

	EPS-S.AMBUQ.ESS		Fecha: 11/07/2019
	GERENCIA COMERCIAL		COR. EXTERNA
	Pág. 1		Revisado por: Gerente General

INFORME DE INDICADORES GESTION DE LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS

En nuestra página web <http://www.ambuq.org.co/>, usted podrá encontrar los indicadores de gestión de la satisfacción 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 81251 Encuestas de satisfacción a los usuarios que utilizaron los servicios de la EPS en el primer trimestre año 2019 (Enero-Febrero-Marzo).

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 I. TRIM. 2019 - INDICADORES DE GESTION DE LA SATISFACCION AL USUARIO						
INDICADOR	ENE.	FEB.	MAR.	TOTAL	ESTÁNDAR	
Proporción de Satisfacción global de los usuarios en la EPS	87.76%	90.37%	91.90%	90.01%	75.00%	↑
Proporción de usuarios que recomendaría su EPS a familiares y amigos	92.51%	90.94%	94.63%	92.69%	83.00%	↑
Proporción de usuarios que ha pensado cambiarse de EAPB	5.96%	6.01%	6.46%	6.14%	11.00%	↑
Proporción de usuarios satisfechos con la atención humanizada en los puntos de atención de la EPS-S	82.30%	80.30%	89.55%	84.05%	90.00%	↓
Proporción de usuarios satisfechos con la oportunidad de la atención en los servicios ambulatorios	88.75%	90.82%	93.20%	90.92%	90.00%	↑
Proporción de usuarios satisfechos con la oportunidad de los servicios ofrecidos en los puntos de la EPS-S	80.69%	84.31%	93.67%	86.22%	90.00%	↓

Vigilado Supersalud

Sede Oficina Nacional Carrera 51 No. 79 – 34 of. 207 Telfax:(5) 3369120 - 3369128

Página Web: www.ambuq.org.co

Barranquilla - Atlántico

	EPS-S.AMBUQ.ESS		Fecha: 11/07/2019
	GERENCIA COMERCIAL		COR. EXTERNA
	Pág. 2		Revisado por: Gerente General

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 y oportunidad de los servicios ofrecidos en los puntos nos encontramos 5.5 puntos y 3,8 respectivamente por debajo del objetivo.

Encontramos que los usuarios tienen una alta satisfacción global de la Eps lo cual nos ubica por 15,01 puntos por encima de la meta fijada. Así mismo se evidencia un margen de ganancia del 4,86% del 11% establecido para los usuarios que Han pensado cambiarse a otra EAPB.

Indudablemente esta conclusión nos invita al mejoramiento de la calidad en salud, al desarrollo de estrategias que permitan mejorar el desempeño de la EPS para así garantizar un óptimo servicio al afiliado.