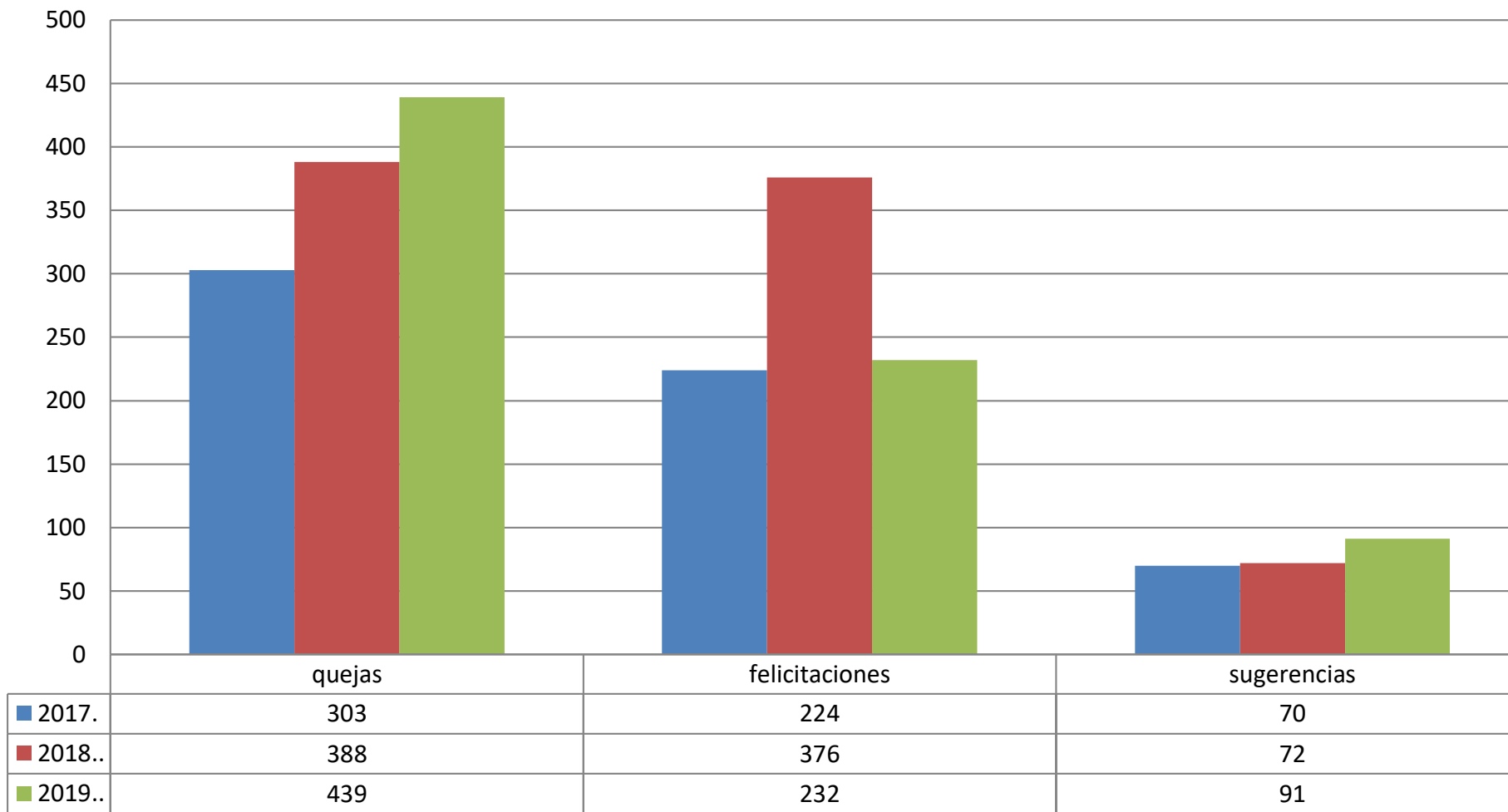




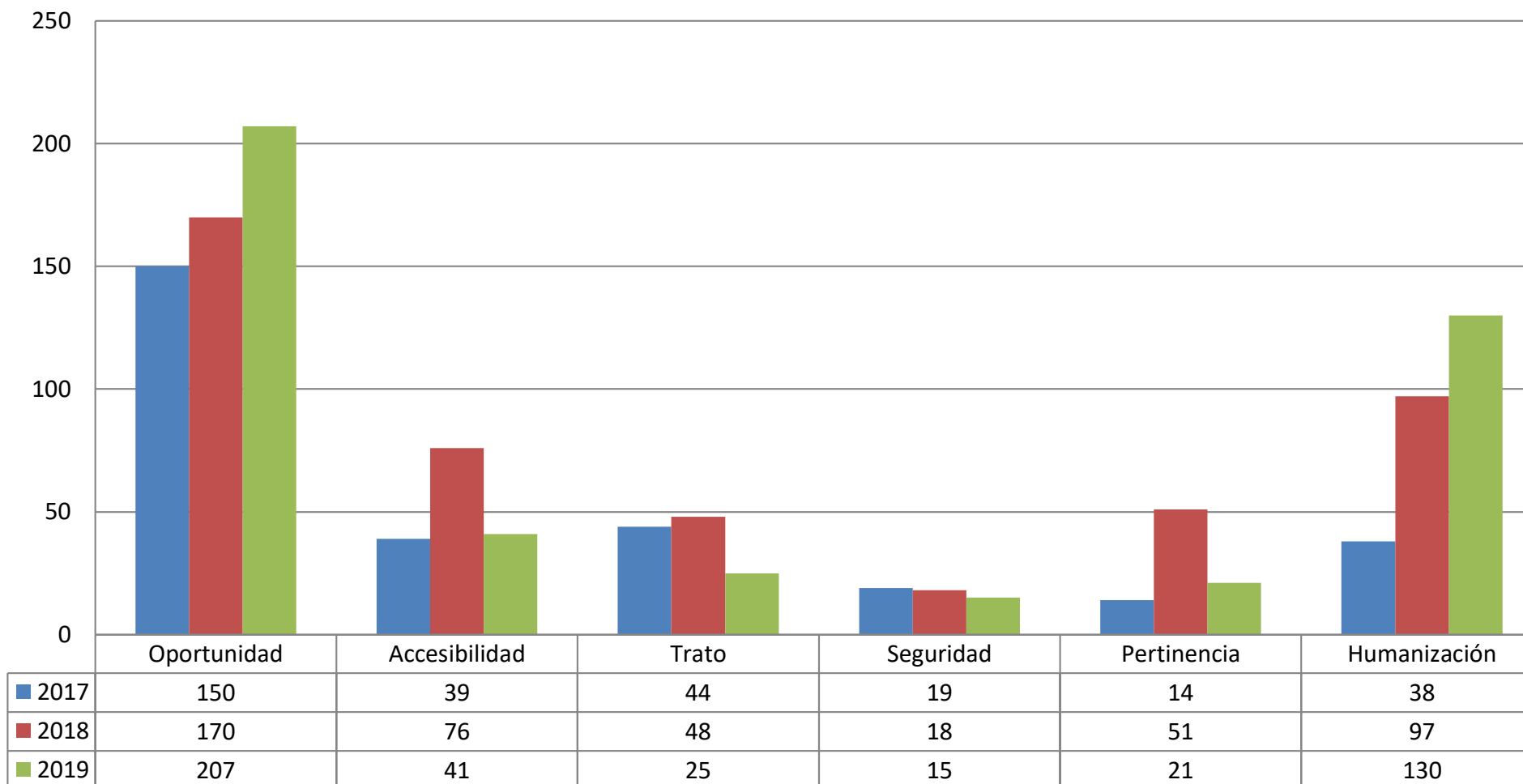
Informe de Satisfacción del Usuario. I Semestre 2019

Oficina de Evaluación y Mejora.

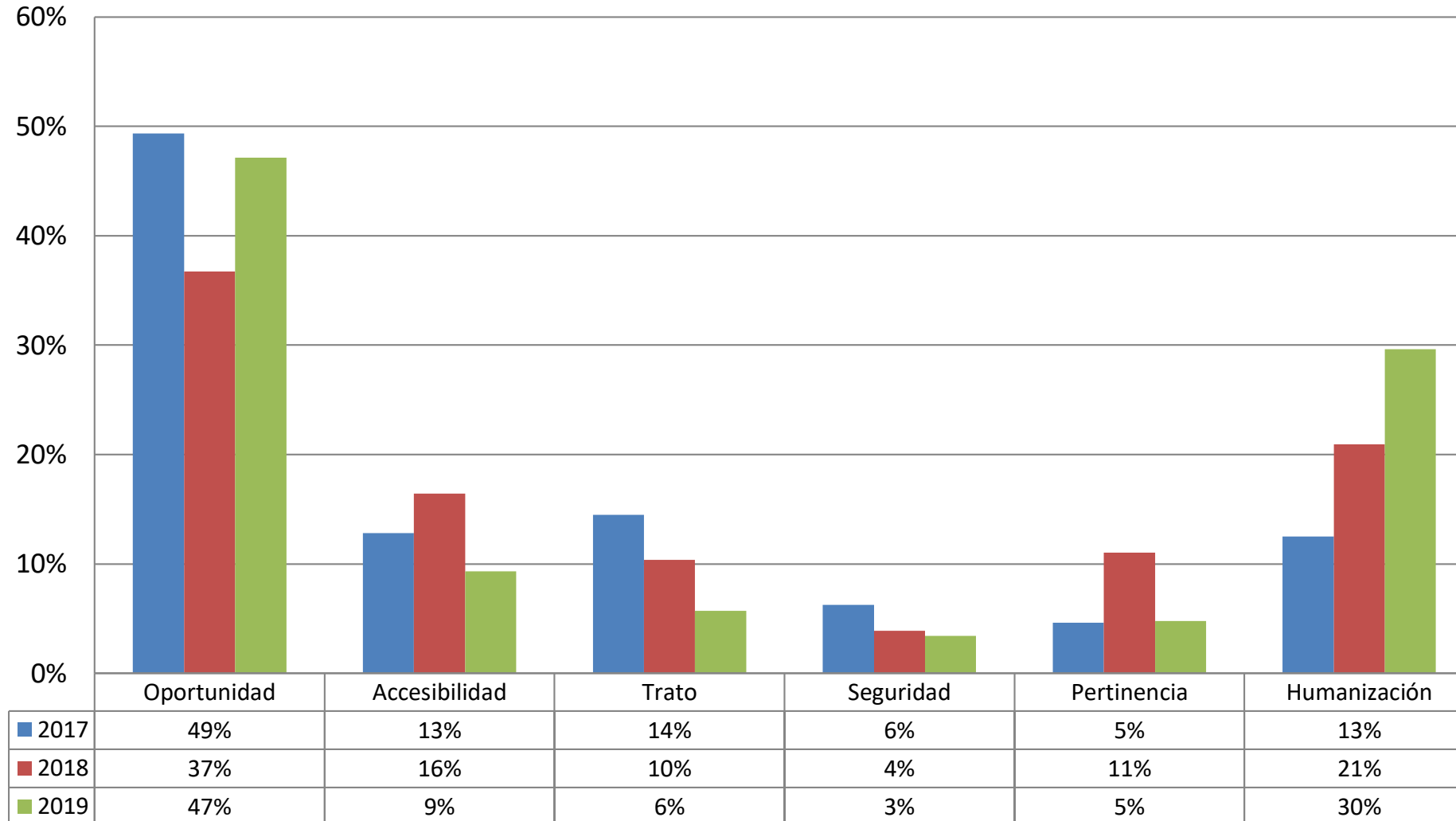
Comunicación con el Usuario Años 2017-2019 | Semestre.



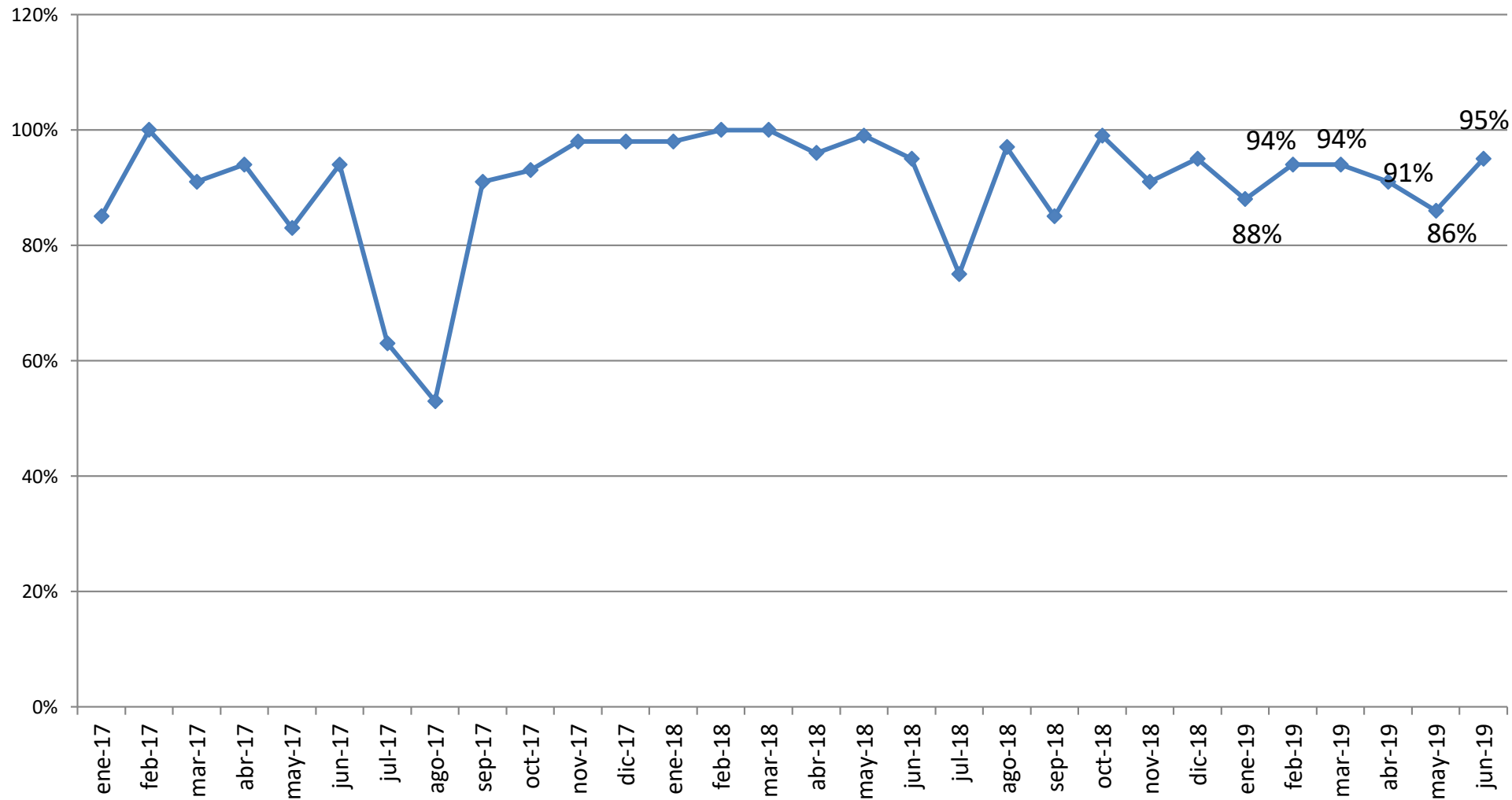
Quejas según Atributo de Calidad afectadas Años 2017-2019 | Semestre



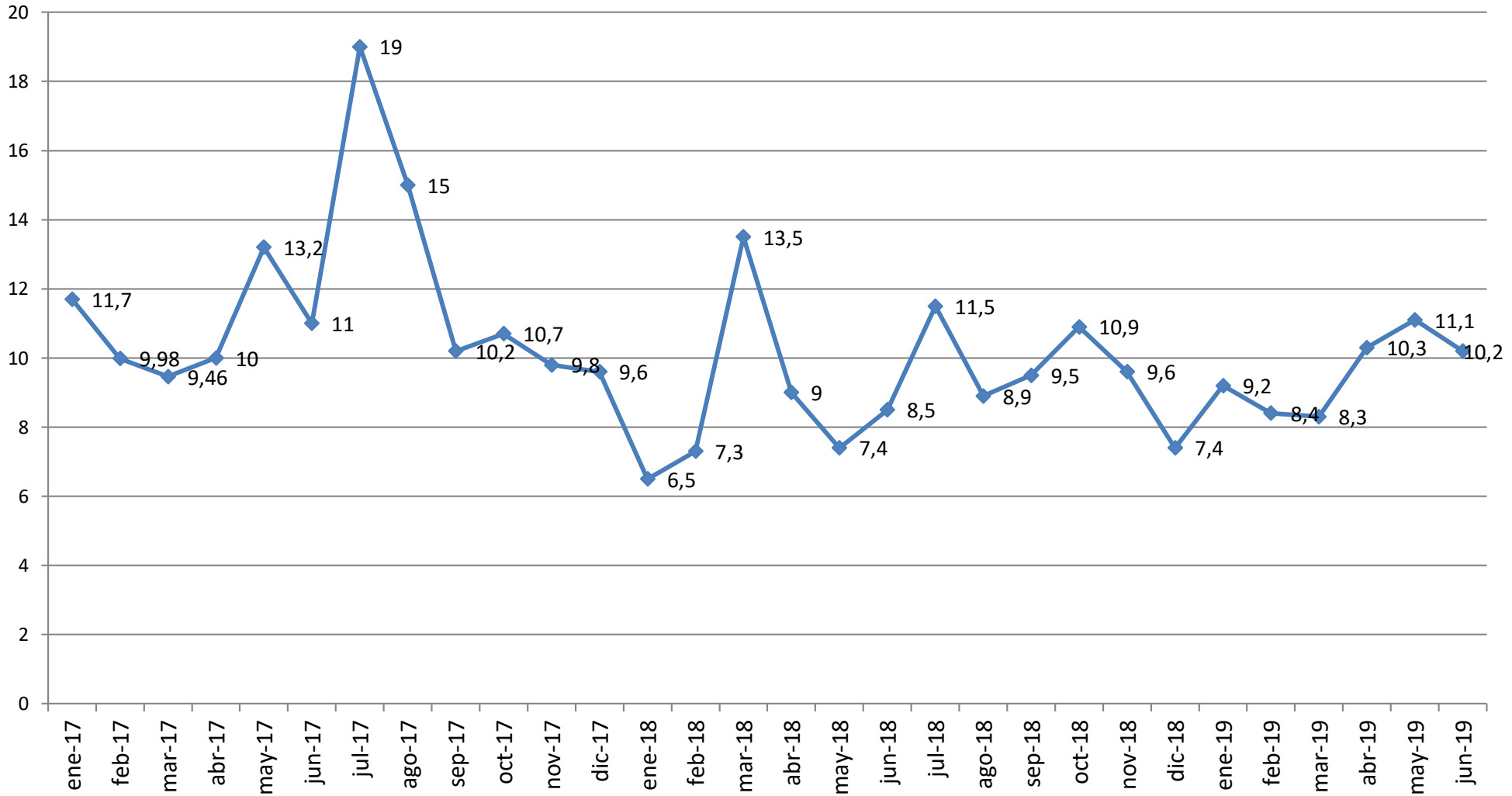
Quejas según Atributo de Calidad afectadas Años 2017-2019 % 1 Semestre



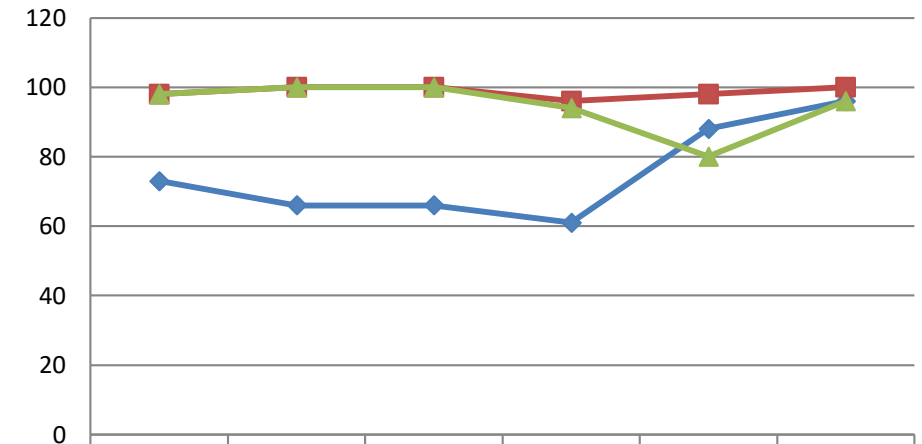
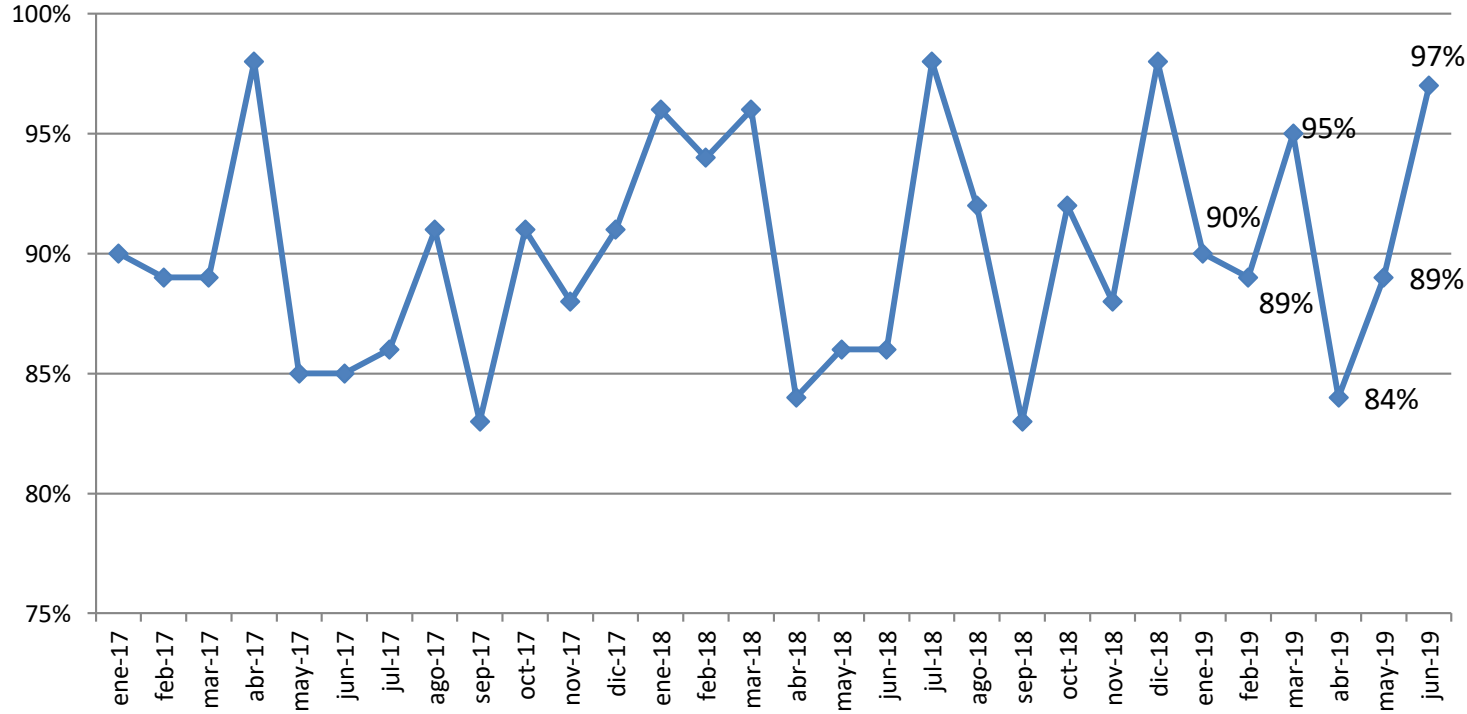
Gestión de Quejas antes de 15 días, 2017 – 2019 % Cumplimiento



Tiempo R/ promedio gestión de Quejas antes 15 días, 2017- 2019.



Satisfacción POOL Usuarios 1 Semestre Años 2017-2019.



	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN
◆ Oportunidad	73	66	66	61	88	96
■ Trato al Usuario	98	100	100	96	98	100
▲ Comodidad	98	100	100	94	80	96

Encuesta de satisfacción POOL. EAPB. Segundo Trimestre 2019.



CATEGORIAS	Emssanar	Coosalud
Cómo califica la Oportunidad de atención (o entrega de resultados) a sus usuarios?	3	4
El trato brindado por el personal de la Red de Salud Centro es :	4	5
La información presentada por la ESE Red de Salud Centro es confiable (calidad de resultado)?	4	4
La información presentada por la ESE Red de Salud Centro es oportuna	3	4
La conformidad de sus usuarios (o afiliados), con el servicio de salud brindado por la ESE Centro es.	3	5
Promedio Calificación.	3.4	4.4



Encuesta de satisfacción POOL. ESES. Segundo Trimestre 2019.

ESE Sur Oriente

1. Continúen con ese buen servicio.
2. Mejorar la oportunidad de respuesta.

Oriente:

1. Tener mas ambulancias medicalizadas y disponer de mas ambulancias para la ESE.
2. Mejorar tiempos de traslado
3. Las ambulancias mejorar sus condiciones físicas e implementar mejor logística.

Centro:

1. Últimamente por la congestión la llegada de la ambulancia es terrible.
2. Mejorar los tiempos de traslado.

Ladera:

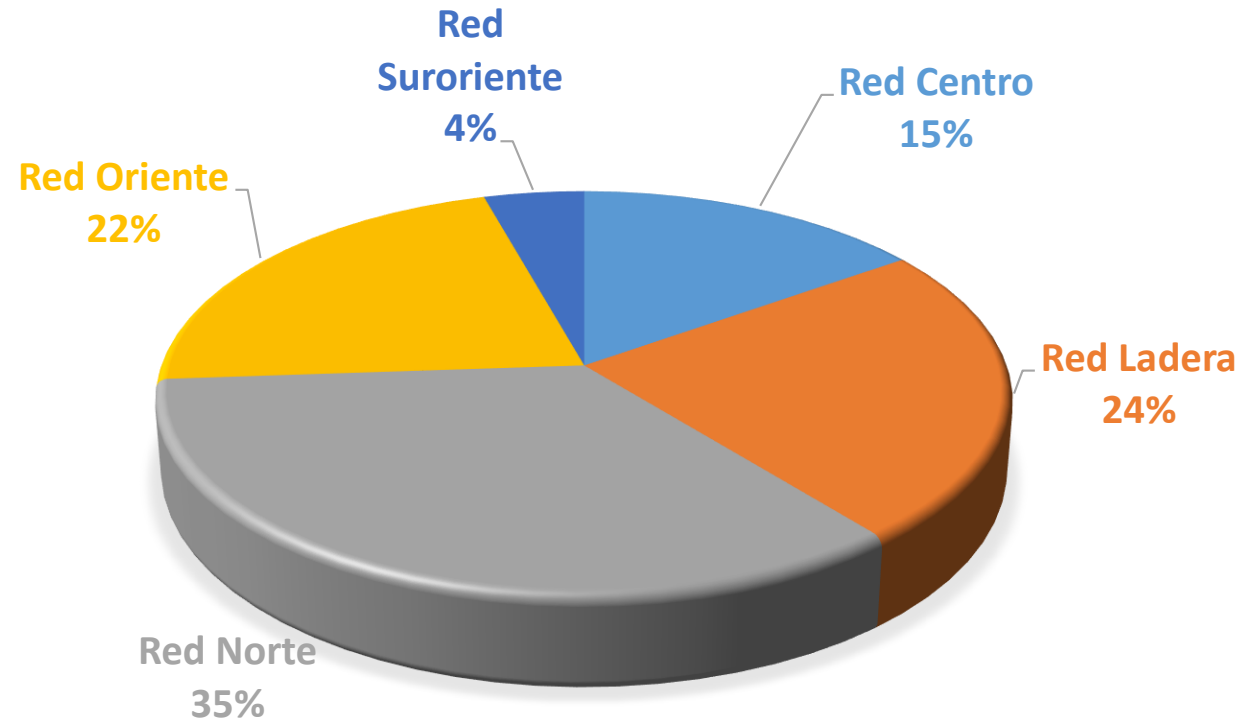
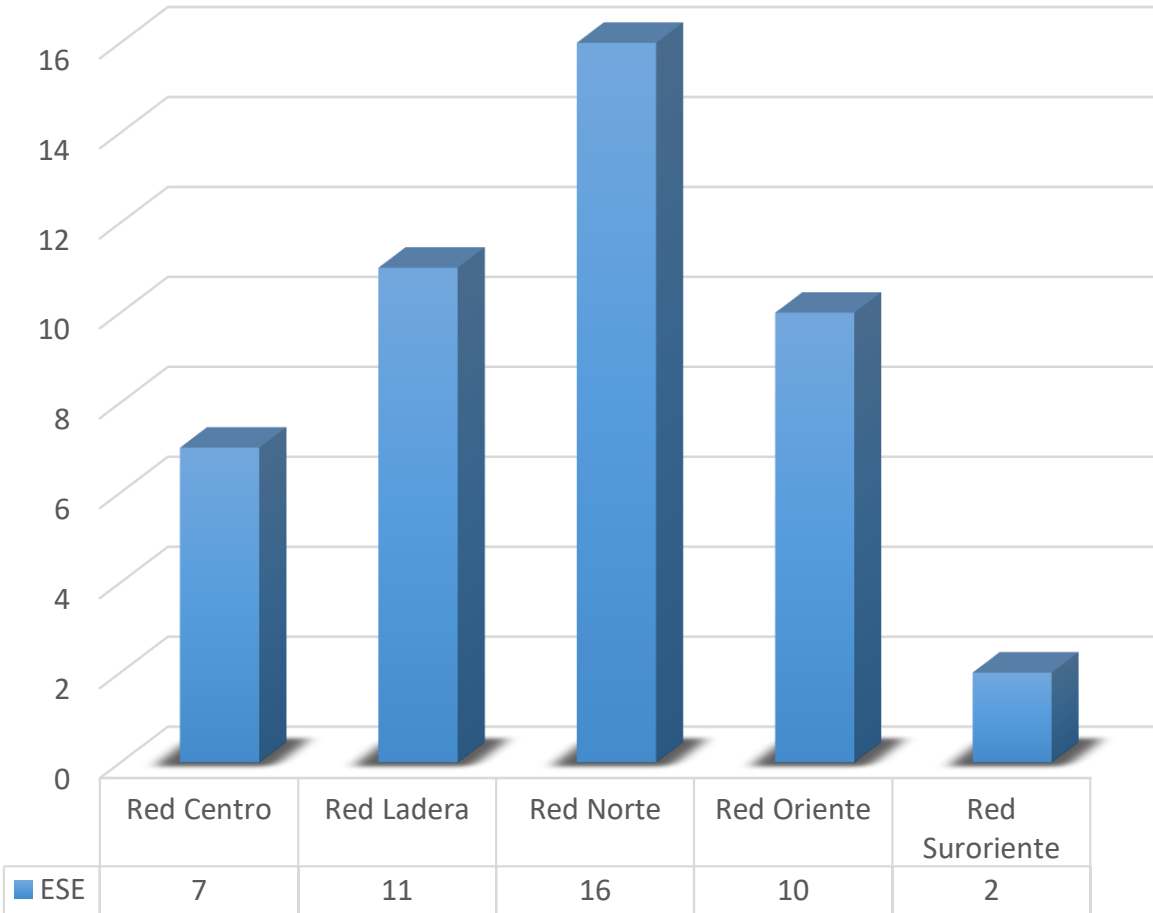
1. Respuesta de urgencia vital excelente, traslado básico demorado.

Norte:

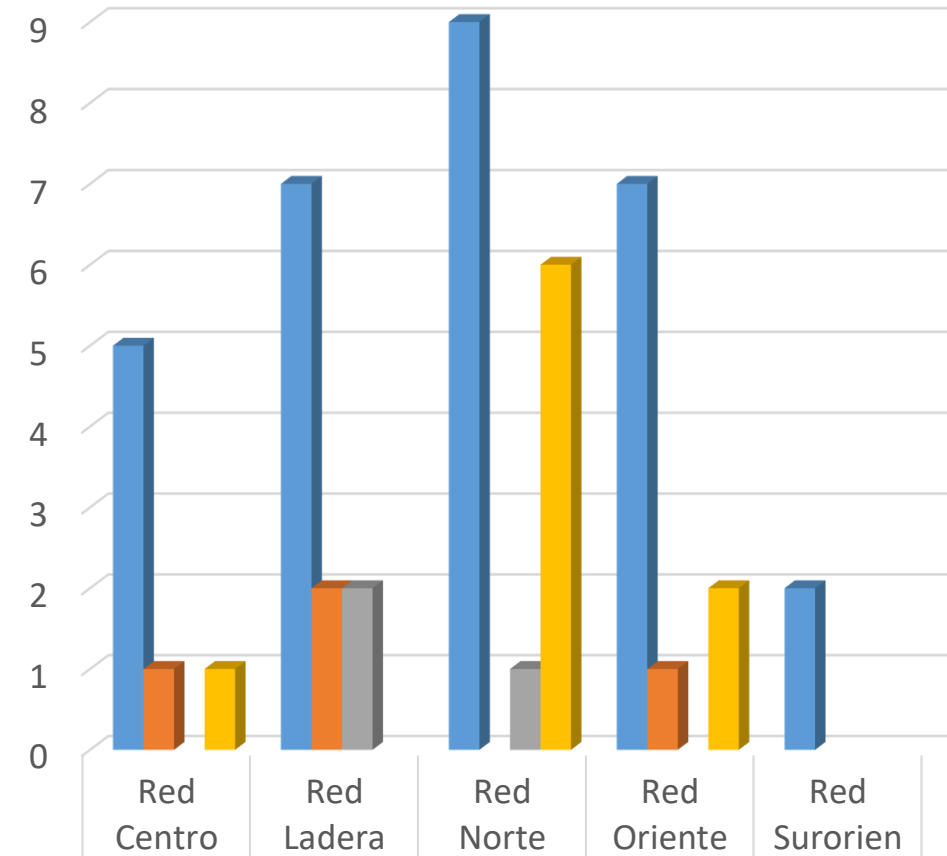
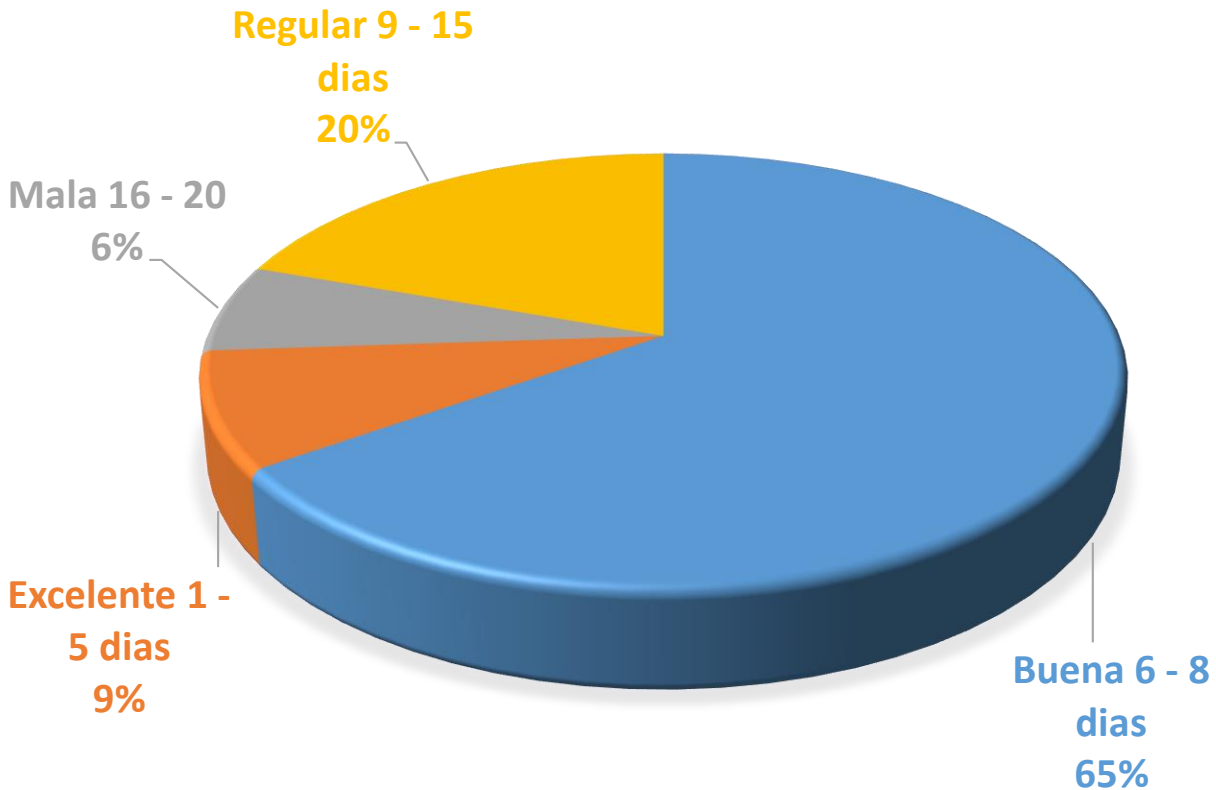
1. Seria importante implementar una mejor respuesta a la solicitud de ambulancia medicalizada, la gran mayoría de solicitudes se realizan con básica.



¿Elija que ESE pertenece?

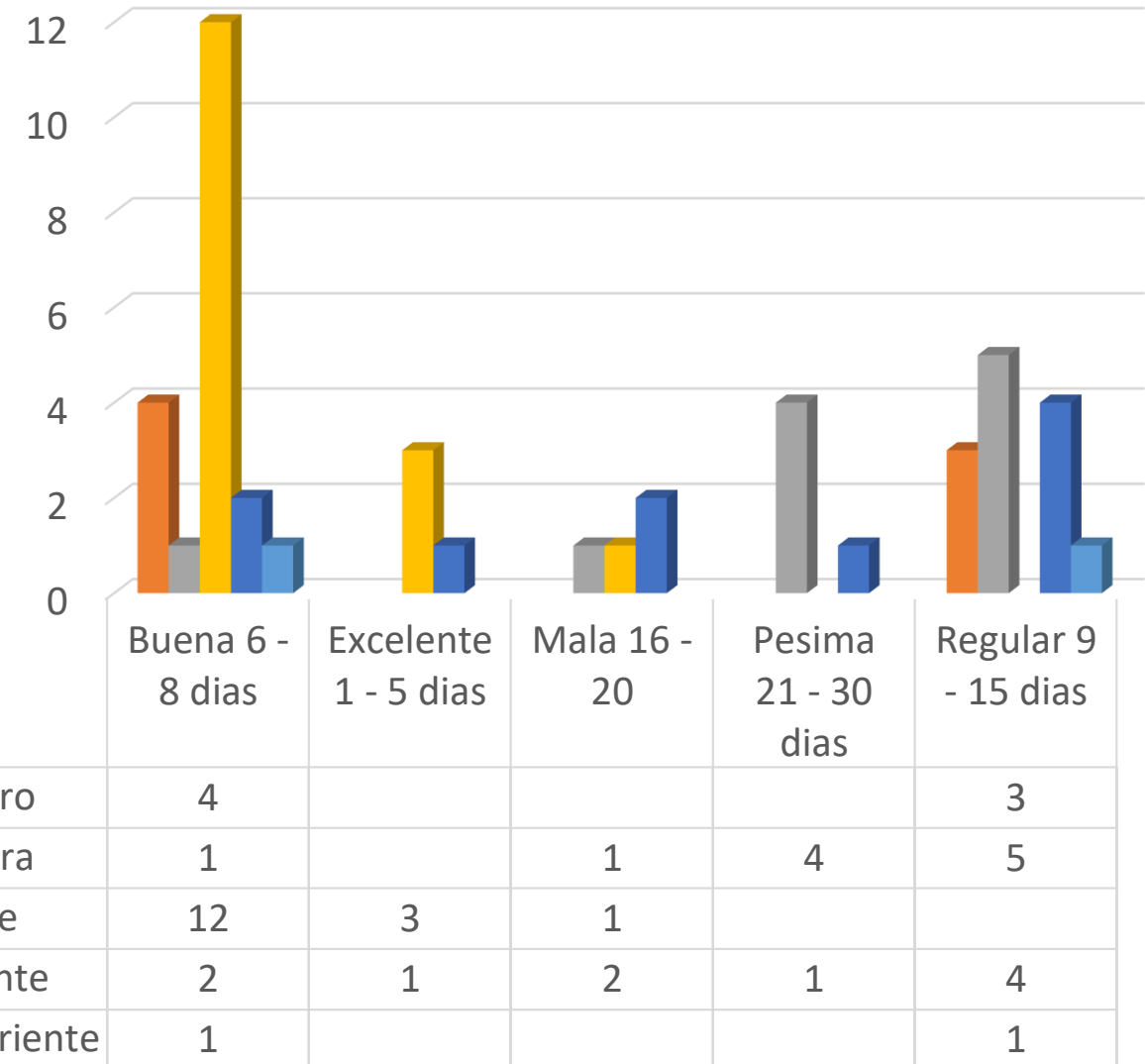
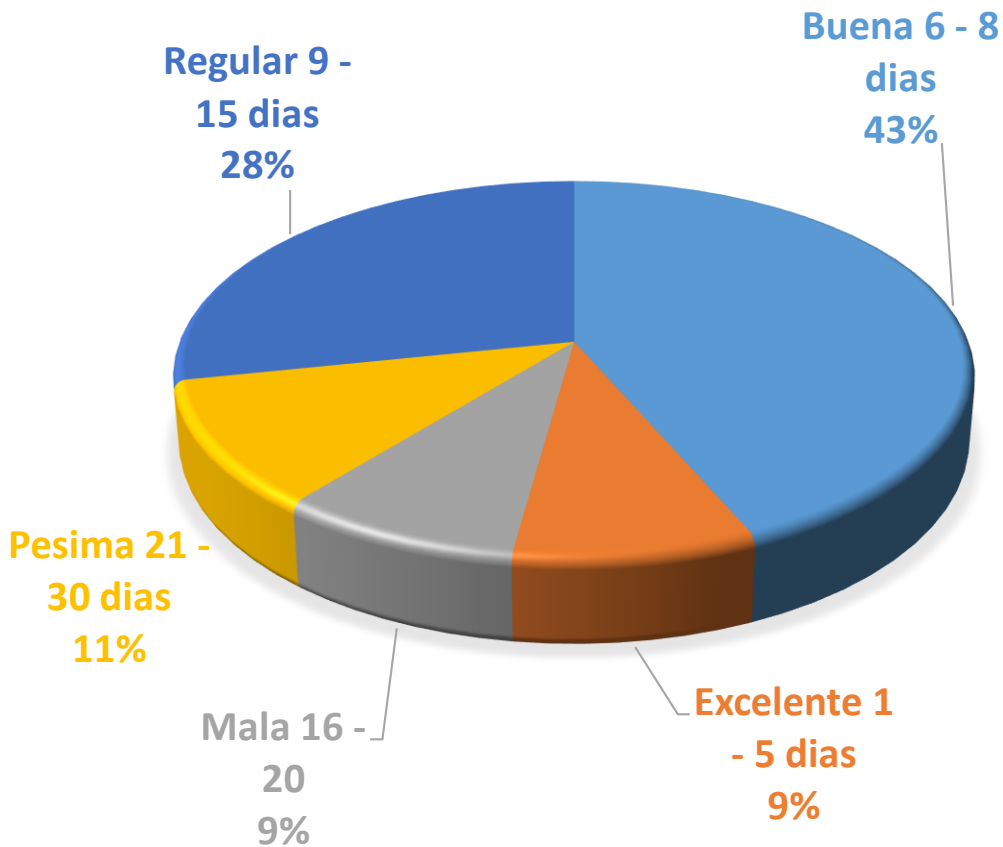


¿1. ¿Cómo calificaría el tiempo para la entrega de resultados del tamizaje de Citología convencional?

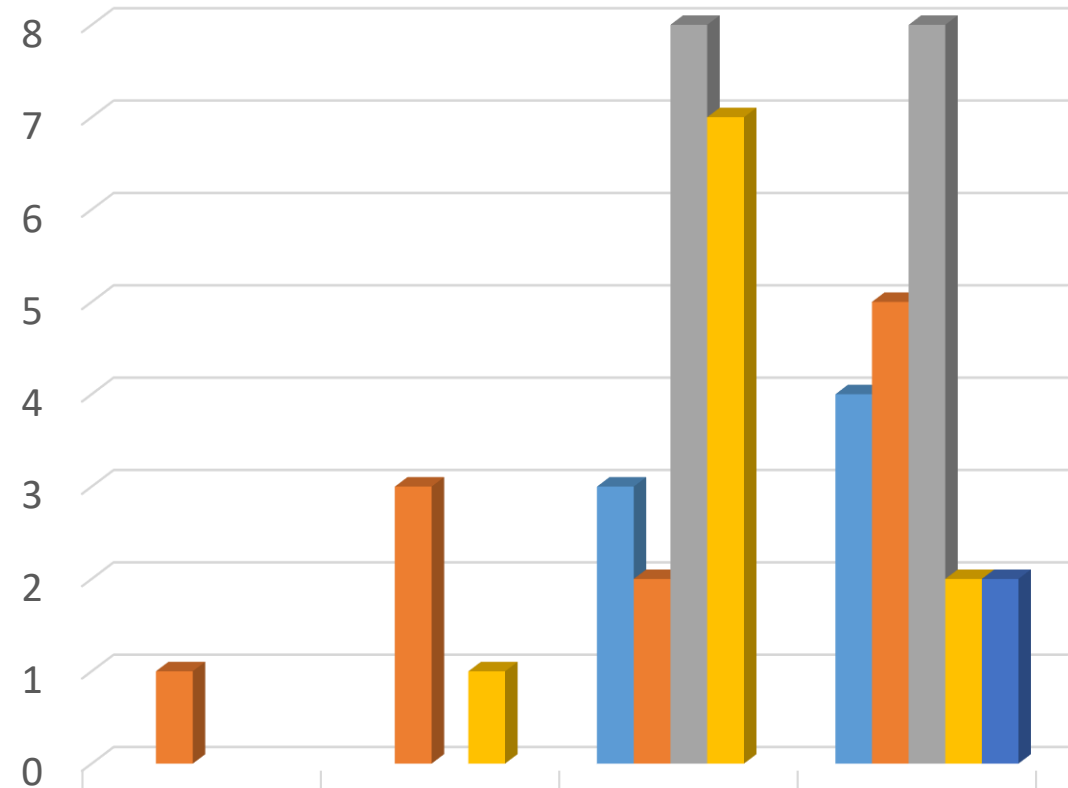
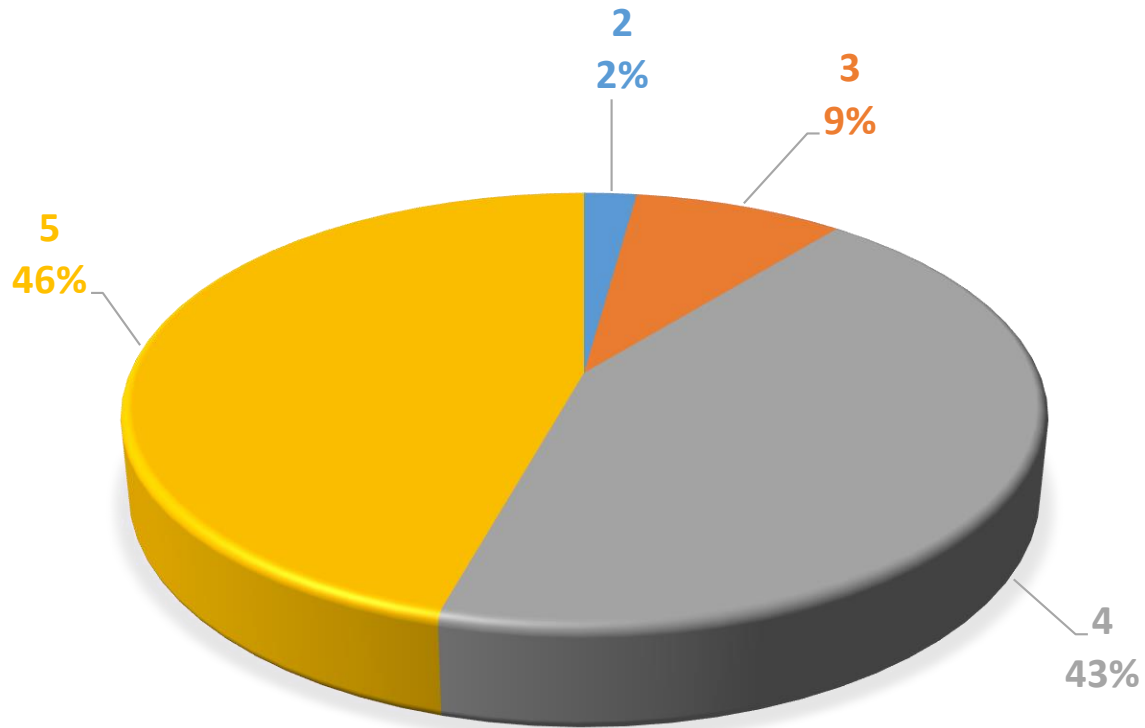


■ Buena 6 - 8 días	5	7	9	7	2
■ Excelente 1 - 5 días	1	2	0	1	0
■ Mala 16 - 20 días	0	2	1	0	0
■ Regular 9 - 15 días	1	0	6	2	0

2. ¿Cómo calificaría el tiempo para la entrega de resultados del tamizaje de la prueba de ADN VPH ?

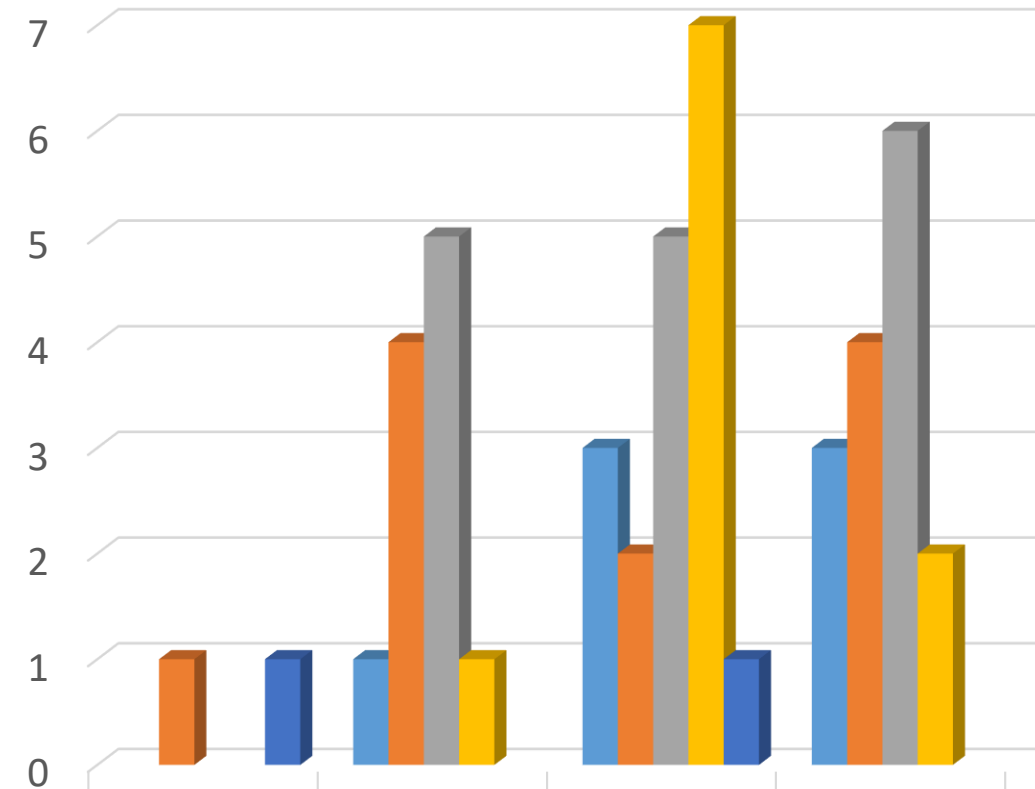
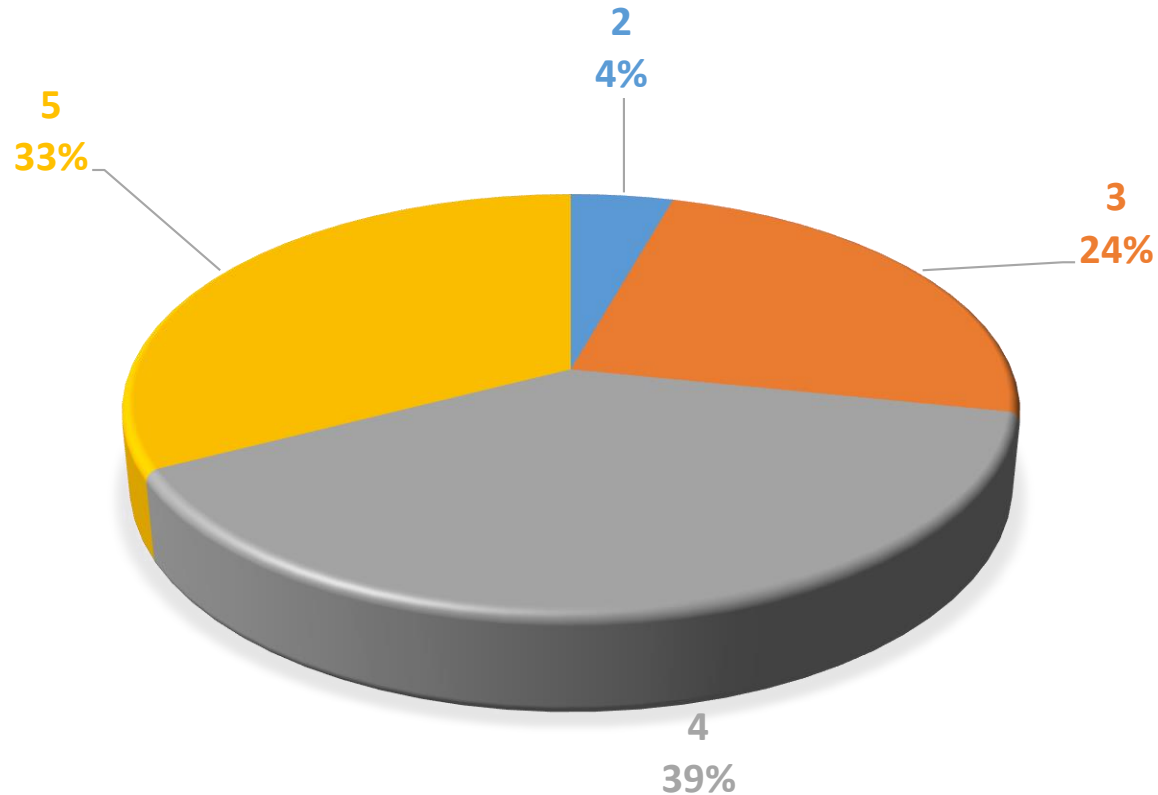


4. En donde 5 es excelente y 1 es deficiente ¿Como calificarías el trato que recibe por parte del laboratorio?



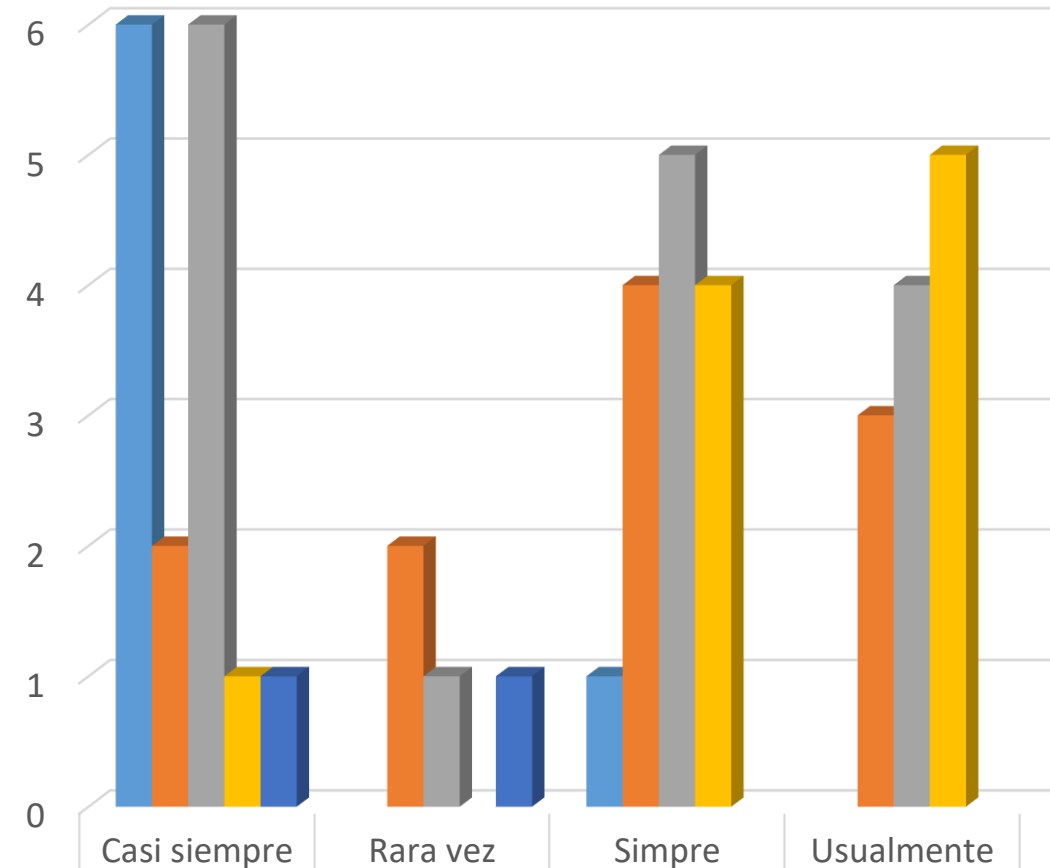
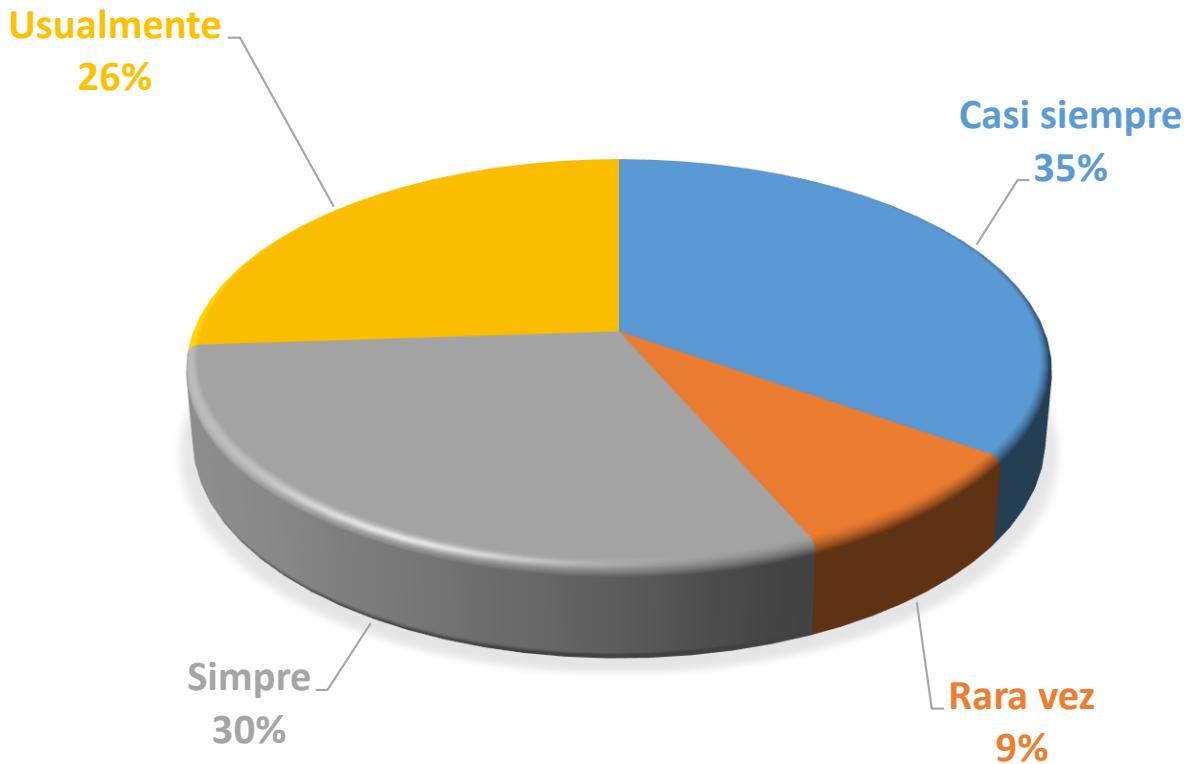
■ Red Centro			3	4
■ Red Ladera	1	3	2	5
■ Red Norte			8	8
■ Red Oriente		1	7	2
■ Red Suroriente				2

5. ¿La claridad de la información, respuesta a peticiones, soporte y dudas? En donde 5 es excelente y 1 es deficiente ?



■ Red Centro		1	3	3
■ Red Ladera	1	4	2	4
■ Red Norte		5	5	6
■ Red Oriente		1	7	2
■ Red Suroriente	1		1	

7. Las peticiones realizadas por correo, whatsapp, telefono fijo son respondidas oportunamente.

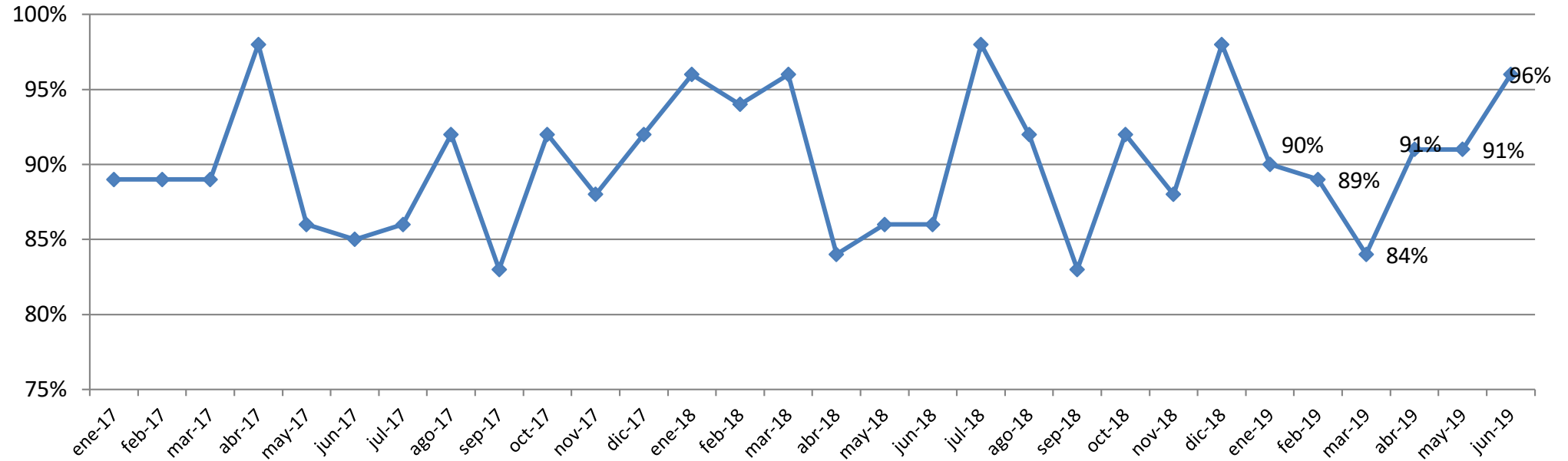


Red	Casi siempre	Rara vez	Siempre	Usualmente
Red Centro	6	1	1	0
Red Ladera	2	2	4	3
Red Norte	6	1	5	4
Red Oriente	1	0	4	5
Red Suroriente	1	1	0	0

¿Qué inconveniente ha tenido en el proceso.

1. El resultado de la Citología Líquida debería salir a la par con el resultado de VPH
2. Ninguna
3. Demora en citología líquida
4. No deja editar el registro de ADN VPH
5. Que podamos visualizar si las pacientes se han tomado la VPH en otras IPS para así no cometer errores y tomar muestras dobles.

Satisfacción usuario ESE CENTRO Años 2017-2019.



Tiempo asignado cita
Tramites admisión
Presentación profesional

Satisfacción INPEC. Año 2019 CORTE JUNIO

