

**4.1. RESULTADO DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS A LAS DIFERENTES ENTIDADES CONTRATANTES DE NUESTROS SERVICIOS DE SALUD.**

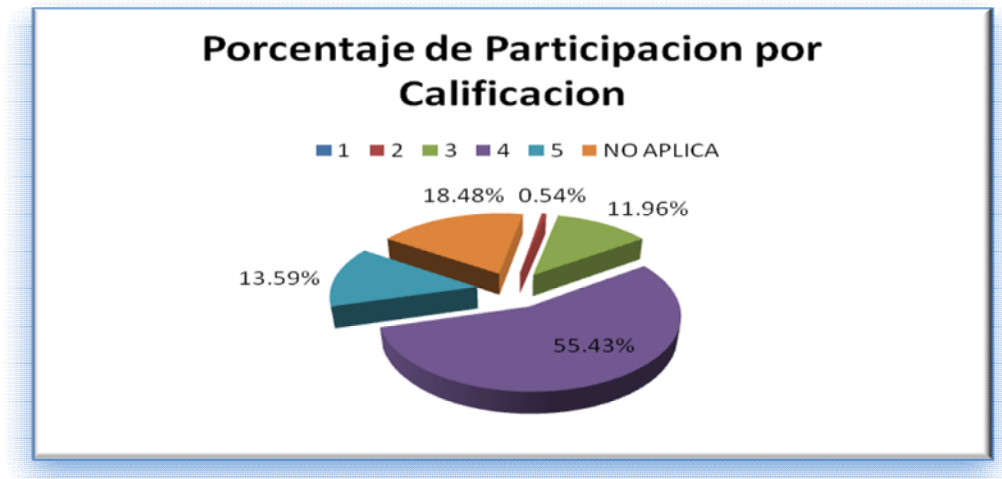
ENCUESTAS ENVIADAS	ENCUESTAS RECIBIDAS	TOTAL PREGUNTAS	CALIFICACION						
			1	2	3	4	5	NO APLICA	PROMEDIO
54	23	8	0	1	22	102	25	34	3.75

- Se enviaron 54 enuestas y se recibieron 23 totalmente diligenciadas por las entidades; porcentaje de efectividad de respuesta del 43%.
- Las 23 encuestas recibidas cada con 8 preguntas, nos da un total de preguntas contestadas de 184.
- El promedio de calificación obtenida en las 23 encuestas recibidas es de 3.75, nos encontramos dentro del rango de calificación 3 – 4.

**PUNTOS A EVALUAR DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLENTE**

ASPECTOS A EVALUAR	CALIFICACION					
	1	2	3	4	5	NO APLICA
1. La relación contractual entre la IPS y la administradora de planes de beneficios				15	4	4
2. El trato recibido por los funcionarios de la institución (Gerente, Auditores, Subgerente científico, otros)			1	13	5	4
3. La oportunidad en la presentación de las facturas			4	14	3	2
4. La oportunidad en la prestación de los servicios a los usuarios.			4	12	3	4
5. La oportunidad en la respuesta a las glosas			5	14	1	3
6. El portafolio de servicios ofrecido esta acorde a las necesidades de la EAPB (ENCUESTA DE SATISFACCION PARA EMPRESAS ADMINISTRADORAS DE PLANES DE BENEFICIOS DEL SGSSS)				16	4	3
7. La oportunidad en la respuesta y manejo dado a las quejas de los usuarios			3	10	1	9
8. Oportunidad en el Suministro de Información Institucional		1	5	8	4	5
Total		1	22	102	25	34
Porcentaje de Participación por Calificación		0.54%	11.96%	55.43%	13.59%	18.48%
	100.00%					

- Se observa que la relación contractual entre la IPS y la administradora de planes de beneficios tiene una aceptación del 4.5 según la calificación promedio y que el portafolio de servicios ofrecido por nuestra entidad esta acorde a las necesidades de la EAPB según la calificación promedio de 5.
- La calificación más baja se encuentra en la oportunidad en el Suministro de Información Institucional con una calificación promedio de 3.5.



Este grafico nos permite observar el porcentaje de participación por cada una de las calificaciones que se encuentran en el rango entre 1 y 5; donde 1 es muy malo y 5 es muy bueno.