



ENCUESTA DE SATISFACCION 2020

ENCUESTA DE SATISFACCION DICIEMBRE 2020

La encuesta hace parte del seguimiento y evaluación a la gestión de la calidad en la atención en salud para los afiliados a Fundación Salud Mía EPS en cumplimiento en el marco del sistema obligatorio de garantía de la calidad.

En el caso de esta acción de investigación sectorial, la encuesta se realiza con la finalidad de efectuar un diagnóstico acerca de la experiencia frente a los servicios recibidos por Fundación Salud Mía EPS.

Población: Afiliados al Sistema General de Seguridad Social que se encuentren activos en la EPS fundación Salud Mía.

Tipo de Muestra y Tamaño: Se ha seleccionado una muestra de 7590 a usuarios con atenciones en las IPS del IMAP e ICV del 01 al 30 de Noviembre del 2020.

Se aplicaron 219 encuestas

Población de 7590

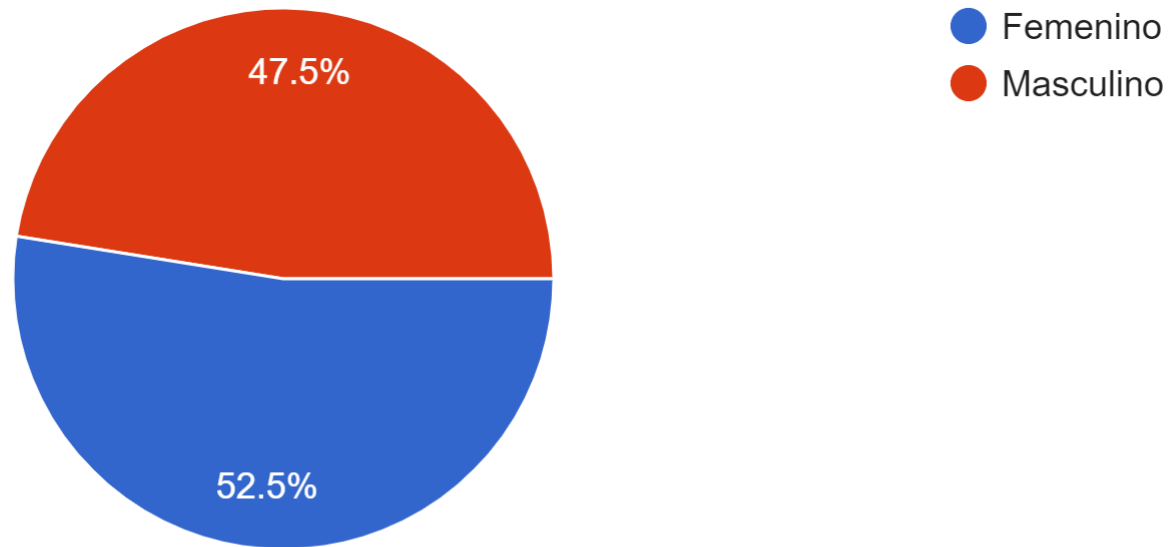
Nivel de confianza 90%

Margen de error 5%

RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION DICIEMBRE 2020

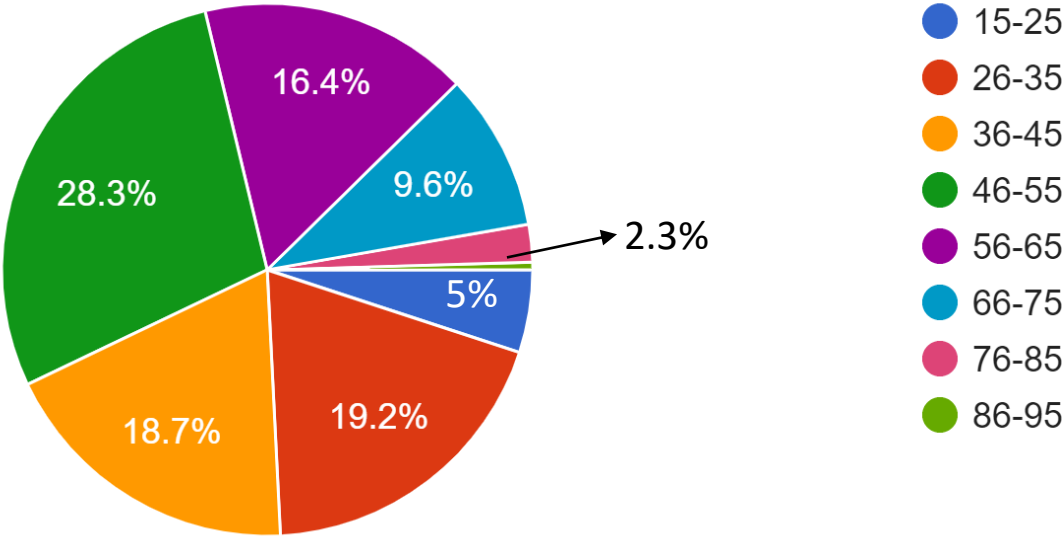
SEXO:

219 respuestas



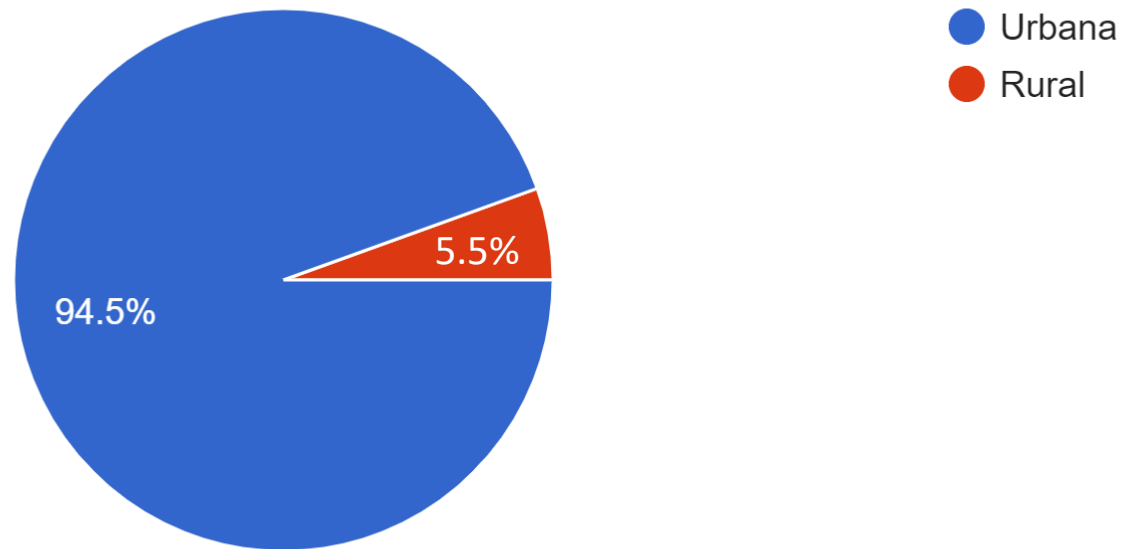
RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION DICIEMBRE 2020

EDAD:
219 respuestas



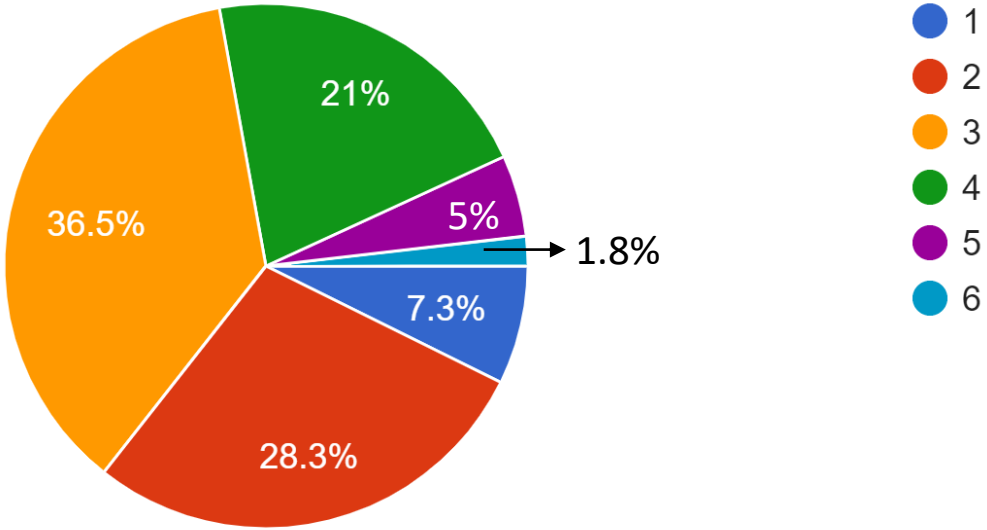
RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION DICIEMBRE 2020

Zona Geográfica:
219 respuestas



RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION DICIEMBRE 2020

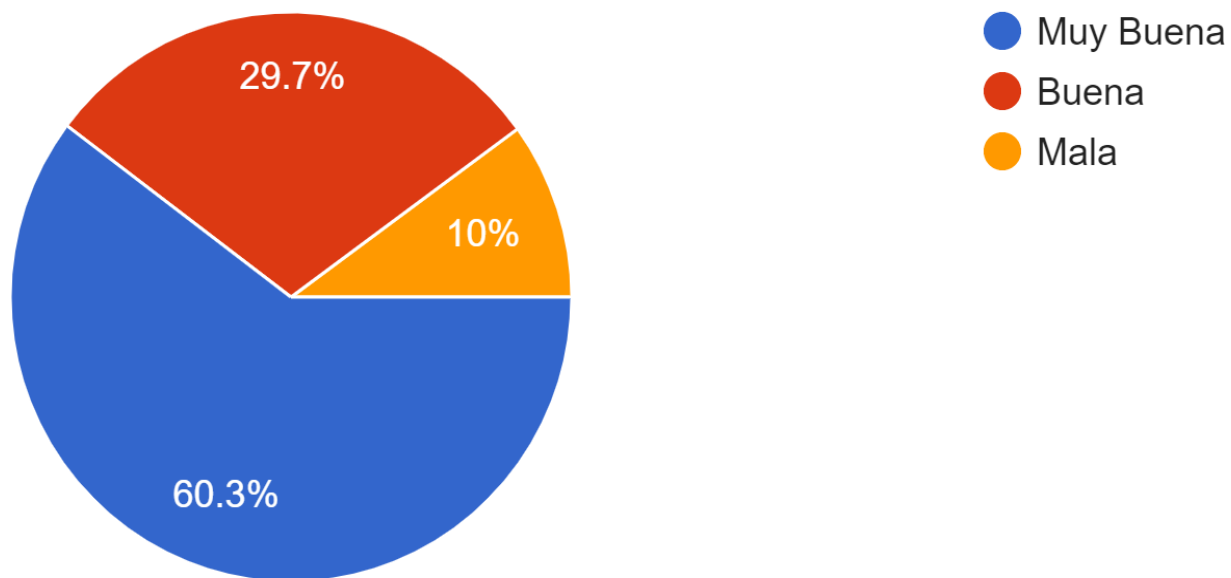
Estrato
219 respuestas



RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION DICIEMBRE 2020

Indique su nivel de satisfacción global con la atención recibida en Fundación Salud Mía EPS.

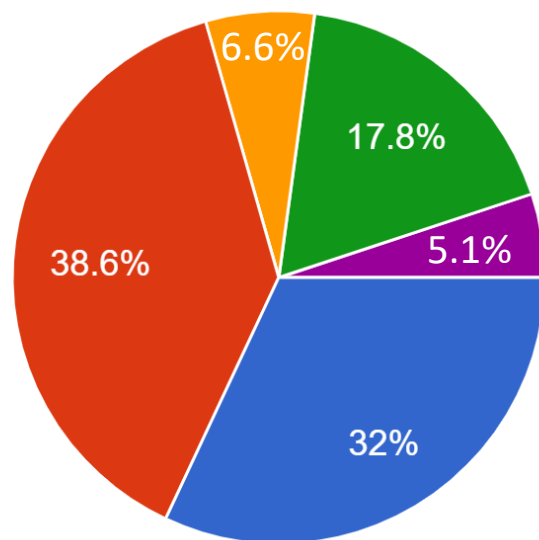
219 respuestas



RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION DICIEMBRE 2020

De las siguientes razones, señale aquella por la cual se encuentra satisfecho con la atención recibida en Salud Mía EPS:

197 respuestas

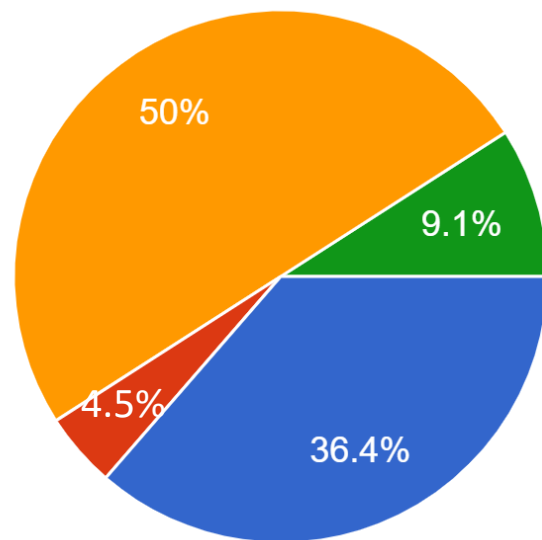


- Atención amable
- Calidad de los profesionales
- Fácil acceso
- Oportunidad en la atención
- Resolvieron todas mis inquietudes

RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION DICIEMBRE 2020

En caso de encontrarse Insatisfecho con la atención recibida en Salud Mía EPS por favor indique las causas:

22 respuestas

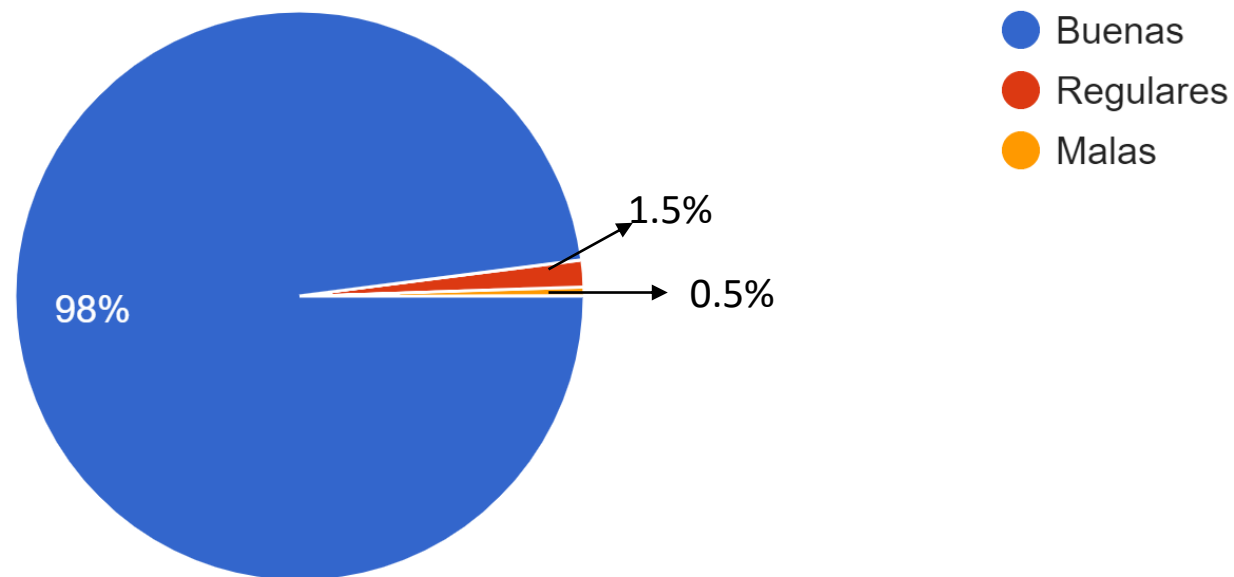


- Demora en la atención
- Difícil acceso
- No cumplieron con la expectativa de servicio
- No resolvieron mis inquietudes

RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION DICIEMBRE 2020

Considera que las instalaciones de las IPS donde fue atendido son:

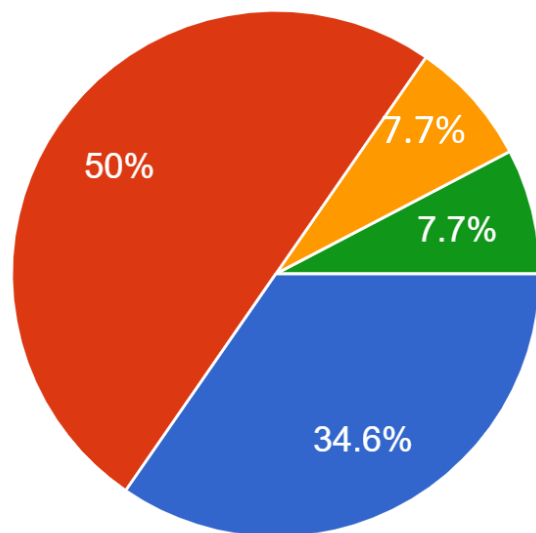
197 respuestas



RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION DICIEMBRE 2020

Cual IPS?

26 respuestas

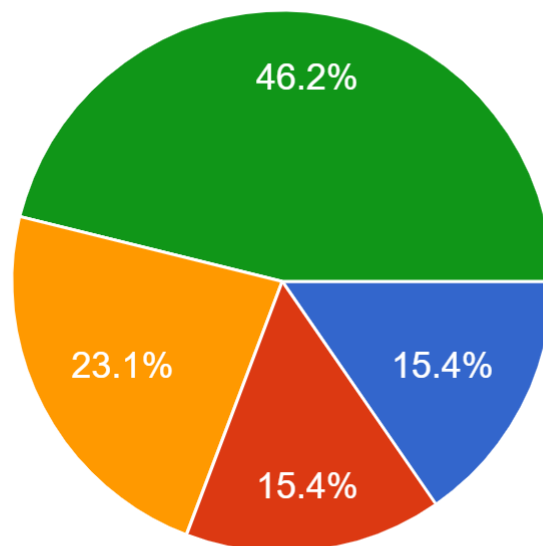


- HIC
- IMAP
- FARMACIA
- INSTITUTO CARDIOVASCULAR
- IMOC
- UNIVER
- CLÍNICA SAN PABLO
- CLINICA CHICAMOCHA
- REHABILITDEMOS
- IDIME
- ILILASERDENT (Odontología)

RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION DICIEMBRE 2020

Cual Municipio?

13 respuestas

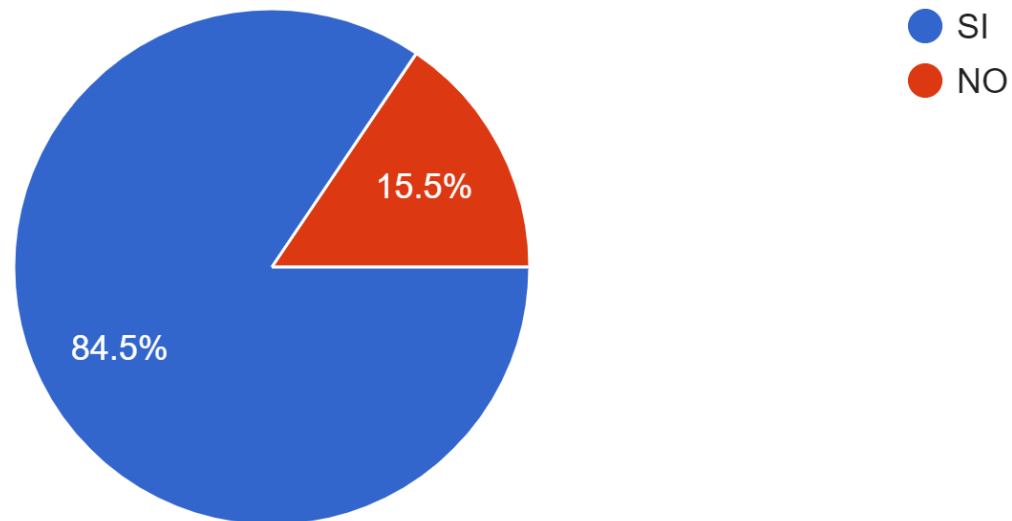


- Bucaramanga
- Floridablanca
- Giron
- Piedecuesta

RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION DICIEMBRE 2020

Se encuentra satisfecho con los servicios Médicos recibidos en las diferentes IPS prestadoras?

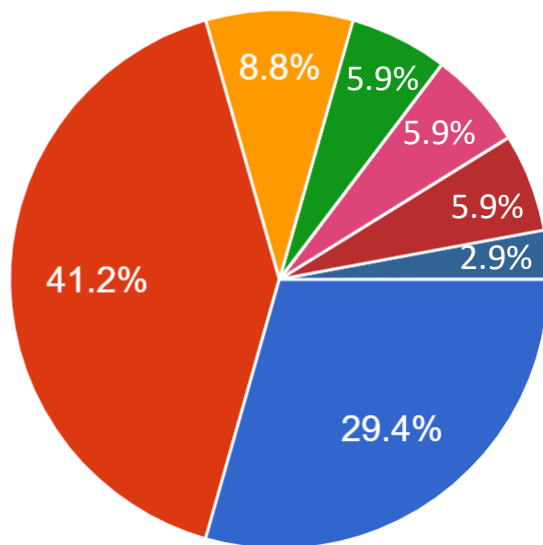
219 respuestas



RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION DICIEMBRE 2020

Cual IPS?

34 respuestas

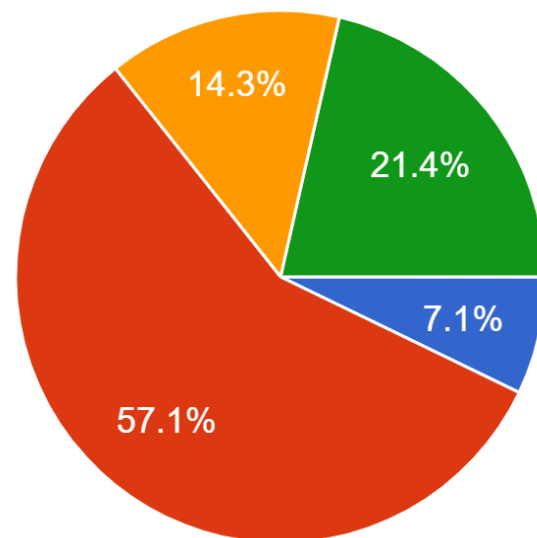


- HIC
- IMAP
- FARMACIA
- INSTITUTO CARDIOVASCULAR
- IMOC
- UNIVER
- CLÍNICA SAN PABLO
- CLÍNICA CHICAMOCHA
- REHABILITDEMOS
- IDIME
- ILILASERDENT (Odontología)

RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION DICIEMBRE 2020

Cual Municipio?

14 respuestas

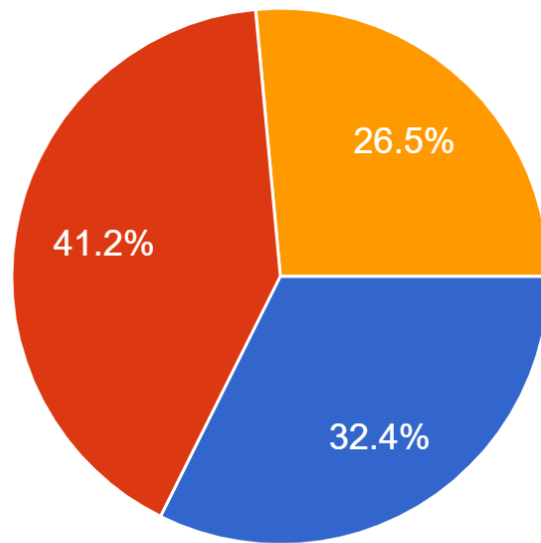


- Bucaramanga
- Piedecuesta
- Giron
- Floridablanca

RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION DICIEMBRE 2020

Por que?

34 respuestas

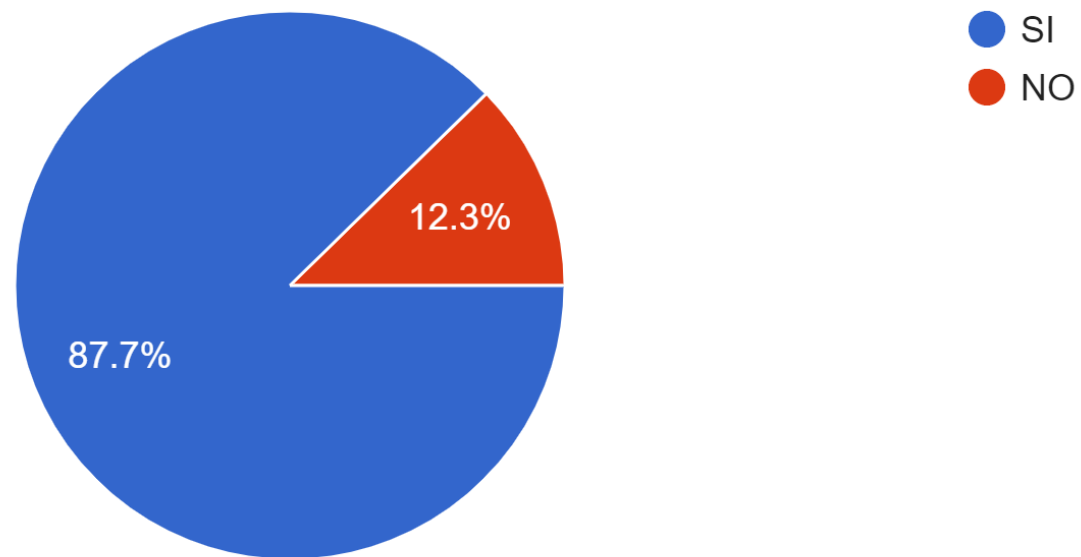


- Demora en la atención
- No cumplieron con la expectativa del servicio
- No conformidad con la atención del profesional

RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION DICIEMBRE 2020

Le explicaron su situación de salud, de manera que usted entendiera ?

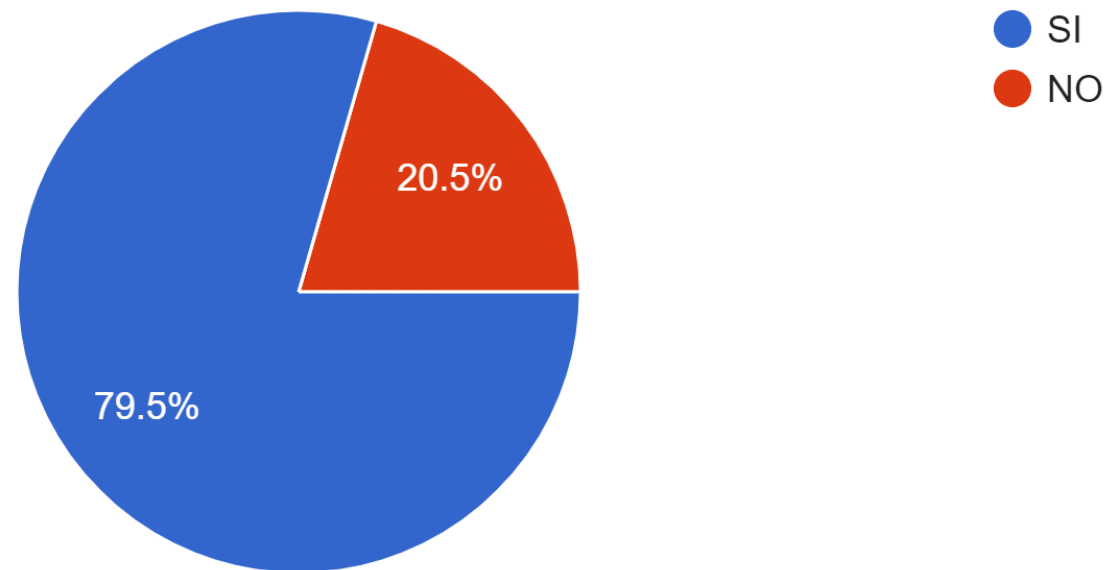
219 respuestas



RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION DICIEMBRE 2020

Le prescribieron medicamentos?

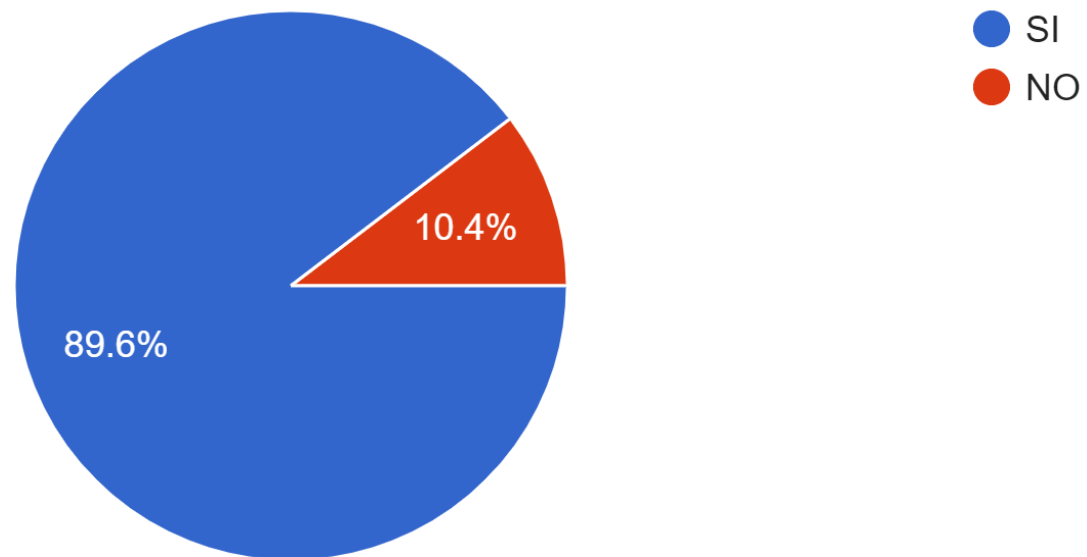
219 respuestas



RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION DICIEMBRE 2020

Los medicamentos le fueron entregados completos?

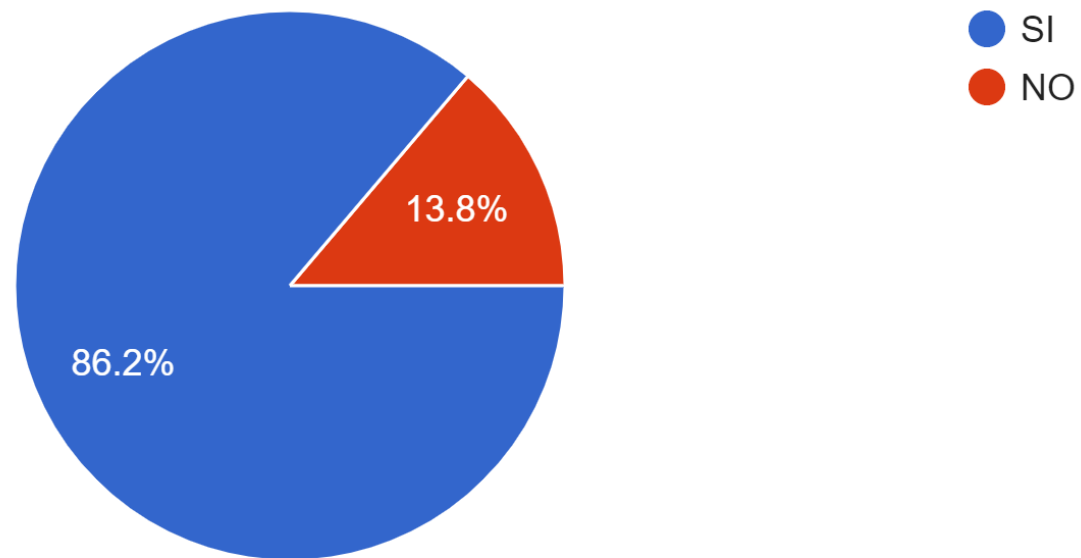
173 respuestas



RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION DICIEMBRE 2020

Los medicamentos le fueron entregados de manera oportuna?

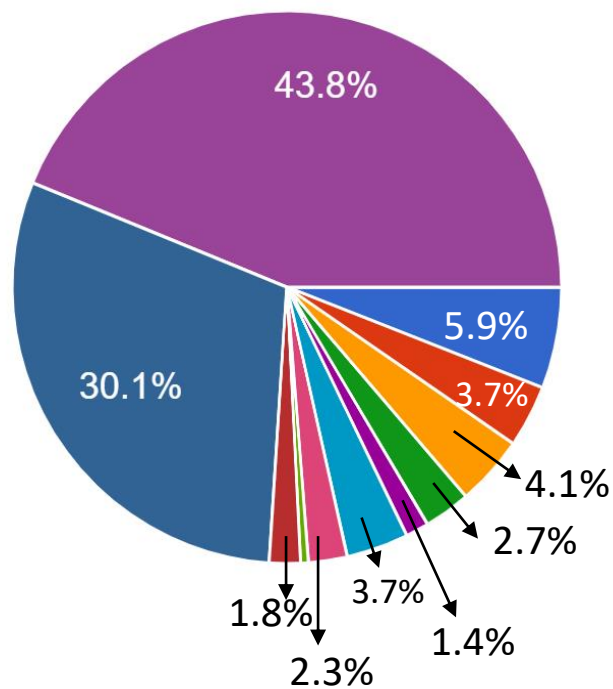
174 respuestas



RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION DICIEMBRE 2020

Por que medio se entero sobre Fundación Salud Mía EPS?

219 respuestas

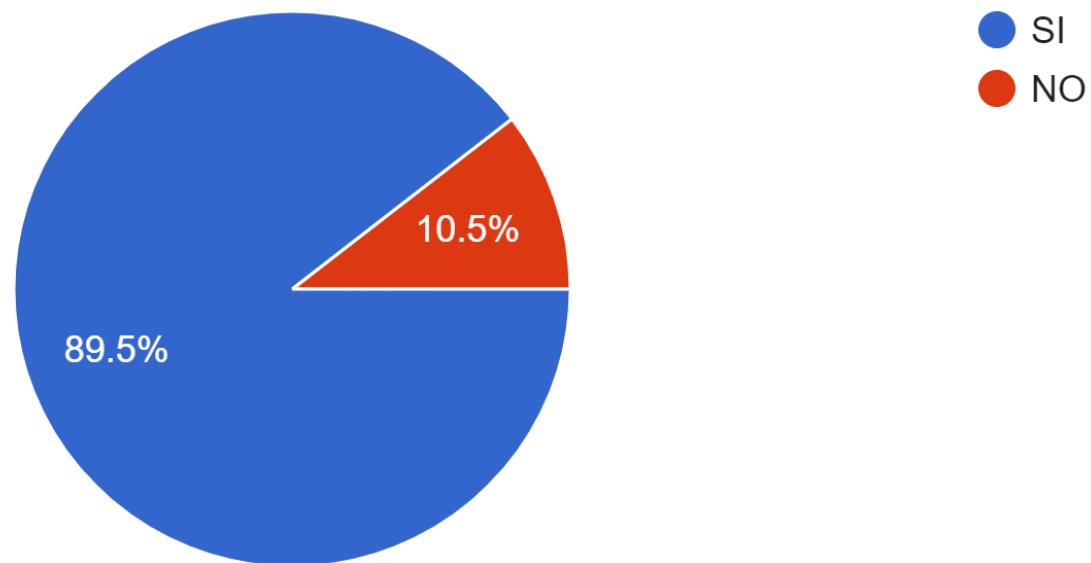


- Portal Web de Salud Mia
- Radio
- Vallas, volantes, afiches etc.
- Redes sociales
- Pantallas publicitarias
- Vanguardia impresa
- Vanguardia web
- Q'hubo
- Gente de cabecera o Cañaverál
- Asesor comercial EPS
- Un amigo, conocido, voz a voz
- Google

RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION DICIEMBRE 2020

Recomendaría SaludMia EPS a un familiar o conocido suyo?

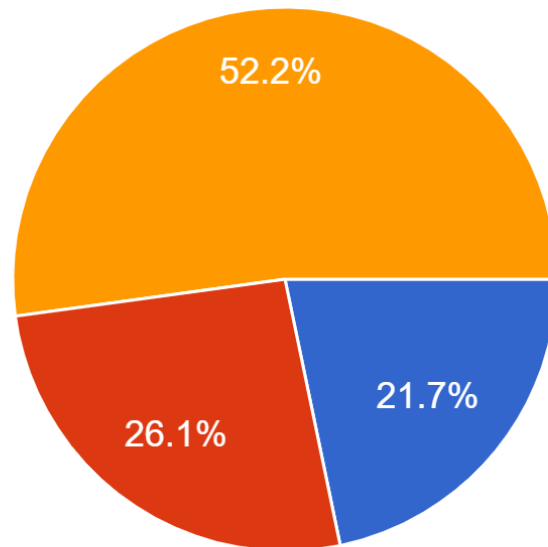
219 respuestas



RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION DICIEMBRE 2020

Por que?

23 respuestas

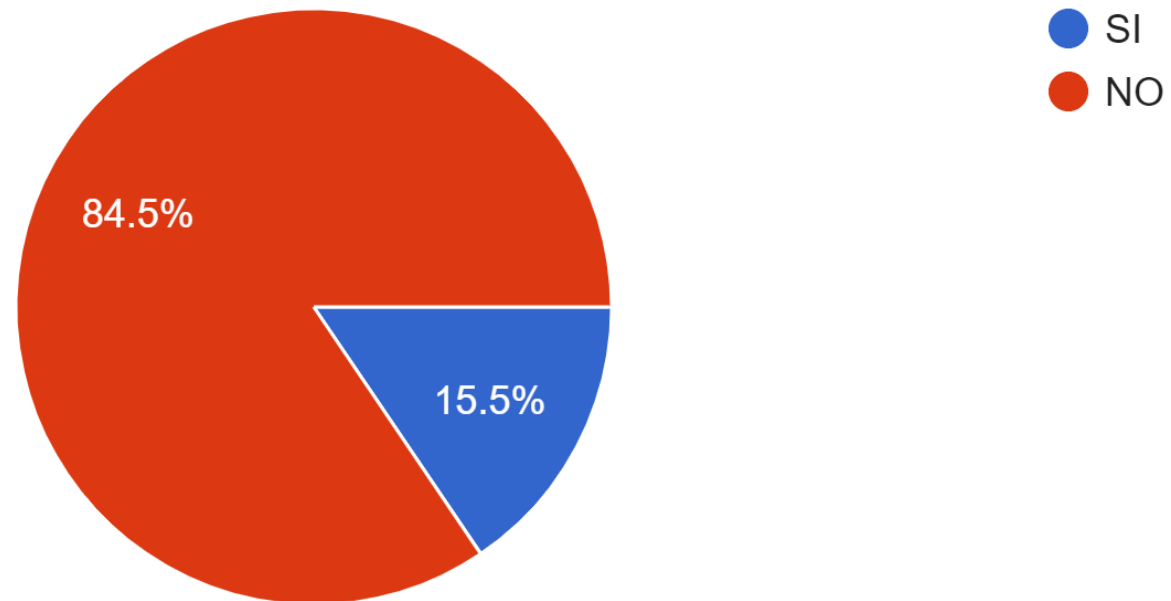


- Mal servicio
- Mala atención medica
- No cumplieron las expectativas del servicio

RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION DICIEMBRE 2020

¿En algún momento ha pensado en trasladarse a otra EPS?

219 respuestas



PUNTOS DE ATENCION

Puntos De Atención Administrativa



01 Piedecuesta SEDE PRINCIPAL

SEDE PIEDECUESTA - FUNDACION SALUD MIA EPS

Complejo Médico HIC – CIE Centro
Internacional de Especialistas Piso 12 ALA SUR
Km 7 Autopista Bucaramanga - Piedecuesta
Valle de Menzuli, Santander, Colombia
Horario: Lunes a Viernes: 8 am a 12 m y de 2 pm a 5:00 pm.

Teléfono: 7- 6394747



02 Bucaramanga

SEDE BUCARAMANGA - FUNDACION SALUD MIA EPS

Calle 53 # 31-69 Antiguo Campestre
Bucaramanga, Santander, Colombia
Horario: Lunes a Viernes: 8 am a 12 m y de 2 pm a 5:00 pm.

Teléfono: 7- 6394747



03 Giron

SEDE GIRÓN - FUNDACION SALUD MIA EPS

Calle 28 # 27-21 PARQUE LAS NIEVES

Girón, Santander, Colombia

Horario: Lunes a Viernes: 8 am a 12 m y de 2 pm a 5:00 pm.

Teléfono: 7- 6394747

LINEAS DE ATENCION EPS SALUDMIA

Las líneas de atención para nuestros usuarios son:

- Medicina general- IMAP: 6782828 o por medio de la app citas salud mía.
- Medicina especializada HIC (Hospital Internacional de Colombia): 6394040
- Medicina especializada ICV (Instituto Cardiovascular): 6390000
- Línea de atención de la EPS: 6394747



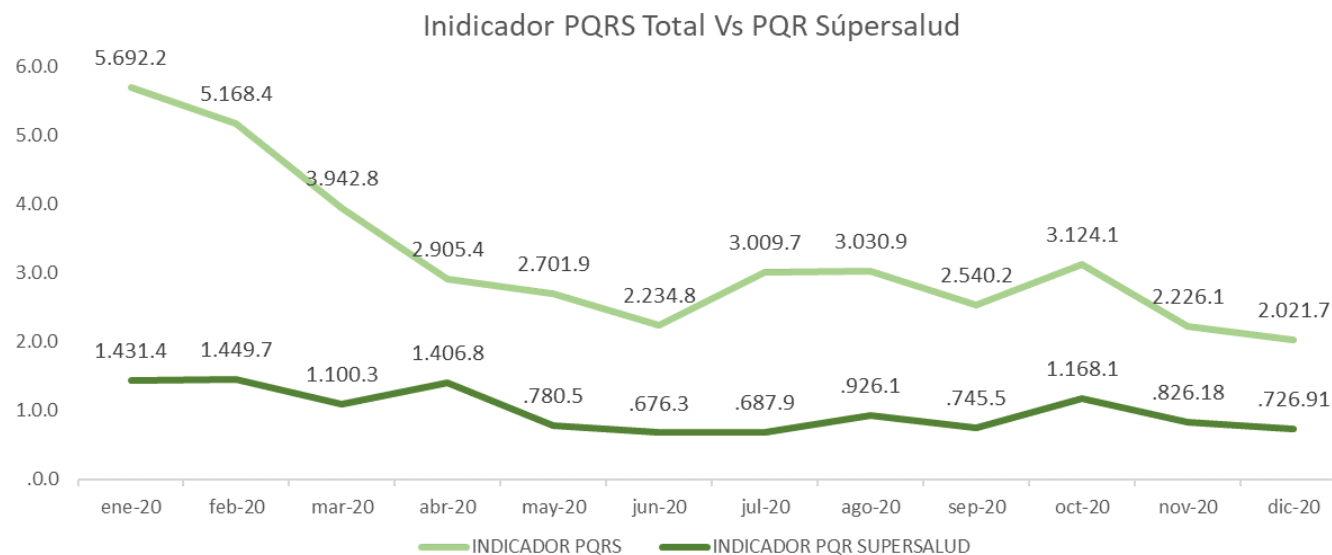
CANALES DE COMUNICACIÓN DE LA EPS

- Correo electrónico: contacto@saludmia.org
- Línea 018000980001 o al 6394747
- Página web <http://www.saludmia.org/saludmia/contactenos/pqrs>



COMPARATIVO PQRS POR MES 2020

PQRS x cada 1000 Afiliados en Base de Datos										
Mes de Radicación	Afiliados BDU A (Corte a Final de cada Mes)	PQRS	INDICADOR PQRS	CANTIDAD PQRS SUPERSALUD	INDICADOR PQR SUPERSALUD	INCIDENCIAS LOCALES	INDICADOR INCIDENCIAS LOCALES	TOTAL PQRS	INDICADOR CONSOLIDADO	Ranking PQRS Supersalud
ene-20	30.041	171	5.7	43	1.4	15	0.5	186	6.2	6
feb-20	31.731	164	5.2	46	1.4	33	1.0	197	6.2	4
mar-20	32.718	129	3.9	36	1.1	22	0.7	151	4.6	3
abr-20	32.698	95	2.9	46	1.4	134	4.1	229	7.0	6
may-20	33.310	90	2.7	26	0.8	92	2.8	182	5.5	1
jun-20	34.008	76	2.2	23	0.7	113	3.3	189	5.6	1
jul-20	34.887	105	3.0	24	0.7	124	3.6	229	6.6	1
ago-20	35.633	108	3.0	33	0.9	135	3.8	243	6.8	1
sep-20	36.217	92	2.5	27	0.7	121	3.3	213	5.9	1
oct-20	36.811	115	3.1	43	1.2	93	2.5	208	5.7	2
nov-20	43.574	97	2.2	36	0.83	73	1.7	170	3.9	1
dic-20	44.022	89	2.0	32	0.73	142	3.2	231	5.2	1





GRACIAS