



Informe 2024

EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN

Cliente corporativo

OBJETIVO

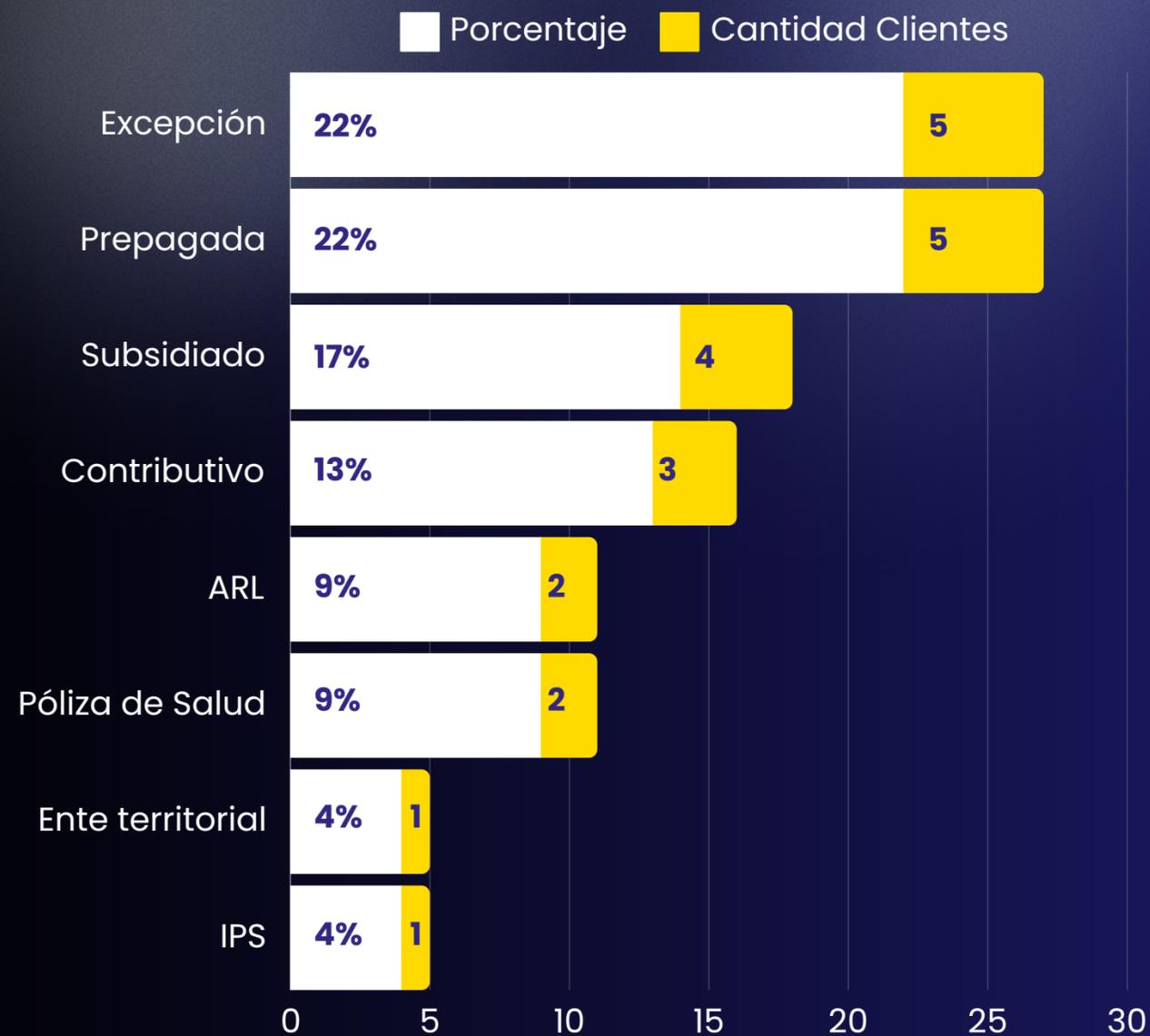
General

Identificar la percepción de los clientes corporativos y su nivel de satisfacción respecto a la relación contractual, prestación del servicio y comunicación, así como sus necesidades y expectativas, mediante la aplicación de una herramienta de evaluación, con el fin de implementar acciones de mejora que contribuyan a la fidelización de estos.





ENTIDADES **ENCUESTADAS**



Cientes corporativos **23** Encuestados

- ALIANSALUD EPS
- ALLIANZ SEGUROS DE VIDA S.A.S
- ARL SURA
- ASMETSALUD EPS SAS
- ASOCIACIÓN INDÍGENA DEL CAUCA
- CLÍNICA MEDILASER S.A.S
- COLMÉDICA MEDICINA PREPAGADA
- COLSANITAS MEDICINA PREPAGADA
- COOMEVA MEDICINA PREPAGADA
- ECOPETROL S.A
- EMCOSALUD
- FAMISANAR EPS
- MEDISANITAS MEDICINA PREPAGADA
- MEDPLUS MEDICINA PREPAGADA
- NUEVA EPS
- POSITIVA CIA. DE SEGUROS
- REGIONAL DE ASEGURAMIENTO EN SALUD NO. 2
- SALUD TOTAL
- SANIDAD MILITAR EJÉRCITO
- SANITAS EPS
- SECRETARÍA DE SALUD DEPARTAMENTAL DEL HUILA
- SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S.A
- SENA

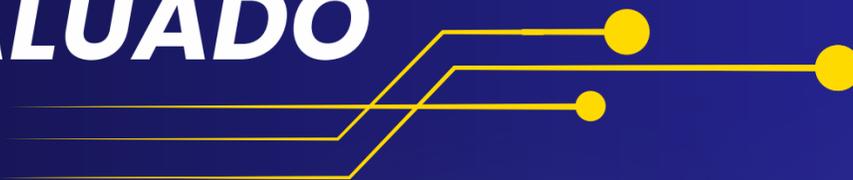
ENTIDADES ENCUESTADAS

Según Departamento

Cientes corporativos **23** Encuestados



1- *Comunicación* ASPECTO EVALUADO



Comunicación

1-¿Por cuál o cuáles de los siguientes canales de comunicación recibe más información sobre el Hospital?

Clientes corporativos **100%** Encuestados

Manifiestó que el canal de comunicación por el que recibe más información sobre el HUN, es el **Correo Electrónico**. Adicionalmente reciben información mediante WhatsApp y Facebook

En el 2023, el correo electrónico fue seleccionado por el 89% de los encuestados

Comunicación

2-¿Qué tipo de información ha recibido del Hospital?



Histórico 2023



Comunicación

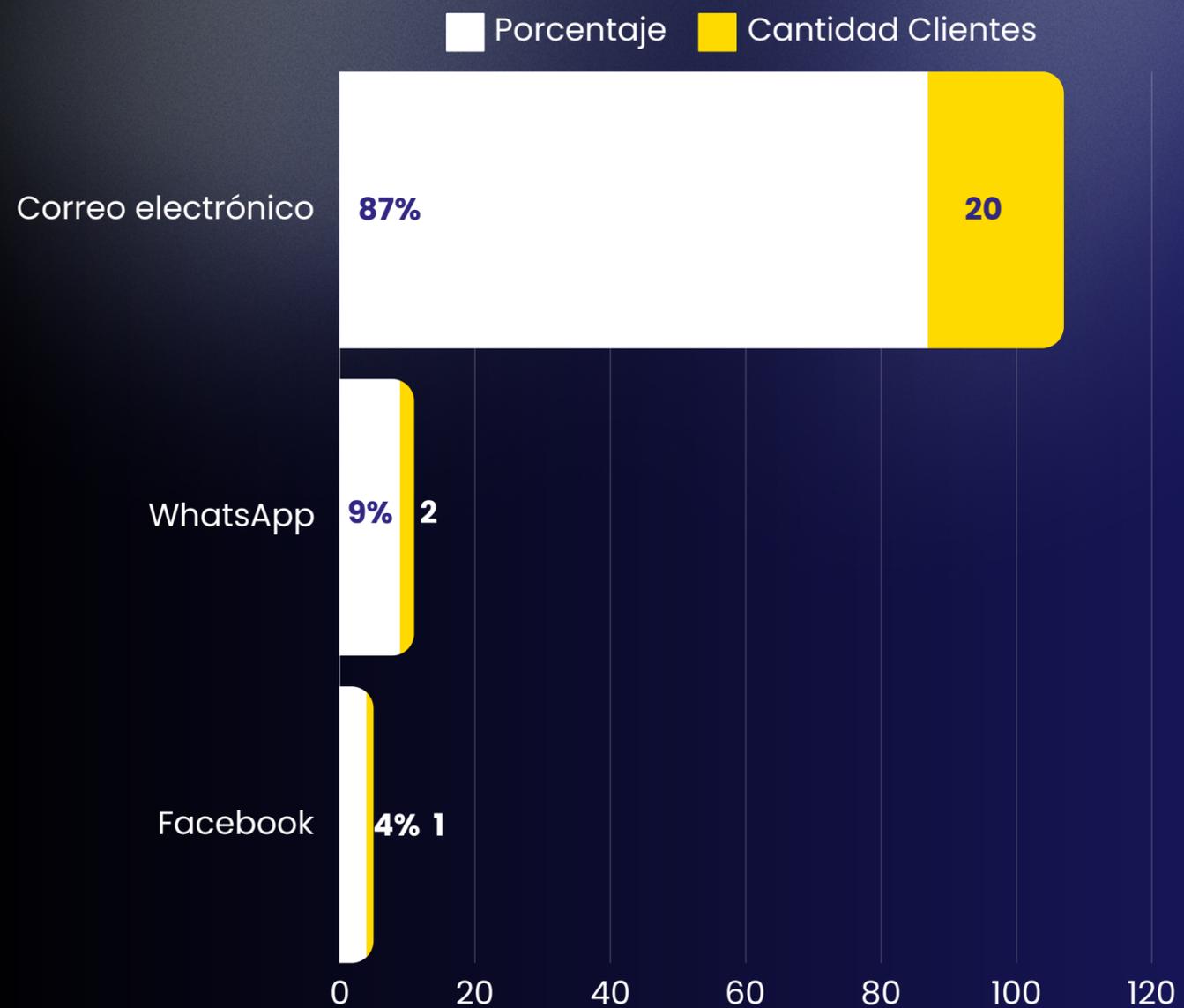
3-¿Qué información de su interés desea recibir por parte del Hospital?



Histórico 2023



Comunicación



4-¿Por cuál canal de comunicación prefiere recibir información del Hospital Universitario?

El 87% de los Clientes Corporativos encuestados, manifestó que el canal de comunicación preferido para recibir información del HUN, es el **Correo Electrónico**, 9% vía WhatsApp y el 4% Facebook.

En el 2023 el canal de preferencia escogido fue el **Correo Electrónico** por el 81% de los encuestados

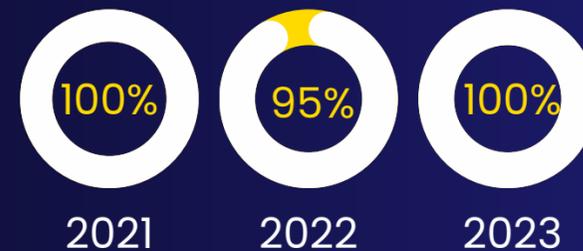
2- Portafolio de Servicios

ASPECTO EVALUADO



5-¿Conoce el portafolio de servicios del Hospital Universitario de Neiva?

Cientes **100%**
corporativos Encuestados
conoce el Portafolio de Servicios del HUN.



Comparado con la vigencia anterior, el resultado se mantiene

Portafolio de Servicios

6-¿Considera que en general, el portafolio de servicios es integral y responde a las necesidades de salud de sus afiliados?

Clientes **96%**
corporativos Encuestados

considera que el portafolio de servicios es integral y responde a las necesidades de salud de sus afiliados



Comparado con la vigencia anterior, el resultado se mantiene

Portafolio de Servicios



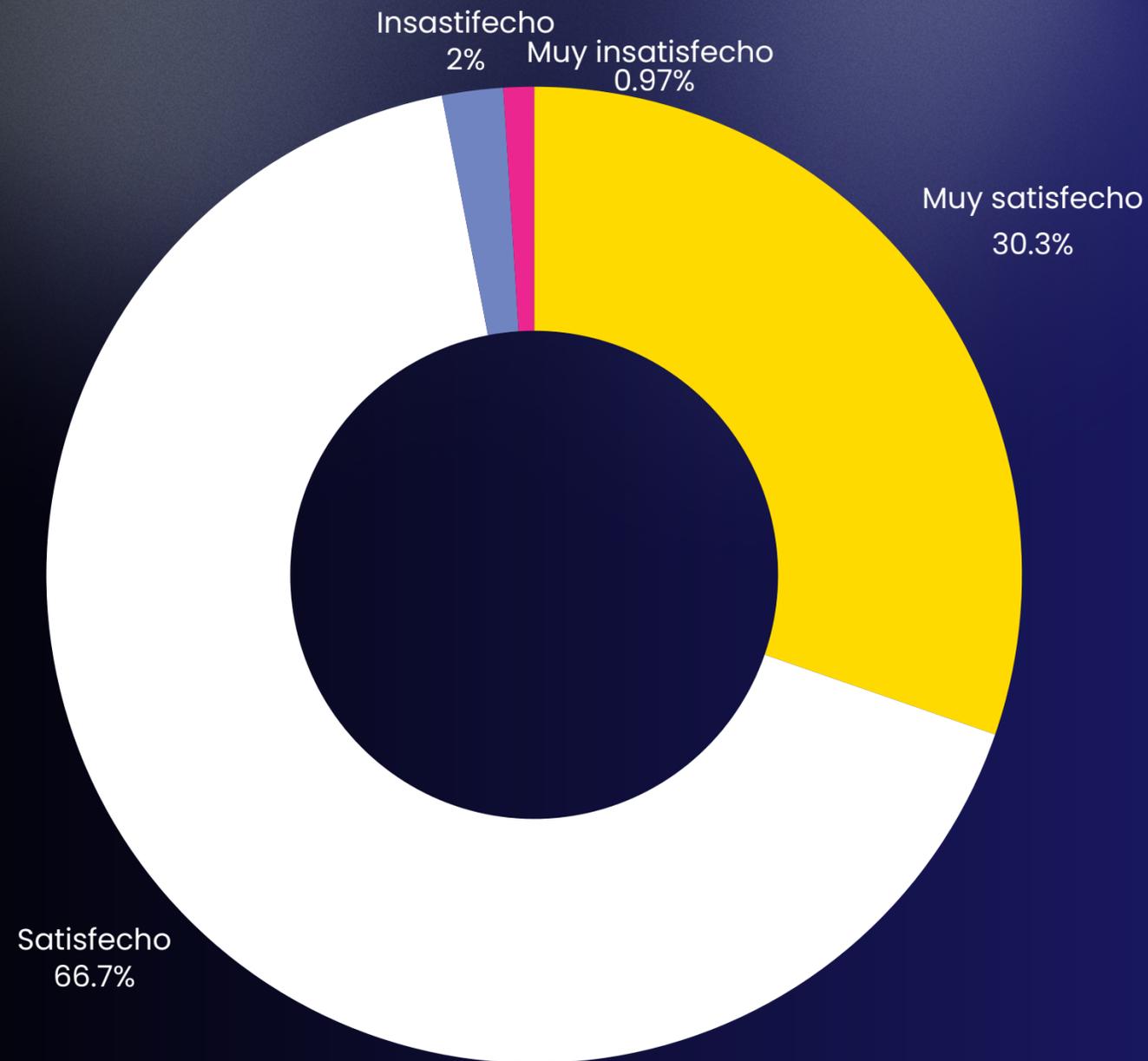
7-¿Qué otro servicio considera que el Hospital debe incluir en su portafolio?

- CIRUGÍA DE CABEZA y CUELLO
- CIRUGÍA DE TÓRAX
- EXÁMENES DE ALERGIAS
- HEMATOLOGÍA PEDIÁTRICA
- INFECTOLOGÍA AMBULATORIA
- INTERNACIÓN PARA TRATAMIENTO DE CONSUMO DE SPA
- MEDICINA NUCLEAR
- OFTALMOLOGÍA APOYO DIAGNÓSTICO
- ONCOLOGÍA PEDIÁTRICA
- PRUEBA VIRUS PAPILOMA HUMANO
- SERVICIO CLÍNICA DE HERIDAS EXTERNA
- SUBESPECIALIDADES DE ORTOPEDIA (CUELLO, HOMBRO, PIE, ETC.)
- SUBESPECIALIDADES ONCOLÓGICAS ADULTO
- SUBESPECIALIDADES ONCOLÓGICAS PEDIÁTRICO
- TELECONSULTA
- UNIDAD DE QUEMADOS

3 - *Capacidad Resolutiva* ASPECTO EVALUADO



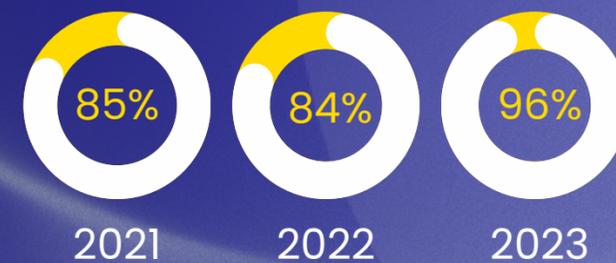
Capacidad Resolutiva



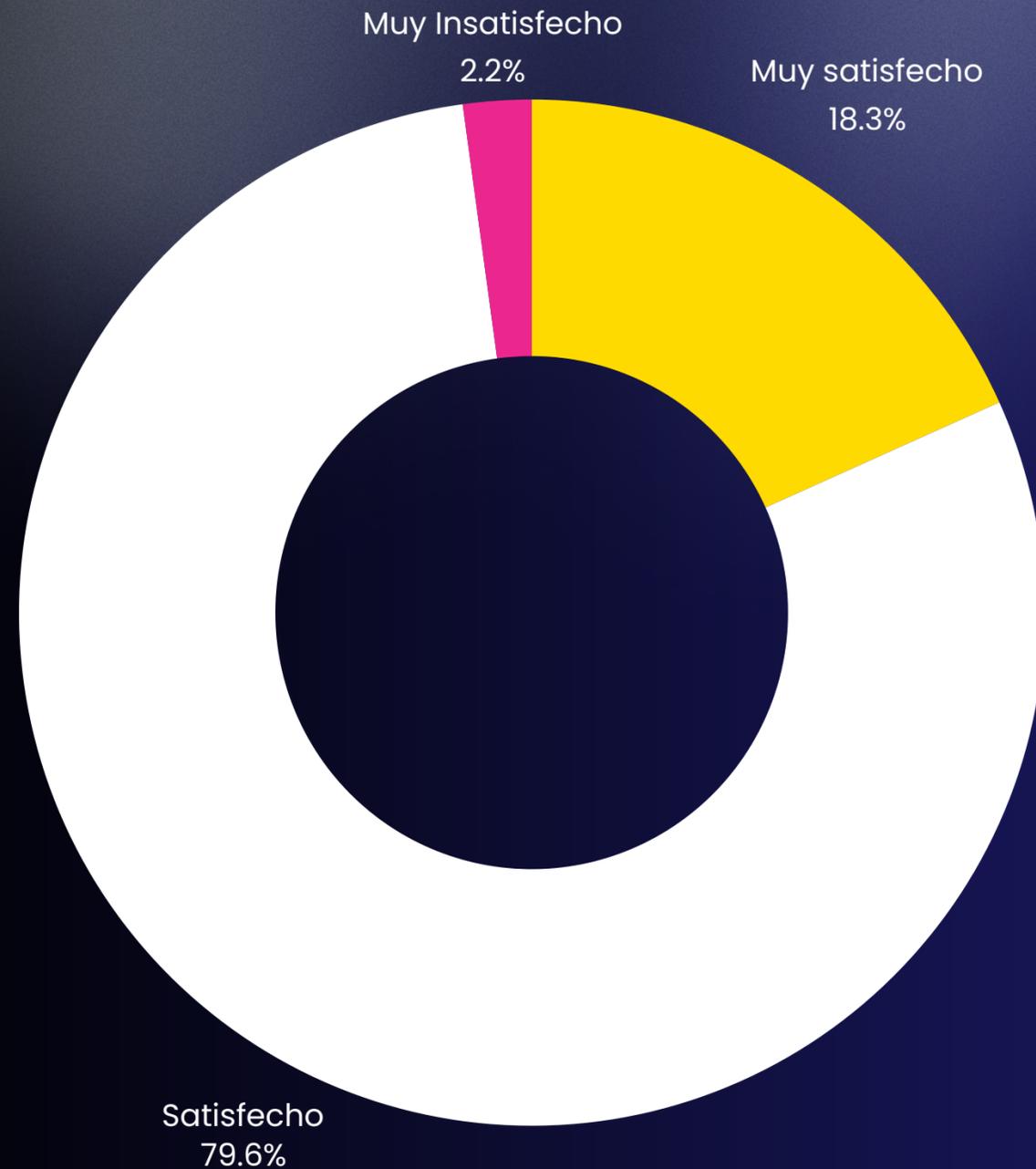
8-Califique la gestión de las Unidades Funcionales del Hospital respecto a la resolución oportuna y efectiva de las inquietudes que presenta su entidad

El 97% de los Clientes Corporativos encuestados, calificó como oportuna y eficiente la gestión de las unidades funcionales. Se observa aumento de satisfacción del 1% frente a la vigencia 2023

Histórico



Capacidad Resolutiva



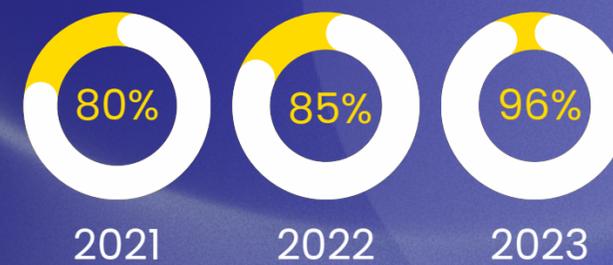
Auditoria Hospitalaria

El 91% de Clientes Corporativos encuestados, calificó como oportuna y eficiente la gestión de Auditoría Hospitalaria. Se observa disminución del 5% de satisfacción frente a la vigencia 2023.

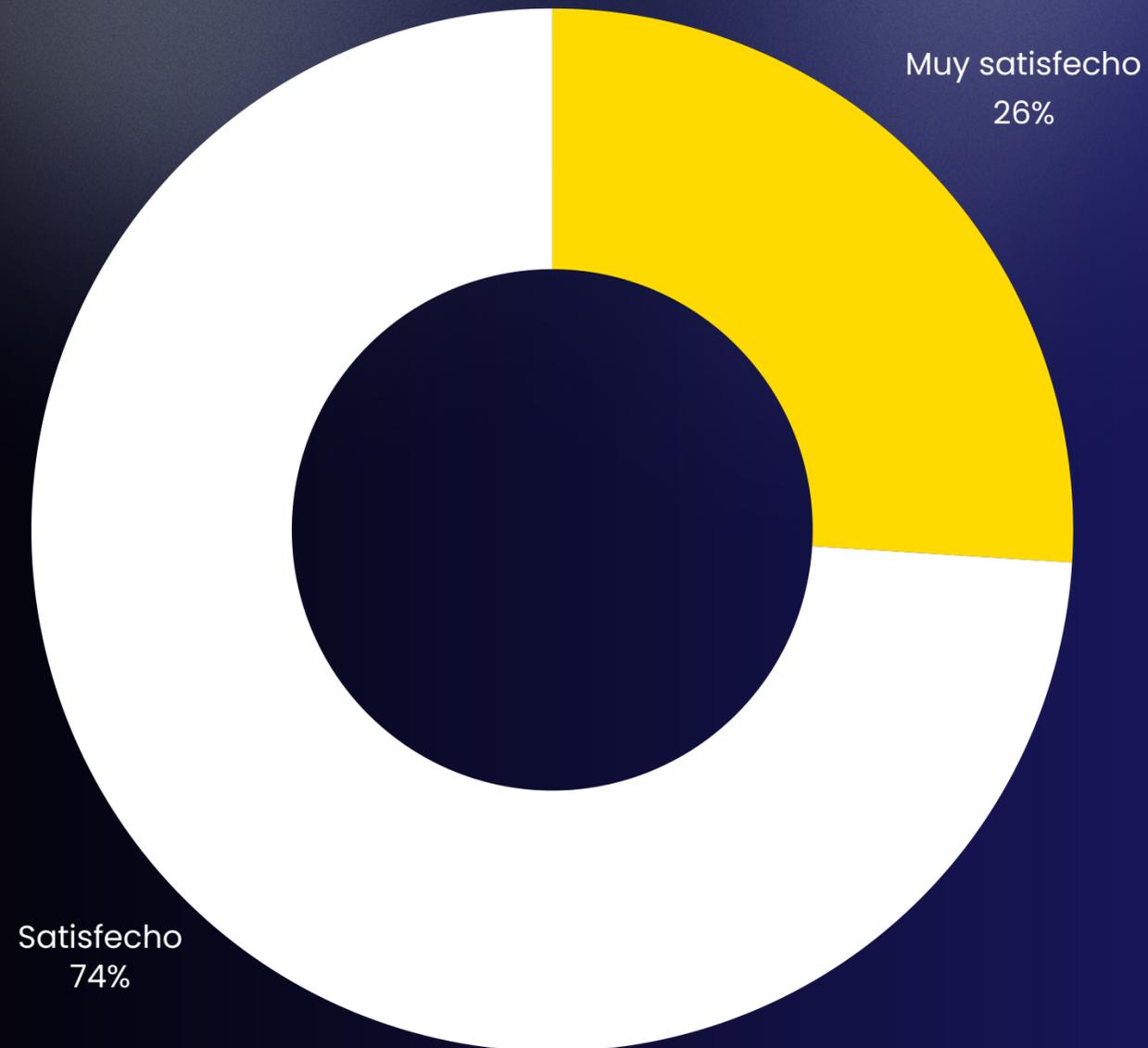
Motivo de Insatisfacción:

Colsanitas: "Sugiero revisar la posibilidad de verificación de lo facturado en conjunto con el asegurador previo a la radicación."

Histórico



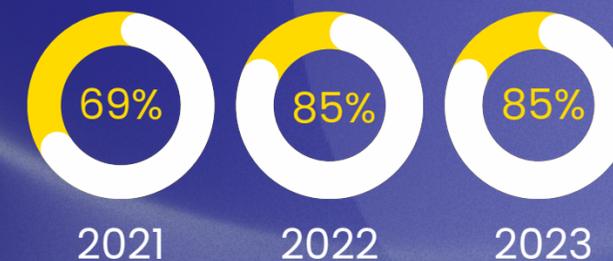
Capacidad Resolutiva



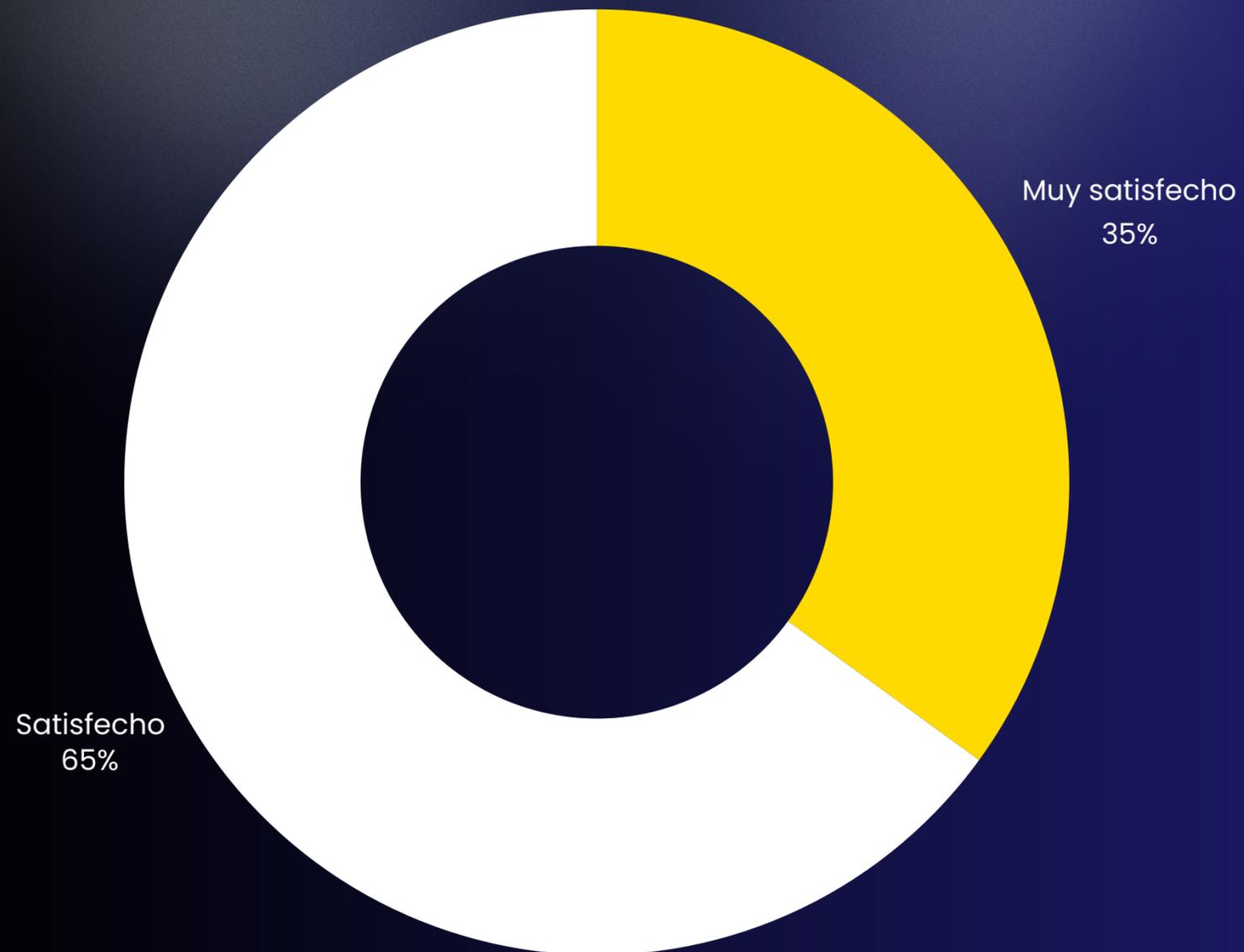
Glosas y Conciliaciones

El 100% de Clientes Corporativos encuestados, calificó como oportuna y eficiente la gestión de Glosas y Conciliaciones. Satisfecho 74% Muy Satisfecho 26%. Se observa un aumento significativo del 25% frente a la vigencia 2023.

Histórico



Capacidad Resolutiva

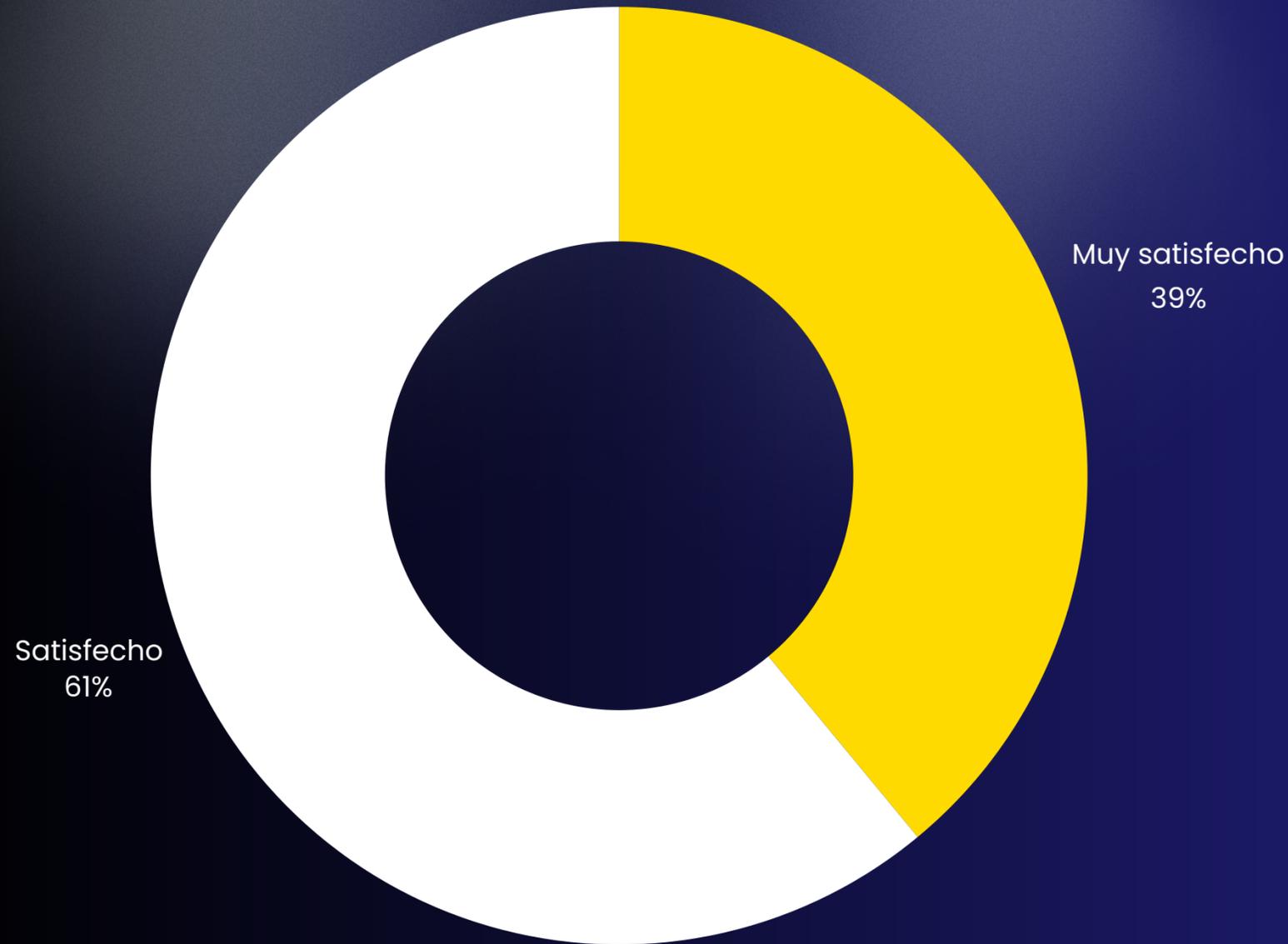


Oficina de Cartera

El 100% de Clientes Corporativos encuestados, calificó como oportuna y eficiente la gestión de Glosas y Conciliaciones. Se observa un aumento significativo del 15% frente a la vigencia 2023.



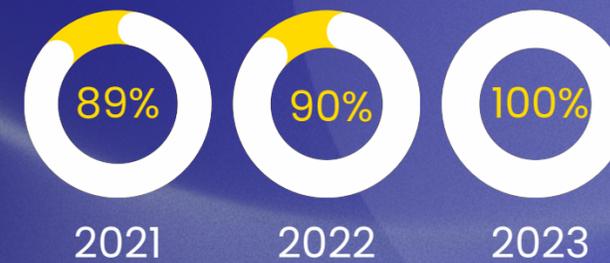
Capacidad Resolutiva



Gerencia y Subgerencias

El 100% de los clientes corporativos encuestados calificó la gestión de la Gerencia y Subgerencias como oportuna y eficiente. El nivel de satisfacción general de los clientes corporativos se mantiene estable en comparación con la vigencia de 2023.

Histórico



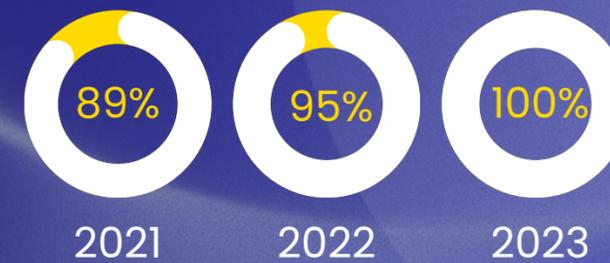
Capacidad Resolutiva



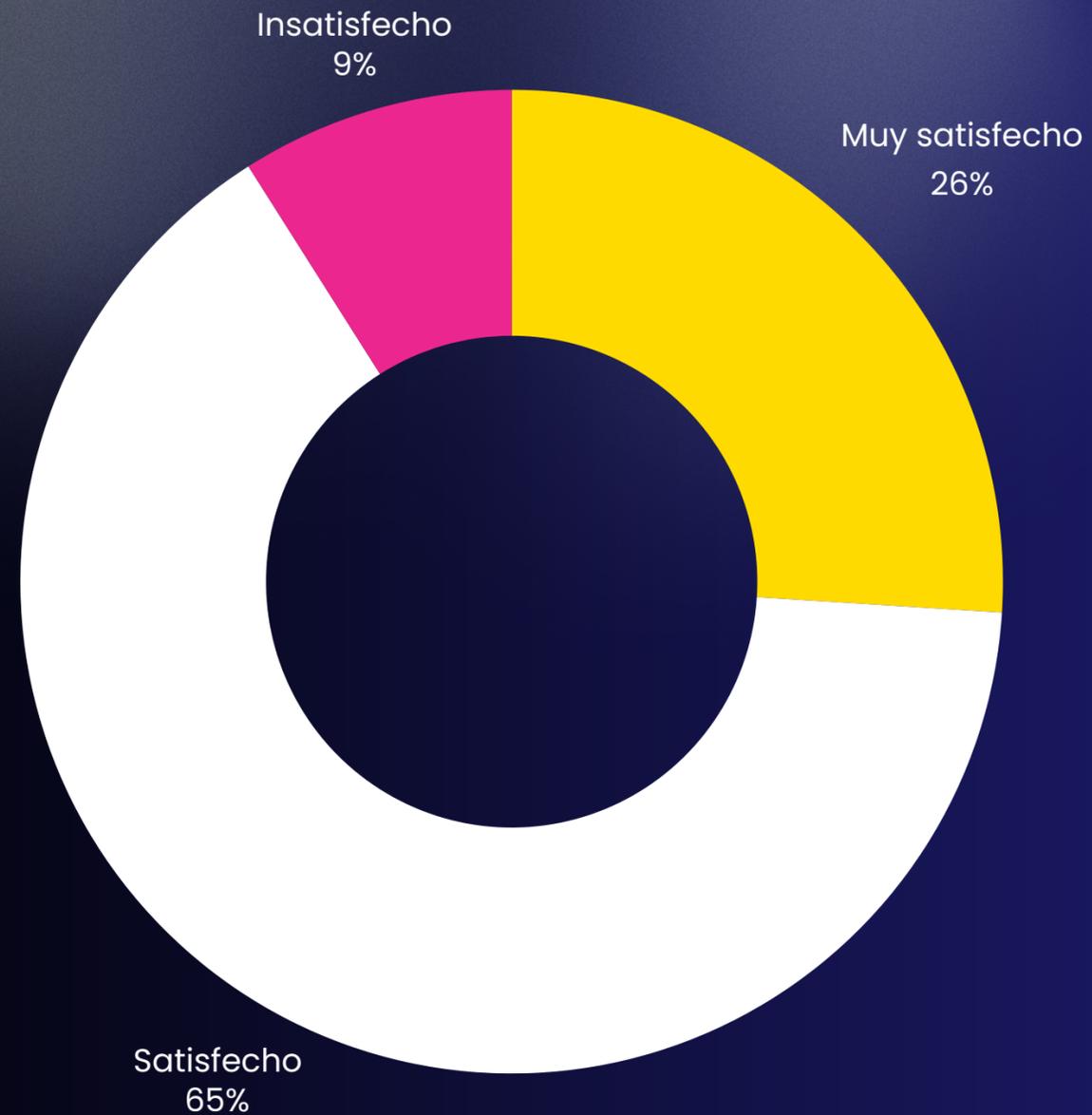
Mercadeo y Contratación

El 100% de Clientes Corporativos encuestados, calificó como oportuna y eficiente la gestión de la Oficina de Mercadeo y Contratación. El nivel de satisfacción general de los clientes corporativos se mantiene estable en comparación con la vigencia de 2023.

Histórico



Capacidad Resolutiva



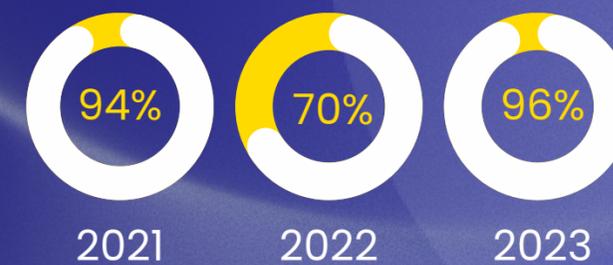
Garantía de la Calidad

El 91% de Clientes Corporativos encuestados, calificó como oportuna y eficiente la gestión de Oficina de la Garantía de la Calidad. Se observa disminución del 5% de satisfacción frente a la vigencia 2023.

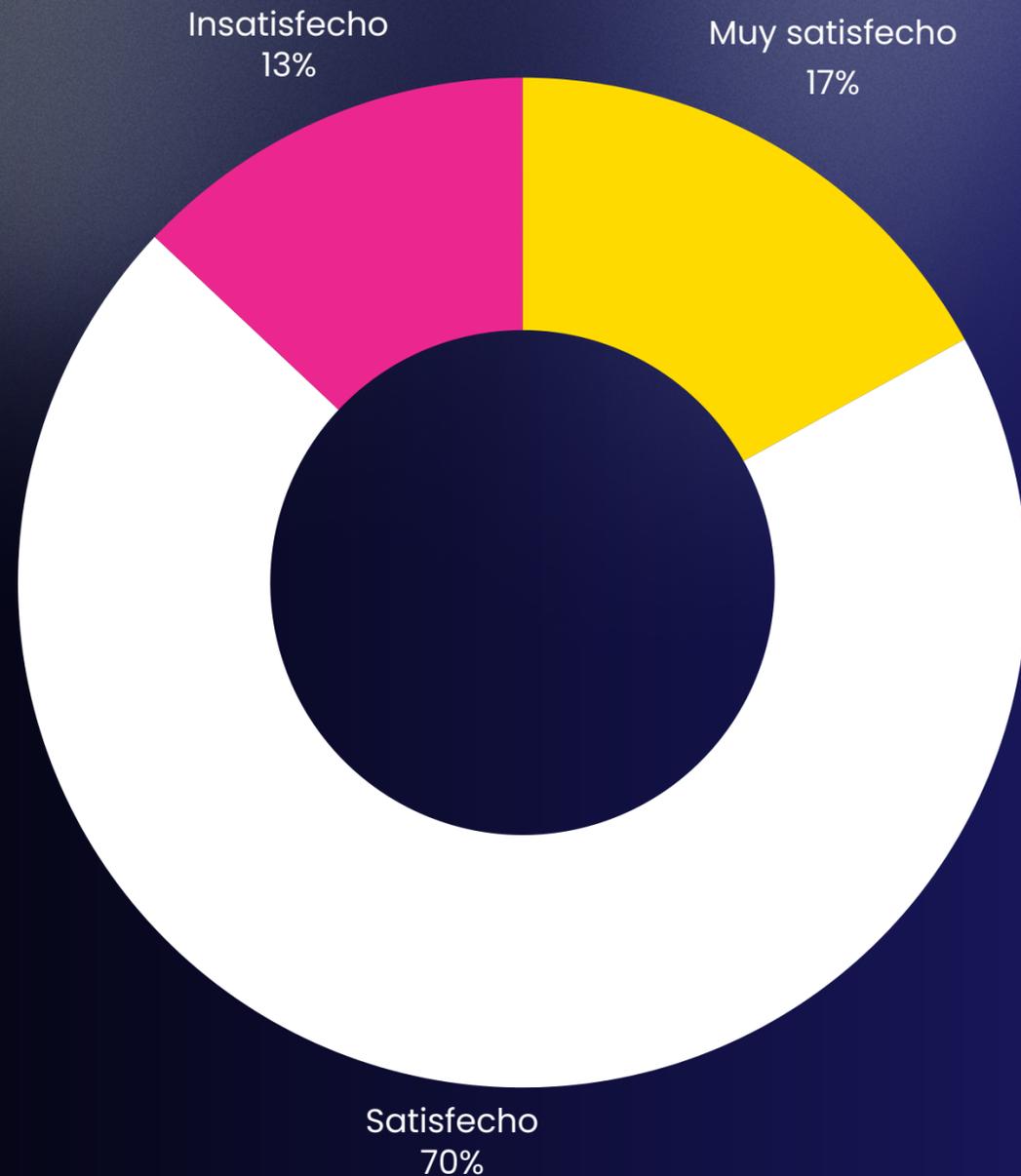
Motivo de Insatisfacción:

Colmédica: "insatisfacción de usuarios por falta de humanización en el trato a los usuarios, no asignación cama hospitalaria, demora en servicio de urgencias"

Histórico



Capacidad Resolutiva



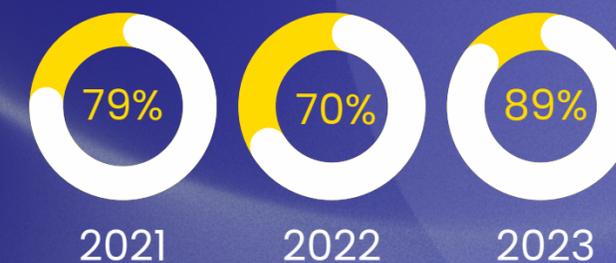
Oficina de SIAU

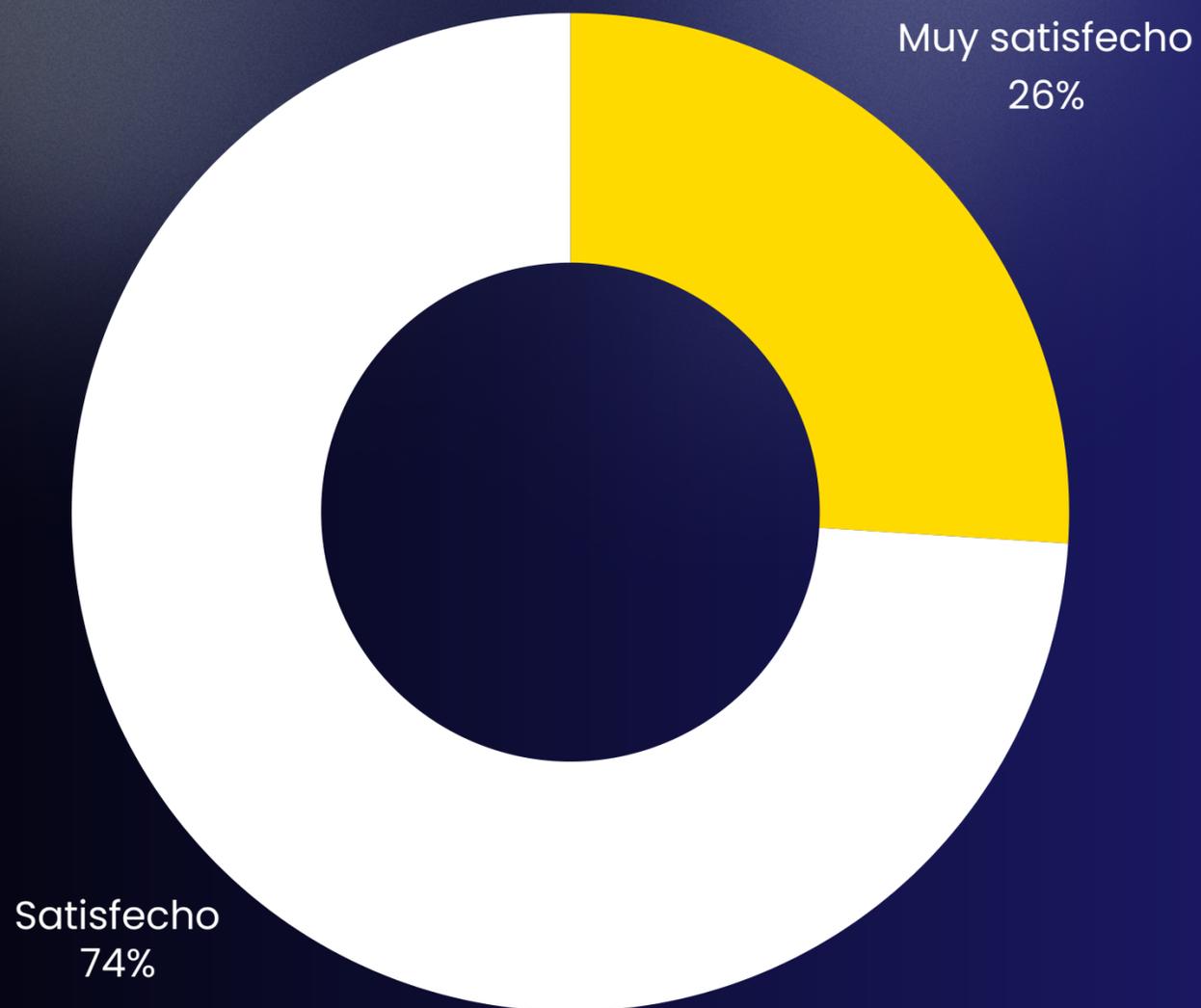
El 87% de Clientes Corporativos encuestados, calificó como oportuna y eficiente la gestión de SIAU. Se observa una disminución del 2% de satisfacción frente a la vigencia 2023.

Motivo de Insatisfacción:

Salud Total: "Se requieren mejores canales para asignación de citas para las aseguradoras para dar respuestas oportunas a quejas Supersalud y tutelas."

Histórico





Sistemas

Indicadores

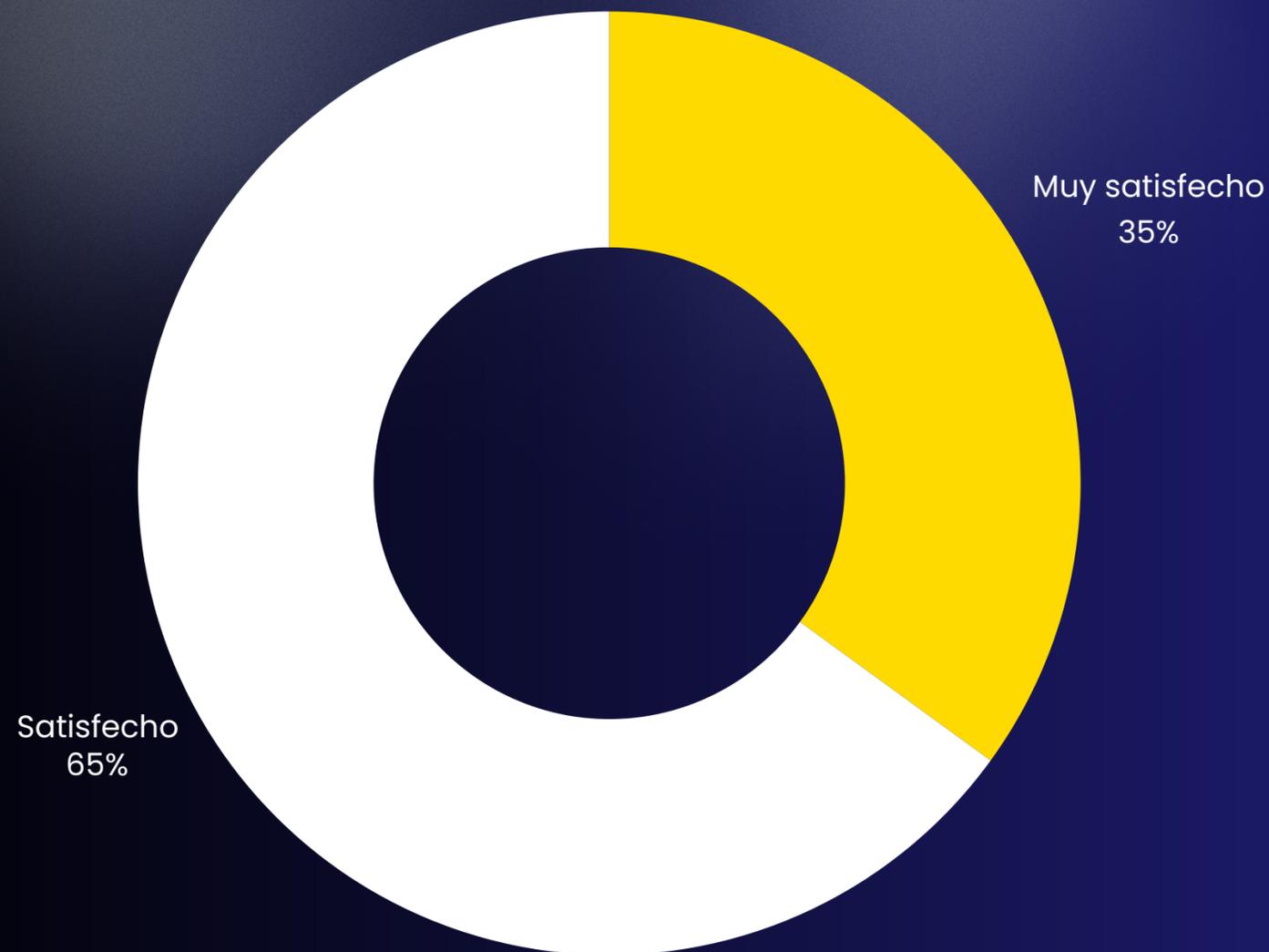
El 100% de Clientes Corporativos encuestados, calificó como oportuna y eficiente la gestión de Sistemas - Indicadores. El nivel de satisfacción general de los clientes corporativos se mantiene estable en comparación con la vigencia de 2023.

Histórico



Capacidad Resolutiva

Área de Facturación



El 100% de Clientes Corporativos encuestados, calificó como oportuna y eficiente la gestión de Facturación. El nivel de satisfacción general de los clientes corporativos se mantiene estable en comparación con la vigencia de 2023.



4 - Satisfacción

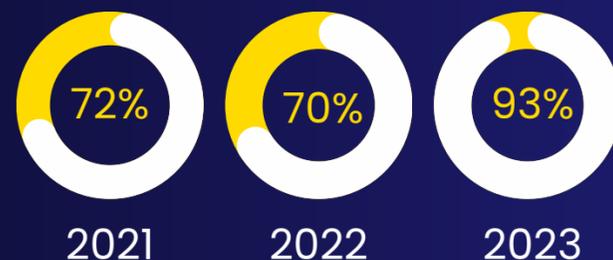
ASPECTO EVALUADO



9-Califique su nivel de satisfacción respecto a la calidad de los servicios prestados a sus afiliados en el Hospital Universitario

Clientes **100%**
corporativos Encuestados

se encuentran satisfecho con respecto a la calidad de los servicios prestados a sus afiliados en el HUHMP.



Comparado con la vigencia 2023, se observa un aumento del 7%.

5- *Lealtad*

ASPECTO EVALUADO





10-¿Su entidad está dispuesta a continuar contratando los servicios del Hospital Universitario?

Cientes corporativos **100%**
Encuestados
esta dispuesto a continuar contratando los servicios del Hospital Universitario



Comparado con la vigencia anterior, el resultado se mantiene





11-¿Recomendaría a otras empresas contratar servicios con el Hospital Universitario?

Cientes corporativos **100%**
Encuestados

Recomendaría a otras empresas a contratar servicios con la E.S.E Hospital Universitario Hernando Moncaleano.



Comparado con la vigencia anterior, el resultado se mantiene

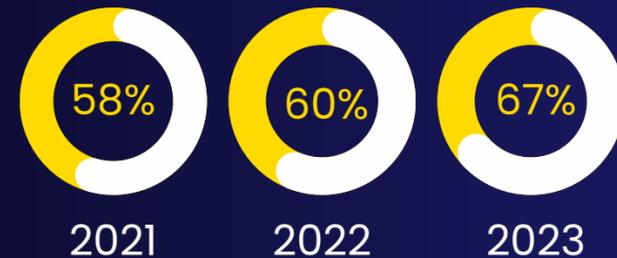


12-En comparación con otras IPS de mediana y alta complejidad a nivel local ¿Cómo considera al Hospital Universitario?

Cientes corporativos **52%**
Encuestados **MEJOR**

Cientes corporativos **48%**
Encuestados **IGUAL**

En comparación a otras **IPS** de mediana y alta complejidad a nivel local.



Con relación a la vigencia inmediatamente anterior, esta percepción disminuyó en un 15%.

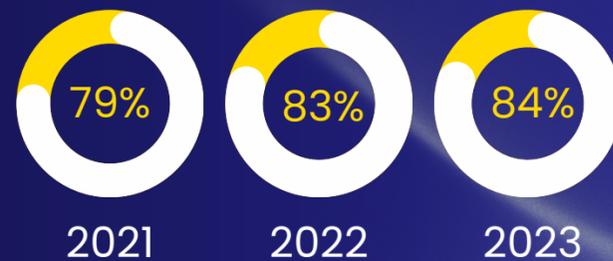
Sugerencias



- Mejorar la Infraestructura
- Auditoría de procesos y satisfacción del usuario.
- Mayor oportunidad en la atención de asegurados.
- Mejorar la comunicación con canales de agendamiento del Call Center.
- Accesibilidad a los servicios
- Mejorar los tiempos de respuesta para agendamiento de procedimientos quirúrgicos
- Los beneficiarios que han requerido servicios de urgencias no evidencian atención diferencial
- Ser más flexibles y considerar acuerdos en cuanto a temas de contratación.
- Mejorar la disponibilidad de camas unipersonales para los usuarios de medicina prepagada
- Más humanización por parte de los médicos especialistas

Tasa Global de Satisfacción

Clientes corporativos **85%** Encuestados



“Fidelizar a nuestros usuarios y fortalecer el relacionamiento con nuestros clientes corporativos, un objetivo común”

Oficina Mercadeo y Comunicaciones