

INFORME OFICINA DE ATENCION AL USUARIO SIAU SEGUNDO SEMESTRE JULIO A DICIEMBRE DE 2.022 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 2022 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 2022, se realizaron reuniones mensuales de acuerdo al cronograma establecido con los integrantes de la asociación, las reuniones con los miembros de la asociación de usuarios se realizaron de manera presencial (Sala Situacional de Secretaria de Salud y en el Salón Comunal del Barrio San Bernardino). 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.

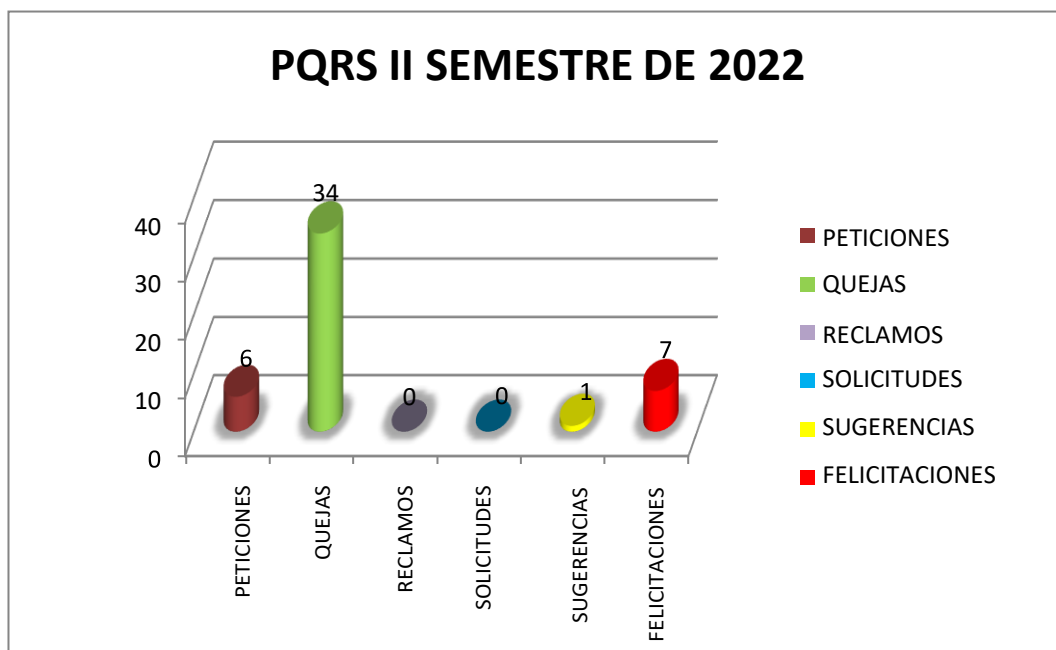




- **PQRSDF:** El medio por el cual se recibieron las PQRS, que a continuación se relacionan son los buzones que se encuentran en cada sede, personalmente en la oficina de atención al usuario, buzón web, página web, ventanilla única de radicación y remitido por otras instituciones como lo es Secretaria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

PQRS II SEMESTRE DE 2022	
PETICIONES	6
QUEJAS	34
RECLAMOS	0
SOLICITUDES	0
SUGERENCIAS	1
FELICITACIONES	7





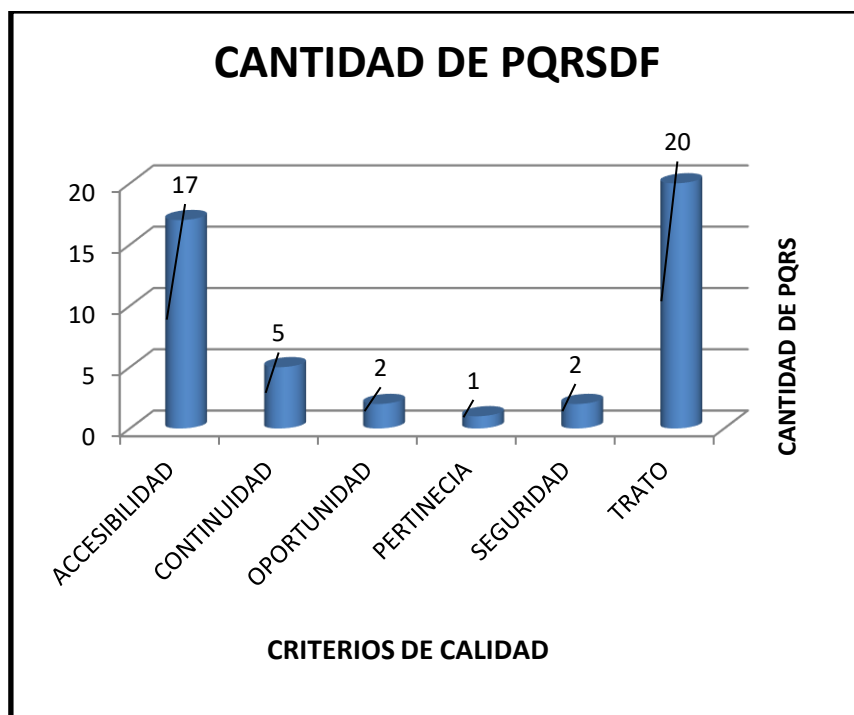
Grafica 1. Total PQRS:

Fuente Libro Radicador de PQRS Oficina de atención al usuario. ESE Municipal de Soacha Julio Cesar Peñaloza 2022.

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

A continuación, se encontrarán los criterios de calidad que se vieron afectados en las PQRS así:

CRITERIOS DE CALIDAD AFECTADOS	ACCESIBILIDAD	CONTINUIDAD	OPORTUNIDAD	PERTINECIA	SEGURIDAD	TRATO
CANTIDAD DE PQRSDF	17	5	2	1	2	21



Grafica 2. Atributos de calidad afectados.

Fuente Libro Radicador de PQRS Oficina de atención al usuario ESE Municipal de Soacha Julio Cesar Peñaloza 2022

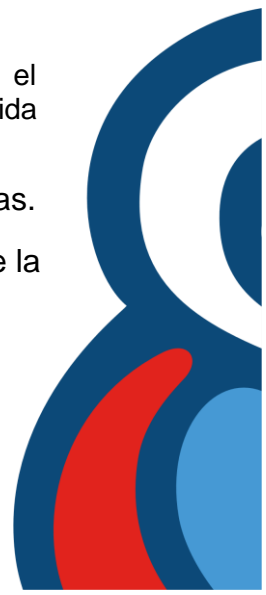
Teniendo en cuentas los datos suministrados se realizan acciones de mejora que permiten fortalecer al cliente interno en humanización del servicio y en la solución de procesos administrativos con el fin de garantizar una mejor atención en la prestación de los servicios de salud, a todos nuestros usuarios.

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN JULIO A DICIEMBRE DE 2022

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 1.212 encuestas aplicadas y un total de 1.192 personas satisfechas.

A continuación, se evidencia el porcentaje de satisfacción global en las sedes de la ESE en el periodo, el cual es 99% de satisfacción de los usuarios:

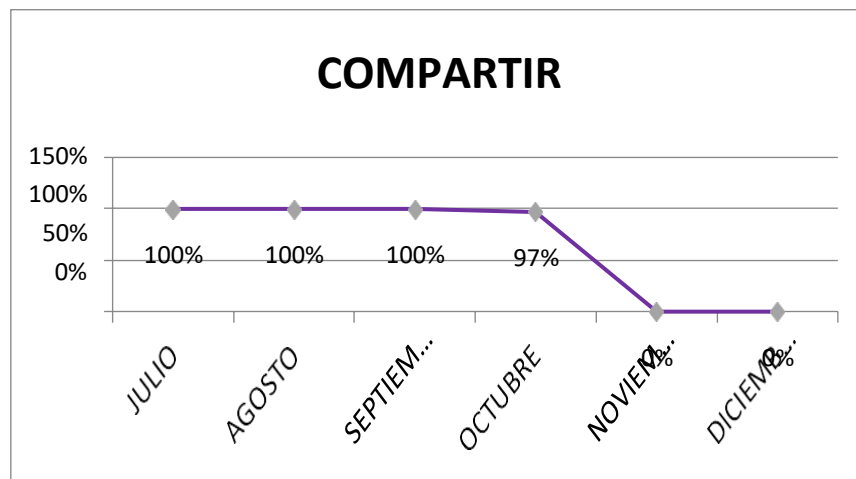
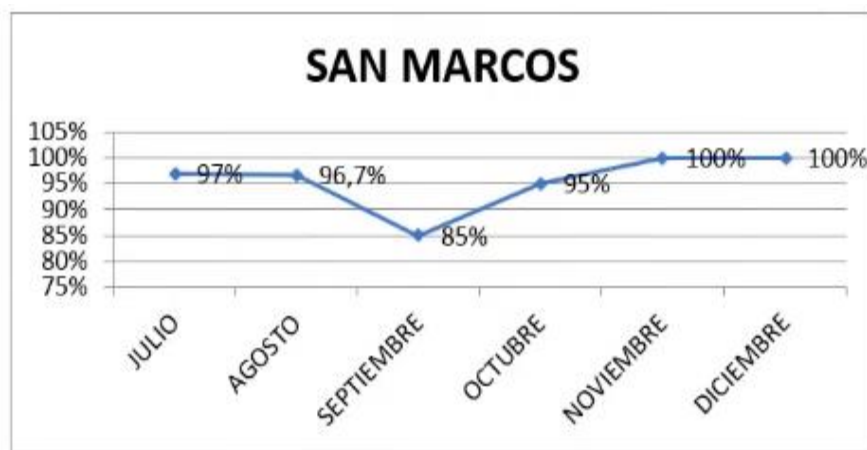


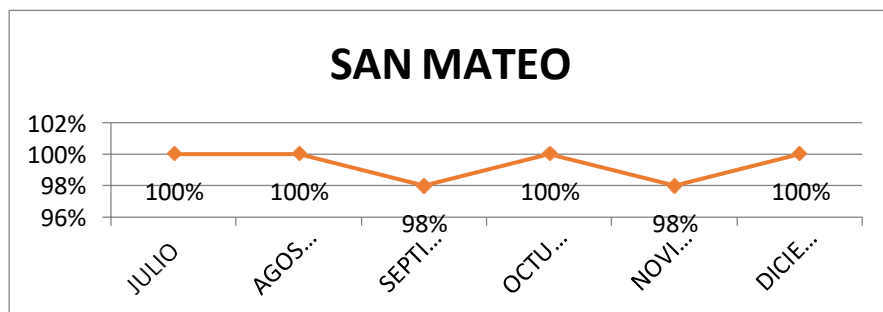
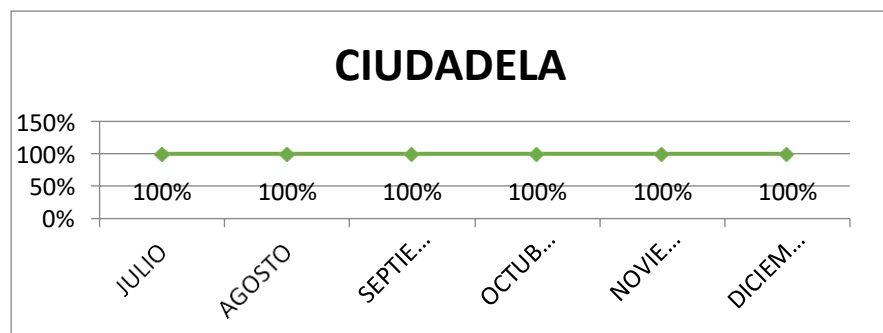
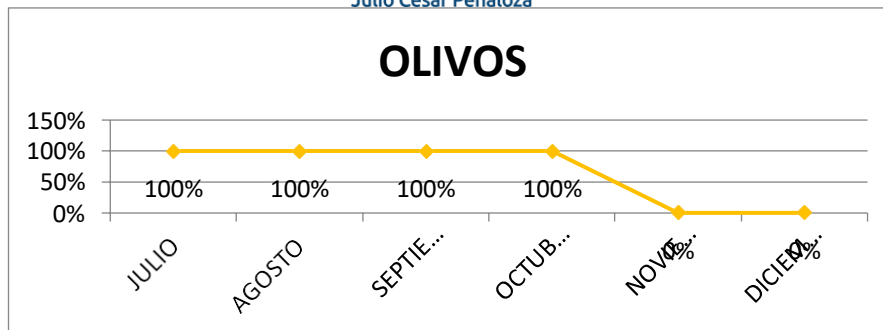
MES	SAN MARCOS	SAN MATEO	COMPARTIR	CIUDADELA SUCRE	OLIVOS
JULIO	97%	100%	100%	100%	100%
AGOSTO	96.7%	100%	100%	100%	100%
SEPTIEMBRE	85%	98%	100%	100%	100%
OCTUBRE	95%	100%	97%	100%	100%
NOVIEMBRE	100%	98%	0%	100%	0%
DICIEMBRE	100%	100%	0%	100%	0%
SATISFACCION TOTAL DEL SEMESTRE					99%

Grafica 3. Porcentaje de satisfacción por sede: Julio a Diciembre de 2022

Fuente Encuestas aplicadas oficina de atención al usuario 2.022

SATISFACCION II SEMESTRE DE 2021 POR SEDES





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.



JUAN CARLOS DOMÍNGUEZ SUAREZ.
REFERENTE SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO.
ESE MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA.

