

## RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION

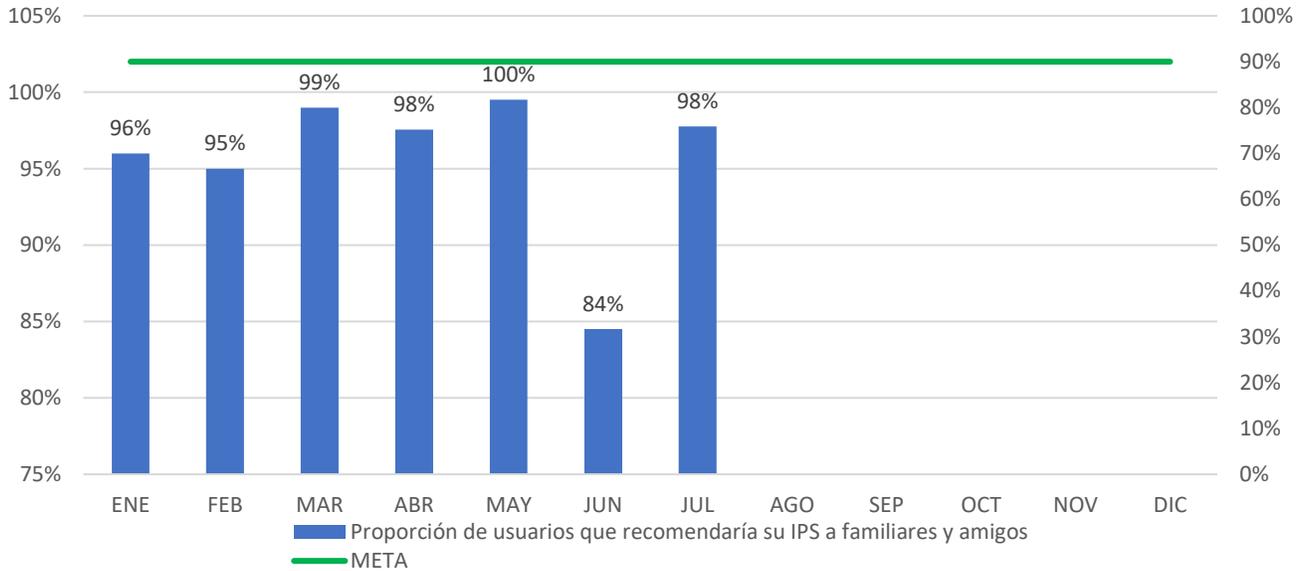
Para el segundo trimestre del año 2024 se cumplió la meta de los indicadores trazadores demostrando satisfacción de los usuarios mes a mes, que independientemente de la cantidad de encuestas realizadas las cuales se encuentran dentro del rango establecido, la satisfacción se mantiene por encima del 90%:

CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	ÓPTIMO	META	ACEPTABLE	CRÍTICO	ABR	MAY	NUM	DEN	JUN	TRIMESTRE 2 2024
P.3.14	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	95%	98%	167	206	81%	92%
P.3.15	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	98%	100%	174	206	84%	95%
MUY BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	42%	68%	115	206	56%	51%
BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	53%	30%	52	206	25%	41%
REGULAR	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	4%	2%	19	206	9%	5%
MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	1%	0%	17	206	8%	2%
MUY MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	1%	0%	3	206	1%	1%
DEF SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	70%	79%	136	206	66%	71%
PROB SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	28%	20%	38	206	18%	24%
PROB NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	2%	0%	25	206	12%	4%
DEF NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	1%	0%	7	206	3%	1%

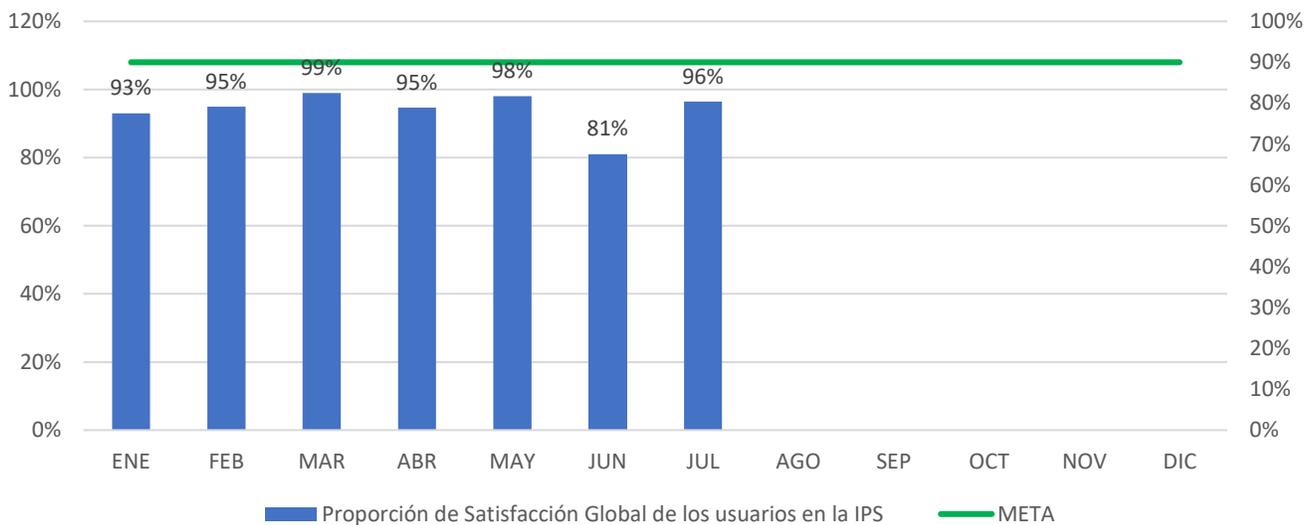
CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN
P.3.14	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	93%	95%	99%	95%	98%	81%
	META	90%	90%	90%	90%	90%	90%
P.3.15	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	96%	95%	99%	98%	100%	84%
	META	90%	90%	90%	90%	90%	90%

TIPO DE ENCUESTA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	% DEL MES
Encuesta de especialidades	56	5	0	102	0	0	0	
Encuesta de servicio al cliente	32	131	121	18	114	41	28	
Encuesta breve de satisfacción	17	38	16	329	91	165	195	
<b>Total / 365</b>	<b>105</b>	<b>174</b>	<b>137</b>	<b>449</b>	<b>205</b>	<b>206</b>	<b>223</b>	<b>61,1</b>

### INDICADOR: RECOMENDARÍAN A LA IPS NUEVA SALUD INTEGRAL IPS SAS 2024



### INDICADOR: SATISFACCION GLOBAL DE USUARIOS NUEVA SALUD INTEGRAL IPS SAS 2024



## RESULTADOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN – SEGUNDO TRIMESTRE 2024

### • RESULTADOS ENCUESTA DE SERVICIO AL CLIENTE

CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	ÓPTIMO	META	ACEPTABLE	CRÍTICO	ABR	MAY	JUN	TRIMESTRE 2 2024
P.3.14	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	83%	100%	93%	97%
P.3.15	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	89%	100%	98%	98%
MUY BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	78%	76%	71%	75%
BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	6%	24%	22%	21%
REGULAR	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	6%	0%	5%	2%
MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	6%	0%	0%	1%
MUY MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	6%	0%	2%	1%
DEF SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	83%	83%	73%	81%
PROB SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	6%	17%	24%	17%
PROB NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	11%	0%	0%	1%
DEF NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	0%	0%	2%	1%
NA	¿El asesor demostró amabilidad durante toda la comunicación?	100%	90%	90-99%	<90%	100%	100%	98%	99%
NA	¿El asesor demostró interés en resolver su solicitud?	100%	90%	90-99%	<90%	94%	100%	98%	99%
NA	¿Su solicitud fue resuelta?	100%	90%	90-99%	<90%	100%	100%	98%	99%

### • RESULTADOS ENCUESTA BREVE DE SATISFACCIÓN

CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	ÓPTIMO	META	ACEPTABLE	CRÍTICO	ABR	MAY	JUN	TRIMESTRE 2 2024
P.3.14	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	94%	96%	78%	90%
P.3.15	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	98%	99%	81%	93%
MUY BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	46%	57%	52%	49%
BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	48%	38%	26%	40%
REGULAR	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	5%	4%	10%	6%
MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	1%	0%	10%	3%
MUY MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	1%	0%	1%	1%
DEF SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	75%	74%	64%	72%
PROB SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	22%	25%	17%	21%
PROB NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	2%	1%	15%	5%
DEF NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	1%	0%	4%	2%

## INFORME DE MONITOREO Y ANÁLISIS TRIMESTRAL INDICADORES DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD

IPS: NUEVA SALUD INTEGRAL IPS SAS  
 NIT: 900526144 – 5  
 PERIODO: ABRIL - JUNIO 2024

Se presenta el comportamiento de los indicadores de monitoreo de la calidad de la atención en salud correspondiente al segundo trimestre del 2024, que le aplican a la IPS de acuerdo con la Resolución 256 de 2016 del Ministerio de Salud y Protección Social.

### RESULTADOS DE INDICADORES MONITOREADOS TRIM 2 - 2024

#### DOMINIO: EFECTIVIDAD

COD. INDICADOR	INDICADOR	FORMULA	PERIODICIDAD	META	ABR	MAY	JUN
		<b>RESULTADO</b>	<b>RESULTADO</b>	<b>80</b>	<b>76</b>	<b>72</b>	<b>100</b>
P.1.1	Proporción de gestantes con consulta de control prenatal de primera vez antes de las 10 semanas de gestación	Número de gestantes que ingresan al control prenatal antes de las 10 semanas de gestación	TRIMESTRAL		25	13	4
		Total de gestantes nuevas en el periodo	TRIMESTRAL		33	18	4
		<b>RESULTADO</b>	<b>RESULTADO</b>	<b>90</b>	<b>84</b>	<b>87</b>	<b>75</b>
P.1.2	Proporción de gestantes con valoración por odontología	Número de gestantes con valoración por Odontología	TRIMESTRAL		113	117	3
		Total de gestantes	TRIMESTRAL		135	135	4
		<b>RESULTADO</b>	<b>RESULTADO</b>	<b>90</b>	<b>100</b>	<b>99</b>	<b>100</b>
P.1.10	Proporción de gestantes con asesoría pre-test para prueba de Virus de la inmunodeficiencia Humana (VIH)	Número de gestantes a quienes se les realizó asesoría pre-test para prueba de VIH (ELISA)	TRIMESTRAL		135	134	4
		Total de gestantes	TRIMESTRAL		135	135	4

#### DOMINIO: SEGURIDAD

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	PERIODICIDAD	MES	ABRIL	MAYO	JUNIO
Tasa de caída de pacientes en el servicio de hospitalización Domiciliaria	Número total de pacientes hospitalizados en el PMD que sufren caídas en el periodo.	TRIMESTRAL	RESULTADO	0%	0%	0%
	Sumatoria de días de estancia de los pacientes en el plan medico domiciliario.			0	0	0
Tasa de caída de pacientes en el servicio de consulta externa	Número total de pacientes atendidos en consulta externa que sufren caídas en el	TRIMESTRAL	RESULTADO	0%	0%	0%
	Total de personas atendidas en consulta externa			0	0	0
Tasa de caída de pacientes en el servicio de Apoyo diagnóstico y complementación terapéutica.	Número total de pacientes atendidos en el servicio de Apoyo Diagnóstico y	TRIMESTRAL	RESULTADO	0%	0%	0%
	Total de personas atendidas en el servicio de apoyo diagnóstico y complementación terapéutica			0	0	0
Proporción de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos en hospitalización	Numero de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos en el PMD	TRIMESTRAL	RESULTADO	0%	0%	0%
	Total de egresos en el PMD			0	0	0
Tasa de úlceras por presión PMD	Numero de pacientes en el PMD que desarrollan úlceras por presión en el periodo	TRIMESTRAL	RESULTADO	0%	0%	0%
	Sumatoria de días de estancia de los pacientes en el plan medico domiciliario			0	0	0
				17	6	8

## DOMINIO: EXPERIENCIA

INDICADOR	FORMULA	PERIODICIDAD	META	ABR	MAY	JUN
			RESULTADO	RESULTADO	RESULTADO	RESULTADO
			3	3	3	3
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina General	Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Medicina general de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó.	TRIMESTRAL		14453	7132	13807
	Número total de citas de Medicina General de primera vez asignadas			4877	2379	4632
			3	2	3	3
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Odontología General	Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Odontología general de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó	TRIMESTRAL		2436	2071	4771
	Número total de citas de Odontología General de primera vez asignadas			1019	699	1609
			12	11	3	10
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina Interna	Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Medicina Interna de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó	TRIMESTRAL		442	41	562
	Número total de citas de Medicina interna de primera vez asignadas			42	16	56
			5	5	5	5
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Pediatría	Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Pediatría de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó	TRIMESTRAL		815	828	1150
	Número total de citas de Pediatría de primera vez asignadas			163	168	230
			15	9	10	2
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Ginecología	Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Ginecología de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó	TRIMESTRAL		962	1776	285
	Número total de citas de Ginecología de primera vez asignadas			112	172	117
			5	4	5	3
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Obstetricia	Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Obstetricia de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó	TRIMESTRAL		49	420	311
	Número total de citas de Obstetricia de primera vez asignadas			11	84	91
			5	3	1	5
Tiempo promedio de espera para la toma de Ecografía	Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se realiza la toma de la Ecografía y la fecha en la que se solicita	TRIMESTRAL		625	460	2661
	Número total de Ecografías realizadas			233	460	557
			90	95%	98%	81%
Proporción de satisfacción global de usuarios de IPS	Número de usuarios que respondieron "muy buena" o "buena" a la pregunta: ¿cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?"	TRIMESTRAL		425	201	167
	Número de usuarios que respondieron la pregunta			449	205	206
			90	98%	100%	84%
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a un familiar o amigo	Número de usuarios que respondieron "definitivamente sí" o "probablemente sí" a la pregunta: ¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?"	TRIMESTRAL		438	204	174
	Número de usuarios que respondieron la pregunta			449	205	206

## ANÁLISIS

El análisis correspondiente se realiza en reuniones de los comités institucionales de Calidad, Seguridad del paciente y de Ética dentro del período correspondiente al segundo trimestre de 2024.

Para el segundo trimestre en *Efectividad*, se pudo lograr el cubrimiento en el último mes del 100% en la consulta de control prenatal de primera vez antes de las 10 semanas de gestación, al igual con la asesoría pre-test para prueba de VIH, siendo importante que estos conocimientos se manejen en torno individual y familiar de las gestantes. En cuanto al indicador de proporción de gestantes con valoración por odontología, se cubrió 3 de 4, demostrando que todavía no existe la cultura del autocuidado en la higiene bucal, y no hay responsabilidad en la fase en que se encuentra la paciente, por lo cual se debe

crear mayor cultura de prevención y autocuidado en esta fase tan importante de las gestantes.

En cuanto al dominio de *Seguridad*, nos mantuvimos en 0%, factor fundamental para continuar aumentando la prevención y disminuyendo los riesgos que se puedan presentar, fortaleciendo la cultura de la seguridad del paciente en NUEVA SALUD INTEGRAL IPS

Para el segundo trimestre en el Dominio de *Experiencia*, se logra mantener mensualmente el promedio de los tiempos de espera en 3 indicadores, aumentando el promedio de espera en 2 indicadores y disminuyendo en 2 indicadores, pero siempre manteniéndonos dentro del rango establecido por cada uno de los servicios relacionados, pudiendo cumplir con las expectativas y la oportunidad del servicio a nuestros usuarios.

En cuanto a la satisfacción global de los usuarios en la IPS, nos mantuvimos sobre el rango de la meta establecida, bajando en el último mes en 17 puntos en el indicador "Proporción de satisfacción global de usuarios de IPS" y en 16 puntos en el indicador "Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a un familiar o amigo".

Concluyendo con estos resultados, lograr motivar a nuestros colaboradores internos y externos para que cada día fortalezcamos la cultura del mejoramiento continuo de la calidad en la prestación del servicio de nuestra IPS, ofreciendo a todos los usuarios del sistema un servicio Oportuno, Continuo, Asequible, Seguro y Pertinente.