

## FORMATO PRESENTACIÓN INFORMES DE GESTIÓN DE PROCESOS

<b>DATOS GENERALES</b>	
NOMBRE DEL PROCESO:	<b>Gestión de mercadeo y Atención al usuario</b>
PERIODO EVALUADO:	<b>Octubre</b>
FECHA DE PRESENTACION:	<b>31/10/2019</b>
RESPONSABLE:	<b>Anggie Marisol Quiroga Fonseca</b>
FIRMA DEL RESPONSABLE :	

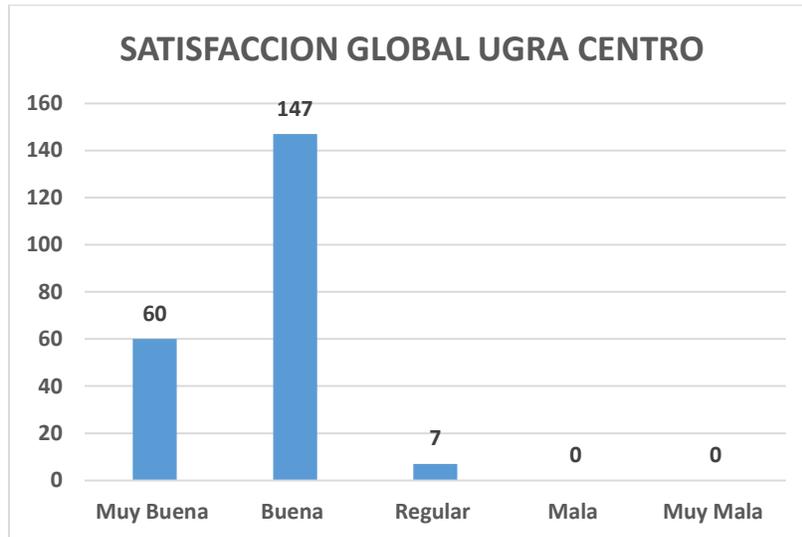
<b>DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR</b>	
NOMBRE DEL INDICADOR :	Tasa de Satisfacción global
META:	>=90%
MEDICIÓN DEL INDICADOR:	<p><b>Numerador:</b> Número total de pacientes que se consideran satisfechos con los servicios recibidos por la entidad (califican como "muy buena" o "buena" la atención recibida.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

<b>GRAFICO DE COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR</b>
--

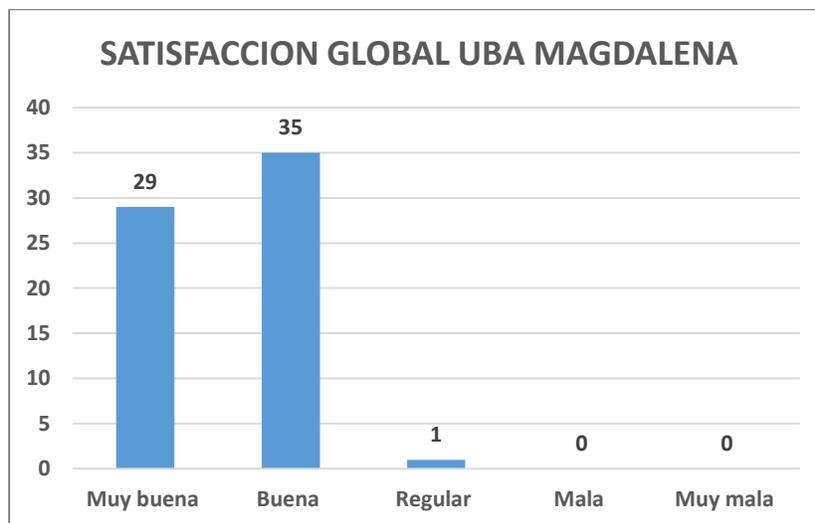
**POBLACION OBJETO:** Usuarios Salud Sogamoso E.S.E.

**TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 395

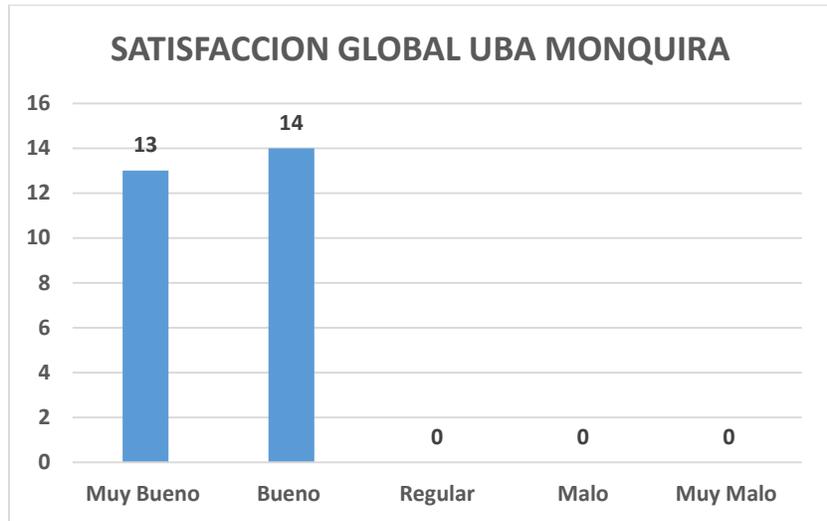
COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE SU IPS? ( UGRA CENTRO)	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	Total
	60	145	7	0	0	212



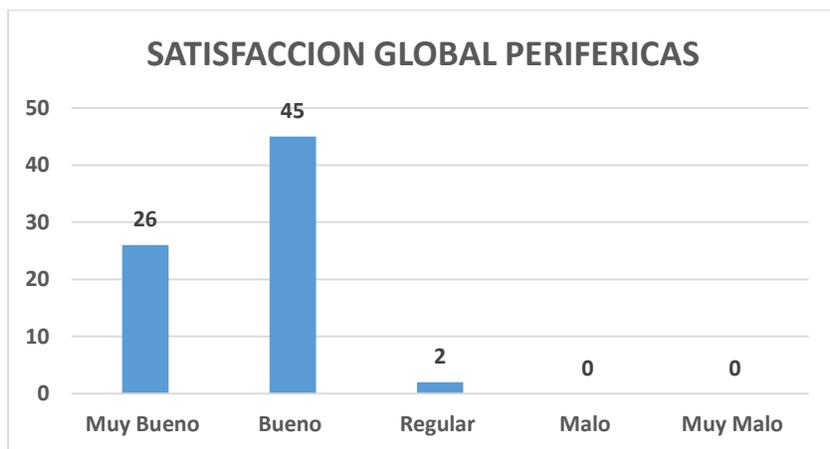
COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE SU IPS? ( UBA MAGDALENA)	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	Total
	29	34	1	0	0	64



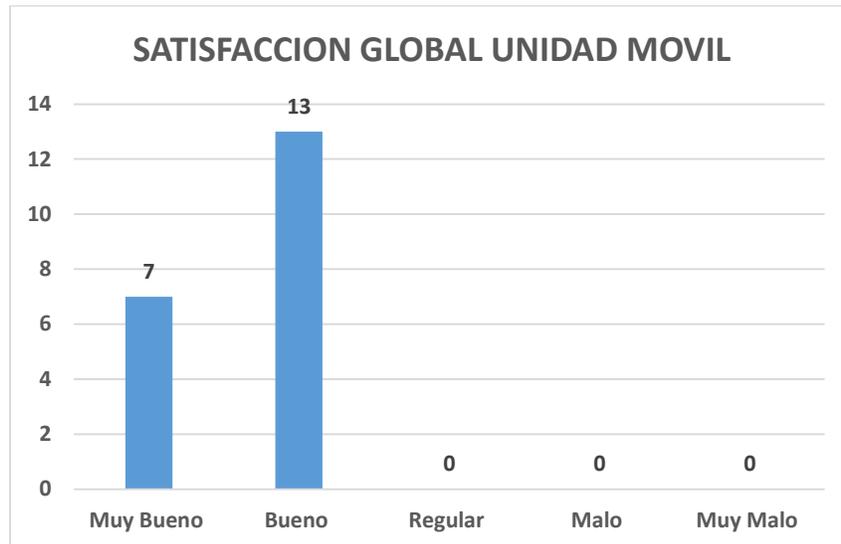
<b>COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE SU IPS? (UBA MONQUIRA)</b>	<b>Muy Buena</b>	<b>Buena</b>	<b>Regular</b>	<b>Mala</b>	<b>Muy mala</b>	<b>Total</b>
	13	13	0	0	0	26



<b>COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE SU IPS? (PERIFERICAS).</b>	<b>Muy Buena</b>	<b>Buena</b>	<b>Regular</b>	<b>Mala</b>	<b>Muy mala</b>	<b>Total</b>
	26	45	2	0	0	73



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
	7	13	0	0	0	20



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	97.0%
	385	395	

**Análisis:** La tasa de satisfacción global para el mes de Octubre aumenta en 2.0 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
	298	86	4	7	395

Número de afiliados que recomendarían a sus familiares y amigos esta IPS	Número total de encuestados por Salud Sogamoso ESE	97.22%
384	395	

TIEMPO DE ESPERA EN LA INSTITUCION	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	Total
		72	268	54	1	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	86.07%
	340	395	

**Análisis:** Para el mes de agosto el tiempo de espera en la institución aumenta en 3.0 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
ATENCIÓN AMABLE Y CALIDA POR PARTE DEL PERSONAL DE LA INSTITUCION	162	222	9	2	0	395
LA PRIVACIDAD DURANTE LA PRESTACION DEL SERVICIO MEDICO-ASISTENCIAL FUE?	144	239	11	1	0	395
LE TRANSMITIO CONFIANZA Y SEGURIDAD EL PERSONAL QUE LO ATENDIO?	149	233	11	2	0	395
INFORMACION SUMINISTRADA POR EL PERSONAL TRATANTE	162	222	9	2	0	395
PRESENTACION DEL PERSONAL DE SALUD	158	230	6	1	0	395
ATENCIÓN BRINDADA A SUS DUDAS E INQUIETUDES	153	234	8	0	0	395

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	97.38%
	384	395	

**Análisis:** Para el mes de Octubre 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.

<b>INDICADOR DEBERES Y DERECHOS</b>	Número de afiliados que conocen deberes y derechos de los usuarios	Número total de encuestados por la IPS	62.03%
	245	395	

**Análisis:** para el mes de Octubre aumento 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.

<b>INDICADOR DE PQRSF</b>	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%
	7	7	

En el mes de Octubre se radicaron 7 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 Octubre 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 calidad 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.

**ANGGIE MARISOL QUIROGA FONSECA**

**P.U SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO-SIAU**