	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO E.S.E IMSALUD	CODIGO: PA- DOC-PR-02-F-04	FECHA: 30-06-2018
	COMUNICACIONES	VERSION: 01	Página

330-
COMUNICACIÓN INTERNA

PARA: KATHERINE CALABRO GALVIS
 Gerente E.S.E IMSALUD

 ANDREA DEL PILAR MOGOLLON
 Subgerente de atención en salud


DE: OSCAR MARIO PALACIO SAMPEDRO
 Profesional Universitario (Participación Comunitaria)
 S.I.AU. / E.S.E. IMSALUD

ASUNTO: Consolidado De Encuestas de Enero del 2019

FECHA: 04 DE FEBRERO DEL 2019

Comendidamente me permito anexar cuadro de consolidado de encuestas correspondiente al mes de ENERO del 2019, con este diagnóstico podemos observar el nivel de Satisfacción de las IPS y U. Básicas.

Atentamente,



OSCAR MARIO PALACIO SAMPEDRO
 Profesional Universitario (Participación Comunitaria)
 S.I.AU. / E.S.E. IMSALUD.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
E.S.E IMSALUD

CODIGO: PA-
DOC-PR-02-F-04

FECHA:
30-06-2018

COMUNICACIONES


VERSION: 01

Página

MES: ENERO DEL 2019


I.P.S/ UNIDADES BASICAS	USUARIOS ENCUESTADOS	USUARIOS SATISFECHOS	USUARIO INSATISFECHO	% DE SATISFACCION	% DE INSATISFACCION
U.B COMUNEROS	150	150	0	100,0	0,0
U.B.P.B LEONES	150	142	8	94,7	5,3
U.B.L. LIBERTAD	150	133	17	88,7	11,3
POLICLINICO	60	55	5	91,7	8,3
LOMA BOLIVAR	150	122	28	81,3	18,7
TOLEDO PLATA	80	80	0	100,0	0,0
SALADO	80	78	2	97,5	2,5
SAN MARTIN	80	80	0	100,0	0,0
NIÑA CECI	80	80	0	100,0	0,0
AGUA CLARA	100	96	4	96,0	4,0
PALMERAS	60	59	1	98,3	1,7
CONTENTO	60	60	0	100,0	0,0
OSPINA PEREZ	60	60	0	100,0	0,0
AEROPUERTO	60	59	1	98,3	1,7
SEVILLA	60	60	0	100,0	0,0
CLARET	60	54	6	90,0	10,0
ERMITA	60	55	5	91,7	8,3
BELISARIO	60	60	0	100,0	0,0
BELEN	60	60	0	100,0	0,0
RODEO	60	56	4	93,3	6,7
CUNDINAMARCA	50	47	3	94,0	6,0
GUAIMARAL	60	60	0	100,0	0,0
DOMINGO PEREZ	60	60	0	100,0	0,0
DIVINA PASTORA	60	58	2	96,7	3,3
SAN LUIS	60	60	0	100,0	0,0
SANTA ANA	60	59	1	98,3	1,7
BUENA ESPERANZA	60	60	0	100,0	0,0
CERRITO	20	20	0	100,0	0,0
OLIVOS	60	57	3	95,0	5,0

UP

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO E.S.E. IMSALUD	CODIGO: PA- DOC-PR-02-F-04	FECHA: 30-06-2018
	COMUNICACIONES	VERSION: 01	Página

FLORESTA	40	40	0	100,0	0,0
GUARAMITO	40	40	0	100,0	0,0
TOTAL	2.250	2.160	90	96,0	4,0

[Handwritten signature]

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO E.S.E IMSALUD	CODIGO: PA- DOC-PR-02-F-04	FECHA: 30-06-2018
	COMUNICACIONES	VERSION: 01	Página

OBSERVACIONES

1. Según los resultados arrojados por las encuestas del mes de **ENERO** se pudo detectar altos niveles de insatisfacción de algunas IPS y UBA, considerando que no cumplen con los estándares de calidad en el porcentaje de satisfacción, que a continuación relaciono.

U.B LOMA BOLIVAR: Insatisfacción de un 18.7% en Odontología por parte del auxiliar y la odontóloga son groseras y malgeniadas con el usuario.

U.B LIBERTAD: Insatisfacción de un 11.3% nuevamente en el área de caja, el facturador es grosero, malgeniado y hace esperar mucho al usuario. Otro factor de falencia es por parte del médico no examina bien y hace todo a las carreras eso lo manifiesta el usuario y la auxiliar Liliana es muy regañona.

IPS CLARET: Insatisfacción de un 10% en el área de caja, el facturador es grosero, malgeniado y poco gentil con los usuarios.

IPS ERMITA: Se hace notar insatisfacción de 8.3% en el área de odontología por parte de la auxiliar y el odontólogo los dos salen a la cafetería sin importar que los usuarios están esperando por su atención y se demoran bastante eso presenta inconformismo con los usuarios

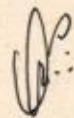
2. Las U.B/IPS que no se pudieron cubrir para realizar las encuestas por falta de Promotor SIAU son:


- Belisario
- Banco arena
- San Faustino
- Palmarito
- Pórtico
- Bocono
- San mateo

3. En algunas IPS no se pudieron realizar las encuestas de Consulta externa servicios debido a que no contábamos con médico y odontólogo a continuación relaciono;

- IPS Floresta : falta de Odontólogo
- IPS Guaramito: falta de medico

Ante estas situaciones que se están presentando con algunas IPS, el alto nivel de insatisfacción se hace como plan de acción convocar una reunión con cada promotor y coordinador correspondiente, para estar atentos y verificar que está ocurriendo; y a partir de esta acción plantear plan de mejoramiento enfocada en la atención al cliente en las áreas de facturación donde más se está presentando el inconformismo.



	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO E.S.E IMSALUD	CODIGO: PA- DOC-PR-02-F-04	FECHA: 30-06-2018
	COMUNICACIONES	VERSION: 01	Página

330-
COMUNICACIÓN INTERNA

PARA: KATHERINE CALABRO GALVIS
 Gerente E.SE IMSALUD

 ANDREA DEL PILAR MOGOLLON
 Subgerente de atención en salud

DE: OSCAR MARIO PALACIO SAMPEDRO
 Profesional Universitario (Participación Comunitaria)
 S.I.AU. / E.S.E. IMSALUD

ASUNTO: Consolidado De Encuestas de FEBRERO del 2019

FECHA: 04 DE MARZO DEL 2019

Comendidamente me permito anexar cuadro de consolidado de encuestas correspondiente al mes de FEBRERO del 2019, con este diagnóstico podemos observar el nivel de Satisfacción de las IPS y U. Básicas.

Atentamente,



OSCAR MARIO PALACIO SAMPEDRO
 Profesional Universitario (Participación Comunitaria)
 S.I.AU. / E.S.E. IMSALUD.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
E.S.E IMSALUD

CODIGO: PA-
DOC-PR-02-F-04

FECHA:
30-06-2018


COMUNICACIONES

VERSION: 01


Página

MES: FEBRERO DEL 2019

I.P.S/ UNIDADES BASICAS	USUARIOS ENCUESTADOS	USUARIOS SATISFECHOS	USUARIO INSATISFECHO	% DE SATISFACCION	% DE INSATISFACCION
U.B COMUNEROS	150	150	0	100,0	0,0
U.B.P.B LEONES	150	139	11	92,7	7,3
U.B.L. LIBERTAD	150	135	15	90,0	10,0
POLICLINICO	60	56	4	93,3	6,7
LOMA BOLIVAR	150	131	19	87,3	12,7
TOLEDO PLATA	80	80	0	100,0	0,0
SALADO	80	78	2	97,5	2,5
SAN MARTIN	80	80	0	100,0	0,0
NIÑA CECI	80	71	9	88,8	11,3
AGUA CLARA	100	98	2	98,0	2,0
PALMERAS	60	60	0	100,0	0,0
CONTENTO	60	60	0	100,0	0,0
OSPINA PEREZ	60	60	0	100,0	0,0
AEROPUERTO	60	50	10	83,3	16,7
SEVILLA	30	26	4	86,7	13,3
CLARET	60	48	12	80,0	20,0
ERMITA	60	60	0	100,0	0,0
BELISARIO	60	49	11	81,7	18,3
BELEN	60	60	0	100,0	0,0
RODEO	60	59	1	98,3	1,7
CUNDINAMARCA	60	60	0	100,0	0,0
GUAIMARAL	60	60	0	100,0	0,0
DOMINGO PEREZ	60	59	1	98,3	1,7
DIVINA PASTORA	60	43	17	71,7	28,3
SAN LUIS	60	60	0	100,0	0,0
SAN MATEO	60	46	14	76,7	23,3
SANTA ANA	60	59	1	98,3	1,7
BUENA ESPERANZA	60	60	0	100,0	0,0
CERRITO	20	19	1	95,0	5,0

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO E.S.E IMSALUD		CODIGO: PA- DOC-PR-02-F-04	FECHA: 30-06-2018
	COMUNICACIONES		VERSION: 01	Página

OLIVOS	60	59	1	98,3	1,7
FLORESTA	60	60	0	100,0	0,0
GUARAMITO	60	60	0	100,0	0,0
TOTAL	2.330	2.195	135	94,2	5,8

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO E.S.E IMSALUD	CODIGO: PA- DOC-PR-02-F-04	FECHA: 30-06-2018
	COMUNICACIONES	VERSION: 01	Página

OBSERVACIONES

1. Según los resultados arrojados por las encuestas del mes de **FEBRERO** se pudo detectar altos niveles de insatisfacción de algunas IPS y UBA, considerando que no cumplen con los estándares de calidad en el porcentaje de satisfacción, que a continuación relaciono.

IPS DIVINA PASTORA: Insatisfacción de un **28.3%** reflejado en la atención prestada por parte de la facturadora grosera y altanera poco gentil con el usuario." **Quiero resaltar que a partir del 01 de marzo este funcionario ya no está laborando con nosotros.**

IPS CLARET: Insatisfacción de un **20%** en el área de caja, debido al facturador es grosero y malgeniado; otro factor de inconformismo es por parte del odontólogo muy demorado para prestar el servicio y poco gentil con el usuario.

IPS BELISARIO: Se hace notar insatisfacción de **18.3%** en la atención del auxiliar de enfermería y el médico general poco gentil con el usuario.

IPS AEROPUERTO: Insatisfacción de un **16.7%** en el área de caja debido a la mala atención prestada por parte del facturador es bastante grosera y altanera con el usuario.


U.B LOMA BOLIVAR: Se hace notar un **12.7%** de insatisfacción reflejado en la atención prestada por parte del facturador y el auxiliar de enfermería son groseras y altaneras con el usuario.

IPS NIÑA CECI: Insatisfacción de un **11.3%** reflejado en el área de PYP se programa cita con jefe y cuando llega el usuario a su debido servicio manifiestan que la jefe no vino y reprograman cita esto ha ocurrido en varias ocasiones y el usuario está bastante inconforme por estos hechos.

2. Las U.B/IPS que no se pudieron cubrir para realizar las encuestas por falta de Promotor SIAU son:

- Banco arena
- San Faustino
- Palmarito
- Pórtico
- Bocono

Ante estas situaciones que se están presentando con algunas IPS, el alto nivel de insatisfacción se hace como plan de acción convocar una reunión con cada promotor facturadores con su respectivo coordinador del área de influencia a estas IPS, para tomar los correctivos administrativos correspondientes con el fin de mejorar la calidad en la prestación del servicio.

	GESTIÓN DOCUMENTAL	CODIGO: PA-DOC-PR-02-F-03	FECHA: 31-07-2018
	FORMATO ACTA	VERSION: 01	Página 1 de 3

FECHA:	15/03/2019	LUGAR:	OFICINA SIUA/E.S.E IMSALUD
HORA INICIO:	2:30 PM	HORA FINALIZACIÓN:	4:30 PM
NOMBRE DE LA REUNIÓN:	Socialización de las insatisfacciones encontradas del diagnóstico de satisfacción del cliente externo correspondiente al mes de enero y febrero 2019		
ACTA DE REUNION No.	01/2019		

ORDEN DEL DÍA

1. Inicio de reunión
2. Resultado del análisis de las encuestas realizadas de Enero y Febrero
3. Compromisos

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 2:30 pm se da inicio a la reunión en la oficina del siau con los diferentes jefes involucrados del proceso, coordinadores de las diferentes IPS/UBA, promotores siau y representantes de la Empresa Gestión Integral (Yesenia Bayona coordinadora facturadores y Betsabe Salcedo representante legal) con el fin de socializar las insatisfacciones encontradas en los resultados de las encuestas en donde se evidencia insatisfacción el área de facturación enfermería y odontología.

Seguidamente el Dr. Oscar Mario Palacio jefe del siau quien los saluda y les da las gracias por la asistencia.

Continúa Yiraldin Herrera apoyo profesional del siau quien les comunica el motivo de esta reunión con el fin de hacer unos compromisos para mejorar las insatisfacciones presentadas.

Interviene la coordinadora de facturación la señorita Yesenia quien manifiesta que se realizaron unos cambios con los facturadores a partir del 15/03/2019 con el fin de prestar un mejor servicio en las diferentes IPS/UBA de la E.S.E IMSALUD para hallar un mejor nivel de satisfacción.

El Dr. Oscar Mario le sugiere a la coordinadora de facturación que les informen a los facturadores que asignen bien las citas médicas ya que esto es una causal de insatisfacción con el usuario.

Interviene la coordinadora de la UBA POLICLINICO la señora Ingrid Fernández quien le sugiere a las jefes de PYP que no reprogramen las citas de la misma para que no se presenten inconvenientes entre el facturador y el usuario.

La jefe Andrea Mogollon (subgerente de atención en salud) sugiere que los jefes de facturación hagan un acta con los facturadores con el fin de que socializar la política de humanización y sensibilización para con los usuarios y sugiere que cuando se presente una insatisfacción por favor colocar el nombre específico del funcionario que este cometiendo la falta para proceder a los correctivos necesarios.

Toma nuevamente la palabra Yiraldin Herrera Palacio dando los resultados del mes de febrero

DESARROLLO DE LA REUNIÓN


donde se pudo identificar el alto nivel de insatisfacción superior al mes de enero reflejado otra vez en facturación y atención por parte de los odontólogos de varias IPS; una vez terminando estos temas se establece unos compromisos por parte de la coordinadora de facturación, la subgerente y el coordinador de odontología de realizar una acta cada área (facturación y Coordinador Odontología) la cual harán llegar a la oficina siau a más tardar el 30 de marzo del 2019.

La coordinadora Ingrid Fernández le sugiere a la señora Martha Méndez la cual vino en representación de subgerencia administrativa y financiera encargada del call center que por favor direccionen bien los usuarios a la ips que correspondan ya que por eso se presentan muchas insatisfacciones; al respecto el doctor Oscar Mario manifiesta que se haga un plan de mejora hacia el call center.

Como mejora para el call center la coordinadora Ximena Sánchez, sugiere que deben trabajar 10 personas en la mañana y 10 en la tarde para así lograr asignar más citas y reducir el nivel de insatisfacción, además quitar las cabinas del call center en las unidades básicas ya que eso hace que la línea telefónica se congestione.

Terminado dichos temas dimos por terminada la reunión siendo las 4:30 pm



	GESTIÓN DOCUMENTAL	CODIGO: PA-DOC-PR-02-F-03	FECHA: 31-07-2018
	FORMATO ACTA	VERSION: 01	Página 3 de 3

NUEVOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS

COMPROMISOS	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN
1. Acta de socialización sobre política de humanización y sensibilización para con los usuarios.	Coordinadora de facturación	30/03/2019
2. Acta de socialización sobre el tema relacionado con los funcionarios involucrados	Coordinador de Odontología Coordinadora de U.B. Ingrid Fernández	30/03/2019

ELABORADA POR: YIRALDIN HERRERA PALACIO (apoyo profesional siau)


ANEXOS: listado de asistencia

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN: abril 2019

Atentamente,



OSCAR MARIO PALACIO SAMPEDRO
Profesional Universitario (Participación Comunitaria)
JEFE SIAU/ E.S.E IMSALUD

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO E.S.E IMSALUD	CODIGO: PA- DOC-PR-02-F-04	FECHA: 30-06-2018
	COMUNICACIONES	VERSION: 01	Página

330-
COMUNICACIÓN INTERNA

PARA: KATHERINE CALABRO GALVIS
 Gerente E.S.E IMSALUD

 ANDREA DEL PILAR MOGOLLON
 Subgerente de atención en salud


DE: OSCAR MARIO PALACIO SAMPEDRO
 Profesional Universitario (Participación Comunitaria)
 S.I.AU. / E.S.E. IMSALUD

ASUNTO: Consolidado De Encuestas de MARZO del 2019

FECHA: 02 DE ABRIL DEL 2019

Comendidamente me permito anexar cuadro de consolidado de encuestas correspondiente al mes de MARZO del 2019, con este diagnóstico podemos observar el nivel de Satisfacción de las IPS y U. Básicas.

Atentamente,



OSCAR MARIO PALACIO SAMPEDRO
 Profesional Universitario (Participación Comunitaria)
 S.I.AU. / E.S.E. IMSALUD.

MES: MARZO DEL 2019

I.P.S/ UNIDADES BASICAS	USUARIOS ENCUESTADOS	USUARIOS SATISFECHOS	USUARIO INSATISFECHO	% DE SATISFACCION	% DE INSATISFACCION
U.B COMUNEROS	150	149	1	99,3	0,7
U.B.P.B LEONES	150	132	18	88,0	12,0
U.B.L. LIBERTAD	150	142	8	94,7	5,3
POLICLINICO	60	56	4	93,3	6,7
LOMA BOLIVAR	150	137	13	91,3	8,7
TOLEDO PLATA	80	80	0	100,0	0,0
SALADO	80	71	9	88,8	11,3
SAN MARTIN	80	79	1	98,8	1,3
NIÑA CECI	80	77	3	96,3	3,8
AGUA CLARA	100	100	0	100,0	0,0
PALMERAS	60	60	0	100,0	0,0
CONTENTO	60	60	0	100,0	0,0
OSPINA PEREZ	60	59	1	98,3	1,7
AEROPUERTO	60	57	3	95,0	5,0
SEVILLA	30	18	12	60,0	40,0
BOCONO	60	60	0	100,0	0,0
CLARET	60	59	1	98,3	1,7
ERMITA	60	56	4	93,3	6,7
BELISARIO	60	60	0	100,0	0,0
BELEN	60	59	1	98,3	1,7
RODEO	60	56	4	93,3	6,7
CUNDINAMARCA	60	58	2	96,7	3,3
GUAIMARAL	60	60	0	100,0	0,0
DOMINGO PEREZ	60	60	0	100,0	0,0
DIVINA PASTORA	60	60	0	100,0	0,0
SAN LUIS	60	54	6	90,0	10,0
SANTA ANA	60	58	2	96,7	3,3
BUENA ESPERANZA	60	60	0	100,0	0,0



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
E.S.E IMSALUD

CODIGO: PA-
DOC-PR-02-F-04


FECHA:
30-06-2018

COMUNICACIONES

VERSION: 01

Página

CERRITO	20	16	4	80,0	20,0
OLIVOS	60	53	7	88,3	11,7
PORTICO	30	30	0	100,0	0,0
FLORESTA	60	60	0	100,0	0,0
GUARAMITO	60	60	0	100,0	0,0
TOTAL	2.360	2.256	104	95,6	4,4

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO E.S.E IMSALUD	CODIGO: PA- DOC-PR-02-F-04	FECHA: 30-06-2018
	COMUNICACIONES	VERSION: 01	Página

OBSERVACIONES

1. Según los resultados arrojados por las encuestas del mes de **MARZO** se pudo detectar altos niveles de insatisfacción de algunas IPS y UBA, considerando que no cumplen con los estándares de calidad en el porcentaje de satisfacción, que a continuación relaciono.

IPS SEVILLA: Insatisfacción de un **40%** reflejado en la atención prestada por parte de la auxiliar de consulta externa (Andrea Díaz) y la auxiliar de odontología (María Inocencia), el usuario manifiesta que es gritona y poco gentil con ellos, otro factor de inconformismo es en el área de PYP porque solo contamos con jefe los días lunes, Miércoles y Viernes se solicita jefe todo los días debido a la demanda de usuarios que se está presentando.


IPS CERRITO: Se hace notar insatisfacción de un **20%** por parte del médico (Deysi Guardo) llega tarde y es muy prepotente, amargada para dar el diagnóstico de la consulta es poco gentil con el usuario.

UB. PUENTE BARCO LEONES: Insatisfacción de un **12%** reflejado en facturación en el área de urgencias, el funcionario no tiene paciencia es poco amable con el usuario y está presentando mucha demora en la atención, adicional a estas falencias no contamos con fila preferencial para la tercera edad en el momento de facturar no estamos cumpliendo con la normatividad establecida para ello, otro factor de inconformismo es por parte de la auxiliar de enfermería de consulta externa (Claudia) es poco gentil con el usuario.

IPS SALADO: Insatisfacción de un **11.3%** reflejado en el área de caja, la facturadora (Isabel) es altanera y malgeniada con los usuarios.

IPS LOS OLIVOS: Se nota insatisfacción de un **11.7%** por parte del vigilante (Daniela) debido al tono de voz alto que maneja esto incomoda al usuario, otro factor es la atención del facturador poco gentil con el usuario.

U.B LOMA BOLIVAR: Insatisfacción de un **8.7%** nuevamente reflejado en la atención del facturador y la auxiliar de enfermería (Gladis) grosera y altanera con los usuarios.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO E.S.E IMSALUD	CODIGO: PA- DOC-PR-02-F-04	FECHA: 30-06-2018
	COMUNICACIONES	VERSION: 01	Página

2. Las U.B/IPS que no se pudieron cubrir para realizar las encuestas por falta de Promotor SIAU son:

- Banco arena
- San Faustino
- Palmarito
- San mateo

Se quiere resaltar que como plan de acción ante estas situaciones que se están presentando con algunas IPS /UB, con alto nivel de insatisfacción se está convocando reunión mensual con cada promotor, facturadores con su respectivo coordinador del área de influencia a estas IPS, tomando los correctivos correspondientes con el fin de mejorar la calidad en la prestación del servicio.

