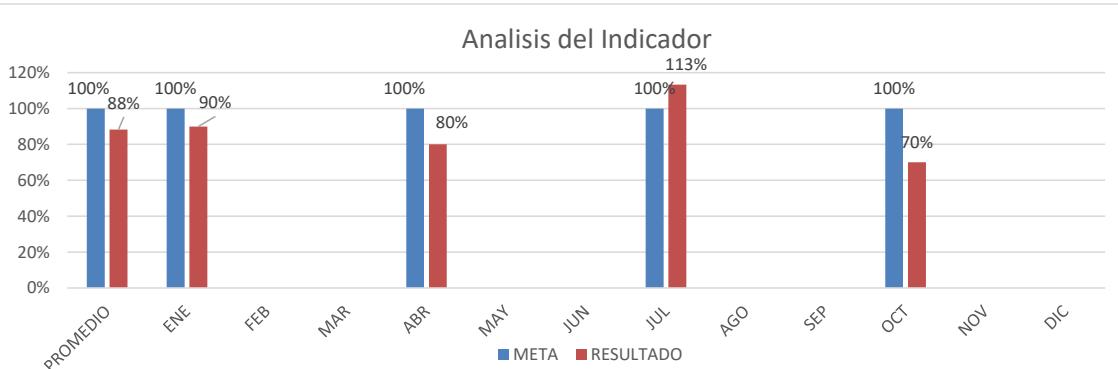


 <b>IPS DOMICILIARIA SAS</b> <i>Nos mueve tu salud</i> <small>IPS DOMICILIARIA S.A.S NIT 900-274-648-0 Carrera 30 No. 10-100 Local 100 - Oficina 736-0374 Cel: 301 343 4354 Pasto - Colombia</small>	<b>FICHA TÉCNICA</b> <b>INDICADOR DE ENCUESTAS SATISFACCIÓN</b>																																		
<b>PROCESO</b>	MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO																																		
<b>OBJETIVO DE CALIDAD</b>	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																																		
<b>INDICADOR / FORMULA</b>	Nº Total pacientes satisfechos con el servicio / Nº Total pacientes encuestados																																		
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	Estructura	Proceso	Resultado <input checked="" type="checkbox"/>																																
<b>META</b>	63%																																		
<b>FUENTE DE INFORMACIÓN</b>	ATENCION AL USUARIO																																		
<b>PERÍODO DE</b>	<b>MEDICIÓN</b>	<b>TRIMESTRAL</b>	<b>ANÁLISIS</b>																																
<b>MESES</b>	<b>PROMEDIO</b>	<b>ENE</b>	<b>FEB</b>	<b>MAR</b>	<b>ABR</b>	<b>MAY</b>	<b>JUN</b>	<b>JUL</b>	<b>AGO</b>	<b>SEP</b>	<b>OCT</b>	<b>NOV</b>	<b>DIC</b>																						
<b>META</b>	100%	100%			100%			100%			100%																								
<b>RESULTADO</b>	88%	90%			80%			113%			70%																								
<b>UMBRALES DEL INDICADOR</b>	<b>SEMAFORO</b>		<b>RANGO</b>		<b>OPCIONES DE MANEJO</b>																														
	Satisfactorio		61% - 100%		Cumple satisfactoriamente con la meta.																														
	Deficiente		0% - 60%		Se debe realizar plan de mejora y medidas correctivas necesarias																														
<p><b>Analisis del Indicador</b></p>  <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Mes</th> <th>META (%)</th> <th>RESULTADO (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ENE</td> <td>100%</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>MAR</td> <td>100%</td> <td>80%</td> </tr> <tr> <td>ABR</td> <td>100%</td> <td>80%</td> </tr> <tr> <td>JUN</td> <td>100%</td> <td>113%</td> </tr> <tr> <td>JUL</td> <td>100%</td> <td>113%</td> </tr> <tr> <td>OCT</td> <td>100%</td> <td>70%</td> </tr> </tbody> </table>															Mes	META (%)	RESULTADO (%)	ENE	100%	90%	MAR	100%	80%	ABR	100%	80%	JUN	100%	113%	JUL	100%	113%	OCT	100%	70%
Mes	META (%)	RESULTADO (%)																																	
ENE	100%	90%																																	
MAR	100%	80%																																	
ABR	100%	80%																																	
JUN	100%	113%																																	
JUL	100%	113%																																	
OCT	100%	70%																																	
<b>ANÁLISIS</b>	<b>OBSERVACIONES</b>																																		
<p>El proceso de encuestas de satisfacción establece medición de la satisfacción de manera anual. Mediante evaluación de secretaría de salud municipal se acuerda realizar medición de la satisfacción del usuario de manera trimestral cumpliendo con un número 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. fomentar 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>																												
<b>RESPONSABLE</b>	<b>ATENCION AL USUARIO</b>																																		


**SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL**
**INDICADORES DE GESTIÓN**

Código: GAS - OD - 05

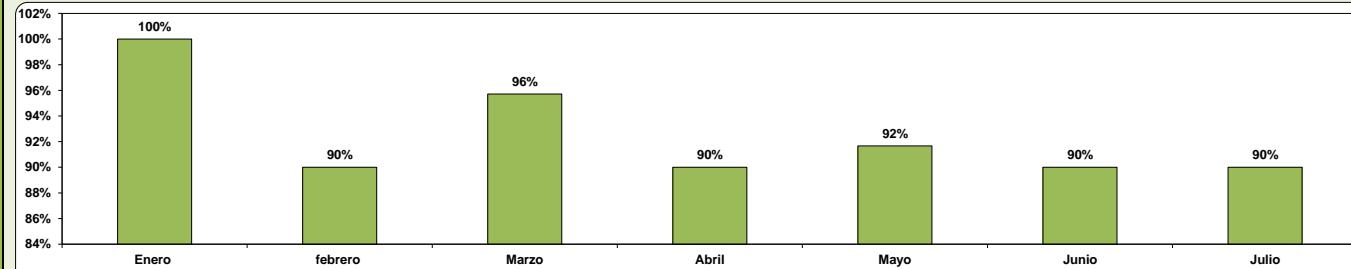
Versión 1

Fecha 30-sep-21

PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO				SEMÁFORO																											
SEDE PASTO																															
PLANEACIÓN DEL INDICADOR				15 Días	VERDE																										
OBJETIVO		NOMBRE DEL INDICADOR:	NUMERO DE QUEJAS Y RECLAMOS ATENDIDAS EN UN PERÍODO IGUAL O MENOR A 15 DIAS																												
Garantizar la oportunidad en la gestión de PQRS presentada en Asistencia médica Domiciliaria		PERIODO:	Enero-Diciembre 2023																												
		FORMULA:	Sumatoria total de los días calendario transcurridos entre la fecha en la cual el paciente interpone las PQR y la fecha para la cual se da respuesta a las PQR / No. total de PQR presentadas en el período.																												
META	FUENTE DE INFORMACION	TÉCNICA ESTADÍSTICA:	Diagrama de Columnas																												
15 Días	Consolidado PQRSF	RESPONSABLE:	Atención al Usuario																												
		FRECUENCIA DE MEDICION	MENSUAL																												
		UNIDAD DE MEDIDA	Días																												
CÁLCULO Y GRAFICACIÓN	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Mes</th> <th>Resultado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Enero</td> <td>0.7</td> </tr> <tr> <td>Febrero</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Marzo</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Abril</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Mayo</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Junio</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Julio</td> <td>0.8</td> </tr> <tr> <td>Agosto</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Septiembre</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Octubre</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Noviembre</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Diciembre</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>					Mes	Resultado	Enero	0.7	Febrero	0	Marzo	0	Abril	0	Mayo	0	Junio	0	Julio	0.8	Agosto	0	Septiembre	0	Octubre	0	Noviembre	0	Diciembre	0
Mes	Resultado																														
Enero	0.7																														
Febrero	0																														
Marzo	0																														
Abril	0																														
Mayo	0																														
Junio	0																														
Julio	0.8																														
Agosto	0																														
Septiembre	0																														
Octubre	0																														
Noviembre	0																														
Diciembre	0																														

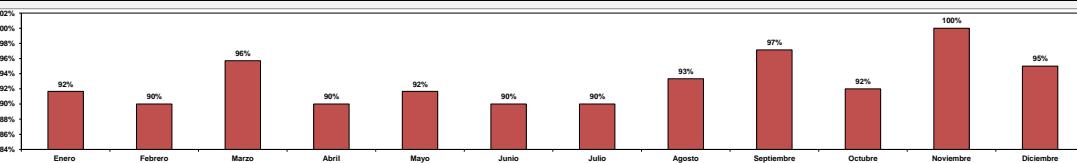
**ANALISIS DE DATOS - SEGUIMIENTO AL INDICADOR**

Mes	Meta	Numerador	Denominador	Resultado	Observación Resultado	Acción de Mejora	Responsable	Fecha límite
Enero	15 días	2	3	0,7	No se presentaron PQRS en el período	Continuar con la adecuada prestación de los servicios con pertinencia, oportunidad, calidad y seguridad.	Todo el personal de la IPS	Permanente
Febrero	15 días	0	0	0	No se presentaron PQRS en el período	Continuar con la adecuada prestación de los servicios con pertinencia, oportunidad, calidad y seguridad.	Todo el personal de la IPS	Permanente
Marzo	15 días	0	0	0	No se presentaron PQRS en el período	Continuar con la adecuada prestación de los servicios con pertinencia, oportunidad, calidad y seguridad.	Todo el personal de la IPS	Permanente
Abril	15 días	0	0	0	No se presentaron PQRS en el período	Continuar con la adecuada prestación de los servicios con pertinencia, oportunidad, calidad y seguridad.	Todo el personal de la IPS	Permanente
Mayo	15 días	0	0	0	No se presentaron PQRS en el período	Continuar con la adecuada prestación de los servicios con pertinencia, oportunidad, calidad y seguridad.	Todo el personal de la IPS	Permanente
Junio	15 días	0	0	0	No se presentaron PQRS en el período	Continuar con la adecuada prestación de los servicios con pertinencia, oportunidad, calidad y seguridad.	Todo el personal de la IPS	Permanente
Julio	15 días	3	4	0,8	No se presentaron PQRS en el período	Continuar con la adecuada prestación de los servicios con pertinencia, oportunidad, calidad y seguridad.	Todo el personal de la IPS	Permanente
Agosto	16 días	0	0	0	No se presentaron PQRS en el período	Continuar con la adecuada prestación de los servicios con pertinencia, oportunidad, calidad y seguridad.	Todo el personal de la IPS	Permanente
Septiembre	17 días	0	0	0	No se presentaron PQRS en el período	Continuar con la adecuada prestación de los servicios con pertinencia, oportunidad, calidad y seguridad.	Todo el personal de la IPS	Permanente
Octubre	18 días	0	0	0	No se presentaron PQRS en el período	Continuar con la adecuada prestación de los servicios con pertinencia, oportunidad, calidad y seguridad.	Todo el personal de la IPS	Permanente
Noviembre	19 días	0	0	0	No se presentaron PQRS en el período	Continuar con la adecuada prestación de los servicios con pertinencia, oportunidad, calidad y seguridad.	Todo el personal de la IPS	Permanente
Diciembre	20 días	0	0	0	No se presentaron PQRS en el período	Continuar con la adecuada prestación de los servicios con pertinencia, oportunidad, calidad y seguridad.	Todo el personal de la IPS	Permanente

 IPS DOMICILIARIA Nos mueve tu salud Avda. 30 Nro. 18-900 Tel: (071) 231-7350/231-7374 Cel: 201-345-4554 Paster - Colonia 54	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL				Codigo:	GAS - OD - 05																
	INDICADORES DE GESTIÓN				Versión	1																
PROCESO: ATENCION AL USUARIO					SEMÁFORO																	
SEDE: PASTO																						
PLANEACION DEL INDICADOR					>=90%	VERDE																
OBJETIVO		NOMBRE DEL INDICADOR:	PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RECOMENDARIAN A LA IPS A SUS FAMILIARES Y AMIGOS																			
Garantizar la satisfaccion de los usuarios con la prestacion de servicios		PERIODO	Enero - Diciembre 2023			85% <span style="color: yellow;">AMARILLO</span>																
		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% <span style="color: red;">ROJO</span>																
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																				
CALCULO Y GRAFICACIÓN	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Mes</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Enero</td><td>100%</td></tr> <tr><td>febrero</td><td>90%</td></tr> <tr><td>Marzo</td><td>96%</td></tr> <tr><td>Abril</td><td>90%</td></tr> <tr><td>Mayo</td><td>92%</td></tr> <tr><td>Junio</td><td>90%</td></tr> <tr><td>Julio</td><td>90%</td></tr> </tbody> </table>						Mes	Porcentaje	Enero	100%	febrero	90%	Marzo	96%	Abril	90%	Mayo	92%	Junio	90%	Julio	90%
Mes	Porcentaje																					
Enero	100%																					
febrero	90%																					
Marzo	96%																					
Abril	90%																					
Mayo	92%																					
Junio	90%																					
Julio	90%																					

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	Permanentemente
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	Permanentemente
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	Permanentemente
Abrial	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	Permanentemente

Mayo	90%	55	60	92%	<p>Se observa un porcentaje adecuado de cumplimiento del indicador satisfaccion global frente al criterio recomendaria al IPS a familiares y amigos.</p>	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	Permanentemente
Junio	90%	18	20	90%	<p>Se observa un porcentaje adecuado de cumplimiento del indicador satisfaccion global frente al criterio recomendaria al IPS a familiares y amigos.</p>	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	Permanentemente
Julio	90%	9	10	90%	<p>Se observa un porcentaje adecuado de cumplimiento del indicador satisfaccion global frente al criterio recomendaria al IPS a familiares y amigos.</p>	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	Permanentemente
Agosto	90%	56	60	93%	<p>Se observa un porcentaje adecuado de cumplimiento del indicador satisfaccion global frente al criterio recomendaria al IPS a familiares y amigos.</p>	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	Permanentemente
Septiembre	90%	68	70	97%	<p>Se observa un porcentaje adecuado de cumplimiento del indicador satisfaccion global frente al criterio recomendaria al IPS a familiares y amigos.</p>	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	Permanentemente
Octubre	90%	46	50	92%	<p>Se observa un porcentaje adecuado de cumplimiento del indicador satisfaccion global frente al criterio recomendaria al IPS a familiares y amigos.</p>	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	Permanentemente
Noviembre	90%	70	70	100%	<p>Se observa un porcentaje adecuado de cumplimiento del indicador satisfaccion global frente al criterio recomendaria al IPS a familiares y amigos.</p>	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	Permanentemente
Diciembre	90%	57	60	95%	<p>Se observa un porcentaje adecuado de cumplimiento del indicador satisfaccion global frente al criterio recomendaria al IPS a familiares y amigos.</p>	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	Permanentemente

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL					Código:	GAS - OD - 05																										
	INDICADORES DE GESTIÓN					Version	1																										
PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO					SEMÁFORO																												
SEDE: PASTO					SEMÁFORO																												
PLANEACIÓN DEL INDICADOR					SEMÁFORO																												
OBJETIVO		NOMBRE DEL INDICADOR:			PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN GLOBAL																												
Garantizar la satisfacción de los usuarios con la prestación de servicios		PERÍODO			Enero - Diciembre 2023																												
		FÓRMULA:			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 período																												
		TÉCNICA ESTADÍSTICA:			Diagrama de Columnas																												
		RESPONSABLE:			Atención al Usuario																												
>=90%		FUENTE DE INFORMACIÓN:			MENSUAL																												
Encuestas de satisfacción		FRECUENCIA DE MEDICIÓN			Relación Porcentual																												
		UNIDAD DE MEDIDA																															
CÁLCULO Y GRÁFICACIÓN		 <p>The chart displays the percentage of users satisfied with service attention on a monthly basis. The y-axis represents the percentage from 84% to 102%. The x-axis lists the months from Enero to Diciembre. The data shows a general upward trend, starting at 92% in Enero and ending at 95% in Diciembre.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Mes</th> <th>Porcentaje (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Enero</td><td>92%</td></tr> <tr><td>Febrero</td><td>90%</td></tr> <tr><td>Marzo</td><td>96%</td></tr> <tr><td>Abril</td><td>90%</td></tr> <tr><td>Mayo</td><td>92%</td></tr> <tr><td>Junio</td><td>90%</td></tr> <tr><td>Julio</td><td>90%</td></tr> <tr><td>Agosto</td><td>93%</td></tr> <tr><td>Septiembre</td><td>97%</td></tr> <tr><td>Octubre</td><td>92%</td></tr> <tr><td>Noviembre</td><td>100%</td></tr> <tr><td>Diciembre</td><td>95%</td></tr> </tbody> </table>						Mes	Porcentaje (%)	Enero	92%	Febrero	90%	Marzo	96%	Abril	90%	Mayo	92%	Junio	90%	Julio	90%	Agosto	93%	Septiembre	97%	Octubre	92%	Noviembre	100%	Diciembre	95%
Mes	Porcentaje (%)																																
Enero	92%																																
Febrero	90%																																
Marzo	96%																																
Abril	90%																																
Mayo	92%																																
Junio	90%																																
Julio	90%																																
Agosto	93%																																
Septiembre	97%																																
Octubre	92%																																
Noviembre	100%																																
Diciembre	95%																																
ANÁLISIS DE DATOS - SEGUIMIENTO AL INDICADOR																																	
Mes	Meta	Numerador	Denominador	Resultado	Observación Resultado	Acción de Mejora	Responsable	Fecha límite																									
Enero	90%	55	60	92%	Se observa un porcentaje adecuado de cumplimiento de satisfacción global frente a la 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	Permanentemente																									
Febrero	90%	45	50	90%	Se observa un porcentaje adecuado de cumplimiento de satisfacción global frente a la 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	Permanentemente																									
Marzo	90%	67	70	96%	Se observa un porcentaje adecuado de cumplimiento de satisfacción global frente a la 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	Permanentemente																									
Abrial	90%	36	40	90%	Se observa un porcentaje adecuado de cumplimiento de satisfacción global frente a la 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	Permanentemente																									
Mayo	90%	55	60	92%	Se observa un porcentaje adecuado de cumplimiento de satisfacción global frente a la 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	Permanentemente																									
Junio	90%	18	20	90%	Se observa un porcentaje adecuado de cumplimiento de satisfacción global frente a la 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	Permanentemente																									
Julio	90%	9	10	90%	Se observa un porcentaje adecuado de cumplimiento de satisfacción global frente a la 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	Permanentemente																									
Agosto	90%	56	60	93%	Se observa un porcentaje adecuado de cumplimiento de satisfacción global frente a la 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	Permanentemente																									
Septiembre	90%	68	70	97%	Se observa un porcentaje adecuado de cumplimiento de satisfacción global frente a la 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	Permanentemente																									
Octubre	90%	46	50	92%	Se observa un porcentaje adecuado de cumplimiento de satisfacción global frente a la 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	Permanentemente																									
Noviembre	90%	70	70	100%	Se observa un porcentaje adecuado de cumplimiento de satisfacción global frente a la 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	Permanentemente																									
Diciembre	90%	57	60	95%	Se observa un porcentaje adecuado de cumplimiento de satisfacción global frente a la 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	Permanentemente																									