

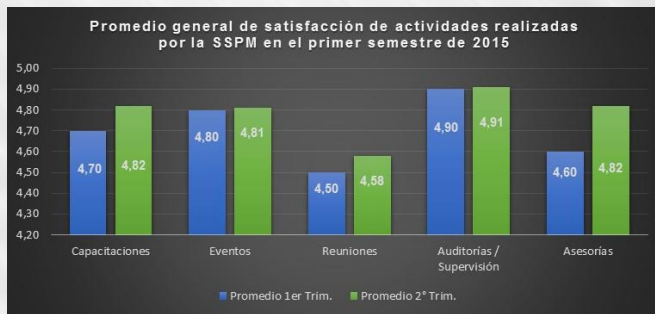
Secretaría de Salud Pública Municipal da a conocer los resultados de encuestas de satisfacción del usuario

Primer Semestre de 2015

Gracias a la importante labor que han venido efectuando los grupos misionales de la SSPM, con respecto a las diferentes actividades que se realizan con la comunidad y con los diferentes sectores y actores del sector salud, se presentan los resultados de las encuestas de satisfacción del usuario.

A través de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, se diseñaron los mecanismos de evaluación de la satisfacción del usuario, los cuales fueron divulgados a todos los grupos misionales de la SSPM, quienes han venido dando cumplimiento a este requisito y hoy nos permite presentar los resultados de la gestión de las diferentes actividades de: Asesorías, Auditorías visibles, Capacitaciones, Eventos, Reuniones, Auditorías / Supervisión y Atención en el Centro de Zoonosis; así como la atención de usuario por canal presencial y la atención de trámites y servicios.

A continuación se presenta el resultado de satisfacción del primer y segundo trimestre de 2015:



En general, el promedio de satisfacción de los usuarios frente a las actividades que realizó la SSPM durante el primer semestre de 2015 fue de 4,74; en este análisis se identificó que la actividad de Auditoría / Supervisión es la mayor calificación promedio presentada; sin embargo, se identificó que la valoración de las actividades ha tenido un comportamiento homogéneo en los períodos evaluados.

A través de las capacitaciones brindadas en este período, se identificaron fortalezas en los siguientes aspectos:

- Los temas brindados a los usuarios les permite llevarlos a la práctica en su vida cotidiana.
- La metodología utilizada por los facilitadores que brindan las capacitaciones permiten el entendimiento de los contenidos, esto va en coherencia con el dominio de los temas tratados.
- En las sesiones de capacitación se brindan espacios de participación de los asistentes.
Como aspecto para ajustar es necesario considerar las condiciones del espacio físico donde se brindan las capacitaciones.

Por su parte, en los diferentes eventos se identificaron aspectos importantes como:

- Los usuarios encuestados consideraron que los eventos realizados en el periodo son útiles en su vida cotidiana.
- Los funcionarios de la SSPM que participaron en los eventos tuvieron conocimiento y manejo frente a las actividades desarrolladas.

Como aspecto por mejorar se identificó que es necesario que los funcionarios responsables que realizar el evento, orienten a la comunidad o a los usuarios en el objetivo que se ha planteado lograr con la realización de la actividad.

Para la actividad de las reuniones realizadas en el período, se identificaron las siguientes fortalezas:

- En esta actividad se brindan espacios para la solución de inquietudes y/o planteamiento de las mismas.
- Existe coherencia de los contenidos desarrollados durante la reunión y el objetivo planteado.

Frente a este tipo de actividad, la pregunta que menor calificación presentó fue la de las condiciones del espacio físico donde se llevó a cabo la reunión.

Para la actividad de Auditorías / Supervisión se identificaron las siguientes fortalezas:

- Las personas encuestadas manifestaron satisfacción con relación a la actitud, dominio y conocimiento del auditor al inicio y durante el ejercicio del ejercicio.

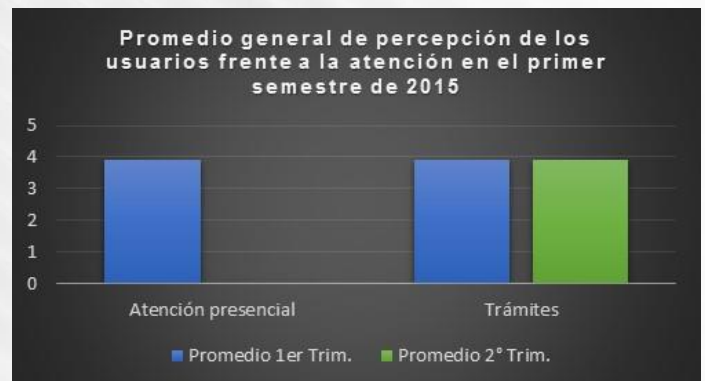
Como aspecto por mejorar en esta actividad se centra en dar a conocer al auditado el objetivo de ésta, así como que se desarrolle en el tiempo previsto.

Para la actividad de asesorías, las personas encuestadas resaltaron los siguientes aspectos:

- El facilitador expresa de manera clara y entendible.
- Así, mismo, se da espacio para que los asistentes planteen dudas y/o inquietudes relacionadas con la asesoría recibida.

De otra parte, se identificó que la percepción del usuario con respecto a la atención recibida en la Dependencia y de los trámites y servicios tuvo una valoración promedio de 3,9, con una calificación de 1 a 4, en esta medición se resaltaron los siguientes aspectos:

- Existe claridad en la respuesta obtenida frente al trámite solicitado.
- En cuanto a la atención por el canal presencial, las personas encuestadas resaltaron la atención recibida en la Dependencia.



“La calidad es una muestra de tu grandeza, si puedes soñarlo podemos lograrlo”