

LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y LA RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS PERTINENTES

Se revisan y se verifican las encuestas de satisfacción de los clientes de cada uno de los procesos, las cuales reflejan que los clientes tienen una buena percepción, con una ponderación o calificación superior a 4, en una escala de 1 a 5. En total se efectuaron 2.130 encuestas, en donde la satisfacción ha sido de un 94% que evidencian que la prestación de los servicios ha sido buena pese al complejo escenario que enfrentamos durante el año 2022, debido a la situación de orden público por la que atraviesa el departamento, muchos comerciantes y comunidad en general se vieron afectados por temas como extorsiones, amenazas, paros armados entre muchos otros temas que se presentan en el diario vivir de la comunidad chocoana.

IPS	94%	94%
INSTITUTO TÉCNICO	94%	96%
FARMACIA	90%	97%
INSTITUCIÓN EDUCATIVA	95%	96%
AGENCIA DE EMPLEO	91%	92%
NIVEL DE SATISFACCIÓN TOTAL	92%	94%

Análisis.

Teniendo en cuenta las diferentes encuestas de satisfacción que se le realizaron en las unidades de servicios relacionada anteriormente en lo transcurrido del año 2022, se obtuvo un nivel de 94% por lo cual se describe el motivo por el se obtuvo este porcentaje:

EPS: En la vigencia 2022, el indicador de adherencia por parte de la población fue del 89% para la EPS COMFACHOCO, con respecto a la experiencia global de los usuarios.

Conforme a la encuesta del 2022, el indicador de satisfacción muestra una mejora de alrededor de 20 puntos porcentuales respecto a la medición de 2021. Los usuarios mostraron una eminente satisfacción frente a la mejoría en la atención, así como en el suministro de medicamentos, el acceso a las citas médicas y la autorización de procedimientos y tratamientos de salud. Pese a que un porcentaje mínimo de usuarios manifiestan su insatisfacción por redes sociales, creando un ambiente de zozobra alejado a la realidad se observa que se viene trabajando de manera acertada en la consecución de mejores resultados frente a la percepción que se tiene de la eps en la población general.

Proteger la salud de la población afiliada es nuestro principal objetivo, estos resultados de percepción demuestran que estamos cumpliendo con la mayoría de la población, especialmente la más vulnerable, que ahora está recibiendo una atención oportuna, integral y de calidad.

IPS: el nivel de satisfacción en comparación con el año anterior se sostuvo, a pesar de que por medio de las redes sociales algunas personas manifiestan sus inconformidades al realizar las encuestas de satisfacción de manera presencial, la población manifiesta una buena percepción en cuanto:

- Al trato del personal que los atiende.
- La información suministrada por los diferentes profesionales.
- Tiempo de espera.
- Claridad en la información.
- Comodidad y estado de las instalaciones.
- Limpieza y aseo de las instalaciones.

Sumado a esto se observa que la mayor parte de los encuestados expresa haber tenido una buena experiencia global respecto a los servicios que en esta institución se les brinda, a tal punto de que estos expresan estar seguros de recomendar esta ips a sus familiares y amigos.

INSTITUCIÓN EDUCATIVA: para este año, se observa un aumento del 1 % con respecto al año anterior, esto se debe a la gran gestión que ha tenido la corporación con la prestación de los servicios en la institución educativa, los padres de familia y los estudiantes, dan la percepción de felicidad con los resultados obtenidos de sus estudiantes motivo por el cual muchos padres de familia, escogen nuestra institución para el proceso de enseñanza de sus hijos, además, cabe resaltar las actividades complementarias que se realizan en pro de explotar la máxima capacidad de los estudiantes.

A pesar de muchas dificultades externas (situaciones de orden público, amenazas por grupos al margen de la ley, cierre de vías y paros armados) que afectaron el funcionamiento de la institución, se mantuvo la percepción y satisfacción de las partes interesadas de la institución Educativa, cabe resaltar la importancia de la participación de los miembros de la comunidad educativa, donde valoran el trabajo que se realiza en nuestra Institución, valoran la cordialidad con que se trata a cada uno de los miembros de la comunidad.

INSTITUTO TÉCNICO: Se puede evidenciar que la satisfacción del instituto técnico aumentó un 2% con respecto al año anterior, dentro de los aspectos que incidieron en el aumento de esta satisfacción, está el mejoramiento de la infraestructura física, ampliación de las oficinas, dotación de equipos tecnológicos y el compromiso de los docentes en las actividades de enseñanza y aprendizaje dentro del proceso de formación, cabe resaltar que la atención del personal administrativo, sigue siendo un aspecto relevante en la gestión de la información ante nuestros usuarios.

AGENCIA DE EMPLEO: La Agencia de empleo Comfachoco ha mostrado compromiso y responsabilidad por mantener la satisfacción en sus usuarios las personas que acceden a él, en este año logramos un 92% de satisfacción en atención a los usuarios, se logró brindar un excelente servicio, teniendo en cuenta las necesidades de los usuarios para poder garantizar el acceso a los mismo. La agencia de empleo seguirá aunando esfuerzos para incrementar la satisfacción de los usuarios, teniendo en cuenta los aspectos por mejorar.

miembros de la comunidad educativa, donde valoran el trabajo que se realiza en nuestra Institución, valoran la cordialidad con que se trata a cada uno de los miembros de la comunidad.

INSTITUTO TÉCNICO: Se puede evidenciar que la satisfacción del instituto técnico aumentó un 2% con respecto al año anterior, dentro de los aspectos que incidieron en el aumento de esta satisfacción, está el mejoramiento de la infraestructura física, ampliación de las oficinas, dotación de equipos tecnológicos y el compromiso de los docentes en las actividades de enseñanza y aprendizaje dentro del proceso de formación, cabe resaltar que la atención del personal administrativo, sigue siendo un aspecto relevante en la gestión de la información ante nuestros usuarios.

AGENCIA DE EMPLEO: La Agencia de empleo Comfachoco ha mostrado compromiso y responsabilidad por mantener la

satisfacción en sus usuarios o las personas que acceden a él, en este año logramos un 92% de satisfacción en atención a los usuarios, se logró brindar un excelente servicio, teniendo en cuenta las necesidades de los usuarios para poder garantizar el acceso a los mismo. La agencia de empleo seguirá aunando esfuerzos para incrementar la satisfacción de los usuarios, teniendo en cuenta los aspectos por mejorar.