	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:	Agosto
FECHA DE PRESENTACION:	04/09/2019
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: 385

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
	137	220	26	2	0	385

 Salud Sogamoso E.S.E Somos vida, protegemos tu salud	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	92.7%
	357	385	

Análisis: La tasa de satisfacción global para el mes de Agosto disminuye en 2.0 punto porcentual. Durante el mes se establecieron algunos cambios en cuanto a la asignación de citas por parte de call center y se mantiene atención cordial por parte del personal de ventanilla 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
		198	182	1	4

Número de afiliados que recomendarían a sus familiares y amigos esta IPS	Número total de encuestados por Salud Sogamoso ESE	98.77%
380	385	

TIEMPO DE ESPERA EN LA INSTITUCION	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	Total
		53	271	48	11	2

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	84.15%
	324	385	

Análisis: Para el mes de agosto el tiempo de espera en la institución disminuye en 1.04 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	155	208	22	0	0	385
LA PRIVACIDAD DURANTE LA PRESTACION DEL SERVICIO MEDICO-ASISTENCIAL FUE?	145	227	13	0	0	385
LE TRANSMITIO CONFIANZA Y SEGURIDAD EL PERSONAL QUE LO ATENDIO?	145	221	18	1	0	385
INFORMACION SUMINISTRADA POR EL PERSONAL TRATANTE	137	226	22	0	0	385
PRESENTACION DEL PERSONAL DE SALUD	145	218	21	1	0	385
ATENCION BRINDADA A SUS DUDAS E INQUIETUDES	138	222	24	0	1	385

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	93.56%
	360	385	

Análisis: Para el mes de agosto la percepción de los usuarios atendidos disminuye 2.0 puntos porcentuales, existiendo aun dificultad en la orientación hacia el usuario en cuanto a consultorios.

INDICADOR DEBERES Y DERECHOS	Número de afiliados que conocen deberes y derechos de los usuarios	Número total de encuestados por la IPS	65.19%
	251	385	

Análisis: para el mes de mayo aumento el porcentaje de usuarios que indican conocer sus derechos y deberes, debido a que se intensificó la divulgación de los mismos de manera más didáctica para que los usuarios se motiven a conocerlos y aplicarlos más.

 <p>Salud Sogamoso E.S.E. Somos vida, protegemos tu salud</p>	PRESENTACION INFORMES DE GESTION DE PROCESOS	Código: GDP-F-025
		Versión : 01
		Fecha : 03/03/2017

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%
	6	6	

En el mes de Agosto 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 Agosto la percepción de usuarios disminuye dos puntos porcentuales. Aunque esta disminuye se evidencia un alto porcentaje de satisfacción global por parte de los mismos y de percepción de servicios humanizados.

Salud Sogamoso E.S.E trabaja para presentar una atención más cálida y humanizada por parte de los funcionarios.

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 en el momento de la facturación el consultorio de su médico tratante y piso en el cual le corresponde.
4. continuar con la implementación de la política de humanización del servicio.
5. Divulgación de horas valle para que los usuarios tengan conocimiento de los horarios en los cuales pueden ser atendidos con mayor facilidad.



**PRESENTACION INFORMES DE GESTION DE
PROCESOS**

Código: GDP-F-025

Versión : 01

Fecha : 03/03/2017