**INFORME DEL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO DURANTE EL MES DE ENERO DEL 2017**

**PQR:**

Se realiza apertura semanal de buzones, encontrándose en el mes de ENERO 2017

**PQR: N° 0**

1. **11/01/2017**: No se encontró evidencias en los respectivos buzones
2. **25/01/2017**: se encontró Felicitaciones por el excelente servicio recibo por el personal de urgencia y hospitalización.
3. **Personalizada: 31/12/2016:** se encontró Inconformidad por el servicio brindado en la entrega de medicamentos
4. **Personalizada: 06/01/2017**: se encontró Inconformidad por el servicio brindado en la atención por el médico de turno

**EVALUACION DE LA SATISFACCION:**

Para conocer la satisfacción de los usuarios que asisten a los servicios de la ESE San Francisco de Asís, se aplicaron 251 encuestas que obedece al 10% de la población atendida, posteriormente se realiza el conteo teniendo en cuenta la afiliación y la pregunta formulada categorizando las respuesta excelente (E), bueno (B), sí (Si), como positivas; y regular, malo, no (No), se totaliza y se emite el indicador posterior a el análisis que permite establecer estrategias de mejora que involucre a todo el personal de la entidad.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PARTICIPACION EPS** | **N° ENCUESTAS** | **%** |
| URGENCIAS | 70 | 27,9% |
| ODONTOLOGIA | 40 | 15,9% |
| MED GENERAL | 40 | 15,9% |
| PYP MEDICO | 40 | 15,9% |
| PYP GESTANTE | 31 | 12,4% |
| LABORATORIO | 30 | 12,0% |
| **TOTAL ENCUESTAS** | **251** | **100,00%** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PARTICIPACION EPS** | **N° ENCUESTAS** | **%** |
| COMFAMILIAR | 130 | **51,79%** |
| CAPRECOM | 13 | **5,18%** |
| ASMET SALUD | 47 | **18,73%** |
| EMCOSALUD | 31 | **12,35%** |
| NUEVA EPS | 17 | **6,77%** |
| SALUDCOOP | 13 | **5,18%** |
| **TOTAL ENCUESTAS** | **251** |  |

La participación de EPS en su mayoría es **COMFAMILIAR** coincidente con volumen de población asignada a la IPS.

|  |  |
| --- | --- |
| **SATISAFACCION** | **TOTAL** |
| **ATENCION** | **100,0%** |
| **TIEMPO Y OPORTUNIDAD** | **97,4%** |
| **ACCESO** | **97,9%** |
| **TRATO** | **100,0%** |
| **ORGANIZACIÓN** | **100,0%** |
| **INFORMACION** | **100,0%** |
| **FIDELIZACION** | **99,8%** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **SATISAFACCION** | **URGENCIAS** | **ODONTOLOGIA** | **MEDICINA** | **PYP** | **PyP GESTANTE** | **LABORATORIO** | **TOTAL** |
| **ATENCION** | **100,00%** | **100,00%** | **100,00%** | **100,00%** | **100,00%** | **100,00%** | **100,00%** |
| **TIEMPO Y OPORTUNIDAD** | **100,00%** | **90,00%** | **98,33%** | **99,17%** | **96,77%** | **100,00%** | **97,38%** |
| **ACCESO** | **95,71%** | **97,50%** | **97,50%** | **100,00%** | **100,00%** | **96,67%** | **97,90%** |
| **TRATO** | **100,00%** | **100,00%** | **100,00%** | **100,00%** | **100,00%** | **100,00%** | **100,00%** |
| **ORGANIZACIÓN** | **100,00%** | **100,00%** | **100,00%** | **100,00%** | **100,00%** | **100,00%** | **100,00%** |
| **INFORMACION** | **100,00%** | **100,00%** | **100,00%** | **100,00%** | **100,00%** | **100,00%** | **100,00%** |
| **FIDELIZACION** | **98,57%** | **100,00%** | **100,00%** | **100,00%** | **100,00%** | **100,00%** | **99,76%** |
|  | **99%** | **98%** | **99%** | **100%** | **100%** | **100%** | **99,29%** |

Al realizar el análisis de la satisfacción por Item, se evidencia mayor satisfacción por la atención, trato, organización e información especialmente en la población de Urgencias, odontología, medicina general, PyP, PyP gestantes, y laboratorio.

**SATISFACCION POR SERVICIO**

Teniendo en cuenta la satisfacción por servicio, se revisara a más detalle aquellos servicios con menor satisfacción como es odontología y urgencias, por estar priorizado en base a resultados.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **URGENCIAS:** Debido a que el servicio de Urgencias se priorizo en el mes, se evidencia una mejora en la satisfacción, en su mayoría los usuarios atendidos en el servicio corresponden a demanda espontánea, se cuenta con un 98,57% de cumplimiento; del 99% en la aplicación del triage, y la información es dada por personal de enfermeras lo que evidencia cumplimiento del proceso.   |  |  | | --- | --- | | **1. MOTIVO DE INGRESO ESE** |  | | **REMITIDO** | 1,43% | | **DEMANDA EXPONTANEA** | 98,57% | | **DEMANDA INDUCIDA** | 0,00% | |  |  | | **2. UTILIZA EL SERVICIO POR PRIMERA VEZ** |  | | **SI** | 4,29% | | **NO** | 95,71% | |  |  | | **4. APLICACIÓN DE TRIAGE** |  | | **SI** | 99% | | **NO** | 1,43% | |  |  | | **6. QUIEN SUMINISTRA INFORMACION** |  | | **MEDICO** | 11,43% | | **ENFERMERA** | 88,57% | | **VIGILANTE** | 0,00% | | **FACTURADOR** | 0,00% | |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **% SATISFACCION** | **N° SATISFECHOS** | **N° INSATISFECHOS** |
| **3. COMO CONSIDERA LA ATENCION RECIBIDA AL SOLICITAR LA CITA** | **100,00%** | **0,00%** |
| **5. EN CUANTO TIEMPO LO ATENDIERON** | **100,00%** | **0,00%** |
| **7. CONSIDERA QUE LO ATENDIERON FACILMENTE** | **95,71%** | **4,29%** |
| **8. COMO FUE EL TRATO RECIBIDO POR MEDICO** | **100,00%** | **0,00%** |
| **ENFERMERA** | **100,00%** | **0,00%** |
| **ADMINISTRATIVOS** | **100,00%** | **0,00%** |
| **9. COMO LE PARECIO LA HIGIENE Y LA ORGANIZACIÓN** | **100,00%** | **0,00%** |
| **10. COMO CONSIDERA LA INFORMACION BRINDADA EN LA CONSULTA** | **100,00%** | **0,00%** |
| **11.CONOCE SUS DEBERES Y DERECHOS** | **98,57%** | **1,43%** |
| **12. ESTA SATISFECHO CON LOS SERVICIOS RECIBIDOS** | **100,00%** | **0,00%** |
| **13. RECOMIENDA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS EL HOSPITAL** | **98,57%** | **1,43%** |
| **14. COMO CALIFICARIA NE GENERAL EL SERVICIO RECIBIDO.** | **100,00%** | **0,00%** |

**COMPORTAMIENTO GENERAL DE LA SATISFACCION DE ENERO 2017**

|  |  |
| --- | --- |
|  | INSATISFECHO |
|  | SATISFECHO |

Se puede identificar que la causa de la insatisfacción de los usuarios, se debe a Acceso y Tiempo y Oportunidad; que finalmente no permite la fidelización a la entidad.

**RECOMENDACIONES**

* Continuar con la aplicación de encuestas de satisfacción MENSUALMENTE
* Continuar con la capacitación mensual de asociación de usuarios que permitan suministra la información que recibe y la satisfacción en la prestación del servicio en los usuarios es el factor predominante, por tanto se requiere continuar con la aplicación de los deberes y derechos de los usuarios para que el servicio recibido sea satisfactorio en un alto porcentaje en la información que recibe.

.

**MIRIAN LOPEZ LOSADA**

SIAU

Proyecto: MIRIAN LOPEZ LOSADA