

FORMATO PRESENTACIÓN INFORMES DE GESTIÓN DE PROCESOS

DATOS GENERALES	
NOMBRE DEL PROCESO:	Gestión de mercadeo y Atención al usuario
PERIODO EVALUADO:	Septiembre
FECHA DE PRESENTACION:	04/10/2019
RESPONSABLE:	Anggie Marisol Quiroga Fonseca
FIRMA DEL RESPONSABLE :	

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	
NOMBRE DEL INDICADOR :	Tasa de Satisfacción global
META:	>=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: 390

COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE SU IPS (UGRA CENTRO)	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	Total
	78	151	16	4	0	249

COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE SU IPS? (UBA MAGDALENA)	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	Total
	25	36	2	0	0	63

COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE SU IPS? (UBA MONQUIRA)	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	Total
	25	16	0	0	0	41

COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE SU IPS? (PERIFERICAS).	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	Total
	4	4	0	2	0	10

COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE SU IPS? (MOVIL).	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	Total
	19	8	0	0	0	27

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	93.8%
	366	390	

Análisis: La tasa de satisfacción global para el mes de Septiembre aumenta en 1.0 punto porcentual esto debido a que se aumentan las capacitaciones a personal en cuanto a la humanización del servicio además de que se lograron establecer algunos cambios en cuanto a la asignación de citas por parte de call center y ventanilla, gracias a ello 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
	242	142	1	5	390

Número de afiliados que recomendarían a sus familiares y amigos esta IPS	Número total de encuestados por Salud Sogamoso ESE	98.77%
384	390	

TIEMPO DE ESPERA EN LA INSTITUCION	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	Total
		55	258	66	10	1

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	80.25%
	313	390	

Análisis: Para el mes de agosto el tiempo de espera en la institución disminuye en 1.00 puntos teniendo en cuenta que para este mes fue más recurrente la visita de usuarios.

HUMANIZACION DEL SERVICIO

	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	Total
ATENCION AMABLE Y CALIDA POR PARTE DEL PERSONAL DE LA INSTITUCION	137	211	38	3	1	390
LA PRIVACIDAD DURANTE LA PRESTACION DEL SERVICIO MEDICO-ASISTENCIAL FUE?	135	227	24	3	1	390
LE TRANSMITIO CONFIANZA Y SEGURIDAD EL PERSONAL QUE LO ATENDIO?	138	215	34	2	1	390
INFORMACION SUMINISTRADA POR EL PERSONAL TRATANTE	146	217	25	1	1	390
PRESENTACION DEL PERSONAL DE SALUD	154	213	22	0	1	390
ATENCION BRINDADA A SUS DUDAS E INQUIETUDES	151	208	28	2	1	390

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	92.05%
	359	390	

Análisis: Para el mes de septiembre la percepción de los usuarios atendidos permanece estable teniendo en cuenta que se realiza rotación constante de personal lo cual ayuda a identificar falencias y mejorar en la prestación de los servicios ofertados en salud Sogamoso E.S.E.

INDICADOR DEBERES Y DERECHOS	Número de afiliados que conocen deberes y derechos de los usuarios	Número total de encuestados por la IPS	61.28%
	239	390	

Análisis: para el mes de septiembre disminuye el número de usuarios que dicen conocer sus derechos y deberes, por lo cual se intensifican charlas en salas de espera, divulgación con usuarios y funcionaron con diferentes mecanismos lúdicos lo que hace más fácil su comprensión y aprendizaje.

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%
	5	5	

En el mes de septiembre se radicaron 5 quejas en los diferentes mecanismos que tiene la institución para exponer sus necesidades y expectativas.

ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR (CAUSAS).

Para el mes de septiembre la percepción de usuarios aumenta de manera satisfactoria debido a las estrategias y capacitaciones que se implementan con funcionarios para de esta manera lograr una atención cálida y humanizada que es lo que se quiere como institución prestadora de servicios.

Las peticiones, quejas y reclamos presentados, corresponden en su mayoría a humanización del servicio, disminuyendo así mismo las quejas dirigidas a demora en call center o información inadecuada por parte de los funcionarios al momento de dar indicaciones para la cita.

Es importante mencionar que se están evaluando estrategias que permitan el mejoramiento en cuanto a la atención humanizada por parte del personal.

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.
6. Continuar con capacitaciones para el personal relacionadas con fortalecimiento de atención a usuarios.