

RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION

Para el tercer 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%, a excepción del indicador 3.14 correspondiente al mes de agosto/2024:

CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	ÓPTIMO	META	ACEPTABLE	CRÍTICO	NUM	DEN	JUL	NUM	DEN	AGO	NUM	DEN	SEP	NUM	DEN	TRIMESTRE 3 2024
P.3.14	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	215	223	96%	61	70	87%	406	427	95,1%	682	720	95%
P.3.15	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	218	223	98%	66	70	94%	422	427	98,8%	706	720	98%
MUY BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	97	223	43%	38	70	54%	215	427	50%	350	720	49%
BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	118	223	53%	23	70	33%	191	427	45%	332	720	46%
REGULAR	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	2	223	1%	4	70	6%	17	427	4%	23	720	3%
MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	5	223	2%	1	70	1%	3	427	1%	9	720	1%
MUY MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	1	223	0%	4	70	6%	1	427	0%	6	720	1%
DEF SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	195	223	87%	59	70	84%	350	427	82%	604	720	84%
PROB SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	23	223	10%	7	70	10%	72	427	17%	102	720	14%
PROB NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	4	223	2%	2	70	3%	5	427	1%	11	720	2%
DEF NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	1	223	0%	2	70	3%	0	427	0%	3	720	0%

CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP
P.3.14	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	93%	95%	99%	95%	98%	81%	96%	87%	95%
	META	90%	90%	90%	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%	98%	97%	99%
	META	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%

TIPO DE ENCUESTA	2024								
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT
Encuesta de especialidades	56	5	0	102	0	0	0	0	9
Encuesta de servicio al cliente	32	131	121	18	114	41	28	10	120
Encuesta breve de satisfacción	17	38	16	329	91	165	195	60	298
Total / 365	105	174	137	449	205	206	223	70	427



RESULTADOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN – TERCER TRIMESTRE 2024

- **RESULTADOS ENCUESTA DE SERVICIO AL CLIENTE**

CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	ÓPTIMO	META	ACEPTAB	CRÍTICO	NUM	DEN	JUL	NUM	DEN	AGO	NUM	DEN	SEP	NUM	DEN	TRIMESTRE 3. 2024
P.3.14	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	27	28	96%	10	10	100%	119	120	99%	156	158	99%
P.3.15	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	28	28	100%	10	10	100%	120	120	100%	158	158	100%
MUY BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	19	28	68%	7	10	70%	89	120	74%	115	158	73%
BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	8	28	29%	3	10	30%	30	120	25%	41	158	26%
REGULAR	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	1	28	4%	0	10	0%	1	120	1%	2	158	1%
MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	0	28	0%	0	10	0%	0	120	0%	0	158	0%
MUY MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	0	28	0%	0	10	0%	0	120	0%	0	158	0%
DEF SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	21	28	75%	7	10	70%	101	120	84%	129	158	82%
PROB SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	7	28	25%	3	10	30%	19	120	16%	29	158	18%
PROB NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	0	28	0%	0	10	0%	0	120	0%	0	158	0%
DEF NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	0	28	0%	0	10	0%	0	120	0%	0	158	0%
NA	¿El asesor demostró amabilidad durante toda la comunicación?	100%	90%	90-99%	<90%	28	28	100%	0	10	0%	120	120	100%	148	158	94%
NA	¿El asesor demostró interés en resolver su solicitud?	100%	90%	90-99%	<90%	28	28	100%	0	10	0%	119	120	99%	147	158	93%
NA	¿Su solicitud fue resuelta?	100%	90%	90-99%	<90%	28	28	100%	0	10	0%	1	120	1%	29	158	18%

• RESULTADOS ENCUESTA BREVE DE SATISFACCIÓN

CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	ÓPTIMO	META	ACEPTABLE	CRÍTICO	NUM	DEN	JUL	NUM	DEN	AGO	NUM	DEN	SEP	NUM	DEN	TRIMESTRE 3. 2024
P.3.14	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	188	195	96%	51	60	85%	278	298	93%	517	553	93%
P.3.15	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	190	195	97%	56	60	93%	293	298	98%	539	553	97%
MUY BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	78	195	40%	31	60	52%	122	298	41%	231	553	42%
BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	110	195	56%	20	60	33%	156	298	52%	286	553	52%
REGULAR	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	1	195	1%	4	60	7%	16	298	5%	21	553	4%
MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	5	195	3%	1	60	2%	3	298	1%	9	553	2%
MUY MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	1	195	1%	4	60	7%	1	298	0%	6	553	1%
DEF SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	174	195	89%	52	60	87%	242	298	81%	468	553	85%
PROB SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	16	195	8%	4	60	7%	51	298	17%	71	553	13%
PROB NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	4	195	2%	2	60	3%	5	298	2%	11	553	2%
DEF NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	1	195	1%	2	60	3%	0	298	0%	3	553	1%

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

IPS: NUEVA SALUD INTEGRAL IPS SAS
NIT: 900526144 – 5

PERIODO: JULIO - SEPTIEMBRE 2024

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

1. RESULTADOS DE INDICADORES MONITOREADOS TRIM 3 - 2024

1.1. DOMINIO: EFECTIVIDAD

COD. INDICADOR	INDICADOR	FORMULA	PERIODICIDAD	MET A	JUL	AGO	SEP
RESULTADO			RESULTADO	80	72	71	80
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	MENSUAL		13	20	114
		Total de gestantes nuevas en el periodo	MENSUAL		18	28	143
RESULTADO			RESULTADO	90	81	71	63
P.1.2	Proporción de gestantes con valoración por odontología	Número de gestantes con valoración por Odontología	MENSUAL		110	101	90
		Total de gestantes	MENSUAL		135	142	143
RESULTADO			RESULTADO	90	100	100	100
P.1.10	Proporción de gestantes con asesoría pre-test para prueba de Virus de la inmunodeficiencia Humana	Número de gestantes a quienes se les realizó asesoría pre-test para prueba de VIH (ELISA)	MENSUAL		135	142	143
		Total de gestantes	MENSUAL		135	142	143

1.2. DOMINIO: SEGURIDAD

INDICADORES RESOLUCION 256					JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Tasa de caída de pacientes en el servicio de hospitalización Domiciliaria	Informe PMD	Numero total de pacientes hospitalizados en el PMD que sufren caídas en el periodo.	MENSUAL	RESULTADO	0%	0%	0%
					0	0	0
	Informe PMD	Sumatoria de días de estancia de los pacientes en el plan medico domiciliario.			7	2	3
Tasa de caída de pacientes en el servicio de consulta externa	Informe de analisis de Incidentes o eventos adversos	Número total de pacientes atendidos en consulta externa que sufren caídas en el periodo.	MENSUAL	RESULTADO	0%	0%	0%
					0	0	0
	Informe citas por dia	Total de personas atendidas en consulta externa			14979	16782	14141
Tasa de caída de pacientes en el servicio de Apoyo diagnóstico y complementación terapéutica.	Informe de analisis de Incidentes o eventos adversos	Número total de pacientes atendidos en el servicio de Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica que sufren caídas	MENSUAL	RESULTADO	0%	0%	0%
					0	0	0
	Informe de pacientes atendidos de laboratorio clinico	Total de personas atendidas en el servicio de apoyo diagnóstico y complementación terapéutica			6413	5467	6587
Proporcion de eventos adversos relacionados con la administracion de medicamentos en hospitalizacion domiciliaria	Informe PMD	Numero de eventos adversos relacionados con la administracion de medicamentos en el PMD	MENSUAL	RESULTADO	0%	0%	0%
					0	0	0
	Informe PMD	Total de egresos en el PMD			7	2	3
Tasa de úlceras por presión PMD	Informe PMD	Numero de pacientes en el PMD que desarrollan úlceras por presión en el periodo	MENSUAL	RESULTADO	0%	0%	0%
					0	0	0
	Informe PMD	Sumatoria de días de estancia de los pacientes en el plan medico domiciliario			7	2	3

1.3 DOMINIO: EXPERIENCIA

INDICADOR	FORMULA	PERIODICIDAD	MET A	JUL	AGO	SEP
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.	MENSUAL		19184	17675	13850
	Número total de citas de Medicina General de primera vez asignadas			6644	6432	4453
RESULTADO		RESULTADO	3	3	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	MENSUAL		3718	3280	4549
	Número total de citas de Odontología General de primera vez asignadas	MENSUAL		1358	1289	1540
RESULTADO		RESULTADO	12	5	10	12
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	MENSUAL		360	464	782
	Número total de citas de Medicina interna de primera vez asignadas			69	46	66
RESULTADO		RESULTADO	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	MENSUAL		1036	629	878
	Número total de citas de Pediatría de primera vez asignadas			210	131	175
RESULTADO		RESULTADO	15	12	7	3
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	MENSUAL		1537	879	543
	Número total de citas de Ginecología de primera vez asignadas			126	123	166
RESULTADO		RESULTADO	5	5	5	5
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	MENSUAL		192	181	254
	Número total de citas de Obstetricia de primera vez asignadas			41	38	52
RESULTADO		RESULTADO	5	5	3	3
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	MENSUAL		4098	2416	2162
	Número total de Ecografías realizadas			750	880	653
RESULTADO		RESULTADO	90	92%	87%	95,1%
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?"	SEMESTRAL		271	61	406
	Número de usuarios que respondieron la pregunta			296	70	427
RESULTADO		RESULTADO	90	93%	94%	98,8%
Proporción de usuarios que recomendaría a 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?"	SEMESTRAL		274	66	422
	Número de usuarios que respondieron la pregunta			296	70	427
RESULTADO		RESULTADO	15	7	6	4
Tiempo de respuesta a PQRSF	Sumatoria de la diferencia de días hábiles (LUN-VIE) entre la fecha de radiación de la PQRSF y la fecha definitiva de respuesta	MENSUAL		162	185	137
	Número total de PQRSF durante el mes			23	31	37
RESULTADO		RESULTADO	90	50%	67%	62%
Proporción de usuarios que son atendidos en el servicio de toma de muestras de laboratorio clínico en un tiempo menor o igual a 30 minutos	Número total de usuarios mes atendidos en el servicio de toma de muestras en un tiempo menor o igual a 30 minutos	MENSUAL		1661	2567	2440
	Número total de usuario mes atendidos en el servicio de toma de muestras			3311	3854	3939

2. 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 tercer trimestre de 2024.

Para el tercer trimestre en *Efectividad*, se pudo lograr el cubrimiento en el último mes del 80% 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, se logró el 100% 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, bajó 8 pts ya que hay que tener en cuenta que son solo 2 valoraciones durante el embarazo, en el primer y último trimestre, aunado a ello 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 sigue ejecutando estrategias para generar 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 tercer trimestre en el Dominio de *Experiencia*, se logra mantener mensualmente el promedio de los tiempos de espera en 5 indicadores, disminuyendo en 2 indicadores, pero siempre manteniéndonos dentro del rango establecido por cada uno de los servicios relacionados de acuerdo a la norma correspondiente, 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 penúltimo mes en 3 puntos en el indicador “Proporción de satisfacción global de usuarios de IPS”, y manteniéndonos sobre el rango de la meta establecida 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.

3. REPORTE AL MSPS

La información fue cargada en la plataforma PISIS:

De: SISPRO <noreply@sispro.gov.co>

Enviado el: jueves, 3 de octubre de 2024 8:16 a. m.

Para: gerencia@nuevasaludips.com

CC: moca@minsalud.gov.co

Asunto: MCA195MOCA Archivo MCA195MOCA20240930NI000900526144C03.txt - 2024-10-03 08:15:45 AM

Importancia: Alta

Sres. NUEVA SALUD INTEGRAL IPS SAS (NI 900526144)

Resultados del procesamiento del archivo:

MCA195MOCA20240930NI000900526144C03.txt

- Fecha y Hora de Recepción: 2024-10-03 08:10:41 AM
- Registros leídos: Control = 1, Detalle = **11,316**
- Registro de control es correcto: SI
- Registros de detalle correctos: **11,316**
- Registros de detalle con error: **0**
- Registros de detalle cargados = **11,316**

Resumen por tipo de registro:

Tipo2=> Enviados: **11,314**, Cargados: **11,314**, Con Error: **0**

Tipo3=> Enviados: **1**, Cargados: **1**, Con Error: **0**

Tipo5=> Enviados: **1**, Cargados: **1**, Con Error: **0**

El archivo ha sido procesado y la información válida se cargó en el sistema.

Atentamente,

PISIS Distribuidor - MCA Monitoreo de Calidad

Ministerio de Salud y Protección Social

Este correo es solo para propósitos informativos.

NO enviar mensajes a este correo.

Para dudas o sugerencias contacte a la Mesa de Ayuda.

Datos del proceso para cuando se solicite seguimiento a la Mesa de Ayuda:

GUID: F0691002-EADA-4E21-893B-33A860FE6B01

MD5: FBB7E2C7CB6BD63DDEFEC79A583855F1

Fecha y Hora del (Servidor): 2024-10-03 08:15:45 AM

De: SISPRO <noreply@sispro.gov.co>

Enviado el: jueves, 3 de octubre de 2024 8:11 a. m.

Para: gerencia@nuevasaludips.com

Asunto: Archivo MCA195MOCA20240930NI000900526144C03.TXT: Correcta la Validación de la Estructura

Importancia: Alta

Sres. NUEVA SALUD INTEGRAL IPS SAS (NI - 900526144)

Resultados de la Validación de la Estructura del Archivo:

MCA195MOCA20240930NI000900526144C03.TXT

Fecha y Hora de Recepción: 2024-10-03 08:10:41 AM

La Estructura del Archivo es Correcta

El archivo pasa a ser entregado al Aplicativo Misional para completar su procesamiento.

- Número de registros leídos: Control = 1, Detalle = 11316
- Número de registros de detalle con errores = 0
- Número de registros de detalle correctos = 11316

Ministerio de Salud y Protección Social

Este correo es solo para propósitos informativos.

NO enviar mensajes a este correo.

Para dudas o sugerencias contacte a la Mesa de Ayuda.

Datos del proceso para cuando se solicite seguimiento a la Mesa de Ayuda:

GUID: F0691002-4a0a-4e21-893b-33a860fe6b01

1118856C808B00D0A21F3345E0921E8

Fecha y Hora del (Servidor): 2024-10-03 08:10:51:091 AM

Elaboró: *Jacqueline Sánchez Comba*
Coordinadora de Calidad