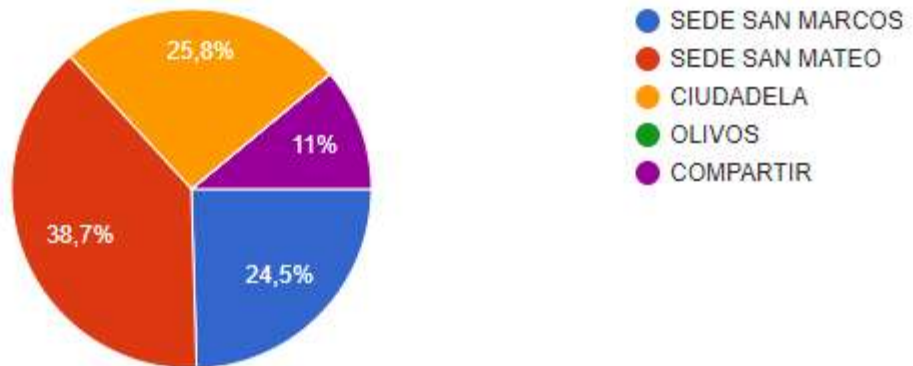


INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN JUNIO DE 2024

La información para la elaboración del informe de satisfacción se obtiene mediante el diligenciamiento de 163 encuestas en las cinco sedes distribuidas así:

SEDE DE ATENCION

163 respuestas



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

163 respuestas

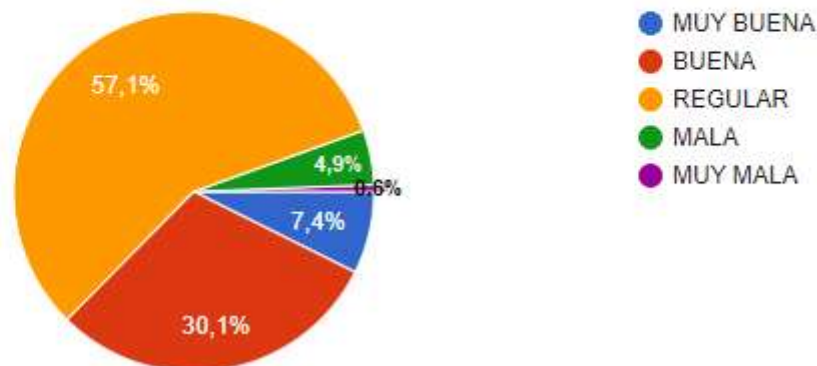


Gráfico de respuestas de formularios. Título de la pregunta: ¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido en la IPS? Número de respuestas: 163 respuestas.

Dentro del análisis realizado en las 163 encuestas aplicadas a los usuarios de la ESE, se evidencia que un 37,5% 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.

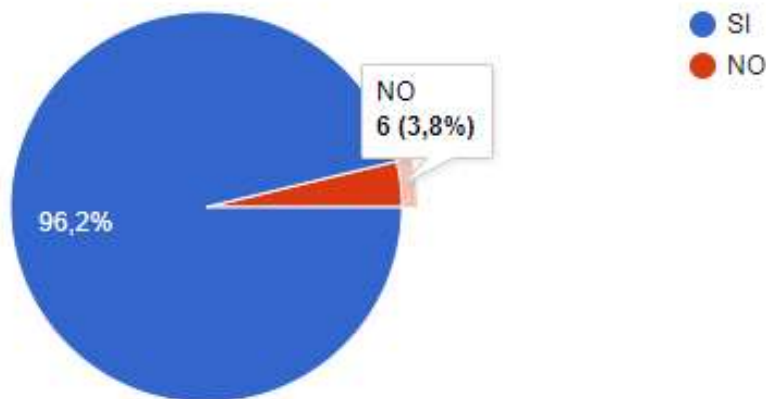
Así mismo, se realizan charlas donde se socializan el deber y el derecho del mes, así como la importancia de la higienización, lavado de manos, sensibilizando al usuario acerca de la importancia de asistir puntualmente a sus citas y de no poder hacerlo cancelarla hasta con 24 horas antes.

En cada sede se trabaja el respectivo derecho y deber del mes de JUNIO 2024



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

159 respuestas



¿Por que medio los conoce?



163 respuestas

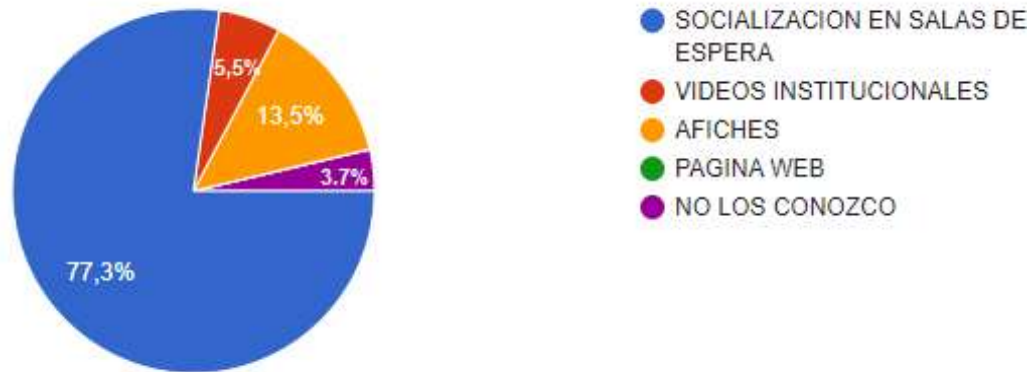


Gráfico de respuestas de formularios. Título de la pregunta: ¿Conoce los deberes y derechos como usuario de la ESE Municipal de Soacha Julio Cesar Peñaloza y ¿Por qué medio los conoce?

El 96,2% 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.

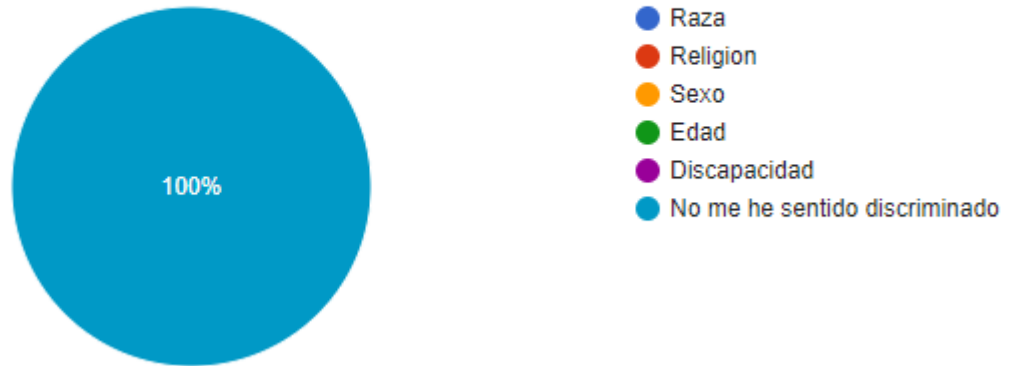
Dicha información es socializada por diferentes medios, entre los que más reconocen los usuarios son Afiches 13,5%, Videos institucionales 5,5%, Socialización en sala de espera 77,3% y por la Página Web el 0,4%.

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 ¿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?

163 Respuestas

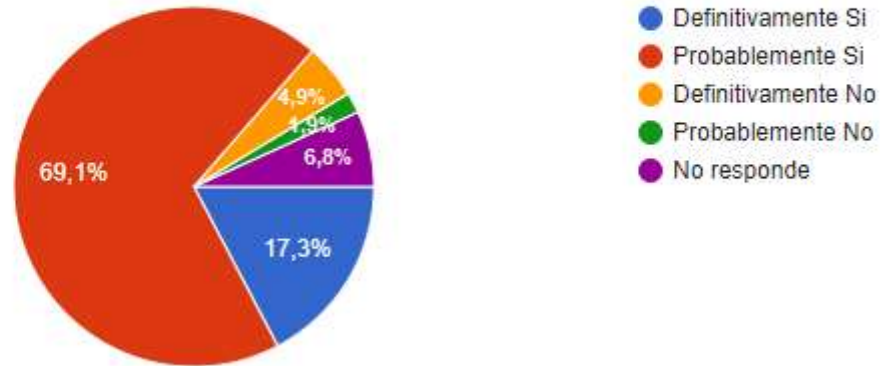


La atención vía telefónica para asignación de citas y para información general en nuestra institución, es un servicio que ofrece la institución para todos nuestros usuarios a través de la línea 6013905779 , sin embargo, según la opinión de la población que dio respuesta a las encuestas, se da un significativo 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 8,6% opina que es bueno, mientras un 43,9% opina que es regular y malo, siendo este un porcentaje alto 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 20,4% de los encuestados manifiesta que no ha utilizado este medio.

Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS

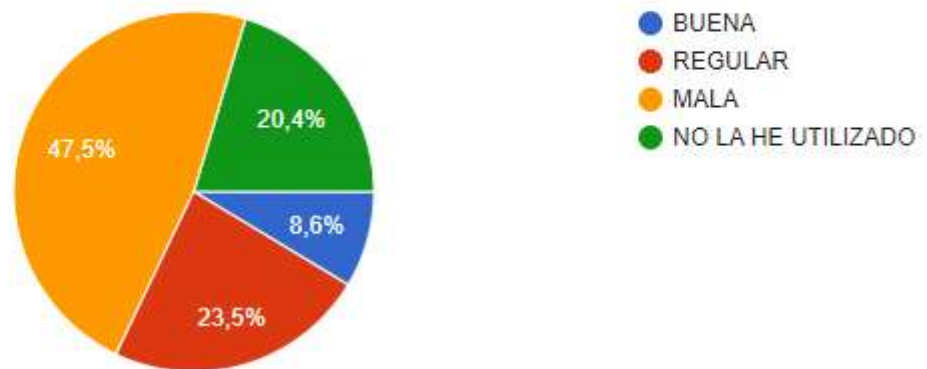
162 respuestas



La percepción de los usuarios frente a la pregunta si recomendaría la IPS a sus familiares y amigos damos como evidencia que el 69,1% probablemente SI y con un 17,3% definitivamente si estaría recomendando la ESE.

Como califica la atención a través de la línea telefónica

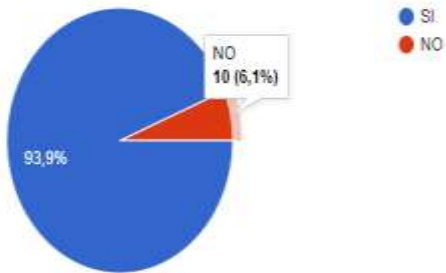
162 respuestas



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.

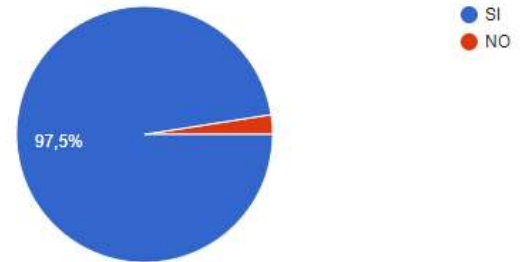
¿Recibió la atención a la hora asignada?

163 respuestas



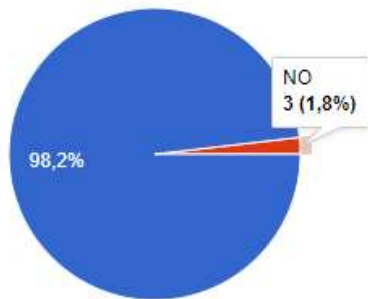
¿El personal fue cortes al atenderlo?

162 respuestas



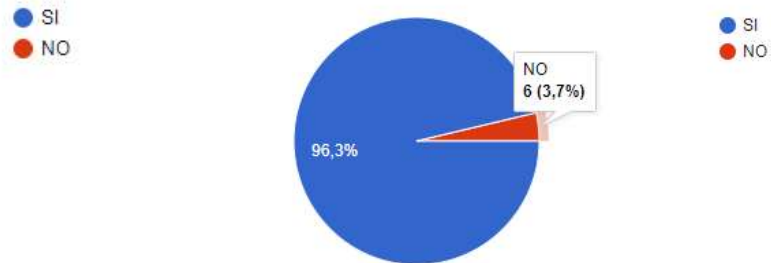
¿El personal/profesional resolvió sus necesidades?

163 respuestas



¿La atención recibida fue clara y oportuna?

163 respuestas



SATISFACCION GLOBAL JUNIO			
SEDE	PORCENTAJE DE SATISFACCION	USUARIOS SATISFECHOS	NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS
SAN MARCOS	50%	20	40
SAN MATEO	21%	13	63
COMPARTIR	50%	4	8
C.SUCRE	47%	18	38
OLIVOS	43%	6	14
TOTAL	42.2%	60	163

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. *(Se anexa link encuesta mes de Junio 2024 https://docs.google.com/forms/d/1Yfi2a9_vzPxaUZ-CSqpT5YH7OFmlpkKFniTOcl4yzt4/edit)*

Encontrando que el porcentaje de satisfacción general es del 42.2%, promediando los ítems que hacen referencia propiamente a los servicios en cada una de nuestras sedes, evidenciando un porcentaje bajo para la institución.



ANYELA CASTRO ROJAS

Profesional Sistema de Información y Atención Al Usuario
ESE Municipal de Soacha Julio Cesar Peñaloza