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

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	02	Mes:	10	Año:	2023
------------------------------	------	----	------	----	------	------

NOMBRE DEL INFORME	CONSOLIDADO DE SATISFACCION E INSATISFACCION CORRESPONDIENTE AL TERCER TRIMESTRE 2023
NÚMERO DEL INFORME	03
OBJETIVO	IDENTIFICAR EL PORCENTAJE DEL TERCER TRIMESTRE DE SATISFACCION DE LA ESE IMSALUD 2023
DIRIGIDO A	<p>JUAN AGUSTIN RAMIREZ MONTOYA Gerente E.SE IMSALUD</p> <p>BEATRIZ ELENA MIRANDA PINEDA Subgerente de atención en salud</p> <p>ZORAYA TATIANA CACERES SANTOS Subgerente Administrativa Financiera</p>

CONTENIDO: Comedidamente me permito anexar cuadro de consolidado de satisfacción e insatisfacción correspondiente al TERCER 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


ORIGINAL 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

RELACION DE ENCUESTAS

Encuestas Programadas: 10.290		Encuestas Realizadas: 8.853	
Programadas por Servicio		Tabuladas por Servicio	
P y P	2.920	P y P	2.447
C. Externa	3.010	C. Externa	2.705
Odontología	2.920	Odontología	2.326
Laboratorio	900	Laboratorio	848
Urgencias	540	Urgencias	527

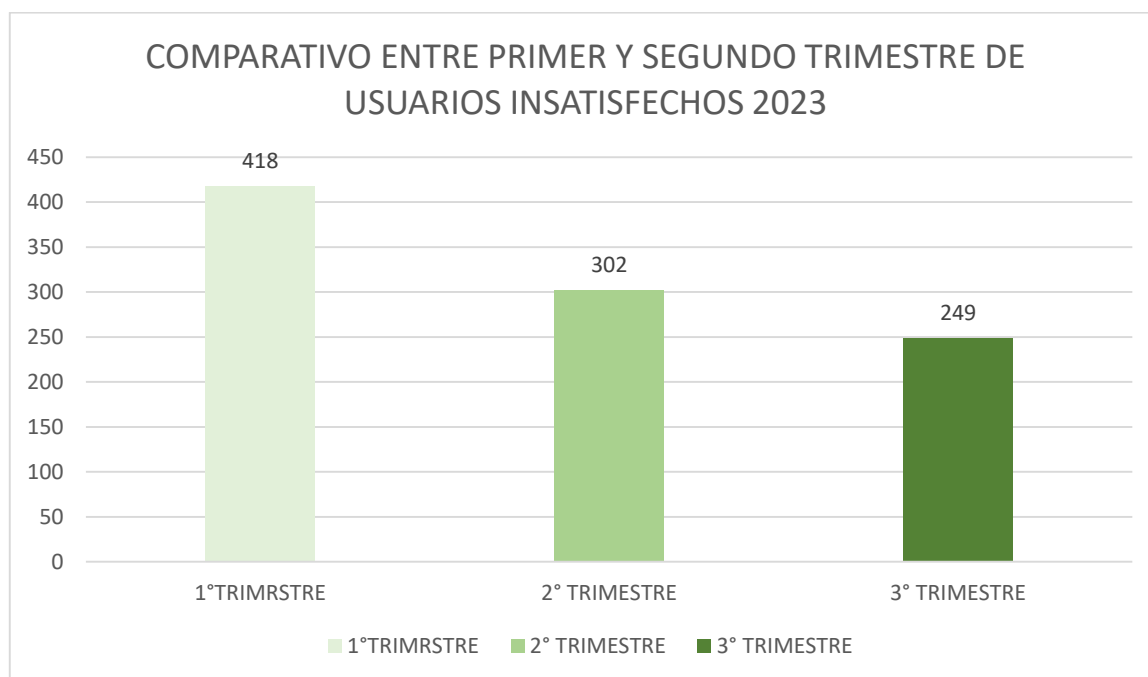
Se programaron **10.290** encuestas en el TERCER TRIMESTRE del 2023 del cual se realizaron **8.853** encuestas teniendo un porcentaje de tabulación del **86.03%**

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

DISTRIBUCION DE USUARIOS SEGÚN NIVEL DE SATISFACCION

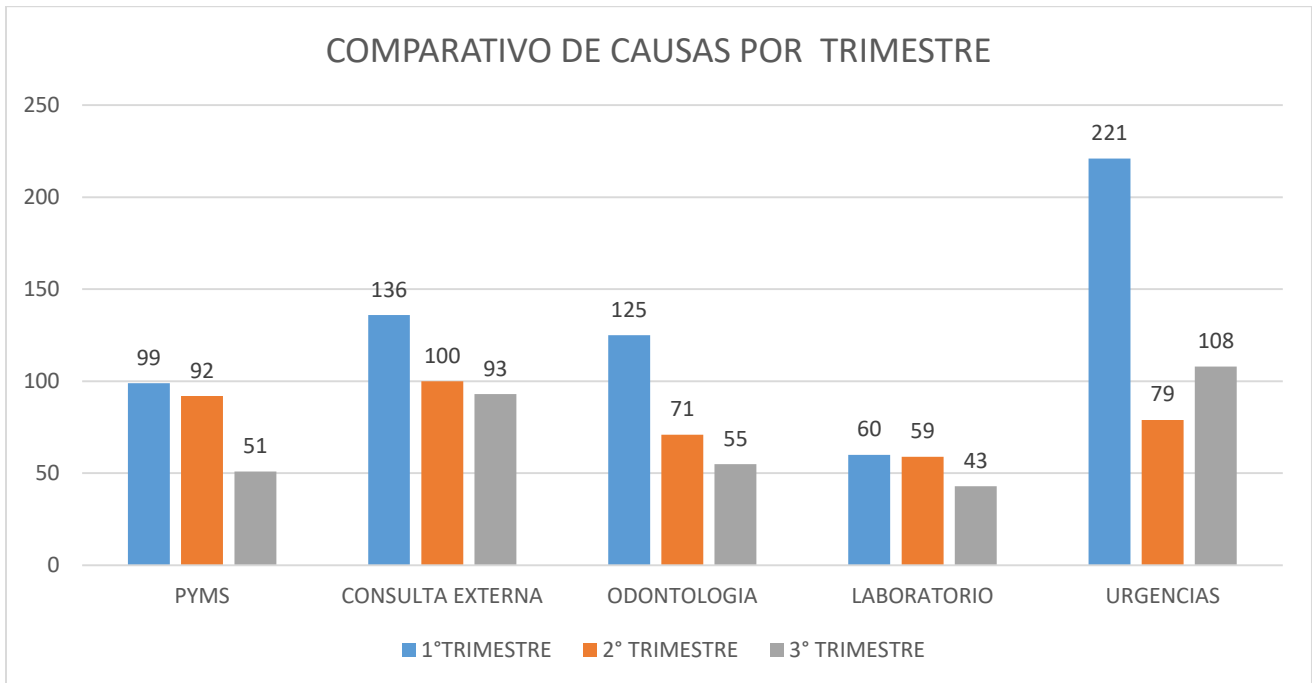
USUARIOS SATISFECHOS		USUARIOS INSATISFECHOS	
Total, encuestados	8.853	Total, encuestados	8.853
Usuarios satisfechos	8.604	Usuarios insatisfechos	249
% de Satisfacción	97.18%	% de Insatisfacción	2.82%

De las **8.853** encuestas realizadas se identificaron **8.604** usuarios satisfechos con el servicio con un porcentaje de satisfacción del **97.18%**, y se identificaron **249** usuarios insatisfechos con el servicio con un porcentaje de insatisfacción del **2.82%**



DISTRIBUCION DE CAUSAS DE INSATISFACCION SEGÚN DEPENDENCIA


SERVICIO	CAUSAS
PYMS	51
C. Externa	93
Odontología	55
Laboratorio	43
Urgencias	108
TOTAL	350



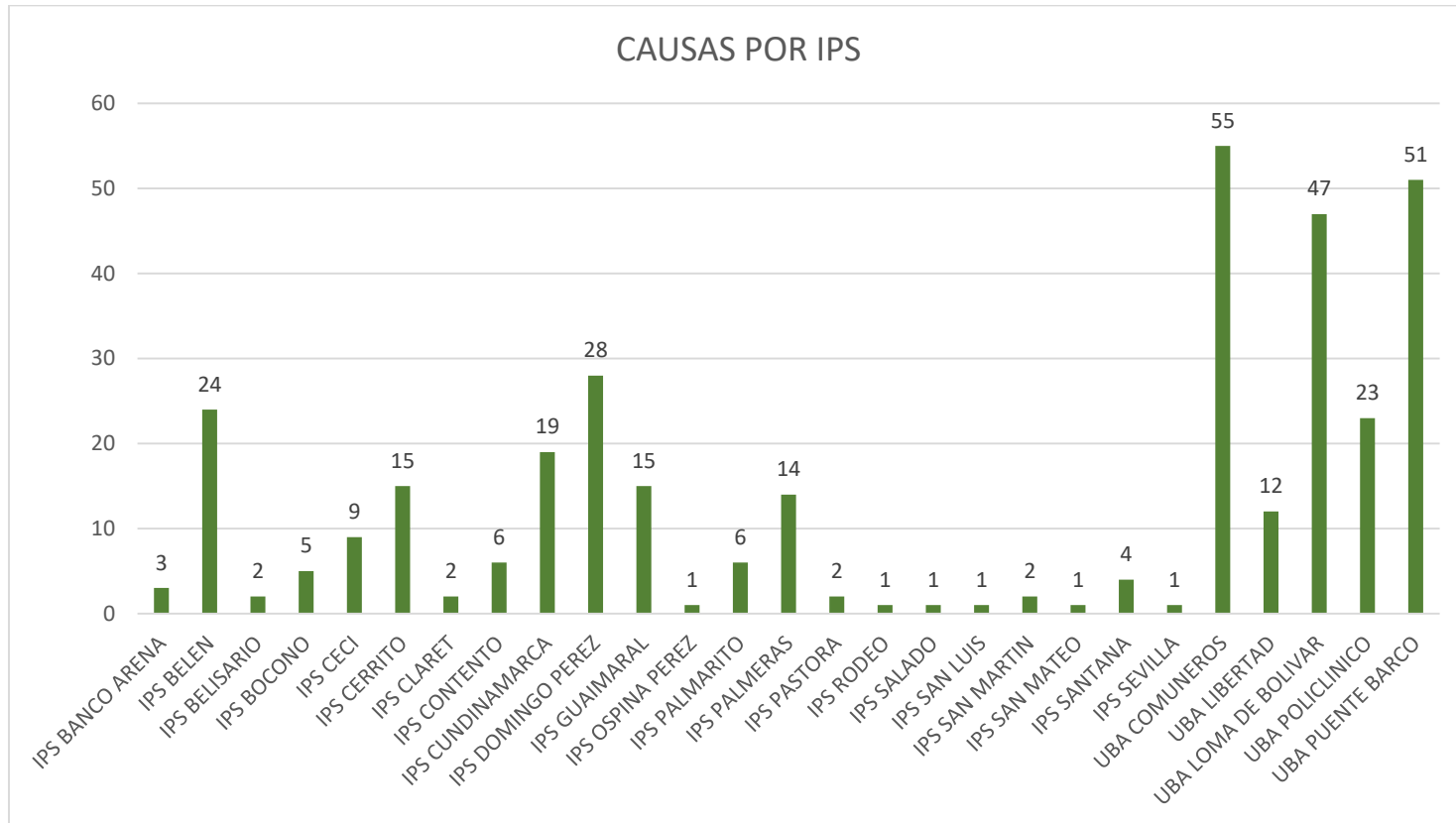
La grafica podemos observar el comparativo de causas entre el primer, el segundo y tercer trimestre por servicio:

CONSOLIDADO CAUSALES IPS/U. B

I.P.S/ UNIDADES BASICAS	CONSULTA EXTERNA	LABORATORI	ODONTOLOGIA	PYMS	URGENCIAS	TOTAL
UBA COMUNEROS	11	16	3	1	24	55
IPS TOLEDO PLATA						
IPS AEROPUERTO						
IPS SEVILLA				1		
IPS ERMITA						
IPS OSPINA PEREZ	1					1
IPS CLARET			2			2
UBA POLICLINICO		6			17	23
IPS BELISARIO	1			1		2
IPS PALMERAS	4		4	6		14
IPS CECI	1	5	2	1		9
IPS OLIVOS						
UBA LOMA DE BOLIVAR	3	15	9	1	19	47
IPS BELEN	10		7	7		24
IPS PASTORA	1			1		2
IPS RODEO				1		1
IPS CUNDINAMARCA	9			10		19
UBA PUENTE BARCO	5		5	2	39	51
IPS SALADO			1			1
IPS GUAIMARAL	3		9	3		15
IPS CONTENTO	2			4		6
IPS CERRITO	12			3		15
IPS PORTICO						
IPS DOMINGO PEREZ	19		7	2		28
UBA AGUA CLARA						
IPS FLORESTA						
IPS GUARAMITO						
IPS BANCO ARENA	2			1		3
IPS SAN FAUSTINO						

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

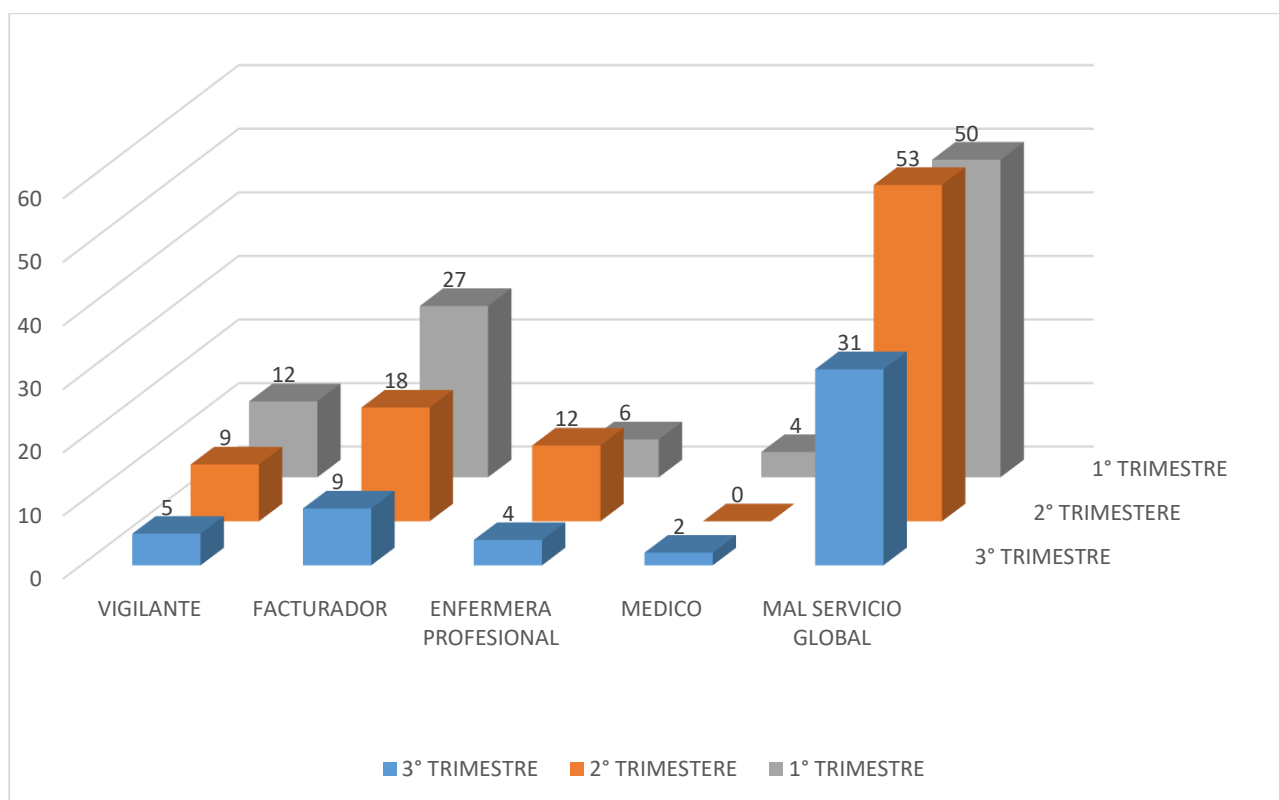
IPS PALMARITO	1		2	3		6
IPS BUENA ESPERANZA						
UBA LIBERTAD	2			1	9	12
IPS SAN LUIS	1					1
IPS SAN MARTIN	1	1				2
IPS BOCONO	2		2	1		5
IPS SAN MATEO			1			
IPS SANTANA	2		1	1		4
TOTAL	93	43	55	51	108	350



CONSOLIDADO INSATISFACCIONES DEL SERVICIO DE PROMOCION Y PREVENCIÓN

SERVICIO: PROMOCION Y PREVENCIÓN	
CAUSAS INTERNAS	51
1 Atención Brindada por el vigilante	P1(5)
2 Mala atención en el servicio de caja	P2(9)
3 Mala Atención Brindada por la Enfermera Profesional	P4(4)
4 Mala Atención Brindada por el medico	P5(2)
5 Mala atención en el servicio prestado	P7(31)

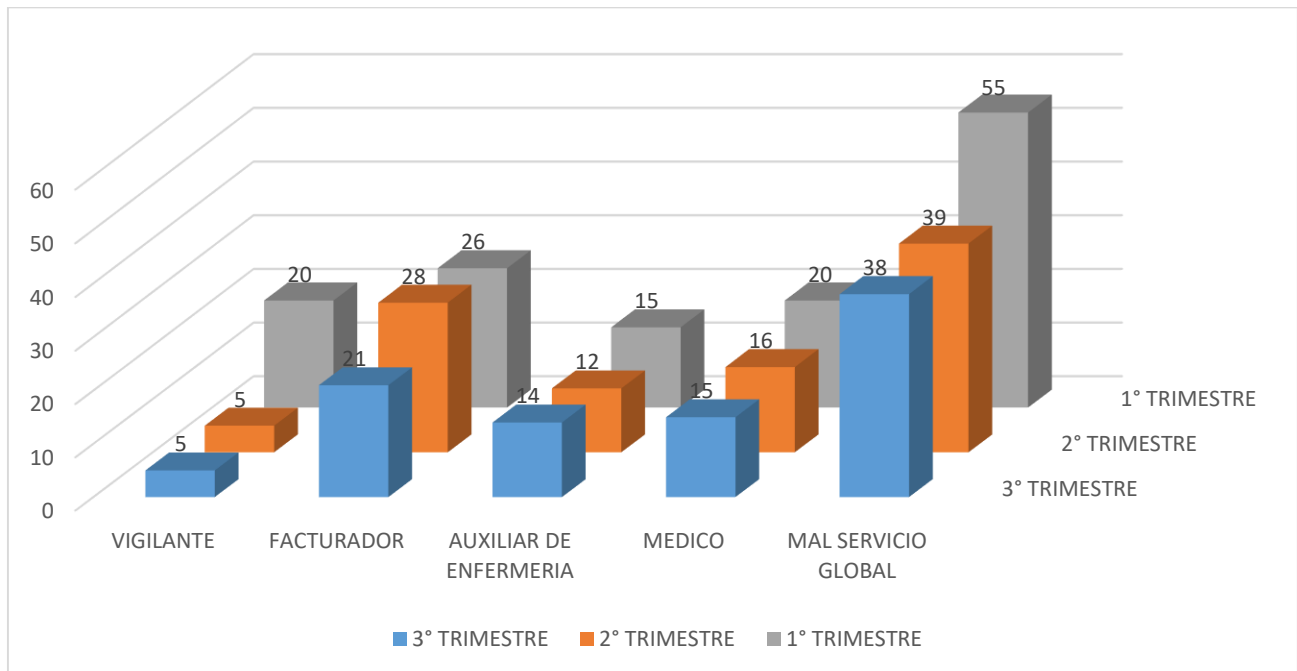
COMPARATIVO CAUSAS EN PYMS PRIMER, SEGUNDO Y TERCER TRIMESTRE



CONSOLIDADO INSATISFACCIONES DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

SERVICIO: CONSULTA EXTERNA		
CAUSAS INTERNAS		93
1	Atención Brindada por el vigilante	P1(5)
2	Mala atención en el servicio de caja	P2(21)
3	Mala atención por la auxiliar de enfermería	P4(14)
4	Mala Atención Brindada por el medico	P5(15)
5	Mala atención en el servicio prestado	P7(38)

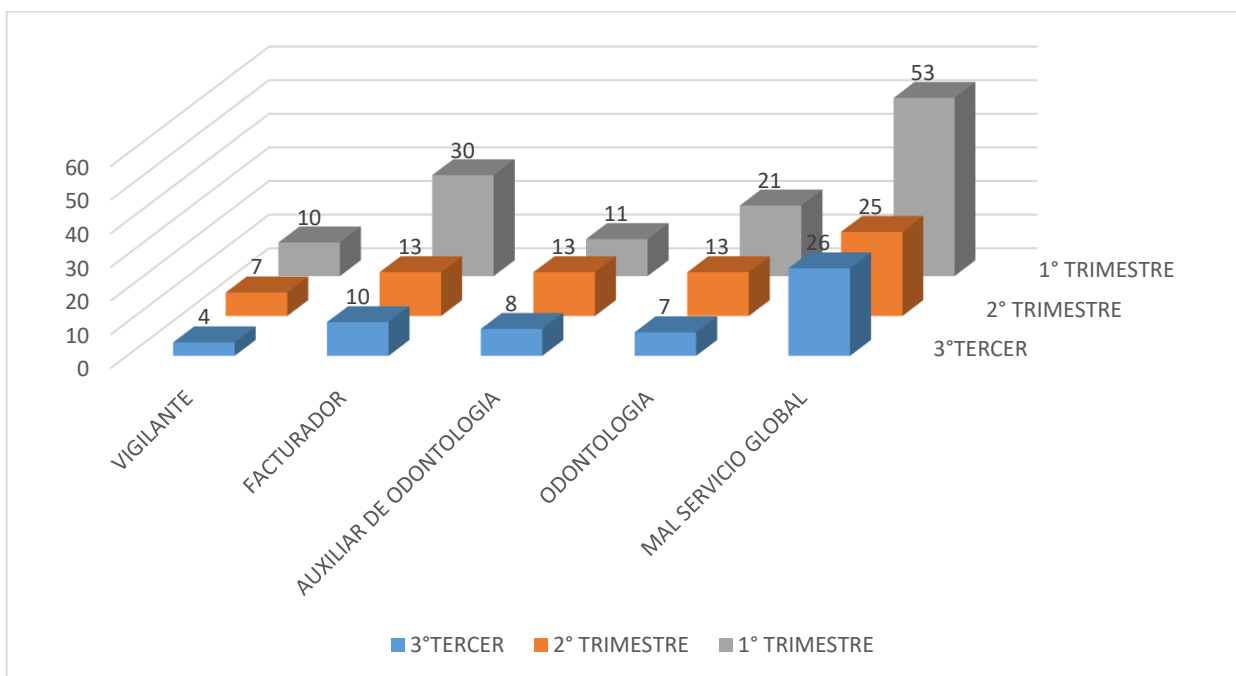
COMPARATIVO CAUSAS EN CONSULTA EXTERNA PRIMER, SEGUNDO Y TERCER TRIMESTRE



CONSOLIDADO INSATISFACCIONES DEL SERVICIO DE ODONTOLOGIA

SERVICIO: ODONTOLOGIA	
CAUSALES INTERNAS	55
1 Atención Brindada por el vigilante	P1(4)
2 Mala atención en el servicio de caja	P2(10)
3 Mala atención por la auxiliar de odontología	P4(8)
4 Mala Atención Brindada por el odontólogo	P5(7)
5 Mala atención en el servicio prestado	P7(26)

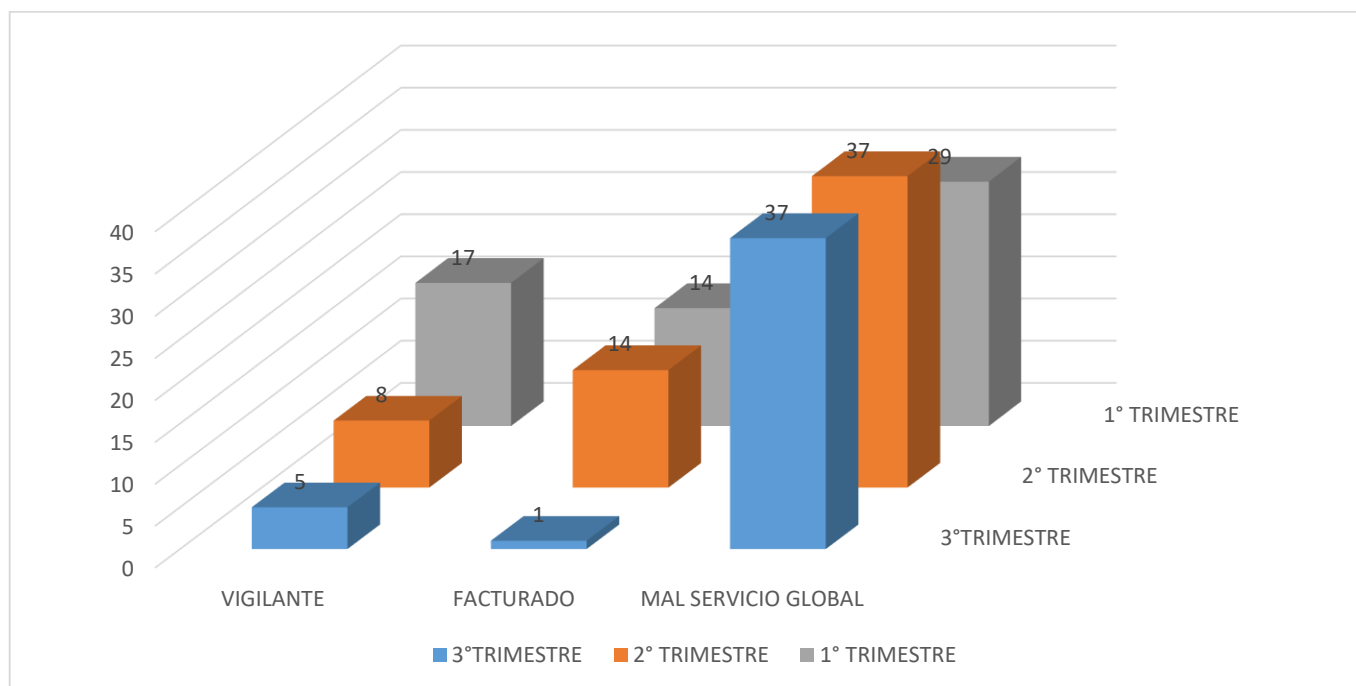
COMPARATIVO CAUSAS EN ODONTOLOGIA PRIMER, SEGUNDO Y TERCER TRIMESTRE



CONSOLIDADO INSATISFACCIONES DEL SERVICIO DE LABORATORIO

SERVICIO: LABORATORIO	
CAUSAS INTERNAS	
	43
1	Atención Brindada por el vigilante P1(5)
2	Mala atención por facturación P2(1)
3	Mala atención en el servicio prestado P5(37)

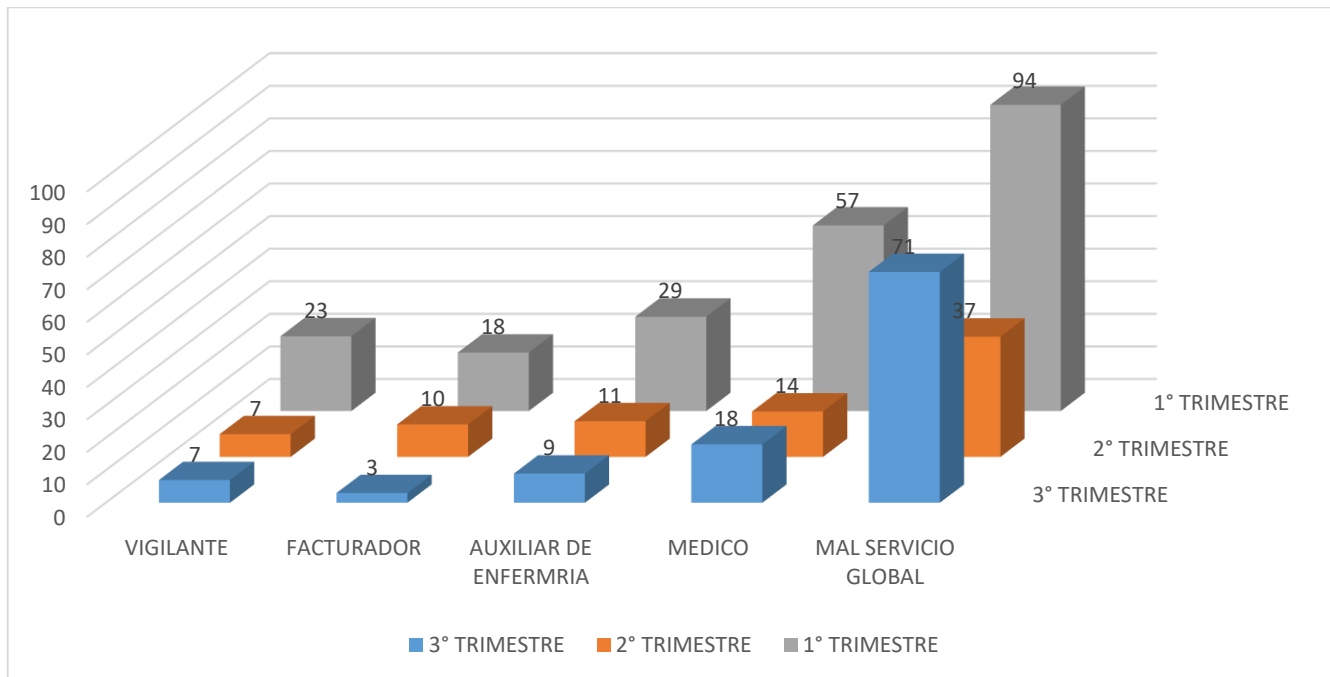
COMPARATIVO CAUSAS EN LABORATORIA PRIMER, SEGUNDO Y TERCER TRIMESTRE




CONSOLIDADO INSATISFACCIONES DEL SERVICIO DE URGENCIAS

SERVICIO: URGENCIAS		
CAUSAS INTERNAS		108
1	Mala atención en el servicio de vigilante	P1(7)
2	Atención Brindada por facturación	P2(3)
3	Inconformismo en la atención del auxiliar	P4(9)
4	Inconformismo en la atención del medico	P5(18)
5	Mala atención en el servicio prestado	P7(71)

COMPARATIVO CAUSAS EN URGENCIAS PRIMER, SEGUNDO Y TERCER TRIMESTRE



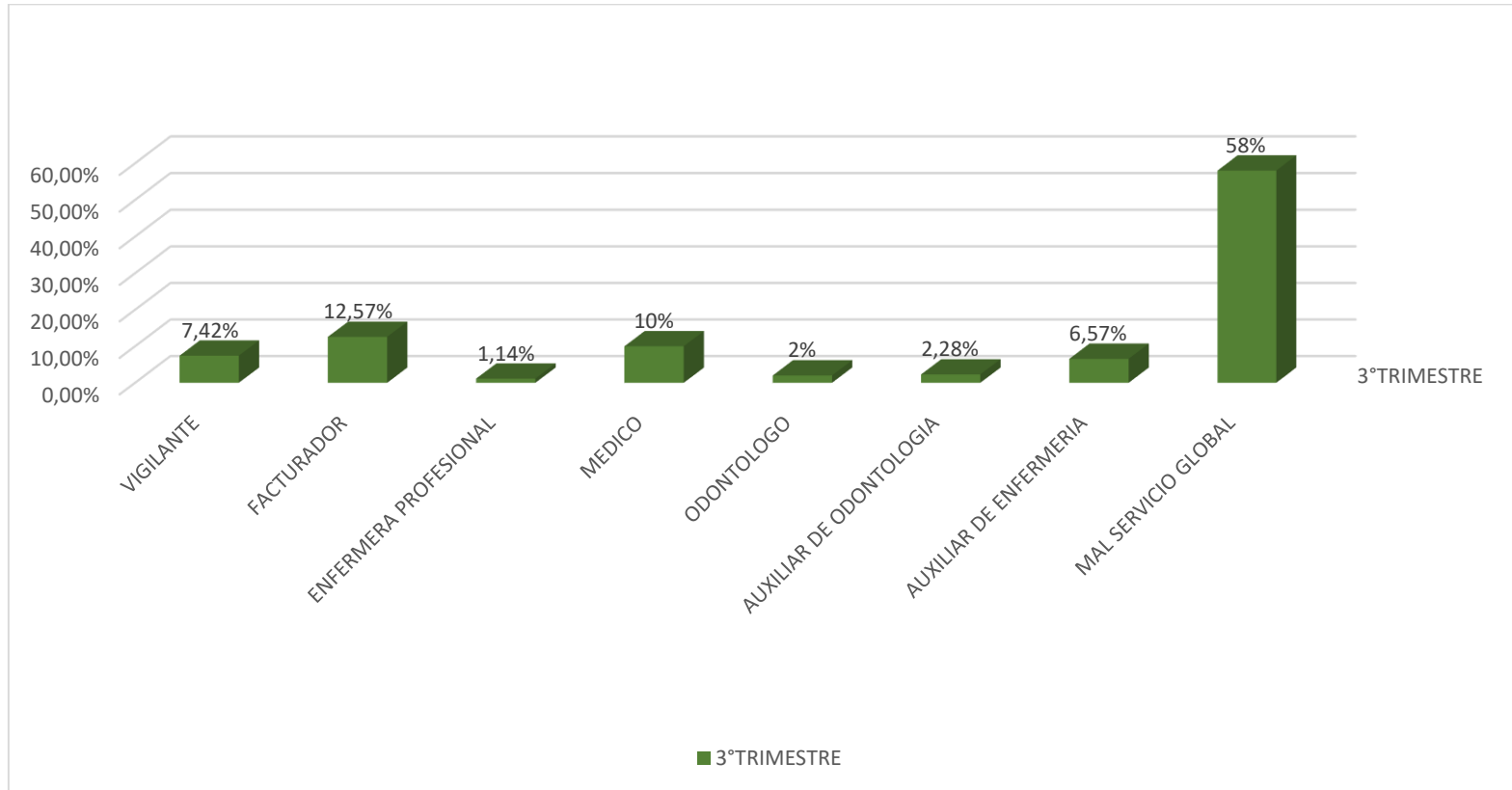
	TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Código: TIC-04-M-03-F-06 Versión: 02
	INFORME	Fecha: 25/01/2023

CAUSAS GENERALES

Mala atención en el servicio de vigilante	P1(26)	7.42%
Mala Atención por facturación	P2(44)	12.57%
Mala Atención por Enfermera Profesional	P4(4)	1.14%
Mala atención de medico	P5(35)	10%
Mala Atención del Odontólogo	P5(7)	2%
Mala Atención de auxiliar de odontología	P4(8)	2.28%
Mala atención por auxiliar de enfermería	P4(23)	6.57%
Mala atención en el servicio prestado	P7(203)	58%
TOTAL	350	100%

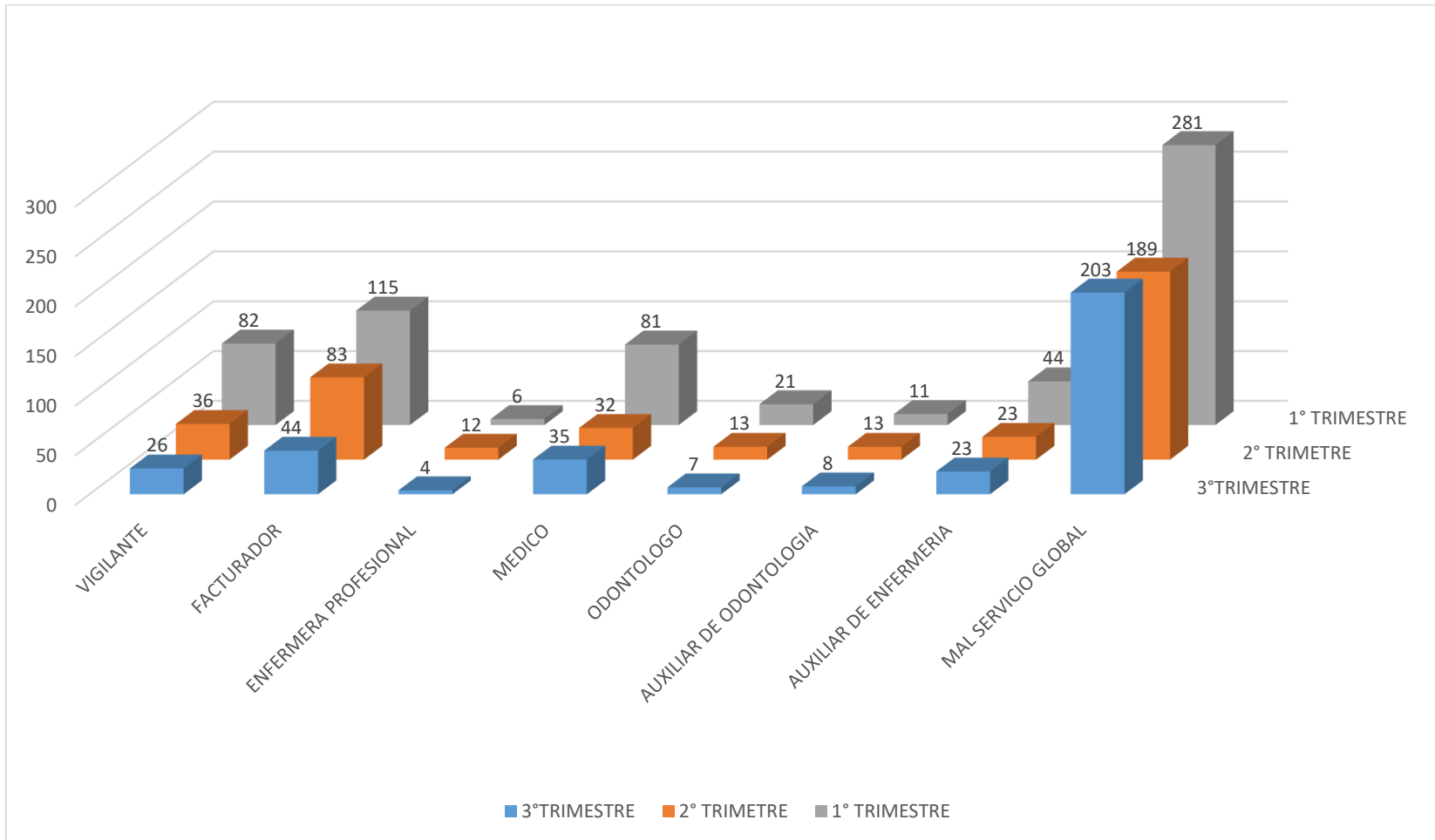



CONSOLIDADO DE CAUSAS POR PREGUNTA





CONSOLIDADO DE CAUSAS POR PREGUNTA



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

CONSOLIDADO TERCER TRIMESTRE DEL 2.023

En cuanto al procedimiento del diagnóstico de satisfacción del cliente externo del TERCER TRIMESTRE correspondiente a los meses JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE, del 2023, se realizó un proceso estadístico a todas las IPS/U. Básicas, en donde se programaron **10.290 encuestas** de las cuales se aplicaron **8.853** Encuestas realizadas obteniendo un **86.03%** de cumplimiento,

Teniendo como resultado un porcentaje de satisfacción del **97.18% (8.604 usuarios satisfechos)**, y un 2.82% de insatisfacción (**249 usuarios insatisfechos**).

CONCLUSIONES Y/O RECOMEDACIONES

Según los resultados arrojados por las encuestas del mes de JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE **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

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