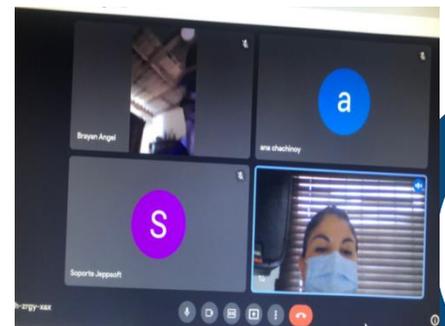


INFORME OFICINA DE ATENCION AL USUARIO SIAU SEGUNDO SEMESTRE JULIO A DICIEMBRE DE 2.021 E.S.E MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA

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

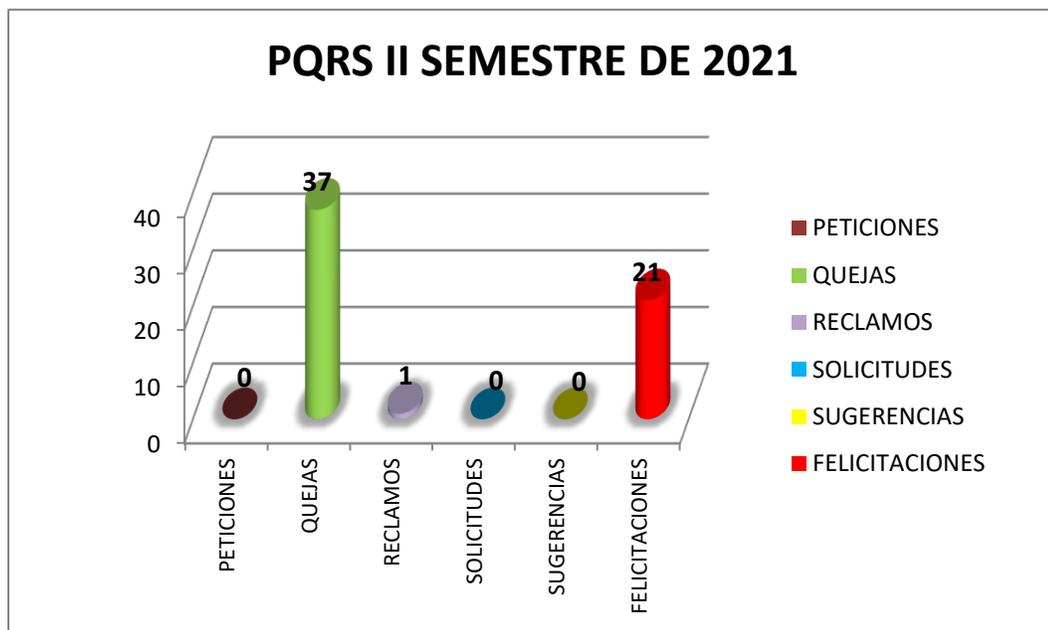
- **ASOCIACION DE USUARIOS:** Dentro del componente de Participación social en salud, la asociación de usuarios debe cumplir funciones tales como
 1. Asesorar en libre elección de EPS, IPS y/o profesionales en salud a la población en general
 2. Asesorar en identificación y acceso al paquete de servicios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

Para el II 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.



- **PQRS:** El medio por el cual se recibieron las PQRS, 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 EPSs.

PQRS II SEMESTRE DE 2021	
PETICIONES	0
QUEJAS	37
RECLAMOS	1
SOLICITUDES	0
SUGERENCIAS	0
FELICITACIONES	21



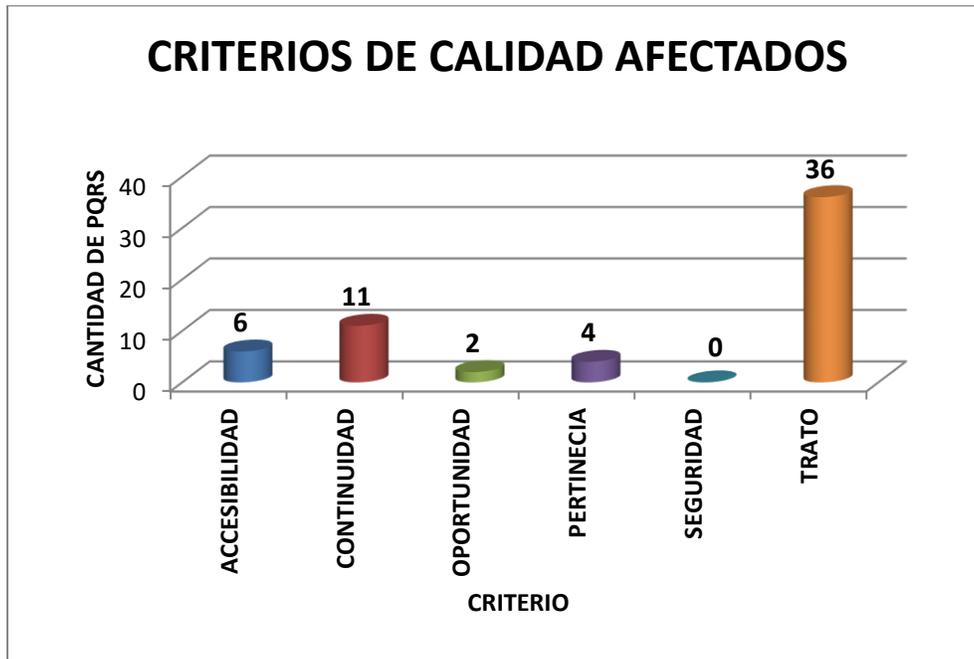
Grafica 1. Total PQRS: Fuente Libro Radicador de PQRS Oficina de atención al usuario. ESE Municipal de Soacha Julio Cesar Peñaloza 2021.

Todas las PQRS 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 PQRS así:



ACCESIBILIDAD	CONTINUIDAD	OPORTUNIDAD	PERTINECIA	SEGURIDAD	TRATO
6	11	2	4	0	36



Grafica 2. Atributos de calidad afectados: Fuente Libro Radicador de PQRS 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 JULIO A DICIEMBRE 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

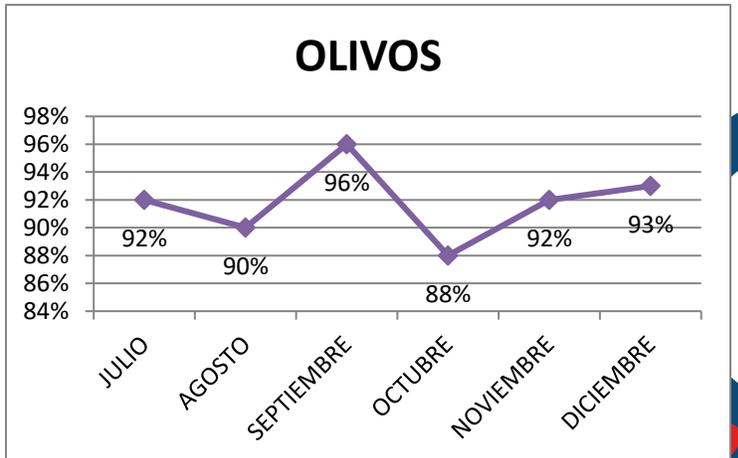
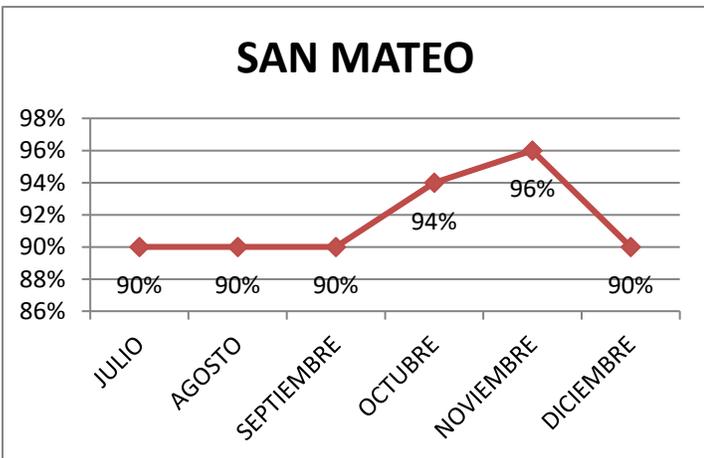
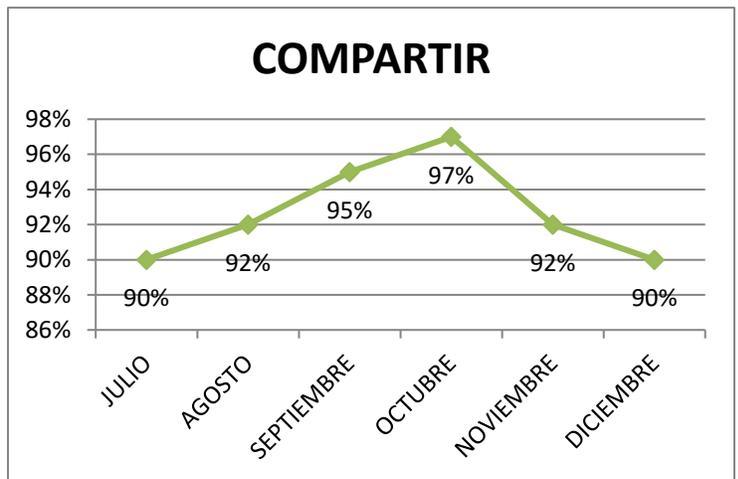
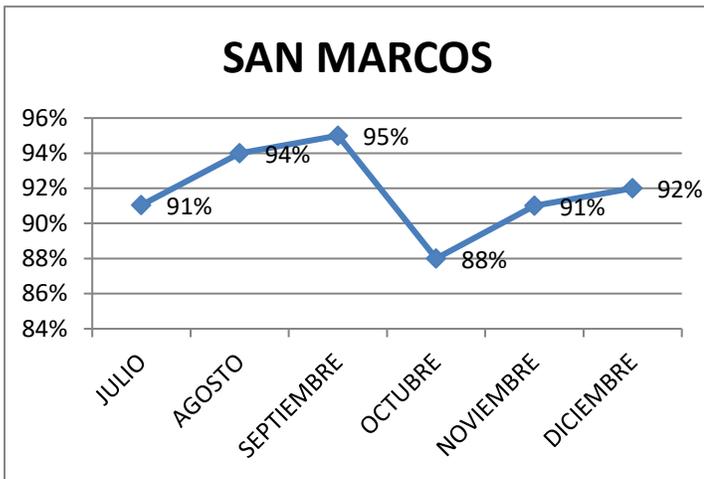
Con un total de 1.155 encuestas aplicadas y un total de 1.069 personas satisfechas.

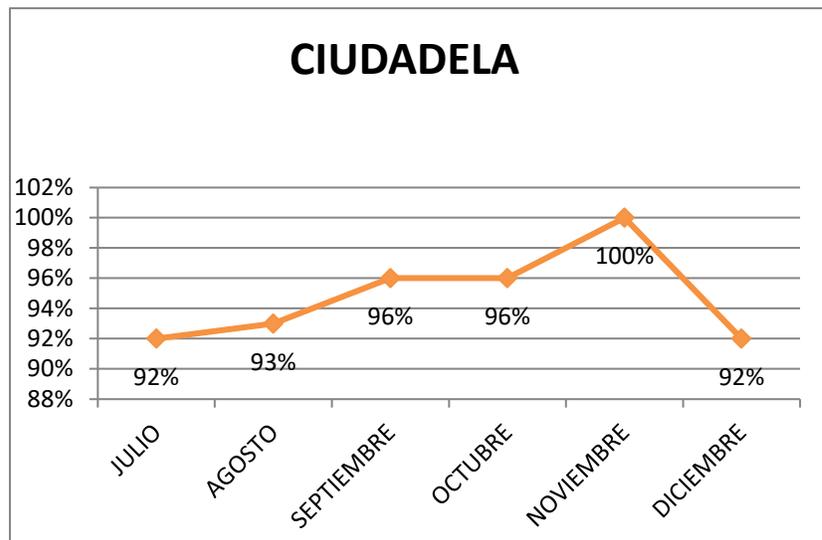
A continuación, se evidencia el porcentaje de satisfacción global en las sedes de la ESE en el periodo, el cual es 93% de satisfacción de los usuarios.



MES	SAN MARCOS	SAN MATEO	COMPARTIR	CIUDADELA	OLIVOS
JULIO	91%	90%	90%	92%	92%
AGOSTO	94%	90%	92%	93%	90%
SEPTIEMBRE	95%	90%	95%	96%	96%
OCTUBRE	88%	94%	97%	96%	88%
NOVIEMBRE	91%	96%	92%	100%	92%
DICIEMBRE	92%	90%	90%	92%	93%
SATISFACCION TOTAL DEL SEMESTRE					93%

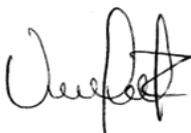
SATISFACCION II SEMESTRE DE 2021 POR SEDES





Grafica 3. Porcentaje de satisfacción por sede: Julio a Diciembre 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

