

	EPS-S.AMBUQ.ESS		Fecha: 24/01/2020
	GERENCIA COMERCIAL		COR. INTERNA
	Pág. 1		Revisado por: Gerente General

INFORME DE INDICADORES GESTION DE LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS

Teniendo en cuenta la Circular Externa 000012 del 04 Agosto 2016 y demás normas que adicionen o modifiquen, AMBUQ EPS está desarrollando a nivel institucional el PAMEC (programa de auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención en salud) como un instrumento de evaluación y mejoramiento continuo de los procesos internos y del seguimiento de los indicadores normativos y los propios de la organización que permita la identificación de oportunidades de mejora para la definición de planes de acción que incentiven la mejora continua tanto en nuestros procesos internos como los de la evaluación realizada a nuestra red de prestadores, y así ofrecer un servicio con calidad a nuestros afiliados. Se realizaron un total de 32122 Encuestas de satisfacción a los usuarios que utilizaron los servicios de la EPS en el tercer trimestre año 2019 (Julio - Agosto- Septiembre).

1. Encuestas de Satisfacción al Usuario realizadas

- Encuestas de Satisfacción Global
- Encuestas de Recomendación a Familiares y Amigos
- Encuestas de Usuarios que han pensado cambiarse
- Encuestas de Atención humanizada en Puntos de Atención
- Encuestas de Atención en los servicios Ambulatorio
- Encuestas de Servicios ofrecidos en los Puntos de Atención

2. Resultados Indicadores de gestión:

CONSOLIDADO IV. TRIM. 2019 - INDICADORES DE GESTION DE LA SATISFACCION AL USUARIO						
INDICADOR	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL	ESTÁNDAR	
Proporción de Satisfacción global de los usuarios en la EPS	98,00%	97,00%	93,00%	96,00%	75,00%	↓
Proporción de usuarios que recomendaría su EPS a familiares y amigos	97,00%	97,00%	97,00%	97,00%	83,00%	↑
Proporción de usuarios que ha pensado cambiarse de EAPB	0,07	0,07	0,07	6,62%	11,00%	↑
Proporción de usuarios satisfechos con la atención humanizada en los puntos de atención de la EPS-S	96,28%	93,71%	91,56%	93,85%	90,00%	↓
Proporción de usuarios satisfechos con la oportunidad de la atención en los servicios ambulatorios	85,64%	88,68%	87,85%	87,39%	90,00%	↓
Proporción de usuarios satisfechos con la oportunidad de los servicios ofrecidos en los puntos de la EPS-S	91,22%	93,04%	95,36%	93,21%	90,00%	↑

El objetivo general de los resultados de estas encuestas es conocer la percepción de la calidad que tienen los usuarios desde la perspectiva de su experiencia en el uso de los servicios que ofrece la EPS.

De acuerdo a los estándares esperados para cada uno de los indicadores se observa que en la atención humanizada en los puntos de atención nos encontramos con una percepción favorable de los usuarios con 3.85 puntos por encima del estándar.

	EPS-S.AMBUQ.ESS		Fecha: 24/01/2020
	GERENCIA COMERCIAL		COR. INTERNA
	Pág. 2		Revisado por: Gerente General

De los resultados obtenidos de este trimestre se evidencia el cumplimiento en 5 de los 6 indicadores, los cuales se encuentran por encima del estándar.

En la oportunidad de la atención en los servicios ofrecidos nos encontramos por encima del objetivo en 3,21 puntos del estándar establecido, mientras que en la oportunidad de la atención en los servicios ambulatorios el resultado nos ubica por debajo del estándar en 2,61 puntos.

Continuamos en el mejoramiento de la calidad en salud, al desarrollo de estrategias que permitan mejorar el desempeño de la EPS para así garantizar un óptimo servicio de salud a los afiliados.