	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO E.S.E IMSALUD	CODIGO: PA- USU-PR-05	FECHA: 04-09-2018
	COMUNICACIONES	VERSION: 01	Página 1 de 21

330-209

COMUNICACIÓN INTERNA

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

DE: OSCAR MARIO PALACIO SAMPEDRO
Profesional Universitario (Participación Comunitaria)
Líder proceso S.I.AU. / E.S.E. IMSALUD

ASUNTO: CONSOLIDADO DE SATISFACCION E INSATISFACCION
CORRESPONDIENTE AL TERCER TRIMESTRE 2020

FECHA: 05 DE OCTUBRE DEL 2020

Comendidamente me permito anexar cuadro de consolidado de satisfacción e insatisfacción correspondiente al TERCER TRIMESTRE del 2020 para su conocimiento y fines pertinentes de su despacho y ser subido a la página web de la empresa por parte de sistemas.

Atentamente,

ORIGINAL FIRMADO
OSCAR MARIO PALACIO SAMPEDRO
Profesional Universitario (Participación Comunitaria)
Líder proceso S.I.AU. / E.S.E. IMSALUD

Elaboro: OSCAR ANDRES GUZMAN BELTRAN
APOYO PROFESIONAL


	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO E.S.E IMSALUD	CODIGO: PA- USU-PR-05	FECHA: 04-09-2018
	COMUNICACIONES	VERSION: 01	Página 2 de 21

TABLA 1

RELACION DE ENCUESTAS

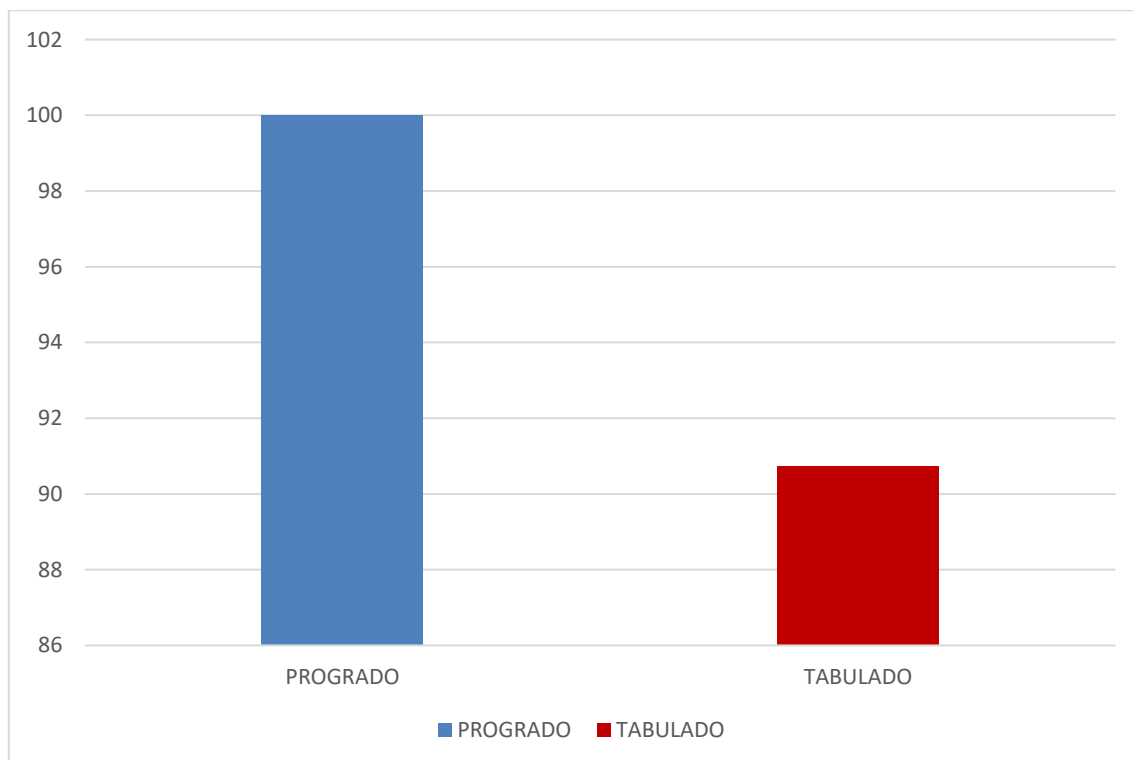
Encuestas Programadas:	6540
-------------------------------	-------------

Encuestas Tabuladas:	5924
-----------------------------	-------------

Programadas por Servicio	
P y P	2060
C. Externa	2150
Odontología	1090
Laboratorio	730
Urgencias	510

Programadas por Servicio	
P y P	1804
C. Externa	1978
Odontología	938
Laboratorio	668
Urgencias	536

Encuestas Programadas: 6540
 Encuestas Tabuladas: 5934
 % de Tabulación: 90.73%




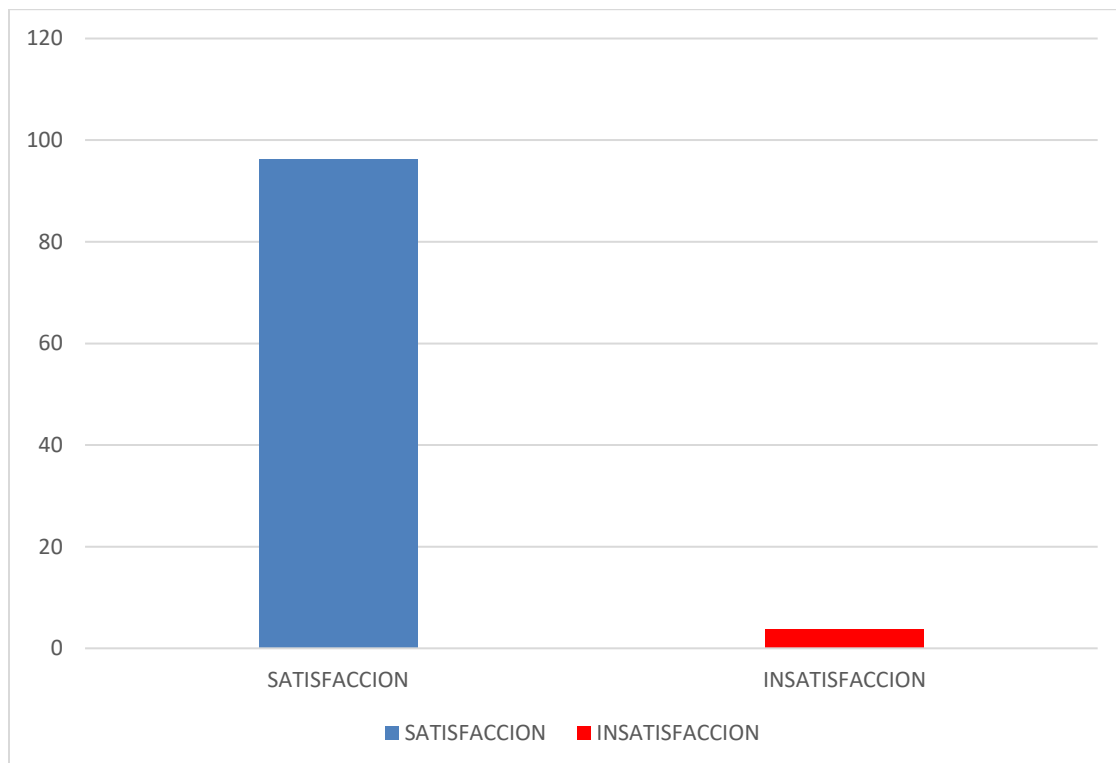
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO E.S.E IMSALUD	CODIGO: PA- USU-PR-05	FECHA: 04-09-2018
	COMUNICACIONES	VERSION: 01	Página 3 de 21

TABLA 2

DISTRIBUCION DE USUARIOS SEGÚN NIVEL DE SATISFACCION

USUARIOS SATISFECHOS	
Total encuestados	5924
Usuarios satisfechos	5698
% de Satisfacción	96.18%

USUARIOS INSATISFECHOS	
Total encuestados	5924
Usuarios insatisfechos	226
% de Insatisfacción	3.81%




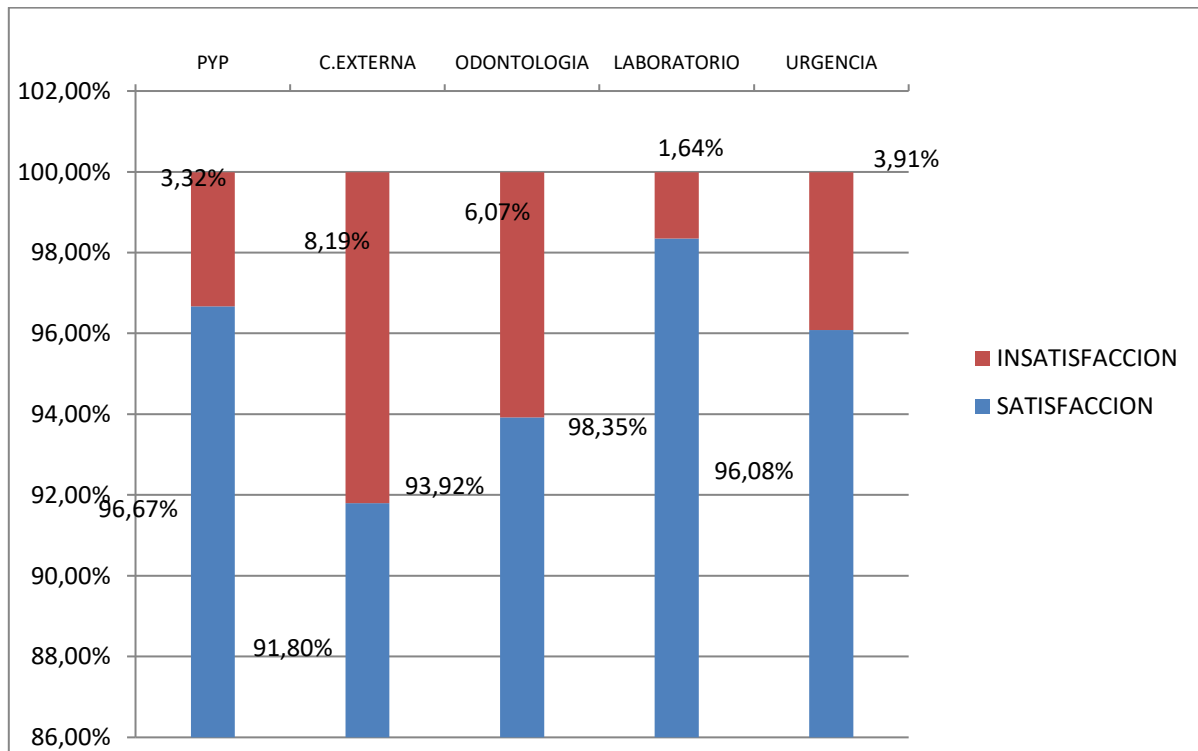
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO E.S.E IMSALUD	CODIGO: PA- USU-PR-05	FECHA: 04-09-2018
	COMUNICACIONES	VERSION: 01	Página 4 de 21

TABLA 3

DISTRIBUCION DE ENCUESTAS SEGÚN DEPENDENCIAS

DEPENDENCIA	INSATISFACCION	SATISFACCION	TOTAL ENCUESTAS
P y P	60	1744	1804
C. Externa	162	1816	1978
Odontología	57	881	938
Laboratorio	11	657	668
Urgencias	21	515	536
TOTAL	311	5613	5924

NIVELES DE SATISFACCION SEGÚN DEPENDENCIAS






	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO E.S.E IMSALUD	CODIGO: PA- USU-PR-05	FECHA: 04-09-2018
	COMUNICACIONES	VERSION: 01	Página 5 de 21

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

No	IPS/UB	P y P	Ext.	Odontología	Laboratorio	Urgencias	Total
1	U.B.Comuneros	10	3	6	1	1	21
2	U.B.P.B.Leones	2	9	6	4	9	30
3	U.B. la libertad	0	0	1	0	0	1
4	U.B.Policlinico	0	0	0	6	3	9
5	U.B.L Bolívar	2	4	0	0	8	14
6	Agua Clara	0	0	0	0	0	0
7	Salado	0	0	0	0	0	0
8	Palmeras	2	0	0	0	0	2
9	Niña Ceci	0	0	0	0	0	0
10	San Martin	8	0	32	0	0	40
11	Aeropuerto	0	3	0	0	0	3
12	Ospina Pérez	5	8	0	0	0	13
13	Toledo plata	0	0	1	0	0	1
14	Sevilla	0	0	0	0	0	0
15	Claret	1	1	0	0	0	2
16	Ermita	0	0	0	0	0	0
17	Belisario	0	1	0	0	0	1
18	Rodeo	0	0	0	0	0	0
19	Belén	0	1	0	0	0	1
20	Domingo Pérez	0	0	0	0	0	0
21	Divina pastora	0	1	0	0	0	1
22	Cundinamarca	0	2	0	0	0	2
23	Guaimaral	3	9	0	0	0	12
24	San Mateo	17	55	7	0	0	79
25	Santa Ana	3	40	4	0	0	47
26	Bocono		0	0	0	0	0
27	San luis	5	19	0	0	0	24

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO E.S.E IMSALUD	CODIGO: PA- USU-PR-05	FECHA: 04-09-2018
	COMUNICACIONES	VERSION: 01	Página 6 de 21

28	Los olivos	2	6	0	0	0	8
29	Cerrito	0	0	0	0	0	0
30	Contento	0	0	0	0	0	0
31	Buena Esperanza	0	0	0	0	0	0
32	El pórtico	0	0	0	0	0	0
33	Guaramito	0	0	0	0	0	0
34	Floresta	0	0	0	0	0	0
35	San Faustino	0	0	0	0	0	0
Total Insatisfacciones		60	162	57	11	21	311

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO E.S.E IMSALUD	CODIGO: PA- USU-PR-05	FECHA: 04-09-2018
	COMUNICACIONES	VERSION: 01	Página 7 de 21


P y P	C.EXT	ODONT	LAB	URG
P1: Vigilante	P1: Vigilante	P1: Vigilante	P1: Vigilante	P1: Vigilante
P2: Facturador	P2: Facturador	P2: Facturador	P2: Facturador	P2: Facturador
P4: Jefe	P4: Enfermera	P4: Auxiliar	P4: Servicio Global	P4: Auxiliar
P5: Medico	P5: Medico	P5: Odontologo		P5: Medico
P7: Servicio G	P7: Servicio G	P7: Servicio G		P7: Experiencia

TABLA 6
CONSOLIDADO INSATISFACCIONES DEL SERVICIO DE PROMOCION Y PREVENCION

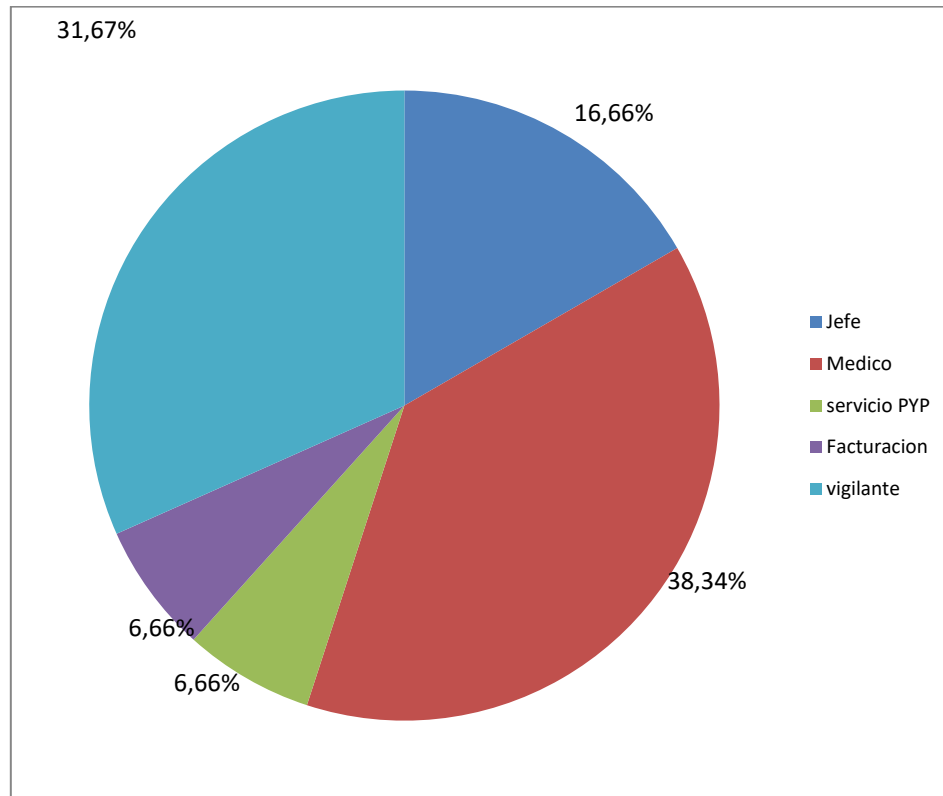
SERVICIO: PROMOCION Y PREVENCION		Total Insatisfacciones	60
CAUSALES INTERNAS			
1	Atención Brindada por el vigilante	P1 (10)	
2	Mala atención en el servicio de caja	P2(23)	
3	Mala Atención Brindada por la jefe	P4(4)	
4	Mala Atención Brindada por el medico	P5(4)	
5	Mala atención en el servicio prestado	P7 (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 7
TOTAL INSATISFACCIONES DEL SERVICIO DE PROMOCION Y PREVENCION

CAUSAL INTERNA	INSATISFACCIONES	%
Atención Brindada por el vigilante (P1)	10	16.66%
Mala atención en el servicio de caja (P2)	23	38.33%
Mala Atención Brindada por la jefe (P4)	4	6.66%
Mala Atención Brindada por el medico (P5)	4	6.66%
Mala atención en el servicio prestado (P7)	19	31.66%
TOTAL	60	100%

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO E.S.E IMSALUD	CODIGO: PA- USU-PR-05	FECHA: 04-09-2018
	COMUNICACIONES	VERSION: 01	Página 8 de 21

DISTRIBUCION DE INSATISFACCIONES DEL SERVICIO DE PYP





	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO E.S.E IMSALUD	CODIGO: PA- USU-PR-05	FECHA: 04-09-2018
	COMUNICACIONES	VERSION: 01	Página 9 de 21

TABLA 8
CONSOLIDADO INSATISFACCIONES DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

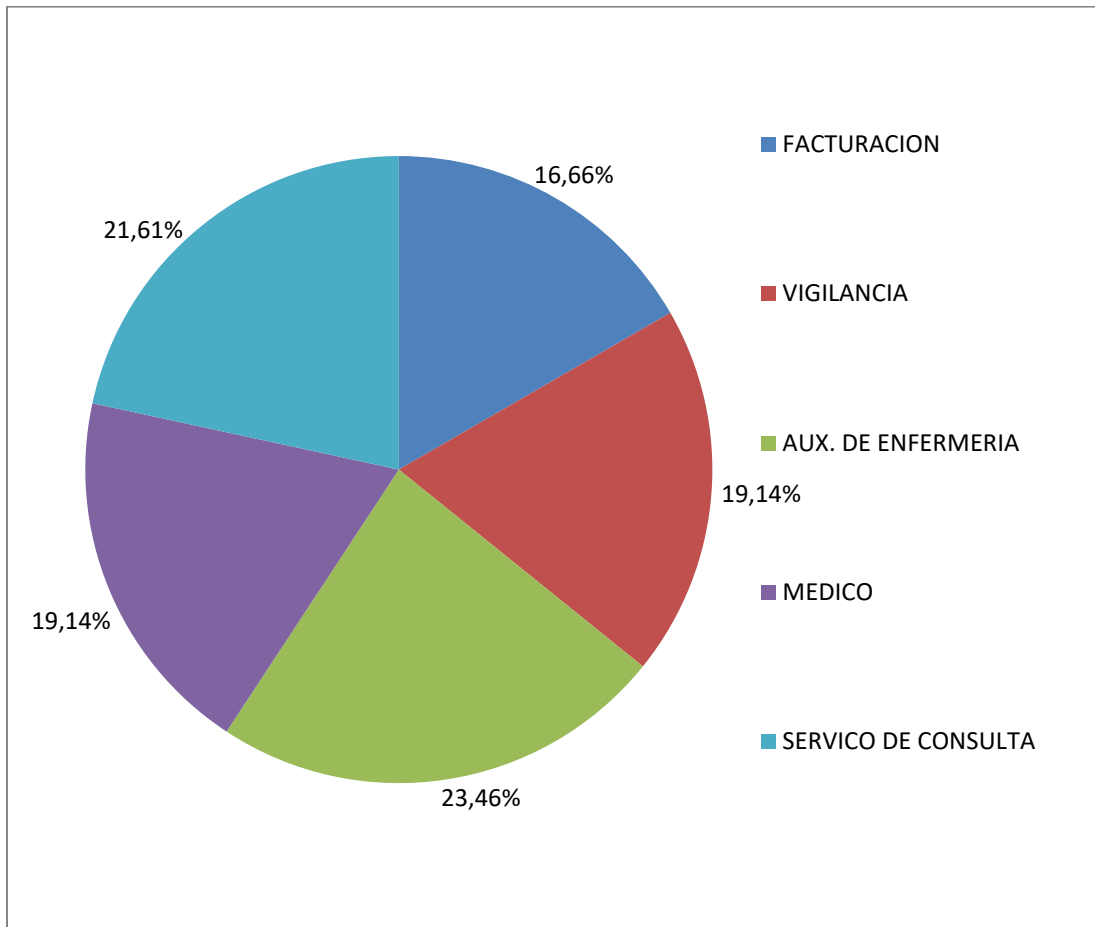
SERVICIO: CONSULTA EXTERNA		Total Insatisfacciones	162
CAUSALES INTERNAS			
1	Atención Brindada por el vigilante	P1(27)	
2	Mala atención brindada por facturación	P2(31)	
3	Mala atención por la auxiliar de enfermería	P4(38)	
4	Mala atención por parte del medico	P5(31)	
5	Mala atención en el servicio prestado	P7(35)	
CAUSALES EXTERNAS			
1	Asignación de nueva cita por inasistencia		
2	Asignación de los servicios a otra IPS		

TABLA 9
TOTAL INSATISFACCIONES

CAUSAL INTERNA	INSATISFACCIONES	%
Atención brindada por el vigilante	27	16.66%
Atención brindada en facturación	31	19.13%
Mala atención por la auxiliar de enfermería	38	23.45%
Mala atención por el medico	31	19.13%
Mala atención en el servicio prestado	35	21.60%
TOTAL	162	100

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO E.S.E IMSALUD	CODIGO: PA- USU-PR-05	FECHA: 04-09-2018
	COMUNICACIONES	VERSION: 01	Página 10 de 21

DISTRIBUCION DE INSATISFACCIONES DEL SERVICIO DE CONSULTA




	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO E.S.E IMSALUD	CODIGO: PA- USU-PR-05	FECHA: 04-09-2018
	COMUNICACIONES	VERSION: 01	Página 11 de 21


Tabla 10

CONSOLIDADO INSATISFACCIONES DEL SERVICIO DE ODONTOLOGIA

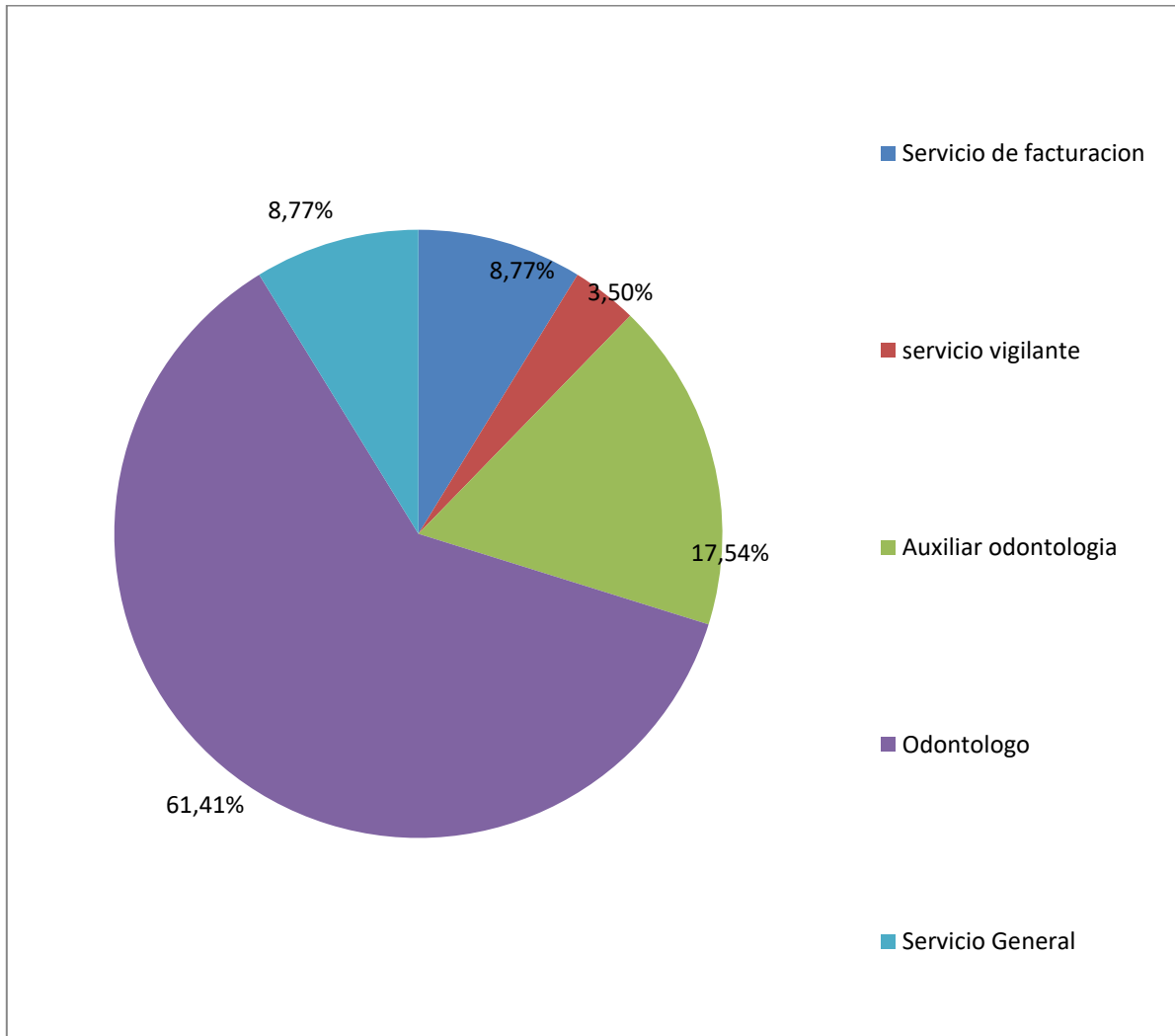
SERVICIO: ODONTOLOGIA		Total Insatisfacciones	57
CAUSALES INTERNAS			
1	Mala Atención Brindada por el vigilante	P1(5)	
2	Mala Atención Brindada en facturación	P2(2)	
3	Mala Atención Brindada por la auxiliar	P4(10)	
4	Mala atención prestada por el odontólogo	P5(35)	
5	Mala atención en el servicio prestado	P7(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 11
TOTAL INSATISFACCIONES**

CAUSAL INTERNA	INSATISFACCIONES	%
Servicio de vigilante	5	8.77%
Servicio de Facturación (P2)(P3)	2	3.50%
Auxiliar Odontología (P5,)	10	17.54%
Odontólogo (P6)	35	61.40%
Servicio en General(P9)	5	8.77%
TOTAL	57	100

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO E.S.E IMSALUD	CODIGO: PA- USU-PR-05	FECHA: 04-09-2018
	COMUNICACIONES	VERSION: 01	Página 12 de 21

DISTRIBUCION DE INSATISFACCIONES DEL SERVICIO DE ODONTOLOGIA





	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO E.S.E IMSALUD	CODIGO: PA- USU-PR-05	FECHA: 04-09-2018
	COMUNICACIONES	VERSION: 01	Página 13 de 21

TABLA 12
CONSOLIDADO INSATISFACCIONES DEL SERVICIO DE LABORATORIO

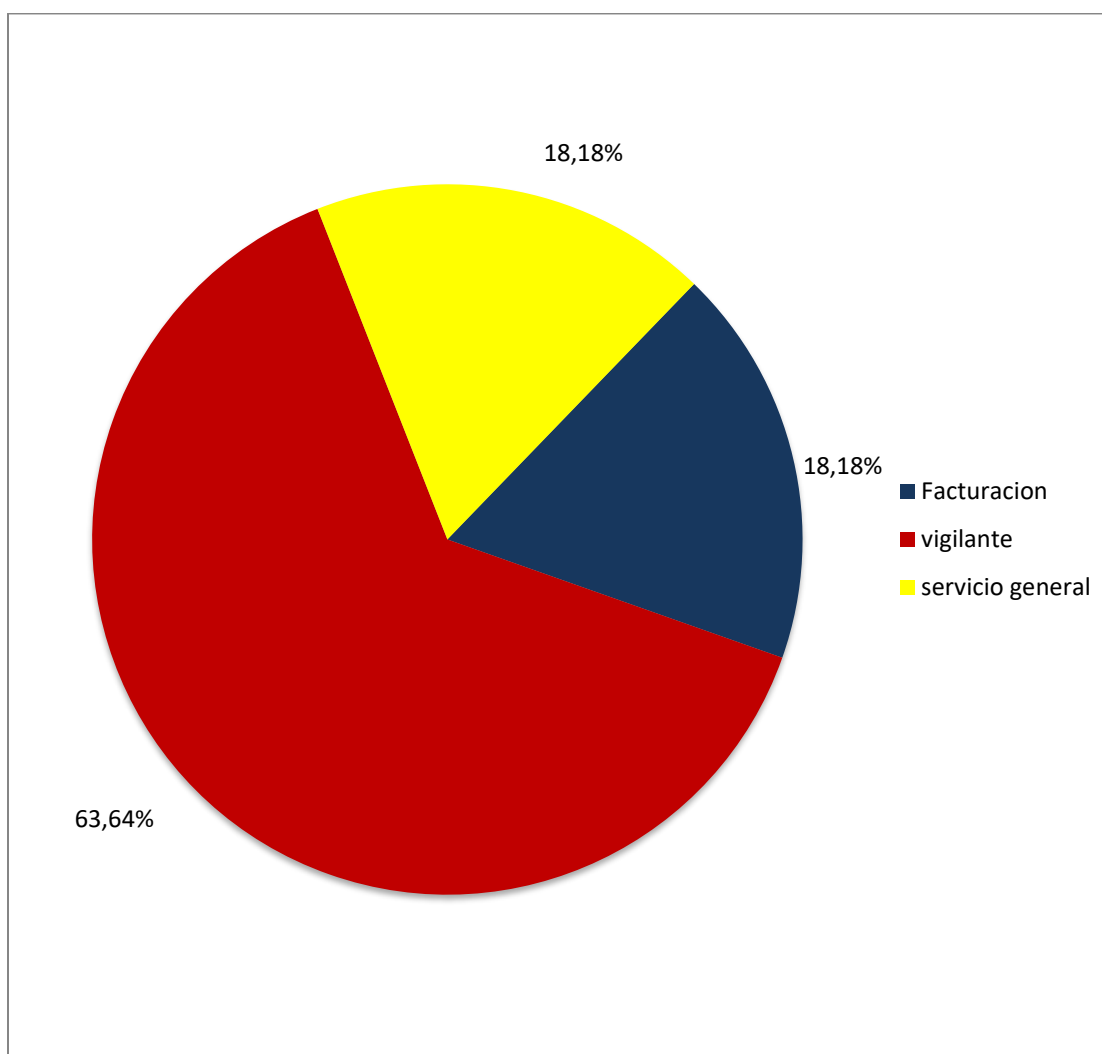
SERVICIO: LABORATORIO		Total Insatisfacciones	11
CAUSALES INTERNAS			
1	Atención Brindada por el vigilante	P1(2)	
2	Mala atención por facturación	P2(7)	
3	Mala atención en el servicio prestado	P4(2)	
CAUSALES EXTERNAS			
1	Asignación de nueva cita por inasistencia		
2	Asignación de los servicios a otra IPS		
3	Falencia en la comprobación de derechos del usuarios		

TABLA 13
TOTAL INSATISFACCIONES DEL SERVICIO DE LABORATORIO

CAUSAL INTERNA	INSATISFACCIONES	%
Vigilante	2	18.18%
Facturación	7	63.63%
Servicio General	2	18.18%
TOTAL	11	100%

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO E.S.E IMSALUD	CODIGO: PA- USU-PR-05	FECHA: 04-09-2018
	COMUNICACIONES	VERSION: 01	Página 14 de 21

DISTRIBUCION DE INSATISFACCIONES DEL SERVICIO DE LABORATORIO




	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO E.S.E IMSALUD	CODIGO: PA- USU-PR-05	FECHA: 04-09-2018
	COMUNICACIONES	VERSION: 01	Página 15 de 21

TABLA 14


CONSOLIDADO INSATISFACCIONES DEL SERVICIO DE URGENCIAS

SERVICIO: URGENCIAS		Total Insatisfacciones	21
CAUSALES INTERNAS			
1	Mala atención en el servicio de vigilante	P1(3)	
2	Atención Brindada por facturación	P2(3)	
3	Inconformismo en la atención del auxiliar	P4(6)	
4	Inconformismo en la atención del medico	P5(7)	
5	Mala atención en el servicio prestado	P6(2)	
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		

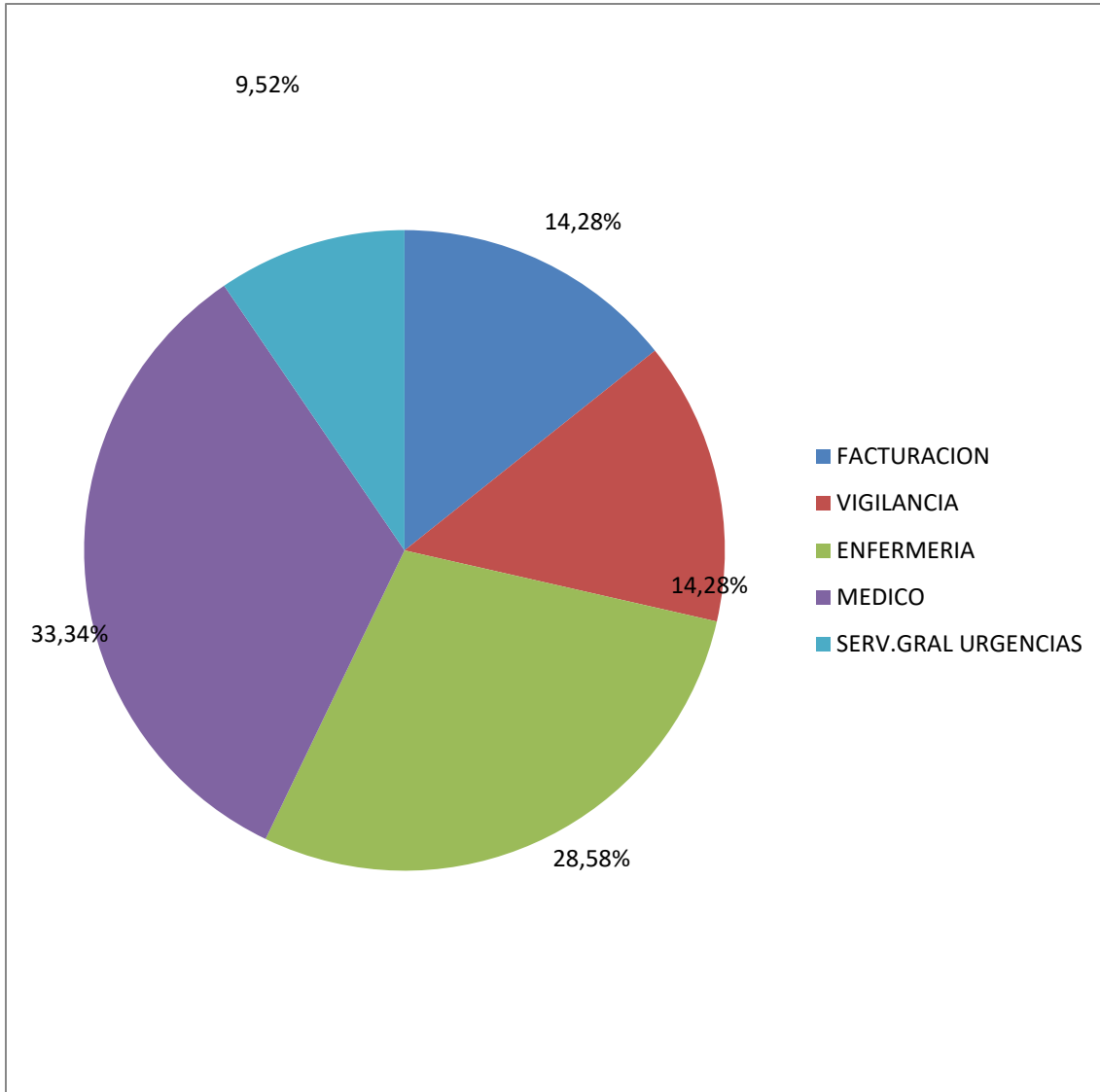
TABLA 15


TOTAL INSATISFACCIONES DEL SERVICIO DE URGENCIAS

CAUSAL INTERNA	INSATISFACCIONES	%
Vigilante	3	14.28%
Facturación	3	14.28%
Enfermería	6	28.57%
Medico	7	33.33%
Servicio General	2	9.52%
TOTAL	21	100

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO E.S.E IMSALUD	CODIGO: PA- USU-PR-05	FECHA: 04-09-2018
	COMUNICACIONES	VERSION: 01	Página 16 de 21

DISTRIBUCION DE INSATISFACCIONES DEL SERVICIO DE URGENCIA



	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO E.S.E IMSALUD	CODIGO: PA- USU-PR-05	FECHA: 04-09-2018
	COMUNICACIONES	VERSION: 01	Página 17 de 21

**TABLA 16
CAUSALES GENERALES**

Mala atención en el servicio de vigilante	P1(47)	47
Mala Atención por facturación	P2(66)	66
Mala Atención por jefe	P4(4)	4
Mala atención de medico	P5(42)	42
Mala atención de Odontólogo	P5(35)	35
Mala atención de higiene	P4(10)	10
Mala atención por auxiliar de enfermería	P4(44)	44
Mala atención en el servicio prestado	P7 (63)	63

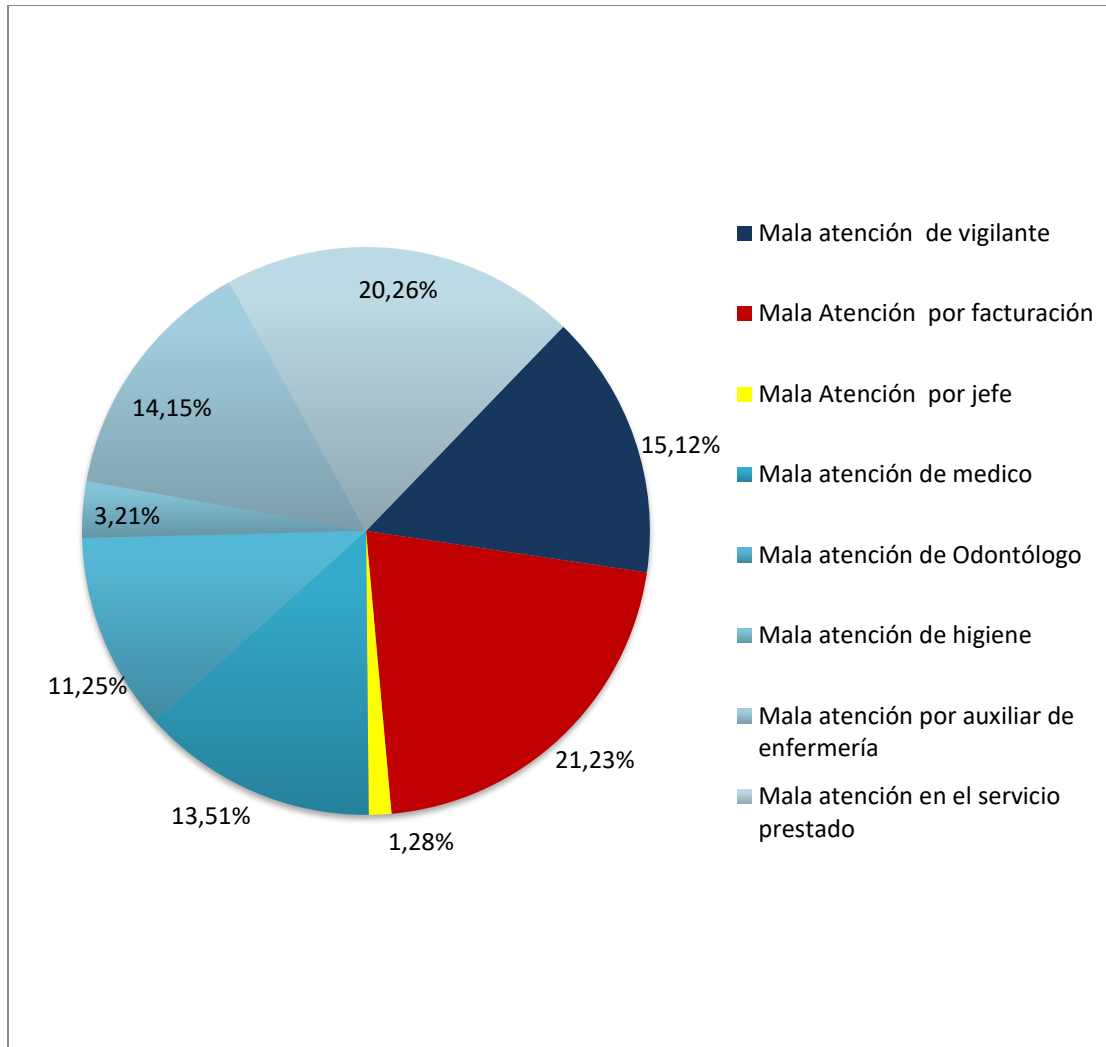
INTERNAS: 311


TABLA 17

TOTAL INSATISFACCIONES DEL SERVICIO TOTAL

CAUSAL INTERNA	INSATISFACCION	%
Mala atención en el servicio de vigilante	P1(47)	15.11
Mala Atención por facturación	P2(66)	21.22
Mala Atención por jefe	P4(4)	1.28
Mala atención de medico	P5(42)	13.50
Mala atención de Odontólogo	P5(35)	11.25
Mala atención de higiene	P4(10)	3.21
Mala atención por auxiliar de enfermería	P4(44)	14.14
Mala atención en el servicio prestado	P7 (63)	20.25
total	311	100

DISTRIBUCION DE INSATISFACCIONES SEGÚN CAUSALES GENERALES



	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO E.S.E IMSALUD	CODIGO: PA- USU-PR-05	FECHA: 04-09-2018
	COMUNICACIONES	VERSION: 01	Página 19 de 21

INTERPRETACION DE RESULTADOS

CONSOLIDADO TERCER TRIMESTRE DEL 2020


En cuanto al procedimiento del diagnóstico de satisfacción del cliente externo del TERCER TRIMESTRE correspondiente a los meses JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE del 2020, se realizó un proceso estadístico a todas las IPS/U. Básicas, en donde se programaron **6540** encuestas de las cuales se aplicaron **5924** Encuestas realizadas obteniendo un **90.73%** de cumplimiento como se describe en la tabla N.1

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 tabla 2 con su respectivo grafico que el nivel de satisfacción general alcanzado equivale a un **96.18%**, dejando con **3.81%** con valoración insatisfactoria equivalente a **226** usuarios inconformes

Desglosando la información obtenida en cuanto a niveles de insatisfacción que se puede obtener según la Tabla No. 3 u su respectiva gráfica, se reconoce que las áreas que más registran niveles de insatisfacción “diferentes causales” son las dependencias de Consulta Externa con (8.19%), Odontología (6.07%), pues son las que están por encima del porcentaje general de valoraciones insatisfactorias. Las demás dependencias registraron en su orden los restantes porcentajes así: Urgencias (3.91%) Promoción y Prevención (3.32%), laboratorio (1.64%).

Analizando la Tabla No. 4 se pueden identificar las principales IPS/UB que más registran insatisfacciones las cuales son: IPS San mateo, IPS Santa Ana, IPS San Martín

En la tabla No. 6 y 7 corresponde al área de Promoción y Prevención donde se detecta las causas que generaron las 60 insatisfacciones de este servicio; la principal fue en facturación (33.33%), servicio global de promoción y prevención pyp (31.66%), vigilante (16.66%) y en cuanto el Así mismo lo reflejaron en la gráfica.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO E.S.E IMSALUD	CODIGO: PA- USU-PR-05	FECHA: 04-09-2018
	COMUNICACIONES	VERSION: 01	Página 20 de 21


Realizando un análisis similar al área de Consulta Externa presentado en las Tablas No. 8 y 9, como en la Gráfica, se observa como principal causal de insatisfacción servicio auxiliar de enfermería (23.45%), servicio global de consulta (21.60%), vigilante (16.33%)

En la tabla N. 10 y 11, en su respectiva grafica se observa que la principal causa de insatisfacción es el servicio de odontólogo (61.40%) Seguido la atención de la auxiliar (17.54%)

En las tablas No 12 y 13, en su respectiva grafica se puede observar que la principal causa de insatisfacción en el servicio de Laboratorio: en la atención del facturador (63.63%) la verdadera causa de dicha inconformidad a esta insatisfacción es lo tedioso del proceso de facturación seguido de vigilancia (18.18%)

En las tablas No 14 y 15, en su respectiva grafica se puede observar que la principal causa de insatisfacción en el servicio de urgencias: medico (33.33%) seguido auxiliar de enfermería (28.57%)

Para finalizar se determina a partir de la Tabla No. 16 y Gráfica No. 8, la principal causa de insatisfacción en la atención prestada de los funcionarios en el servicio de facturación (21.22%) y la inconformidad en experiencia global (20.25%) y vigilante (15.11%)

 Imsalud EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO E.S.E IMSALUD	CODIGO: PA- USU-PR-05	FECHA: 04-09-2018
	COMUNICACIONES	VERSION: 01	Página 21 de 21

RECOMENDACIONES

- Teniendo en cuenta que la mayor cantidad de causales se ven reflejadas en el área de la atención del facturador con 66 causales, se recomienda una capacitación de servicio al cliente y humanización del servicio.
- Al mejorar el los servicios en general bajaran la percepción del usuario en la mala atención del servicio en general, que es nuestra segunda causal (63), esta causal es directamente afectada por todas las demás causales.
- La mala atención en el servicio de vigilancia, al ser un servicio externo debemos exigir capacitaciones de servicio al cliente y llevar un seguimiento real de las quejas realizadas por los usuarios y pedir cambios de personal si vemos que no se corrige.
- Se recomienda que el proceso de facturación de laboratorio se le haga una reestructuración para que el usuario cuando le asignen los exámenes los pueda facturar de una vez para agilizar y así mejorar el proceso el proceso.