

	<b>SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>	FGI-01
		Versión 1
		Fecha: Diciembre 2012
		Página 1 de 2

## INFORME SATISFACCIÓN AL USUARIO II TRIMESTRE 2020

### 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 municipios de POPAYÁN, TOTORÒ, PIAMONTE, CALDONO y PURACÈ correspondiente al II trimestre del 2020.

### METODOLOGÍA.

Con el fin de conocer el porcentaje satisfacción global se aplica encuestas con modalidad auto-administrativa a usuarios que hayan utilizado los servicios de salud que se ofrecen en el Empresa Social de Estado Popayán ESE y la atención recibida a través de los municipios de CALDONO, PIAMONTE, POPAYÁN, PURACÈ y TOTORÒ. Así como también nos permite identificar si nuestro cliente externo recomendaría a demás personas (amigos, familiares, vecinos, etc) a utilizar los servicios brindados por la institución.

A continuación, se relaciona resultado tabulados correspondientes al II Trimestre de 2020.

**Tabla 1. Porcentaje Satisfacción Global en la Atención**

PUNTO DE ATENCIÓN	"muy buena"	buena"	"regular"	"mala"	"muy mala"	<u>no respondieron la pregunta:</u>	TOTAL
CALDONO	383	450	50	2	0	0	885
TOTORÒ	142	299	21	9	0	0	471
PIAMONTE	55	157	19	5	1	0	237
PURACÈ	11	359	3	0	0	0	373
POPAYÁN	655	1065	139	21	5	3	1888
<b>SUBTOTAL</b>	<b>1246</b>	<b>2330</b>	<b>232</b>	<b>37</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>3854</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>32%</b>	<b>60%</b>	<b>6%</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>3854</b>						

En el periodo a evaluar se aplicaron un total de 3854 encuestas.

Con relación a la satisfacción global en la atención de los servicios de consulta médica general, Consulta Odontológica y/o higiene Oral, Laboratorio Clínico, PyP por enfermería, Imagen Diagnostica, Vacunación, Urgencias, Hospitalización, Otros, ¿Cuál?, el 32% de los usuarios encuestados consideran que la atención de los servicios en mención es "MUY BUENA", el 60% considera que es "BUENA", y un 6% refiere que es la atención en los servicios ofertados por la intuición es "REGULAR".

**Tabla 2. Se recomienda la Institucion**

PUNTO DE ATENCIÓN	"definitivamente si"	"probablemente si"	"definitivamente no"	"probablemente no"	no respondieron la pregunta:	TOTAL
CALDONO	426	440	10	5	4	885
TOTORÒ	217	226	11	17	0	471
PIAMONTE	120	91	6	15	5	237
PURACÈ	225	147	0	0	1	373
POPAYÁN	1499	318	21	25	25	1888
<b>SUBTOTAL</b>	<b>2487</b>	<b>1222</b>	<b>48</b>	<b>62</b>	<b>35</b>	<b>3854</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>65%</b>	<b>32%</b>	<b>1%</b>	<b>2%</b>	<b>1%</b>	<b>100%</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>3854</b>					

En relación a que si los usuarios que utilizaron el servicio recomienda a las demás personas (amigos, familiares, vecinos, etc.) a utilizar los servicios brindados por la institución el 65% refiere que "DEFINITIVAMENTE SI" recomienda a la ESE, el 32% "PROBABLEMENTE SI", el 2% refieren que "PROBABLEMENTE NO" recomiendan la institución y el 1% equivalente a "DEFINITIVAMENTE NO" y NO RESPONDE A LA PREGUNTA.

#### INDICADOR SATISFACCIÓN GLOBAL EN LA ATENCIÓN.

La monitorización 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 2020	TOTAL	%
P.3.14 Número de usuarios que respondieron ? <a href="#">muy buena?</a> o ? <a href="#">buena?</a> a la pregunta: <a href="#">¿cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?</a>	3576	<b>92,7867151</b>
P.3.14 Número de usuarios que respondieron la pregunta.	3854	

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 se obtiene un porcentaje de satisfacción del 92,78%

Elaborado   
**Odot. LEYDY KATHERINE PATIÑO GALINDEZ**  
 Profesional Referencia y Coantrarreferencia  
 Empresa Social de Esatdo Popayan ESE