




ImSalud

CONSOLIDADO DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN

CORRESPONDIENTE AL SEGUNDO TRIMESTRE 2015



	DIAGNOSTICO DE SATISFACCION DEL CLIENTE EXTERNO SIAU		

SIAU-/2015

MEMORANDO

DE: **OSCAR MARIO PALACIO SAMPEDRO**
Profesional Universitario Especializado (PC)
Jefe SIAU / E.S.E IMSALUD

PARA: GERENTE, SUBGERENTE ATENCION DE SALUD, SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO, FARMACIA, COMITÉ DE CALIDAD, COOR.ODONTOLOGOS, COOR LAB CLINICO, COOR MEDICOS, COORDINADORES UNIDADES BASICAS, CONTROL INTERNO, SISTEMAS.

ASUNTO: CONSOLIDADO DE SATISFACCION E INSATISFACCION CORRESPONDIENTE AL SEGUNDO TRIMESTRE 2015

FECHA: **13 DE ABRIL DEL 2015**

Comendidamente me permito anexar cuadro de consolidado de satisfacción e insatisfacción correspondiente al SEGUNDO TRIMESTRE del 2015 para su conocimiento y fines pertinentes de su despacho y ser subido a la página web de la empresa por parte de sistemas.

Atentamente;

OSCAR MARIO PALACIO SAMPEDRO
Profesional Universitario Especializado (PC)
Jefe SIAU / E.S.E IMSALUD
Elaborado por: YIRALDIN HERRERA PALACIO

**DIAGNOSTICO DE
SATISFACCION DEL CLIENTE
EXTERNO SIAU**

**TABLA 1
RELACION DE ENCUESTAS**

Encuestas Programadas:	7.713
-------------------------------	--------------

Encuestas Tabuladas:	7693
-----------------------------	-------------

Programadas por Servicio	
P y P	2.140
C. Externa	2.230
Odontología	2.090
Laboratorio	750
Urgencias	450
Móvil	31
Farmacia	22

Programadas por Servicio	
P y P	2.120
C. Externa	2.230
Odontología	2.090
Laboratorio	750
Urgencias	450
Móvil	31
Farmacia	22

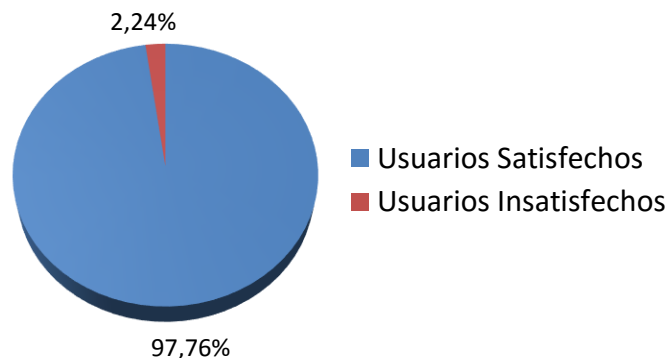
Encuestas Programadas: 7.713
 Encuestas Tabuladas: 7.693
 % de Tabulación: 99.74%

**TABLA 2
DISTRIBUCION DE USUARIOS SEGÚN NIVEL DE SATISFACCION**

USUARIOS SATISFECHOS	
Total encuestados	7.693
Usuarios satisfechos	7.521
% de Satisfacción	97.76%

USUARIOS INSATISFECHOS	
Total encuestados	7.693
Usuarios insatisfechos	172
% de Insatisfacción	2.24%

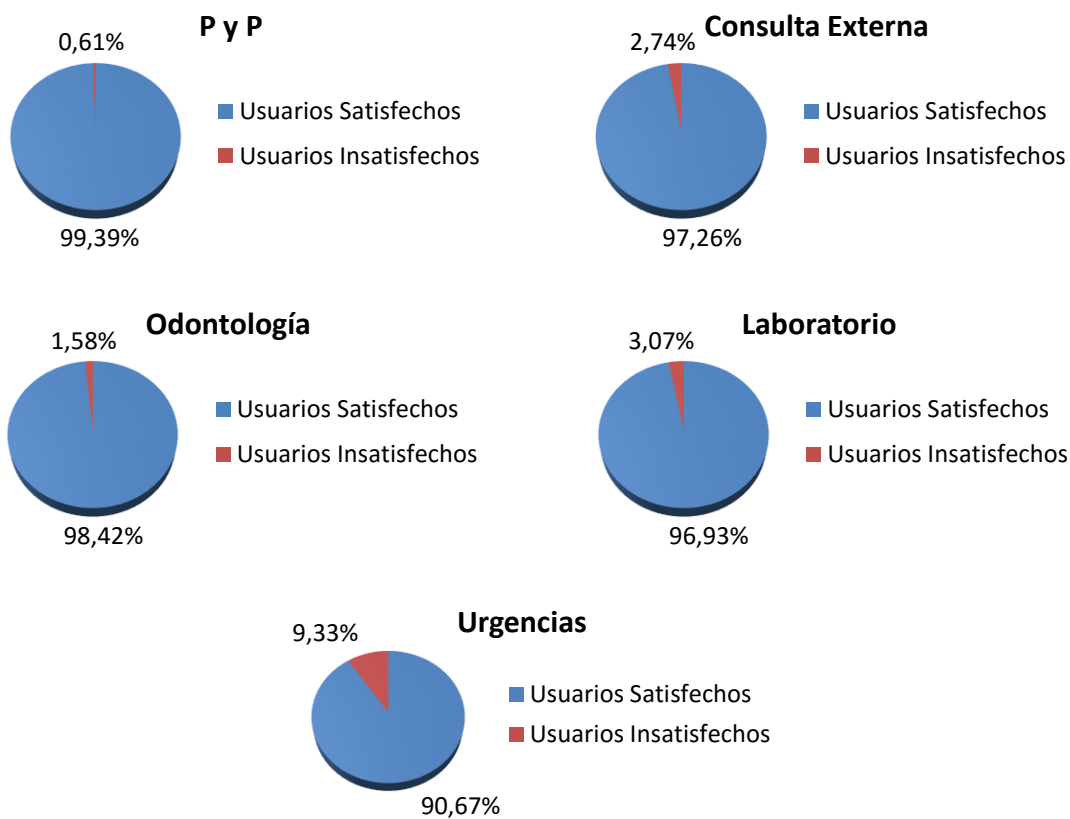
**GRAFICA 1
NIVEL DE SATISFACCION GENERAL**



**TABLA 3
DISTRIBUCION DE ENCUESTAS SEGÚN DEPENDENCIAS**

DEPENDENCIA	INSATISFACTORIA	SATISFACTORIA	TOTAL ENCUESTAS
P y P	13	2.107	2.120
C. Externa	61	2.169	2.230
Odontología	33	2.057	2.090
Laboratorio	23	727	750
Urgencias	42	408	450
Móvil	0	31	31
Farmacia	0	22	22
TOTAL	172	7.521	7.693

**GRAFICA 2
NIVELES DE SATISFACCION SEGÚN DEPENDENCIAS**



**TABLA 4
CONSOLIDADO DE SATISFACCION Y DE INSATISFACCION IPS/U.B**

No	IPS/UB	P y P	Consulta Ext.	Odontología	Laboratorio	Urgencias	Totales	satisfacción	Insatisfacción
1	U.B.Comuneros		13	9	11	19	52	69.77%	30.23%
2	U.B.P.B.Leones		7	2		3	12	93.03%	6.97%
3	U.B. la libertad	2	3	5	6	7	23	86.63%	13.37%
4	U.B.Policlinico					9	9	94.77%	5.23%
5	U.B.L Bolívar		1		1	4	6	96.52%	3.48%
6	Toledo plata	1	1	2	4		8	95.35%	4.65%
7	Salado		6	1			7	95.94%	4.06%
8	San Martin		2	5	1		8	95.35%	4.65%
9	Niña Ceci						0	100%	
10	Agua clara						0	100%	
11	Contento	1	2				3	98.26%	1.74%
12	Ospina Pérez		1	1			3	98.26%	1.74%
13	Palmeras			3			3	98.26%	1.74%
14	Aeropuerto		2				2	98.84%	1.16%
15	Sevilla		1				1	99.42%	0.58%
16	Claret		3				3	98.26%	1.74%
17	Ermita						0	100%	
18	Belisario		4				4	97.68%	2.32%
19	Belen		3	1			4	97.68%	2.32%
20	Rodeo	1	2				3	98.26%	1.74%
21	Cundinamarca						0	100%	
22	Guaimaral	5	1				5	97.1%	2.90%
23	Alpes		2				2	98.84%	1.16%
24	Divina Pastora						0	100%	
25	Domingo Pérez			1			1	99.42%	0.58%
26	Virgilio Barco		2				2	98.84%	1.16%
27	San mateo		2	1			3	98.26%	1.74%
28	San Luis		2				2	98.84%	1.74%
29	Santa Ana			2			2	98.84%	1.74%
30	Bocono						0	100%	
31	Buena Esperanza						0	100%	
32	Cerrito	1					1	99.42%	0.58%
33	Los olivos	1					1	99.42%	0.58%
34	Pórtico						0	100%	

**DIAGNOSTICO DE
SATISFACCION DEL CLIENTE
EXTERNO SIAU**

35	San Faustino	1	1				1	99.42%	0.58%
36	Guaramito	0	0	0	0	0	0	100%	
37	La floresta	0	0	0	0	0	0	100%	
38	Palmarito	0	0	0	0	0	0	100%	
39	Banco arena	0	0	0	0	0	0	100%	
Total Insatisfacciones		13	61	33	23	42	172		

**DIAGNOSTICO DE
SATISFACCION DEL CLIENTE
EXTERNO SIAU**

TABLA 5

CONSOLIDADO DE INSATISFACCIONES DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA SEGÚN IPS/UB

No	IPS/UB	VIGILANTE	CAJERO	ENFERMERA (P8)	GENERADORA DE ASEO (P13)	SERVICIO CONSULTA (P12)	TOTAL
1	U.B COMUNEROS				9	4	13
2	U.B.P.B LEONES	4		3			7
3	LIBERTAD	2			1		3
4	LOMA BOLIVAR	1					1
5	TOLEDO PLATA			1			1
6	SALADO				6		6
7	SAN MARTIN				2		2
8	CONTENTO					2	2
9	OSPINA PEREZ				1		1
10	AEROPUERTO				2		2
11	CLARET				1	2	3
12	BELISARIO				4		4
13	SEVILLA				1		1
14	BELEN			1	2		3
15	RODEO				3	1	4
16	GUAIMARAL			1			1
17	VIRGILIO BARCO				2		2
18	SAN LUIS				2		2
19	SAN MATEO					2	2
20	SAN FAUSTINO					1	1
	TOTAL	7	0	6	36	12	61

P y P	C.EXT	ODONT	LAB	URG
P1: Guarda	P1: Guarda	P1: Guarda	P1: Guarda	P1: Guarda
P2: Cajero	P2: Cajero	P2: Cajero	P2: Auxiliar	P2: Cajero
P3: Cajero	P3: Cajero	P3: Cajero	P3: Cajero	P3: Auxiliar
P5: Auxiliar	P8: Auxiliar	P7: Auxiliar	P7: Auxiliar	P4: Auxiliar
P6: Auxiliar	P9: Médico	P8: Odontólogo	P8: Servicio	P5: Médico
P7: Médico	P10: Médico	P9: Odontólogo	P10: G. de Aseo	P7: Medico
P8: Médico	P11: Médico	P10: Odontólogo		P8:Medico
P9: Auxiliar	P12: Servicio	P11: Odontólogo		P10: Servicio
P10: Médico	P13: G. de Aseo	P12: Odontólogo		P12: G. de Aseo
P11: Servicio				


	DIAGNOSTICO DE SATISFACCION DEL CLIENTE EXTERNO SIAU		

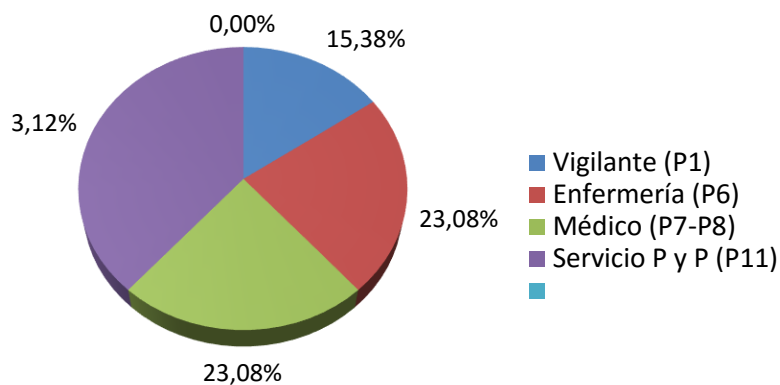
TABLA 6
CONSOLIDADO INSATISFACCIONES DEL SERVICIO DE PROMOCION Y PREVENCION

SERVICIO: PROMOCION Y PREVENCION		Total Insatisfacciones	13
CAUSALES INTERNAS			
1	Tiempo de espera para la asignación de la cita		
2	Atención Brindada por el vigilante	P1(2)	
3	Mala atención en el servicio prestado	P6(3),P7(1),P8(2),P11(5)	
CAUSALES EXTERNAS			
1	Asignación de nueva cita por inasistencia		
2	Asignación de los servicios a otra IPS		
3	Falencia en la comprobación de derechos del usuarios		

TABLA 7
TOTAL INSATISFACCIONES DEL SERVICIO DE PROMOCION Y PREVENCION

CAUSAL INTERNA	INSATISFACCIONES	%
Vigilante (P1)	2	
Enfermería (P6)	3	
Médico (P7,P8)	3	
Servicio P y P (P11)	5	
TOTAL	13	100%

GRAFICA 3
DISTRIBUCION DE INSATISFACCIONES DEL SERVICIO DE PROMOCION Y PREVENCION



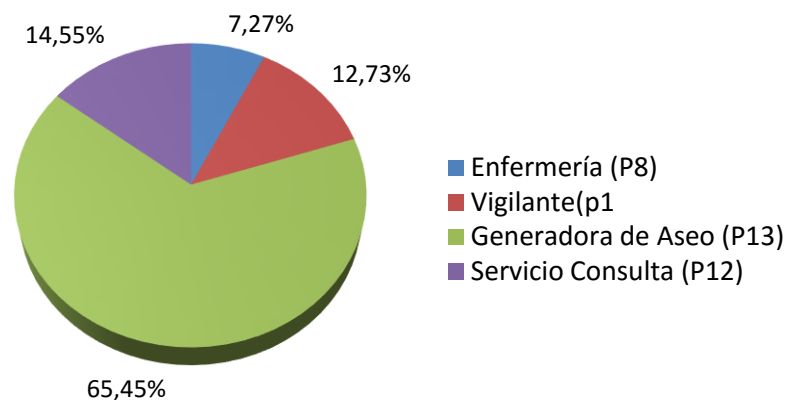
**TABLA 8
CONSOLIDADO INSATISFACCIONES DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA**

SERVICIO: CONSULTA EXTERNA		Total Insatisfacciones	61
CAUSALES INTERNAS			
1	Tiempo de espera para la asignación de la cita		
2	Atención Brindada por el vigilante	P1(7)	
3	Inconformidad del servicio de aseo I.P.S	P13 (39)	
4	Mala atención en el servicio prestado	P8(3) ,P12(12)	
CAUSALES EXTERNAS			
1	Asignación de nueva cita por inasistencia		
2	Asignación de los servicios a otra IPS		
3	Falencia en la comprobación de derechos del usuarios		

**TABLA 9
TOTAL INSATISFACCIONES DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA**

CAUSAL INTERNA	INSATISFACCIONES	%
Vigilante(P1)	7	12.73
Enfermería (P8)	4	7.27
Generadora de Aseo (P13)	36	65.45
Servicio Consulta (P12)	8	14.55
TOTAL	48	100

**GRAFICA 4
DISTRIBUCION DE INSATISFACCIONES DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA**




	DIAGNOSTICO DE SATISFACCION DEL CLIENTE EXTERNO SIAU		

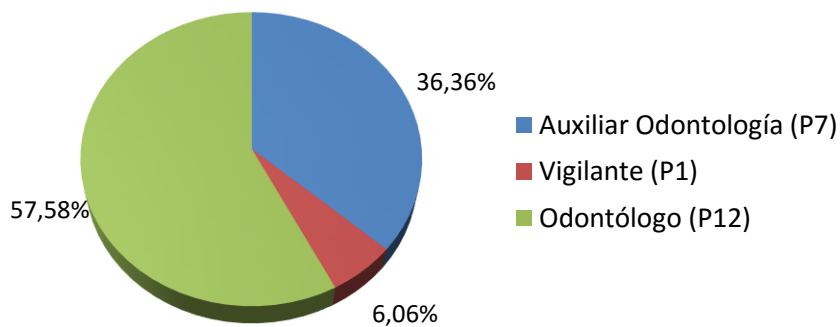
TABLA 10
CONSOLIDADO INSATISFACCIONES DEL SERVICIO DE ODONTOLOGIA

SERVICIO: ODONTOLOGIA		Total Insatisfacciones	33
CAUSALES INTERNAS			
1	Tiempo de espera para la asignación de la cita		
2	Atención Brindada por el vigilante	P1(2)	
3	Mala atención en el servicio prestado	P7(12), P12(19)	
CAUSALES EXTERNAS			
1	Asignación de nueva cita por inasistencia		
2	Asignación de los servicios a otra IPS		
3	Falencia en la comprobación de derechos del usuarios		

TABLA 11
TOTAL INSATISFACCIONES DEL SERVICIO DE ODONTOLOGIA

CAUSAL INTERNA	INSATISFACCIONES	%
Auxiliar Odontología (P7)	12	36.36
Vigilante(P1)	2	6.06
Odontólogo (P12)	19	57.58
TOTAL	33	100

GRAFICA 5
DISTRIBUCION DE INSATISFACCIONES DEL SERVICIO DE ODONTOLOGIA




	DIAGNOSTICO DE SATISFACCION DEL CLIENTE EXTERNO SIAU		

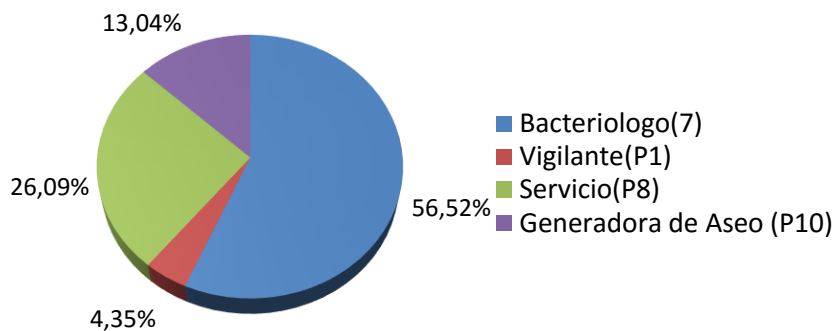
TABLA 12
CONSOLIDADO INSATISFACCIONES DEL SERVICIO DE LABORATORIO

SERVICIO: LABORATORIO		Total Insatisfacciones	23
¿'098¿'09			
AUSALES INTERNAS			
1	Tiempo de espera para la asignación de la cita		
2	Atención Brindada por el vigilante	P1(1)	
3	Inconformidad del servicio de aseo I.P.S	P10(3)	
4	Mala atención en el servicio prestado	P7(13),P8(6)	
CAUSALES EXTERNAS			
1	Asignación de nueva cita por inasistencia		
2	Asignación de los servicios a otra IPS		
3	Falencia en la comprobación de derechos del usuarios		

TABLA 13
TOTAL INSATISFACCIONES DEL SERVICIO DE LABORATORIO

CAUSAL INTERNA	INSATISFACCIONES	%
Bacteriólogo (P7)	13	56.52
Vigilante(P1)	1	4.35
Servicio (P8)	6	26.09
Generadora de Aseo (P10)	3	13.04
TOTAL	23	100

GRAFICA 6
DISTRIBUCION DE INSATISFACCIONES DEL SERVICIO DE LABORATORIO




	DIAGNOSTICO DE SATISFACCION DEL CLIENTE EXTERNO SIAU		

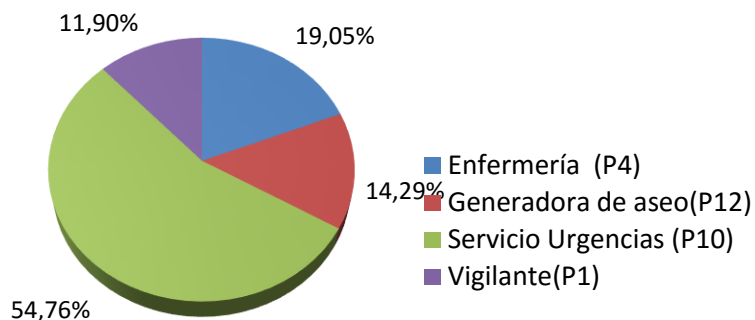
TABLA 14
CONSOLIDADO INSATISFACCIONES DEL SERVICIO DE URGENCIAS


SERVICIO: URGENCIAS		Total Insatisfacciones	42
CAUSALES INTERNAS			
1	Tiempo de espera para la asignación de la cita		
2	Atención Brindada por el vigilante	P1(5)	
3	Inconformidad del servicio de aseo I.P.S	P12(6)	
4	Mala atención en el servicio prestado	P4(8), P10(23)	
CAUSALES EXTERNAS			
1	Asignación de nueva cita por inasistencia		
2	Asignación de los servicios a otra IPS		
3	Falencia en la comprobación de derechos del usuarios		

TABLA 15
TOTAL INSATISFACCIONES DEL SERVICIO DE URGENCIAS

CAUSAL INTERNA	INSATISFACCIONES	%
Enfermería (P4)	8	19.05
Generadora de aseo(P12)	6	14.29
Servicio Urgencias (P10)	23	54.76
Vigilante(P1)	5	11.90
TOTAL	42	100

GRAFICA 7
DISTRIBUCION DE INSATISFACCIONES DEL SERVICIO DE URGENCIAS



	DIAGNOSTICO DE SATISFACCION DEL CLIENTE EXTERNO SIAU		

**TABLA 16
CAUSALES GENERALES**

INTERNAS: 172

Tiempo de espera para la asignación de la cita		
Atención Brindada por el vigilante	P1(17)	17
Inconformidad del servicio de aseo I.P.S	P10(3),P12(6),P13(39)	48
Mala atención en el servicio prestado	P4(8),P6(4),P7(27), P8(9), P10(14), P11(5), P12(40)	107

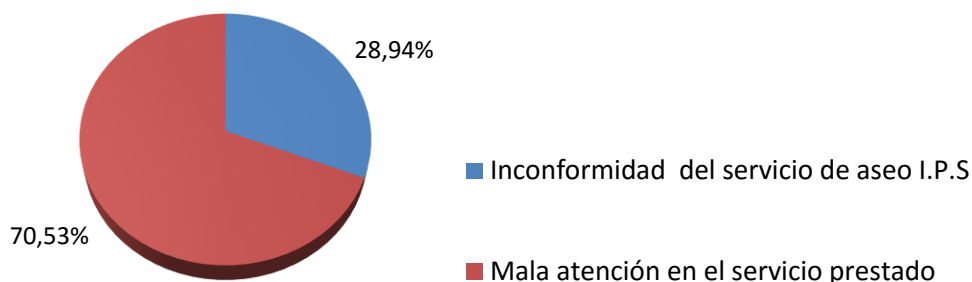
EXTERNAS: 0


Asignación de nueva cita de inasistencia	
Asignación de servicios a otra I.P.S	
Falencia en la comprobación de derechos	
Comportamiento del usuario por el triage	

EXTERNAS: 0

Asignación de nueva cita de inasistencia	
Asignación de servicios a otra I.P.S	
Falencia en la comprobación de derechos	
Comportamiento del usuario por el triage	

**GRAFICA 8
DISTRIBUCION DE INSATISFACCIONES SEGÚN CAUSALES GENERALES**



	DIAGNOSTICO DE SATISFACCION DEL CLIENTE EXTERNO SIAU		

INTERPRETACION DE RESULTADOS

CONSOLIDADO SEGUNDO TRIMESTRE DEL 2.015

En cuanto al procedimiento del diagnóstico de satisfacción del cliente externo del SEGUNDO TRIMESTRE correspondiente a los meses Abril, Mayo Y Junio del 2015, se realizó un proceso estadístico a todas las IPS/U. Básicas, en donde se programaron **7.713** encuestas de las cuales se lograron aplicar **7.693** obteniendo un **99.74%** de cumplimiento como se describe en la tabla N.1 y 2


Las encuestas realizadas se analizan por respuesta separada para determinar los porcentajes por cada servicio prestado con el propósito de contrastar y evaluar la información por cada área como son Promoción y Prevención, Consulta Externa, Odontología, Laboratorio y Urgencias, es posible identificar como se aprecia en la Grafica No. 1 que el nivel de satisfacción general alcanzado equivale a un **97.76%**, dejando con **2.24%** con valoración insatisfactoria equivalente a **172** usuarios inconformes.

Desglosando la información obtenida en cuanto a niveles de insatisfacción que se puede obtener según la Tabla No. 3 y la Grafica No. 2, se reconoce que las áreas que más registran niveles de insatisfacción son las dependencias de Urgencias (9.33%), Laboratorio (3.07%), pues son las que están por encima del porcentaje general de valoraciones insatisfactorias. Las demás dependencias registraron en su orden los restantes porcentajes así: Consulta Externa (2.74%) Odontología (1.58) Promoción y Prevención (**0.61%**)

Analizando la Tabla No. 4 se pueden identificar las principales IPS/UB que más registran insatisfacciones las cuales son: U.B Libertad (23-14.83%), Puente Barco Leones (16-10.32%) I.P.S Claret (16– 10.32), U.B Policlínico (13-8.38%) la I.P.S Toledo Plata (13-8.38%)

En la tabla No. 6 y 7 corresponde al área de Promoción y Prevención donde se detecta las causas que genero las 18 insatisfacciones de este servicio; la principal fue el Servicio en General (7-38.9%) seguido Medico (6-33.33%) y enfermera (5-27.77%)

Realizando un análisis similar al área de Consulta Externa presentado en las Tablas No. 8 y 9, como en la Gráfica No. 4, se observa como principal causal interno el servicio de la Generadora de Aseo (36 – 75%), se presentan igualmente las causas de Servicio de Consulta (8– 16.67%) y Enfermería (4 – 8.33%).

	DIAGNOSTICO DE SATISFACCION DEL CLIENTE EXTERNO SIAU		

En las tablas No 14 y 15 se puede observar que la principal causa de insatisfacción está en el servicio de urgencias, enfermería (15–41.67) seguido el servicio en general (13-36.11) y medico (8-22.22%)

Para finalizar se determina a partir de la Tabla No. 16 y Gráfica No. 8, la principal causa de satisfacción la mala atención en el servicio prestado (117-70.53%) y la inconformidad del servicio de aseo (38 – 28.94%).

RECOMENDACIONES

- Hacer un programa de orden y aseo que permita la aplicación de técnicas para el mejoramiento de limpieza en los lugares de la IPS/UB y así poder lograr un ambiente de trabajo adecuado con el objetivo de brindar un mejor servicio de calidad pensando en el bienestar y satisfacción de nuestros usuarios.
- Capacitar a todo el personal desde médicos hasta generadoras de aseo sobre el modo como debe atender a las personas para mejorar la atención brindada a la comunidad promoviendo mejoras para orientarla organización de los servicios de las I.P.S y U.B centrados en la comunidad y considerar a sus funcionarios como actores claves del sistema y algo muy importante concientizarlos del cómo deben manejar las diferentes situaciones en las que se vean involucrado día a día.
- Se recomienda introducir medidas de valoración y control de la saturación de urgencias y disponer de un sistema adecuado de triaje, validado, integrado en el sistema informativo de las I.P.S. y U.B porque se presenta numerosos indicadores que identifican que la saturación de urgencias tiene consecuencias negativas sobre la calidad y la seguridad del paciente atendido en la misma.



**DIAGNOSTICO DE
SATISFACCION DEL CLIENTE
EXTERNO SIAU**
