

	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
<b>Programadas por Servicio</b>		<b>Programadas por Servicio</b>	
P y P	<b>2.840</b>	P y P	<b>2.669</b>
C. Externa	<b>2.910</b>	C. Externa	<b>2.826</b>
Odontología	<b>2.735</b>	Odontología	<b>2.598</b>
Laboratorio	<b>900</b>	Laboratorio	<b>820</b>
Urgencias	<b>540</b>	Urgencias	<b>515</b>

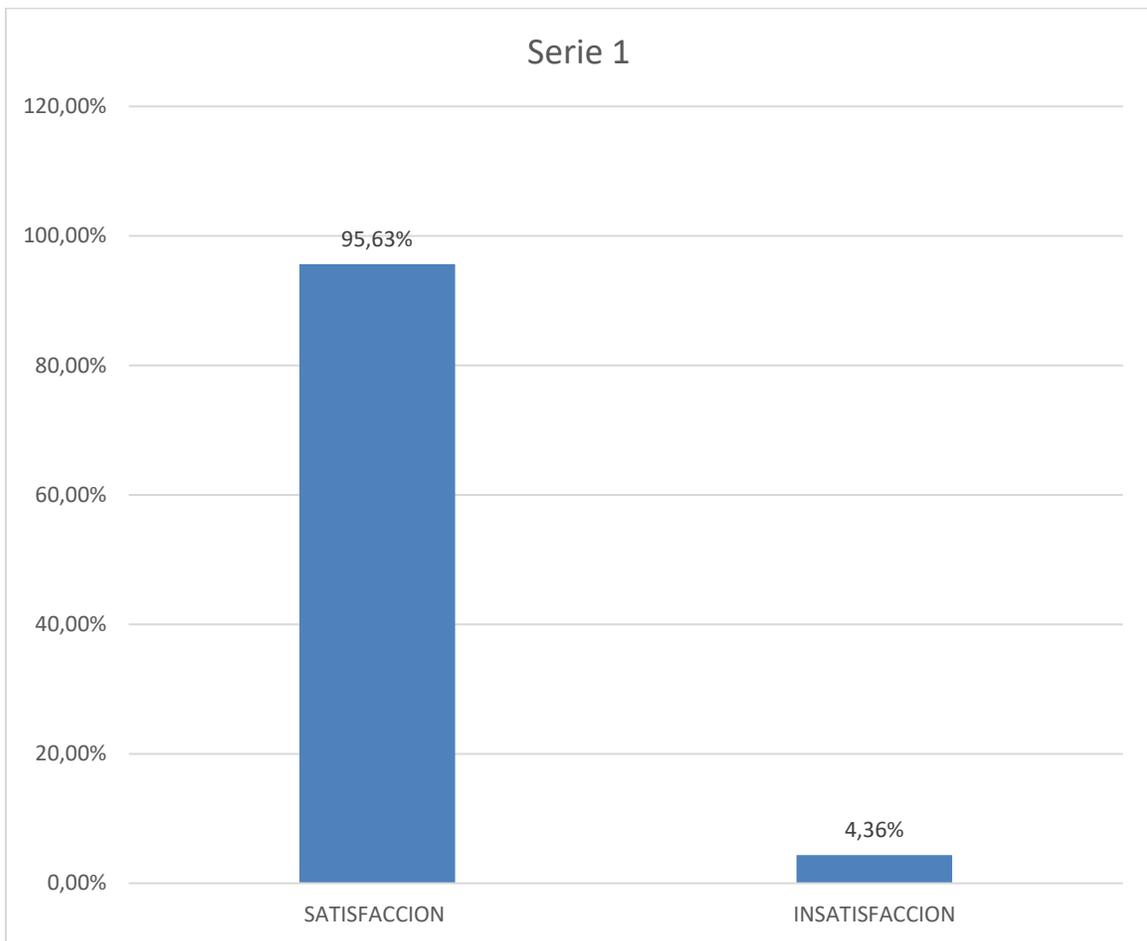
Encuestas Programadas: **9.925**  
 Encuestas Tabuladas: **9.428**  
 % de Tabulación: **94.99%**

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

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

	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

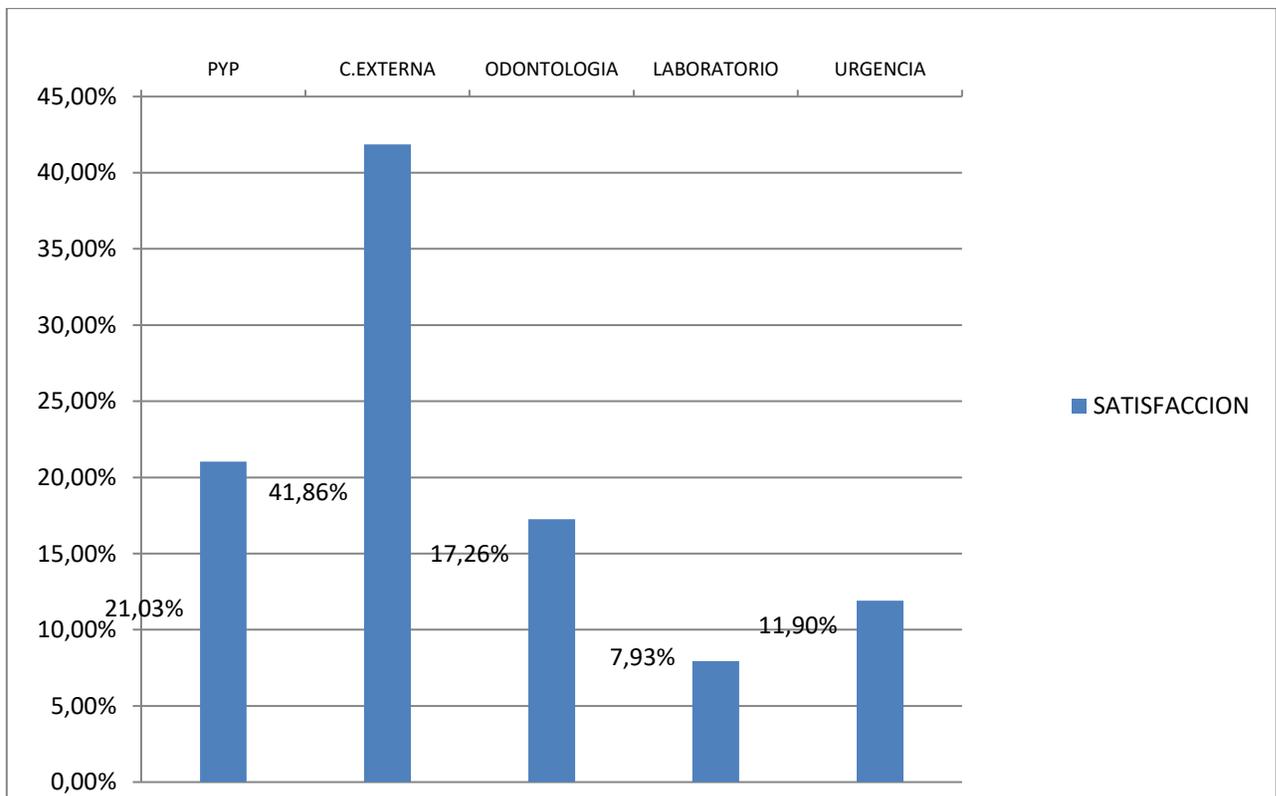
**TABLA 3**

**DISTRIBUCION DE CAUSALES POR SERVICIO**

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

	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

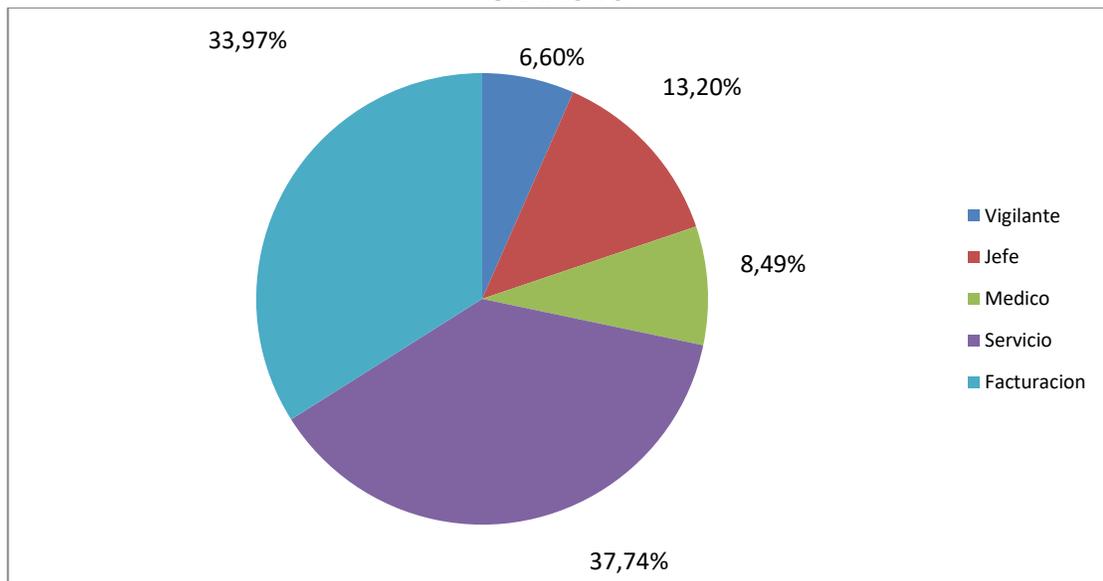
**TABLA 5**  
**CONSOLIDADO INSATISFACCIONES DEL SERVICIO DE PROMOCION Y PREVENCION**

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

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

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

**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

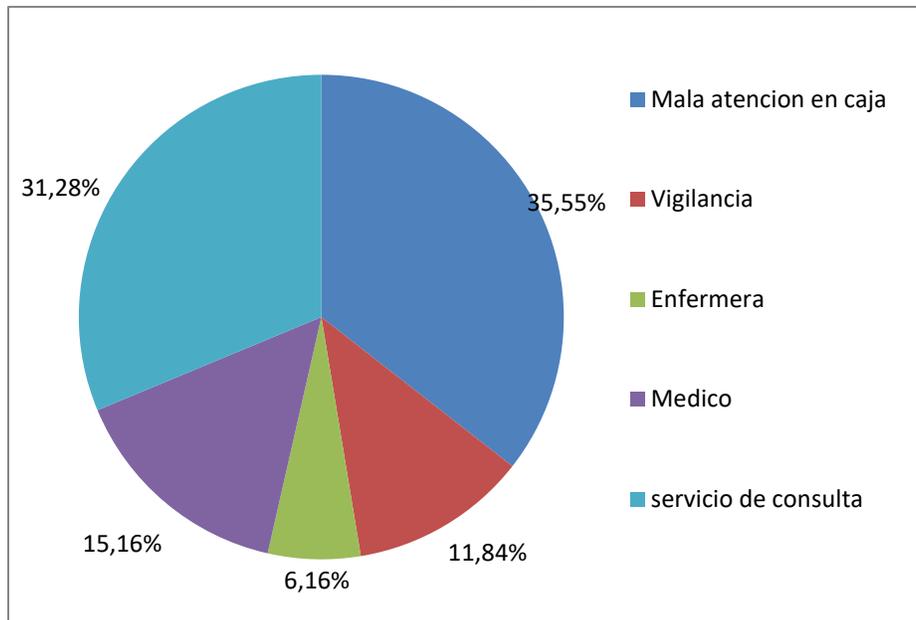
**TABLA 7**  
**CONSOLIDADO INSATISFACCIONES DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA**

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

**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%
<b>TOTAL</b>	<b>211</b>	<b>100%</b>

**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**

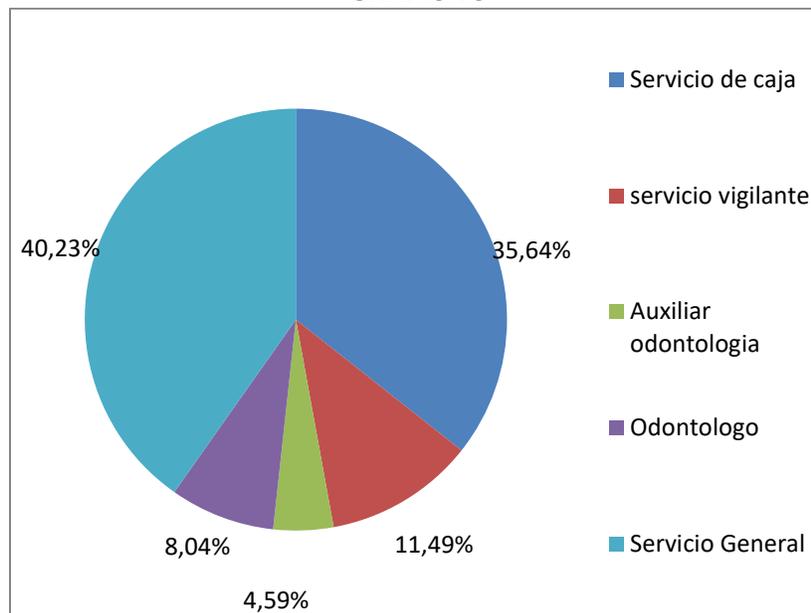
**CONSOLIDADO INSATISFACCIONES DEL SERVICIO DE ODONTOLOGIA**

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

**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%
<b>TOTAL</b>	<b>87</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 9 de 11

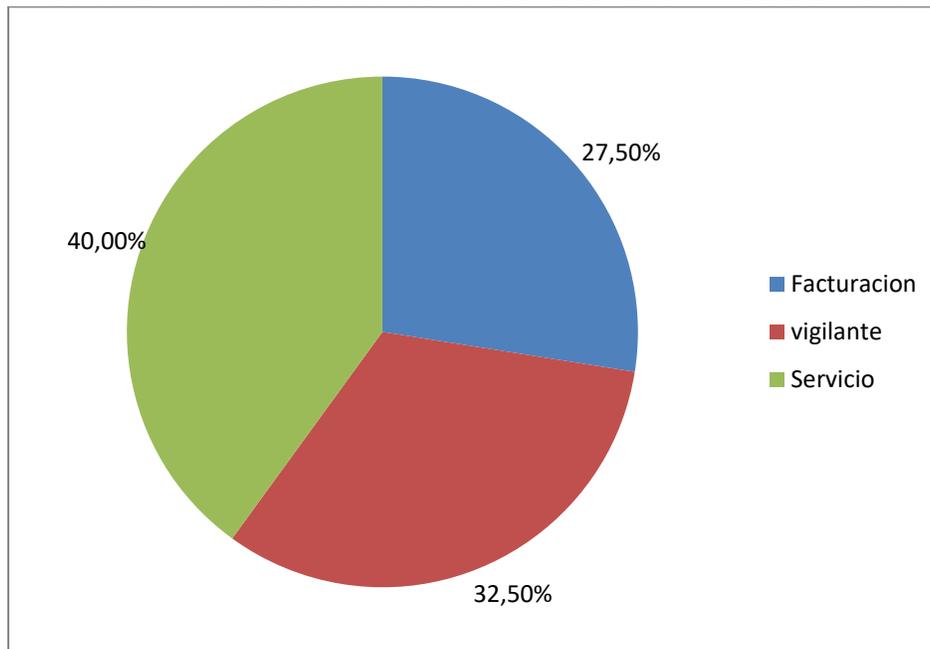
**TABLA 11**  
**CONSOLIDADO INSATISFACCIONES DEL SERVICIO DE LABORATORIO**

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

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

CAUSAL INTERNA	INSATISFACCIONES	%
<b>Vigilante</b>	13	32.5%
<b>Facturación</b>	11	27.5%
<b>Servicio</b>	16	40.0%
<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 10 de 11

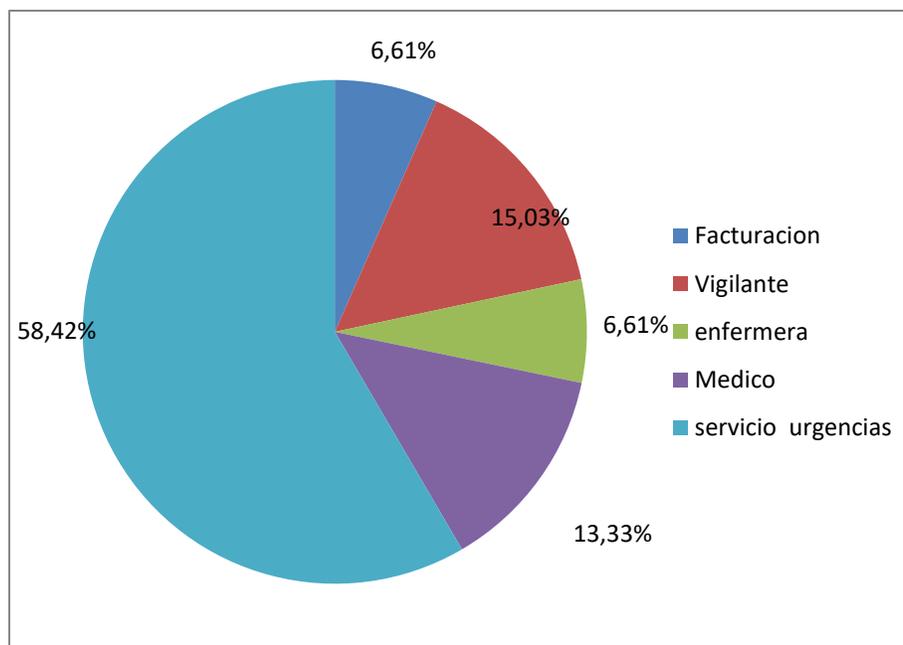
**TABLA 13**  
**CONSOLIDADO INSATISFACCIONES DEL SERVICIO DE URGENCIAS**

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

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

CAUSAL INTERNA	INSATISFACCIONES	%
<b>Vigilante</b>	9	15.0%
<b>Facturación</b>	4	6.6%
<b>Enfermería</b>	4	6.6%
<b>Medico</b>	8	13.3%
<b>Servicio General</b>	35	58.3%
<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 11 de 11

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

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

**INTERNAS: 504**

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

