

# INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ATENCIÓN AL USUARIO

Periodo de análisis de abril, mayo y junio de 2020

**SIAU**

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO



## INTRODUCCIÓN

El propósito de realizar las encuestas de satisfacción es lograr un alto grado de bienestar en los servicios de salud para con los usuarios. Una de las herramientas clave para obtener una percepción real de la opinión de los usuarios en relación a nuestros servicios de salud prestados por la E.S.E Hospital Local, es por medio de las encuestas, además de escuchar las recomendaciones ante los servicios y el personal de la entidad.

Por las condiciones actuales del distanciamiento social a raíz de la pandemia COVID-19 el gobierno nacional a través del ministerio de salud y protección social expide la resolución 385 del 12 de marzo, Por la cual se declara la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID-19 y se adoptan medidas para hacer frente al virus, resolución 502 del 24 de marzo de 2020 “por el cual se adoptan lineamientos para la prestación de servicios de salud durante las etapas de contención y mitigación de la pandemia por COVID 19

Por su parte, la Organización Internacional del Trabajo -OIT en el comunicado de fecha de 18 de marzo de 2020 sobre "El COVID-19 y el mundo del trabajo: Repercusiones y respuestas", insta a los Estados a adoptar medidas urgentes para (i) proteger a los trabajadores y empleadores y sus familias de los riesgos para la salud generados por el coronavirus COVID-19; (ii) proteger a los trabajadores en el lugar de trabajo; (iii) estimular la economía y el empleo, y (iv) sostener los puestos de trabajo y los ingresos, con el propósito de respetar los derechos laborales, mitigar los impactos negativos y lograr una recuperación rápida y sostenida. Atendiendo estas consideraciones y lo establecido en el Decreto Legislativo 491 de 2020, se presentan los siguientes lineamientos para las entidades departamentales y distritales de salud, en su competencia de expedición de licencias de seguridad y salud en el trabajo: 1. Para evitar el contacto entre las personas, propiciar el distanciamiento social y hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, las entidades departamentales y distritales de salud para el caso de verificación de requisitos mínimos de personas naturales solicitantes de licencias de seguridad y salud en trabajo, velarán por prestar los servicios a su cargo mediante la modalidad de trabajo en casa, utilizando las tecnologías de la información y las comunicaciones. 2. Las entidades departamentales y distritales de salud darán a conocer en su página web los canales oficiales de comunicación e información mediante los cuales prestarán su

servicio, así como los mecanismos tecnológicos que emplearán para el recibo de las solicitudes y respuesta de estas. 3. En los casos que la entidad departamental o distrital de salud, o el territorio no cuente con los medios tecnológicos para prestar los servicios, las autoridades deberán prestar el servicio de forma presencial. No obstante, por razones sanitarias, las autoridades podrán ordenar la suspensión transitoria del servicio presencial, total o parcialmente, privilegiando los servicios esenciales.

La población objetivo al que se había programado las encuestas de satisfacción durante los meses de abril, mayo y junio de 2020, no fue posible los usuarios que se les prestó el servicio en las diferentes áreas de la E.S.E Hospital Local. La muestra para aplicar las encuestas en la institución fue definida previamente en la oficina de calidad.

## Tabla de contenido

<b>Ficha técnica</b> .....	<b>3</b>
<b>Objetivos</b> .....	<b>4</b>
Objetivo general .....	4
Objetivos específicos .....	4
<b>Resultados</b> .....	<b>5</b>
Abril de 2020.....	5
Mayo de 2020.....	7
Junio de 2020 .....	9
<b>Consolidado por mes</b> .....	
Consolidado área de Consulta externa .....	9
Consolidado área de Urgencias .....	9
Consolidado área de Hospitalización .....	9
Consolidado área de Ginecobstetricia .....	9
Consolidado área de P Y M .....	9
Consolidado área de Farmacia .....	9
Consolidado área de Vacunación .....	9
Consolidado área de Odontología .....	9
<b>Conclusiones</b> .....	

## FICHA TÉCNICA

El presente apartado da a conocer la metodología y el proceso que se lleva a cabo para el análisis de la satisfacción de los usuarios en las diferentes áreas y/o servicios de la E.S.E Hospital Local de Puerto Asís.

<b>Naturaleza de la investigación</b>	Cuantitativa
<b>Diseño de la muestra</b>	Muestreo aleatorio
<b>Técnica</b>	Entrevista personal con aplicación de cuestionario estructurado
<b>Grupo Objetivo</b>	Usuarios que solicitaron la prestación de los servicio en los meses de enero, febrero y marzo de 2020
<b>Número de Encuestas</b>	349
<b>Distribución de la Muestra</b>	Consulta Externa: 45      Urgencias: 44      Ginecobstetricia: 43      PyP: 43 Odontología:      Hospitalización: 42      Vacunación: 43      Farmacia: 45 44
<b>Lugar de Aplicación de las Encuestas</b>	E.S.E.HOSPITAL LOCAL PUERTO ASIS
<b>Fecha de recolección de la Información</b>	Abril, mayo y junio 2020
<b>Funcionario que Realizó la Encuesta</b>	Fredy Rosero Técnico SIAU

## OBJETIVOS

## Objetivo general

- Conocer la percepción de la calidad en la prestación de los servicios que tienen nuestros usuarios externos en todo el proceso de atención y por cada uno de los servicios ofrecidos.

## Objetivos Específicos

- Establecer el nivel de satisfacción del usuario acerca de la calidad desde diferentes dimensiones y resultados.
- Tener una herramienta que le permita a la institución generar planes de mejoramiento, proyecciones de servicios que correspondan efectivamente a las necesidades y expectativas de nuestros usuarios externos para aumentar el nivel de satisfacción de los mismos.

## Resultados

En este segundo semestre se da a conocer los resultados que fueron afectados por aplicación de protocolos de pandemia COVID-19 de la no aplicación de encuestas de satisfacción que se llevan a cabo mensualmente a los usuarios externos de la E.S.E Hospital Local de Puerto Asís. Se debe tener presente que según la Resolución 256<sup>1</sup> establece unos indicadores de monitoreo en el cual tiene como finalidad fomentar un adecuado uso y aprovechamiento de la información, gestionar el conocimiento y estrategias para los respectivos logros, contribuir con la medición de desempeño y promover acciones de mejoramiento.

## Indicadores:

1. Proporción de satisfacción global de los usuarios de la E.S.E
2. Proporción de usuarios que recomendarían la E.S.E a familiares y amigos

---

<sup>1</sup> Por la cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud. Tomado de Ministerio de Salud y Protección Social Resolución 256 de 2016.

## **Abril, Mayo y junio de 2020**

En estos meses no se puede visualizar indicadores que en el *indicador de proporción de satisfacción global* el porcentaje total de la E.S.E Hospital Local de Puerto Asís, resultó con un 0%. Por motivo de la pandemia y la restricción que fue sometido a toda la comunidad del municipio y de los demás municipios del bajo putumayo, además en el cumplimiento del distanciamiento social

## **CONCLUSIONES**

El fin de las encuestas es determinar la percepción que los usuarios pueden calificar sobre la calidad de los servicios prestados, así como sus observaciones, comentarios y/o sugerencias. Mediante la recolección, análisis y tabulación de los datos, nos permite que cada una de las áreas encargadas de la prestación de servicios realice los planes de mejora, para lograr el máximo grado de satisfacción de los usuarios.

En la encuesta hay un apartado el cual el usuario puede realizar las recomendaciones que considera necesario, entre ellas se encuentra las siguientes:

- Solicitan más citas de revisión de exámenes y citas con médico general.
- Solicitud de más personal médico.
- Solicitan que mejoren la atención las personas de línea de frente.
- Solicitan capacitar al personal en humanización y atención al cliente.
- Mejorar la oportunidad en las líneas telefónicas, los usuarios manifiestan que las líneas no suenan ocupadas y no contestan.
- Solicitan mejorar la oportunidad del cargue de solicitudes a la plataforma de Lazos Emsanar.

## PLAN DE MEJORA

OBJETIVOS	ACCIÓN	RESPONSABLES	PLAZO ESTIMADO
Realizar encuestas de satisfacción general de los usuarios del servicio	Implementar línea de celular para realizar encuestas voz a voz por	Jefes de áreas de servicio y líder SIAU	Julio 2020
Mejorar la información ofrecida a los usuarios del Servicio que se presta	Ofrecer Portafolio de servicios voz a voz Línea de frente atención al usuario	Jefes de áreas de servicio y líder SIAU	Julio 2020
Mejorar el trato recibido	Cualificación a los usuarios internos de la ESE Hospital Local de Puerto Asís – Solicitud de capacitación a entidad externa	Jefes de áreas de servicio y líder SIAU	Todo el año cada fin mes
Asignar más citas para revisión de examen	Ampliación de agenda Sede Principal y Puestos de Salud	Jefes de áreas de servicio y líder SIAU	Julio 2020
Educación al usuario externo sobre la cancelación de citas médicas o especialistas	Orientación e información al usuario	Líder SIAU, Call center, Línea de frente	Durante todo el año
Mejorar la estrategia Call Center	Ajustar el protocolo Call Center, cualificación del personal y/o rotación del personal	Líder SIAU	Agosto 2020
Oportunidad citas medicas	Ampliación de agenda Sede Principal y Puestos de Salud Citas extras (Protocolo línea de frente – atención al usuario) Estrategia Call Center	Jefes de áreas de servicio y líder SIAU	Agosto 2020

**Jhon Wilson Ruiz**  
Coordinadora SIAU  
E.S.E. Hospital Local