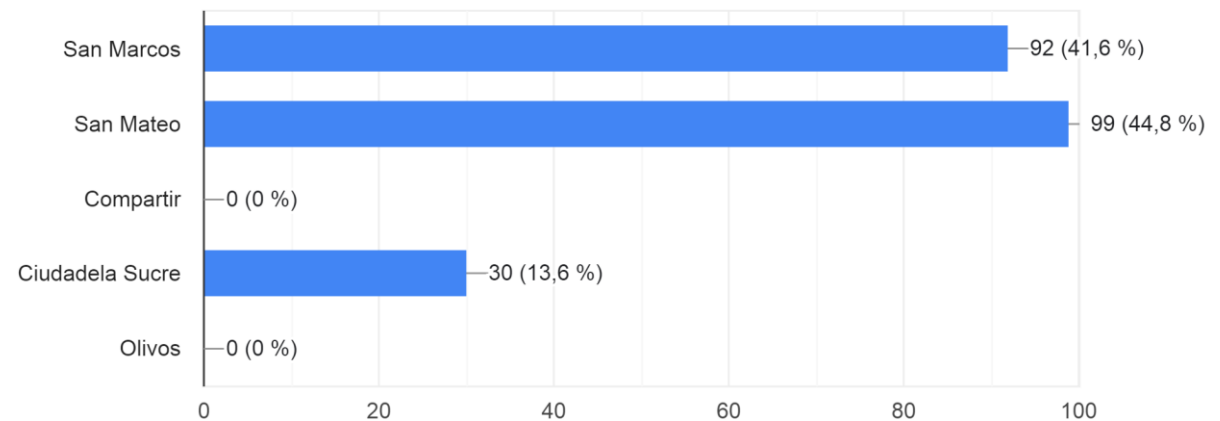


## INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ENERO DE 2023

La información para la elaboración del informe de satisfacción se obtiene mediante el diligenciamiento de 221 encuestas en las cinco sedes distribuidas así:

### SEDE

221 respuestas



A continuación, se plasma el porcentaje de satisfacción global en las sedes de la ESE en el mes de enero de 2023, evidenciando la opinión generada por los usuarios.

### ¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido en la IPS?

221 respuestas

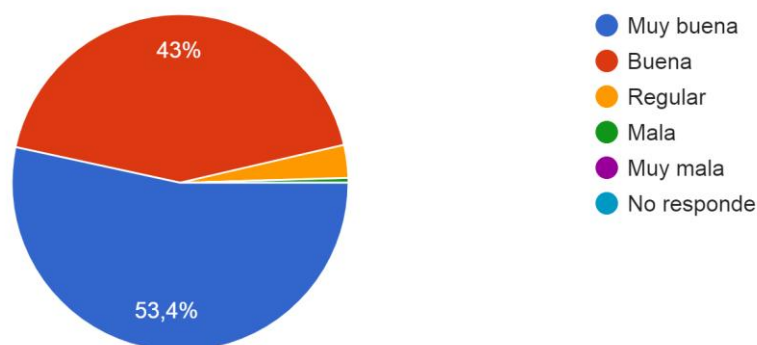


Gráfico de respuestas de formularios. Título de la pregunta: ¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido en la IPS? Número de respuestas: 221 respuestas.

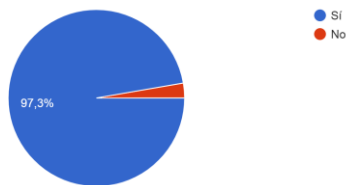
Dentro del análisis realizado en las 221 encuestas aplicadas a los usuarios de la ESE, se evidencia que nuestros usuarios se encuentran un 96,4% satisfechos respecto a los servicios prestados en la institución. Lo que evidencia el trabajo de calidad realizado por los colaboradores y funcionarios de la institución día a día.

Así mismo, se realizan charlas donde se socializan el deber y el derecho del mes, así como la importancia de la higienización, lavado de manos, sensibilizando al usuario acerca de la importancia de asistir puntualmente a sus citas y de no poder hacerlo cancelarla hasta con 24 horas antes.

En cada sede se trabaja el respectivo derecho y deber del mes de enero

- DERECHO: **PRESTACIÓN**      DEBER: **CONSERVAR**

¿Conoce los deberes y derechos como usuario de la ESE Municipal Julio Cesar Peñaloza?  
221 respuestas



¿Por que medio los conoce?  
221 respuestas

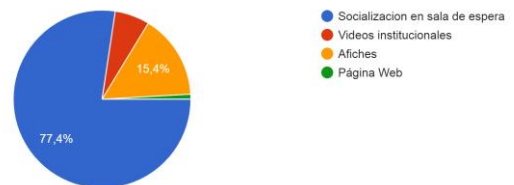


Gráfico de respuestas de formularios. Título de la pregunta: ¿Conoce los deberes y derechos como usuario de la ESE Municipal de Soacha Julio Cesar Peñaloza y ¿Por qué medio los conoce?

El 97,3% de nuestros usuarios manifiestan conocer los deberes y derechos de cada mes generando una conciencia de las normas que debemos cumplir y exigir al tomar los diferentes servicios de la ESE Municipal de Soacha Julio Cesar Peñaloza.

Dicha información es socializada por diferentes medios, entre los que más reconocen los usuarios son Página web 0,9%, Afiches 15,4%, Videos institucionales 6,3% y Socialización en sala de espera 77.4%

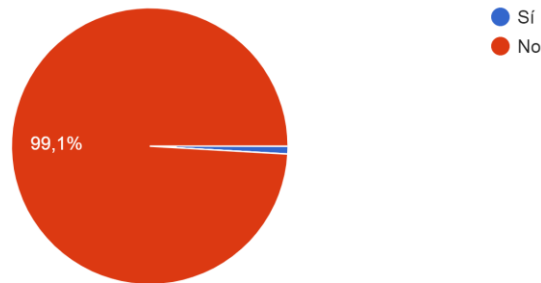
Es importante para la institución que cada una de las personas que asisten a cada una de nuestras sedes reciba un servicio de calidad, es por esto que trabajamos para que la humanización sea un valor institucional que se esté trabajando día a día, es por esto que a la pregunta ¿Se ha sentido discriminado en la institución?

El 99,1% de la población asegura no sentirse discriminado, lo que evidencia la garantía de los deberes y derechos a todos nuestros usuarios y un trato digno en cada uno de nuestros servicios. Sin embargo, es

pertinente tener un seguimiento pertinente de la atención hacia nuestros usuarios para alcanzar la excelencia deseada.

¿Se ha sentido discriminado en la institución?

221 respuestas

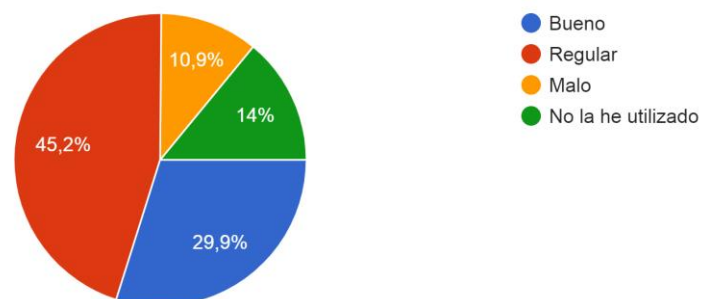


La atención vía telefónica para asignación de citas y para información general en nuestra institución, es un servicio que ofrece la institución para todos nuestros usuarios a través de la línea 7293922, sin embargo, según la opinión de la población que dio respuesta a las encuestas, se da un significativo porcentaje de usuarios que han utilizado el servicio pero muestran gran insatisfacción por el mismo, lo que sugiere que es importante dar mayor publicidad y socializar este servicio para que sea de total ayuda para nuestros usuarios.

De la población que hace uso del servicio el 29,9% opina que es bueno, mientras un 59,2% opina que es regular y malo, siendo este un porcentaje elevado de inconformidad, por tanto, a partir de esto es importante buscar herramientas para establecer acciones de mejora, entre las que se encuentran, aumentar el personal de Call Center para generar una respuesta mucho más oportuna en el área, además de generar atención continua para que los usuarios puedan acceder de manera satisfactoria al Call Center e incentivar mayor publicidad de la línea telefónica. .

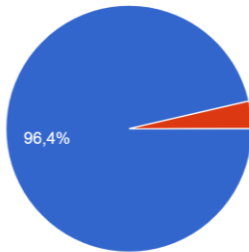
Como califica la atención a través de la línea telefónica

221 respuestas



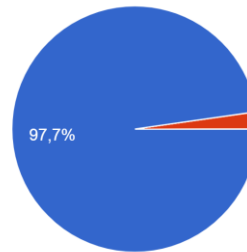
A nivel general los usuarios se encuentran satisfechos con los servicios y con el trato recibido por parte de los funcionarios y colaboradores, evidenciando en todos los ítems un porcentaje de satisfacción mayor al 90% lo que sugiere una atención de calidad en cada uno de los servidos en todas nuestras sedes.

¿La atención recibida fue clara y oportuna?  
221 respuestas



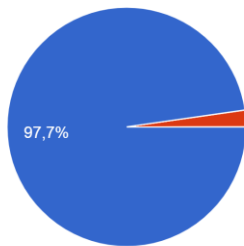
¿Recibió la atención a la hora asignada?  
221 respuestas

● Sí  
● No



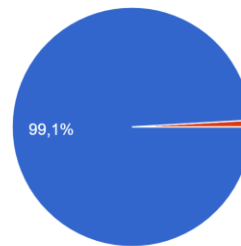
● Sí  
● No

¿El personal/profesional resolvió sus necesidades?  
221 respuestas



● Sí  
● No

¿El aseo general de las instalaciones fue?  
221 respuestas



● Bueno  
● Regular  
● Malo

<b>SATISFACCION GLOBAL ENERO</b>			
<b>SEDE</b>	<b>PORCENTAJE DE SATISFACCION</b>	<b>USUARIOS SATISFECHOS</b>	<b>NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS</b>
SAN MARCOS	92,4	85	92
SAN MATEO	99	98	99
COMPARTIR	0	0	0
C.SUCRE	100	30	30
OLIVOS	0	0	0
	<b>96,4</b>	<b>213</b>	<b>221</b>

Para cada una de las sedes se muestra a continuación el porcentaje de satisfacción y la cantidad de usuarios satisfechos respecto a la cantidad de encuestas aplicadas en cada sede.

Encontrando que el porcentaje de satisfacción general es del 96,4%, promediando los ítems que hacen referencia propiamente a los servicios en cada una de nuestras sedes, evidenciando un porcentaje favorable para la institución, respecto al interés constante por brindar una atención de calidad dentro de los parámetros de accesibilidad, oportunidad, pertinencia y humanización, básicos para una atención satisfactoria en la ESE Municipal de Soacha Julio Cesar Peñaloza

JUAN CARLOS DOMINGUEZ  
 Profesional Sistema de Información y Atención Al Usuarios  
 ESE Municipal de Soacha Julio Cesar Peñaloza