

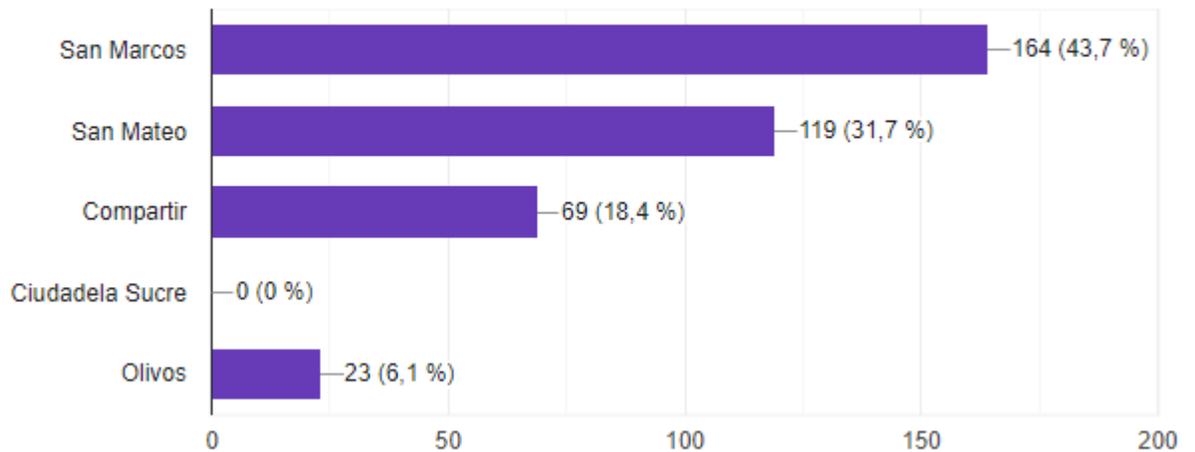


## INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN FEBRERO DE 2024

La información para la elaboración del informe de satisfacción se obtiene mediante el diligenciamiento de 375 encuestas en cuatro sedes (teniendo en cuenta que la sede de Ciudadela se encuentra en obras) distribuidas así:

### SEDE

375 respuestas



A continuación, se plasma el porcentaje de satisfacción global en las sedes de la ESE en el mes de febrero de 2024, evidenciando la opinión generada por los usuarios.

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

375 respuestas

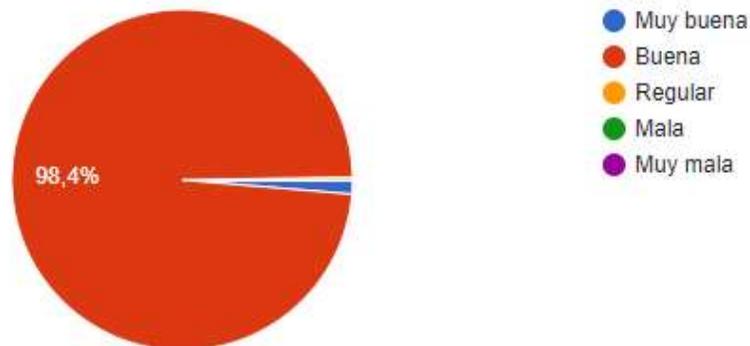


Gráfico de respuestas de formularios. Título de la pregunta: ¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido en la IPS? Número de respuestas: 375 respuestas.



Dentro del análisis realizado en las 375 encuestas aplicadas a los usuarios de la ESE, se evidencia que un 99,7% 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.

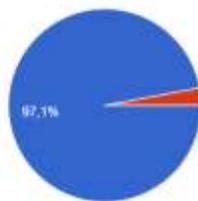
Así mismo, se realizan charlas donde se socializan el deber y el derecho del mes, así como la importancia de la higienización, lavado de manos, sensibilizando al usuario acerca de la importancia de asistir puntualmente a sus citas y de no poder hacerlo cancelarla hasta con 24 horas antes.

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

- DERECHO: **ACCESO**      DEBER: **ASISTIR**

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

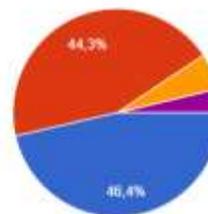
375 respuestas



● Si  
● No

¿Por que medio los conoce?

375 respuestas



● Socialización en sala de espera  
● Videos institucionales  
● Afiches  
● Página Web  
● No los conoce

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 97,1% 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 5,6%, Videos institucionales 44,3%, Socialización en sala de espera 46,4% y no los conoce el 3,7%.

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 ¿Por qué motivo se ha sentido discriminado en la institución?

El 100% 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 permanente de la atención hacia nuestros usuarios para mantener la excelencia deseada.

## ¿Por qué motivo se ha sentido discriminado en la institución?

375 respuestas

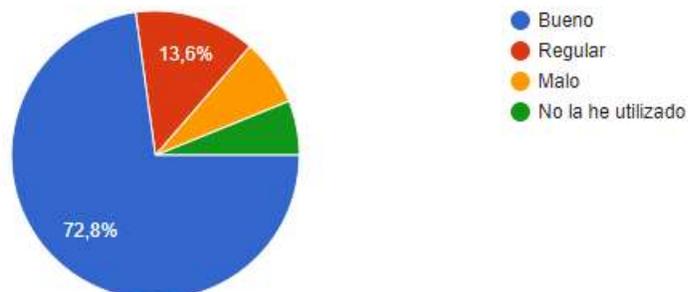


La atención vía telefónica para asignación de citas y para información general en nuestra institución, es un servicio que ofrece la institución para todos nuestros usuarios a través de la línea 7293922, sin embargo, según la opinión de la población que dio respuesta a las encuestas, se da un significativo porcentaje de usuarios que han utilizado el servicio pero muestran satisfacción 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, así mismo, informar de los inconvenientes que se presenten con la línea telefónica se informen de manera inmediata al área de SIAU para poder buscar alternativas de atención y erradicar cualquier barrera de acceso.

De la población encuestada acerca del servicio a través de la línea telefónica el 72,8% opina que es bueno, mientras un 21,1% opina que es regular y malo, siendo este un porcentaje medio 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 6,1% de los encuestados manifiesta que no ha utilizado este medio.

Como califica la atención a través de la línea telefónica

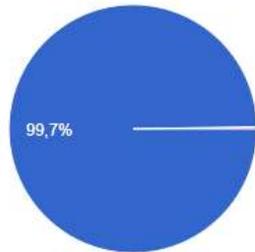
375 respuestas



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.

¿La atención recibida fue clara y oportuna?

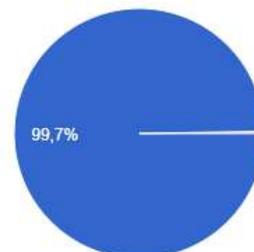
375 respuestas



¿Recibió la atención a la hora asignada?

375 respuestas

● Sí  
● No



● Sí  
● No

¿El personal fue cortés al atenderlo?

375 respuestas



● Sí  
● No

¿El personal/profesional resolvió sus necesidades?

375 respuestas



● Sí  
● No

¿El aseo general de las instalaciones fue?

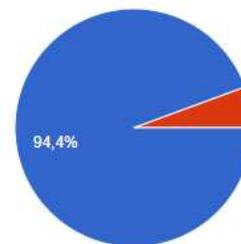
375 respuestas



● Bueno  
● Regular  
● Malo

La iluminación y ventilación de la institución son

375 respuestas



● Bueno  
● Regular  
● Malo

<b>SATISFACCION GLOBAL FEBRERO</b>			
<b>SEDE</b>	<b>PORCENTAJE DE SATISFACCION</b>	<b>USUARIOS SATISFECHOS</b>	<b>NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS</b>
SAN MARCOS	100%	164	164
SAN MATEO	99,1%	118	119
COMPARTIR	100%	69	69
C.SUCRE	0	0	0
OLIVOS	100%	23	23
	<b>99,7%</b>	<b>374</b>	<b>375</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 99,7%, 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