

	COMUNICACIÓN OFICIAL		
	CÓDIGO: F-GD-01	VERSIÓN: 03	FECHA: 02/01/2019

SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD SAC
ANÁLISIS DE ENCUESTAS DE SATISFACCION
IV TRIMESTRE DE 2022
PITALITO HUILA
ENERO DE 2023

Proyectado por: Leonidas Yaima, Auxiliar Administrativo

Revisado por: YADIRA GOMEZ ARBOLEDA	Aprobado por: ADRIANA MARCELA QUINTERO SAMBONY
Cargo: Secretario de Salud, Secretario de Salud Administrativo Municipal	Cargo: Secretaria de Salud - Huila

	COMUNICACIÓN OFICIAL		
	CÓDIGO: F-GD-01	VERSIÓN: 03	FECHA: 02/01/2019

CONTENIDO

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. FICHA TECNICA

1. OBJETIVO

Realizar el levantamiento de información contenido en la encuesta de satisfacción de los Usuarios externos definida para explorar e identificar el grado de satisfacción y la opinión favorable o desfavorable que tienen los beneficiarios que reciben los servicios que proporciona el SAC de la Secretaria de Salud Municipal.

2. ALCANCE

El levantamiento de la información se realizó utilizando las siguientes herramientas de recolección:

- La Encuesta de satisfacción al ciudadano para los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2022, fue aplicada a 157 usuarios de los servicios que se prestan en el SAC de la Secretaría de Salud Municipal “Centro Administrativo la Chapolera”

FICHA TECNICA	
Perfil del Encuestado	Usuarios de las EAPB, IPS habilitadas en el municipio de Pitalito y población en general.
Numero de encuestas diligenciadas SAC Secretaría de Salud Municipal.	(157)
Periodo de Tiempo	Octubre, noviembre diciembre 2022
Tipo de encuesta	Presencial

3. RESULTADOS

Carrera 3 No.4 -78 Centro Administrativo Municipal “La Chapolera” Pitalito - Huila

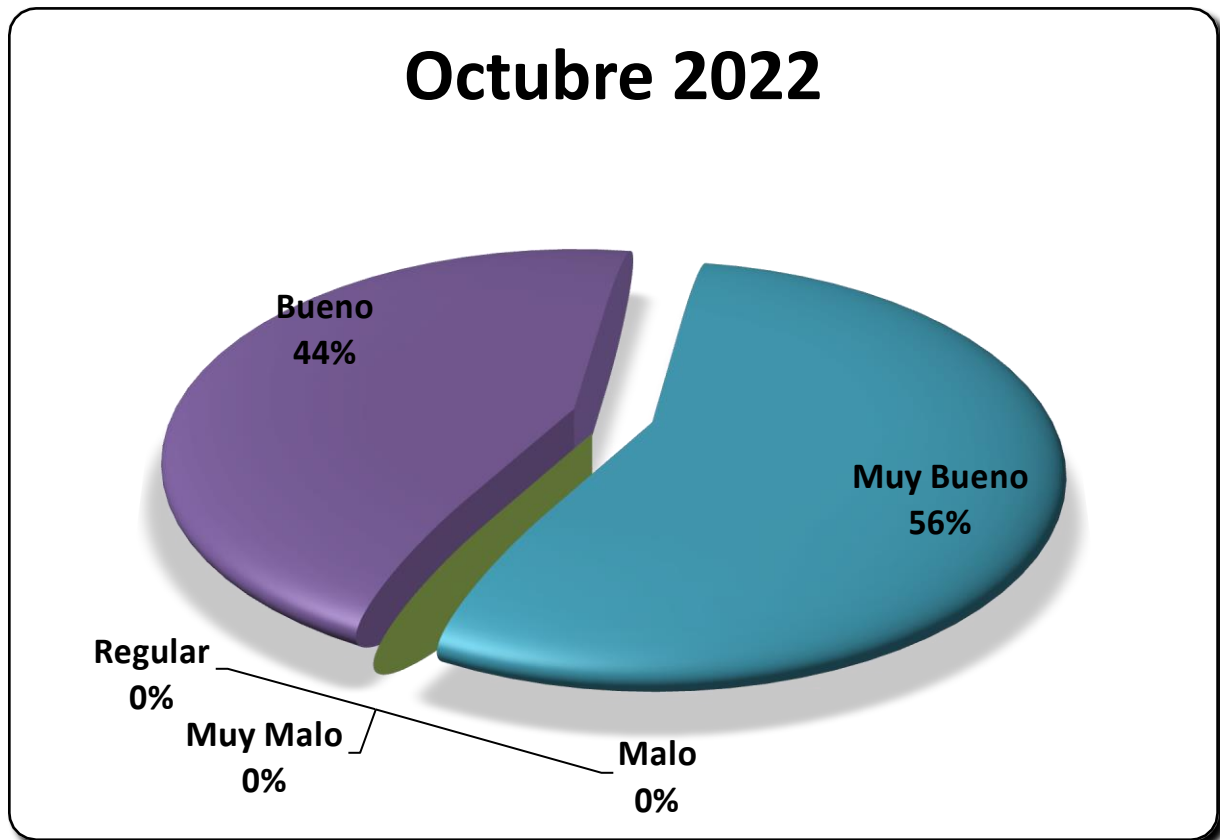
Datos Estadísticos: PREGUNTA 1

¿En qué mes fue atendido?

Fueron encuestadas un total de (157) personas, en los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2022, de forma presencial en el SAC de la Secretaría de Salud Municipal.

Datos Estadísticos: PREGUNTA 2

¿La facilidad para conseguir la cita y/o acceder al servicio fue?

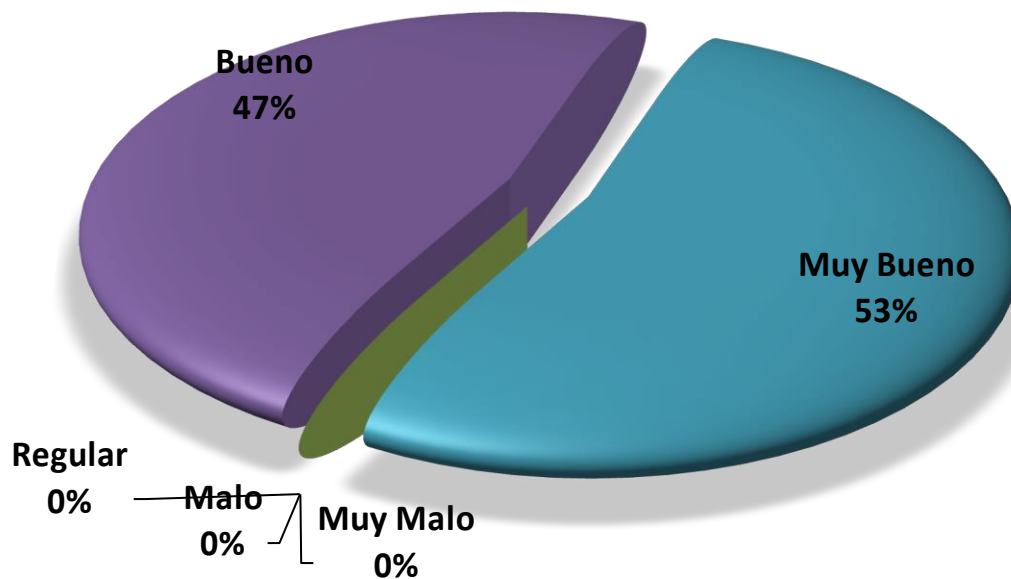


Total de Encuestados 52

Datos Estadísticos: PREGUNTA 2

¿La facilidad para conseguir la cita y/o acceder al servicio fue?

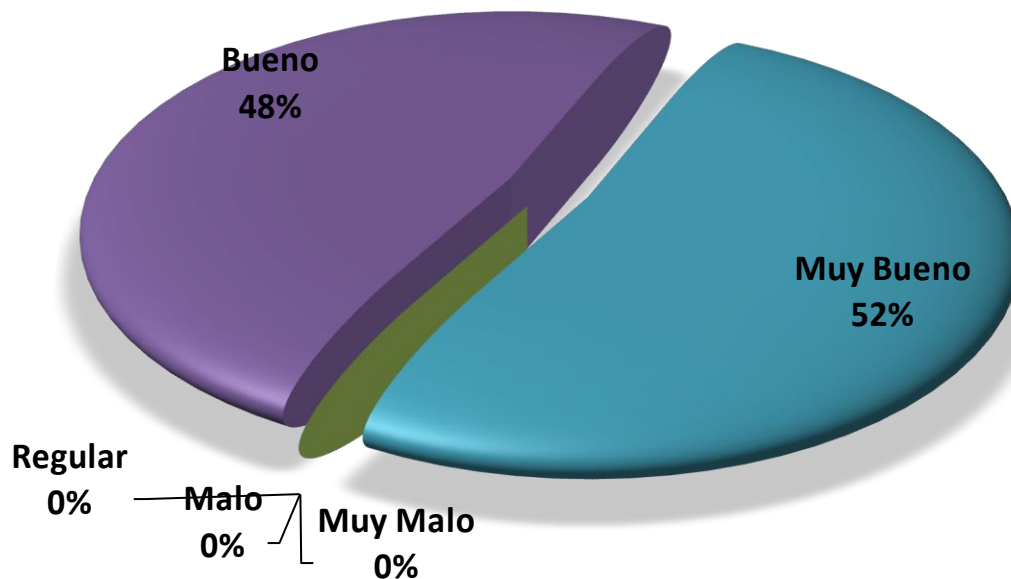
Noviembre 2022



Total de Encuestados 52

¿La facilidad para conseguir la cita y/o acceder al servicio fue?

Diciembre 2022



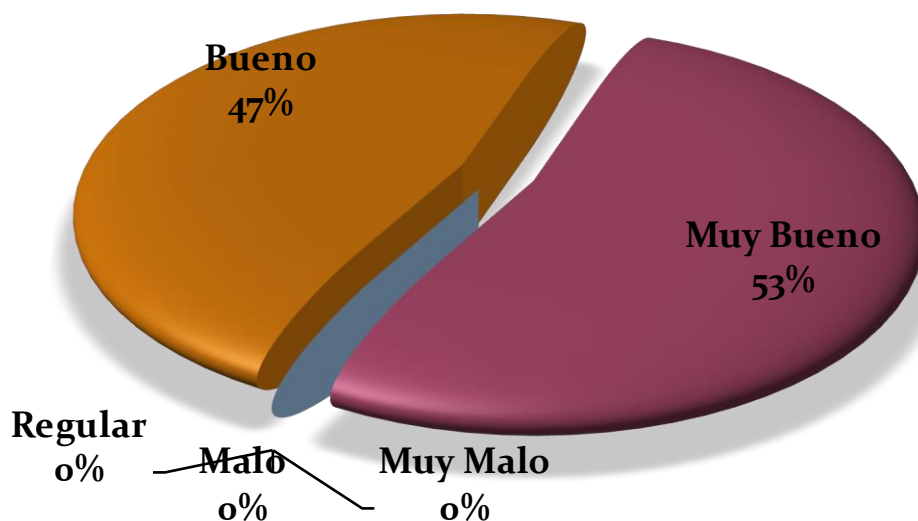
Total de Encuestados 53

Según los resultados del grafico circular, la facilidad para conseguir la cita y/o acceder al servicio fue del 44% bueno y el 56% muy bueno en el mes de octubre, en el mes de noviembre 47% bueno y 53% y en el mes de diciembre 2022, 48% bueno y 52% muy bueno lo que significa que en general fueron bien atendidos.

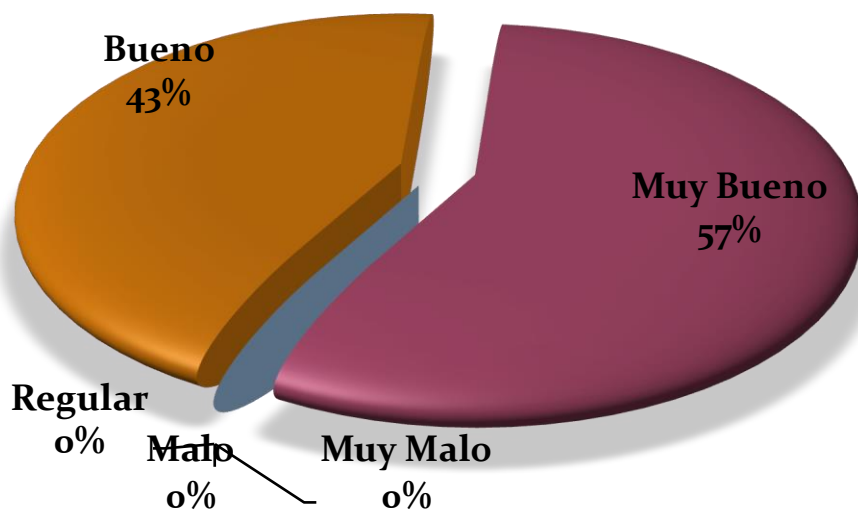
Datos Estadísticos: PREGUNTA 3

¿La atención recibida al ingresar al SAC por parte del personal administrativo al momento de admitirlo fue?

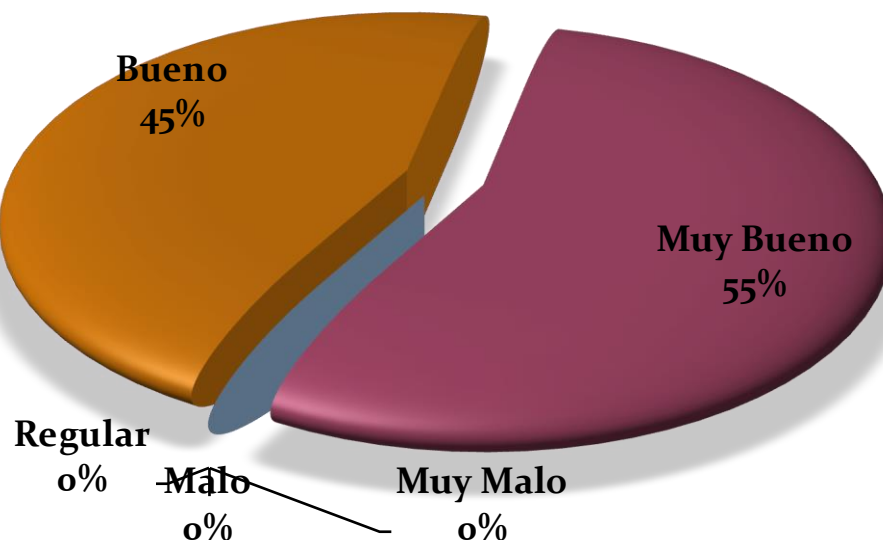
Octubre 2022



Noviembre 2022



Diciembre 2022



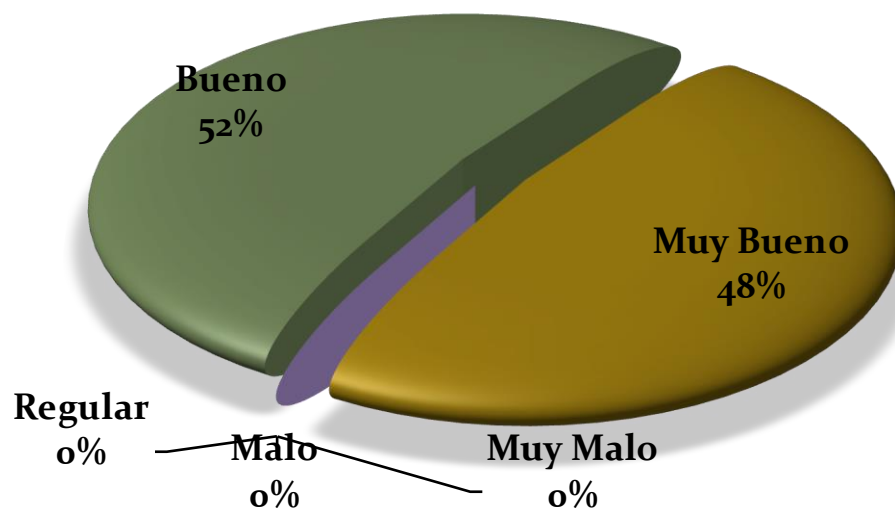
De acuerdo a la tercera pregunta, la atención recibida al momento de ingresar al SAC por parte del personal administrativo el 47% bueno y el 53% muy bueno para el mes de octubre, para el mes de noviembre 43% bueno y 57% muy bueno y para el mes de diciembre el 45% bueno y 55% muy bueno del año 2022 lo que significa que en general fueron bien atendidos.

Datos Estadísticos: PREGUNTA 4

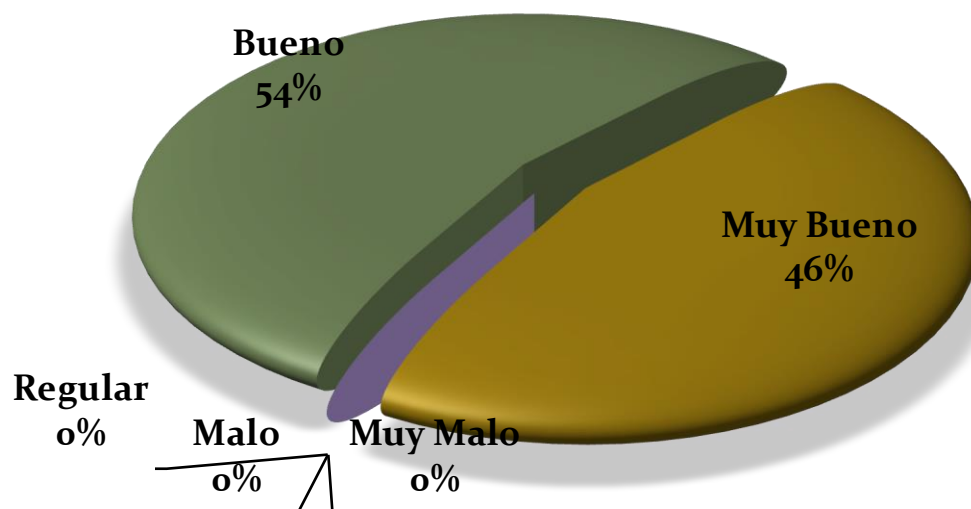
¿La puntualidad /oportunidad en la hora de la atención fue?			
validos		Frecuencia	Porcentaje
Octubre	Muy bueno	28	55%
	Bueno	24	45%
Total Parcial		52	100%
Noviembre	Muy bueno	32	58%
	Bueno	20	42%
Total Parcial		52	100%
Diciembre	Muy bueno	22	41%
	Bueno	31	59%
Total Parcial		53	100%
Total		157	100%

En general, la percepción que los usuarios tienen de la puntualidad y /o oportunidad de la atención en el mes de octubre, fué muy buena en el mes de noviembre muy buena y en el mes de diciembre buena del año 2022, sin presentar algún tipo de inconvenientes.

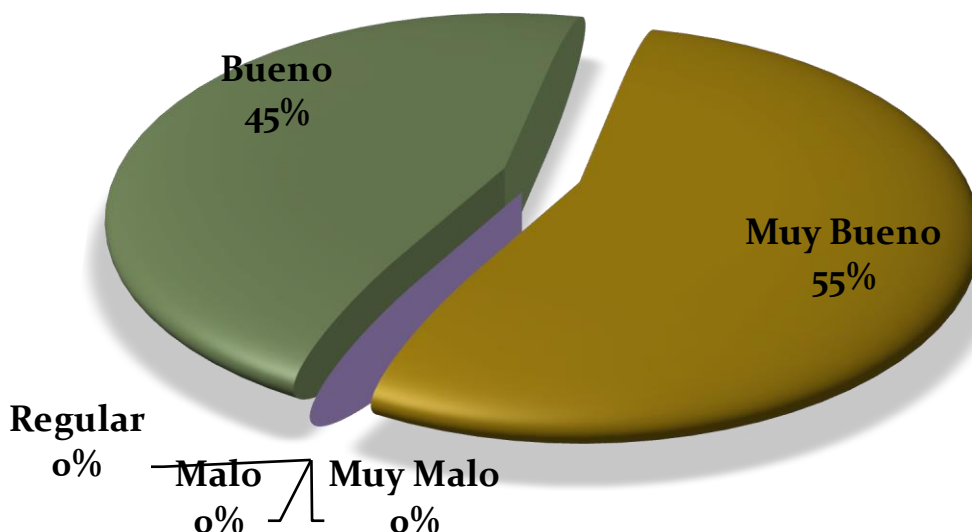
Octubre 2022



Noviembre 2022



Diciembre 2022



En general la atención brindada por el el profesional asistencial las graficas nos muestra que fué buena, pues en el mes de octubre 2022 nos registra un comportamiento del 52% bueno y 48% muy bueno, en el mes de noviembre 54% bueno y 46% muy bueno y en el mes de diciembre de 2022 45% bueno y 55% muy bueno eso nos indica que los usuarios se sintieron satisfechos con la atención brindada desde el SAC de la Secretaria de Salud Municipal de Pitalito.

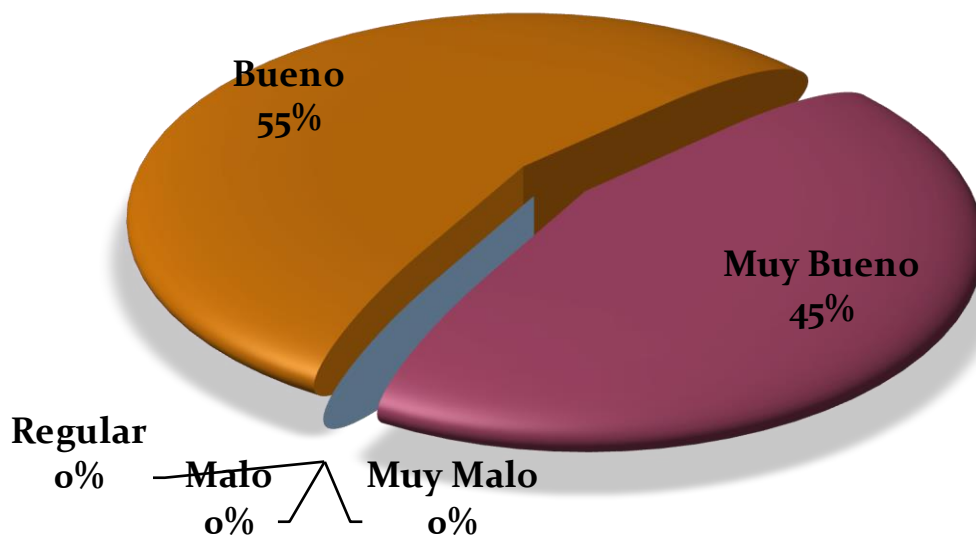
Datos Estadísticos: PREGUNTA 6

¿La comodidad de las instalaciones físicas del SAC es ?		
Validos	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	75	47%
Bueno	82	53%
Total	157	100%

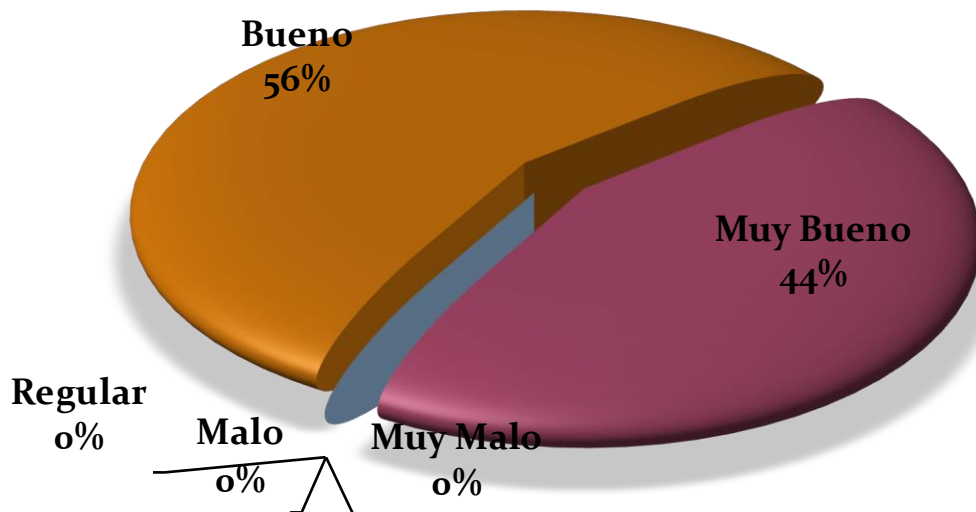
Con respecto a esta pregunta, se puede ver en la gráfica que el 47% son muy buenas y 53% de los encuestados consideran que las instalaciones son buenas y se han llevado una buena imagen de la estructura en terminos generales, refieren que el Centro Administrativo la Chapolera es un edificio inteligente con unas oficinas muy bonitas y amplias incluida, la Secretaria de Salud Municipal.

¿La limpieza de las instalaciones físicas es?

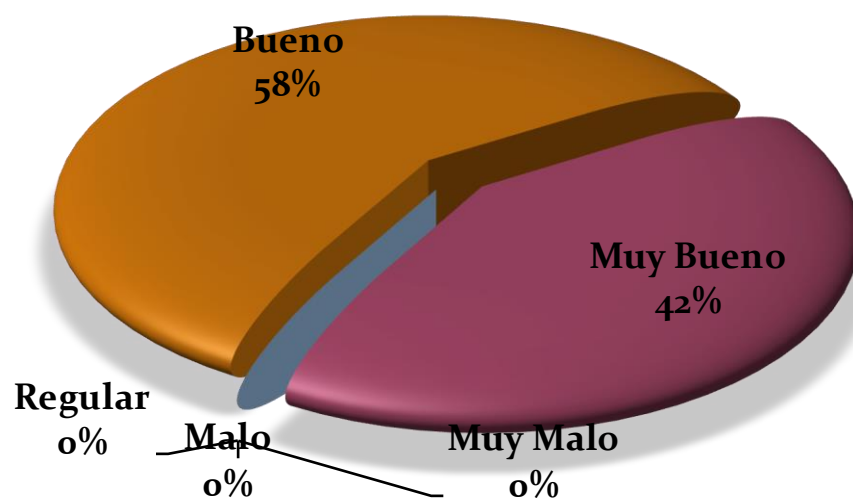
Octubre 2022



Noviembre 2022



Diciembre 2022

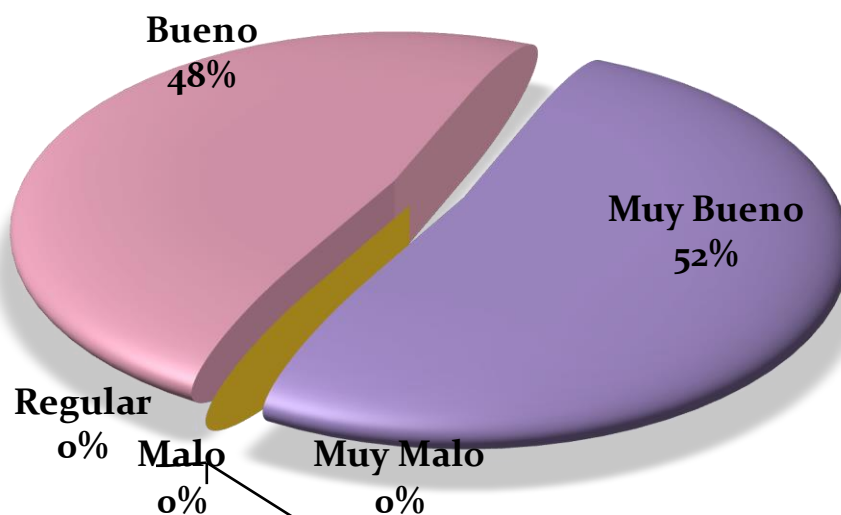


Como se puede observar en la gráfica, la gran mayoría de los usuarios se encuentran satisfechos con la limpieza de las instalaciones del SAC de la Secretaria de Salud Municipal, refieren que evidencia buena limpieza en la sala de espera del “Centro Administrativo la Chapolera”

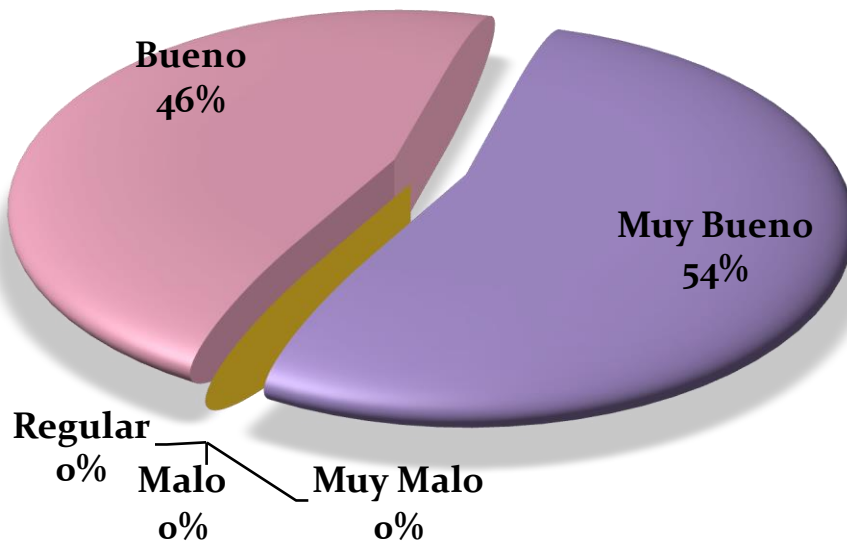
Datos Estadísticos: PREGUNTA 8

¿La sensación de seguridad en su integridad física y mental en la atención recibida fue?

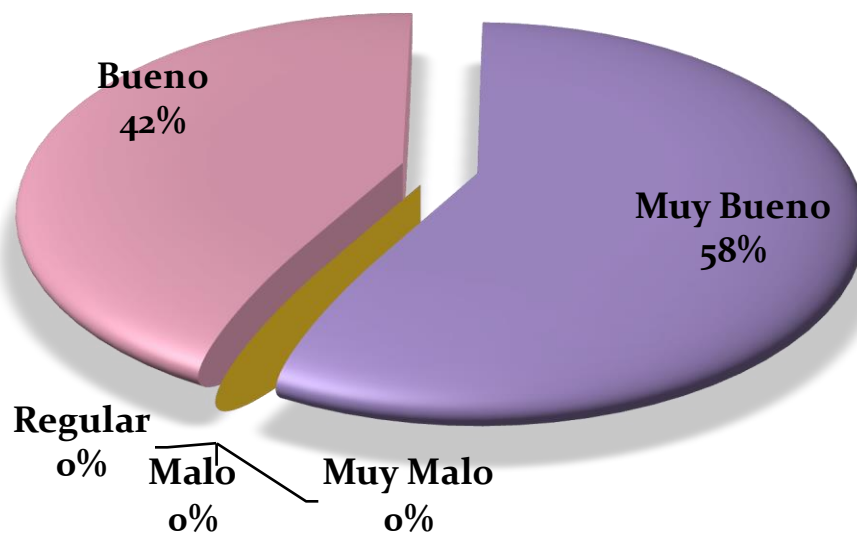
Octubre 2022



Noviembre 2022



Diciembre 2022



Con respecto a esta pregunta, si se siente seguro al momento de hacer el ingreso al Centro Administrativo la “Chapolera” podemos observar que la grafica nos muestra un alto porcentaje de seguridad en su salud fisica y mental para el IV trimestre 2022.

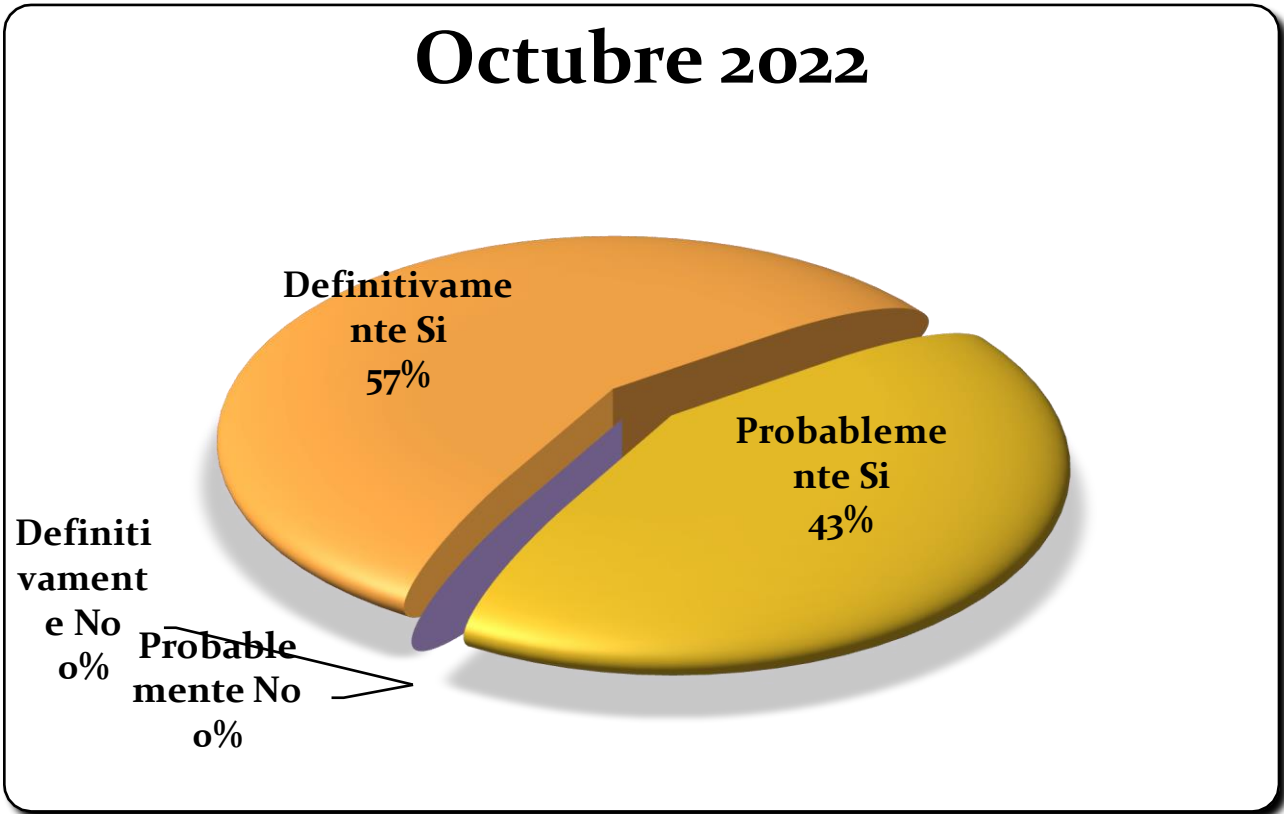
Datos Estadísticos: PREGUNTA 9

¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha		
Validos	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	93	58%
Bueno	64	42%
Total	157	100%

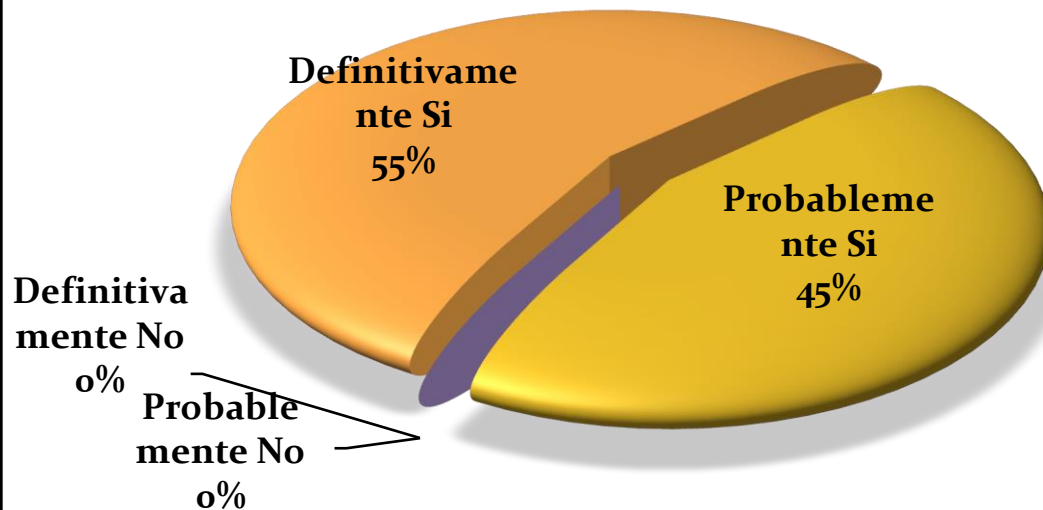
Las personas a la hora de solicitar los servicios que presta el SAC, de acuerdo a los porcentajes que nos muestra el cuadro 93 personas indican que son muy buenos y 64 son buenos para un total de 157 personas encuestadas.

Datos Estadísticos: PREGUNTA 10

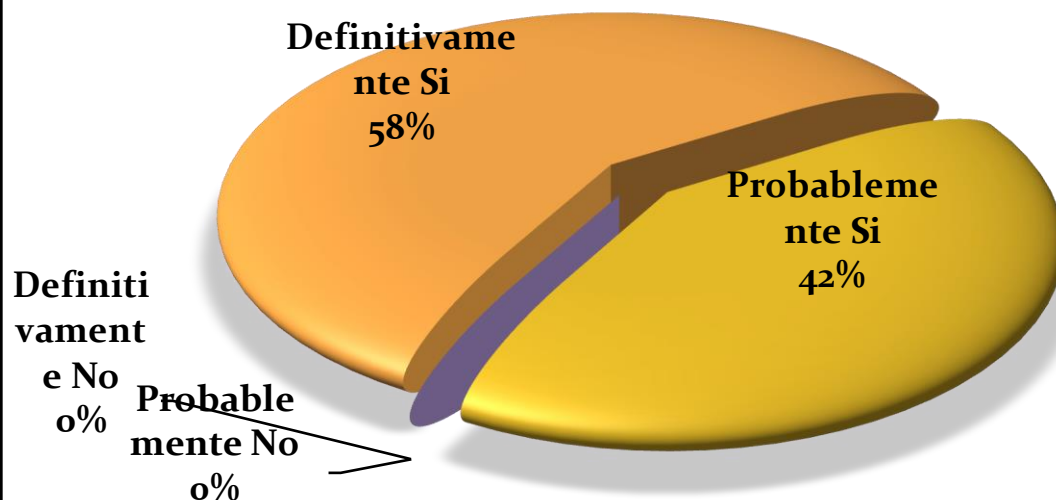
¿Recomendaría a sus familiares y amigos este servicio?



Noviembre 2022



Diciembre 2022



Según los resultados obtenidos en la encuesta si recomendaria a sus familiares y amigos este servicio, la tabla nos indica que el 57% definitivamente si lo recomendaria y el 43% probablemente si en el mes de octubre, en el mes de noviembre 55% definitivamente si y el 45% probablemente si y en el mes de diciembre de 2022 el 42% definitivamente si y el 58% probablemente si.

CONCLUSIONES

1. De acuerdo al analisis las diferentes graficas en el IV trimestre del año 2022 las personas se sienten bien atendidas por parte de los funcionarios y reciben una buena información de los trámites solicitados.
2. Con respecto al horario de atención las personas se sienten conformes, en el momento del ingreso a las instalaciones del Centro Administrativo la “Chapolera”.
3. Este indicador siempre se ha mantenido por encima de la meta, por lo tanto no se toman acciones pero se tienen en cuenta observaciones y sugerencias por parte de los usuarios en caso de que las hayan.



LEONIDAS YAIMA
Auxiliar Administrativo

Proyectado por: Leonidas Yaima, Auxiliar Administrativo

Revisado por: YADIRA GOMEZ ARBOLEDA	Aprobado por: ADRIANA MARCELA QUINTERO SAMBONY
Cargo: Secretaria de Salud, Secretaria de Salud	Cargo: Secretaria de Salud