

FORMATO PRESENTACIÓN INFORMES DE GESTIÓN DE PROCESOS

DATOS GENERALES

NOMBRE DEL PROCESO:	Gestión de Mercadeo y Atención al Usuario
PERIODO EVALUADO:	Septiembre
FECHA DE PRESENTACION:	05/10/2020
RESPONSABLE:	Paula Alejandra Torres Barrera
FIRMA DEL RESPONSABLE :	

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

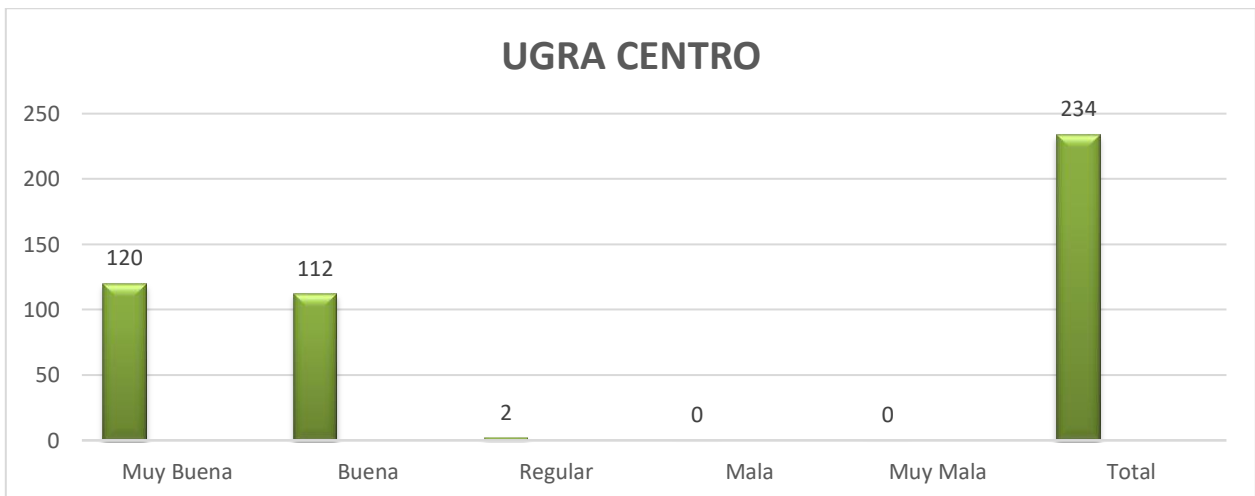
NOMBRE DEL INDICADOR :	Tasa de Satisfacción global
META:	>=90%
MEDICIÓN DEL INDICADOR:	<p>Numerador: Número total de pacientes que se consideran satisfechos con los servicios recibidos por la entidad (califican como "muy buena" o "buena" la atención recibida.</p> <p>Denominador: Número total de pacientes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

GRÁFICO DE COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR

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

TAMAÑO DE LA MUESTRA: 353 usuarios

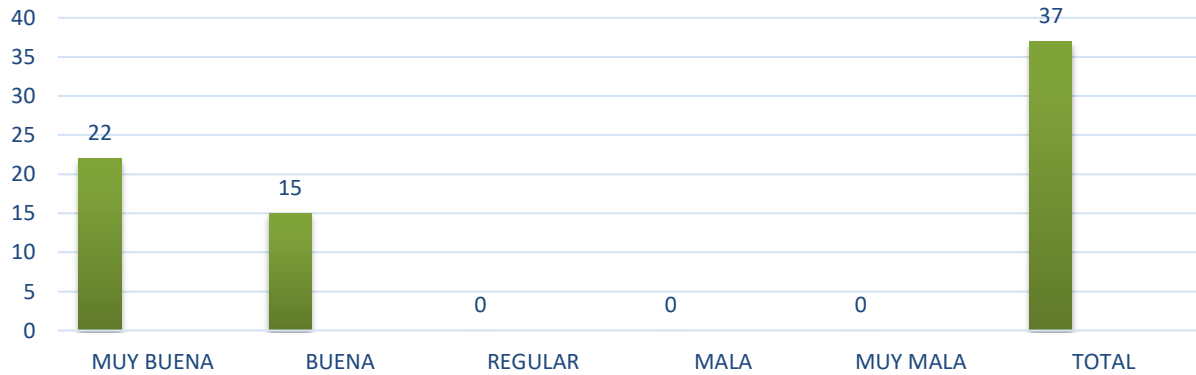
COMO CALIFICARÍA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE SU IPS? (UGRA CENTRO)	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	Total
	120	112	2	0	0	234



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	99.14 %
	232	234	

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
	22	15	0	0	0	37

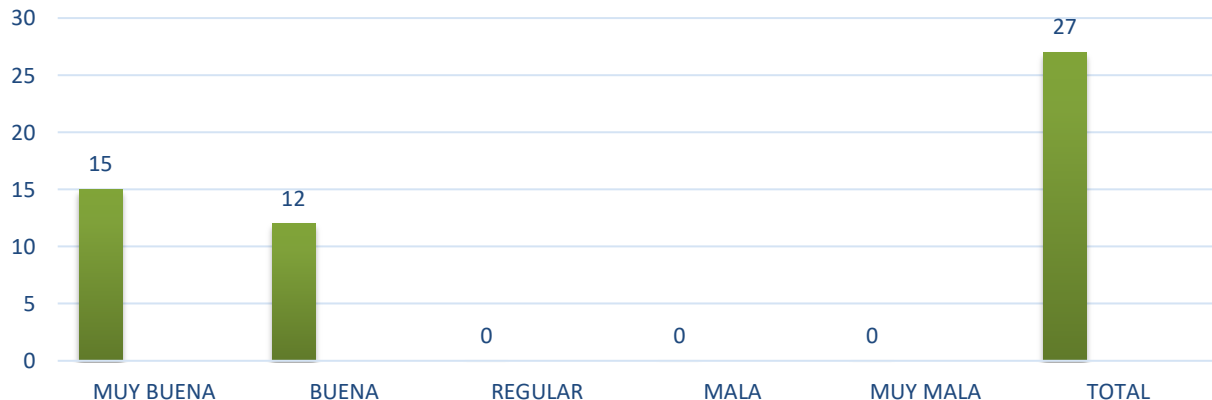
UBA MAGDALENA



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%
	37	37	

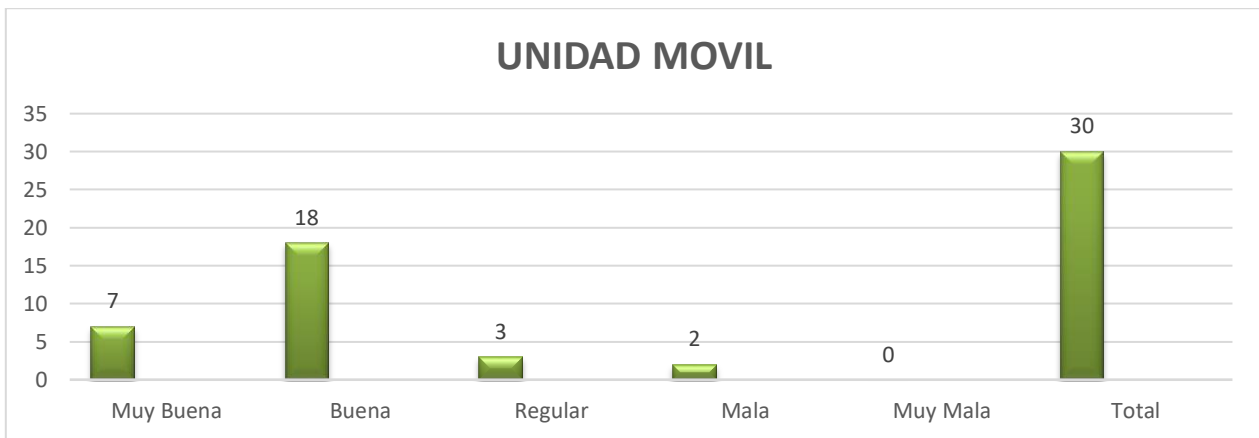
COMO CALIFICARÍA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE SU IPS? (UBA MONQUIRÁ)	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	Total
		15	12	0	0	0

UBA MONQUIRA



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	100%
	27	27	

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
		7	18	3	2	0



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	83,33%
	25	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
		22	3	0	0	0

PERIFERICAS




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%
	25	25	

De acuerdo al análisis sobre la tasa de satisfacción para el mes de Septiembre, se evidencia que para la UGRA CENTRO hay un aumento significativo del 1.95% en la satisfacción de los usuarios atendidos en el mes analizado. Para las UBAS MAGDALENA y MONQUIRA en el mes inmediatamente analizado alcanza el 100%, sin embargo estas sedes no alcanzan la totalidad de encuestas aplicadas para el número de personas atendidas de este mes; Para la UNIDAD MOVIL en el mes de septiembre obtuvo un aumento significativo del 8.33% de la satisfacción de los usuarios alcanzando el 83.33%; Por último para PERIFERICAS alcanza un 100% de satisfacción. De acuerdo a la totalidad de la muestra de 353 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	98.01 %
	349	353	

Análisis: La tasa de satisfacción global para el mes de Septiembre aumento en comparación al mes anterior en un porcentaje del 98.01% en la totalidad de servicios prestados en Salud Sogamoso E.S.E, evidencia que los usuarios se sienten satisfechos en cuanto a la humanización del servicio, tiempo de espera en la institución, infraestructura y tiempo de asignación de la cita; El análisis por EAPB en cuanto a la satisfacción global se evidencia que 62 encuestados de los usuarios afiliados a Comfamiliar Huila 61 manifiestan entre muy buena y buena la

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

atención brindada en la institución, En cuanto a la EAPB Comparta 116 usuarios manifiestan sentirse satisfechos con los servicios prestados, para Coosalud 24 de los usuarios encuestados manifiestan sentirse satisfechos, por ultimo para Nueva Eps 183 de los usuarios se sienten satisfechos con los servicios prestados en Salud Sogamoso E.S.E

RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	Definí/ Si	Proba/Si	Definí/ No	Proba/No	Total
		259	89	2	3

Número de afiliados que recomendarían a sus familiares y amigos esta IPS	Número total de encuestados por Salud Sogamoso ESE	98.5%
348	353	

TIEMPO DE ESPERA EN LA INSTITUCION	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	Total
		157	181	15	0	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	95.75%
	338	353	

Análisis: Para el mes de Septiembre el tiempo de espera en la institución disminuyo al mes inmediatamente anterior en 0.79% encontrando que 15 de los usuarios manifiesta como regular el tiempo de espera en la institución, sin embargo nos permite ver en el porcentaje del mes de Septiembre que se siguen fortaleciendo las medidas para la atención mas agilizada a los usuarios.

HUMANIZACION DEL SERVICIO


	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	Total
ATENCIÓN AMABLE Y CALIDA POR PARTE DEL PERSONAL DE LA INSTITUCION	198	150	3	2	0	353
LA PRIVACIDAD DURANTE LA PRESTACION DEL SERVICIO MEDICO-ASISTENCIAL FUE?	187	163	2	1	0	353
LE TRANSMITIO CONFIANZA Y SEGURIDAD EL PERSONAL QUE LO ATENDIO?	196	150	5	2	0	353
INFORMACION SUMINISTRADA POR EL PERSONAL TRATANTE	204	147	1	1	0	353
PRESENTACION DEL PERSONAL DE SALUD	204	147	1	1	0	353
ATENCIÓN BRINDADA A SUS DUDAS E INQUIETUDES	191	157	4	1	0	353

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	98,86%
	349	353	

Análisis: Para el mes de Septiembre la percepción en cuanto al trato y humanización de los servicios en los aspectos como atención amable, privacidad, confianza y seguridad, información suministrada, presentación personal, atención a dudas e inquietudes aumento en un 1.09% al mes anterior, lo que sugiere que los usuarios consideran que reciben una atención humanizada por parte del personal de salud y del personal que los atiende en los diferentes servicios de Salud Sogamoso E.S.E, teniendo en cuenta además que para el mes de septiembre se reciben reportes de usuarios que también consideran regular y mala la atención humanizada en la institución, lo que nos permite fortalecer con los colaboradores el buen trato a los usuarios.

INDICADOR DEBERES Y DERECHOS	Número de afiliados que conocen deberes y derechos de los usuarios	Número total de encuestados por la IPS	72.00%
	254	353	

Análisis: Para el mes de Septiembre disminuye significativamente el número de usuarios que manifiestan conocer sus deberes y derechos, lo que nos permite fortalecer dentro de las estrategias ya establecidas la socialización constante a los usuarios para que conozcan los mismos.

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

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%
	2	2	

Para el mes de Septiembre se radico 1 queja en los diferentes mecanismos que tiene la institución para exponer sus necesidades y expectativas, el motivo de la queja fue por humanización del servicio, 6 reclamos por demora en la atención en jornada de vacunación departamental, por demora en toma de muestra covid y por comparendo pedagógico por no atención de llamada en modalidad de teleconsulta, 2 peticiones una por solicitud de estado de afiliación y por solicitud de información en cuanto a prestación de servicios; Por último se receptionan 3 felicitaciones por humanización de servicio

ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR (CAUSAS).

Para el mes de Septiembre se alcanza un porcentaje en la satisfacción global del **98.01%** aumentando en relación al mes anterior lo que significa que la percepción que tienen los usuarios de los servicios recibidos tanto en calidad y calidez en la prestación de los mismos y humanización de los servicios, se mantiene en un porcentaje alto de respuesta.

Asimismo, el indicador de Conocimiento de derechos y deberes disminuyo significativamente lo que nos permite fortalecer las estrategias de socialización a los usuarios para aumentar su conocimiento y adherencia a los mismos.

Finalmente, en los resultados cualitativos receptionados por medio de las encuestas se presentan felicitaciones a los colaboradores y recomendaciones en cuanto al tiempo de espera en Call Center para la respuesta de las solicitudes de los 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 por Covid-19 fortalecer la aplicación en salas de espera para acoger a la mayoría de los usuarios en cuanto a su percepción de satisfacción o insatisfacción.
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