

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

INFORME SATISFACCIÓN AL USUARIO II 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 II 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.

A continuación, se relaciona resultado tabulados correspondientes al II 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
POPAYAN	216	197	22	1	3	2	441
PIAMONTE	61	44	0	0	0	0	105
CALDONO	61	27	12	0	0	0	100
PURACE	11	59	7	0	1	0	78
TOTORO	49	48	2	0	0	0	99
SUB TOTAL	398	375	43	1	4	2	823
PORCENTAJE	48,36%	45,57%	5,22%	0,12%	0,49%	0,24%	100%
TOTAL	823						

En el periodo a evaluar se aplicaron un total de 823 encuestas.

La encuetas se aplicaron a los usuarios que asisten a los servicios de consulta médica general, Consulta Odontológica y/o higiene Oral, Laboratorio Clínico, PyP

	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	FGI-01
		Versión 1
		Fecha: Diciembre 2012
		Página 2 de 3

por enfermería, Imagen Diagnostica, Vacunación, Urgencias, Hospitalización, Otros, ¿Cuál?, de las cuales el 48.36% de los usuarios encuestados consideran que la atención de los servicios en mención es “MUY BUENA”, el 45.57% considera que el servicio es “BUENA”, el 5.22 % refiere que es la atención en los servicios ofertados por la institución es “REGULAR” Y EL 0.12% expresa que existe una “MALA” atención; el 0.49% considera que la atención es muy mala, y con el 0.24% 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 ATENCIÓN	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO	NO RESPONDE	TOTAL
POPAYAN	254	168	5	11	3	441
PIAMONTE	81	24	0	0	0	105
CALDONO	78	22	0	0	0	100
PURACE	17	58	0	2	1	78
TOTORO	56	33	0	2	8	99
SUB TOTAL	486	305	5	15	12	823
PORCENTAJE	59,05%	37,06%	1%	2%	1,46%	100%
TOTAL	823					

Con respecto a la posibilidad de recomendación a utilizar los servicios de la institución por parte de los usuarios a otras personas el 59.05% refiere que “DEFINITIVAMENTE SI” recomienda a la ESE POPOYAN, el 37.06% “PROBABLEMENTE SI”, recomiendan la institución, el 1% considera que Definitivamente No recomienda los servicios de la institución, 2% probablemente no recomienda la atención, y el 1.46% no responden a la pregunta.

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

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 II 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?	773	94%
P 3.14 Número de usuarios que respondieron la pregunta	823	

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 II trimestre de 2022 se obtiene un porcentaje de satisfacción del 94%.



LEYDY KATHERINE PATIÑO GALINDEZ

Coordinadora SIAU

Empresa Social del Estado – Popayán ESE.