

	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	FGI-01
		Versión 1
		Fecha: Diciembre 2012
		Página 1 de 4

INFORME SATISFACCIÓN AL USUARIO III TRIMESTRE DE 2022

OBJETIVO GENERAL

Conocer el grado de satisfacción del usuario que acude a los servicios ofertados por la Empresa Social de Estado Popayán E.S.E en los puntos de atención ubicados en los municipio de Caldono, Purace, Totoro, Piamonte y Popayán en este último punto de atención con los centros de salud de 31 de marzo, centro de salud sur occidente, centro de salud bello horizonte, centro de salud pueblillo centro de salud yanaconas, centro de salud lomas de virgen, centro de salud sur oriente, Hospital maría occidente hospital Toribio maya, centro de salud san José correspondientes al III trimestre del 2022.

METODOLOGÍA.

Con intención de conocer el porcentaje de satisfacción global se emplea encuestas con modalidad auto administrativa a usuarios que hayan utilizado los servicios de salud que se brindan en el Empresa Social de Estado Popayán ESE y la atención recibida a través de los puntos de atención Caldono, Purace, Totoro, Piamonte y Popayán. Además, nos permite identificar si nuestro cliente externo recomendaría a otras personas (amigos, familiares, vecinos, etc.) utilizar los servicios brindados por la institución.

La encuestas se aplican en los servicios de Consulta por medicina general, odontológica y/o higiene oral, laboratorio clínico, PYP enfermería, imágenes diagnósticas, vacunación, urgencias, hospitalización y otros servicios:

PUNTO DE ATENCIÓN	CONSULTA MEDICINA GENERAL	CONSULTA ODONTOLOGIA Y/O HIGIENE ORAL	LABORATORIO CLINICO	PYP ENFERMERIA	IMÁGENES DIAGNOSTICAS	VACUNACION	URGENCIAS	HOSPITALIZACION	OTROS SERVICIOS	TOTAL
POPAYAN	187	42	7	9	1	1	98	42	64	451
PIAMONTE	30	0	4	1	0	0	0	0	0	35
CALDONO	24	10	8	3	2	26	10	5	6	94
PURACE	109	14	4	15	1	4	8	0	3	158

TOTOR O	7	24	1		0	2	3	5	4	46
SUB TOTAL	357	90	24	28	4	33	119	52	77	784
PORCENTAJE TOTAL	45,54 %	11,48%	3,06%	3,57%	0,51%	4,21%	15%	0%	10%	100 %
	784									

En la tabla anterior se identifica que el 45.54% de las encuestas aplicadas en los 5 municipios donde la ESE Popayán oferta los servicios de salud corresponde a a la consulta por medicina general, seguido con el 14% aplicadas en el servicio de urgencias, con el 11.48% a las consultas por odontología y/o higiene oral. Con el 10% se relaciona a otros servicios de salud (planificación, crecimiento y desarrollo, psicología, procedimientos, asesoramiento, call center) con el 4.21 relacionada a vacunación, el 3.57% aplicadas en P Y P enfermería, el 3.06% aplicada en laboratorio clínico.

A continuación, se relaciona resultado tabulados correspondientes al III Trimestre de 2022

Tabla 1. Porcentaje de Satisfacción Global en la Atención

PUNTO DE ATENCION	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO RESPONDE	TOTAL
POPAYÁN	221	212	15	2	1	0	451
PIAMONTE	33	2	0	0	0	0	35
CALDONO	51	43	0	0	0	0	94
PURACE	12	135	11	0	0	0	158
TOTORO	30	13	2	0	0	1	46
SUB TOTAL	347	405	28	2	1	1	784
PORCENTAJE	44,26%	51,66%	3,57%	0,26%	0,13%	0,13%	100%
TOTAL	784						

En el periodo a evaluar se aplicaron un total de 784 encuestas.

La encuestas se aplicaron a los usuarios que asisten a los servicios de consulta médica general, Consulta Odontológica y/o higiene Oral, Laboratorio Clínico, PyP por enfermería, Imagen Diagnostica, Vacunación, Urgencias, Hospitalización, Otros, ¿Cuál?, de las cuales el 44.26% de los usuarios encuestados consideran que la atención de los servicios en mención es "MUY BUENA", el 51.66% considera que el servicio es "BUENA", el 3.57% refiere que es la atención en los

 Sistema Gestión de Calidad	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	FGI-01
		Versión 1
		Fecha: Diciembre 2012
		Página 3 de 4

servicios ofertados por la institución es “REGULAR” Y EL 0.26% expresa que existe una “MALA” atención; el 0.13% considera que la atención es muy mala, y no responde a la pregunta.

En la siguiente tabla se encuentran los datos de la pregunta acerca de si los usuarios estarían dispuestos a recomendar los servicios:

Tabla 2. Posibilidad de recomendación de la Institución

PUNTO DE ATENCION	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO	NO RESPONDE	TOTAL
POPAYAN	333	110	1	6	1	451
PIAMONTE	32	3	0	0	0	35
CALDONO	71	23	0	0	0	94
PURACE	30	124	0	1	3	158
TOTORO	31	14	0	0	1	46
SUB TOTAL	497	274	1	7	5	784
PORCENTAJE	63,39%	34,95%	0%	1%	0,64%	100%
TOTAL	784					

Con respecto a la posibilidad de recomendación a utilizar los servicios de la institución por parte de los usuarios a otras personas el 63.39% refiere que “DEFINITIVAMENTE SI” recomienda a la ESE POPOYAN, el 34.95% “PROBABLEMENTE SI”, recomiendan la institución, el 0% considera que Definitivamente No recomienda los servicios de la institución, 1% probablemente no recomienda la atención, y el 0.64% no responden a la pregunta.

INDICADOR SATISFACCIÓN GLOBAL EN LA ATENCIÓN.

El monitoreo constante de este indicador permitirá identificar el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios y trato recibido en los servicios ofrecidos por la ESE Popayán.

Indicador III trimestre 2022	TOTAL	%
P.3.14 Número de pacientes que respondieron "Muy buena" o "buena" a la pregunta: ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios que ha recibido a través de su IPS?	752	96%
P 3.14 Número de usuarios que respondieron la pregunta	784	

 Sistema Gestión de Calidad	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	FGI-01
		Versión 1
		Fecha: Diciembre 2012
		Página 4 de 4

La percepción de satisfacción de los usuarios es uno de los factores con mayor incidencia sobre la toma de decisiones al momento de seleccionar instituciones prestadoras de servicios de salud, para el III trimestre de 2022 se obtiene un porcentaje de satisfacción del 96%.



LEYDY KATHERINE PATIÑO GALINDEZ

Coordinadora SIAU

Empresa Social del Estado – Popayán ESE.