

INFORME DE SATISFACCION DEL **USUARIO**

IPSI KOTTUSHI SAO ANAA

ENERO-MARZO 2024

iPS Indigeria. . Kaltushi Sac Anoto 3 Colle: 15 No.7-93 El progreso U 318, 312, 5400 - 729 1169 Richacha La Guajea

g ipsikoltushi@hotmail.com © @ipsindigenaköttüshi ♥ Kattushi Saa Anna Ips Indigena

@www.psikoliushi.com





CONTENIDO

- 1. Introducción
- 2. Objetivos
- 2.1 Objetivo general
- 2.2 Objetivos específicos
- 3. Formato encuesta de satisfacción
- 4. Resultados encuesta de satisfacción
- 4.1 Caracterización del usuario
- 5. Servicios evaluados
- 5.2 Aspectos evaluados
- 5.3 Satisfacción del usuario
- 6. servicio de farmacia
- 7. sugerencias
- 8. Conclusiones
- 9. Anexos





INTRODUCCION

El presente informe: "Evaluación de la satisfacción de usuarios de la Ipsi *KOTTUSHI SAO ANAA*", reporta los resultados correspondientes a los meses enero, febrero y marzo del 2024.

La información es obtenida a partir del estudio de 339 encuestas de satisfacción. Este análisis, permitirá medir la satisfacción y percepción que tienen nuestros afiliados acerca de la calidad de los servicios que brinda la red prestadora Ipsi Kottushi Sao Anaa; utilizando esta información como fuente principal para la toma de decisiones e implementación de planes de mejoramiento desde los diferentes procesos, monitoreándose el impacto según el parámetro comparativo realizado de manera trimestral.

Durante los meses evaluados, se desarrolló la aplicación de una metodología directa y personalizado en contacto directo con los usuarios, estableciéndose su nivel de satisfacción, lo que permitirá, a partir del análisis de los resultados, obtener conclusiones que aporten a la generación de acciones de mejoramiento continuo en la calidad en la prestación de los servicios.



2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Conocer el nivel de satisfacción y percepción de los afiliados de la Ipsi Kottushi Sao Anaa, respecto a los servicios que ofrece, con el fin de identificar oportunidades de mejora que conduzcan al desarrollo de acciones que permitan materializar nuestra visión.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICO

- Analizar los niveles de satisfacción de nuestros afiliados, evaluando aspectos como:
 La información suministrada por el personal encargado de la atención (asistencial y administrativo), la calidad en la atención, la oportunidad en el servicio y el espacio físico donde se prestó el servicio.
- Conocer la percepción y opinión manifestada por el encuestado frente a la calidad en la prestación de los servicios.
- Basados en información estadística, se pretende realizar el respectivo análisis, articular los procesos de la Ipsi Kottushi Sao Anaa para identificar oportunidades de mejora para satisfacer las necesidades de los usuarios.

@www.spsikolloghi.com



3. FORMATO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

La encuesta está compuesta por cuatro componentes que buscan evaluar diferentes aspectos, los cuales corresponden a la caracterización del usuario, los tipos de servicio, aspectos en la atención, y satisfacción global.

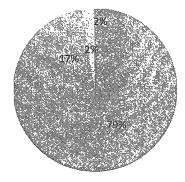
4. RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

4.1 CARACTERIZACIÓN DEL USUARIO

Los resultados presentados a continuación, corresponden a la tabulación de información obtenida a partir de la encuesta de satisfacción Ipsi Kottushi Sao Anaa, observación y sugerencias, las cuales serán utilizadas como fuente de información. Presentando por medio de un análisis general los distintos aspectos considerados para la evaluación y medición de la satisfacción de los afiliados. Se obtuvo con una muestra total de 339 usuarios encuestados, durante el periodo correspondiente a los meses de enero, febrero y marzo del presente año, de los cuales, se identificó a 339 encuestados, cifra que representa el 79% de la muestra poblacional como afiliados a la Eps Familiar Colombia, 17% Eps Cajacopi, 2% Eps Dusakawi, y por ultimo Nueva Eps con un 22 %. (ver gráfico 1).

Gráfico 1. Distribución porcentual por Eps de afiliación encuesta de satisfacción Ipsi Kottushi Sao Anaa trimestre (enero-marzo 2024)

SEGURIDAD SOCIAL



■ NUEVA EPS ■ FAMILIAR COLOMBIA

Kostushi Sec Andanm exorases.

Wealter to Nath-90 El progreso 1/3/8.312 5400 - 729 1169 Richacha: La Gualiza

@ psindigenokottushi

6 Kattushi Sao Anna Ips Indigence

@www.psikottushi.com



La distribución de la población encuestada según su sexo presento ligeras diferencias en la información obtenida. La mayoría de los afiliados encuestados son del sexo femenino con un 63% y el 37% son masculinos de la población (ver grafica 2).

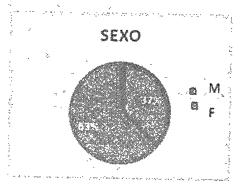


Gráfico 2. Distribución porcentual por sexo encuesta de satisfacción Ipsi Kottushi Sao Anaa – trimestre (enero-marzo 2024).

5. SERVICIOS EVALUADOS

Por medio del análisis de los diferentes tipos de servicios, se observó una amplia diferencia entre la evaluación de estos, identificando que cerca de la mitad de la población encuestada evaluó el servicio recibido en consulta externa, siau, nutrición, psicología y farmacia; acción que se encuentra directamente relacionada al ser el servicio con mayor demanda por parte de los afiliados (Ver tabla 1).



	25 - 27 - 285 - 155 - 1	7 Sys 240 7. 1
En cuales de estos servicios		
a recibido usted atención:	#35,793,500	%
a. Medicina General	166	14%
b. Laboratorio	66	5%
c. Citología	4	0%
d. Siau	339	28%
e. Enfermería	15	1%
f. Nutrición	125	10%
g. Farmacia	157	13%
h. Odontología	36	3%
i. Psicología	123	10%
j. Trabajo Social	47	4%
k. Pediatría	12	1%
I. Ginecología	39	3%
m. Medicina Interna	40	3%
n. Endocrinología	7	1%
0. terapia física	5	33%
p. Oftalmología	18	1%
q. terapia ocupacional	1	0%
r. fonoaudiología	5	0%
TOTAL	1205	100%

#PS Indigena Kellushi Sao Anpa

%Caller15.No:7-93:El.pregreso 0318 312 5400 - 729 1169 Archacha, Lo' Guajira

@ipsikoltushi@hotinali.com

© © ipsindigenakölfushi: O Kaltushi Sao Anna las Indigena:

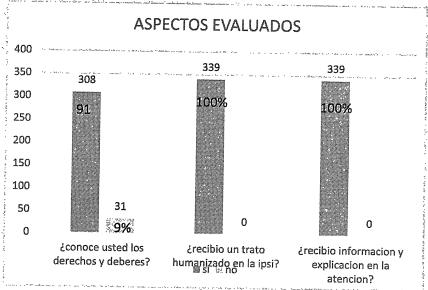
[®] www.psikolitushi.com



5.2 ASPECTOS EVALUADOS

Los aspectos evaluados por medio de la encuesta de satisfacción corresponden a la información suministrada por los usuarios: conoce usted los derechos y deberes, recibió un trato humanizado por parte del profesional, y si recibió información y explicaciones durante la atención donde se presta el servicio.

Distribución porcentual de aspectos evaluados encuesta de Satisfacción Ipsi Kottushi Sao Anaa (enero-marzo 2024)



El 91% de los encuestados manifiestan que sí, conocen los derechos y deberes de usuarios y el 9% refiere que no los conocen, por lo cual se considera seguir educando a los usuarios sobre sus derechos y deberes para así mantener o aumentar el nivel de información de los usuarios de la Ipsi Kottushi Sao Ana>a. Por otra parte, La totalidad de los pacientes 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 el trato digno y respeto por los usuarios, características humanas que se requiere en una institución prestadora de los servicios de salud. Por último los pacientes encuestados dicen que si recibieron explicaciones e información durante su tratamiento. No obstante, el profesional está cumpliendo con su papel de orientar al paciente; de esta manera los usuarios cumplirán con su papel de seguir las recomendaciones de cuidado y prescritas por el profesional de la salud.

PS Indigena Kallushi Sec Anota NTV 1900 750 0541

#SCalle 15 No.7-93 El progreso 1/318.312 5400 - 729 1169 Richacha La Guejra Ipsikaliushi@hatmail.com
 Ipsindigenokottushi
 Kattushi Sac Anna Ipsilndigena
 Www.ipsikaltushi.com



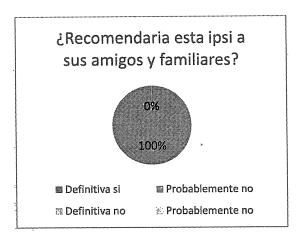


5.3 SATISFACCION DE USUARIOS IPSI KOTTUSHI SAO ANAA

De 339 usuarios encuestados se evidencia que la satisfacción global es del 52% es muy buena con 177 usuarios, con respecto a los servicios de salud que ha recibido es buena y el 48% con 162 usuarios encuestados dijo que es buena su atención en la entidad.



La tención global que ha recibido a través de la Ipsi es muy buena, se interpreta que en general el servicio prestado es bueno desde el punto de vista de los usuarios, motivo por el cual se busca mantener el nivel de satisfacción global.



mii saamkasaa

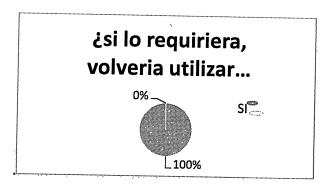
El 100% de los pacientes dicen que Definitivamente SÍ recomendaría a la Ipsi Kottushi Sao Ana a los usuarios dijeron que definitivamente SÍ recomendaría a sus familiares

Richacha, La: Guajira

Ø Kattushi Saa Anna Ips Indigena
 ● www.psikattushi.com

y amigos esta Ipsi; y esto debido a que su experiencia global respecto al servicio salud ha sido buena.

De 339 usuarios encuestado se observa que el 100% de los pacientes dijo que si volvería a utilizar nuestros servicios.



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. Lo que queremos es que el 100% quieran utilizar nuestros servicios.



7. SUGERENCIAS, AGRADECIMIENTOS Y FELICITACIONES

Es importante tener en cuenta las manifestaciones de los usuarios encuestados para nuestro mejoramiento continuo, del total de 339 encuestas realizadas para el trimestre de enero, febrero y marzo del 2024, se contó con la manifestación de los encuestados que de manera voluntaria las describieron, de las cuales la mayoría identificaron como felicitaciones, agradecimientos y comentarios de satisfacción en los servicios de atención ofrecidos, entre los cuales se destacan:

"Me gusta la atención, es muy rápida"

"Me gusta el servicio que brinda la Ipsi"

"Siempre me ha gustado la atención"

"Desde el primer día me atendieron con amabilidad sigan así"

"Muy bien con la atención"

"Me gustó mucho la atención por todos los profesionales"

"Sigan prestado un buen servicio"

"Excelente servicios me siento muy a gusto"

"Felicitaciones por el servicio de salud fue excelente"

"Gracias por la prestación de los servicios"

"Todo está muy bien"

"muy buena atención, están pendientes de los usuarios, continúen así"



8. CONCLUSIONES

Para los meses de enero, febrero y marzo del 2024, el resultado obtenido a partir de la encuesta de satisfacción Ipsi Kottushi Sao Anaa se identificó:

- Proporción de satisfacción global de los usuarios del 100% muy buena y buena.
- Proporción de usuarios que recomendarían a familiares y amigos la Ipsi Kottushi Sao Anaa del 100%.
- Proporción de usuario que volverían utilizar los servicios de la ipsi Kottushi Sao Anaa es del 100%,
- El aspecto evaluado con mayor calificación de "Excelente" por parte de los usuarios encuestados corresponde al tiempo de espera para ser atendidos y comodidad de la Ipsi Kottushi Sao Anaa
- La calificación "si" presento el mayor número de reportes por los usuarios encuestados para cada uno de los aspectos evaluados (Información suministrada por el personal que lo atiende, calidad en la atención, oportunidad en el servicio).



9. ANEXOS

9.1 FORMATO DE ENCUESTA

Kathuchin ni		ENCUESTA DE SATISFACO Macroproceso Proceso		OR AL USUARIO Paginas	
000	ww	Estratégico SIAU.		Página 1 de 1	
*		Código: KSA-SIAU-FR-CO	Yersión: 02	: Fecha:	: 14/02/2023 *
FECHA:	MANAGE	RES Y APELLIDOS COM	SIFTING .	SEXO	EPS
5 de Sect 20°C4	, eomos	deman a salt demander mich anne 1881		,	
LA ATENCION FL	LIF I	MEDICINA GENERAL	LABORATORIO	20	CITOLOGIA
RECIBIDA EN:					
SIAU:		ENFERMERIA	NUTRICION		FARMACIA
ODONTOLOGIA	k :	PSICOLOGIA	ESPECIALIDADES Cual	RE Cual_	HABILITACIO
			eto Humanizado por Pa Cion durante su tratam		AL DE LA IPS?
2. EL PROFESION. 3. CALIFIQUE EL EXELENTE EXELENTE EXELENTE	AL LE DIO EI ASEO Y COI BUENI TIEMPO DE	XPLICACIONES E INFORMA MODIDAD DE LAS INSTALA DO REGULAR E ESPERA PAHA SER ATENDI REGULAR D	CION DURANTE SU TRATAM CIONES DE LA IPS: REFICIENTE TÀ: LA: ERCLENTE	JENTO? ŠI	l na ; 🗀
2. EL PROFESION. 3. CALIFIQUE EL EXELENTE 4. CALIFIQUE EL EXELENTE 5. ¿CÓMO CALIF DE LA 1PS7 BUENA	ASEO Y COM BUENO THEMPO BE BUENO HICARIA SU I	EXPLICACIONES E INFORMACIONES E INFORMACIONES E INFORMACIONES E INFORMACIONES E INFORMACIONES E ESPERA PARA SER ATENDIA REGULAR DE CAMPENIA DE CAMPENIA DE CAMPENIA DE CAMPENIA DE CAMPENIA RESPINIVE BUENA REGULAR REGU	CION DURANTE SU TRATAM CIONES DE LA IPS: DESICIENTE DA: EFICIENTE EFICIENTE ECTO A LOS SERVICIOS DE S LAR MALA h	JENTO? ŠI	l na ; 🗀
2. EL PROFESION. 3. CALIFIQUE EL EXELENTE 4. CALIFIQUE EL EXELENTE 5. ¿CÓMO CALIF DE LA 1PS7 BUENA	ALLE DIO EI ASEÓ Y COM BUENO TIEMPO DE BUENO HICARIA SU II	ESPERA PARA SER ATENDI REGULAR DE REGULA	CION DURANTE SU TRATAM CIONES DE LA IPS: DEFICIENTE DA: EFICHATE EFICHATE LATE MALA MALA	ALUD QUE HA RE	NO ;
2. EL PROFESION. 3. CALIFIQUE EL EXELENTE 4. CALIFIQUE EL EXELENTE 5. ¿CÓMO CALIF DE LA IPS2 BUENA 6. RECOMENDAL DEFINITIVAMENTE SI	ASEO Y COI BUENO BUENO HICARIA SU I ATIA A SUS FI PROE	ESPERA PARA SER ATENDI REGULAR DE REGULA	CION DURANTE SU TRATAM CIONES DE LA IPS: DEFICIENTE DA: EFICHATE EFICHATE LAR MALA MALA	alud que ha re	NO ;
2. EL PROFESION. 3. CALIFIQUE EL EXELENTE 4. CALIFIQUE EL EXELENTE 5. ¿CÓMO CALIF DE LA IPSP BUENA 6. RECOMENDAL DEFINITIVAMENTE SI 7. VOLVERIA A L	ASEO Y COI BUENO BUENO HICARIA SU I ATIA A SUS FI PROE	EXPLICACIONES E INFORMA- MODIDAD DE LAS INSTALAI DE REGULAR DE REGULAR DE REGULAR DE REGULAR RESPENSIVE BUENA RESPENSIVE BUENA REGU AMILIARES Y AMIGOS ESTA BABLEMENTE SI DEPI	CION DURANTE SU TRATAM CIONES DE LA IPS: DEFICIENTE DA: EFICHATE EFICHATE LAR MALA MALA	alud que ha re	NO ;
2. EL PROFESION. 3. CALIFIQUE EL EXELENTE 4. CALIFIQUE EL EXELENTE 5. ¿CÓMO CALIF DE LA IPSP BUENA 6. RECOMENDAL DEFINITIVAMENTE SI 7. VOLVERIA A L	ALLE DIO EI ASEO Y COI BUENI TIEMPO GE BUENO HICARIA SU I PROE JTUEZAR NU	EXPLICACIONES E INFORMA- MODIDAD DE LAS INSTALA- LO REGULAR DE EXPERA PARA SER ATENDI EXPERIENCIA GLOBAL RESPI LO REGULAR RESPI EXPERIENCIA GLOBAL RESPI LESTROS SERVICIOS?	CION DURANTE SU TRATAM CIONES DE LA IPS: DEFICIENTE DA: EFICHATE EFICHATE LAR MALA MALA	alud que ha re	NO ;
2. EL PROFESION. 3. CALIFIQUE EL EXELENTE 4. CALIFIQUE EL EXELENTE 5. ¿CÓMO CALIF DE LA IPS? BUENA 6. RECOMENDAI DEFINITIVAMENTE SI 7. VOLVERIA A L SS \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$	ALLE DIO EI ASEO Y COI BUENI TIEMPO GE BUENO HICARIA SU I PROE JTUEZAR NU	EXPLICACIONES E INFORMA- MODIDAD DE LAS INSTALA- LO REGULAR DE EXPERA PARA SER ATENDI EXPERIENCIA GLOBAL RESPI LO REGULAR RESPI EXPERIENCIA GLOBAL RESPI LESTROS SERVICIOS?	CION DURANTE SU TRATAM CIONES DE LA IPS: DEFICIENTE DA: EFICHATE EFICHATE LAR MALA MALA	alud que ha re	NO ;

PS/Indigena Kelljushi Sao Anda . alko sympsalsak

.. Calle 15 No:7-93 Eliprogreso 11318-312-5400 - 729 1169 Ajohacha, La Guajira

ျှင်း @ ipsindigenäkottush ;

6 Kottuso Sco Anna Ips Indigena
 ≜www.psikolitushi.com





INFORME DE SATISFACCION DEL USUARIO

IPSI KOTTUSHI SAO ANAA

ABRIL-JUNIO 2024

IPS Indigena Kathushi Sap Anga Hati Appgara 134 A 2 Calle 15 No.7-93 El progreso U 318 312 5400 - 729 1169 Biohacha; La Guajza 意.jpsikoltusht@hotmail.com

@@ipsindigenakottushi

O Kattushi Sao Anna las Indigena

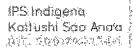
@www.psikallushi.gom





CONTENIDO

- 1. Introducción
- 2. Objetivos
- 2.1 Objetivo general
- 2.2 Objetivos específicos
- 3. Formato encuesta de satisfacción
- 4. Resultados encuesta de satisfacción
- 4.1 Caracterización del usuario
- 5. Servicios evaluados
- 5.2 Aspectos evaluados
- 5.3 Satisfacción del usuario
- 6. servicio de farmacia
- 7. sugerencias
- 8. Conclusiones
- 9. Anexos







INTRODUCCION

El presente informe: "Evaluación de la satisfacción de usuarios de la Ipsi *KOTTUSHI SAO ANAA*", reporta los resultados correspondientes a los meses abril, mayo y junio del 2024.

La información es obtenida a partir del estudio de 330 encuestas de satisfacción. Este análisis, permitirá medir la satisfacción y percepción que tienen nuestros afiliados acerca de la calidad de los servicios que brinda la red prestadora Ipsi Kottushi Sao Anaa; utilizando esta información como fuente principal para la toma de decisiones e implementación de planes de mejoramiento desde los diferentes procesos, monitoreándose el impacto según el parámetro comparativo realizado de manera trimestral.

Durante los meses evaluados, se desarrolló la aplicación de una metodología directa y personalizado en contacto directo con los usuarios, estableciéndose su nivel de satisfacción, lo que permitirá, a partir del análisis de los resultados, obtener conclusiones que aporten a la generación de acciones de mejoramiento continuo en la calidad en la prestación de los servicios.

Kattushi Sao Anna lps Indigena
 www.psikoltushi.com





2. OBJETIVOS

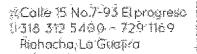
2.1 OBJETIVO GENERAL

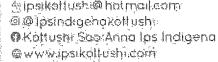
Conocer el nivel de satisfacción y percepción de los afiliados de la Ipsi Kottushi Sao Anaa, respecto a los servicios que ofrece, con el fin de identificar oportunidades de mejora que conduzcan al desarrollo de acciones que permitan materializar nuestra visión.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICO

- Analizar los niveles de satisfacción de nuestros afiliados, evaluando aspectos como:
 La información suministrada por el personal encargado de la atención (asistencial y administrativo), la calidad en la atención, la oportunidad en el servicio y el espacio físico donde se prestó el servicio.
- Conocer la percepción y opinión manifestada por el encuestado frente a la calidad en la prestación de los servicios.
- Basados en información estadística, se pretende realizar el respectivo análisis, articular los procesos de la Ipsi Kottushi Sao Anaa para identificar oportunidades de mejora para satisfacer las necesidades de los usuarios.











3. FORMATO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

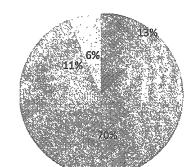
La encuesta está compuesta por cuatro componentes que buscan evaluar diferentes aspectos, los cuales corresponden a la caracterización del usuario, los tipos de servicio, aspectos en la atención, y satisfacción global.

4. RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

4.1 CARACTERIZACIÓN DEL USUARIO

Los resultados presentados a continuación, corresponden a la tabulación de información obtenida a partir de la encuesta de satisfacción Ipsi Kottushi Sao Anaa, observación y sugerencias, las cuales serán utilizadas como fuente de información. Presentando por medio de un análisis general los distintos aspectos considerados para la evaluación y medición de la satisfacción de los afiliados. Se obtuvo con una muestra total de 330 usuarios encuestados, durante el periodo correspondiente a los meses de abril, mayo y junio del presente año, de los cuales, se identificó a 330 encuestados, cifra que representa el 70% de la muestra poblacional como afiliados a la Eps Familiar Colombia, 11% Eps Cajacopi, 6% Eps Dusakawi, y por ultimo Nueva Eps con un 13%. (ver gráfico 1).

Gráfico 1. Distribución porcentual por Eps de afiliación encuesta de satisfacción Ipsi Kottushi Sao Anaa – trimestre (abril-junio 2024)



SEGURIDAD SOCIAL

■ NUEVA EPS

■ FAMILIAR COLOMBIA

☑ CAJACOPI ☑ DUSAKAWI

//Sindigeng Kallushi Sao Anda | H: 12. 9000. 794. 17449 (

W.Calle 15/No.7-93 El progreso 0318 312 5400 - 729 1169 Archacha, La Guaira

were hatmalicom @@lpsindigenakottush: O Kattushi Saa Anna las Indigena

@www.ipsikollushi.com





La distribución de la población encuestada según su sexo presento ligeras diferencias en la información obtenida. La mayoría de los afiliados encuestados son del sexo femenino con un 71% y el 29% son masculinos de la población (ver grafica 2).

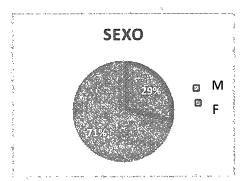
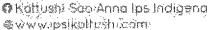


Gráfico 2. Distribución porcentual por sexo encuesta de satisfacción Ipsi Kottushi Sao Anaa – trimestre (abril-junio 2024).

5. SERVICIOS EVALUADOS

Por medio del análisis de los diferentes tipos de servicios, se observó una amplia diferencia entre la evaluación de estos, identificando que cerca de la mitad de la población encuestada evaluó el servicio recibido en consulta externa, siau, laboratorio y farmacia; acción que se encuentra directamente relacionada al ser el servicio con mayor demanda por parte de los afiliados (Ver tabla 1).







	F 7 + 1 1 1 1	
En cuales de estos servicios	Barra din A	
a recibido usted atención:	# 55 5 77	%
a. Medicina General	137	14%
b. Laboratorio	102	11%
c. Citologia	13	1%
d. Siau	330	34%
e. Enfermeria	21	2%
f. Nutricion	45	5%
g. Farmacia	143	15%
h. Odontologia	35	4%
i. Psicologia	33	3%
j. Trabajo Social	23	2%
k. Pediatria	11	1%
I. Ginecologia	27	3%
m. dermatologia	3	0%
n. Medicina Interna	18	2%
0. terafia fisica	13	1%
p. Oftalmologia	0	0%
q. terapia ocupacional	0	2%
r. fonoaudiologia	17	2%
s. Optometria	0	0%
TOTAL	971	100%

IPS Indigena Kallushi Sao Anga Uri: 200 792 124 1 #Calle 15 No.7-93 El progreso 8 318 312 5400 - 729 1169 Riohacha/La Guajira 会 lpsikol tushi@hatmail.com

@ psind:genakottushi

n Kottushi Sao Anna los Indigena

@www.ipsikollushi.com

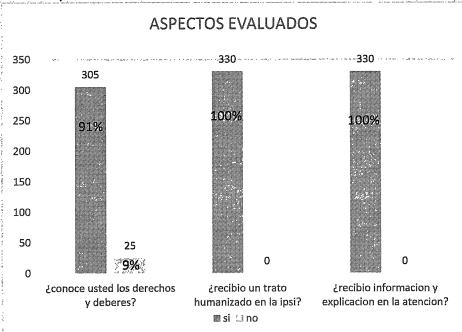




5.2 ASPECTOS EVALUADOS

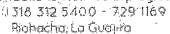
Los aspectos evaluados por medio de la encuesta de satisfacción corresponden a la información suministrada por los usuarios: conoce usted los derechos y deberes, recibió un trato humanizado por parte del profesional, y si recibió información y explicaciones durante la atención donde se presta el servicio.

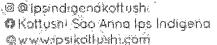
Distribución porcentual de aspectos evaluados encuesta de Satisfacción Ipsi Kottushi Sao Anaa (Abril-Junio 2024)



El 91% de los encuestados manifiestan que sí, conocen los derechos y deberes de usuarios y el 9% refiere que no los conocen, por lo cual se considera seguir educando a los usuarios sobre sus derechos y deberes para así mantener o aumentar el nivel de información de los usuarios de la Ipsi Kottushi Sao Ana>a. Por otra parte, La totalidad de los pacientes 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 el trato digno y respeto por los usuarios, características humanas que se requiere en una institución prestadora de los servicios de salud. Por último los pacientes encuestados dicen que si recibieron explicaciones e información durante su tratamiento. No obstante,









el profesional está cumpliendo con su papel de orientar al paciente; de esta manera usuarios cumplirán con su papel de seguir las recomendaciones de cuidado y prescritas por el profesional de la salud.

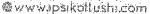
5.3 SATISFACCION DE USUARIOS IPSI KOTTUSHI SAO ANAA

De 330 usuarios encuestados se evidencia que la satisfacción global es del 52% es muy buena con 157 usuarios, con respecto a los servicios de salud que ha recibido es buena con el 48% que corresponde a 173 usuarios encuestados.



La tención global que ha recibido a través de la Ipsi es muy buena, se interpreta que en general el servicio prestado es bueno desde el punto de vista de los usuarios, motivo por el cual se busca mantener el nivel de satisfacción global en la prestación de los servicios de salud.

O Kottushi Sao Anna las Indigena





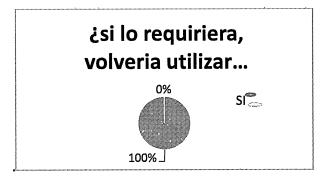
^{.@@}lpsindigenakottushi





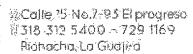
El 100% de los pacientes dicen que Definitivamente SÍ recomendaría a la Ipsi Kottushi Sao Ana>a, esto debido a que su experiencia global respecto al servicio de salud ha sido buena.

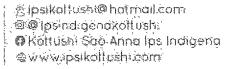
Por otra parte, se evidencia que de 330 usuarios encuestado se observa que el 100% de los pacientes dijo que si volvería a utilizar nuestros servicios.



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. Lo que queremos es que el 100% quieran utilizar nuestros servicios.











7. SUGERENCIAS, AGRADECIMIENTOS Y FELICITACIONES

Es importante tener en cuenta las manifestaciones de los usuarios encuestados para nuestro mejoramiento continuo, del total de 330 encuestas realizadas para el trimestre de abril, mayo y junio del 2024, se contó con la manifestación de los encuestados que de manera voluntaria las describieron, de las cuales la mayoría identificaron como felicitaciones, agradecimientos y comentarios de satisfacción en los servicios de atención ofrecidos, entre los cuales se destacan:

"Me gusta la atención"

"Me gusta el servicio que brinda la Ipsi"

"Desde el primer día me atendieron con amabilidad sigan así"

"Muy bien con la atención"

"Me gustó mucho la atención por todos los profesionales"

"Sigan prestado un buen servicio"

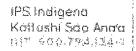
"Excelente servicios me siento muy a gusto"

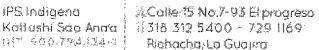
"Felicitaciones por el servicio de salud fue excelente"

"Gracias por la prestación de los servicios"

"Todo está muy bien"

"muy buena atención, están pendientes de los usuarios, continúen así"







^{@ @} ipsindiaenakottushi

O Kattushi Sao Anna los Indigena







8. CONCLUSIONES

Para los meses de abril, mayo y junio del 2024, el resultado obtenido a partir de la encuesta de satisfacción Ipsi Kottushi Sao Anaa se identificó;

- Proporción de satisfacción global de los usuarios del 100% muy buena y buena.
- Proporción de usuarios que recomendarían a familiares y amigos la Ipsi Kottushi Sao Anaa del 100%.
- Proporción de usuario que volverían utilizar los servicios de la ipsi Kottushi Sao Anaa es del 100%.
- El aspecto evaluado con mayor calificación de "Excelente" por parte de los usuarios encuestados corresponde al tiempo de espera para ser atendidos y comodidad de la Ipsi Kottushi Sao Anaa
- La calificación "si" presento el mayor número de reportes por los usuarios encuestados para cada uno de los aspectos evaluados (Información suministrada por el personal que lo atiende, calidad en la atención, oportunidad en el servicio).





9. ANEXOS

9.1 FORMATO DE ENCUESTA

STA DE SATISFACCIÓN A SINU FR-COIS AL LABORATORIO RECOMPLETOS SEXO CUBI ESPECIALIDADES ESPECIALIDADES ESPECIALIDADES ESPECIALIDADES ESPECIALIDADES ESPECIALIDADES ESPECIALIDADES ESPECIALIDADES ESPECIALIDADES TENDIDA: DEFORMACION DURANITE SU TRATAMIENTO TENDIDA: DEFORMACIONES DE LA IPS: DEFORMACIONES DE LA IPS: DEFORMACIONES DE LA IPS: DEFORMACIONES DE SALUTO SERIENTIVAMENTE NO PRICEASE DEPORTIVAMENTE NO PRICEASE	L USUARIO Feginas Paginas 1 de 1 Fecha: 14/02/2023	EPS	CITOLOGIA FARMACIA REHABILITACION Cubi	PERSONAL DE LA IPS?	AMIENTO? SI TO NO DE SALLO QUE HA RECIBIDO A TRAVES MUY MALA TO TO THOUSE NO TRAVES
	E SATISFACCIÓN A Proceso SIAU Version: 02	LETOS SEXO	LABORATORIO NUTRICION ESPECIALIDADES Cuel		S. EL PROFESIONAL LE DIO ENPLICACIONES E INFORMACION DURANTE SU TEATAMIENTO? SI NO S. CALFIQUE EL ASEO Y COMODIDAD DE LAS INSTALACIONES DE LA 1PS. CALFIQUE EL TEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDA: ENELENTE BUENO RESPERA PARA SER ATENDIDA: ENELENTE BUENO RESPERA PARA SER ATENDIDA: ENELENTE BUENO RESPERA PARA SER ATENDIDA: ENELENTE BUENO REPERIENCIA ELOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES BUENA MULYBARIARES Y DAMIGARES Y DAMIGOS ESTA 1PS? BUENA MULYBARIARES Y DEPRIENTES TO ENTRYDAMENTE NO PROBABILEMENTE NO Y. VOLVERIA A UTUZAR RUESTROS SERVICIOS? S. COMO CALINICA PARA MEJORAR. S. COMO CALINICA PARA MEJORAR.
ENCION FUE CALINOLOGIA SIAU ENCION FUE CALINOLOGIA SIAU ENCICION FUE SIAU ENCICION FUE CALINOLOGIA SIAU CALINOLOGIA CALINOLOGIA SIAU CALINOLOGIA CALIN	Ma E Código:	NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS	MEDICINA GENERAL ENFERMERIA PSICOLOGIA	¿Conoce usted los derechos y deberes que tiene como usuario? 1. ¿Conspeka usteb que na recisióo un buen trato humaniza	SI NOFESIONAL LE DIO ENPLICACIONES E INFORMACION DUBANTE SI CALEÑQUE EL ASEO Y COMODIDAD DE LAS INSTALACIONES DE LA 1PS. CALEÑQUE EL TEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDA: ENELENTE BUENO REGULAR DEFICIANTE CALIFIQUE EL TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDA: ENELENTE BUENO RESPERANCIA ELOBAL RESPECTO A LOS SERVIDE LA 1PS? BUENA NUTY BUENA REGULAR MALA PROBABLAMENTE SI DEFINITIVAMENTE NO VOLVERBA A UTILIZAR RUESTROS SERVICIOS? SE D NO RECONERACIAS PARA MEJORAR. SE DO SULGERRENCIAS PARA MEJORAR.
FECHA: ILA ATENCION FUE RECIBIDA EN: SIAU SIAU SIAU ENFERN SIAU ENFERN SIAU ENFERN SIAU ENFERN COMONTOLOGIA S. CLURIQUE EL ASEO Y COMONDAD DE EXELENT BUENO S. CALIFIQUE EL TIEMPO DE ESPERA PABL EXELENT ENERNITARABANTE SI BUENO S. CALIFIQUE EL TIEMPO DE ESPERA PABL EXELENT SUENA CALIFIQUE EL TIEMPO DE ESPERA PABL S. COMENTARRIOS O SUGERBUCAS PABRA MEJORARI S. COMENTARRIOS O SUGERBUCAS PABRA MEJORARI COMENTARRIOS DE SUGERBUCAS PABRA MEJORARIA COMENTARRI	THE PROPERTY OF THE PROPERTY O		LA ATENCION FUE RECIBIDA EN: SIAU ODONTOLOGIA	¿Conoce usted los dered 1. ¿CONSDERA USTED	S. EL PROFESIONALLE S. CALFIQUE EL ASEO EMELENTE UN ENELENTE UN ENELENTE UN ENELENTE UN ENELENTE UN UN UNENTARIOS O SUGERENCENCE.

4 . . .

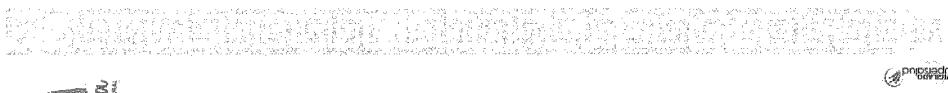
A Province

4 4 4 4 7 4

PS Indigena Kaffushi See Anda Hir @@@??&&.X.4.1

Acale 15 No.7-93 El progreso 1/318 312 5400 ~ 729·1169· Rohacha, Lo Guajira

© Ipsikol lushi@hatmail.com © © Ipsindigenakottushi O Kattushi Sao Anna las Indigena © wwipsikoltushi.com





INFORME DE SATISFACCION DEL **USUARIO**

IPSI KOTTUSHI SAO ANAA

JULIO-SEPTIEMBRE 2024



gar. J

iva Ž

dákènn aj Juga

Just Öst

grade and the second

بدواله \$.540 N.

egentia K

ir.c.,

CONTENIDO

- 1. Introducción
- 2. Objetivos
- 2.1 Objetivo general
- 2.2 Objetivos específicos
- 3. Formato encuesta de satisfacción
- 4. Resultados encuesta de satisfacción
- 4.1 Caracterización del usuario
- 5. Servicios evaluados
- 5.2 Aspectos evaluados
- 5.3 Satisfacción del usuario
- 6. servicio de farmacia
- 7. sugerencias
- 8. Conclusiones
- 9. Anexos

性物質

nJ_AJjes , was N 微頻 ृत्यूच∯्

#Hgr rdii Ji

41.74

3/4" J. 25"



Şirara Şirar

6270. 8 7458

Rudu Žyj

AST Entr

Aprilia Aprilia Aprilia

gara Post

\$\$4¹\\$\$

iga.

yani L

je snyi

ilo Teido

200

yya Kat

1444

Water

iku 1948 Zm

No the

INTRODUCCION

El presente informe: "Evaluación de la satisfacción de usuarios de la Ipsi *KOTTUSHI SAO ANAA*", reporta los resultados correspondientes a los meses de julio, agosto y septiembre del 2024.

La información es obtenida a partir del estudio de 316 encuestas de satisfacción. Este análisis, permitirá medir la satisfacción y percepción que tienen nuestros afiliados acerca de la calidad de los servicios que brinda la red prestadora Ipsi Kottushi Sao Anaa; utilizando esta información como fuente principal para la toma de decisiones e implementación de planes de mejoramiento desde los diferentes procesos, monitoreándose el impacto según el parámetro comparativo realizado de manera trimestral.

Durante los meses evaluados, se desarrolló la aplicación de una metodología directa y personalizado en contacto directo con los usuarios, estableciéndose su nivel de satisfacción, lo que permitirá, a partir del análisis de los resultados, obtener conclusiones que aporten a la generación de acciones de mejoramiento continuo en la calidad en la prestación de los servicios.

ละสมเล็ก

hava[©]

rafi XX

> P September



Ţ.,.

jusko Ros

ere en en 28²4.

CELLE P

Silve

Jul 177

F.O. STARTS S

j: ^Stj.k

de.

Page 1

interest.

(100 HS J. 3

Jestok.

Carry

³12-12 EM Ng.

Ŗĸķ.

300

ुङ्ग स्थानित

. જોડેપા

3 32 5 3 能力

, ALTE

[Septem

Maria.)는 ~ 성당다

The Carlo

er 0,8040 그릇 :

27.660

gan.

2. OBJETIVOS

spir/yje

l signale-

H+4-1

ryky je

75%

Signal S

Logical Control

ા વહારો હૈ

.. నాడికే

n trails

(HY)

£.3996°t.

97 . 179

Specific

Sini

yani. Tali

- 145 1.08

ÚNE P

2.1 OBJETIVO GENERAL

Conocer el nivel de satisfacción y percepción de los afiliados de la Ipsi Kottushi Sao Anaa, respecto a los servicios que ofrece, con el fin de identificar oportunidades de mejora que conduzcan al desarrollo de acciones que permitan materializar nuestra visión.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICO

- Analizar los niveles de satisfacción de nuestros afiliados, evaluando aspectos como: La información suministrada por el personal encargado de la atención (asistencial y administrativo), la calidad en la atención, la oportunidad en el servicio y el espacio físico donde se prestó el servicio.
- Conocer la percepción y opinión manifestada por el encuestado frente a la calidad en la prestación de los servicios.
- Basados en información estadística, se pretende realizar el respectivo análisis, articular los procesos de la Ipsi Kottushi Sao Anaa para identificar oportunidades de mejora para satisfacer las necesidades de los usuarios.





Sep.

ing,k

13870

3. FORMATO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

La encuesta está compuesta por cuatro componentes que buscan evaluar diferentes aspectos, los cuales corresponden a la caracterización del usuario, los tipos de servicio, aspectos en la atención, y satisfacción global.

4. RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

4.1 CARACTERIZACIÓN DEL USUARIO

Los resultados presentados a continuación, corresponden a la tabulación de información obtenida a partir de la encuesta de satisfacción Ipsi Kottushi Sao Anaa, observación y sugerencias, las cuales serán utilizadas como fuente de información. Presentando por medio de un análisis general los distintos aspectos considerados para la evaluación y medición de la satisfacción de los afiliados. Se obtuvo con una muestra total de 316 usuarios encuestados, durante el periodo correspondiente a los meses de julio, agosto y septiembre del presente año, de los cuales, se identificó a 316 encuestados, cifra que representa el 73% de la muestra poblacional como afiliados a la Eps Familiar Colombia, 16% Nueva Eps, 9% Eps Cajacopi, y por ultimo Dusakawi con un 2%. (ver gráfico 1).

Gráfico 1. Distribución porcentual por Eps de afiliación encuesta de satisfacción Ipsi Kottushi Sao Anaa – trimestre (julio-septiembre 2024)



-IPS Indigena Koltushi Saa Ana'a Tistorak 224 (SAA) © Calte 15 No.7-93 El progreso 13318-312-5400 - 729 1169. Richacha, La Guajira 夏 ipsikaltushi@hotmail.com 图 @ ipsindigenakottushi

O Kottushi Sao Anna Ips Indigena Qwww.psrkottushi.com La distribución de la población encuestada según su sexo presento ligeras difere en la información obtenida. La mayoría de los afiliados encuestados son del sexo femenino con un 68% y el 32% son masculinos de la población (ver grafica 2).

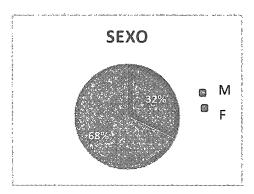


Gráfico 2. Distribución porcentual por sexo encuesta de satisfacción Ipsi Kottushi Sao Anaa – trimestre (julio-septiembre 2024).

5. SERVICIOS EVALUADOS

Por medio del análisis de los diferentes tipos de servicios, se observó una amplia diferencia entre la evaluación de estos, identificando que cerca de la mitad de la población encuestada evaluó el servicio recibido en consulta externa, SIAU, farmacia y medicina general; acción que se encuentra directamente relacionada al ser el servicio con mayor demanda por parte de los afiliados (Ver tabla 1).

n Agree Hz.



. Timb

33444

Fort

STANGER STANGER

Sara Cor

\$ Hr

Bu.

irai Šo

##

ÉS PH

Ú, go

8786. 808.80 808.80

gwyr

Ņ.

JAME.

35.50 5 54

(40) (40) (40)

En cuales de estos servicios a recibido usted atención:	#*.	%
a. Medicina General	141	15%
b. Laboratorio	79	8%
c. Citología	8	1%
d. Siau	316	34%
e. Enfermería	28	3%
f. Nutrición	54	6%
g. Farmacia	155	17%
h. Odontología	28	3%
i. Psicología	45	5%
j. Trabajo Social	18	2%
k. Pediatría	10	1%
I. Ginecología	16	2%
dermatología	0	0%
m. Medicina Interna	35	4%
0. terapia física	6	1%
p. Oftalmología	0	0%
q. terapia ocupacional	0	0%
r. fonoaudiología	0	0%
s. Optometría	0	0%
TOTAL	939	100%

\$4.3 5.40

y, s Arma

44) 1371

dzÿ,

veright.

MY LASÉ,

rik Here

'SW Augusta

ing June

46) 65 480)

SANGE SANGE SANGE

. 147 2004

Price Partie

AND POSTA

jele Sjohes Sjohes Sjohes

. Və

e Lev

[©] psindigenakottushi

⁶ Kottushi Sao Anna Ips Indigena



4 405 59/5,367 情 機制。

Area Roya

gatilia. iliya, j

i je

ini yyur i 4-

ricens:

4115333

98XD3

a Jaren

ومولا gyan.

Till need a

gra to ñ.

\$_.*

3000 di Salt

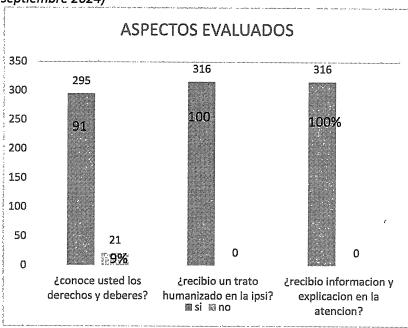
SPREET, 932. 1

25

5.2 ASPECTOS EVALUADOS

Los aspectos evaluados por medio de la encuesta de satisfacción corresponden a la información suministrada por los usuarios: conoce usted los derechos y deberes, recibió un trato humanizado por parte del profesional, y si recibió información y explicaciones durante la atención donde se presta el servicio. (ver en grafica 3)

Distribución porcentual de aspectos evaluados encuesta de Satisfacción Ipsi Kottushi Sao Anaa (julioseptiembre 2024)



0.75 YA M(198)

anna Ó

vT'bi

AK RAŞ

El 91% de los encuestados manifiestan que sí, conocen los derechos y deberes de usuarios y el 9% refiere que no los conocen, por lo cual se considera seguir educando a los usuarios sobre sus derechos y deberes para así mantener o aumentar el nivel de información de los usuarios de la Ipsi Kottushi Sao Ana>a. Por otra parte, La totalidad de los pacientes 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 el trato digno y respeto por los usuarios, características humanas que se requiere en una institución prestadora de los servicios de salud. Por último los pacientes encuestados dicen que si recibieron explicaciones e información durante su tratamiento. No obstante. el profesional está cumpliendo con su papel de orientar al paciente; de esta manera los usuarios cumplirán con su papel de seguir las recomendaciones de cuidado y prescritas

por el profesional de la saludolle 15 No.7-93 El progreso **73**18 312 5400 - 729 1169 . HIT SON TO SANSASIA

Rìohacha, La Guajira

@ ipsikaltushi@ hotmail.com

图@ipsindigenakottushii ♠ Katiushi Sao Anna Ips Indigena:

@www.ipsikoltushi.com





SAR Villa Villa

C ...

gar wat

ii Iiri

邓强门

तीहरू स्टीहर

rijan:-

THÀM Par Par

QKA.

diag.

Gel Mark

貓法

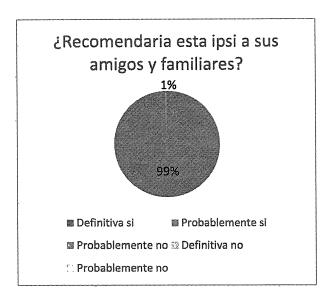
5.3 SATISFACCION DE USUARIOS IPSI KOTTUSHI SAO ANAA

De 316 usuarios encuestados se evidencia que la satisfacción global es del 57% es muy buena con 181 usuarios, con respecto a los servicios de salud que ha recibido es buena con el 43% que corresponde a 135 usuarios encuestados. (*ver grafica 4*)



La tención global que ha recibido a través de la Ipsi es muy buena, se interpreta que en general el servicio prestado es bueno desde el punto de vista de los usuarios, motivo por el cual se busca mantener el nivel de satisfacción global en la prestación de los servicios de salud.

El 99% de los pacientes dicen que Definitivamente SÍ recomendaría a la Ipsi Kottushi Sao Ana>a, y el 1 % Probablemente Si, esto debido a que su experiencia global respecto al servicio de salud ha sido buena. (ver en grafica 5)



🖻 🕅 ipsindigenakottushi

🙃 Kattushi Sao Anna lps Indigena

@www.ipsikottushi.com





Ĵ.v

Jaka.

rán Pa

grant.

Ŷĸĸ.

Section Section (Section Section Secti

gert Gert

albad 1 1

Parties of the second s

ė,

Por otra parte, se evidencia que de 316 usuarios encuestado se observa que el 100% de los pacientes dijo que si volvería a utilizar nuestros servicios. (ver grafica 6)

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. Lo que queremos es que el 100% quieran utilizar nuestros servicios.

maij.

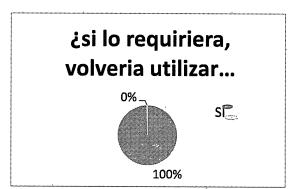
yka:À:

18 O.Š.

And A

aa Dab

fit Papu





West.

ng British

dence.

Z.c

Fig.

Marie Contraction of the Contrac

July 2017

Çejî. Yang B 0, 4973c

Marke. SAM T

-Weigh

बुंक्ष्माक

- 474Mi Salar.

2,36 હે જેવા

TENNE Mar. 1 (B) 2 Ž.p

(iw)

7. SUGERENCIAS, AGRADECIMIENTOS Y FELICITACIONES

Es importante tener en cuenta las manifestaciones de los usuarios encuestados para nuestro mejoramiento continuo, del total de 316 encuestas realizadas para el trimestre de julio, agosto y septiembre del 2024, se contó con la manifestación de los encuestados que de manera voluntaria las describieron, de las cuales la mayoría identificaron como felicitaciones, agradecimientos y comentarios de satisfacción en los servicios de atención ofrecidos, entre los cuales se destacan:

"Me gusta la atención"

"Me gusta el servicio que brinda la Ipsi"

"Para ser el primer día me atendieron muy bien"

"Muy bien con la atención"

"los profesionales son excelentes"

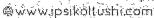
"Sigan prestado un buen servicio"

"Excelente servicios me siento muy a gusto"

"Felicitaciones por el servicio de salud fue excelente"

"Gracias por la prestación de los servicios"

"muy buena atención, están pendientes de los usuarios, continúen así"







8. CONCLUSIONES

va si

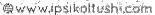
tyra)je

308X

A KA

Para los meses de julio, agosto y septiembre del 2024, el resultado obtenido a partir de la encuesta de satisfacción Ipsi Kottushi Sao Anaa se identificó:

- Proporción de satisfacción global de los usuarios del 100% muy buena y buena.
- Proporción de usuarios que recomendarían a familiares y amigos la Ipsi Kottushi Sao Anaa con un 99 %.
- Proporción de usuario que volverían utilizar los servicios de la ipsi Kottushi Sao Anaa es del 100%.
- El aspecto evaluado con mayor calificación de "BUENO" por parte de los usuarios encuestados corresponde al tiempo de espera para ser atendidos y comodidad de la Ipsi Kottushi Sao Anaa
- La calificación "si" presento el mayor número de reportes por los usuarios encuestados para cada uno de los aspectos evaluados (Información suministrada por el personal que lo atiende, calidad en la atención, oportunidad en el servicio).





Arte Îs

9. ANEXOS



9.1 FORMATO DE ENCUESTA

Ž.A

S. ¿CÓMO CALHICARA SU EXPERIENCIA GIOBA DE LA IPS? BUEVA	Z. EL PROFESIONAL LE DID EKP S. CALIFIQUE EL ASED Y COM EXELENTE 4. CALIFIQUE EL TIEMPO DE EL EXELENTE EXELENTE BULEND	¿Comoce usted los derechos y deberes que tiene como usuario? 1. ¿considera ustéd que ha récibido un buen trato humaniza se moderne no moderne de la considera	ODONTOLOGIA	SIBIDA EN:	FECHA: NOM
CCÓMO CALHICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO DE LA 195? BUJENA	EL PROFESIONAL LE DID EKPLICACIONES E INFORMACION DURANTE SI CALIFIQUE EL ASED Y COMODIDAD DE LAS INSTALACIONES DE LA 185. EXELENTE BUENO REGULAR DEFICIENTE CALIFIQUE EL TEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDA: EXELENTE BUENO REGULAR DEFICIENTE	<u>, y deberes que tiene cor</u> Je ha recendo un buen tr <i>i</i>	ENFERMENA. PSICOLOGIA	MEDICINA GENERAL	ENCUESTA DE S Marcoproceso Codigo: KSA-SIAU-FR-001 Codigo: KSA-SIAU-FR-001
RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALL REGULAR MAJA MUV SESTA 1952 DEFINITIVAMENTE NO PROB	EL PROFESIONAL LE DID EXPLICACIONES E INFORMACION DURANTE SU TRATAMSENTO? SI	2 USTED ÎOS DEFECHOS Y DEBEFES QUE TÎBARO (HUMANIZADO POR PARTE DEL PERSONAL DE LA IPS7 51 NO	NUTRICION ESPECIALIDADES	LABORATORIO	ATISFACCIÓ Proceso SIAU Versión:02
CÓMIO CALHICABA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE LA 1952 BUJENA MUY BUENA RECOMENDAHA A SUS FAMILLARES Y AMUGOS ESTA 1952 AMENTE SI PROBABLEMENTE SI OCUMENTO SUS PROBABLEMENTE SI SI NO NO NO NO NO NO NO NO NO N	NO.	DEL PERSONAL DE LA IPS?	REHABILITACION	9	N AL USUARIO Peginas : Peginas : Peghas 1 de 1 Pecha: 14/02/2023 -

i i

ANG.

¥¥

ř

Uma-

Janes Janes WW.

Ĭ

Ė.

Š

S. S.

i Lesi e datas 13 S M Valorias

X Strain Sec Anga

1

iscalle (5 No.7-93) El progreso 1/3/8/3/2/5/400 - 729 1169. Richacha, La Gualira

© lpsikoliushi@ halmali.com
© lpsindigenakoltushi
Nottushi Sao Anna lpsindigena
@www.ipsikoltushi.com



#435 E 455 L V ****

INFORME DE SATISFACCION DEL USUARIO

IPSI KOTTUSHI SAO ANAA

DICIEMBRE 2024 OCTUBRE

CONTENIDO

- 1. Introducción
- 2. Objetivos
- 2.1 Objetivo general
- 2.2 Objetivos específicos
- 3. Formato encuesta de satisfacción
- 4. Resultados encuesta de satisfacción
- 4.1 Caracterización del usuario
- 5. Servicios evaluados
- 5.2 Aspectos evaluados
- 5.3 Satisfacción del usuario
- 6. servicio de farmacia
- 7. sugerencias
- 8. Conclusiones
- 9. Anexos

INTRODUCCION

El presente informe "Evaluación de la satisfacción de usuarios de la Ipsi *KOTTUSHI* SAO ANAA", reporta los resultados correspondientes a los meses de octubre noviembre y diciembre del 2024.

La información es obtenida a partir del estudio de 319 encuestas de satisfacción. Este análisis, permitirá medir la satisfacción y percepción que tienen nuestros afiliados acerca de la calidad de los servicios que brinda la red prestadora Ipsi Kottushi Sao Anaa; utilizando esta información como fuente principal para la toma de decisiones e implementación de planes de mejoramiento desde los diferentes procesos, monitoreándose el impacto según el parámetro comparativo realizado de manera trimestral.

Durante los meses evaluados, se desarrolló la aplicación de una metodología directa y personalizado en contacto directo con los usuarios, estableciéndose su nivel de satisfacción, lo que permitirá, a partir del análisis de los resultados, obtener conclusiones que aporten a la generación de acciones de mejoramiento continuo en la calidad en la prestación de los servicios.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Conocer el nivel de satisfacción y percepción de los afiliados de la Ipsi Kottushi Sao Anaa, respecto a los servicios que ofrece, con el fin de identificar oportunidades de mejora que conduzcan al desarrollo de acciones que permitan materializar nuestra visión.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICO

- Analizar los niveles de satisfacción de nuestros afiliados, evaluando aspectos como:
 La información suministrada por el personal encargado de la atención (asistencial y administrativo), la calidad en la atención, la oportunidad en el servicio y el espacio físico donde se prestó el servicio.
- Conocer la percepción y opinión manifestada por el encuestado frente a la calidad en la prestación de los servicios
- Basados en información estadística, se pretende realizar el respectivo análisis;
 articular los procesos de la Ipsi Kottushi Sao Anaa para identificar oportunidades de mejora para satisfacer las necesidades de los usuarios.

3 FORMATO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

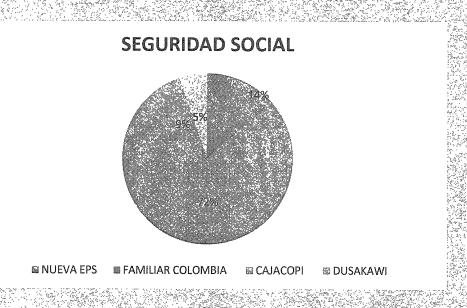
La encuesta está compuesta por cuatro componentes que buscan evaluar diferentes aspectos, los cuales corresponden a la caracterización del usuario, los tipos de servicio, aspectos en la atención, y satisfacción global.

4. RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

4.1 CARACTERIZACIÓN DEL USUARIO

Los resultados presentados a continuación, corresponden a la tabulación de información obtenida a partir de la encuesta de satisfacción Ipsi Kottushi Sao Anaa, observación y sugerencias, las cuales serán utilizadas como fuente de información. Presentando por medio de un análisis general los distintos aspectos considerados para la evaluación y medición de la satisfacción de los afiliados. Se obtuvo con una muestra total de 319 usuarios encuestados, durante el periodo correspondiente a los meses de octubre, noviembre y diciembre del presente año, de los cuales, se identificó a 319 encuestados, cifra que representa el 72 % de la muestra poblacional como afiliados a la Eps Familiar Colombia, 14% Nueva Eps, 9% Eps Cajacopi, y por ultimo Dusakawi con un 5%. (ver gráfico 1).

Gráfico 1. Distribución porcentual por Eps de afiliación encuesta de satisfacción Ipsi Kottushi Sao Anga – trimestre (octubre-diciembre 2024)





Zae , jijafin فالإستشائم disar?

W. PMC

Janes (S)

gran

ंदें। क No.

. Chaiffe

\$ 3.5£2 J.

Zeralini. Z.C **WEER**

Mar.

y specific

AL Lum

harded See \$.452 ám.

17 a . 35

À.

Şve

fina.

""\Sim

ily, is step.

i w

Chi. Note: Sar

됐다 in de same Sejin. F.7.4.

2.144 E entra Links

GLM. 200

Selenda Selenda

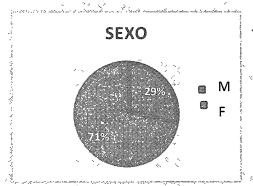
H HELL

Court

C)_{L,r}

Ø.er

La distribución de la población encuestada según su sexo presento ligeras diferencias en la información obtenida. La mayoría de los afiliados encuestados son del sexo femenino con un 71% y el 29% son masculinos de la población (ver grafica 2)



珍岭

jang De Jang

LIDE?

4 THE

473

8151. N

4j.**9**) (9)

\$N.65

ASSĀ

a marí

rail

Gráfico 2. Distribución porcentual por sexo encuesta de satisfacción Ipsi Kottushi Sao Anga – trimestre (octubre-diciembre 2024).

5. SERVICIOS EVALUADOS

Por medio del análisis de los diferentes tipos de servicios, se observó una amplia diferencia entre la evaluación de estos, identificando que cerca de la mitad de la población encuestada evaluó el servicio recibido en consulta externa, SIAU, farmacia y medicina general; acción que se encuentra directamente relacionada al ser el servicio con mayor demanda por parte de los afiliados (Ver tabla 1).

[♠] Kottushi Sao Anna Ips Indigena-





^{🛮 🕲} ipsindigenakottushi 🧪

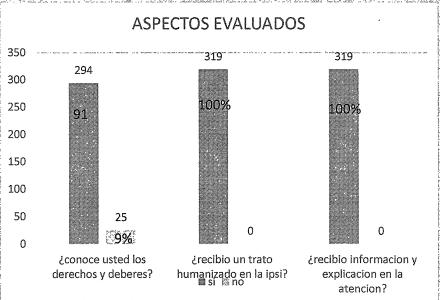
Tabla 2. Distribución de los servicios por encuesta de satisfacción IpSi Kottushi Sao Ánaa — trimestre (octubre-diciembre 2024).

	<u> 1975 Maryiba</u>	Egraffine of the analytical by
En cuales de estos servicios		
a recibido usted atención:	#17.30%	%
a. Medicina General	180	17%
b. Laboratorio	77	7%
c. Citología	8	1%
d Siau	319	30%
e. Enfermería	26	2%
f. Nutrición	76	7%
g. Farmacia	187	18%
h. Odontología	56	5%
i. Psicología	47	4%
j. Trabajo Social	21	2%
k, Pediatría	4	0%
l. Ginecología	12	1%
dermatología	2	0%
m. Medicina Interna	34	3%
0. terapia física	2	0%
q. terapia ocupacional	2	0%
r. fonoaudiología	2	0%
s. Optometría	10.00	0%
TOTAL	1056	100%

5.2 ASPECTOS EVALUADOS

Los aspectos evaluados por medio de la encuesta de satisfacción corresponden a la información suministrada por los usuarios: conoce usted los derechos y deberes, recibió un trato humanizado por parte del profesional, y si recibió información y explicaciones durante la atención donde se presta el servicio. (ver en grafica 3)

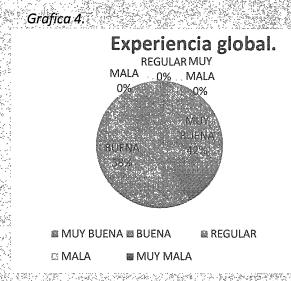
Grafica 3. Distribución porcentual de aspectos evaluados encuesta de Satisfacción Ipsi Kottushi Sao Anaa (octubre-diciembre 2024)



El 91% de los encuestados manifiestan que sí, conocen los derechos y deberes de usuarios y el 9% refiere que no los conocen, por lo cual se considera seguir educando a los usuarios sobre sus derechos y deberes para así mantener o aumentar el nivel de información de los usuarios de la Ipsi Kottushi Sao Ana>a. Por otra parte, La totalidad de los pacientes 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 el trato digno y respeto por los usuarios, características humanas que se requiere en una institución prestadora de los servicios de salud. Por último los pacientes encuestados dicen que si recibieron explicaciones e información durante su tratamiento. No obstante, el profesional está cumpliendo con su papel de orientar al paciente; de esta manera los usuarios cumplirán con su papel de seguir las recomendaciones de cuidado y prescritas por el profesional de la salud.

5.3 SATISFACCION DE USUARIOS IPSI KOTTUSHI SAO ANAA

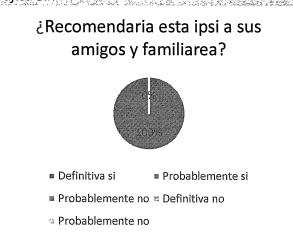
De 319 usuarios encuestados se evidencia que la satisfacción global es del 42 % es muy buena con 134 usuarios, con respecto a los servicios de salud que ha recibido es buena con el 58% que corresponde a 184 usuarios encuestados y 1 usuario encuestado califico su experiencia como regular arrojando como porcentaje 0 %. (ver grafica 4)



La atención global que ha recibido a través de la Ipsi es muy buena, se interpreta que en general el servicio prestado es bueno desde el punto de vista de los usuarios, motivo por el cual se busca mantener el nivel de satisfacción global en la prestación de los servicios de salud.

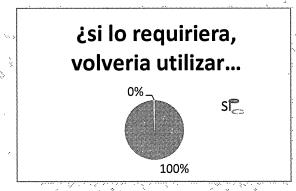
El 100% de los pacientes dicen que Definitivamente SI recomendaría a la Ipsi Kottushi. Sao Ana>a, esto debido a que su experiencia global respecto al servicio de salud ha sido buena. (ver en grafica 5)

Grafica 5.





Por otra parte, se evidencia que de 319 usuarios encuestado se observa que el 100% de los pacientes dijo que si volvería a utilizar nuestros servicios. (*ver grafica 6*)



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.

De acuerdo, a los 319 encuestados se observa que el 53% dijo que el tiempo de espera para ser atendido es bueno, el 45% opinó que era excelente, mientras el 2% califico como regular el tiempo de espera paras ser atendido. Ver en grafica 7

grafica 7

6.77.3

9,6454 19,6454

dari.

engi

i, en jûl



La mayoría de los pacientes califican como bueno el tiempo de espera para ser atendido. Lo que queremos es que el 100% este satisfecho con el tiempo de espera en la atención,

Nottushi Sao Anna Ips Indigena





^{@@}ipsindigenakottushi 🐍

7 SUGERENCIAS, AGRADECIMIENTOS Y FELICITACIONES

Es importante tener en cuenta las manifestaciones de los usuarios encuestados para nuestro mejoramiento continuo, del total de 319 encuestas realizadas para el trimestre de octubre, noviembre y diciembre del 2024, se contó con la manifestación de los encuestados que de manera voluntaria las describieron, de las cuales la mayoría identificaron como felicitaciones, agradecimientos y comentarios de satisfacción en los servicios de atención ofrecidos, entre los cuales se destacan:

"muy bien la comodidad de la Ips en la sala de espera"

"Felicidades, muy buena estrategia la orientadora, ya que nos orienta en la lps"

"Me gusta la atención"

"Me bueno los servicio que brinda la Ipsi"

"Muy bien con la atención"

"los profesionales son excelentes"

"Sigan prestado un buen servicio"

"Excelente servicios me siento muy a gusto"

"Gracias por la prestación de los servicios".

"muy buena atención, están pendientes de los usuarios, continúen así"

8. CONCLUSIONES

Para los meses de octubre, noviembre y diciembre del 2024, el resultado obtenido a partir de la encuesta de satisfacción (psi Kottushi Sao Anaa se identificó:

- Proporción de satisfacción global de los usuarios del 100% muy buena y buena.
- Proporción de usuarios que recomendarían a familiares y amigos la Ipsi Kottushi Sao Anaa con un 100 %.
- Proporción de usuario que volverían utilizar los servicios de la ipsi Kottushi Sao Anaa es del 100%.
- El aspecto evaluado con mayor calificación de "BUENO" por parte de los usuarios encuestados corresponde al tiempo de espera para ser atendidos y comodidad de la lpsi Kottushi Sao Anaa
- La calificación "si" presento el mayor número de reportes por los usuarios encuestados para cada uno de los aspectos evaluados (Información suministrada por el personal que lo atiende, calidad en la atención, oportunidad en el servicio).

9. ANEXOS

9.1 FORMATO DE ENCUESTA

	124			DE SATISFACCI	ÓN AL USI	JARIO				
	(600)407	a/a	Macroproceso Estratéaico	. , Proceso SIAU		Paginas gina 1 de 1				
	Taux now la	Missauke V	Côdigo: KSA-SIAU-FR-CO			8: 14/02/2023 [
Γ	FECHA:	NOM	BRES Y APELLIDOS COMI	LETOS ?	SEXO	EPS				
1			*** · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	general des						
L		L		*		<u> </u>				
	LA ATENCION FI	JE	MEDICINA GENERAL	LABORATORIO		CITOLOGIA				
ł	RECIBIDA EN:	·								
f	SIAU		ENFERMERIA.	NUTRICION		FARMACIA				
-		1								
ŀ	ODONTOLOGIA		PSICOLOGIA	- ESPECIALIDADE	5 R	EHABILITACION				
4				, D	- 200					
				Cual	Cual _					
T		1				* **				
L	***************************************	erechos	y deberes que tiene con	no usuario? \$1	NOL					
	1 ¿considera l	ISTED QL	 Je ha recibido un buen tra		ATE DEL PERSOI	IAL DE LA IPS?				
	1. ¿Considera usted que ha recibido un buen trato humanizado por parte del personal de la IPS?									
	Z. EL PROFESION	ULLE DIO	EXPLICACIONES E INFORMAC	ION HURANTE SITTFATAN	CIENTO SI	I NO ETT				
,	✓ 2. EL PROFESIONAL LE DIO EXPLICACIONES E INFORMACION DURANTE SU TRATAMIENTO? SI NO L O O O O O O O O O O O O									
	3. CALIFIQUE EL ASEO Y COMODIDAD DE LAS INSTALACIONES DE LA IPS:									
	EXELENTE BUENO REGULAR DEFICIENTE									
	4. Califique el Tiempo de Espera para ser atendida:									
	EXELENTE BUENO REGULAR DEFICIENTE									
	5.` {CÓMO CALIF	icaria s	U EXPERIENCIA GLOBAL RESPE	CTO A LOS SERVICIOS DE :	alle oue ha e	JECIRIDO A TRAVES				
	5. ¿CÓMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALLIO QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE LA IPSE									
	BUENA MUY BUENA REGULAR MALA MUY MALA									
		e etc.	e. *							
	6. HECOMENDA	ia a suis	FAMILIARES Y AMIGOS ESTA	IPS?						
	6. RECOMENDAL		ritir a as	·	ROBABLEMENTS	ио ГП				
	DEFINITIVAMENTE SI] **	OBABLEMENTE SI 🔲 DEFIN	·	robablimente	но 🔲				
	DEFINITIVAMENTE SI] ## TILLZAR !	OBABLEMENTE SI	·	robablimente	но 🔲				
	DEFINITIVAMENTE SI	J PR	OBABLEMENTE SI DEFIN NUESTRIOS SERVICIOS?	·	robablimente	ио []				
	DEFINITIVAMENTE SI	J PR	OBABLEMENTE SI DEFIN NUESTRIOS SERVICIOS?	·	strəmileaeor	мо				
	DEFINITIVAMENTE SI	J PR	OBABLEMENTE SI DEFIN NUESTRIOS SERVICIOS?	·	robablémenté	мо				
	DEFINITIVAMENTE SI	J PR	OBABLEMENTE SI DEFIN NUESTRIOS SERVICIOS?	·	ROBABLEMENTE	МО				
	DEFINITIVAMENTE SI	J PR	OBABLEMENTE SI DEFIN NUESTRIOS SERVICIOS?	·	ROBABLEMENTE	мо				
	DEFINITIVAMENTE SI	J PR	OBABLEMENTE SI DEFIN NUESTRIOS SERVICIOS?	·	ROBABLEMENTE	NO C				
	DEFINITIVAMENTE SI	J PR	OBABLEMENTE SI DEFIN NUESTRIOS SERVICIOS?	·	ROBABLEMENTE	МО				



FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS

DESCRIPCIÓN Código: IAU-MSU-FR-005

Versión: 002

MACROPROCESO: MISIONAL

PROCESO: USUARIO INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL

Fecha:23/07/2024

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO	
	Richard	22	11	2024	

Siendo las 4:30 pm, se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) 40 por la identificado con C.C. 1118651627 usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

- 1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
- 2. Conteo de formatos
- 3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N. FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	1	Toma de mustra o blocatorio
RECLAMO		
FELICITACIÓN		
SUGERENCIA	1	toma de muestra o laboratorio
PETICIÓN		
OTRO		

NUMERO POR POR Riesgo		Riesgo	Riesgo	
CLASIFICACIÓN O TIPO simple:	X	priorizado:	vital	

- 4. Cierre de buzón de sugerencias.
- 5. Firma de constancia de los participantes

- Yeli Uriana

Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

Gislaine Epiagu Liveira

Líder del proceso de Sistemas de Información



EVIENCIAS FOTOGRAFICAS

LUGAR:

SALA DE ESPERA IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A

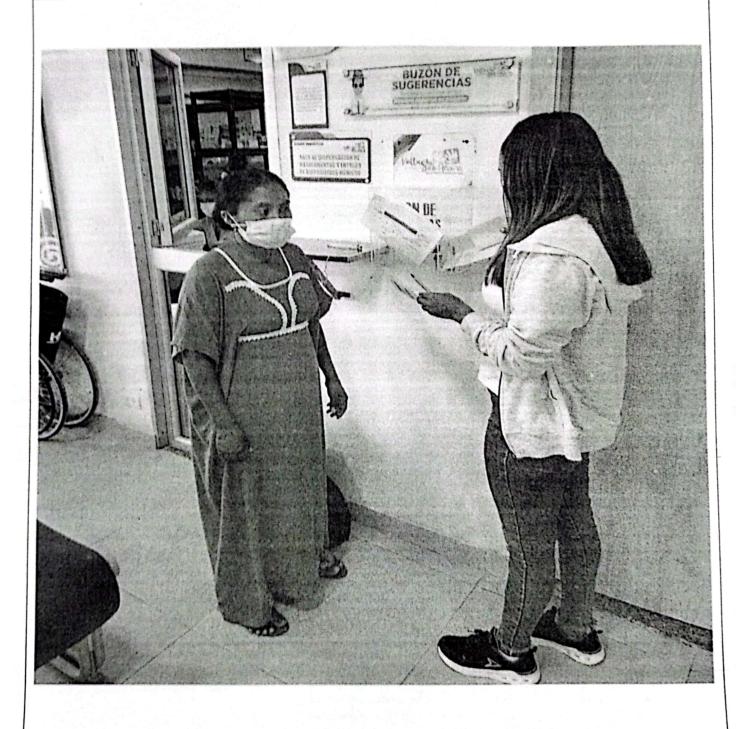
Fecha: 22-11-2024

Hora inicial: 4:30PM

Hora final: 4:45 PM

APERTURA DE BUZON DE SUGERENCIAS

Actividad Realizada: Apertura de buzón en presencia de los usuarios para mayor transparencia. Socialización del formato de diligenciamiento de PQRSF



						*****	-		-			
		FOR	MULACI	OND	EIRETICIO	A. O	WEUA, RECL	LAMO			DESCRIPCIO	
Kettuchi En		FORMULACIÓN DE PETICIÓN, QUEJA, REC SUGERENCIA O FELICITACIONES							AVAN.		: IAU-MSU-FR	-003
			NESS ABSELLENTAL P	March 1977				Versión: 02				
		MACRO	PROCESO: ES	TRATEG	ICO PROCE	80; G	ESTIÓN DE ATENCIO	ÓN AL USI	JARIO	Fecha: 3	0/04/2024	
				E	SPACIO EXCLUSIV	VO DE	L USUARIO					
DÍA	MES	T	AÑO	Prop	porcionamos este formato para garantizar el derecho de participación ciudadana,							
21	LZ	a	2211	C	umplir con las disposiciones legales, y fomentar el mejoramiento continuo de la institución. ¡Muchas gracias por su aportel						e Ia	
	34	0	024		Datos Us			racias po	71 30 OP			
			NOMBRE Y	ADFILI				TIP	O Y NÚ	MERO D	E DOCUMEN	ITO DE
			HOMBRET	Ar EEEI						IDEN	TIDAD	
Neila	x Mo	ede						40	91		99	
			DIREC	CIÓN			,				O CELULAR	
								3	00	8013	3531	
		offet	CORREO EI	LECRÓN	ICO			EPS o	FAPR		Nue	No
neile	ance	ter	865	00	mod.	ces	1	7.730	-CLD		EPS	
. , , ,	AUTORIZ	ACIÓN N	NOTIFICACIÓ	N POR	CORREOELECTR	ÓNICO)	SI		. 51 %	NO	
			Dependen	cia: Or	igen de servici	lo dor	nde se interpon	e la PQF	RSF			
Petición	Qu	eja	Reclan	no	Sugerencia	T	Felicitaciones	os Otra		D12132	¿Cual?	
	1				×							
			Dependen	ncia: O	rigen de servic	cio do	onde se interpor	ne la PC	RS	-		
Medicina ger	neral o	Farm	acia	Odor	ntología Toma muestra o laboratorio			OTRO: ¿CUAL?				
especializad	а											
					n Facel Dalós	105	X DODGE					
					DESCRIPCIÓN		1			A		
1)Esic	snar	+	Per	Lor			toma		and the same	rest	ب دمو	
11		206	de	Pric	bobine	, (Jsa U	00	Sc	3/0	Pers	ono
04 .1	,0 T.P	Pan	peto	P	20105	3	Pacien	, to.	(-)	ay	MING	25
Infai	010	1 0	01100	15	J + d	Q	poaii	OCA	D N	Lin	nitac	cone
rifai	1117	1	2010	and the same	Pa		icio Ma				Life and the	
							24154			•		
						08	1137					
							DATOS DE Q	IIIEN D	FCIRE	LAPO	RSF	
-	djunta do	cument						OILIA K				
Si:	Si: No: X					Nombre: Gislaine Epayo Queiva						
Firma usuario					Cargo: Trabajadoi social.							
	7				Sede o munici	ipio:_	-4					
						ión: [7.1	s(11)) Af	NO (20	JSH)	
				Clasificación de			respuest	ta				
				RIESGO SIMPLE: 72 horas para la respuesta RIESGO PRIORIZADO: 48 horas para la respuesta								
					RIESGO VITAL: 24 horas para la respuesta							

FORMULACIONIDEIRETTICION, QUEUA, RECLAMO DESCRIPCION SUGERENCIA O FEITICITACIONES Código: IAU-MSU-FR-003 Versión: 02 PROCESO: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Fecha: 30/04/2024 MACROPROCESO: ESTRATEGICO ESPACIO EXCLUSIVO DEL USUARIO Proporcionamos este formato para garantizar el derecho de participación ciudadana, DÍA MES AÑO cumplir con las disposiciones legales, y fomentar el mejoramiento continuo de la institución. ¡Muchas gracias por su aporte! 11 2024 20 Datos Usuario (a) TIPO Y NÚMERO DE DOCUMENTO DE NOMBRE Y APELLIDOS IDENTIDAD GIRNO 8001082 6 Mierres)IGNA 3023743662 SARIS C correra Familiar de EPS o EAPB majayud wayuu a Hotmar L com Autorización notificación por correoelectrónico Dependencia: Origen de servicio donde se interpone la PQRSF ¿Cual? **Felicitaciones** Otra Reclamo Sugerencia Petición Queja Dependencia: Origen de servicio donde se interpone la PQRS Toma muestra o OTRO: Odontología Farmacia Medicina general o laboratorio ¿CUAL? especializada DESCRIPCIÓN DE LA PQRSF DATOS DE QUIEN RECIBE LA PORSF Adjunta documentos No: Nombre: Firma usuario Cargo: Sede o municipio: Fecha Recepción: DÍA (DIGNA ROSA Clasificación de la PQRS: RIESGO SIMPLE: 72 horas para la respuesta Centeres BLENC' 1118 809.082 RIESGO PRIORIZADO: 48 horas para la respuesta RIESGO VITAL: 24 horas para la respuesta