

Riohacha, 14 de abril de 2023.

Doctora
ENA MILAGROS MOSCOTE GOMEZ
Administradora de Salud
Comfaguajira

Asunto: Resultados Encuesta de Satisfacción Salud

Adjunto enviamos informe de satisfacción del servicio de salud IPS correspondiente al primer trimestre del año 2023, arrojando un nivel de satisfacción de **85,5%** es importante tomar acciones que permitan disminuir las insatisfacciones que manifiestan los usuarios del servicio.

Cualquier inquietud y/o sugerencias por favor me las comunica para tomar las acciones pertinentes.

Hasta otra oportunidad



YAMILE ROBLES ROCHA
Jefe Oficina Mercadeo Corporativo

Juan Jose Gómez Vélez, director Administrativo
Yamile Robles Rocha, jefa Mercadeo Corporativo

INFORME DE SATISFACCIÓN SERVICIO DE SALUD

OBJETIVO: Medir el nivel de satisfacción de los usuarios de la IPS en sus diferentes sedes.

METODOLOGIA: La medición se realizó virtual, a través de un formulario de Google que se envió por mensajes de texto a los usuarios que usaron los servicios de salud IPS.

MUESTRA: Se recibieron en total 25 respuestas.

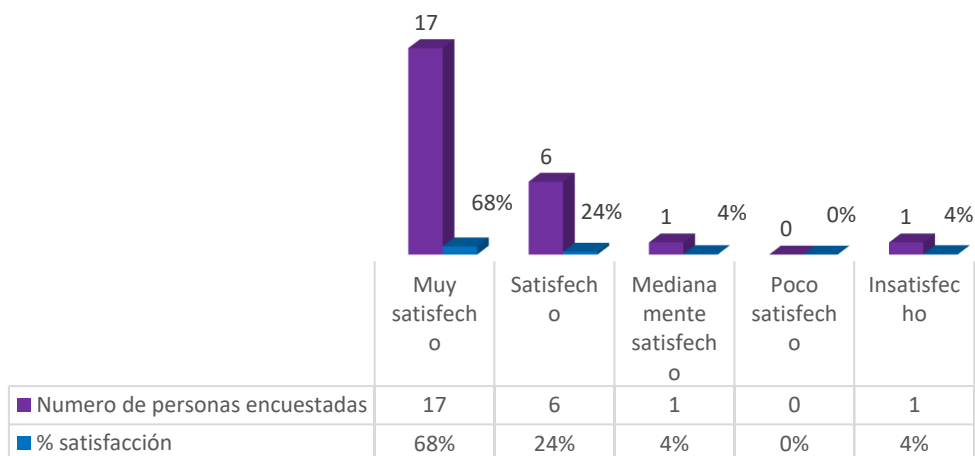
ESCALA DE MEDICION: 1. Insatisfecho, 2. Poco satisfecho, 3. Moderadamente Satisfecho, 4. Satisfecho y 5. Totalmente Satisfecho.

NOTA: Cabe aclarar que por inactividad en la Ips y no estar prestando servicio al cien por ciento solo respondieron la encuesta 25 personas en el primer trimestre 2023.

GRÁFICOS

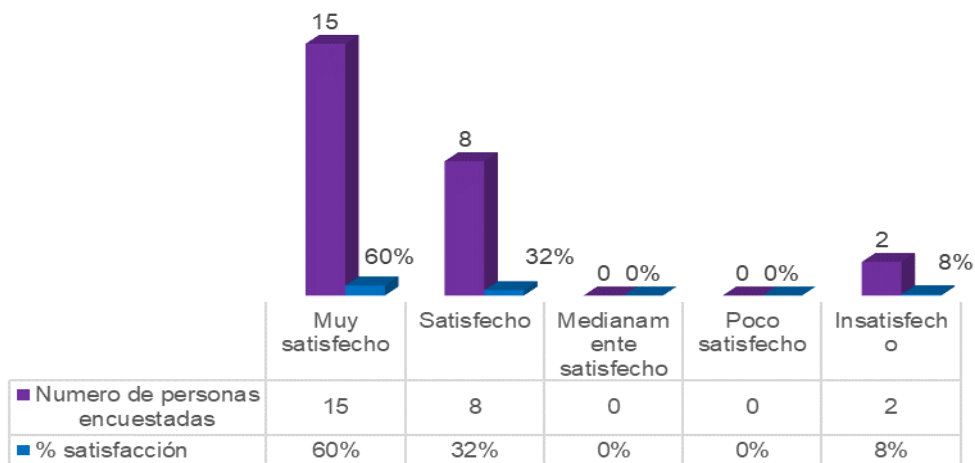
1. ¿Cuál es su nivel de satisfacción en relación con la oportunidad y atención brindada por los funcionarios que le atendieron?

Porcentaje de satisfacción 92%



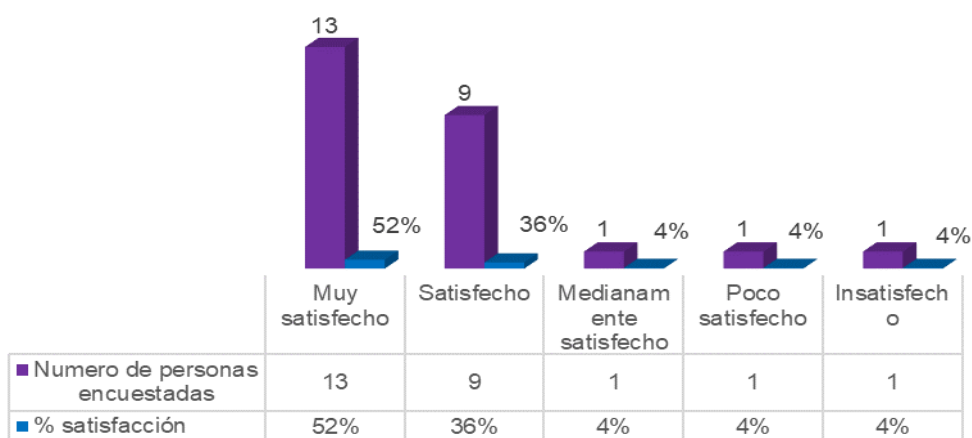
2. ¿Cómo le pareció la valoración médica realizada por el profesional en salud?

Porcentaje de satisfacción 92%



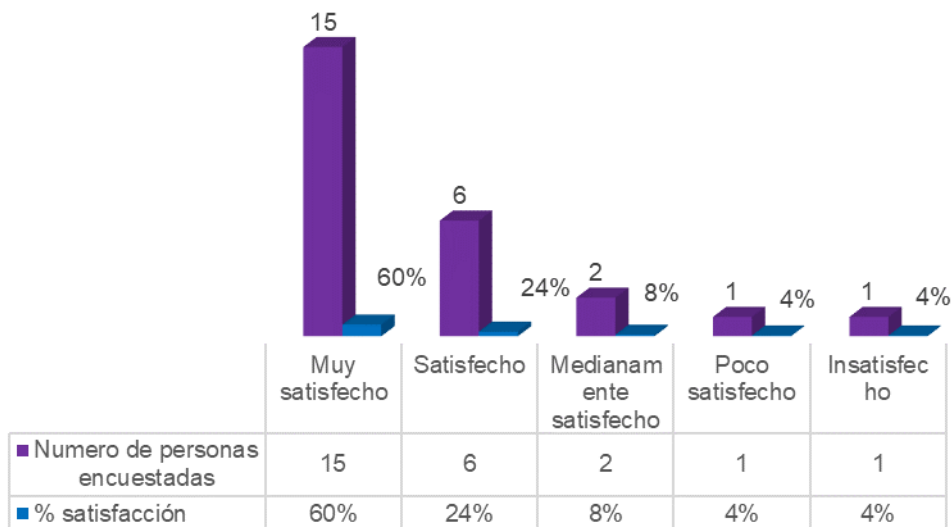
3. ¿Obtuvo claridad sobre la información ofrecida en su diagnóstico y tratamiento?

Porcentaje de satisfacción 88%



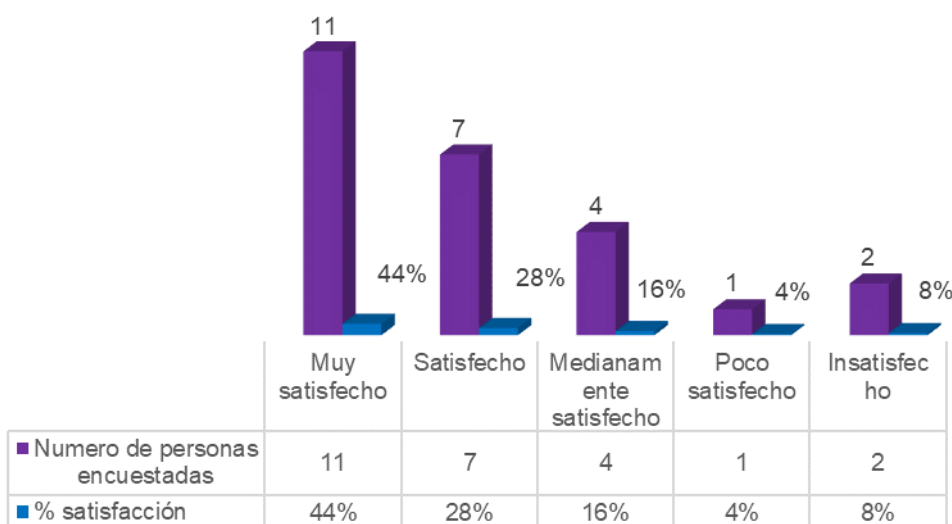
4. ¿Cómo valora el cumplimiento en la hora de atención del Médico?

Porcentaje de satisfacción 84 %

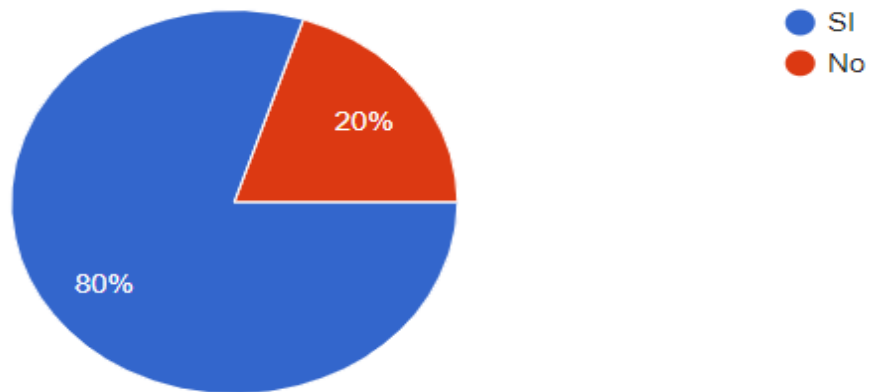


5. ¿Cómo valora el cumplimiento en el tiempo de espera en la entrega de medicamentos?

Porcentaje de satisfacción 72%

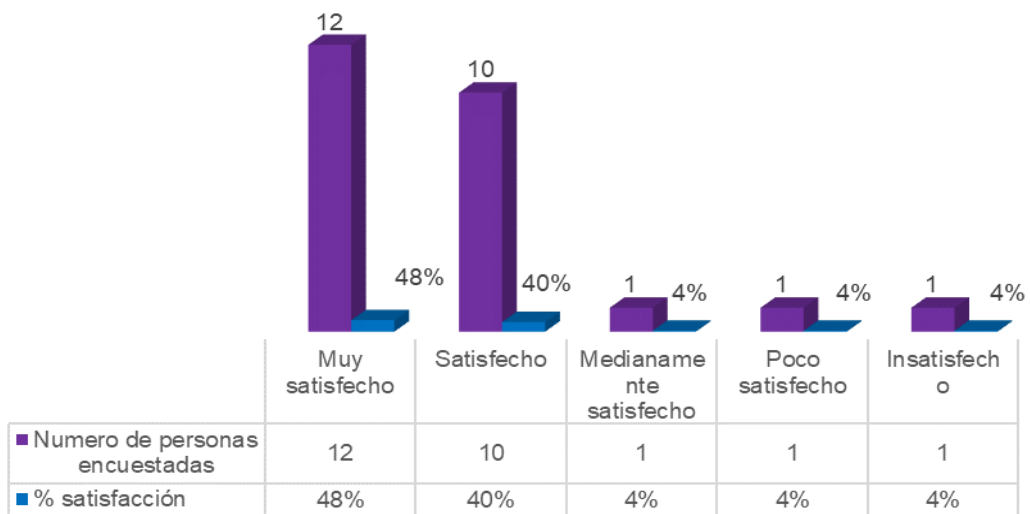


6. ¿La fórmula reclamada le fue entregada completa?

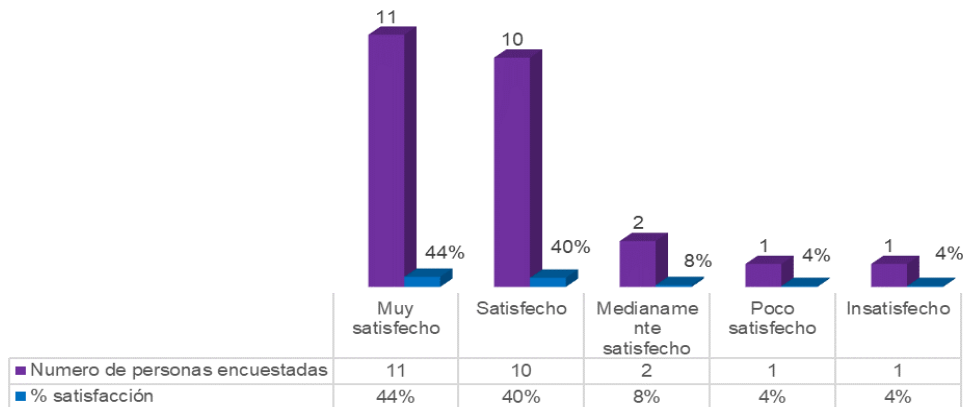


7. ¿Cómo valora el tiempo asignado para la toma de muestra?

Porcentaje de satisfacción 88%

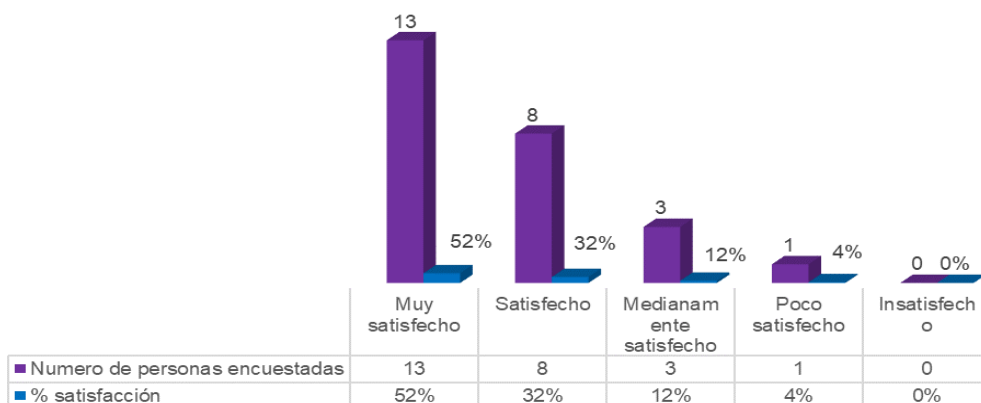


8. ¿Cómo valora el cumplimiento en el tiempo de entrega de los resultados?
Porcentaje de satisfacción 84%

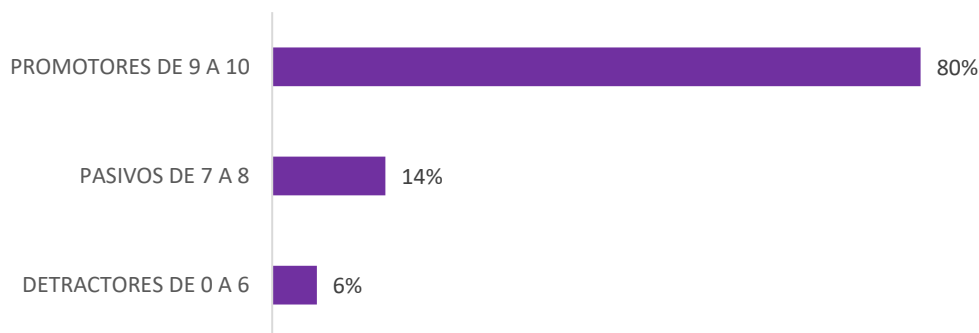


9. ¿Cómo califica su experiencia general respecto a los servicios de salud que ha recibido en la IPS?

Porcentaje de satisfacción 84%



10. ¿Recomendaría usted a algún familiar o amigo los servicios en salud que ofrece la IPS?



Los Promotores: son clientes cuyas experiencias contigo han sido por demás positivas y están dispuestos a recomendarte.

Los Pasivos: son clientes cuyas experiencias han sido simplemente satisfactorias y por tanto se encuentran indiferentes a recomendarte.

Los Detractores: el punto crítico de tu interacción, son aquellos que han tenido una experiencia negativa y por supuesto no estarán abiertos a recomendarte.

Índice neto lealtad del cliente (PROMOTORES-DETRACTORES) = **74%**

El índice neto de lealtad de cliente dio como resultado **74% de 25** personas que contestaron la encuesta virtual.

Los Detractores:

- El señor otorrino invalida un diagnóstico previo, diciendo que es normal el malestar de mi hijo cuando soy yo la que lo he visto y pasado noches en vela al no poder respirar.
- Mejorar los servicios prestados
- Mal servicio.
- Demoran en apartar una cita.

Los Pasivos:

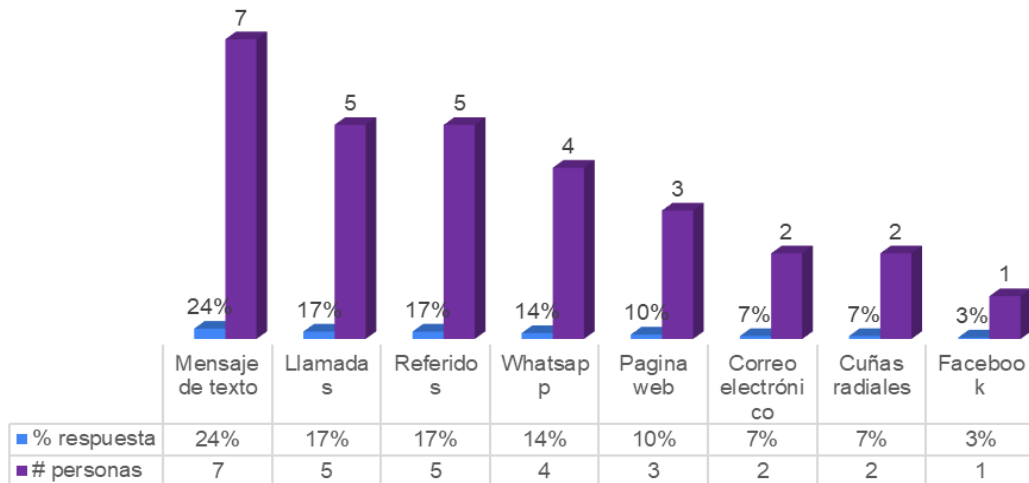
- Es una buena Eps.
- Buena atención (2).

Los Promotores:

- Por su hospitalidad y calor humano, la atención es humanizada.
- Porque me han atendido de la mejor manera.
- Presta buenos servicios (2).
- El servicio es oportuno.
- Es buena la IPS y quisiéramos que regresara Comfaguajira.
- Lo recomendaría por su excelente servicio.
- Estoy muy contenta por sus servicios, son especiales.
- Excelente servicio.
- Tiene buena atención una de las mejores en la Guajira.

Nota: El número que se encuentra al lado de las notas, es el número de personas que realizaron el mismo comentario.

11. Porque medio de comunicación se entera de los servicios que ofrece Comfaguajira.



12. Cómo le pareció la Oportunidad, Claridad y Efectividad de estos Medios de Comunicación?

