

## OPORTUNIDAD DE MEJORA DE LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS



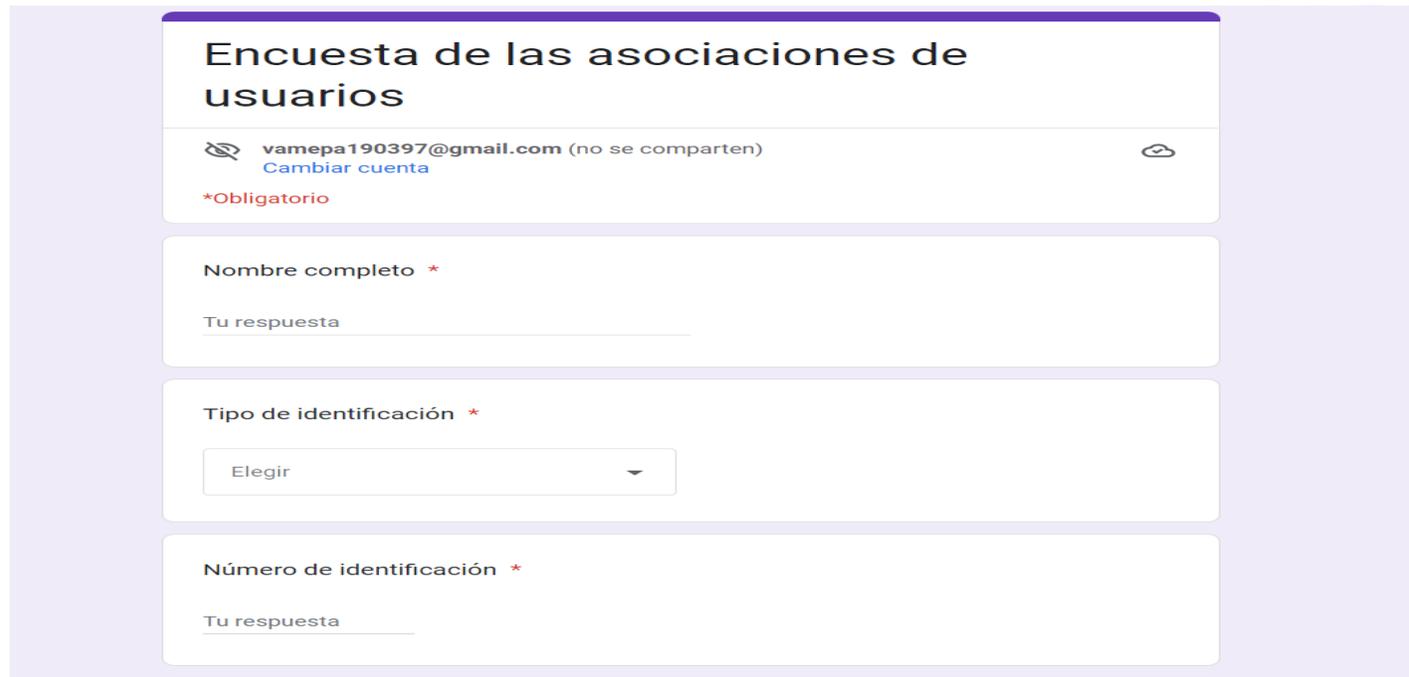
**Dado el número de integrantes de la Asociación y el poder de despliegue que tienen en las sedes, desarrollen herramientas que les ayude a identificar las necesidades y expectativas de los usuarios de manera periódica, con el fin de tener mecanismos de escucha activos e intervenir las necesidades de manera sistémica.**

Teniendo en cuenta la oportunidad de mejora expresada por el proceso de acreditación; nosotros los integrantes de las asociaciones de usuarios de la Red de Salud del Centro ESE de las comunas 8 - 9 - 10 - 11 y 12 de la ciudad de Cali consideramos pertinente la elaboración de una encuesta que permita medir e identificar las necesidades y expectativas de los usuarios frente al servicio que brinda la entidad.

La encuesta cuenta con cinco preguntas básicas de identificación del paciente y cinco preguntas sobre la pre atención, atención y post atención; las asociaciones de usuarios en las salas de espera, se presentan y explican que van a realizar una encuesta de satisfacción para conocer las necesidades y percepciones frente a los servicios brindados. Se eligió una muestra de 100 encuestas donde se aplicó 10 encuestas por IPS como prueba piloto. Se espera mantener la aplicación de la encuesta de manera semestral.

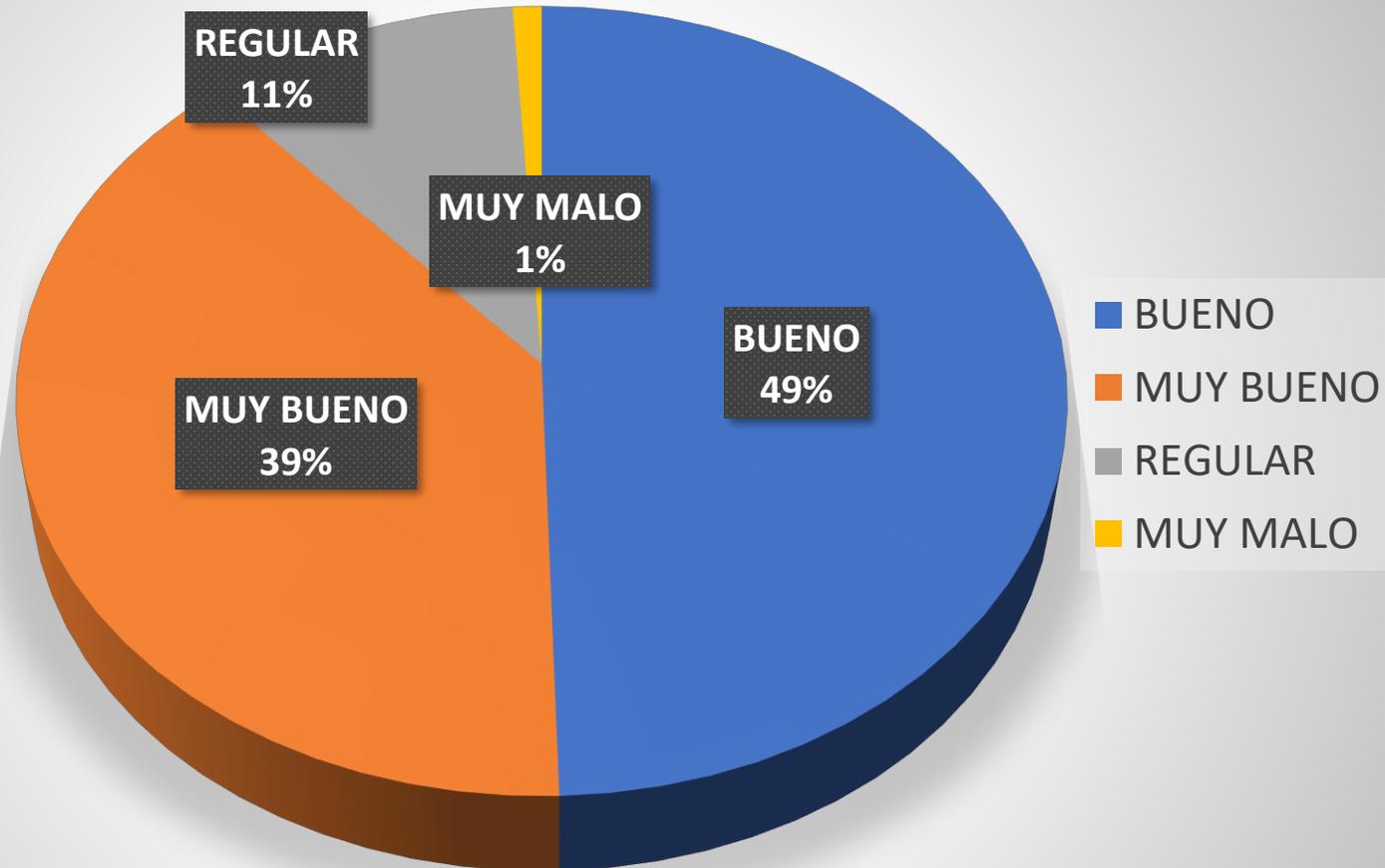
Según lo mencionado anteriormente se elaboró un formulario electrónico para ingresar las encuestas realizadas por las asociaciones de usuarios, contando así con una herramienta tecnológica que facilite consolidar la información para evaluar la prestación de los servicios en las instituciones y generar acciones de mejora.

Se adjunta el link del formulario donde se construyó la encuesta <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfM68dFiEOoTIqCT8LwEzc00p8UFEHk3iSWZ77pS5BwKoLwKQ/viewform?vc=0&c=0&w=1&flr=0>



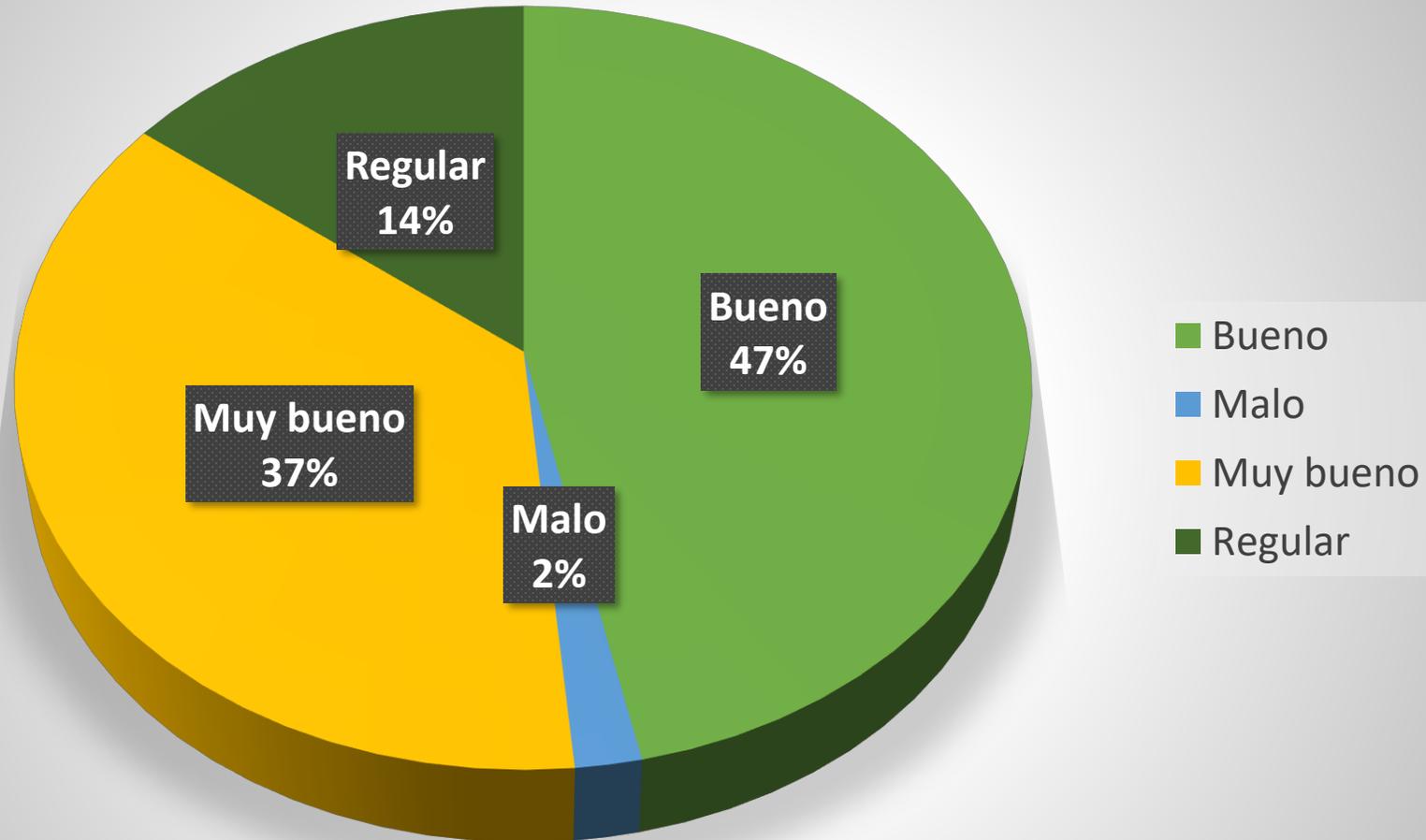
The screenshot shows a Google Forms interface for a survey titled "Encuesta de las asociaciones de usuarios". At the top, it identifies the creator as "vamepa190397@gmail.com" with a "Cambiar cuenta" link. A red asterisk indicates that the following fields are mandatory. The first field is "Nombre completo", followed by a text input field with the placeholder "Tu respuesta". The second field is "Tipo de identificación", which is a dropdown menu currently showing "Elegir". The third field is "Número de identificación", followed by another text input field with the placeholder "Tu respuesta".

## RESULTADOS DE LA OPORTUNIDAD DE MEJORA



¿Cómo considera usted que es la orientación de los funcionarios en las IPS?

## RESULTADOS DE LA OPORTUNIDAD DE MEJORA

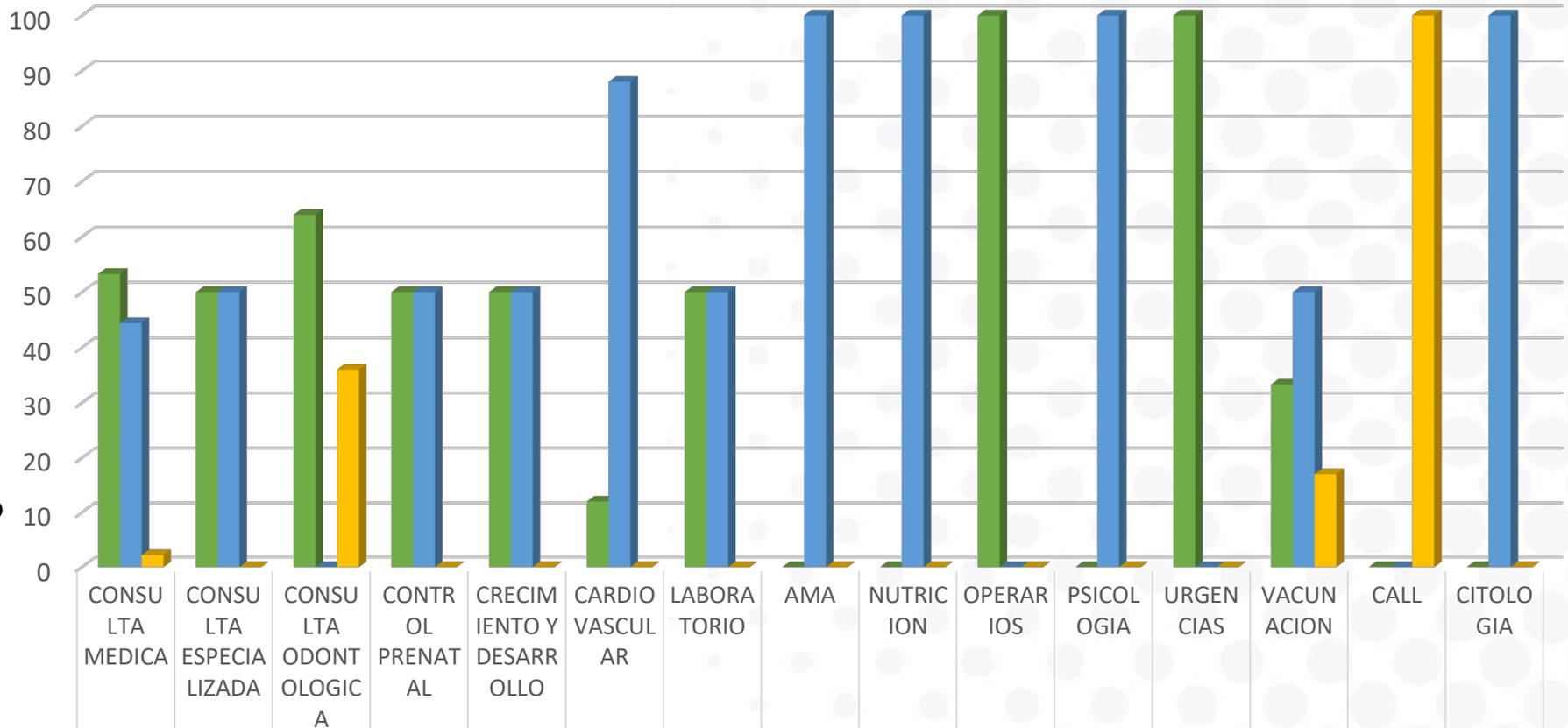


**¿Cómo califica la habilidad por parte del personal del área para brindar información clara y precisa sobre los tramites correspondientes?**



## CALIFICACION DE LOS SERVICIOS

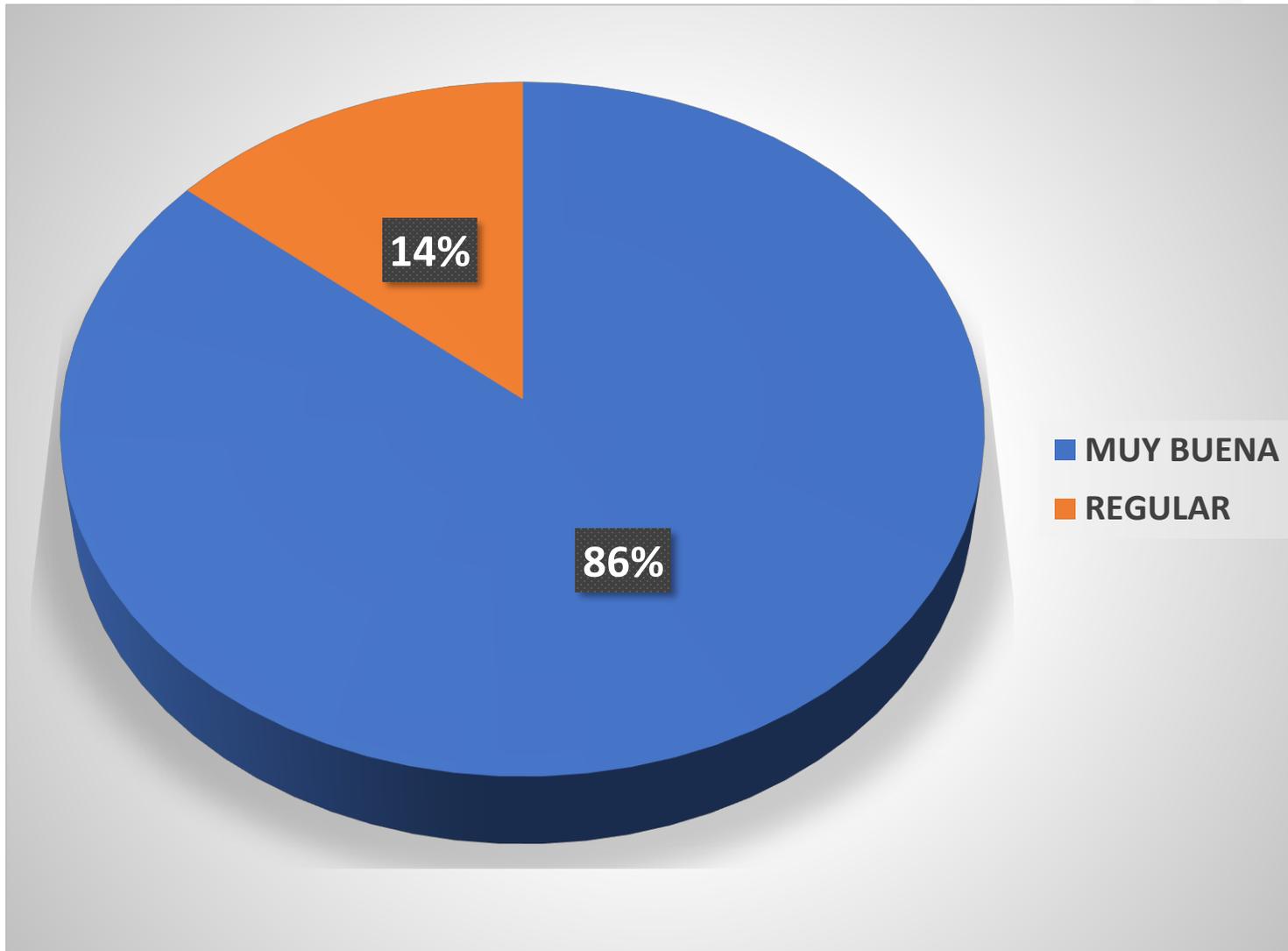
De acuerdo al servicio solicitado ¿Cómo fue su experiencia en la atención recibida?



	CONSULTA MEDICA	CONSULTA ESPECIALIZADA	CONSULTA ODONTOLÓGICA	CONTROL PRENATAL	CRECIMIENTO Y DESARROLLO	CARDIOVASCULAR	LABORATORIO	AMA	NUTRICION	OPERARIOS	PSICOLOGIA	URGENCIAS	VACUNACION	CALL	CITOLOGIA
■ BUENO %	53.3	50	64	50	50	12	50	0	0	100	0	100	33.3	0	0
■ MUY BUENO %	44.4	50	0	50	50	88	50	100	100	0	100	0	50	0	100
■ REGULAR %	2.2	0	36	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17	100	0

■ BUENO %   ■ MUY BUENO %   ■ REGULAR %





¿Cómo califica los carteles, afiches y materiales de orientación visual en las IPS?

## COMPROMISOS DE LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS



- La participación activa y constante en las actividades realizadas tanto por la ESE como por los integrantes de las asociaciones
- La iniciativa de las asociaciones de usuarios para proponer y gestionar actividades para su crecimiento como asociación.
- La determinación y vocación de servicio de las asociaciones de usuarios para influir de forma positiva en la prestación de los servicios ofrecidos en la red
- Apoyo voluntario en las actividades realizadas por la Red de Salud Centro.

