

**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>Enero</b>
FECHA DE PRESENTACION:	<b>04/02/2020</b>
RESPONSABLE:	<b>Betzy Yolima Guerrero Rodríguez</b>
FIRMA DEL RESPONSABLE :	

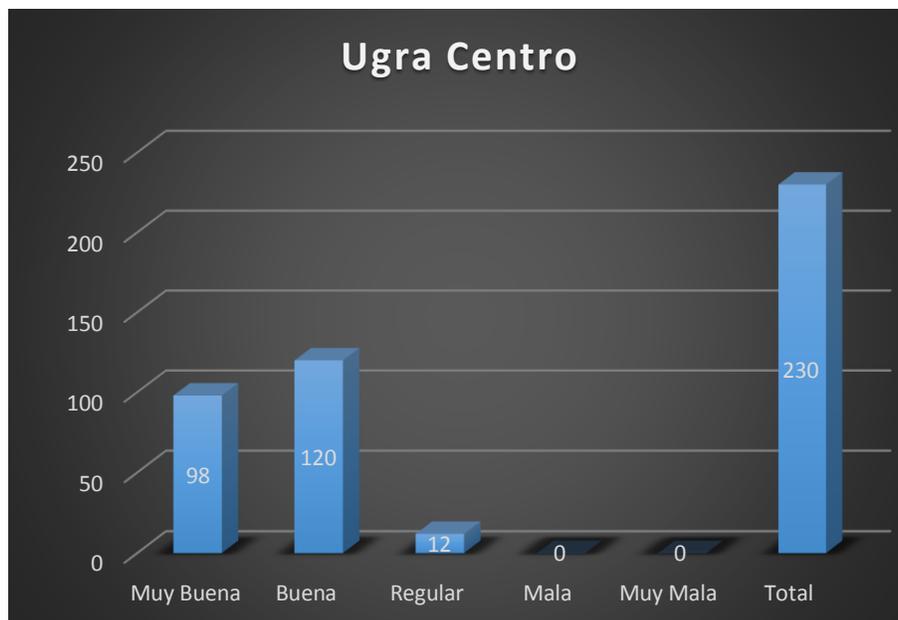
<b>DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR</b>	
NOMBRE DEL INDICADOR :	Tasa de Satisfacción global
META:	$\geq 90\%$
MEDICIÓN DEL INDICADOR:	<p><b>Numerador:</b> Número total de pacientes que se consideran satisfechos con los servicios recibidos por la entidad (califican como "muy buena" o "buena" la atención recibida.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

**GRÁFICO DE COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR**

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

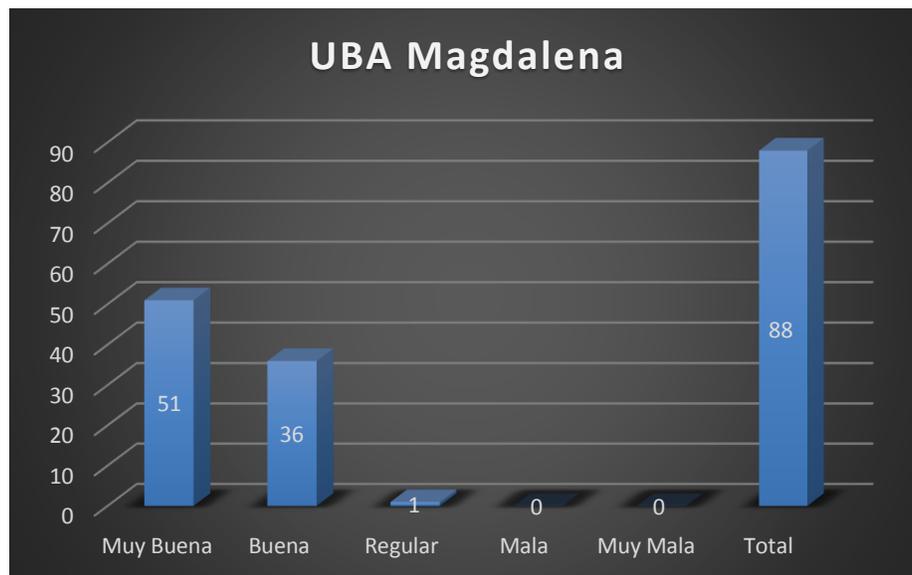
**TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 458 usuarios

<b>COMO CALIFICARÍA 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>
	98	120	12	0	0	230



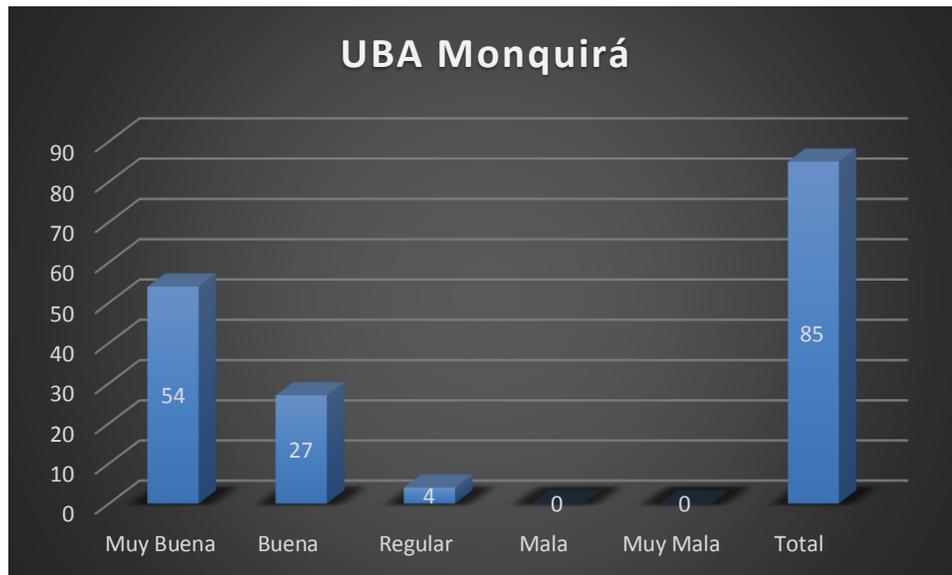
<b>TASA DE SATISFACCION GLOBAL - UGRA CENTRO</b>	Número de afiliados que se consideran satisfechos con los servicios recibidos en Salud Sogamoso ESE	Número total de encuestados por Salud Sogamoso ESE	<b>94.78%</b>
	218	230	

COMO CALIFICARÍA 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
		51	36	1	0	0



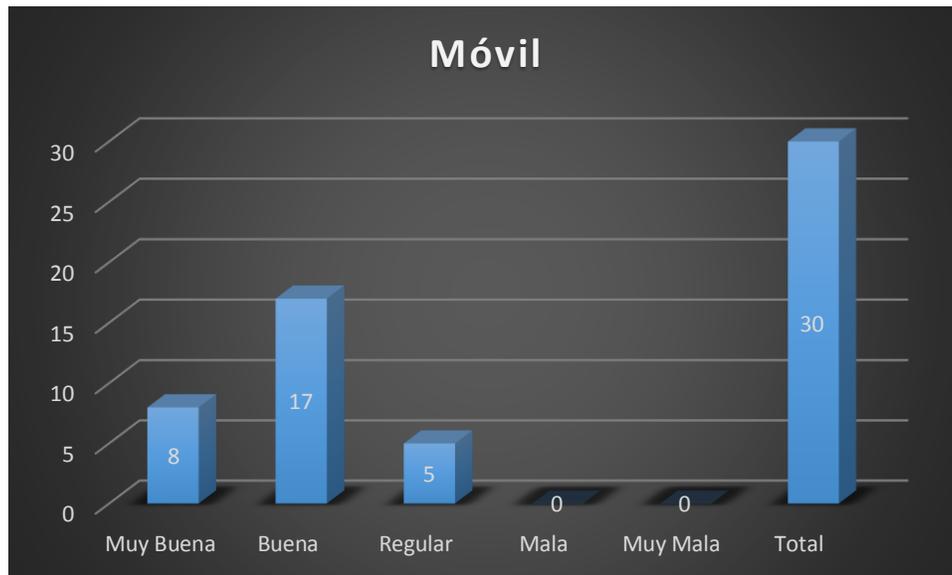
<b>TASA DE SATISFACCION GLOBAL - UBA MAGDALENA</b>	Número de afiliados que se consideran satisfechos con los servicios recibidos en Salud Sogamoso ESE	Número total de encuestados por Salud Sogamoso ESE	<b>98.86%</b>
		87	

COMO CALIFICARÍA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE SU IPS? (UBA MONQUIRÁ)	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	Total
		54	27	4	0	0



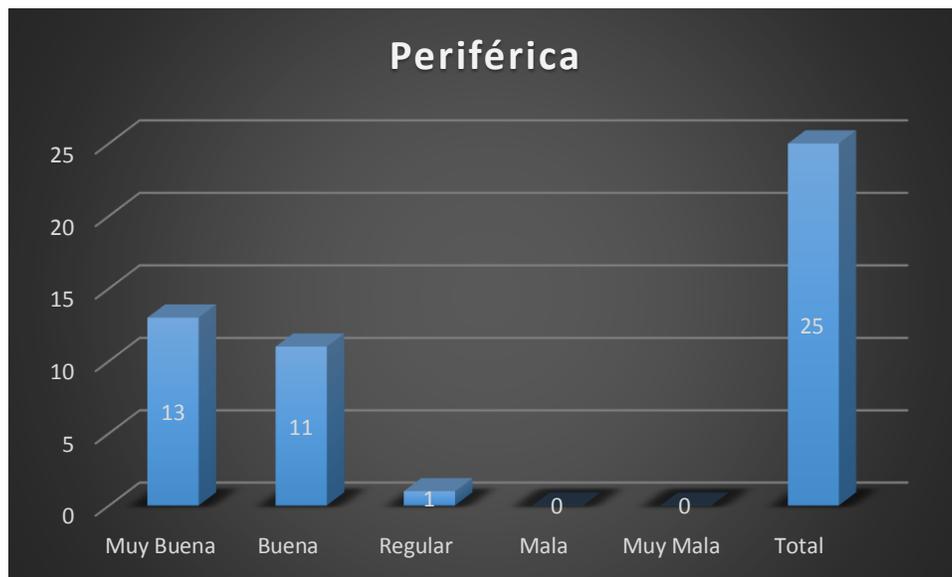
TASA DE SATISFACCION GLOBAL - UBA MONQUIRA	Número de afiliados que se consideran satisfechos con los servicios recibidos en Salud Sogamoso ESE	Número total de encuestados por Salud Sogamoso ESE	95.30%
		81	

COMO CALIFICARÍA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE SU IPS? (MÓVIL).	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	Total
		8	17	5	0	0



<b>TASA DE SATISFACCION GLOBAL - MÓVIL</b>	Número de afiliados que se consideran satisfechos con los servicios recibidos en Salud Sogamoso ESE	Número total de encuestados por Salud Sogamoso ESE	<b>83.33%</b>
	25	30	

COMO CALIFICARÍA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE SU IPS? (PERISFÉRICAS).	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	Total
		13	11	1	0	0



<b>TASA DE SATISFACCION GLOBAL - MÓVIL</b>	Número de afiliados que se consideran satisfechos con los servicios recibidos en Salud Sogamoso ESE	Número total de encuestados por Salud Sogamoso ESE	<b>96.00%</b>
	24	25	

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

De acuerdo a la totalidad de la muestra de usuarios 458 se puede observar una tasa de satisfacción global así:

<b>TASA DE SATISFACCION GLOBAL</b>	Número de afiliados que se consideran satisfechos con los servicios recibidos en Salud Sogamoso ESE	Número total de encuestados por Salud Sogamoso ESE	<b>94.98%</b>
	435	458	

**Análisis:** La tasa de satisfacción global para el mes de Enero se mantiene en un porcentaje alto del 94.98% en la totalidad de servicios prestados en Salud Sogamoso E.S.E., manteniéndose así una atención cordial por parte del personal de salud, y de los funcionarios de la institución, enfocados hacia un servicio integral.

<b>RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?</b>	<b>Definí/ Si</b>	<b>Proba/Si</b>	<b>Definí/ No</b>	<b>Proba/No</b>	<b>Total</b>
	310	144	1	3	458

Número de afiliados que recomendarían a sus familiares y amigos esta IPS	Número total de encuestados por Salud Sogamoso ESE	<b>99.13%</b>
454	458	

<b>TIEMPO DE ESPERA EN LA INSTITUCION</b>	<b>Muy Buena</b>	<b>Buena</b>	<b>Regular</b>	<b>Mala</b>	<b>Muy Mala</b>	<b>Total</b>
	157	244	44	10	3	458

<b>TIEMPO DE ESPERA EN LA INSTITUCION</b>	Número de afiliados que se consideran satisfechos con los servicios recibidos en Salud Sogamoso ESE	Número total de encuestados por Salud Sogamoso ESE	<b>87.55%</b>
	401	458	

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

**Análisis:** Para el mes de Enero el tiempo de espera en la institución se mantiene similar al mes inmediatamente anterior, dichos tiempos se observan especialmente en el área de ventanilla, quienes son el personal que realizan la asignación y facturación de las citas correspondientes, afectando el tiempo de 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	252	193	12	1	0	458
LA PRIVACIDAD DURANTE LA PRESTACION DEL SERVICIO MEDICO-ASISTENCIAL FUE?	242	207	9	0	0	458
LE TRANSMITIO CONFIANZA Y SEGURIDAD EL PERSONAL QUE LO ATENDIO?	241	201	15	1	0	458
INFORMACION SUMINISTRADA POR EL PERSONAL TRATANTE	230	210	18	0	0	458
PRESENTACION DEL PERSONAL DE SALUD	252	195	11	0	0	458
ATENCION BRINDADA A SUS DUDAS E INQUIETUDES	244	200	14	0	0	458

<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	<b>97.05%</b>
	444.5	458	

**Análisis:** Para el mes de Enero la percepción de los usuarios atendidos mejoró en un 0.67%, alcanzando así un 97.05%, lo que sugiere que los usuarios consideran que reciben una atención humanizada por parte del personal de salud y del personal que atiende los diferentes servicios en Salud Sogamoso E.S.E., lo cual puede estar relacionado con el énfasis que ha puesto la institución en el proceso de humanización del personal que labora en Salud Sogamoso E.S.E.

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

<b>INDICADOR DEBERES Y DERECHOS</b>	Número de afiliados que conocen deberes y derechos de los usuarios	Número total de encuestados por la IPS	<b>87.99%</b>
	403	458	

**Análisis:** Para el mes de Enero aumentó el número de usuarios que manifestaron conocer sus derechos y deberes, en un 11.99%, ya que se motivó en las diferentes sedes a los usuarios a consultar las carteleras donde se exhiben los mismos y se dictaron charlas pedagógicas en los que se analizaron cada uno de los derechos y deberes.

<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%
	14	14	

En el mes de Enero se radicaron 14 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 Enero se alcanza un porcentaje de satisfacción global del 94.98% lo que significa que la percepción que tienen los usuarios de los servicios recibidos tanto en calidad del servicio prestado como en la humanización del mismo, se mantiene en un porcentaje alto de respuesta, a pesar de los posibles imprevistos que se generan en la contratación del nuevo personal, que se realiza al inicio de cada año.

Asimismo, el indicador de Conocimiento de derechos y deberes aumentó significativamente en un 11.99%, lo que nos permite identificar que nuestros usuarios han venido mejorando en el conocimiento de este aspecto, gracias al trabajo realizado de socialización desde las diferentes sedes donde presta sus servicios Salud Sogamoso E.S.E.

Finalmente, las peticiones, quejas y reclamos presentados, corresponden en su mayoría a las demoras y confusiones en la información dadas en Call Center y los tiempos de espera en la institución en la asignación y facturación de citas, y un porcentaje menor relacionado con el trato inadecuado por parte de los funcionarios de la institución. En este sentido, se están realizando las acciones de mejora pertinentes con el fin de brindar una atención integral y un servicio de calidad a nuestros usuarios.

**ACCIONES DE MEJORA**

Luego de analizar las diferentes manifestaciones que nos comparten nuestros usuarios a través de los diferentes canales de comunicación con la institución, se implementarán las siguientes acciones con el fin de mejorar el servicio prestado en Salud Sogamoso E.S.E. y brindar una atención integral que satisfaga las necesidades de nuestros usuarios:

1. Reforzar estrategias de agilidad y rapidez con el equipo de ventanilla y Call center, con el fin de minimizar los tiempos de espera en la asignación de citas y en la facturación de las mismas.
2. Fortalecer los mecanismos de socialización de los derechos y deberes, con el fin de que nuestros usuarios se apersonen de los mismos y los puedan cumplir y exigir.
3. Implementar un libreto claro y conciso para ser utilizado con el personal que orienta a nuestros usuarios en el proceso de facturación y que brinda la información del personal tratante, ubicación del consultorio y hora en que será atendido, con el fin de optimizar los tiempos y evitar confusiones en los usuarios.
4. Continuar con la implementación de la política de humanización del servicio, en las diferentes dependencias de la institución, con el fin de que todos los funcionarios de la institución trabajemos en pro de la satisfacción de nuestros usuarios, que es el eje principal de nuestros servicios.
5. Divulgar por los diferentes medios de comunicación de la institución las horas valle (de menor demanda) en el servicio de Call Center para que los usuarios puedan acceder a la asignación de sus citas de manera más descongestionada