	PRESENTACION INFORMES DE GESTION DE PROCESOS	Código: GDP-F-025
		Versión : 01
		Fecha : 03/03/2017

FORMATO PRESENTACIÓN INFORMES DE GESTIÓN DE PROCESOS

DATOS GENERALES	
NOMBRE DEL PROCESO:	Gestión de mercadeo y Atención al usuario
PERIODO EVALUADO:	Julio
FECHA DE PRESENTACION:	13/08/2019
RESPONSABLE:	Anggie Marisol Quiroga Fonseca
FIRMA DEL RESPONSABLE :	


DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	
NOMBRE DEL INDICADOR :	Tasa de Satisfacción global
META:	$\geq 90\%$
MEDICIÓN DEL INDICADOR:	<p>Numerador: Número total de pacientes que se consideran satisfechos con los servicios recibidos por la entidad (califican como “muy buena” o “buena” la atención recibida.</p> <p>Denominador: Número total de pacientes encuestados por la entidad.</p> <p>Unidad de medición: Relación porcentual Factor: 100</p> <p>Fórmula de cálculo: Divide numerador entre el denominador y multiplica por 100</p>

GRAFICO DE COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR

POBLACION OBJETO: Usuarios Salud Sogamoso E.S.E.

TAMAÑO DE LA MUESTRA: 360

COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE SU IPS?	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	Total
		130	208	22	0	0

	PRESENTACION INFORMES DE GESTION DE PROCESOS	Código: GDP-F-025
		Versión : 01
		Fecha : 03/03/2017

TASA DE SATISFACCION GLOBAL	Número de afiliados que se consideran satisfechos con los servicios recibidos en Salud Sogamoso ESE	Número total de encuestados por Salud Sogamoso ESE	94%
	338	360	

Análisis: La tasa de satisfacción global para el mes de julio aumento en 1.0 punto porcentual. Durante el mes se establecieron algunos cambios como la rotación del personal para una mejor atención y prestación de los servicios ofertados en Salud Sogamoso E.S.E.


RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	Definí/ Si	Proba/Si	Definí/ No	Proba/No	Total
		187	167	1	5

Número de afiliados que recomendarían a sus familiares y amigos esta IPS	Número total de encuestados por Salud Sogamoso ESE	98.33%
354	360	

TIEMPO DE ESPERA EN LA INSTITUCION	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	Total
		68	239	45	8	0

TIEMPO DE ESPERA EN LA INSTITUCION	Número de afiliados que se consideran satisfechos con los servicios recibidos en Salud Sogamoso ESE	Número total de encuestados por Salud Sogamoso ESE	85.28%
	307	360	

Análisis: Para el mes de mayo el tiempo de espera en la institución aumento en 1.14 puntos teniendo en cuenta que para este mes fue más recurrente la visita de usuarios.

	PRESENTACION INFORMES DE GESTION DE PROCESOS	Código: GDP-F-025
		Versión : 01
		Fecha : 03/03/2017

HUMANIZACION DEL SERVICIO

	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	Total
ATENCION AMABLE Y CALIDA POR PARTE DEL PERSONAL DE LA INSTITUCION	148	190	21	0	1	360
LA PRIVACIDAD DURANTE LA PRESTACION DEL SERVICIO MEDICO-ASISTENCIAL FUE?	145	206	7	2	0	360
LE TRANSMITIO CONFIANZA Y SEGURIDAD EL PERSONAL QUE LO ATENDIO?	142	202	15	0	1	360
INFORMACION SUMINISTRADA POR EL PERSONAL TRATANTE	132	209	17	2	0	360
PRESENTACION DEL PERSONAL DE SALUD	160	188	12	0	0	360
ATENCION BRINDADA A SUS DUDAS E INQUIETUDES	149	195	14	2	0	360


INDICADOR HUMANIZACION DEL SERVICIO	Número de afiliados que consideran que la atención ofrecida en Salud Sogamoso ese, es humanizada.	Número total de encuestados por la IPS	95.56%
	344	360	

Análisis: Para el mes de Julio la percepción de los usuarios atendidos disminuye 2.0 puntos porcentuales, existiendo aun dificultad en ubicación de los usuarios dentro de las nuevas instalaciones de Salud Sogamoso ESE.

INDICADOR DEBERES Y DERECHOS	Número de afiliados que conocen deberes y derechos de los usuarios	Número total de encuestados por la IPS	64.17%
	231	360	

Análisis: para el mes de mayo disminuyo el porcentaje de usuarios que indican conocer sus derechos y deberes, ante lo cual Salud Sogamoso ESE realizara mayor despliegue en la difusión y conocimiento de los mismos por parte de todos los usuarios.

INDICADOR DE PQRSF	Número de quejas radicas por los usuarios, en los diferentes mecanismos que tiene la institución	Número total de quejas con respuesta en un tiempo no mayor de 15 días	100%
---------------------------	--	---	------

	PRESENTACION INFORMES DE GESTION DE PROCESOS	Código: GDP-F-025
		Versión : 01
		Fecha : 03/03/2017

	9	9	
--	---	---	--

En el mes de Julio se radicaron en los diferentes mecanismos que tiene la institución para las necesidades y expectativas

ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR (CAUSAS).

Para el mes de Julio la percepción de usuarios atendidos se mantiene estable. Evidenciándose un alto porcentaje de satisfacción global por parte de los mismos y de percepción de servicios humanizados.

Las peticiones, quejas y reclamos presentadas, corresponden en su mayoría a la asignación de citas por parte del Call center, disminuyendo así mismo las quejas dirigidas a falta de humanización por parte de nuestros funcionarios.

Es importante mencionar que se están evaluando estrategias que permitan el mejoramiento de la asignación de citas en Call center.

ACCIONES DE MEJORA

El análisis de cada una de estas manifestaciones, permiten el mejoramiento continuo con las siguientes estrategias:

1. Continuar con el equipo completo de ventanilla y Call center.
2. Reforzar estrategias que permitan a los usuarios recordar sus derechos y deberes.
3. Orientar a los usuarios a tomar turnos para las citas por las cuales acuden.
4. continuar con la implementación de la política de humanización del servicio.
5. Divulgación de horas valle para que los usuarios, con el fin que tengan conocimiento de los horarios en los cuales pueden ser atendidos con mayor facilidad.