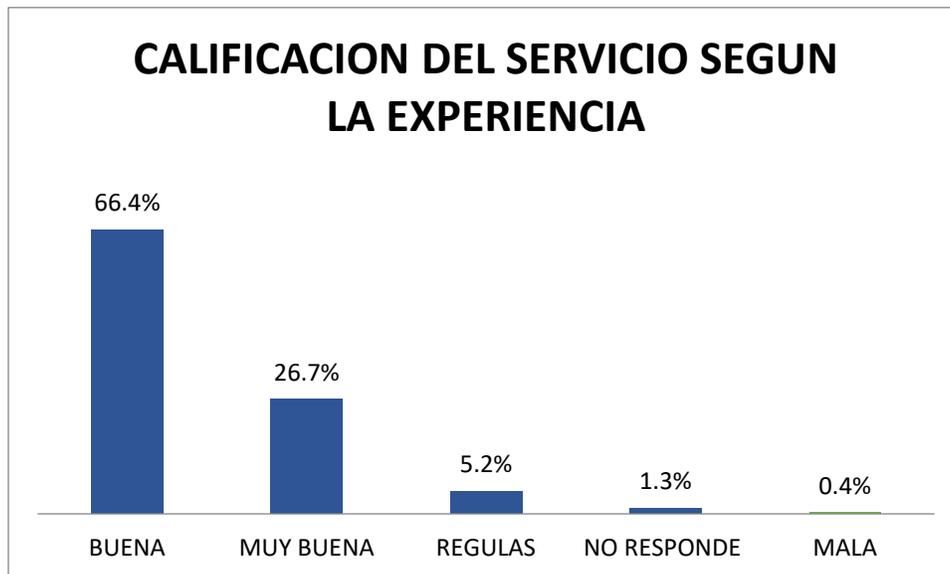
### SATISFACCION POR SERVICIO Y POR RED PRESTADORA

Servicios \ Red	Red				TOTAL
	NORTE	SUR	ORIENTE	OCCIDENTE	
Urgencias	30	30		25	85
Laboratorio	23	23	13	21	80
Imagenología	28	29	16		73
Ambulatorio	24	20	13	23	80
Hospitalización	37				37
					356

	<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>			

SEGÚN EXPERIENCIA DEL USUARIO, CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA

CALIFICACION	NUMERO	PORCENTAJE
BUENA	253	66.4%
MUY BUENA	102	26.7%
REGULAS	20	5.2%
NO RESPONDE	5	1.3%
MALA	1	0.4%
TOTAL	381	100%

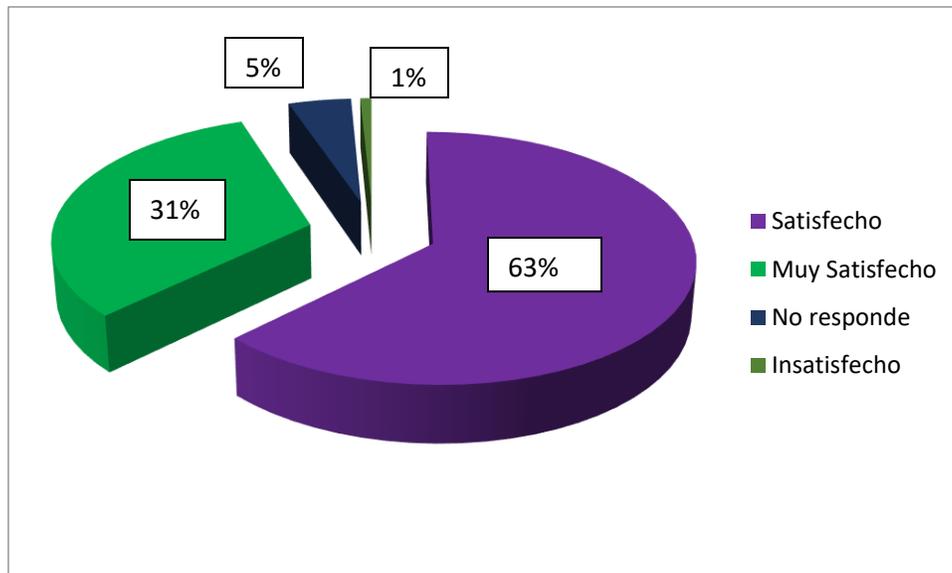


	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			

SOLUCIÓN QUE LE DIERON A SU NECESIDAD DE SALUD:

SERVICIOS	SOLUCION A NECESIDADES				TOTAL
	Muy Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	No responde	
Hospitalización	4	28	0	5	37
Urgencias	47	38	1	0	86
Ambulatorio	35	48	0	2	85
Imagenología	13	69	0	4	86
Laboratorio	23	56	2	6	87
<b>Sub Total</b>	122	239	3	17	
<b>TOTAL</b>					<b>381</b>

### SOLUCION A NECEDADES



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

FRENTE A LA ATENCIÓN PARA QUE SEAN RESPETADOS SUS DERECHOS

SERVICIOS	SOLUCION A NECESIDADES				TOTAL
	Muy Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	No responde	
Hospitalización	2	34	0	1	37
Urgencias	49	36	1	0	86
Ambulatorio	32	52	1	0	85
Imagenología	16	68	0	2	86
Laboratorio	28	52	1	6	87
<b>Sub Total</b>	127	242	3	9	
<b>TOTAL</b>					<b>381</b>



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

### CON REFERENCIA AL SERVICIO RECIBIDO EN HOSPITALIZACION

PROPORCIÓN DE USUARIOS SATISFECHOS EN LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACION	Satisfechos	Total Encuestados	Porcentaje
Sabor de la alimentación suministrada	36	37	97.3%
Temperatura de los alimentos suministrados	37	37	100%
Presentación y aseo de la alimentación suministrada	37	37	100%
Horario de la alimentación suministrada	36	37	97.3%
Variedad de la alimentación suministrada	37	37	100%

### FIDELIZACION DE LIOS USUARIOS FRENTE AL SERVICIO

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

$$369 \times 100 / 381 = 96.8\%$$

SERVICIOS	Total Redes Encuestas Realizadas	Total encuestas Fidelización	PORCENTAJE
Hospitalización	37	37	100%
Urgencias	86	86	100%
Ambulatorio	85	83	97.6%
Imagenología	86	83	96.5%
Laboratorio	87	80	91.9%
<b>TOTAL</b>	<b>381</b>	<b>369</b>	<b>96.8%</b>

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

### RECOMENDACIONES POR SERVICIO

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.

RECOMENDACIONES PARAR MEJORAR EL SERVICIO DE HOSPITALIZACION	
Que los exámenes sean tomados con mayor agilidad	1
Que la atención médica sea más rápida	1
Tener agua caliente en las duchas	1
TOTAL	3

RECOMENDACIONES PARA MEJORAR EL SERVICIO DE URGENCIAS	
Demora en el servicio.	1
Se recomienda tener más medidas de protección en los ingresos.	1
Mas practica en el lavado de manos	1
No hay distanciamiento entre usuarios.	1
TOTAL	4

RECOMENDACIONES PARA MEJORAR SERVICIO DE IMAGENOLOGIA	
Se recomienda tener más medidas de protección en los ingresos.	1
Explicar más sobre los procedimientos	1
Que el tiempo de ecografías no sea tan demorado 2 horas es mucho tiempo	1
La atención es un poco demorada	1
TOTAL	4

RECOMENDACIONES PARA MEJORAR SERVICIO DE LABORATORIO
--

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

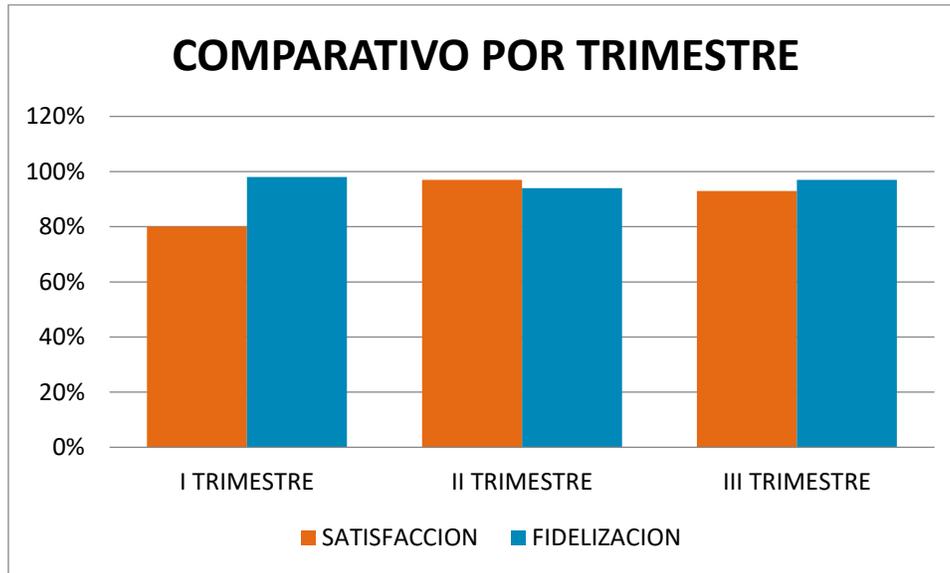
Demora en la atención mucha fila	1
Atención más rápida mucha gente	1
Que se mejore la organización	1
No me gusta la Atención de la Unidad Móvil	1
Mas higiene en los baños	1
Que atiendan en odontología rápido	1
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>

RECOMENDACIONES PARA MEJORAR SERVICIO DE AMBULATORIO	
Mas higiene en los baños	1
Atención más rápida	1
El médico se demora en atender	1
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>

### COMPARATIVO TRIMESTRAL

	<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>			

TIPO	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE
SATISFACCION	80%	97%	93%
FIDELIZACION	98%	94%	97%



CLAUDIA JIMENA PAZ CEBALLOS  
 Profesional Universitaria.- SIAU.  
 Realizó

ADRIANA ENRIQUEZ MEZA  
 Subgerente de Salud e Investigación  
 Abrobó