

**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>Abril</b>
FECHA DE PRESENTACION:	<b>05/05/2020</b>
RESPONSABLE:	<b>Paula Alejandra Torres Barrera</b>
FIRMA DEL RESPONSABLE :	

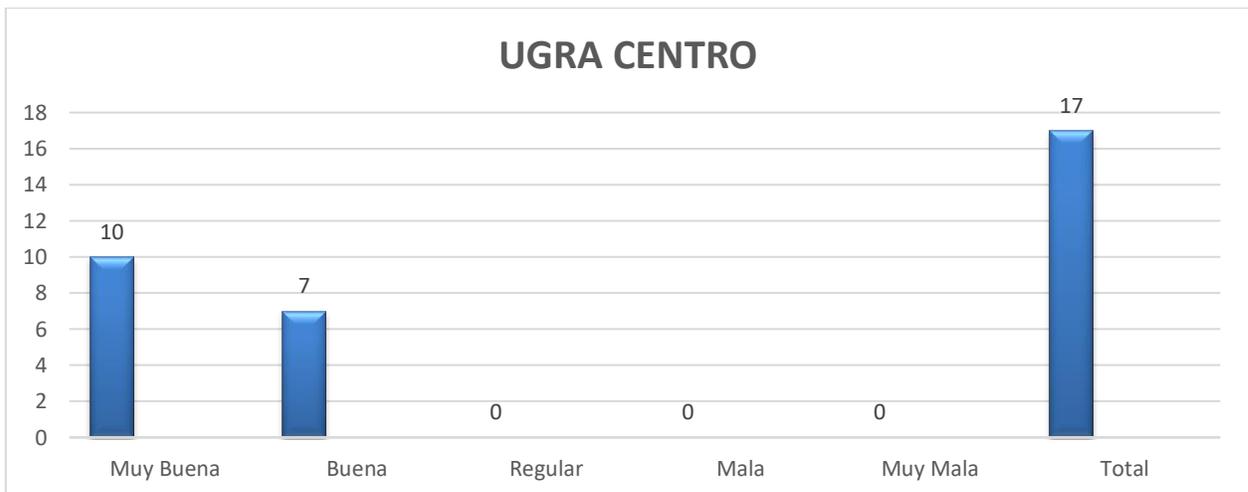
<b>DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR</b>	
NOMBRE DEL INDICADOR :	Tasa de Satisfacción global
META:	>=90%
MEDICIÓN DEL INDICADOR:	<p><b>Numerador:</b> Número total de pacientes que se consideran satisfechos con los servicios recibidos por la entidad (califican como "muy buena" o "buena" la atención recibida.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

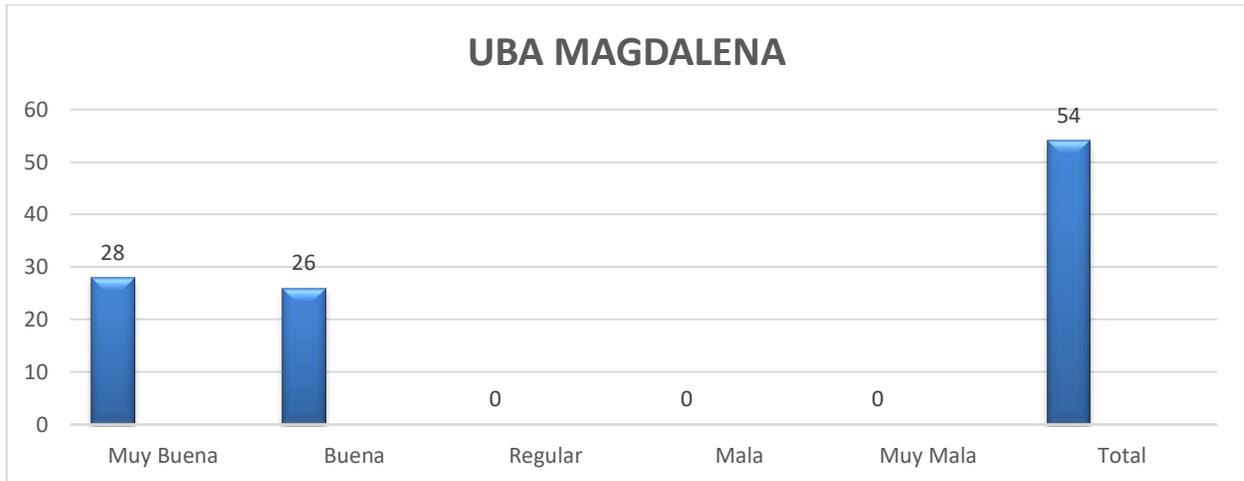
**TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 170 usuarios

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
	10	7	0	0	0	17



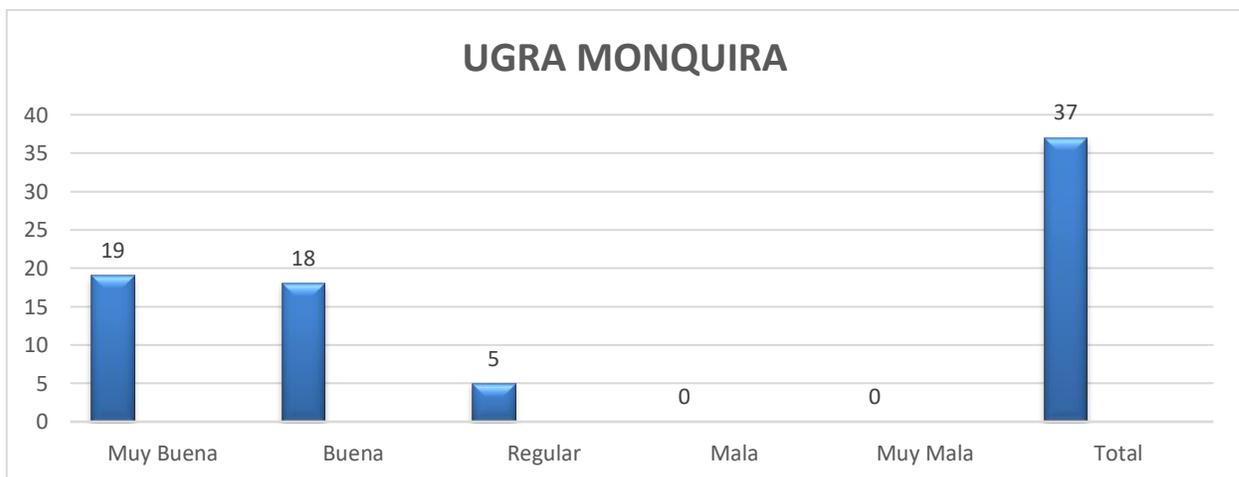
TASA DE SATISFACCION GLOBAL - UGRA CENTRO	Número de afiliados que se consideran satisfechos con los servicios recibidos en Salud Sogamoso ESE	Número total de encuestados por Salud Sogamoso ESE	100 %
	17	17	

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
	28	26	0	0	0	54



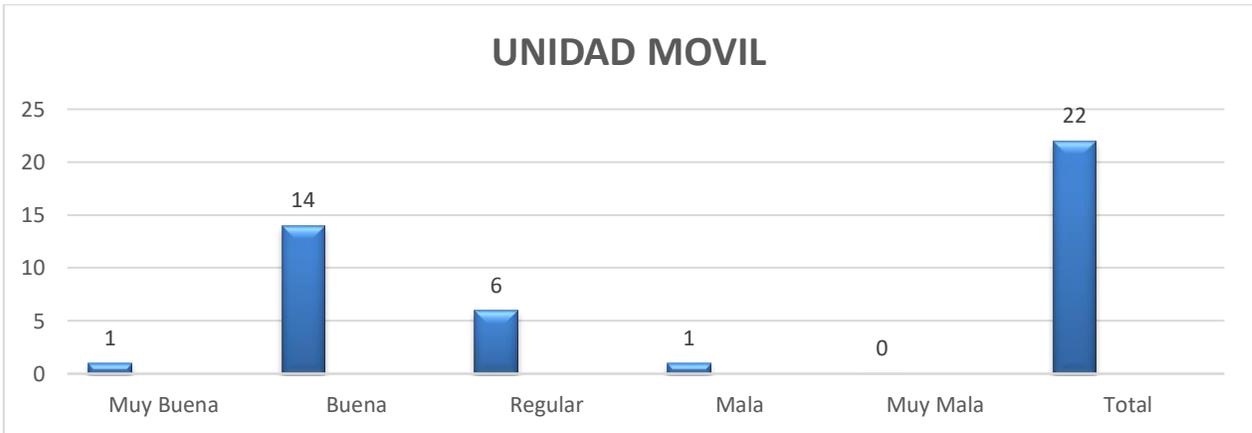
<b>TASA DE SATISFACCION GLOBAL - UBA MAGDALENA</b>	Número de afiliados que se consideran satisfechos con los servicios recibidos en Salud Sogamoso ESE	Número total de encuestados por Salud Sogamoso ESE	<b>100%</b>
	54	54	

<b>COMO CALIFICARÍA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE SU IPS? (UBA MONQUIRÁ)</b>	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	Total
		19	18	0	0	0



<b>TASA DE SATISFACCION GLOBAL - UBA MONQUIRA</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>100%</b>
	37	37	

<b>COMO CALIFICARÍA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE SU IPS? (MÓVIL).</b>	<b>Muy Buena</b>	<b>Buena</b>	<b>Regular</b>	<b>Mala</b>	<b>Muy mala</b>	<b>Total</b>
	1	14	6	1	0	22



<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>68.1%</b>
	15	22	

<b>COMO CALIFICARÍA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE SU IPS? (PERIFÉRICAS).</b>	<b>Muy Buena</b>	<b>Buena</b>	<b>Regular</b>	<b>Mala</b>	<b>Muy mala</b>	<b>Total</b>
	16	24	0	0	0	40



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%
	40	40	

De acuerdo al análisis sobre la tasa de satisfacción por sedes se evidencia un sesgo en el resultado porcentual de las mismas, según lo reportado en el mes inmediatamente anterior, un aumento significativo en Sede Centro, Magdalena, Monquirá y Perifericas y una disminución significativa en la unidad móvil, teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado los resultados están sesgados por el número en el cual se realizó el análisis, ninguna de las sedes cumplió con el porcentaje exigido en el procedimiento institucional, exceptuando perifericas que aplicó más encuestas de las estipuladas en el mismo.

De acuerdo a la totalidad de la muestra de 170 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	95.88%
	163	170	

**Análisis:** La tasa de satisfacción global para el mes de Abril aumentó en comparación del mes anterior en un porcentaje del 95.88% en la totalidad de servicios prestados en Salud Sogamoso E.S.E, evidenciando que a pesar de la contingencia presentada para este mes con la aplicación de las encuestas los usuarios mantienen una percepción sobre una atención cordial por parte del personal de salud, y de los funcionarios de la institución, enfocados hacia un servicio integral.

	<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
		108	60	1	1

Número de afiliados que recomendarían a sus familiares y amigos esta IPS	Número total de encuestados por Salud Sogamoso ESE	<b>98.82%</b>
168	170	

TIEMPO DE ESPERA EN LA INSTITUCION	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	Total
		90	64	15	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	<b>90.58%</b>
	154	170	

**Análisis:** Para el mes de Abril el tiempo de espera en la institución aumento al mes inmediatamente anterior, sin embargo se relaciona con el análisis de lo anteriormente mencionado y además que dentro del plan de contingencia se implementaron diferentes estrategias por lo cual dichos tiempos se vieron reflejados en el flujo de usuarios que ingresaron a las sedes, sin embargo se sigue esperando que los tiempos de espera disminuyan en el área de ventanilla para facturación de los servicios.

#### HUMANIZACION DEL SERVICIO

	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	Total
ATENCION AMABLE Y CALIDA POR PARTE DEL PERSONAL DE LA INSTITUCION	97	69	3	1	0	170
LA PRIVACIDAD DURANTE LA PRESTACION DEL SERVICIO MEDICO-ASISTENCIAL FUE?	93	69	8	0	0	170
LE TRANSMITIO CONFIANZA Y SEGURIDAD EL PERSONAL QUE LO ATENDIO?	93	73	4	0	0	170

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

<b>INFORMACION SUMINISTRADA POR EL PERSONAL TRATANTE</b>	94	72	4	0	0	170
<b>PRESENTACION DEL PERSONAL DE SALUD</b>	99	67	4	0	0	170
<b>ATENCION BRINDADA A SUS DUDAS E INQUIETUDES</b>	87	80	3	0	0	170

<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>
	165	170	

**Análisis:** Para el mes de Abril la percepción de los usuarios atendidos aumento en un 0.04%, 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>INDICADOR DEBERES Y DERECHOS</b>	Número de afiliados que conocen deberes y derechos de los usuarios	Número total de encuestados por la IPS	<b>93.52%</b>
	159	170	

**Análisis:** Para el mes de Abril aumento el número de usuarios que manifestaron conocer sus derechos y deberes, en un 5.4%, esto puede deberse a las diferentes estrategias utilizadas en la socialización de los mismo, como las recomendaciones al personal de aplicación de encuestas en divulgar deberes y derechos al momento de aplicar la encuesta al usuario.

<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%
	2	2	

En el mes de Abril se radicaron 2 quejas en los diferentes mecanismos que tiene la institución para exponer sus necesidades y expectativas. Ambas quejas se recibieron por no humanización del servicio, debido a la contingencia tuvo fuerte la página web para que los usuarios manifestaran sus inconformidades.

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

Con respecto a los reclamos se radicaron 2 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 de Monquirá y el otro por acceso a la institución.

### ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR (CAUSAS).

Para el mes de Abril se alcanza un porcentaje de satisfacción global del **95.88%** 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 5.4%, lo que nos permite identificar que los usuarios se han apropiado más sobre la adherencia de los deberes y derechos lo que nos permite observar que el fortalecer a los encuestados para la socialización de los mismos fortalece la adherencia de los mismos.

Finalmente, las peticiones, quejas y reclamos presentados, corresponden en su mayoría humanización en el servicio de los profesionales hacia los usuarios. 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. Atendiendo a la contingencia COVID-19 se propone diseñar una estrategia virtual para ayudar a complementar encuestas de satisfacción con el fin de cumplir los objetivos mensuales en la aplicación 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 sobre las acciones propuestas en la contingencia para no desinformar al usuario sobre el acceso al servicio.

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. Establecer mecanismos para la aplicación de encuestas en espacios de salas de espera fortaleciendo la participación de los usuarios de manera más activa.