

**REUNIONES ESPACIOS INSTITUCIONALES DONDE SE DISCUTE
CONCIERTA ANALIZA Y LA TOMA DE DECISIONES EN RELACION A LA
GESTION INSTITUCIONAL**

Agenda:		ASISTENTES		
		NOMBRE COMPLETO	CEDULA	FIRMA
1. Inicio		CLAUDIA OVIEDO	99999911	
2. INFORMAR ANALISIS DE ENCUESTA DE SATISFACION		LEON		
		DIANA MILENA C		
3. Firma de acta.		YINNA ROJAS N		
4. Publicación en página web.		PAOLA DONNEY		
		JENNY ATEHOR		
		MARTHA MEJIA		
		ROBERTO		
		ADIELA		

	GESTION MEJORAMIENTO CONTINUO		Código: MC-F-004
	INFORME ANALISIS DE ENCUESTA DE SATISFACION AL USUARIO		Versión: 002
			Fecha: 02/01/2021
			Página 2 de 12

INFORME ANALISIS DE ENCUESTA DE SATISFACION AL USUARIO

PERIODO 1 DE OCTUBRE A DICIEMBRE 2022

	GESTION MEJORAMIENTO CONTINUO		Código: MC-F-004
	INFORME ANALISIS DE ENCUESTA DE SATISFACION AL USUARIO		Versión: 002
			Fecha: 02/01/2021
			Página 3 de 12

INTRODUCCIÓN.

Con miras al cumplimiento del objetivo estratégico: fidelizar la población y crecer como aliado estratégico de nuestras empresas clientes, el proceso de atención al ciudadano realizó la medición de satisfacción del usuario, donde se evaluó la prestación de los servicios de salud de SERMEL IPS SAS , identificando debilidades y fortalezas que permiten establecer estrategias para mejorar la satisfacción del mismo.

2. Objetivos

2.1. Objetivo general

Conocer la percepción que tienen los usuarios en relación con la prestación de los servicios de salud y la experiencia de atención de SERMEL IPS SAS.

2.2. Objetivos específicos

- Entender las expectativas y los requerimientos de los Usuarios.
- Determinar en qué medida se está satisfaciendo esas expectativas y requerimientos.
- Observar las tendencias en las opiniones de los usuarios para poder tomar acciones inmediatamente.
- Valorar la calidad de la información en cuanto a orientación y direccionamiento que se les proporciona a los usuarios en la IPS.
- Identificar cómo es la actitud del personal en la IPS frente al servicio que demandan los usuarios.

3. Metodología

3.1. Población objeto

La población estuvo constituida por los usuarios de la IPS SERMEL que hicieron uso de los servicios en las IPS en el periodo OCTUBRE DICIEMBRE 2022.

3.2. Parámetros para el cálculo de la muestra Para el cálculo de la muestra se utilizó la siguiente fórmula :

MARGEN DE ERROR (común en auditoría) 3,0%
TAMAÑO POBLACIÓN 1.278 *
NIVEL DE CONFIANZA (común en auditoría) 95% **

Valores Z (valor del nivel de confianza)	90%	95%	97%	98%	99%
Varianza (valor para reemplazar en la fórmula)	1,645	1,960	2,170	2,326	2,576

Nota:
* Ingresar Tamaño de la Población - Universo
** Valor fijo para auditoría
*** Ingresar los datos de la escala de acuerdo al tamaño de la población (universo)

$$\text{TAMAÑO DE LA MUESTRA} = \frac{N * (\alpha_c * 0,5)^2}{1 + (e^2 * (N - 1))} = 582$$

Donde:
 α_c = Valor del nivel de confianza (varianza)

N = Tamaño Población (universo)

Cuadro de Muestra de Acuerdo a la Población (N)

	1%	2,0%	2,5%	3,0%	3,5%	4,0%	5,0%	6,0%	7,0%	8,0%	9,0%	10,0%
2000	1.655	1.091	869	696	563	462	322	235	179	140	112	92
4000	2.824	1.501	1.110	843	656	522	351	250	187	145	115	94
6000	3.693	1.715	1.223	906	693	546	361	255	190	146	116	95
8000	4.365	1.847	1.289	942	714	558	367	258	191	147	117	95
10000	4.899	1.936	1.332	964	727	566	370	260	192	148	117	95
12000	5.335	2.001	1.362	980	736	572	372	261	193	148	117	95
14000	5.696	2.050	1.385	992	742	576	374	262	193	148	118	95
16000	6.002	2.088	1.402	1.000	747	579	375	262	194	149	118	95
18000	6.263	2.118	1.416	1.007	751	581	376	263	194	149	118	96
20000	6.488	2.142	1.428	1.012	753	583	377	264	194	149	118	96
22000	6.686	2.165	1.436	1.018	757	584	378	264	194	149	118	96
24000	6.859	2.183	1.444	1.022	759	586	378	264	194	149	118	96
26000	7.013	2.198	1.451	1.025	761	587	379	264	195	149	118	96
28000	7.151	2.211	1.457	1.028	763	588	379	264	195	149	118	96
30000	7.275	2.223	1.462	1.030	764	588	379	264	195	149	118	96
32000	7.387	2.233	1.466	1.033	765	589	380	265	195	149	118	96
34000	7.489	2.243	1.470	1.035	766	590	380	265	195	149	118	96
36000	7.581	2.251	1.474	1.036	767	590	380	265	195	149	118	96

Una vez que se tiene el tamaño de la muestra, se debe establecer los criterios para su selección, según la característica del universo; puede ser de manera aleatoria (dando la oportunidad a cualquier registro de ser elegido); de manera sistemática (dividiendo la población entre el tamaño de la muestra, obteniendo un valor que servirá para establecer un intervalo para recoger la muestra); por bloques (seleccionando cierta cantidad de registros por meses y aplicando la metodología sistemática en cada bloque).

3.3. Tipo de muestreo

El tipo de muestreo que se utilizó fue a conveniencia, el encuestador seleccionó directamente a los usuarios que acudieron a la IPS SERMEL por facilidad de acceso (tabla 1).

MES	NUMERO DE ENCUESTAS
OCTUBRE	194
NOVIEMBRE	194
DICIEMBRE	194
TOTAL	582

	GESTION MEJORAMIENTO CONTINUO		Código: MC-F-004
	INFORME ANALISIS DE ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO		Versión: 002
			Fecha: 02/01/2021
			Página 5 de 12

SE ANEXA LISTADO DE PACIENTES ENCUESTADOS.

3.4. Diseño del formulario de la encuesta

Para la construcción del instrumento de recolección se tomó como base las necesidades de la IPS y el componente de satisfacción de la Resolución 0256 de 2016 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social. La encuesta contiene cuatro componentes en los que se evaluó:

- I. CALIDAD DEL SERVICIO
- II. EQUIPO
- III. ASPECTOS (SALUD Y SEGURIDAD - AMBIENTE)
- IV. SUPERSALUD REGISTRO TIPO 3— REGISTRO DE DETALLE DE SATISFACCIÓN GLOBAL

3.5. Consideraciones éticas

El uso de la información estuvo orientado sólo con fines informativos donde no se viola ninguno de los derechos fundamentales siguiendo los lineamientos dados por el Ministerio de Salud y Protección Social según Resolución 8430 de 1993 y Ley estatutaria 1581 de 2012, las cuales establecen las condiciones generales para la protección de datos personales.

El consentimiento para la realización de la encuesta de satisfacción del usuario se registró de forma escrita dentro de la misma, cuando al iniciar el encuestador describe los objetivos de esta y confirma con el encuestado la aceptación de su diligenciamiento señalando con una “X

3.6. Recolección de la información

Si bien la muestra para la recolección de la información correspondía al CUARTO trimestre del 2022 con 582 encuestas, el cual fue contestado usuarios. La

	GESTION MEJORAMIENTO CONTINUO		Código: MC-F-004
	INFORME ANALISIS DE ENCUESTA DE SATISFACION AL USUARIO		Versión: 002
			Fecha: 02/01/2021
			Página 6 de 12

recolección de los datos estuvo a cargo de las gestoras operativas de la IPS. La digitación de los datos fue realizada el área de calidad, los cuales verificaban la calidad de la información recolectada en la base de datos.

3.7. Análisis

La sistematización de los datos se realizó mediante la construcción de tablas univariadas, bivariadas y de resumen en office excel versión 2016.

4. Resultados.

4.1 Grafica CALIDAD DEL SERVICIO.



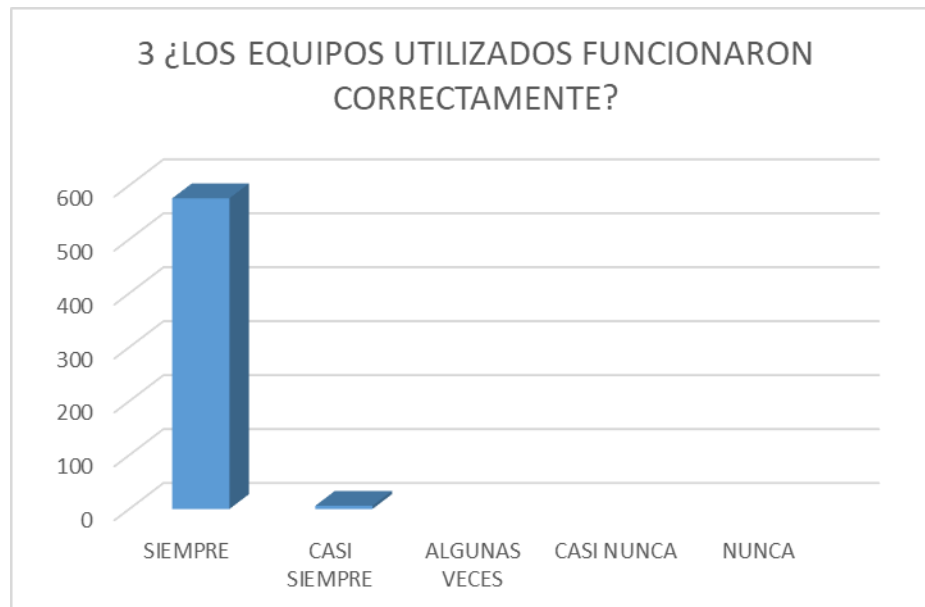
4.1.2. Tabla CALIDAD DEL SERVICIO.

PARAMETROS	RECIBE CORRECTA Y COMPLETAMENTE LOS SERVICIOS SOLICITADOS
ALGUNAS VECES	2
CASI SIEMPRE	5
CASI SIEMPRE	3
SIEMPRE	572
Total general	582

Se puede interpretar que el 98% de la población (582 personas) manifiestan que la calidad del servicio estar a gusto con la calidad del servicio al recibir a tiempo los servicios solicitados, recibir correcta y completamente los servicios al recibir oportunamente los certificados de aptitud ocupacional, también se observa que los usuarios manifiestan que le llegan las facturas correspondientes a tiempo en las cantidades y el precio acordado y esto es posible con la implementación de la facturación electrónica. Se destaca el apoyo por parte de los los profesionales en salud quienes siempre esta dispuestos a aclarar las inquietudes a los usuarios.

4.2. EQUIPOS

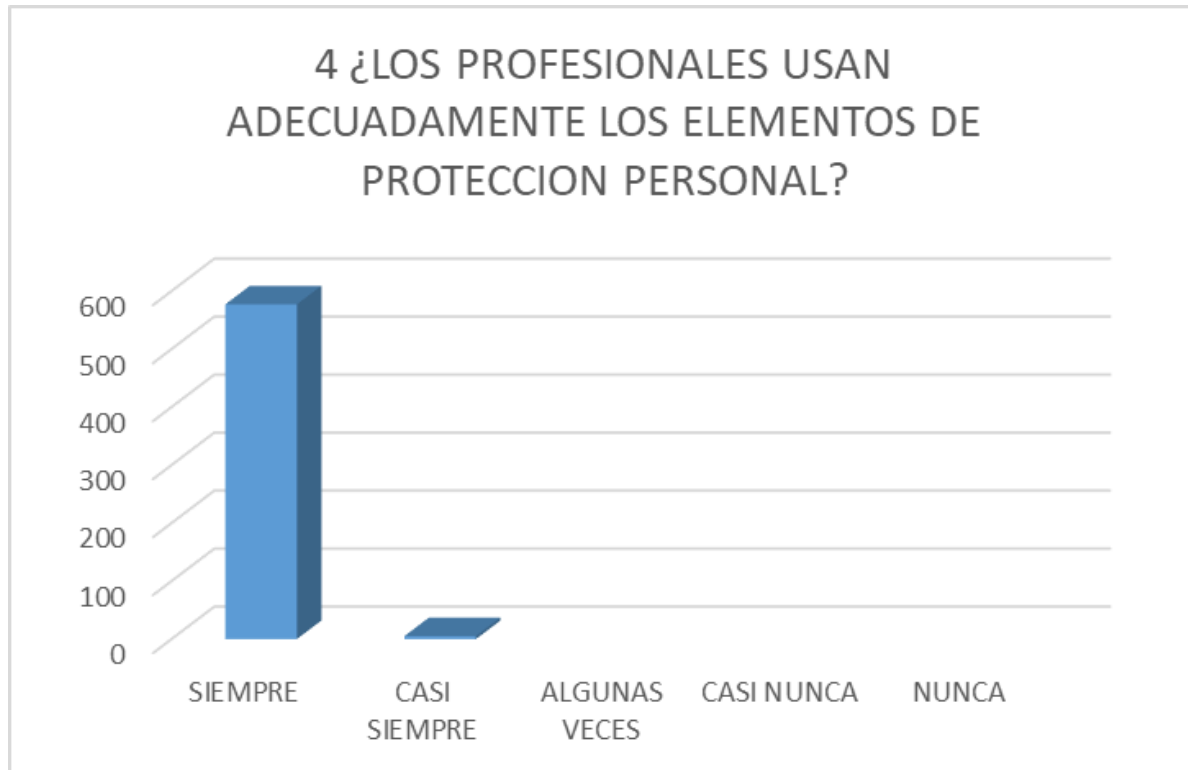
4.2.1 GRAFICOS EQUIPOS



El 97.70% (576 personas) manifestaron que al momento de la consulta se les informo que los equipos están calibrados y con su debido seguimiento a mantenimiento preventivo. En el momento de la consulta los usuarios manifiestan que los equipos utilizados funcionaron correctamente.

4.3. ASPECTOS (seguridad -ambiente).

4.3.1 Grafico ASPECTOS (seguridad -ambiente).



4.3.2 Tabla ASPECTOS (seguridad -ambiente).

El 99.14% de los usuarios manifestó una buena calificación en relación a que los profesionales usan adecuadamente los elementos de protección personal.

El 98.9 % de los usuarios manifiesta que se le informo sobre los riesgos según el procedimiento o atención que recibió en la IPS.

EL 100 % indico haber observado que la IPS cuenta con manejo de residuos (canecas de basura) distribuida en cada una de las áreas de la IPS.

4.4. SUPERSALUD REGISTRO TIPO 3— REGISTRO DE DETALLE DE SATISFACCIÓN GLOBAL.

4.1.1 grafica como calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS

1: MUY MALO 2: MALO 3: REGULAR 4: BUENO 5: MUY BUENO



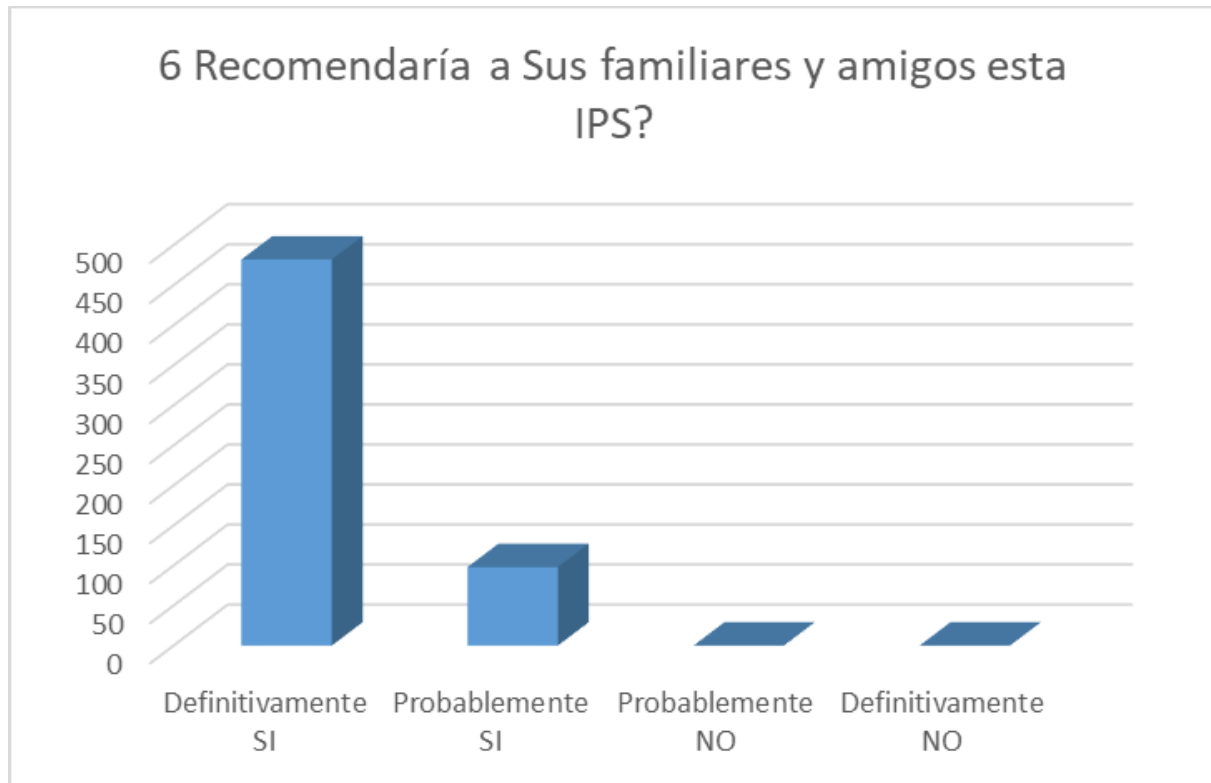
4.1.2 Tabla cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS

SUPERSALUD REGISTRO TIPO 3— REGISTRO DE DETALLE DE SATISFACCIÓN GLOBAL		Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala
5	Cómo calificaría su experiencia global respecto a los	242	338	2	0	0

EL 99.65% de los usuarios califico como positivo (muy bueno y bueno) su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido en **SERMEL** .

4.5. SUPERSALUD REGISTRO TIPO 3— REGISTRO DE DETALLE DE SATISFACCIÓN GLOBAL.

4.5.1. Grafica recomendaría a sus familiares y amigos a esta IPS.



4.5.2. Recomendaría a sus familiares y amigos a esta ips

IV. SUPERSALUD REGISTRO TIPO 3— REGISTRO DE DETALLE DE SATISFACCIÓN GLOBAL		Definitivamente SI	Probablemente SI	Probablemente NO	Definitivamente NO
6	Recomendaría a Sus familiares y amigos esta IPS?	482	98	0	0

El 99.65% manifestó que alguna intensidad de recomendaría a sus familiares y amigos a esta ips.

	GESTION MEJORAMIENTO CONTINUO		Código: MC-F-004
	INFORME ANALISIS DE ENCUESTA DE SATISFACION AL USUARIO		Versión: 002
			Fecha: 02/01/2021
			Página 12 de 12

5. CONCLUSIONES.

- Se puede establecer que la situación es favorable en la percepción del usuario y se ha mantenido durante toda la vigencia 2022.
- se tuvo un comportamiento excelente en el periodo comprendido del 1 octubre al 31 de diciembre de 2022, las acciones preventivas, hacen posible que se mantenga el indicador sobre la experiencia global en la atención.
- La claridad de la información suministrada: Orientación y direccionamiento y el tiempo para ser atendido fueron los componentes que más satisfacción generaron en la experiencia de la atención en SERMEL IPS SAS
- El 99.65 % de los usuarios recomendarían a SERMEL IPS SAS a sus familiares y amigos, lo que representa un alto porcentaje de satisfacción de los usuarios.