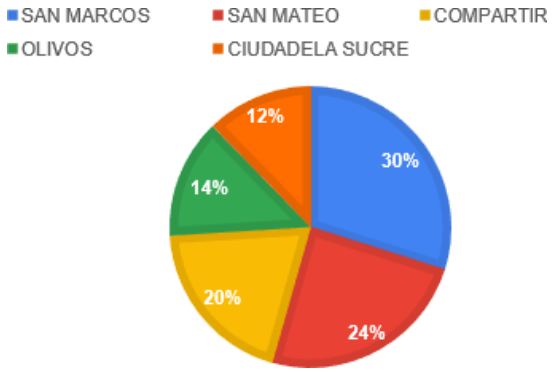
E.S.E. Municipal de Soacha
Julio César Peñaloza

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MAYO DE 2022

La información para la elaboración del informe de satisfacción se obtiene mediante el diligenciamiento de 202 encuestas en las cinco sedes distribuidas así:



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

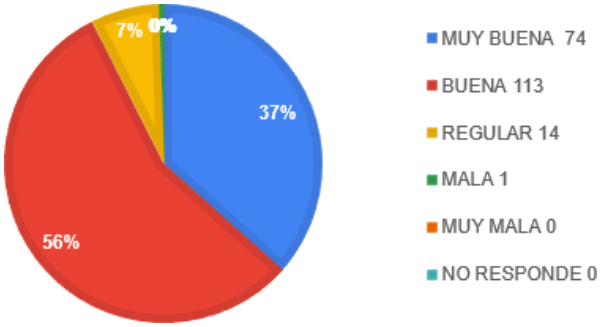


Gráfico de respuestas de formularios. Título de la pregunta: ¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido en la IPS. Número de respuestas: 202 respuestas.

Dentro del análisis realizado en las 202 encuestas aplicadas a los usuarios de la ESE, se evidencia que nuestros usuarios se encuentran un 92,6% muy satisfecho 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 Mayo

- DERECHO: **CONFIDENCIALIDAD** DEBER: **RESPETAR**

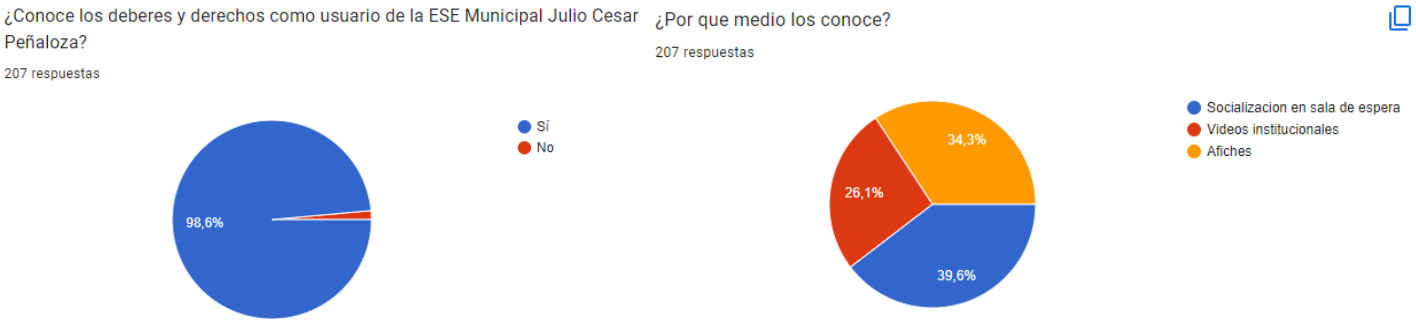


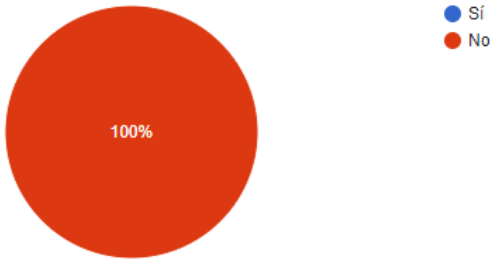
Gráfico de respuestas de formularios. Título de la pregunta: ¿Conoce los deberes y derechos como usuario de la ESE Municipal de Soacha Julio Cesar Peñaloza y ¿Por qué medio los conoce?

El 98,6% 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 34.3%, videos institucionales 26.1% y Socialización en sala de espera 34.3%

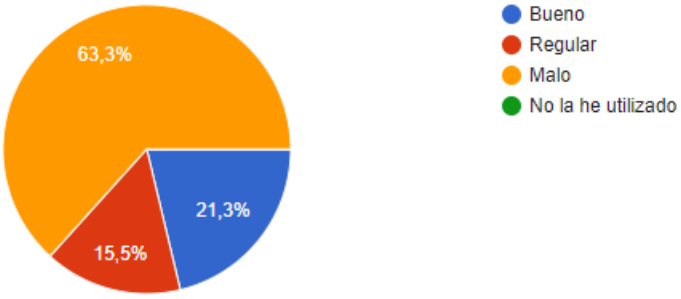
Es importante para la institución que cada una de las personas que asisten a cada una de nuestras sedes reciba un servicio de calidad, es por esto que trabajamos para que la humanización sea un valor institucional que se esté trabajando día a día, es por esto que a la pregunta ¿Se ha sentido discriminado en la institución?

El 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 pertinente de la atención hacia nuestros usuarios para alcanzar la excelencia deseada.

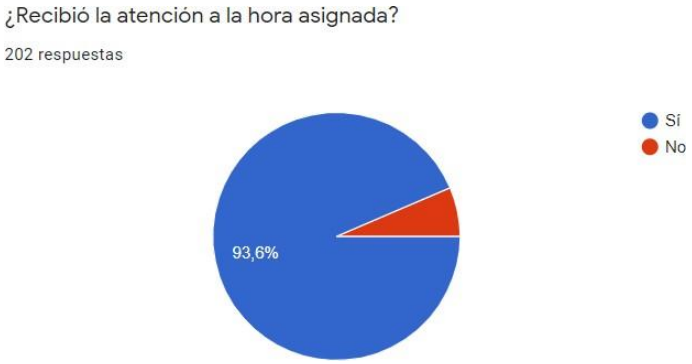


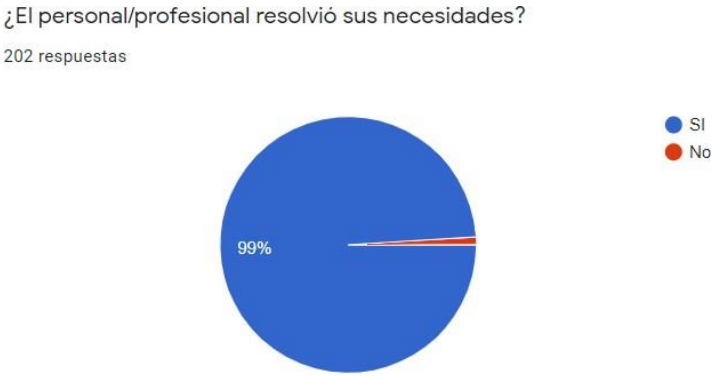
La atención vía telefónica para asignación de citas y para información general en nuestra institución, es un servicio que ofrece la institución para todos nuestros usuarios a través de la línea 7293922, sin embargo, según la opinión de la población que dio respuesta a las encuestas, se da un significativo 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.

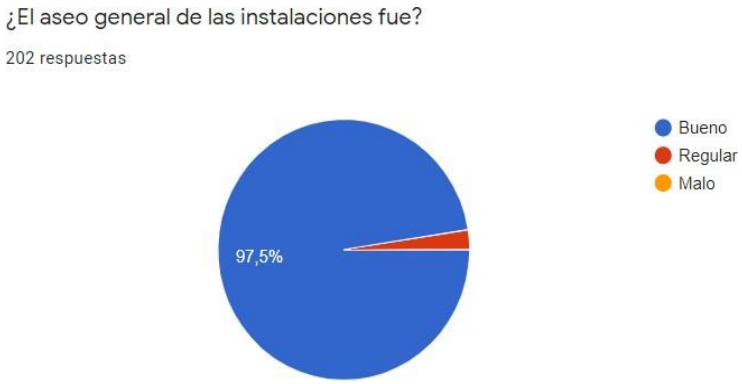
De la población que hace uso del servicio el 21.3% opina que es bueno, mientras un 36.8% opina que es regular y malo, siendo este un porcentaje elevado de inconformidad, por lo que, a partir de esto se buscan herramientas para establecer acciones de mejora, entre las que se encuentran, aumentar el personal de call center para generar mayor servicio 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. .



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.







SATISFACCION GLOBAL MAYO			
SEDE	PORCENTAJE DE SATISFACCION	USUARIOS SATISFECHOS	NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS
SAN MARCOS	92	55	60
SAN MATEO	92	46	50
COMPARTIR	95	38	40
C.SUCRE	93	25	27
OLIVOS	96	24	25
	93	**188**	**202**

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 93%, 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

VIVIANA LOPEZ RICO
Profesional Sistema de Información y Atención Al Usuarios
ESE Municipal de Soacha Julio Cesar Peñaloza