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

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	08	Mes:	07	Año:	2024
------------------------------	------	----	------	----	------	------

NOMBRE DEL INFORME	CONSOLIDADO DE SATISFACCION E INSATISFACCION CORRESPONDIENTE AL SEGUNDO TRIMESTRE 2024
NÚMERO DEL INFORME	02
OBJETIVO	IDENTIFICAR EL PORCENTAJE DEL SEGUNDO TRIMESTRE DE SATISFACCION DE LA ESE IMSALUD 2024
DIRIGIDO A	<p style="text-align: center;">JAVIER ORLANDO PRIETO PEÑA 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;">ADOLFO ISAURO YANGO JOSE RODRIGUEZ Subgerente Administrativa Financiera</p>

CONTENIDO: Comedidamente me permito anexar cuadro de consolidado de satisfacción e insatisfacción correspondiente al SEGUNDO TRIMESTRE del 2024 para su conocimiento y fines pertinentes de su despacho y ser subido a la página web de la empresa por parte de sistemas

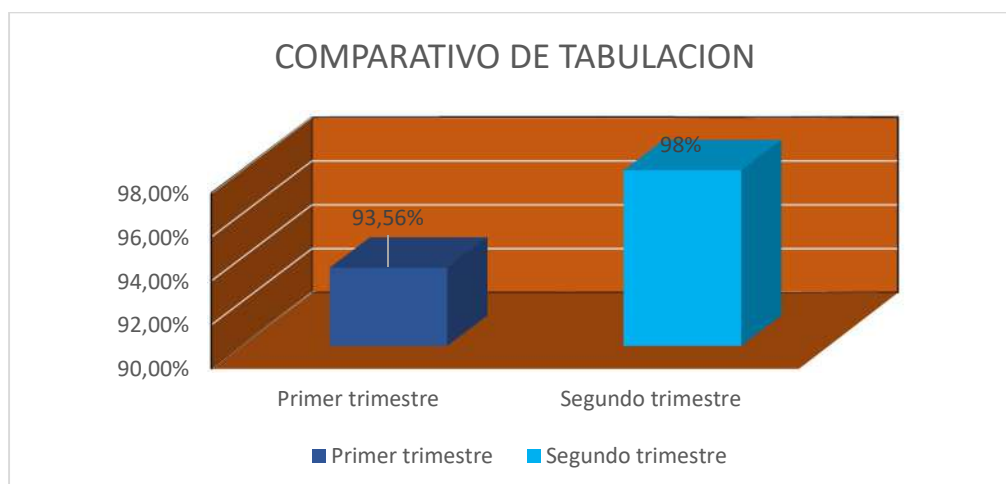
	TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Código: TIC-04-M-03-F-06 Versión: 02
	INFORME	Fecha: 25/01/2023


RELACION DE ENCUESTAS

Encuestas Programadas:	10.020		Encuestas Realizadas:	9.820
Programadas por Servicio			Tabuladas por Servicio	
P y P	2.890		P y P	2.804
C. Externa	2.950		C. Externa	2.955
Odontología	2.740		Odontología	2.746
Laboratorio	900		Laboratorio	793
Urgencias	540		Urgencias	522

Se programaron **10.020** encuestas en el **SEGUNDO TRIMESTRE** del 2024 del cual se realizaron **9.820** encuestas teniendo un porcentaje de tabulación del **98. %**

De las **9.820** encuestas de satisfacción del cliente externo realizadas se distribuyen en los servicios de Promoción y mantenimiento a la salud (2.804 encuestas), Consulta Externa (2.955 encuestas), Odontología (2.746 encuestas), Laboratorio (793 encuesta), Urgencias (522 encuestas)

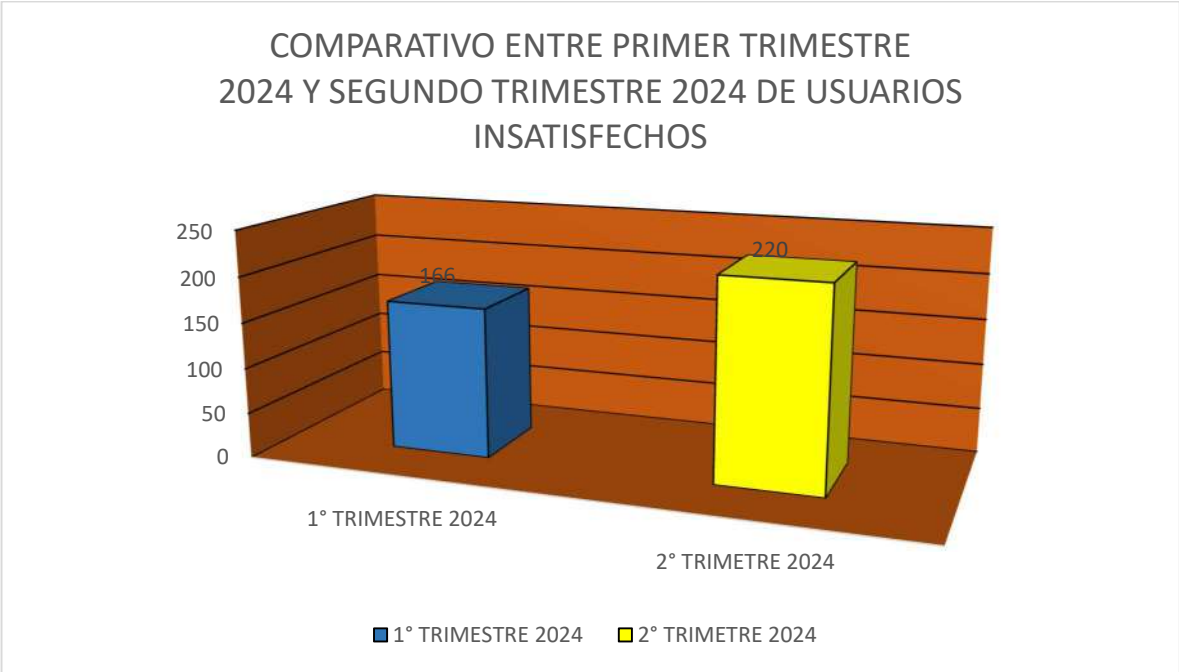



	TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Código: TIC-04-M-03-F-06 Versión: 02
	INFORME	Fecha: 25/01/2023

DISTRIBUCION DE USUARIOS SEGÚN NIVEL DE SATISFACCION

USUARIOS SATISFECHOS		USUARIOS INSATISFECHOS	
Total, encuestados	9.820	Total, encuestados	9.820
Usuarios satisfechos	9.600	Usuarios insatisfechos	220
% de Satisfacción	97.75	% de Insatisfacción	2.25%

De las **9.820** encuestas realizadas se identificaron **9.600** usuarios satisfechos con el servicio con un porcentaje de satisfacción del **97.75%**, y se identificaron **220** usuarios insatisfechos con el servicio con un porcentaje de insatisfacción del **2.25%**



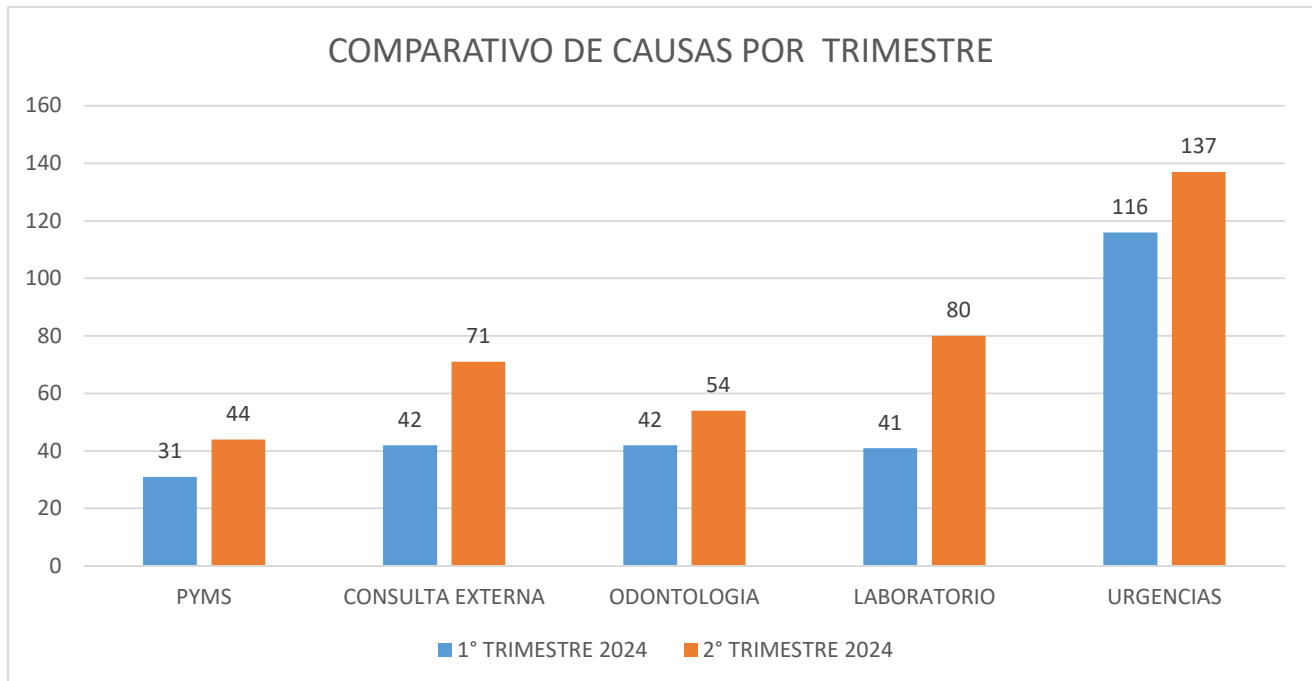
	TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Código: TIC-04-M-03-F-06 Versión: 02
	INFORME	Fecha: 25/01/2023


DISTRIBUCION DE INSATISFACCIONES SEGÚN DEPENDENCIA

En el segundo trimestre del 2024 se distribuyen las insatisfacciones según el servicio:

SERVICIO	INSATISFACCIONES
PYMS	44
C. Externa	71
Odontología	54
Laboratorio	80
Urgencias	137
TOTAL	386


La grafica podemos observar el comparativo de causas entre el Primer trimestre del 2024 contra el Segundo Trimestre 2024



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

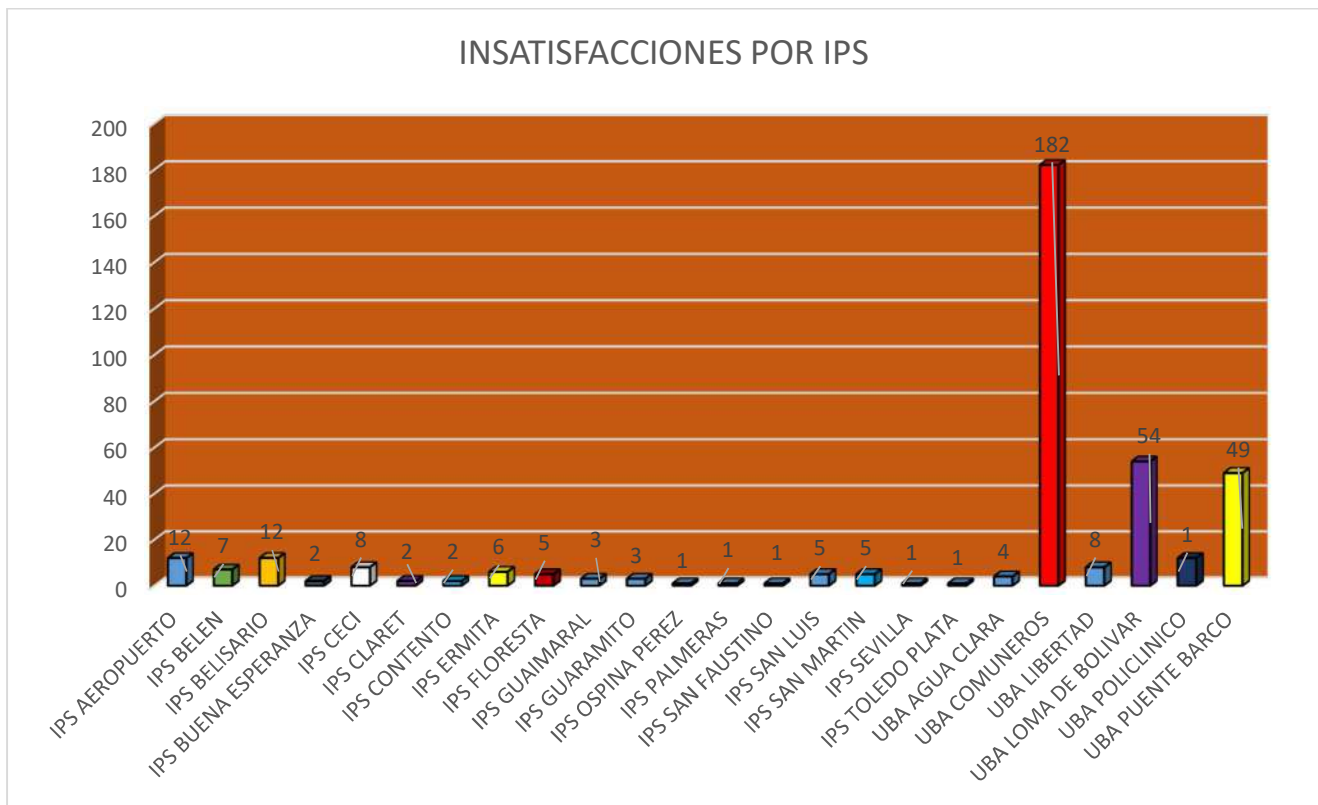
CONSOLIDADO INSATISFACCIONES IPS/UBA


I.P.S/ UNIDADES BASICAS	CONSULTA EXTERNA	LABORATORI	ODONTOLOGIA	PYMS	URGENCIAS	TOTAL
UBA COMUNEROS	28	59	13	10	72	182
IPS TOLEDO PLATA				1		1
IPS AEROPUERTO	11			1		12
IPS SEVILLA				1		1
IPS ERMITA	2		3	1		6
IPS OSPINA PEREZ	1					1
IPS CLARET	1		1			2
UBA POLICLINICO		2			10	12
IPS BELISARIO	3		9			12
IPS PALMERAS			1			
IPS CECI	1		2	5		8
IPS OLIVOS						
UBA LOMA DE BOLIVAR	8	11	13	4	18	54
IPS BELEN	1		2	4		7
IPS PASTORA						
IPS RODEO						
IPS CUNDINAMARCA						
UBA PUENTE BARCO	8		3	4	34	49
IPS SALADO						
IPS GUAIMARAL	1		1	1		3
IPS CONTENTO			1	1		2
IPS CERRITO						
IPS PORTICO						
IPS DOMINGO PEREZ						
UBA AGUA CLARA				4		4
IPS FLORESTA	2		1	2		5
IPS GUARAMITO	2			1		3
IPS BANCO ARENA						

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

IPS SAN FAUSTINO	1					1
IPS PALMARITO						
IPS BUENA ESPERANZA	1			1		2
UBA LIBERTAD		4	1		3	8
IPS SAN LUIS			2	3		5
IPS SAN MARTIN		4	1			5
IPS BOCONO						
IPS SAN MATEO						
IPS SANTANA						
TOTAL	71	80	54	44	137	386

La ips con más insatisfacciones es Unidad Básica Comuneros con 182 insatisfacciones, seguida de la Unidad Básica Loma de Bolívar con 54 insatisfacciones, la Unidad Básica Puente Barco leones con 49 insatisfacciones.

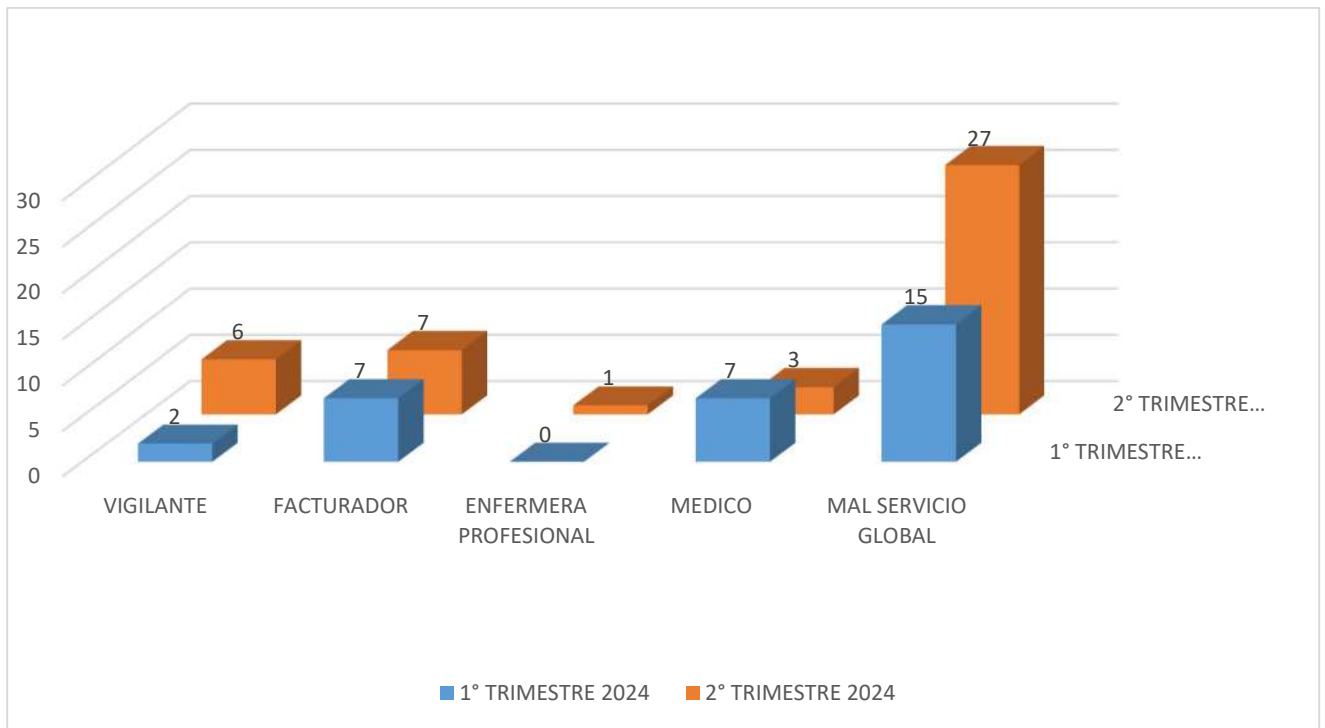



	TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Código: TIC-04-M-03-F-06 Versión: 02
	INFORME	Fecha: 25/01/2023

CONSOLIDADO INSATISFACCIONES DEL SERVICIO DE PROMOCION Y PREVENCION

SERVICIO:	PROMOCION Y PREVENCION	INSATISFACCIONES
INSATISFACCIONES INTERNAS		44
1	Atención Brindada por el vigilante	6
2	Mala atención en el servicio de caja	7
3	Mala Atención Brindada por la Enfermera Profesional	1
4	Mala Atención Brindada por el medico	3
5	Mala atención en el servicio prestado	27

COMPARATIVO INSATISFACCIONES EN PYMS, PRIMER TRIMESTRE 2024 Y SEGUNDOTRIMESTRE 2024



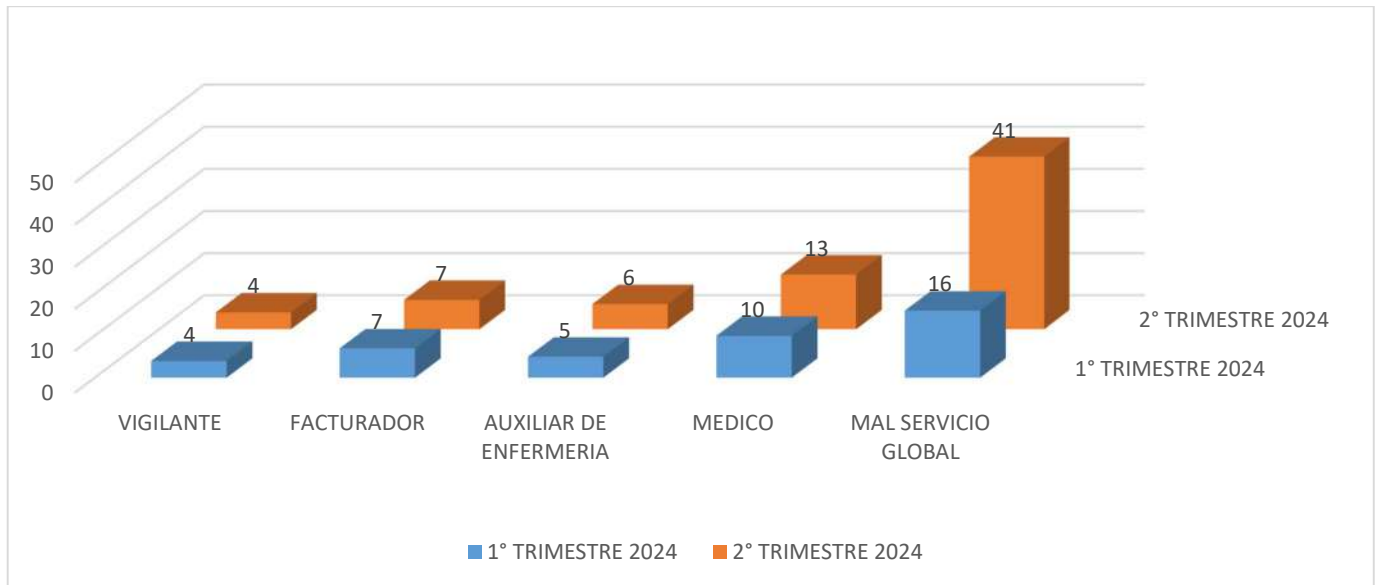
	TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Código: TIC-04-M-03-F-06 Versión: 02
	INFORME	Fecha: 25/01/2023


CONSOLIDADO INSATISFACCIONES DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

SERVICIO: CONSULTA EXTERNA		INSATISFACCIONES
INSATISFACCIONES INTERNAS		71
1	Atención Brindada por el vigilante	4
2	Mala atención en el servicio de caja	7
3	Mala atención por la auxiliar de enfermería	6
4	Mala Atención Brindada por el medico	13
5	Mala atención en el servicio prestado	41

COMPARATIVO INSATISFACCIONES EN CONSULTA EXTERNA

PRIMER TRIMESTRE 2024 Y SEGUNDO TRIMESTRE 2024

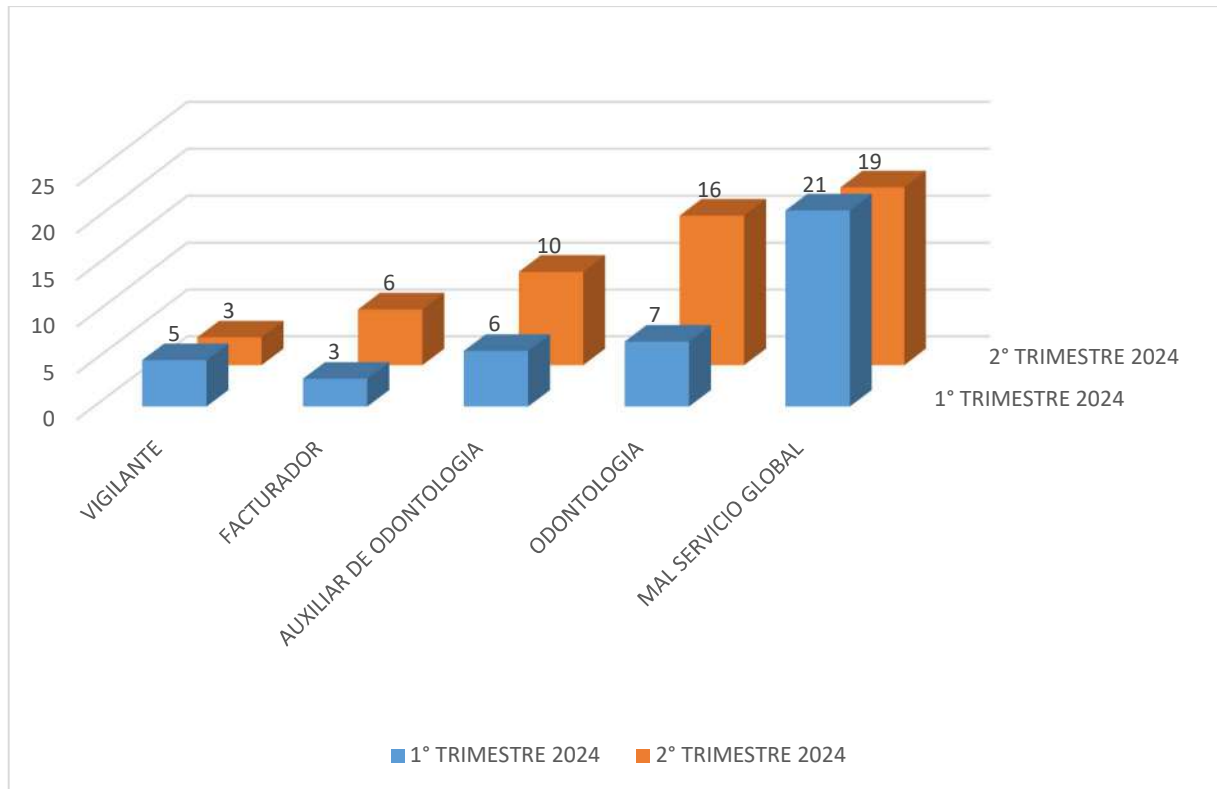



	TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Código: TIC-04-M-03-F-06 Versión: 02
	INFORME	Fecha: 25/01/2023

CONSOLIDADO INSATISFACCIONES DEL SERVICIO DE ODONTOLOGIA

SERVICIO: ODONTOLOGIA		INSATISFACCIONES
INSATISFACCIONES INTERNAS		54
1	Atención Brindada por el vigilante	3
2	Mala atención en el servicio de caja	6
3	Mala atención por la auxiliar de odontología	10
4	Mala Atención Brindada por el odontólogo	16
5	Mala atención en el servicio prestado	19

**COMPARATIVO INSATISFACCIONES EN ODONTOLOGIA
PRIMER TRIMESTRE 2024, Y SEGUNDO TRIMESTRE 2024**

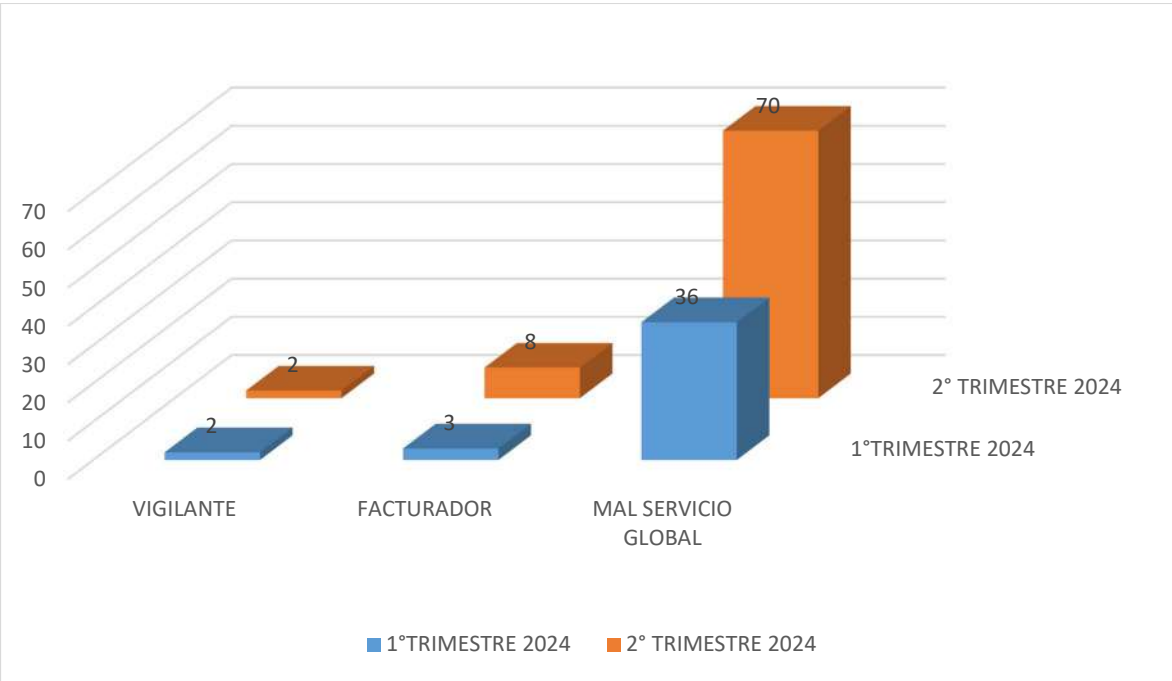


	TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Código: TIC-04-M-03-F-06 Versión: 02
	INFORME	Fecha: 25/01/2023

CONSOLIDADO INSATISFACCIONES DEL SERVICIO DE LABORATORIO

SERVICIO: LABORATORIO		INSATISFACCIONES
INSATISFACCIONES INTERNAS		80
1	Atención Brindada por el vigilante	2
2	Mala atención por facturación	8
3	Mala atención en el servicio prestado	70

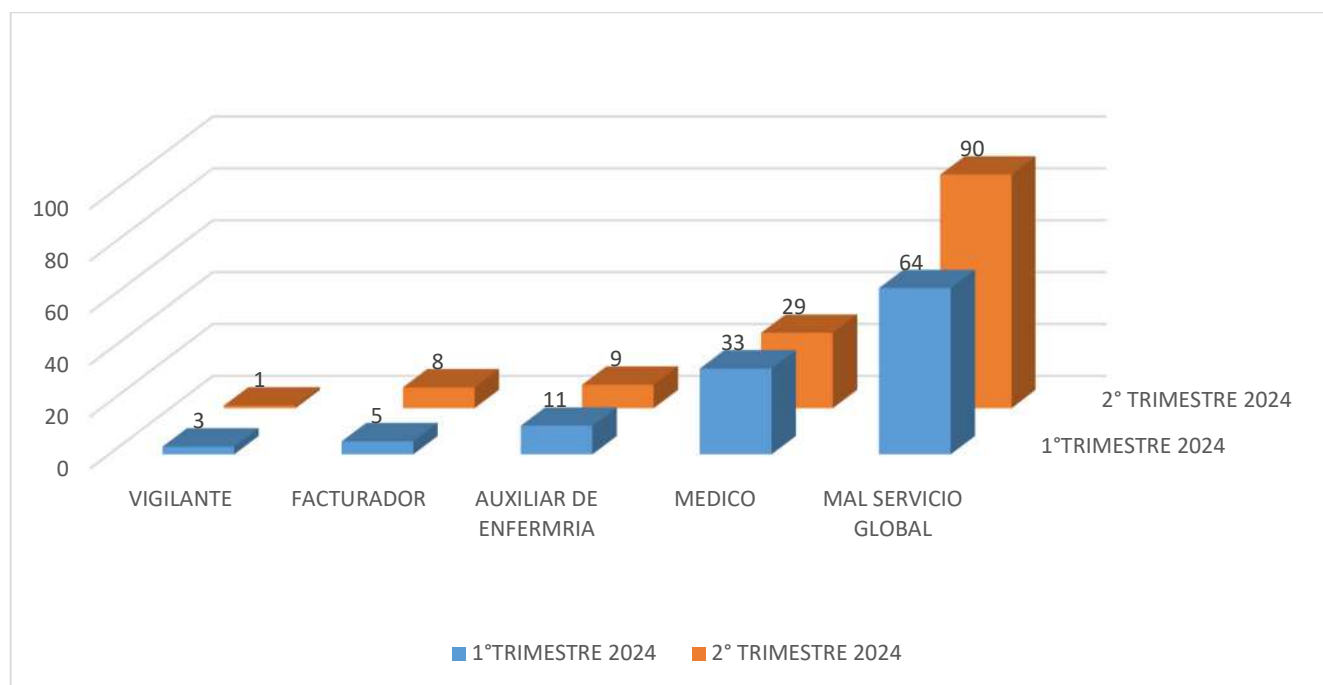
**COMPARATIVO INSATISFACCIONES EN LABORATORIA
PRIMER TRIMESTRE 2024 Y SEGUNDO TRIMESTRE 2024**




CONSOLIDADO INSATISFACCIONES DEL SERVICIO DE URGENCIAS

SERVICIO: URGENCIAS		INSATISFACCIONES
INSATISFACCIONES INTERNAS		137
1	Mala atención en el servicio de vigilante	1
2	Atención Brindada por facturación	8
3	Inconformismo en la atención del auxiliar de enfermería	9
4	Inconformismo en la atención del medico	29
5	Mala atención en el servicio prestado	90

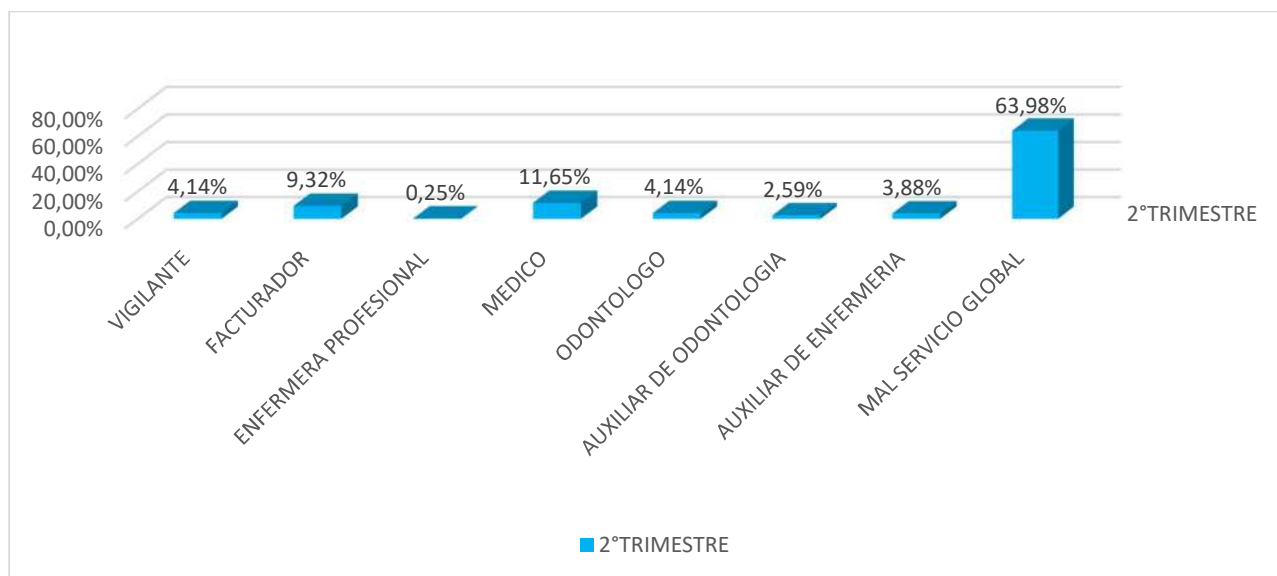
COMPARATIVO INSATISFACCIONES EN URGENCIAS
PRIMER TRIMESTRE 2024 Y SEGUNDO TRIMESTRE 2024




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

INSATISFACCIONES GENERALES

Mala atención en el servicio de vigilante	16	4.14%
Mala Atención por facturación	36	9.32%
Mala Atención por Enfermera Profesional	1	0.25%
Mala atención de medico	45	11.65%
Mala Atención del Odontólogo	16	4.14%
Mala Atención de auxiliar de odontología	10	2.59%
Mala atención por auxiliar de enfermería	15	3.88%
Mala atención en el servicio prestado	247	63.98%
TOTAL	386	100%



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

CONSOLIDADO SEGUNDO TRIMESTRE DEL 2.024

En cuanto al procedimiento del diagnóstico de satisfacción del cliente externo del SEGUNDO TRIMESTRE correspondiente a los meses ABRIL, MAYO, JUNIO DEL 2024, se realizó un proceso estadístico a todas las IPS/U. Básicas, en donde se programaron **10.020 encuestas** de las cuales se aplicaron **9.820 Encuestas** realizadas obteniendo un **98%** de cumplimiento.

Teniendo como resultado un porcentaje de satisfacción del **97.75% (9.600 usuarios satisfechos)**, y un **2.25%** de insatisfacción (**220 usuarios insatisfechos**).

CONCLUSIONES Y/O RECOMEDACIONES

Según los resultados arrojados por las encuestas del mes de ABRIL, MAYO Y JUNIO DEL 2024, se 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:	YURLEY AMPARO DUARTE DUARTE JEFE DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO



YURLEY AMPARO DUARTE DUARTE
JEFE DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO