



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE  
**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**  
**RED DE SERVICIOS DE SALUD DE PRIMER NIVEL**  
NIT. 822.006.051 – 5  
**UNIDAD ESTRATEGICA DE NEGOCIOS SAN JOSE**

---

## INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL USUARIO



DE LA E.S.E RED DE SERVICIOS DE SALUD DE PRIMER NIVEL

PERIODO DEL INFORME:

---

**“TRABAJAMOS POR UNA SALUD INTEGRAL Y MAS HUMANA”**

San José del Guaviare - Carrera 22 No.19 20 Barrio Bello Horizonte  
[www.eseguaviare.gov.co](http://www.eseguaviare.gov.co)



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE  
**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**  
**RED DE SERVICIOS DE SALUD DE PRIMER NIVEL**  
NIT. 822.006.051 – 5  
**UNIDAD ESTRATEGICA DE NEGOCIOS SAN JOSE**

---

**TERCER TRIMESTRE (JULIO- AGOSTO Y SEPTIEMBRE 2017)**

## **INTRODUCCIÓN**

La E.S.E Red de Servicios de Salud de Primer Nivel, implementa estrategias que contribuyan a mejorar un sistema de gestión de calidad que permita el mejoramiento de los procesos y procedimientos de los diferentes servicios que presta y mediante la aplicación de la encuesta de satisfacción al usuario, determina la percepción que tienen sobre la calidad de los servicios, y de acuerdo a los resultados que arroja la encuesta se realiza acciones de mejora, lo cual garantiza que se brinde atención en salud integral, humanizada y de calidad.

En general la información recolectada de este procedimiento nos permite:

- Identificar fallas de talento humano y áreas a mejorar.
- Consolidar información de fuente primaria que permitan el mejoramiento de la calidad del servicio.
- Determinar el grado de satisfacción de los usuarios de acuerdo al servicio que se le preste en la E.S.E Red de Servicios de Salud de Primer Nivel.

---

**“TRABAJAMOS POR UNA SALUD INTEGRAL Y MAS HUMANA”**

San José del Guaviare - Carrera 22 No.19 20 Barrio Bello Horizonte  
[www.eseguaviare.gov.co](http://www.eseguaviare.gov.co)



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE  
**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**  
**RED DE SERVICIOS DE SALUD DE PRIMER NIVEL**  
NIT. 822.006.051 – 5  
**UNIDAD ESTRATEGICA DE NEGOCIOS SAN JOSE**

---

## OBJETIVO

### OBJETIVO GENERAL

Identificar el grado de satisfacción de los usuarios que reciben los servicios de salud ofertados por cada IPS habilitada de la E.S.E Red Servicios de Salud de Primer Nivel, mediante la aplicación de encuestas de satisfacción.

### OBJETIVO ESPECÍFICOS

- Identificar el nivel de satisfacción que tiene los usuarios de los servicios prestados y de esta manera tomar correctivos para el mejoramiento continuo en la calidad de la prestación de los servicios de salud.
- Conocer la percepción de los usuarios acerca de la calidad de los servicios prestados por la E.S.E Red de Servicios de Salud de Primer Nivel.

---

**“TRABAJAMOS POR UNA SALUD INTEGRAL Y MAS HUMANA”**

San José del Guaviare - Carrera 22 No.19 20 Barrio Bello Horizonte  
[www.eseguaviare.gov.co](http://www.eseguaviare.gov.co)



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE  
**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**  
**RED DE SERVICIOS DE SALUD DE PRIMER NIVEL**  
NIT. 822.006.051 – 5  
**UNIDAD ESTRATEGICA DE NEGOCIOS SAN JOSE**

---

## DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES A EVALUAR

- **SATISFACCIÓN GENERAL:** Indicador promedio, que siente o percibe el usuario sobre el servicio prestado.
- **GRADO DE INFORMACIÓN:** Calidad de la información que recibe el usuario sobre temas de salud pública y los servicios que presta.
- **RESPETO:** Consiste en saber valorar los intereses y necesidades del usuario y utilizar adecuadamente los protocolos de atención con el fin de hacer cumplir los derechos de los usuarios de la entidad.
- **RAPIDEZ:** Oportunidad en la respuesta de una solicitud hecha por el usuario. Entre mayor sea la oportunidad en la respuesta mejor será la satisfacción de nuestro usuario.
- **ORIENTACIÓN:** Consiste en informar y guiar a un usuario de, una manera efectiva y adecuada sobre la necesidad planteada.
- **DOMINIO:** Hace referencia a la seguridad y veracidad de la información entregada o manifestada al usuario.

---

**“TRABAJAMOS POR UNA SALUD INTEGRAL Y MAS HUMANA”**

San José del Guaviare - Carrera 22 No.19 20 Barrio Bello Horizonte  
[www.eseguaviare.gov.co](http://www.eseguaviare.gov.co)



## ANÁLISIS DEL TERCER TRIMESTRE DE LA VIGENCIA DEL 2017

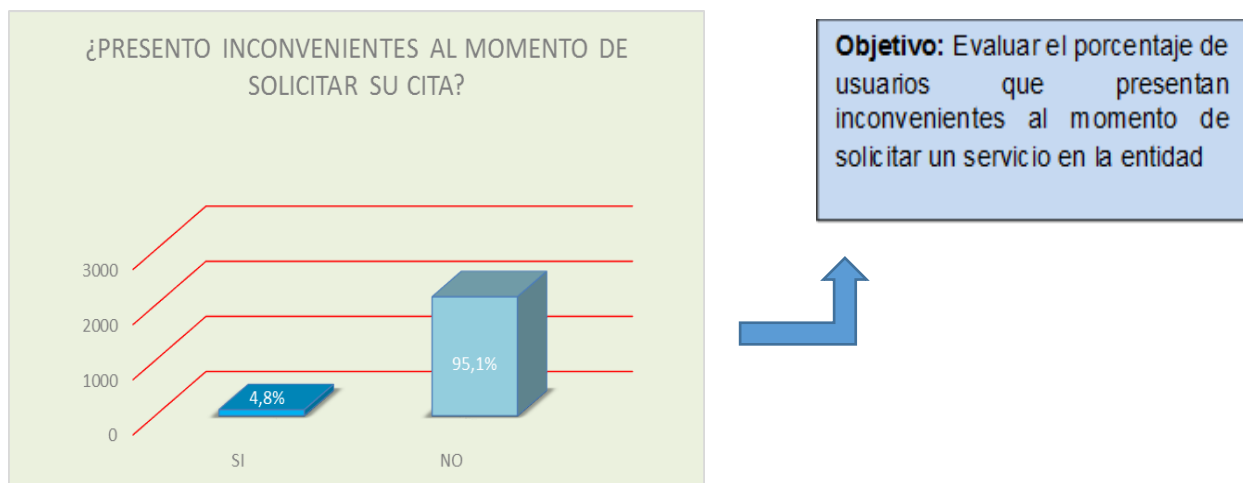
### Análisis de Resultados.

A continuación se analiza cada una de las variables evaluadas a través de la aplicación de la encuesta de satisfacción al usuario, la cual se aplicó en cada IPS habilitada de la E.S.E Red Servicios de Salud de Primer Nivel en el segundo trimestre 2017.

Con el fin de identificar diferentes aspectos que influyen en la prestación del servicio como lo son la atención del profesional, la infraestructura, la privacidad y comodidad y la higiene y seguridad del consultorio.

Lo cual permite implementar estrategias para mejorar la calidad en la prestación de los servicios de salud.

#### Grafico No 1



Fuente: Encuestas de satisfacción E.S.E Red de Servicios de Salud de Primer Nivel

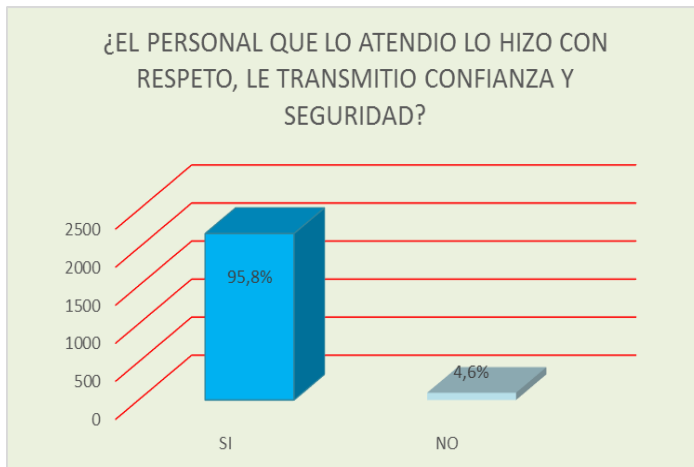
**ANÁLISIS:** De 2.270 encuestados se pudo identificar que el 95% afirma no haber presentado inconvenientes al momento de solicitar la cita. Lo cual evidencia el esfuerzo que viene adelantando en la E.S.E Red de Servicios de Salud de Primer Nivel en capacitar al Talento Humano en humanización de los servicios; se hace necesario la capacitación



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE  
**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**  
**RED DE SERVICIOS DE SALUD DE PRIMER NIVEL**  
NIT. 822.006.051 – 5  
**UNIDAD ESTRATEGICA DE NEGOCIOS SAN JOSE**

continúa a los clientes internos en los diversos procesos y procedimientos, con el fin de lograr una atención con calidad, oportunidad y de esta manera satisfacer las necesidades de los usuarios y disminuir las barreras en la atención.

### Grafico No 2



**Objetivo:** Evaluar el porcentaje de usuarios que recibieron respeto, confianza y seguridad por parte del personal que lo atendió.

**Fuente:** Encuestas de satisfacción E.S.E Red de Servicios de Salud de Primer Nivel

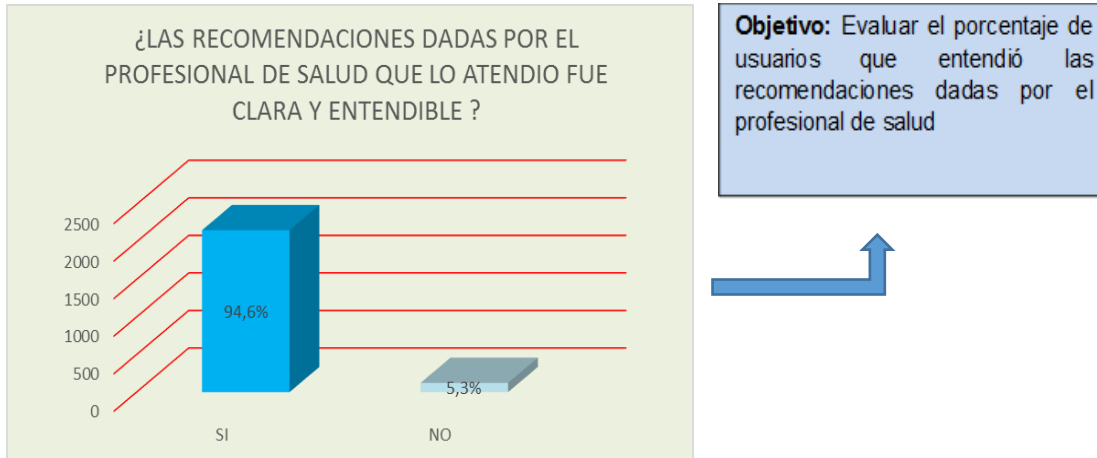
**Análisis:** El 95.8 % de la población encuestada refiere que el personal que lo atendió lo hizo con respeto, además le transmitió confianza y seguridad, frente a un 4.6% de los encuestados que refieren que no; es necesario continuar capacitando a todo el talento humano que labora en la E.S.E. Red de Servicios de Salud de Primer Nivel; en temas de humanización del servicio, con el fin de dar respuestas a las necesidades de los usuarios, garantizando sus derechos y deberes en salud.

**“TRABAJAMOS POR UNA SALUD INTEGRAL Y MAS HUMANA”**

San José del Guaviare - Carrera 22 No.19 20 Barrio Bello Horizonte  
[www.eseguaviare.gov.co](http://www.eseguaviare.gov.co)



### Grafico No3

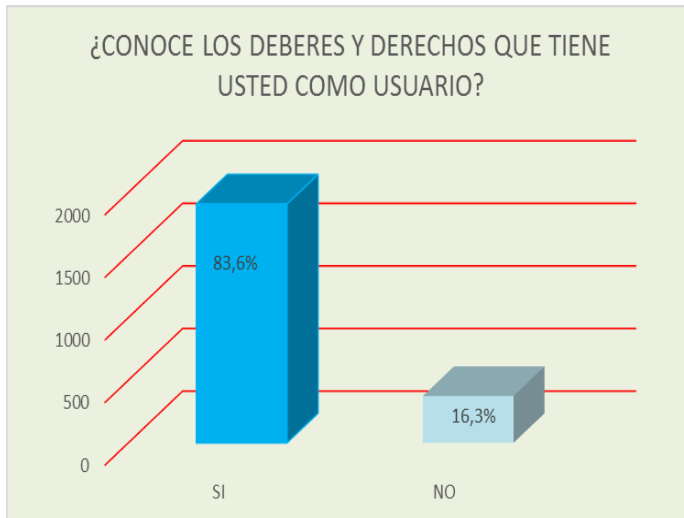


**Fuente:** Encuestas de satisfacción E.S.E Red de Servicios de Salud de Primer Nivel

**Análisis:** El 94.6 % de la población encuestada refieren que las recomendaciones dadas por el profesional fueron claras y entendibles, frente a un 5.3% que dicen lo contrario, es necesario seguir implementando estrategias que se conviertan en el principal método para alcanzar los objetivos institucionales y profesionales, los cuales contribuyan a la recuperación de los usuarios y al autocuidado de los mismos, donde se vea reflejado la vocación del servicio, nobleza, bondad, responsabilidad, trabajo en equipo y sentido de pertenencia.



#### Grafico No 4



**Objetivo:** Evaluar el porcentaje de usuarios que conocen los deberes y derechos.

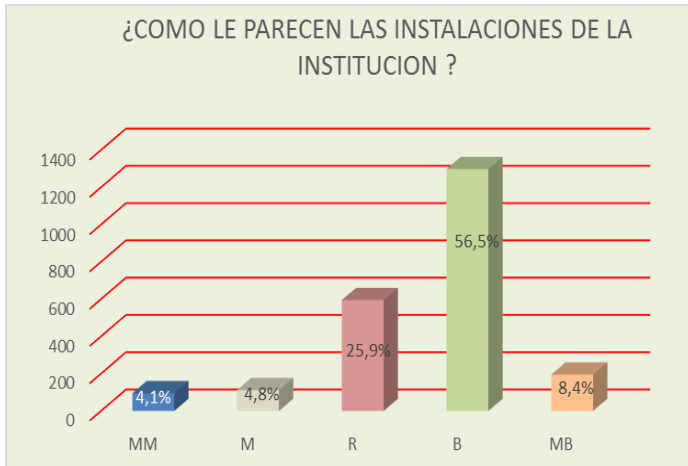
**Fuente:** Encuestas de satisfacción E.S.E Red de Servicios de Salud de Primer Nivel

**Análisis:** De la población encuestada el 83.6% refieren conocer sus derechos y deberes y el 16.3% restante no, por lo anterior es necesario mencionar que la E.S.E Red de Servicios de salud de Primer Nivel, diseñó una estrategia de divulgación de los derechos y deberes del afiliado y del paciente, la cual se va a socializar e implementar, en las Unidades Estratégicas de Negocios; algunas de las actividades a ejecutar en esta estrategia es: Video institucional, publicación de los derechos y deberes en las IPS habilitadas, entre otras, y de esta manera contribuir a la toma de decisiones de los usuarios, que mejoren su calidad de vida. Se continuara capacitando al cliente interno con el fin de garantizar la prestación de los servicios humanizados y de calidad.





### Grafico No 5

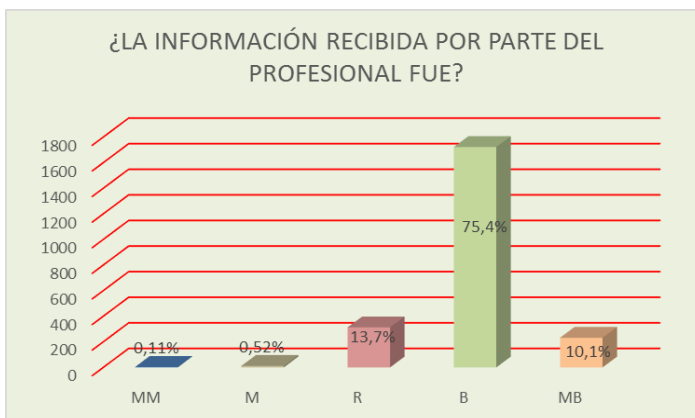


**Objetivo:** Evaluar la percepción que tiene los usuarios frente a las instalaciones de la institución

Fuente: Encuestas de satisfacción E.S.E Red de Servicios de Salud de Primer Nivel

**Análisis:** De la población encuestada el 56.5% refieren que las instalaciones de la institución le parecen buenas, el 25.9% regular, el 4.8% malas, el 8.4% muy buena y el 4.1% muy mala es necesario adecuar las instalaciones de las diferentes sedes, de acuerdo a la Resolución 2003 de 2014.

### Grafica No 6



**Objetivo:** Evaluar la información recibida por parte del profesional

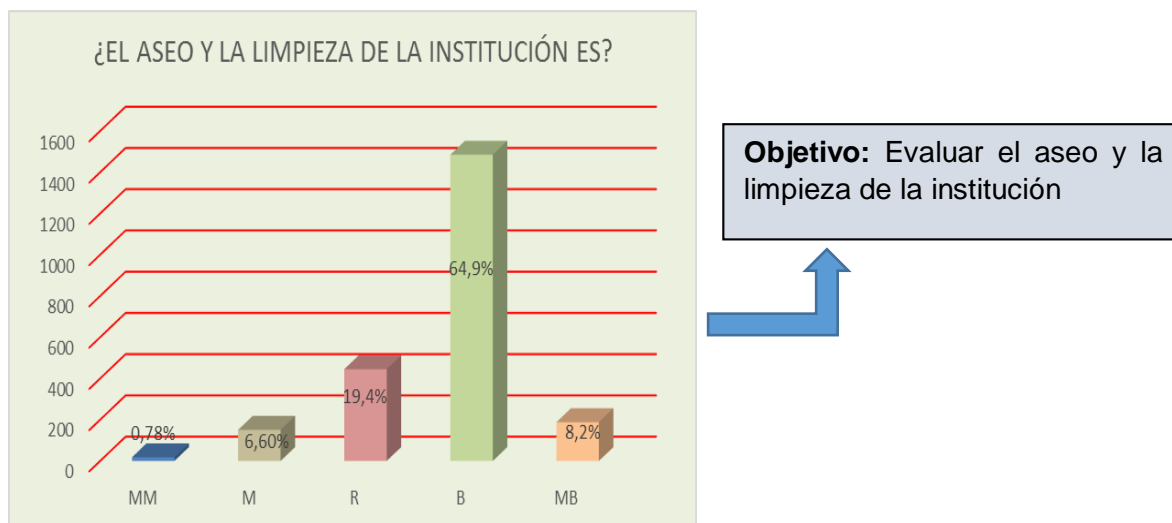
Fuente: Encuestas de satisfacción E.S.E Red de Servicios de Salud de Primer Nivel



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE  
**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**  
**RED DE SERVICIOS DE SALUD DE PRIMER NIVEL**  
NIT. 822.006.051 – 5  
**UNIDAD ESTRATEGICA DE NEGOCIOS SAN JOSE**

**Análisis:** El 75.4% de la población encuestada refiere que la información recibida por parte del profesional fue buena, el 10.1% muy buena, el 13.7% regular, se debe crear e implementar estrategias que contribuyan a mejorar la calidad de los servicios e identificando las necesidades y expectativas de los usuarios internos y externos. Lo cual aporta a comprender las fortalezas y dificultades de la comunicación entre los profesionales, usuarios y sus familias, la calidad de esta comunicación debe ser: clara, en términos de respeto mutuo, conocimiento, confianza, valores, debe contar con el tiempo disponible, calidad de la información sobre la enfermedad o el diagnóstico.

**Grafica No 7**



**Fuente:** Encuestas de satisfacción E.S.E Red de Servicios de Salud de Primer Nivel

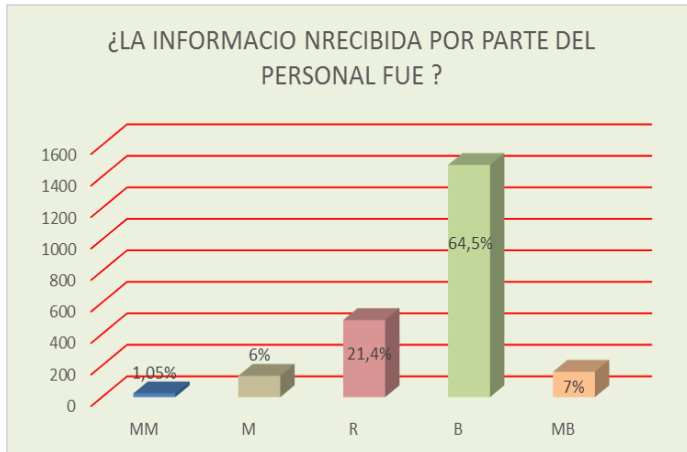
**Análisis:** El 64.9% de los encuestados califican el componente de aseo y limpieza en la categoría de bueno, el 19.4% califican regular, el 8.2% muy bueno, el 6.6% malo, lo cual es necesario garantizar capacitación continua a los funcionarios de la institución en normas de bioseguridad, socialización de procesos, procedimientos o protocolos de limpieza y desinfección, lo cual contribuye a mejorar la seguridad de los usuarios en cada servicio que se le garantice y también la de los funcionarios de la institución.

**“TRABAJAMOS POR UNA SALUD INTEGRAL Y MAS HUMANA”**

San José del Guaviare - Carrera 22 No.19 20 Barrio Bello Horizonte  
www.eseguaviare.gov.co



### Grafico No 8



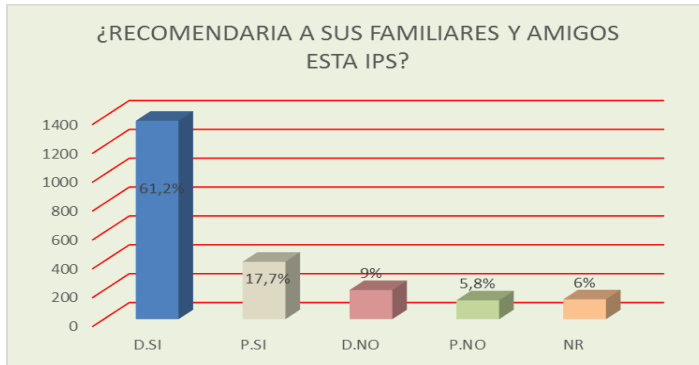
**Objetivo:** Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios encuestados en cuanto a la atención recibida por el personal de la IPS.

**Fuente:** Encuestas de satisfacción E.S.E Red de Servicios de Salud de Primer Nivel

**Análisis:** El 64.5% de los encuestados refieren que la experiencia respecto a los servicios recibidos fue buena, el 21.4% regular, el 7% muy buena, el 6% mala y el 1% muy mala, es necesario seguir implementando estrategias, que contribuyan a cumplir con los atributos de calidad: La accesibilidad, Oportunidad, pertinencia, seguridad, continuidad y humanización, los cuales son de gran importancia para garantizar así una atención con calidad, desde el momento de solicitar información, solicitar una cita o adquirir el servicio. Logrando así que los usuarios se sientan satisfechos y cumpla con sus expectativas.



### Grafica No 9



**Objetivo:** Determinar el porcentaje de usuarios encuestados que recomendarían los servicios de la IPS a un amigo o familiar

**Fuente:** Encuestas de satisfacción E.S.E Red de Servicios de Salud de Primer Nivel

**Análisis:** Del 100% de los usuarios que diligenciaron la encuesta el 61.2% definitivamente si recomendaría los servicios de la IPS a sus familiares y amigos, el 17.7% probablemente si lo recomendaría, el 6% No responde, el 5.8% probablemente no y el 9% definitivamente no; es necesario implementar estrategias garantizando a los usuarios: Seguridad, satisfacción, calidad en la prestación de los servicios, confiabilidad, credibilidad y que cada día se vea el mejoramiento continuo en los procesos y procedimientos de la Institución y de esta manera se garantizara la fidelización del paciente y prestigio tanto a la institución que garantiza la atención como los funcionarios que la prestan.



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE  
**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**  
**RED DE SERVICIOS DE SALUD DE PRIMER NIVEL**  
NIT. 822.006.051 – 5  
**UNIDAD ESTRATEGICA DE NEGOCIOS SAN JOSE**

---

## CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

Una vez efectuado el análisis de las encuestas practicadas a la población muestra, podemos concluir que:

- Se halla en la muestra de 2159 usuarios no presentaron ningún inconveniente al momento de solicitar su cita, frente a 110 usuarios que presentaron inconveniente al momento de solicitar la cita, siendo un proceso para evaluar los puntos débiles de acceso a los servicios e implementar planes de mejora.
- De 2282 de los encuestados, : El 95.8 % reflejan su satisfacción con el buen trato que recibieron en los servicios prestados por el talento humano de la diferentes IPS de la E.S.E Red de Servicios de Salud de Primer Nivel; se debe continuar con capacitación a los funcionarios de la Institución para lograr nuestro 100%.
- De 2282 usuarios encuestados, 1773 recomendarían el servicio de la entidad a un amigo o familiar; frente a 233 usuarios que respondieron no a la pregunta recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS y 161 no respondieron la pregunta, reflejando que la E.S.E. Red de Servicios de Salud de Primer Nivel debe implementar estrategias de mejora en la prestación de servicios y de sus instalaciones.
- La E.S.E Red de Servicios de Salud de Primer Nivel debe continuar implementando estrategias que contribuyan a la calidad en la prestación de los servicios de salud.

---

**“TRABAJAMOS POR UNA SALUD INTEGRAL Y MAS HUMANA”**

San José del Guaviare - Carrera 22 No.19 20 Barrio Bello Horizonte  
[www.eseguaviare.gov.co](http://www.eseguaviare.gov.co)



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE  
**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**  
**RED DE SERVICIOS DE SALUD DE PRIMER NIVEL**  
NIT. 822.006.051 – 5  
**UNIDAD ESTRATEGICA DE NEGOCIOS SAN JOSE**

---

**ELABORO:**

OFICINA DE SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

JAVIER ALEXANDER TIBACAN TIBACAN – PROFESIONAL UNIVERSITARIO

E.S.E RED DE SERVICIOS DE SALUD DE PRIMER NIVEL

<b>FICHA TÉCNICA</b>
----------------------

<b>ELABORADA:</b> EL 01 DE JULIO DEL 2017 AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2017.
--

<b>LUGAR:</b> UNIDAD ESTRATÉGICA DE NEGOCIOS DE SAN JOSÉ, EL RETORNO, CALAMAR Y MIRAFLORES
--

<b>TAMAÑO DE LA MUESTRA:</b> 2282 USUARIOS.
---

<b>MÉTODO:</b> ENCUESTAS ESTRUCTURADAS APLICADAS POR EL PERSONAL ATENCIÓN AL USUARIO DE LAS UENS A USUARIOS.
--

<b>SERVICIOS EVALUADOS:</b> CONSULTA MÉDICA, CONSULTA POR ODONTOLOGÍA, ATENCIÓN POR HIGIENE ORAL, CONSULTA DE ENFERMERÍA, URGENCIAS, TRANSPORTE ESPECIAL DE PACIENTES, FARMACIA, LABORATORIO CLÍNICO, ASIGNACIÓN DE CITA/FACTURACIÓN, HOSPITALIZADOS, VACUNACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO.
---

<b>FECHA DE ANÁLISIS DE DATOS:</b> 10 AL 18 DE OCTUBRE DEL 2017.
--

<b>ELABORO:</b> GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO
--

---

**“TRABAJAMOS POR UNA SALUD INTEGRAL Y MAS HUMANA”**

San José del Guaviare - Carrera 22 No.19 20 Barrio Bello Horizonte  
[www.eseguaviare.gov.co](http://www.eseguaviare.gov.co)



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE  
**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**  
**RED DE SERVICIOS DE SALUD DE PRIMER NIVEL**  
NIT. 822.006.051 – 5  
**UNIDAD ESTRATEGICA DE NEGOCIOS SAN JOSE**

---

---

**“TRABAJAMOS POR UNA SALUD INTEGRAL Y MAS HUMANA”**

San José del Guaviare - Carrera 22 No.19 20 Barrio Bello Horizonte  
[www.eseguaviare.gov.co](http://www.eseguaviare.gov.co)