
 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E <small>NIT. 900981143-9</small>	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			

INFORME DE MEDICIÓN SATISFACCIÓN DE USUARIOS

I TRIMESTRE 2020

	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			

INFORME DE SATISFACCION Y FIDELIZACION DE LOS USUARIOS CONSOLIDADO PRIMER TRIMESTRE 2020

SERVICIO	PORCENTAJE DE SATISFACCION	PORCENTAJE DE FIDELIZACION.
IMAGENOLOGIA	90%	98%
URGENCIAS	87%	98%
AMBULATORIO	83%	98%
LABORATORIO CLINICO	75%	99%
HOSPITALIZACION	68%	97%

INDICADORES

SATISFACCION: No. De usuarios Satisfechos /No. De encuestas aplicadas X 100


$$344/425 \times 100 = 80\%$$

FIDELIZACION: No. De usuarios que recomiendan utilizar los servicios /No. De encuestas aplicadas X 100

$$416/425 \times 100 = 98\%$$

Al realizar el consolidado de las encuestas de satisfacción, los usuarios realizaron las siguientes recomendaciones para mejorar los servicios, por lo tanto se hace necesario utilizar estrategias encaminadas en mejorar la satisfacción y fidelización de los usuarios a nuestras IPS en la Red de prestadores..


RECOMENDACIONES PARAR MEJORAR EL SERVICIO DE HOSPITALIZACION	
Más agilidad en la atención de urgencias	3
Colocar agua caliente para las duchas	1
La alimentación es muy poca	1
Extender horario de visitas	1
Más personal de enfermería para el cuidado de los pacientes	1
Más agilidad en triage	1
Pavimentar la entrada a urgencias	1
TOTAL	9

	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			

RECOMENDACIONES PARA MEJORAR EL SERVICIO DE URGENCIAS	
Mas ventilación en la sala de urgencia	2
Ampliar el servicio (Infraestructura)	1
Mejorar el servicio de entrega de medicamentos	1
Intimidación en la entrega de resultados de Laboratorio	1
Agilidad en la atención	1
Más agilidad en la entrega de Resultados de Laboratorios	1
Mejorar el trato a los usuarios y dar explicación clara	1
TOTAL	8

RECOMENDACIONES PARA MEJORAR SERVICIO AMBULATORIO	
Mejorar asignación de citas vía telefónica	3
Que haya atención en horas de la tarde (Progreso)	1
Citas y atención odontológica en horas de la tarde (Civil)	1
Ampliación del Centro de Salud el Rosario	1
Que el personal de conducción de ambulancia se más humano	1
TOTAL	7

RECOMENDACIONES PARA MEJORAR SERVICIO DE IMAGENOLOGIA	
Más información de la entrega de resultados	1
Asignación de citas en menos tiempo	1
Vigilantes ser más amables	1
Atención preferencial con el adulto mayor y discapacitados	1
Prioridad con usuarios del Área Rural	1
Atención a la hora asignada	1
TOTAL	6

	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-CO	058
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			

RECOMENDACIONES PARA MEJORAR SERVICIO DE LABORATORIO CLINICO	
Mas agilidad en facturación y toma de Laboratorio	2
Disminuir los tramites (muchas filas)	1
TOTAL	3

Atentamente,

LIDIA MARIA DESCANCE CRUZ.
Profesional Universitaria.- SIAU.

FLOR ALEIDA BENAVIDES ARCOS
Auxiliar Área de la Salud- SIAU