



**CLÍNICA SOMA**  
INDICADORES DE GESTIÓN  
ATENCIÓN AL USUARIO 2023

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DEL INDICADOR	RESULTADO				VALOR DE REFERENCIA	TENDENCIA	ANÁLISIS	PLAN DE MEJORAMIENTO
		MES	NUMERADOR	DENOMINADOR	VALOR OBSERVADO				
<u>PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL DE USUARIOS</u>	Número de usuarios que respondieron "muy buena" o "buena" a la pregunta. ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido en la IPS?" x 100 ----- Total de usuarios que respondieron la pregunta.	Enero	454	501	90,6%	90,0%			
		Febrero	475	505	94,1%	90,0%			
		Marzo	404	414	97,6%	90,0%			
		Abril	426	433	98,4%	90,0%			
		Mayo	383	387	99,0%	90,0%			
		Junio	369	378	97,6%	90,0%			
		Julio	354	357	99,2%	90,0%			
		Agosto	380	382	99,5%	90,0%			
		Septiembre	338	344	98,3%	90,0%			
		Octubre	278	280	99,3%	90,0%			
		Noviembre	274	280	97,9%	90,0%			
		Diciembre	315	318	99,1%	90,0%			
		<u>PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍA LA IPS A UN FAMILIAR O AMIGO</u>	Número de usuarios que respondieron "definitivamente sí" o "probablemente sí" a la pregunta: ¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?" x 100 ----- Total de usuarios que respondieron la pregunta	Enero	474	479			
Febrero	400			408	98,0%	90,0%			
Marzo	389			392	99,2%	90,0%			
Abril	399			402	99,3%	90,0%			
Mayo	344			348	98,9%	90,0%			
Junio	344			348	98,9%	90,0%			
Julio	326			328	99,4%	90,0%			
Agosto	353			353	100,0%	90,0%			
Septiembre	321			322	99,7%	90,0%			
Octubre	247			248	99,6%	90,0%			
Noviembre	253			255	99,2%	90,0%			
Diciembre	309			310	99,7%	90,0%			
<u>ÍNDICE DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS</u>	Número de reclamaciones y sugerencias de los usuarios x 100 ----- Total de usuarios atendidos			Enero	268	7920	3,4%	1,5%	
		Febrero	351	8259	4,2%	1,5%			
		Marzo	360	9247	3,9%	1,5%			
		Abril	256	8494	3,0%	1,5%			
		Mayo	319	8906	3,6%	1,5%			
		Junio	278	8327	3,3%	1,5%			
		Julio	249	8783	2,8%	1,5%			
		Agosto	178	8983	2,0%	1,5%			
		Septiembre	137	9246	1,5%	1,5%			
		Octubre	173	8448	2,0%	1,5%			
		Noviembre	153	8380	1,8%	1,5%			
		Diciembre	113	8070	1,4%	1,5%			
		<u>TIEMPO PROMEDIO PARA LA RESPUESTA A QUEJAS Y RECLAMOS</u>	Sumatoria del tiempo para la respuesta a quejas y reclamos ----- Total de quejas y reclamos	Enero	702	220	3,2	15,0	
Febrero	1191			280	4,3	15,0			
Marzo	2886			298	9,7	15,0			
Abril	1589			214	7,4	15,0			
Mayo	1325			270	4,9	15,0			
Junio	5008			213	23,5	15,0			
Julio	2066			210	9,8	15,0			
Agosto	1555			120	13,0	15,0			
Septiembre	934			137	6,8	15,0			
Octubre	1521			152	10,0	15,0			
Noviembre	1901			125	15,2	15,0			
Diciembre	845			80	10,6	15,0			
<u>ÍNDICE COMBINADO DE SATISFACCIÓN</u>	(Número de Sugerencias x 3) + (Número de Felicitaciones X 5) ----- Total Quejas			Enero	817,0	220,0	3,7	7	
		Febrero	898,0	280,0	3,2	7			
		Marzo	849,0	298,0	2,8	7			
		Abril	1081,0	214,0	5,1	7			
		Mayo	497,0	270,0	1,8	7			
		Junio	770,0	213,0	3,6	7			
		Julio	832,0	210,0	4,0	7			
		Agosto	984,0	120,0	8,2	7			
		Septiembre	843,0	137,0	6,2	7			
		Octubre	643,0	152,0	4,2	7			
		Noviembre	524,0	125,0	4,2	7			
		Diciembre	782,0	80,0	9,8	7			
		<u>PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE MANIFIESTAN HABER SIDO INFORMADOS SOBRE SU CONDICIÓN DE SALUD Y TRATAMIENTO</u>	Número de usuarios que manifiestan haber sido informados sobre su condición de salud y tratamiento ----- Total de usuarios encuestados. x 100	Enero	370,0	548,0	67,5%	90,0%	
Febrero	364,0			505,0	72,1%	90,0%			
Marzo	308,0			477,0	64,6%	90,0%			
Abril	323,0			479,0	67,4%	90,0%			
Mayo	288,0			423,0	68,1%	90,0%			
Junio	274,0			438,0	62,6%	90,0%			
Julio	257,0			393,0	65,4%	90,0%			
Agosto	285,0			432,0	66,0%	90,0%			
Septiembre	255,0			381,0	66,9%	90,0%			
Octubre	173,0			301,0	57,5%	90,0%			
Noviembre	209,0			308,0	67,9%	90,0%			
Diciembre	259,0			363,0	71,3%	90,0%			