

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

INFORME SATISFACCIÓN AL USUARIO I 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 I 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 I Trimestre de 2022

Tabla 1. Porcentaje de Satisfacción Global en la Atención

PUNTO DE ATENCIÓN	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO RESPONDE	TOTAL
POPAYAN	308	278	29	5	0	4	624
PIAMONTE	74	31	0	0	0	0	105
CALDONO	94	131	3	0	0	0	228
PURACE	23	31	10	3	0	0	67
TOTORO	10	41	12	1	0	0	64
SUB TOTAL	509	512	54	9	0	4	1088
PORCENTAJE	46,8%	47,1%	5%	1%	0%	0,4%	100%
TOTAL	1088						

En el periodo a evaluar se aplicaron un total de 1088 encuestas.

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

 <p>Secretaría Social del Estado POPAYÁN E.S.E. Sistema Gestión de Calidad</p>	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 46.8% de los usuarios encuestados consideran que la atención de los servicios en mención es “MUY BUENA”, el 47.1% considera que el servicio es “BUENA”, el 5 % refiere que es la atención en los servicios ofertados por la institución es “REGULAR” Y EL 1% expresa que existe una “MALA” atención; el 0.4% 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	367	221	1	1	34	624
PIAMONTE	67	38	0	0	0	105
CALDONO	154	74	0	0	0	228
PURACE	33	33	1	0	0	67
TOTORO	37	18	0	3	6	64
SUB TOTAL	658	384	2	4	40	1088
PORCENTAJE	60,5%	35,3%	0%	0%	3,7%	100%
TOTAL	1088					

Con respecto a la posibilidad de recomendación a utilizar los servicios de la institución por parte de los usuarios a otras personas el 60.5% refiere que “DEFINITIVAMENTE SI” recomienda a la ESE, el 35.3% “PROBABLEMENTE SI”, recomiendan la institución, y el 3.7% no responde 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 I 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?	1021	94%
P 3.14 Número de usuarios que respondieron la pregunta	1088	

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



LEYDY KATHERINE PATIÑO GALINDEZ

Coordinadora SIAU

Empresa Social del Estado – Popayán ESE.