

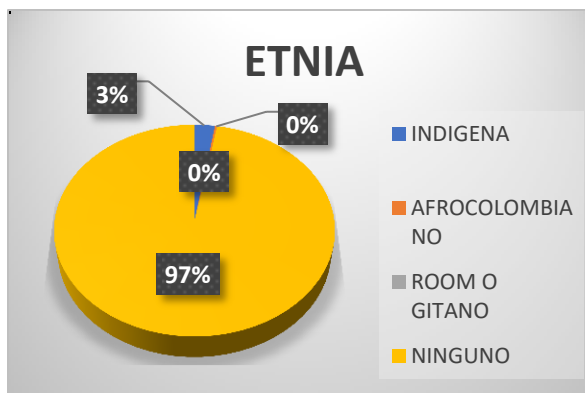


## ANÁLISIS TASA DE SATISFACCIÓN PRIMER TRIMESTRE

En el presente informe analizaremos cada una de las variables que son medidas dentro de la encuesta de satisfacción que aplica la institución, con el fin de conocer la percepción de los usuarios frente a los servicios y la atención que se le ha brindado y de esta manera poder realizar acciones para mejorar.

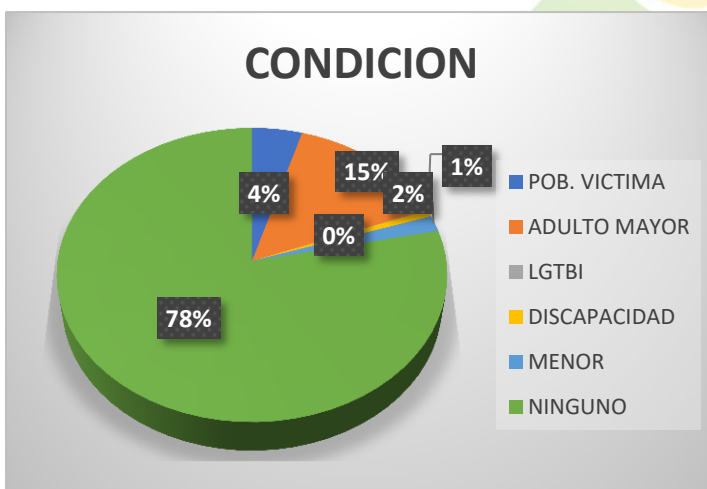
1. El primer análisis que realizamos son las condiciones a las que pertenecen nuestros usuarios dentro del cual analizamos si pertenecen a alguna etnia encontrando que para el primer trimestre encuestamos 39 indígenas, 4 afrocolombianos siendo una población de gran importancia para nuestra institución y el resto de usuarios no se identifican con ninguna condición o etnia en especial.

ETNIA	
INDIGENA	39
AFROCOLOMBIANO	4
ROOM O GITANO	0
NINGUNO	1475



2. El segundo análisis que realizamos se trata en especificar a qué tipo de población pertenecen con el fin de poder identificar la población que más acude a los servicios en la institución, logrando constatar que la población que más se atiende en los diferentes puestos de salud son adulto mayor, población víctima, menores de edad logrado identificar que los servicios que más se prestan son los establecidos en las rutas de PYM.

CONDICION	
POB. VICTIMA	69
ADULTO MAYOR	221
LGTBI	1
DISCAPACIDAD	11
MENOR	26
NINGUNO	1190





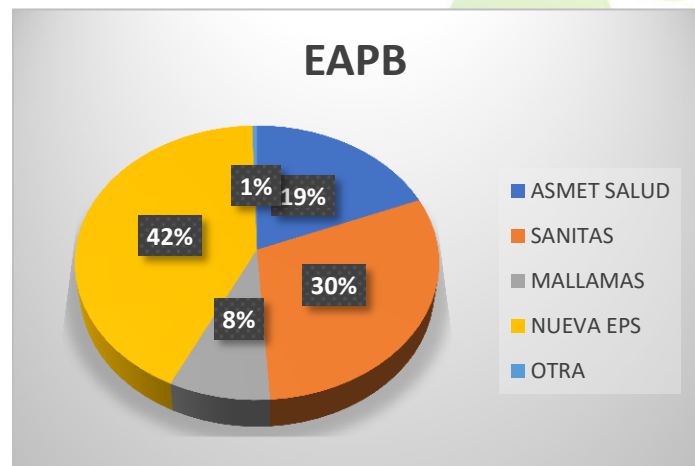
3. Con relación a tipo de seguridad social a la que pertenecen los usuarios que atendemos en nuestra institución en su gran mayoría son del régimen subsidiado ya que somos una institución pública y nos caracterizamos por prestar el servicio a todos los usuarios del régimen subsidiado.

SEGURIDAD SOCIAL	
SUBSIDIADO	1509
CONTRIBUTIVO	9



4. En la ESE se tiene contratado con las diferentes EAPB que se encuentran en el municipio por lo cual los usuarios afiliados a ellas son los que atendemos constantemente por lo tanto podremos identificar que son variados la cantidad de usuarios que reciben nuestros servicios y que pertenecen a diferentes EAPBS.

EAPB	
ASMET SALUD	286
SANITAS	457
MALLAMAS	125
NUEVA EPS	643
OTRA	7



5. Con relación a cada una de las preguntas que se relacionan en la encuesta hacemos referencia a algunos aspectos muy importante y que se deben tener en cuenta en la medición, uno de ellos es la accesibilidad para los servicio que presta la ESE Manuel Castro Tovar, para ello se tiene en cuenta la facilidad para solicitar algún servicio en la institución y el 70% de los usuarios han contestado que siempre y casi siempre les ha sido fácil



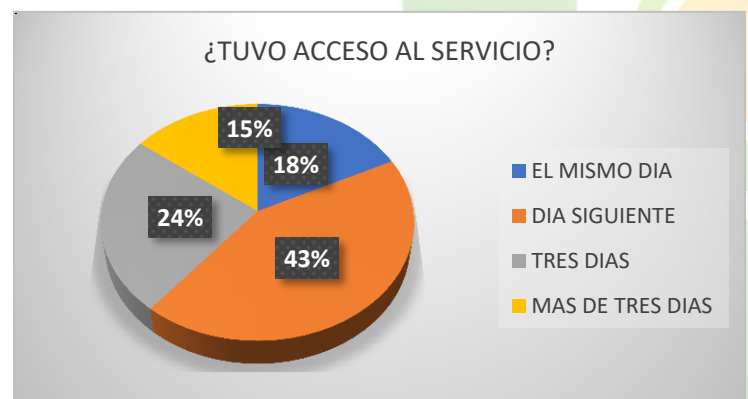
solicitar algún servicio. Y hay un 8% de los usuarios que dice nunca han podido solicitar un servicio en la institución equivalente a 119 usuarios siendo un número que al realizar el análisis se puede identificar que al momento de realizar la encuesta se encontraba dentro de las instalaciones de los puestos de salud esperando alguna atención.

¿FUE FACIL SOLICITAR UN SERVICIO EN LA INSTITUCION?	
SIEMPRE	570
CASI SIEMPRE	607
ALGUNAS VECES	284
NUNCA	57



6. Con relación a la pregunta si tuvo acceso al servicio se tiene en cuenta que una parte tuvo acceso el mismo día, mientras que otro porcentaje mayor tuvo el acceso el día siguiente evidenciando que se cumplen los tiempos para la atención a los usuarios y la oportunidad tanto para asignación de citas como acceso a algún servicio se está cumpliendo, hay un 18% de los usuarios que aseguran que tuvieron acceso al servicio después de tres días todo esto equivale en su mayoría a consultas realizadas en los puestos de salud de los corregimientos y a las consultas para usuarios de riesgo cardiovascular.

¿TUVO ACCESO AL SERVICIO?	
EL MISMO DIA	269
DIA SIGUIENTE	656
TRES DIAS	371
MAS DE TRES DIAS	222





7. Para poder medir el grado de humanización que tienen los funcionarios de nuestra institución se les pide a los usuarios calificar el trato recibido en los servicios prestados con el fin de conocer si estamos cumpliendo con nuestra política de humanización, de esta manera para el tercer trimestre tenemos que los usuarios califican en un 97% una buena atención logrando identificar que si se está cumpliendo con la política institucional y los funcionarios están prestando un excelente servicio respetuoso y amable, se sigue trabajando en la sensibilización y capacitación a todo el personal para así lograr un 100% de satisfacción.

COMO CALIFICARIA USTED EL TRATO DIGNO, RESPETUOSO Y AMABLE EN LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA ESE?	
EXCELENTE	390
BUENO	1087
REGULAR	39
MALO	2



8. Un aspecto importante y que se destaca es donde se les pregunta los usuarios si tienen conocimiento sobre los derechos y deberes para poder identificar el grado de educación que tienen al respecto y así para lo cual se identifica que en su gran mayoría reconocen su derechos como usuarios y deberes a los cuales les deben dar cumplimiento y para aquellos que no logran identificar aun estos temas se siguen realizando capacitaciones en la salas de espera, informando por los diferentes tv que se tienen en las sedes y apoyándonos con el trabajo que realiza la asociación de usuarios.

CONOCE USTED SUS DERECHOS Y DEBERES COMO USUARIO?	
SI	1248
NO	270

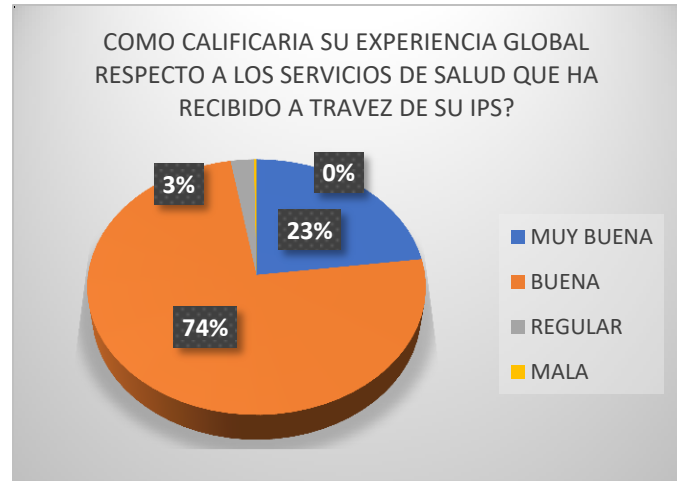


9. Las preguntas donde analizamos los puntos importantes para la institución donde les pedimos que califiquen su experiencia global frente a los servicios que le han prestado en la institución analizamos la percepción de cada uno de ellos y con eso podremos conocer un poco la tasa de satisfacción de nuestros usuarios logrando evidenciar que ha sido bien calificada para este trimestre con algunos usuarios un poco insatisfechos pero que como acciones se vienen retroalimentando en capacitaciones y demás a todo el personal de igual manera se identifica que aquellos insatisfechos muchas veces se debe a que no se



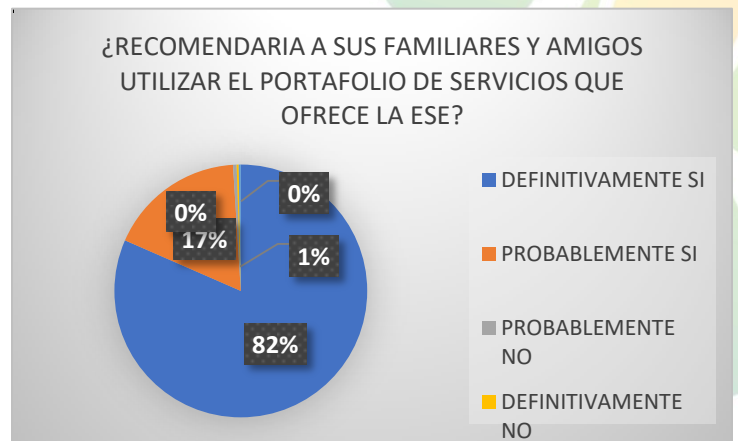
puede cumplir con las expectativas que ellos venían puesto que requieren tramites que son de 2 nivel y que en nuestra institución no podemos dar solución, al igual que los tiempos en la atención de las consultas, logrando de esta manera un 97% siendo muy favorable.

COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVEZ DE SU IPS?	
MUY BUENA	349
BUENA	1128
REGULAR	37
MALA	4
MUY MALA	0
NO INFORMA	0



10. En nuestra última pregunta hacemos referencia a si nos recomendaría a sus familiares y amigos para que utilicen el portafolio de servicios que tiene la institución para lo cual siendo un poco proporcional con la pregunta anterior tenemos buena aceptación por parte de los usuarios ya que en su mayoría si nos recomendaría con el 99% y un porcentaje menor se sienten indecisos y otros prefieren no informar quedando como recomendación seguir esforzando en aquellas sugerencias que tengan nuestros usuarios todo ello con el fin de mejorar y poder ofrecer un servicio al 100%.

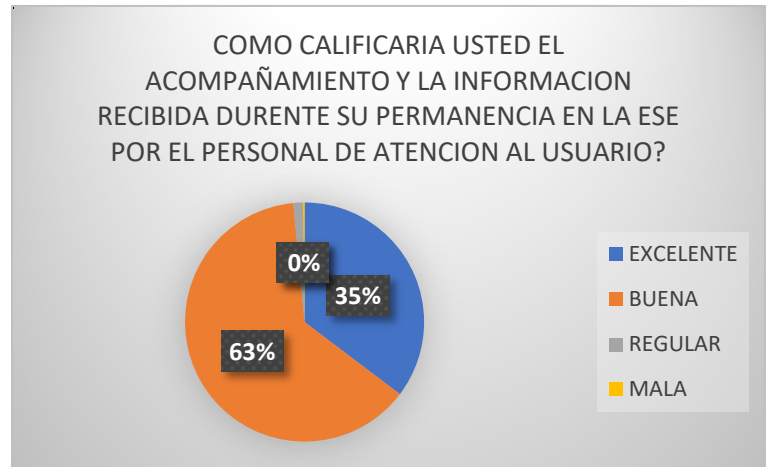
RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS UTILIZAR EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS QUE OFRECE LA ESE?	
DEFINITIVAMENTE SI	1238
PROBABLEMENTE SI	265
PROBABLEMENTE NO	7
DEFINITIVAMENTE NO	4
NO INFORMA	4



11. En el ítem de calificación al personal de atención al usuario en acompañamiento e información nuestros usuarios calificaron el servicio en un 98% siendo un buen resultado evidenciando buenas atenciones hacia nuestros usuarios en los diferentes servicios donde se encuentra este personal.



COMO CALIFICARIA USTED EL ACOMPAÑAMIENTO Y LA INFORMACION RECIBIDA DURENTE SU PERMANENCIA EN LA ESE POR EL PERSONAL DE ATENCION AL USUARIO?	
EXCELENTE	536
BUENA	959
REGULAR	20
MALA	3



## CONCLUSIONES

- Luego de realizado el análisis de toda la encuesta de satisfacción del primer trimestre del año se evidencia una buena percepción por parte de cada uno de los usuarios a los cuales se les aplicó dicha encuesta, todo esto gracias al trabajo constante que se viene realizando de capacitaciones, charlas y educación tanto al cliente interno como externo esto siendo muy significativo para la institución ya que se ve reflejada una buena imagen y es lo que buscamos como institución basándonos en el lema Humanización y Servicio.
- Para el primer trimestre se obtuvo una tasa de satisfacción global del 98% siendo por encima de la meta establecida, además un buen resultado teniendo en cuenta todas las dificultades que se tienen en estos momentos con el sistema de salud que ha ido complicando día a día los trámites y el acceso para los usuarios, logrando de esta manera mantener nuestro reconocimiento frente a los usuarios.
- Se tiene claro que hay algunos aspectos que se deben mejorar pero que con las capacitaciones y el talento humano apropiado se puede dar solución a las necesidades de nuestros usuarios y así poder subir más nuestro indicador.