

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

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

**REALIZADO POR
DAVIANA FREYLE MEZA
Trabajadora Social**

**PARA
IPS INDIGENA KOTTUSHI SAO ANA>A
PRIMER TRIMESTRE DE 2023**

PRESENTACION.

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

El presente informe trimestral, muestra de forma consolidada la información que se obtuvo de los usuarios de la IPSI KOTTUSHI durante la atención brindada en el PRIMER trimestre del año 2023.

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

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

Para el PRIMER trimestre del año 2023 se realizaron encuestas a pacientes que asistieron a las citas desde el 04 de ENERO al 24 de MARZO del año anteriormente mencionado.

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

MUESTRA: Encuestados.

HOMBRE	48
MUJER	220
TOTAL	268

LA ATENCIÓN FUE RECIBIDA EN EL PRIMER TRIMESTRE EN LOS SERVICIOS DE:

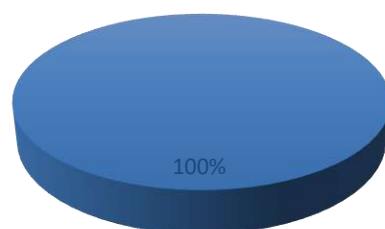
MEDICINA GENERAL	142	LABORATORIO	70	CITOLOGIA	4
PYP	74	ODONTOLOGIA	38	NUTRICIÓN	11
FARMACIA	0	GINECOLOGIA	20	TOTAL: 359	

PACIENTES QUE CONOCEN LOS DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS.

SI:	260	NO:	8	TOTAL:	268
-----	-----	-----	---	--------	-----

GRAFICA N°1

¿CONSIDERA USTED QUE HA RECIBIDO UN BUEN TRATO HUMANIZADO POR PARTE DEL PERSONAL DE LA IPS?



■ SI

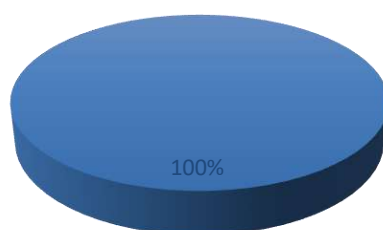
ALTERNATIVAS	Fa	Fr (%)
SI	268	100%
NO	0	0%
Total	268	100%

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

INTERPRETACION: La totalidad de los pacientes dicen que **SI** han recibido un trato humanizado; lo que quiere decir que el personal de la lps 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.

GRAFICA N°2

¿EL PERSONAL LE DIO EXPLICACIONES E INFORMACION DURANTE SU TRATAMIENTO?



■ SI

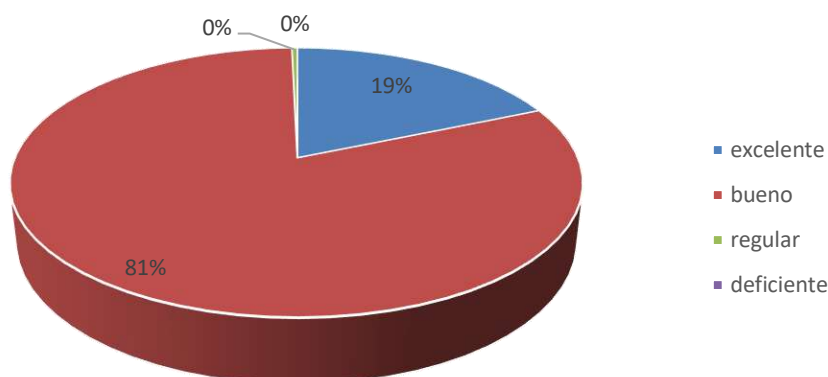
ALTERNATIVAS	Fa	Fr (%)
SI	268	100%
NO	0	0%
Total	268	100%

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

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

GRAFICA N°3

¿COMO CALIFICARIA EL ASEO Y LAS COMIDADES DE LAS INSTALACIONES DE LA IPS?



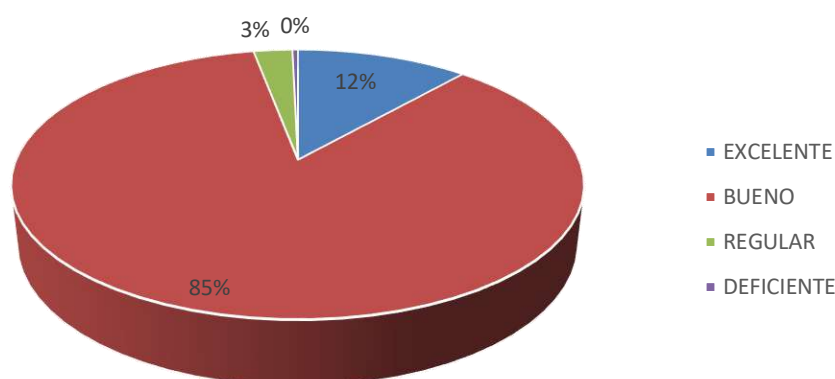
ALTERNATIVAS	FA	Fr(%)
EXCELENTE	50	6%
BUENO	217	94%
REGULAR	1	0%
DEFICIENTE	0	0%
TOTAL	268	100%

ANALISIS: El 6% dijo que el aseo y comodidad de las instalaciones son excelentes mientras el 94% le parecen buenas y el 0% considera las comodidades de las instalaciones de la Ipsi regulares.

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

GRAFICA N° 4

¿ COMO CALIFICA EL TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO?



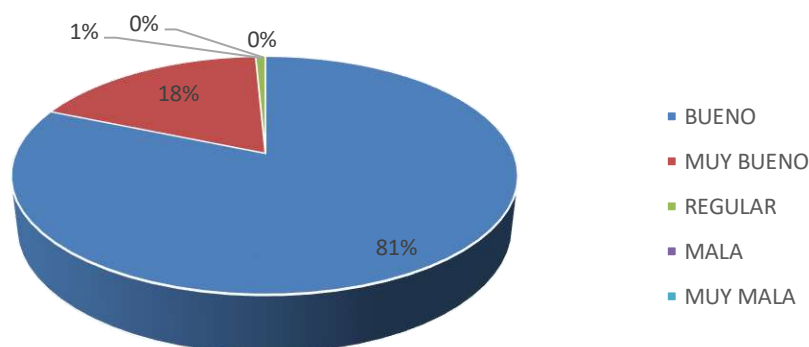
ALTERNATIVAS	Fa	Fr (%)
EXCELENTE	31	12%
BUENO	229	85%
REGULAR	7	3%
DEFICIENTE	1	0%
TOTAL	182	100%

ANALISIS: El 12% dijo que el tiempo de espera para ser atendido es excelente, el 85% opinó que era buena y el 3% consideró que el tiempo de espera en la lpsi es regular.

INTERPRETACION: En la pregunta cómo califica el tiempo en la sala de espera para ser atendida la mayoría dijeron que era buena, una parte opinaron que era excelente, sin embargo, una mínima proporción opinó que era regular el tiempo que esperan para ser atendidos. Muchos de los usuarios comprendieron que las atenciones dependen de la hora de llegada y que cada uno de los profesionales consideran un tiempo promedio para cada atención.

GRAFICA N° 5

¿COMO CALIFICA LA EXPERIENCIA GLOBAL
RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA
RECIBIDO ATRAVES DE LA IPS?



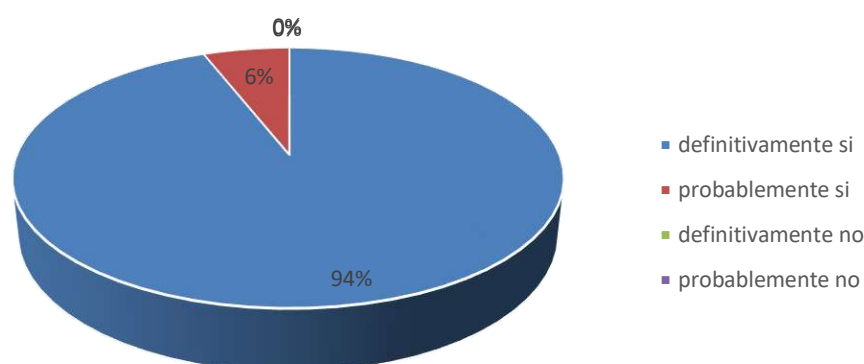
ALTERNATIVAS	Fa	Fr (%)
BUENO	218	81%
MUY BUENA	48	18%
REGULAR	2	1%
MALA	0	0%
MUY MALA	0	0%
TOTAL	268	100%

ANALISIS: El 18% dijo que la atención global respecto a los servicios de salud que ha recibido es muy buena, el 81% dijo que era buena, por su parte el 1% lo considera regular.

INTERPRETACION: La mayoría de los pacientes dicen que la atención global respecto a los servicio de salud que ha recibido a través de la lpsi es buena, se interpreta entonces que aunque hay algunas falencias, en general el servicio prestado en bueno desde el punto de vista de los usuarios.

GRAFICA N° 6

¿RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?



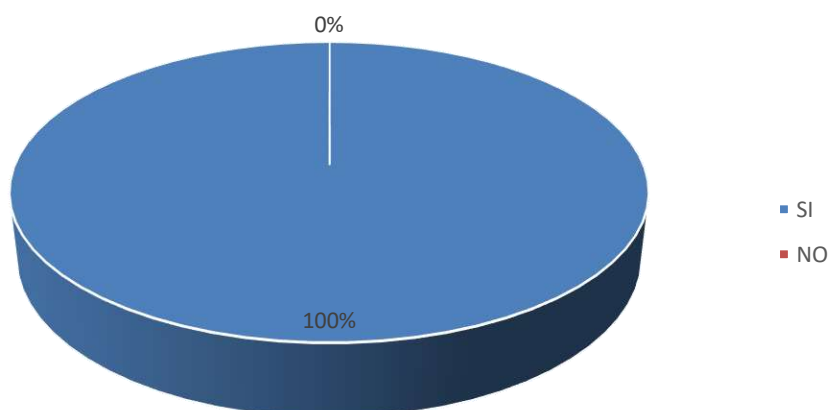
ALTERNATIVAS	Fa	Fr (%)
DEFINITIVAMENTE SI	252	94%
PROBABLEMENTE SI	16	6%
DEFINITIVAMENTE NO	0	0
PROBABLEMENTE NO	0	0
TOTAL	268	100%

ANALISIS: El 96% de los pacientes dicen que Definitivamente **SÍ** recomendaría a la Ips y el 4% opinan que probablemente la recomienden a familiares y amigos.

INTERPRETACION: la mayoría de los pacientes dijo que probablemente **SI** y definitivamente si recomendaría a sus familiares y amigos esta lpsi; y esto debido a que su experiencia global respecto al servicio de salud ha sido muy buena.

GRAFICA N° 7

¿ VOLVERIA A UTILIZAR NUESTROS SERVICIOS?



ALTERNATIVAS	Fa	Fr (%)
SI	268	100%
NO	0	0%
Total	268	100%

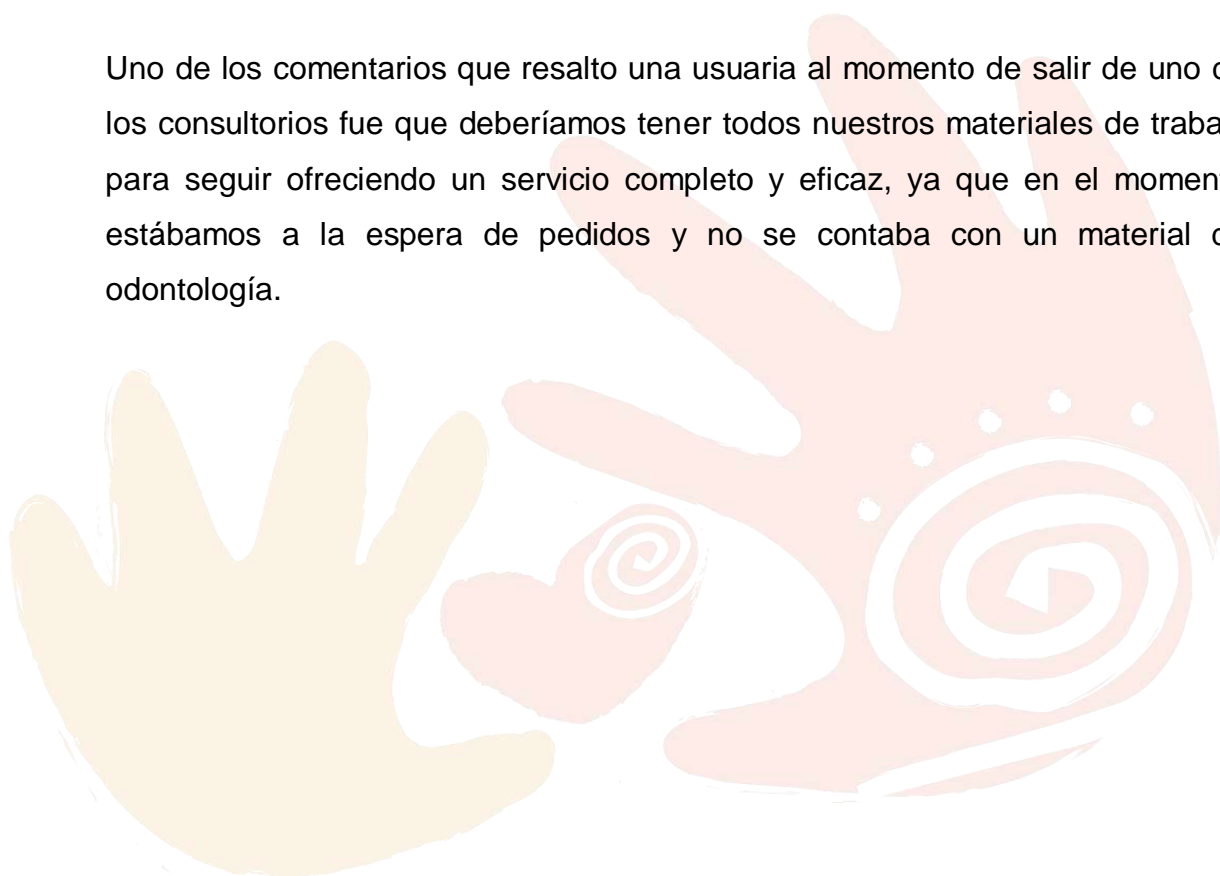
ANALISIS: el 100% de los pacientes encuestados dijo que si volvería a utilizar nuestros.

INTERPRETACION: La totalidad de 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 y hay que buscar estrategias en las que se incentive y se preste mayor atención al paciente para que se sienta bien atendido por parte del personal y satisfecho con el servicio.

COMENTARIOS O SUGERENCIAS PARA MEJORAR

Los comentarios o sugerencias para mejorar nuestros en la Ipsi que dijeron los encuestados son:

Uno de los comentarios que resalto una usuaria al momento de salir de uno de los consultorios fue que deberíamos tener todos nuestros materiales de trabajo para seguir ofreciendo un servicio completo y eficaz, ya que en el momento estábamos a la espera de pedidos y no se contaba con un material de odontología.



RESULTADO DE ENCUESTA TERCER TRIMESTRE DEL 2021

❖ SEXO:

M:48

F: 220

TOTAL:268

❖ DERECHOS Y DEBERES:

SI: 260

NO: 8

❖ BUEN TRATO HUMANIZADO

SI: 268

NO: 0

❖ EXPLICACION DURANTE EL TRATAMIENTO:

SI:268

NO: 0

❖ CALIFIQUE EL ASEO Y COMODIDAD

EXCELENTE: 50

BUENO: 217

REGULAR: 1

DEFICIENTE: 0

❖ CALIFIQUE EL TIEMPO DE ESPERA:

EXCELENTE: 31

BUENO:229

REGULAR: 7

DEFICIENTE: 1

❖ **CALIFIQUE EXPERIENCIA GLOBAL:**

BUENA: 218

MUY BUENA: 48

REGULAR: 2

MALA: 0

MUY MALA: 0

❖ **RECOMENDARIA FAMILARES Y AMIGOS:**

D. SI: 252

P. SI: 16

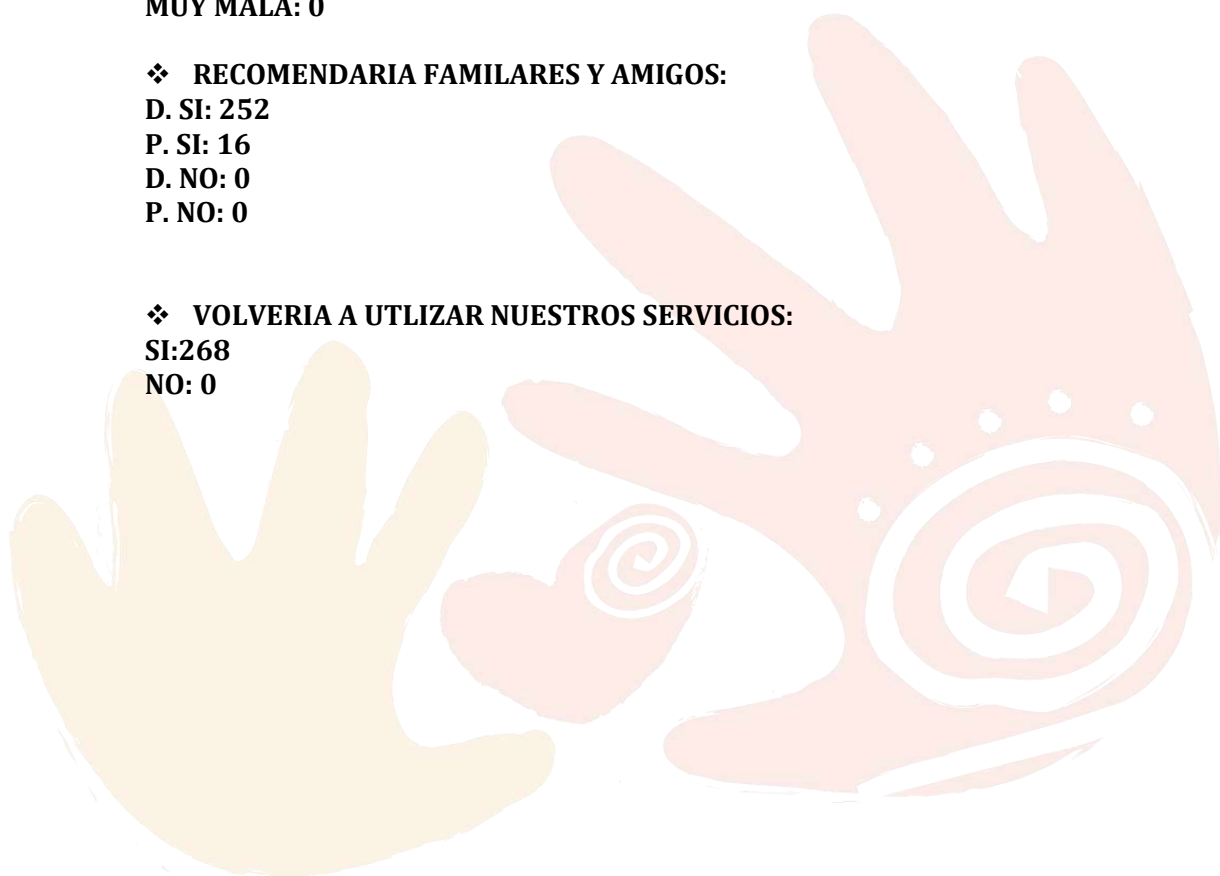
D. NO: 0

P. NO: 0

❖ **VOLVERIA A UTILIZAR NUESTROS SERVICIOS:**

SI: 268

NO: 0





kottushi sas anata
ips indígena
Resistencia por la Salud

www.ipsikottushi.com.co



VIGILADO
Supersalud
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.
Línea Gratuita Nacional: 018000510383

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

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

**REALIZADO POR
DAVIANA FREYLE MEZA
Trabajadora Social**

**PARA
IPS INDIGENA KOTTUSHI SAO ANA>A
CUARTO TRIMESTRE DE 2023**

PRESENTACION.

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

El presente informe trimestral, muestra de forma consolidada la información que se obtuvo de los usuarios de la IPSI KOTTUSHI durante la atención brindada en el CUARTO trimestre del año 2023.

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

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

Para el CUARTO trimestre del año 2023 se realizaron encuestas a pacientes que asistieron a las citas desde el 02 de OCTUBRE al 28 de DICIEMBRE

del año anteriormente mencionado.

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

MUESTRA: Encuestados.

HOMBRE	51
MUJER	310
TOTAL	361

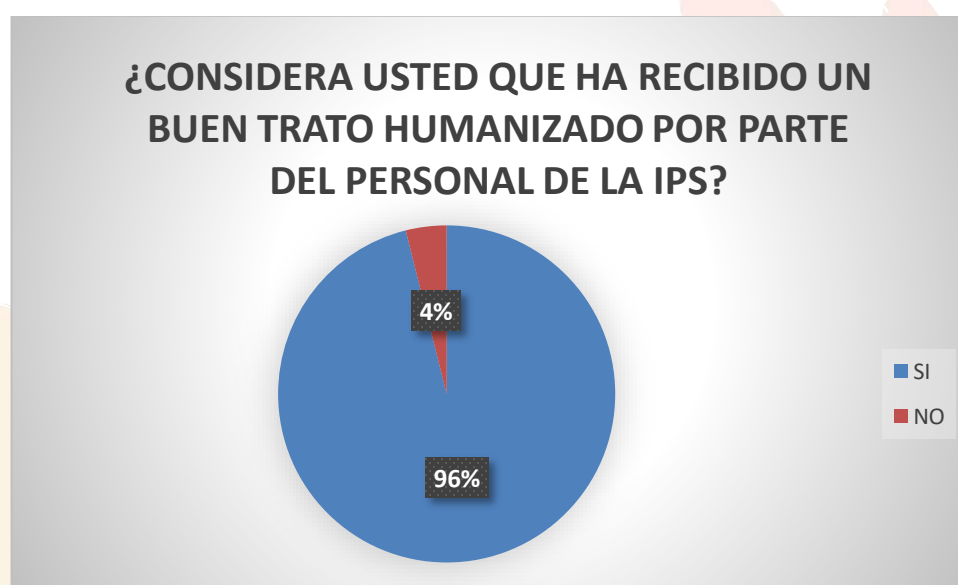
LA ATENCIÓN FUE RECIBIDA EN EL SEGUNDO TRIMESTRE EN LOS SERVICIOS DE:

MEDICINA GENERAL	177	LABORATORIO	43	CITOLOGIA	3
PYP	23	ODONTOLOGIA	22	NUTRICIÓN	7
FARMACIA	65	GINECOLOGIA	40	TOTAL: 380	

PACIENTES QUE CONOCEN LOS DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS.

SI:	346	NO:	15	TOTAL:	361
-----	-----	-----	----	--------	-----

GRAFICA N°1



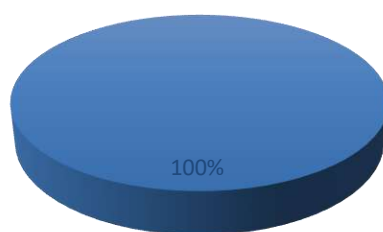
ALTERNATIVAS	Fa	Fr (%)
SI	348	96%
NO	13	4%
Total	361	100%

ANALISIS: el 96% opinó que si han recibido un buen trato humanizado por parte del personal de la lpsi y el 4% refiere que no.

INTERPRETACION: La mayor parte de los pacientes dicen que **SI** han recibido un trato humanizado; lo que quiere decir que el personal de la lps 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.

GRAFICA N°2

¿EL PERSONAL LE DIO EXPLICACIONES E INFORMACION DURANTE SU TRATAMIENTO?



■ SI

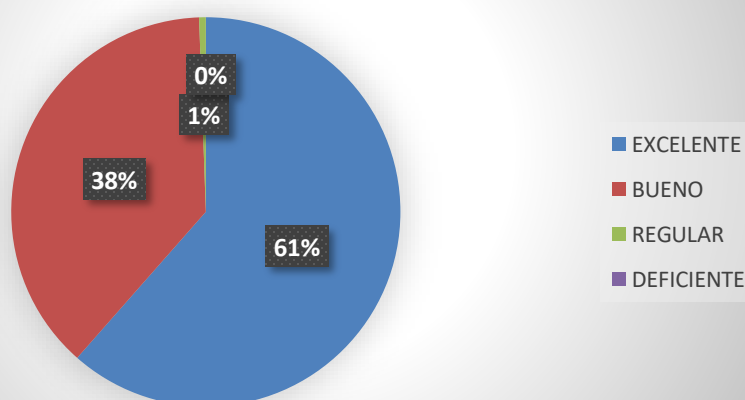
ALTERNATIVAS	Fa	Fr (%)
SI	361	100%
NO	0	0%
Total	361	100%

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

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

GRAFICA N°3

¿COMO CALIFICA EL TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO?



ALTERNATIVAS	FA	Fr(%)
EXCELENTE	222	61%
BUENO	137	38%
REGULAR	2	1%
DEFICIENTE	0	0%
TOTAL	361	100%

ANALISIS: El 61% dijo que el aseo y comodidad de las instalaciones son excelentes mientras el 38% le parecen buenas y el 1% considera las comodidades de las instalaciones de la Ipsi regulares.

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

GRAFICA N° 4



ALTERNATIVAS	Fa	Fr (%)
EXCELENTE	215	60%
BUENO	133	37%
REGULAR	12	3%
DEFICIENTE	1	0%
TOTAL	361	100%

ANALISIS: El 60% dijo que el tiempo de espera para ser atendido es excelente, el 37% opinó que era buena y el 3% que era regular y el 0% consideró que el tiempo de espera en la Ipsi es deficiente.

INTERPRETACION: En la pregunta cómo califica el tiempo en la sala de espera para ser atendida la mayoría dijeron que era excelente, una parte opinaron que era buena, sin embargo, una mínima proporción opinó que era regular el tiempo que esperan para ser atendidos. Muchos de los usuarios comprendieron que las atenciones dependen de la

hora de llegada y que cada uno de los profesionales consideran un tiempo promedio para cada atención.

GRAFICA N° 5



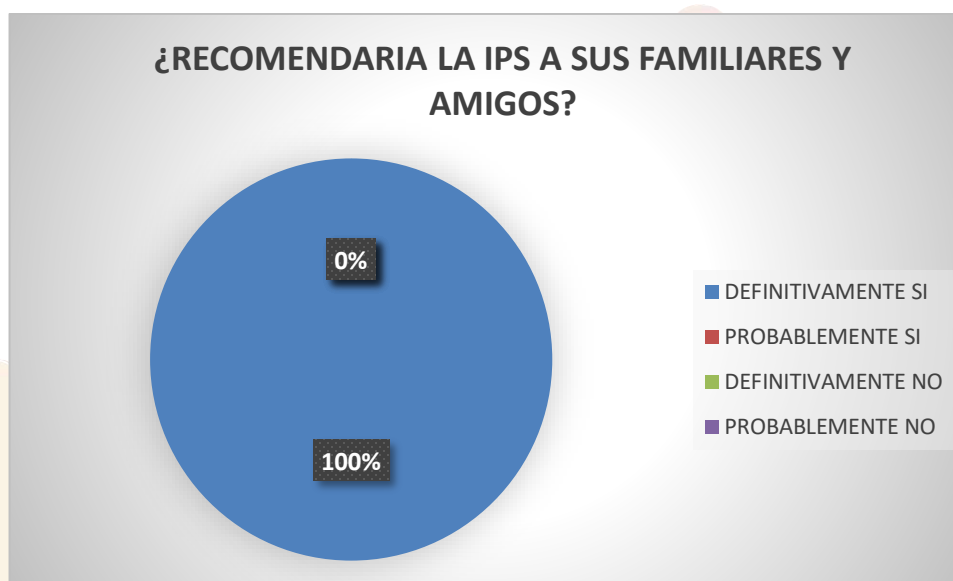
ALTERNATIVAS	Fa	Fr (%)
BUENO	294	82%
MUY BUENA	66	18%
REGULAR	1	0%
MALA	0	0%
MUY MALA	0	0%
TOTAL	361	100%

ANALISIS: El 18% dijo que la atención global respecto a los servicios de salud que ha recibido es muy buena, el 82% dijo que era buena, el 0% que su experiencia ha sido regular y el 0% que ha sido mala .

INTERPRETACION: La mayoría de los pacientes dicen que la atención global respecto a los servicio de salud que ha recibido a través de la lpsi es buena, se interpreta entonces

que aunque hay algunas falencias, en general el servicio prestado es bueno desde el punto de vista de los usuarios.

GRAFICA N° 6

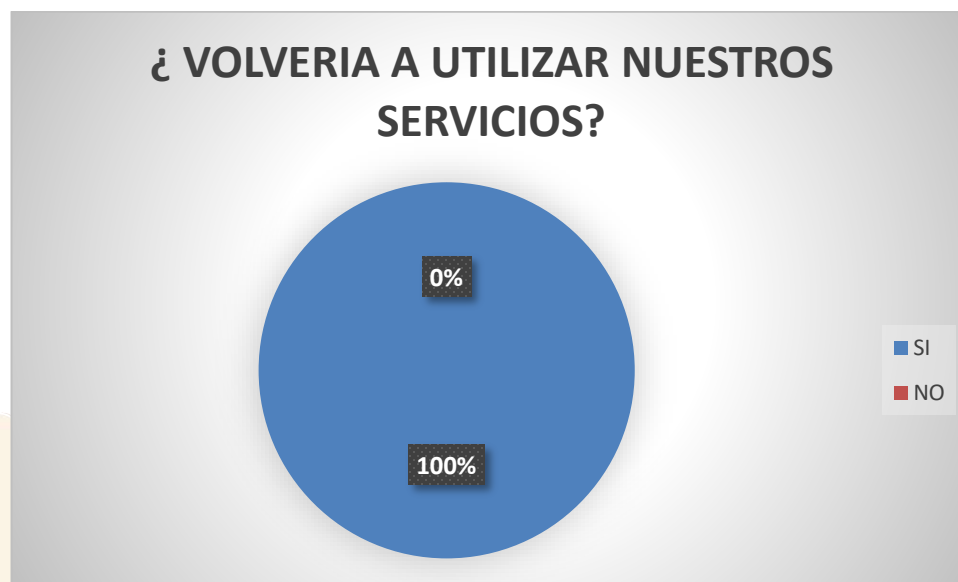


ALTERNATIVAS	Fa	Fr (%)
DEFINITIVAMENTE SI	361	100%
PROBABLEMENTE SI	0	0%
DEFINITIVAMENTE NO	0	0
PROBABLEMENTE NO	0	0
TOTAL	361	100%

ANALISIS: El 100% de los pacientes dicen que Definitivamente **SÍ** recomendaría a la Ips a familiares y amigos.

INTERPRETACION: la mayoría de los pacientes dijo que definitivamente si recomendaría a sus familiares y amigos esta lpsi; y esto debido a que su experiencia global respecto al servicio de salud ha sido muy buena.

GRAFICA N° 7



ALTERNATIVAS	Fa	Fr (%)
SI	361	100%
NO	0	0%
Total	361	100%

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

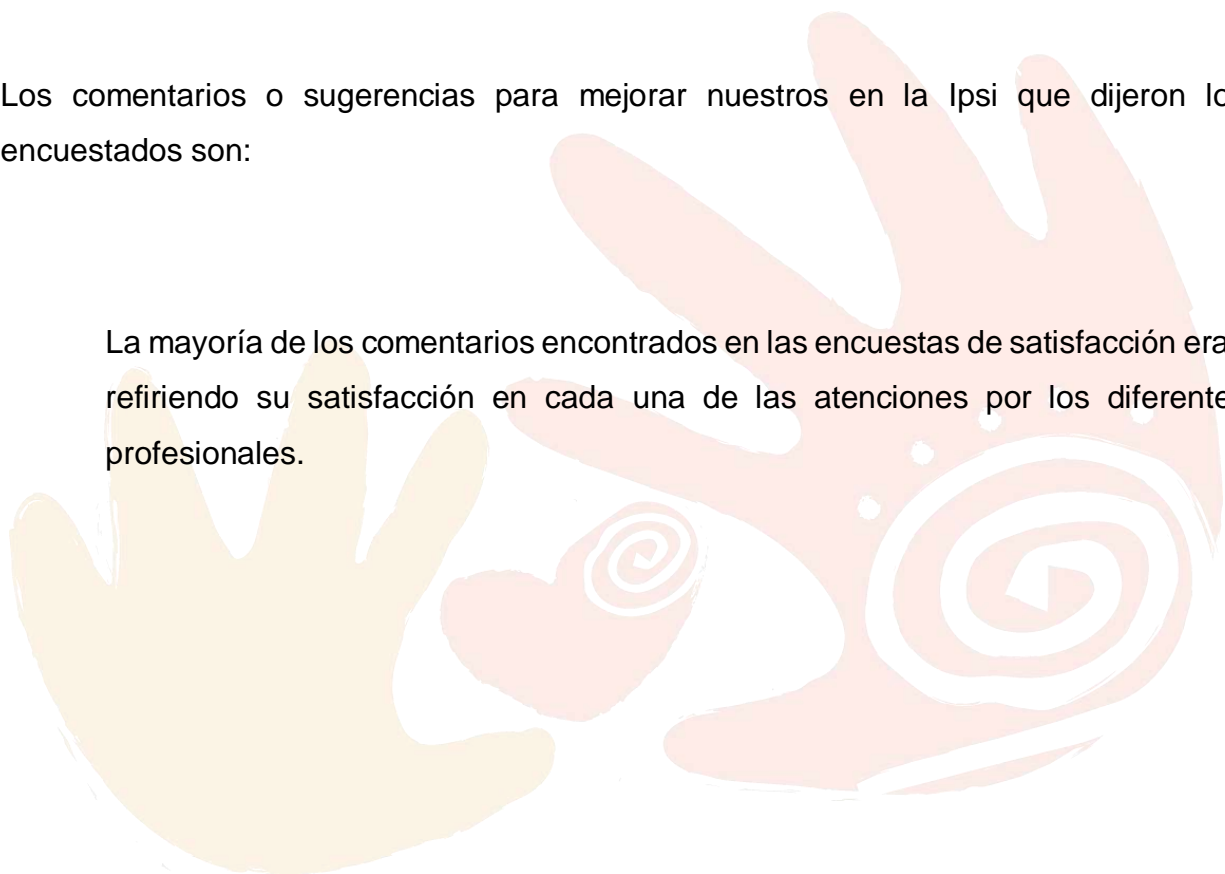
INTERPRETACION: La totalidad de los pacientes dicen que **SI** volverían a recibir los servicios de la Ipsi porque le gusta la atención que reciben, son tratados con amabilidad y respeto y los servicios satisfacen sus necesidades en salud y hay que buscar

estrategias en las que se incentive y se preste mayor atención al paciente para que se sienta bien atendido por parte del personal y satisfecho con el servicio.

COMENTARIOS O SUGERENCIAS PARA MEJORAR

Los comentarios o sugerencias para mejorar nuestros en la Ipsi que dijeron los encuestados son:

La mayoría de los comentarios encontrados en las encuestas de satisfacción eran refiriendo su satisfacción en cada una de las atenciones por los diferentes profesionales.



RESULTADO DE ENCUESTA TERCER TRIMESTRE DEL 2021

❖ SEXO:

M: 51

F: 310

TOTAL: 361

❖ DERECHOS Y DEBERES:

SI: 346

NO: 15

❖ BUEN TRATO HUMANIZADO

SI: 348

NO: 13

❖ EXPLICACION DURANTE EL TRATAMIENTO:

SI: 361

NO: 0

❖ CALIFIQUE EL ASEO Y COMODIDAD

EXCELENTE: 222

BUENO: 137

REGULAR: 2

DEFICIENTE: 0

❖ CALIFIQUE EL TIEMPO DE ESPERA:

EXCELENTE: 215

BUENO: 133

REGULAR: 12

DEFICIENTE: 1

❖ **CALIFIQUE EXPERIENCIA GLOBAL:**

BUENA: 294

MUY BUENA: 66

REGULAR: 1

MALA: 0

MUY MALA: 0

❖ **RECOMENDARIA FAMILIARES Y AMIGOS:**

D. SI: 361

P. SI: 0

D. NO: 0

P. NO: 0

❖ **VOLVERIA A UTILIZAR NUESTROS SERVICIOS:**

SI: 361

NO: 0



kottushi sas anata
ips indígena
Resistencia por la Salud

www.ipsikottushi.com.co



VIGILADO
Supersalud
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.
Línea Gratuita Nacional: 018000510383

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

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

REALIZADO POR:

GISLAINE ETHER EPIAYU RIVEIRA
Trabajadora social
Coordinadora SIAU

PARA
IPS INDIGENA KOTTUSHI SAO ANA>A
RIOHACHA LA GUAJIRA
OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE 2023

ELABORADO POR:	REVISADO Y APROBADO POR:
GISLAINE EPIAYU RIVEIRA Trabajador social	CARMEN MERCEDES COTES Representante Legal

PRESENTACION

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

El presente informe, muestra de forma consolidada la información que se obtuvo de los usuarios de la IPS INDÍGENA KOTTUSHI durante la atención brindada en el CUARTO TRIMESTRE (ACTUBRE, NOVIEMBRE, DICIEMBRE) DEL 2023

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



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

Para el tercer trimestre (octubre, noviembre, diciembre) de 2023 se realizaron encuestas a 300 pacientes que asistieron a las citas en los diferentes servicios.

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

TABLA N°1, SEXO USUARIOS ENCUESTADOS

SEXO	TOTAL	%
HOMBRES	46	23%
MUJERES	254	77%
TOTAL	300	100%

Fuente: Encuesta de Satisfacción a usuarios atendidos el trimestre #4 (octubre, noviembre, diciembre) del 2023 IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A

GRAFICA N°1, SEXO USUARIOS ENCUESTADOS

Fuente: Fuente: Encuesta de Satisfacción a usuarios atendidos el #4 (octubre, noviembre, diciembre) del 2023 IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A

ANALISIS: Durante el cuarto trimestre prevalece la asistencia y participación de mujeres en las encuestas realizadas.

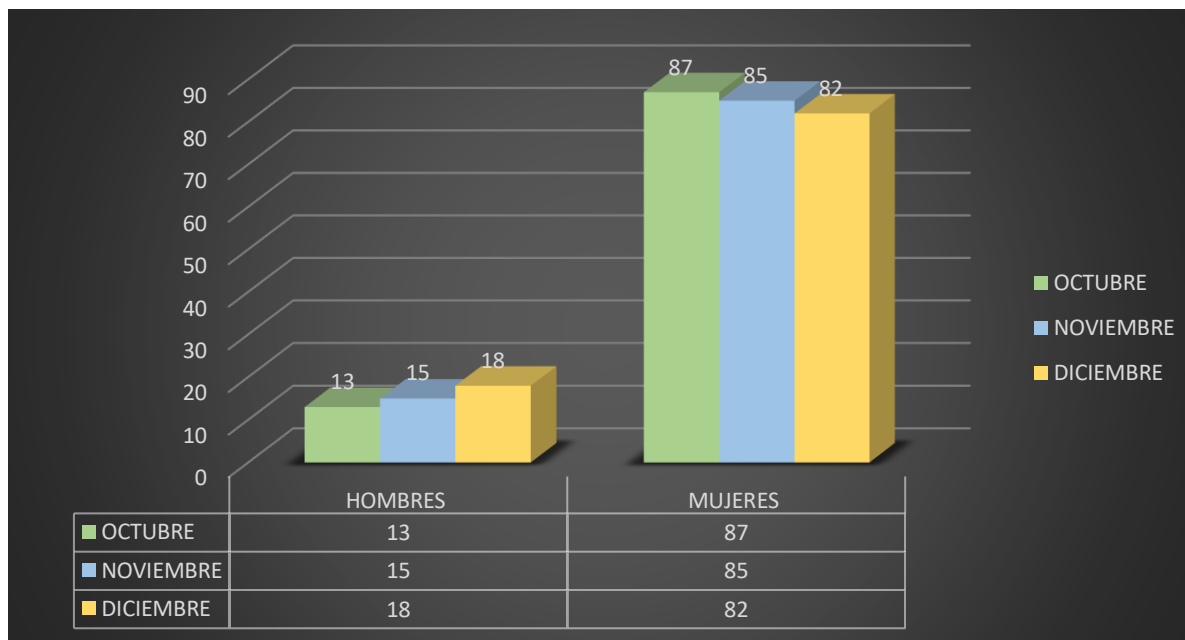


TABLA N°2 SEGURIDAD SOCIAL

EPS	CANTIDAD	%
DUSAKAWI	292	97%
FAMILIAR DE COLOMBIA	0	3%
CAJACOPI	8	0%
NUEVA EPS	0	0%
TOTAL	300	100%

Fuente: Encuesta de Satisfacción a usuarios atendidos el trimestre #4 (octubre, noviembre, diciembre) del 2023 IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A

GRAFICA N°2, SEGURIDAD SOCIAL

ANALISIS: Durante el cuarto trimestre se evidencio que hubo más afiliados de la EAPB Dusakawi seguido de Cajacopi.

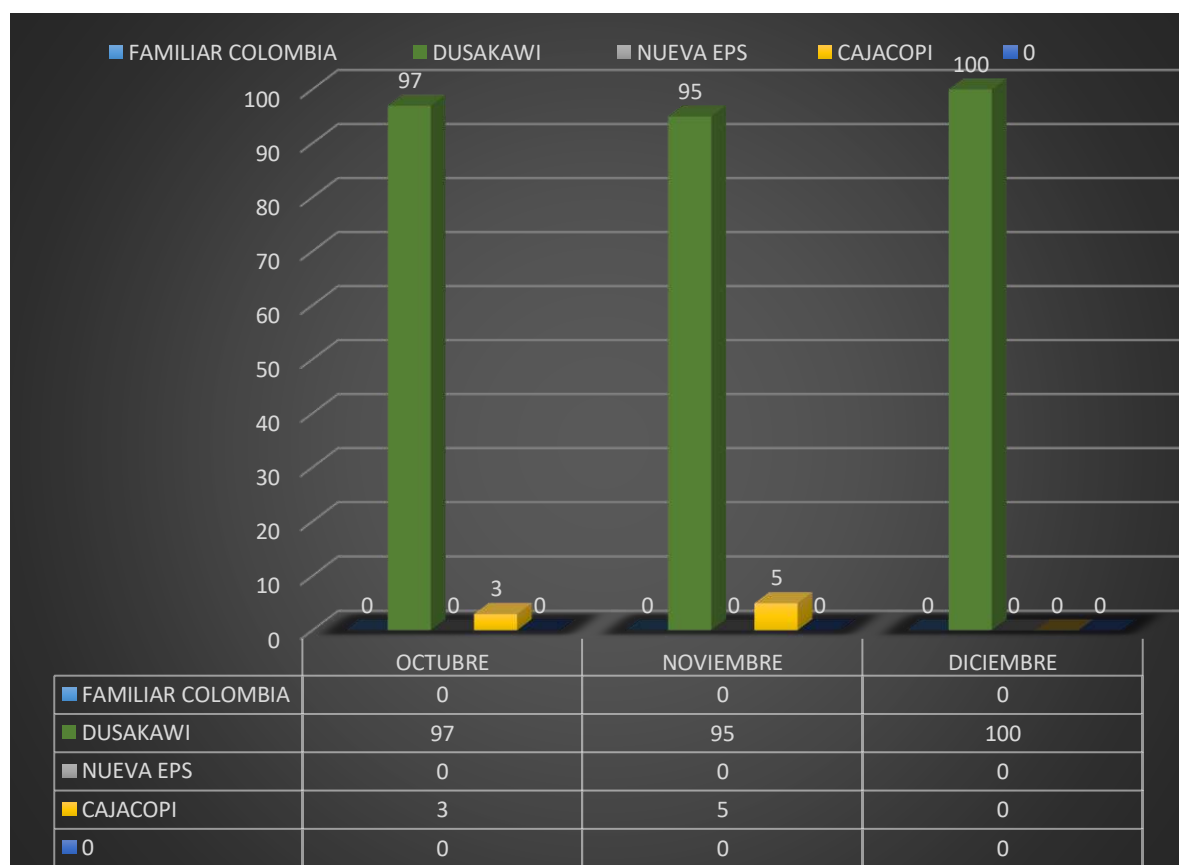


TABLA N°3
ATENDIDOS

SERVICIOS

SERVICIO	TOTAL	%
MEDICINA GENERAL	0	0%
LABORATORIO	55	11%
CITOLOGIA	0	0%
SIAU	300	40%
PROGRAMA PYP	0	0%
NUTRICION	47	9%
FARMACIA	0	0%
ODONTOLOGIA	0	0%
PSICOLOGIA	36	2%
PEDIATRIA	118	27%
GINECOLOGIA	29	7%
MEDICINA INTERNA	22	4%
OPTOMETRIA	0	0%
OFTAMOLOGIA	0	0%
ORTOPEDIA	0	0%
TOTAL	600	100%

Fuente: Fuente: Encuesta de Satisfacción a usuarios atendidos el #4 (octubre, noviembre, diciembre) del 2023 IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A



GRAFICA N°3 SERVICIOS ATENDIDOS

Fuente: Encuesta de Satisfacción a usuarios atendidos el #4 (octubre, noviembre, diciembre) del 2023 IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A

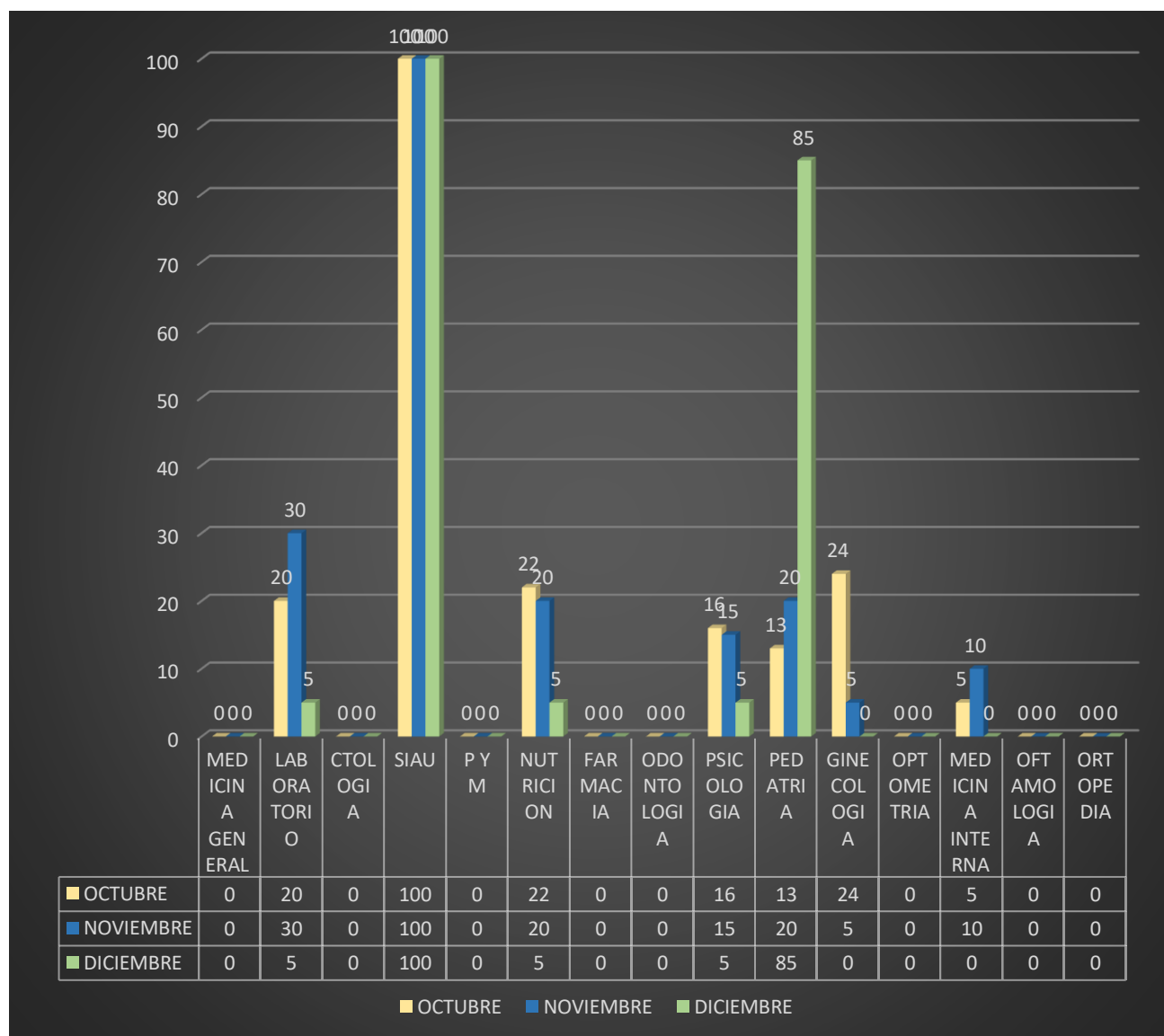
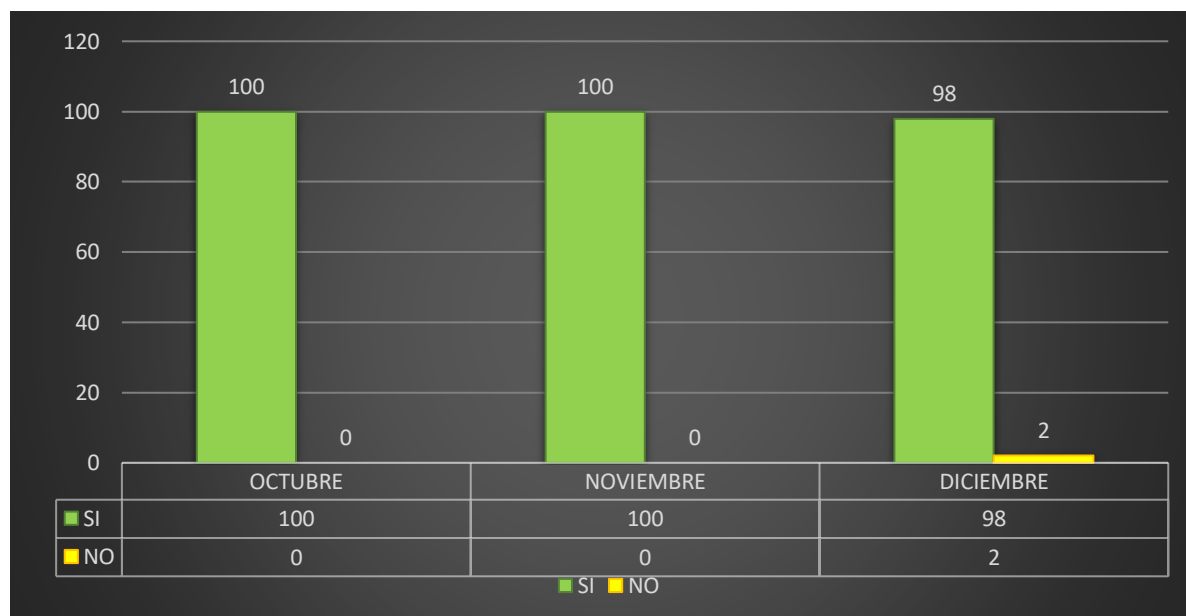


TABLA N°4 PACIENTES QUE CONOCEN LOS DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS.

CONOCIMIENTO DE DYD EN SALUD		%
SI	298	98%
NO	2	2%
TOTAL	300	100%

Fuente: Encuesta de Satisfacción a usuarios atendidos el trimestre #4 (octubre, noviembre, diciembre) del 2023 IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A

GRAFICA N°4 PACIENTES QUE CONOCEN LOS DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS.



Fuente: Encuesta de Satisfacción a usuarios atendidos el trimestre #4 (octubre, noviembre, diciembre) del 2023 IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A

ANALISIS: El 98% opinó que SI conocen sus derechos y deberes en salud y un 2% que NO lo conocen.

INTERPRETACION: La mayoría de los pacientes refieren que si conocen sus derechos y deberes en salud y una pequeña parte que no lo conocen, lo que se traduce en que se ha venido haciendo una pedagogía a los usuarios más sin embargo es necesario continuar capacitando a los usuarios sobre derechos y deberes en salud para completar un 100%.



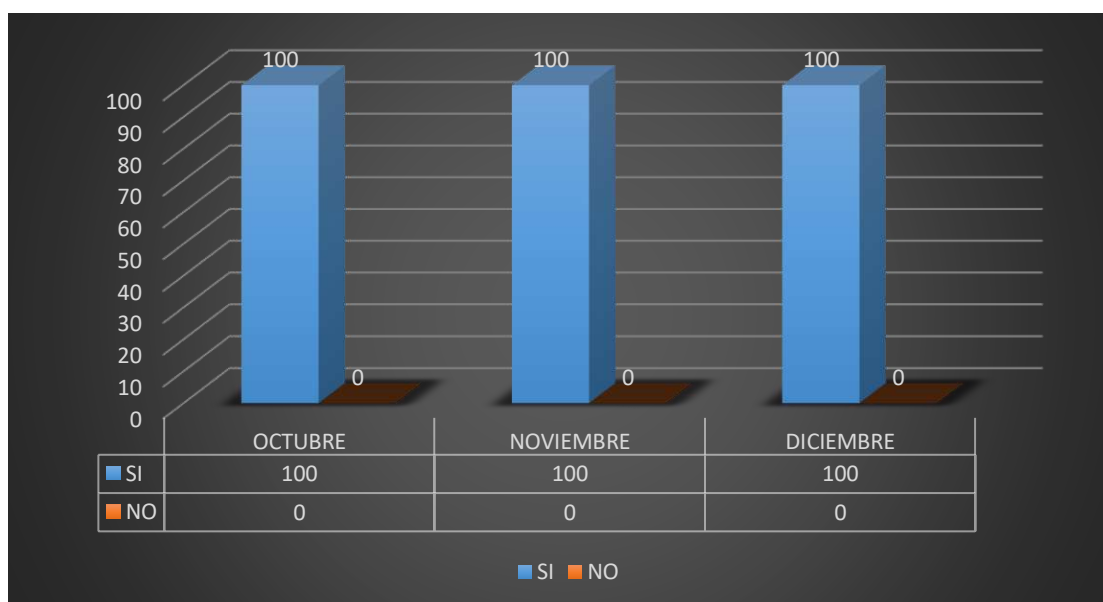
TABLA N°5 CONSIDERA USTED QUE HA RECIBIDO UN TRATO HUMANIZADO POR PARTE DEL PÉRSONAL DE LA IPS

TRATO HUMANIZADO POR EL PERSONAL		%
SI	300	100%
NO	0	0%
TOTAL	300	100%

Fuente: Encuesta de Satisfacción a usuarios atendidos el #4 (octubre, noviembre, diciembre) del 2023 IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A

GRAFICA N°5, CONSIDERA UUSTED QUE HA RECIBIDO UN TRATO HUMANIZADO POR PARTE DEL PÉRSONAL DE LA IPS

Fuente: Encuesta de Satisfacción a usuarios atendidos el trimestre #4 (octubre, noviembre, diciembre) del 2023 IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A



ANALISIS: El 100% opinó que si han recibido un buen trato humanizado por parte del personal de la lpsi.

INTERPRETACION: La totalidad de los pacientes dicen que SI han recibido un trato humanizado; lo que quiere decir que el personal de la lpsi está comprometido en brindar un servicio de calidad.

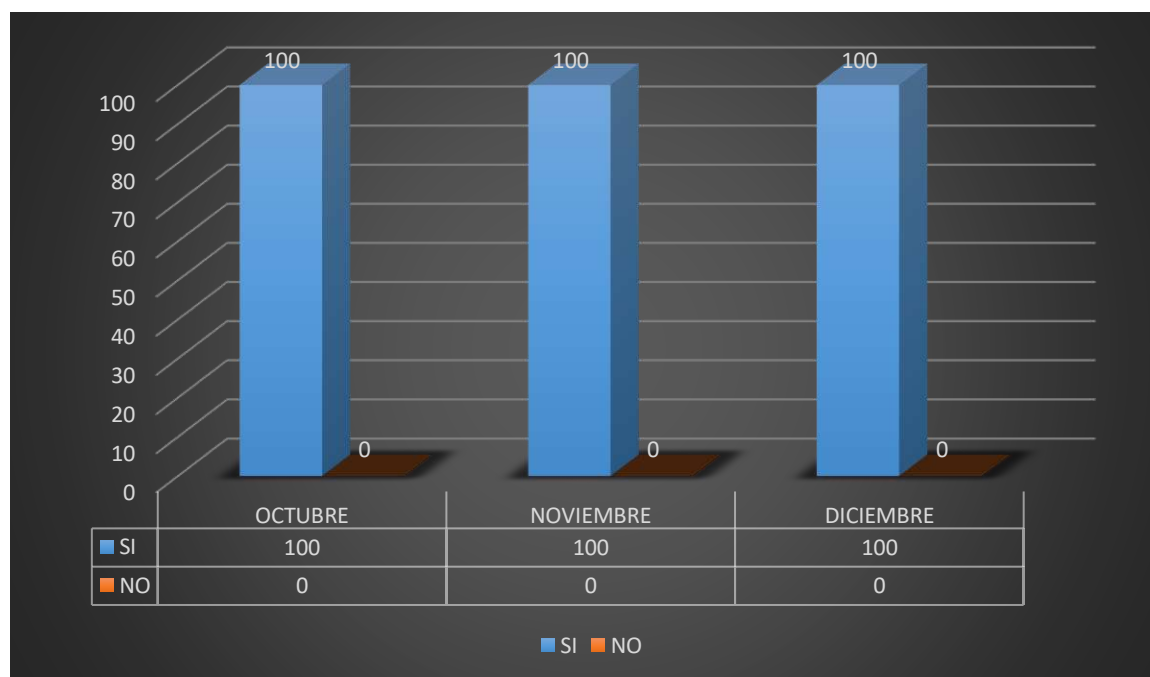


TABLA N°6, EL PROFESIONAL LE DIO EXPLICACIONES E INFORMACION DURANTE SU TRATAMIENTO

INFORMACION DEL TRATAMIENTO		%
SI	300	100%
NO	0	0%
TOTAL	300	100%

Fuente: Encuesta de Satisfacción a usuarios atendidos el trimestre #4 (octubre, noviembre, diciembre) del 2023 IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A

GRAFICA N°6, EL PROFESIONAL LE DIO EXPLICACIONES E INFORMACION DURANTE SU TRATAMIENTO



Fuente: Encuesta de Satisfacción a usuarios atendidos el trimestre #4 (octubre, noviembre, diciembre) del 2023 IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A

ANALISIS: El 100% dijo que los profesionales **SI** le dieron las explicaciones e información correspondiente durante su tratamiento.

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

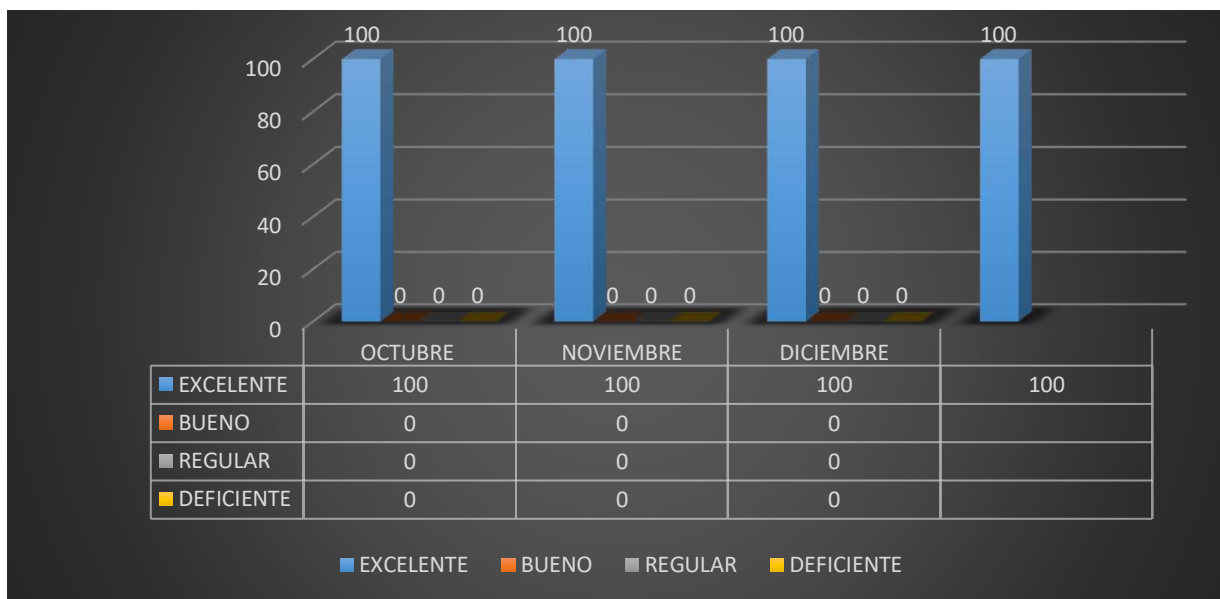


TABLA N°7, COMO CALIFICA EL ASEO Y COMODIDAD DE LAS INSTALACIONES DE LA IPS.

ASEO Y COMODIDAD DE LAS ISNTALACIONES		%
EXCELENTE	300	100%
BUENO	0	0%
REGULAR	0	0%
DEFICIENTE	0	0%
TOTAL	300	100%

Fuente: Encuesta de Satisfacción a usuarios atendidos el trimestre #4 (octubre, noviembre, diciembre) del 2023 IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A

GRAFICA N°7, COMO CALIFICA EL ASEO Y COMODIDAD DE LAS INSTALACIONES DE LA IPS.



Fuente: Encuesta de Satisfacción a usuarios atendidos el trimestre #4 (octubre, noviembre, diciembre) del 2023 IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A

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

INTERPRETACION: el total de los pacientes califican el aseo de la Ipsi excelentes debido a que tiene las comodidades necesarias para esperar mientras son atendidos y Siempre están aseadas todas las áreas y es del agrado de los usuarios.

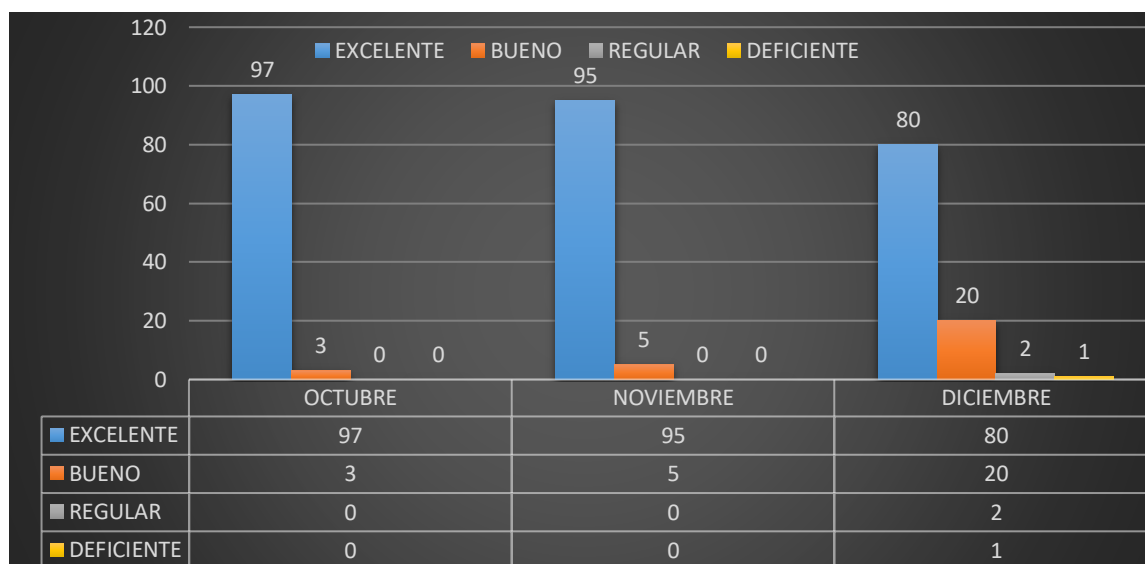


TABLA N°8 COMO CALIFICA EL TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO

TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO		%
EXCELENTE	272	80%
BUENO	28	20%
REGULAR	0	0%
DEFICIENTE	0	0%
TOTAL	300	100%

Fuente: Encuesta de Satisfacción a usuarios atendidos el trimestre #4 (octubre, noviembre, diciembre) del 2023 IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A

GRAFICA N°8 COMO CALIFICA EL TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO.



Fuente: Encuesta de Satisfacción a usuarios atendidos el trimestre #4 (octubre, noviembre, diciembre) del 2023 IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A

ANALISIS: El 80% dijo que el tiempo de espera para ser atendido es excelente, el 20% opinó que era buena.

INTERPRETACION:

En la pregunta una parte opinó que era excelente, y otra opinó que era buena esto nos lleva a considerar que el espacio de espera entre la llegada y la atención está en efecto bien diseñada y acogida por los usuarios más sin embargo se debe de seguir mejorando para obtener un 100% de satisfacción en los usuarios.

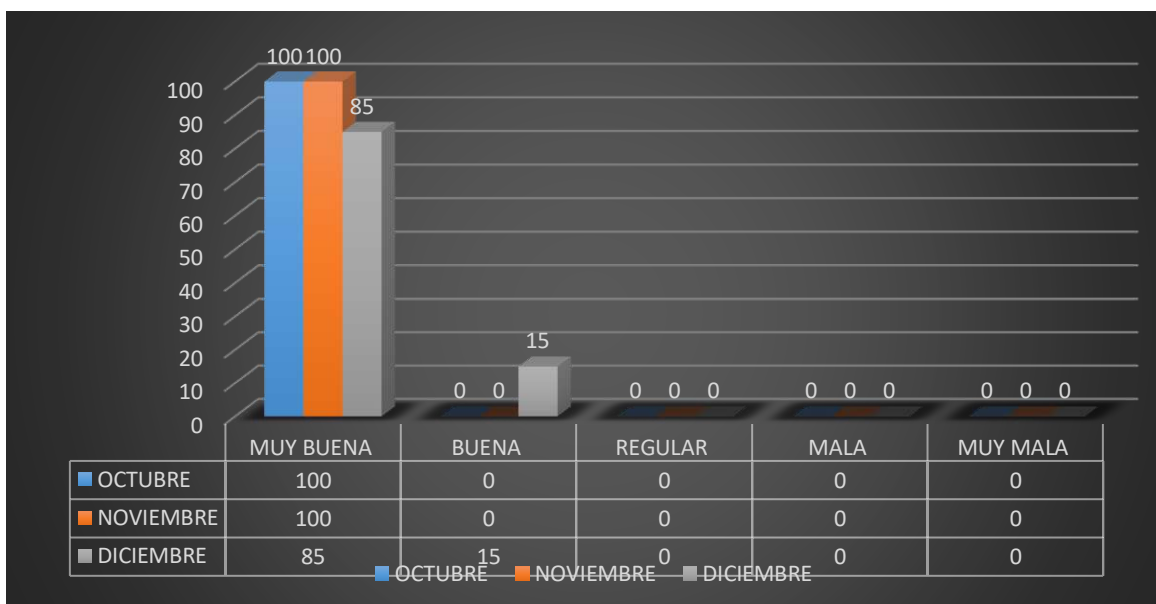


TABLA N°9 COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO EN LA IPS

SATISFACCION GLOBAL		%
MUY BUENA	285	95%
BUENA	15	5%
REGULAR	0	0%
MALA	0	0%
MUY MALA	0	0%
TOTAL	300	100%

Fuente: Encuesta de Satisfacción a usuarios atendidos el trimestre #4 (octubre, noviembre, diciembre) del 2023 IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A

GRAFICA N°9 COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO EN LA IPS



Fuente: Encuesta de Satisfacción a usuarios atendidos el trimestre #4 (octubre, noviembre, diciembre) del 2023 IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A

ANALISIS: El 95% dijo que la atención global respecto a los servicios de salud que ha recibido es muy buena y el 5% dijo que era buena.

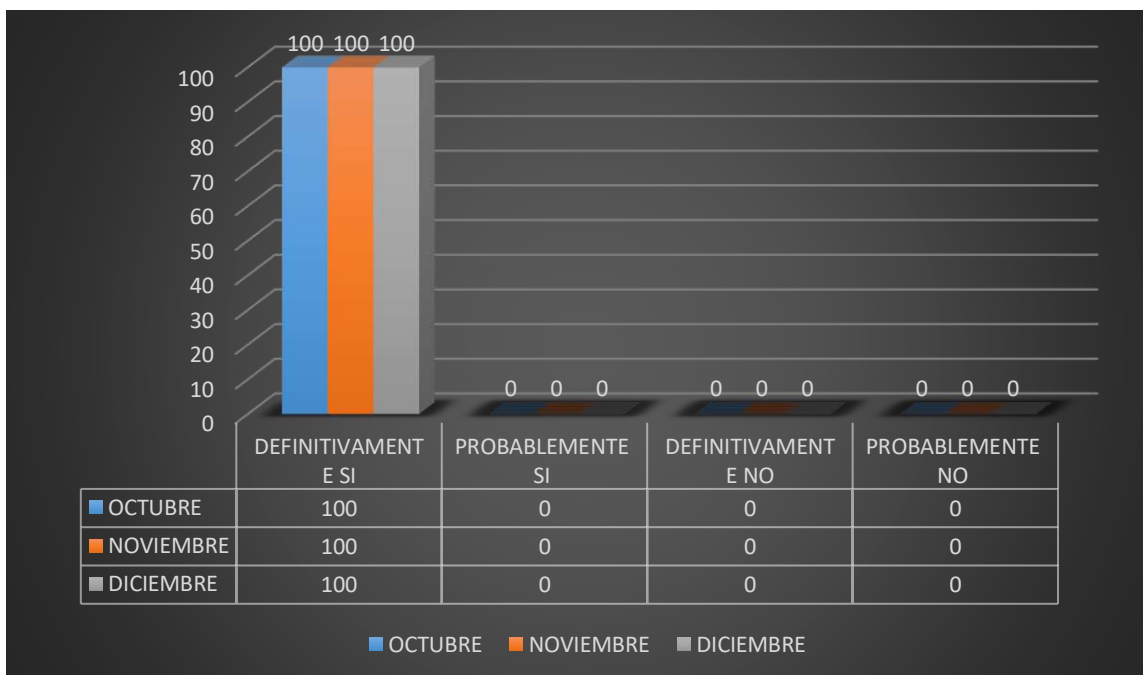
INTERPRETACION: Los pacientes dicen que la atención global respecto al servicio de salud que ha recibido a través de la Ipsi es muy buena y buena, se interpreta que en general el servicio prestado es muy bueno, desde el punto de vista de los usuarios pero que se debe seguir trabajando para aumentar el nivel de satisfacción global.

TABLA N°10 RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS

RECOMENDARIA ESTA IPS		%
DEFINITIVAMENTE SI	100	100%
PROBABLEMENTE SI	0	0%
DEFINITIVAMENTE NO	0	0%
PROBABLEMENTE NO	0	0%
TOTAL	300	100

Fuente: Encuesta de Satisfacción a usuarios atendidos el trimestre #4 (octubre, noviembre, diciembre) del 2023 IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A

GRAFICA N°10 RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS



Fuente: Encuesta de Satisfacción a usuarios atendidos el trimestre #4 (octubre, noviembre, diciembre) del 2023 IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A

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

INTERPRETACION: Los pacientes manifestaron que definitivamente **SI** recomendaría a sus familiares y amigos esta Ipsi y esto debido a que su experiencia global respecto al servicio de salud ha sido muy buena.

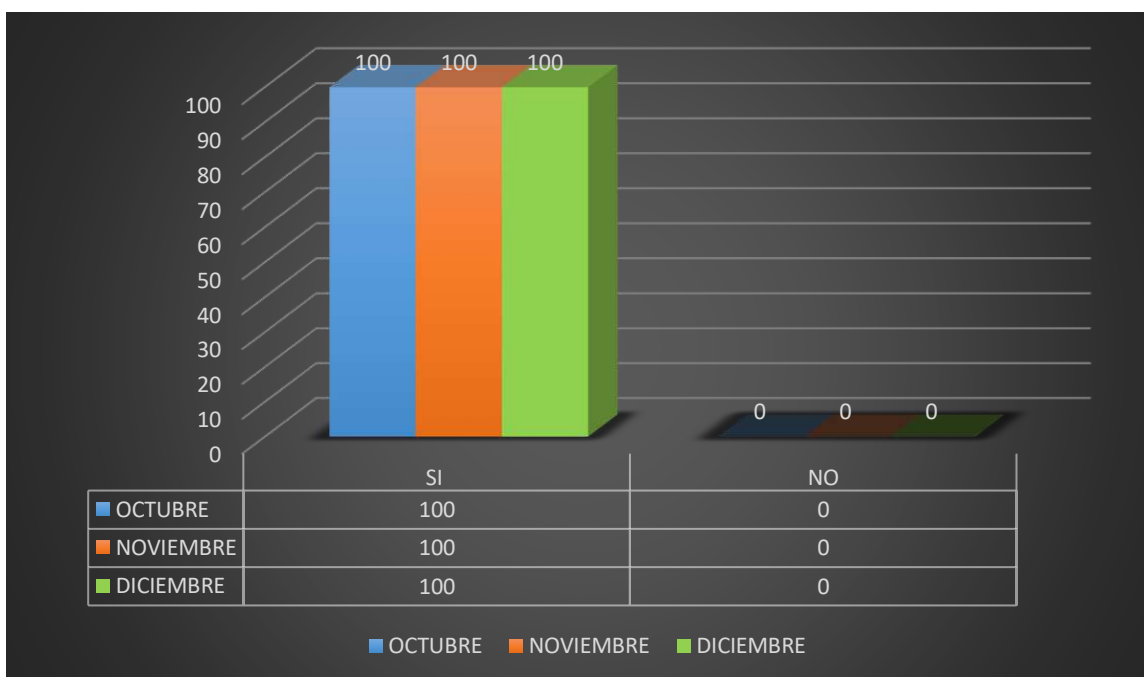


UTILIZAR NUESTROS SERVICIOS

REUTILIZARIA NUESTROS SERVICIOS		%
SI	300	100%
NO	0	0%
TOTAL	300	100%

Fuente: Encuesta de Satisfacción a usuarios atendidos el trimestre #4 (octubre, noviembre, diciembre) del 2023 IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A

GRAFICA N°11 VOLVERIA A UTILIZAR NUESTROS SERVICIOS



Fuente: Encuesta de Satisfacción a usuarios atendidos el trimestre #4 (octubre, noviembre, diciembre) del 2023 IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A

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

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



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

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

REALIZADO POR:

GISLAINE ETHER EPIAYU RIVEIRA
Trabajadora social
Coordinadora SIAU

PARA
IPS INDIGENA KOTTUSHI SAO ANA>A
RIOHACHA LA GUAJIRA
JULIO-AGOSTO-SEPTIEMBRE 2023

ELABORADO POR:	REVISADO Y APROBADO POR:
GISLAINE EPIAYU RIVEIRA Trabajador social	CARMEN MERCEDES COTES Representante Legal

PRESENTACION

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

El presente informe, muestra de forma consolidada la información que se obtuvo de los usuarios de la IPS INDÍGENA KOTTUSHI durante la atención brindada en el TERCER TRIMESTRE (JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE) DEL 2023

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



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

Para el tercer trimestre (julio, agosto, septiembre) de 2023 se realizaron encuestas a 300 pacientes que asistieron a las citas en los diferentes servicios.

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

TABLA N°1, SEXO USUARIOS ENCUESTADOS

SEXO	TOTAL	%
HOMBRES	74	25%
MUJERES	226	75%
TOTAL	300	100%

Fuente: Encuesta de Satisfacción a usuarios atendidos el trimestre #3 (julio, agosto, septiembre) del 2023 IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A

GRAFICA N°1, SEXO USUARIOS ENCUESTADOS

Fuente: Fuente: Encuesta de Satisfacción a usuarios atendidos el trimestre #3 (julio, agosto, septiembre) del 2023 IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A

ANALISIS: Durante el tercer trimestre prevalece la asistencia y participación de mujeres en las encuestas realizadas.

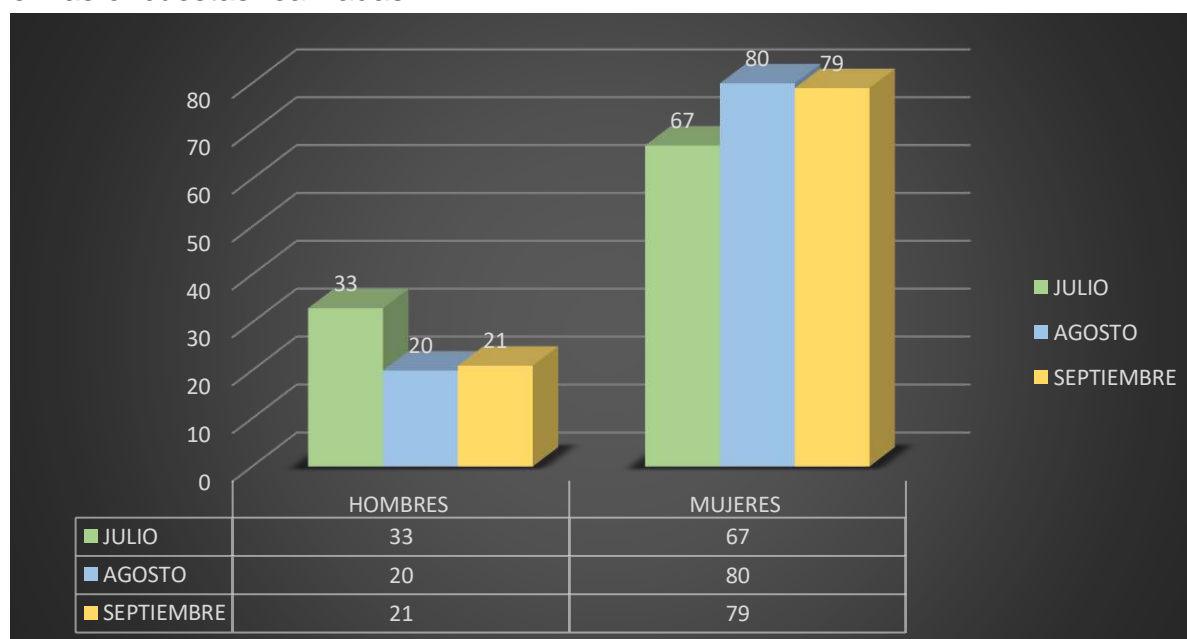


TABLA N°2 SEGURIDAD SOCIAL

EPS	CANTIDAD	%
DUSAKAWI	93	31%
FAMILIAR DE COLOMBIA	197	66%
CAJACOPI	8	3%
NUEVA EPS	1	0%
MAGISTERIO	1	0%
TOTAL	300	100%

Fuente: Encuesta de Satisfacción a usuarios atendidos el trimestre #3 (julio, agosto, septiembre) del 2023 IPSI KOTTUSHI SAO ANA-A

GRAFICA N°2, SEGURIDAD SOCIAL

ANALISIS: Durante el tercer trimestre se evidencio que hubo más afiliados de la EAPB familiar de Colombia, seguido de dusakawi.

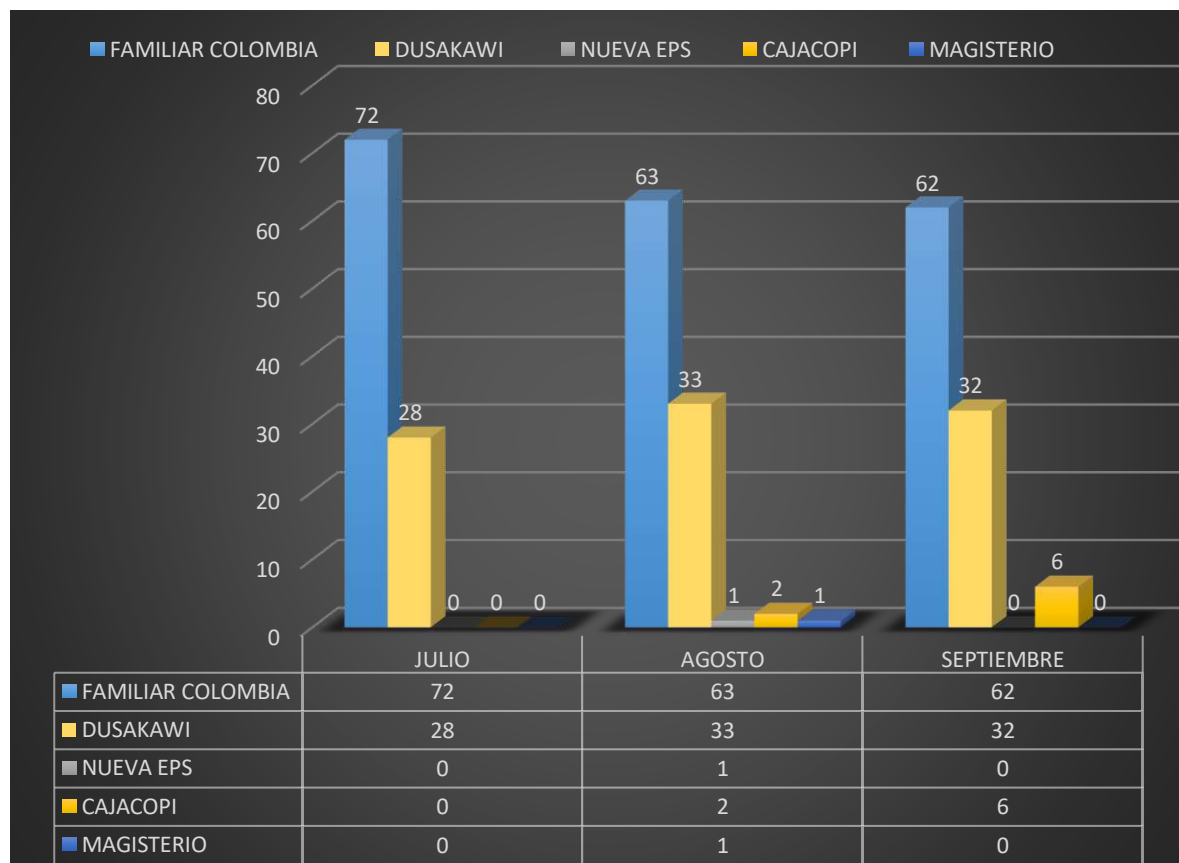


TABLA N°3 SERVICIOS ATENDIDOS

SERVICIO	TOTAL	%
MEDICINA GENERAL	164	22%
LABORATORIO	13	2%
CITOLOGIA	1	0%
SIAU	300	38%
PROGRAMA PYP	4	0%
NUTRICION	31	4%
FARMACIA	151	20%
ODONTOLOGIA	7	1%
PSICOLOGIA	34	4%
PEDIATRIA	11	1%
GINECOLOGIA	42	5%
MEDICINA INTERNA	22	3%
OPTOMETRIA	3	0%
OFTAMOLOGIA	3	0%
ORTOPEDIA	3	0%
TOTAL	795	100%

Fuente: Fuente: Encuesta de Satisfacción a usuarios atendidos el trimestre #3 (julio, agosto, septiembre) del 2023 IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A



GRAFICA N°3

SERVICIOS ATENDIDOS

Fuente: Encuesta de Satisfacción a usuarios atendidos el trimestre #3 (julio, agosto, septiembre) del 2023 IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A

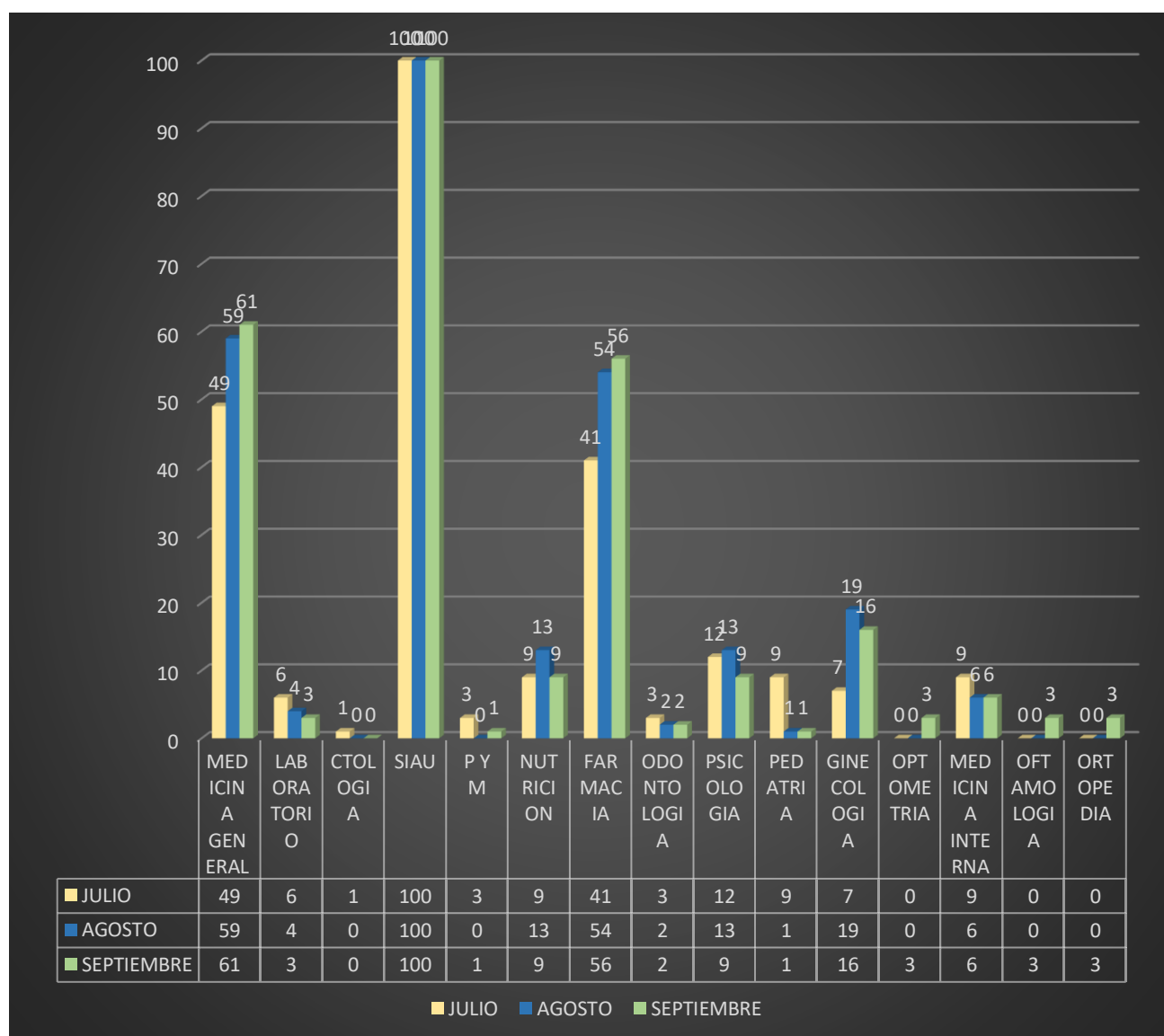
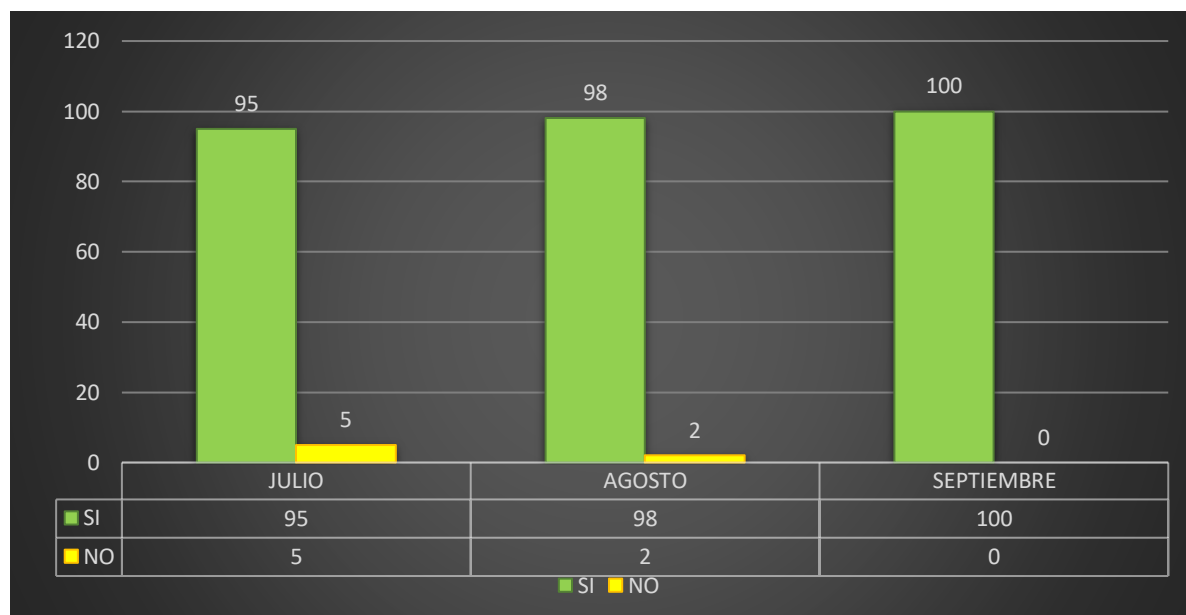


TABLA N°4 PACIENTES QUE CONOCEN LOS DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS.

CONOCIMIENTO DE DYD EN SALUD		%
SI	293	98%
NO	7	2%
TOTAL	300	100%

Fuente: Encuesta de Satisfacción a usuarios atendidos el trimestre #3 (julio, agosto, septiembre) del 2023 IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A

GRAFICA N°4 PACIENTES QUE CONOCEN LOS DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS.



Fuente: Encuesta de Satisfacción a usuarios atendidos el trimestre #3 (julio, agosto, septiembre) del 2023 IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A

ANALISIS: El 98% opinó que SI conocen sus derechos y deberes en salud y un 2% que NO lo conocen.

INTERPRETACION: La mayoría de los pacientes refieren que, si conocen sus derechos y deberes en salud y una pequeña parte que no lo conocían, lo que se traduce en que se ha venido haciendo una pedagogía a los usuarios, más sin embargo es necesario continuar capacitando a los usuarios sobre derechos y deberes en salud para completar un 100%.



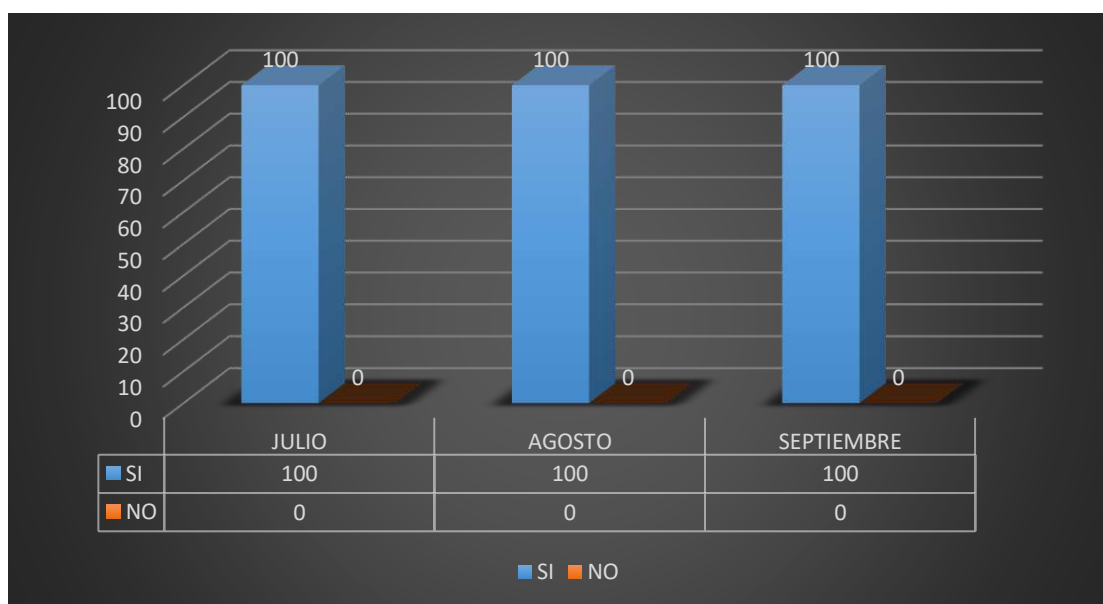
TABLA N°5 CONSIDERA USTED QUE HA RECIBIDO UN TRATO HUMANIZADO POR PARTE DEL PÉRSONAL DE LA IPS

TRATO HUMANIZADO POR EL PERSONAL		%
SI	300	100%
NO	0	0%
TOTAL	300	100%

Fuente: Encuesta de Satisfacción a usuarios atendidos el trimestre #3 (julio, agosto, septiembre) del 2023 IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A

GRAFICA N°5, CONSIDERA UUSTED QUE HA RECIBIDO UN TRATO HUMANIZADO POR PARTE DEL PÉRSONAL DE LA IPS

Fuente: Encuesta de Satisfacción a usuarios atendidos el trimestre #3 (julio, agosto, septiembre) del 2023 IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A



ANALISIS: El 100% opinó que si han recibido un buen trato humanizado por parte del personal de la Ips.

INTERPRETACION: La totalidad de los pacientes dicen que SI han recibido un trato humanizado; lo que quiere decir que el personal de la Ips está comprometido en brindar un servicio de calidad.

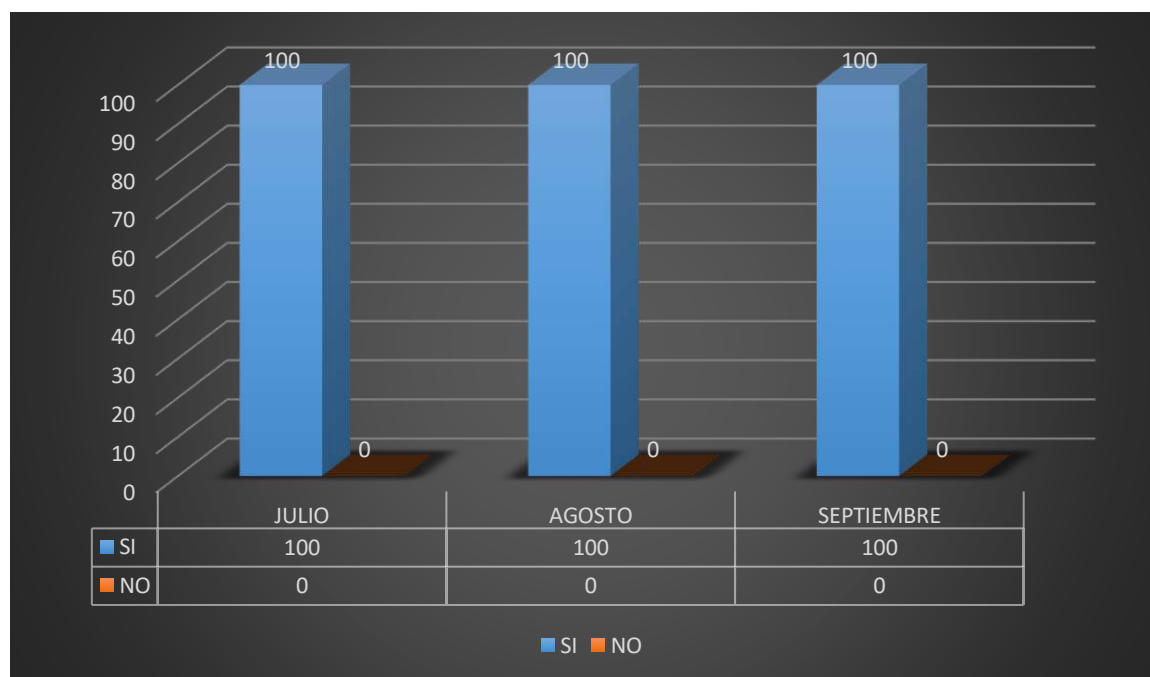


TABLA N°6, EL PROFESIONAL LE DIO EXPLICACIONES E INFORMACION DURANTE SU TRATAMIENTO

INFORMACION DEL TRATAMIENTO		%
SI	300	100%
NO	0	0%
TOTAL	300	100%

Fuente: Encuesta de Satisfacción a usuarios atendidos el trimestre #3 (julio, agosto, septiembre) del 2023 IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A

GRAFICA N°6, EL PROFESIONAL LE DIO EXPLICACIONES E INFORMACION DURANTE SU TRATAMIENTO



Fuente: Encuesta de Satisfacción a usuarios atendidos el trimestre #3 (julio, agosto, septiembre) del 2023 IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A

ANALISIS: El 100% dijo que los profesionales **SI** le dieron las explicaciones e información correspondiente durante su tratamiento.

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



TABLA N°7, COMO CALIFICA EL ASEO Y COMODIDAD DE LAS INSTALACIONES DE LA IPS.

ASEO Y COMODIDAD DE LAS ISNTALACIONES		%
EXCELENTE	283	94%
BUENO	17	6%
REGULAR	0	0%
DEFICIENTE	0	0%
TOTAL	300	100%

Fuente: Encuesta de Satisfacción a usuarios atendidos el trimestre #3 (julio, agosto, septiembre) del 2023 IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A

GRAFICA N°7, COMO CALIFICA EL ASEO Y COMODIDAD DE LAS INSTALACIONES DE LA IPS.



Fuente: Encuesta de Satisfacción a usuarios atendidos el trimestre #3 (julio, agosto, septiembre) del 2023 IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A

ANALISIS: El 94% de los usuarios encuestados dijo que el aseo y comodidad de las instalaciones son excelentes y el 6% le parecen buenos las comodidades y el aseo de las instalaciones de la Ipsi.

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

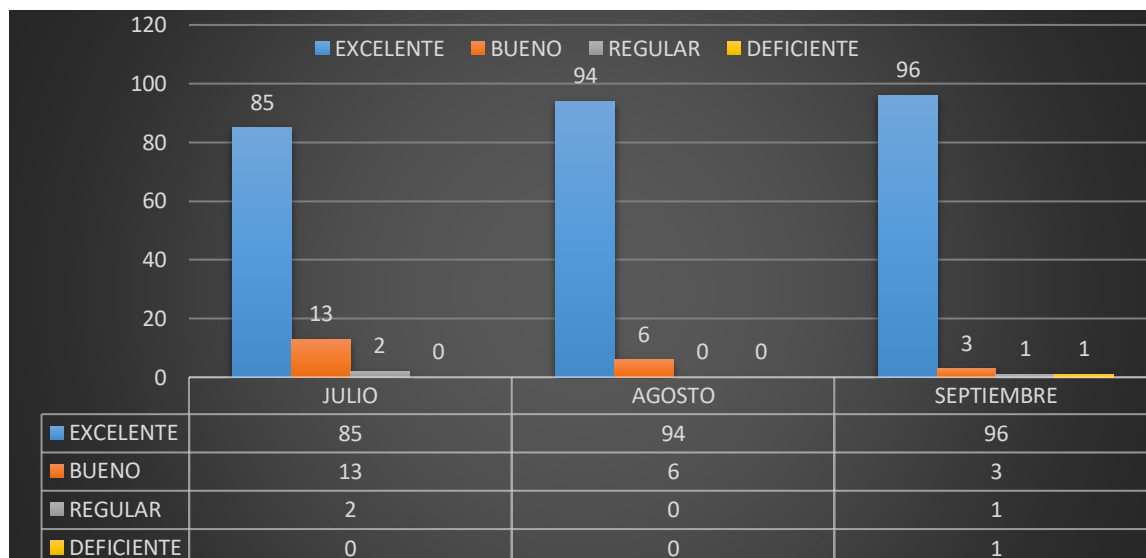


TABLA N°8 COMO CALIFICA EL TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO

TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO		%
EXCELENTE	275	92%
BUENO	22	7%
REGULAR	3	1%
DEFICIENTE	0	0%
TOTAL	300	100%

Fuente: Encuesta de Satisfacción a usuarios atendidos el trimestre #3 (julio, agosto, septiembre) del 2023 IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A

GRAFICA N°8 COMO CALIFICA EL TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO.



Fuente: Encuesta de Satisfacción a usuarios atendidos el trimestre #3 (julio, agosto, septiembre) del 2023 IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A

ANALISIS: El 92% dijo que el tiempo de espera para ser atendido es excelente, el 7% opinó que era buena y un 1% que era regular.

INTERPRETACION:

En la pregunta una parte opinó que era excelente, y otra opinó que era buena y una pequeña parte que era regular, esto nos lleva a considerar que el espacio de espera entre la llegada y la atención está en efecto bien diseñada y acogida por los usuarios más sin embargo se debe de seguir mejorando para obtener un 100% de satisfacción en los usuarios.

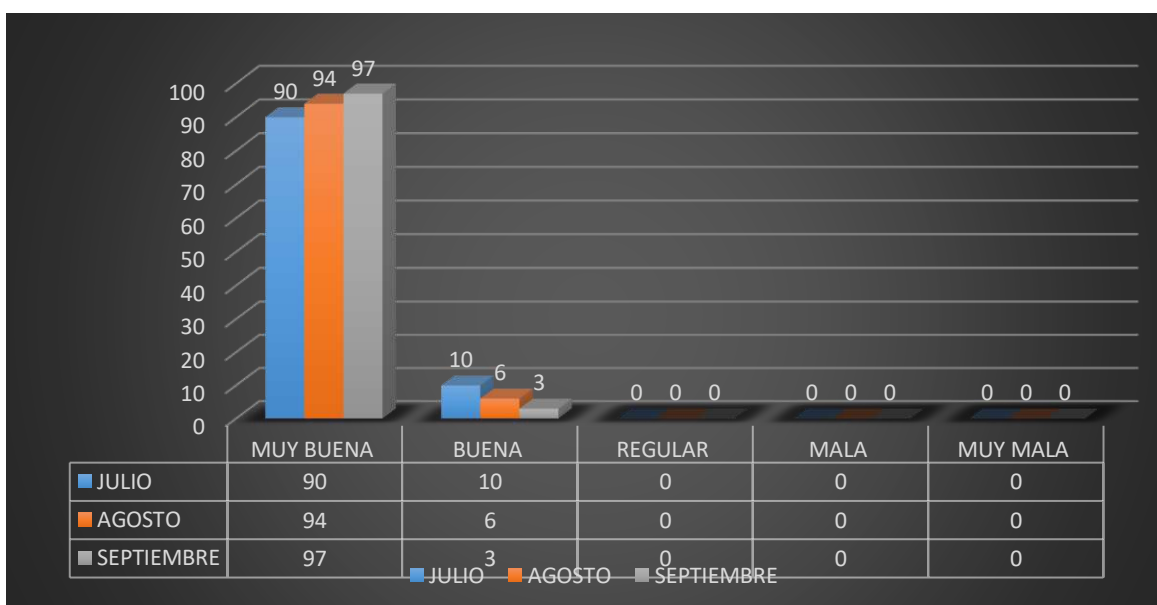


TABLA N°9 COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO EN LA IPS

SATISFACCION GLOBAL		%
MUY BUENA	281	94%
BUENA	19	6%
REGULAR	0	0%
MALA	0	0%
MUY MALA	0	0%
TOTAL	300	100%

Fuente: Encuesta de Satisfacción a usuarios atendidos el trimestre #3 (julio, agosto, septiembre) del 2023 IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A

GRAFICA N°9 COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO EN LA IPS



Fuente: Encuesta de Satisfacción a usuarios atendidos el trimestre #3 (julio, agosto, septiembre) del 2023 IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A

ANALISIS: El 94% dijo que la atención global respecto a los servicios de salud que ha recibido es muy buena y el 6% dijo que era buena.

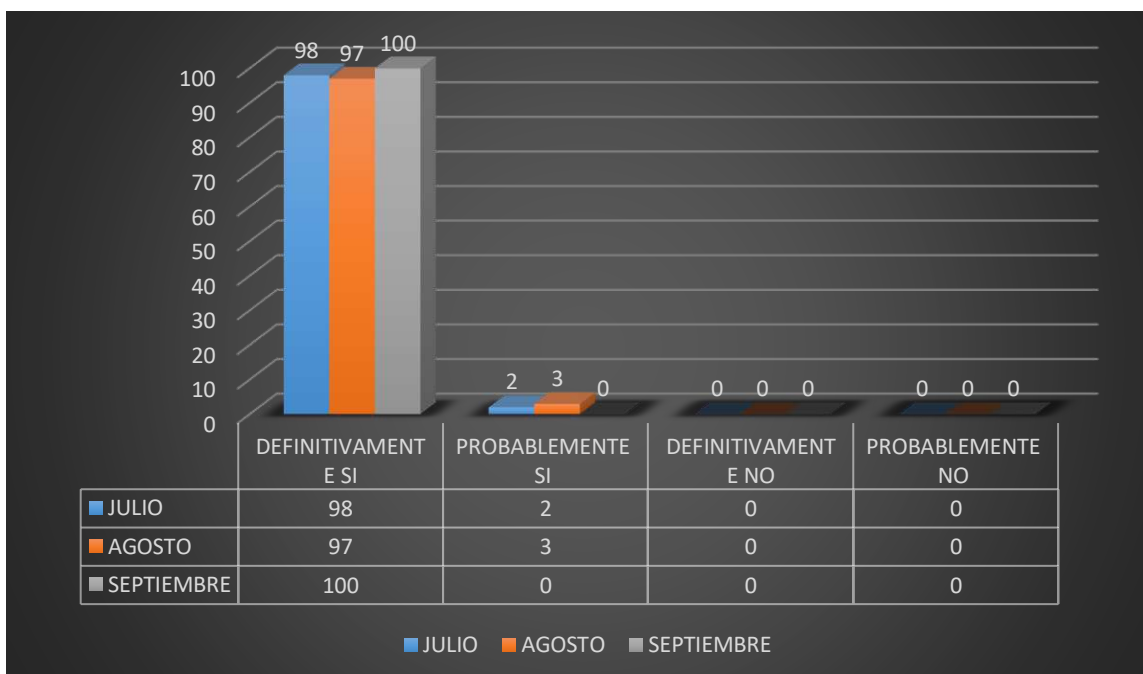
INTERPRETACION: Los pacientes dicen que la atención global respecto al servicio de salud que ha recibido a través de la lpsi es muy buena y buena, se interpreta que en general el servicio prestado es muy bueno, desde el punto de vista de los usuarios pero que se debe seguir trabajando para aumentar el nivel de satisfacción global.

TABLA N°10 RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS

RECOMENDARIA ESTA IPS		%
DEFINITIVAMENTE SI	295	98%
PROBABLEMENTE SI	5	2%
DEFINITIVAMENTE NO	0	0%
PROBABLEMENTE NO	0	0%
TOTAL	300	100

Fuente: Encuesta de Satisfacción a usuarios atendidos el trimestre #3 (julio, agosto, septiembre) del 2023 IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A

GRAFICA N°10 RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS



Fuente: Encuesta de Satisfacción a usuarios atendidos el trimestre #3 (julio, agosto, septiembre) del 2023 IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A

ANALISIS: El 98% de los pacientes dicen que Definitivamente **SÍ** recomendaría a la Ips. Y un 2% manifestó que probablemente sí.

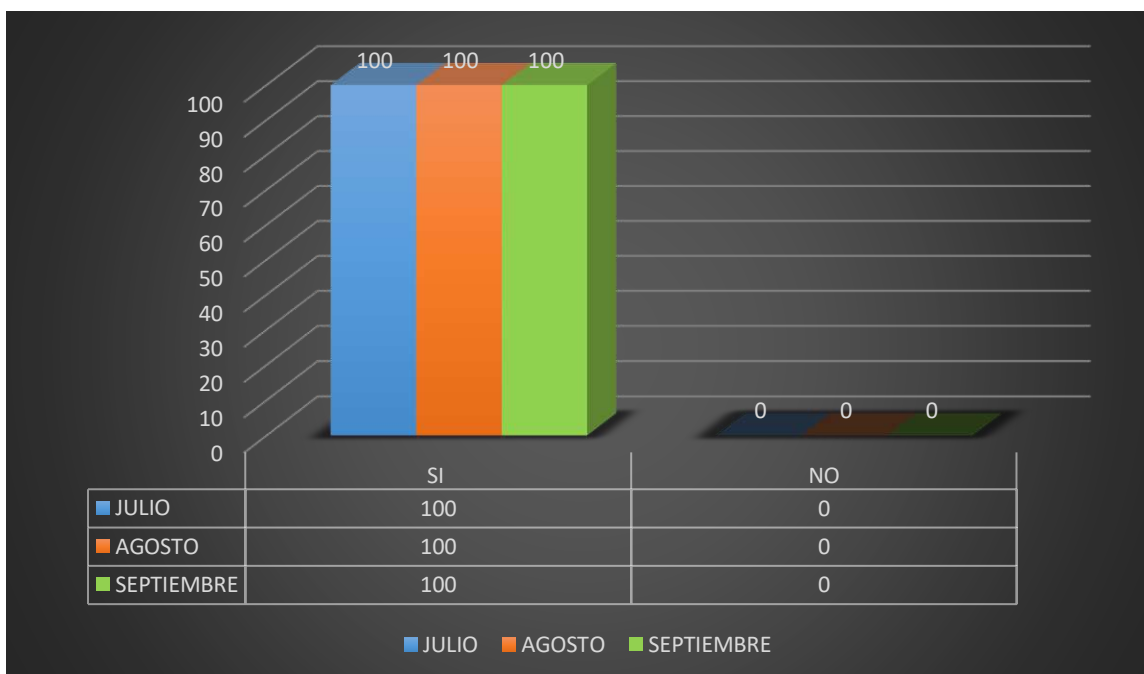
INTERPRETACION: Los pacientes dijeron en su mayoría que definitivamente **SI** y que probablemente si recomendaría a sus familiares y amigos esta Ips; y esto debido a que su experiencia global respecto al servicio de salud ha sido muy buena, sin embargo, hay que seguir trabajando para que haya un 100% de satisfacción.

TABLA N°11 VOLVERIA A UTILIZAR NUESTROS SERVICIOS

REUTILIZARIA NUESTROS SERVICIOS		%
SI	300	100%
NO	0	0%
TOTAL	300	100%

Fuente: Encuesta de Satisfacción a usuarios atendidos el trimestre #3 (julio, agosto, septiembre) del 2023 IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A

GRAFICA N°11 VOLVERIA A UTILIZAR NUESTROS SERVICIOS



Fuente: Encuesta de Satisfacción a usuarios atendidos el trimestre #3 (julio, agosto, septiembre) del 2023 IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A

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

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



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

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

REALIZADO POR:

GISLAINE ETHER EPIAYU RIVEIRA
Trabajadora social
Coordinadora SIAU

PARA
IPS INDIGENA KOTTUSHI SAO ANA>A
RIOHACHA LA GUAJIRA
ABRIL-MAYO-JUNIO 2023

ELABORADO POR:	REVISADO Y APROBADO POR:
GISLAINE ESTHER EPIAYU RIVEIRA Trabajador social	CARMEN MERCEDES COTES Representante Legal

PRESENTACION

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

El presente informe, muestra de forma consolidada la información que se obtuvo de los usuarios de la IPS INDÍGENA KOTTUSHI durante la atención brindada en el SEGUNDO TRIMESTRE (ABRIL, MAYO, JUNIO) DEL 2023

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



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

Para el segundo trimestre (abril, mayo, junio) de 2023 se realizaron encuestas a pacientes que asistieron a las citas en los diferentes servicios.

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

TABLA N°1, SEXO USUARIOS ENCUESTADOS

SEXO	TOTAL	%
HOMBRES	66	22%
MUJERES	234	78%
TOTAL	300	100%

Fuente: Encuesta de Satisfacción a usuarios atendidos el trimestre #2 (abril, mayo, junio) del 2023
IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A

GRAFICA N°1, SEXO USUARIOS ENCUESTADOS

Fuente: Encuesta de Satisfacción a usuarios atendidos el trimestre #2 (abril, mayo, junio) del 2023
IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A

ANALISIS: Durante el segundo trimestre prevalece la asistencia y participación de mujeres en las encuestas realizadas.

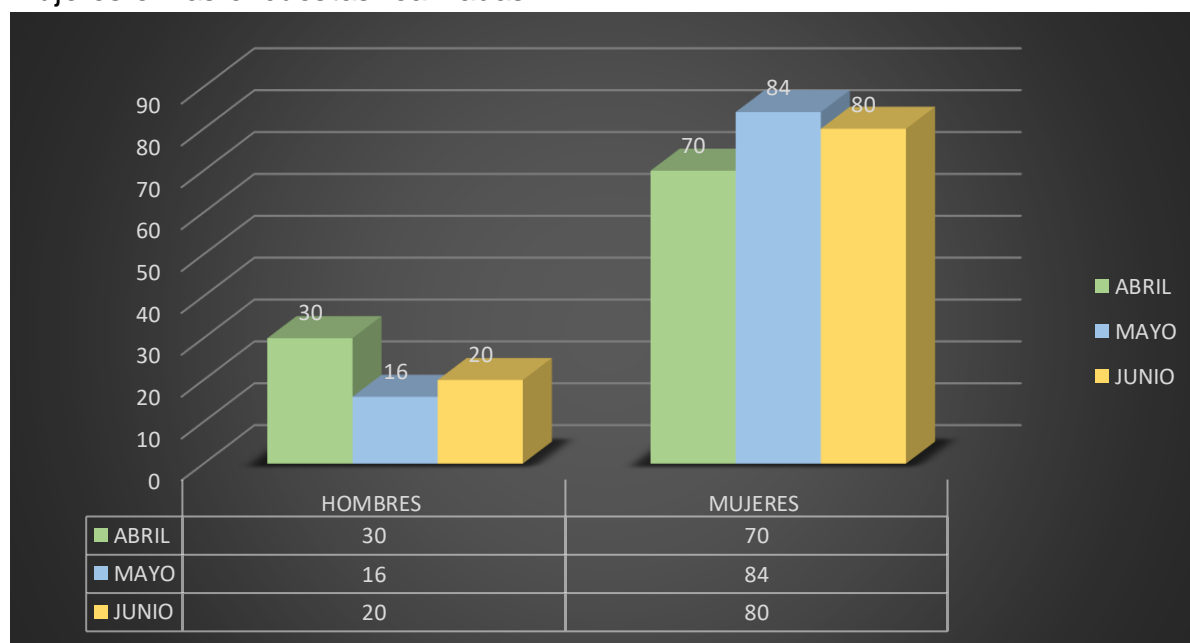


TABLA N°2 SEGURIDAD SOCIAL

EPS	CANTIDAD	%
DUSAKAWI	129	43%
FAMILIAR DE COLOMBIA	166	55%
CAJACOPI	0	0%
NUEVA EPS	5	2%
APOYO INSTITUCIONAL	0	0%
TOTAL	300	100%

Fuente: Encuesta de Satisfacción a usuarios atendidos el trimestre #2 (abril, mayo, junio) del 2023
IPSI KOTTUSHI SAO ANA-A

GRAFICA N°2, SEGURIDAD SOCIAL

ANALISIS: Durante el segundo trimestre se evidencio que hubo más afiliados de la eps familiar de Colombia, seguido de dusakawi.

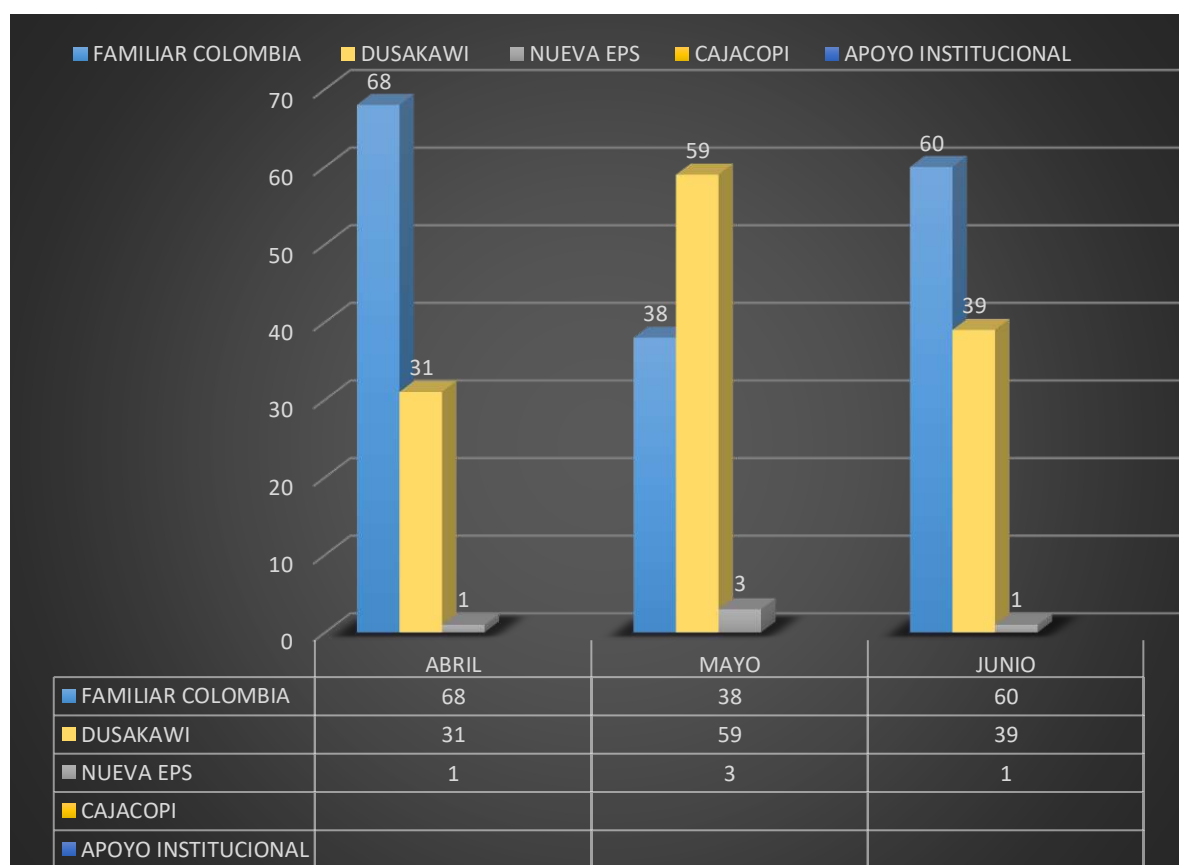


TABLA N°3 SERVICIOS ATENDIDOS

SERVICIO	TOTAL	%
MEDICINA GENERAL	148	19%
LABORATORIO	4	1%
CITOLOGIA	6	1%
SIAU	300	38%
PROGRAMA PYP	22	3%
NUTRICION	60	8%
FARMACIA	67	8%
ODONTOLOGIA	5	1%
PSICOLOGIA	57	7%
PEDIATRIA	48	6%
GINECOLOGIA	39	5%
MEDICINA INTERNA	39	5%
OPTOMETRIA	0	0%
TOTAL	795	100%

Fuente: Encuesta de Satisfacción a usuarios atendidos el trimestre #2 (abril, mayo, junio) del 2023 IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A



GRAFICA N°3

SERVICIOS ATENDIDOS

Fuente: Encuesta de Satisfacción a usuarios atendidos el trimestre #2 (abril, mayo, junio) del 2023 IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A

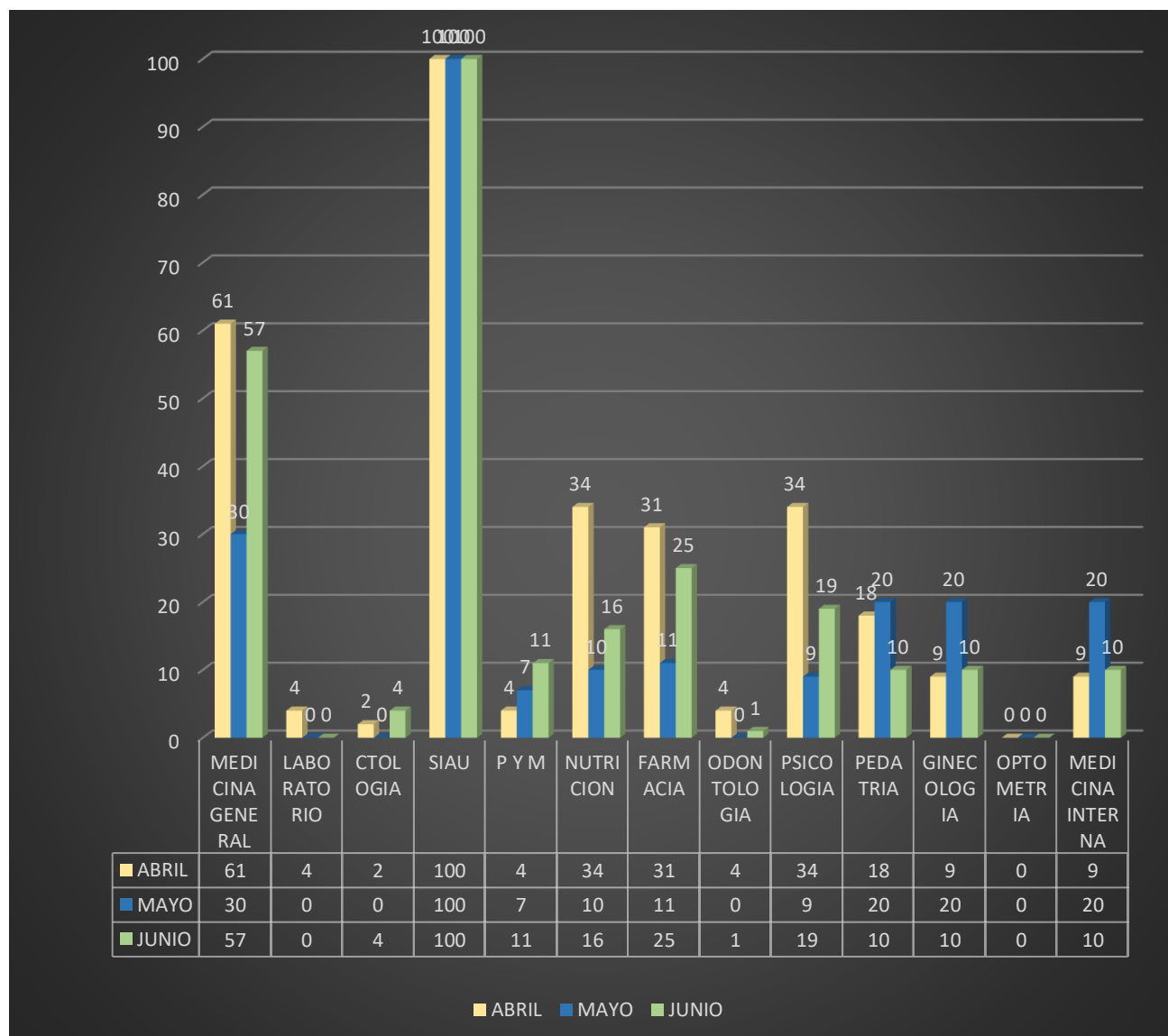
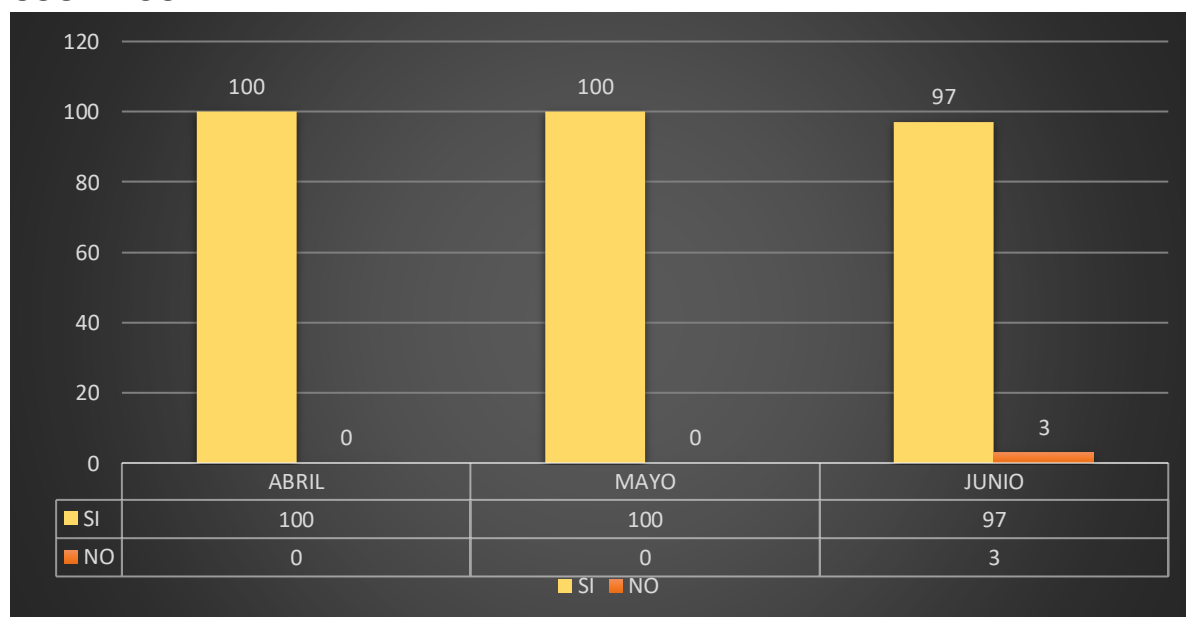


TABLA N°4 PACIENTES QUE CONOCEN LOS DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS.

CONOCIMIENTO DE DYD EN SALUD		%
SI	297	99%
NO	3	1%
TOTAL	300	100%

Fuente: Encuesta de Satisfacción a usuarios atendidos el trimestre #2 (abril, mayo, junio) del 2023
IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A

GRAFICA N°4 PACIENTES QUE CONOCEN LOS DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS.



Fuente: Encuesta de Satisfacción a usuarios atendidos el trimestre #2 (abril, mayo, junio) del 2023
IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A

ANALISIS: El 98% opinó que SI conocen sus derechos y deberes en salud y un 2% que no lo conocen.

INTERPRETACION: La mayoría de los pacientes refieren que, si conocen sus derechos y deberes en salud y una pequeña parte que no lo conocían, lo que se traduce en que se ha venido haciendo una pedagogía a los usuarios, más sin embargo es necesario continuar capacitando a los usuarios sobre derechos y deberes en salud para completar un 100%.



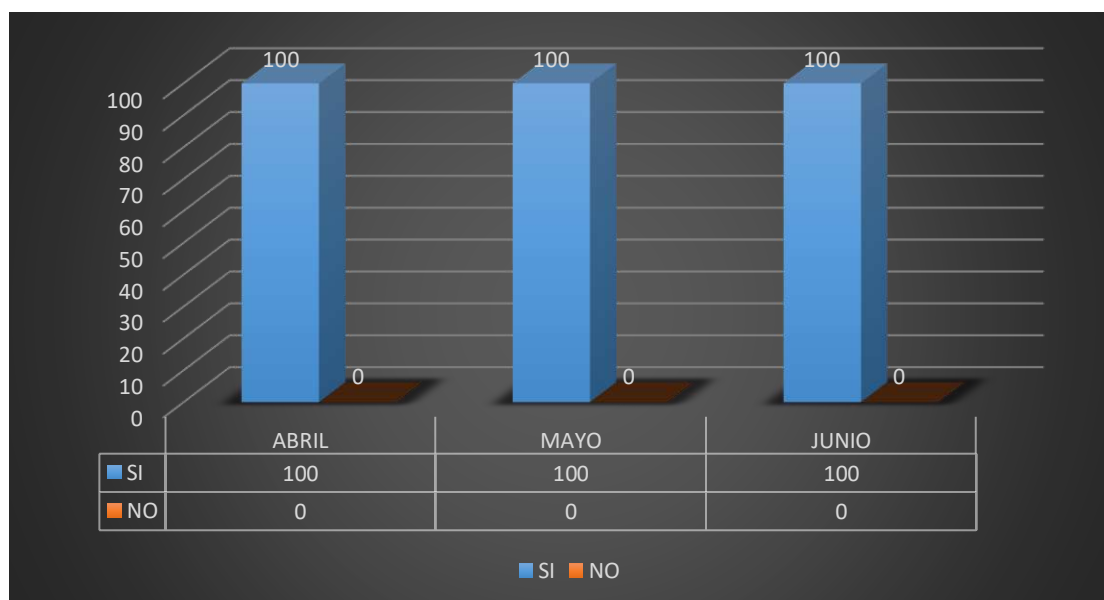
TABLA N°5 CONSIDERA USTED QUE HA RECIBIDO UN TRATO HUMANIZADO POR PARTE DEL PÉRSONAL DE LA IPS

TRATO HUMANIZADO POR EL PERSONAL		%
SI	300	100%
NO	0	0%
TOTAL	300	100%

Fuente: Encuesta de Satisfacción a usuarios atendidos el trimestre #2 (abril, mayo, junio) del 2023
IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A

GRAFICA N°5, CONSIDERA UUSTED QUE HA RECIBIDO UN TRATO HUMANIZADO POR PARTE DEL PÉRSONAL DE LA IPS

Fuente: Encuesta de Satisfacción a usuarios atendidos el trimestre #2 (abril, mayo, junio) del 2023
IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A



ANALISIS: El 100% opinó que si han recibido un buen trato humanizado por parte del personal de la Ips.

INTERPRETACION: La totalidad de los pacientes dicen que SI han recibido un trato humanizado; lo que quiere decir que el personal de la Ips está comprometido en brindar un servicio de calidad.

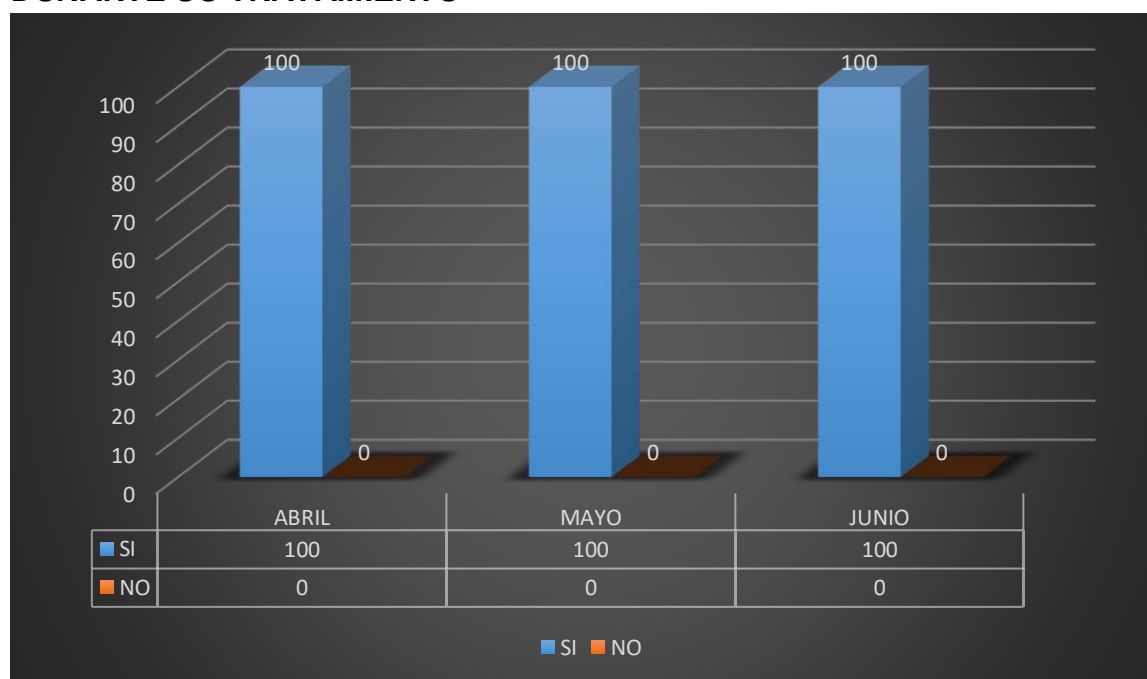


TABLA N°6, EL PROFESIONAL LE DIO EXPLICACIONES E INFORMACION DURANTE SU TRATAMIENTO

INFORMACION DEL TRATAMIENTO		%
SI	300	100%
NO	0	0%
TOTAL	300	100%

Fuente: Encuesta de Satisfacción a usuarios atendidos el trimestre #2 (abril, mayo, junio) del 2023
IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A

GRAFICA N°6, EL PROFESIONAL LE DIO EXPLICACIONES E INFORMACION DURANTE SU TRATAMIENTO



Fuente: Encuesta de Satisfacción a usuarios atendidos el trimestre #2 (abril, mayo, junio) del 2023
IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A

ANALISIS: El 100% dijo que los profesionales **SI** le dieron las explicaciones e información correspondiente durante su tratamiento.

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

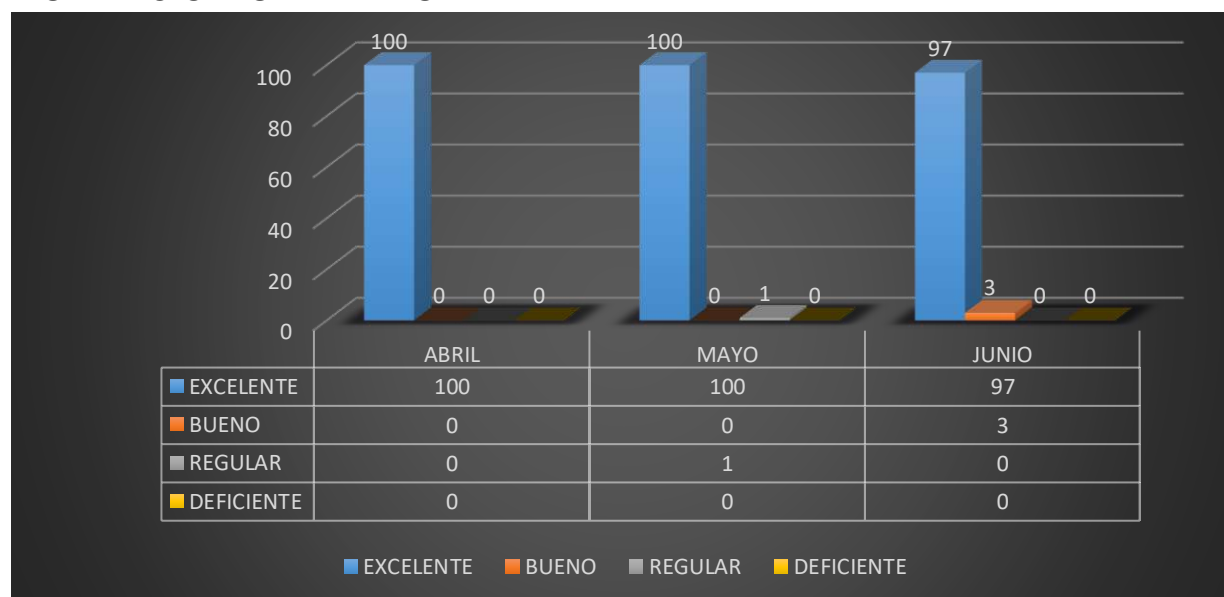


TABLA N°7, COMO CALIFICA EL ASEO Y COMODIDAD DE LAS INSTALACIONES DE LA IPS.

ASEO Y COMODIDAD DE LAS ISNTALACIONES		%
EXCELENTE	297	99%
BUENO	3	1%
REGULAR	0	0%
DEFICIENTE	0	0%
TOTAL	300	100%

Fuente: Encuesta de Satisfacción a usuarios atendidos el trimestre #2 (abril, mayo, junio) del 2023 IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A

GRAFICA N°7, COMO CALIFICA EL ASEO Y COMODIDAD DE LAS INSTALACIONES DE LA IPS.



Fuente: Encuesta de Satisfacción a usuarios atendidos el trimestre #2 (abril, mayo, junio) del 2023 IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A

ANALISIS: El 99% de los usuarios encuestados dijo que el aseo y comodidad de las instalaciones son excelentes y el 1% le parecen buenos las comodidades y el aseo de las instalaciones de la Ipsi.

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

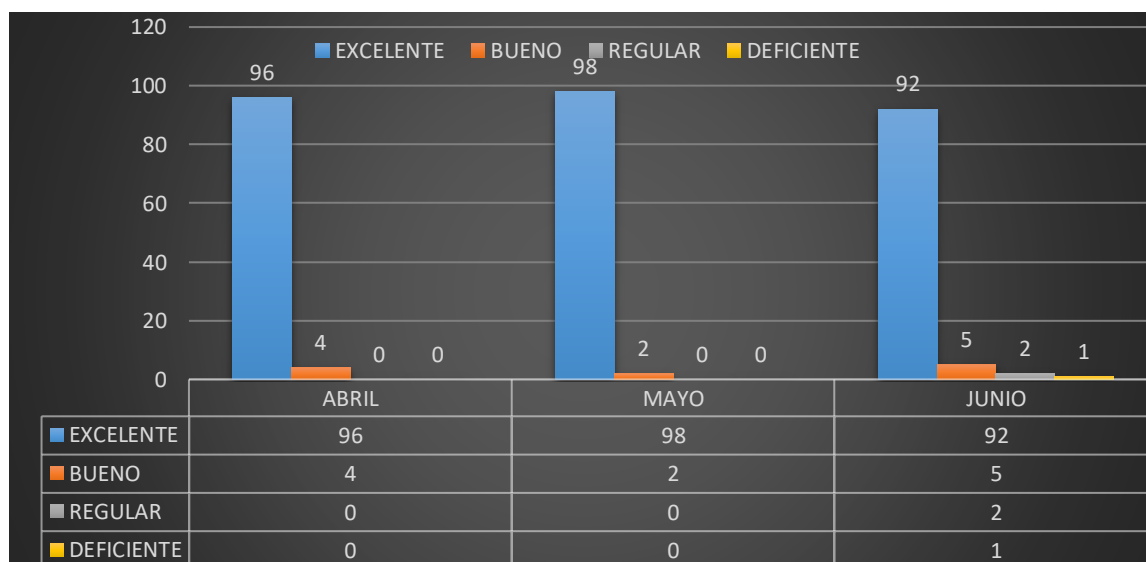


TABLA N°8 COMO CALIFICA EL TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO

TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO		%
EXCELENTE	292	97%
BUENO	5	2%
REGULAR	2	1%
DEFICIENTE	1	0%
TOTAL	300	100%

Fuente: Encuesta de Satisfacción a usuarios atendidos el trimestre #2 (abril, mayo, junio) del 2023
IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A

GRAFICA N°8 COMO CALIFICA EL TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO.



Fuente: Encuesta de Satisfacción a usuarios atendidos el trimestre #2 (abril, mayo, junio) del 2023
IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A

ANALISIS: El 97% dijo que el tiempo de espera para ser atendido es excelente, el 2% opinó que era buena y un 1% que era regular.

INTERPRETACION:

En la pregunta una parte opinó que era excelente, y otra opinó que era buena y una pequeña parte que era regular, esto nos lleva a considerar que el espacio de espera entre la llegada y la atención está en efecto bien diseñada y acogida por los usuarios más sin embargo se debe de seguir mejorando para obtener un 100% de satisfacción en los usuarios.

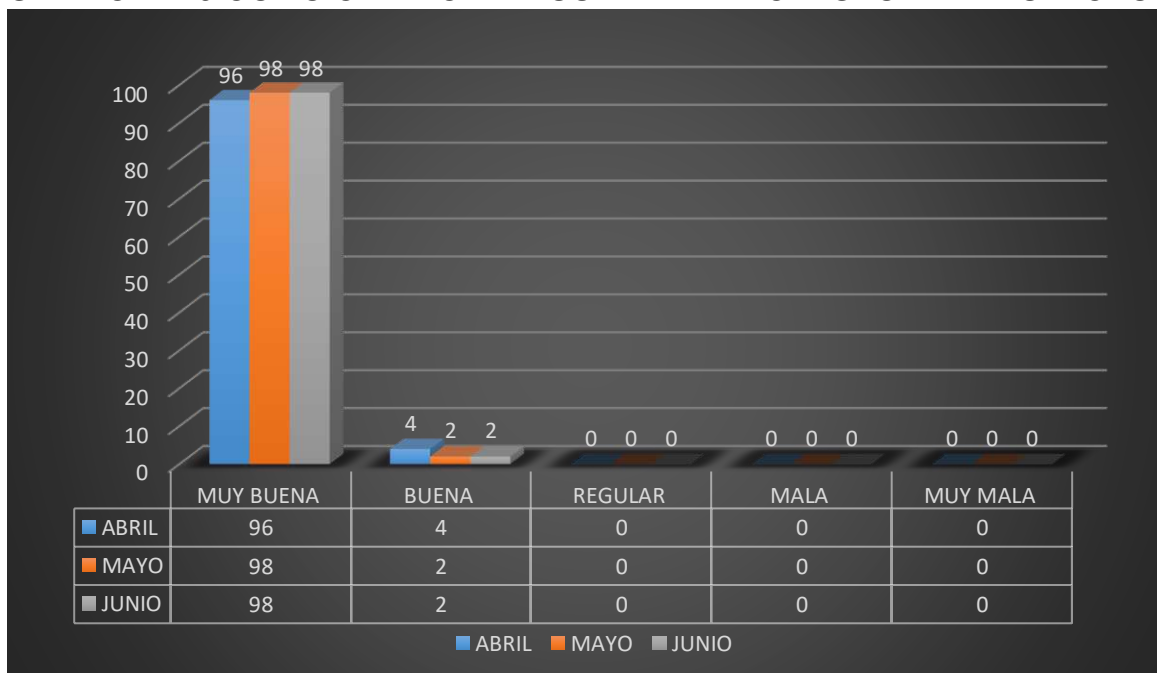


TABLA N°9 COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO EN LA IPS

SATISFACCION GLOBAL		%
MUY BUENA	292	97%
BUENA	8	3%
REGULAR	0	0%
MALA	0	0%
MUY MALA	0	0%
TOTAL	300	100%

Fuente: Encuesta de Satisfacción a usuarios atendidos el trimestre #2 (abril, mayo, junio) del 2023 IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A

GRAFICA N°9 COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A



LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO EN LA IPS

Fuente: Encuesta de Satisfacción a usuarios atendidos el trimestre #2 (abril, mayo, junio) del 2023 IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A

ANALISIS: El 97% dijo que la atención global respecto a los servicios de salud que ha recibido es muy buena y el 3% dijo que era buena.

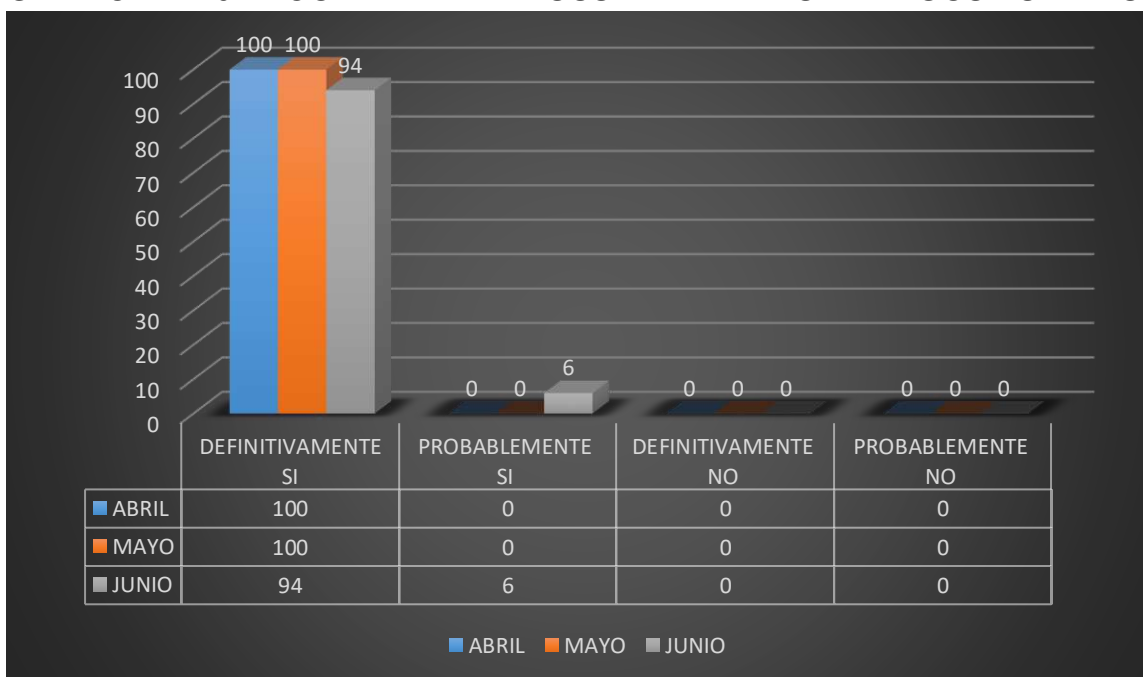
INTERPRETACION: Los pacientes dicen que la atención global respecto al servicio de salud que ha recibido a través de la Ipsi es muy buena y buena, se interpreta que en general el servicio prestado es muy bueno, desde el punto de vista de los usuarios pero que se debe seguir trabajando para aumentar el nivel de satisfacción global.

TABLA N°10 RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS

RECOMENDARIA ESTA IPS		%
DEFINITIVAMENTE SI	294	98%
PROBABLEMENTE SI	6	2%
DEFINITIVAMENTE NO	0	0%
PROBABLEMENTE NO	0	0%
TOTAL	300	100

Fuente: Encuesta de Satisfacción a usuarios atendidos el trimestre #2 (abril, mayo, junio) del 2023 IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A

GRAFICA N°10 RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS



Fuente: Encuesta de Satisfacción a usuarios atendidos el trimestre #2 (abril, mayo, junio) del 2023 IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A

ANALISIS: El 98% de los pacientes dicen que Definitivamente **SÍ** recomendaría a la Ips. Y UN 2% manifestó que probablemente sí.

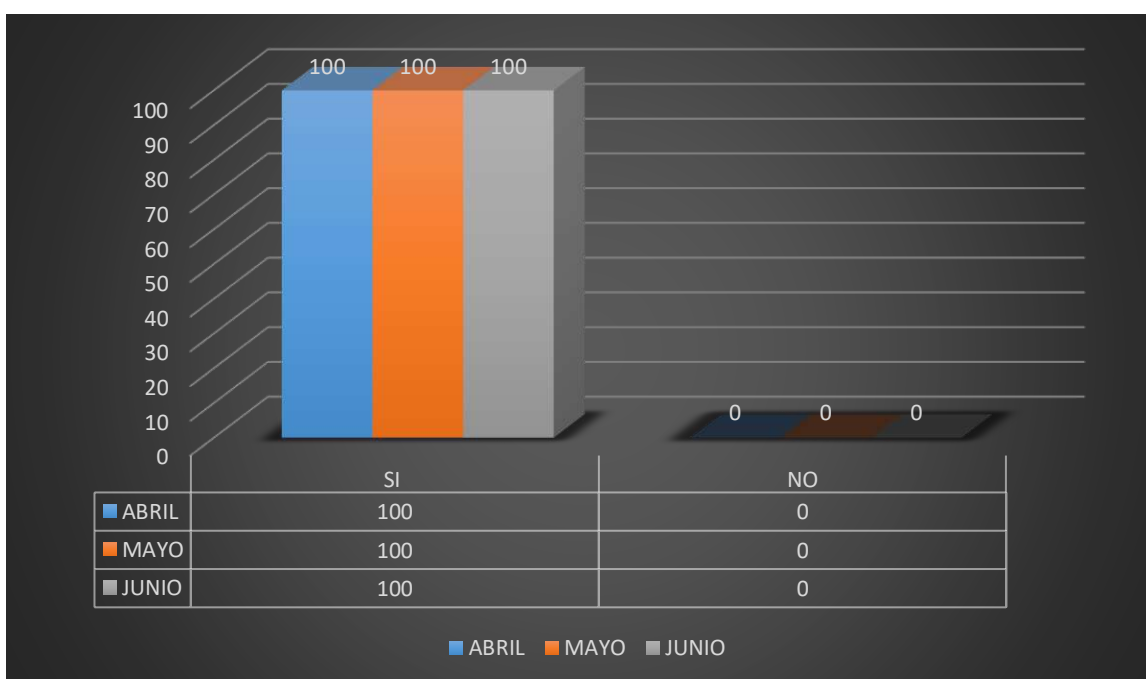
INTERPRETACION: Los pacientes dijeron en su mayoría que definitivamente **SI** y que probablemente si recomendaría a sus familiares y amigos esta Ips; y esto debido a que su experiencia global respecto al servicio de salud ha sido muy buena, sin embargo, hay que seguir trabajando para que haya un 100% de satisfacción.

TABLA N°11 VOLVERIA A UTILIZAR NUESTROS SERVICIOS

REUTILIZARIA NUESTROS SERVICIOS		%
SI	300	100%
NO	0	0%
TOTAL	300	100%

Fuente: Encuesta de Satisfacción a usuarios atendidos el trimestre #2 (abril, mayo, junio) del 2023 IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A

GRAFICA N°11 VOLVERIA A UTILIZAR NUESTROS SERVICIOS



Fuente: Encuesta de Satisfacción a usuarios atendidos el trimestre #2 (abril, mayo, junio) del 2023 IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A

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

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

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

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

**REALIZADO POR
GISLAINE ESTHER EPIAYU RIVEIRA
TRABAJADORA SOCIAL**

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

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

PRESENTACION

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

El presente informe mensual, muestra de forma consolidada la información que se obtuvo de los usuarios de la IPSI KOTTUSHI durante la atención brindada en el mes de OCTUBRE DEL 2023.

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

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

Para el mes de OCTUBRE del 2023 se realizaron encuestas a pacientes que asistieron a las citas desde el 02 hasta el 31 del mes anteriormente mencionado.

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

MUESTRA: Encuestados.

HOMBRE	13
MUJER	87
TOTAL	100

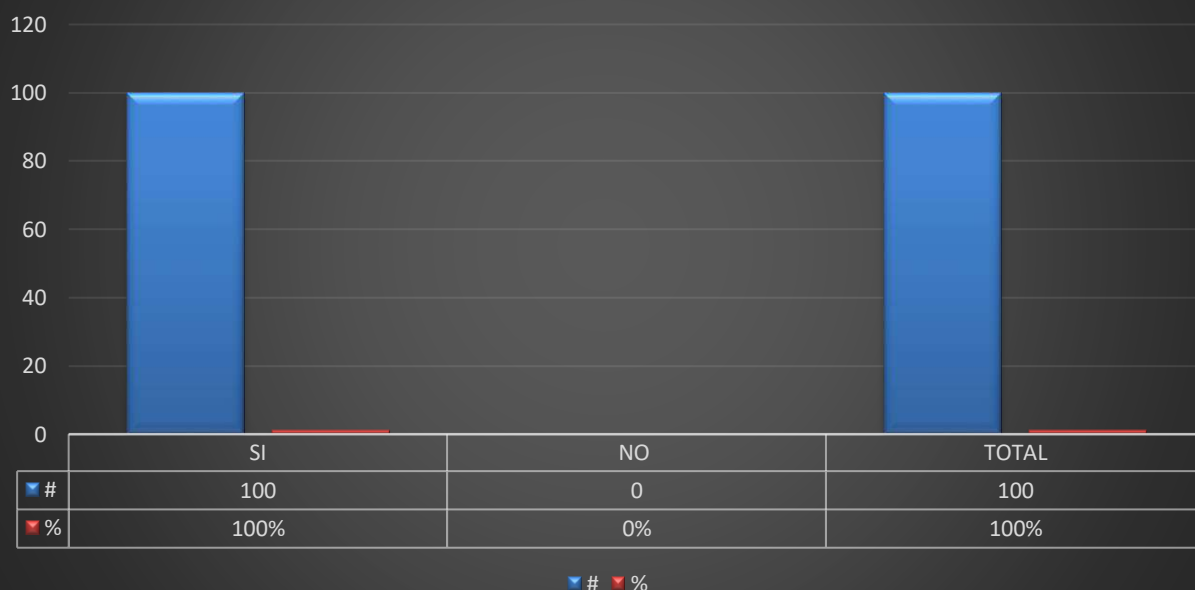
CONOCE USTED LOS DERECHOS Y DEBERES QUE TIENE COMO USUARIO.

SI	100
NO	0
TOTAL	100

EPS

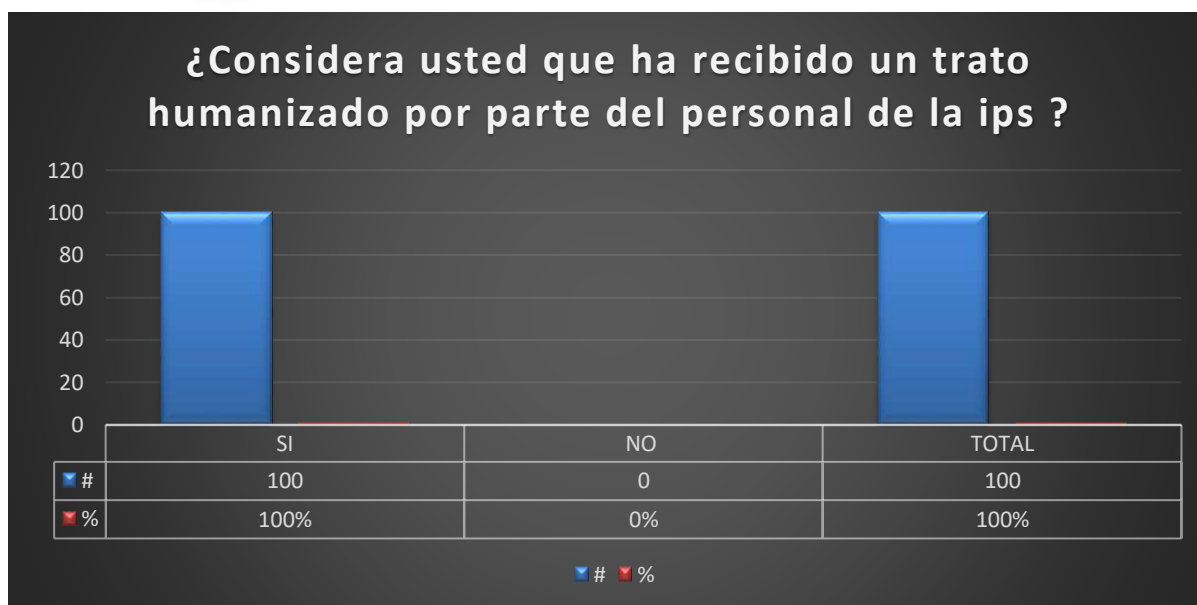
FAMILIAR DE COLOMBIA	0
DUSAKAWI	97
NUEVA EPS	0
ANAS WAYUU	0
CAJACOPI	3

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



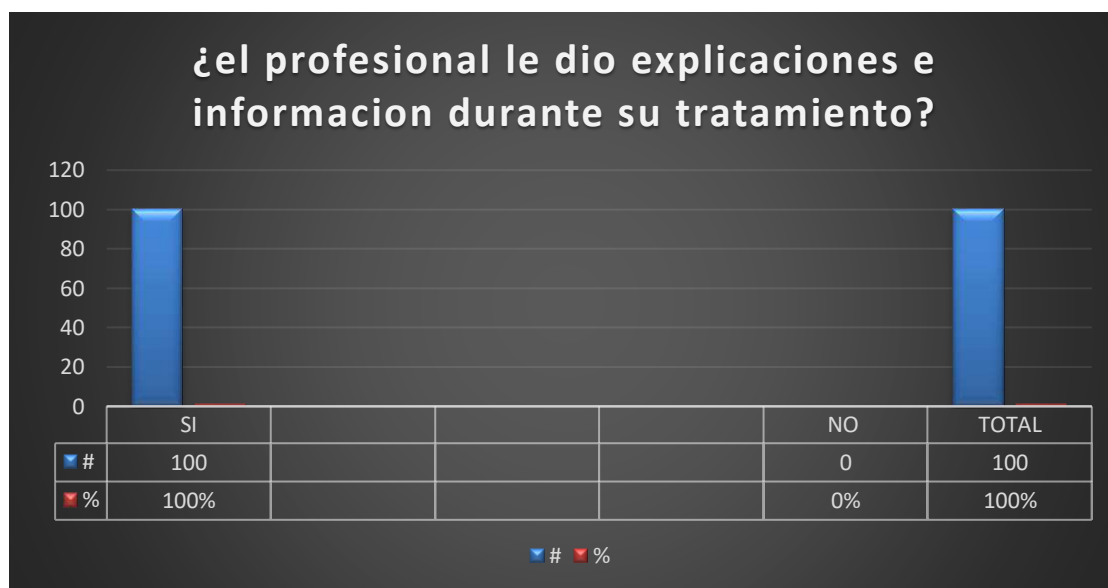
ANALISIS: El 100% de los usuarios manifestaron que si conocen sus derechos y deberes.

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



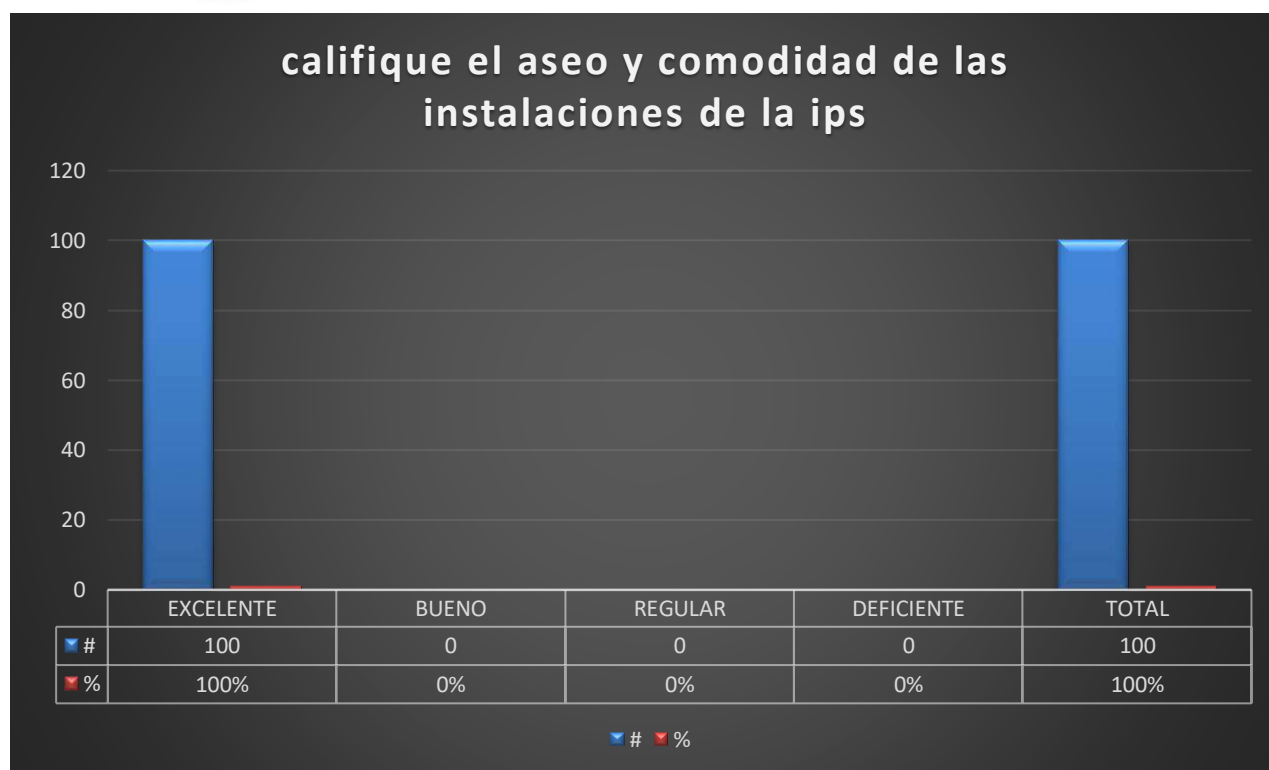
ANALISIS: el 100% opino que si han recibido un buen trato humanizado por parte del personal de la IPSI

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



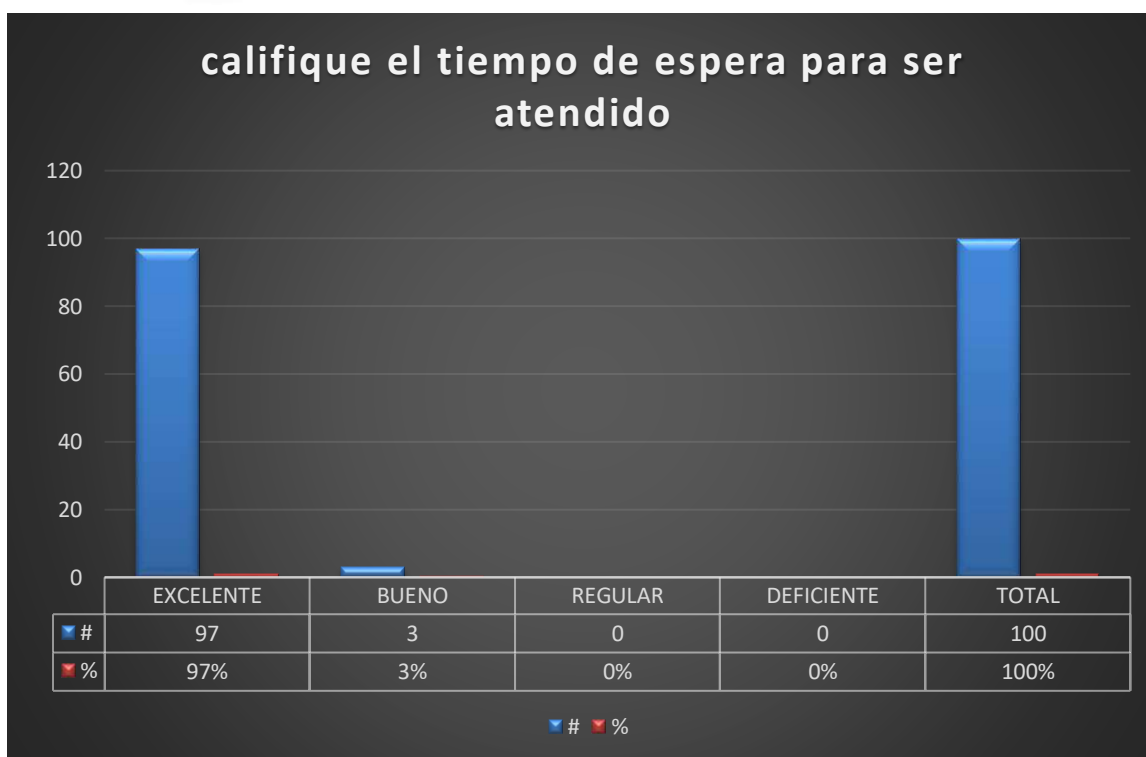
ANALISIS: El 100% dijo que el profesional **SI** le dio explicaciones e información durante su tratamiento.

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



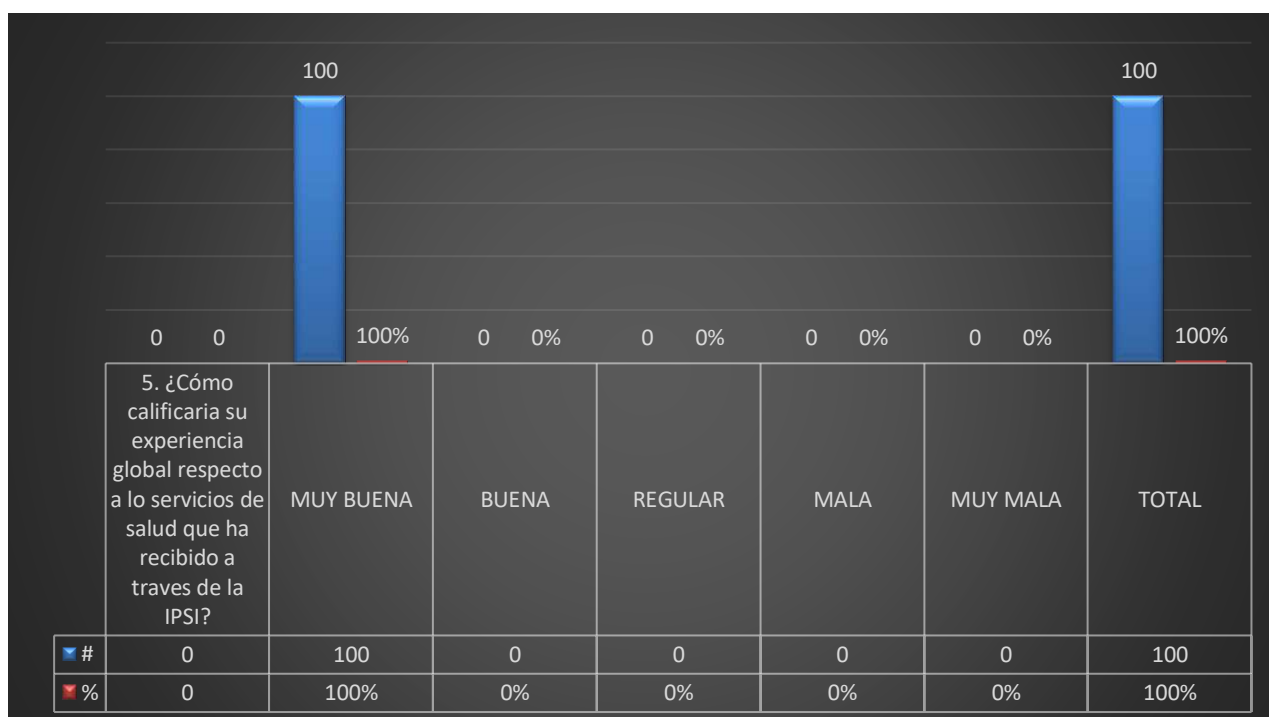
ANALISIS: El 100% de los usuarios encuestados dijo que el aseo y comodidad de las instalaciones de la Ipsi son excelentes.

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



ANALISIS: El 97% dijo que el tiempo de espera para ser atendido es excelente y un 3% que es buena.

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



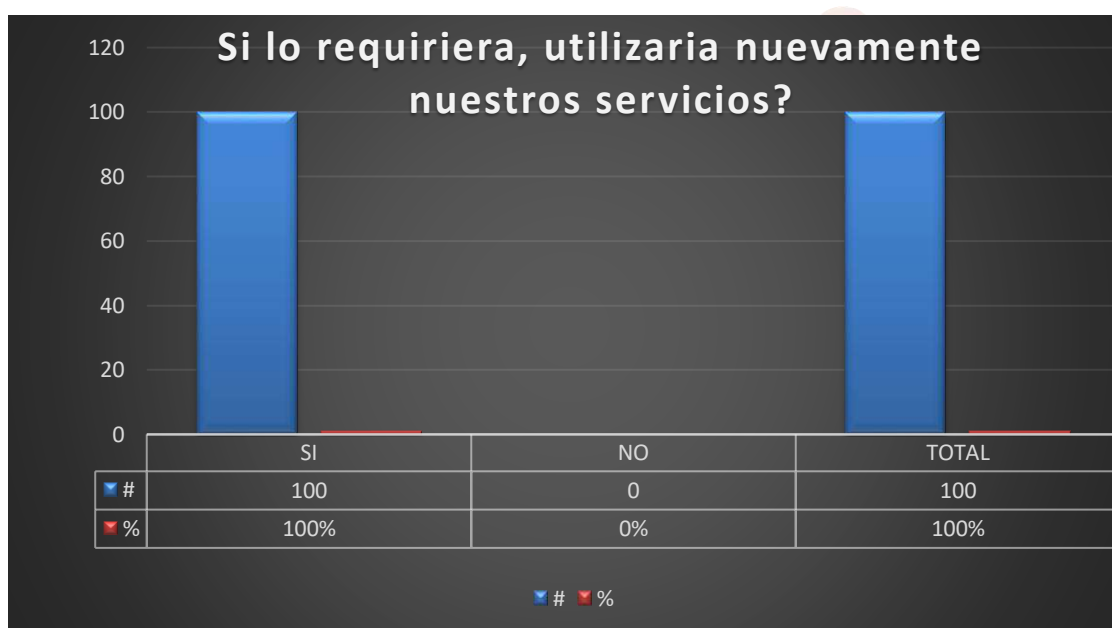
ANALISIS: El 100% dijo que la atención global respecto a los servicios de salud que ha recibido es muy buena.

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



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

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



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

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

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

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

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

VARIABLES

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

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



kottushi sas anata
ips indígena
Resistencia por la Salud

www.ipsikottushi.com.co



VIGILADO
Supersalud
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.
Línea Gratuita Nacional: 018000510383

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

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

**REALIZADO POR
DAVIANA FREYLE MEZA
Trabajadora Social**

**PARA
IPS INDIGENA KOTTUSHI SAO ANA>A
TERCER TRIMESTRE DE 2023**

PRESENTACION.

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

El presente informe trimestral, muestra de forma consolidada la información que se obtuvo de los usuarios de la IPSI KOTTUSHI durante la atención brindada en el TERCER trimestre del año 2023.

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

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

Para el TERCER trimestre del año 2023 se realizaron encuestas a pacientes que asistieron a las citas desde el 05 de JULIO al 28 de SEPTIEMBRE del año anteriormente mencionado.

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

MUESTRA: Encuestados.

HOMBRE	46
MUJER	254
TOTAL	300

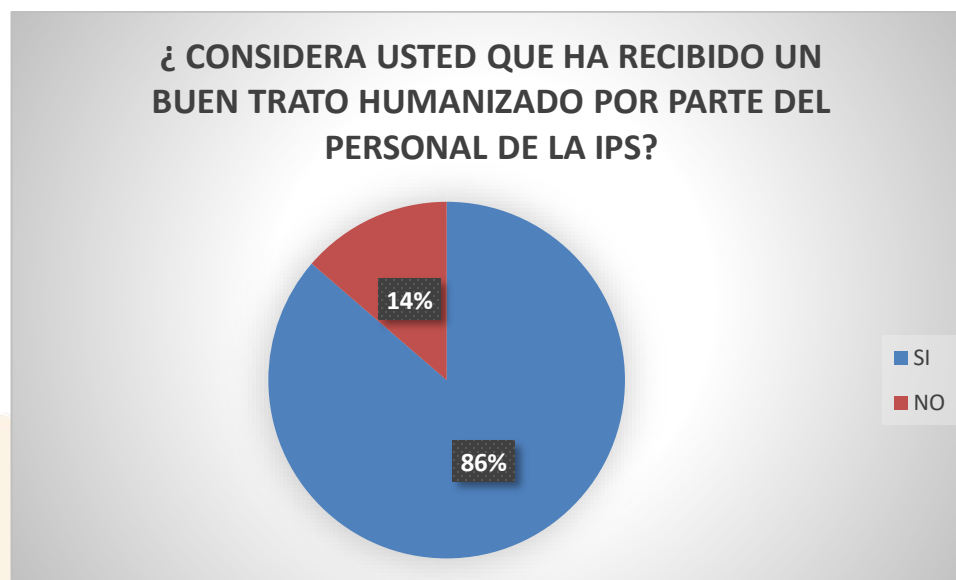
LA ATENCIÓN FUE RECIBIDA EN EL SEGUNDO TRIMESTRE EN LOS SERVICIOS DE:

MEDICINA GENERAL	177	LABORATORIO	43	CITOLOGIA	3
PYP	23	ODONTOLOGIA	22	NUTRICIÓN	7
FARMACIA	65	GINECOLOGIA	18	TOTAL: 358	

PACIENTES QUE CONOCEN LOS DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS.

SI:	295	NO:	41	TOTAL:	300
-----	-----	-----	----	--------	-----

GRAFICA N°1



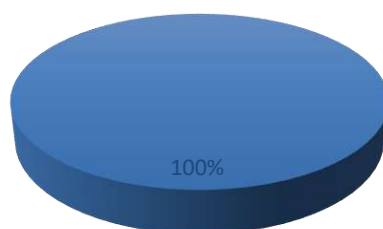
ALTERNATIVAS	Fa	Fr (%)
SI	259	86%
NO	41	14%
Total	300	100%

ANALISIS: el 86% opinó que si han recibido un buen trato humanizado por parte del personal de la lpsi y el 14% refiere que no.

INTERPRETACION: La mayor parte de los pacientes dicen que **SI** han recibido un trato humanizado; lo que quiere decir que el personal de la lpsi 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.

GRAFICA N°2

¿EL PERSONAL LE DIO EXPLICACIONES E INFORMACION DURANTE SU TRATAMIENTO?



■ SI

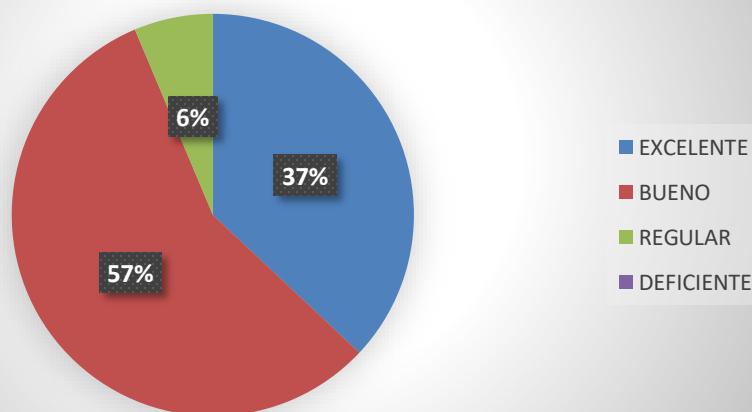
ALTERNATIVAS	Fa	Fr (%)
SI	300	100%
NO	0	0%
Total	300	100%

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

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

GRAFICA N°3

¿COMO CALIFICA USTED EL ASEO Y LA COMODIDAD DE LAS INSTALACIONES DE LA IPSI?



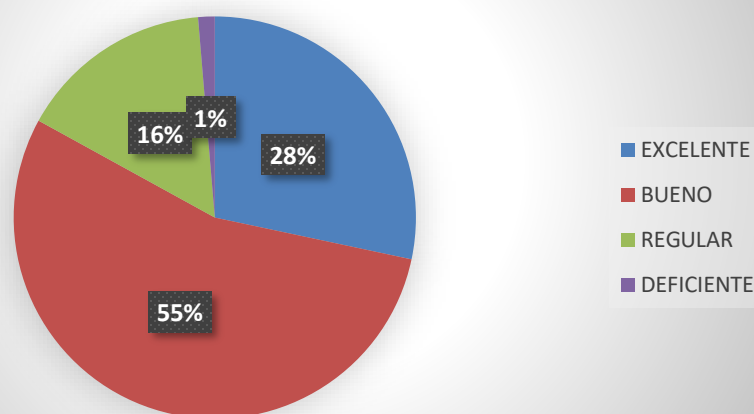
ALTERNATIVAS	FA	Fr(%)
EXCELENTE	111	37%
BUENO	170	57%
REGULAR	19	6%
DEFICIENTE	0	0%
TOTAL	300	100%

ANALISIS: El 37% dijo que el aseo y comodidad de las instalaciones son excelentes mientras el 57% le parecen buenas y el 6% considera las comodidades de las instalaciones de la Ipsi regulares.

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

GRAFICA N° 4

¿ COMO CALIFICA USTED EL TIEMPO PARA SER ATENDIDO?



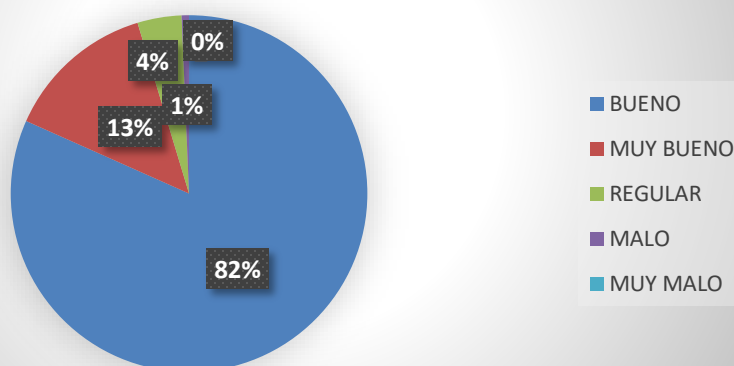
ALTERNATIVAS	Fa	Fr (%)
EXCELENTE	85	28%
BUENO	164	55%
REGULAR	47	16%
DEFICIENTE	4	1%
TOTAL	300	100%

ANALISIS: El 28% dijo que el tiempo de espera para ser atendido es excelente, el 55% opinó que era buena y el 16% que era regular y el 1% consideró que el tiempo de espera en la Ipsi es deficiente.

INTERPRETACION: En la pregunta cómo califica el tiempo en la sala de espera para ser atendida la mayoría dijeron que era buena, una parte opinaron que era excelente, sin embargo, una mínima proporción opinó que era regular el tiempo que esperan para ser atendidos. Muchos de los usuarios comprendieron que las atenciones dependen de la hora de llegada y que cada uno de los profesionales consideran un tiempo promedio para cada atención.

GRAFICA N° 5

¿COMO CALIFICA LA EXPERIENCIA GLOBAL
RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA
RECIBIDO ATRAVES DE LA IPSI?

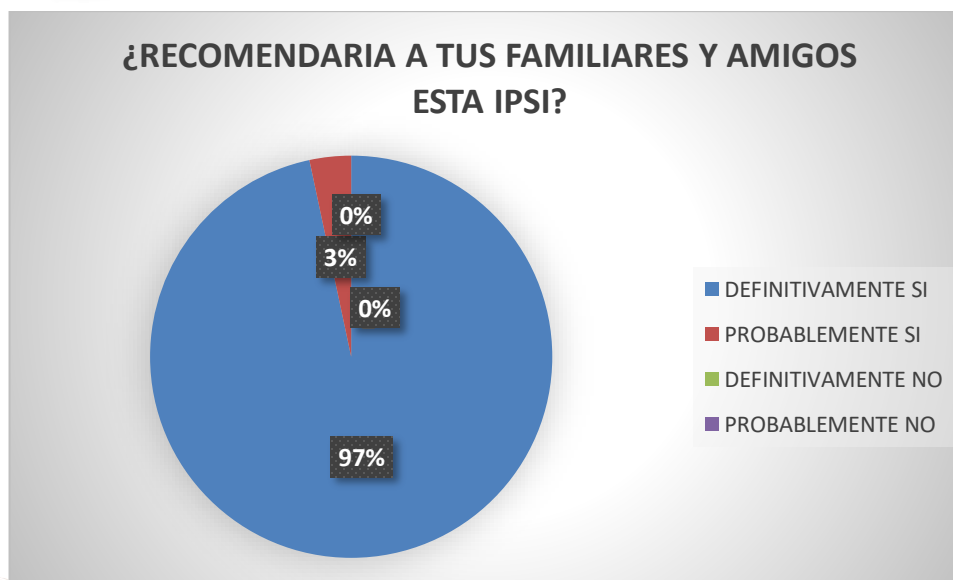


ALTERNATIVAS	Fa	Fr (%)
BUENO	245	82%
MUY BUENA	41	13%
REGULAR	12	4%
MALA	2	1%
MUY MALA	0	0%
TOTAL	300	100%

ANALISIS: El 13% dijo que la atención global respecto a los servicios de salud que ha recibido es muy buena, el 82% dijo que era buena, el 4% que su experiencia ha sido regular y el 1% que ha sido mala .

INTERPRETACION: La mayoría de los pacientes dicen que la atención global respecto a los servicio de salud que ha recibido a través de la Ipsi es buena, se interpreta entonces que aunque hay algunas falencias, en general el servicio prestado en bueno desde el punto de vista de los usuarios.

GRAFICA N° 6



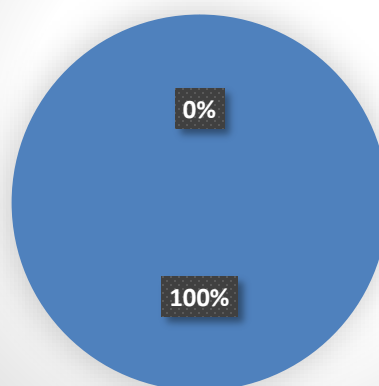
ALTERNATIVAS	Fa	Fr (%)
DEFINITIVAMENTE SI	290	97%
PROBABLEMENTE SI	10	3%
DEFINITIVAMENTE NO	0	0
PROBABLEMENTE NO	0	0
TOTAL	300	100%

ANALISIS: El 97% de los pacientes dicen que Definitivamente **SI** recomendaría a la Ips y el 3% opinan que probablemente la recomienden a familiares y amigos.

INTERPRETACION: la mayoría de los pacientes dijo que probablemente **SI** y definitivamente si recomendaría a sus familiares y amigos esta Ips; y esto debido a que su experiencia global respecto al servicio de salud ha sido muy buena.

GRAFICA N° 7

¿ VOLVERIA A UTILIZAR NUESTROS SERVICIOS?



ALTERNATIVAS	Fa	Fr (%)
SI	300	100%
NO	0	0%
Total	300	100%

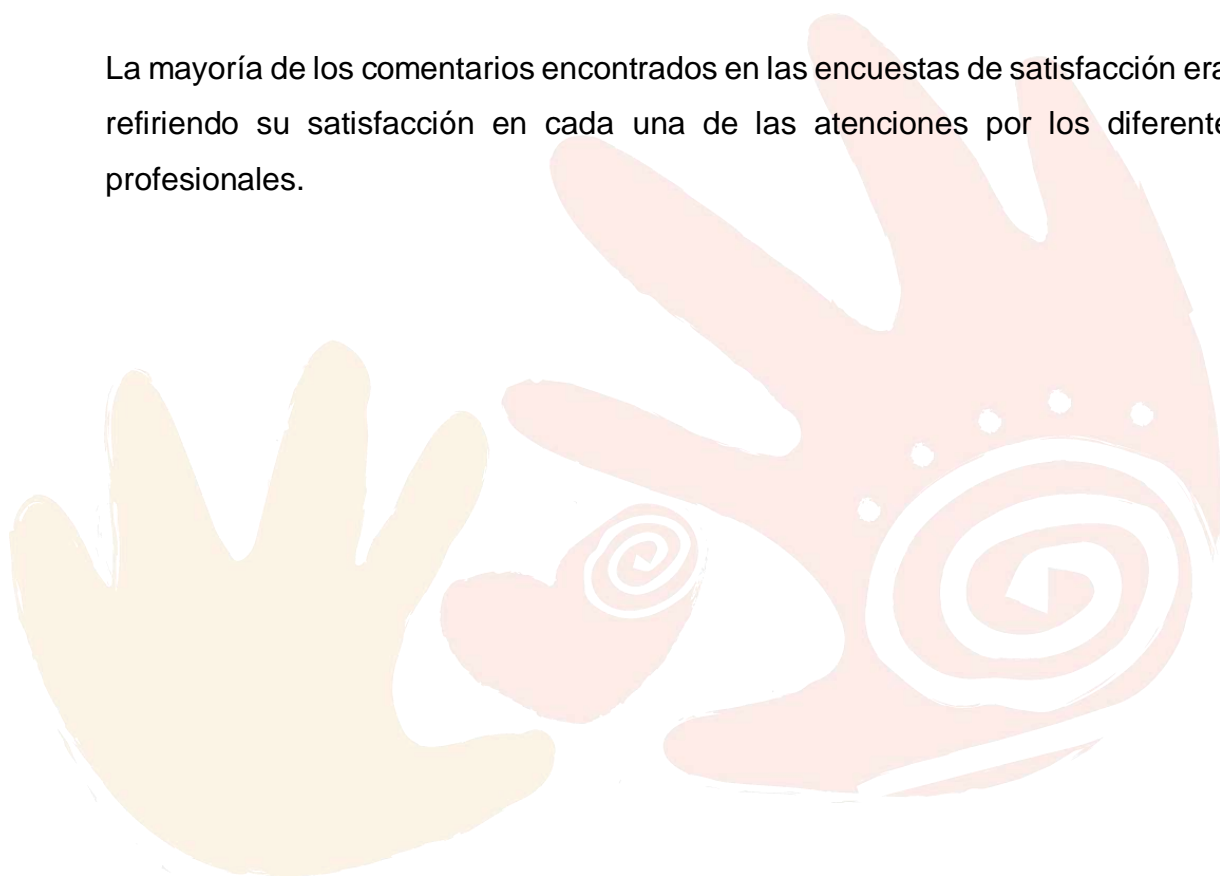
ANALISIS: el 100% de los pacientes encuestados dijo que si volvería a utilizar nuestros.

INTERPRETACION: La totalidad de 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 y hay que buscar estrategias en las que se incentive y se preste mayor atención al paciente para que se sienta bien atendido por parte del personal y satisfecho con el servicio.

COMENTARIOS O SUGERENCIAS PARA MEJORAR

Los comentarios o sugerencias para mejorar nuestros en la Ipsi que dijeron los encuestados son:

La mayoría de los comentarios encontrados en las encuestas de satisfacción eran refiriendo su satisfacción en cada una de las atenciones por los diferentes profesionales.



RESULTADO DE ENCUESTA TERCER TRIMESTRE DEL 2021

❖ SEXO:

M: 46

F: 254

TOTAL: 300

❖ DERECHOS Y DEBERES:

SI: 259

NO: 41

❖ BUEN TRATO HUMANIZADO

SI: 294

NO: 6

❖ EXPLICACION DURANTE EL TRATAMIENTO:

SI: 300

NO: 0

❖ CALIFIQUE EL ASEO Y COMODIDAD

EXCELENTE: 111

BUENO: 170

REGULAR: 19

DEFICIENTE: 0

❖ CALIFIQUE EL TIEMPO DE ESPERA:

EXCELENTE: 85

BUENO: 164

REGULAR: 47

DEFICIENTE: 4

❖ **CALIFIQUE EXPERIENCIA GLOBAL:**

BUENA: 245

MUY BUENA: 41

REGULAR: 12

MALA: 2

MUY MALA: 0

❖ **RECOMENDARIA FAMILARES Y AMIGOS:**

D. SI: 290

P. SI: 10

D. NO: 0

P. NO: 0

❖ **VOLVERIA A UTILIZAR NUESTROS SERVICIOS:**

SI:300

NO: 0





kottushi sas anata
ips indígena
Resistencia por la Salud

www.ipsikottushi.com.co



VIGILADO
Supersalud
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.
Línea Gratuita Nacional: 018000510383

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

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

**REALIZADO POR
DAVIANA FREYLE MEZA
Trabajadora Social**

**PARA
IPS INDIGENA KOTTUSHI SAO ANA>A
SEGUNDO TRIMESTRE DE 2023**

PRESENTACION.

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

El presente informe trimestral, muestra de forma consolidada la información que se obtuvo de los usuarios de la IPSI KOTTUSHI durante la atención brindada en el SEGUNDO trimestre del año 2023.

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

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

Para el **SEGUNDO** trimestre del año 2023 se realizaron encuestas a pacientes que asistieron a las citas desde el 05 de ABRIL al 30 de JUNIO del año anteriormente mencionado.

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

MUESTRA: Encuestados.

HOMBRE	56
MUJER	243
TOTAL	299

LA ATENCIÓN FUE RECIBIDA EN EL SEGUNDO TRIMESTRE EN LOS SERVICIOS DE:

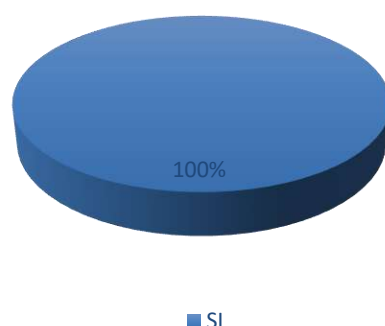
MEDICINA GENERAL	207	LABORATORIO	18	CITOLOGIA	6
PYP	94	ODONTOLOGIA	18	NUTRICIÓN	0
FARMACIA	0	GINECOLOGIA	0	TOTAL: 343	

PACIENTES QUE CONOCEN LOS DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS.

SI:	294	NO:	5	TOTAL:	299
-----	-----	-----	---	--------	-----

GRAFICA N°1

¿CONSIDERA USTED QUE HA RECIBIDO UN BUEN TRATO HUMANIZADO POR PARTE DEL PERSONAL DE LA IPS?



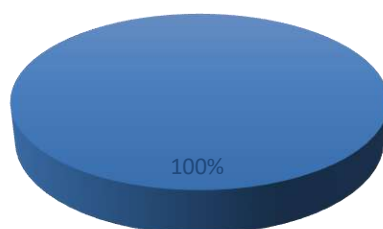
ALTERNATIVAS	Fa	Fr (%)
SI	299	100%
NO	0	0%
Total	299	100%

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

INTERPRETACION: La totalidad de los pacientes dicen que **SI** han recibido un trato humanizado; lo que quiere decir que el personal de la lps 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.

GRAFICA N°2

¿EL PERSONAL LE DIO EXPLICACIONES E INFORMACION DURANTE SU TRATAMIENTO?



■ SI

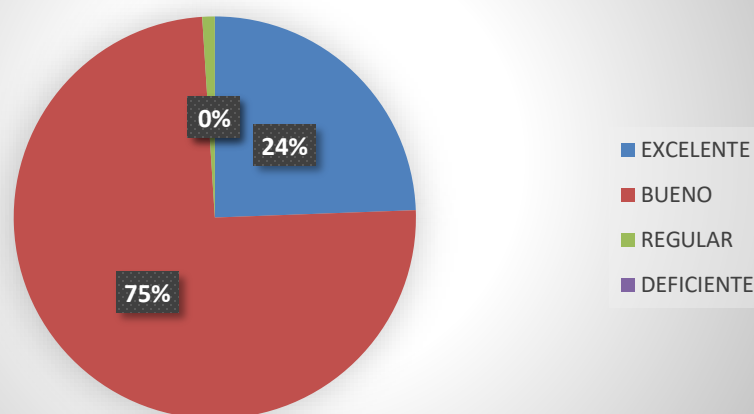
ALTERNATIVAS	Fa	Fr (%)
SI	299	100%
NO	0	0%
Total	299	100%

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

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

GRAFICA N°3

¿ COMO CALIFICA EL ASEO Y LA COMODIDAD DE LAS INSTALACIONES DE LA IPSI?



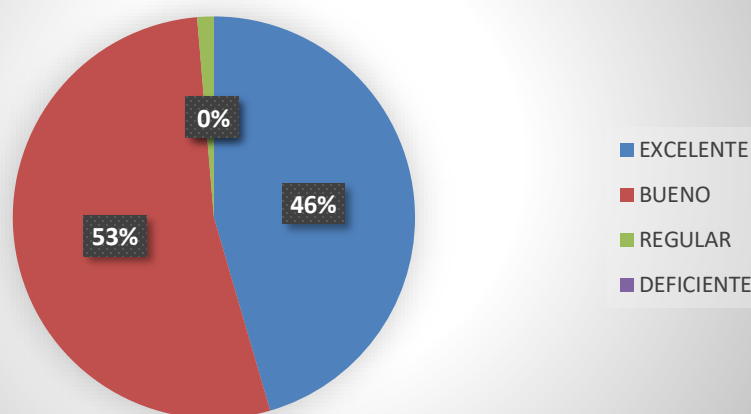
ALTERNATIVAS	FA	Fr(%)
EXCELENTE	73	24%
BUENO	223	75%
REGULAR	3	1%
DEFICIENTE	0	0%
TOTAL	299	100%

ANALISIS: El 24% dijo que el aseo y comodidad de las instalaciones son excelentes mientras el 75% le parecen buenas y el 1% considera las comodidades de las instalaciones de la Ipsi regulares.

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

GRAFICA N° 4

¿ COMO CALIFICA EL TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO?



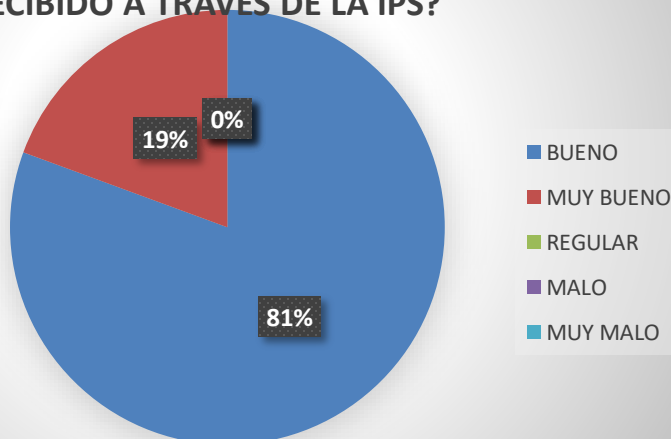
ALTERNATIVAS	Fa	Fr (%)
EXCELENTE	136	46%
BUENO	159	53%
REGULAR	4	1%
DEFICIENTE	0	0%
TOTAL	299	100%

ANALISIS: El 46% dijo que el tiempo de espera para ser atendido es excelente, el 53% opinó que era buena y el 1% consideró que el tiempo de espera en la lpsi es regular.

INTERPRETACION: En la pregunta cómo califica el tiempo en la sala de espera para ser atendida la mayoría dijeron que era buena, una parte opinaron que era excelente, sin embargo, una mínima proporción opinó que era regular el tiempo que esperan para ser atendidos. Muchos de los usuarios comprendieron que las atenciones dependen de la hora de llegada y que cada uno de los profesionales consideran un tiempo promedio para cada atención.

GRAFICA N° 5

**¿ COMO CALIFICA LA EXPERIENCIA GLOBAL
RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA
RECIBIDO A TRAVES DE LA IPS?**



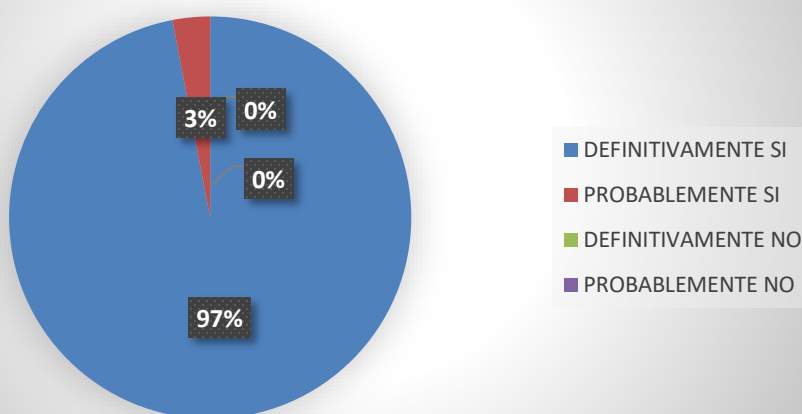
ALTERNATIVAS	Fa	Fr (%)
BUENO	241	81%
MUY BUENA	58	19%
REGULAR	0	0%
MALA	0	0%
MUY MALA	0	0%
TOTAL	299	100%

ANALISIS: El 19% dijo que la atención global respecto a los servicios de salud que ha recibido es muy buena, el 81% dijo que era buena.

INTERPRETACION: La mayoría de los pacientes dicen que la atención global respecto a los servicio de salud que ha recibido a través de la Ipsi es buena, se interpreta entonces que aunque hay algunas falencias, en general el servicio prestado en bueno desde el punto de vista de los usuarios.

GRAFICA N° 6

¿ RECOMENDARIAS A TUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?



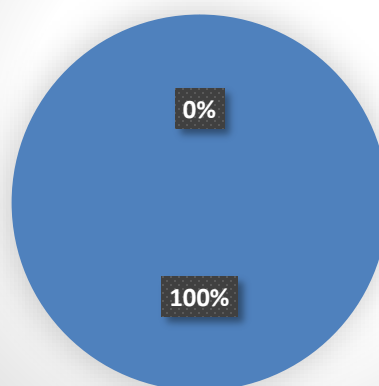
ALTERNATIVAS	Fa	Fr (%)
DEFINITIVAMENTE SI	290	97%
PROBABLEMENTE SI	9	3%
DEFINITIVAMENTE NO	0	0
PROBABLEMENTE NO	0	0
TOTAL	299	100%

ANALISIS: El 97% de los pacientes dicen que Definitivamente **SI** recomendaría a la Ips y el 3% opinan que probablemente la recomienden a familiares y amigos.

INTERPRETACION: la mayoría de los pacientes dijo que probablemente **SI** y definitivamente si recomendaría a sus familiares y amigos esta Ips; y esto debido a que su experiencia global respecto al servicio de salud ha sido muy buena.

GRAFICA N° 7

¿ VOLVERIA A UTILIZAR NUESTROS SERVICIOS?



ALTERNATIVAS	Fa	Fr (%)
SI	299	100%
NO	0	0%
Total	299	100%

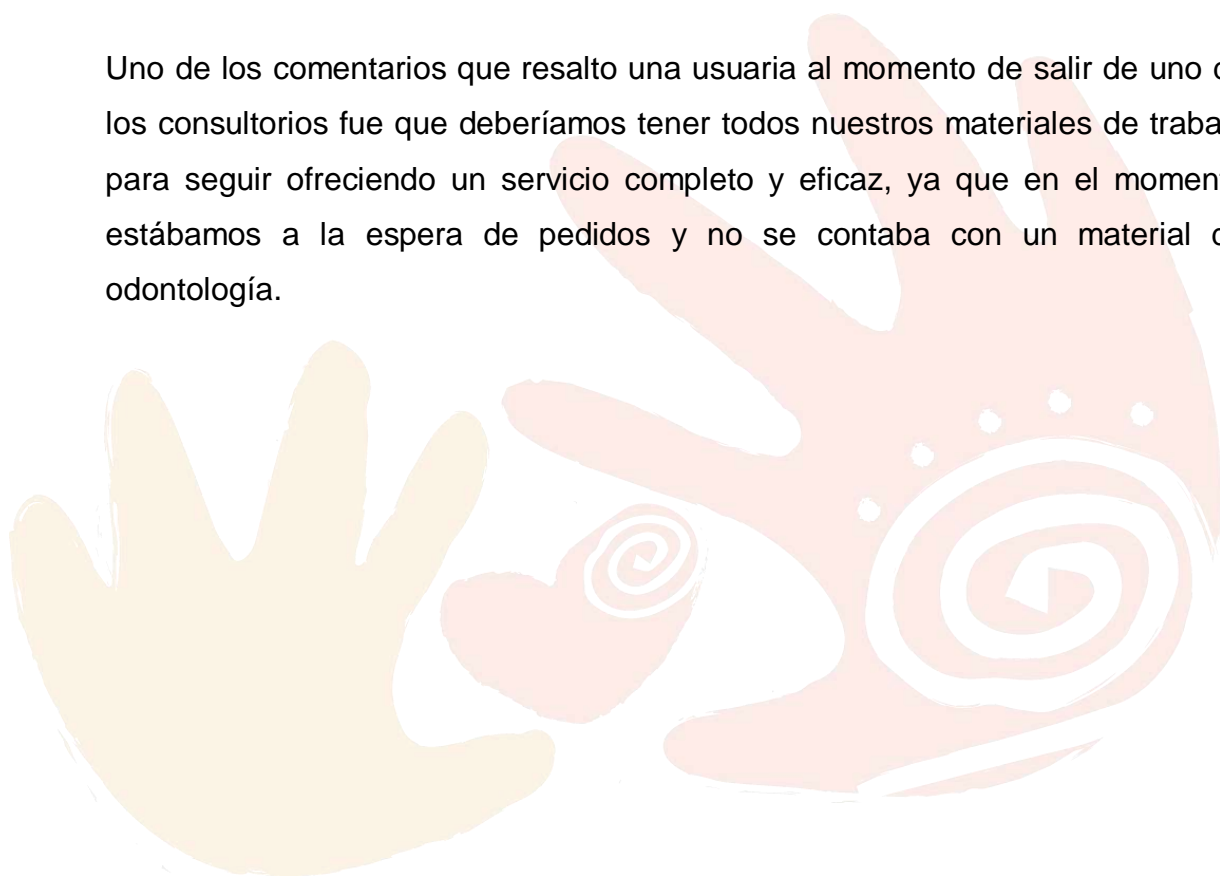
ANALISIS: el 100% de los pacientes encuestados dijo que si volvería a utilizar nuestros.

INTERPRETACION: La totalidad de 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 y hay que buscar estrategias en las que se incentive y se preste mayor atención al paciente para que se sienta bien atendido por parte del personal y satisfecho con el servicio.

COMENTARIOS O SUGERENCIAS PARA MEJORAR

Los comentarios o sugerencias para mejorar nuestros en la Ipsi que dijeron los encuestados son:

Uno de los comentarios que resalto una usuaria al momento de salir de uno de los consultorios fue que deberíamos tener todos nuestros materiales de trabajo para seguir ofreciendo un servicio completo y eficaz, ya que en el momento estábamos a la espera de pedidos y no se contaba con un material de odontología.



RESULTADO DE ENCUESTA TERCER TRIMESTRE DEL 2021

❖ SEXO:

M: 56

F: 243

TOTAL: 299

❖ DERECHOS Y DEBERES:

SI: 294

NO: 5

❖ BUEN TRATO HUMANIZADO

SI: 299

NO: 0

❖ EXPLICACION DURANTE EL TRATAMIENTO:

SI: 299

NO: 0

❖ CALIFIQUE EL ASEO Y COMODIDAD

EXCELENTE: 73

BUENO: 223

REGULAR: 3

DEFICIENTE: 0

❖ CALIFIQUE EL TIEMPO DE ESPERA:

EXCELENTE: 136

BUENO: 159

REGULAR:

DEFICIENTE: 0

❖ **CALIFIQUE EXPERIENCIA GLOBAL:**

BUENA: 241

MUY BUENA: 58

REGULAR: 0

MALA: 0

MUY MALA: 0

❖ **RECOMENDARIA FAMILARES Y AMIGOS:**

D. SI: 290

P. SI: 9

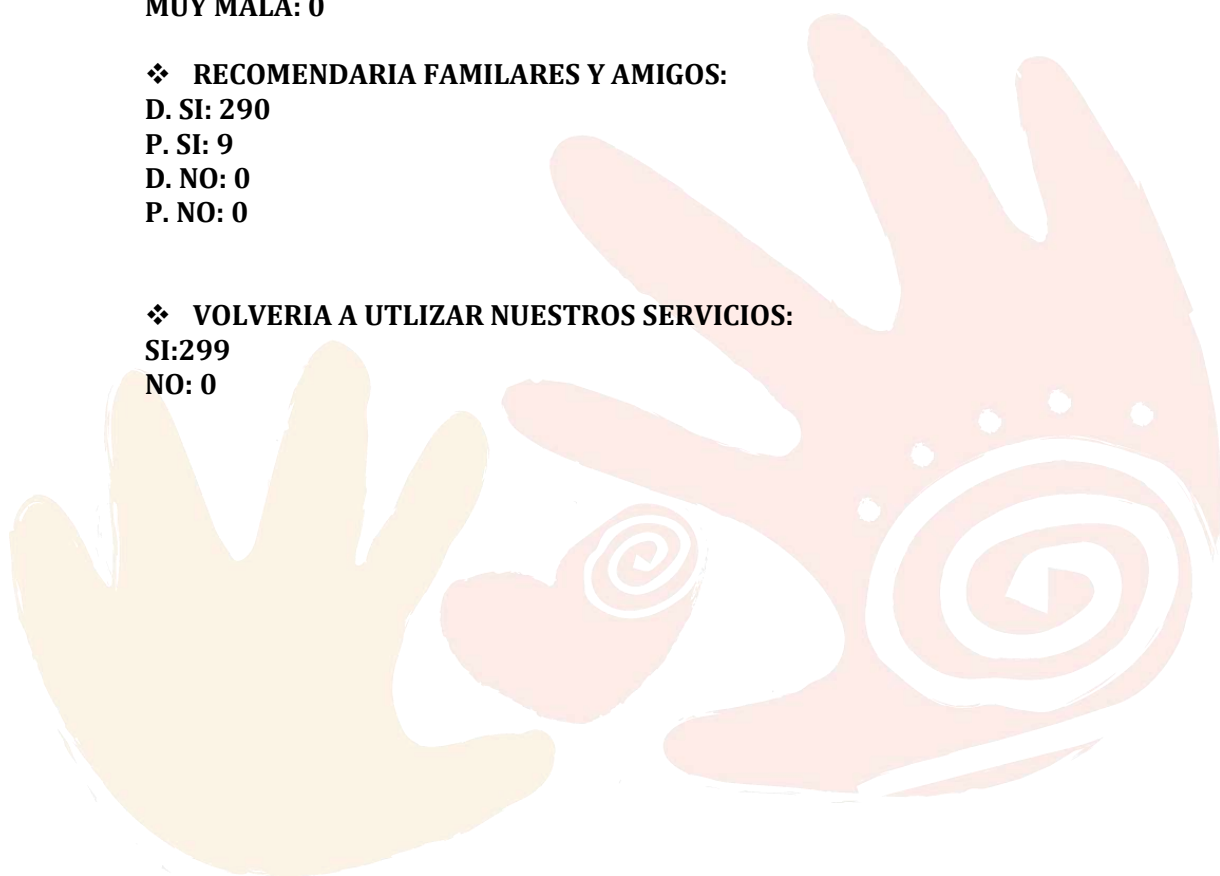
D. NO: 0

P. NO: 0

❖ **VOLVERIA A UTILIZAR NUESTROS SERVICIOS:**

SI: 299

NO: 0






kottushi sas anata
ips indígena
Resistencia por la Salud

www.ipsikottushi.com.co



VIGILADO
Supersalud
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.
Línea Gratuita Nacional: 018000510383

 <p>kottushi sao anaa ips indígena <i>Unidos por tu Salud</i> NIT. 900.794.134-1</p>	SISTEMA DE INFORMACIÓN	Fecha: 02/05/2017
		Código: F-SIAU-03
	FORMATO ACTA DE APERTURA DE BUZON DE SUGERENCIAS	Versión:01
		Estado: VIGENTE
		Página 1 de 1

Siendo las 9:48 AM del día 06 de Octubre del año 2023, se reúnen Daviana Freyle 17. líder del proceso de Sistemas de Información y Fermi Epieyo. identificado con C.C. 1.124.412.563, usuario(a) de la IPS INDIGENA KOTTUSHI SAO ANAA sede Manaure, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias para 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. Revisión de las Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones recepcionadas en el periodo correspondiente a la semana 01 del mes de Octubre año 2023 la IPS INDIGENA KOTTUSHI SAO ANAA sede Manaure.

ENCONTRANDO:

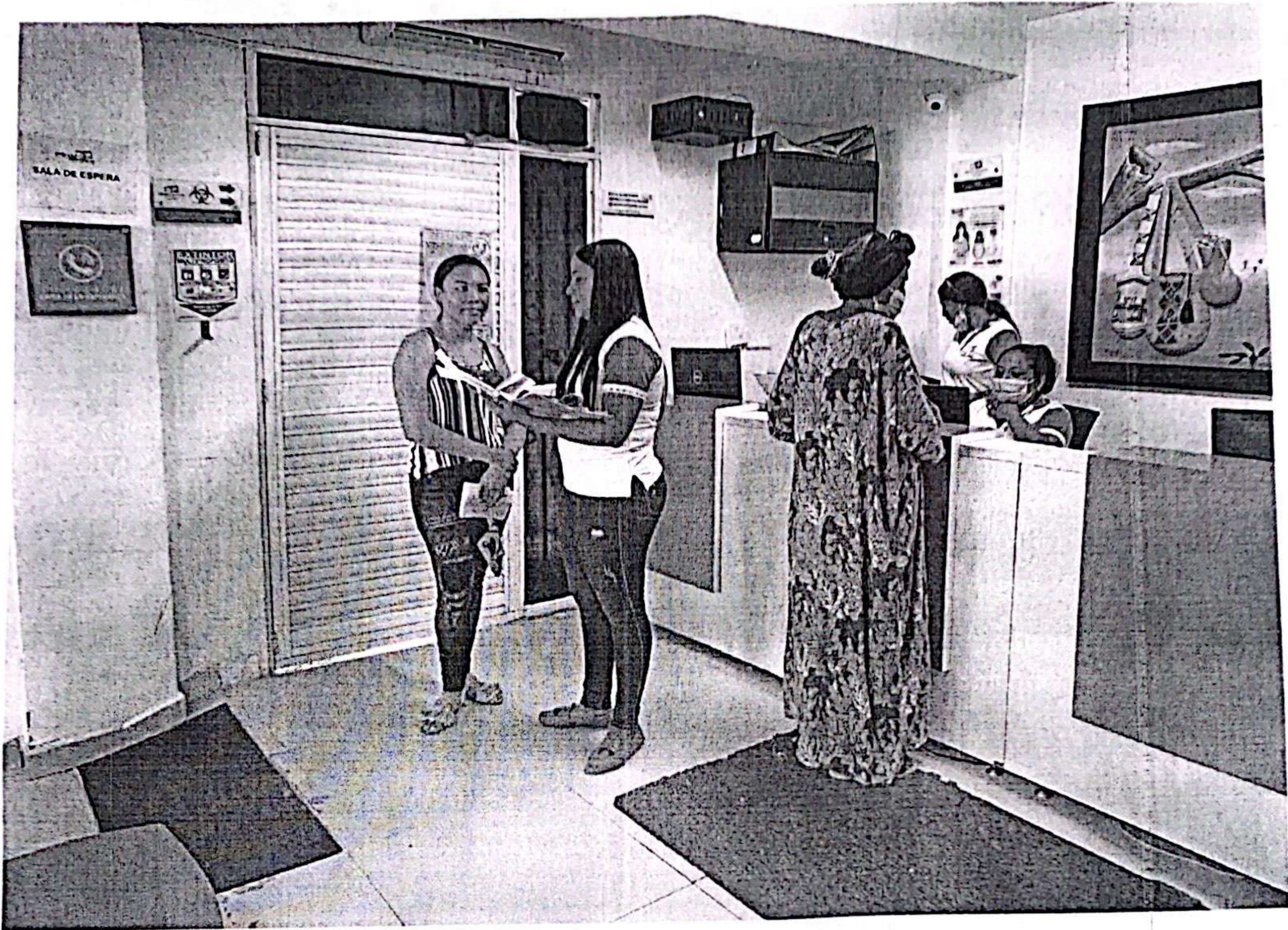
TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N. FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	0	
OTRO	0	


3. Firma de constancia de los participantes


Líder del proceso de Sistemas de Información


Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

ANEXO FOTOGRAFICO.



 kottushi sao anaa ips indígena <i>Muñdas por tu Salud</i> NIT. 900.794.134-1	SISTEMA DE INFORMACIÓN	Fecha: 02/05/2017
		Código: F-SIAU-03
	FORMATO ACTA DE APERTURA DE BUZON DE SUGERENCIAS	Versión:01
		Estado: VIGENTE
		Página 1 de 1

Siendo las 3:17 pm del día 13 de Octubre del año 2023, se reúnen Dariana Freyle líder del proceso de Sistemas de Información y Estefany Pashaina identificado con C.C. 1124400044 usuario(a) de la IPS INDIGENA KOTTUSHI SAO ANAA, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias para 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. Revisión de las Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones recepcionadas en el periodo correspondiente a la semana 2 del mes de Octubre año 2023 la IPS INDIGENA KOTTUSHI SAO ANAA .

ENCONTRANDO:

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N. FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	0	
OTRO	0	


3. Firma de constancia de los participantes


Líder del proceso de Sistemas de Información

Estefany Pashaina
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

ANEXO FOTOGRAFICO.



 kottushi sao anaa ips indígena <i>Unidos por tu Salud</i> NIT. 900.794.134-1	SISTEMA DE INFORMACIÓN	Fecha: 02/05/2017
		Código: F-SIAU-03
	FORMATO ACTA DE APERTURA DE BUZON DE SUGERENCIAS	Versión:01
		Estado: VIGENTE
		Página 1 de 1

Siendo las 1:54 pm del día 20 de Octubre del año 2023, se reúnen Daviana Freyle 17, líder del proceso de Sistemas de Información y Mania Epiequ identificado con C.C. 1134175974, usuario(a) de la IPS INDIGENA KOTTUSHI SAO ANAA, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias para 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. Revisión de las Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones recepcionadas en el periodo correspondiente a la semana 03 del mes de Octubre año 2023 la IPS INDIGENA KOTTUSHI SAO ANAA.


ENCONTRANDO:

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N. FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	1	La usuaria refiere que las porcelatinas levantados representan un peligro.
FELICITACIÓN	1	Felicita a los trabajadores por el labor que realizan.
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	0	
OTRO	0.	


3. Firma de constancia de los participantes



 Líder del proceso de Sistemas de Información


 Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

 <p>kottushi saas anara ips indígena Unidos por tu Salud NIT. 900.794.134-1</p>	<p>FORMATO PARA EL DILIGENCIAMIENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS</p>	<p>CODIGO: F-SIAU-04</p>	
		<p>VERSIÓN: 01 FECHA 02-05-2017</p>	<p>Pág.: 1 de 1</p>


<p>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</p>							
VERSIÓN 1.0	CODIGO KSA-SIAU-02		FECHA DE ELABORACIÓN: MAYO DE 2017			PAGINAS 1 DE 1	
Petición		Queja		Reclamo		Sugerencia	Felicitación <input checked="" type="checkbox"/>
<p>Fecha: <u>14 - oct. 2023</u> Eps: <u>Dogkawi</u></p> <p>Nombres y apellidos del usuario: <u>Diana Solano</u></p> <p>Dirección: <u>Barrio 20 de enero</u> Teléfono: <u>3207234476</u></p>							
<p>Descripción del caso:</p> <p><u>felicitó por su gran labor que desempeñan en recepción las trabajadoras de kottushi su atención es maravillosa hasta el momento no tengo queja de ellas. en ese día me atendió katherine dandome las explicaciones correctas para mi trámite al optómetro</u></p> <p><u>Gracias</u></p> <p><u>[Firma]</u></p>							
<p>Firma del usuario</p>							
<p>Nota: todas las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias deben ser radicadas a través del programa de correspondencia.</p>							
<p>TIPO DE SERVICIO: _____</p>							
<p>Petición: Solicitud respetuosa de información o de actuación relacionada con la prestación del servicio. Queja: Expresión de resentimiento, o disgusto respecto de alguna situación que le causó conflictos. Reclamación: Oposición o contradicción que se hace a algo con respecto a un requisito legal, contractual o de la comunidad. Sugerencia: Insinuación, idea que inspira a alguien para hacer un comentario respecto de alguna situación que considera podría mejorarse.</p>							

 kollushi sasa anara ips indígena <i>Unidos por la Salud</i> NIT. 900.794.134-1	FORMATO PARA EL DILIGENCIAMIENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS	CODIGO: F-SIAU-04	
		VERSIÓN: 01 FECHA 02-05-2017	Pág.: 1 de 1

SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS							
VERSIÓN 1.0	CODIGO KSA-SIAU-02		FECHA DE ELABORACIÓN: MAYO DE 2017			PAGINAS 1 DE 1	
Petición		Queja		Reclamo	<input checked="" type="checkbox"/>	Sugerencia	Felicitación
Fecha: <u>17.10.23</u> Eps: <u>familiar</u> Nombres y apellidos del usuario: <u>Margareta Sosa</u> Dirección: <u>Calle 9 K 4</u> Teléfono: <u>3003326063</u>							
Descripción del caso: <u>La presente es para- comunicar</u> <u>sobre una anomalía que</u> <u>es un riesgo o un peligro.</u> <u>son en las parcelas que están</u> <u>levantados o desprendidos.</u> <div style="text-align: center;">  </div>							
Firma del usuario							
Nota: todas las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias deben ser radicadas a través del programa de correspondencia.							
TIPO DE SERVICIO: _____							
Petición: Solicitud respetuosa de información o de actuación relacionada con la prestación del servicio. Queja: Expresión de resentimiento, o disgusto respecto de alguna situación que le causó conflictos. Reclamación: Oposición o contradicción que se hace a algo con respecto a un requisito legal, contractual o de la comunidad. Sugerencia: Insinuación, idea que inspira a alguien para hacer un comentario respecto de alguna situación que considera podría mejorarse.							

ANEXO FOTOGRAFICO.



 kottushi sao anaa ips indígena <i>Respeto por tu Salud</i> NIT. 900.794.134-1	SISTEMA DE INFORMACIÓN	Fecha: 02/05/2017
	FORMATO ACTA DE APERTURA DE BUZON DE SUGERENCIAS	Código: F-SIAU-03
		Versión: 01
		Estado: VIGENTE
		Página 1 de 1

Siendo las 10:16 AM del día 27 de Octubre del año 2023, se reúnen Daviana Freyle líder del proceso de Sistemas de Información y Yalencu ipana identificado con C.C. 56103058 usuario(a) de la IPS INDIGENA KOTTUSHI SAO ANAA, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias para 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. Revisión de las Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones recepcionadas en el periodo correspondiente a la semana 04 del mes de Octubre año 2023 la IPS INDIGENA KOTTUSHI SAO ANAA.

ENCONTRANDO:


TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N. ENCONTRADOS	FORMATOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0		
RECLAMO	0		
FELICITACIÓN	0		
SUGERENCIA	0		
PETICIÓN	0		
OTRO	0		

3. Firma de constancia de los participantes


 Líder del proceso de Sistemas de Información


 Usuario(a) IPS KOTTUSHI



 kottushi sao anaa ips indígena <i>Unidos por tu Salud</i> NIT. 900.794.134-1	SISTEMA DE INFORMACIÓN	Fecha: 02/05/2017
		Código: F-SIAU-03
	FORMATO ACTA DE APERTURA DE BUZON DE SUGERENCIAS	Versión:01
		Estado: VIGENTE
		Página 1 de 1

Siendo las 1:45 pm. del día 03 de Noviembre del año 2023., se reúnen Dariana Freyle. líder del proceso de Sistemas de Información y Nisbeth Barbosa identificado con PT. 6136694. usuario(a) de la IPS INDIGENA KOTTUSHI SAO ANAA, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias para 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. Revisión de las Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones recepcionadas en el periodo correspondiente a la semana 01 del mes de Noviembre año 2023. la IPS INDIGENA KOTTUSHI SAO ANAA .

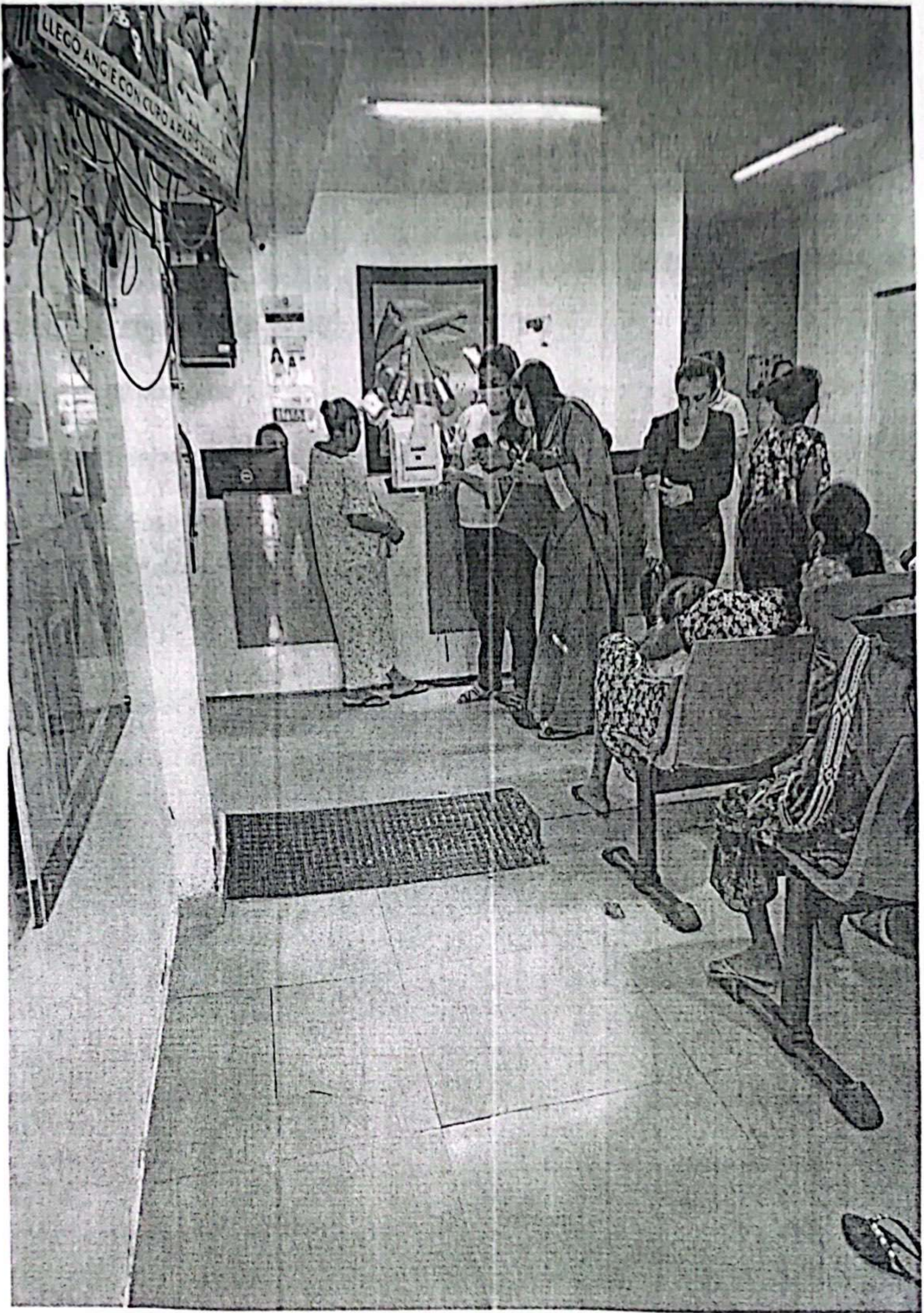
ENCONTRANDO:


TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N. FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	0	
OTRO	0.	

3. Firma de constancia de los participantes


Líder del proceso de Sistemas de Información


Usuario(a) IPSI KOTTUSHI



 kottushi sao anaa ips indígena <i>Unidos por tu Salud</i> NIT. 900.794.134-1	SISTEMA DE INFORMACIÓN	Fecha: 02/05/2017
		Código: F-SIAU-03
	FORMATO ACTA DE APERTURA DE BUZON DE SUGERENCIAS	Versión:01
		Estado: VIGENTE
		Página 1 de 1

Siendo las 1:50 pm. del día 10 de Noviembre del año 2023, se reúnen Daviana Freyle líder del proceso de Sistemas de Información y Jenny Ortiz identificado con C.C. 47855733 usuario(a) de la IPS INDIGENA KOTTUSHI SAO ANAA, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias para 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. Revisión de las Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones recepcionadas en el periodo correspondiente a la semana 02 del mes de Noviembre año 2023. la IPS INDIGENA KOTTUSHI SAO ANAA .

ENCONTRANDO:

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N. ENCONTRADOS	FORMATOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA			
RECLAMO			
FELICITACIÓN	1.		Felicita al personal por su desempeño y amabilidad, se fere qe ponemos el alim al trabajo.
SUGERENCIA			
PETICIÓN			
OTRO			

3. Firma de constancia de los participantes


 Líder del proceso de Sistemas de Información


 Usuario(a) IPSI KOTTUSHI



koltushi saas anara
ips indígena
Unidos por la Salud
NIT. 900.794.134-1

FORMATO PARA EL
DILIGENCIAMIENTO DE QUEJAS,
SUGERENCIAS Y RECLAMOS

CODIGO: F-SIAU-04

VERSIÓN: 01
FECHA
02-05-2017

Pág.:
1 de 1

SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

VERSIÓN 1.0 CODIGO KSA-SIAU-02 FECHA DE ELABORACIÓN: MAYO DE 2017 PAGINAS 1 DE 1

Petición Queja Reclamo Sugerencia Felicitación

Fecha: 09-11-23 Eps: DUSAKAWI

Nombres y apellidos del usuario: Diana Solano

Dirección: Barrio 20 de Enero Teléfono: 3207234176

Descripción del caso:

Felicito al personal de koltushi por el desempeño que día a día me han ofrecido agradezco la amabilidad y paciencia con la cual ustedes me atienden, son un gran equipo desde la aseadora, cuerpo médico, recepcionistas, celador, vacunadoras, enfermeras, laboratorio si en el momento alguno se me escapa disculpas. Hasta el momento le ponen el alma a su trabajo, hay que ser agradecidos con el más grande que es DIOS Bendición

Firma del usuario

[Firma manuscrita]

Nota: todas las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias deben ser radicadas a través del programa de correspondencia.

TIPO DE SERVICIO:


Petición: Solicitud respetuosa de información o de actuación relacionada con la prestación del servicio.

Queja: Expresión de resentimiento, o disgusto respecto de alguna situación que le causó conflictos.

Reclamación: Oposición o contradicción que se hace a algo con respecto a un requisito legal, contractual o de la comunidad.

Sugerencia: Insinuación, idea que inspira a alguien para hacer un comentario respecto de alguna situación que considera podría mejorarse.



 kottushi sao anaa ips indígena <i>Unidos por tu Salud</i> NIT. 900.794.134-1	SISTEMA DE INFORMACIÓN	Fecha: 02/05/2017
		Código: F-SIAU-03
	FORMATO ACTA DE APERTURA DE BUZON DE SUGERENCIAS	Versión:01
		Estado: VIGENTE
		Página 1 de 1

Siendo las 10:15 pm. del día 17 de Noviembre del año 2023., se reúnen Daviana Freyle líder del proceso de Sistemas de Información y Zamira Villalobos identificado con C.C. 1124400933, usuario(a) de la IPS INDIGENA KOTTUSHI SAO ANAA, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias para 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. Revisión de las Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones recepcionadas en el periodo correspondiente a la semana 03 del mes de Noviembre año 2023. la IPS INDIGENA KOTTUSHI SAO ANAA .

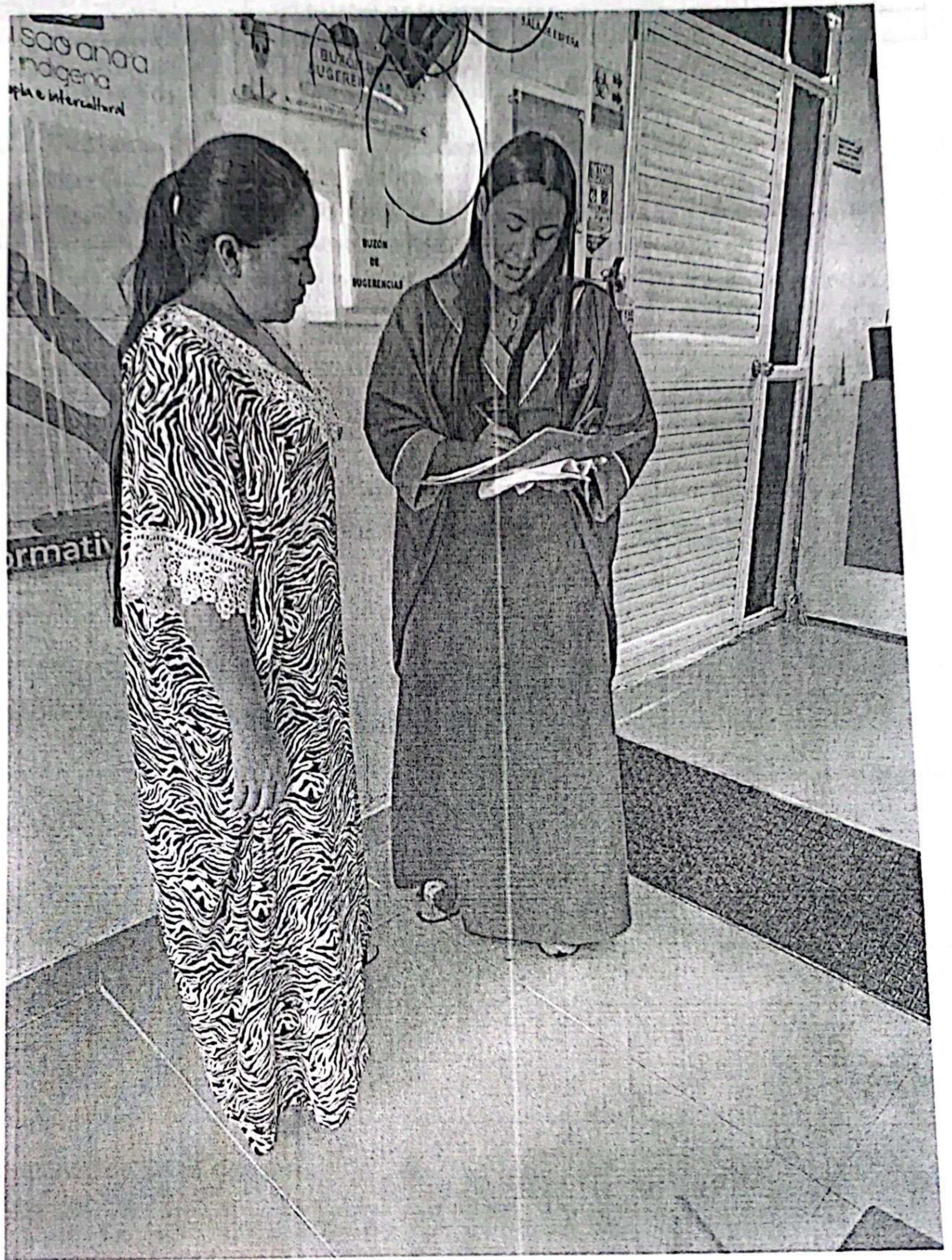
ENCONTRANDO:

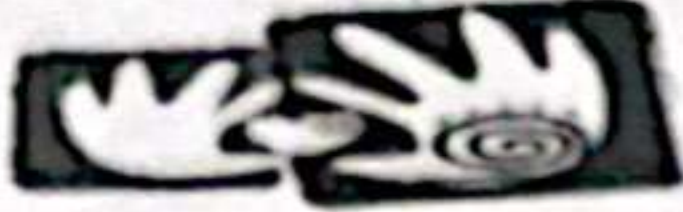
TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N. FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	0	
OTRO	0.	

3. Firma de constancia de los participantes


Líder del proceso de Sistemas de Información


Usuario(a) IPSI KOTTUSHI



 kottushi sao anaa ips indígena <small>Unidad para la Salud</small> NIT. 900.794.134-1	SISTEMA DE INFORMACIÓN	Fecha: 02/05/2017
	FORMATO ACTA DE APERTURA DE BUZON DE SUGERENCIAS	Código: F-SIAU-03
		Versión: 01
		Estado: VIGENTE
		Página 1 de 1

Siendo las 2:32 pm. del día 24 de Noviembre del año 2023., se reúnen Daniela Freyle líder del proceso de Sistemas de Información y Saray Umana identificado con C.C. 1151462648 usuario(a) de la IPS INDIGENA KOTTUSHI SAO ANAA, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias para 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. Revisión de las Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones recepcionadas en el periodo correspondiente a la semana 04 del mes de Noviembre año 2023. la IPS INDIGENA KOTTUSHI SAO ANAA.

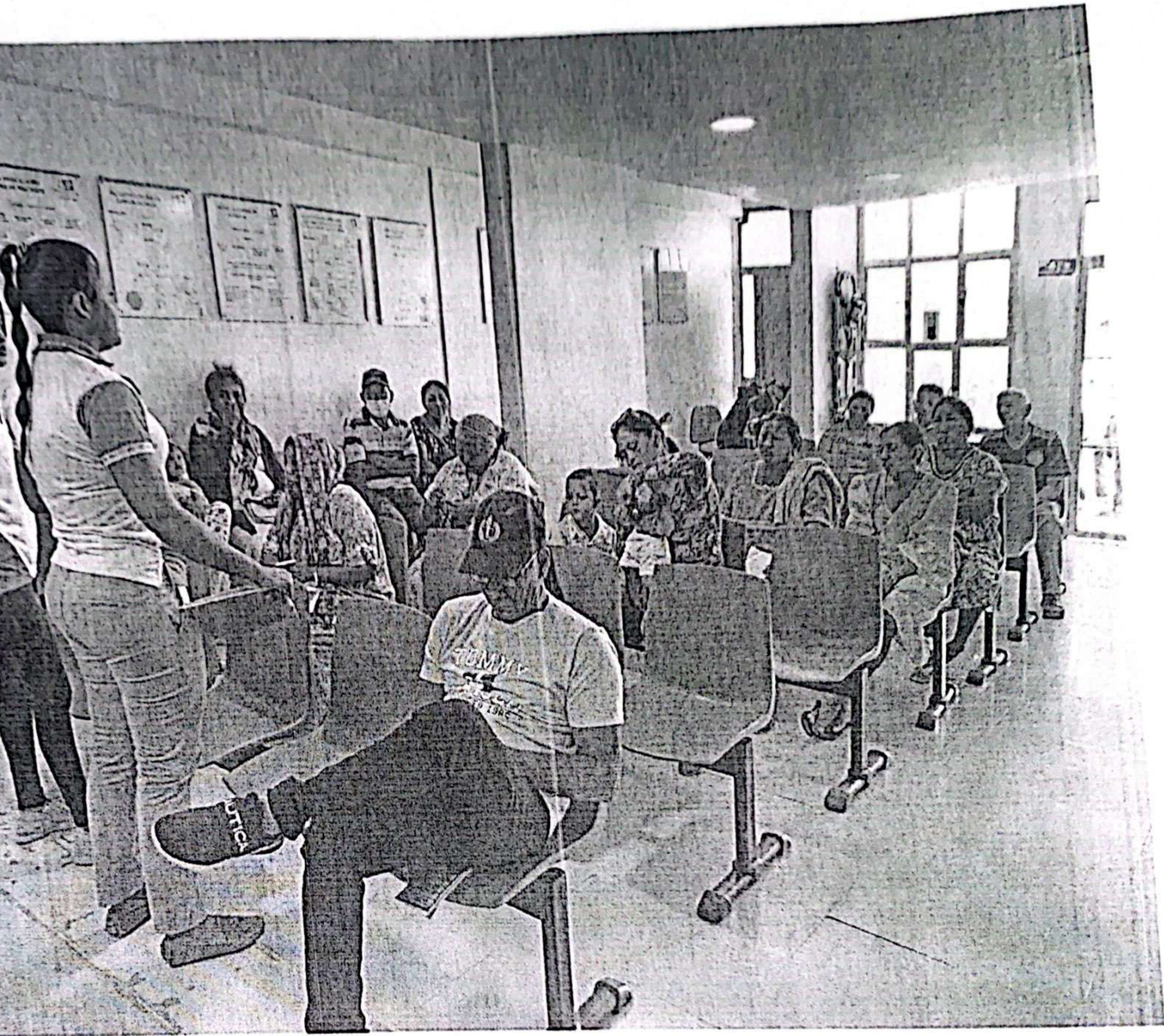
ENCONTRANDO:


TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N. ENCONTRADOS	FORMATOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0		
RECLAMO	0		
FELICITACIÓN	0		
SUGERENCIA	0		
PETICIÓN	0		
OTRO	0.		

3. Firma de constancia de los participantes

Daniela Freyle
Líder del proceso de Sistemas de Información

Saray Umana
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI



 kottushi sao anaa ips indígena <i>Unidos por la Salud</i> Nit. 900.794.134-1	SISTEMA DE INFORMACIÓN	Fecha: 02/05/2017
		Código: F-SIAU-03
	FORMATO ACTA DE APERTURA DE BUZON DE SUGERENCIAS	Versión:01
		Estado: VIGENTE
		Página 1 de 1

Siendo las 3:00 pm del día 17 de Febrero del año 2023, se reúnen Daviana Freyle líder del proceso de Sistemas de Información y Xayick Vasquez identificado con C.C. 1006910128 usuario(a) de la IPS INDIGENA KOTTUSHI SAO ANAA, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias para 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. Revisión de las Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones recepcionadas en el periodo correspondiente a la semana 3 del mes de Febrero año 2023 la IPS INDIGENA KOTTUSHI SAO ANAA.

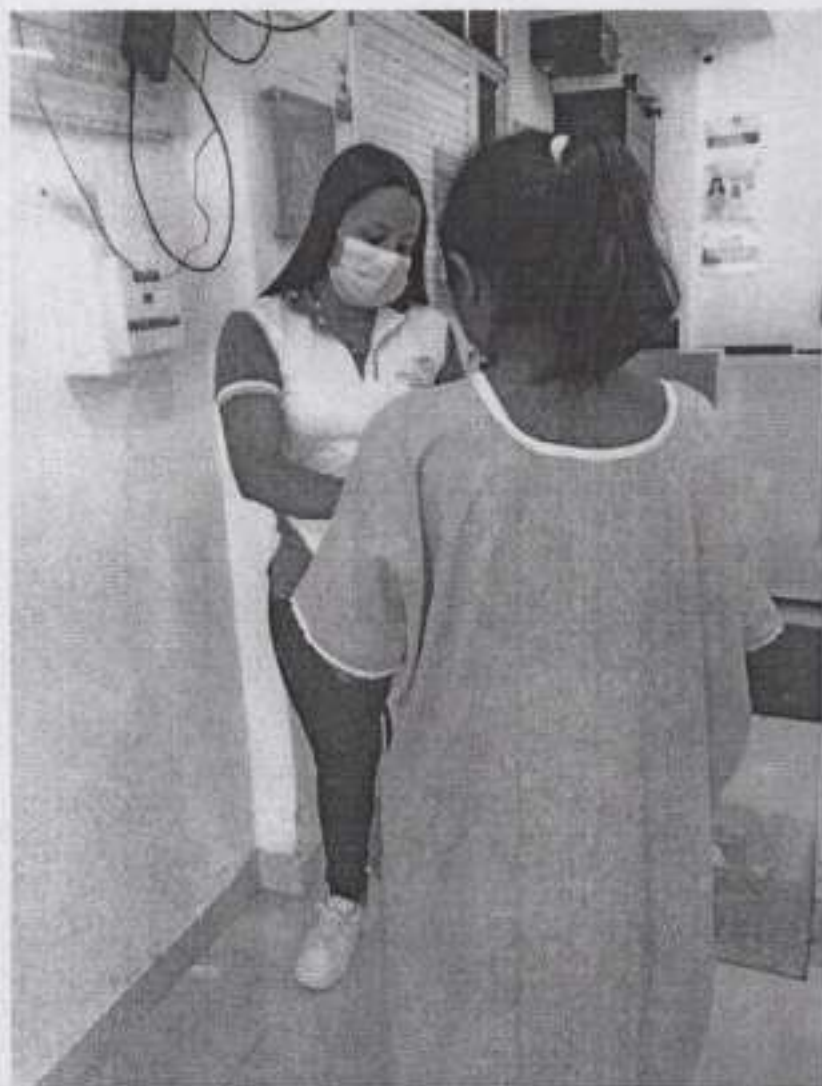
ENCONTRANDO:


TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N. FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCION
QUEJA	0	No se encuentran quejas, Reclamos, ni ninguna de las Solicitudes.
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	0	
OTRO	0.	

3. Firma de constancia de los participantes

Xayick Vasquez
Líder del proceso de Sistemas de Información

[Firma]
Usuario(a) IPS KOTTUSHI



 kottushi sao anaa ips indígena <i>Responde por tu Salud</i> Nit. 900.794.134-1	SISTEMA DE INFORMACIÓN	Fecha: 02/05/2017
		Código: F-SIAU-03
	FORMATO ACTA DE APERTURA DE BUZON DE SUGERENCIAS	Versión:01
		Estado: VIGENTE
		Página 1 de 1

Siendo las 8:00 AM del día 24 de Febrero del año 2023, se reúnen Daviana Freije líder del proceso de Sistemas de Información y Margarita Epineyo identificado con C.C. 40838259, usuario(a) de la IPS INDIGENA KOTTUSHI SAO ANAA, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias para 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. Revisión de las Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones recepcionadas en el periodo correspondiente a la semana 04 del mes de Febrero año 2023, la IPS INDIGENA KOTTUSHI SAO ANAA.

ENCONTRANDO:


TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N. FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	No se encuentran.
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	0	
OTRO	0	

3. Firma de constancia de los participantes

Margarita Epineyo
Líder del proceso de Sistemas de Información

Usuario(a) IPSI KOTTUSHI



 kottushi sao anaa ips indígena <i>Unidos por la Salud</i> NIT. 900.794.134-1	SISTEMA DE INFORMACIÓN	Fecha: 02/05/2017
		Código: F-SIAU-03
	FORMATO ACTA DE APERTURA DE BUZON DE SUGERENCIAS	Versión:01
		Estado: VIGENTE
		Página 1 de 1

Siendo las 2:00 pm. del día 03 de Marzo del año 2013, se reúnen Daviana Freyle líder del proceso de Sistemas de Información y Yoiralith Delgado identificado con C.C. 1124415810 usuario(a) de la IPS INDIGENA KOTTUSHI SAO ANAA, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias para corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

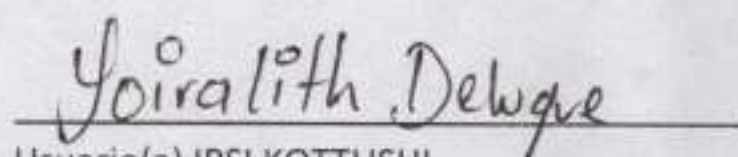
1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Revisión de las Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones recepcionadas en el periodo correspondiente a la semana 01 del mes de Marzo año 2013 la IPS INDIGENA KOTTUSHI SAO ANAA.

ENCONTRANDO:


TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N. FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	No se encuentran quejas, reclamos.
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	0	
OTRO	0	

3. Firma de constancia de los participantes


 Líder del proceso de Sistemas de Información


 Usuario(a) IPSI KOTTUSHI



 kottushi sao anaa ips indígena Unidos por la Salud NIT. 900.794.134-1	SISTEMA DE INFORMACIÓN	Fecha: 02/05/2017
		Código: F-SIAU-03
	FORMATO ACTA DE APERTURA DE BUZON DE SUGERENCIAS	Versión:01
		Estado: VIGENTE
		Página 1 de 1

Siendo las 10:30 AM del día 17 de Marzo del año 2023, se reúnen Daviana Freyle Mesa líder del proceso de Sistemas de Información y Luis Bonivento identificado con C.C. 1124381197 usuario(a) de la IPS INDIGENA KOTTUSHI SAO ANAA, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias para 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. Revisión de las Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones recepcionadas en el periodo correspondiente a la semana 3 del mes de Marzo año 2023 la IPS INDIGENA KOTTUSHI SAO ANAA.

ENCONTRANDO:


TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N. FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	No se encuentran. tipologia de requerimiento, se les realiza información, charlas o educación en cuanto al buzón de sugerencias y lo importante que es su opinión.
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	0	
OTRO	0	

3. Firma de constancia de los participantes


Líder del proceso de Sistemas de Información

Luis bonivento
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI



 kottushi sao anaa ips indígena <i>Unidos por la Salud</i> Nit. 900.794.134-1	SISTEMA DE INFORMACIÓN	Fecha: 02/05/2017
		Código: F-SIAU-03
	FORMATO ACTA DE APERTURA DE BUZON DE SUGERENCIAS	Versión:01
		Estado: VIGENTE
		Página 1 de 1

Siendo las 11:00am del día 24 de Marzo del año 2023, se reúnen Daviana Freyle líder del proceso de Sistemas de Información y Nanda Gamez identificado con C.C. 1124401431 usuario(a) de la IPS INDIGENA KOTTUSHI SAO ANAA, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias para 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. Revisión de las Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones recepcionadas en el periodo correspondiente a la semana 04 del mes de Marzo año 2023 la IPS INDIGENA KOTTUSHI SAO ANAA.

ENCONTRANDO:


TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N. FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	No se encuentra quejas, Reclamos
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	0	
OTRO	0	

3. Firma de constancia de los participantes

Daviana Freyle
Líder del proceso de Sistemas de Información

Nanda Gamez
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI



 kottushi sao anaa ips indígena Unidos por la Salud Nit. 900.794.134-1	SISTEMA DE INFORMACIÓN	Fecha: 02/05/2017
		Código: F-SIAU-03
	FORMATO ACTA DE APERTURA DE BUZON DE SUGERENCIAS	Versión: 01
		Estado: VIGENTE
		Página 1 de 1

Siendo las 8:30 AM del día 31 de Marzo del año 2023, se reúnen Daviana Freyle M. líder del proceso de Sistemas de Información y Hilario Taguado identificado con C.C. 84105581 usuario(a) de la IPS INDIGENA KOTTUSHI SAO ANAA, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias para 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. Revisión de las Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones recepcionadas en el periodo correspondiente a la semana 05 del mes de Marzo año 2023 la IPS INDIGENA KOTTUSHI SAO ANAA.

ENCONTRANDO:

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N. FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	1	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	0	
OTRO	0	

3. Firma de constancia de los participantes

Líder del proceso de Sistemas de Información

Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

FORMATO PARA EL
DILIGENCIAMIENTO DE QUEJAS,
SUGERENCIAS Y RECLAMOS

CODIGO: F-SIAU-04

VERSIÓN: 01
FECHA
02-05-2017

Pág.:
1 de 1

SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

VERSIÓN 1.0	CODIGO KSA-SIAU-02	FECHA DE ELABORACIÓN: MAYO DE 2017	PAGINAS 1 DE 1
Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia
			Felicitación

Fecha: 31/03/2023 Eps: Posakawi

Nombres y apellidos del usuario: Hilario Rafael Fajardo

Dirección: Barrio el carmen Teléfono: 3106435646

Descripción del caso:

Me parece muy especial la atención de los habuyadores. A parte mis felicitaciones por implementar las atenciones sin citas, así no esperaremos días y meses para atenciones.

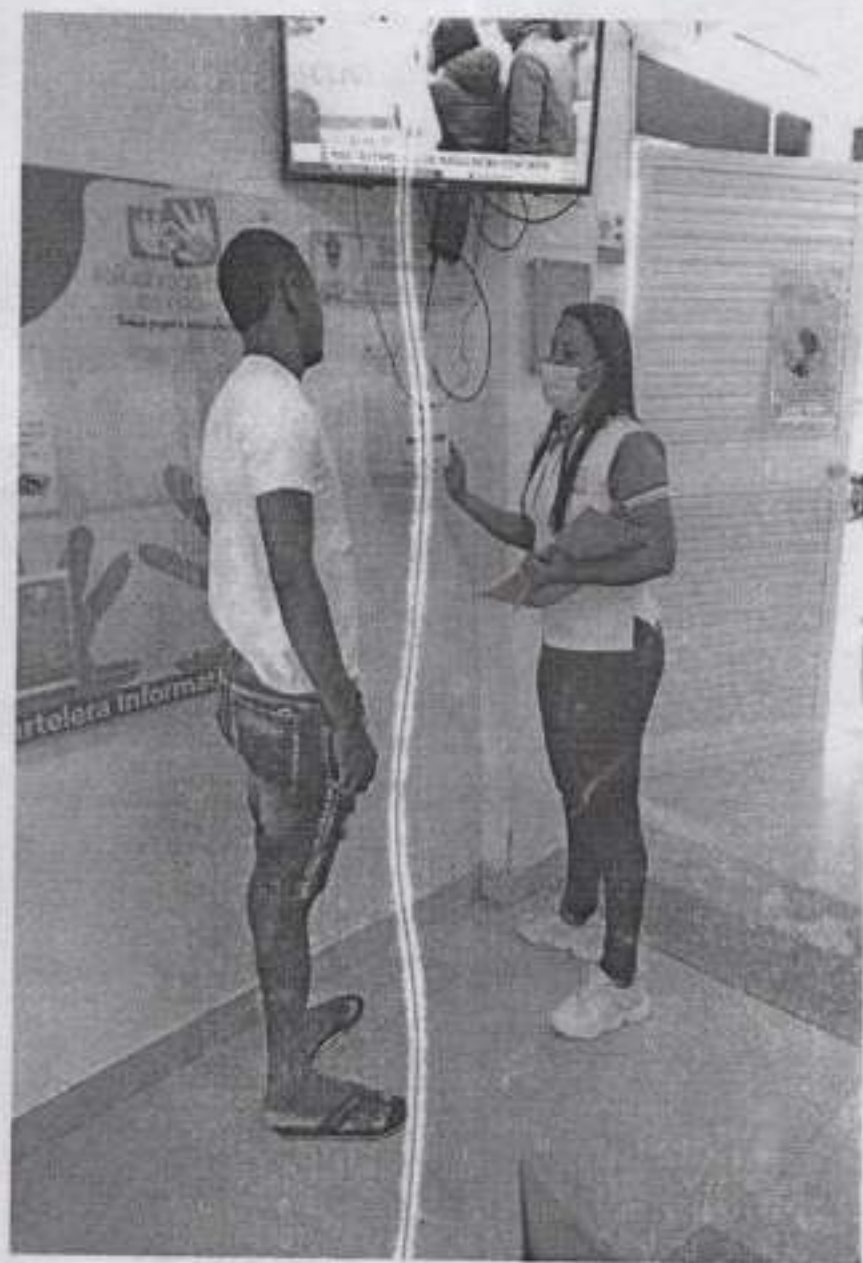
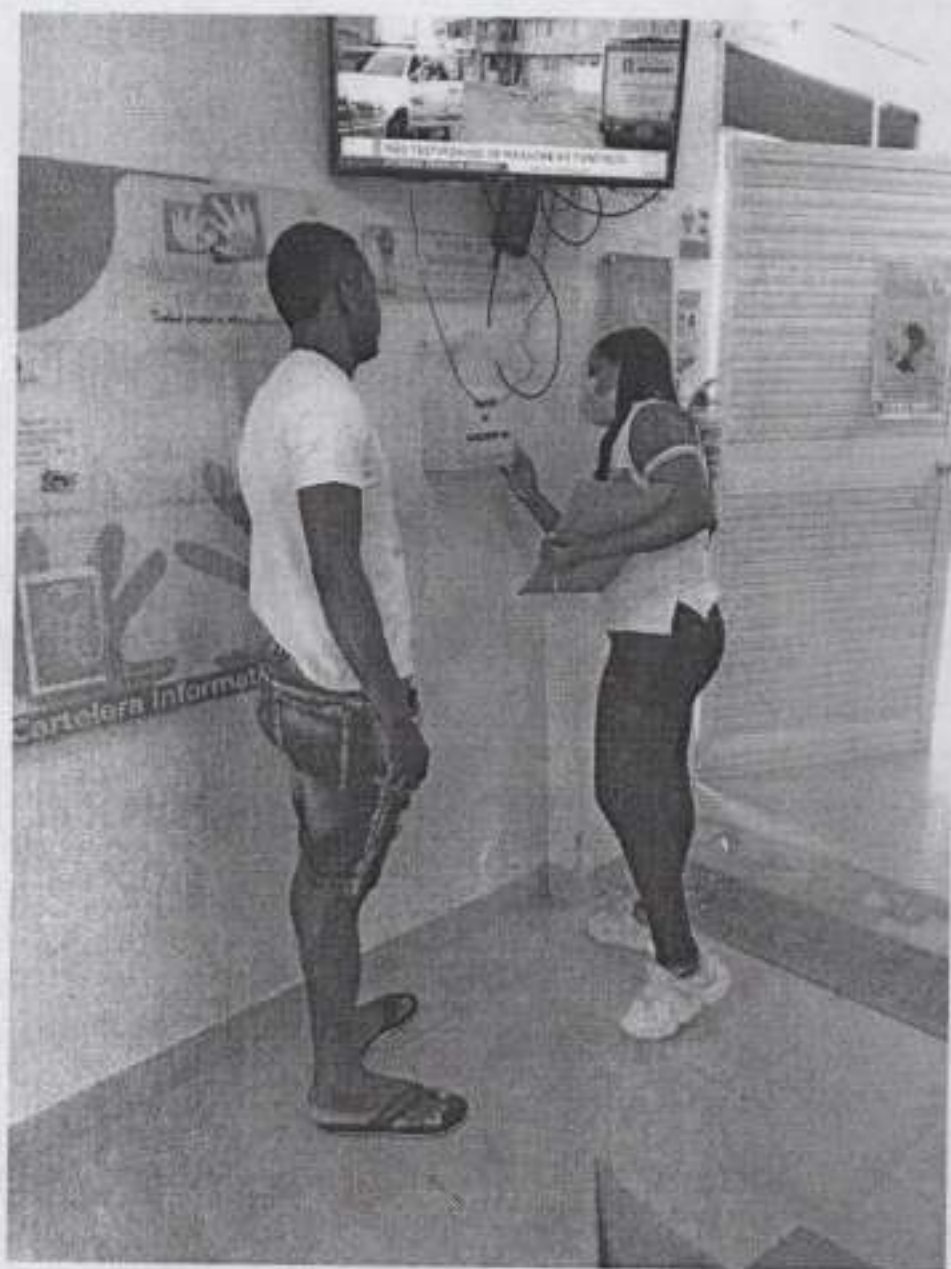
Firma del usuario


Hilario Fajardo

Nota: todas las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias deben ser radicadas a través del programa de correspondencia.

TIPO DE SERVICIO: _____

Petición: Solicitud respetuosa de información o de actuación relacionada con la prestación del servicio.
Queja: Expresión de resentimiento, o disgusto respecto de alguna situación que le causó conflictos.
Reclamación: Oposición o contradicción que se hace a algo con respecto a un requisito legal, contractual o de la comunidad.
Sugerencia: Insinuación, idea que inspira a alguien para hacer un comentario respecto de alguna situación que considera podría mejorarse.



 kottushi sao anaa ips indígena <i>Unidos por tu Salud</i> NIT. 900.794.134-1	SISTEMA DE INFORMACIÓN	Fecha: 02/05/2017
		Código: F-SIAU-03
	FORMATO ACTA DE APERTURA DE BUZON DE SUGERENCIAS	Versión:01
		Estado: VIGENTE
		Página 1 de 1

Siendo las 8:20 AM. del día 08 de Septiembre del año 2023. se reúnen Dariana Freyle M. líder del proceso de Sistemas de Información y Diana Cumelo M. Identificado con C.C. 1.124.417.1134, usuario(a) de la IPS INDIGENA KOTTUSHI SAO ANAA, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias para 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

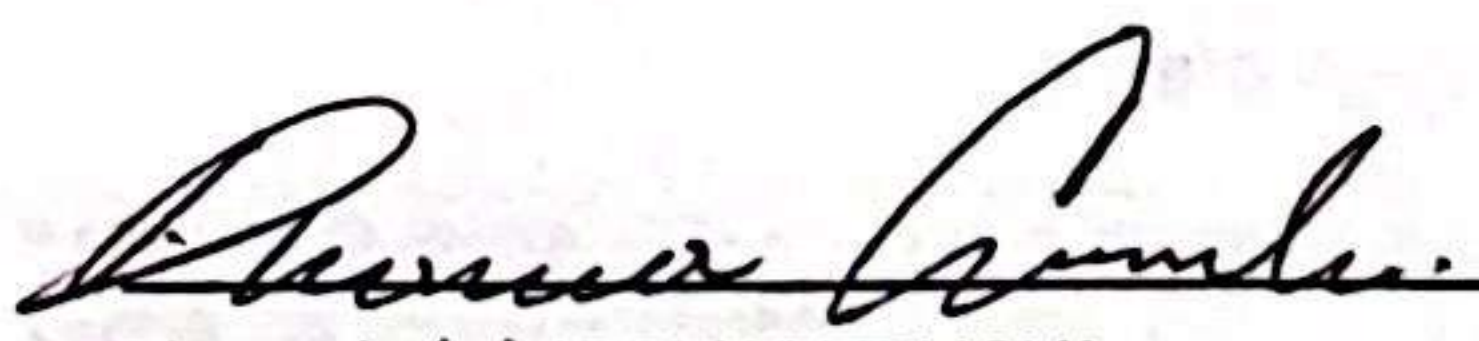
2. Revisión de las Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones recepcionadas en el periodo correspondiente a la semana 02 del mes de Septiembre año 2023. la IPS INDIGENA KOTTUSHI SAO ANAA.

ENCONTRANDO:


TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N. FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	1	Felicito al personal que labora en esta institución por la labor que realiza con tanto esfuerzo.
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	0	
OTRO	0	


3. Firma de constancia de los participantes


 Líder del proceso de Sistemas de Información


 Usuario(a) IPSI KOTTUSHI



VIGILADO
Supersalud
 Línea de Atención al Usuario 8000770 - Bogotá, D.C.
 Línea Gratuita Nacional 018000910383

 <p>koltushi sae anara ips indígena Unidos por tu Salud NIT. 900.794.134-1</p>	<p>FORMATO PARA EL DILIGENCIAMIENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS</p>	<p>CODIGO: F-SIAU-04</p>	
		<p>VERSIÓN: 01 FECHA 02-05-2017</p>	<p>Pág.: 1 de 1</p>

<p>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</p>							
VERSIÓN 1.0	CODIGO KSA-SIAU-02		FECHA DE ELABORACIÓN: MAYO DE 2017		PAGINAS 1 DE 1		
Petición		Queja		Reclamo		Sugerencia	Felicitación <input checked="" type="checkbox"/>
<p>Fecha: <u>4 de septiembre</u> Eps: <u>DUSAKAWI</u></p> <p>Nombres y apellidos del usuario: <u>Diana Solano</u></p> <p>Dirección: <u>Barrio 20 de Enero</u> Teléfono: <u>3207234476</u></p>							
<p>Descripción del caso:</p> <p><u>Felicito al personal que labora en esta institución por la labor que realizan con tanto esfuerzo cada día, y la dedicación, responsabilidad, amabilidad en la que atienden al usuario. Hasta el momento me siento satisfecha con la atención que me dan en este lugar. Gracias</u></p> <p><u>Felicitaciones espero que su atención siga</u></p>							
Firma del usuario							
<p>Nota: todas las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias deben ser radicadas a través del programa de correspondencia.</p>							
<p>TIPO DE SERVICIO: _____</p>							
<p>Petición: Solicitud respetuosa de información o de actuación relacionada con la prestación del servicio. Queja: Expresión de resentimiento, o disgusto respecto de alguna situación que le causó conflictos. Reclamación: Oposición o contradicción que se hace a algo con respecto a un requisito legal, contractual o de la comunidad. Sugerencia: Insinuación, idea que inspira a alguien para hacer un comentario respecto de alguna situación que considera podría mejorarse.</p>							



ANEXO DE APERTURA DE BUZON.

 kottushi sao anaa ips indígena <i>Unidos por tu Salud</i> NIT. 900.794.134-1	SISTEMA DE INFORMACIÓN	Fecha: 02/05/2017
	FORMATO ACTA DE APERTURA DE BUZON DE SUGERENCIAS	Código: F-SIAU-03
		Versión:01
		Estado: VIGENTE
		Página 1 de 1

Siendo las 9:35 AM del día 15 de Septiembre del año 2023, se reúnen Diana Freyle M. líder del proceso de Sistemas de Información y Nicla Maza A. identificado con C.C. 56 103 730, usuario(a) de la IPS INDIGENA KOTTUSHI SAO ANAA, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias para 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. Revisión de las Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones recepcionadas en el periodo correspondiente a la semana 03 del mes de Septiembre año 2023 la IPS INDIGENA KOTTUSHI SAO ANAA.

ENCONTRANDO:

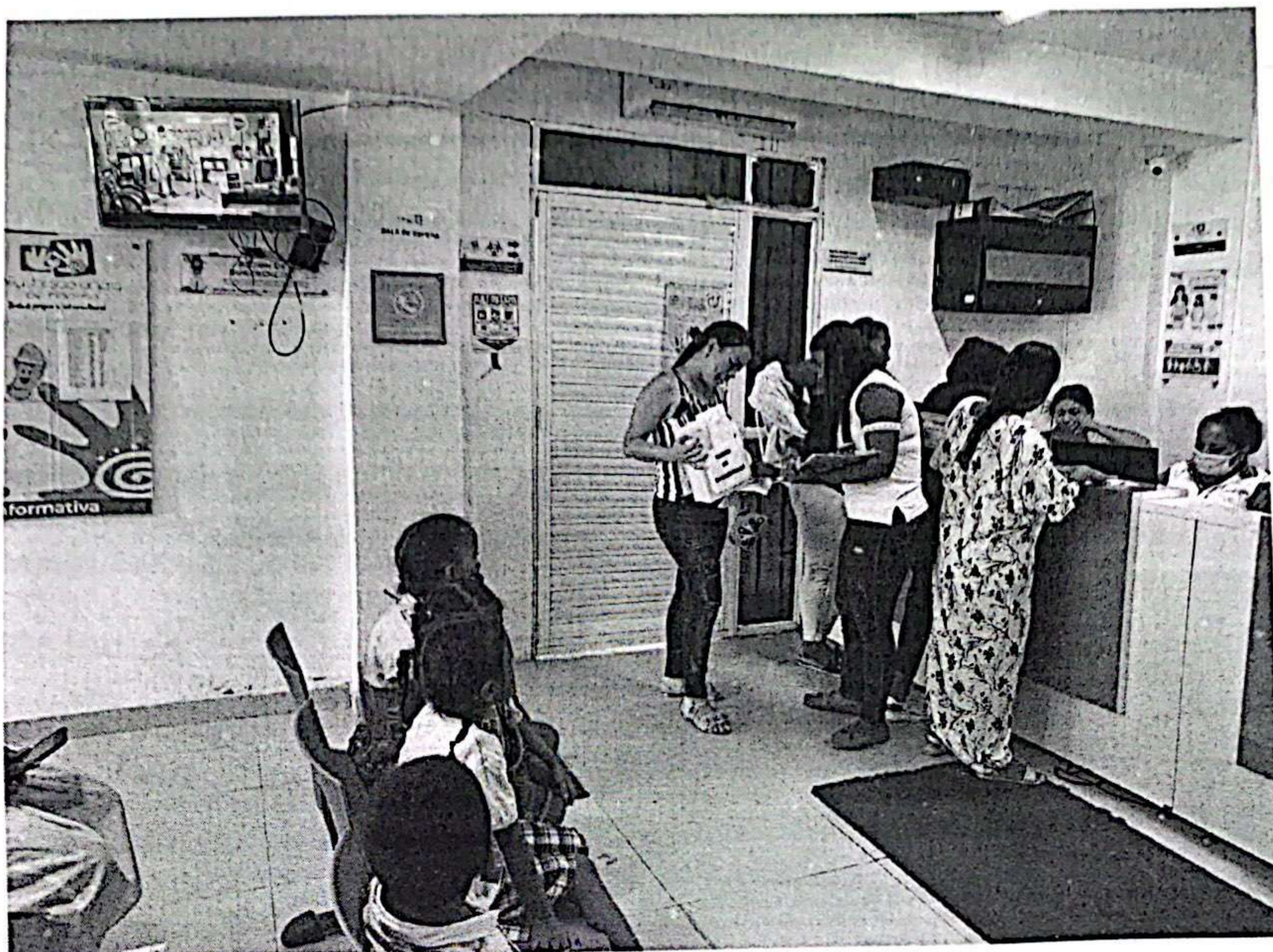
TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N. FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	0	
OTRO	0	

3. Firma de constancia de los participantes



 Líder del proceso de Sistemas de Información


 Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

VIGILADO
 Supersalud
 Línea de Atención al Usuario 8500870 - Bogotá, D.C.
 Línea Gratuita Nacional 018000910383



ANEXO DE APERTURA DE BUZON.

 kottushi sao anaa ips indígena <i>Unidos por la Salud</i> NIT. 900.794.134-1	SISTEMA DE INFORMACIÓN	Fecha: 02/05/2017
		Código: F-SIAU-03
	FORMATO ACTA DE APERTURA DE BUZON DE SUGERENCIAS	Versión:01
		Estado: VIGENTE
		Página 1 de 1

Siendo las 10:15 AM. del día 22. de Septiem. del año 2023, se reúnen Dagmar Freyle M. líder del proceso de Sistemas de Información y Nelsis Bando E. identificado con C.C. 1118863998 usuario(a) de la IPS INDIGENA KOTTUSHI SAO ANAA, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias para 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. Revisión de las Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones recepcionadas en el periodo correspondiente a la semana 04 del mes de Septiembre año 2023. la IPS INDIGENA KOTTUSHI SAO ANAA.

ENCONTRANDO:

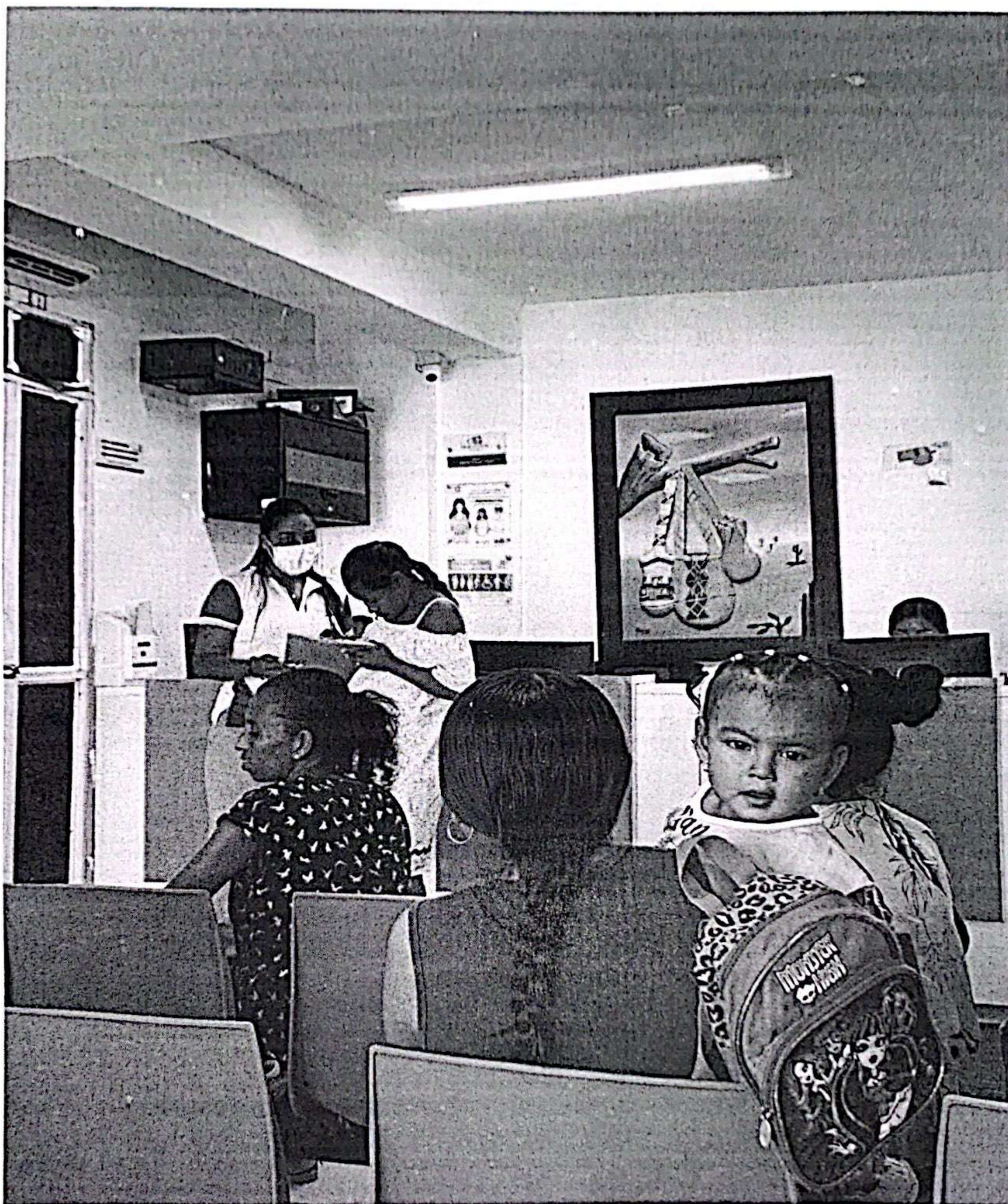
TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N. FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	0	
OTRO	0,	

3. Firma de constancia de los participantes



Líder del proceso de Sistemas de Información


Usuario(a) IPST KOTTUSHI

VIGILADO
Supersalud
Línea de Atención al Usuario 8000270 - Bogotá, D.C.
Línea Gratuita Nacional 018000910343



ANEXO DE APERTURA DE BUZON.

 kottushi sao anaa ips indígena <i>Unidos por la Salud</i> NIT. 900.794.134-1	SISTEMA DE INFORMACIÓN	Fecha: 02/05/2017
	FORMATO ACTA DE APERTURA DE BUZON DE SUGERENCIAS	Código: F-SIAU-03
		Versión: 01
		Estado: VIGENTE
		Página 1 de 1

Siendo las 2:15 pm. del día 29 de Septiembre del año 2023, se reúnen Davina Freyle 17 líder del proceso de Sistemas de Información y Cecilia Poshaina identificado con C.C. 4006110811 usuario(a) de la IPS INDIGENA KOTTUSHI SAO ANAA, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias para 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. Revisión de las Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones recepcionadas en el periodo correspondiente a la semana 05 del mes de Septiembre año 2023, la IPS INDIGENA KOTTUSHI SAO ANAA.

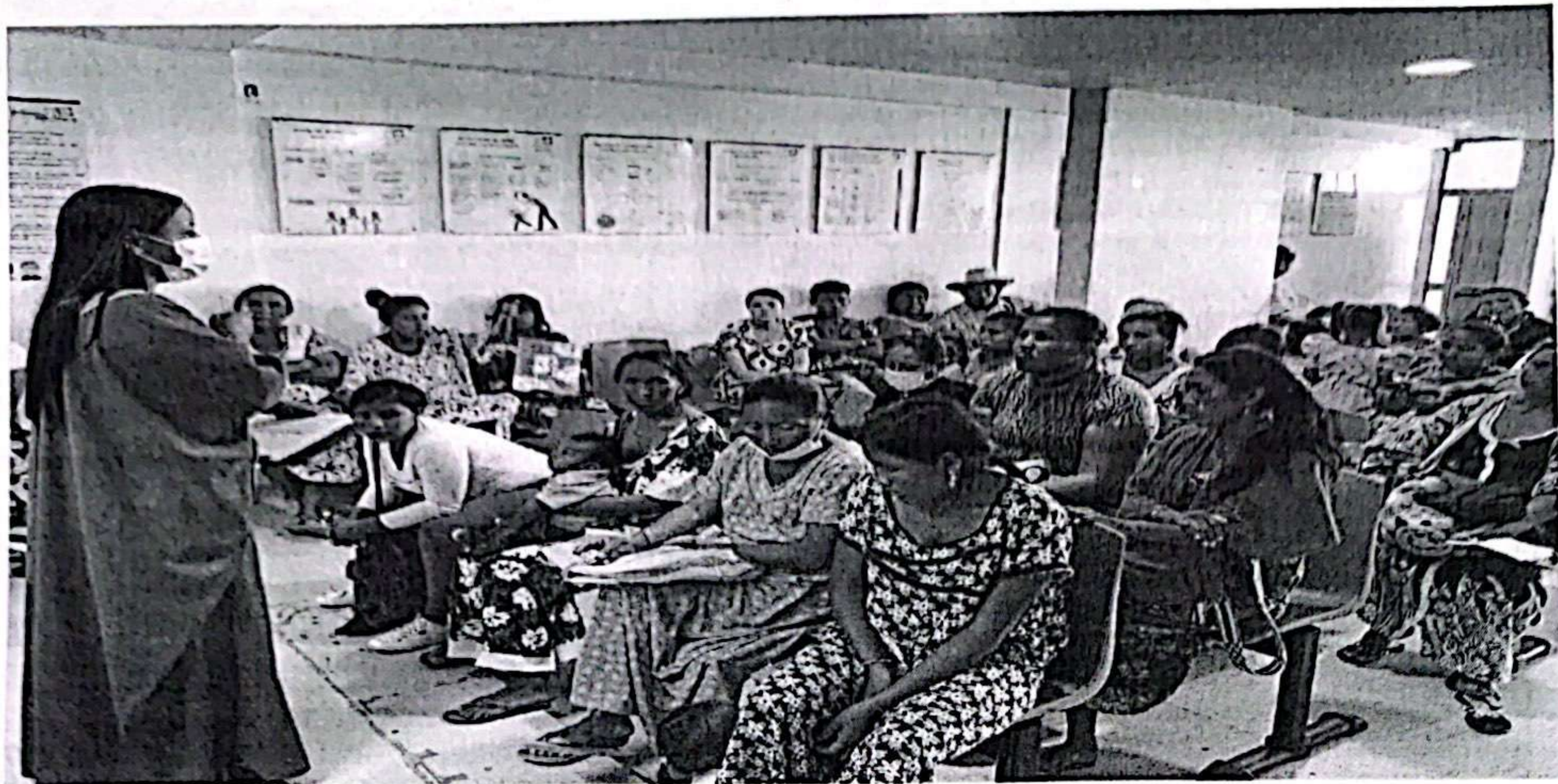
ENCONTRANDO:

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N. FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	0	
OTRO	0	

3. Firma de constancia de los participantes


Líder del proceso de Sistemas de Información


Usuario(a) IPSI KOTTUSHI



ANEXO DE APERTURA DE BUZON.

INFORME DE SATISFACCION DEL USUARIO

IPSI KOTTUSHI SAO ANAA

JULIO- SEPTIEMBRE 2023

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 julio, agosto y septiembre del 2023.

La información es obtenida a partir del estudio de 375 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 enero, febrero y marzo del presente año, de los cuales, se identificó a 375 encuestados, cifra que representa el 14% de la muestra poblacional como afiliados a la Eps Anas Wayuu, 68% Eps Familiar Colombia, 11% Eps Cajacopi, y por último la 7% Eps Dusakawi. (ver gráfico 1).

Gráfico 1. Distribución porcentual por Eps de afiliación encuesta de satisfacción Ipsi Kottushi Sao Anaa – trimestre (julio-septiembre 2023)



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 64% y el 36% son masculinos de la población (ver grafica 2).

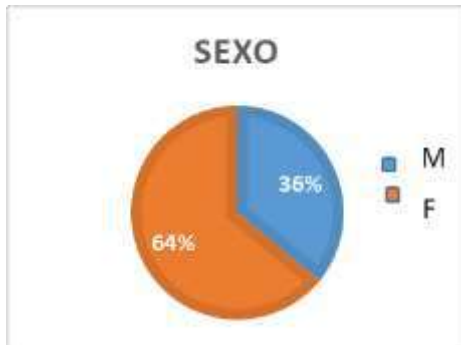


Gráfico 2. Distribución porcentual por sexo encuesta de satisfacción Ipsi Kottushi Sao Anaa – trimestre (julio- septiembre 2023).

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 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	199	16%
b. Laboratorio	55	5%
c. Citologia	15	1%
d. Siau	375	31%
e. Enfermeria	32	3%
f. Nutricion	31	3%
g. Farmacia	196	16%
h. Odontologia	50	4%
i. Psicologia	103	8%
j. Trabajo Social	31	3%
k. Pediatria	19	2%
l. Ginecologia	39	3%
m. Medicina Interna	25	2%
n. Endocrinologia	4	0%
o. terapia fisica	4	27%
p. Oftalmologia	18	1%
q. terapia ocupacional	1	0%
r. fonodiologia	1	0%
s. Optometria	15	1%
TOTAL	1213	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.

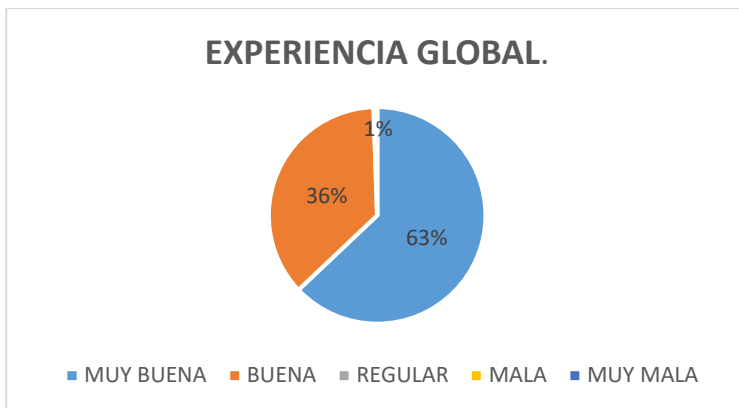
Distribución porcentual de aspectos evaluados encuesta de Satisfacción Ipsi Kottushi Sao Anaa (julio-septiembre 2023)



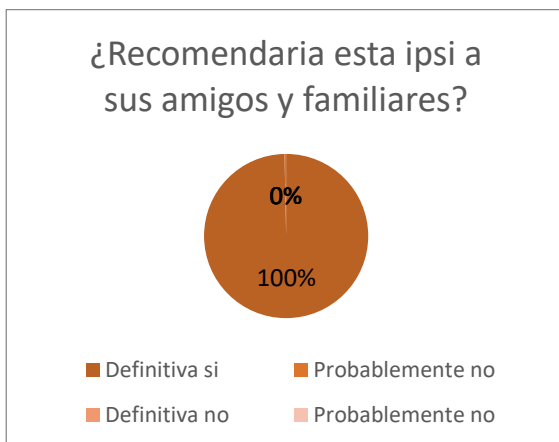
El 93% de los encuestados manifiestan que sí, conocen los derechos y deberes de usuarios y el 7% refiere que no los conocen, por lo cual se considera seguir educando a los usuarios sobre sus derechos y deberes para así mantener o aumentar el nivel de información de los usuarios de la Ipsi Kottushi Sao 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 Ips está comprometido en brindar calidad de servicio basado en el trato digno y respeto por los usuarios, características humanas que se requiere en una institución prestadora de los servicios de salud. 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 375 usuarios encuestados se evidencia que la satisfacción global es del 63% con 236 usuarios, el cual refieren que la atención global respecto a los servicios de salud que ha recibido es muy buena y el 37% con 137 usuarios encuestados dijo que era buena y por último el 1 % con 1 usuario refiere que fue regular su atención en la entidad.



La tención global que ha recibido a través de la Ipsi es “muy buena o buena”, se interpreta que en general el servicio prestado es bueno desde el punto de vista de los usuarios pero que se debe seguir trabajando para mantener el nivel de satisfacción global.



El 100% de los pacientes dicen que Definitivamente SÍ recomendaría a la Ips, Los pacientes dijeron que definitivamente SI y definitivamente si recomendaría a sus

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

De 375 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 375 encuestas realizadas para el trimestre de julio– septiembre 2023, 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:

“Felicitaciones por el servicio de salud fue excelente”

“Gracias por la prestación de los servicios”

- “Felicitaciones mil gracias solo tengo agradecimientos”

“Satisfecho con los servicios prestados”

“Todo está muy bien”

“felicitaciones a los trabajadores de la ipsi y especialista por la atención brindada en todas sus áreas”

“muy buena atención, están pendientes de los usuarios, continúen así”

“gestionar para que hagan mantenimiento a los aires”

8. CONCLUSIONES

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

- Proporción de satisfacción global de los usuarios del 99% 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 <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>			

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 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 ESTA IPS?
DEFINITIVAMENTE SI ☐ PROBABLEMENTE SI ☐ DEFINITIVAMENTE NO ☐ PROBABLEMENTE NO ☐
7. VOLVERIA A UTILIZAR NUESTROS SERVICIOS?
SI ☐ NO ☐

COMENTARIOS O SUGERENCIAS PARA MEJORAR
