	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO E.S.E IMSALUD	CODIGO: PA- DOC-PR-02-F- 04	FECHA: 30-06-2018
	COMUNICACIONES	VERSION: 01	Página 1 de 12

330-175

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 TERCER TRIMESTRE 2021

FECHA: 1 DE OCTUBRE DEL 2021


Comendidamente me permito anexar cuadro de consolidado de satisfacción e insatisfacción correspondiente al TERCERO 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

Centro Comercial Bolívar, Bloque C, Local C14,  
 San José de Cúcuta, Norte de Santander-Colombia-, Teléfono (7) 5827007  
<http://www.imsalud.gov.co>

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO E.S.E IMSALUD	CODIGO: PA- DOC-PR-02-F- 04	FECHA: 30-06-2018
	COMUNICACIONES	VERSION: 01	Página 2 de 12


**TABLA 1**  
**RELACION DE ENCUESTAS**

Encuestas Programadas: 9.720		Encuestas Tabuladas: 9.412	
Programadas por Servicio		Programadas por Servicio	
P y P	2.760	P y P	2.662
C. Externa	2.850	C. Externa	2.798
Odontología	2.670	Odontología	2.598
Laboratorio	900	Laboratorio	866
Urgencias	540	Urgencias	488

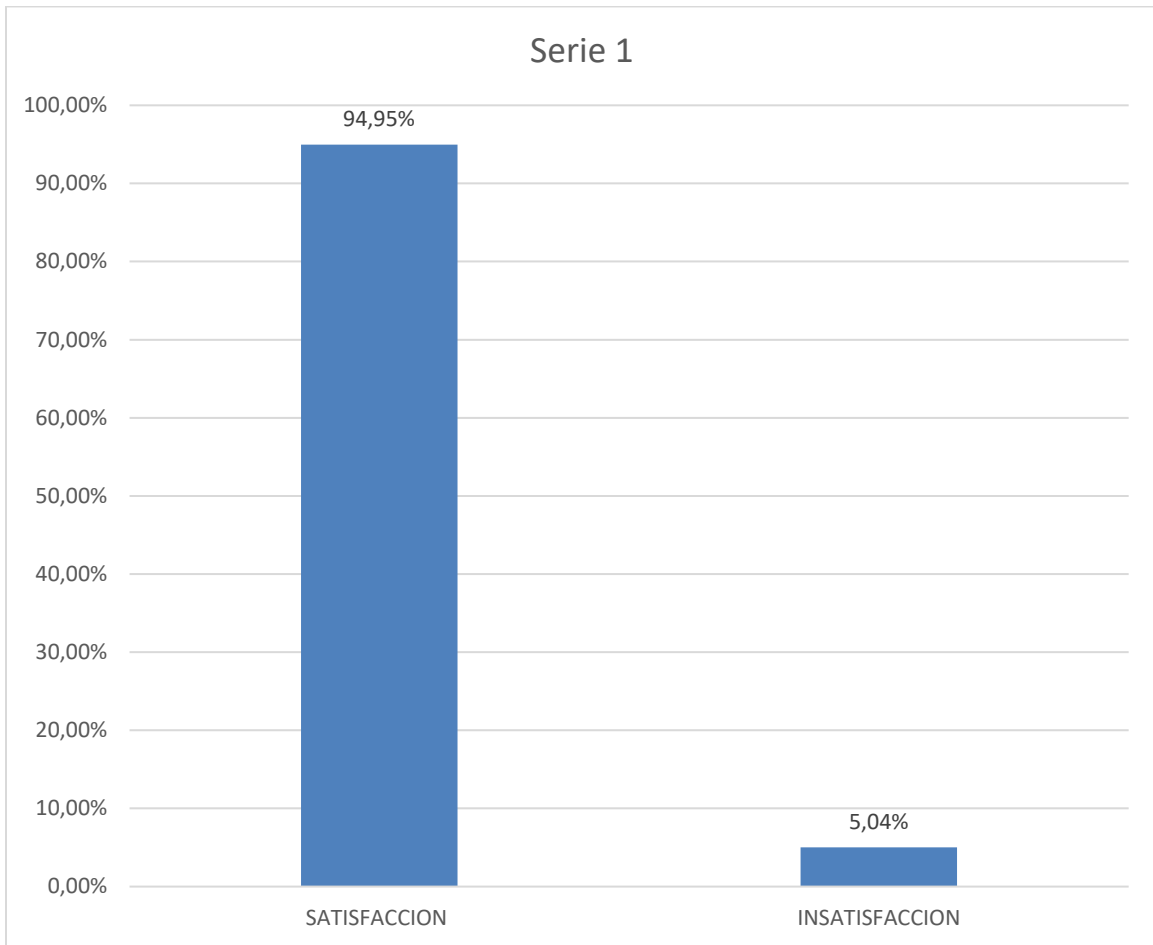
Encuestas Programadas: **9.720**  
Encuestas Tabuladas: **9.412**  
% de Tabulación: **96.83%**


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

USUARIOS SATISFECHOS		USUARIOS INSATISFECHOS	
Total encuestados	9.412	Total encuestados	9.412
Usuarios satisfechos	8.937	Usuarios insatisfechos	475
% de Satisfacción	94.95%	% de Insatisfacción	5.04%

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO E.S.E IMSALUD	CODIGO: PA- DOC-PR-02-F- 04	FECHA: 30-06-2018
	COMUNICACIONES	VERSION: 01	Página 3 de 12

### GRAFICA 1



	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO E.S.E IMSALUD	CODIGO: PA- DOC-PR-02-F- 04	FECHA: 30-06-2018
	COMUNICACIONES	VERSION: 01	Página 4 de 12

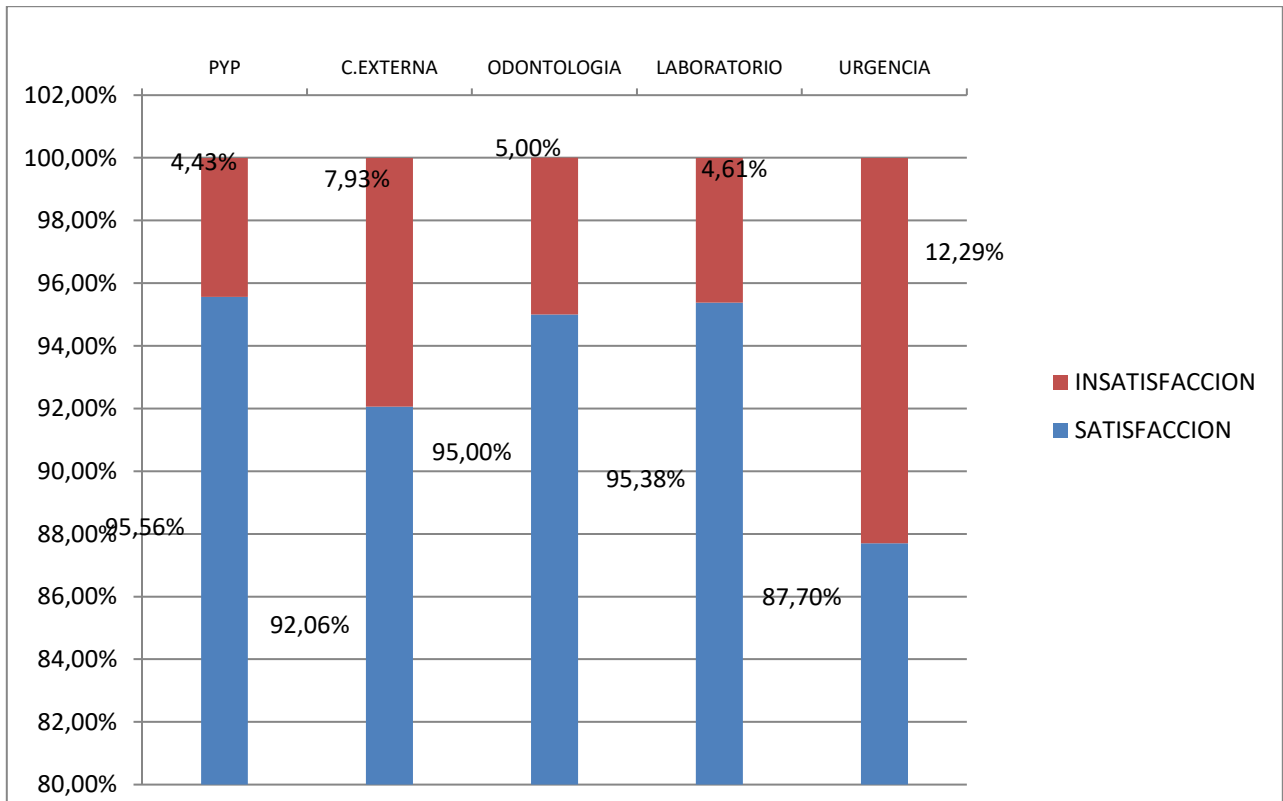
**TABLA 3**


**DISTRIBUCION DE ENCUESTAS SEGÚN DEPENDENCIAS**

DEPENDENCIA	CAUSALES	SATISFACCION	TOTAL ENCUESTAS
<b>P y P</b>	118	2.544	2.662
<b>C. Externa</b>	222	2.576	2.798
<b>Odontología</b>	130	2.468	2.598
<b>Laboratorio</b>	40	826	866
<b>Urgencias</b>	60	428	488
<b>TOTAL</b>	<b>570</b>	<b>8.842</b>	<b>9.412</b>

**GRAFICA 2**


**NIVELES DE SATISFACCION SEGÚN DEPENDENCIAS**



	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO E.S.E IMSALUD	CODIGO: PA- DOC-PR-02-F- 04	FECHA: 30-06-2018
	COMUNICACIONES	VERSION: 01	Página 5 de 12

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

IPS UBA	Consulta externa	Laboratorio	Odontología	Promoción y Prevención	Urgencias	Total general
IPS AEROPUERTO	17		10	15		42
IPS BELEN	5		4	15		24
IPS BELISARIO	3		1	3		7
IPS BOCONO			1			1
IPS BUENA ESPERANZA	1		1	1		3
IPS CECI		4	1			5
IPS CERRITO	7					7
IPS CLARET	7			7		14
IPS CONTENTO	8		6	1		15
IPS CUNDINAMARCA	2			1		3
IPS DOMINGO PEREZ	1		5			6
IPS ERMITA	26					26
IPS FLORESTA	1			1		2
IPS GUAIMARAL	22		33	4		59
IPS OLIVOS	7		3	2		12
IPS OSPINA PEREZ	11		2	2		15
IPS PALMERAS			1			1
IPS PASTORA	2		4	3		9
IPS RODEO	10		6	11		27
IPS SALADO	1			1		2
IPS SAN FAUSTINO	4					4
IPS SAN LUIS	9		6	3		18
IPS SAN MARTIN	14	7	10	13		44
IPS SAN MATEO	11		11	1		23
IPS SANTANA	7		5	4		16
IPS SEVILLA				12		12
IPS TOLEDO PLATA	2	1	4			7
UBA AGUA CLARA	1					1
UBA COMUNEROS	3	3	5	5	4	20
UBA LIBERTAD	8	3	3	6	16	36
UBA LOMA DE	3	9		4	1	17

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO E.S.E IMSALUD	CODIGO: PA- DOC-PR-02-F- 04	FECHA: 30-06-2018
	COMUNICACIONES	VERSION: 01	Página 6 de 12


<b>BOLIVAR</b>						
<b>UBA POLICLINICO</b>		4			24	28
<b>UBA PUENTE BARCO</b>	29	9	10	1	15	64
<b>Total, general</b>	<b>222</b>	<b>40</b>	<b>132</b>	<b>116</b>	<b>60</b>	<b>570</b>

**TABLA 5**  
**CONSOLIDADO INSATISFACCIONES DEL SERVICIO DE PROMOCION Y PREVENCION**

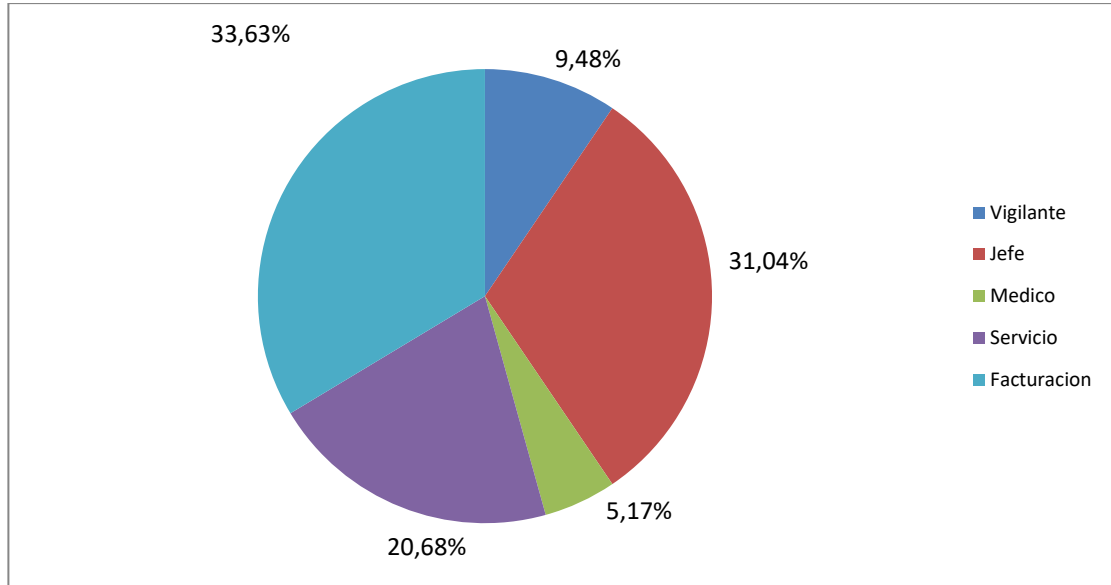
<b>SERVICIO: PROMOCION Y PREVENCION</b>		<b>Total Insatisfacciones</b>	<b>116</b>
<b>CAUSALES INTERNAS</b>			
<b>1</b>	Atención Brindada por el vigilante	<b>P1(11)</b>	
<b>2</b>	Mala atención en el servicio de caja	<b>P2(39)</b>	
<b>3</b>	Mala Atención Brindada por la jefe	<b>P4(36)</b>	
<b>4</b>	Mala Atención Brindada por el medico	<b>P5(6)</b>	
<b>5</b>	Mala atención en el servicio prestado	<b>P7(24)</b>	

**TABLA 6**  
**TOTAL INSATISFACCIONES DEL SERVICIO DE PROMOCION Y PREVENCION**

<b>CAUSAL INTERNA</b>	<b>INSATISFACCIONES</b>	<b>%</b>
<b>Vigilante</b>	11	9.48%
<b>Facturación</b>	39	33.62%
<b>Jefe</b>	36	31.03%
<b>Médico</b>	6	5.17%
<b>Servicio P y P</b>	24	20.68%
<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	<b>100%</b>

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO E.S.E IMSALUD	CODIGO: PA- DOC-PR-02-F- 04	FECHA: 30-06-2018
	COMUNICACIONES	VERSION: 01	Página 7 de 12

**GRAFICA 3**




**TABLA 7**  
**CONSOLIDADO INSATISFACCIONES DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA**

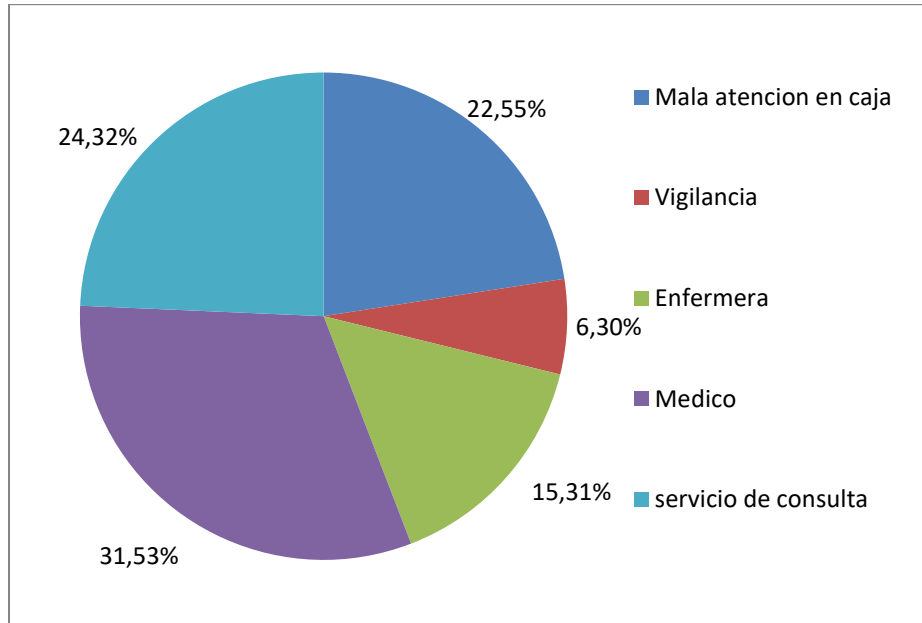
SERVICIO: CONSULTA EXTERNA		Total Insatisfacciones	222
<b>CAUSALES INTERNAS</b>			
1	Atención Brindada por el vigilante	<b>P1(14)</b>	
2	Mala atención brindada por facturación	<b>P2(50)</b>	
3	Mala atención por la auxiliar de enfermería	<b>P4(34)</b>	
4	Mala atención por parte del medico	<b>P5(70)</b>	
5	Servicio General	<b>P7(54)</b>	

**TABLA 8**  
**TOTAL INSATISFACCIONES**


CAUSAL INTERNA	INSATISFACCIONES	%
Atención brindada por el vigilante	14	6.30%
Atención brindada en facturación	50	22.55%
Mala atención por la auxiliar de enfermería	34	15.31%
Mala atención por el medico	70	31.53%
Servicio Consulta	54	24.32%
<b>TOTAL</b>	<b>222</b>	<b>100%</b>

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO E.S.E IMSALUD	CODIGO: PA- DOC-PR-02-F- 04	FECHA: 30-06-2018
	COMUNICACIONES	VERSION: 01	Página 8 de 12

**GRAFICA 4**



**TABLA 9**

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO E.S.E IMSALUD	CODIGO: PA- DOC-PR-02-F- 04	FECHA: 30-06-2018
	COMUNICACIONES	VERSION: 01	Página 9 de 12

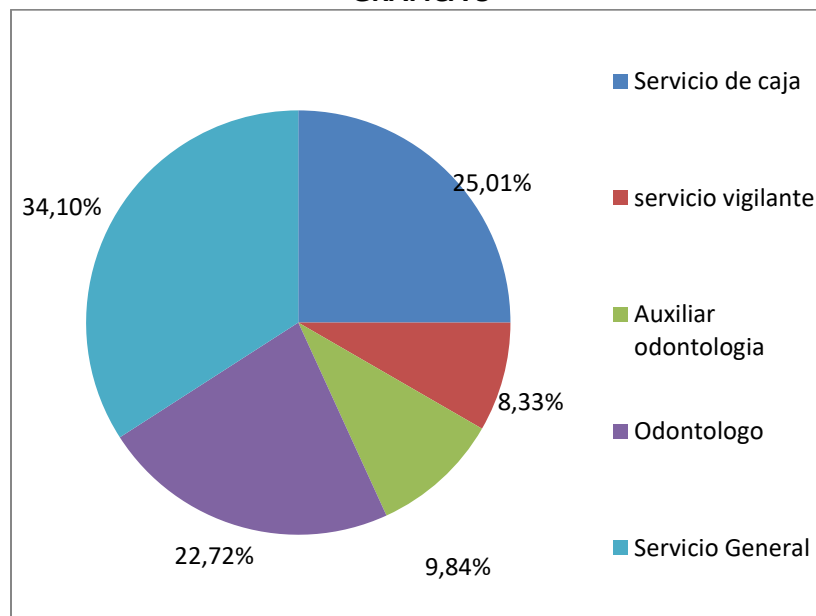
### CONSOLIDADO INSATISFACCIONES DEL SERVICIO DE ODONTOLOGIA


SERVICIO: ODONTOLOGIA		Total Insatisfacciones	132
<b>CAUSALES INTERNAS</b>			
1	Mala Atención Brindada por el vigilante	<b>P1(11)</b>	
2	Mala Atención Brindada en facturación	<b>P2(33)</b>	
3	Mala Atención Brindada por la auxiliar	<b>P4(13)</b>	
4	Mala atención prestada por el odontólogo	<b>P5(30)</b>	
5	Mala atención en el servicio prestado	<b>P7(45)</b>	

**TABLA 10**  
**TOTAL, INSATISFACCIONES**

CAUSAL INTERNA	INSATISFACCIONES	%
Servicio de vigilante	11	8.33%
Servicio de Facturación	33	25%
Auxiliar Odontología	13	9.84%
Odontólogo	30	22.72%
Servicio en General	45	34.09%
<b>TOTAL</b>	<b>132</b>	<b>100</b>

**GRAFICA 5**



	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO E.S.E IMSALUD	CODIGO: PA- DOC-PR-02-F- 04	FECHA: 30-06-2018
	COMUNICACIONES	VERSION: 01	Página 10 de 12

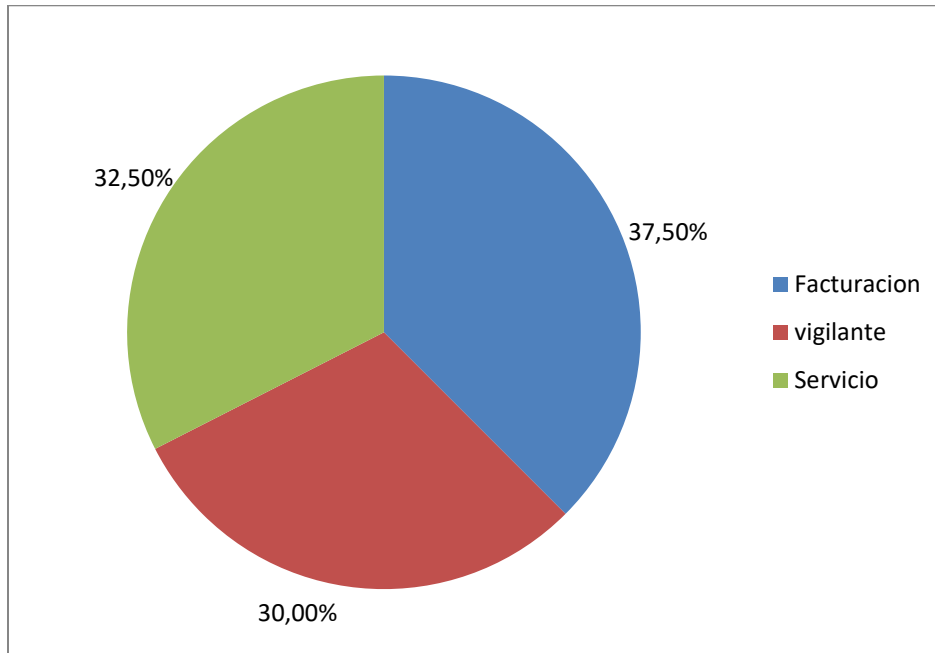
**TABLA 11  
CONSOLIDADO INSATISFACCIONES DEL SERVICIO DE LABORATORIO**


SERVICIO: LABORATORIO		Total Insatisfacciones	40
<b>CAUSALES INTERNAS</b>			
<b>1</b>	Atención Brindada por el vigilante	<b>P1(12)</b>	
<b>2</b>	Mala atención por facturación	<b>P2(15)</b>	
<b>3</b>	Mala atención en el servicio prestado	<b>P5(13)</b>	

**TABLA 12  
TOTAL INSATISFACCIONES DEL SERVICIO DE LABORATORIO**

CAUSAL INTERNA	INSATISFACCIONES	%
<b>Vigilante</b>	12	30%
<b>Facturación</b>	15	37.5%
<b>Servicio</b>	13	32.5%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

**GRAFICA 6  
DISTRIBUCION DE INSATISFACCIONES DEL SERVICIO DE LABORATORIO**



	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO E.S.E IMSALUD	CODIGO: PA- DOC-PR-02-F- 04	FECHA: 30-06-2018
	COMUNICACIONES	VERSION: 01	Página 11 de 12

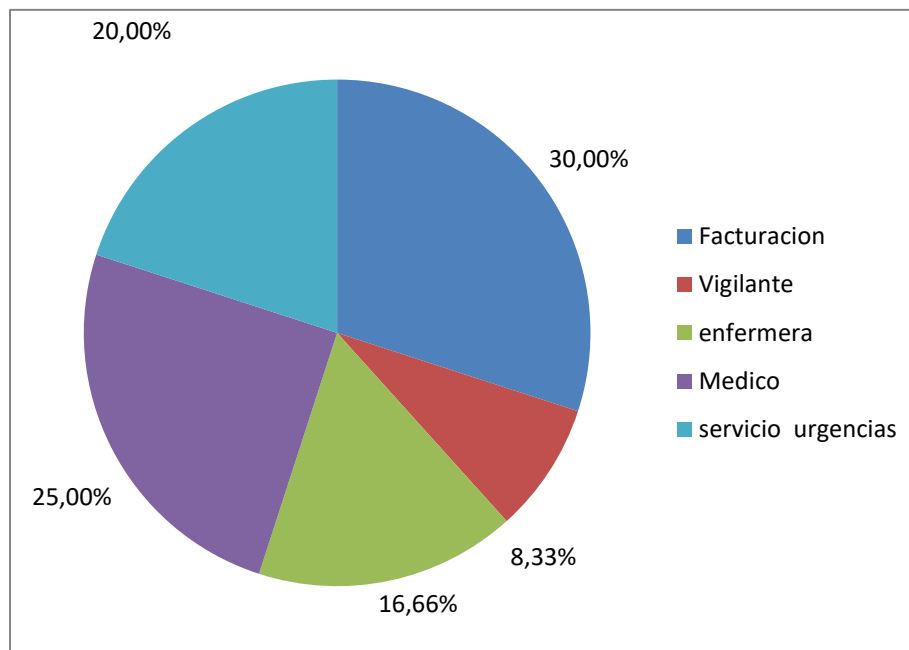
**TABLA 13**  
**CONSOLIDADO INSATISFACCIONES DEL SERVICIO DE URGENCIAS**


SERVICIO: URGENCIAS		Total Insatisfacciones	60
<b>CAUSALES INTERNAS</b>			
1	Mala atención en el servicio de vigilante	<b>P1(5)</b>	
2	Atención Brindada por facturación	<b>P2(18)</b>	
3	Inconformismo en la atención del auxiliar	<b>P4(10)</b>	
4	Inconformismo en la atención del medico	<b>P5(15)</b>	
5	Mala atención en el servicio prestado	<b>P7(12)</b>	

**TABLA 14**  
**TOTAL INSATISFACCIONES DEL SERVICIO DE URGENCIAS**

CAUSAL INTERNA	INSATISFACCIONES	%
<b>Vigilante</b>	5	8.33%
<b>Facturación</b>	18	30%
<b>Enfermería</b>	10	16.66%
<b>Medico</b>	15	25%
<b>Servicio General</b>	12	20%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

**GRAFICA 7**



	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO E.S.E IMSALUD	CODIGO: PA- DOC-PR-02-F- 04	FECHA: 30-06-2018
	COMUNICACIONES	VERSION: 01	Página 12 de 12

**TABLA 15**  
**CAUSALES GENERALES**

Mala atención en el servicio de vigilante	P1(53)	9.29%
Mala Atención por facturación	P2(155)	27.19%
Mala Atención por jefe	P4(36)	6.31%
Mala atención de medico	P5(91)	15.96%
Mala atención por auxiliar de enfermería	P4(44)	7.71%
Mala atención por auxiliar de odontología	P4(13)	2.28%
Mala atención de odontólogo	P5(30)	5.26%
Mala atención en el servicio prestado	P7(148)	25.96%

**INTERNAS: 570**

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

