

INFORME DE SATISFACCION DEL USUARIO

IPSI KOTTUSHI SAO ANAA

ENERO-MARZO 2024

IPS Indígena
Kottushi Sao Anaa
017 3300724/011-1

Calle 15 No. 7-95 El progreso
0318 312 5400 - 729 1169
Riachocha La Guajira

✉ ipsikottushi@hotmail.com
@ipsindigenakottushi
📍 Kottushi Sao Anaa Ips Indígena
🌐 www.ipsikottushi.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.

IPS Indígena
Kottushi Sao Anaa
M.C. 402673413411

Calle 15 No.7-93 El progreso
318 312 5400 - 729 1169
Riachacho, La Guajira

✉ ipsikottushi@hotmail.com
@ipsindigenakottushi
Kottushi Sao Anna Ips Indígena
www.ipsikottushi.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 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)



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).

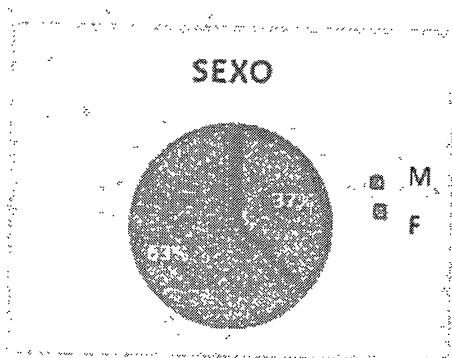


Gráfico 2. Distribución porcentual por sexo encuesta de satisfacción Ipsi Kottushi Sao Anaa – trimestre (enero-marzo 2024).

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).

En cuales de estos servicios a recibido usted atención:	#	%
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%
l. Ginecología	39	3%
m. Medicina Interna	40	3%
n. Endocrinología	7	1%
o. terapia física	5	33%
p. Oftalmología	18	1%
q. terapia ocupacional	1	0%
r. fonoaudiología	5	0%
TOTAL	1205	100%

IPS Indígena
Kottushi São Anna
Indígena

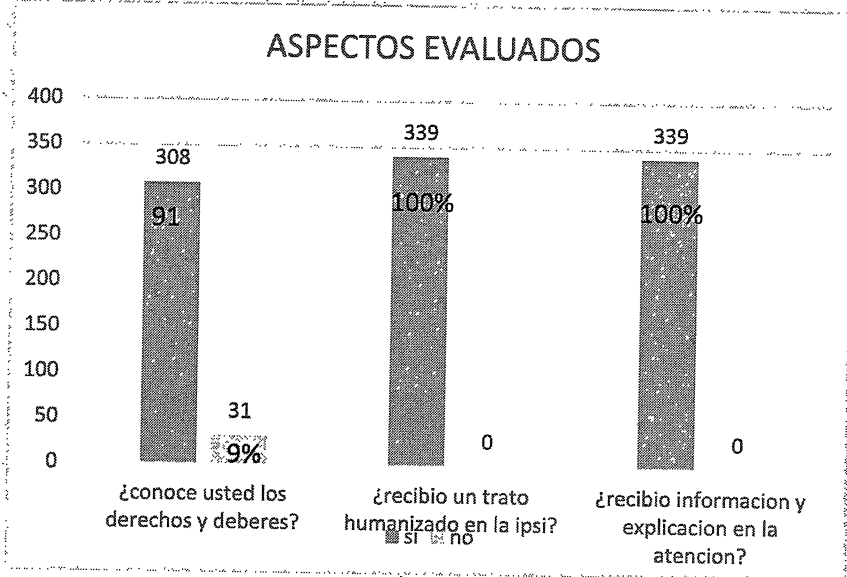
Calle: 15 No. 7-93 El progreso
0318 312 5400 ~ 729 1169
Riohacha, La Guajira

ipsikottushi@hotmail.com
@ipsindigenakottushi
Kottushi São Anna, Ips Indígena
www.psicokottushi.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 Anaa. 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.

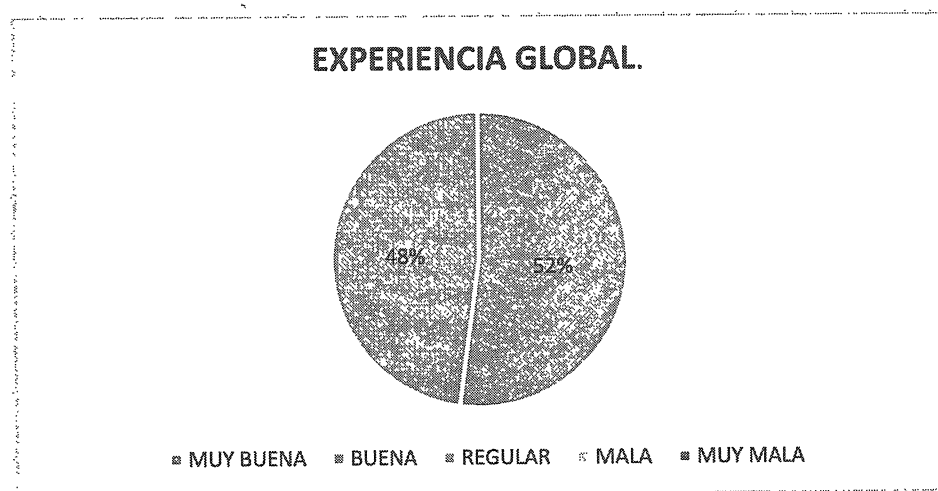
IPS Indígena
Kottushi Sao Anaa
NTN: 900.759.644-1

Calle 15 No. 7-93 El progreso
318.312.5400 - 729.1169
Riohacha La Guajira

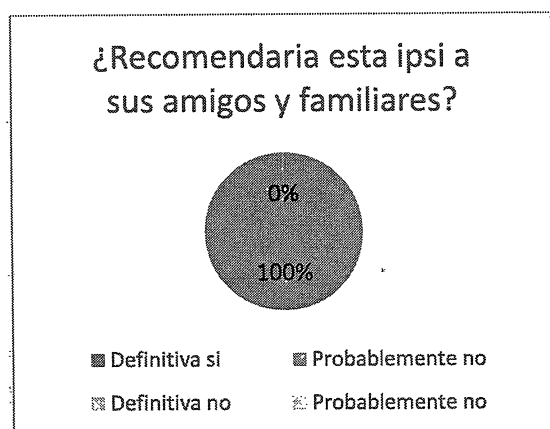
ipsikottushi@hotmail.com
@ipsindigenakottushi
Kottushi Sao Anna Ipsi Indígena
www.ipsikottushi.com

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.



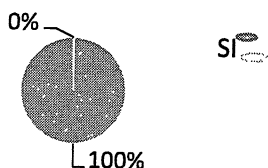
El 100% de los pacientes dicen que Definitivamente Sí recomendaría a la Ipsi Kottushi Sao Anaa, Los usuarios dijeron que definitivamente Sí recomendaría a sus familiares

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



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

**¿si lo requiriera,
volveria utilizar...**



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.

IPS Indígena
Kottushi Sag Anna
Tel: 000-7941344

Calle 15 No. 7-93 El progreso
0318 312 5400 - 729 1169
Riachacha, La Guajira

✉ ipsikottushi@hotmail.com
@ipsindigenakottushi
📍 Kottushi Sag Anna Ips Indígena
🌐 www.ipsikottushi.com



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”

“Sigán 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

	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO		
	Macroproceso	Proceso	Páginas
	Estratégico	SIAU	Página 1 de 1
	Código: KSA-SIAU-FR-001	Versión: 02	Fecha: 14/02/2023

FECHA:	NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS	SEXO	EPS
--------	-------------------------------	------	-----

LA ATENCION FUE RECIBIDA EN:	MEDICINA GENERAL <input type="checkbox"/>	LABORATORIO <input type="checkbox"/>	CITOLOGIA <input type="checkbox"/>
SIAU <input type="checkbox"/>	ENFERMERIA <input type="checkbox"/>	NUTRICION <input type="checkbox"/>	FARMACIA <input type="checkbox"/>
ODONTOLOGIA <input type="checkbox"/>	PSICOLOGIA <input type="checkbox"/>	ESPECIALIDADES <input type="checkbox"/> Cual _____	REHABILITACION <input type="checkbox"/> Cual _____

¿Conoce usted los derechos y deberes que tiene como usuario? SI ☐ NO ☐

1. ¿CONSIDERA USTED QUE HA RECIBIDO UN BUEN TRATO HUMANIZADO POR PARTE DEL PERSONAL DE LA IPS?
SI ☐ NO ☐
2. ¿EL PROFESIONAL LE DIO EXPLICACIONES E INFORMACION DURANTE SU TRATAMIENTO? SI ☐ NO ☐
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 CALIFICARÍA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVÉS DE LA IPS?
BUENA ☐ MUY BUENA ☐ REGULAR ☐ MALA ☐ MUY MALA ☐
6. RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?
DEFINITIVAMENTE SI ☐ PROBABLEMENTE SI ☐ DEFINITIVAMENTE NO ☐ PROBABLEMENTE NO ☐
7. VOLVERÍA A UTILIZAR NUESTROS SERVICIOS?
SI ☐ NO ☐

COMENTARIOS O SUGERENCIAS PARA MEJORAR

INFORME DE SATISFACCION DEL USUARIO

IPSI KOTTUSHI SAO ANAA

ABRIL-JUNIO 2024

IPS Indígena
Kottushi Sao Anaa
M.C. 400774334-1

Calle 15 No. 7-93 El progreso
0318 312 5400 - 729 1169
Riohacha, La Guajira

✉ ipsikottushi@hotmail.com
@ [ipsindigenakottushi](https://www.instagram.com/ipsindigenakottushi)
📍 Kottushi Sao Anna Ips Indígena
🌐 www.ipsikottushi.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 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.

IPS Indígena
Kottushi Sao Anaa
TEL: 999.794.134-1

Calle 15 No. 7-93 El progreso
TEL 318 312-5400 - 729 1169
Riachacha, La Guajira

✉ ipsikottushi@hotmail.com
@ipsindigenakottushi
Kottushi Sao Anna Ipsi Indígena
www.ipsikottushi.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

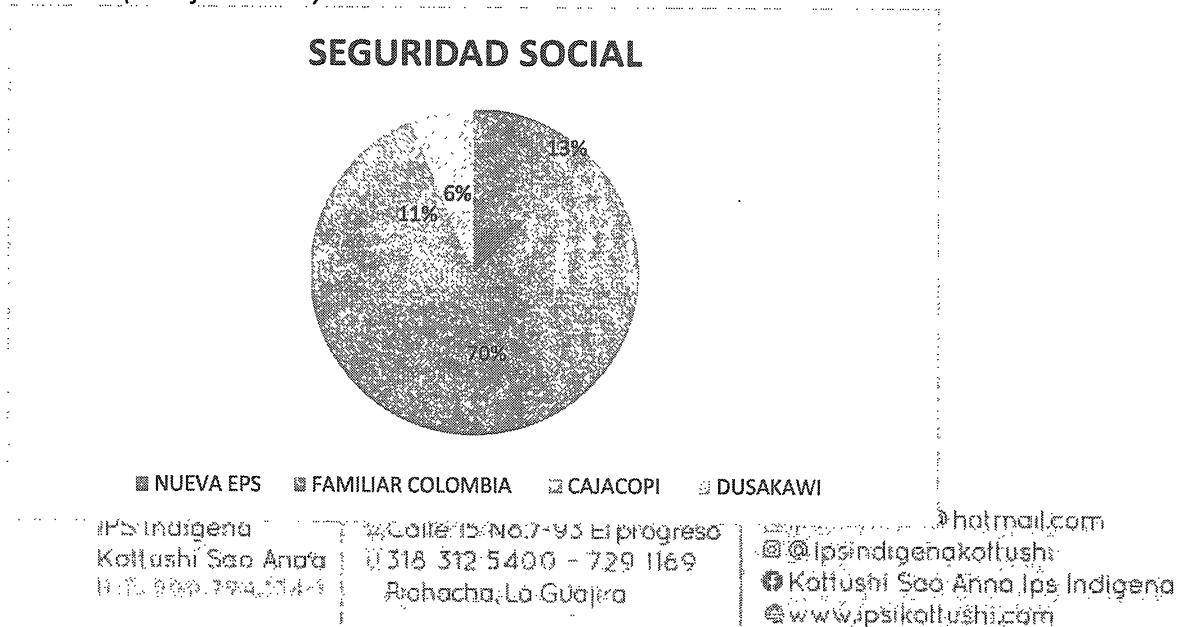
La encuesta está compuesta por cuatro componentes que buscan evaluar diferentes aspectos, los cuales corresponden a la caracterización del usuario, los tipos de servicio, aspectos en la atención, y satisfacción global.

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)



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).

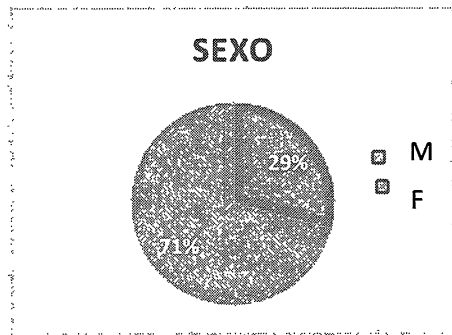


Gráfico 2. Distribución porcentual por sexo encuesta de satisfacción Ipsi Kottushi Sao Anna – trimestre (abril-junio 2024).

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).

En cuales de estos servicios a recibido usted atención:	#	%
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%
l. Ginecologia	27	3%
m. dermatologia	3	0%
n. Medicina Interna	18	2%
o. terapia 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
Kottushi Sao Ana'a
UIT 208 794 134-1

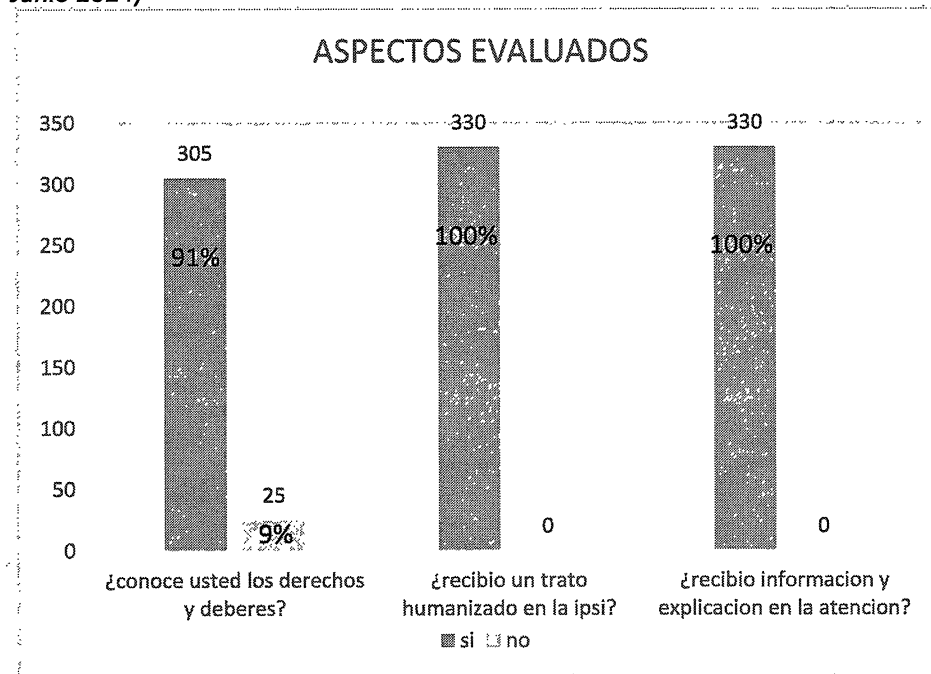
Calle 15 No. 7-93 El progreso
318 312 5400 - 729 1169
Riohacha, La Guajira

ipsikottushi@hotmail.com
@ipsindigenakottushi
Kottushi Sao Anna Ips Indigena
www.ipsikottushi.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 Ana>a (Abril-Junio 2024)

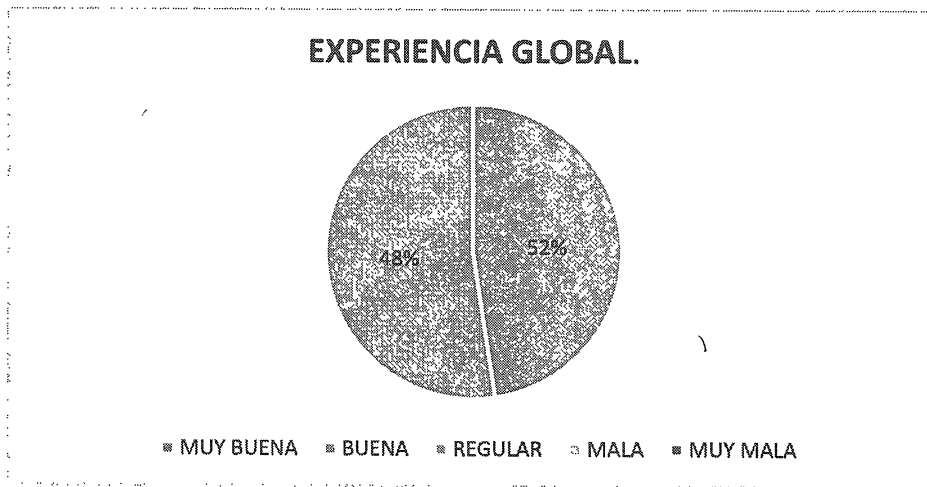


El 91% de los encuestados manifiestan que sí, conocen los derechos y deberes de usuarios y el 9% refiere que no los conocen, por lo cual se considera seguir educando a los usuarios sobre sus derechos y deberes para así mantener o aumentar el nivel de información de los usuarios de la Ipsi Kottushi Sao 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 los usuarios cumplirán con su papel de seguir las recomendaciones de cuidado y prescritas por el profesional de la salud.

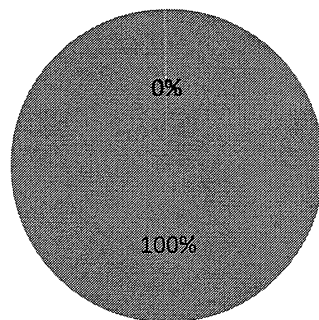
5.3 SATISFACCION DE USUARIOS IPSI KOTTUSHI SAO ANAA

De 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.

¿Recomendaría esta ipsi a sus amigos y familiares?

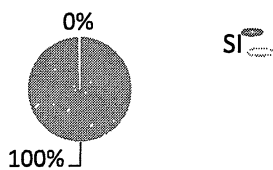


■ Definitiva si ■ Probablemente si ■ Probablemente no
□ Definitiva no □ Probablemente no

El 100% de los pacientes dicen que Definitivamente Sí recomendaría a la Ipsi Kottushi São 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.

¿si lo requiriera, volvería utilizar...



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.

IPS Indígena
Kottushi São Ana>a
TEL: 318 312 5400

Calle 25 No. 7-93 El progreso
318 312 5400 - 729 1169
Riachão, La Guajira

ipsikottushi@hotmail.com
@ipsindigenakottushi
Kottushi São Anna Ipsi Indígena
www.ipsikottushi.com

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”


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

	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO			
	Macroproceso	Proceso	Páginas	
	Estratégico	SIAU	Página 1 de 1	
	Código: KSA-SIAU-FR-003	Versión: 02	Fecha: 14/02/2023	

FECHA:	NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS	SEXO	EPS
--------	-------------------------------	------	-----

LA ATENCIÓN FUE RECIBIDA EN:	MEDICINA GENERAL	LABORATORIO	CITOLOGIA
SIAU	ENFERMERIA	NUTRICION	FARMACIA
ODONTOLOGIA	PSICOLOGIA	ESPECIALIDADES	REHABILITACION
		Cual	Cual

¿Conoce usted los derechos y deberes que tiene como usuario? SI ☐ NO ☐

1. ¿CONSIDERA USTED QUE HA RECIBIDO UN BUEN TRATO HUMANIZADO POR PARTE DEL PERSONAL DE LA IPS?
SI ☐ NO ☐
 2. EL PROFESIONAL LE DIO EXPLICACIONES E INFORMACION DURANTE SU TRATAMIENTO SI ☐ NO ☐
 3. CALIFIQUE EL ASEO Y COMODIDAD DE LAS INSTALACIONES DE LA IPS:
EXLENTE ☐ BUENO ☐ REGULAR ☐ DEFICIENTE ☐
 4. CALIFIQUE EL TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDA:
EXLENTE ☐ BUENO ☐ REGULAR ☐ DEFICIENTE ☐
 5. ¿CÓMO CALIFICARÍA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE LA IPS?
BUENA ☐ MUY BUENA ☐ REGULAR ☐ MALA ☐ MUY MALA ☐
 6. RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTAR IPS?
DEFINITIVAMENTE SI ☐ PROBABLEMENTE SI ☐ DEFINITIVAMENTE NO ☐ PROBABLEMENTE NO ☐
 7. VOLVERÍA A UTILIZAR NUESTROS SERVICIOS?
SI ☐ NO ☐
- COMENTARIOS O SUGERENCIAS PARA MEJORAR
- _____
- _____
- _____

IPS Indígena
Kottushi Saa Anaa
TEL: 900 724 114

Calle 15 No.7-93 El progreso
U: 318 312 5400 ~ 729 1169
Riohacha, La Guajira

ipskottushi@hotmail.com
@ipsindigenakottushi
Kottushi Saa Anaa IPS Indígena
www.ipskottushi.com



INFORME DE SATISFACCION DEL USUARIO

IPSI KOTTUSHI SAO ANAA

JULIO- SEPTIEMBRE 2024

IPS Indígena
Kottushi Sao Anaa

Calle 15 No. 7-93 El progreso
318 312 5400 - 729 1169
Riachocha, La Guajira

✉ ipsikottushi@hotmail.com
📧 @ipsindigenakottushi
📍 Kottushi Sao Anaa Ips Indígena
🌐 www.ipsikottushi.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 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.

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 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)



La distribución de la población encuestada según su sexo presentó ligeras diferencias 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).

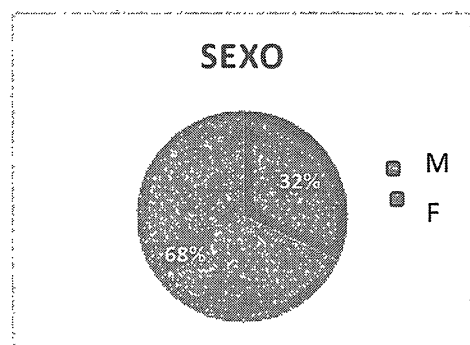


Gráfico 2. Distribución porcentual por sexo encuesta de satisfacción Ipsi Kottushi Sao Anna – trimestre (julio-septiembre 2024).

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).

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%
l. Ginecología	16	2%
dermatología	0	0%
m. Medicina Interna	35	4%
o. terapia física	6	1%
p. Oftalmología	0	0%
q. terapia ocupacional	0	0%
r. fonoaudiología	0	0%
s. Optometría	0	0%
TOTAL	939	100%

IPS Indígena
Kottushi São Anna
RUA 15 Nº 7-93

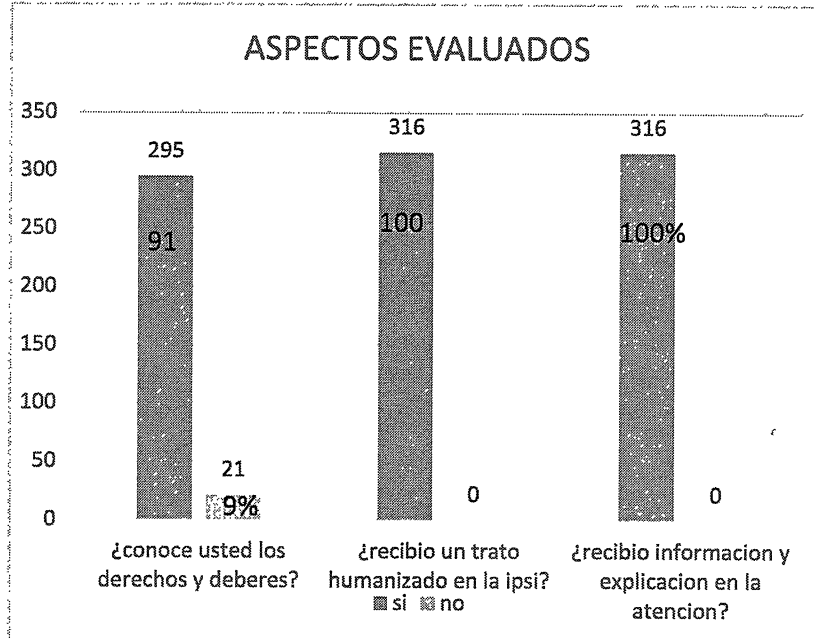
Calle 15 No. 7-93 El progreso
318 312 5400 - 729 1169
Riachão, La Guajira

@ipsikottushi@hotmail.com
@ipsindigenakottushi
Kottushi São Anna Ips Indígena
www.ipsikottushi.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. (ver en grafica 3)

Distribución porcentual de aspectos evaluados encuesta de Satisfacción Ipsi Kottushi Sao Anaa (julio-septiembre 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 Anaa. 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.

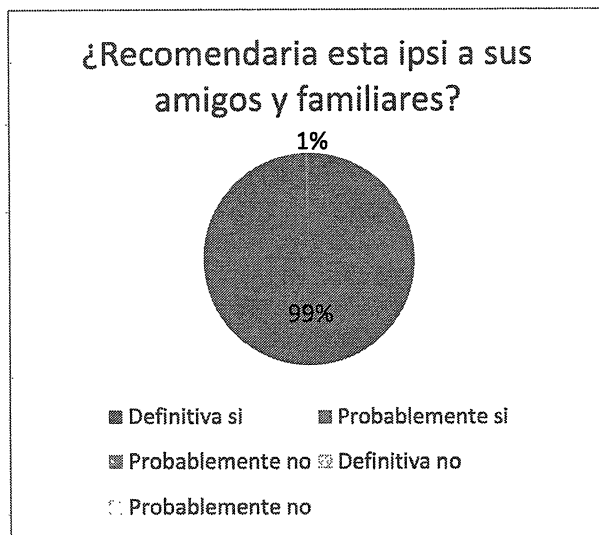
5.3 SATISFACCION DE USUARIOS IPSI KOTTUSHI SAO ANAA

De 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)



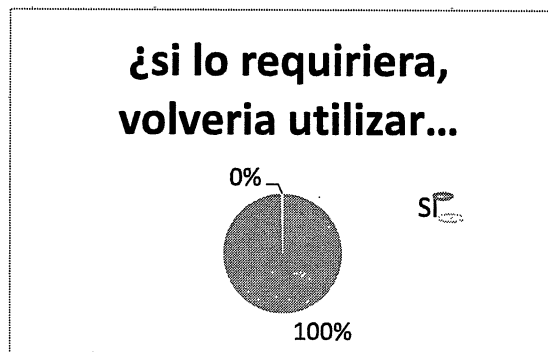
IPS Indígena
Kottushi Sao Ana-a
Tel: 318 774 134

Calle 15 No. 7-93 El progreso
318 312 5400 - 729 1169
Riachacha, La Guajira

ipsikottushi@hotmail.com
@ipsindigenakottushi
Kottushi Sao Anna Ips Indígena
www.ipsikottushi.com

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.



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”

“Sigam 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



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).

IPS Indígena
Kottushi Sao Anaa


Calle 15 No.7-93 El progreso
318-312 5400 - 729 1169
Richacha, La Gualajira

ipsikottushi@hotmail.com
@ipsindigenakottushi
Kottushi Sao Anna Ipsi Indígena
www.ipsikottushi.com



9. ANEXOS

9.1 FORMATO DE ENCUESTA

	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO			
	Macroproceso	Proceso	Páginas	
	Estratégico	SIAM	Página 1 de 1	
	Código: KSA-SIAM-FR-001	Version: 02	Fecha: 14/02/2023	

FECHA:	NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS	SEXO	EPS
--------	-------------------------------	------	-----

LA ATENCIÓN FUE RECIBIDA EN:	MEDICINA GENERAL	LABORATORIO	CITOLOGIA
SIAM	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	ENFERMERIA	NUTRICION	FARMACIA
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ODONTOLOGIA	PSICOLOGIA	ESPECIALIDADES	REHABILITACION
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Cual _____	Cual _____

¿Conoce usted los derechos y deberes que tiene como usuario? SI ☐ NO ☐

1. ¿CONSIDERA USTED QUE HA RECIBIDO UN BUEN TRATO HUMANIZADO POR PARTE DEL PERSONAL DE LA IPS? SI ☐ NO ☐
2. EL PROFESIONAL LE DIO EXPLICACIONES E INFORMACIÓN DURANTE SU TRATAMIENTO? SI ☐ NO ☐
3. CALIFIQUE EL ASO Y COMODIDAD DE LAS INSTALACIONES DE LA IPS:
EXLENTE ☐ BUENO ☐ REGULAR ☐ DEFICIENTE ☐
4. CALIFIQUE EL TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDA:
EXLENTE ☐ BUENO ☐ REGULAR ☐ DEFICIENTE ☐
5. ¿CÓMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE LA IPS?
BUENA ☐ MUY BUENA ☐ REGULAR ☐ MALA ☐ MUY MALA ☐
6. RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTAR IPS? ☐
7. DERIVATIVAMENTE SI ☐ PROBABLEMENTE SI ☐ DERIVATIVAMENTE NO ☐ PROBABLEMENTE NO ☐
8. VOLVERIA A UTILIZAR NUESTROS SERVICIOS?
SI ☐ NO ☐

COMENTARIOS O SUGERENCIAS PARA MEJORAR

IPS Indígena
Kottushi Saa Anara
Tel: 060 733 3241

Calle 15 No. 7-93 El Progreso
0318 312 5400 - 729 1169
Piochacho, Lo Guapo

ipsikottushi@hotmail.com
@ipsindigenakottushi
Kottushi Saa Anara Ips Indígena
www.ipsikottushi.com

INFORME DE SATISFACCION DEL USUARIO

IPSI KOTTUSHI SAO ANAA

OCTUBRE - DICIEMBRE 2024

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 Anaa – trimestre (octubre-diciembre 2024)



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 Ips Kottushi Sao Anqa – 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).

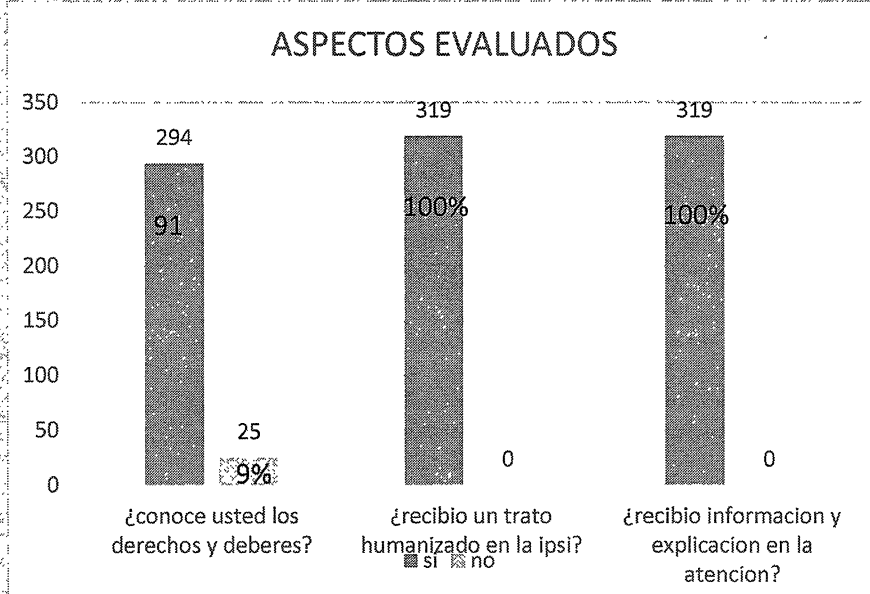
Tabla 2. Distribución de los servicios por encuesta de satisfacción Ipsi Kottushi Sao Anaa – trimestre (octubre-diciembre 2024).

En cuales de estos servicios a recibido usted atención:	#	%
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%
o. terapia física	2	0%
q. terapia ocupacional	2	0%
r. fonoaudiología	2	0%
s. Optometría	1	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 Anaa. 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)

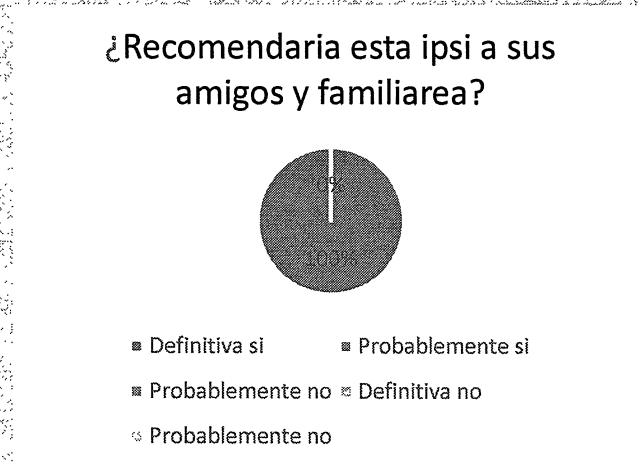
Grafica 4.



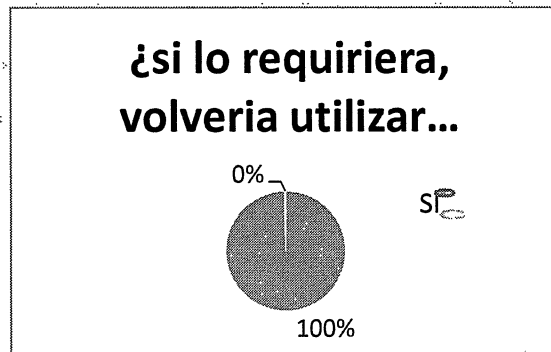
La atención global que ha recibido a través de la Ipsi es muy buena, se interpreta que en general el servicio prestado es bueno desde el punto de vista de los usuarios, motivo por el cual se busca mantener el nivel de satisfacción global en la prestación de los servicios de salud.

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.



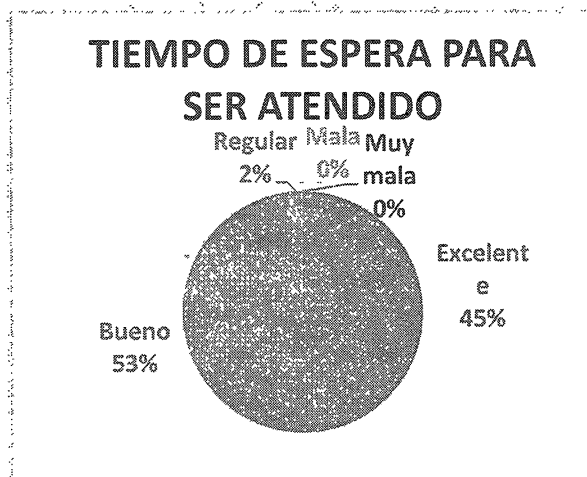
Por otra parte, se evidencia que de 319 usuarios encuestado se observa que el 100% de los pacientes dijo que si volvería a utilizar nuestros servicios. (ver grafica 6)



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 para ser atendido. Ver en grafica 7

grafica 7



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,

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 Ips”

“Me gusta la atención”

“Me bueno los servicio que brinda la Ips”

“Muy bien con la atención”

“los profesionales son excelentes”

“Sigán 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 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 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 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

		ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO	
Macroproceso	Proceso	Paginas	
Estratégico	SIAU	Página 1 de 1	
Código: KSA-SIAU-FR-001	Versión: 02	Fecha: 14/02/2023	

FECHA:	NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS	SEXO	EPS
--------	-------------------------------	------	-----

LA ATENCION FUE RECIBIDA EN:	MEDICINA GENERAL <input type="checkbox"/>	LABORATORIO <input type="checkbox"/>	CITOLOGIA <input type="checkbox"/>
SIAU <input type="checkbox"/>	ENFERMERIA <input type="checkbox"/>	NUTRICION <input type="checkbox"/>	FARMACIA <input type="checkbox"/>
ODONTOLOGIA <input type="checkbox"/>	PSICOLOGIA <input type="checkbox"/>	ESPECIALIDADES <input type="checkbox"/> Cual: _____	REHABILITACION <input type="checkbox"/> Cual: _____

¿Conoce usted los derechos y deberes que tiene como usuario? Si ☐ NO ☐

- ¿CONSIDERA USTED QUE HA RECIBIDO UN BUEN TRATO HUMANIZADO POR PARTE DEL PERSONAL DE LA IPS?
SI ☐ NO ☐
- EL PROFESIONAL LE DIO EXPLICACIONES E INFORMACION DURANTE SU TRATAMIENTO? SI ☐ NO ☐
- CALIFIQUE EL ASEO Y COMODIDAD DE LAS INSTALACIONES DE LA IPS:
EXLENTE ☐ BUENO ☐ REGULAR ☐ DEFICIENTE ☐
- CALIFIQUE EL TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDA:
EXLENTE ☐ BUENO ☐ REGULAR ☐ DEFICIENTE ☐
- ¿CÓMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE LA IPS?
BUENA ☐ MUY BUENA ☐ REGULAR ☐ MALA ☐ MUY MALA ☐
- RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?
DEFINITIVAMENTE SI ☐ PROBABLEMENTE SI ☐ DEFINITIVAMENTE NO ☐ PROBABLEMENTE NO ☐
- VOLVERIA A UTILIZAR NUESTROS SERVICIOS?
SI ☐ NO ☐

COMENTARIOS O SUGERENCIAS PARA MEJORAR

FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS

MACROPROCESO: MISIONAL

PROCESO:
USUARIO

INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL

DESCRIPCIÓN

Código: IAU-MSU-FR-005

Versión: 002

Fecha: 23/07/2024

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
	Riohache	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) Yeli Uriana identificado con C.C. 1118851627 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 muestra o laboratorio
RECLAMO		
FELICITACIÓN		
SUGERENCIA	1	Toma de muestra o laboratorio
PETICIÓN		
OTRO		

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

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

- Yeli Uriana

Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

Gislaine Epiazo Riveira

Líder del proceso de Sistemas de Información

EVINCENCIAS FOTOGRAFICAS

LUGAR:	SALA DE ESPERA IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A
--------	--

Fecha: 22-11-2024


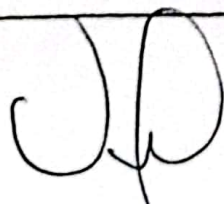
Hora Inicial: 4:30PM

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



FORMULACIÓN DE PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIONES					DESCRIPCIÓN	
					Código: IAU-MSU-FR-003	
					Versión: 02	
MACROPROCESO: ESTRATEGICO			PROCESO: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO		Fecha: 30/04/2024	
ESPACIO EXCLUSIVO DEL USUARIO						
DÍA	MES	AÑO	Proponemos este formato para garantizar el derecho de participación ciudadana, cumplir con las disposiciones legales, y fomentar el mejoramiento continuo de la institución. ¡Muchas gracias por su aporte!			
21	11	2024				
Datos Usuario (a)						
NOMBRE Y APELLIDOS				TIPO Y NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD		
Neila Madero				40917499		
DIRECCIÓN				TELÉFONO O CELULAR		
				3008013531		
CORREO ELECTRÓNICO				EPS o EAPB		Nueva EPS
neilamadero@gmail.com						
AUTORIZACIÓN NOTIFICACIÓN POR CORREOELECTRÓNICO				SI	NO	
Dependencia: Origen de servicio donde se interpone la PQRSF						
Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitaciones	Otra	¿Cual?
			X			
Dependencia: Origen de servicio donde se interpone la PQRS						
Medicina general o especializada	Farmacia	Odontología	Toma muestra o laboratorio	OTRO: ¿CUAL?		
			X			
DESCRIPCIÓN DE LA PQRSF						
Designar + Personas para toma de muestras sobre todo o los de prioridad. Usa una sola persona es un irrespeto para los pacientes. Hay niños Infantes y personas de + de 80 años con limitaciones Patricia Madero. 884154.						
Adjunta documentos			DATOS DE QUIEN RECIBE LA PQRSF			
Sí: <input type="checkbox"/> No: <input checked="" type="checkbox"/>			Nombre: Gisela Erazo Rivera			
Firma usuario			Cargo: Trabajador Social			
			Sede o municipio:			
			Fecha Recepción: DÍA (21) MES (11) AÑO (2024)			
			Clasificación de la PQRS:			
			<input checked="" type="checkbox"/> RIESGO SIMPLE: 72 horas para la respuesta <input type="checkbox"/> RIESGO PRIORIZADO: 48 horas para la respuesta <input type="checkbox"/> RIESGO VITAL: 24 horas para la respuesta			

FORMULACION DE PETICION, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIONES.

DESCRIPCION

Código: IAU-MSU-FR-003

Versión: 02

Fecha: 30/04/2024

MACROPROCESO: ESTRATEGICO

PROCESO: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO

ESPACIO EXCLUSIVO DEL USUARIO

DÍA
20

MES
11

AÑO
2024

Proporcionamos este formato para garantizar el derecho de participación ciudadana, cumplir con las disposiciones legales, y fomentar el mejoramiento continuo de la institución. ¡Muchas gracias por su aporte!

Datos Usuario (a)

NOMBRE Y APELLIDOS

TIPO Y NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD

DIGNA ROSA GUTIERREZ GIRNO

1-118 8091.082

DIRECCIÓN

TÉLEFONO O CELULAR

Carrera 33 SARIS 04

3023743662

CORREO ELECTRÓNICO

EPS o EAPB

Familiar de Colombia.

majayudwayud@hotmail.com

AUTORIZACIÓN NOTIFICACIÓN POR CORREOELECTRÓNICO

SI

NO

Dependencia: Origen de servicio donde se interpone la PQRSF

Petición

Queja

Reclamo

Sugerencia

Felicitaciones

Otra

¿Cual?

X

Dependencia: Origen de servicio donde se interpone la PQRS

Medicina general o especializada

Farmacia

Odontología

Toma muestra o laboratorio

OTRO:
¿CUAL?

X

DESCRIPCION DE LA PQRSF

El chico del modelo. 1 es una persona que no esta capacitado para atender los usuarios tiene una actitud muy mala y muy arrogante y para esta empresa necesitan personas con mucha empatía mucha gracia

Adjunta documentos

DATOS DE QUIEN RECIBE LA PQRSF

Si:

No:

X

Nombre:

Magda Sofia Garza Caraballo

Firma usuario

Cargo:

Coord. de Sede

Sede o municipio:

Bombas

Fecha Recepción: DÍA (20) MES (11) AÑO (24)

Clasificación de la PQRS:

☒

RIESGO SIMPLE: 72 horas para la respuesta

☐

RIESGO PRIORIZADO: 48 horas para la respuesta

☐

RIESGO VITAL: 24 horas para la respuesta

DIGNA ROSA

Gutierrez Girno

1-118 809.082