

...cuida la salud de mi familia !

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LA
GESTIÓN DEL CÓDIGO DE ETICA Y
BUEN GOBIERNO PRIMER SEMESTRE
DE 2013**



TABLA DE CONTENIDO

I. GESTIÓN DEL CÓDIGO DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2013	3
II. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE POLITICAS	3
• Política: Promover la afiliación y el conocimiento del sistema general de seguridad social en salud ...	3
• Política: Asmet salud garantizará una red de servicios suficiente y de calidad que responda al perfil epidemiológico y a la demanda de los servicios que los usuarios requieran	4
• Política: El Talento Humano de Asmet Salud contará con el perfil y las competencias requeridas para el desempeño del cargo.....	5
• Política: Asmet Salud garantizará unas condiciones de trabajo favorables que permitan el desarrollo personal y profesional.	7
• Política: ASMET SALUD se compromete a sensibilizar a su personal en torno al uso eficiente de los recursos físicos de los cuales dispone, como aporte al desarrollo sostenible y al cuidado del medio ambiente.	8
• Política: ASMET SALUD EPS-S, garantizará la prestación de los servicios con excelente calidad técnica y humana.....	10
• Política: El servicio se caracterizará por ser: oportuno, de fácil acceso, continuo, seguro, pertinente, con calidez en la atención y calidad en el suministro de información.	10
• Política: Nuestro talento humano contará con la suficiente capacidad resolutiva que le permita atender los requerimientos de las familias afiliadas y proveedores.....	11
• Política: Asmet salud se compromete a suministrar información de calidad a sus familias afiliadas, proveedores y a todos los entes de vigilancia y control.	14
• Política: Asmet salud se compromete a implementar tecnologías de información que faciliten la comunicación con los grupos de interés.....	18

<i>Elaborado por: Comité de Gestión Nacional</i>	<i>Revisado por: Gerente de Calidad</i>	<i>Aprobado : Gerente General</i>
<i>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</i>		<i>Aprobado en febrero de 2010 2</i>



I. GESTIÓN DEL CÓDIGO DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2013

Durante el primer semestre de 2013 se ha estado en proceso de ajuste al código de ética y buen gobierno corporativo, con la intención de articularlo al modelo cultural de Asmet Salud que está en proceso de estructuración, también se están revisando de manera participativa los comportamientos éticos que soportan los valores institucionales, lo mismo que las políticas, las cuales se están actualizando.

II. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE POLITICAS

La monitorización frente al cumplimiento de políticas se hace a través de la medición de los siguientes indicadores:

- **Política: Promover la afiliación y el conocimiento del sistema general de seguridad social en salud**

Indicadores	Valor Esperado	Valor Observado	Brecha
Información al Usuario	>10	18.54	0.0
Efectividad capacitaciones asociaciones de usuarios	>=95	94.62%	0.38%

Fuente: Monitoreo I 2013

Información al Usuario: La normatividad vigente establece que a los afiliados se les debe hacer entrega de información (cartilla de deberes y derechos del afiliado y del paciente, Carta de desempeño, red de servicios, copagos). Esta entrega se puede realizar de manera verbal o física en los diferentes medios de comunicación que tiene establecida la organización. De igual manera se socializa información de temas de promoción y prevención de la salud y el auto cuidado.

No se registran ni se aprovechan sistemáticamente los diferentes momentos de verdad en los que se tiene contacto con el usuario para que la entrega de información sea de manera escrita o verbal.

Elaborado por: Comité de Gestión Nacional	Revisado por: Gerente de Calidad	Aprobado : Gerente General
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Aprobado en febrero de 2010 3



Se está evaluando la tecnología ideal para digitalizar la firma del afiliado a fines de evitar impresiones como evidencia y disponer de registros en medios magnéticos de la entrega de información, en los términos definidos por la Superintendencia Nacional de Salud.

Se coordina con el proceso GM y el proveedor aliado la impresión prioritaria de este tipo de material, a fines de poder distribuirlo oportunamente a las oficinas departamentales y municipales.

Efectividad Capacitaciones Asociaciones de Usuarios: La Herramienta utilizada en ASMET SALUD para medir la efectividad de las capacitaciones se ha denominado PRETEST POSTEST, y en ese sentido se ha establecido que el valor observado en el POSTEST debería ser mayor o igual al 95%.

Se observan errores a nivel general en el diligenciamiento del Pretests y Postests en Nariño, Cauca y Risaralda.

Además de las medidas a implementar, como segregación de funciones y re inducción en enfoque de coordinación a profesionales, se proyectarán capacitaciones adicionales personalizadas en las sedes en donde persistan fallas en el diligenciamiento de la herramienta mencionada, si así fuera necesario.

- **Política: Asmet salud garantizará una red de servicios suficiente y de calidad que responda al perfil epidemiológico y a la demanda de los servicios que los usuarios requieran**

Indicadores	Valor Esperado	Valor Observado	Brecha
Evaluación de la red de servicios	>80	80,42%	0%
Suficiencia de la Red de Servicios Contratada en m médico general	>0	62.72	0

Fuente: Monitoreo I 2013

Evaluación de la red de servicios: El promedio de evaluación de la RED a nivel nacional fue de 80,42%, se evidencia que la Departamental que mejor porcentaje obtiene es Quindío (96%), seguida de Huila (92%), y Santander (89%), La que menor porcentaje registra es Antioquia debido a remisiones en la baja complejidad de pacientes obstétricas (0%), indicadores de oportunidad en el (7%), cumplimiento de actividades de P y P en el (14%), seguida de Vichada en el 59%, debido a remisiones en la baja complejidad de pacientes obstétricas en (9%), indicadores hospitalarios en el (29%), cumplimiento de

Elaborado por: Comité de Gestión Nacional	Revisado por: Gerente de Calidad	Aprobado : Gerente General
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Aprobado en febrero de 2010 4



actividades de PyP en el (15%), esto es importante a tener en cuenta en la realización de interventorías y planes de mejora acorde a la necesidad sentida de estos prestadores en una mejor prestación de servicios a favor de los usuarios.

En cuanto a la suficiencia de la red, observamos que la oferta de servicios de médico general cumple con lo esperado, satisfaciendo la demanda de servicios de los afiliados.

- **Política: El Talento Humano de Asmet Salud contará con el perfil y las competencias requeridas para el desempeño del cargo.**

Indicadores	Valor Esperado	Valor Observado	Brecha
Cumplimiento de competencias	>=80	87.15%	0

Fuente: Monitoreo II 2012

Entre los meses de Noviembre y Diciembre se realizó la Evaluación de Competencias conforme a las definidas con los Gerentes Nacionales para cada proceso, logrando un nivel del 87,15%.

Al comparar los resultados por categoría de Competencias en las tres últimas mediciones, es decir años 2008, 2009 y 2012, en este último año se presenta una reducción en las categorías de liderazgo, corporativas y específicas del área.

COMPARATIVO POR TIPO DE COMPETENCIAS			
Competencias	2008	2009	2012
Organizacionales	4,56	4,49	4,39
Gerenciales	4,55	4,46	4,35
Específicas del cargo	4,55	4,32	4,38
PORCENTAJE TOTAL	91%	88%	87%

A pesar que el nivel de competencia 87,15% en la empresa continua siendo alto es importante resaltar la rotación de Personal en los últimos años y el ajuste del modelo a la nueva estrategia organizacional son los motivos principales, También debe considerarse que el nivel con menor competencia es el Gerencial, nivel donde en el 2012 finalizaron su vínculo el 23% de las personas y cuyo proceso de Adaptación para el nuevo personal es lento y complejo.

Elaborado por: Comité de Gestión Nacional	Revisado por: Gerente de Calidad	Aprobado : Gerente General
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Aprobado en febrero de 2010 5



Nivel de cargo	Competencia
Técnico	88,91
Profesional	88,59
Auxiliar	88,23
Coordinadores de proceso	86,65
Gestor	85,68
Gerencial	83,99

En relación al periodo anterior se presentó una mejora en las competencias de las sedes de QUINDIO, VICHADA, VALLE, CALDAS Y CESAR en su orden, mientras que las sedes de CAQUETA, NARIÑO, ANTIOQUIA, SANTANDER, NACIONAL, RISARALDA, CAUCA, HUILA, TOLIMA tuvieron un descenso en su promedio general de competencias.

Conforme a las categorías de Desempeño a nivel nacional la Empresa está en un Desempeño competitivo cuenta con 87,15%, así mismo trece sedes están en esta categoría y una en excelente.

ORDEN	SEDE	% COMPETENCIAS	CATEGORIA
1	CESAR	92,43	EXCELENTE
2	QUINDIO	89,27	COMPETITIVO
3	CAQUETA	89,25	
4	NACIONAL	89,20	
5	CALDAS	89,16	
6	NARIÑO	88,08	
7	HUILA	87,71	
8	RISARALDA	87,10	
9	CAUCA	85,52	
10	ANTIOQUIA	85,34	
11	VALLE	84,79	
12	VICHADA	84,20	
13	SANTANDER	84,20	
14	TOLIMA	83,82	

Los resultados por proceso a nivel de toda la empresa evidencian que los procesos GJ, GC, GM Y GT se encuentran en un desempeño excelente y todos los demás en un desempeño competitivo.

Elaborado por: Comité de Gestión Nacional	Revisado por: Gerente de Calidad	Aprobado : Gerente General
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Aprobado en febrero de 2010 6



PROCESO	%	CATEGORIA
GJ	92,23	EXCELENTE
GC	91,08	EXCELENTE
GM	90,56	EXCELENTE
GT	90,12	EXCELENTE
GRS	89,08	COMPETITIVO
GSA	89	COMPETITIVO
GRSS	88,98	COMPETITIVO
GTH	87,96	COMPETITIVO
GR	87,87	COMPETITIVO
GSAF	86,69	COMPETITIVO
GR-GTH	86,47	COMPETITIVO
GF	86,36	COMPETITIVO
DIRECCIONAMIENTO	83,25	COMPETITIVO
GRS RSS	83,16	COMPETITIVO

- **Política: Asmet Salud garantizará unas condiciones de trabajo favorables que permitan el desarrollo personal y profesional.**

Indicadores	Valor Esperado	Valor Observado	Brecha
Nivel de Clima organizacional	>= 80	86.93	0

Fuente: Monitoreo I 2013

El indicador se encuentra dentro del valor esperado, generando cumplimiento.

- **Seguimiento a los comportamientos éticos de Asmet Salud**

VARIABLE	TOTAL
VALSOLIDARIDAD	94
VAL VOCACION DE SERVICIO	94
VAL INTEGRIDAD	94
VAL HONESTIDAD	94
VAL COMPROMISO	94

Resultado Medición Variable Valores

AÑO 2007	87,3
AÑO 2013	94

Elaborado por: Comité de Gestión Nacional	Revisado por: Gerente de Calidad	Aprobado : Gerente General
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Aprobado en febrero de 2010 7



- **Política: ASMET SALUD se compromete a sensibilizar a su personal en torno al uso eficiente de los recursos físicos de los cuales dispone, como aporte al desarrollo sostenible y al cuidado del medio ambiente.**

Indicadores	Valor Esperado	Valor Observado	Brecha
Cumplimiento programa de salud ocupacional	≥ 85	90.71	0
Nivel de consumo de papel (n° resmas)	≤ 7500	427.92	0
Nivel Consumo de energía: (kw)	≤ 585350	440652	0
Nivel Consumo de agua: (metros cúbicos)	≤ 6182	6178	0
Nivel de reciclaje: kl	≥ 300	1723.00	0
Nivel de satisfacción de proveedores administrativos	$\geq 80\%$	92%	0
Campañas de responsabilidad social	$\geq 90\%$	85.71%	4.29%

Fuente: Monitoreo I 2013

El indicador campañas de RSE se encuentra en 85,71% presentando dificultades en la programación de las actividades en las sedes Nacional, Risaralda, Tolima y Valle.

Recomendar y realizar seguimiento a los Profesionales GTH de estas sedes, mejorar la planeación de las actividades de la sede para que no se les acumulen y puedan realizarlas oportunamente.

Elaborado por: Comité de Gestión Nacional	Revisado por: Gerente de Calidad	Aprobado : Gerente General
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Aprobado en febrero de 2010 8



Campañas de responsabilidad social primer semestre de 2013

CONSOLIDADO ACTIVIDADES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL REALIZADAS DE ENERO A 30 DE JUNIO DE 2013

SEDE	GRUPOS DE INTERES	CAMPAÑA	ACTIVIDAD	POBLACION BENEFICIADA	CANT		INVERSION	DONACION OTRAS ENTIDADES	
					Unidades	Peso GR			
ANTIOQUIA	MEDIO AMBIENTE	PILAS CON EL	SEDE	COMUNIDAD EN GENERAL	192	7650	50.000	0	
	SOCIAL	RESPONSABILIDAD SOCIAL MUJERES	DONANDO CON AMOR	CENTRO DE RECUPERACION	26	NA	150.000	0	
CALDAS	MEDIO AMBIENTE	PILAS CON EL	SEDE	COMUNIDAD EN GENERAL	568	9192	50.000	0	
	SOCIAL	RESPONSABILIDAD SOCIAL MUJERES	BIENESTAR ANCIANITAS GUARDERIA DEL EDEEN	"GUARDERIA EL ANCIANO DEL EDEEN"	36	NA	250.000	0	
CAQUETA	MEDIO AMBIENTE	PILAS CON EL	SEDE	COMUNIDAD EN GENERAL	466	31500	50.000	0	
	SOCIAL	RESPONSABILIDAD SOCIAL MUJERES	BIENESTAR BARRIO PIEDRAHITA	BARRIO PIEDRAHITA	25	NA	300.000	0	
CAUCA	MEDIO AMBIENTE	PILAS CON EL	SEDE	COMUNIDAD EN GENERAL	43	1631	50.000	0	
	SOCIAL	LUZCA BIEN SIENTASE MEJOR	TALLER DE MAQUILLAJE ASESORADO POR LA ANDI	AFILIADAS Y COMUNIDAD EN GENERAL (MUJERES QUE PADECEN CANCER CAUCA Y VALLE)	22	NA	1.000.000	5.750.000	
	SOCIAL	RESPONSABILIDAD SOCIAL MUJERES	EVENO PRECAUCION SEXUAL	NIÑAS BARRIO CHAMAS	35	NA	350.000	0	
CESAR	MEDIO AMBIENTE	PILAS CON EL AMBIENTE	PUNTO UBICADO EN LA SEDE	COMUNIDAD EN GENERAL	471	26270	50.000	0	
	SOCIAL	RESPONSABILIDAD SOCIAL MUJERES	JORNADA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CON LA MUJER	ADOLECENTES EMBARAZADAS AFILIADAS A ASMET SALUD	20	NA	250.000	0	
HUILA	MEDIO AMBIENTE	PILAS CON EL AMBIENTE	PUNTO UBICADO EN LA SEDE	COMUNIDAD EN GENERAL	138	5250	50.000	0	
	SOCIAL	RESPONSABILIDAD SOCIAL MUJERES	MADRES AHORADORAS	MUJERES DEL CORREGIMIENTO ULLOA	20	NA	250.000	0	
NACIONAL	MEDIO AMBIENTE	PILAS CON EL AMBIENTE	PUNTO UBICADO EN LA SEDE	COMUNIDAD EN GENERAL	280	10250	50.000	0	
NACIONAL	AFILIADOS	APOYO A ASOCIADOS MORALES CAUCA- EDILMA CHIRIMUSCAL	COMPRA DOTACION DE AMBOS MEDICOS 76 UNIDADES	TECNICOS RSS AUDITORIA, TECNICOS GSAF CONTINUIDAD, AUXILIAR RSS, AUXILIAR GR DOCUMENTAL, TECNICO III GSAF, SERVICIOS GNALES Y MENSAJERIA, TECNICO RECOBROS Y CONTAC CENTER	760	NA	38.000.000	0	
NARIÑO	MEDIO AMBIENTE	PILAS CON EL AMBIENTE	PUNTO UBICADO EN LA SEDE	COMUNIDAD EN GENERAL	32	1165	50.000	0	
	SOCIAL	LUZCA BIEN SIENTASE MEJOR	TALLER LUZCA BIEN SIENTASE MEJOR	MUJERES QUE PADECEN CANCER	6	NA	50.000	0	
	SOCIAL	RESPONSABILIDAD SOCIAL MUJERES	RESPONSABILIDAD SOCIAL ADULTO MAYOR	ANCIANITAS ADULTO MAYOR DEL PARQUE	35	NA	150.000	0	
QUINDIO	MEDIO AMBIENTE	PILAS CON EL	SEDE	COMUNIDAD EN GENERAL	91	1930	50.000	0	
	SOCIAL	LUZCA BIEN SIENTASE MEJOR	TALLER LUZCA BIEN SIENTASE MEJOR	PACIENTES AFILIADAS A ASMET SALUD INCLUIDA UNA COLABORADORA DE	13	NA	200.000	0	
	SOCIAL	RESPONSABILIDAD SOCIAL MUJERES	CHARLA CANCER DE CERVIX-SEMO, TAMIZAJE DE SEÑO-CHARLA	RECLUSAS CENTRO PENITENCIARIO MUJERES VILLA CRISTINA	26	NA	200.000	0	
RISARALDA	MEDIO AMBIENTE	PILAS CON EL	SEDE	COMUNIDAD EN GENERAL	134	3750	50.000	0	
SANTANDER	MEDIO AMBIENTE	PILAS CON EL	SEDE	COMUNIDAD EN GENERAL	111	6200	50.000	0	
	SOCIAL	RESPONSABILIDAD SOCIAL MUJERES	HOGAR SAN JOSE (NIÑAS)	TALLER PROYECTO DE VIDA Y ENTREGA DE KITS DE	35	NA	200.000	0	
TOLIMA	MEDIO AMBIENTE	PILAS CON EL	SEDE	COMUNIDAD EN GENERAL	114	4250	50.000	0	
VALLE	MEDIO AMBIENTE	PILAS CON EL	SEDE	COMUNIDAD EN GENERAL	60	2675	50.000	0	
VICHADA	MEDIO AMBIENTE	PILAS CON EL	SEDE	COMUNIDAD EN GENERAL	137	10500	50.000	0	
	SOCIAL	RESPONSABILIDAD SOCIAL MUJERES	TALLER PAUTAS DE CRIANZA Y RECREACIÓN	GRUPO FAMI	30	NA	150.000	0	
					CANTIDAD PILAS	2837	114,56	\$ 42.150.000	\$ 5.750.000
					CANTIDAD PERSONAS BENEFICIADAS	1089			

SEDE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES REALIZADAS	% CUMPLIMIENTO
ANTIOQUIA	2	2	100%
CALDAS	2	2	100%
CAQUETA	2	2	100%
CAUCA	3	3	100%
CESAR	2	2	100%
HUILA	2	2	100%
NACIONAL	2	1	50%
NARIÑO	3	3	100%
QUINDIO	3	3	100%
RISARALDA	2	1	50%
SANTANDER	2	2	100%
TOLIMA	2	1	50%
VALLE	2	1	50%
VICHADA	2	2	100%
			86%



- **Política: ASMET SALUD EPS-S, garantizará la prestación de los servicios con excelente calidad técnica y humana.**

Indicadores	Valor Esperado	Valor Observado	Brecha
Oportunidad en la referencia	<= 120 min	146.31 min	26.31 min

Fuente: Monitoreo I 2013

En el primer semestre del año 2013 se logra mejorar significativamente el indicador de oportunidad de Referencia de pacientes que venía con una tendencia hacia el incremento de horas. En el segundo semestre de 2012 la oportunidad fue de 10.11 horas por lo que se implementaron acciones tendientes a impactar este indicador obteniendo para este periodo una oportunidad 2.43 horas, casi llegando al estándar esperado.

Aunque a nivel nacional el resultado es óptimo, se debe revisar en detalle los resultados de las sedes departamentales Risaralda y Cauca, cada una con 7.3 y 5.8 horas de espera respectivamente. Entre las causales para no alcanzar el estándar esperado se encuentran la poca resolutivez de la red de la baja complejidad en Risaralda, el alto volumen de solicitudes de remisión para este periodo Solo Risaralda representa el 40% del total de las remisiones de los 13 departamentales.

- **Política: El servicio se caracterizará por ser: oportuno, de fácil acceso, continuo, seguro, pertinente, con calidez en la atención y calidad en el suministro de información.**

Indicadores	Valor Esperado	Valor Observado	Brecha
Oportunidad de la asignación de citas en la consulta médica general	<= 5	2.15	0.0
Oportunidad de la asignación de citas en la consulta de Odontología General	<= 5	2.46	0
Oportunidad de entrega de medicamentos POS	>= 95	91.54	3.46
Reingreso a urgencias antes de 72 horas	<= 4	3.85	0
Tasa de Infección intrahospitalaria	<= 8.70	0.29	0
Porcentaje de complicaciones quirúrgicas	<= 2	0.17	0

Fuente: Monitoreo I 2013

Elaborado por: Comité de Gestión Nacional	Revisado por: Gerente de Calidad	Aprobado : Gerente General
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Aprobado en febrero de 2010 10



En cuanto al resultado de los indicadores de oportunidad, vemos que se han disminuido las brechas en todos ellos, sin embargo, es importante mejorar la oportunidad en la entrega de medicamentos POS

- **Política: Nuestro talento humano contará con la suficiente capacidad resolutive que le permita atender los requerimientos de las familias afiliadas y proveedores**

Indicadores	Valor Esperado	Valor Observado	Brecha
Satisfacción de los usuarios con la prestación de los servicios de salud	>= 90	83.38	6.62
Nivel de Satisfacción Interna	>= 90	83.62	6.38

Fuente: Monitoreo I 2013

Comparativo de resultados de satisfacción externa 2012-2013

Vigencia	Nivel de Satisfacción Consulta Médica General	Nivel de Satisfacción Consulta Odontológica	Nivel de Satisfacción Consulta Médica Especializada	Nivel de satisfacción Imagenología Simple	Nivel de Satisfacción Entrega de Medicamentos	Nivel de Satisfacción Laboratorio Clínico
Consolidado II Sem 2011	83.97	84.81	83.85	85.75	85.26	85.98
Consolidado I Sem 2012	76.16	76.13	74.91	82.06	57.20	76.07
Consolidado II Sem 2012	84,69	84	71,79	87,38	84,69	88
Consolidado I Sem 2013	84.31	82.46	82.15	84.62	82.15	88.77

Fuente: Reportes Aplicativo Monitoreo a Procesos.

Se evidencia que el indicador con menor satisfacción es la consulta médica especializada y la entrega oportuna de medicamentos.

En la medición se identificaron como debilidades de las IPS que están provocando insatisfacción en los usuarios, las siguientes:

1. Complejidad en los trámites al interior de las IPS.
2. Los usuarios no tienen confianza en la información que brinda la IPS.
3. La información que brinda el personal de la IPS no es precisa ni clara.

Elaborado por: Comité de Gestión Nacional	Revisado por: Gerente de Calidad	Aprobado : Gerente General
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Aprobado en febrero de 2010 11



4. No hay confianza de los usuarios para expresar al personal de IPS sus dudas y temores con respecto a su estado de salud.
5. El personal de la IPS no explica la situación de salud del usuario de forma clara y respetuosa.
6. El tiempo de espera para la atención es muy extenso.

Comparativo de resultados de satisfacción interna 2012-2013 por sede Dptal

SEDE/INDICADOR	Nivel de Satisfacción Interna II SEM 2011	Nivel de Satisfacción Interna I SEM 2012	Nivel de Satisfacción Interna II SEM 2012	Nivel de Satisfacción Interna I SEM 2013
Antioquia	99.58	93.40	94.75	78.00
Caldas	99.69	67.20	84.75	82.00
Caquetá	100	83.30	87	89.00
Cauca	98.41	85.20	63	87.00
Cesar	99.49	91.50	91.75	88.00
Huila	99.61	87.00	94.60	77.00
Nariño	99.00	66.60	87.25	85.00
Quindío	98.90	82.40	91.25	92.00
Risaralda	98.65	88.80	84.75	84.00
Santander	98.20	78.40	71.50	75.00
Tolima	99.81	90.50	86.50	85.00
Valle	96.39	92.50	81.50	81.00
Vichada	98.32	80.30	96.70	84.00
Consolidado	85,74	83,62	85,79	83.62
Brecha	4,26	6,38	4,21	6.38

Fuente: Reportes Aplicativo Monitoreo a Procesos.

Comparativo de medición de los servicios incluidos en la satisfacción interna por departamento I semestre 2013

% DE SATISFACCION SERVICIOS INTERNOS DE ASMET SALUD I SEMESTRE 2013				
SEDE	% Satisf. Gestión de Continuidad	% Satisf. Atención - Quejas y Reclamos	% Satisf. Actualización -BD	% Satisf. Autorizaciones
ANTIOQUIA	64,0	36,0	85,0	30,0
CALDAS	70,0	35,0	80,0	67,0
CAQUETA	95,0	88,0	84,0	92,0
CAUCA	77,0	22,0	85,0	65,0
CESAR	84,0	100,0	89,0	61,0
HUILA	60,0	60,0	53,0	37,0
NARIÑO	75,0	46,0	70,0	69,0

Elaborado por: Comité de Gestión Nacional	Revisado por: Gerente de Calidad	Aprobado : Gerente General
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Aprobado en febrero de 2010 12



% DE SATISFACCION SERVICIOS INTERNOS DE ASMET SALUD I SEMESTRE 2013				
SEDE	% Satisf. Gestión de Continuidad	% Satisf. Atención - Quejas y Reclamos	% Satisf. Actualización -BD	% Satisf. Autorizaciones
QUINDIO	91,0	71,0	92,0	96,0
RISARALDA	47,0	68,0	82,0	80,0
SANTANDER	38,0	31,0	42,0	65,0
TOLIMA	75,0	42,0	70,0	69,0
VALLE	60,0	24,0	57,0	61,0
VICHADA	71,0	31,0	76,0	100,0
CONSOLIDADO	69,8	50,3	74,3	68,6

Fuente: Reportes Aplicativo Monitoreo a Procesos.

Nivel de Satisfacción Interna: La medición de la satisfacción interna, no es igual a la sumatoria de los servicios de Actualización de BD, Autorizaciones, Atención de PQR y acompañamiento u continuidad, teniendo en cuenta que existen otros ítems que aportan a la satisfacción y que son comunes a los servicios, como son: la accesibilidad de la oficina de atención al usuario, la comodidad de la misma, la posibilidad de identificar al personal de oficina, la capacidad de comunicación de este personal, la amabilidad y respeto con que es atendido el usuario, y la facilidad de realizar trámites al interior de la EPS.

Es importante mencionar que el aplicativo de gestión de solicitudes administrativas no se está empleando como debería puesto que aunque las PQR se responden en el aplicativo no se evidencia la notificación de la misma al afiliado, tampoco se evidencia el cierre del caso, aportando negativamente al indicador.

Se extractará la información por sede departamental y municipal de manera manual mientras se genera la herramienta que facilite el proceso y con ella se retroalimentará a cada una de las sedes.

Pese a las dificultades observadas, Asmet salud cuenta con afiliados agradecidos y con sentido de pertenencia hacia su empresa, lo cual se evidenció a través de la aplicación de la encuesta de satisfacción al usuario, donde el 99.4% de los encuestados manifiesta su interés en continuar afiliado a Asmet Salud y el 98.7% manifiesta que recomendaría a sus amigos afiliarse a Asmet salud.

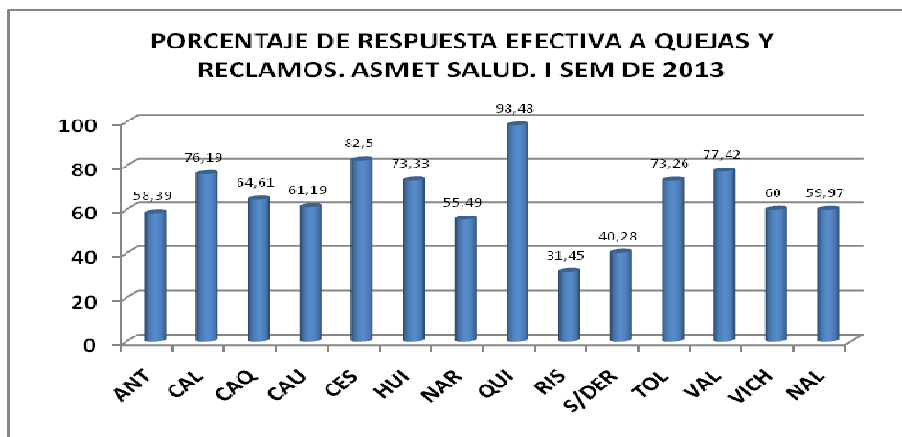
Elaborado por: Comité de Gestión Nacional	Revisado por: Gerente de Calidad	Aprobado : Gerente General
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Aprobado en febrero de 2010 13



- **Política: Asmet salud se compromete a suministrar información de calidad a sus familias afiliadas, proveedores y a todos los entes de vigilancia y control.**

Indicadores	Valor Esperado	Valor Observado	Brecha	Fuente
Respuesta efectiva a Quejas o Reclamos	> 95	65.18	29.82	Monitoreo I 2013
Rendición de cuentas	100%	97%	3	Informe rendición de cuentas

En cuanto a la respuesta efectiva a quejas y reclamos:



El procedimiento de Gestión de Solicitudes Administrativas indica que el tiempo de Respuesta para las PQR allegadas a Asmet Salud por el usuario directamente, de manera presencial, telefónica o escrita, deberán responderse en un término de 10 días y las que se alleguen a través del Contact Center de la Superintendencia Nacional de Salud, se deberán responder en un plazo máximo de 5 días.

Teniendo en cuenta lo anterior en monitoreo se encontró que ninguna de las 13 sedes departamentales cumplió con el estándar de 95 % de cumplimiento en la respuesta al afiliado dentro de los 15 días siguientes a la solicitud, siendo las de mayor porcentaje Quindío y Cesar, con 98,48% y 82,5%, respectivamente.

Existe falta de oportunidad de las Citas de Medicina Especializada, lo cual genera un cuello de botella a la hora de generar la respuesta al afiliado, por cuanto la oferta de servicios especializados en algunas sedes departamentales como Risaralda, Cauca, Caldas, Tolima, Antioquia y Cesar, dificulta la consecución de las citas y por ende la respuesta a los afiliados.

Elaborado por: Comité de Gestión Nacional	Revisado por: Gerente de Calidad	Aprobado : Gerente General
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Aprobado en febrero de 2010 14



Se reforzará seguimiento y control con envío de recordatorio mensualmente en la circular GSAF, incluyendo los tiempos de respuesta, y las medidas a que podemos dar lugar por parte de la Supersalud, de continuar con estas omisiones (solicitamos a los Gerentes Departamentales cerrar el ciclo de quejas sin respuesta

Rendición de cuentas: En el primer semestre de 2013, se llevaron a cabo la realización de la mayoría de las audiencias de Rendición de Cuentas, con excepciones en los departamentos de Nariño, Cauca y Norte de Santander ha quienes por inconvenientes por difícil acceso y orden público, se tuvo que aplazarlas al mes de Agosto del año en curso, alcanzando un cumplimiento del 97% de acuerdo al cronograma establecido y actualizado en el aplicativo de la Superintendencia de la Salud.

RENDICION DE CUENTAS I SEMESTRE 2013					
DEPTO	MUNICIPIO	FECHA	DEPTO	MUNICIPIO	FECHA
ANTIOQUIA	Marinilla	15/3/2013	NARIÑO	ALBAN	18/7/2013
	La Pintada	22/3/2013		COLON	18/7/2013
	SONSON	16/4/2013		CUMBAL	18/7/2013
	Argelia	17/4/2013		CUMBITARA	18/7/2013
	Nariño	18/4/2013		EL CHARCO	15/8/2013
	Heliconia	10/5/2013		EL ROSARIO	18/7/2013
	Uramita	17/5/2013		EL TAMBO	18/7/2013
	San Roque	14/6/2013		GUACHUCAL	18/7/2013
CAUCA	GUAPI	15/7/2013		LA TOLA	15/8/2013
	TIMBIQUI			LA UNION	18/7/2013
	LOPEZ DE MICAY	10/7/2013		LEYVA	18/7/2013
	CALOTO	24/7/2013		LINARES	18/7/2013
	CORINTO	23/7/2013		LOS ANDES	18/7/2013
	MIRANDA	25/7/2013		MAGUI	18/7/2013
	GUACHENE	4/7/2013		MOSQUERA	15/8/2013
	SUAREZ	3/7/2013		OLAYA HERRERA	15/8/2013
	BUENOS AIRES	25/5/2013		POLICARPA	18/7/2013
	PUERTO TEJADA	27/6/2013		RICAUARTE	18/7/2013
	VILLARRICA	26/6/2013	ROBERTO PAYAN	18/7/2013	
	PADILLA	19/6/2013	SANDONA	18/7/2013	
SANTANDER DE Q.	17/7/2013	SAN PABLO	18/7/2013		



RENDICION DE CUENTAS I SEMESTRE 2013						
DEPTO	MUNICIPIO	FECHA	DEPTO	MUNICIPIO	FECHA	
	CALDONO	17/7/2013		SAN PEDRO DE CARTAGO	18/7/2013	
	CAJIBIO	9/5/2013		SANTA BARBARA	15/8/2013	
	MORALES	8/5/2013		TUMACO	18/7/2013	
	POPAYAN	3/5/2013		ABREGO	26/7/2013	
	PIENDAMO			CACHIRA	26/7/2013	
	PURACE			2/5/2013	EL CARMEN	26/7/2013
	MERCADERES	25/4/2013		NORTE DE SANTANDER	OCAÑA	26/7/2013
	FLORENCIA				SAN CALIXTO	26/7/2013
	PATIA - BORDO	16/5/2013			TEORAMA	26/7/2013
	BOLIVAR			QUINDIO	ARMENIA	3/4/2013
	SUCRE		CALARCA		5/4/2013	
	BALBOA		CIRCASIA		16/4/2013	
	ARGELIA	FILANDIA	17/4/2013			
	ROSAS	GENOVA	18/4/2013			
	ALMAGUER	17/4/2013	LA TEBAIDA		23/4/2013	
	LA VEGA	17/4/2013	QUIMBAYA		12/4/2013	
	LA SIERRA	17/4/2013	SALENTO		19/4/2013	
	INZA	11/4/2013		PEREIRA		
	PAEZ		APIA	13/4/2013		
	EL TAMBO	10/4/2013		GUATICA	15/4/2013	
CALDAS	AGUADAS	30/5/2013	RISARALDA	LA VIRGINIA	26/4/2013	
	ANSERMA	30/5/2013		MARSELLA	27/4/2013	
	BELALCAZAR	30/5/2013		DOSQUEBRADAS	10/5/2013	
	CHINCHINA	30/5/2013		BELEN	11/5/2013	
	LA DORADA	23/5/2013		SANTA ROSA	25/5/2013	
	MANZANARES	23/5/2013		QUINCHIA	26/5/2013	
	NEIRA	30/5/2013		SANTUARIO	8/6/2013	
	NORCASIA	23/5/2013		LA CELIA	15/6/2013	
	PACORA	30/5/2013		PUEBLO RICO	23/6/2013	
	PENSILVANIA	23/5/2013		MISTRATO	7/7/2013	
	RISARALDA	30/5/2013		BELEN DE UMBRIA	11/5/2013	
	SALAMINA	30/5/2013		BALBOA	27/7/2013	
	SAMANA	23/5/2013			BUCARAMANGA	19/7/2013
	SUPIA	30/5/2013			BARBOSA	19/7/2013
VITERBO	30/5/2013		BARRANCABERMEJA	19/7/2013		
CAQUETA	FLORENCIA	25-Abr-13	SANTANDER	EL CARMEN	19/7/2013	
	ALBANIA	12-Mar-13		FLORIDABLANCA	19/7/2013	
	SAN JOSE DEL FRAGUA	14-Mar-13		SABANA DE TORRES	19/7/2013	
	BELEN DE LOS ANDAQUIES	19-Mar-13	TOLIMA	ALVARADO	3/04/2013	
	MORELIA	20-Mar-13		AMBALEMA	3/04/2013	
	CARTAGENA DEL CHAIRA	7-Mar-13		MARIQUITA	5/04/2013	
	EL DONCELLO	3-Abr		ARMERO	5/04/2013	
	EL PAUJIL	4-Abr-13		ANZOATEGUI	6/04/2013	
	LA MONTAÑITA	10-Abr-13		CARMEN DE APICALA	10/04/2013	
	MILAN	11-Abr-13		GUAMO	11/04/2013	
	PUERTO RICO	17-Abr-13		COYAIMA	12/04/2013	
	SAN VICENTE DEL CAGUAN	18-Abr-13		ATACO	13/04/2013	



RENDICION DE CUENTAS I SEMESTRE 2013					
DEPTO	MUNICIPIO	FECHA	DEPTO	MUNICIPIO	FECHA
	SOLANO	7-May-13		SUAREZ	17/04/2013
	SOLITA	8-May-13		ROVIRA	18/04/2013
	CURILLO	9-May-13		PURIFICACION	23/04/2013
	VALPARAISO	23-Abr-13		SAN ANTONIO	24/04/2013
CESAR	Curumani	12/4/2013	VALLE	RIOBLANCO	25/04/2013
	San diego	19/4/2013		CUNDAY	27/04/2013
	Codazzi	19/4/2013		CASABIANCA	10/05/2013
	La jagua	19/4/2013		VILLAHERMOSA	11/05/2013
	Bosconia	19/4/2013		LIBANO	15/05/2013
	El copey	19/4/2013		LERIDA	16/05/2013
	Pailitas	12/4/2013		CANDELARIA	22/4/2013
	Gamarra	19/4/2013		FLORIDA	23/4/2013
	Pelaya	12/4/2013		PRADERA	24/4/2013
	San alberto	12/4/2013		BUENAVENTURA	26/4/2013
	Aguachica	12/4/2013		GUACARI	29/4/2013
	Rio de oro	12/4/2013		GINEBRA	30/4/2013
	San martin	12/4/2013		EL CERRITO	2/5/2013
	Tamalameque	19/4/2013		CALIMA	3/5/2013
	Chimichagua	19/4/2013		JAMUNDI	7/5/2013
	Astrea	19/4/2013		YUMBO	10/5/2013
	Valledupar	19/4/2013		MONTERREY	19/4/2013
CHOCO	EL LITORAL DEL SAN JUAN	26/4/2013	CASANARE	VILLANUEVA	18/4/2013
HUILA	ACEVEDO	7/6/2013	VICHADA	PUERTO CARRENO	3/4/2013
	BARAYA	7/6/2013		LA PRIMAVERA	3/4/2013
	CAMPOALEGRE	7/6/2013		SANTA ROSALIA	4/4/2013
	ELIAS	7/6/2013			
	GARZON	7/6/2013			
	GIGANTE	7/6/2013			
	ISNOS	7/6/2013			
	LA PLATA	7/6/2013			
	PALERMO	7/6/2013			
	PALESTINA	7/6/2013			
	PITALITO	7/6/2013			
	RIVERA	7/6/2013			
	SALADOBLANCO	7/6/2013			
	SAN AGUSTIN	7/6/2013			
	SANTA MARIA	7/6/2013			
	SUAZA	7/6/2013			
	TERUEL	7/6/2013			
TIMANA	7/6/2013				
VILLAVIEJA	7/6/2013				
YAGUARA	7/6/2013				

Fuente: informes rendición de cuentas

Elaborado por: Comité de Gestión Nacional	Revisado por: Gerente de Calidad	Aprobado : Gerente General
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Aprobado en febrero de 2010 17



- **Política: Asmet salud se compromete a implementar tecnologías de información que faciliten la comunicación con los grupos de interés**

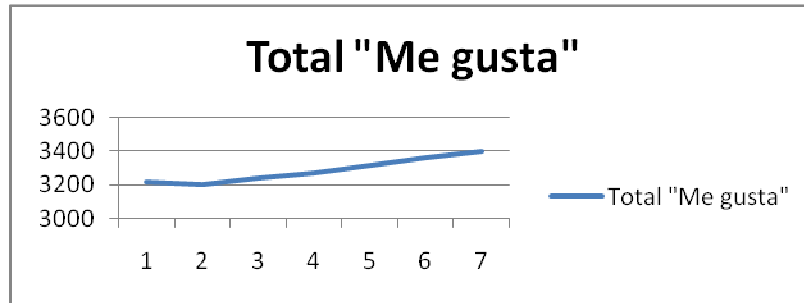
Seguidores Twitter

	Diciembre 2012	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Enero Junio	-
Seguidores									
Seguidores Nuevos	198	18	11	8	13	14	9		271
Trinos	751	55	34	15	32	25	22		183
TOTAL TRINOS									934

Con respecto Facebook: Para este año, se cambió el perfil de facebook por página por tanto ya no se mide por amigos sino por "me gusta" dados en la página. Este año se inició desde cero el conteo. Cabe resaltar que la página es abierta y la pueden consultar sin necesidad de hacer clic en me gusta. En las redes sociales está establecido que mínimo se debe realizar una publicación por día.

Anteriormente las páginas de twett y facebook estaban conectadas por lo que lo que se publicaba en una quedaba automáticamente publicado en la otra; con el cambio a página de Facebook toca hacer las publicaciones individuales. En varias oportunidades el acceso a Internet estuvo restringido por lo que las publicaciones se vieron reducidas. Anteriormente en facebook no se contaban las convocatorias como mensajes, en la actualidad TODO lo que se publica cuenta como mensaje.

	Diciembre 2012	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Enero - Junio	
Total "Me gusta"	3218	3203	3237	3273	3313	3361	3397		
"Me gusta" Nuevos			34	36	40	48	36	194	
Mensajes	494	72	59	27	51	33	34	276	
TOTAL MENSAJES									770



facebook
Configuración Salir

Panel de administración
Editar la página
Crear audiencia
Ayuda
Ocultar
Administrador de anuncios

Publicaciones	Notificaciones	Alcance total?	Alcance pagado?	Promoción?
	Estilos de vida saludables: Salud Mental	86	--	Impulsar publicación
	Fotos de la biografía	86	--	Impulsar publicación
	Fotos de la biografía	4	--	Impulsar publicación
	Convocatoria: Abierta Cargo: AUXILI...	490	--	Impulsar publicación
	Convocatoria: Abierta Cargo: AUXILI...	306	--	Impulsar publicación

Mensajes Ver todos

Diana Sanchez
muchas gracias por su pronta respuesta

Viviana Lopez
muchas gracias

Paula Adriana
Gracias, son muy amables.

Frank Ramirez
= Buenas tardes, según la consulta reali...

Jhon Carlos Castrillo Urbina
Gracias por la respuesta tan agil que en ...

Reciente

- 2013
- 2012
- 2011
- 2010
- Fundación

Nuevos "Me gusta" Ver todos

Maria Olivia Acosta Castillo
Hace 19 horas

Jhon Jandri Duran Jacome
El miércoles

Edi Ibarra
El martes

Kelly Patricia Valdes Arce
El martes

Estadísticas Ver todas

Alcance: personas que vieron tus publicaciones

2 080

▲ 29,8% desde la semana pasada

Echa un vistazo a las nuevas estadísticas >

Consejos para páginas

Anuncia tu página
Crea anuncios para conseguir que más personas indiquen que les gusta tu página o promocionar una publicación concreta.

...cuida la salud de mi familia!

VIGILADO Supersalud

www.asmet.salud.org.co

SERVICIO DE ATENCIÓN GRATUITO
018000913876

Asmet Salud EPS-S

A 3 443 personas les gusta esta página · 52 personas están hablando sobre esto · 0 estuvieron aquí

Actualizar la información de la página

3 443 Me gusta

Videos

Twitter

Fotos

Me gusta

Videos

Twitter

Elaborado por: Comité de Gestión Nacional	Revisado por: Gerente de Calidad	Aprobado : Gerente General
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Aprobado en febrero de 2010 19