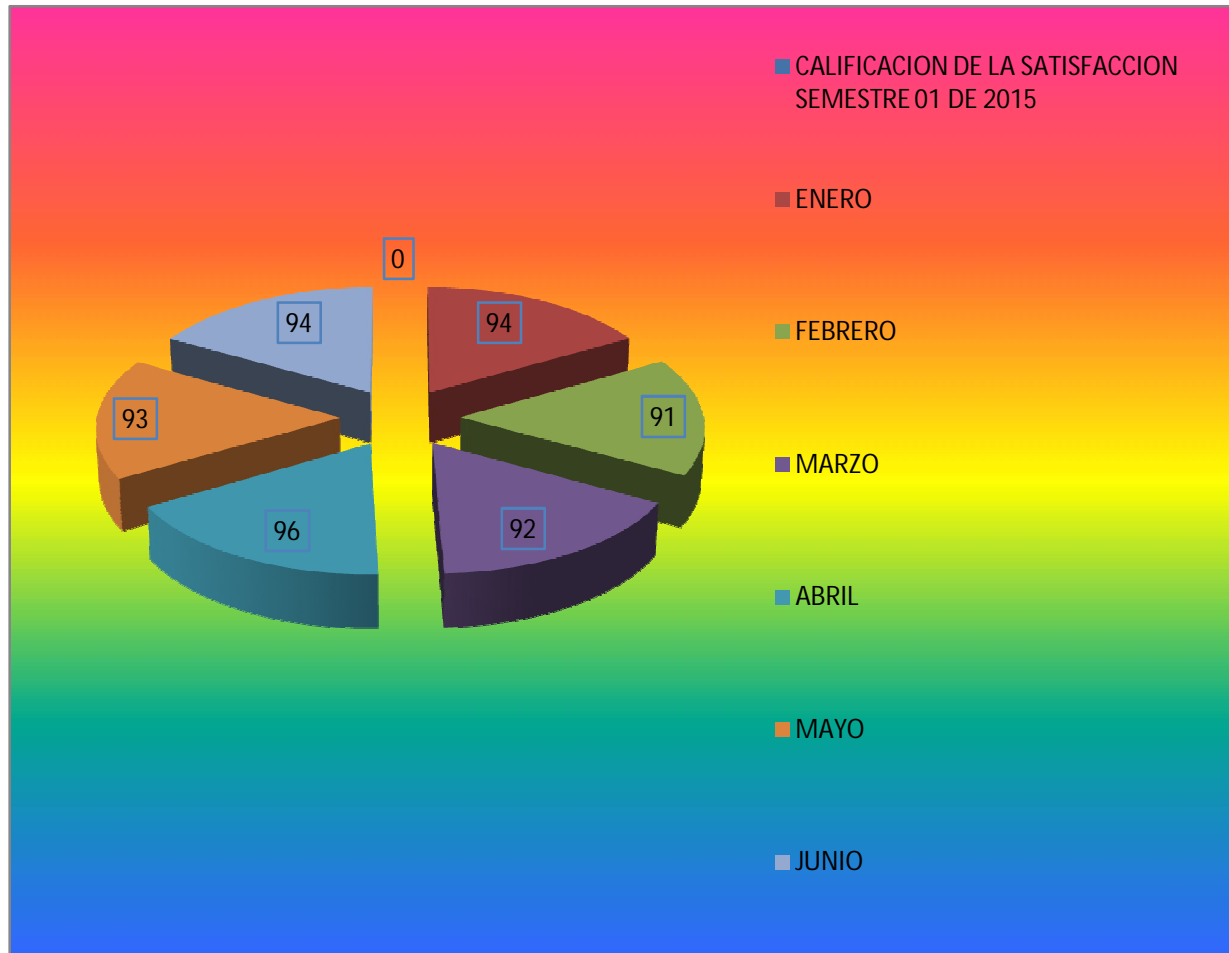




Informes Satisfaccion 400.14. 01. 2015

OBJETIVO: Medir la satisfaccion de los usuarios que requieren atención en los diferentes servicios

INFORME SEMESTRE 01 DE 2015



ANALISIS DE CAUSAS:

Para el primer semestre del año 2015 se evidencia un promedio de cumplimiento de la meta igual al 93% del cumplimiento de la meta institucional establecida en el 95%, las principales causas de desviacion que conllevan al no cumplimiento de la meta oberdecen principalmente a que los usuarios a lo largo de este semestre

han calificado como insatisfactoria la oportunidad en la atención en urgencias, en el servicio de consulta externa debido a la implementación de las agendas electrónicas a través de internet y vía telefónica, lo cual afecta la percepción de satisfacción; En cuanto a la atención prestada en los servicios la tendencia es positiva debido al incremento de la satisfacción calificada por mes durante este semestre, en donde se logra percibir que al final aumenta la calificación de la cantidad de usuarios conformes y satisfechos con la atención. En conclusión se observa que las diferentes acciones de mejora han impactado los servicios en donde se ha presentado las más bajas calificaciones.

CALIFICACION DE LA SATISFACCION SEMESTRE 01 DE 2015	
ENERO	94
FEBRERO	91
MARZO	92
ABRIL	96
MAYO	93
JUNIO	94
CALIFICACION DE	93

servicio
PORTERIA
CAJA
ARCHIVO
CONSULTA MEDICA
CONSULTA ESPEC
ODONTOLOGIA
PYP
LABORATORIO
RAYOS X
ECOGRAFIA
PSICOLOGIA
FONOAUDIOLOGIA
FISIOTERAPIA
URGENCIAS
ASEO Y LIMPIEZA
PRESENTACION IN
ENFERMEDAD
TRATAMIENTO
PROCEDIMIENTOS
DERECHOS Y DEBE

<i>Enero</i>	<i>Febrero</i>	<i>Marzo</i>	<i>Abril</i>	<i>Mayo</i>	<i>Junio</i>	<i>promedio semestral</i>
4,5	4,5	4,8	4,7	4,7	4,9	4,7
4,8	4,5	4,2	4,6	4,6	4,9	4,6
5,0	5,0	4,6	5,0	4,7	4,5	4,8
4,5	3,7	4,7	5,0	4,8	4,9	4,6
4,8	5,0	4,7	5,0	4,6	4,7	
4,4	4,8	4,8	4,9	4,9	5,0	4,8
4,8	3,7	4,7	4,6	4,5	4,9	4,5
4,8	4,6	4,6	4,9	4,9	4,9	4,8
4,8	4,4	4,8	4,9	4,9	5,0	4,8
4,6	3,9	4,6	4,9	4,7	4,6	4,5
4,6	4,6	4,5	5,0	4,7	5,0	4,7
4,5	4,6	4,6	4,8	4,6	4,8	4,7
4,6	4,6	4,8	4,9	5,0	4,9	4,8
4,8	4,6	4,6	4,7	4,7	4,5	4,6
4,7	4,9	4,9	4,6	4,3	4,5	4,7
4,8	4,9	4,7	4,7	4,5	4,5	4,7
4,5	4,9	4,5	4,8	4,5	4,3	4,6
4,6	4,8	4,7	4,7	4,4	4,2	4,5
4,6	4,6	4,5	4,7	4,4	4,5	4,5
4,8	4,5	4,2	4,6	4,5	4,2	4,5