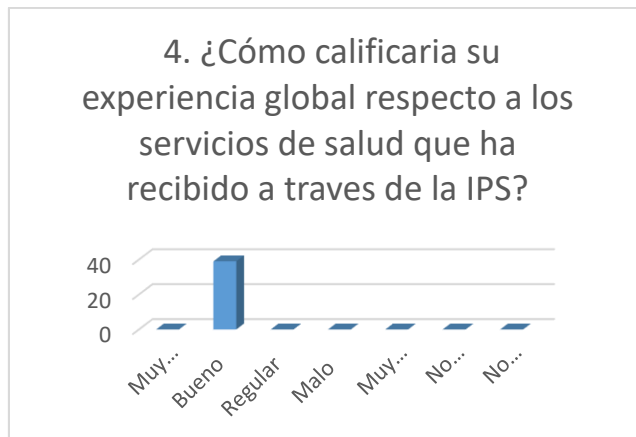


INFORME SATISFACCIÓN DE USUARIOS

ENERO DEL 2022

- Se realizó por parte de la líder del proceso de SIAU, 4 aperturas del buzón de sugerencias con su respectiva acta la cual está siendo firmada por los representantes de la asociación de usuarios, en las cuales se puede observar que se presentaron 0 quejas, 0 sugerencias, 0 reclamos y 0 felicitaciones por parte de los usuarios.
- Se aplicaron 39 encuestas de satisfacción a los usuarios de Coosalud, se educan y/o refuerzan los Derechos y Deberes y el Sistema de Información y Atención al Usuario durante la atención y en la sala de espera.
- Se realiza socialización de tabulación, análisis e interpretación de las encuestas de satisfacción realizadas el mes enero del 2022 (ver anexo).

¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS?



Respuesta	Total	
	Cantidad	%
Muy Bueno	0	0%
Bueno	39	100%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
Muy Malo	0	0%
No Responde	0	0%
No Aplica	0	0%
TOTAL	39	100%

INTERPRETACIÓN:

Del total de los usuarios encuestados se puede observar que el 100% calificaron la experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS como buena.

ANÁLISIS:

Se evidencia que la totalidad de los usuarios encuestados están satisfechos por la atención brindada en la IPS en su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido. A 39

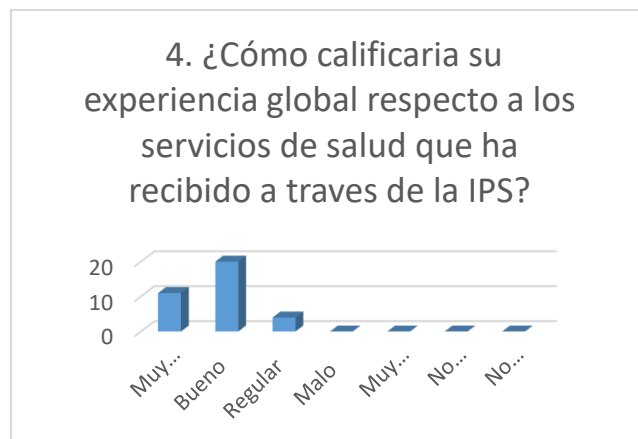
FEBRERO 2022

- La enfermera líder del proceso SIAU refiere que se realizaron 4 aperturas del buzón de sugerencias con su respectiva acta la cual está siendo firmada por los representantes

de la asociación de usuarios, en las cuales se puede observar que se presentaron 1 quejas, 0 sugerencias, 0 reclamos y 0 felicitaciones por parte de los usuarios.

- Se aplicaron 35 encuestas de satisfacción a los usuarios de Coosalud, se educan y/o refuerzan los Derechos y Deberes y el Sistema de Información y Atención al Usuario durante la atención y en la sala de espera.
- Se realiza socialización de tabulación, análisis e interpretación de las encuestas de satisfacción realizadas el mes febrero de 2022 (ver anexo).

¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS?



Respuesta	Total	
	Cantidad	%
Muy Bueno	15	43%
Bueno	14	40%
Regular	6	17%
Malo	0	0%
Muy Malo	0	0%
No Responde	0	0%
No Aplica	0	0%
TOTAL	35	100%

INTERPRETACIÓN:

Del total de los usuarios encuestados se puede observar que el 40% calificaron la experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS como buena y muy buena.

ANÁLISIS:

Se evidencia que la mayoría de los usuarios encuestados están satisfechos por la atención brindada en la IPS en su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido. A 35.

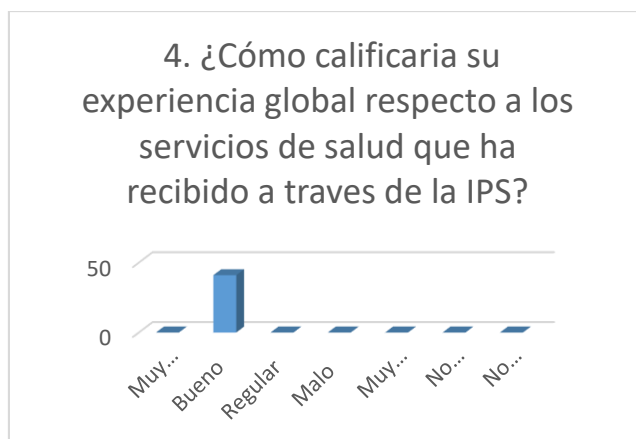
MARZO 2022

- Se llevó a cabo 4 aperturas del buzón de sugerencias por parte de la líder del proceso de SIAU, con su respectiva acta la cual está siendo firmada por los representantes de

la asociación de usuarios, en las cuales se puede observar que se presentaron 1 quejas, 0 sugerencias, 0 reclamos y 0 felicitaciones por parte de los usuarios.

- Aplicación de 41 encuestas de satisfacción a los usuarios de coosalud, se educan y/o refuerzan los Derechos y Deberes y el Sistema de Información y Atención al Usuario durante la atención y en la sala de espera.
- Se realiza socialización de tabulación, análisis e interpretación de las encuestas de satisfacción realizadas el mes marzo de 2022 (ver anexo).

¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS?



Respuesta	Total	
	Cantidad	%
Muy Bueno	0	0%
Bueno	41	100%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
Muy Malo	0	0%
No Responde	0	0%
No Aplica	0	0%
TOTAL	41	100%

INTERPRETACIÓN:

Del total de los usuarios encuestados se puede observar que el 100% calificaron la experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS como buena y muy buena.

ANÁLISIS:

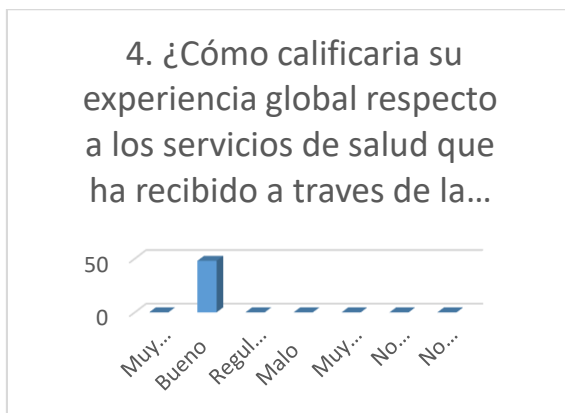
Se evidencia que la totalidad de los usuarios encuestados están satisfechos por la atención brindada en la IPS en su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido. A 41.

ABRIL 2022

- Se realizaron 5 aperturas del buzón de sugerencias con su respectiva acta la cual está siendo firmada por los representantes de la asociación de usuarios, en las cuales se puede observar que se presentaron 0 queja, 0 sugerencias, 0 reclamos y 0 felicitaciones por parte de los usuarios.

- Aplicación de 48 encuestas de satisfacción a los usuarios de Coosalud, se educan y/o refuerzan los Derechos y Deberes y el Sistema de Información y Atención al Usuario durante la atención y en la sala de espera.
- Se realiza socialización de tabulación, análisis e interpretación de las encuestas de satisfacción realizadas el mes de abril 2022 (ver anexo).

¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS?



Respuesta	Total	
	Cantidad	%
Muy Bueno	0	0%
Bueno	48	100%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
Muy Malo	0	0%
No Responde	0	0%
No Aplica	0	0%
TOTAL	48	100%

INTERPRETACIÓN:

Del total de los usuarios encuestados se puede observar que el 100% calificaron la experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS como buena y muy buena.

ANÁLISIS:

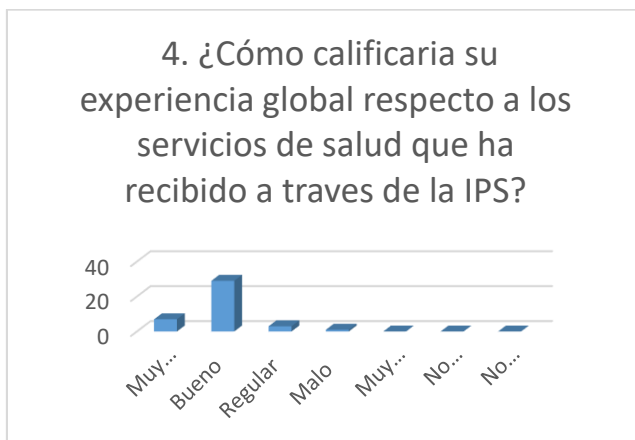
Se evidencia que la totalidad de los usuarios encuestados están satisfechos por la atención brindada en la IPS en su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido. A 48.

MAYO 2022

- Para este mes se llevó a cabo, 4 aperturas del buzón de sugerencias con su respectiva acta la cual está siendo firmada por los representantes de la asociación de usuarios, en las cuales se puede observar que se presentaron 1 quejas, 0 sugerencias, 0 reclamos y 0 felicitaciones por parte de los usuarios.

- Aplicación de 40 encuestas de satisfacción a los usuarios de Coosalud, se educan y/o refuerzan los Derechos y Deberes y el Sistema de Información y Atención al Usuario durante la atención y en la sala de espera.
- Se realiza socialización de tabulación, análisis e interpretación de las encuestas de satisfacción realizadas el mes mayo del 2022 (ver anexo).

¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS?



Respuesta	Total	
	Cantidad	%
Muy Bueno	7	18%
Bueno	29	73%
Regular	4	10%
Malo	0	0%
Muy Malo	0	0%
No Responde	0	0%
No Aplica	0	0%
TOTAL	40	100%

INTERPRETACIÓN:

Del total de los usuarios encuestados se puede observar que el 73% calificaron la experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS como buena y muy buena.

ANÁLISIS:

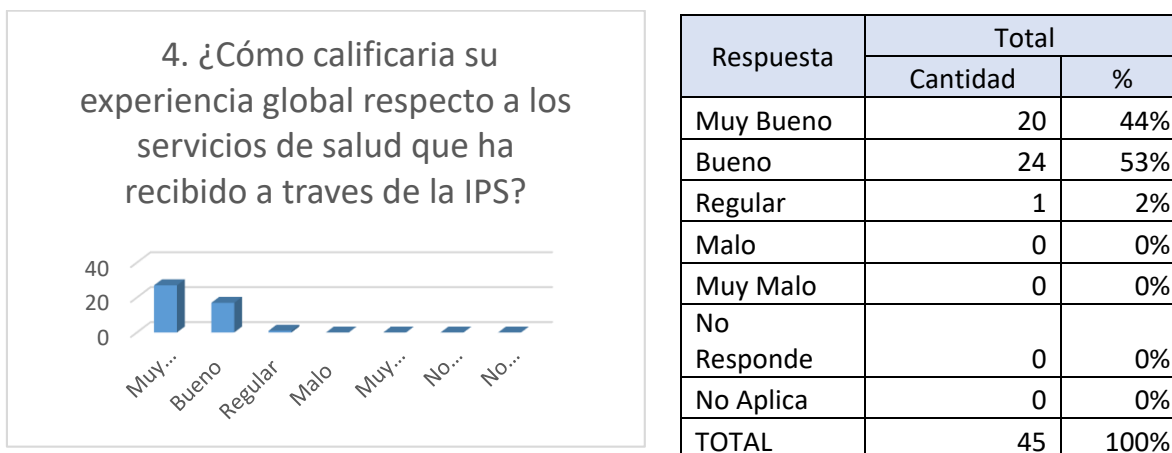
Se evidencia que la mayoría de los usuarios encuestados están satisfechos por la atención brindada en la IPS en su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido. A 40.

JUNIO 2022

- Por parte de la enfermera líder del proceso SIAU se realizaron 4 aperturas del buzón de sugerencias con su respectiva acta la cual está siendo firmada por los representantes de la asociación de usuarios, en las cuales se puede observar que se presentaron 0 quejas, 0 sugerencias, 0 reclamo y 0 felicitaciones por parte de los usuarios.
- Se aplicaron 45 encuestas de satisfacción a los usuarios de coosalud, se educan y/o refuerzan los Derechos y Deberes y el Sistema de Información y Atención al Usuario durante la atención y en la sala de espera.

- Se realiza socialización de tabulación, análisis e interpretación de las encuestas de satisfacción realizadas el mes junio del 2022 (ver anexo).

¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS?



INTERPRETACIÓN:

Del total de los usuarios encuestados se puede observar que el 53% calificaron la experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS como buena y muy buena.

ANÁLISIS:

Se evidencia que la mayoría de los usuarios encuestados están satisfechos por la atención brindada en la IPS en su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido. A 45.

Respecto a las sugerencias, suele ser común los tiempos muy prolongados en la espera de la atención, evidenciando falla en los tiempos de atención del horario de la agenda vs la prestación del servicio, para lo cual el proceso de agendamiento informa que los usuarios son citados a un determinado horario y suelen llegar antes, los cuales quieren ser atendidos antes de la hora asignada, situación que conlleva a congestionar la sala de espera e inconformidad en los usuarios que cumplen horarios e indicaciones.

Por otra felicitan a la IPS, por la calidad de la prestación del servicio brindado y sugieren que sigan con ese trato cálido y humanizado.

	FUNDACION DE INVESTIGACIONES MEDICAS SAN GIL – IPS Nit: 900 594 678 – 6
	INFORME EJECUTIVO

Este indicador hace parte del dominio 'Experiencia en la atención' por parte de los usuarios de las IPS, definido en la Resolución 256/16 y reportado al ministerio.

De acuerdo con el Ministerio de Salud y Protección Social 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; por lo tanto, este es un indicador de alta importancia para garantizar información a los usuarios y permitir la libre escogencia de asegurador y prestador.

Las cifras muestran que la experiencia en la atención fue "buena" y "muy buena", La satisfacción global del usuario para el primer semestre 2022 fue 100% buena, muy buena 16.9% y regular un 4.4%, esto evidencia que hay que seguir trabajando en la mejora continua para el bienestar de nuestros usuario razón de ser de la IPS.

Maria Fernanda Acosta.

MARIA FERNANDA ACOSTA PEREIRA
 ENFERMERA PROCESO SIAU