

1. RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION

Para el primer trimestre del año 2024 se cumplió la meta de los indicadores trazadores demostrando satisfacción de los usuarios mes a mes, que independientemente de la cantidad de encuestas realizadas las cuales se encuentran dentro del rango establecido, la satisfacción se mantiene por encima del 90%:

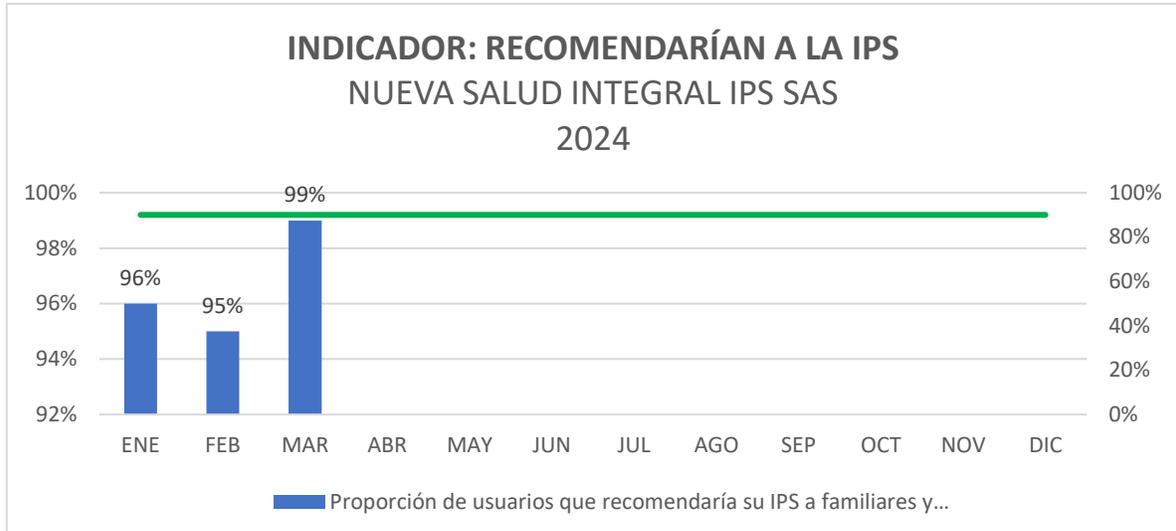
CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	ÓPTIMO	META	ACEPTABLE	CRÍTICO	NUM	DEN	ENE	NUM	DEN	FEB	NUM	DEN	MAR
P.3.14	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	98	105	93%	40	42	95%	234	237	99%
P.3.15	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	101	105	96%	40	42	95%	234	237	99%
MUY BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	41	105	39%	108	173	62%	151	237	64%
BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	57	105	54%	60	173	35%	83	237	35%
REGULAR	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	2	105	2%	2	173	1%	2	237	1%
MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	1	105	1%	2	173	1%	0	237	0%
MUY MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	4	105	4%	1	173	1%	1	237	0%
DEF SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	91	105	87%	132	173	76%	198	237	84%
PROB SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	10	105	10%	38	173	22%	36	237	15%
PROB NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	2	105	2%	0	173	0%	0	237	0%
DEF NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	2	105	2%	3	173	2%	3	237	1%

CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	ÓPTIMO	META	ACEPTABLE	CRÍTICO	NUM	DEN	TRIMESTRE 1 2024
P.3.14	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	372	384	97%
P.3.15	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	375	384	98%
MUY BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	300	515	58%
BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	200	515	39%
REGULAR	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	6	515	1%
MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	3	515	1%
MUY MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	6	515	1%
DEF SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	421	515	82%
PROB SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	84	515	16%
PROB NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	2	515	0%
DEF NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	8	515	2%

Experiencia en la atención:

CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	ENE	FEB	MAR
P.3.14	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	93%	95%	99%
	META	90%	90%	90%
P.3.15	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	96%	95%	99%
	META	90%	90%	90%

TIPO DE ENCUESTA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Encuesta de especialidades	56	5	0										
Encuesta de servicio al cliente	32	131	121										
Encuesta breve de satisfacción	17	38	16										
Total	105	174	137	0	416								



Sugerencias encuestas PRIMER TRIMESTRE 2024

- Puntualidad de atención
- Agilizar trámite de citas
- Ampliar sala de espera
- Ampliar los servicios a otras especialidades
- Recordatorios
- Información sobre sitio de atención

- Información continua y permanente al usuario en la sala de espera del motivo de los atrasos en el cumplimiento de las agendas.
- Que sean mas seguidas las citas con los especialistas
- Capacitar en buen trato y entrega de información personal de servicio al cliente.
- Ser más flexibles con la solicitud de copias a los abuelos que acuden temprano por toma de muestras
- Queja por priorizar teléfono a la atención en sala, solicitó cita y no asignaron, que llame.

Felicitaciones encuestas PRIMER TRIMESTRE 2024

- DIEGO LAMPREA= 4
- LUIS JAIRO BONILLA= 1
- FACTURACION= 5
- OSCAR MAURICIO HDEZ = 1
- BRAYAN TRIANA TERAPIAS= 2
- ZHARICK DAYANA RAMIREZ= 1

De 279 encuestas de servicio al cliente (WhatsApp),

- 18 felicitaciones a auxiliares
- 33 felicitaciones
- 14 Excelente servicio
- 122 No responde
- 92 Varias

La muestra representativa para las encuestas de satisfacción al cliente de una población de 7361 base de usuarios aproximadamente, deseado un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, es de 365 encuestas mensuales, se muestra el cálculo:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times (1-p)}{E^2 \times (N-1) + Z^2 \times p \times (1-p)}$$

- n es el tamaño de la muestra
- N es el tamaño de la población (7.361)
- Z es el valor Z asociado al nivel de confianza deseado (95%, aprox 1.96)
- P es la proporción estimada de la población de usuarios insatisfechos (5%)
- E es el margen de error deseado (5%)

$$n = \frac{7361 \times (1.96)^2 \times 0.5 \times (1-0.5)}{(0.05)^2 \times (7361 - 1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times (1-0.5)}$$

$$n = \frac{7361 \times 3.8416 \times 0.25}{0.0025 \times 7360 + 3.8416 \times 0.25}$$

$$n = \frac{7361 \times 0.9604}{18.4 + 0.9604}$$

$$n = \frac{7069.0544}{19.3604}$$

$$n \approx 365$$

**RESULTADOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN
PRIMER TRIMESTRE 2024**

DOMINIO	CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	ÓPTIMO	META	ACEPTABLE	CRÍTICO			ENE	NUM	DEN	FEB	NUM	DEN	MAR	NUM	DEN	TRIMESTRE 1 2024
							NUM	DEN										
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	P.3.14	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	98	105	93%	40	42	95%	234	237	99%	372	384	97%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	P.3.15	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	101	105	96%	40	42	95%	234	237	99%	375	384	98%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	MUY BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	41	105	39%	108	173	62%	151	237	64%	300	515	58%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	57	105	54%	60	173	35%	83	237	35%	200	515	39%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	REGULAR	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	2	105	2%	2	173	1%	2	237	1%	6	515	1%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	1	105	1%	2	173	1%	0	237	0%	3	515	1%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	MUY MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	4	105	4%	1	173	1%	1	237	0%	6	515	1%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	DEF SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	91	105	87%	132	173	76%	198	237	84%	421	515	82%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	PROB SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	10	105	10%	38	173	22%	36	237	15%	84	515	16%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	PROB NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	2	105	2%	0	173	0%	0	237	0%	2	515	0%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	DEF NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	2	105	2%	3	173	2%	3	237	1%	8	515	2%

• **RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ESPECIALIDADES**

CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	ÓPTIMO	META	ACEPTABLE	CRÍTICO	NUM	DEN	ENE	NUM	DEN	FEB	NUM	DEN	MAR	NUM	DEN	TRIMESTRE 1 2024
P.3.14	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	55	56	98%	5	5	100%	0	0	# DIV/0!	60	0	# DIV/0!
P.3.15	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	56	56	100%	5	5	100%	0	0	# DIV/0!	61	0	# DIV/0!
MUY BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	15	56	27%	5	5	100%	0	0	# DIV/0!	20	61	33%
BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	40	56	71%	0	5	0%	0	0	# DIV/0!	40	61	66%
REGULAR	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	1	56	2%	0	5	0%	0	0	# DIV/0!	1	61	2%
MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	0	56	0%	0	5	0%	0	0	# DIV/0!	0	61	0%
MUY MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	0	56	0%	0	5	0%	0	0	# DIV/0!	0	61	0%
DEF SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	51	56	91%	3	5	60%	0	0	# DIV/0!	54	61	89%
PROB SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	5	56	9%	2	5	40%	0	0	# DIV/0!	7	61	11%
PROB NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	0	56	0%	0	5	0%	0	0	# DIV/0!	0	61	0%
DEF NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	0	56	0%	0	5	0%	0	0	# DIV/0!	0	61	0%
NA	Califique su satisfacción con respecto a la atención en los siguientes aspectos [Trato del médico especialista]	100%	90%	90-99%	<90%	56	56	100%	5	5	100%	0	0	# DIV/0!	61	61	100%
NA	Califique su satisfacción con respecto a la atención en los siguientes aspectos [Información suministrada por el especialista]	100%	90%	90-99%	<90%	55	56	98%	5	5	100%	0	0	# DIV/0!	60	61	98%
NA	Califique su satisfacción con respecto a la atención en los siguientes aspectos [Tiempo dedicado a la consulta (duración)]	100%	90%	90-99%	<90%	56	56	100%	4	5	80%	0	0	# DIV/0!	60	61	98%
NA	Califique su satisfacción con respecto a la atención en los siguientes aspectos [Interés del especialista por resolver su motivo de consulta]	100%	90%	90-99%	<90%	56	56	100%	5	5	100%	0	0	# DIV/0!	61	61	100%
NA	Califique su satisfacción con respecto a la atención en los siguientes aspectos [Trámite y facilidad para obtener la cita]	100%	90%	90-99%	<90%	50	56	89%	5	5	100%	0	0	# DIV/0!	55	61	90%
NA	Califique su satisfacción con respecto a la atención en los siguientes aspectos [Oportunidad en la cita programada (tiempo de espera desde su solicitud)]	100%	90%	90-99%	<90%	52	56	93%	5	5	100%	0	0	# DIV/0!	57	61	93%
NA	Califique su satisfacción con respecto a la atención en los siguientes aspectos [Instalaciones físicas (comodidad)]	100%	90%	90-99%	<90%	55	56	98%	5	5	100%	0	0	# DIV/0!	60	61	98%
SI	¿El especialista le realizó examen físico y tomó sus signos vitales (Ej. tensión arterial, frecuencia cardiaca, frecuencia respiratoria)?	100%	90%	90-99%	<90%	11	56	20%	3	5	60%	0	0	# DIV/0!	14	61	23%
NO	¿El especialista le realizó examen físico y tomó sus signos vitales (Ej. tensión arterial, frecuencia cardiaca, frecuencia respiratoria)?	100%	90%	90-99%	<90%	8	56	14%	0	5	0%	0	0	# DIV/0!	8	61	13%
NO APLICA	¿El especialista le realizó examen físico y tomó sus signos vitales (Ej. tensión arterial, frecuencia cardiaca, frecuencia respiratoria)?	100%	90%	90-99%	<90%	29	56	52%	1	5	20%	0	0	# DIV/0!	30	61	49%
SOLO SIGNOS VITALES	¿El especialista le realizó examen físico y tomó sus signos vitales (Ej. tensión arterial, frecuencia cardiaca, frecuencia respiratoria)?	100%	90%	90-99%	<90%	0	56	0%	0	5	0%	0	0	# DIV/0!	0	61	0%
SOLO EXPLORACION FISICA	¿El especialista le realizó examen físico y tomó sus signos vitales (Ej. tensión arterial, frecuencia cardiaca, frecuencia respiratoria)?	100%	90%	90-99%	<90%	8	56	14%	1	5	20%	0	0	# DIV/0!	9	61	15%

• **RESULTADOS ENCUESTA DE SERVICIO AL CLIENTE**

CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	ÓPTIMO	META	ACEPTAB	CRÍTICO	NUM	DEN	ENE	NUM	DEN	FEB	NUM	DEN	MAR	NUM	DEN	TRIMESTRE 1 2024
P.3.14	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	31	32	97%	128	131	98%	121	121	100%	280	284	99%
P.3.15	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	31	32	97%	130	131	99%	121	121	100%	282	284	99%
MUY BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	20	32	63%	77	131	59%	85	121	70%	182	284	64%
BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	11	32	34%	51	131	39%	36	121	30%	98	284	35%
REGULAR	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	0	32	0%	2	131	2%	0	121	0%	2	284	1%
MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	0	32	0%	0	131	0%	0	121	0%	0	284	0%
MUY MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	1	32	3%	1	131	1%	0	121	0%	2	284	1%
DEF SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	29	32	91%	95	131	73%	98	121	81%	222	284	78%
PROB SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	2	32	6%	35	131	27%	23	121	19%	60	284	21%
PROB NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	1	32	3%	0	131	0%	0	121	0%	1	284	0%
DEF NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	0	32	0%	1	131	1%	0	121	0%	1	284	0%
NA	¿El asesor demostró amabilidad durante toda la comunicación?	100%	90%	90-99%	<90%	31	32	97%	129	131	98%	120	121	99%	280	284	99%
NA	¿El asesor demostró interés en resolver su solicitud?	100%	90%	90-99%	<90%	31	32	97%	130	131	99%	121	121	100%	282	284	99%
NA	¿Su solicitud fue resuelta?	100%	90%	90-99%	<90%	31	32	97%	128	131	98%	121	121	100%	280	284	99%

• **RESULTADOS ENCUESTA BREVE DE SATISFACCIÓN**

CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	ÓPTIMO	META	ACEPTABLE	CRÍTICO	NUM	DEN	ENE	NUM	DEN	FEB	NUM	DEN	MAR	NUM	DEN	TRIMESTRE 1 2024
P.3.14	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	12	17	71%	36	38	95%	113	116	97%	161	171	94%
P.3.15	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	14	17	82%	36	38	95%	113	116	97%	163	171	95%
MUY BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	6	17	35%	27	38	71%	66	116	57%	99	171	58%
BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	6	17	35%	9	38	24%	47	116	41%	62	171	36%
REGULAR	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	1	17	6%	0	38	0%	2	116	2%	3	171	2%
MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	1	17	6%	2	38	5%	0	116	0%	3	171	2%
MUY MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	3	17	18%	0	38	0%	1	116	1%	4	171	2%
DEF SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	11	17	65%	35	38	92%	100	116	86%	146	171	85%
PROB SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	3	17	18%	1	38	3%	13	116	11%	17	171	10%
PROB NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	1	17	6%	0	38	0%	0	116	0%	1	171	1%
DEF NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	2	17	12%	2	38	5%	3	116	3%	7	171	4%