

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.

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

| | | |
|--|---|-----------------------|
|  <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.