
	E.S.E. HOSPITAL CRISTIAN MORENO PALLARES		GESTION DOCUMENTAL	
	MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI		PROCEDIMIENTO	
			R-GD-07	Página 1 de 8
	GERENCIA		Versión0	01-05-2020

# INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ATENCIÓN AL USUARIO I SEMESTRE DEL 2023

JEFE OFICINA CONTROL INTERNO  
NATHALY RODRIGUEZ MUÑOZ

CURUMANI- CESAR  
I SEMESTRE 2023

	E.S.E. HOSPITAL CRISTIAN MORENO PALLARES		GESTION DOCUMENTAL	
	MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI		PROCEDIMIENTO	
<b>R-GD-07</b>			Página 2 de 8	
GERENCIA		<b>Versión0</b>	01-05-2020	

## INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ATENCIÓN AL USUARIO I SEMESTRE DEL 2023

### INTRODUCCIÓN

El propósito de realizar las encuestas de satisfacción es lograr un alto grado de bienestar en los servicios de salud para con los usuarios. Una de las herramientas clave para obtener una percepción real de la opinión de los usuarios en relación a nuestros servicios de salud prestados por la E.S.E Hospital Cristian Moreno Pallares, es por medio de las encuestas, además de escuchar las recomendaciones ante los servicios y el personal de la entidad.


Las entidades de salud darán a conocer en su página web los canales oficiales de comunicación e información mediante los cuales prestarán su INFORME DERECHOS Y DEBERES EN SALUD SIAU servicio, así como los mecanismos tecnológicos que emplearán para el recibo de las solicitudes y respuesta de estas.

### OBJETIVO GENERAL

Conocer la percepción de la calidad en la prestación de los servicios que tienen nuestros usuarios externos en todo el proceso de atención y por cada uno de los servicios ofrecidos, por medio de los resultados de la aplicación de la encuesta de satisfacción en el Primer semestre del año 2023, con el fin de hacer cierre de brechas entre la meta establecida y los resultados obtenidos.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer el nivel de satisfacción del usuario acerca de la calidad desde diferentes dimensiones y resultados.
- Identificar las principales causas de insatisfacción por servicio y punto de atención de la Entidad.
- Formular acciones que permitan mejorar la satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos.

	<b>E.S.E. HOSPITAL CRISTIAN MORENO PALLARES</b>		GESTION DOCUMENTAL	
			PROCEDIMIENTO	
	<b>MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI</b>		<b>R-GD-07</b>	Página 3 de 8
			<b>Versión0</b>	01-05-2020
<b>GERENCIA</b>				

- Tener una herramienta que le permita a la institución generar planes de mejoramiento, proyecciones de servicios que correspondan efectivamente a las necesidades y expectativas de nuestros usuarios externos para aumentar el nivel de satisfacción de los mismos.

## RESULTADOS.


Total encuestas aplicadas: 713

Modalidad de aplicación de la encuesta: Link Mensaje de texto a celulares de los usuarios de la muestra → Total Servicios encuestados: 5 Fecha de corte para reporte de resultados: Junio 30 de 2023 →

**SATISFACCIÓN GLOBAL EMPRESA: 94%**

<b>SATISFACCION GLOBAL</b>	<b>94%</b>
<b>RECOMENDACIÓN GLOBAL</b>	<b>99%</b>




	E.S.E. HOSPITAL CRISTIAN MORENO PALLARES		GESTION DOCUMENTAL	
			PROCEDIMIENTO	
	MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI		R-GD-07	Página 4 de 8
			Versión0	01-05-2020
GERENCIA				

## CONCLUSIONES

El fin de las encuestas es determinar la percepción que los usuarios pueden calificar sobre la calidad de los servicios prestados, así como sus observaciones, comentarios y/o sugerencias. Mediante la recolección, análisis y tabulación de los datos, nos permite que cada una de las áreas encargadas de la prestación de servicios realice los planes de mejora, para lograr el máximo grado de satisfacción de los usuarios.

En la encuesta hay un apartado el cual el usuario puede realizar las recomendaciones que considera necesario, entre ellas se encuentra las siguientes:

- Solicitan más citas de revisión de exámenes y citas con médico general.
- Solicitud de más personal médico.
- Solicitan que mejoren la atención las personas de línea de frente.
- Solicitan capacitar al personal en humanización y atención al cliente.
- Mejorar la oportunidad en las líneas telefónicas, los usuarios manifiestan que las líneas no suenan ocupadas y no contestan.

 <p><b>HOSPITAL</b> Cristian Moreno Pallares UN COMPROMISO CON TU SALUD</p>	E.S.E. HOSPITAL CRISTIAN MORENO PALLARES		GESTION DOCUMENTAL	
			PROCEDIMIENTO	
	MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI		R-GD-07	Página 5 de 8
			Versión0	01-05-2020
GERENCIA				


## CONSOLIDADO I SEMESTRE DEL 2023

**MES DE: ENERO – JUNIO 2023**

**NUMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS: 713**

ENCUESTADOS							
EPS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
ASMET SALUD	52	44	39	46	45	40	266
COOSALUD	39	33	36	31	39	38	216
CAJACOPI	13	14	20	16	19	17	99
NUEVA EPS	18	20	24	21	25	24	132
<b>TOTAL</b>	<b>122</b>	<b>111</b>	<b>119</b>	<b>114</b>	<b>128</b>	<b>119</b>	<b>713</b>


ENCUESTADOS							
SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
CONSULTA EXTERNA	32	33	30	31	37	34	197
URGENCIA	33	25	29	30	36	32	185
PYMS	24	12	22	30	26	28	142
ODONTOLOGIA	16	20	19	23	28	25	131
LABORATORIO CLINICO	17	21	19	0	0	0	57
<b>TOTAL</b>	<b>122</b>	<b>111</b>	<b>119</b>	<b>114</b>	<b>127</b>	<b>119</b>	<b>712</b>

	E.S.E. HOSPITAL CRISTIAN MORENO PALLARES		GESTION DOCUMENTAL	
			PROCEDIMIENTO	
	MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI		R-GD-07	Página 6 de 8
			Versión0	01-05-2020
GERENCIA				

¿COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICION DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVEZ DE SU IPS?							
ITEM	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
MUY BUENA	17	13	10	27	19	21	107
BUENA	98	91	99	80	95	89	552
REGULAR	6	4	8	5	10	7	40
MALA	1	2	1	1	0	1	6
MUY MALA	0	0	0	0	0	0	0
NO RESPONDE	0	1	1	1	3	2	6
<b>TOTAL</b>	<b>122</b>	<b>11</b>	<b>119</b>	<b>114</b>	<b>127</b>	<b>119</b>	<b>713</b>

¿EL TIEMPO DURANTE LA CONSULTA FUE EL ADECUADO?							
ITEM	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
SI	113	107	118	113	124	117	692
NO	9	4	1	1	3	2	20
<b>TOTAL</b>	<b>122</b>	<b>111</b>	<b>119</b>	<b>114</b>	<b>127</b>	<b>119</b>	<b>712</b>

¿LA PERSONA QUE LE PRESTO EL SEVICIO LO ATENDIO AMABLEMENTE?							
ITEM	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
SI	117	207	116	114	126	119	799
NO	5	3	3	0	1	0	12
<b>TOTAL</b>	<b>122</b>	<b>210</b>	<b>119</b>	<b>114</b>	<b>126</b>	<b>119</b>	<b>811</b>


	E.S.E. HOSPITAL CRISTIAN MORENO PALLARES		GESTION DOCUMENTAL	
	MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI		PROCEDIMIENTO	
			R-GD-07	Página 7 de 8
GERENCIA		Versión0	01-05-2020	

¿HA TENIDO DIFICULTAD PARA RECIBIR ALGUNOS DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL HOSPITAL?							
ITEM	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
SI	7	5	4	2	4	1	23
NO	115	106	115	112	120	118	686
<b>TOTAL</b>	<b>122</b>	<b>111</b>	<b>119</b>	<b>114</b>	<b>124</b>	<b>119</b>	<b>709</b>

¿RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?							
ITEM	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
DEFINITIVAMENTE SI	103	100	101	101	109	104	618
DEFINITIVAMENTE NO	1	1	0	0	0	0	2
PROBABLEMENTE SI	16	8	15	11	17	13	80
PROBABLEMENTE NO	0	0	1	1	0	1	3
NO RESPONDE	2	2	2	1	1	1	9
<b>TOTAL</b>	<b>122</b>	<b>111</b>	<b>119</b>	<b>114</b>	<b>127</b>	<b>119</b>	<b>712</b>

*Nathaly R. Muñoz*

**NATHALY RODRIGUEZ MUÑOZ  
CONTROL INTERNO  
E.S.E CRISTIAN MORENO PALLARES.**

	E.S.E. HOSPITAL CRISTIAN MORENO PALLARES	GESTION DOCUMENTAL	
	MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI	PROCEDIMIENTO	
GERENCIA		R-GD-07	Página 8 de 8
	Versión0	01-05-2020	

## ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO

FECHA D \_\_\_\_ M \_\_\_\_ A \_\_\_\_

SEXO F-----M-----

EPS \_\_\_\_\_

EDAD \_\_\_\_\_

POBLACION: AFRO \_\_\_\_ INDIG. \_\_\_\_ ADULTO MAYOR \_\_\_\_ GESTANTE. \_\_\_\_  
 DISCAPACITADO \_\_\_\_ DESPLAZADO \_\_\_\_ LGBT \_\_\_\_ OTRO \_\_\_\_

Con el fin de mejorar los servicios que presta el hospital, se ha diseñado esta encuesta para que usted nos ayude a calificar la atención dada por nuestra institución. Por los tanto agradecemos su valioso aporte.

### IDENTIFIQUE EL SERVICIO:

CONSULTA EXTERNA -----

HOSPITALIZACION \_\_\_\_

URGENCIA \_\_\_\_

ODONTOLOGIA -----

PROGRAMA PYP \_\_\_\_

RADIOLOGIA \_\_\_\_

LABORATORIO -----

FACTURACION -----

1. COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE SU IPS: MUY BUENA \_\_\_\_ BUENA \_\_\_\_ REGULAR \_\_\_\_ MALA \_\_\_\_ MUY MALA \_\_\_\_ NO RESPONDE \_\_\_\_

2. LA ATENCION EN EL SERVICIO RECIBIDO FUE SATISFACTORIO SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

3. LA PERSONA QUE LE PRESTO EL SERVICIO LO ATENDIO AMABLEMENTE SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

4. RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS? DEFINITIVAMENTE SI \_\_\_\_ DEFINITIVAMENTE NO \_\_\_\_ PROBABLEMENTE SI \_\_\_\_ PROBABLEMENTE NO \_\_\_\_ NO RESPONDE \_\_\_\_

PORQUE \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**GRACIAS**