



UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE TOLIMA+A1:U31A44A1:U39A1:U39A1:U43A44A1:U39A1:U44A1:U43A1:U44	CODIGO: GSF-PYP-FT-018
GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO	FECHA: JUNIO DEL 2020
SUBPROCESO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	PAGINA 1 DE 1
FORMATO HOJA DE VIDA INDICADOR	FICHA INDICADOR

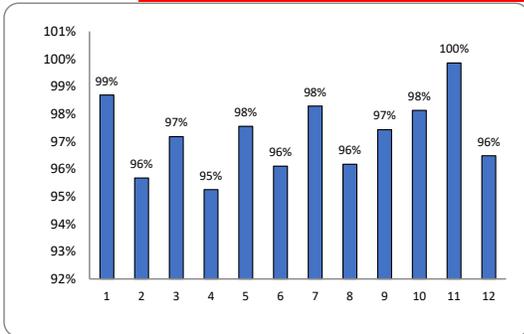
AÑO : 2024

**COMPONENTE: SERVICIO AL CLIENTE**

**OBJETIVO DEL INDICADOR:** 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.

1. NOMBRE DEL INDICADOR	Proporcion de satisfaccion global de usuarios de la IPS	<b>LOS DATOS SE TOMAN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION CON LA MUESTRA DEL 5% DE LA POBLACION ATENDIDA</b>		
2. FORMULA DEL INDICADOR	Número de usuarios que respondieron "muy buena" o "buena" a la pregunta: ¿cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de administrativos que ha recibido a través de su IPS?/Número de usuarios encuestados *100			
3. UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR	Indicador			
4. RESPONSABLE DE LA MEDICION	Atencion al usuario			
5. RESPONSABLE DEL ANALISIS	Atencion al usuario		97%	<b>Alto</b>
6. FUENTE DE DATOS	Consolidado de la Encuesta de satisfaccion.		Entre el 40% y 96%	<b>Medio</b>
7. FRECUENCIA TOMA DE DATOS	Mensual		< 40%	<b>Bajo</b>

CONCEPTO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Numerador según indicador	4286	4176	7737	6814	3662	2514	3784	3365	3331	3199	3364	2932
Indicador	4343	4365	7962	7154	3754	2616	3850	3499	3419	3260	3369	3039
<b>RESULTADO</b>	<b>99%</b>	<b>96%</b>	<b>97%</b>	<b>95%</b>	<b>98%</b>	<b>96%</b>	<b>98%</b>	<b>96%</b>	<b>97%</b>	<b>98%</b>	<b>100%</b>	<b>96%</b>



**ANALISIS Y CONCLUSIONES DEL INDICADOR SEGÚN EL RESULTADO DEL INDICADOR Y LA TRASHABILIDAD DEL MISMO (Escriba aquí el analisis de los datos obtenidos mes a mes )**

Indicador que en el mes de **ENERO 2024** se obtuvo un 99% de satisfacción global, con un porcentaje de 80% de respuestas muy buena califican los servicios ofrecidos, con un 19% califican como buena, 1% de la muestra califico los se

Indicador que en el mes de **FEBRERO 2024** se obtuvo un 96% de satisfacción global, con un porcentaje de 85% de respuestas muy buena califican los servicios ofrecidos, con un 11% califican como buena, 4% de la muestra califico los

que en el mes de **MARZO 2024** se obtuvo un 97% de satisfacción global, con un porcentaje de 78% de respuestas muy buena califican los servicios ofrecidos, con un 18% califican como buena, 2% de la muestra califico los servicios c

que en el mes de **ABRIL 2024** se obtuvo un 95% de satisfacción global, con un porcentaje de 70% de respuestas muy buena califican los servicios ofrecidos, con un 25% califican como buena, 4% de la muestra califico los servicios co

**MAYO** : Podemos evidenciar que en el mes de Mayo 2024 se obtuvo un 98% de satisfacción global, con un porcentaje de 61% de respuestas muy buena califican los servicios ofrecidos, con un 36% califican como buena, 1% de la muestra califico los servicios como regular Y 1 % como malo.

Junio: el número de encuestas aplicadas para el mes de JUNIO que fue una muestra de 2616 encuestas en la Unidad de salud de Ibagué USI ESE, donde 2514 respuestas fueron de satisfacción y 118 respuestas de insatisfacción frente a los servicios prestado en la Unidad De Salud De Ibagué USI ESE.

Julio: el número de encuestas aplicadas para el mes de JULIO que fue una muestra de 3850 encuestas en la Unidad de salud de Ibagué USI ESE, donde 3784 respuestas fueron de satisfacción y 66 respuestas de insatisfacción frente a los servicios prestado en la Unidad De Salud De Ibagué USI ESE.

**AGOSTO:**En el grafico No1 podemos evidenciar que en el mes de AGOSTO 2024 se obtuvo un 97% de satisfacción global, con un porcentaje de 83% de respuestas muy buena califican los servicios ofrecidos, con un 14% califican como buena, 1% de la muestra califico los servicios

**SEPTIEMBRE:**En el grafico No1 podemos evidenciar que en el mes de SEPTIEMBRE 2024 se obtuvo un 97% de satisfacción global, con un porcentaje de 82% de respuestas muy buena califican los servicios ofrecidos, con un 15% califican como buena, 1% de la muestra califico los servicios como malo, 2% califican el servicio como regular.

**octubre:** En el grafico No1 podemos evidenciar que en el mes de OCTUBRE E 2024 se obtuvo un 97% de satisfacción global, con un porcentaje de 82% de respuestas muy buena califican los servicios ofrecidos, con un 15% califican como buena, 1% de la muestra califico los servicios como malo, 2% califican el servicio como regular.

**NOVIEMBRE :**En el grafico No1 podemos evidenciar que en el mes de NOVIEMBRE 2024 se obtuvo un 98% de satisfacción global, con un porcentaje de 72% de respuestas muy buena califican los servicios ofrecidos, con un 26% califican como buena, 1% de la muestra califico los servicios como malo, 1% califican el servicio como regular.

**DICIEMBRE :**podemos evidenciar que en el mes de diciembre 2024 se obtuvo un 96% de satisfacción global, con un porcentaje de 71% de respuestas muy buena califican los servicios ofrecidos, con un 26% califican como buena, 3% de la muestra califico como regular.