

FORMATO PRESENTACIÓN INFORMES DE GESTIÓN DE PROCESOS

DATOS GENERALES

NOMBRE DEL PROCESO:	Gestión de Mercadeo y Atención al Usuario
PERIODO EVALUADO:	Octubre
FECHA DE PRESENTACION:	03/11/2020
RESPONSABLE:	Paula Alejandra Torres Barrera
FIRMA DEL RESPONSABLE :	

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

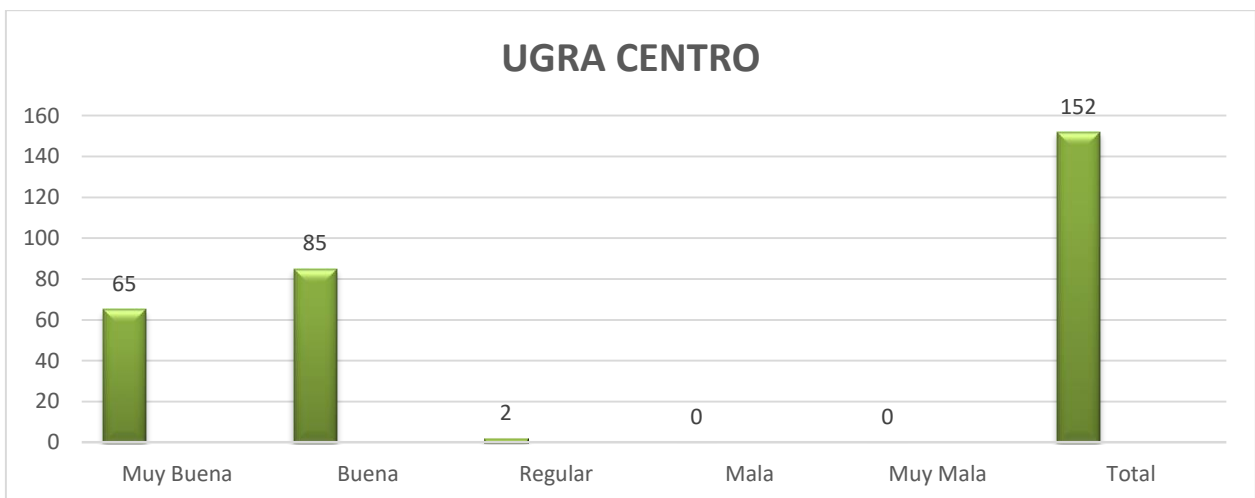
NOMBRE DEL INDICADOR :	Tasa de Satisfacción global
META:	>=90%
MEDICIÓN DEL INDICADOR:	<p>Numerador: Número total de pacientes que se consideran satisfechos con los servicios recibidos por la entidad (califican como "muy buena" o "buena" la atención recibida.</p> <p>Denominador: Número total de pacientes 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: 373 Usuarios

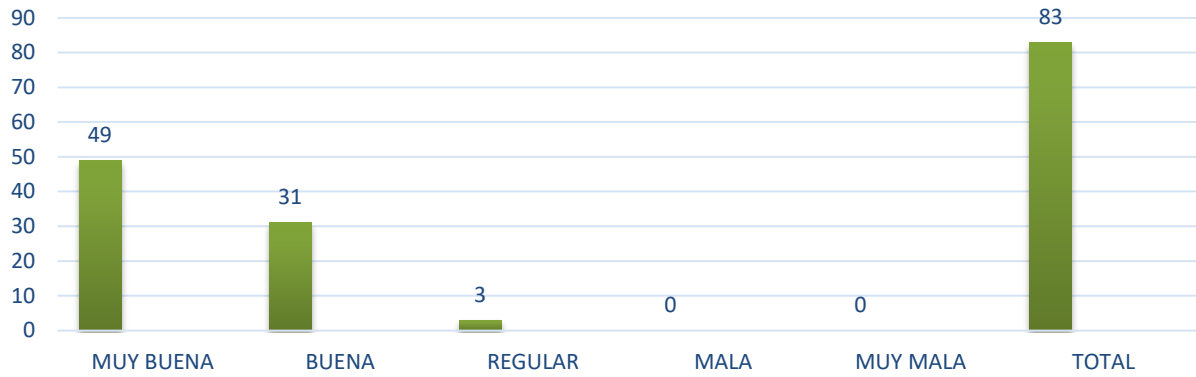
COMO CALIFICARÍA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE SU IPS? (UGRA CENTRO)	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	Total
	65	85	2	0	0	152



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	98.68 %
	150	152	

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
	49	31	3	0	0	83

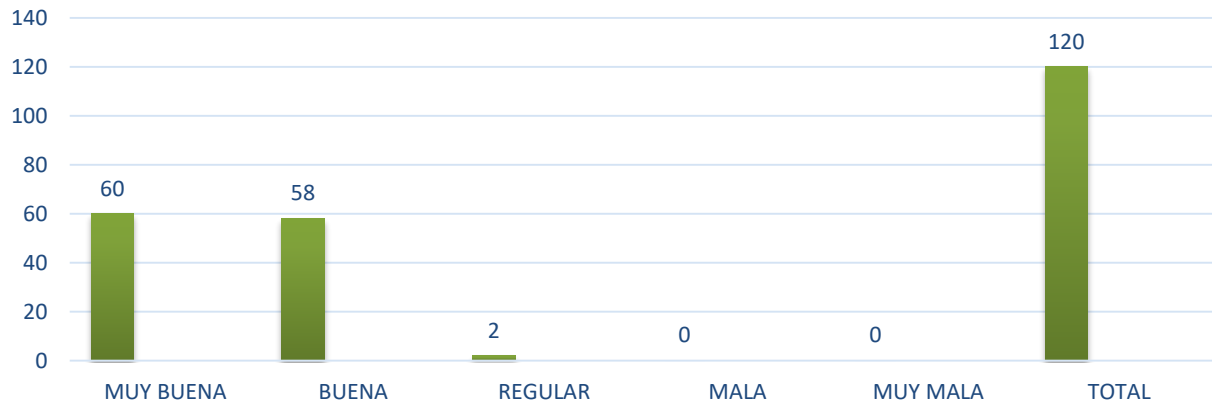
UBA MAGDALENA



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	96.38%
	80	83	

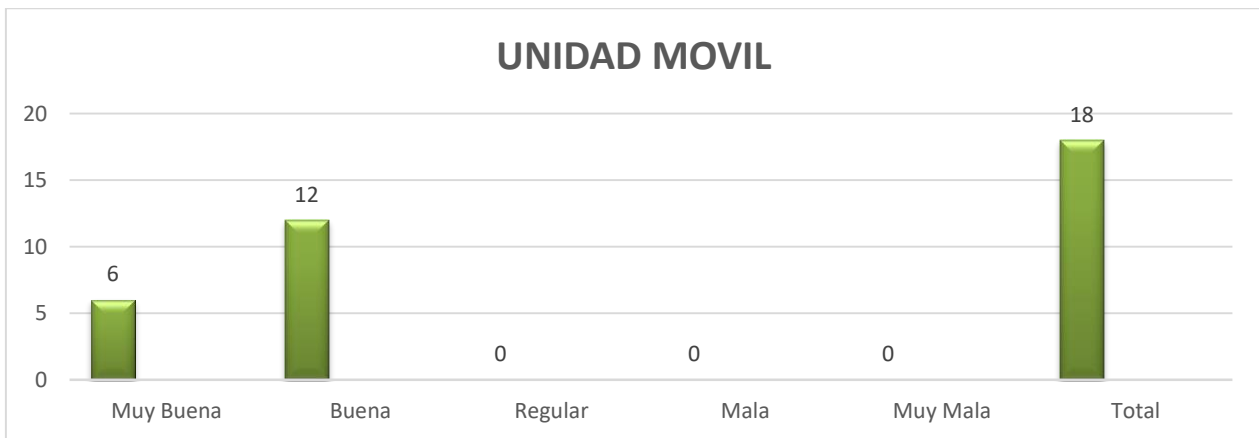
COMO CALIFICARÍA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE SU IPS? (UBA MONQUIRÁ)	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	Total
		60	58	2	0	0

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	98.33%
	118	120	

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
	6	12	0	0	0	18



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	100%
	18	18	

De acuerdo al análisis sobre la tasa de satisfacción para el mes de Octubre, se evidencia que para la UGRA CENTRO hay disminución en la tasa de satisfacción sin embargo se sigue manteniendo en un porcentaje alto de satisfacción. Para la UBA MAGDALENA se evidencia disminución en la tasa de satisfacción al 96.38%; Para la UBA MONQUIRA de igual forma hay una disminución al 98.33%; Para la UNIDAD MOVIL alcanza al 100% de satisfacción sin embargo el número de encuestas aplicadas no corresponde equitativamente para el número de personas atendidas. Para PERIFERICAS para el mes inmediatamente analizado no se reportan encuestas de satisfacción aplicadas por tal motivo se impide el análisis de la misma. De acuerdo a la totalidad de la muestra de 373 usuario 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	98.12 %
	366	373	

Análisis: La tasa de satisfacción global para el mes de Octubre disminuyó en comparación al mes anterior alcanzando un porcentaje del 98.12% 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 la mayor parte de encuestados refieren ser de Nueva EPS manifestando 162 personas una satisfacción entre muy buena y buena en los servicios prestados de salud de los 149, Para Comparta 116 usuarios manifiestan una satisfacción global buena de los 117 encuestados, para Comfamiliar la totalidad de los encuestados (62) manifiesta una satisfacción entre muy buena y buena en los servicios prestados y por último para Coosalud 18 de los usuarios manifiestan sentirse 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
	272	98	2	1	373

Número de afiliados que recomendarían a sus familiares y amigos esta IPS	Número total de encuestados por Salud Sogamoso ESE	99.19%
370	373	

TIEMPO DE ESPERA EN LA INSTITUCION	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	Total
	108	241	24	0	0	373

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	93.56%
	349	373	

Análisis: Para el mes de Octubre el tiempo de espera en la institución disminuyó al mes inmediatamente anterior, encontrando que 24 de los usuarios manifiesta como regular 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	205	164	3	1	0	373
LA PRIVACIDAD DURANTE LA PRESTACION DEL SERVICIO MEDICO-ASISTENCIAL FUE?	185	187	1	0	0	373
LE TRANSMITIO CONFIANZA Y SEGURIDAD EL PERSONAL QUE LO ATENDIO?	194	171	8	0	0	373
INFORMACION SUMINISTRADA POR EL PERSONAL TRATANTE	182	184	5	2	0	373
PRESENTACION DEL PERSONAL DE SALUD	204	166	3	0	0	373
ATENCION BRINDADA A SUS DUDAS E INQUIETUDES	199	168	6	0	0	373

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	98,65%
	368	373	

Análisis: Para el mes de Octubre 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 disminuyó 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 los atiende en los diferentes servicios de Salud Sogamoso E.S.E, teniendo en cuenta además que para el mes de Octubre 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, enmarcado en nuestra política de humanización.

INDICADOR DEBERES Y DERECHOS	Número de afiliados que conocen deberes y derechos de los usuarios	Número total de encuestados por la IPS	73.72%
	275	373	

Análisis: Para el mes de Octubre aumenta 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.

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%
	5	5	

Para el mes de Octubre se radicaron 5 quejas en los diferentes mecanismos que tiene la institución para exponer sus necesidades y expectativas, 2 de las quejas fueron expuestas por humanización de servicio, 2 quejas internas de funcionarios a usuarios remitidas a EAPB y 1 por derecho a la salud, 4 reclamos, 1 por demora en la atención servicio de call center, 1 por aplicación de vacuna, 1 por resultado prueba covid-19 y el ultimo mala entrega de medicamento, 1 petición por solicitud de afiliación de EAPB; Por último se recepciona 1 felicitación por humanización de servicio y buen trato a usuarios en el área de vacunación.

ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR (CAUSAS).

Para el mes de Octubre se alcanza un porcentaje en la satisfacción global del **98.12%** 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 aumento sin embargo se sigue manteniendo en un nivel bajo de respuesta, 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 recepcionados 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, tiempo de espera en la institución.

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. 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.
2. 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 y establecer tiempos de entrega de encuestas con el fin de mitigar los tiempos para el análisis de las mismas.