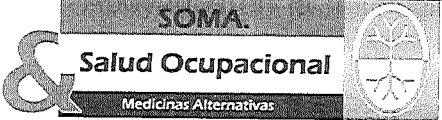


6

		GESTION GERENCIAL	
		¡SUS ALIADOS ESTRATEGICOS!	
COMUNICACIÓN INTERNA		Código:	GG-F-001
		Fecha:	01 Enero 2020
		Versión:	2
Aprobado por:	Auditor de calidad	Autorizado por:	Gerente General
		Página 1 de 2	

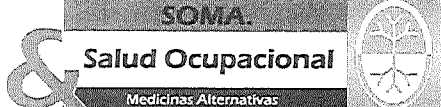
COMUNICADO

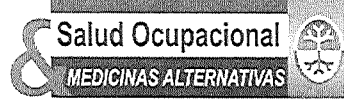
CIUDAD: SANTIAGO DE CALI**FECHA: 20 SEPTIEMBRE 2020.****DE: MARTHA MEJIA MORALES -CALIDAD.****PARA: COMUNIDAD EN GENERAL.****ASUNTO: RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN****CORDIAL SALUDO.**

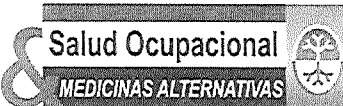
Apoyados en la resolución 256. Indicadores de calidad. Se realiza la encuesta de satisfacción. Con ella se busca y evaluar la satisfacción de los usuarios y la percepción que tienen de la empresa. Para esto se debe entregar la información de forma organizada e identificar las fortalezas y debilidades de la institución percibidas por los usuarios para dar a conocer los resultados del análisis de satisfacción del usuario y proponer acciones de mejoramiento a las áreas implicadas analizando el resultado de la encuesta y dar solución o respuesta acorde a las necesidades y expectativas del usuario. Para determinar si las acciones y estrategias derivadas del plan de mejoramiento fueron ejecutadas y si generaron los resultados esperados.

A CONTINUACION SE SOLIALIZA LOS RESULTADOS OBTENIDOS DESDE EL AÑO 2018 HASTA EL PRIMER TRIMESTE DEL 2020.

DISEÑADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	Código: GG-F-002
DRA. MARTHA MEJIA MORALES	DR. CARLOS ARTURO GRISALES	DRA. MARTHA LUCIA JIMENEZ	Fecha Modificación: 02 enero 2020 Revisión No. 2
<small>QCO.TP.3326 AUDITOR HSEQ AUDITOR INTERNO CALIDAD</small>	Medico. RM 12062 LIC. SST:129/2018	Gerente General	

	GESTION GERENCIAL	
	¡SUS ALIADOS ESTRATEGICOS!	
COMUNICACIÓN INTERNA		Código: GG-F-001 Fecha: 01 Enero 2020 Versión: 2
Aprobado por: Auditor de calidad	Autorizado por: Gerente General	Página 2 de 2

		SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO																
3.14 Proporción de satisfacción global de usuarios de IPS																		
NUMERADOR	Número de usuarios que respondieron "muy buena" o "buena" a la pregunta: ¿cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?"	RESPONSABLE																
DENOMINADOR	Número de usuarios que respondieron la pregunta	MARTHA MEJIA MORALES																
<table border="1"> <tr> <td>597,00</td> <td>605,00</td> <td>98,68</td> <td>622,00</td> <td>631,00</td> <td>98,57</td> <td>684,00</td> <td>700,00</td> <td>97,71</td> <td>650,00</td> <td>660,00</td> <td>98,48</td> <td>295,00</td> <td>300,00</td> <td>98,33</td> </tr> </table>				597,00	605,00	98,68	622,00	631,00	98,57	684,00	700,00	97,71	650,00	660,00	98,48	295,00	300,00	98,33
597,00	605,00	98,68	622,00	631,00	98,57	684,00	700,00	97,71	650,00	660,00	98,48	295,00	300,00	98,33				
ACUMULADO PRIMER SEMESTRE 2018	ACUMULADO SEGUNDO SEMESTRE 2018	ACUMULADO PRIMER SEMESTRE 2019	ACUMULADO SEGUNDO SEMESTRE 2019	ACUMULADO PRIMER TRIMESTRE 2020	ACUMULADO SEGUNDO TRIMESTRE 2020	ACUMULADO TERCER TRIMESTRES 2020												
597	98,68	622	98,57	684	97,71	650	98,48	295	98,33									
605		631		700		660		300										

		SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO																
3.15 Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a un familiar o amigo																		
NUMERADOR	Número de usuarios que respondieron "definitivamente sí" o "probablemente sí" a la pregunta: ¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?"	RESPONSABLE																
DENOMINADOR	Número de usuarios que respondieron la pregunta	MARTHA MEJIA MORALES																
<table border="1"> <tr> <td>597,00</td> <td>597,00</td> <td>100,00</td> <td>622,00</td> <td>631,00</td> <td>98,57</td> <td>684,00</td> <td>691,00</td> <td>98,99</td> <td>650,00</td> <td>600,00</td> <td>98,48</td> <td>295,00</td> <td>300,00</td> <td>98,33</td> </tr> </table>				597,00	597,00	100,00	622,00	631,00	98,57	684,00	691,00	98,99	650,00	600,00	98,48	295,00	300,00	98,33
597,00	597,00	100,00	622,00	631,00	98,57	684,00	691,00	98,99	650,00	600,00	98,48	295,00	300,00	98,33				
ACUMULADO PRIMER SEMESTRE 2018	ACUMULADO SEGUNDO SEMESTRE 2018	ACUMULADO PRIMER SEMESTRE 2019	ACUMULADO SEGUNDO SEMESTRE 2019	ACUMULADO PRIMER TRIMESTRE 2020	ACUMULADO SEGUNDO TRIMESTRE 2020	ACUMULADO TERCER TRIMESTRES 2020												
597	100	622	98,57	684	98,99	650	98,48	295	98,33									
597		631		691		660		300										


FIRMA DEL RESPONSABLE
CALIDAD

DISEÑADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	Código: GG-F-002
DRA. MARTHA MEJIA MORALES	DR. CARLOS ARTURO GRISALES	DRA. MARTHA LUCIA JIMENEZ	Fecha Modificación: 02 enero 2020 Revisión No. 2
OCO.TP.3326 AUDITOR HSEQ AUDITOR INTERNO CALIDAD	Medico. RM 12062 LIC. SST:129/2018	Gerente General	