

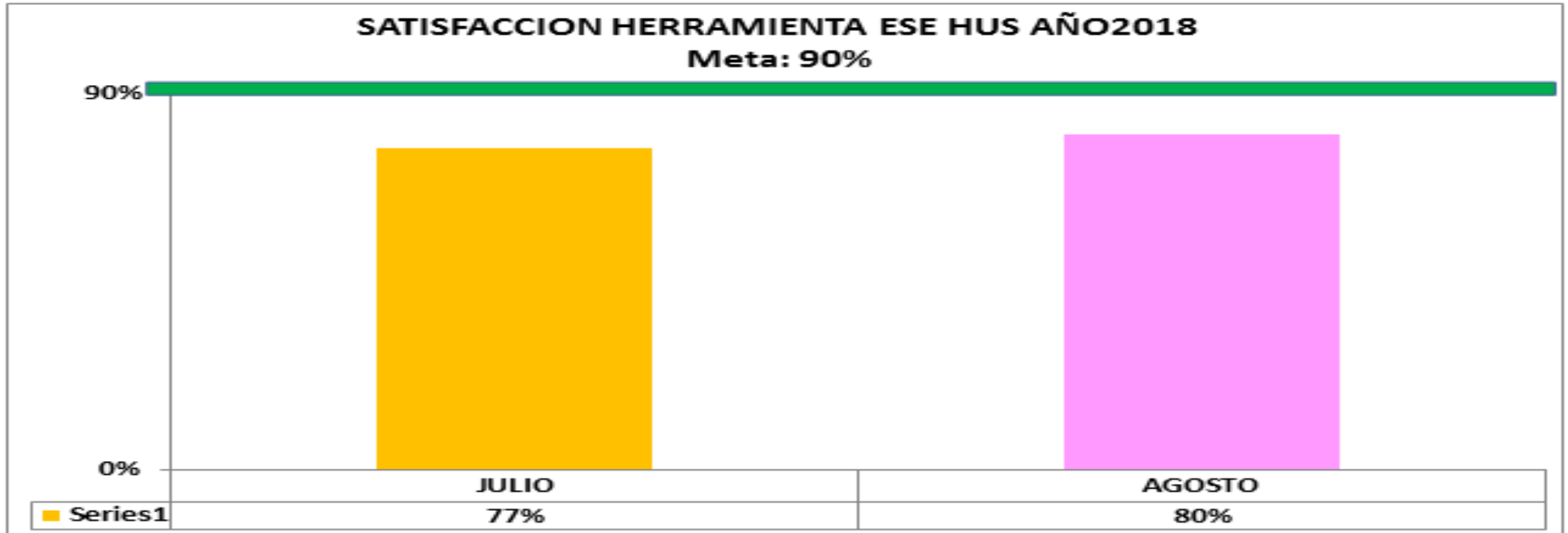


Satisfacción Julio - Agosto 2018

Ps. Nataly E Galván Camacho
Profesional Universitario Siau
Macroproceso de Mejoramiento Continuo
Septiembre 28 de 2018



Satisfacción Global Julio y Agosto 2018





Atributos de Calidad en la Encuesta

- **Accesibilidad:** Posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- **Oportunidad:** Posibilidad de obtener los servicios sin que se presenten retrasos
- **Continuidad:** Garantía que los usuarios reciben las intervenciones requeridas mediante la secuencia lógica y racional de actividades basadas en el conocimiento científico y sin interrupciones innecesarias
- **Seguridad:** Identificación del personal.
- **Pertinencia:** Garantía que los usuarios reciban los servicios que requieren
- **Confort:** Se refiere a la percepción que tiene el usuario acerca del uso, infraestructura, comodidad, espacio y alimentación.
- **Trato:** describe el comportamiento mal educado o insensible por parte del personal
- **Otros aspectos:** Medición sobre acreditación y resolución 256 de 2016
- **Derechos y deberes:** Se pregunta sobre el conocimiento y comprensión.

Respuestas Satisfacción Global

Criterios / Atributos	Julio	Agosto
Accesibilidad:	81%	86%
Oportunidad	67%	65%
Continuidad	36%	38%
Seguridad	75%	76%
Pertinencia	79%	80%
Confort	73%	89%
Trato	95%	97%
Otros	90%	91%
Derechos	97%	97%
Total Periodo Evaluado	77%	80%

Información Julio y Agosto 2018

Porcentaje Meta: 90%

Se evidencia progreso en la Satisfacción global mensual pero no alcanza la meta definida

Comparación Satisfacción Global con Cada Servicio

Satisfacción Global Vs Madre Canguro

Criterios / Atributos	Julio	Agosto
Accesibilidad:	81%	86%
Oportunidad	67%	65%
Continuidad	36%	38%
Seguridad	75%	76%
Pertinencia	79%	80%
Confort	73%	89%
Trato	95%	97%
Otros	90%	91%
Derechos	97%	97%
Total Periodo Evaluado	77%	80%

Criterios / Atributos	Julio	Agosto
Accesibilidad	100%	97%
Oportunidad	98%	100%
Continuidad	100%	97%
Seguridad	62%	68%
Pertinencia	85%	76%
Confort	100%	100%
Trato	90%	100%
Otros	87%	92%
Derechos	100%	98%
Total Periodo Evaluado	91%	92%

Información Julio y Agosto
2018

Porcentaje Meta: 90%

Se evidencia progreso en la
Satisfacción mensual, **supera**
la Meta Institucional

Debe mejorar el atributo de
Seguridad

Satisfacción Global Vs Internación

Criterios / Atributos	Julio	Agosto
Accesibilidad:	81%	86%
Oportunidad	67%	65%
Continuidad	36%	38%
Seguridad	75%	76%
Pertinencia	79%	80%
Confort	73%	89%
Trato	95%	97%
Otros	90%	91%
Derechos	97%	97%
Total Periodo Evaluado	77%	80%

Criterios / Atributos	Julio	Agosto
Accesibilidad:	69%	78%
Oportunidad	65%	60%
Continuidad	35%	60%
Seguridad	83%	90%
Pertinencia	82%	86%
Confort	63%	84%
Trato	95%	98%
Otros	85%	85%
Derechos	93%	97%
Total Periodo Evaluado	74%	82%

Información Julio y
Agosto 2018

Porcentaje Meta: 90%

Se evidencia progreso en
la Satisfacción mensual

Debe mejorar atributos
de Oportunidad y
Continuidad

Satisfacción Global Vs Ambulatorios

Criterios / Atributos	Julio	Agosto
Accesibilidad:	81%	86%
Oportunidad	67%	65%
Continuidad	36%	38%
Seguridad	75%	76%
Pertinencia	79%	80%
Confort	73%	89%
Trato	95%	97%
Otros	90%	91%
Derechos	97%	97%
Total Periodo Evaluado	77%	80%

Criterios / Atributos	Julio	Agosto
Accesibilidad	86%	90%
Oportunidad	65%	66%
Continuidad	64%	63%
Seguridad	67%	62%
Pertinencia	77%	78%
Confort	90%	89%
Trato	93%	94%
Otros	94%	94%
Derechos	99%	99%
Total Periodo Evaluado	82%	82%

Información Julio y
Agosto 2018

Porcentaje Meta: 90%

Se evidencia progreso en
la Satisfacción mensual

Debe mejorar atributos
de Seguridad y
Continuidad

Satisfacción Global Vs Urgencias

Criterios / Atributos	Julio	Agosto
Accesibilidad:	81%	86%
Oportunidad	67%	65%
Continuidad	36%	38%
Seguridad	75%	76%
Pertinencia	79%	80%
Confort	73%	89%
Trato	95%	97%
Otros	90%	91%
Derechos	97%	97%
Total Periodo Evaluado	77%	80%

Criterios / Atributos	Julio	Agosto
Accesibilidad	83%	88%
Oportunidad	58%	60%
Continuidad	58%	59%
Seguridad	97%	96%
Pertinencia	76%	82%
Confort	90%	92%
Trato	95%	98%
Otros	91%	98%
Derechos	100%	99%
Total Periodo Evaluado	83%	86%

Información Julio y
Agosto 2018

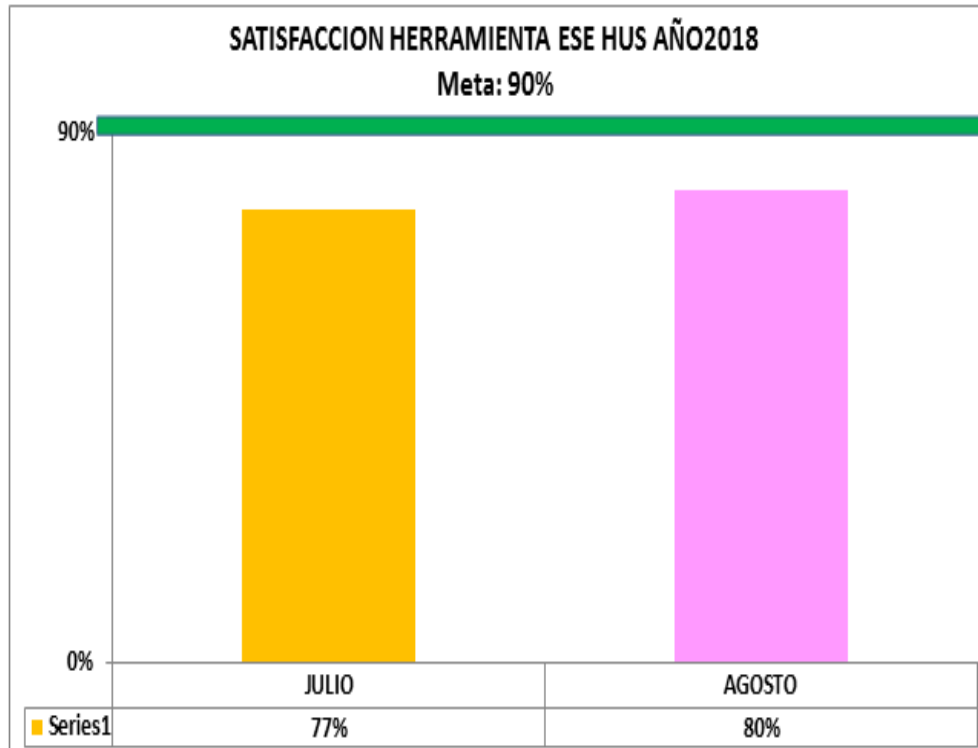
Porcentaje Meta: 90%
Se evidencia progreso en
la Satisfacción mensual

Debe mejorar atributos
de Oportunidad y
Continuidad



Plan de Mejora a Aplicar

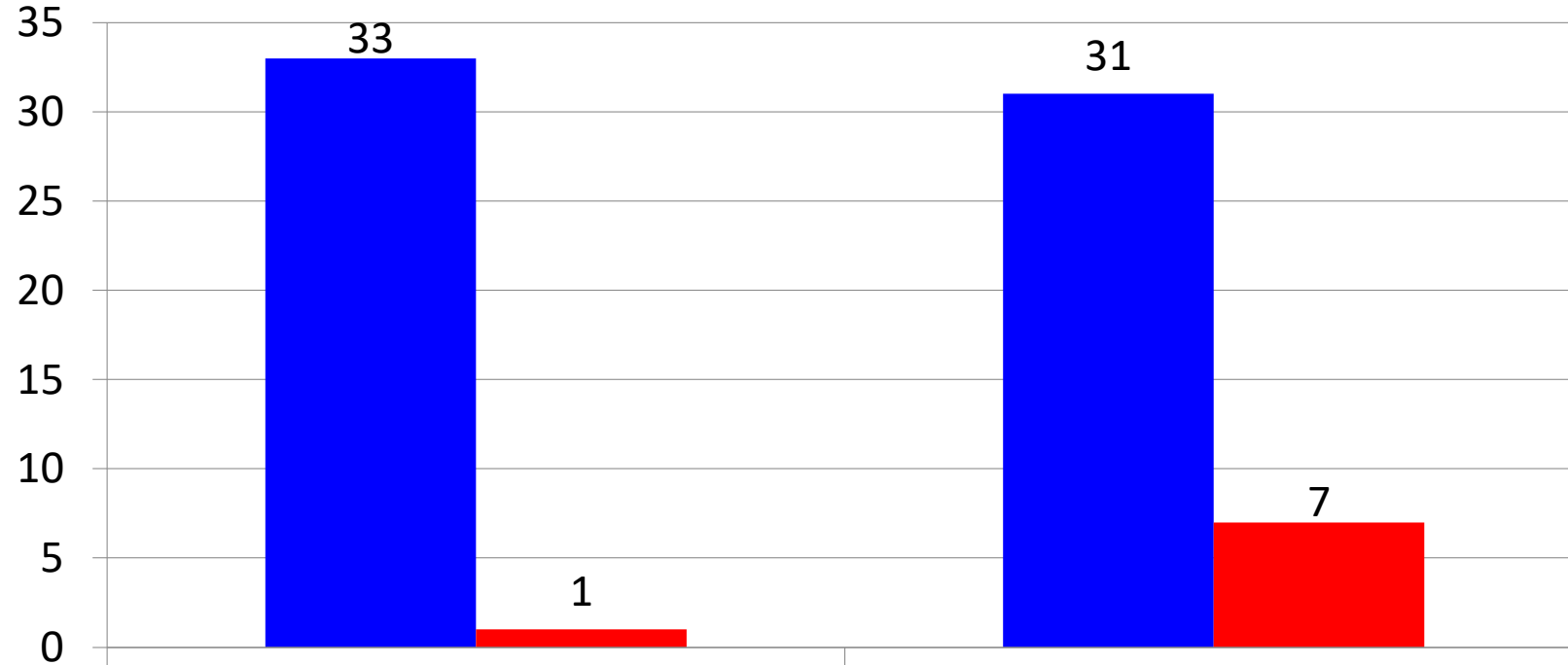
Se incluye un listado de áreas identificando cada uno de los criterios con menor porcentaje, para establecer las acciones de mejora que permitan alcanzar la Meta institucional del 90%



Servicio Evaluado	Establecer Acciones de mejora a Criterios
Madre Canguro	Seguridad
Internación	Oportunidad - Continuidad
Ambulatorios	Seguridad - Continuidad
Urgencias	Oportunidad - Continuidad

Informe PQRS Julio y Agosto 2018

Quejas Recibidas vs Pendientes

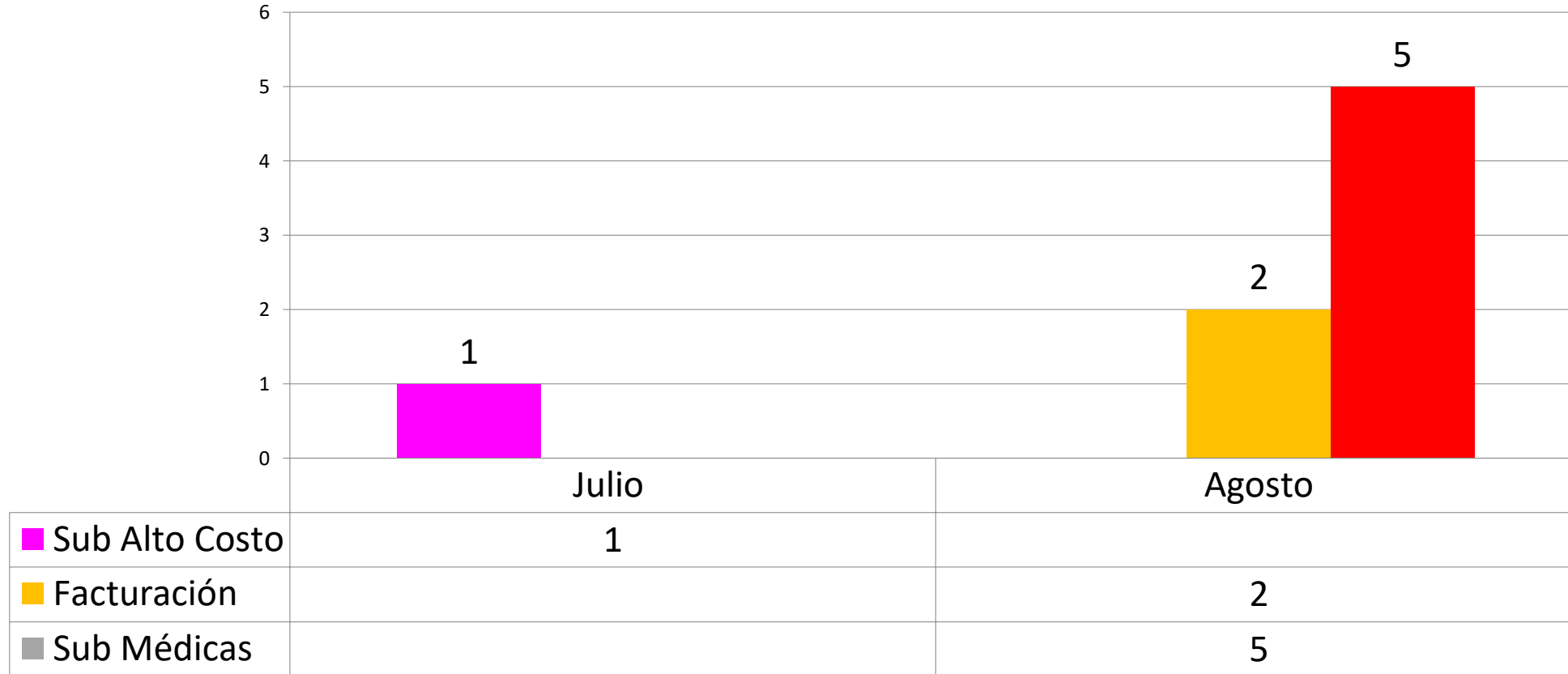


	Julio	Agosto
■ Quejas Recibidas	33	31
■ Quejas Pendientes	1	7

Julio 2018
Total Quejas: 33
Total Resueltas: 32

Agosto
Total Quejas: 31
Total Resueltas: 24

Quejas Pendientes

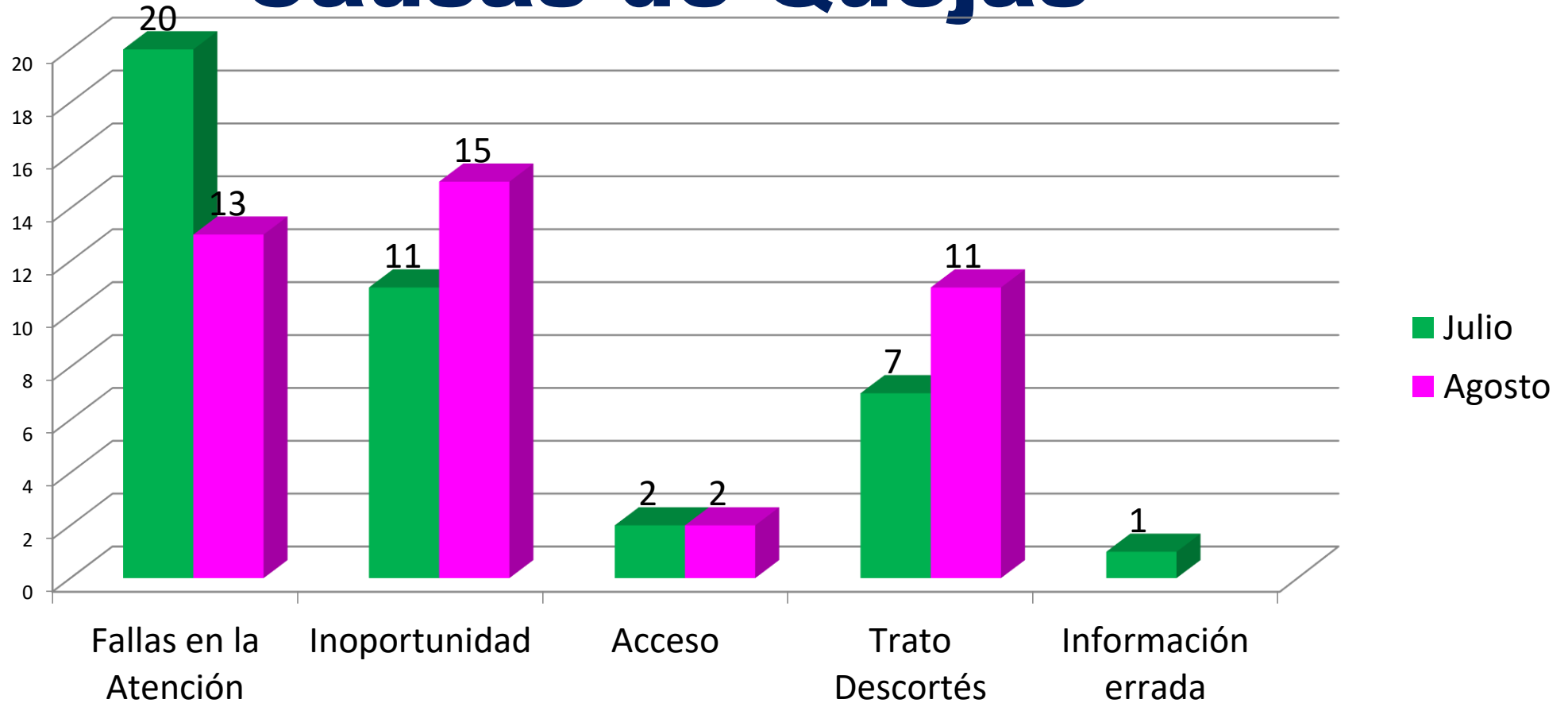


Información Julio y Agosto 2018

Tiempo De ley para entrega al usuario: 15 días hábiles



Causas de Quejas



Julio 2018

Total Quejas: 33

Total Causas De Queja: 41

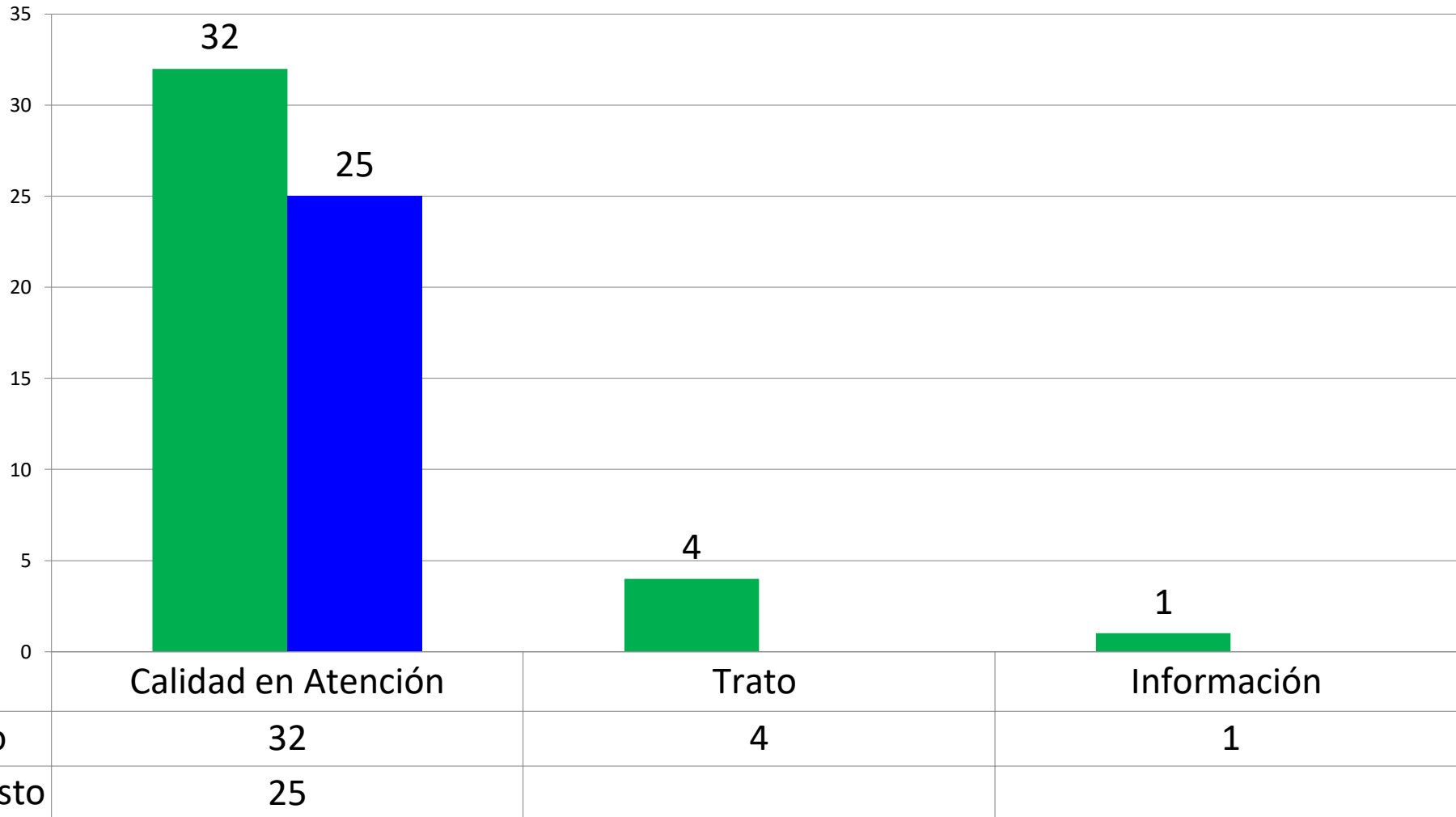
Agosto

Total Quejas: 31

Total Causas de Queja: 41

Informe Felicitaciones Julio y Agosto 2018

Felicitaciones



Julio 2018

Total Felicitaciones: 31

Total Causas De Felicitaciones: 37

Agosto

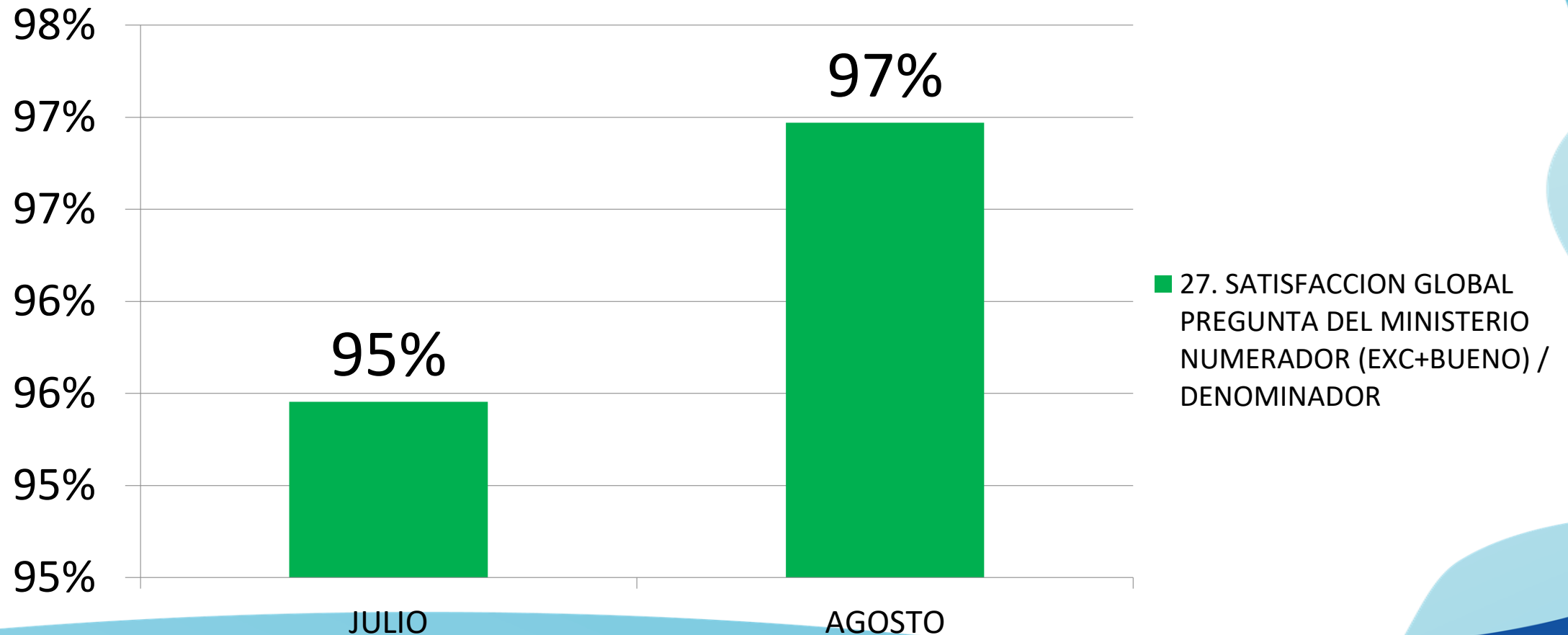
Total Felicitaciones: 25

Total Causas de Felicitaciones: 25



Resolución 256 de 2016

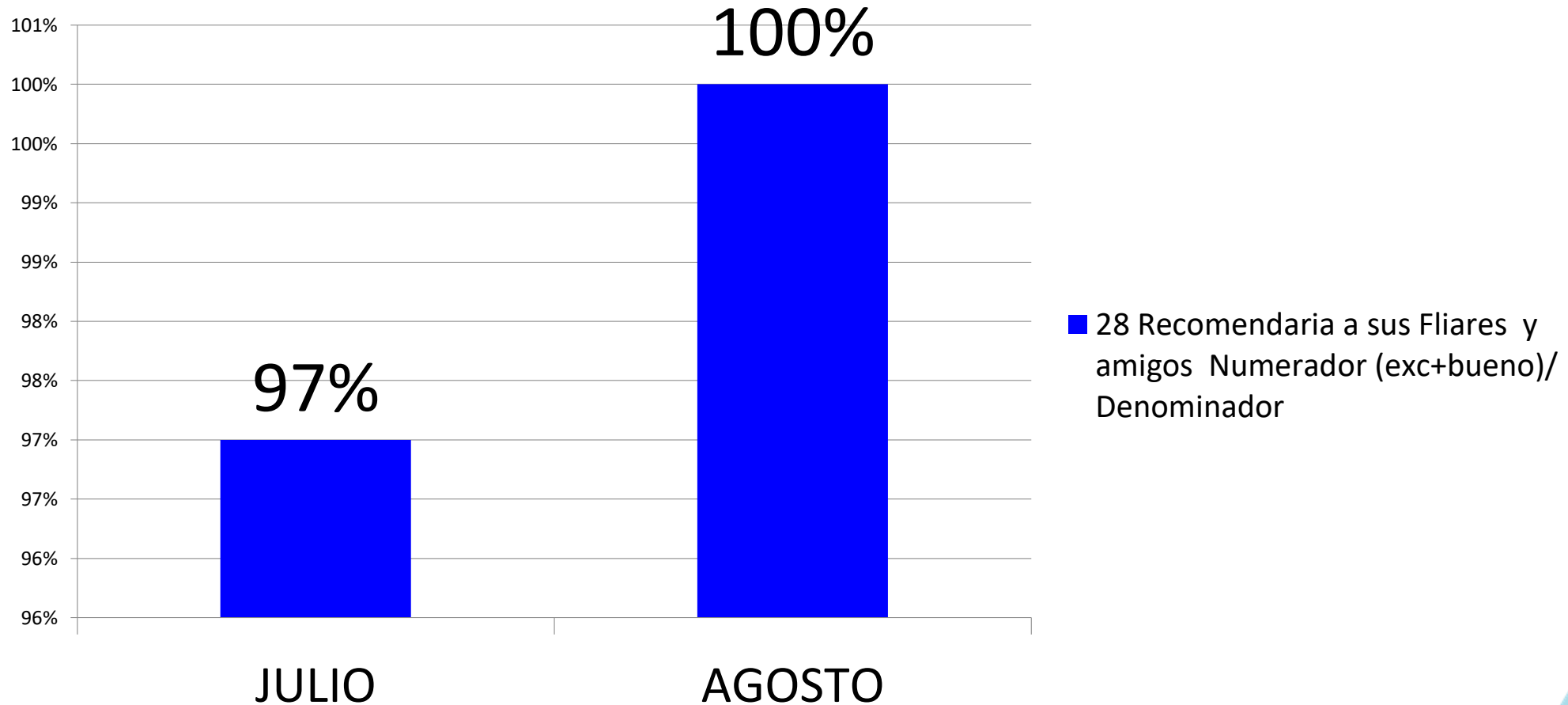
27. SATISFACCION GLOBAL





Resolución 256 de 2016

28 Recomendaria a sus Fliares y Amigos



GRACIAS