



PRESENTACION INFORMES DE GESTION DE PROCESOS

Código: GDP-F-025

Versión : 01

Fecha : 03/03/2017

FORMATO PRESENTACIÓN INFORMES DE GESTIÓN DE PROCESOS

DATOS GENERALES

NOMBRE DEL PROCESO:	Gestión de Mercadeo y Atención al Usuario
PERIODO EVALUADO:	Abril
FECHA DE PRESENTACION:	07/03/2021
RESPONSABLE:	Paula Alejandra Torres Barrera
FIRMA DEL RESPONSABLE :	

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

NOMBRE DEL INDICADOR :	Tasa de Satisfacción global
META:	>=90%
MEDICIÓN DEL INDICADOR:	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. Denominador: Número total de pacientes encuestados por la entidad. Unidad de medición: Relación porcentual Factor: 100 Fórmula de cálculo: Divide numerador entre el denominador y multiplica por 100



PRESENTACION INFORMES DE GESTION DE PROCESOS

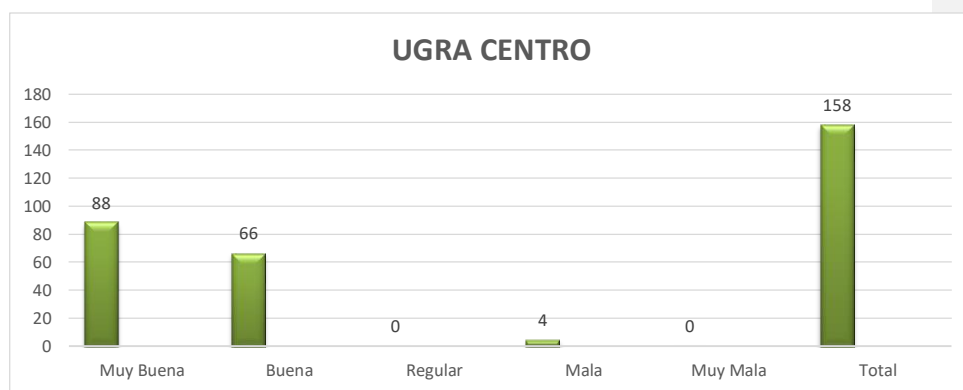
Código: GDP-F-025
 Versión : 01
 Fecha : 03/03/2017

GRÁFICO DE COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR

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

TAMAÑO DE LA MUESTRA: 310 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
	88	66	0	4	0	158



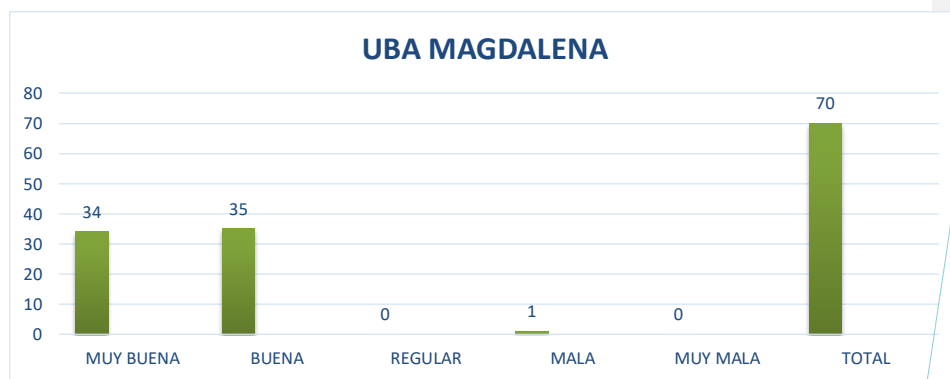
TASA DE SATISFACCION GLOBAL - UGRA CENTRO	Número de afiliados que se consideran satisfechos con los servicios recibidos en Salud Sogamoso ESE	Número total de encuestados por Salud Sogamoso ESE	97.46%
	154	158	

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
	34	35	1	0	0	70



PRESENTACION INFORMES DE GESTION DE PROCESOS

Código: GDP-F-025
 Versión : 01
 Fecha : 03/03/2017

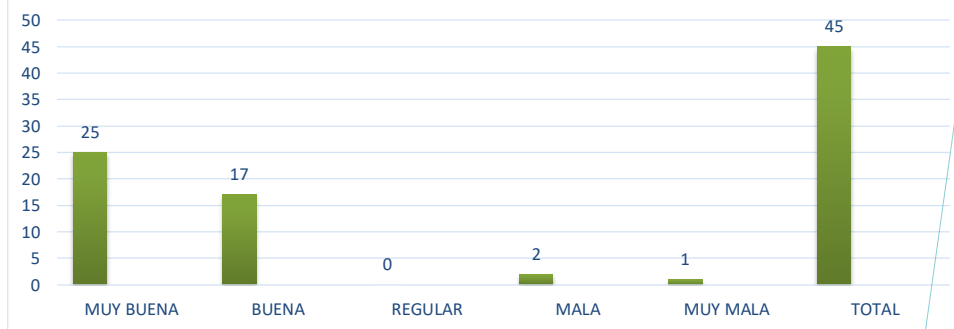


Con formato: Fuente: (Predeterminada) Century Gothic, 10 pto, Negrita, Color de fuente: Rojo

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	98.57%
	69	70	

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
	9	15	0	2	1	27

UBA MONQUIRA

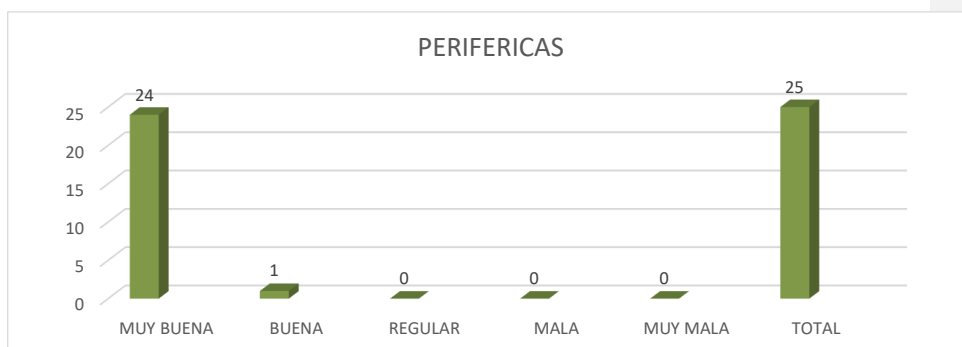


Con formato: Fuente: (Predeterminada) Century Gothic, 10 pto, Negrita

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	93.33%
	42	45	

COMO CALIFICARÍA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE SU IPS? (PERIFERICAS)	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	Total
		24	1	0	0	0

PERIFERICAS



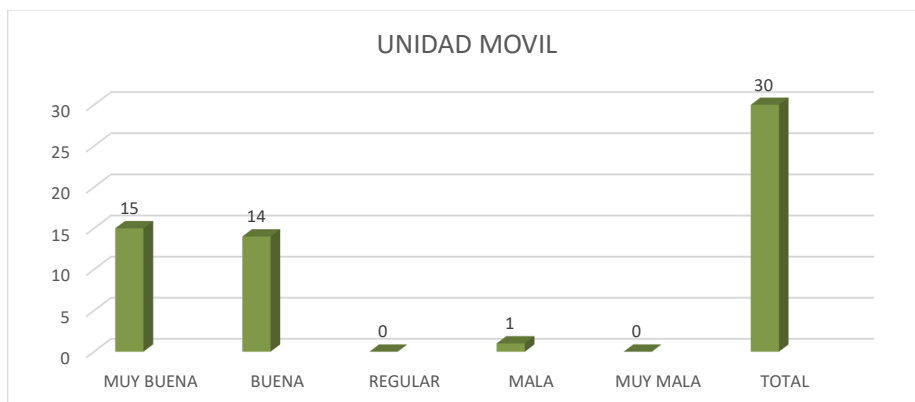


PRESENTACION INFORMES DE GESTION DE PROCESOS

Código: GDP-F-025
 Versión : 01
 Fecha : 03/03/2017


TASA DE SATISFACCION GLOBAL 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	

COMO CALIFICARÍA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE SU IPS? (MOVIL)	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	Total
	15	14	0	1	0	30



TASA DE SATISFACCION GLOBAL – MOVIL	Número de afiliados que se consideran satisfechos con los servicios recibidos en Salud Sogamoso ESE	Número total de encuestados por Salud Sogamoso ESE	96.66%
	29	30	

De acuerdo al análisis sobre la tasa de satisfacción para el mes de Marzo, se evidencia que para la UGRA CENTRO, aumenta su porcentaje de satisfacción según las manifestaciones reportadas por los usuarios de salud sogamoso ESE que acuden a la sede para la prestación del servicio. Para la UBA MAGDALENA se evidencia que la tasa de satisfacción disminuye alcanzando un 98.57%; Para la UBA MONQUIRA(Sede 14) la satisfacción se mantiene alcanzando un 93.33%. Para la UNIDAD MOVIL hay una disminución significativa alcanzando un 96.66% de satisfacción; Por último para PERIFERICAS, se mantiene en el 100%. De acuerdo a la totalidad de la muestra de 310 usuarios se puede observar una tasa de satisfacción global así:

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

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	97.70 %
	301	310	

Análisis: La tasa de satisfacción global para el mes de Marzo se mantiene en el mismo porcentaje del mes anterior alcanzando un porcentaje del 97.70% en la totalidad de 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
		215	87	7	1

Número de afiliados que recomendarían a sus familiares y amigos esta IPS	Número total de encuestados por Salud Sogamoso ESE	97.74%
302	310	

TIEMPO DE ESPERA EN LA INSTITUCION	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	Total
		126	150	3	27	4

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	91.15%
	292	319	

Análisis: Para el mes de Marzo el tiempo de espera en la institución se mantiene en el mismo porcentaje al mes anterior, sin embargo se evidencia que 34 de los usuarios manifiesta como regular y mala y muy mala el tiempo de espera en la institución, la USI donde más se evidencia insatisfacción en cuanto al tiempo de espera es la UGRA CENTRO donde 22 usuarios refieren entre regular y mala el tiempo de espera.



PRESENTACION INFORMES DE GESTION DE PROCESOS

Código: GDP-F-025
 Versión : 01
 Fecha : 03/03/2017

HUMANIZACION DEL SERVICIO

	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	Total
ATENCION AMABLE Y CALIDA POR PARTE DEL PERSONAL DE LA INSTITUCION	174	126	1	8	1	310
LA PRIVACIDAD DURANTE LA PRESTACION DEL SERVICIO MEDICO-ASISTENCIAL FUE?	164	138	0	8	0	310
LE TRANSMITIO CONFIANZA Y SEGURIDAD EL PERSONAL QUE LO ATENDIO?	172	129	2	7	0	310
INFORMACION SUMINISTRADA POR EL PERSONAL TRATANTE	167	134	0	9	0	310
PRESENTACION DEL PERSONAL DE SALUD	175	128	1	5	1	310
ATENCION BRINDADA A SUS DUDAS E INQUIETUDES	167	130	0	13	0	310

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	97.70%
	301	310	

Análisis: Para el mes de Marzo 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%, 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 Marzo se reciben reportes significativos 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	90.64%
	281	310	

Análisis: Para el mes de Marzo aumenta significativamente el número de usuarios que manifiestan conocer sus deberes y derechos, lo que nos permite fortalecer dentro de las



PRESENTACION INFORMES DE GESTION DE PROCESOS

Código: GDP-F-025
 Versión : 01
 Fecha : 03/03/2017

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%
	7	7	

Para el mes de Enero se radicaron 7 quejas en los diferentes mecanismos que tiene la institución para exponer sus necesidades y expectativas, por humanización de servicio.

ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR (CAUSAS).

Para el mes de Marzo se alcanza un porcentaje en la satisfacción global del **97.70%** se mantiene en comparación con en el mes anterior sin embargo la percepción de 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 significativamente, permitiéndonos fortalecer las estrategias de socialización a los usuarios para aumentar su conocimiento y adherencia a los mismos, vinculando a la alianza de usuarios y orientadora de los usuarios para fortalecer el conocimiento en salas de espera.

Finalmente, en los resultados cualitativos recepcionados por medio de las encuestas se presentan felicitaciones a los colaboradores, y sugerencias en cuanto al servicio de call center y el tiempo de atención dentro de 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 didácticas de deberes y derechos a colaboradores y usuarios con el fin de que se tenga adherencia de los mismos por los mismos, vinculando a los representantes de la alianza de usuarios y orientadora del usuario.
2. Fortalecer al personal sobre las acciones propuestas en la contingencia para no desinformar al usuario sobre el acceso al servicio.
3. Fortalecer las acciones de trato humanizado desde el ingreso del usuario con el fin que se sientan satisfechos en todos los servicios los cuales acuden.



**PRESENTACION INFORMES DE GESTION DE
PROCESOS**

Código: GDP-F-025

Versión : 01

Fecha : 03/03/2017

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.