

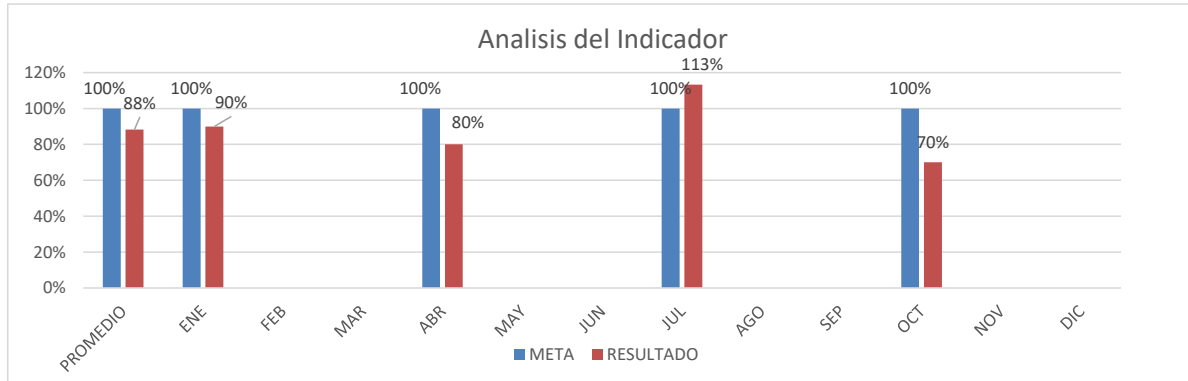


FICHA TECNICA INDICADOR DE ENCUESTAS SATISFACCIÓN

PROCESO	MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO				
OBJETIVO DE CALIDAD	Establecer y mantener una herramienta con la cual se pueda medir la percepción de los usuarios de la IPS domiciliaria SAS, con respecto a los servicios de atención domiciliaria que se han prestado				
INDICADOR / FORMULA	N° Total pacientes satisfechos con el servicio / N° Total pacientes encuestados				
TIPO DE INDICADOR:	Estructura		Proceso		Resultado
META	63%				
FUENTE DE INFORMACIÓN	ATENCION AL USUARIO				
PERIODO DE	MEDICIÓN	TRIMESTRAL	ANÁLISIS	TRIMESTRAL	

MESES	PROMEDIO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
META	100%	100%			100%			100%			100%		
RESULTADO	88%	90%			80%			113%			70%		

UMBRALES DEL INDICADOR	SEMAFORO	RANGO	OPCIONES DE MANEJO
	Satisfactorio	61% - 100%	Cumple satisfactoriamente con la meta.
	Deficiente	0% - 60%	Se debe realizar plan de mejora y medidas correctivas necesarias

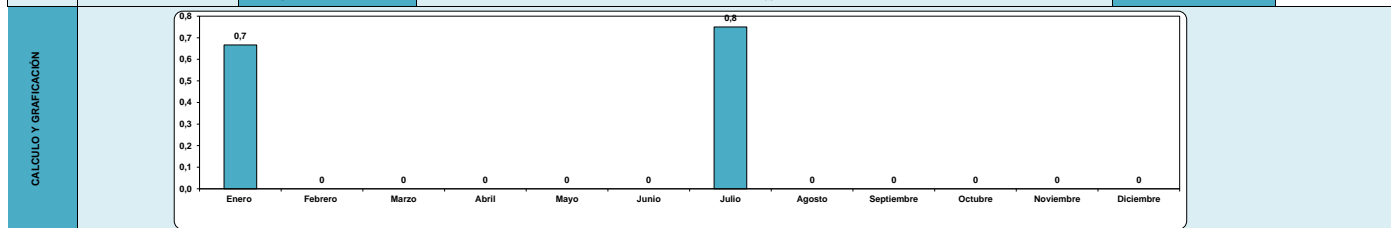


ANÁLISIS	OBSERVACIONES
<p>El proceso de encuestas de satisfacción establece medición de la satisfacción de manera anual. Mediante evaluación de secretaria de salud municipal se acuerda realizar medición de la satisfacción del usuario de manera trimestral cumpliendo con un numero de 30 encuestas durante el trimestre distribuidas de manera equitativa en cada mes. para ello se considera mejorar tiempo en oportunidad de respuesta para requerimientos expresos que contemplan mayor tiempo en la resolución del requerimiento. fometar y fortalecer los canales de comunicación establecidos desde IPS DOMICILIARIA, NUEVA EPS Y EL USUARIO.</p>	<p>para el año 2023, teniendo en cuenta la aplicación del plan de mejora, se espera contar con resultados satisfactorios para el año en curso. Dando cumplimiento al indicador para evaluar satisfacción del usuario</p>

RESPONSABLE	ATENCION AL USUARIO
--------------------	---------------------


	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	Codigo:	GAS - OD - 05
	INDICADORES DE GESTIÓN	Version	1
		Fecha	30-sep-21

PROCESO: ATENCION AL USUARIO			SEMAFORO			
SEDE PASTO						
PLANEACION DEL INDICADOR						
OBJETIVO	NOMBRE DEL INDICADOR:	NUMERO DE QUEJAS Y RECLAMOS ATENDIDAS EN UN PERIODO IGUAL O MENOR A 15 DIAS		15 Dias	VERDE	
Garantizar la oportunidad en la gestion de PQRS presentada en Asistencia medica Domiciliaria	PERIODO:	Enero-Diciembre 2023		18 Dias	AMARILLO	
	FORMULA:	Sumatoria total de los dias calendario transcurridos entre la fecha en la cual el paciente interpone las PQR y la fecha para la cual se dá respuesta a las PQR / No. total de PQR presentadas en el periodo.		>19 Dias	ROJO	
META	FUENTE DE INFORMACION	TÉCNICA ESTADÍSTICA:	TENDENCIA			
15 Dias	Consolidado PQRSF	Diagrama de Columnas	DESCENDENTE	↓		
		RESPONSABLE:		Atencion al Usuario		
		FRECUENCIA DE MEDICION		MENSUAL		
		UNIDAD DE MEDIDA	Dias			

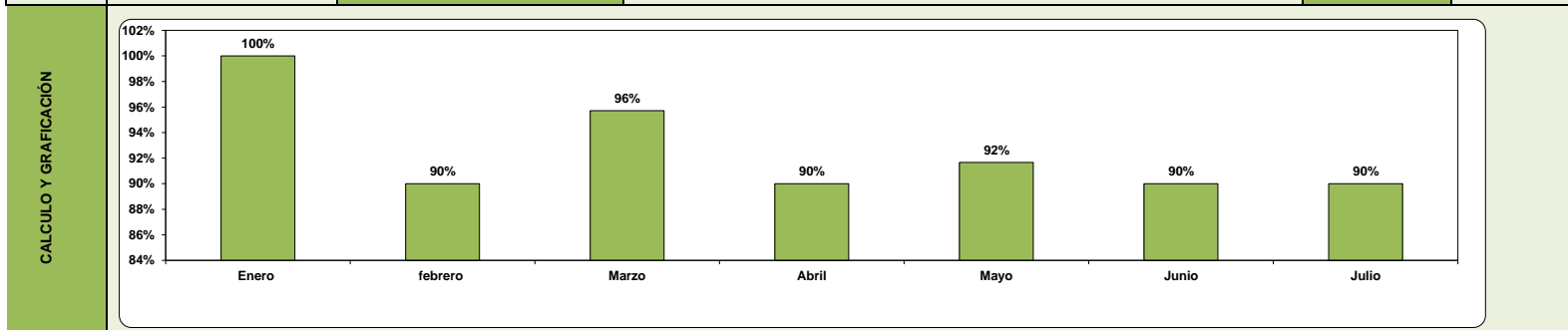


ANALISIS DE DATOS - SEGUIMIENTO AL INDICADOR

Mes	Meta	Numerador	Denominador	Resultado	Observacion Resultado	Accion de Mejora	Responsable	Fecha limite
Enero	15 dias	2	3	0,7	No se presentaron PQRS en el periodo	Continuar con la adecuada prestacion de los servicio con pertinencia, oportunidad, calidad y Seguridad.	Todo el personal de la IPS	Permanente
Febrero	15 dias	0	0	0	No se presentaron PQRS en el periodo	Continuar con la adecuada prestacion de los servicio con pertinencia, oportunidad, calidad y Seguridad.	Todo el personal de la IPS	Permanente
Marzo	15 dias	0	0	0	No se presentaron PQRS en el periodo	Continuar con la adecuada prestacion de los servicio con pertinencia, oportunidad, calidad y Seguridad.	Todo el personal de la IPS	Permanente
Abril	15 dias	0	0	0	No se presentaron PQRS en el periodo	Continuar con la adecuada prestacion de los servicio con pertinencia, oportunidad, calidad y Seguridad.	Todo el personal de la IPS	Permanente
Mayo	15 dias	0	0	0	No se presentaron PQRS en el periodo	Continuar con la adecuada prestacion de los servicio con pertinencia, oportunidad, calidad y Seguridad.	Todo el personal de la IPS	Permanente
Junio	15 dias	0	0	0	No se presentaron PQRS en el periodo	Continuar con la adecuada prestacion de los servicio con pertinencia, oportunidad, calidad y Seguridad.	Todo el personal de la IPS	Permanente
Julio	15 dias	3	4	0,8	No se presentaron PQRS en el periodo	Continuar con la adecuada prestacion de los servicio con pertinencia, oportunidad, calidad y Seguridad.	Todo el personal de la IPS	Permanente
Agosto	16 dias	0	0	0	No se presentaron PQRS en el periodo	Continuar con la adecuada prestacion de los servicio con pertinencia, oportunidad, calidad y Seguridad.	Todo el personal de la IPS	Permanente
Septiembre	17 dias	0	0	0	No se presentaron PQRS en el periodo	Continuar con la adecuada prestacion de los servicio con pertinencia, oportunidad, calidad y Seguridad.	Todo el personal de la IPS	Permanente
Octubre	18 dias	0	0	0	No se presentaron PQRS en el periodo	Continuar con la adecuada prestacion de los servicio con pertinencia, oportunidad, calidad y Seguridad.	Todo el personal de la IPS	Permanente
Noviembre	19 dias	0	0	0	No se presentaron PQRS en el periodo	Continuar con la adecuada prestacion de los servicio con pertinencia, oportunidad, calidad y Seguridad.	Todo el personal de la IPS	Permanente
Diciembre	20 dias	0	0	0	No se presentaron PQRS en el periodo	Continuar con la adecuada prestacion de los servicio con pertinencia, oportunidad, calidad y Seguridad.	Todo el personal de la IPS	Permanente

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	Codigo:	GAS - OD - 05
	INDICADORES DE GESTIÓN	Version	1
		Fecha	30-sep-21

PROCESO: ATENCION AL USUARIO				SEMÁFORO	
SEDE: PASTO					
PLANEACION DEL INDICADOR					
OBJETIVO	NOMBRE DEL INDICADOR:	PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RECOMENDARIAN A LA IPS A SUS FAMILIARES Y AMIGOS		>=90%	VERDE
Garantizar la satisfaccion de los usuarios con la prestacion de servicios	PERIODO	Enero - Diciembre 2023		85%	AMARILLO
	FORMULA:	Número de usuarios que respondieron "definitivamente si " o "Probablemente si" a la pregunta ¿Recomendaria a sus familiares y amigos la IPS ? / Número de usuarios encuestados que respondieron la pregunta		<85%	ROJO
META	FUENTE DE INFORMACION	TÉCNICA ESTADÍSTICA:	Diagrama de Columnas	TENDENCIA	
>=90%	Encuestas de satisfaccion	RESPONSABLE:	Atencion al Usuario	ASCENDENTE	↑
		FRECUENCIA DE MEDICION	MENSUAL		
		UNIDAD DE MEDIDA	Relacion Porcentual		



ANALISIS DE DATOS - SEGUIMIENTO AL INDICADOR

Mes	Meta	Numerador	Denominador	Resultado	Observacion Resultado	Accion de Mejora	Responsable	Fecha limite
Enero	90%	60	60	100%	Se observa un porcentaje adecuado de cumplimiento del indicador satisfaccion global frente al criterio recomendaria al IPS a familiares y amigos	Continuar con prestacion de servicio cumpliendo con los criterios de pertinencia, oportunidad, calidad y seguridad, grantizando la satisfaccion de los usuarios.	todo el personal de la IPS	Permanente
febrero	90%	45	50	90%	Se observa un porcentaje adecuado de cumplimiento del indicador satisfaccion global frente al criterio recomendaria al IPS a familiares y amigos	Continuar con prestacion de servicio cumpliendo con los criterios de pertinencia, oportunidad, calidad y seguridad, grantizando la satisfaccion de los usuarios.	todo el personal de la IPS	Permanente
Marzo	90%	67	70	96%	Se observa un porcentaje adecuado de cumplimiento del indicador satisfaccion global frente al criterio recomendaria al IPS a familiares y amigos	Continuar con prestacion de servicio cumpliendo con los criterios de pertinencia, oportunidad, calidad y seguridad, grantizando la satisfaccion de los usuarios.	todo el personal de la IPS	Permanente
Abril	90%	36	40	90%	Se observa un porcentaje adecuado de cumplimiento del indicador satisfaccion global frente al criterio recomendaria al IPS a familiares y amigos	Continuar con prestacion de servicio cumpliendo con los criterios de pertinencia, oportunidad, calidad y seguridad, grantizando la satisfaccion de los usuarios.	todo el personal de la IPS	Permanente

Mayo	90%	55	60	92%	Se observa un porcentaje adecuado de cumplimiento del indicador satisfaccion global frente al criterio recomendaria al IPS a familiares y amigos	Continuar con prestacion de servicio cumpliendo con los criterios de pertinencia, oportunidad,calidad y seguridad, grantizando la satisfaccion de los usuarios.	todo el personal de la IPS	Permanente
Junio	90%	18	20	90%	Se observa un porcentaje adecuado de cumplimiento del indicador satisfaccion global frente al criterio recomendaria al IPS a familiares y amigos	Continuar con prestacion de servicio cumpliendo con los criterios de pertinencia, oportunidad,calidad y seguridad, grantizando la satisfaccion de los usuarios.	todo el personal de la IPS	Permanente
Julio	90%	9	10	90%	Se observa un porcentaje adecuado de cumplimiento del indicador satisfaccion global frente al criterio recomendaria al IPS a familiares y amigos	Continuar con prestacion de servicio cumpliendo con los criterios de pertinencia, oportunidad,calidad y seguridad, grantizando la satisfaccion de los usuarios.	todo el personal de la IPS	Permanente
Agosto	90%	56	60	93%	Se observa un porcentaje adecuado de cumplimiento del indicador satisfaccion global frente al criterio recomendaria al IPS a familiares y amigos	Continuar con prestacion de servicio cumpliendo con los criterios de pertinencia, oportunidad,calidad y seguridad, grantizando la satisfaccion de los usuarios.	todo el personal de la IPS	Permanente
Septiembre	90%	68	70	97%	Se observa un porcentaje adecuado de cumplimiento del indicador satisfaccion global frente al criterio recomendaria al IPS a familiares y amigos	Continuar con prestacion de servicio cumpliendo con los criterios de pertinencia, oportunidad,calidad y seguridad, grantizando la satisfaccion de los usuarios.	todo el personal de la IPS	Permanente
Octubre	90%	46	50	92%	Se observa un porcentaje adecuado de cumplimiento del indicador satisfaccion global frente al criterio recomendaria al IPS a familiares y amigos	Continuar con prestacion de servicio cumpliendo con los criterios de pertinencia, oportunidad,calidad y seguridad, grantizando la satisfaccion de los usuarios.	todo el personal de la IPS	Permanente
Noviembre	90%	70	70	100%	Se observa un porcentaje adecuado de cumplimiento del indicador satisfaccion global frente al criterio recomendaria al IPS a familiares y amigos	Continuar con prestacion de servicio cumpliendo con los criterios de pertinencia, oportunidad,calidad y seguridad, grantizando la satisfaccion de los usuarios.	todo el personal de la IPS	Permanente
Diciembre	90%	57	60	95%	Se observa un porcentaje adecuado de cumplimiento del indicador satisfaccion global frente al criterio recomendaria al IPS a familiares y amigos	Continuar con prestacion de servicio cumpliendo con los criterios de pertinencia, oportunidad,calidad y seguridad, grantizando la satisfaccion de los usuarios.	todo el personal de la IPS	Permanente



SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

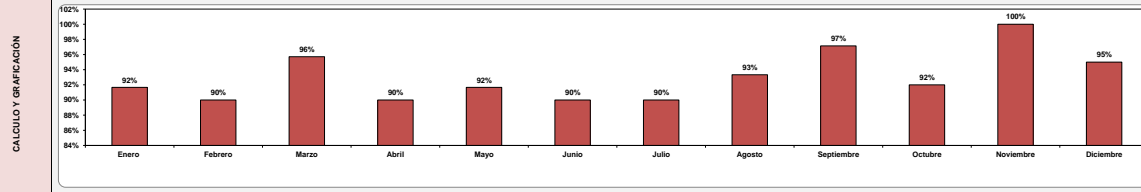
Código: GAS - OD - 05

INDICADORES DE GESTIÓN

Versión: 1

Fecha: 30-sep-21

PROCESO: ATENCION AL USUARIO				SEMÁFORO	
SEDE: PASTO					
PLANEACION DEL INDICADOR					
OBJETIVO	NOMBRE DEL INDICADOR:	PORCENTAJE DE SATISFACCION GLOBAL		>=90%	VERDE
Garantizar la satisfacción de los usuarios con la prestación de servicios	PERIODO	Enero - Diciembre 2023		85%	AMARILLO
	FORMULA:	Número de usuarios que calificaron como Muy buena y/o buena la atención en los servicios prestados por la IPS / Número de usuarios encuestados en el periodo		<85%	ROJO
	META	FUENTE DE INFORMACION	TÉCNICA ESTADÍSTICA:	TENDENCIA	
>=90%	Encuestas de satisfacción	RESPONSABLE:	Diagrama de Columnas	ASCENDENTE	↑
		FRECUENCIA DE MEDICION	Atención al Usuario		
		UNIDAD DE MEDIDA	MENSUAL		
			Relacion Porcentual		



ANALISIS DE DATOS - SEGUIMIENTO AL INDICADOR

Mes	Meta	Numerador	Denominador	Resultado	Observacion Resultado	Accion de Mejora	Responsable	Fecha limite
Enero	90%	55	60	92%	Se observa un porcentaje adecuado de cumplimiento de satisfaccion global frente a la meta establecida	Continuar con prestación de servicio cumpliendo con los criterios de pertinencia, oportunidad, calidad y seguridad, garantizando la satisfacción de los usuarios.	todo el personal de la Domiciliaria	Permanente
Febrero	90%	45	50	90%	Se observa un porcentaje adecuado de cumplimiento de satisfaccion global frente a la meta establecida	Continuar con prestación de servicio cumpliendo con los criterios de pertinencia, oportunidad, calidad y seguridad, garantizando la satisfacción de los usuarios.	todo el personal de la Domiciliaria	Permanente
Marzo	90%	67	70	96%	Se observa un porcentaje adecuado de cumplimiento de satisfaccion global frente a la meta establecida	Continuar con prestación de servicio cumpliendo con los criterios de pertinencia, oportunidad, calidad y seguridad, garantizando la satisfacción de los usuarios.	todo el personal de la Domiciliaria	Permanente
Abril	90%	36	40	90%	Se observa un porcentaje adecuado de cumplimiento de satisfaccion global frente a la meta establecida	Continuar con prestación de servicio cumpliendo con los criterios de pertinencia, oportunidad, calidad y seguridad, garantizando la satisfacción de los usuarios.	todo el personal de la Domiciliaria	Permanente
Mayo	90%	55	60	92%	Se observa un porcentaje adecuado de cumplimiento de satisfaccion global frente a la meta establecida	Continuar con prestación de servicio cumpliendo con los criterios de pertinencia, oportunidad, calidad y seguridad, garantizando la satisfacción de los usuarios.	todo el personal de la Domiciliaria	Permanente
Junio	90%	18	20	90%	Se observa un porcentaje adecuado de cumplimiento de satisfaccion global frente a la meta establecida	Continuar con prestación de servicio cumpliendo con los criterios de pertinencia, oportunidad, calidad y seguridad, garantizando la satisfacción de los usuarios.	todo el personal de la Domiciliaria	Permanente
Julio	90%	9	10	90%	Se observa un porcentaje adecuado de cumplimiento de satisfaccion global frente a la meta establecida	Continuar con prestación de servicio cumpliendo con los criterios de pertinencia, oportunidad, calidad y seguridad, garantizando la satisfacción de los usuarios.	todo el personal de la Domiciliaria	Permanente
Agosto	90%	56	60	93%	Se observa un porcentaje adecuado de cumplimiento de satisfaccion global frente a la meta establecida	Continuar con prestación de servicio cumpliendo con los criterios de pertinencia, oportunidad, calidad y seguridad, garantizando la satisfacción de los usuarios.	todo el personal de la Domiciliaria	Permanente
Septiembre	90%	68	70	97%	Se observa un porcentaje adecuado de cumplimiento de satisfaccion global frente a la meta establecida	Continuar con prestación de servicio cumpliendo con los criterios de pertinencia, oportunidad, calidad y seguridad, garantizando la satisfacción de los usuarios.	todo el personal de la Domiciliaria	Permanente
Octubre	90%	46	50	92%	Se observa un porcentaje adecuado de cumplimiento de satisfaccion global frente a la meta establecida	Continuar con prestación de servicio cumpliendo con los criterios de pertinencia, oportunidad, calidad y seguridad, garantizando la satisfacción de los usuarios.	todo el personal de la Domiciliaria	Permanente
Noviembre	90%	70	70	100%	Se observa un porcentaje adecuado de cumplimiento de satisfaccion global frente a la meta establecida	Continuar con prestación de servicio cumpliendo con los criterios de pertinencia, oportunidad, calidad y seguridad, garantizando la satisfacción de los usuarios.	todo el personal de la Domiciliaria	Permanente
Diciembre	90%	57	60	95%	Se observa un porcentaje adecuado de cumplimiento de satisfaccion global frente a la meta establecida	Continuar con prestación de servicio cumpliendo con los criterios de pertinencia, oportunidad, calidad y seguridad, garantizando la satisfacción de los usuarios.	todo el personal de la Domiciliaria	Permanente