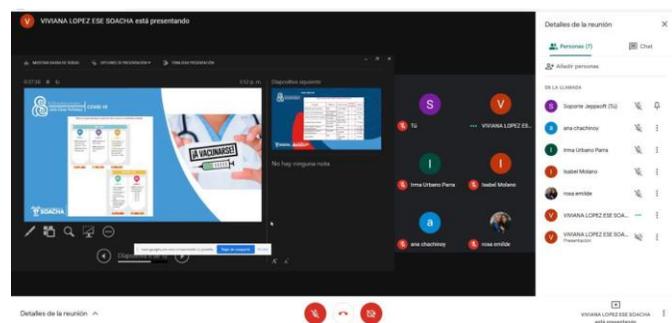


## INFORME OFICINA DE ATENCION AL USUARIO SIAU PRIMER SEMESTRE ENERO A JUNIO DE 2.021 E.S.E MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA

A continuación usted encontrara Informe ejecutivo de los procesos realizados en la Oficina de Atención al Usuario, en el periodo comprendido de Enero a Junio de 2021 entre los que se encuentran:

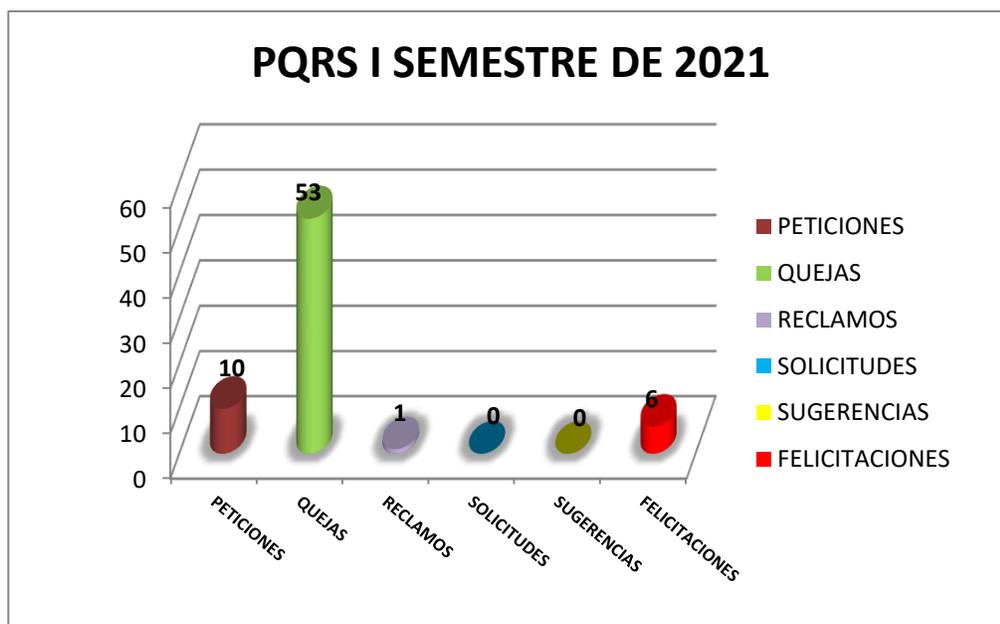
- **ASOCIACION DE USUARIOS:** Dentro del componente de Participación social en salud, la asociación de usuarios debe cumplir funciones tales como
  1. Asesorar en libre elección de EPS, IPS y/o profesionales
  2. Asesorar en identificación y acceso al paquete de servicios.
  3. Atender PQRSD y vigilar correctivos del caso.
  4. Proponer medidas oportunidad y calidad técnica y humana y vigilar cumplimiento.
  5. Ejercer veedurías en instituciones del sector salud

Para el I semestre de 2021, debido a la contingencia por Covid 19 presentada, las reuniones con los miembros de la asociación de usuarios se realizaron de manera virtual, y para aquellos que no tienen acceso a medios electrónicos, se abrió un espacio en la sede San Mateo para realizar las capacitaciones de manera presencial. Cabe aclarar que los miembros de la asociación en aras de la cooperación con la población realizan las funciones antes mencionadas, a través de diferentes estrategias comunicativas y siempre teniendo las medidas de protección necesarias.



- **PQRSD:** El medio por el cual se recibieron las PQRSD, que a continuación se relacionan son los buzones que se encuentran en cada sede, personalmente en la oficina de atención al usuario, buzón web y remitido por otras instituciones como lo es Secretaria de Salud y EAPBs.

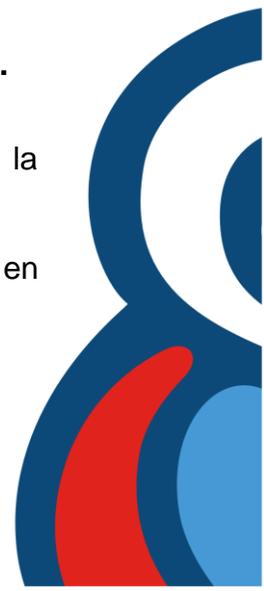
PQRSD I SEMESTRE DE 2021	
PETICIONES	10
QUEJAS	53
RECLAMOS	1
SOLICITUDES	0
SUGERENCIAS	0
FELICITACIONES	6



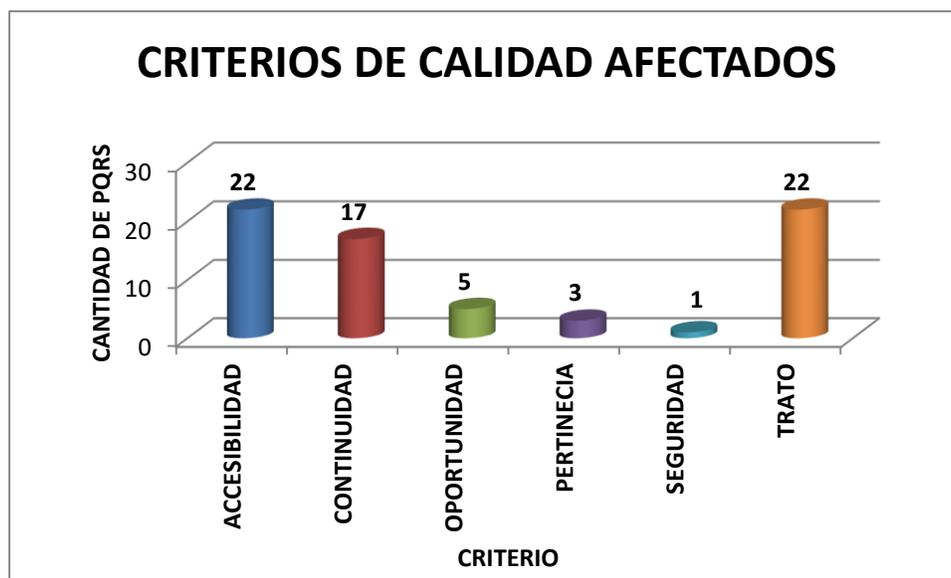
**Grafica 1. Total PQRSD: Fuente Libro Radicador de PQRSD Oficina de atención al usuario. ESE Municipal de Soacha Julio Cesar Peñaloza 2021.**

Todas las PQRSD fueron resueltas en los términos y tiempos que establece la normatividad vigente.

A continuación usted encontrara los criterios de calidad que se vieron afectados en las PQRSD así:



ACCESIBILIDAD	CONTINUIDAD	OPORTUNIDAD	PERTINECIA	SEGURIDAD	TRATO
22	17	5	3	1	22



**Grafica 2. Atributos de calidad afectados: Fuente Libro Radicador de PQRSD Oficina de atención al usuario ESE Municipal de Soacha Julio Cesar Peñaloza 2020.**

Teniendo en cuentas los datos suministrados se realizan acciones de mejora que permiten fortalecer al cliente interno en humanización del servicio y en la solución de procesos administrativos con el fin de garantizar una mejor atención en la prestación de los servicios de salud, a todos nuestros usuarios.

**INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ENERO A JUNIO DE 2021:** La información para la elaboración del informe de satisfacción se obtiene mediante el diligenciamiento encuestas aplicadas en las cinco sedes de acuerdo a la población atendida en cada uno de los servicios, aplicando la fórmula de confiabilidad

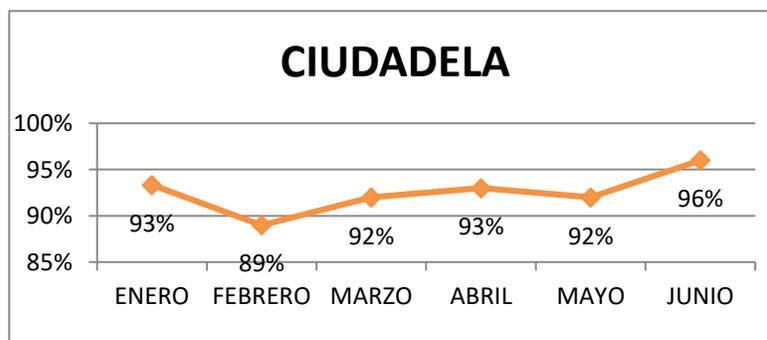
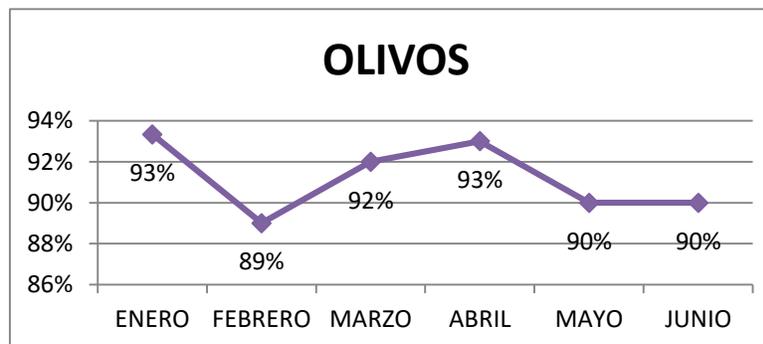
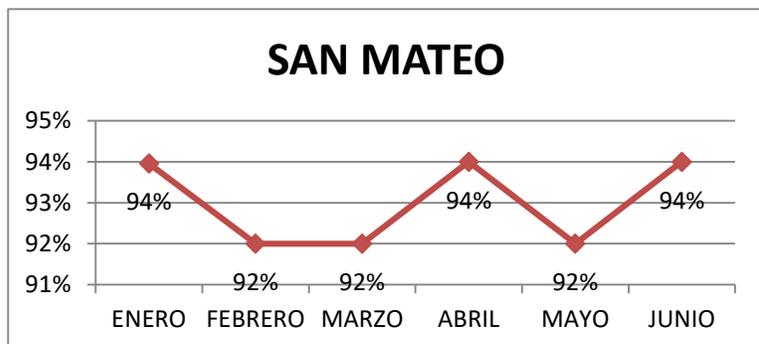
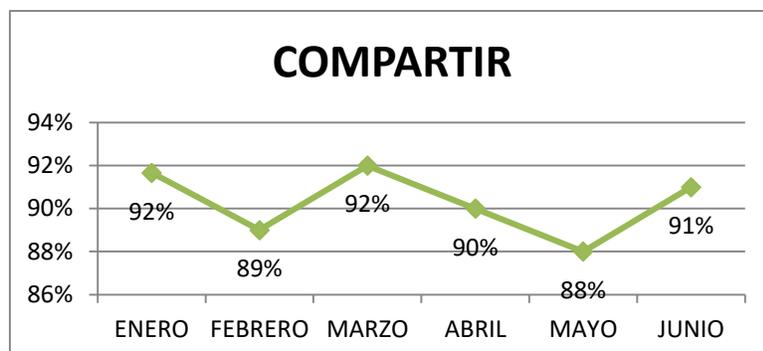
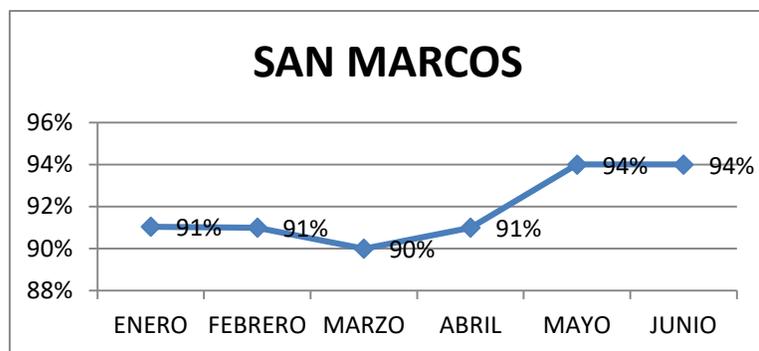
Con un total de 1.078 encuestas aplicadas y un total de 998 personas satisfechas.

A continuación, se evidencia el porcentaje de satisfacción global en las sedes de la ESE en el periodo, el cual es 90% de satisfacción de los usuarios.



MES	SAN MARCOS	SAN MATEO	COMPARTIR	CIUDADELA SUCRE	OLIVOS
ENERO	91%	94%	92%	93%	93%
FEBRERO	91%	92%	89%	89%	89%
MARZO	90%	92%	92%	92%	92%
ABRIL	91%	94%	90%	93%	93%
MAYO	94%	92%	88%	92%	90%
JUNIO	94%	94%	91%	96%	90%
<b>SATISFACCION TOTAL DEL SEMESTRE</b>					<b>92%</b>

### SATISFACCION I SEMESTRE DE 2021 POR SEDES



**Grafica 3. Porcentaje de satisfacción por sede: Enero a Junio de 2.021- Fuente Encuestas aplicadas oficina de atención al usuario 2.021**





La ESE Municipal de Soacha Julio Cesar Peñaloza realiza seguimiento a sus procesos de la oficina de atención al usuario en comité de manera mensual donde se plantean acciones en pro de la mejora de la calidad en la prestación de nuestros servicios y se evalúan aquellos criterios por optimizar para la completa satisfacción de nuestros usuarios.

**VIVIANA LOPEZ R.**  
LÍDER SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO  
ESE MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA

