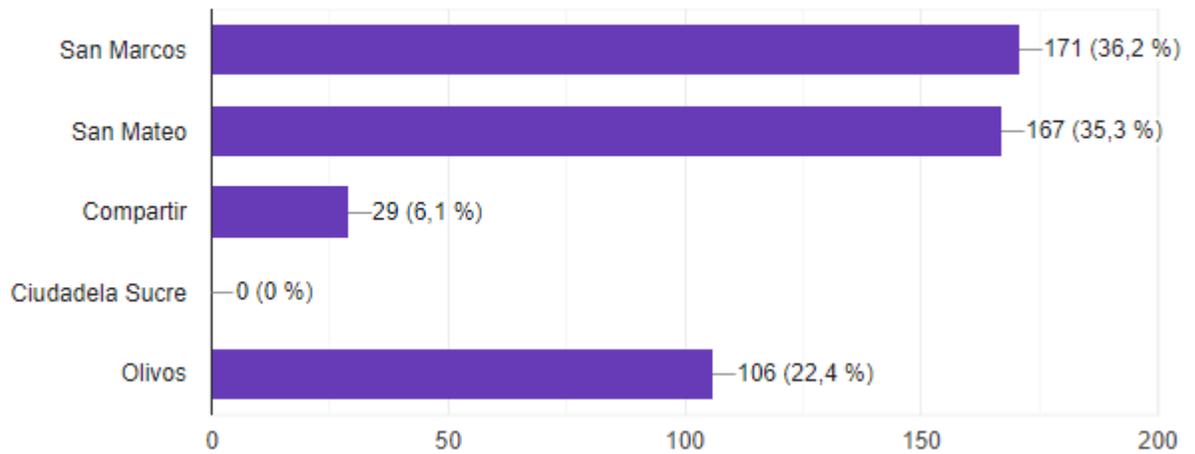


INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MARZO DE 2024

La información para la elaboración del informe de satisfacción se obtiene mediante el diligenciamiento de 473 encuestas en cuatro sedes (teniendo en cuenta que la sede de Ciudadela se encuentra en obras) distribuidas así:

SEDE

473 respuestas



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

473 respuestas

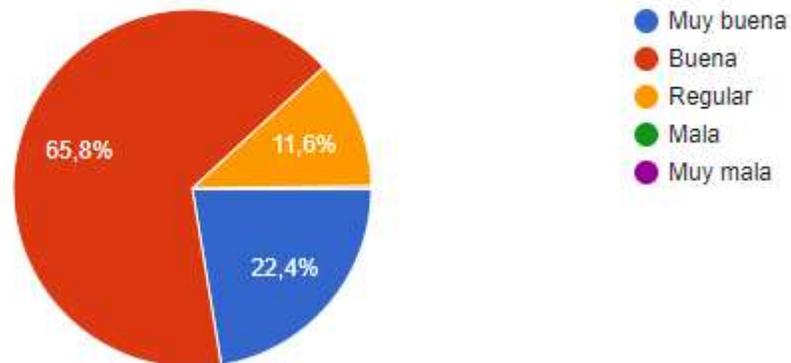


Gráfico de respuestas de formularios. Título de la pregunta: ¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido en la IPS? Número de respuestas: 473 respuestas.



Dentro del análisis realizado en las 473 encuestas aplicadas a los usuarios de la ESE, se evidencia que un 88,2% 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: EXPLICACIÓN DEBER: ACTUAR**

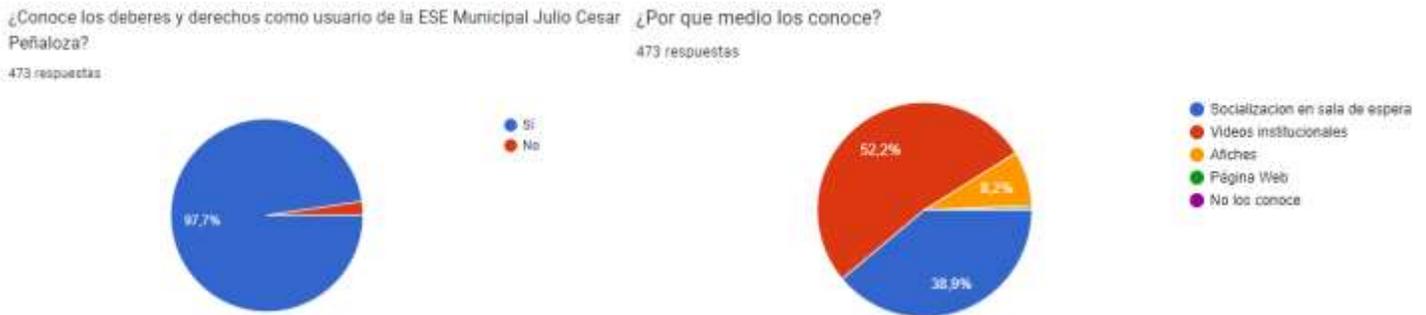


Gráfico de respuestas de formularios. Título de la pregunta: ¿Conoce los deberes y derechos como usuario de la ESE Municipal de Soacha Julio Cesar Peñaloza y ¿Por qué medio los conoce?

El 97,7% 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.

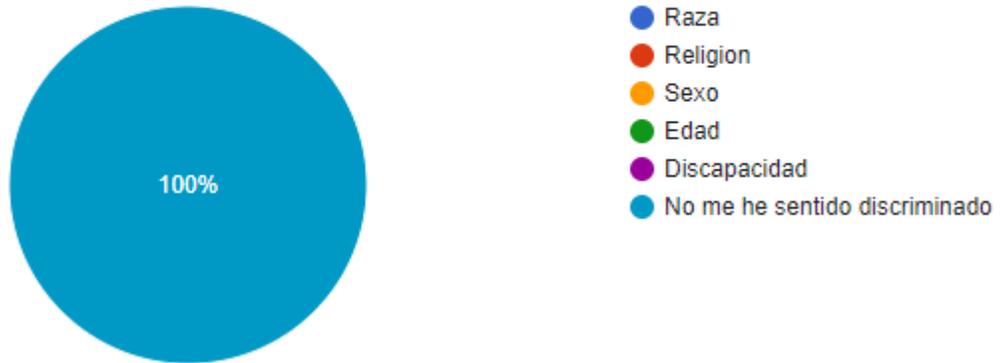
Dicha información es socializada por diferentes medios, entre los que más reconocen los usuarios son Afiches 8,2%, Videos institucionales 52,2%, Socialización en sala de espera 38,9% y por la Página Web el 0,4%.

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?

473 respuestas

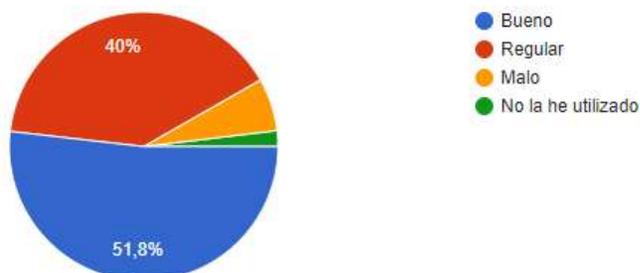


La atención vía telefónica para asignación de citas y para información general en nuestra institución, es un servicio que ofrece la institución para todos nuestros usuarios a través de la línea 7293922, sin embargo, según la opinión de la población que dio respuesta a las encuestas, se da un significativo 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 51,8% opina que es bueno, mientras un 46,3% 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 1,9% de los encuestados manifiesta que no ha utilizado este medio.

Como califica la atención a través de la línea telefónica

473 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?

473 respuestas



¿Recibió la atención a la hora asignada?

473 respuestas

● Sí
● No



● Sí
● No

¿El personal fue cortés al atenderlo?

473 respuestas



● Sí
● No

¿El personal/profesional resolvió sus necesidades?

473 respuestas

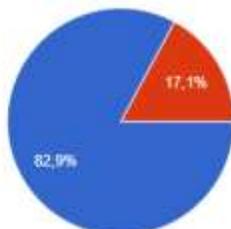


● Sí
● No

Sin embargo, se presentaron dos índices menores de usuarios satisfechos frente a la iluminación y ventilación, el porcentaje de usuarios que califican como buena es de 69,9%, y en cuanto al aseo de la entidad, el cual presento un porcentaje de satisfacción del 82,9% 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.

¿El aseo general de las instalaciones fue?

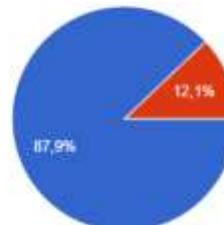
473 respuestas



● Bueno
● Regular
● Malas

La iluminación y ventilación de la institución son

473 respuestas



● Bueno
● Regular
● Malas

SATISFACCION GLOBAL MARZO			
SEDE	PORCENTAJE DE SATISFACCION	USUARIOS SATISFECHOS	NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS
SAN MARCOS	90%	154	171
SAN MATEO	94,6%	158	167
COMPARTIR	72,4%	21	29
C.SUCRE	0	0	0
OLIVOS	79,2%	84	106
	88,2%	417	473

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 88,2%, 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