	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 2023

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 2023.

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.

Las encuestas son aplicadas en los servicios de consulta por medicina general (58.6%), odontología y/o higiene oral (12.6%), laboratorio clínico (10.46%), PYP por enfermería (4.96%), imágenes diagnósticas (.67%), vacunación (3.35%), Urgencias (6.84%), hospitalización (1.07%) y otros servicios (1.47%)

SERVICIO	POPAYAN	PIAMONTE	PURACE	CALDONO	TOTORO	TOTAL	PORCENTAJE
CONSULTA MEDICINA GENERAL	194	63	64	26	90	437	58,6%
CONSULTA ODONTOLOGICA Y/O HIGIENE ORAL	31	0	24	14	25	94	12,60%
LABORATORIO CLINICO	15	16	20	18	9	78	10,46%
PYP ENFERMERIA	6	17	5	6	3	37	4,96%
IMÁGENES DIAGNOSTICA	0	0	5	0	0	5	0,67%
VACUNACION	10	0	11	3	1	25	3,35%
URGENCIAS	30	7	8	4	2	51	6,84%
HOSPITALIZACION	0	1	4	0	3	8	1,07%
OTROS	6	0	0	4	1	11	1,47%
TOTAL	292	104	141	75	134	746	100%

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

A continuación, se relaciona resultado tabulados correspondientes al I Trimestre de 2023

Tabla 1. Porcentaje de Satisfacción Global en la Atención

PUNTO DE ATENCION	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO RESPONDE	TOTAL
POPAYAN	118	156	16	2	0	0	292
PIAMONTE	79	25	0	0	0	0	104
CALDONO	18	54	1	0	1	1	75
PURACE	0	141	0	0	0	0	141
TOTORO	13	92	25	1	2	1	134
SUB TOTAL	228	468	42	3	3	2	746
PORCENTAJE	30,6%	62,7%	5,6%	0,40%	0,40%	0,27%	100%
TOTAL	746						


En el periodo a evaluar se aplicaron un total de 746 encuestas.

De las encuestas aplicadas en los diferentes servicios se obtienen los siguientes resultados: el 30.6% de los usuarios encuestados consideran que la atención de los servicios en mención es “MUY BUENA”, el 62.7% considera que el servicio es “BUENA”, el 5.6 % refiere que es la atención en los servicios ofertados por la institución es “REGULAR” y el 0.40% expresa que existe una “MALA” atención; el 0.40% considera que la atención es muy mala, y con el 027% 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	213	72	2	2	3	292
PIAMONTE	99	5	0	0	0	104
CALDONO	34	31	0	0	10	75
PURACE	16	125	0	0	0	141
TOTORO	106	27	1	0	0	134
SUB TOTAL	468	260	3	2	13	746
PORCENTAJE	62,7%	34,9%	0%	0%	1,74%	100%
TOTAL	746					

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

Con respecto a la posibilidad de recomendación a utilizar los servicios de la institución por parte de los usuarios a otras personas el 64.7% refiere que “DEFINITIVAMENTE SI” recomienda los servicios ofertados por la ESE POPOYAN, el 34.9% “PROBABLEMENTE SI”, recomiendan la institución, el 0% considera que Definitivamente No recomienda los servicios de la institución, 0% probablemente no recomienda la atención, y el 1.74% 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 I trimestre 2023	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?	696	93%
P 3.14 Número de usuarios que respondieron la pregunta	746	

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 2023 se obtiene un porcentaje de satisfacción del 93%.

Elabora



LEYDY KATHERINE PATIÑO GALINDEZ

Afiliada Participe Sindicato SINTRAUNPROS
Sistema de Información y Atención al Usuario
Empresa Social del Estado – Popayán ESE.