

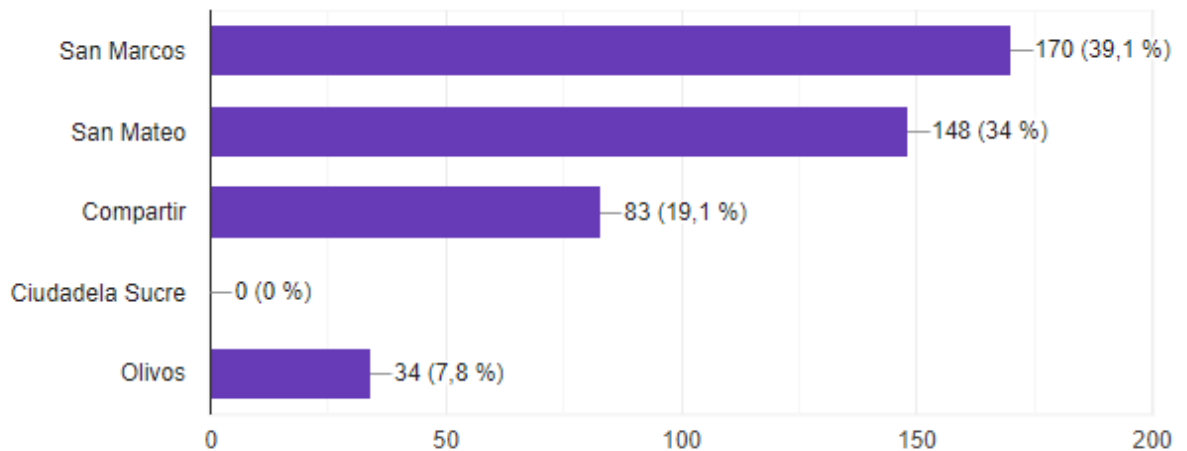


## INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DICIEMBRE DE 2023

La información para la elaboración del informe de satisfacción se obtiene mediante el diligenciamiento de 435 encuestas en cuatro sedes (teniendo en cuenta que la sede de Ciudadela se encuentra en obras) distribuidas así:

### SEDE

435 respuestas



A continuación, se plasma el porcentaje de satisfacción global en las sedes de la ESE en el mes de diciembre 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?

435 respuestas

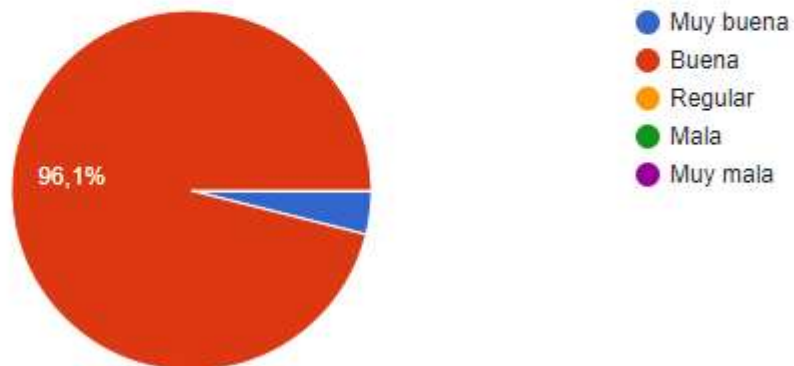


Gráfico de respuestas de formularios. Título de la pregunta: ¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido en la IPS? Número de respuestas: 435 respuestas.



Dentro del análisis realizado en las 435 encuestas aplicadas a los usuarios de la ESE, se evidencia que un 100% de los usuarios se encuentran 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 octubre

- **DERECHO: BUEN TRATO      DEBER: OFRECE UN BUEN TRATO**

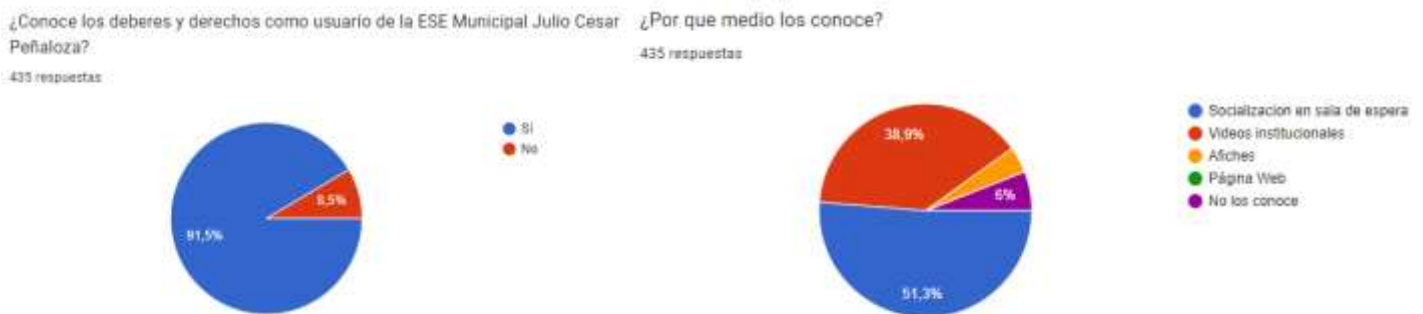


Gráfico de respuestas de formularios. Título de la pregunta: ¿Conoce los deberes y derechos como usuario de la ESE Municipal de Soacha Julio Cesar Peñaloza y ¿Por qué medio los conoce?

El 91,5% 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.

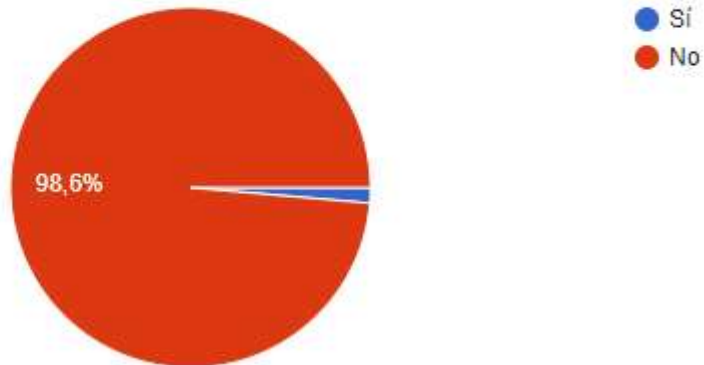
Dicha información es socializada por diferentes medios, entre los que más reconocen los usuarios son Afiches 3,9%, Videos institucionales 38,9% y Socialización en sala de espera 51,3%

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 98,6% 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?

435 respuestas

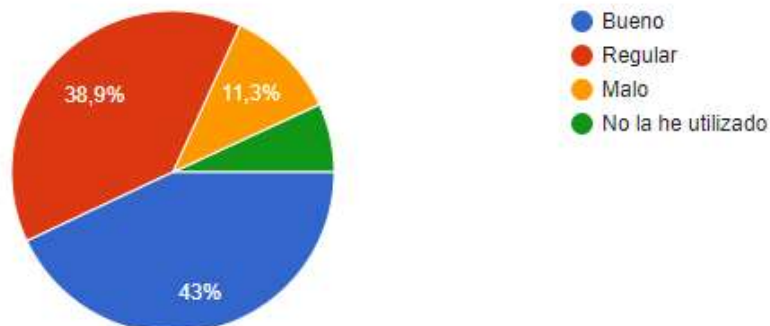


La atención vía telefónica para asignación de citas y para información general en nuestra institución, es un servicio que ofrece la institución para todos nuestros usuarios a través de la línea 7293922, sin embargo, según la opinión de la población que dio respuesta a las encuestas, se da un significativo 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 encuestada acerca del servicio a través de la línea telefónica el 43% opina que es bueno, mientras un 50,2% 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. Sin embargo, es importante recalcar que un 6,9% de los encuestados manifiesta que no ha utilizado este medio.

## Como califica la atención a través de la línea telefónica

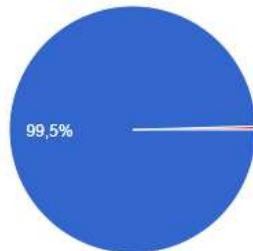
435 respuestas



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 servicios en todas nuestras sedes.

¿Recibió la atención a la hora asignada?

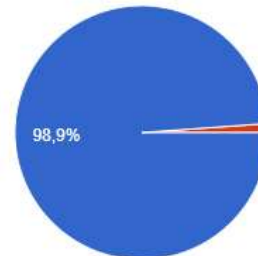
435 respuestas



¿El personal fue cortés al atenderlo?

435 respuestas

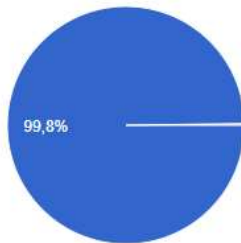
● Sí  
● No



● Sí  
● No

¿El personal/profesional resolvió sus necesidades?

435 respuestas

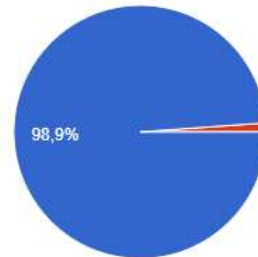


● Sí  
● No

¿El aseo general de las instalaciones fue?

435 respuestas

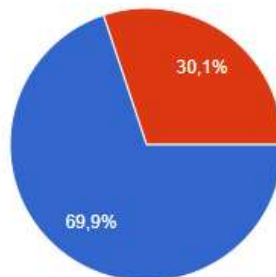
● Bueno  
● Regular  
● Malo



Sin embargo, se presentó un menor índice de usuarios satisfechos frente a la iluminación y ventilación, el porcentaje de usuarios que califican como buena es de 69,9%, lo que evidencia que desde el área de atención al usuario es necesario realizar un seguimiento frente a en donde se han presentado las inconformidades frente a este ítem, para validar que ha sucedido y de qué manera se puede dar solución.

La iluminación y ventilación de la institución son

435 respuestas



● Bueno  
● Regular  
● Malo

<b>SATISFACCION GLOBAL DICIEMBRE</b>			
<b>SEDE</b>	<b>PORCENTAJE DE SATISFACCION</b>	<b>USUARIOS SATISFECHOS</b>	<b>NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS</b>
SAN MARCOS	100%	170	170
SAN MATEO	100%	148	148
COMPARTIR	100%	83	83
C.SUCRE	0	0	0
OLIVOS	100%	34	34
	<b>100%</b>	<b>435</b>	<b>435</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 100%, 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