	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 11

330-232

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 CUARTO TRIMESTRE 2021

FECHA: 30 DE DICIEMBRE DEL 2021

Comendidamente me permito anexar cuadro de consolidado de satisfacción e insatisfacción correspondiente al CUARTO 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 11


TABLA 1
RELACION DE ENCUESTAS

Encuestas Programadas:	9.925	Encuestas Tabuladas:	9.428
Programadas por Servicio		Programadas por Servicio	
P y P	2.840	P y P	2.669
C. Externa	2.910	C. Externa	2.826
Odontología	2.735	Odontología	2.598
Laboratorio	900	Laboratorio	820
Urgencias	540	Urgencias	515

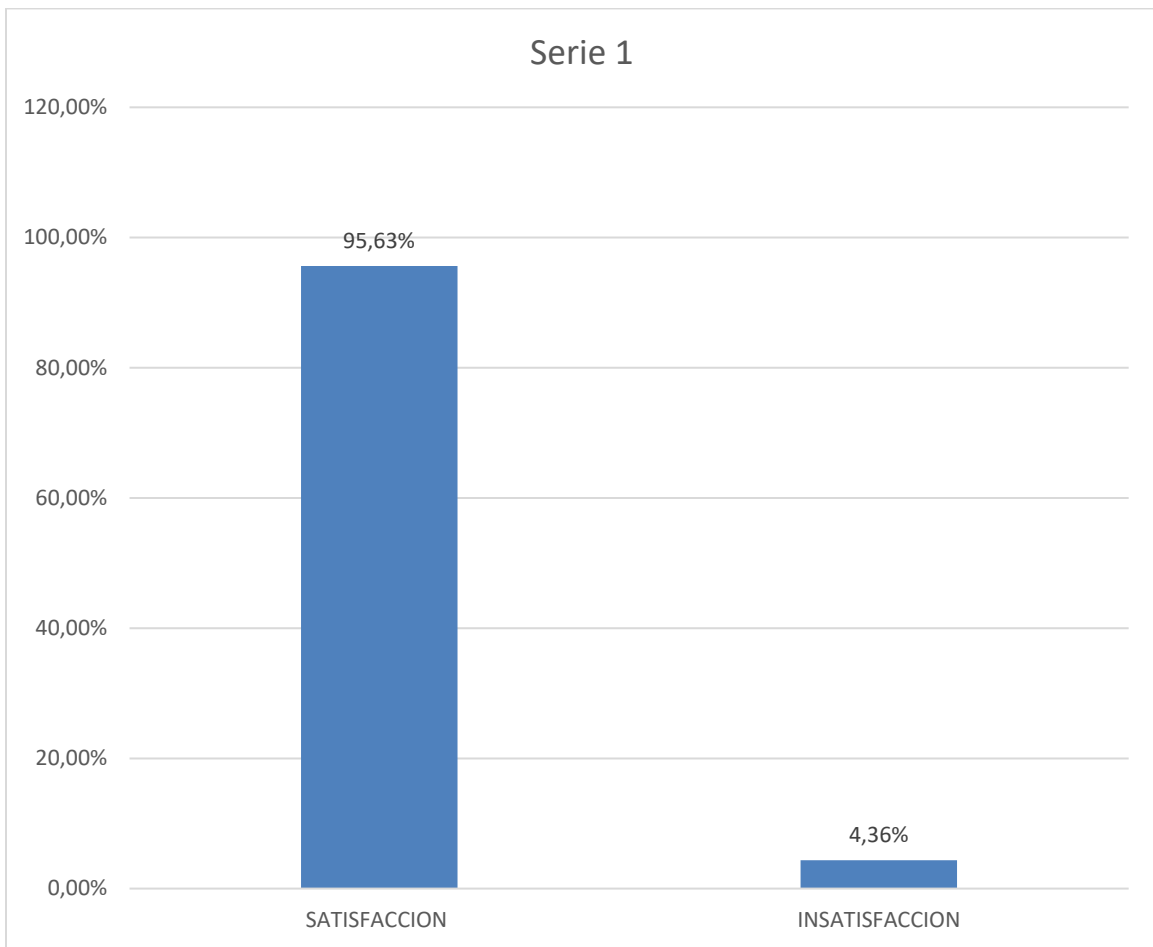
Encuestas Programadas: **9.925**
 Encuestas Tabuladas: **9.428**
 % de Tabulación: **94.99%**

TABLA 2
DISTRIBUCION DE USUARIOS SEGÚN NIVEL DE SATISFACCION

USUARIOS SATISFECHOS		USUARIOS INSATISFECHOS	
Total encuestados	9.428	Total encuestados	9.428
Usuarios satisfechos	9.016	Usuarios insatisfechos	412
% de Satisfacción	95.63%	% de Insatisfacción	4.36%

	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 11

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 11

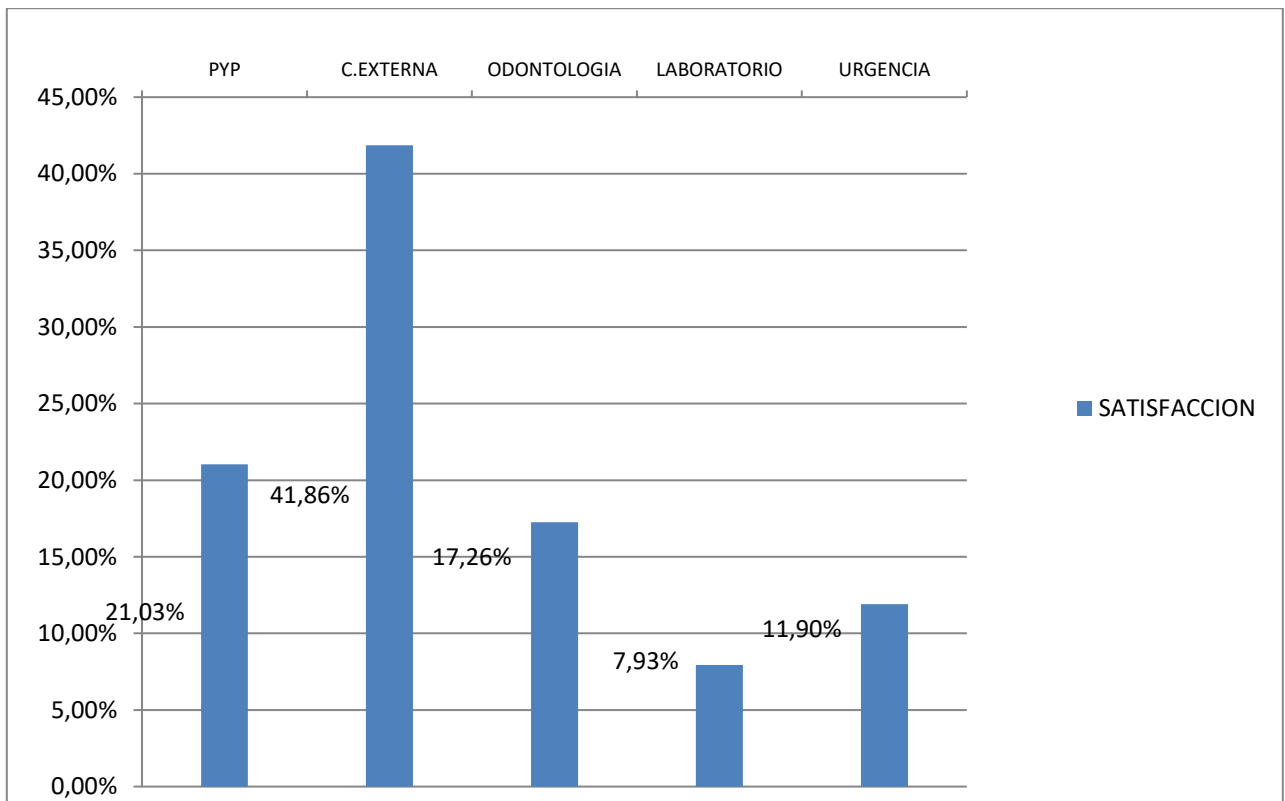
TABLA 3

DISTRIBUCION DE CAUSALES POR SERVICIO

DEPENDENCIA	CAUSALES	%
P y P	106	21.03%
C. Externa	211	41.86%
Odontología	87	17.26%
Laboratorio	40	7.93%
Urgencias	60	11.90%
TOTAL	504	100%

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 11

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

IPS O UBA	CONSULTA EXTERNA	LABORATORIO	ODONTOLOGIA	PROMOCION Y PREVENCIÓN	URGENCIAS	Total, general
IPS AEROPUERTO	21		10	8		39
IPS BANCO ARENA				2		2
IPS BELEN				5		5
IPS BELISARIO	6		4	3		13
IPS BUENA ESPERANZA	2			3		5
IPS CECI		1		4		5
IPS CERRITO	21					21
IPS CLARET	3			3		6
IPS CONTENTO	2		2	1		5
IPS CUNDINAMARCA	1		1			2
IPS ERMITA	16		2	4		22
IPS GUAIMARAL	16		10	10		36
IPS GUARAMITO	1					1
IPS OLIVOS	1		3	2		6
IPS OSPINA PEREZ	2		3	2		7
IPS PALMERAS	2		2			4
IPS PASTORA	10		2	6		18
IPS RODEO	19		14	33		66
IPS SALADO	1	2	1			4
IPS SAN FAUSTINO	5					5
IPS SAN LUIS	16		5	1		22
IPS SAN MARTIN	13	6	5	4		28
IPS SANTANA	7		5			12
IPS SEVILLA			1	2		3
IPS TOLEDO PLATA	4	3				7
UBA AGUA CLARA	16	8	3	6	25	58
UBA COMUNEROS	3	6	3	2	6	20
UBA LIBERTAD	2	1	1		3	7
UBA LOMA DE BOLIVAR	2	4	4	5	12	27
UBA POLICLINICO		9			5	14
UBA PUENTE BARCO	19		6		9	34
Total general	211	40	87	106	60	504


	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 11

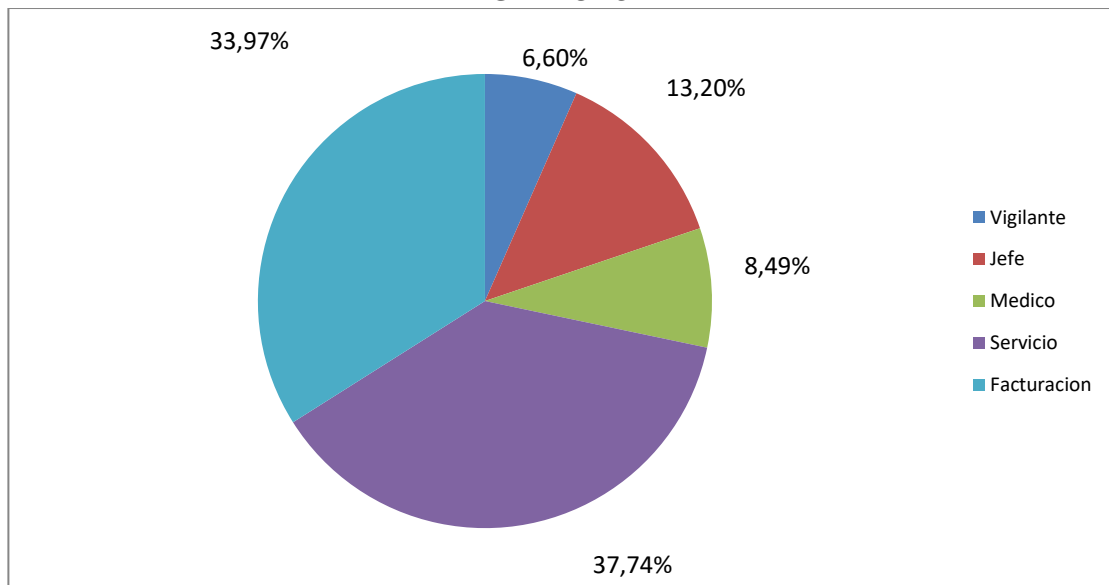
TABLA 5
CONSOLIDADO INSATISFACCIONES DEL SERVICIO DE PROMOCION Y PREVENCION

SERVICIO: PROMOCION Y PREVENCION		Total Insatisfacciones	106
CAUSALES INTERNAS			
1	Atención Brindada por el vigilante	P(7)	
2	Mala atención en el servicio de caja	P2(36)	
3	Mala Atención Brindada por la jefe	P4(14)	
4	Mala Atención Brindada por el medico	P5(9)	
5	Mala atención en el servicio prestado	P7(40)	

TABLA 6
TOTAL INSATISFACCIONES DEL SERVICIO DE PROMOCION Y PREVENCION

CAUSAL INTERNA	INSATISFACCIONES	%
Vigilante	7	6.60%
Facturación	36	33.96%
Jefe	14	13.20%
Médico	9	8.49%
Servicio P y P	40	37.73%
TOTAL	106	100%

GRAFICA 3




	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 11

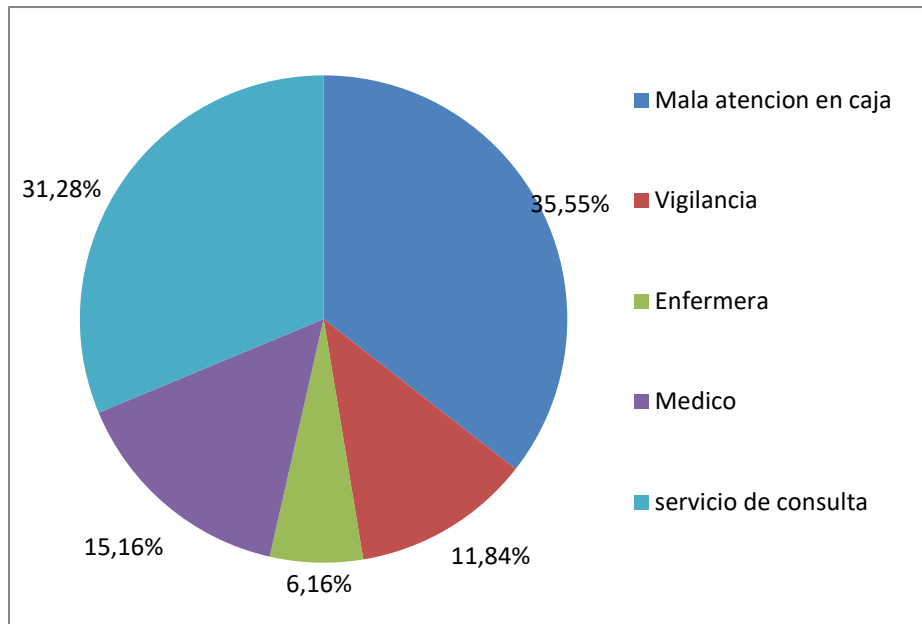
TABLA 7
CONSOLIDADO INSATISFACCIONES DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

SERVICIO: CONSULTA EXTERNA		Total Insatisfacciones	211
CAUSALES INTERNAS			
1	Atención Brindada por el vigilante	P1(25)	
2	Mala atención brindada por facturación	P2(75)	
3	Mala atención por la auxiliar de enfermería	P4(13)	
4	Mala atención por parte del medico	P5(32)	
5	Servicio General	P7(66)	

TABLA 8
TOTAL INSATISFACCIONES

CAUSAL INTERNA	INSATISFACCIONES	%
Atención brindada por el vigilante	25	11.84%
Atención brindada en facturación	75	35.54%
Mala atención por la auxiliar de enfermería	13	6.16%
Mala atención por el medico	32	15.16%
Servicio Consulta	66	31.27%
TOTAL	211	100%

GRAFICA 4




	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 11

TABLA 9

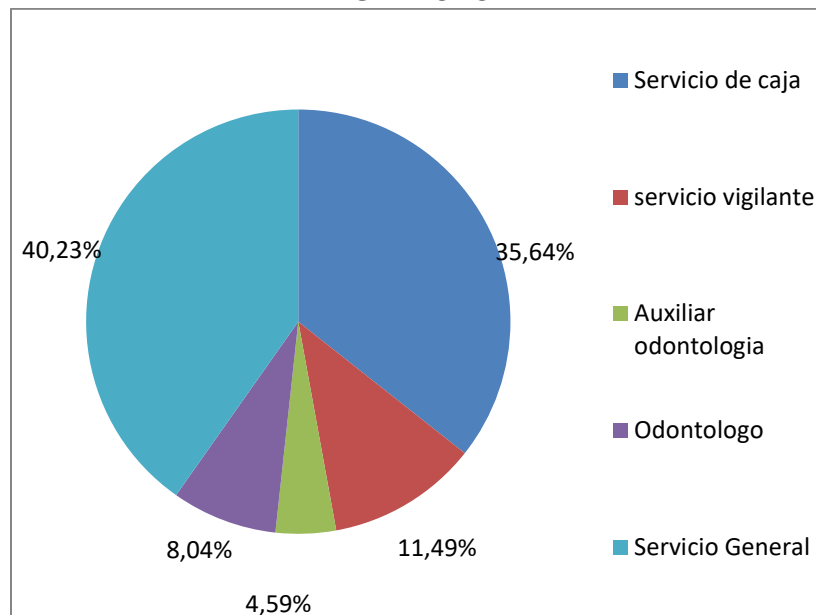
CONSOLIDADO INSATISFACCIONES DEL SERVICIO DE ODONTOLOGIA

SERVICIO: ODONTOLOGIA		Total Insatisfacciones	87
CAUSALES INTERNAS			
1	Mala Atención Brindada por el vigilante	P1(10)	
2	Mala Atención Brindada en facturación	P2(31)	
3	Mala Atención Brindada por la auxiliar	P4(4)	
4	Mala atención prestada por el odontólogo	P5(7)	
5	Mala atención en el servicio prestado	P7(35)	

**TABLA 10
TOTAL, INSATISFACCIONES**

CAUSAL INTERNA	INSATISFACCIONES	%
Servicio de vigilante	10	11.49%
Servicio de Facturación	31	35.63%
Auxiliar Odontología	4	4.59%
Odontólogo	7	8.04%
Servicio en General	35	40.22%
TOTAL	87	100

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 9 de 11

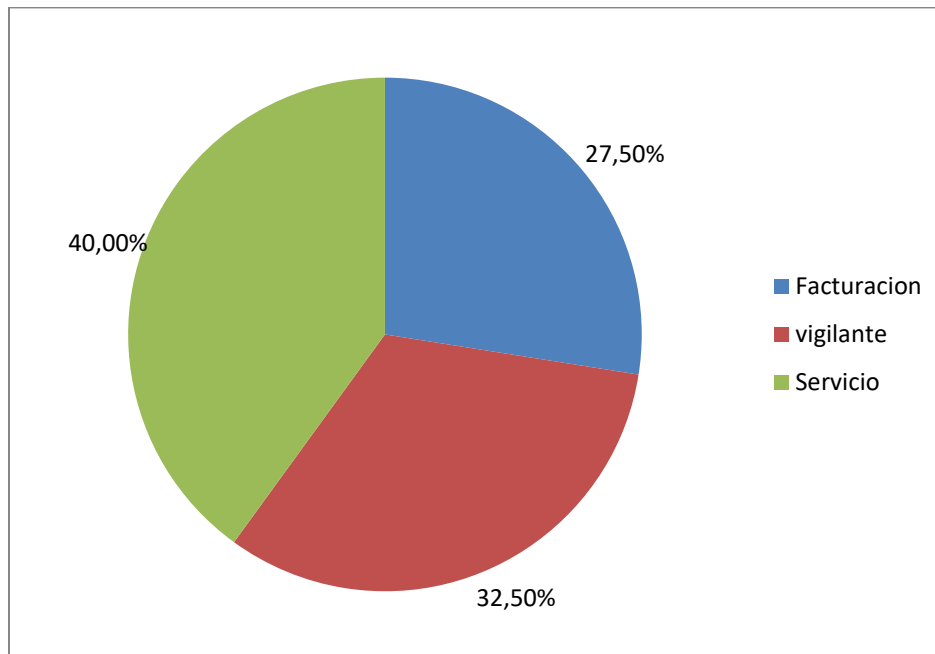
TABLA 11
CONSOLIDADO INSATISFACCIONES DEL SERVICIO DE LABORATORIO

SERVICIO: LABORATORIO		Total Insatisfacciones	40
CAUSALES INTERNAS			
1	Atención Brindada por el vigilante	P1(13)	
2	Mala atención por facturación	P2(11)	
3	Mala atención en el servicio prestado	P5(16)	

TABLA 12
TOTAL INSATISFACCIONES DEL SERVICIO DE LABORATORIO

CAUSAL INTERNA	INSATISFACCIONES	%
Vigilante	13	32.5%
Facturación	11	27.5%
Servicio	16	40.0%
TOTAL	40	100

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 10 de 11

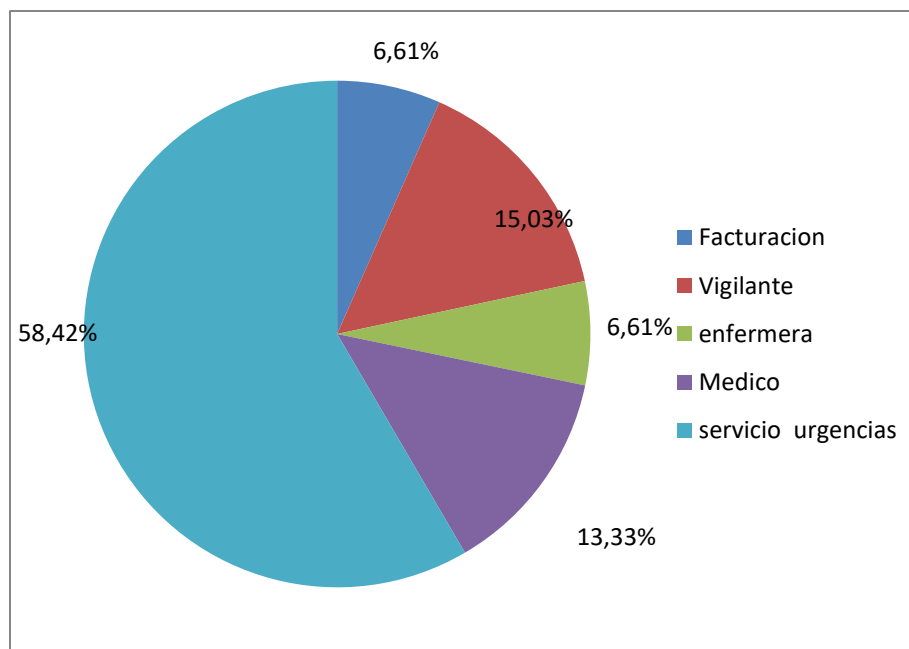
TABLA 13
CONSOLIDADO INSATISFACCIONES DEL SERVICIO DE URGENCIAS

SERVICIO: URGENCIAS		Total Insatisfacciones	60
CAUSALES INTERNAS			
1	Mala atención en el servicio de vigilante	P1(9)	
2	Atención Brindada por facturación	P2(4)	
3	Inconformismo en la atención del auxiliar	P4(4)	
4	Inconformismo en la atención del medico	P5(8)	
5	Mala atención en el servicio prestado	P7(35)	

TABLA 14
TOTAL INSATISFACCIONES DEL SERVICIO DE URGENCIAS

CAUSAL INTERNA	INSATISFACCIONES	%
Vigilante	9	15.0%
Facturación	4	6.6%
Enfermería	4	6.6%
Medico	8	13.3%
Servicio General	35	58.3%
TOTAL	60	100%

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 11 de 11

TABLA 15
CAUSALES GENERALES

Mala atención en el servicio de vigilante	P1(56)	11.11%
Mala Atención por facturación	P2(165)	32.73%
Mala Atención por jefe	P4(14)	2.77%
Mala atención de medico	P5(49)	9.72%
Mala atención por auxiliar de enfermería	P4(17)	3.37%
Mala atención por auxiliar de odontología	P4(4)	0.79%
Mala atención de odontólogo	P5(7)	1.38%
Mala atención en el servicio prestado	P7(192)	38.09%

INTERNAS: 504

GRAFICA 8
DISTRIBUCION DE INSATISFACCIONES SEGÚN CAUSALES GENERALES

