

FORMATO PRESENTACIÓN INFORMES DE GESTIÓN DE PROCESOS

| DATOS GENERALES | |
|-------------------------|--|
| NOMBRE DEL PROCESO: | Gestión de Mercadeo y Atención al Usuario |
| PERIODO EVALUADO: | Marzo |
| FECHA DE PRESENTACION: | 01/04/2020 |
| RESPONSABLE: | Paula Alejandra Torres Barrera |
| 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</p> <p>Factor: 100</p> <p>Fórmula de cálculo: Divide numerador entre el denominador y multiplica por 100</p> |



**PRESENTACION INFORMES DE GESTION DE
PROCESOS**

Código: GDP-F-025

Versión : 01

Fecha : 03/03/2017

JUSTIFICACION

En el presente documento se encuentra el análisis de las encuestas de satisfacción del mes de Marzo aplicadas en los diferentes centros de atención de Salud Sogamoso E.S.E, teniendo en cuenta que en el procedimiento institucional para la medición de satisfacción de los usuarios se estipula que cada centro debe aplicar esta cantidad de encuestas: UBA MAGDALENA: 80 UBA MONQUIRA: 80 PERIFERICAS:30 MOVIL:30 y CENTRO: Las encuestas restantes según el cálculo de muestra con los usuarios atendidos del mes analizado.

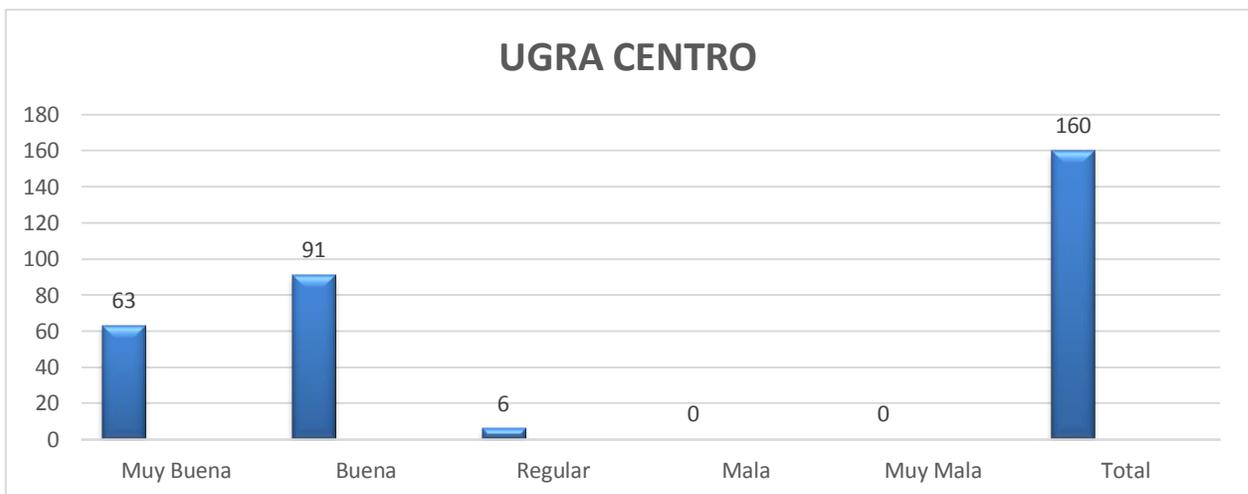
Por esta razón para este mes, debido a la contingencia presentada para la prestación de servicios por la pandemia del COVID-19, la totalidad de las encuestas no fueron aplicadas de acuerdo al número de usuarios atendidos (369), ya que se evidenció que el flujo de usuarios no fue el mismo, lo que dificultó la aplicación, debido a que se emplearon diferentes estrategias para disminuir el impacto de la pandemia por bienestar de nuestros usuarios y funcionarios en las diferentes sedes, por tal motivo se realizó el análisis con las encuestas obtenidas hasta la fecha de inicio del plan de contingencia por COVID-19.

GRÁFICO DE COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR

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

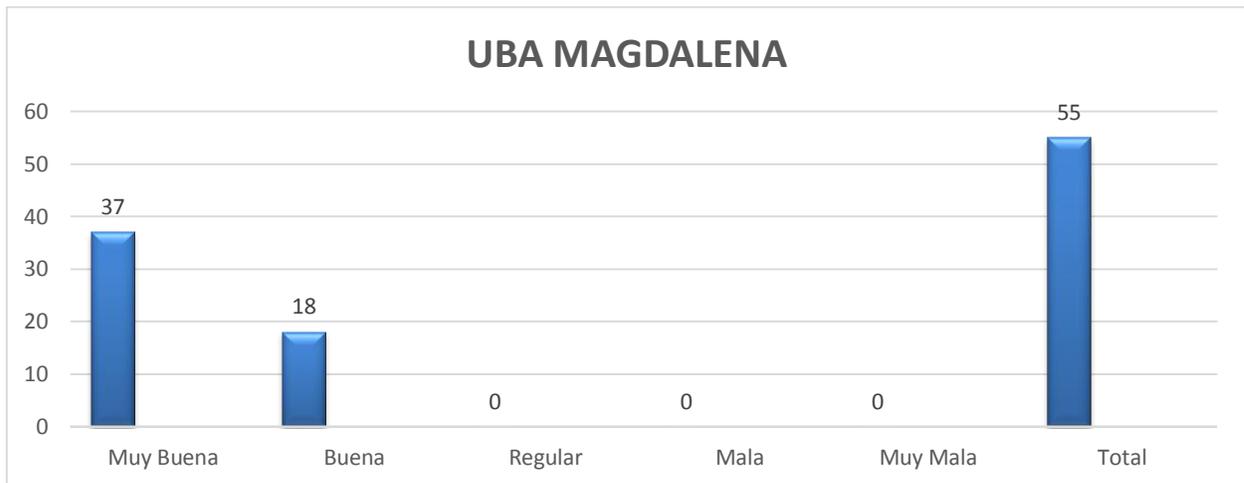
TAMAÑO DE LA MUESTRA: 335 usuarios

| COMO CALIFICARÍA 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 |
|--|-----------|-------|---------|------|----------|-------|
| | 63 | 91 | 6 | 0 | 0 | 160 |



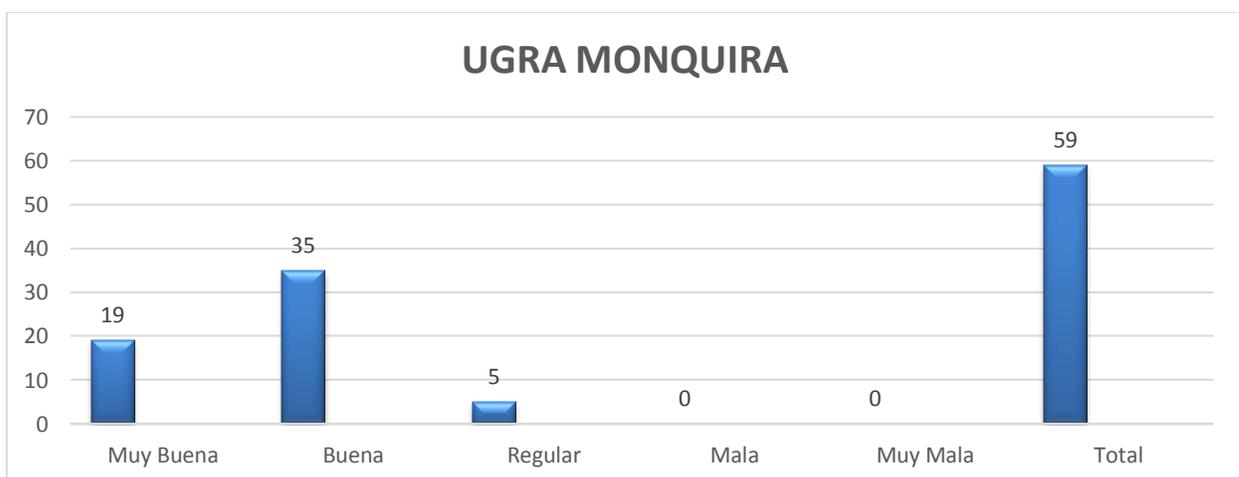
| TASA DE SATISFACCION GLOBAL - UGRA CENTRO | Número de afiliados que se consideran satisfechos con los servicios recibidos en Salud Sogamoso ESE | Número total de encuestados por Salud Sogamoso ESE | 96.25 % |
|---|---|--|---------|
| | 154 | 160 | |

| 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 |
|--|-----------|-------|---------|------|----------|-------|
| | 37 | 18 | 0 | 0 | 0 | 55 |



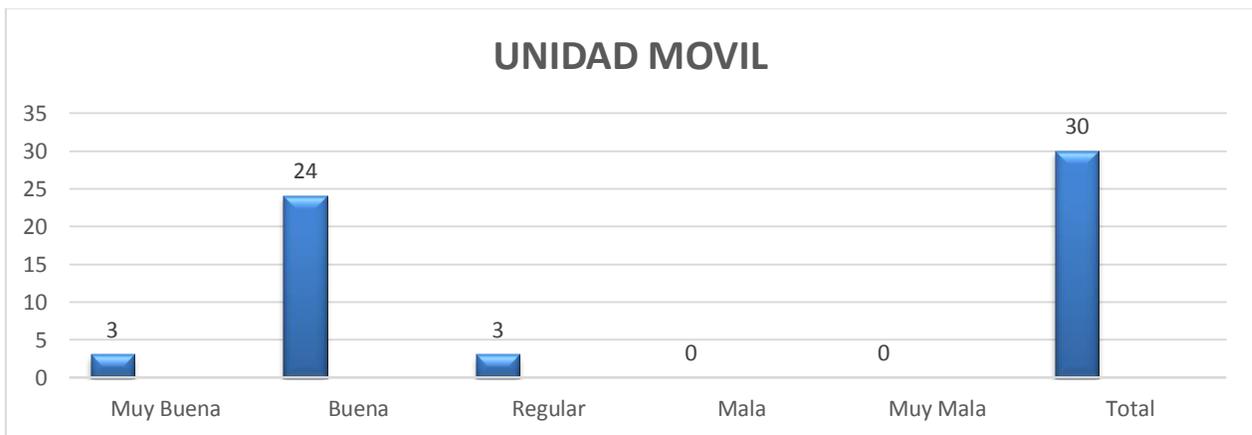
| TASA DE SATISFACCION GLOBAL - UBA MAGDALENA | Número de afiliados que se consideran satisfechos con los servicios recibidos en Salud Sogamoso ESE | Número total de encuestados por Salud Sogamoso ESE | 100% |
|---|---|--|------|
| | 55 | 55 | |

| 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 |
|---|-----------|-------|---------|------|----------|-------|
| | | 19 | 35 | 5 | 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 | 91.52% |
| | 54 | 59 | |

| | | | | | | |
|--|------------------|--------------|----------------|-------------|-----------------|--------------|
| 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 |
| | 3 | 24 | 3 | 0 | 0 | 30 |



| | | | |
|--|---|--|---------------|
| TASA DE SATISFACCION GLOBAL - MÓVIL | Número de afiliados que se consideran satisfechos con los servicios recibidos en Salud Sogamoso ESE | Número total de encuestados por Salud Sogamoso ESE | 90.00% |
| | 27 | 30 | |

| | | | | | | |
|--|------------------|--------------|----------------|-------------|-----------------|--------------|
| COMO CALIFICARÍA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE SU IPS? (PERIFÉRICAS). | Muy Buena | Buena | Regular | Mala | Muy mala | Total |
| | 18 | 13 | 0 | 0 | 0 | 31 |



| TASA DE SATISFACCION PERIFERICAS | Número de afiliados que se consideran satisfechos con los servicios recibidos en Salud Sogamoso ESE | Número total de encuestados por Salud Sogamoso ESE | 100% |
|----------------------------------|---|--|------|
| | 31 | 31 | |

De acuerdo a la tasa de satisfacción de las sedes, se evidencia que PERIFERICAS y UBA MAGDALENA obtienen el porcentaje mas alto en comparacion a las otras sedes, afirmando que en comparacion al mes anterior alcanzo el 100% de satisfacción de los usuarios atendidos en estos centros, sin embargo se tiene en cuenta que UBA MAGDALENA no aplico la totalidad de encuestas, con respecto a UGRA CENTRO, disminuyo el porcentaje al mes anterior, teniendo en cuenta que la satisfacción de los usuarios se ve afectada en su mayoría por el servicio de call center, en cuanto a la UBA MONQUIRA, se evidencia que disminuyo el porcentaje de satisfacción en comparacion al mes anterior, teniendo en cuenta que no se aplicaron la totalidad de encuestas; por ultimo la unidad MOVIL obtiene un porcentaje del 90% aumentando significativamente al mes anterior sin embargo no se evidencia el motivo del 10% de insatisfacción de los usuarios, a pesar que se aplicaron en totalidad puede deberse a la aplicación o complejidad de las encuestas.

De acuerdo a la totalidad de la muestra de 335 usuarios se puede observar una tasa de satisfacción global así:

| 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 | 95.82% |
|-----------------------------|---|--|--------|
| | 321 | 335 | |

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

Análisis: La tasa de satisfacción global para el mes de Marzo aumento en comparación del mes anterior en un porcentaje del 95.82% 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.

| RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS? | Definí/ Si | Proba/Si | Definí/ No | Proba/No | Total |
|--|------------|----------|------------|----------|-------|
| | | 202 | 130 | 3 | 0 |

| | | |
|--|--|---------------|
| Número de afiliados que recomendarían a sus familiares y amigos esta IPS | Número total de encuestados por Salud Sogamoso ESE | 99.10% |
| 332 | 335 | |

| TIEMPO DE ESPERA EN LA INSTITUCION | Muy Buena | Buena | Regular | Mala | Muy Mala | Total |
|------------------------------------|-----------|-------|---------|------|----------|-------|
| | | 113 | 185 | 35 | 2 | 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 | 88.95% |
| | 298 | 335 | |

Análisis: Para el mes de Marzo el tiempo de espera en la institución aumento al mes inmediatamente anterior, dichos tiempos se observan especialmente en el área de ventanilla y llamado a la consulta asignada, manifestando que el tiempo de espera es superior a la hora de asignación de su cita, 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 | 166 | 158 | 11 | 0 | 0 |
| LA PRIVACIDAD DURANTE LA PRESTACION DEL SERVICIO MEDICO-ASISTENCIAL FUE? | 158 | 169 | 8 | 0 | 0 | 335 |

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

| | | | | | | |
|--|-----|-----|----|---|---|-----|
| LE TRANSMITIO CONFIANZA Y SEGURIDAD EL PERSONAL QUE LO ATENDIO? | 167 | 156 | 12 | 0 | 0 | 335 |
| INFORMACION SUMINISTRADA POR EL PERSONAL TRATANTE | 162 | 165 | 8 | 0 | 0 | 335 |
| PRESENTACION DEL PERSONAL DE SALUD | 174 | 155 | 6 | 0 | 0 | 335 |
| ATENCION BRINDADA A SUS DUDAS E INQUIETUDES | 164 | 159 | 12 | 0 | 0 | 335 |

| | | | |
|--|---|--|---------------|
| 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 | 97.01% |
| | 325 | 335 | |

Análisis: Para el mes de Marzo la percepción de los usuarios atendidos disminuyó en un 0.20%, alcanzando así un 97.01%, 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. Sin embargo al disminuir el porcentaje se puede inferir y contrastar en las quejas recibidas por humanización del servicio de los diferentes profesionales de salud.

| | | | |
|-------------------------------------|--|--|---------------|
| INDICADOR DEBERES Y DERECHOS | Número de afiliados que conocen deberes y derechos de los usuarios | Número total de encuestados por la IPS | 88.05% |
| | 295 | 335 | |

Análisis: Para el mes de Marzo aumento el número de usuarios que manifestaron conocer sus derechos y deberes, en un 2.6%, esto puede deberse a las diferentes estrategias utilizadas en la socialización de los mismo, como divulgación en las salas de espera, recomendaciones al personal de aplicación de encuestas en divulgar deberes y derechos al momento de aplicar la encuesta al usuario y la participación de integrantes de alianza de usuarios en la charlas de comparendos pedagógicos fortaleciendo más el aprendizaje de los mismos.

| | | | |
|---------------------------|--|---|------|
| 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% |
| | 11 | 11 | |

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

En el mes de Marzo se radicaron 11 quejas en los diferentes mecanismos que tiene la institución para exponer sus necesidades y expectativas. Manifestadas así; 3 de las quejas radicadas fueron de funcionarios hacia usuarios por mal trato de los usuarios, 6 quejas por humanización en el servicio por parte de los profesionales hacia los usuarios, 1 por demora en la facturación y 1 queja por mal direccionamiento a los usuarios por call center.

Con respecto a los reclamos se radicaron 3 dirigidos a dependencias de Salud Sogamoso E.S.E donde también se les dio respuestas a los usuarios en un tiempo no mayor a 15 días, manifestados así; 1 reclamo al personal asistencial por reasignación de citas y los 2 restantes dirigidos a Call Center información mal brindada y demora en el servicio de call center.

ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR (CAUSAS).

Para el mes de Marzo se alcanza un porcentaje de satisfacción global del **95.82%** aumentando significativamente en relación al mes anterior 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, teniendo en cuenta que no se aplicaron la totalidad de las encuestas con respecto al número de usuarios atendidos por la contingencia del COVID-19.

Asimismo, el indicador de Conocimiento de derechos y deberes aumento en un 2.6%, lo que nos permite identificar que las estrategias utilizadas desde la oficina de atención al usuario permite un aprendizaje significativo en los usuarios, sin embargo se deben implementar más estrategias para mejorar el conocimiento de este aspecto, implementando así el apoyo de los diferentes profesionales y funcionarios de las sedes para la socialización de los mismos donde presta sus servicios Salud Sogamoso E.S.E.

Finalmente, las peticiones, quejas y reclamos presentados, corresponden en su mayoría humanización en el servicio de los profesionales hacia los usuario, así mismo se recibieron quejas de funcionarios hacia usuarios por mal trato, y un porcentaje menor en la demora y confusiones de la información dadas en Call Center y en los tiempos de espera en la institución en la asignación y facturación de citas. 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. Realizar mediciones y estipular metas mensuales hacia al equipo de ventanilla y Call Center, con el fin de minimizar los tiempos de espera en la asignación de citas y 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, realizar divulgación y socialización de estrategia de calendarios en los consultorios, videos instituciones, plegables, mensajes de texto y desde la alianza de usuarios fortalecer la divulgación de los derechos y deberes, así mismo en las unidades móvil y periféricas, por ultimo realizar socialización en salas de espera de los derechos y deberes a los usuarios de manera pedagógica.
3. Fortalecer al personal de orientación al usuario en brindar información más clara sobre la ubicación de los consultorios, así mismo implementar estrategias pedagógicas visuales para la orientación de los usuarios en la sede Centro para así 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. Fortalecer al personal encuestador para brindar una información más clara al momento de la aplicación de las encuestas ya que se presenta confusión por la extensión de las mismas y el vocabulario utilizado esto hace que los usuarios se les dificulte contestar las encuestas de satisfacción y se pueda seguir presentando sesgos al momento de la interpretación de las mismas.
6. No aplicar las encuestas de satisfacción en los espacios de retiro de comparendos pedagógicos debido a que se tiene la hipótesis de que se ha presentado diferentes sesgos por el espacio donde se aplica y por la cantidad de personas que asisten, ya que se dificulta el seguimiento de las mismas.