

**INFORME CUARTO TRIMESTRE SATISFACCION SEDE VILLAVICENCIO 2020**

**TOTAL PACIENTES ATENDIDOS EN EL MES 3450**

**VALOR MÍNIMO DE ENCUESTAS (30%) 1035**

**PACIENTE ENCUESTADOS 1399**

**TABLA N° 1**

1. Durante la estadia en la IPS cómo fue su experiencia en cada uno de los servicios?	E	B	R	M	MM	NC/NA
Medicina General	0	0	0	0	0	1399
Medicina del Trabajo y Laboral	1093	255	14	2	0	35
Optometria	1010	221	10	1	0	157
Psicologia	258	50	3	1	0	1087
Laboratorio Clinico	0	0	0	0	0	1399
Toma de Muestras Laboratorio Clinico	967	167	8	0	0	257
Fonocaudiologia	909	128	2	1	1	358
Vacunación	81	16	1	0	0	1301
Fisioterapia	94	12	1	0	1	1291
Aux. Atención al Usuario o Recepción	1155	205	17	5	4	13

**GRAFICA N°**



La grafica N° 1 nos muestra que durante la estadía en la IPS la experiencia en cada uno de los servicios fue la siguiente:

Durante el cuarto trimestre no se realizó atención de medicina general

Por medicina del trabajo y laboral se atendieron 1339 usuarios de los cuales 1093 que corresponden al 78 % la experiencia fue excelente, 255 usuarios que corresponden al 18% consideran que la experiencia es buena y el 1 % fue regular.



*“En equipo cuidamos tu vida”*

NIT. 900.491.982

LSO 1127 07 JUNIO DE 2012

Para el servicio de optometría se atendieron en total 1242 usuarios, es decir que el 3 % NA o NC la encuesta, 1010 que corresponde al 72% consideran que la experiencia fue excelente, el 16 % bueno y el 1% regular.

Respecto al servicio de laboratorio no se recibió ninguna calificación

Para toma de muestras de laboratorio clínico se tuvo una respuesta de 1142 usuarios de los cuales el 69 % la consideraron excelente, el 12 % buena, el 1% y el 18 % NA /NC

En fonoaudiología el 65% consideraron excelente la atención, el 9 % buena, el 26 % restante NC/NA

Para vacunación del total de personas encuestadas solo asistió el 7% a este servicio de los cuales el &% consideraron la experiencia excelente y el 1% buena.

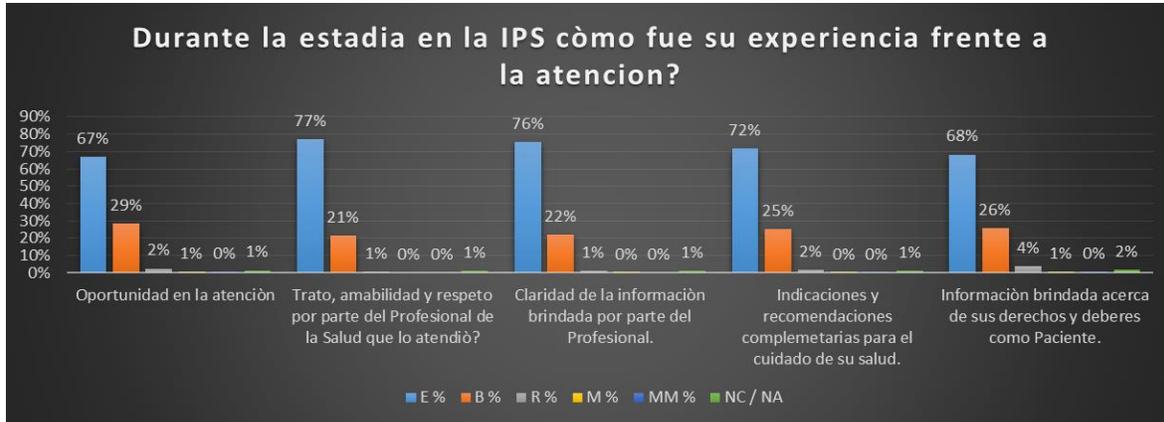
Así mismo para el servicio de fisioterapia solo se tuvo atención del 8 % del total de la población encuestada, de los cuales el 7% contestaron excelente y el 1% bueno.

Frente a la percepción en atención al usuario o recepción el 83% consideraron excelente, el 15% bueno, el 1% regular y el 1% no respondió.

**TABLA Nº 2**

ATENCION SERVICIOS ASISTENCIAL	E	B	R	M	MM	NC / NA
2, Durante la estadia en la IPS cómo fue su experiencia frente a la atencion?						
Oportunidad en la atención	935	399	34	7	5	19
Trato, amabilidad y respeto por parte del Profesional de la Salud que lo atendió?	1076	299	7	0	0	17
Claridad de la información brindada por parte del Profesional.	1057	309	14	2	0	17
Indicaciones y recomendaciones complementarias para el cuidado de su salud.	1005	351	21	3	2	17
Información brindada acerca de sus derechos y deberes como Paciente.	954	360	51	7	6	21

**GRAFICA Nº 2**



En la gráfica nº 2 donde se indagaba sobre durante la estadía en la IPS cómo fue su experiencia frente a la atención la respuesta de los 1399 usuarios encuestados fue:

Referente a la oportunidad en la atención, el 67 % considera que fue excelente, el 29 % bueno, el 2% regular, el 1% malo y el 1% no Contesto.

A la pregunta como fue el Trato, amabilidad y respeto por parte del Profesional de la Salud que lo atendió el 77% considero que fue excelente, el 21 % bueno, solo el 1 % regular y el restante 1% no Contesto.

El 76% de los usuarios manifestaron que la claridad de la información brindada por parte del Profesional fue excelente, el 22% correspondiente a 309 usuarios bueno y solo el 1% regular.

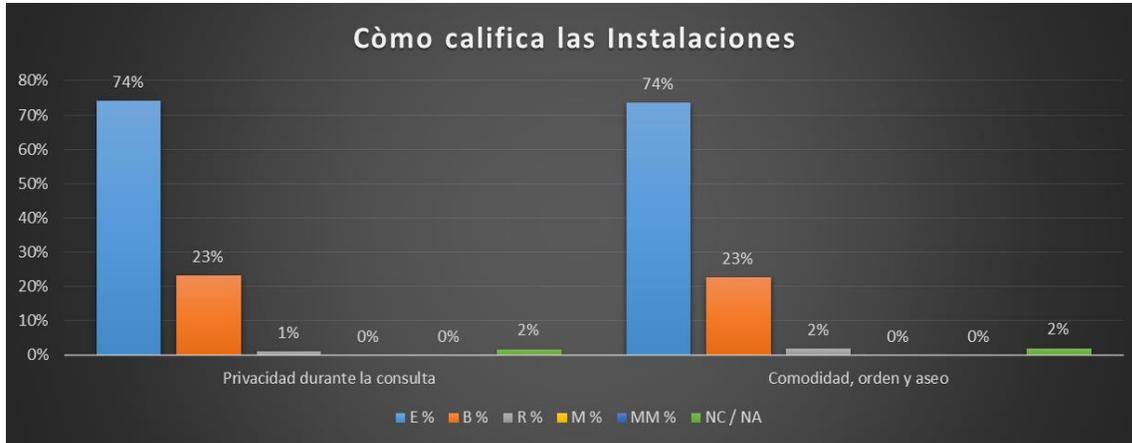
En cuanto a las Indicaciones y recomendaciones complementarias para el cuidado de su salud recibidas el 72 % que corresponde a 1005 usuarios manifestaron fueron excelentes, el 25 % buena y el 2% regular.

Referente a la Información brindada acerca de los derechos y deberes como Paciente el 68 % considero fue excelente, 26% buena, el 4% regular, un 1% malo y el 2% restante no contesto.

**TABLA Nº 3**

ATENCION SERVICIOS ASISTENCIAL	E	B	R	M	MM	NC / NA
3, Cómo califica las Instalaciones?						
Privacidad durante la consulta	1036	324	15	0	0	24
Comodidad, orden y aseo	1029	315	27	0	0	28

**GRAFICA Nº 3**



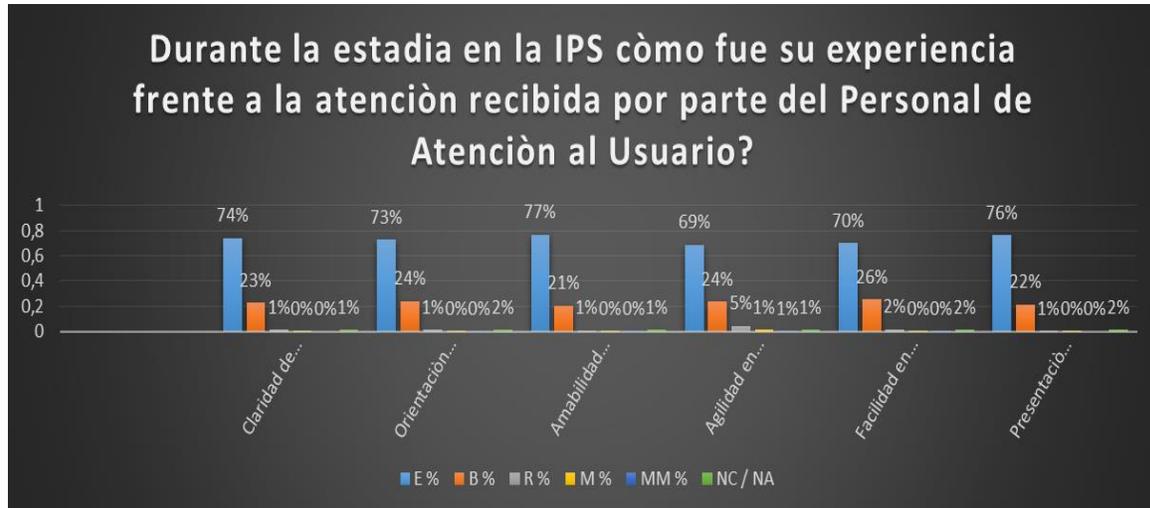
La grafica Nº 3, muestra que el 74 % de la población considera que durante la atención de los servicios asistenciales, la privacidad durante la consulta fue excelente, el 23% buena y tan solo un 1% regular, el restante 2 % no contesta.

Respecto a la comodidad, orden y aseo el 74% manifestó que es excelente, el 23% bueno, el 2% regular y el porcentaje restante no contestó la pregunta.

**TABLA Nº 4**

ATENCION ADMINISTRATIVA	E	B	R	M	MM	NC / NA
Claridad de la información recibida sobre requisitos, pasos y/o documentación requerida para acceder a los servicios.	1037	322	17	5	0	18
Orientación dada durante su permanencia en la IPS	1017	337	17	3	4	21
Amabilidad del Personal	1076	288	13	1	1	20
Agilidad en la atención	963	331	63	16	7	19
Facilidad en los trámites para acceder a los servicios	985	360	25	5	3	21
Presentación personal de los funcionarios	1065	302	8	1	0	23

**GRAFICA N° 4**



La grafica n° 4 nos permite identificar que el 74% que corresponde a 1037 de los usuarios encuestados manifestaron que fue excelente la claridad de la información recibida sobre requisitos, pasos y/o documentación requerida para acceder a los servicios, 322 usuarios que corresponden al 23% manifiesta ser buena, el 1 % regular es decir 17 usuarios, 5 usuarios malo y 18 no contestaron la pregunta.

Referente a la pregunta orientación dada durante su permanencia en la IPS, 1017 usuarios respondieron fue excelente, 337 buena, 13 usuarios fue regular, 1 usuarios mala, 1 usuario muy mala y 21 usuarios no respondieron a la pregunta.

La percepción de los usuarios frente a la amabilidad del personal fue excelente para el 77 % de los usuarios es decir 1076, buena a 288 usuarios, regular a 13 usuarios es decir al 1 %, mala y muy mala a 2 personas y las restante 20 personas con contestaron.

Frente a la percepción de la agilidad en la atención, se evidencia que el 69 % que corresponde a 963 usuarios fue excelente, el 24% es decir 331 usuarios considero fue buena, 63 usuarios representados en un 5% considero fue regular, 16 usuarios mala y 7 muy mala.

Referente a la facilidad en los trámites para acceder a los servicios el 70% manifestó ser excelente, el 26% buena que corresponden a 360 % usuarios, 25 manifestaron ser regular, 8 usuarios mala y muy mala, los usuarios restantes que son el 2 % es decir 21 personas no respondieron las preguntas.

Para la pregunta que hace referencia a la presentación personal de los funcionarios el 76%de los usuarios atendidos y encuestados manifestó que es excelente, el 22%

correspondiente a 302 usuarios buena, tan solo 8 usuarios y 1 consideren ser mala y muy mala.

**TABLA Nº 5**

	MB	B	R	M	MM	NR
<b>SATISFACCIÓN GLOBAL</b>	D-S	P-S	D-N	P-N	N-R	NC / NA
Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?	1187	188	13	9	2	0
Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que recibió en esta IPS	1007	374	17	0	1	0

**GRAFICA Nº 5**



La grafica Nª 5 de Satisfacción global, nos permite conocer si los usuarios encuestados recomendaran a sus familiares y amigos la IPS, en donde se obtuvo como respuesta que el 85% es decir 1187 usuarios definitivamente si la recomendarían, el 13% es decir 188 probablemente si la recomendaría, 13 usuarios definitivamente no la recomendarían, 9 probablemente no la recomendarían y 2 no contestaron a la pregunta.

Finalmente Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que recibió en esta IPS el 27% que corresponde a 1007 usuarios considero fue muy buena o excelente y el 27% es decir 188 usuarios calificaron su experiencia como buena, 13 usuarios regular, 9 mala y 2 muy mala.



*“En equipo cuidamos tu vida”*

NIT. 900.491.982

LSO 1127 07 JUNIO DE 2012

En conclusión evidencia que las observaciones o sugerencias emitidas por los usuarios en su mayoría son los tiempos de espera para la atención en cada uno de los servicios y mejorar la amabilidad y atención por parte de los auxiliares de atención al usuario.

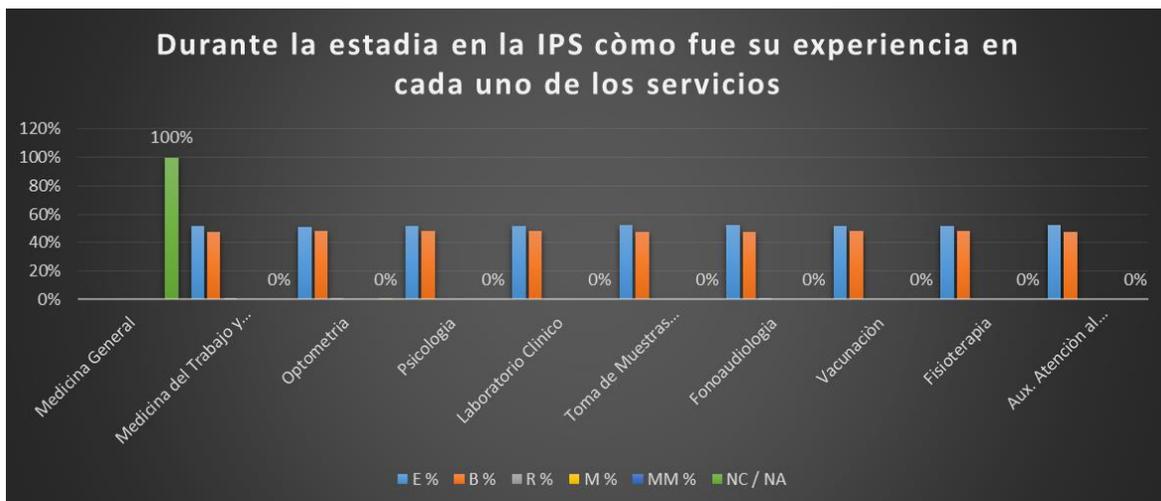
**INFORME CUARTO TRIMESTRE SATISFACCION SEDE ACACIAS 2020**

<b>TOTAL PACIENTES ATENDIDOS EN EL MES</b>	<b>1222</b>
<b>VALOR MÍNIMO DE ENCUESTAS (30%)</b>	<b>367</b>
<b>PACIENTE ENCUESTADOS</b>	<b>664</b>

**Tabla Nº 1**

	E	B	R	M	MM	NC / NA
1, Durante la estadia en la IPS cómo fue su experiencia en cada uno de los eervicios?						
Medicina General	0	0	0	0	0	664
Medicina del Trabajo y Laboral	343	318	3	0	0	0
Optometria	340	321	2	0	0	1
Psicologia	344	320	0	0	0	0
Laboratorio Clinico	345	319	0	0	0	0
Toma de Muestras Laboratorio Clinico	346	318	0	0	0	0
Fonoaudiologia	346	317	1	0	0	0
Vacunación	344	320	0	0	0	0
Fisioterapia	345	319	0	0	0	0
Aux. Atención al Usuario o Recepción	346	318	0	0	0	0

**Grafica Nº 1**



La grafica N° 1 nos muestra que durante la estadía en la IPS la experiencia en cada uno de los servicios fue la siguiente:

Durante el cuarto trimestre no se realizó atención de medicina general

Por medicina del trabajo y laboral se atendieron 664 usuarios de los cuales 343 que corresponden al 52 % la experiencia fue excelente, 318 usuarios que corresponden al 48% consideran que la experiencia es buena y el 3 fue regular.

Para el servicio de optometría se atendieron en total 664 usuarios, de los cuales 340 que corresponde al 51% consideran que la experiencia fue excelente, el 78 % bueno y tan solo 2 personas regular.

Para toma de muestras de laboratorio clínico se tuvo una respuesta de 346 usuarios de los cuales el 652 % la consideraron excelente, el 48 % buena.

En fonoaudiología el 52% consideraron excelente la atención, el 48% buena.

Para vacunación del total de personas encuestadas el 52% consideraron la experiencia excelente y el 48% buena.

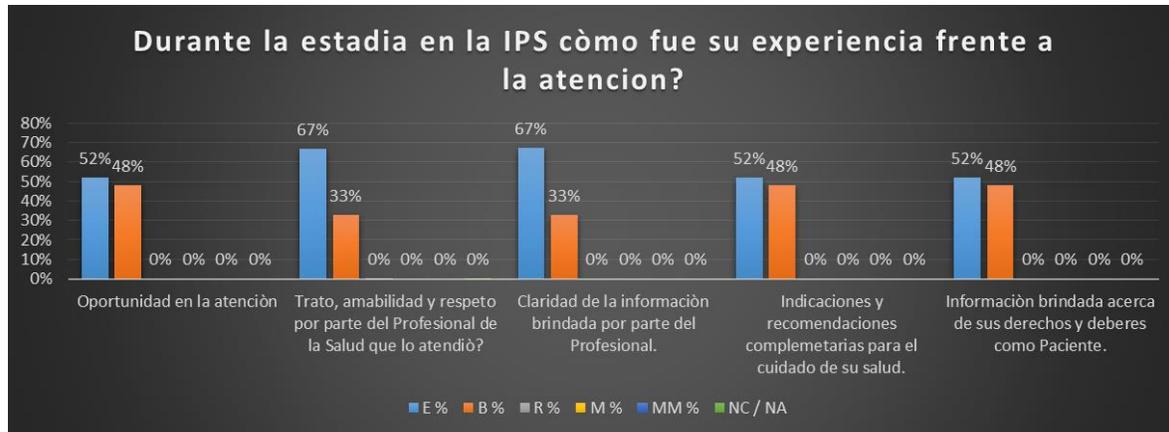
Así mismo para el servicio de fisioterapia el 52% contestaron excelente y el 48% bueno.

Frente a la percepción en atención al usuario o recepción el 52% consideraron excelente, el 48% bueno.

**Tabla N° 2**

ATENCION SERVICIOS ASISTENCIAL	E	B	R	M	MM	NC / NA
2, Durante la estadía en la IPS cómo fue su experiencia frente a la atención?						
Oportunidad en la atención	345	319	0	0	0	0
Trato, amabilidad y respeto por parte del Profesional de la Salud que lo atendió?	444	217	2	0	0	1
Claridad de la información brindada por parte del Profesional.	446	218	0	0	0	0
Indicaciones y recomendaciones complementarias para el cuidado de su salud.	344	320	0	0	0	0
Información brindada acerca de sus derechos y deberes como Paciente.	344	320	0	0	0	0

**Grafica N° 2**



En la gráfica n° 2 donde se indagaba sobre durante la estadía en la IPS cómo fue su experiencia frente a la atención la respuesta de los 664 usuarios encuestados fue:

Referente a la oportunidad en la atención, el 52 % considera que fue excelente, el 48 % bueno.

A la pregunta como fue el Trato, amabilidad y respeto por parte del Profesional de la Salud que lo atendió el 67% considero que fue excelente, el 33 % bueno, menos del 1% regular.

El 67% de los usuarios manifestaron que la claridad de la información brindada por parte del Profesional fue excelente y el 33% correspondiente a 218 usuarios bueno.

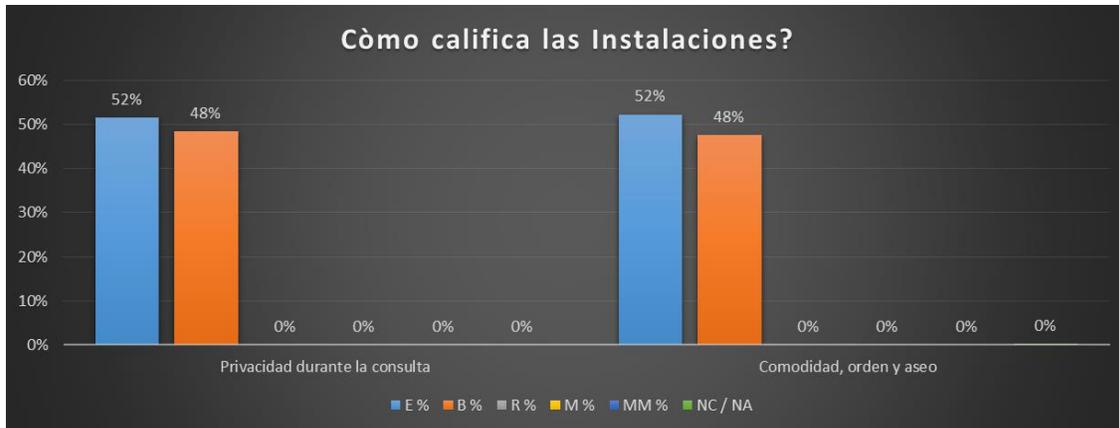
En cuanto a las Indicaciones y recomendaciones complementarias para el cuidado de su salud recibidas el 52 % que corresponde a 344 usuarios manifestaron fueron excelentes, el 48 % buena.

Referente a la Información brindada acerca de los derechos y deberes como Paciente el 52 % considero fue excelente, 48% buena.

**Tabla N° 3**

ATENCIÓN SERVICIOS ASISTENCIAL	E	B	R	M	MM	NC / NA
3, Cómo califica las Instalaciones?						
Privacidad durante la consulta	342	322	0	0	0	0
Comodidad, orden y aseo	347	316	0	0	0	1

**Grafica N° 3**



La grafica N° 3, muestra que el 52 % de la población considera que durante la atención de los servicios asistenciales, la privacidad durante la consulta fue excelente, el 48% buena y tan solo un 1% regular, el restante 2 % no contesta.

Respecto a la comodidad, orden y aseo el 52% manifestó que es excelente, el 48% bueno.

**Tabla N° 4**

ATENCION ADMINISTRATIVA	E	B	R	M	MM	NC / NA
Claridad de la información recibida sobre requisitos, pasos y/o documentación requerida para acceder a los servicios.	347	316	0	0	0	1
Orientación dada durante su permanencia en la IPS	443	219	0	0	0	2
Amabilidad del Personal	341	320	1	0	0	2
Agilidad en la atención	341	320	0	0	0	3
Facilidad en los trámites para acceder a los servicios	339	321	1	0	0	3
Presentación personal de los funcionarios	357	304	0	0	0	3

**Grafica N° 4**



La grafica nº 4 nos permite identificar que el 52% que corresponde a 347 de los usuarios encuestados manifestaron que fue excelente la claridad de la información recibida sobre requisitos, pasos y/o documentación requerida para acceder a los servicios, 316 usuarios que corresponden al 48% manifiesta ser buena.

Referente a la pregunta orientación dada durante su permanencia en la IPS, 443 usuarios respondieron fue excelente, 219 buena.

La percepción de los usuarios frente a la amabilidad del personal fue excelente para el 51% de los usuarios es decir 341, buena a 320 usuarios y 1 usuario regular.

Frente a la percepción de la agilidad en la atención, se evidencia que el 51% que corresponde a 341 usuarios fue excelente, el 48% es decir 321 usuarios considero fue buena.

Referente a la facilidad en los trámites para acceder a los servicios el 51% manifestó ser excelente, el 48% buena y el restante 1% no responde.

Para la pregunta que hace referencia a la presentación personal de los funcionarios el 54% de los usuarios atendidos y encuestados manifestó que es excelente y el 46% correspondiente a 304 usuarios buena.

**Tabla N° 5**

	MB	B	R	M	MM	NR
<b>SATISFACCIÓN GLOBAL</b>	D-S	P-S	D-N	P-N	N-R	NC / NA
Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?	358	301	1	0	4	0
Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que recibió en esta IPS	655	9	0	0	0	0

**Grafica N° 5**



La grafica Nª 5 de Satisfacción global, nos permite conocer si los usuarios encuestados recomendaran a sus familiares y amigos la IPS, en donde se obtuvo como respuesta que el 54% es decir 358 usuarios definitivamente si la recomendarían, el 45% es decir 301 usuarios probablemente si la recomendaría, 1 usuarios definitivamente no la recomendarían, 9 y 4 no contestaron a la pregunta.

Finalmente Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que recibió en esta IPS el 99% que corresponde a 655 usuarios considero fue muy buena o excelente y solo el 1% es decir 9 usuarios calificaron su experiencia como buena.

En conclusión evidencia que las observaciones o sugerencias emitidas por los usuarios en su mayoría son los tiempos de espera para la atención en cada uno de los servicios y mejorar la amabilidad y atención por parte de los auxiliares de atención al usuario.