

**INFORME MENSUAL DE SATISFACCIÓN
RECOPIACION Y TABULACION DE INFORME DE ENCUESTAS APLICADAS A
USUARIOS DE LA IPS INDIGENA KOTTUSHI SAO ANA>A**

**SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO
SIAU**

**REALIZADO POR
ZULEY JOSE BONIVENTO BERNIER
Trabajadora Social**

**PARA
IPS INDIGENA KOTTUSHI SAO ANA>A
MANAURE- LA GUAJIRA
DICIEMBRE DE 2022**

ELABORADO POR: T.S ZULEY JOSE BONIVENTO BERNIER	REVISADO Y APROBADO POR: JUAN BAUTISTA PALMEZANO GOMEZ Representante Legal
--	---

PRESENTACION

LA IPS INDIGENA KOTTUSHI SAO ANA>A con el fin de conocer la satisfacción de los usuarios de acuerdo al servicio prestado en la institución, implementa encuestas estructuradas donde previamente se hace una breve inducción de cómo deben diligenciarlas, además de manifestarles para que se utilizará dicha información, ya que lo importante para la institución es conocer la opinión y necesidades de los usuarios.

El presente informe mensual, muestra de forma consolidada la información que se obtuvo de los usuarios de la IPSI KOTTUSHI durante la atención brindada en el mes de DICIEMBRE del 2022.

Para conocer lo que los usuarios manifiestan y de esta forma tomar medidas preventivas ante cualquier situación.

RECOPIACION Y TABULACION DE INFORMACION DE ENCUESTAS APLICADAS A USUARIOS DE LA IPSI KOTTUSHI.

Para el mes de DICIEMBRE del 2022 se realizaron encuestas a pacientes que asistieron a las citas desde el 01 hasta el 30 del mes anteriormente mencionado.

A continuación, se ilustran cada uno de los resultados de las preguntas realizadas en dicha encuesta.

MUESTRA: Encuestados.

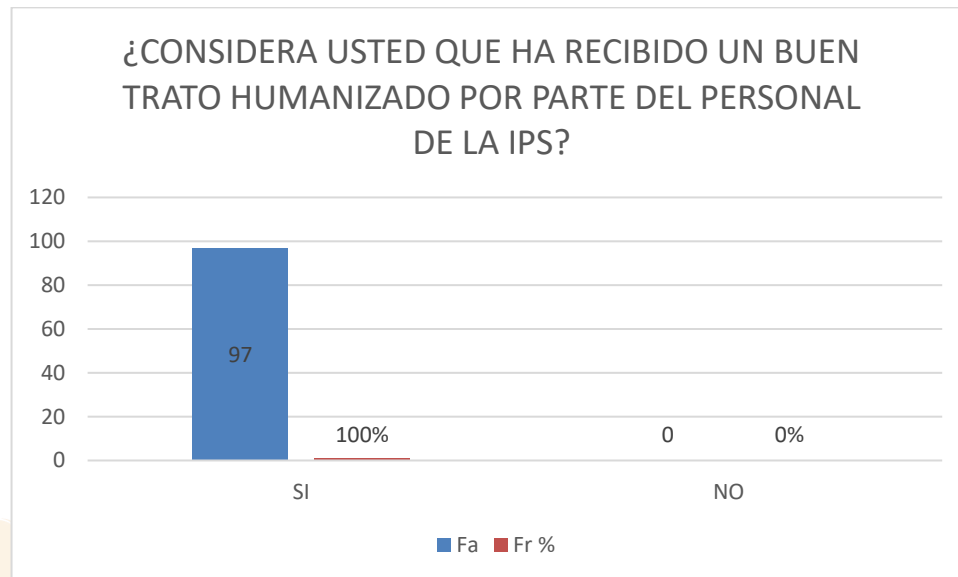
HOMBRE	31
MUJER	66
TOTAL	97

CONOCE USTED LOS DERECHOS Y DEBERES QUE TIENE COMO USUARIO.

SI	63
NO	34
TOTAL	97

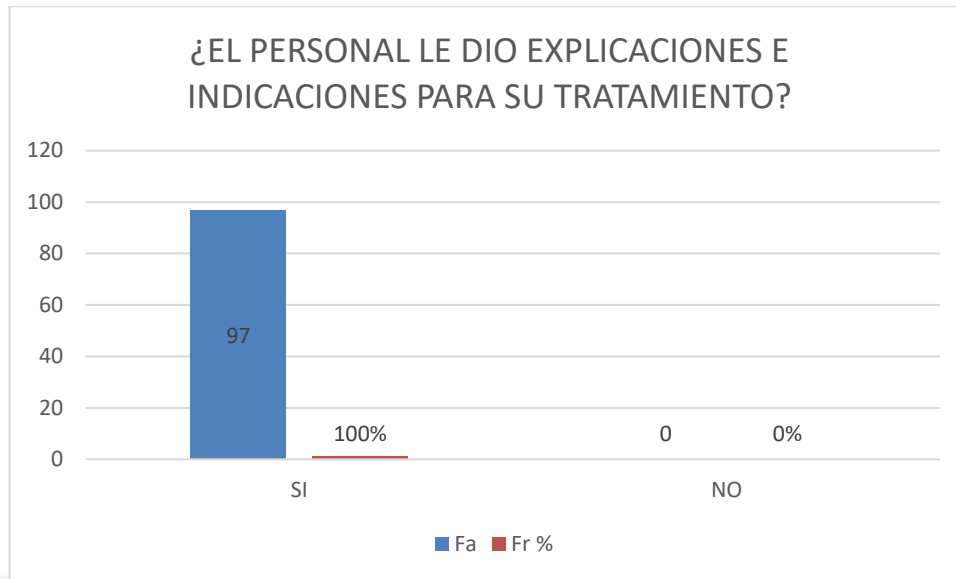
EPS

EPS FAMILIAR DE COLOMBIA	54
DUSAKAWI	26
NUEVA EPS	13
ANAS WAYUU	1
GENERAL NORTE	3



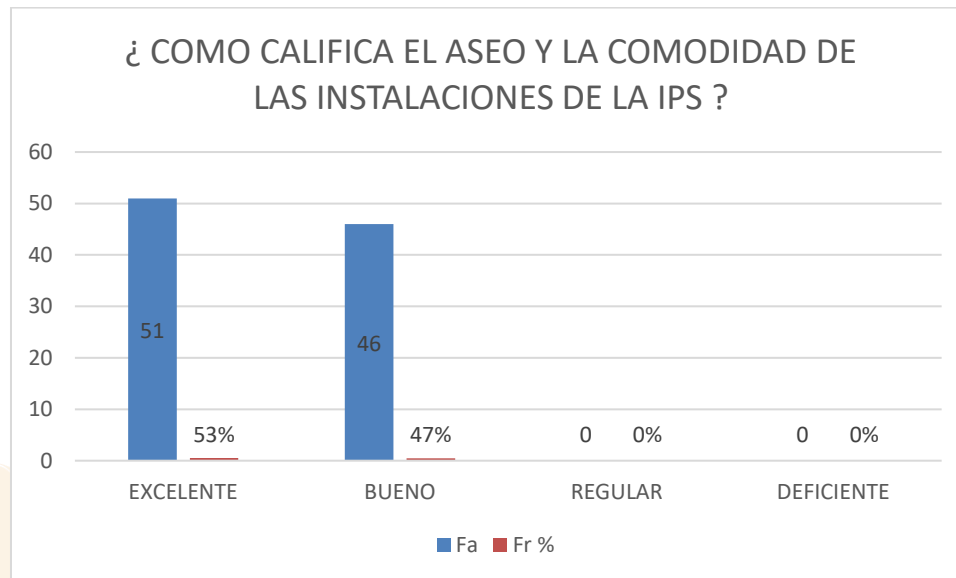
ANALISIS: el 100% opinó que si han recibido un buen trato humanizado por parte del personal de la IPSI

INTERPRETACION: La totalidad de los pacientes dicen que **SI** han recibido un trato humanizado; lo que quiere decir que el personal de la Ips está comprometido en brindar calidad de servicio basado en el trato digno y respeto por los usuarios, características humanas que se requiere en una institución prestadora de los servicios de salud.



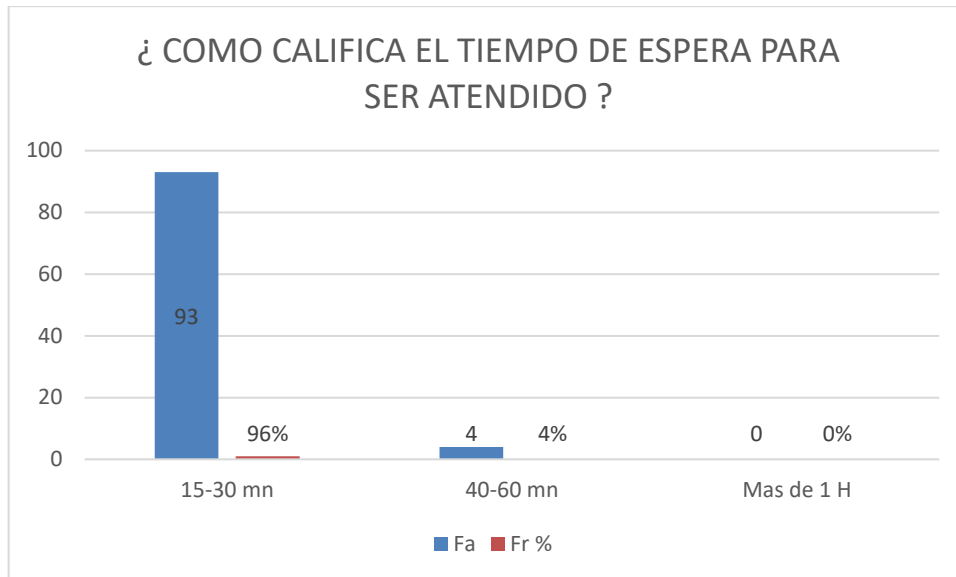
ANALISIS: El 100% dijo que el profesional **SI** le dio explicaciones e información durante su tratamiento.

INTERPRETACION: Todos los pacientes encuestados dicen que **SI** recibieron una buena explicación e información durante su tratamiento. Quiere decir que el profesional está cumpliendo con su papel de orientar al paciente; de esta manera los usuarios cumplirán con su papel de seguir las recomendaciones generales de cuidado y tratamiento prescritas por el profesional de la salud.



ANALISIS: El 53% dijo que el aseo y comodidad de las instalaciones son excelentes, el 47% le parecen buenas las comodidades de las instalaciones de la IPSI.

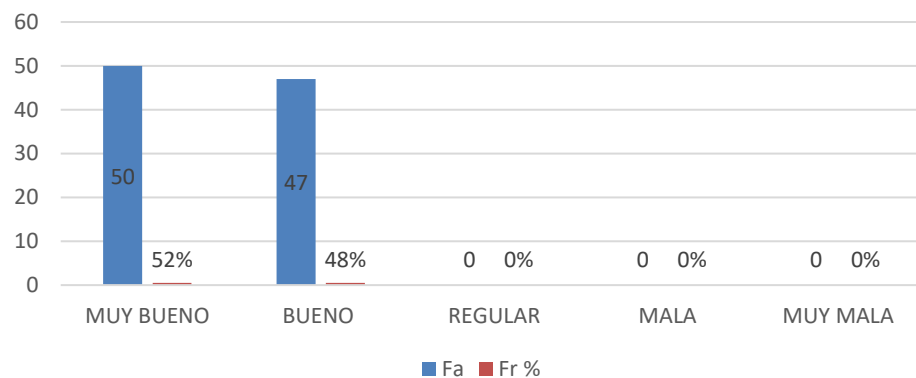
INTERPRETACION: La mayoría de los pacientes califican el aseo de la IPSI excelente debido a que tiene las comodidades necesarias para esperar mientras son atendidos y siempre están aseadas todas las áreas por lo que se debe continuar contando con la buena limpieza del área para el bienestar y el agrado de los usuarios.



ANALISIS: El 96% dijo que el tiempo de espera para ser atendido es de 15-30 minutos, el 4% opinó que es 40-60 minutos.

INTERPRETACION: En la pregunta cómo califica el tiempo en la sala de espera para ser atendida la mayoría dijeron que es 15-30 minutos, una parte mínima opinaron que es 40-60 minutos. Los servicios se están prestando en el tiempo adecuado, cumpliendo con la oportunidad de las citas y las vez se puede mejorar mucho más

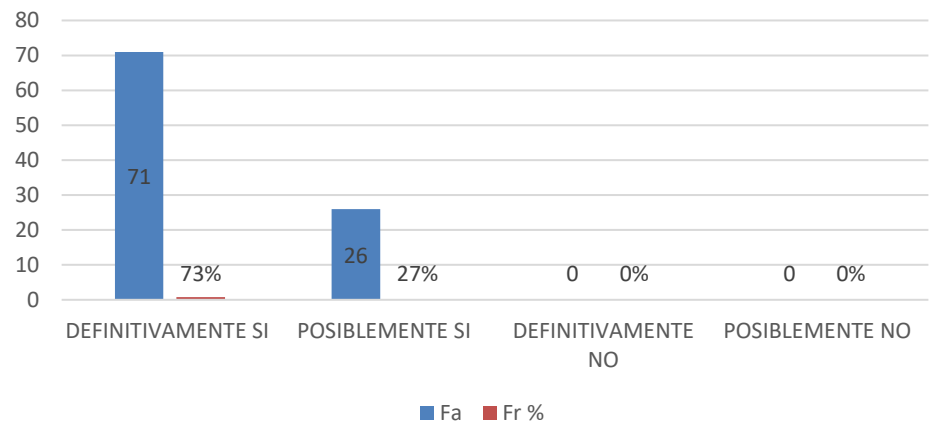
CALIFIQUE LA EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVÉS DE LA IPS



ANALISIS: El 52% dijo que la atención global respecto a los servicios de salud que ha recibido es muy buena, el 48% dijo que es buena.

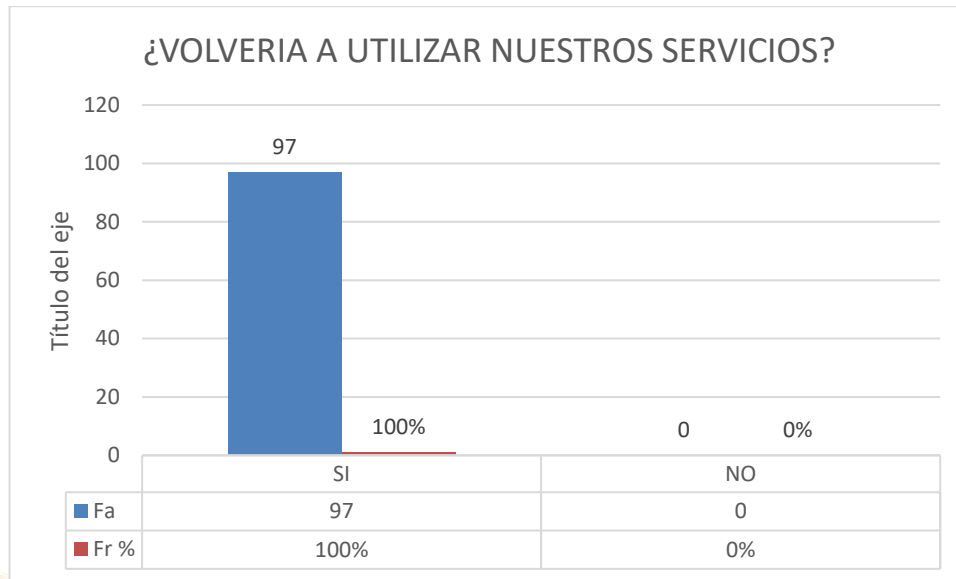
INTERPRETACION: Los pacientes dicen que la atención global respecto al servicio de salud que ha recibido a través de la IPSI es muy buena, se interpreta entonces que en general el servicio prestado en bueno desde el punto de vista de los usuarios.

¿RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS ?



ANALISIS: El 73% de los pacientes dicen que Definitivamente **SÍ** recomendaría a la IPSI a familiares y amigos, el 27% refieren que posiblemente si nos recomendarían

INTERPRETACION: Los pacientes dijeron que definitivamente si recomendaría a sus familiares y amigos esta IPSI; y esto debido a que su experiencia global respecto al servicio de salud ha sido muy buena.



ANALISIS: el 100% de los pacientes encuestados dijo que si volvería a utilizar nuestros servicios.

INTERPRETACION: Los pacientes dicen que **SI** volverían a recibir los servicios de la IPSI porque le gusta la atención que reciben, son tratados con amabilidad y respeto y los servicios satisfacen sus necesidades en salud.

**INDICADOR NORMA 0256 DE 2016
PROPORCION DE SATISFACCIÓN GLOBAL EN LA IPSI.**

DEFINICIÓN OPERACIONAL.

NUMERADOR	Número total de pacientes satisfechos con los servicios recibidos por la IPSI KOTTUSHI SAO ANAA.	97
DENOMINADOR	Número total de pacientes encuestados en la IPSI KOTTUSHI en el mes de OCTUBRE de 2022.	97
UNIDAD DE MEDICION	Relación porcentual.	$\frac{97}{97}$
FACTOR	100	
FORMULA DE CALCULO	Divide numerador entre el denominador y multiplica por 100.	$97/97*100$
RESULTADOS DEL MES DE DICIEMBRE 2022		100% de satisfacción

Elaborado por	REVISADO Y APROBADO POR :
T.S ZULEYJOSE BONIVENTOBERNIER	
FECHA DE APROBACION	

VARIABLES

	NUMERADOR	DENOMINADOR
Origen de la información	IPSI KOTTUSHI	IPSI KOTTUSHI
Fuente primaria	Encuesta de satisfacción	Encuesta de satisfacción
Periodicidad recomendada (no obligatoria) de generación de la información	Mensual	
Periodicidad de remisión (obligatoria)	Trimestral	
Responsable de la obtención y remisión de la información del indicador.	Responsable del área de SIAU de la IPSI KOTTUSHI SAO ANAA.	
vigilancia y control	Entidad territorial-superintendencia nacional de salud.	

Elaborado por	REVISADO Y APROBADO POR :
T.S ZULEY JOSE BONIVENTO BERNIER	



kottushi sas anara
ips indígena
Hechos por la Salud

www.ipsikottushi.com.co

FECHA DE APROBACION



VIGILADO
Supersalud
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.
Línea Gratuita Nacional: 01 8600610383