

**FORMATO PRESENTACIÓN INFORMES DE GESTIÓN DE PROCESOS**

**DATOS GENERALES**

NOMBRE DEL PROCESO:	<b>Gestión de Mercadeo y Atención al Usuario</b>
PERIODO EVALUADO:	<b>Diciembre</b>
FECHA DE PRESENTACION:	<b>05/01/2021</b>
RESPONSABLE:	<b>Paula Alejandra Torres Barrera</b>
FIRMA DEL RESPONSABLE :	

**DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR**

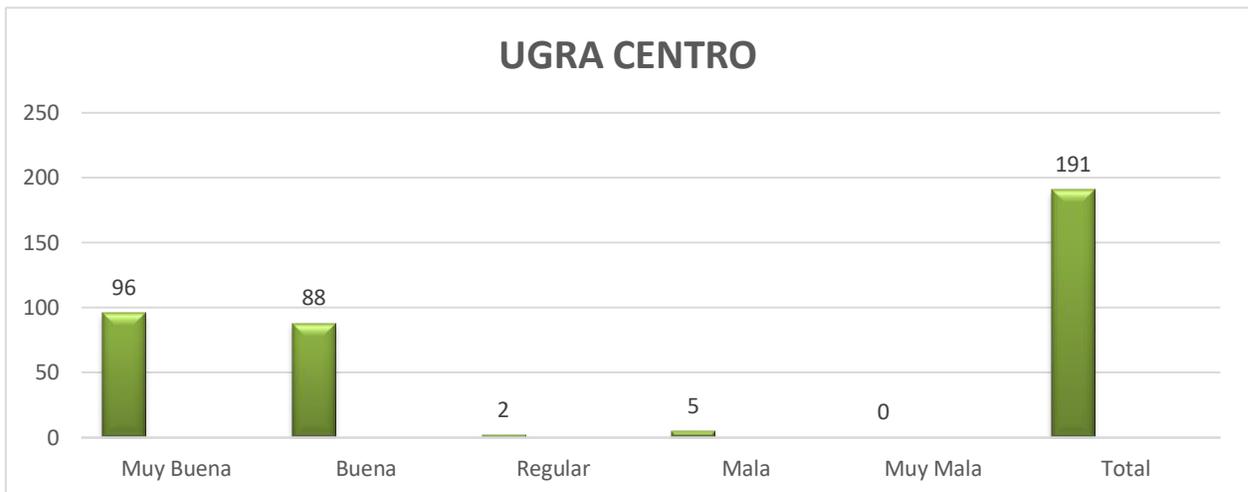
NOMBRE DEL INDICADOR :	Tasa de Satisfacción global
META:	$\geq 90\%$
MEDICIÓN DEL INDICADOR:	<p><b>Numerador:</b> Número total de pacientes que se consideran satisfechos con los servicios recibidos por la entidad (califican como "muy buena" o "buena" la atención recibida.</p> <p><b>Denominador:</b> Número 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:** 326 Usuarios

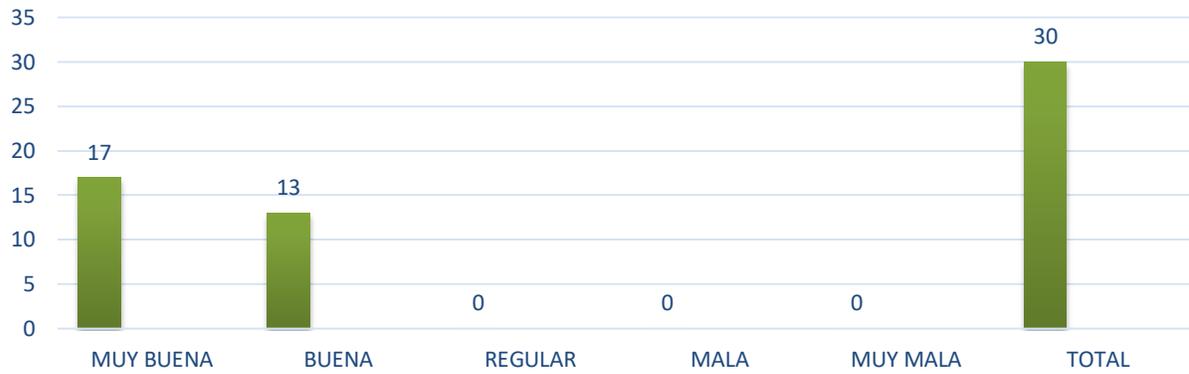
COMO CALIFICARÍA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE SU IPS? (UGRA CENTRO)	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	Total
	96	88	2	5	0	191



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	96.33%
	184	180	

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
	17	13	0	0	0	30

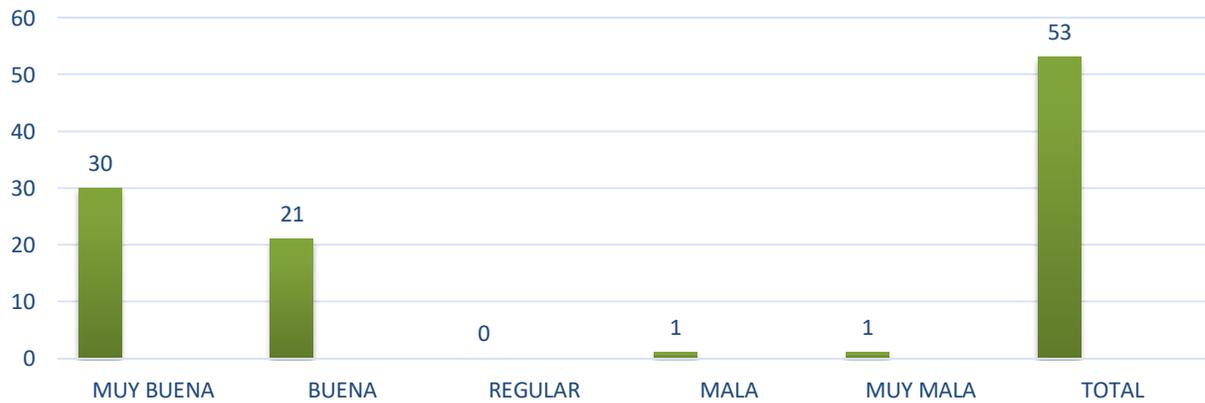
### UBA MAGDALENA



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%
	30	30	

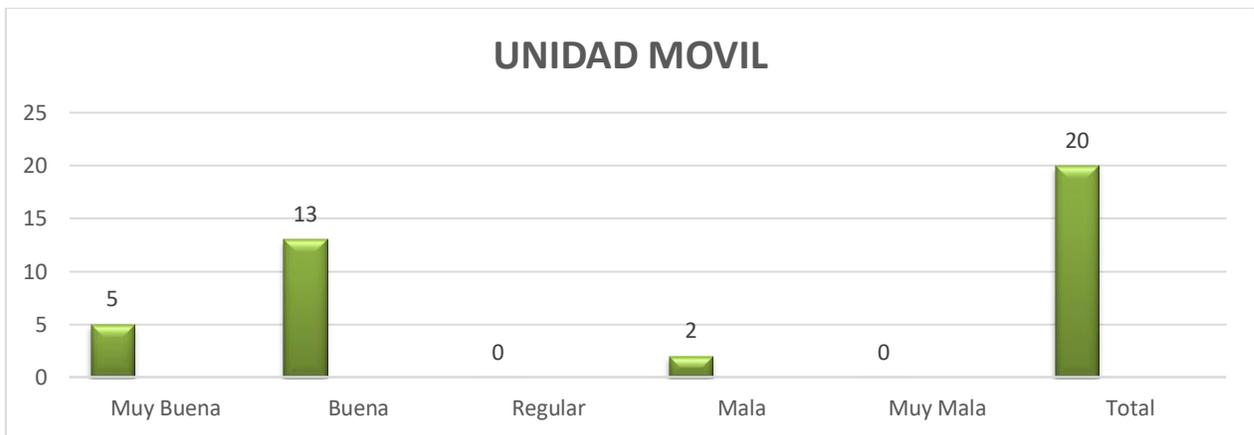
COMO CALIFICARÍA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE SU IPS? (UBA MONQUIRÁ)	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	Total
		30	21	0	1	1

### 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>98.50%</b>
	51	53	

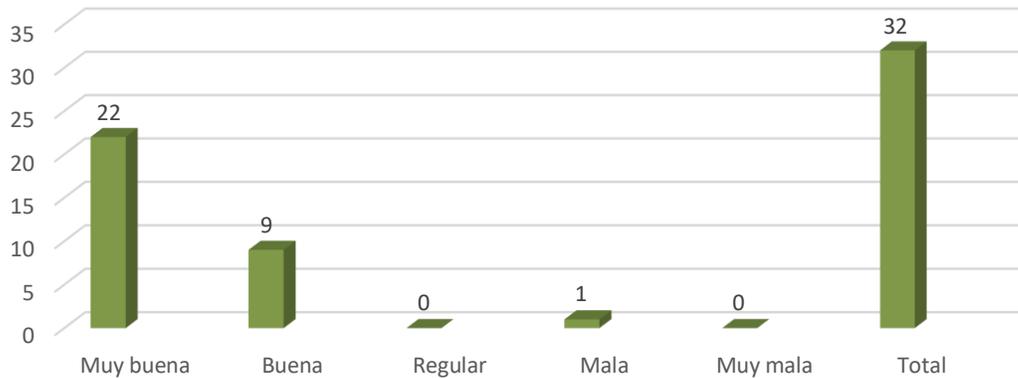
<b>COMO CALIFICARÍA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE SU IPS? (MÓVIL).</b>	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	Total
		5	13	0	2	0



<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>90.00%</b>
	25	27	

<b>COMO CALIFICARÍA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE SU IPS? (PERISFÉRICAS).</b>	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	Total
		22	9	0	1	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	96.87%
	31	32	

De acuerdo al análisis sobre la tasa de satisfacción para el mes de Diciembre, se evidencia que para la UGRA CENTRO, disminuye el porcentaje considerablemente de satisfacción reportada 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 aumenta al 100%; Para la UBA MONQUIRA de igual forma hay una aumento al 98.50%; Para la UNIDAD MOVIL disminuye considerablemente el porcentaje de satisfacción alcanzando un porcentaje 90.00% de satisfacción, manifestando 2 de los usuarios como mala la satisfacción de los servicios prestados en el servicio. Para PERIFERICAS para el mes inmediatamente analizado se reportan 32 encuestas de las cuales el porcentaje alcanzado disminuye al 96.87%. De acuerdo a la totalidad de la muestra de 326 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	98.46 %
	321	326	

**Análisis:** La tasa de satisfacción global para el mes de Diciembre aumento en comparación al mes anterior alcanzando un porcentaje del 98.46% en la totalidad de servicios prestados en Salud Sogamoso E.S.E, evidencia que los usuarios se sienten satisfechos en cuanto a la

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

humanización del servicio, tiempo de espera en la institución, comodidad en los espacios del servicio y la ubicación de los consultorios.

RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	Definí/ Si	Proba/Si	Definí/ No	Proba/No	Total
		206	114	3	3

Número de afiliados que recomendarían a sus familiares y amigos esta IPS	Número total de encuestados por Salud Sogamoso ESE	<b>98.15%</b>
320	326	

TIEMPO DE ESPERA EN LA INSTITUCION	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	Total
		102	193	4	26	1

<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>90.49%</b>
	295	326	

**Análisis:** Para el mes de Diciembre el tiempo de espera en la institución disminuyó al mes inmediatamente anterior, encontrando que 31 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 19 usuarios refieren entre regular y mala el tiempo de espera.

#### HUMANIZACION DEL SERVICIO

	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	Total
<b>ATENCIÓN AMABLE Y CALIDA POR PARTE DEL PERSONAL DE LA INSTITUCION</b>	163	151	0	12	0	326
<b>LA PRIVACIDAD DURANTE LA PRESTACION DEL SERVICIO MEDICO-ASISTENCIAL FUE?</b>	153	166	0	7	0	326
<b>LE TRANSMITIO CONFIANZA Y SEGURIDAD EL PERSONAL QUE LO ATENDIO?</b>	166	151	1	8	0	326

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

<b>INFORMACION SUMINISTRADA POR EL PERSONAL TRATANTE</b>	153	161	1	11	0	326
<b>PRESENTACION DEL PERSONAL DE SALUD</b>	167	152	1	6	0	326
<b>ATENCION BRINDADA A SUS DUDAS E INQUIETUDES</b>	172	145	1	8	0	326

<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>96.93%</b>
	316	326	

**Análisis:** Para el mes de Diciembre 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 disminuyo 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 Diciembre 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.

<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>78.00%</b>
	254	326	

**Análisis:** Para el mes de Diciembre 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.

<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%
	3	3	

Para el mes de Diciembre se radicaron 3 quejas en los diferentes mecanismos que tiene la institución para exponer sus necesidades y expectativas, 1 de las quejas es por la demora



## PRESENTACION INFORMES DE GESTION DE PROCESOS

Código: GDP-F-025

Versión : 01

Fecha : 03/03/2017

en la respuesta de call center, la segunda queja es por llamada de teleconsultas y la última por humanización del servicio. 8 reclamos, 1 por falla en la atención en servicio de vacunación, 2 por demora en el ingreso de la institución, 1 por atención de consulta prioritaria, 2 demora en la respuesta call center, 1 por entrega de medicamentos, y 1 por asignación de cita para paciente crónico. se reciben 2 sugerencias. Por último se reciben 12 felicitaciones por humanización de servicio.

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

Para el mes de Diciembre se alcanza un porcentaje en la satisfacción global del **98.46%** 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 disminuye 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, 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.

### 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, 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.
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



**PRESENTACION INFORMES DE GESTION DE  
PROCESOS**

Código: GDP-F-025

Versión : 01

Fecha : 03/03/2017

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.