

**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  
GISLAINE ESTHER EPIAYU RIVEIRA  
TRABAJADORA SOCIAL**

**PARA  
IPS INDIGENA KOTTUSHI SAO ANA>A  
RIOHACHA- LA GUAJIRA  
NOVIEMBRE DE 2023**

<b>ELABORADO POR: T.S GISLAINE ESTHER EPIAYU RIVEIRA</b>	<b>REVISADO Y APROBADO POR: CARMEN MERCEDES COTES MENGUAL Representante Legal</b>
--	---

## 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 NOVIEMBRE DEL 2023.

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 NOVIEMBRE del 2023 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.

<b>HOMBRE</b>	<b>28</b>
<b>MUJER</b>	<b>72</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>

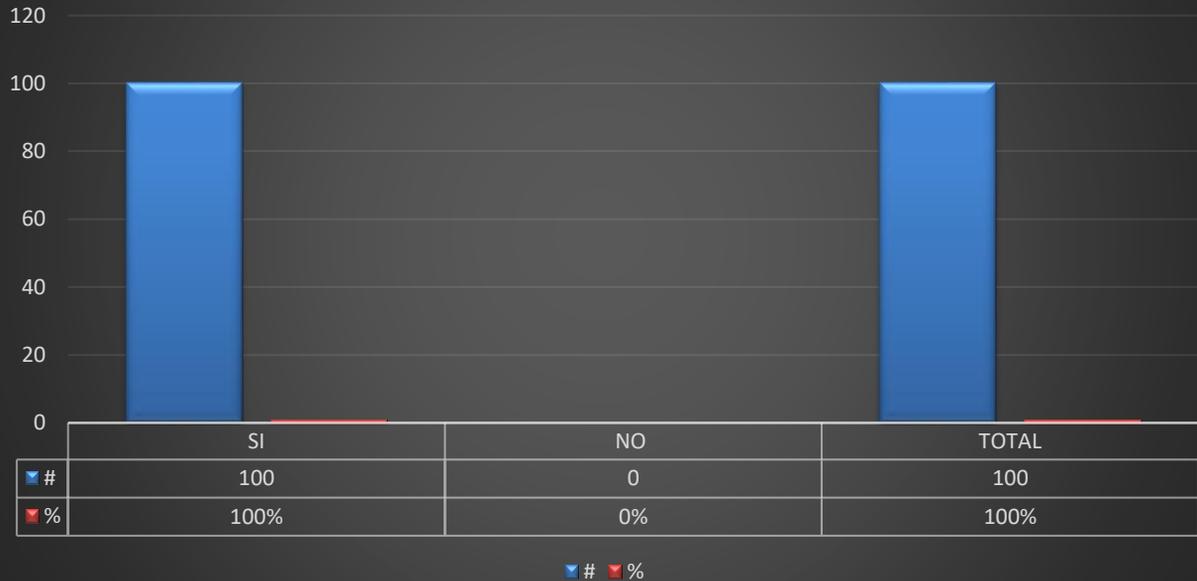
### CONOCE USTED LOS DERECHOS Y DEBERES QUE TIENE COMO USUARIO.

<b>SI</b>	<b>100</b>
<b>NO</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>

### EPS

<b>FAMILIAR DE COLOMBIA</b>	<b>49</b>
<b>DUSAKAWI</b>	<b>21</b>
<b>NUEVA EPS</b>	<b>8</b>
<b>ANAS WAYUU</b>	<b>0</b>
<b>CAJACOPI</b>	<b>22</b>

## ¿conoce usted los derechos y deberes que tiene como usuario?



**ANALISIS:** El 100% de los usuarios manifestaron que si conocen sus derechos y deberes.

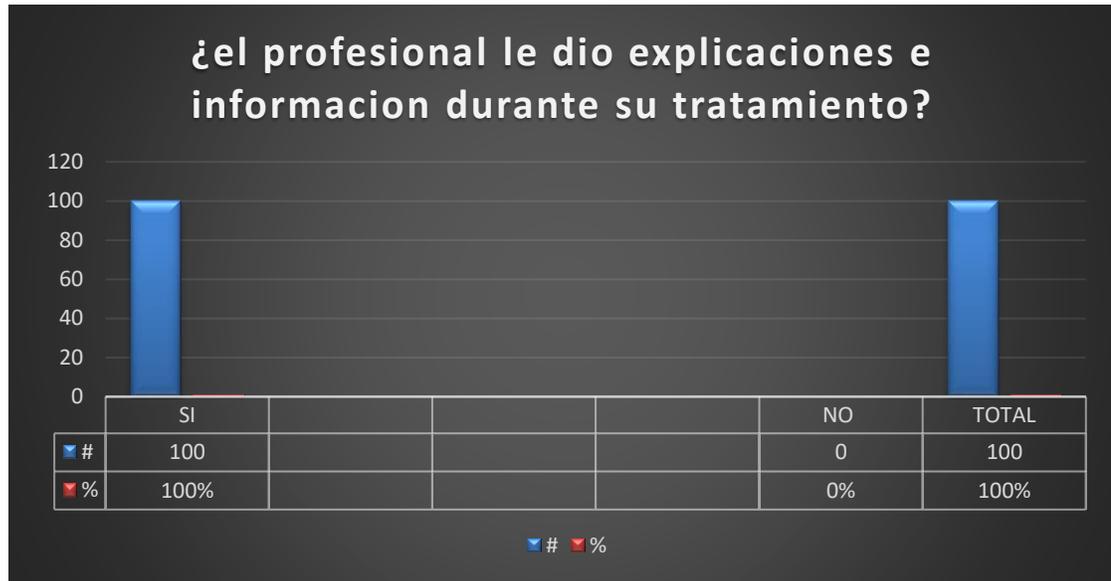
**INTERPRETACION:** todos los usuarios encuestados conocen sus derechos y deberes, se obtuvo el 100% lo que quiere decir que se ha reflejado el buen resultado de las socializaciones que se la hacen a los usuarios sobre sus derechos y deberes.

## ¿Considera usted que ha recibido un trato humanizado por parte del personal de la ips ?



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

**INTERPRETACION:** Todos los pacientes encuestados dicen que **SI** han recibido un trato humanizado; lo que quiere decir que el personal de la IPSI está comprometido en brindar calidad de servicio basado en trato digno y respeto por los usuarios, características humanas que se requieren 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.

## califique el aseo y comodidad de las instalaciones de la ips



**ANALISIS:** El 100% de los usuarios encuestados dijo que el aseo y comodidad de las instalaciones de la Ipsi son excelentes.

**INTERPRETACION:** El total de los pacientes encuestados califican el aseo de la IPS 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 y así mantener el 100% de satisfacción.



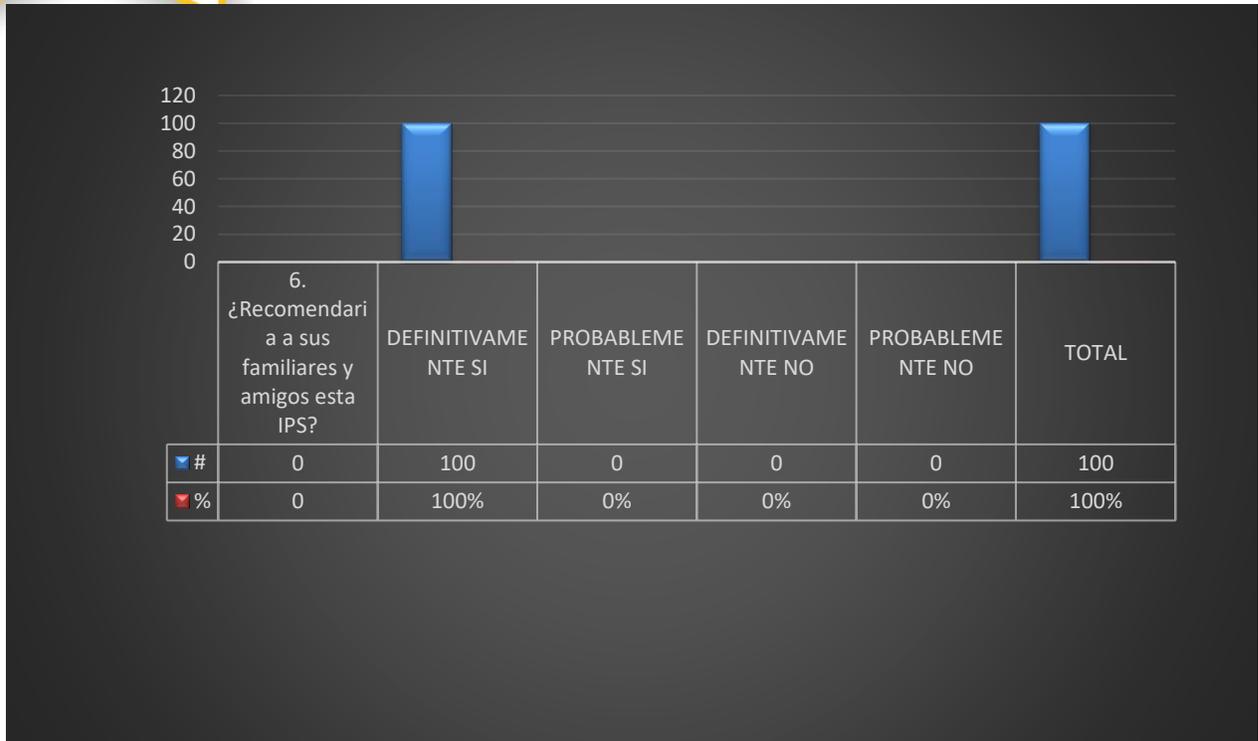
**ANALISIS:** El 100% dijo que el tiempo de espera para ser atendido es excelente.

**INTERPRETACION:** el total de los pacientes encuestados califican como Excelente y bueno el tiempo de espera para ser atendido. A lo que podemos interpretar que estamos teniendo un servicio oportuno a nuestros usuarios por lo cual se debe seguir este aspecto para mantener el 100% de satisfacción.



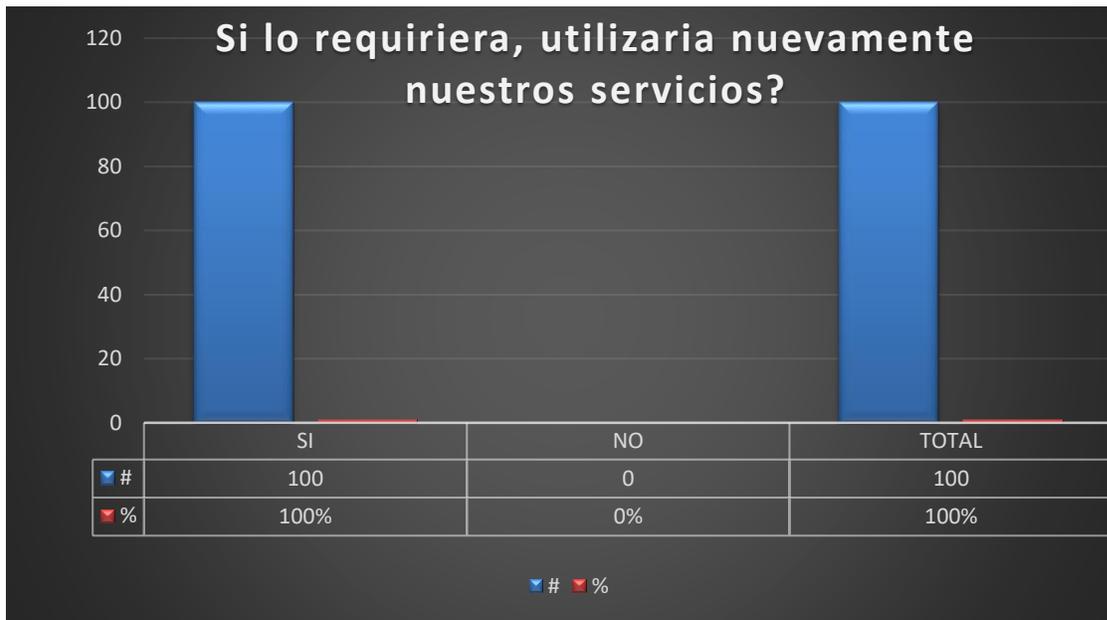
**ANALISIS:** El 100% dijo que la atención global respecto a los servicios de salud que ha recibido es muy buena.

**INTERPRETACION:** La atención global que ha recibido los usuarios a través de la Ipsi es muy buena, se interpreta que en general el servicio prestado es muy bueno desde el punto de vista del usuario.



**ANÁLISIS:** El 100% de los pacientes dicen que Definitivamente Sí recomendaría a la Ipsi.

**INTERPRETACION:** Los usuarios encuestados 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  
PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL EN LA IPSI.  
DEFINICIÓN OPERACIONAL.**

<b>NUMERADOR</b>	Número total de pacientes satisfechos con los servicios recibidos por la IPSI KOTTUSHI SAO ANAA.	100
<b>DENOMINADOR</b>	Número total de pacientes encuestados en la IPSI KOTTUSHI en el mes de NOVIEMBRE de 2023.	100
<b>UNIDAD DE MEDICION</b>	Relación porcentual.	$\frac{100}{100}$
<b>FACTOR</b>	<b>100</b>	
<b>FORMULA DE CALCULO</b>	Divide numerador entre el denominador y multiplica por 100.	100/100*100
<b>RESULTADOS DEL MES DE NOVIEMBRE 2023</b>		100% de satisfacción

<b>Elaborado por</b>	<b>REVISADO Y APROBADO POR :</b>
<b>T.S GISLAINE EPIAYU RIVEIRA</b>	<b>CARMEN COTES</b>
<b>FECHA DE APROBACION</b>	

**VARIABLES**

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

<b>Elaborado por</b>	<b>REVISADO Y APROBADO POR:</b>
<b>T.S GISLAINE EPIAYU RIVEIRA</b>	<b>CARMEN COTES</b>
<b>FECHA DE APROBACION</b>	