


| | | |
|---|--|---|
|  | TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES | Código: TIC-04-M-03-F-06 Versión: 02 |
| | INFORME | Fecha: 25/01/2023 |

| | | | | | | |
|------------------------------|------|----|------|----|------|------|
| FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME | Día: | 30 | Mes: | 06 | Año: | 2023 |
|------------------------------|------|----|------|----|------|------|

| | |
|---------------------------|--|
| NOMBRE DEL INFORME | CONSOLIDADO DE SATISFACCION E INSATISFACCION CORRESPONDIENTE AL SEGUNDOTRIMESTRE 2023 |
| NÚMERO DEL INFORME | 02 |
| OBJETIVO | IDENTIFICAR EL PORCENTAJE DEL SEGUNDO TRIMESTRE DE SATISFACCION DE LA ESE IMSALUD 2023 |
| DIRIGIDO A | <p style="text-align: center;">JUAN AGUSTIN RAMIREZ MONTOYA Gerente E.SE IMSALUD</p> <p style="text-align: center;">BEATRIZ ELENA MIRANDA PINEDA Subgerente de atención en salud</p> <p style="text-align: center;">ZORAYA TATIANA CACERES SANTOS Subgerente Administrativa Financiera</p> |

CONTENIDO: Comedidamente me permito anexar cuadro de consolidado de satisfacción e insatisfacción correspondiente al SEGUNDO TRIMESTRE del 2023 para su conocimiento y fines pertinentes de su despacho y ser subido a la página web de la empresa por parte de sistemas

ORIGINL FIRMADO
YADIRA HELENA GONZALEZ LUBO
 Profesional Universitario (Apoyo Socioeconómico).
 OFICINA SIAU


| | | |
|---|--|---|
|  | TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES | Código: TIC-04-M-03-F-06 Versión: 02 |
| | INFORME | Fecha: 25/01/2023 |

TABLA 1
RELACION DE ENCUESTAS

| Encuestas Programadas: | | 10.710 | Encuestas Tabuladas: | | 9.066 |
|--------------------------|-------|--------|------------------------|-------|-------|
| Programadas por Servicio | | | Tabuladas por Servicio | | |
| P y P | 3.060 | | P y P | 2.558 | |
| C. Externa | 3.150 | | C. Externa | 2.709 | |
| Odontología | 3.060 | | Odontología | 2.406 | |
| Laboratorio | 900 | | Laboratorio | 890 | |
| Urgencias | 540 | | Urgencias | 503 | |

Se programaron **10.710** encuestas en el SEGUNDO trimestre del 2023 del cual se realizaron **9.066** encuestas teniendo un porcentaje de tabulación del **84.64%**


| | | |
|---|--|---|
|  | TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES | Código: TIC-04-M-03-F-06 Versión: 02 |
| | INFORME | Fecha: 25/01/2023 |

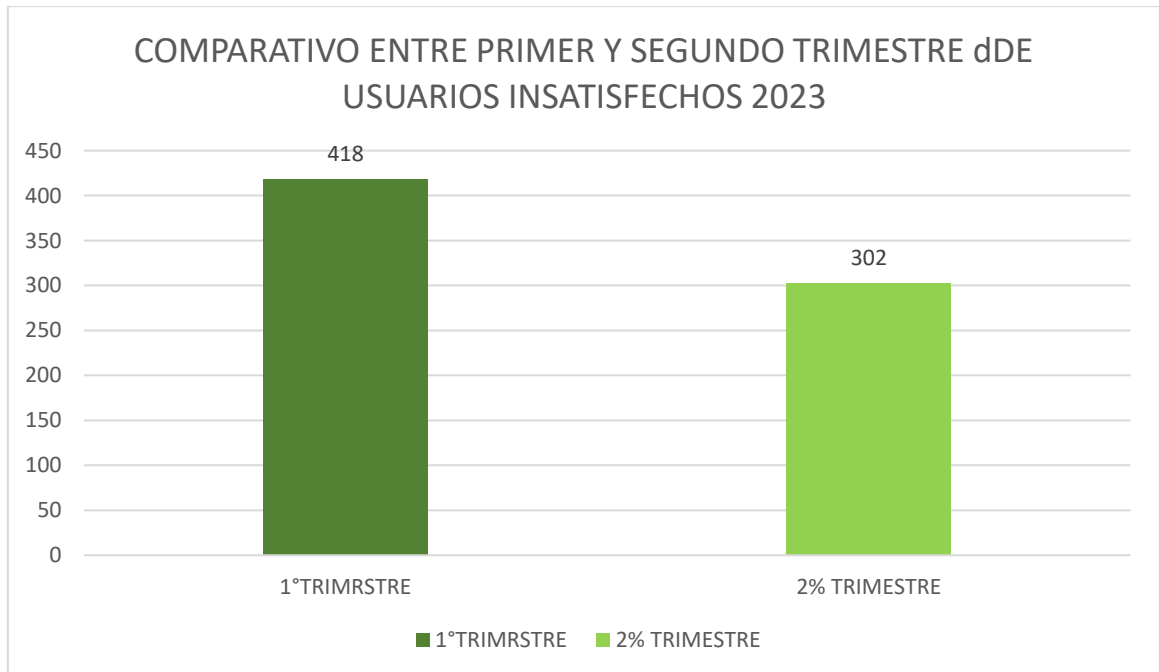
TABLA 2

DISTRIBUCION DE USUARIOS SEGÚN NIVEL DE SATISFACCION

| USUARIOS SATISFECHOS | | USUARIOS INSATISFECHOS | |
|-----------------------------|---------------|-------------------------------|--------------|
| Total, encuestados | 9.066 | Total, encuestados | 9.066 |
| Usuarios satisfechos | 8.764 | Usuarios insatisfechos | 302 |
| % de Satisfacción | 96.66% | % de Insatisfacción | 3.33% |

De las **9.066** encuestas realizadas se identificaron **8764** usuarios satisfechos con el servicio con un porcentaje de satisfacción del **96.6%**, y se identificaron **302** usuarios insatisfechos con el servicio con un porcentaje de insatisfacción del **3.33%**

GRAFICA 1




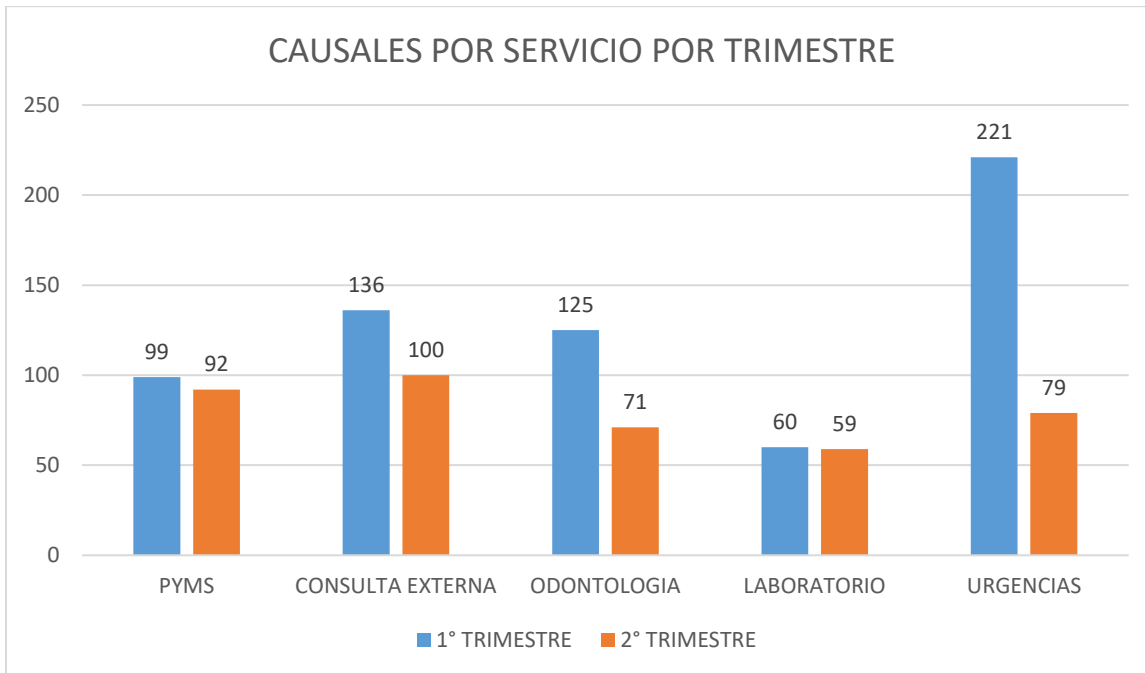
| | | |
|---|--|---|
|  | TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES | Código: TIC-04-M-03-F-06 Versión: 02 |
| | INFORME | Fecha: 25/01/2023 |

TABLA 3

DISTRIBUCION DE ENCUESTAS SEGÚN DEPENDENCIA


| SERVICIO | CAUSALES |
|--------------------|------------|
| PYMS | 92 |
| C. Externa | 100 |
| Odontología | 71 |
| Laboratorio | 59 |
| Urgencias | 79 |
| TOTAL | 401 |



EL LA GRAFICA PODEMOS OBSEVAR EL COMPARATIVO DE CAUSALES ENTRE EL PRIMER Y EL SEGUNDO TRIMESTRE POR SERVICIO:

TABLA 4
CONSOLIDADO CAUSALES IPS/U. B

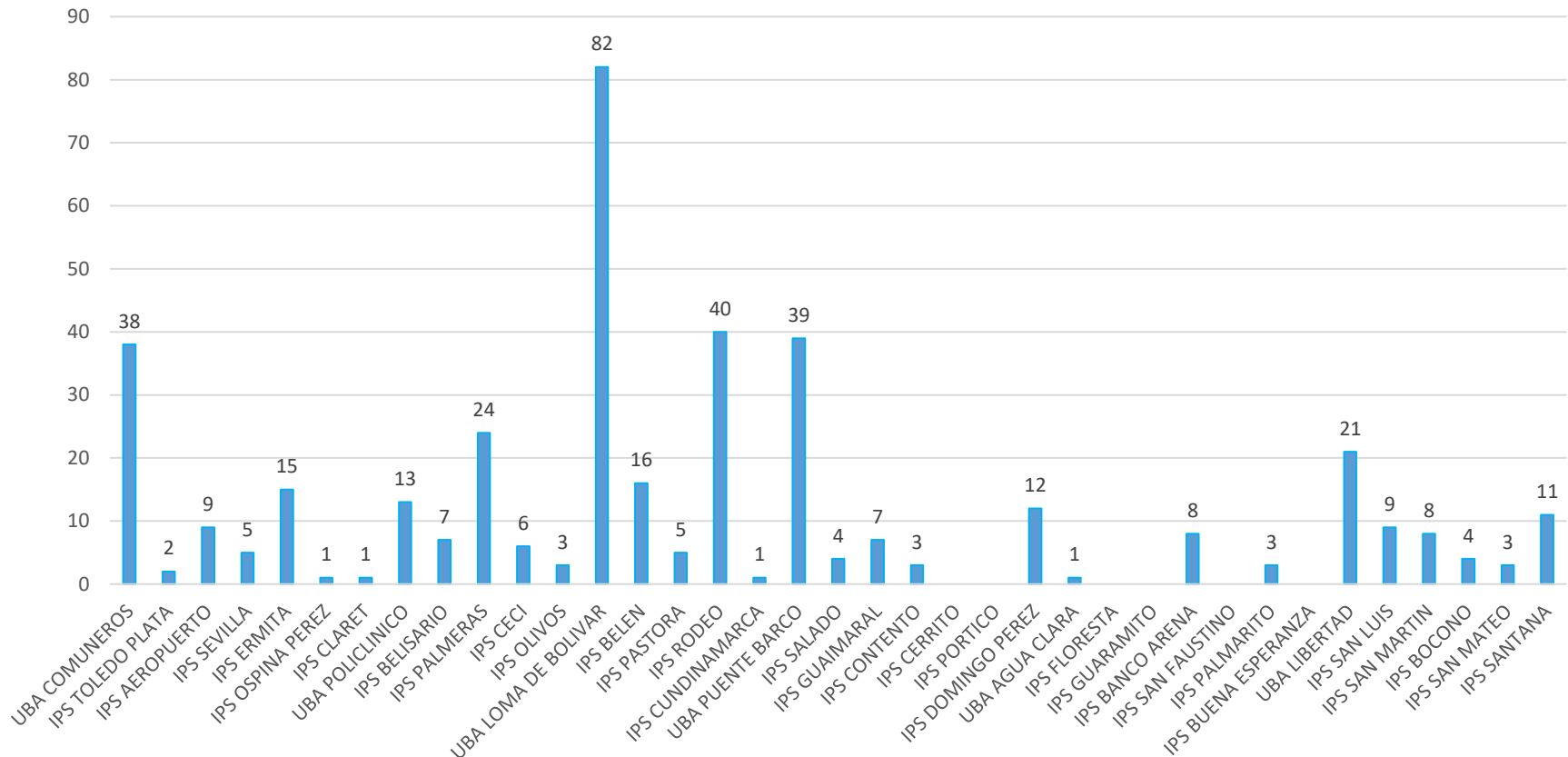
| I.P.S/ UNIDADES BASICAS | CONSULTA EXTERNA | LABORATORI | ODONTOLOGIA | PYMS | URGENCIAS | TOTAL |
|----------------------------|---------------------|------------|-------------|------|-----------|-------|
| | | | | | | |
| UBA COMUNEROS | 7 | 13 | 1 | 9 | 8 | 38 |
| IPS TOLEDO PLATA | | 1 | | 1 | | 2 |
| IPS AEROPUERTO | 8 | | | 1 | | 9 |
| IPS SEVILLA | 3 | | 1 | 1 | | 5 |
| IPS ERMITA | | | 14 | 1 | | 15 |
| IPS OSPINA PEREZ | | | | 1 | | 1 |
| IPS CLARET | | | 1 | | | 1 |
| UBA POLICLINICO | | 9 | | | 4 | 13 |
| IPS BELISARIO | 5 | | | 2 | | 7 |
| IPS PALMERAS | 14 | | 4 | 6 | | 24 |
| IPS CECI | 1 | 4 | 1 | | | 6 |
| IPS OLIVOS | | | 1 | 2 | | 3 |
| UBA LOMA DE BOLIVAR | 7 | 23 | 8 | 12 | 32 | 82 |
| IPS BELEN | 6 | | 5 | 5 | | 16 |
| IPS PASTORA | 2 | | 3 | | | 5 |
| IPS RODEO | 8 | | 4 | 28 | | 40 |
| IPS CUNDINAMARCA | | | 1 | | | 1 |
| UBA PUENTE BARCO | 4 | 3 | 7 | 4 | 21 | 39 |
| IPS SALADO | 2 | 2 | | | | 4 |
| IPS GUAIMARAL | 7 | | | | | 7 |
| IPS CONTENTO | 1 | | | 2 | | 3 |
| IPS CERRITO | | | | | | |
| IPS PORTICO | | | | | | |
| IPS DOMINGO PEREZ | 2 | | 6 | 4 | | 12 |
| UBA AGUA CLARA | | 1 | | | | 1 |
| IPS FLORESTA | | | | | | |
| IPS GUARAMITO | | | | | | |
| IPS BANCO ARENA | 3 | | 1 | 4 | | 8 |

| | | | | | | |
|---|--|--|--|---|--|--|
|  | TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES | | | Código: TIC-04-M-03-F-06 Versión: 02 | | |
| | INFORME | | | Fecha: 25/01/2023 | | |

| | | | | | | |
|----------------------------|-----|----|----|----|----|-----|
| IPS SAN FAUSTINO | | | | | | |
| IPS PALMARITO | 3 | | | | | 3 |
| IPS BUENA ESPERANZA | | | | | | |
| UBA LIBERTAD | | 1 | 3 | 3 | 14 | 21 |
| IPS SAN LUIS | 4 | | 3 | 2 | | 9 |
| IPS SAN MARTIN | 3 | 2 | 2 | 1 | | 8 |
| IPS BOCONO | 2 | | 1 | 1 | | 4 |
| IPS SAN MATEO | 2 | | 1 | | | 3 |
| IPS SANTANA | 6 | | 3 | 2 | | 11 |
| TOTAL | 100 | 59 | 71 | 92 | 79 | 401 |



CAUSALES POR IPS 2º TRIMESTRE 2023




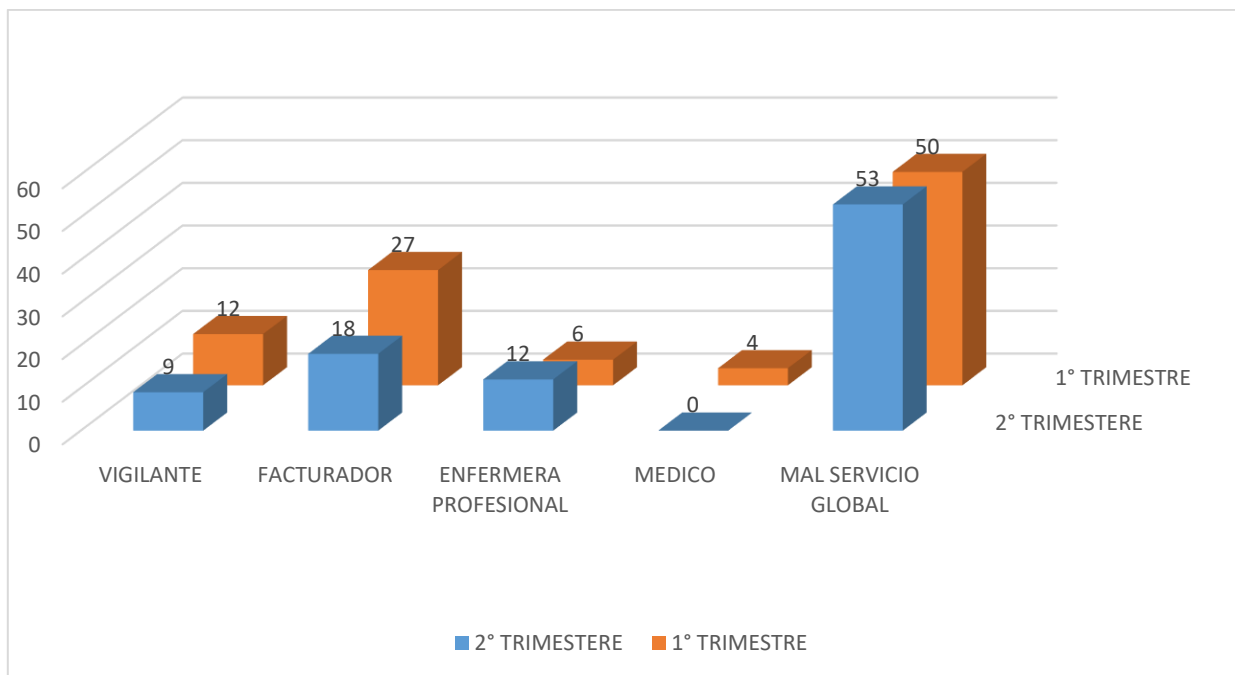
| | | |
|---|--|---|
|  | TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES | Código: TIC-04-M-03-F-06 Versión: 02 |
| | INFORME | Fecha: 25/01/2023 |

TABLA 5

CONSOLIDADO INSATISFACCIONES DEL SERVICIO DE PROMOCION Y PREVENION

| SERVICIO: PROMOCION Y PREVENION | | |
|---------------------------------|---|---------------|
| CAUSALES INTERNAS | | 92 |
| 1 | Atención Brindada por el vigilante | P1(9) |
| 2 | Mala atención en el servicio de caja | P2(18) |
| 3 | Mala Atención Brindada por la Enfermera Profesional | P4(12) |
| 4 | Mala Atención Brindada por el medico | P5(0) |
| 5 | Mala atención en el servicio prestado | P7(53) |

COMPARATIVO CAUSALES EN PYMS PRIMER Y SEGUNDO TRIMESTRE




| | | |
|---|--|---|
|  | TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES | Código: TIC-04-M-03-F-06 Versión: 02 |
| | INFORME | Fecha: 25/01/2023 |

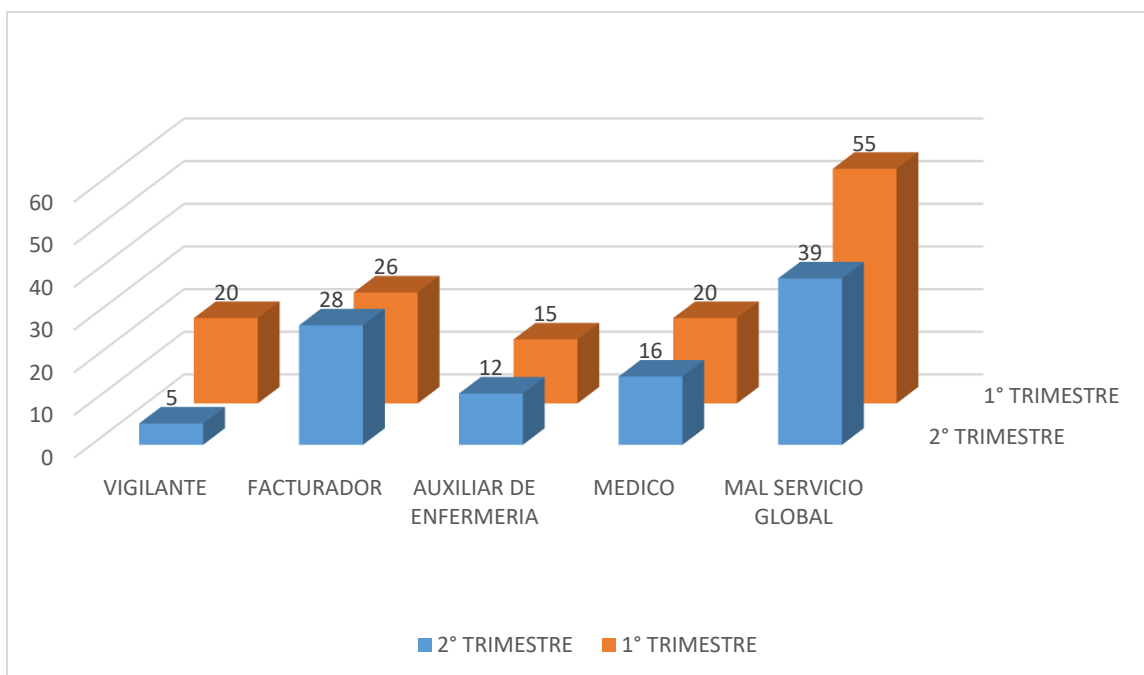
TABLA 7

CONSOLIDADO INSATISFACCIONES DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

| SERVICIO: CONSULTA EXTERNA | | 136 |
|----------------------------|---|---------------|
| CAUSALES INTERNAS | | 100 |
| 1 | Atención Brindada por el vigilante | P1(5) |
| 2 | Mala atención en el servicio de caja | P2(28) |
| 3 | Mala atención por la auxiliar de enfermería | P4(12) |
| 4 | Mala Atención Brindada por el medico | P5(16) |
| 5 | Mala atención en el servicio prestado | P7(39) |

GRAFICA 4

COMPARATIVO CAUSALES EN CONSULTA EXTERNA PRIMER Y SEGUNDO TRIMESTRE




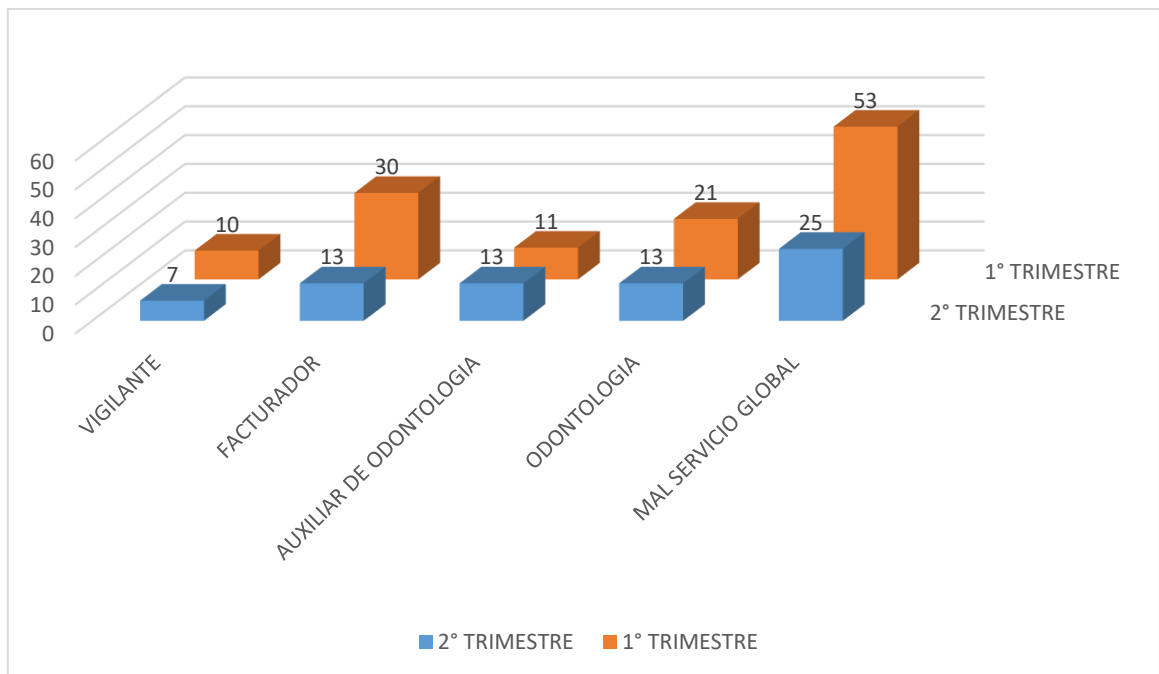
| | | |
|---|--|---|
|  | TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES | Código: TIC-04-M-03-F-06 Versión: 02 |
| | INFORME | Fecha: 25/01/2023 |

TABLA 9

CONSOLIDADO INSATISFACCIONES DEL SERVICIO DE ODONTOLOGIA

| SERVICIO: ODONTOLOGIA | | |
|------------------------------|--|---------------|
| CAUSALES INTERNAS | | 71 |
| 1 | Atención Brindada por el vigilante | P1(7) |
| 2 | Mala atención en el servicio de caja | P2(13) |
| 3 | Mala atención por la auxiliar de odontología | P4(13) |
| 4 | Mala Atención Brindada por el odontólogo | P5(13) |
| 5 | Mala atención en el servicio prestado | P7(25) |

COMPARATIVO CAUSALES EN ODONTOLOGIA PRIMER Y SEGUNDO TRIMESTRE




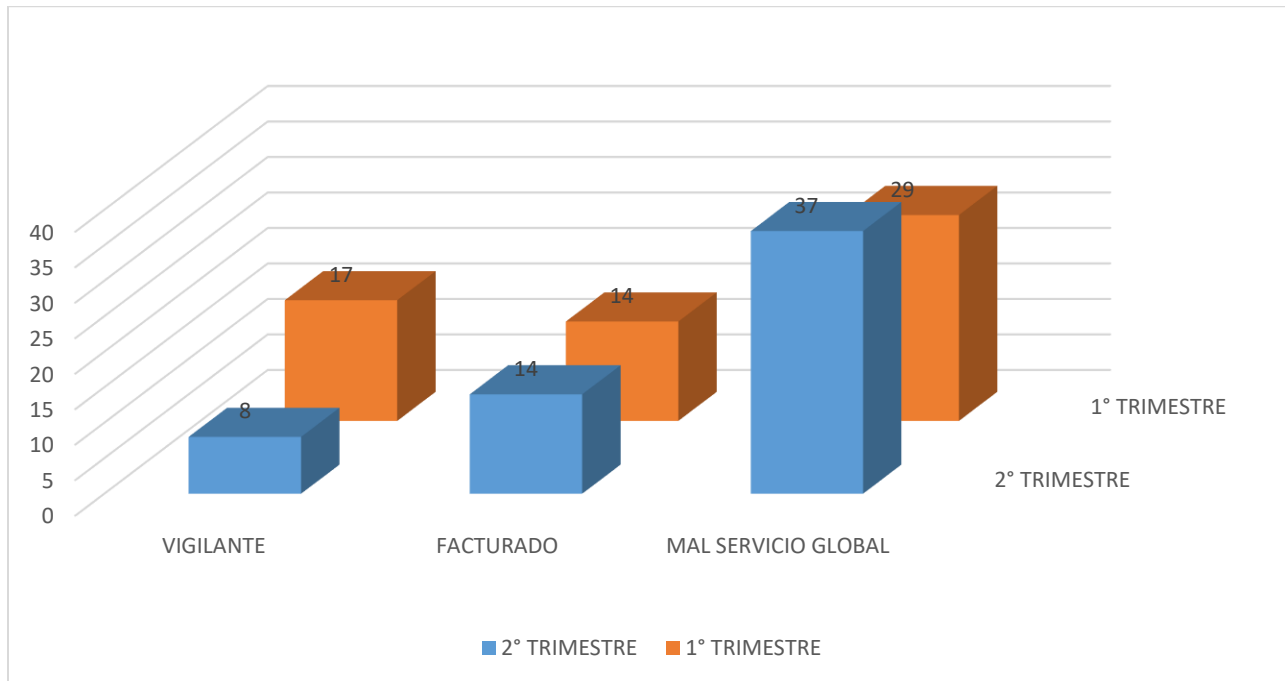
| | | |
|---|--|---|
|  | TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES | Código: TIC-04-M-03-F-06 Versión: 02 |
| | INFORME | Fecha: 25/01/2023 |

TABLA 11

CONSOLIDADO INSATISFACCIONES DEL SERVICIO DE LABORATORIO

| SERVICIO: LABORATORIO | | |
|------------------------------|---------------------------------------|---------------|
| CAUSALES INTERNAS | | 59 |
| 1 | Atención Brindada por el vigilante | P1(8) |
| 2 | Mala atención por facturación | P2(14) |
| 3 | Mala atención en el servicio prestado | P5(37) |

COMPARATIVO CAUSALES EN LABORATORIA PRIMER Y SEGUNDO TRIMESTRE




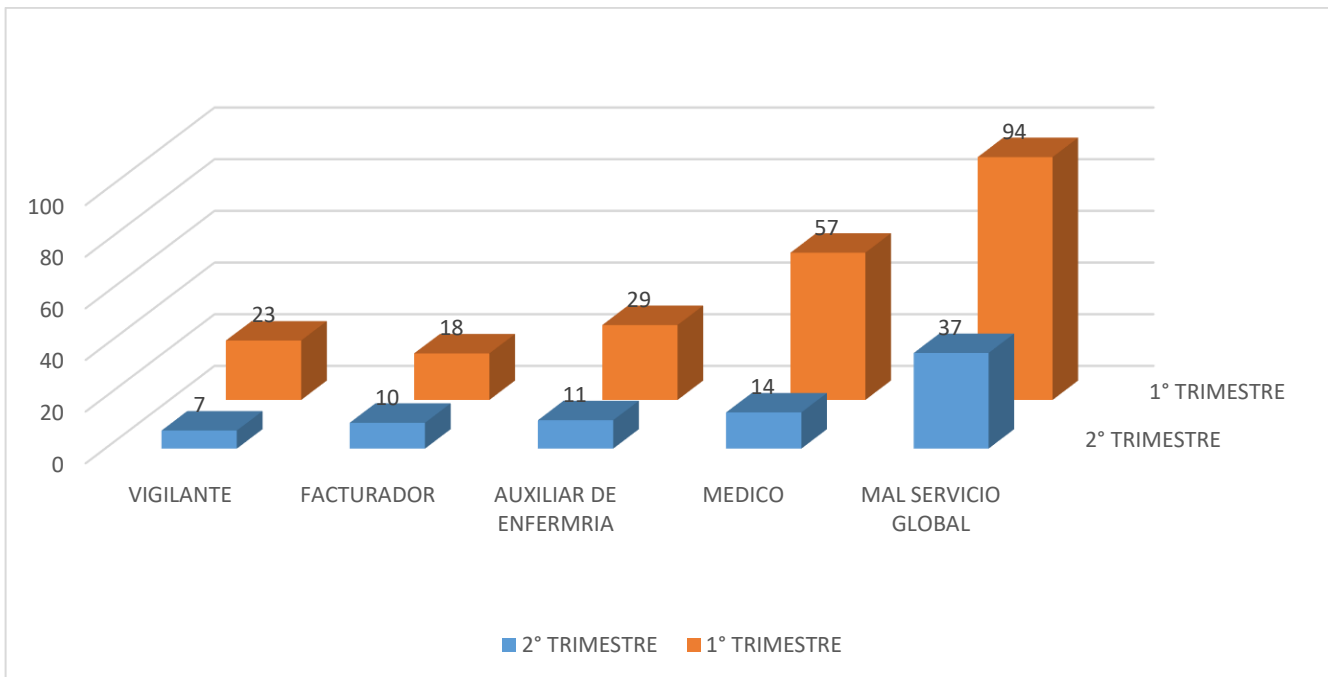
| | | |
|---|--|---|
|  | TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES | Código: TIC-04-M-03-F-06 Versión: 02 |
| | INFORME | Fecha: 25/01/2023 |

TABLA 13

CONSOLIDADO INSATISFACCIONES DEL SERVICIO DE URGENCIAS

| SERVICIO: URGENCIAS | | |
|----------------------------|---|---------------|
| CAUSALES INTERNAS | | 79 |
| 1 | Mala atención en el servicio de vigilante | P1(7) |
| 2 | Atención Brindada por facturación | P2(10) |
| 3 | Inconformismo en la atención del auxiliar | P4(11) |
| 4 | Inconformismo en la atención del medico | P5(14) |
| 5 | Mala atención en el servicio prestado | P7(37) |

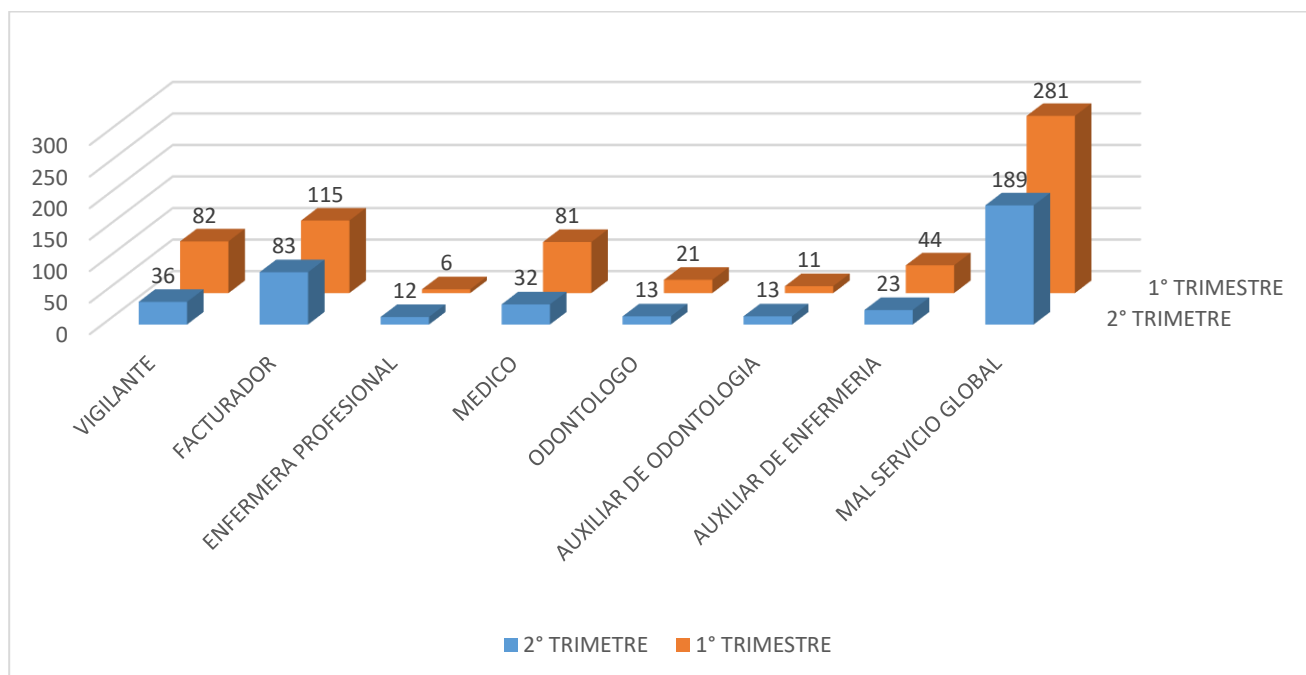
COMPARATIVO CAUSALES EN URGENCIAS PRIMER Y SEGUNDO TRIMESTRE




CAUSALES GENERALES

| | |
|--|----------------|
| Mala atención en el servicio de vigilante | P1(36) |
| Mala Atención por facturación | P2(83) |
| Mala Atención por Enfermera Profesional | P4(12) |
| Mala atención de medico | P5(32) |
| Mala Atención del Odontólogo | P5(13) |
| Mala Atención de auxiliar de odontología | P4(13) |
| Mala atención por auxiliar de enfermería | P4(23) |
| Mala atención en el servicio prestado | P7(189) |

CONSOLIDADO DE CAUSALES POR PREGUNTA



| | | |
|---|--|---|
|  | TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES | Código: TIC-04-M-03-F-06 Versión: 02 |
| | INFORME | Fecha: 25/01/2023 |

CONSOLIDADO SEGUNDO TRIMESTRE DEL 2.023

En cuanto al procedimiento del diagnóstico de satisfacción del cliente externo del SEGUNDO TRIMESTRE correspondiente a los meses ABRIL, MAYO, JUNIO del 2023, se realizó un proceso estadístico a todas las IPS/U. Básicas, en donde se programaron **10.710 encuestas** de las cuales se aplicaron **9.066** Encuestas realizadas obteniendo un **84.64%** de cumplimiento,

Teniendo como resultado un porcentaje de satisfacción del **96.66%** (**8.764 usuarios satisfechos**), y un 3.34% de insatisfacción (**302 usuarios insatisfechos**).

CONCLUSIONES Y/O RECOMEDACIONES

Según los resultados arrojados por las encuestas del mes de ABRIL, MAYO Y JUNIO **DEL 2023** pudo detectar que los porcentajes de satisfacción son favorables.

Este informe se evaluará con los coordinadores de las unidades básicas y sus respectivos promotores SIAU comprometidos con las insatisfacciones más altas, para buscar el mejoramiento de nuestra ESE IMSALUD

| | |
|-----------------------|--|
| Elaborado por: | Andrés Guzmán Apoyo Profesional |
| Revisado por: | YADIRA HELENA GONZALEZ LUBO Profesional Universitario (Apoyo Socioeconómico). |

ORIGINAL FIRMADO

YADIRA HELENA GONZALEZ LUBO
Profesional Universitario (Participación Comunitaria) D.
SIAU

Av. Libertadores No. 0-124 Barrio Blanco, San José de Cúcuta
Norte de Santander-Colombia, Teléfono (7) 5784980
<http://www.imsalud.gov.co>