

**CONSOLIDADO GENERAL ENCUESTA DE SATISFACCION
DE ENERO A SEPTIEMBRE DEL 2025**

**ANÁLISIS DE COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA CON RESPECTO A LOS
SERVICIOS DE SALUD QUE A RECIBIDO DE LA IPS CONA**

- **Total de encuestas aplicadas:** 165
- **Periodos evaluados:**
 - Enero–Marzo
 - Abril–Junio
 - Julio–Septiembre

Ítem evaluado	Respuesta	Cantidad total	Porcentaje
CALIDAD DE LA ATENCION	Muy buena	137	83.0 %
	Buena	21	12.7 %
	Regular	7	4.3 %
TOTAL		165	100%

Interpretación de resultados

a) Alta satisfacción predominante

El **83 % de los usuarios** califica su experiencia como **muy buena**, lo que evidencia que la iOS CONA cumple de manera consistente con las expectativas de los usuarios en la prestación de los servicios de salud. Este resultado refleja eficiencia en la atención, trato adecuado del personal y percepción positiva del servicio recibido.

b) Satisfacción aceptable pero mejorable

El **12.7 %** de los encuestados considera su experiencia como **buena**, lo que indica que, si bien el servicio cumple, existen aspectos puntuales que podrían optimizarse para convertir estas experiencias en *muy buenas*. Este grupo representa una oportunidad clara de mejora continua.

c) Casos de experiencia regular

El **4.3%** califica su experiencia como **regular**. Aunque es un porcentaje bajo, resulta relevante desde el enfoque de calidad, ya que este grupo puede estar asociado a situaciones como:

- Tiempos de espera prolongados
- Dificultades en la asignación de citas
- Falta de información o seguimiento
- Percepción de atención menos personalizada

La identificación de estos factores es clave para evitar que estas experiencias impacten negativamente la imagen institucional.

Análisis por tendencia trimestral

Se observa que el segundo trimestre (abril-junio) presenta el **mayor porcentaje de calificaciones "muy buenas"**, lo que sugiere una mejora en la prestación del servicio durante este periodo. En el tercer trimestre se mantienen altos niveles de satisfacción, aunque aparecen nuevamente calificaciones "regulares", lo cual indica la necesidad de mantener controles constantes de calidad.

Recomendaciones

1. **Fortalecer las buenas prácticas del personal de salud**
Replicar los procesos y acciones implementadas en el segundo trimestre, ya que reflejan un impacto positivo en la percepción del usuario.
2. **Analizar los casos con calificación "regular"**
Implementar un seguimiento específico (encuestas cortas o llamadas) para identificar las causas reales de insatisfacción.
3. **Mejorar la experiencia del usuario en puntos críticos**
 - Optimizar tiempos de espera
 - Fortalecer la comunicación con el paciente
 - Brindar información clara sobre procesos y servicios.

4. Capacitación continua al personal

Enfocada en atención humanizada, comunicación efectiva y trato digno al usuario.

5. Monitoreo permanente de la satisfacción

Mantener la aplicación trimestral de la encuesta para detectar oportunamente variaciones en la percepción del servicio.

El análisis de los tres trimestres evidencia que la IPSCONA presenta un **alto nivel de satisfacción general**, con una tendencia positiva sostenida. No obstante, las calificaciones

"buena" y "regular" representan una **oportunidad estratégica de mejora**, permitiendo fortalecer la calidad del servicio y consolidar una experiencia de atención integral y humanizada.

ANÁLISIS CON RESPECTO SI RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS LA IPS CONA

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Definitivamente sí	159	96.4 %
Probablemente sí	6	3.6 %
Total	165	100%

Interpretación de resultados

a) Alta disposición a recomendar

El **96.4 % de los encuestados** manifiesta que **definitivamente recomendaría** la IPS CONA a familiares y amigos, lo cual refleja un **alto nivel de confianza y satisfacción general** con los servicios de salud prestados. Esto es un indicador clave de fidelización y reputación positiva de la institución.

b) Recomendación probable

El **3.6 % restante** indica que recomendaría **probablemente**, lo que sugiere un nivel de satisfacción aceptable, pero con algunos aspectos que podrían mejorar para convertir esa recomendación "probable" en "definitiva".

- Este grupo podría estar relacionado con experiencias calificadas como "buena" o "regular" en la atención, lo que refuerza la necesidad de monitoreo y mejora continua.

Implicaciones estratégicas

- La IPS CONA goza de alta credibilidad entre sus usuarios.
- La disposición a recomendar está directamente vinculada con la percepción de calidad y trato recibido.
- Las pequeñas áreas de mejora identificadas en la satisfacción del usuario pueden transformar la totalidad de recomendaciones "probables" en "definitivas", fortaleciendo aún más la reputación institucional.

Recomendaciones

1. **Mantener y fortalecer la atención de alta calidad**
Garantizar que las buenas prácticas de atención se mantengan en todos los trimestres y áreas de servicio.
2. **Seguimiento a los casos "probablemente sí"**
Identificar las causas que impiden que estos usuarios den una recomendación definitiva (ej.: tiempos de espera, comunicación, procesos administrativos).
3. **Programas de fidelización y retroalimentación**
 - Encuestas periódicas cortas de satisfacción
 - Reconocimiento a personal destacado
 - Información clara y accesible sobre los servicios
4. **Capacitación continua del personal:** En atención humanizada y comunicación efectiva, para maximizar la satisfacción y la disposición a recomendar.

El análisis muestra que la **IPS CONA goza de una sólida reputación entre sus usuarios**, con la gran mayoría dispuesta a recomendar sus servicios. Mantener los estándares de atención y reforzar los puntos de mejora permitirá consolidar aún más esta percepción positiva, convirtiendo la recomendación en un factor estratégico para la fidelización y promoción del servicio.

ATT 
Neida Arroyo
Gerente General
Centro Odontológico Nuevo Amanecer
NIT: 900.334.726-7

TEL: 317 833 8721 conuevoamanecer@hotmail.com
CALLE 3 N° 46 - 44 BARRIO BELLAVISTA BUENAVENTURA - VALLE