330-103

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: YADIRA HELENA GONZALEZ LUBO
Profesional Universitario (Apoyo Socioeconómico)
S.I.AU. / E.S.E. IMSALUD

ASUNTO: CONSOLIDADO DE SATISFACCION E INSATISFACCION CORRESPONDIENTE AL SEGUNDO TRIMESTRE 2021

FECHA: 07 DE JULIO DEL 2021

Comedidamente me permito anexar cuadro de consolidado de satisfacción e insatisfacción correspondiente al SEGUNDO TRIMESTRE del 2021 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
YADIRA HELENA GONZALEZ LUBO
Profesional Universitario (Apoyo Socioeconómico).

Elaboro: OSCAR ANDRES GUZMAN BELTRAN
Apoyo Profesional

TABLA 1
RELACION DE ENCUESTAS

Encuestas Programadas:	10.020		Encuestas Tabuladas:	9.810
Programadas por Servicio			**Programadas por Servicio**	
P y P	**2.970**		P y P	**2.840**
C. Externa	**2.970**		C. Externa	**2.908**
Odontología	**2.640**		Odontología	**2.646**
Laboratorio	**900**		Laboratorio	**885**
Urgencias	**540**		Urgencias	**531**

Encuestas Programadas:	**10.020**
Encuestas Tabuladas:	**9.810**
% de Tabulación:	**97.90%**

TABLA 2
DISTRIBUCION DE USUARIOS SEGÚN NIVEL DE SATISFACCION

USUARIOS SATISFECHOS			**USUARIOS INSATISFECHOS**	
Total encuestados	**9.810**		Total encuestados	**9810**
Usuarios satisfechos	**9.506**		Usuarios insatisfechos	**304**
% de Satisfacción	**96.90%**		% de Insatisfacción	**3.10%**

GRAFICA 1

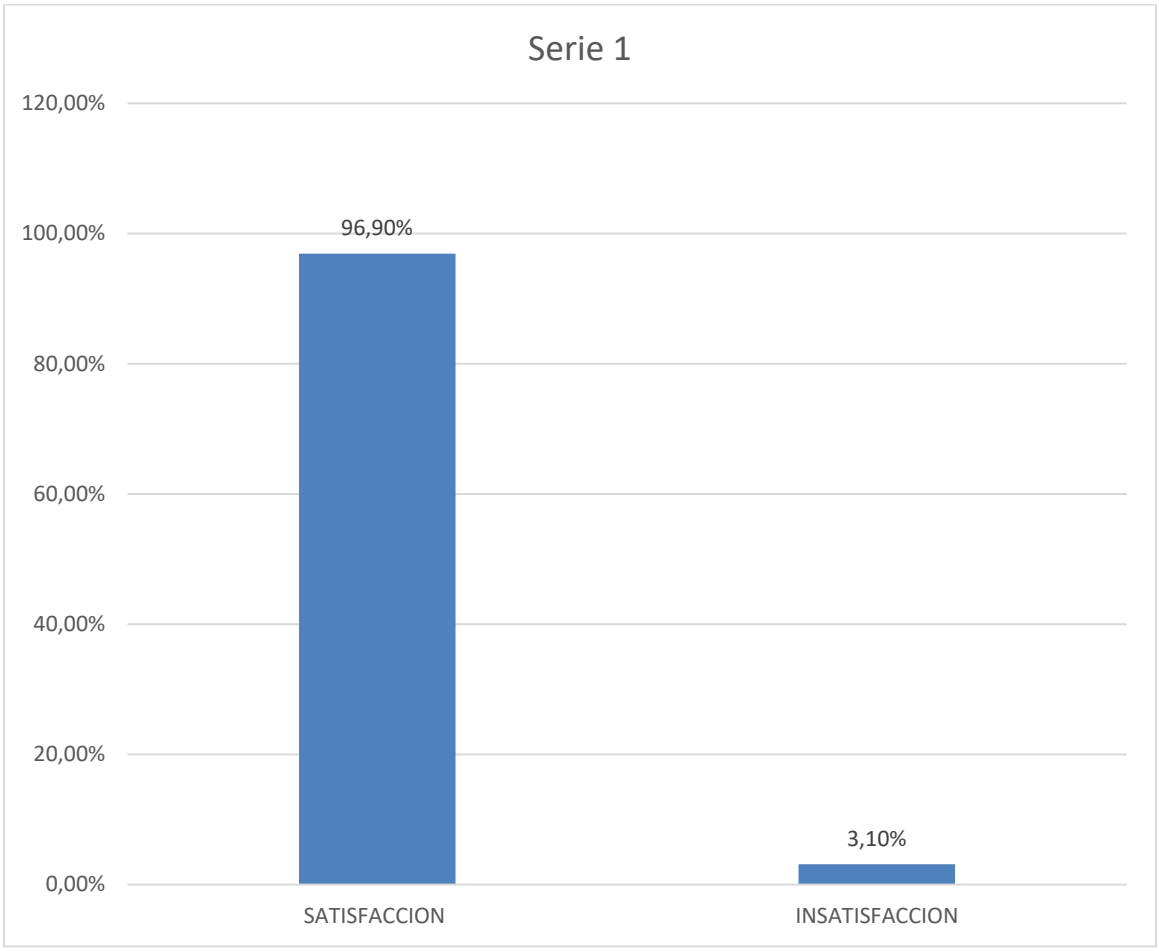

Serie 1
120,00%
100,00%
80,00%
60,00%
40,00%
20,00%
0,00%
96,90%
3,10%
SATISFACCION
INSATISFACCION

TABLA 3

DISTRIBUCION DE ENCUESTAS SEGÚN DEPENDENCIAS

DEPENDENCLIA	CAUSALES	SATISFACCION	TOTAL ENCUESTAS
P y P	99	2.741	2.840
C. Externa	173	2.735	2.908
Odontología	79	2.567	2.646
Laboratorio	20	865	885
Urgencias	28	503	531
TOTAL	**399**	**9.411**	**9.810**

GRAFICA 2

NIVELES DE SATISFACCION SEGÚN DEPENDENCIAS

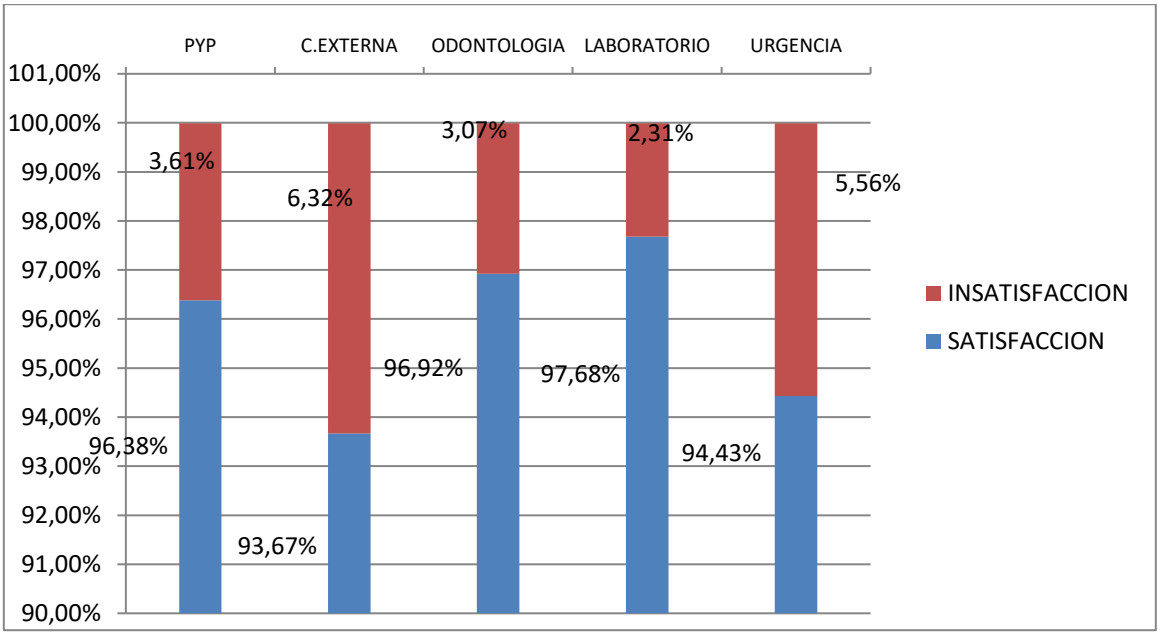


TABLA 4
CONSOLIDADO DE SATISFACCION Y DE INSATISFACCION IPS/U.B

No	IPS/UB	P y P	Ext.	Odontología	Laboratorio	Urgencias	Total
1	U.B.Comuneros			0	0	1	**1**
2	U.B.P.B.Leones	5	7	5	2	6	**25**
3	U.B. la libertad	0	5	6	3	9	**23**
4	U.B.Policlinico	0	0	0	13	9	**22**
5	U.B.L Bolívar	4	36	0	1	3	**44**
7	Salado	5	2	1	1	0	**9**
8	Palmeras	0	2		0	0	**2**
9	Niña Ceci	2	3	0	0	0	**5**
10	San Martin	0	4	1	0	0	**5**
11	Aeropuerto	0	3	1	0	0	**4**
12	Ospina Pérez	3	7	8	0	0	**18**
13	Toledo plata	1	0	0	0	0	**1**
15	Claret	0	2	0	0	0	**2**
16	Ermita	0	1	0	0	0	**1**
18	Rodeo	10	8	0	0	0	**18**
19	Belén	1	2	3	0	0	**6**
21	Divina pastora	24	29	15	0	0	**68**
23	Guaimaral	21	5	33	0	0	**59**
24	San Mateo	3	34	6	0	0	**43**
25	Santa Ana	13	6	0	0	0	**19**
27	San Luis		8	0	0	0	**8**
28	Los olivos	7	7	0	0	0	**14**
30	Contento	0	2	0	0	0	**2**
Total Insatisfacciones		**99**	**173**	**79**	**20**	**28**	**399**

TABLA 5
CONSOLIDADO INSATISFACCIONES DEL SERVICIO DE PROMOCION Y PREVENCION

SERVICIO: PROMOCION Y PREVENCION		Total Insatisfacciones 99
CAUSALES INTERNAS		
1	Atención Brindada por el vigilante	**P1(16)**
2	Mala atención en el servicio de caja	**P2(35)**
3	Mala Atención Brindada por la jefe	**P4(10)**
4	Mala Atención Brindada por el medico	**P5(5)**
5	Mala atención en el servicio prestado	**P7(33)**

TABLA 6
TOTAL INSATISFACCIONES DEL SERVICIO DE PROMOCION Y PREVENCION

CAUSAL INTERNA	INSATISFACCIONES	%
Vigilante	16	16.16%
Facturación	35	35.35%
Jefe	10	10.10%
Médico	5	5.05%
Servicio P y P	33	33.33%
TOTAL	**99**	**100%**

GRAFICA 3

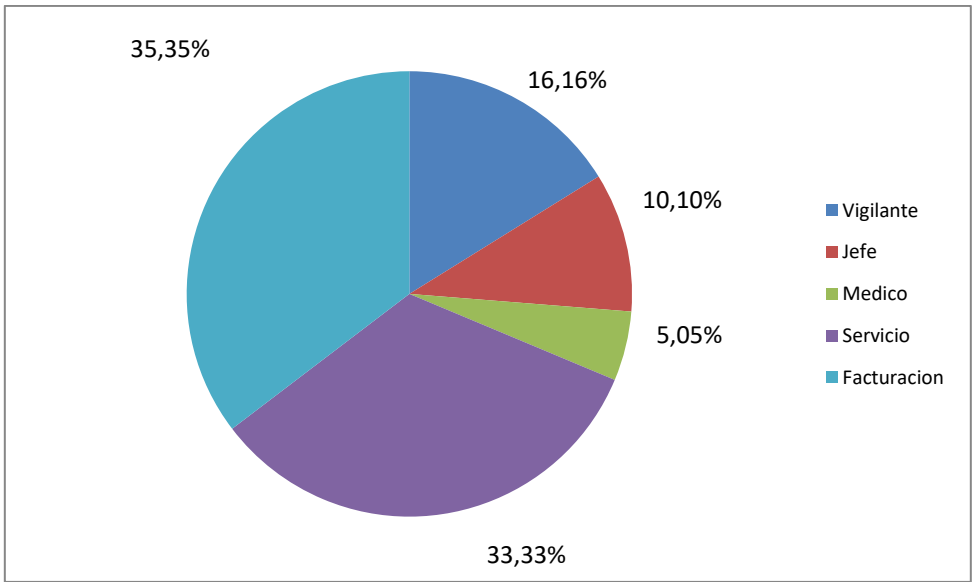


TABLA 7
CONSOLIDADO INSATISFACCIONES DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

SERVICIO: CONSULTA EXTERNA		Total Insatisfacciones 173
CAUSALES INTERNAS		
1	Atención Brindada por el vigilante	**P1(16)**
2	Mala atención brindada por facturación	**P2(53)**
3	Mala atención por la auxiliar de enfermería	**P4(18)**
4	Mala atención por parte del medico	**P5(13)**
5	Servicio General	**P7(73)**

TABLA 8
TOTAL INSATISFACCIONES

CAUSAL INTERNA	INSATISFACCIONES	%
Atención brindada por el vigilante	16	9.24%
Atención brindada en facturación	53	30.63%
Mala atención por la auxiliar de enfermería	18	10.40%
Mala atención por el medico	13	7.51%
Servicio Consulta	73	42.19%
TOTAL	**173**	**100%**

GRAFICA 4

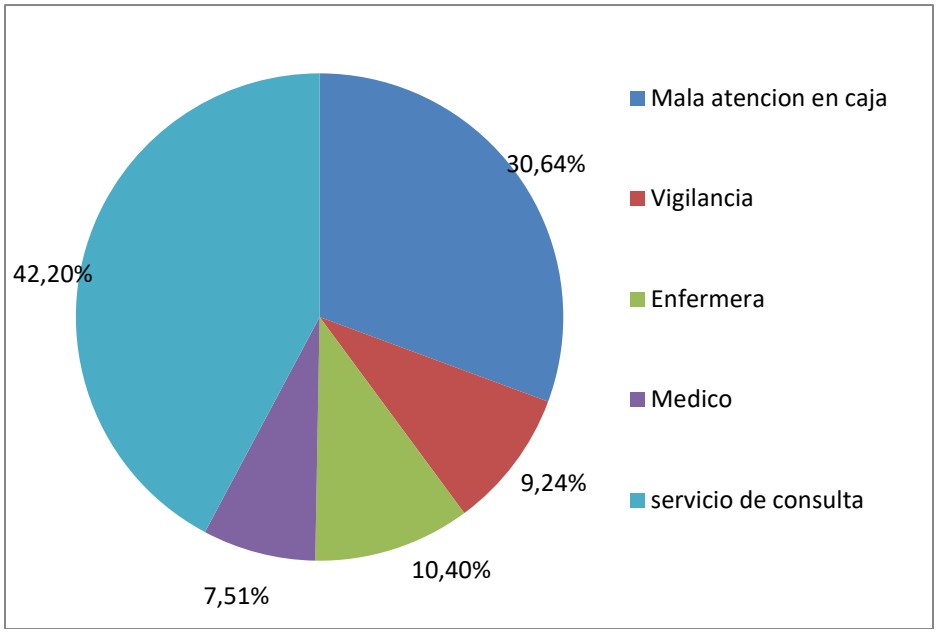


TABLA 9
CONSOLIDADO INSATISFACCIONES DEL SERVICIO DE ODONTOLOGIA

SERVICIO: ODONTOLOGIA		Total Insatisfacciones 79
CAUSALES INTERNAS		
1	Mala Atención Brindada por el vigilante	**P1(2)**
2	Mala Atención Brindada en facturación	**P2(25)**
3	Mala Atención Brindada por la auxiliar	**P4(11)**
4	Mala atención prestada por el odontólogo	**P5(9)**
5	Mala atención en el servicio prestado	**P7(32)**

TABLA 10
TOTAL INSATISFACCIONES

CAUSAL INTERNA	INSATISFACCIONES	%
Servicio de vigilante	2	2.53%
Servicio de Facturación	25	31.64%
Auxiliar Odontología	11	13.92%
Odontólogo	9	11.39%
Servicio en General	32	40.50%
TOTAL	**79**	**100**

GRAFICA 5

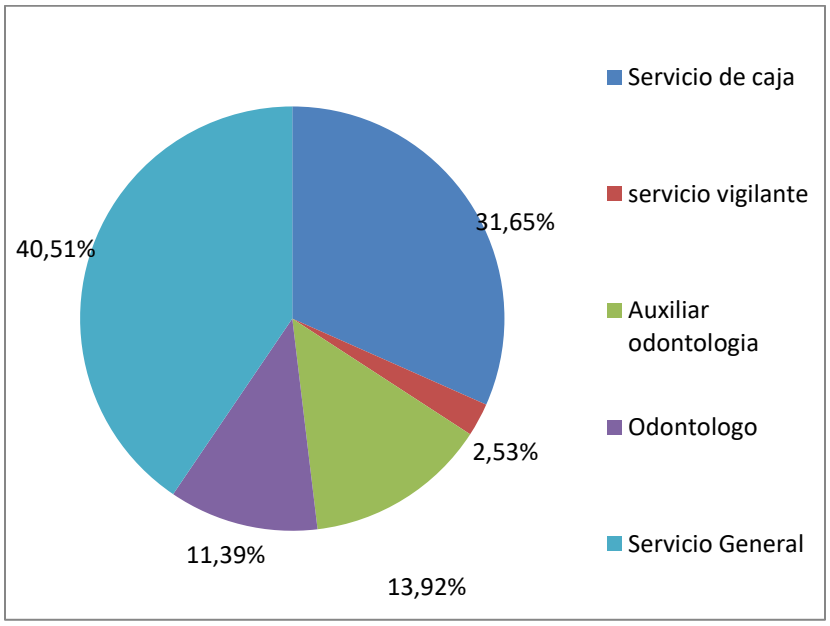


TABLA 11
CONSOLIDADO INSATISFACCIONES DEL SERVICIO DE LABORATORIO

SERVICIO: LABORATORIO		Total Insatisfacciones 20
CAUSALES INTERNAS		
1	Atención Brindada por el vigilante	**P1(3)**
2	Mala atención por facturación	**P2(9)**
3	Mala atención en el servicio prestado	**P5(8)**

TABLA 12
TOTAL INSATISFACCIONES DEL SERVICIO DE LABORATORIO

CAUSAL INTERNA	INSATISFACCIONES	%
Vigilante	3	15
Facturación	9	45
Servicio	8	40
TOTAL	**20**	**100**

GRAFICA 6
DISTRIBUCION DE INSATISFACCIONES DEL SERVICIO DE LABORATORIO

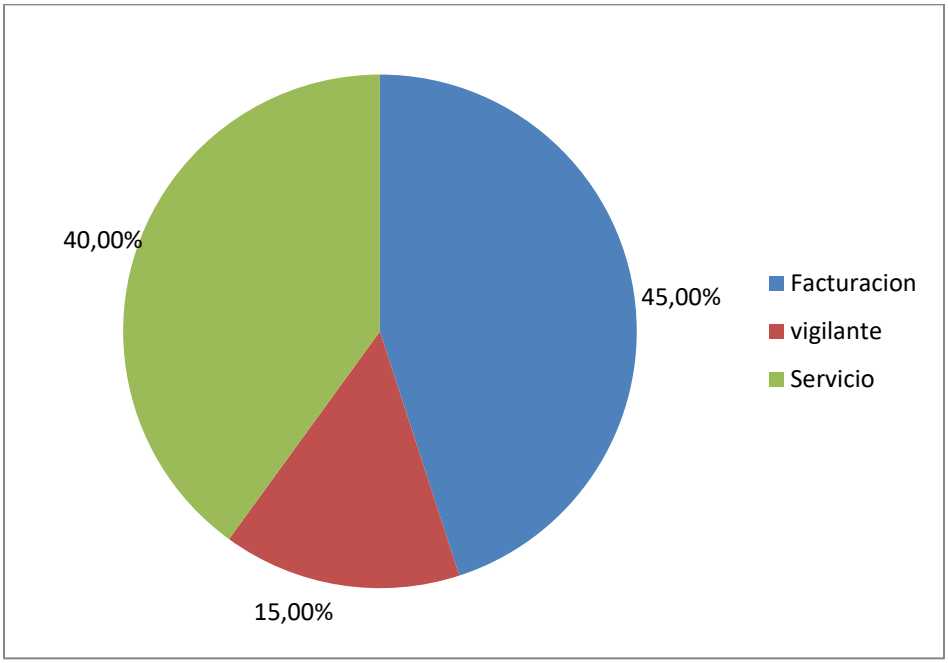


TABLA 13

CONSOLIDADO INSATISFACCIONES DEL SERVICIO DE URGENCIAS

SERVICIO: URGENCIAS		Total Insatisfacciones 28
CAUSALES INTERNAS		
1	Mala atención en el servicio de vigilante	**P1(3)**
2	Atención Brindada por facturación	**P2(9)**
3	Inconformismo en la atención del auxiliar	**P4(7)**
4	Inconformismo en la atención del medico	**P5(6)**
5	Mala atención en el servicio prestado	**P7(3)**

TABLA 14

TOTAL INSATISFACCIONES DEL SERVICIO DE URGENCIAS

CAUSAL INTERNA	INSATISFACCIONES	%
Vigilante	3	10.71%
Facturación	9	32.14%
Enfermería	7	25.00%
Medico	6	21.42%
Servicio General	3	10.71%
TOTAL	**28**	**100%**

GRAFICA 7

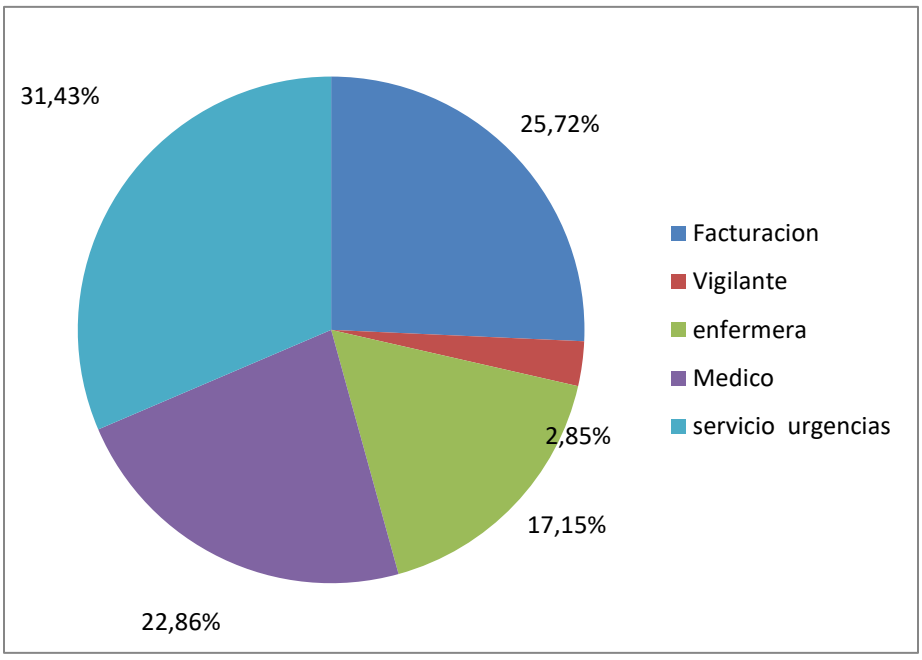
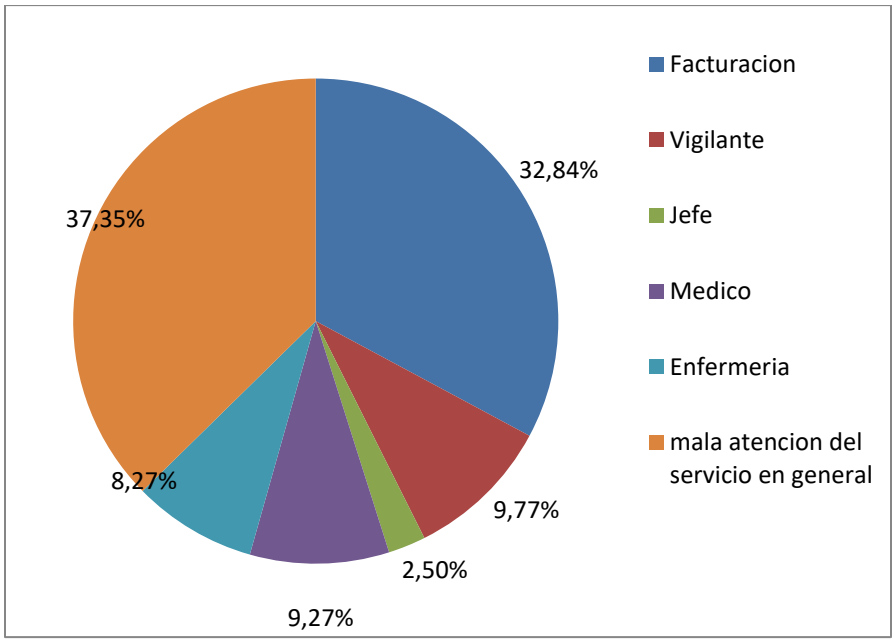


TABLA 15
CAUSALES GENERALES

Mala atención en el servicio de vigilante	P1(39)	**9.77%**
Mala Atención por facturación	P2(131)	**32.83%**
Mala Atención por jefe	P5(10)	**2.50%**
Mala atención de medico	P5(37)	**9.27%**
Mala atención por auxiliar de enfermería	P4(33)	**8.27%**
Mala atención en el servicio prestado	P7(149)	**37.34%**

INTERNAS: 399

GRAFICA 8
DISTRIBUCION DE INSATISFACCIONES SEGÚN CAUSALES GENERALES



INTERPRETACION DE RESULTADOS

CONSOLIDADO PRIMER TRIMESTRE DEL 2.021

En cuanto al procedimiento del diagnóstico de satisfacción del cliente externo del SEGUNDO TRIMESTRE correspondiente a los meses ABRIL , MAYO Y JUNIO del 2021, se realizó un proceso estadístico a todas las IPS/U. Básicas, en donde se programaron **10.020 encuestas** de las cuales se aplicaron **9.810** Encuestas realizadas obteniendo un **97.90%** 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 Grafica No. 1 que el nivel de satisfacción general alcanzado equivale a un **96.90%,** dejando con **3.10%** con valoración insatisfactoria equivalente a **304** 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 el orden de insatisfacción de la siguiente manera: Servicio Consulta Externa (5.94%), Servicio de Urgencias (5.27%), ,Servicio Promoción y Prevención (3.48%), Servicio de Odontología (2.98%), Servicio de Laboratorio (2.25%).

Analizando la Tabla No. 4 se pueden identificar las principales IPS/UB que más registran insatisfacciones las cuales son: IPS Divina Pastora, IPS Guaimaral, Unidad Básica Loma Bolívar , IPS San Mateo.

En la tabla No. 5 y 6, grafica 3 corresponde al área de Promoción y Prevención donde se detecta las causas que generó las 99 insatisfacciones de este servicio; la principal fue en Facturación (35.35%), servicio de PYP (33.33%) y mal servicio del vigilante (16.16%)

Realizando un análisis similar al área de Consulta Externa presentado en las Tablas No. 7 y 8, como en la Gráfica No. 4, se observa como principal causal de insatisfacción mal servicio en general (42.19%) servicio de facturación (30.63%), siguiendo mala atención de Auxiliar de enfermería con (10.40%).

En la tabla N. 9 y 10, grafica 5 se observa que la principal causa de insatisfacción es el servicio de facturación (31.64%) Seguido por la maña atención en el servicio (40.50%) auxiliar de odontología (13.92%)

En las tablas No 11 y 12 con grafica 6 se puede observar que la principal causa es la mala atención del facturador (45%) mala atención del servicio (40%) seguido de vigilante con un (15%)

Para finalizar se determina a partir de la Tabla No. 13 y 14 y Gráfica No. 7, la principal causa de insatisfacción en la mala atención prestada facturador (32.14%) y en el servicio de enfermería (25.00%).seguida de atención del medico (21.42%)