

**FORMATO PRESENTACIÓN INFORMES DE GESTIÓN DE PROCESOS**

**DATOS GENERALES**

NOMBRE DEL PROCESO:	<b>Gestión de Mercadeo y Atención al Usuario</b>
PERIODO EVALUADO:	<b>Mayo</b>
FECHA DE PRESENTACION:	<b>02/06/2020</b>
RESPONSABLE:	<b>Paula Alejandra Torres Barrera</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</p> <p><b>Factor:</b> 100</p> <p><b>Fórmula de cálculo:</b> Divide numerador entre el denominador y multiplica por 100</p>

### **JUSTIFICACION**

De acuerdo al procedimiento institucional GMA-P-004 Medición satisfacción del usuario y el procedimiento GMA-F-002 Encuesta de satisfacción, donde se establece la aplicación y los responsables de las encuestas de satisfacción a los usuarios que asisten a los servicios de salud periodicidad mensual; Para el mes de Marzo, Abril y Mayo atendiendo a la contingencia de COVID 19 y teniendo en cuenta que con el objetivo de mitigar el riesgo, se estableció el control de ingreso y permanencia de los usuarios dentro de Salud Sogamoso E.S.E. en cabeza de la Doctora Catalina Delgado como medidas por el bienestar para los usuarios y del personal de salud; se implementó la tele consulta para los pacientes crónicos y mujeres gestantes, citas prioritarias para las personas que presentaran alguna dificultad de salud, servicio de urgencias odontológicas.

Por la razón anteriormente mencionada, se solicitó a los usuarios que ingresaran a los diferentes UBAS y UGRA que la permanencia fuera corta, actividad que dificulto la aplicación de las Encuestas de satisfacción, del mismo modo según las sugerencias recibidas por el personal encuestador la aplicación se estaba haciendo de forma verbal y los usuarios presentaron resistencia para la respuesta de la misma por lo anteriormente mencionado.

Teniendo en cuenta que cada Sede, cuenta con un indicador previamente establecido y para lo cual se deben practicar las siguiente cantidad de encuestas

UBA MAGDALENA: 80

UBA MONQUIRA: 80

PERIFERICAS: 30

MOVIL: 30

CENTRO: Las encuestas restantes sobre el calcula de personas atendidas del mes inmediatamente anterior.

Para el mes de Mayo no se cumplió con el objetivo según el cálculo de muestra de personas atendidas (355) para el número de encuestas aplicadas (273). De acuerdo con lo anterior atendiendo a la contingencia sobre la atención de tele consultas la mayoría de los usuarios calculados en el informe mensual no asistieron presencialmente por lo que dificulto la aplicación de la misma.

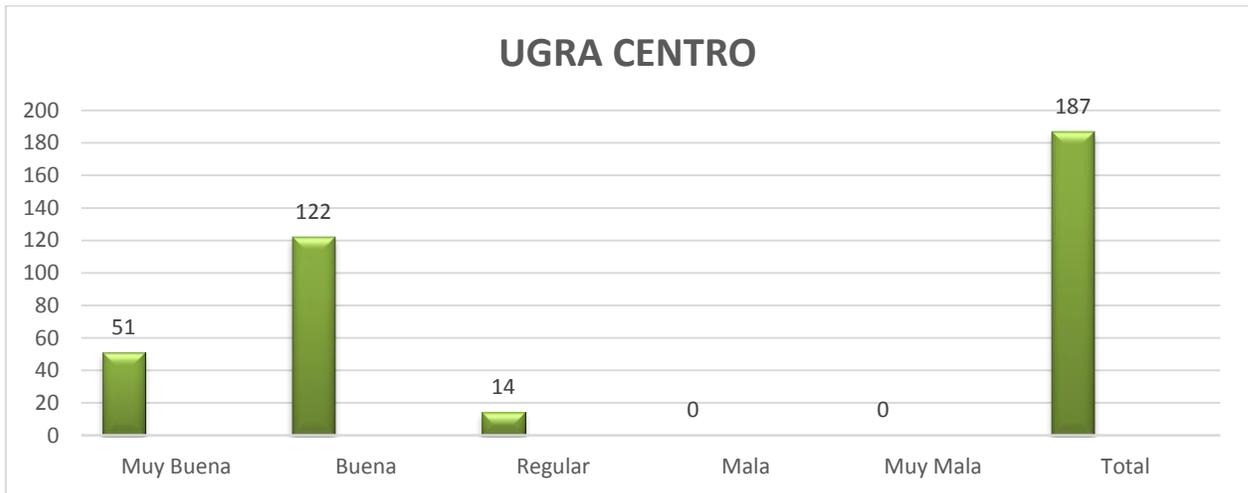
Por tal motivo se han iniciado a tomar acciones para mitigar el sesgo que se ha venido presentando en la contingencia por covid-19, como la aplicación en salas de espera de forma verbal y telefónicamente

GRÁFICO DE COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR

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

**TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 273 usuarios

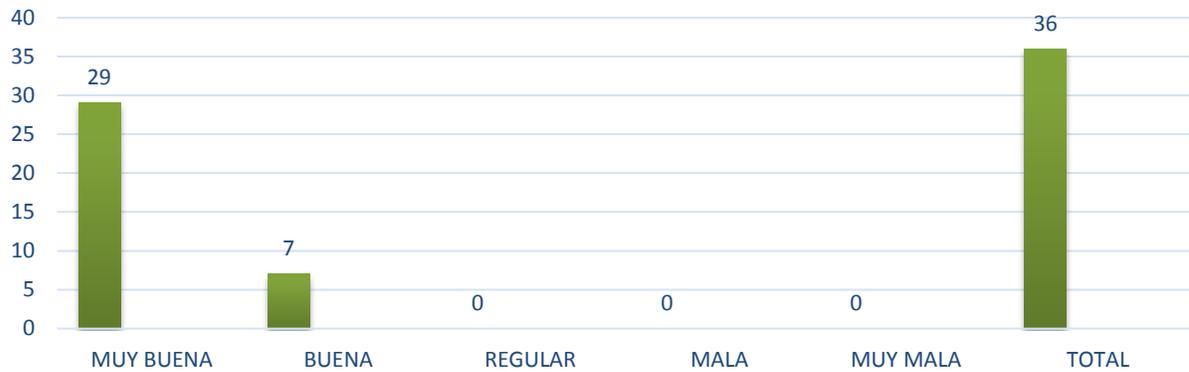
COMO CALIFICARÍA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE SU IPS? (UGRA CENTRO)	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	Total
	51	122	14	0	0	187



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	92.51 %
	173	187	

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
	29	7	0	0	0	36

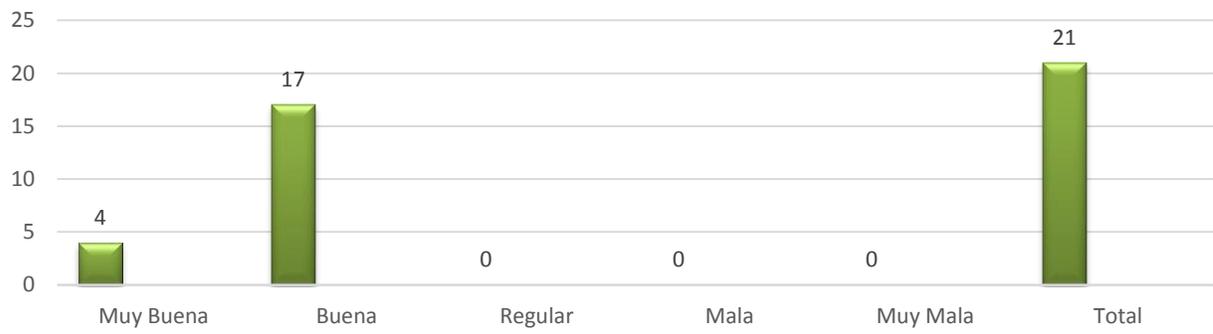
### UBA MAGDALENA



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%
	36	36	

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
		4	17	0	0	0

### UNIDAD MOVIL



<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>100%</b>
	21	21	

<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>
	27	2	0	0	0	29



<b>TASA DE SATISFACCION PERIFERICAS</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>
	29	29	

De acuerdo al análisis sobre la tasa de satisfacción para el mes de mayo se sigue evidenciando un sesgo en el resultado porcentual de las mismas; Para la sede centro se evidencia una disminución en la satisfacción de los usuarios, teniendo en cuenta que para el mes inmediatamente anterior se obtuvieron pocas encuestas sede centro alcanzo un nivel de satisfacción del 100% sin embargo al hacer el análisis mas grande del mes de mayo se evidencia que el 8% de los usuarios encuestados no se encuentran satisfechos con los servicios prestados en sede centro, para la UBA MAGDALENA, se evidencia que sigue manteniendose constante con el 100% de satisfacción sin embargo cabe tener en cuenta que no se aplicaron la totalidad de las encuestas requeridas para UBA magdalena, para la unidad movil y perifericas, alcanzan el total del 100% de satisfacción, sin embargo cabe

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

resaltar que tampoco lograron aplicar la totalidad de las encuestas requeridas. Por ultimo para UBA MONQUIRA para este mes no reportaron encuestas de satisfaccion. De acuerdo a la totalidad de la muestra de 273 usuarios 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>95.00%</b>
	259	273	

**Análisis:** La tasa de satisfacción global para el mes de Mayo disminuyo en comparación del mes anterior en un porcentaje del 94.87% 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>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>
	163	102	6	2	273

Número de afiliados que recomendarían a sus familiares y amigos esta IPS	Número total de encuestados por Salud Sogamoso ESE	<b>97.06%</b>
265	273	

<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>
	80	154	38	1	0	273

<b>TIEMPO 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>85.71%</b>
	234	273	

**Análisis:** Para el mes de Abril el tiempo de espera en la institución disminuyó al mes inmediatamente anterior, sin embargo puede estar relacionado a que atendiendo a la contingencia por covid-19 los tiempos de espera en la institución se vieron reflejados en farmacia, en atención en ventanilla y tiempo de espera para acceder al servicio, donde se vio reflejado en el flujo de usuarios que ingresaron a las sedes.

### HUMANIZACION DEL SERVICIO

	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	Total
<b>ATENCIÓN AMABLE Y CALIDA POR PARTE DEL PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN</b>	116	145	12	0	0	273
<b>LA PRIVACIDAD DURANTE LA PRESTACION DEL SERVICIO MEDICO-ASISTENCIAL FUE?</b>	114	147	12	0	0	273
<b>LE TRANSMITIO CONFIANZA Y SEGURIDAD EL PERSONAL QUE LO ATENDIO?</b>	116	139	18	0	0	273
<b>INFORMACION SUMINISTRADA POR EL PERSONAL TRATANTE</b>	111	147	15	0	0	273
<b>PRESENTACION DEL PERSONAL DE SALUD</b>	123	137	13	0	0	273
<b>ATENCIÓN BRINDADA A SUS DUDAS E INQUIETUDES</b>	112	143	18	0	0	273

<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>94.50%</b>
	258	273	

**Análisis:** Para el mes de Mayo la percepción de los usuarios atendidos disminuyó significativamente alcanzando un 94.05%, sin embargo se sigue manteniendo en un porcentaje alto, 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>75.09%</b>
	205	273	

**Análisis:** Para el mes de mayo disminuyo significativamente el número de usuarios que manifestaron conocer sus derechos y deberes, esto puede deberse a que no se ha realizado socialización en salas de espera, que se presentó dificultad en la aplicación de las encuestas lo que nos muestra que los colaboradores no socializaron los mismos

<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%
	1	1	

En el mes de mayo se radico 1 queja en los diferentes mecanismos que tiene la institución para exponer sus necesidades y expectativas, el motivo de esta queja es por mal direccionamiento del usuario por asignación de cita de tele consulta para paciente crónico. Para este mes se radicaron 4 peticiones de solicitud de información sobre los servicios prestados en Salud Sogamoso E.S.E, en cuanto a los reclamos se radico 1 por medio de la página web y se radico 1 felicitación por humanización de los servicios

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

Para el mes de Mayo se alcanza un porcentaje de satisfacción global del **95.00 %** disminuyendo 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 disminuyo significativamente lo que nos lleva a identificar que hay que implementar y fortalecer las diferentes estrategias para la socialización de los deberes y derechos en los usuarios teniendo en cuenta que este mes tampoco alcanzo la totalidad de encuestas y que se presentaron diferentes variables no controlables para la aplicación de las mismas.

Finalmente, las peticiones corresponden a solicitud de información sobre algún servicio prestado en Salud Sogamoso E.S.E, pero se presentaron diferentes recomendaciones en las encuestas de satisfacción sobre la buena atención de los colaboradores y felicitaciones en cuanto al manejo de la contingencia por la entidad.

**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 seguir aplicando las encuestas en salas de espera, telefónicamente y vía correo electrónico.
2. Implementar 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. Mejorar la aplicación de las encuestas en las diferentes sedes, para el cumplimiento de la entrega de las mismas y el cumplimiento de la totalidad requerida para realizar el análisis sobre la muestra total de personas atendidas.
6. Establecer mecanismos para la aplicación de encuestas en espacios de salas de espera fortaleciendo la participación de los usuarios de manera más activa.