

## FORMATO PRESENTACIÓN INFORMES DE GESTIÓN DE PROCESOS

DATOS GENERALES	
NOMBRE DEL PROCESO:	<b>Gestión de mercadeo y Atención al usuario</b>
PERIODO EVALUADO:	<b>Noviembre</b>
FECHA DE PRESENTACION:	<b>05/12/2019</b>
RESPONSABLE:	<b>Anggie Marisol Quiroga Fonseca</b>
FIRMA DEL RESPONSABLE :	

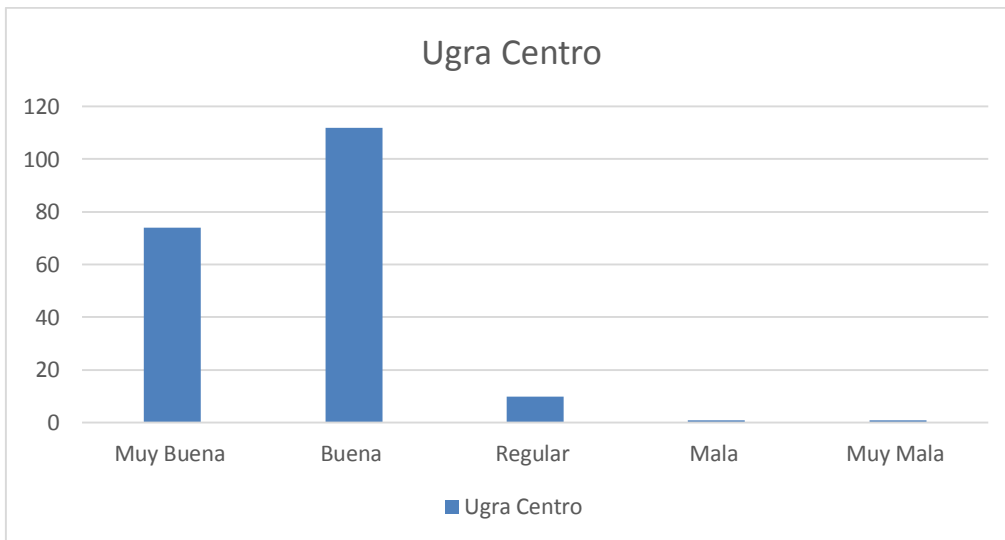
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	
NOMBRE DEL INDICADOR :	Tasa de Satisfacción global
META:	>=90%
MEDICIÓN DEL INDICADOR:	<p><b>Numerador:</b> Número total de pacientes que se consideran satisfechos con los servicios recibidos por la entidad (califican como "muy buena" o "buena" la atención recibida.</p> <p><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>

**GRAFICO DE COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR**

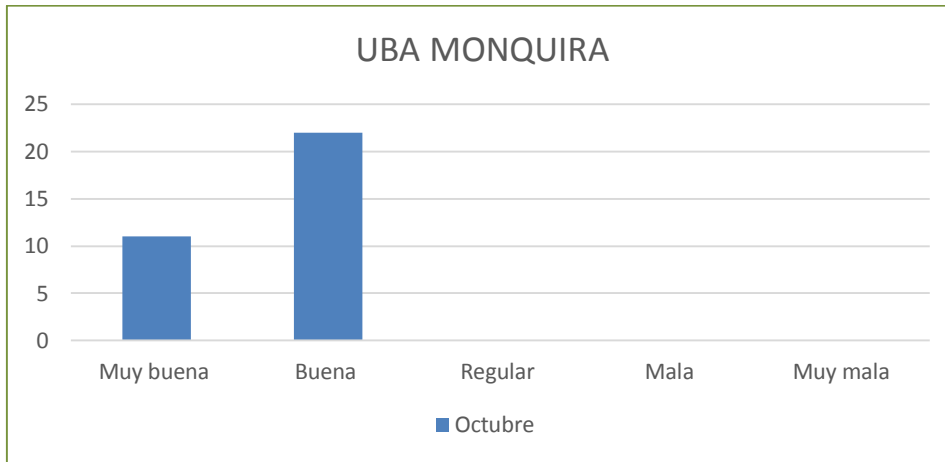
**POBLACION OBJETO:** Usuarios Salud Sogamoso E.S.E.

**TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 285

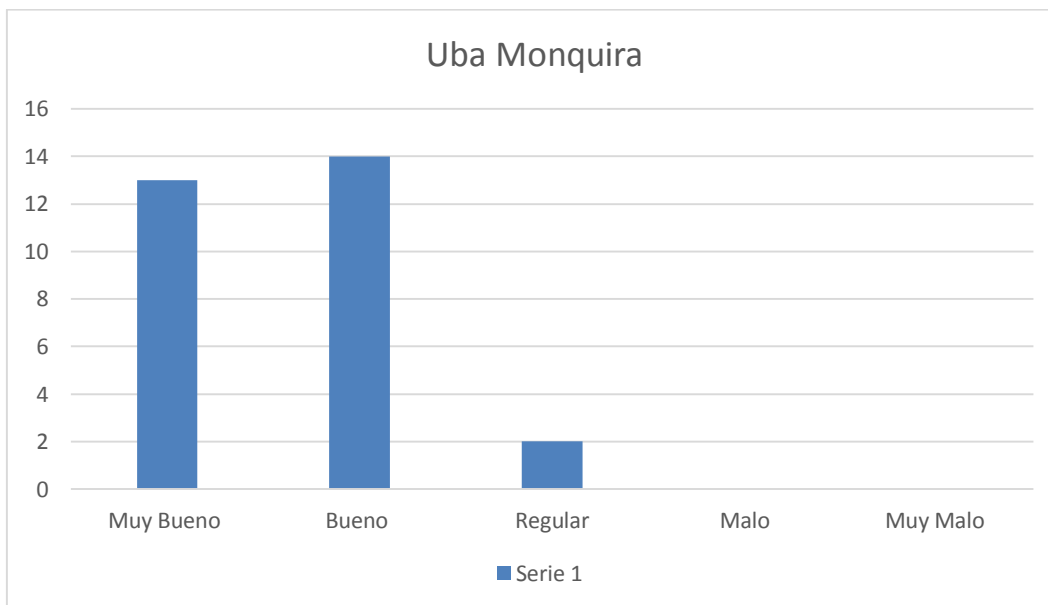
<b>COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE SU IPS? ( UGRA CENTRO)</b>	<b>Muy Buena</b>	<b>Buena</b>	<b>Regular</b>	<b>Mala</b>	<b>Muy mala</b>	<b>Total</b>
	74	112	10	1	1	198



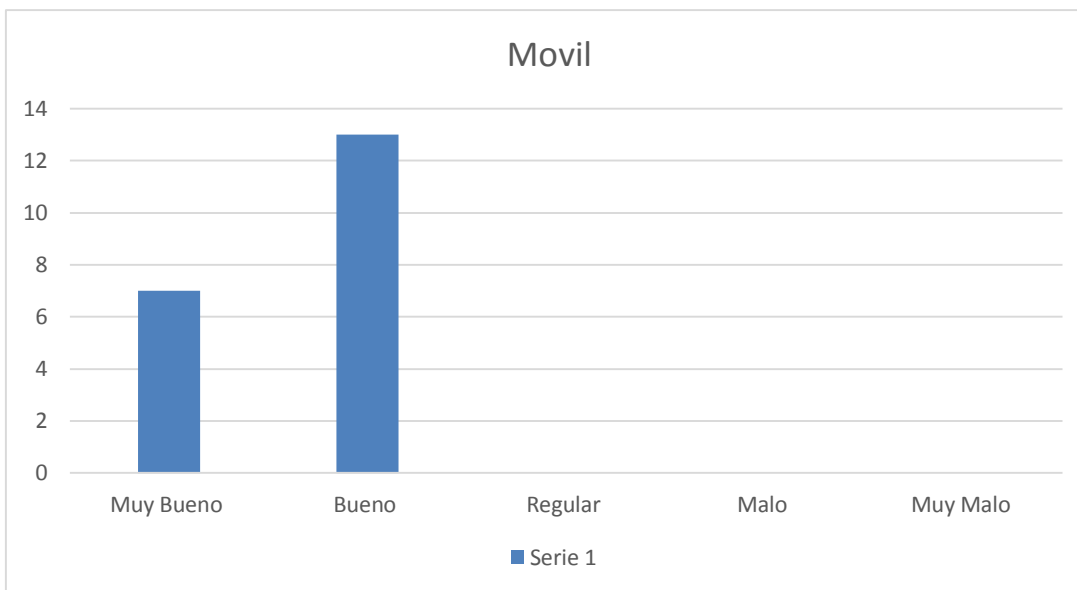
<b>COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE SU IPS? ( UBA MAGDALENA)</b>	<b>Muy Buena</b>	<b>Buena</b>	<b>Regular</b>	<b>Mala</b>	<b>Muy mala</b>	<b>Total</b>
	11	22	0	0	0	33



<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	14	2	0	0




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
		22	3	0	0	0



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	95.0%
	271	285	

**Análisis:** La tasa de satisfacción global para el mes de Noviembre la tasa de satisfacción global permanece estable esto debido a que se continúan con 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.

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

RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	Definí/ Si	Proba/Si	Definí/ No	Proba/No	Total
		198	80	5	2

Número de afiliados que recomendarían a sus familiares y amigos esta IPS	Número total de encuestados por Salud Sogamoso ESE	97.54%
278	285	


TIEMPO DE ESPERA EN LA INSTITUCION	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	Total
		61	176	44	4	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	83.16%
	237	285	

**Análisis:** Para el mes de Noviembre el tiempo de espera en la institución disminuye en 3.0 puntos teniendo en cuenta que para este mes se contrató más personal en la entidad lo que hace que sea menos la espera en la institución.

#### HUMANIZACION DEL SERVICIO

	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	Total
ATENCION AMABLE Y CALIDA POR PARTE DEL PERSONAL DE LA INSTITUCION	116	153	13	3	0	285
LA PRIVACIDAD DURANTE LA PRESTACION DEL SERVICIO MEDICO-ASISTENCIAL FUE?	110	165	9	1	0	285
LE TRANSMITIO CONFIANZA Y SEGURIDAD EL PERSONAL QUE LO ATENDIO?	110	162	12	1	0	285
INFORMACION SUMINISTRADA POR EL PERSONAL TRATANTE	106	165	12	2	0	285

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

<b>PRESENTACION DEL PERSONAL DE SALUD</b>	119	152	12	2	0	285
<b>ATENCION BRINDADA A SUS DUDAS E INQUIETUDES</b>	110	156	16	3	0	285

<b>INDICADOR HUMANIZACION DEL SERVICIO</b>	Número de afiliados que consideran que la atención ofrecida en Salud Sogamoso ese, es humanizada.	Número total de encuestados por la IPS	94.7%
	270	285	

**Análisis:** Para el mes de Noviembre la percepción de los usuarios atendidos permanece estable, puesto que se continúa con capacitación constante al talento humano en las falencias encontradas, donde a su vez se realiza retroalimentación de las quejas obtenidas de manera mensual.

<b>INDICADOR DEBERES Y DERECHOS</b>	Número de afiliados que conocen deberes y derechos de los usuarios	Número total de encuestados por la IPS	63.16%
	180	285	

**Análisis:** para el mes de Noviembre 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%
	8	8	

En el mes de Noviembre se radicaron 8 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 Noviembre 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 en la prestación de los servicios de salud.

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.