

**FORMATO PRESENTACIÓN INFORMES DE GESTIÓN DE PROCESOS**

**DATOS GENERALES**

NOMBRE DEL PROCESO:	<b>Gestión de Mercadeo y Atención al Usuario</b>
PERIODO EVALUADO:	<b>Agosto</b>
FECHA DE PRESENTACION:	<b>03/09/2020</b>
RESPONSABLE:	<b>Paula Alejandra Torres Barrera</b>
FIRMA DEL RESPONSABLE :	

**DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR**

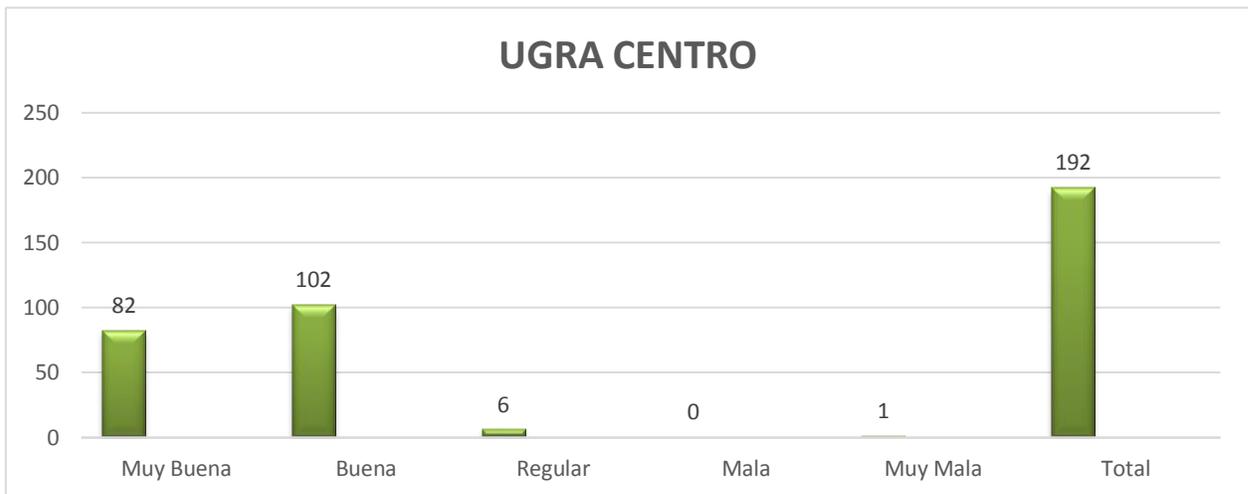
NOMBRE DEL INDICADOR :	Tasa de Satisfacción global
META:	$\geq 90\%$
MEDICIÓN DEL INDICADOR:	<p><b>Numerador:</b> Número total de pacientes que se consideran satisfechos con los servicios recibidos por la entidad (califican como "muy buena" o "buena" la atención recibida.</p> <p><b>Denominador:</b> Número 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:** 405 Usuarios

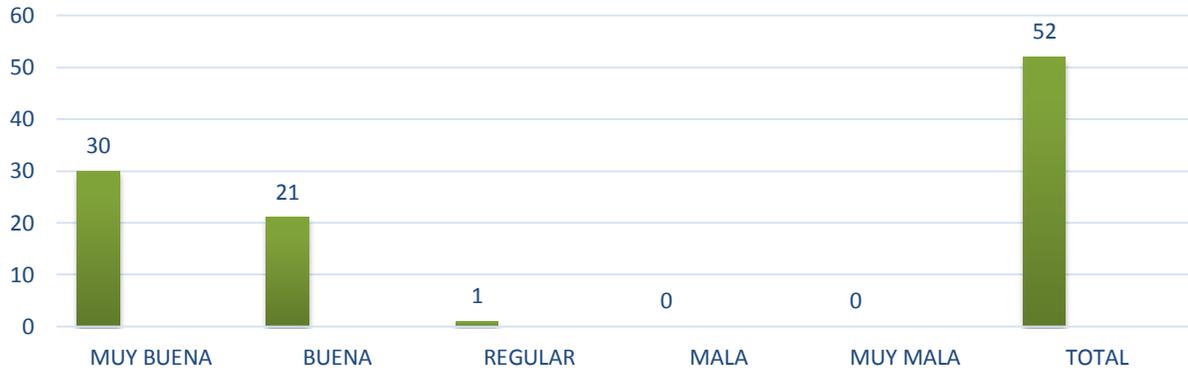
COMO CALIFICARÍA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE SU IPS? (UGRA CENTRO)	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	Total
	97	111	5	1	0	214



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	97.19%
	208	214	

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
	69	39	0	0	0	108

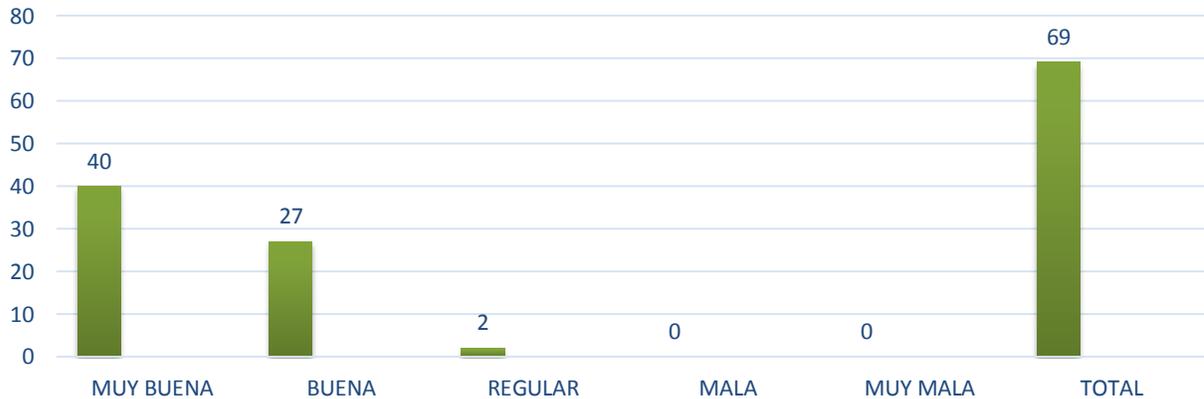
### UBA MAGDALENA



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%
	108	108	

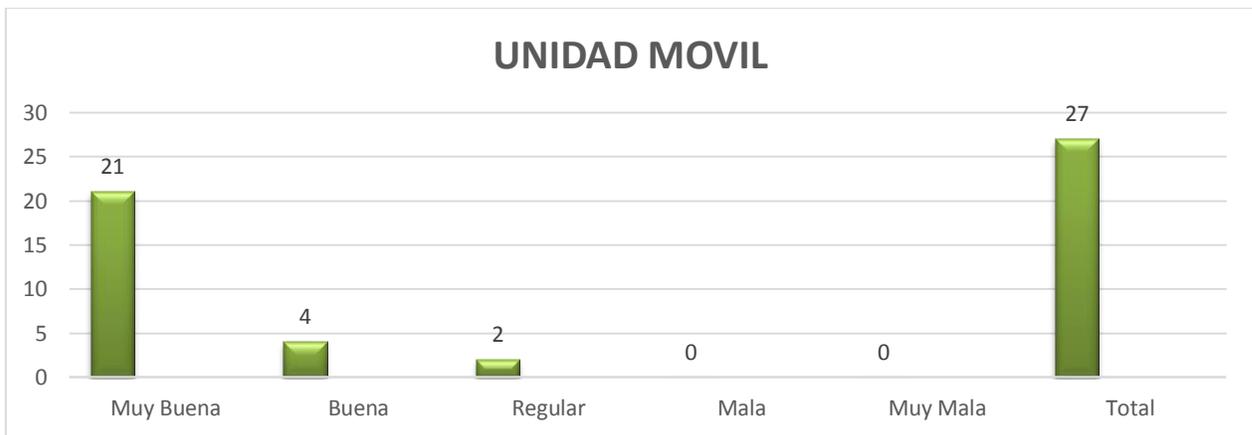
COMO CALIFICARÍA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE SU IPS? (UBA MONQUIRÁ)	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	Total
		21	14	0	0	0

### UBA MONQUIRA



<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>
	35	35	

<b>COMO CALIFICARÍA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE SU IPS? (MÓVIL).</b>	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	Total
		1	14	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>75.00%</b>
	15	20	

<b>COMO CALIFICARÍA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE SU IPS? (PERIFÉRICAS).</b>	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	Total
		20	7	1	0	0



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	96.42%
	27	28	

De acuerdo al análisis sobre la tasa de satisfacción para el mes de Agosto, cumpliendo con el tamaño de la muestra de personas atendidas para el mes inmediatamente analizado; Se evidencia que para sede CENTRO, se evidencia un aumento en la satisfacción de los usuarios en cuanto a la prestación de los servicios; Para UBA MAGDALENA, alcanza el 100% de satisfacción evidenciando que los usuarios se encuentran satisfechos con la prestación del servicio esto se evidencia en las felicitaciones recibidas de la sede; PARA UBA MONQUIRA, para el mes de Agosto de igual forma alcanzan el 100% de la satisfacción a pesar que la muestra para el análisis es baja; Para la UNIDAD MOVIL, se evidencia una disminución significativa en la satisfacción de los usuarios esto se manifiesta por el tiempo de espera; Por ultimo para PERIFERICAS alcanza el 94.42% de satisfacción aunmentado la percepción de los usuarios en los servicios prestados en este servicio. De acuerdo a la totalidad de la muestra de 405 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	97.03%
	393	405	

**Análisis:** La tasa de satisfacción global para el mes de Agosto aumento en comparación al mes anterior en un porcentaje del 1.89% en la totalidad de servicios prestados en Salud Sogamoso E.S.E, se evidencia que la percepción de los usuarios ha ido aumentado en los

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

meses analizados previamente y que el personal de primera línea de atención se esfuerza en brindar una atención cordial y de calidad enfocados hacia un servicio integral; Sin embargo hay que seguir fortaleciendo la atención del servicio a los usuarios para poder brindar un servicio integral que cause satisfacción a la totalidad de los usuarios atendidos.

RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	Definí/ Si	Proba/Si	Definí/ No	Proba/No	Total
		297	105	3	0

Número de afiliados que recomendarían a sus familiares y amigos esta IPS	Número total de encuestados por Salud Sogamoso ESE	<b>99.25%</b>
402	405	

TIEMPO DE ESPERA EN LA INSTITUCION	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	Total
		168	223	14	0	0

<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>96.54%</b>
	336	368	

**Análisis:** Para el mes de Agosto el tiempo de espera en la institución aumento significativamente en la percepción muy buena y buena al mes inmediatamente anterior, esto se ve reflejado en las acciones de mejora que ha realizado la institución para minimizar el tiempo de espera de los usuarios, como la apertura de puertas media hora día hora antes para el ingreso de los mismos disponiendo de personal para la atención de los usuarios.

En cuanto al ítem de recomendaría a su familia y amigos esta ips, se evidencia de igual forma un aumento significativo en la percepción positiva de los usuarios de los servicios prestados en Salud Sogamoso E.S.E

### HUMANIZACION DEL SERVICIO

	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	Total
ATENCION AMABLE Y CALIDA POR PARTE DEL PERSONAL DE LA INSTITUCION	234	161	10	0	0	405
LA PRIVACIDAD DURANTE LA PRESTACION DEL SERVICIO MEDICO-ASISTENCIAL FUE?	202	195	7	1	0	405
LE TRANSMITIO CONFIANZA Y SEGURIDAD EL PERSONAL QUE LO ATENDIO?	216	176	12	1	0	405
INFORMACION SUMINISTRADA POR EL PERSONAL TRATANTE	210	187	7	1	0	405
PRESENTACION DEL PERSONAL DE SALUD	232	168	4	1	0	405
ATENCION BRINDADA A SUS DUDAS E INQUIETUDES	224	173	7	1	0	405

<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>97.77%</b>
	396	405	

**Análisis:** Para el mes de Agosto la percepción en cuanto al trato y humanización del servicio de los usuarios atendidos aumento alcanzando el 97.77%, se sigue manteniendo en un porcentaje alto, sin embargo disminuye al mes anterior en un 0.59%, 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; Sin embargo hay que tener en cuenta que hay usuarios que manifestaron la prestación del servicio en cuanto a la humanización es regular, mala y muy mala, lo que nos permite preguntar sobre las situaciones presentadas en la atención de los usuarios y hacer seguimiento al trato y atención que se le está brindando a los usuarios en cuanto al personal asistencial.

<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>85,05%</b> <b>84.19%</b>
	341	405	

**Análisis:** Para el mes de Agosto disminuye el porcentaje del número de usuarios que manifestaron conocer sus derechos y deberes, sin embargo nos permite fortalecer y realizar seguimiento a las estrategias utilizadas para brindar conocimiento y adherencia a los usuarios y colaboradores.

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

<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 Agosto se radicaron 2 quejas en los diferentes mecanismos que tiene la institución para exponer sus necesidades y expectativas, el motivo de las quejas fue por humanización en el servicio y mal porte del uniforme y prendas institucionales por fuera de la entidad. En cuanto a los reclamos se radicaron para este mes 3 reclamos, 2 por humanización de servicio en sede Monquirá y Call center y una solicitud de entrega de medicamentos a paciente controlado. Se radica 1 sugerencia por ausencia de jabón en los baños institucionales y 1 felicitación por humanización en el servicio.

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

Para el mes de Agosto se alcanza un porcentaje de satisfacción global del 97.03%, aumentando significativamente al mes anterior lo que significa que los usuarios mantienen una buena percepción de los servicios recibidos tanto en calidad y calidez del servicio como en la humanización del personal que los atiende.

Asimismo, el indicador de Conocimiento de derechos y deberes disminuyó al mes anterior lo que nos lleva a identificar que las acciones tomadas para la socialización de deberes y derechos han tenido acogida y se ha evidenciado adherencia a los mismos por parte de los usuarios.

Finalmente, para este mes se reciben 7 PQRSF por medio de los canales de comunicación con los usuarios y la institución, 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, con apoyo de la orientadora al usuario como primera línea de atención y acercamiento al usuario.

2. Continuar con la implementación de estrategias de deberes y derechos a colaboradores y usuarios con el fin de que se tenga adherencia de los mismos por los mismos.
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 en las diferentes sedes para evitar el sesgo de las mismas y conocer con transparencia la opinión de los usuarios en cuanto a los servicios prestados en salud Sogamoso E.S.E
6. Seguir fortaleciendo los mecanismos de aplicación en salas de espera y telefónicamente para así lograr acoger a la cantidad de usuarios según el tamaño de la muestra de los usuarios atendidos en el mes inmediatamente analizado-