

INFORME DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

OBJETIVOS

Identificar la manera en que los indicadores de satisfacción de los usuarios sirven como herramienta para el mejoramiento de la calidad del laboratorio.

Describir las características de los indicadores de satisfacción de los usuarios para ser utilizados en la toma de decisiones estratégicas.

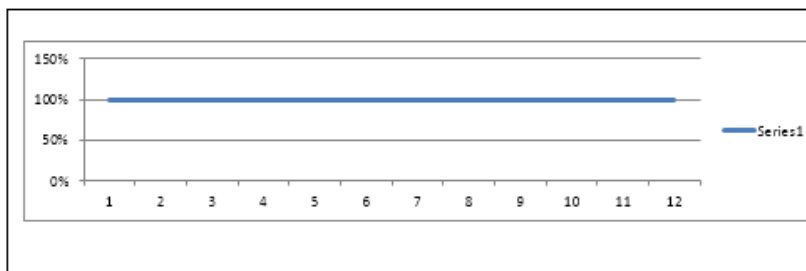
Explicar los aspectos de los indicadores de satisfacción de los usuarios que inciden en la toma de decisiones estratégicas.

Los INDICADORES DE SATISFACCIÓN constituyen una herramienta fundamental para mostrar resultados y/o evidencias sobre alguna situación en particular.

Específicamente para realizar la medición del grado de satisfacción de los usuarios, es conveniente definir indicadores en los cuales se establezca una meta y así poder evaluar el umbral de desempeño fijado por el laboratorio.

TASA DE SATISFACCION GLOBAL			
DATOS	DESCRIPCION	DATOS	DESCRIPCION
Código indicador	I.4.1	Numerador	Numero total de pacientes que se consideran satisfechos con los servicios recibidos por la IPS
Frecuencia de seguimiento y analisis de medición	Mensual	Denominador	Numero total de pacientes encuestados por la IPS
Responsable de calcular	Coordinadora de calidad	Atributo de Calidad	PERTINENCIA
Responsable de analizar	Representante de gerencia y coordinadora de calidad	Justificación	Establecer el número pacientes encuestados e insatisfechos con el fin tomar acciones correctivas, preventivas y de mejora necesarias.
Forma de calcular	$\text{Numerador} / \text{Denominador} \times 100$	Meta del período	90%
Tendencia del indicador	Incrementar	Umbral de desempeño NO aceptado	Menor del 87 %
		Fuente de información	Encuestas de satisfacción del usuario realizadas en el laboratorio
		Tipo de analisis	Grafico de tendencia
		DOMINIO	Satisfaccion / Lealtad
		Comentario	Todos las encuestas realizadas en el laboratorio y satisfechas

Nota: dada la baja frecuencia de ocurrencia del evento y su importancia un solo evento debe ser analizado tomar medidas respectivas se pueden usar criterio epidemico.



NIVEL/MES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
NUMERADOR	20	25	14	10	10	13	12	19	20	6	4	8
DENOMINADOR	20	25	14	10	10	13	12	19	20	6	4	8
RESULTADO	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

ANALISIS DE RESULTADOS E INTERVENCION DE PROCESOS.			
MES	ANALISIS	ACCIONES A TOMAR	RESPONSABLE
Enero de 2020	De 20 personas encuestadas 10 estuvieron satisfechos con el servicio recibido por parte de la ips	N/A	Alejandra O
Febrero de 2020	De 25 personas encuestadas 25 estuvieron satisfechos con el servicio recibido por parte de la ips	N/A	Alejandra O
Marzo de 2020	De 14 personas encuestadas 14 estuvieron satisfechos con el servicio recibido por parte de la ips	N/A	Alejandra O
Abril de 2020	De 10 personas encuestadas 10 estuvieron satisfechos con el servicio recibido por parte de la ips	N/A	Alejandra O
Mayo de 2020	De 10 personas encuestadas 10 estuvieron satisfechos con el servicio recibido por parte de la ips	N/A	Alejandra O
Junio de 2020	De 13 personas encuestadas 13 estuvieron satisfechos con el servicio recibido por parte de la ips	N/A	Maria Senovia Henao
Julio de 2020	De 12 personas encuestadas 12 estuvieron satisfechos con el servicio recibido por parte de la ips	N/A	Maria Senovia Henao
Agosto de 2020	De 19 personas encuestadas 19 estuvieron satisfechos con el servicio recibido por parte de la ips	N/A	Maria Senovia Henao
Septiembre de 2020	De 20 personas encuestadas 20 estuvieron satisfechos con el servicio recibido por parte de la ips	N/A	Maria Senovia Henao
Octubre de 2020	De 6 personas encuestadas 6 estuvieron satisfechos con el servicio recibido por parte de la ips	N/A	Maria Senovia Henao
Noviembre de 2020	De 4 personas encuestadas 4 estuvieron satisfechos con el servicio recibido por parte de la ips	N/A	Maria Senovia Henao
Diciembre de 2020	De 8 personas encuestadas 8 estuvieron satisfechos con el servicio recibido por parte de la ips	N/A	Maria Senovia Henao

Como se puede observar en la gráfica y en el análisis de los indicadores, todos los usuarios encuestados en el laboratorio mostraron una satisfacción en la prestación del servicio del 100% por lo cual no es necesario realizar una acción de mejora.