

		GESTION GERENCIAL	
CODIGO:		GG-F-001	
¡SUS ALIADOS ESTRATEGICOS!			
FORMATO COMUNICACIÓN INTERNA			Fecha: 01/Enero2020 Versión: 2
Aprobado por: Auditor Calidad	Autorizado por: Gerente General	Página 1 de 1	

CIUDAD: Santiago de Cali

FECHA: JULIO 2021

DE: NANCY JOHANNA LLANOS LOPEZ-CALIDAD

PARA: COMUNIDAD EN GENERAL

ASUNTO: RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION.

Cordial saludo

Apoyados en la Resolución 256 de 2016; disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud, se realiza la encuesta de satisfacción. Con ella se busca 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 dando solución o respuesta acorde a las necesidades y expectativas del usuario. De esta manera se determina si las acciones y estrategias derivadas del plan de mejoramiento fueron ejecutadas y si generaron los resultados esperados.

A continuación, se socializa los resultados obtenidos desde el año 2018 hasta el primer semestre del año 2021.

SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO

3,14 Proporción de la satisfacción global de usuario de IPS

NUMERADOR	Numero de usuarios que respondieron "Muy buena" o "Buena" a la pregunta ¿ cómo califica 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	NANCY JOHANNA LLANOS LÓPEZ

1ER SEMESTRE 2018		2DO SEMESTRE 2018		1ER SEMESTRE 2019		2DO SEMESTRE 2019		1ER SEMESTRE 2020		2DO SEMESTRE 2020		1ER SEMESTRE 2021	
597	605	98,68	622	631	98,57	684	700	97,71	650	660	98,48	295	300
												98,33	2473
												2480	97,71
												1575	1580
												99,68	

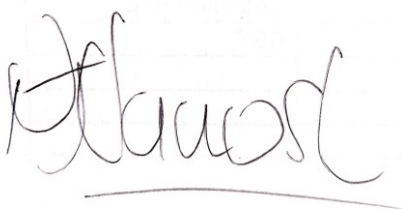
Acumulado primer semestre 2018	Acumulado segundo semestre 2018	Acumulado primer semestre 2019	Acumulado segundo semestre 2019	Acumulado primer semestre 2020	Acumulado segundo semestre 2020	Acumulado primer semestre 2021	Acumulado segundo semestre 2021
1 ER SEMESTRE 2018	2DO SEMESTRE 2018	1ER SEMESTRE 2019	2DO SEMESTRE 2019	1ER SEMESTRE 2020	2DO SEMESTRE 2020	1ER SEMESTRE 2021	
597	622	684	650	295	2473	1575	
605	631	700	660	300	2480	1580	
98,68	98,57	97,71	98,48	98,33	97,71	99,68	

PREPARADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	Código: FT-SST-001
MARTHA CECILIA MEJIA MORALES	DR. CARLOS ARTURO GRISALES	MARTHA LUCIA JIMENEZ CASTAÑO	Fecha Modificación:
GCO.TP.3326 AUDITOR HSEQ AUDITOR INTERNO CALIDAD	Medico. RM 12062 LIC. SST:129/2018	Gerente General	02 Enero2020
			Revisión No. 2

	GESTION GERENCIAL	
	CODIGO:	GG-F-001
¡SUS ALIADOS ESTRATEGICOS!		
FORMATO COMUNICACIÓN INTERNA		Fecha: 01/Enero2020 Versión: 2
Aprobado por: Auditor Calidad	Autorizado por: Gerente General	Página 1 de 1

		SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO																		
3,15 Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a un familiar o amigo																				
NUMERADOR	Número de usuarios que respondieron "DEFINITIVAMENTE SI" o "PROBABLEMENTE SI" a la pregunta ¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?																	RESPONSABLE		
DENOMINADOR	Número de usuarios que respondieron la pregunta																	NANCY JOHANNA LLANOS LÓPEZ		
1ER SEMESTRE 2018			2DO SEMESTRE 2018			1ER SEMESTRE 2019			2DO SEMESTRE 2019			1ER SEMESTRE 2020			2DO SEMESTRE 2020			1ER SEMESTRE 2021		
597	597	100	622	631	98,57	684	691	98,99	650	660	98,48	295	300	98,33	2473	2480	97,71	1592	1600	99,5
Acumulado primer semestre 2018		Acumulado segundo semestre 2018		Acumulado primer semestre 2019		Acumulado segundo semestre 2019		Acumulado primer semestre 2020		Acumulado segundo semestre 2020		Acumulado primer semestre 2021		Acumulado segundo semestre 2021						
1 ER SEMESTRE 2018		2DO SEMESTRE 2018		1ER SEMESTRE 2019		2DO SEMESTRE 2019		1ER SEMESTRE 2020		2DO SEMESTRE 2020		1ER SEMESTRE 2021								
597		622		684		650		295		2473		1592								
597	100	631	98,57	691	98,99	660	98,48	300	98,33	2480	97,71	1600	99,5							

Para constancia de lo anterior se firma en Santiago de Cali a los 2 días del mes de julio de 2021.

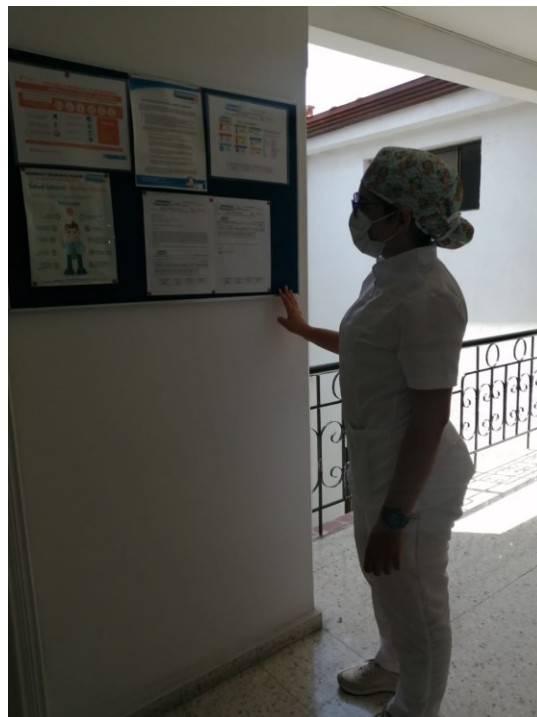
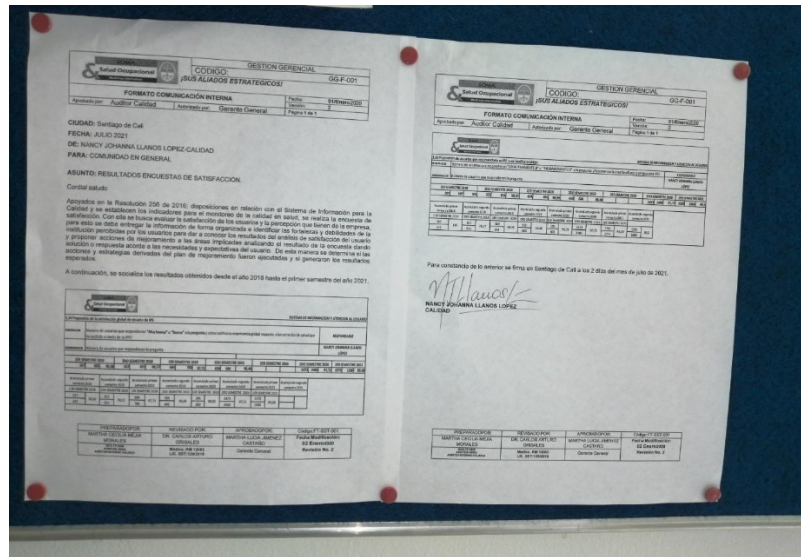


NANCY JOHANNA LLANOS LOPEZ
CALIDAD

PREPARADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	Código: FT-SST-001
MARTHA CECILIA MEJIA MORALES	DR. CARLOS ARTURO GRISALES	MARTHA LUCIA JIMENEZ CASTAÑO	Fecha Modificación: 02 Enero2020
QCO.TP.3326 AUDITOR HSEQ AUDITOR INTERNO CALIDAD	Medico. RM 12062 LIC. SST:129/2018	Gerente General	Revisión No. 2

	GESTION GERENCIAL	
	CODIGO:	GG-F-001
¡SUS ALIADOS ESTRATEGICOS!		
FORMATO COMUNICACIÓN INTERNA		Fecha: 01/Enero2020 Versión: 2
Aprobado por: Auditor Calidad	Autorizado por: Gerente General	Página 1 de 1

EVIDENCIA FOTOGRAFICA CARTELERA INFORMATIVA



PREPARADO POR:	REVISADO POR:	APROBADOPOR:	Código:FT-SST-001
MARTHA CECILIA MEJIA MORALES	DR. CARLOS ARTURO GRISALES	MARTHA LUCIA JIMENEZ CASTAÑO	Fecha Modificación:
QCO.TP.3326 AUDITOR HSEQ AUDITOR INTERNO CALIDAD	Medico. RM 12062 LIC. SST:129/2018	Gerente General	02 Enero2020
			Revisión No. 2