



INFORME OFICINA DE ATENCION AL USUARIO SIAU PRIMER SEMESTRE ENERO A JUNIO DE 2.023 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 2023 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 I semestre de 2023, se realizaron reuniones mensuales de acuerdo con el cronograma establecido con los integrantes de la asociación, las reuniones con los miembros de la asociación de usuarios se realizaron 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. Adicionalmente, en las reuniones se abordaron las siguientes temáticas:

- Mesas de trabajo para rendición de cuentas.
- Socialización de la estrategia IAMII.
- Mesa de trabajo estatutos de Asociación de Usuarios.
- Mesa de trabajo para modificaciones y cambios en los estatutos de la Asociación de Usuarios.
- Revisión de Libros de Registro y Gestión de la Asociación de Usuarios.
- Socialización normatividad de mecanismos de participación.
- Socialización de Estatutos de la Asociación de Usuarios con las modificaciones realizadas.
- Firma de los estatutos de la Asociación de Usuarios aprobados.
- Socialización de Portafolio de Servicios.

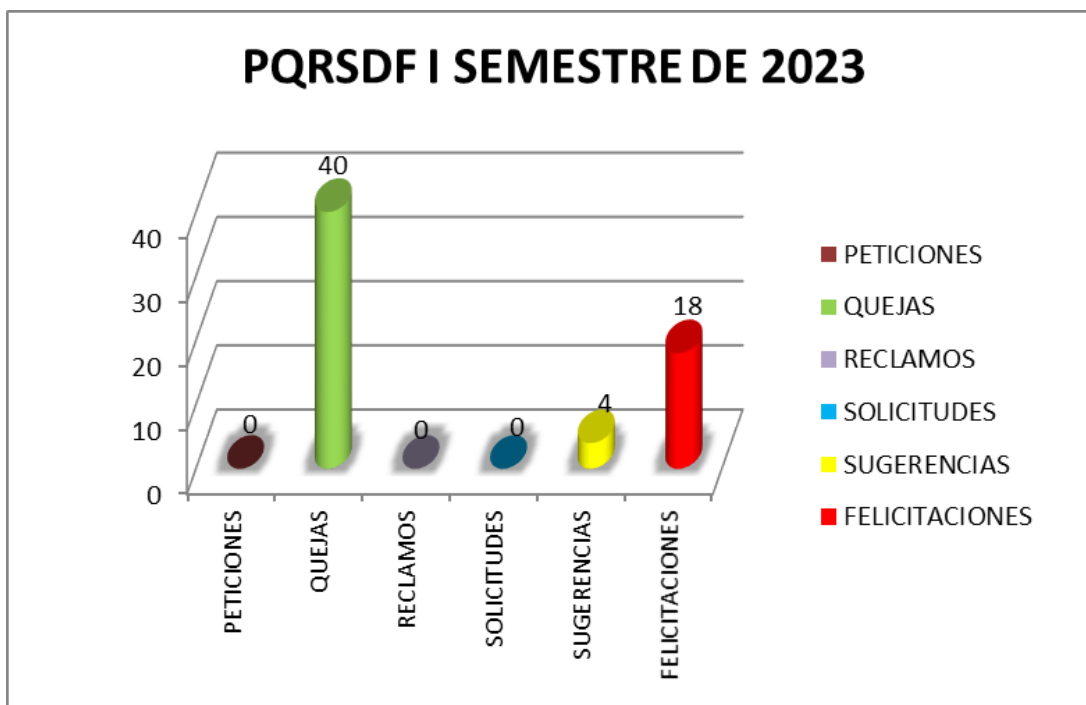




- **PQRSDF:** El medio por el cual se recibieron las PQRSDF, que a continuación se relacionan son los buzones que se encuentran en cada sede, personalmente en la oficina de atención al usuario, buzón web, página web y remitido por otras instituciones como lo es Secretaria de Salud y EAPBes.

| PQRSDF I SEMESTRE DE 2023 | |
|---------------------------|----|
| PETICIONES | 0 |
| QUEJAS | 40 |
| RECLAMOS | 0 |
| SOLICITUDES | 0 |
| SUGERENCIAS | 4 |
| FELICITACIONES | 18 |





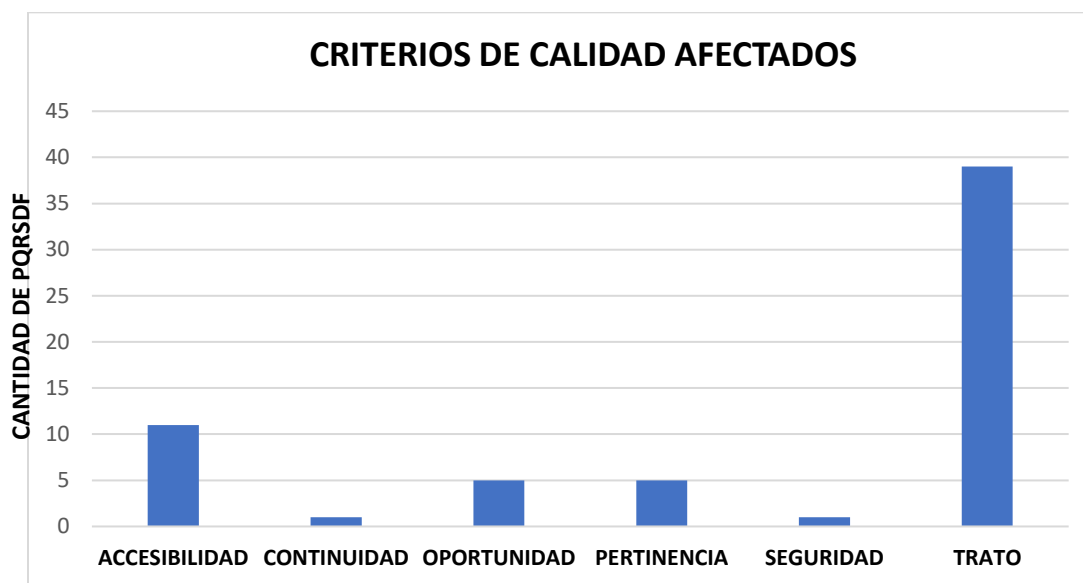
Grafica 1. Total PQRSDF: Fuente Libro Radicador de PQRSDF Oficina SIAU. ESE Municipal de Soacha Julio Cesar Peñaloza 2023.

Todas las 62 PQRSDF recibidas fueron resueltas en los términos y tiempos que establece la normatividad vigente a excepción de dos por parte de colaboradores de la entidad, las cuales se trasladaron a Coosalud y no se recibió notificación por parte de la entidad, motivo por el cual se definió emitir el comunicado a los contratistas manifestando la situación.

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

| ACCESIBILIDAD | CONTINUIDAD | OPORTUNIDAD | PERTINENCIA | SEGURIDAD | TRATO |
|---------------|-------------|-------------|-------------|-----------|-------|
| 11 | 1 | 5 | 5 | 1 | 39 |





Grafica 2. Atributos de calidad afectados: Fuente Libro Radicador de PQRSDF Oficina SIAU. ESE Municipal de Soacha Julio Cesar Peñaloza 2023.

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 2023:

La información para la elaboración del informe de satisfacción se obtiene mediante el diligenciamiento encuestas aplicadas en las cinco sedes de acuerdo con la población atendida en cada uno de los servicios, aplicando la fórmula de confiabilidad. De un total de 2.119 encuestas aplicadas; 1.981 personas se manifestaron satisfechas con la prestación de nuestros servicios.

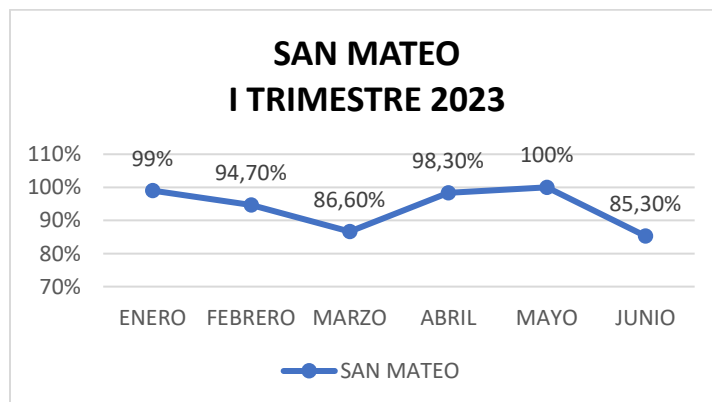
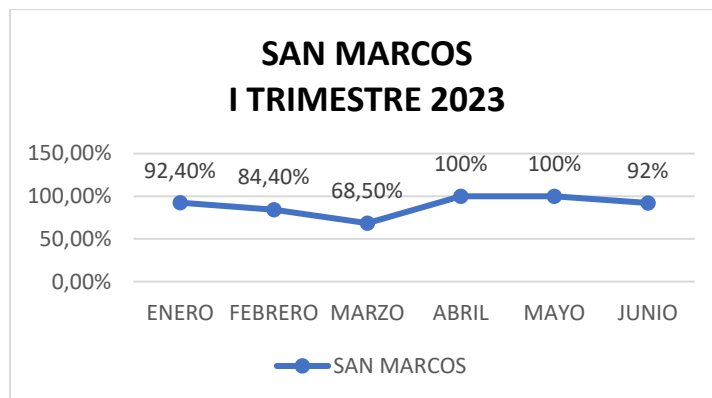
A continuación, se evidencia el porcentaje de satisfacción global en las sedes de la ESE en el periodo, el cual es 93,5% de satisfacción de los usuarios.

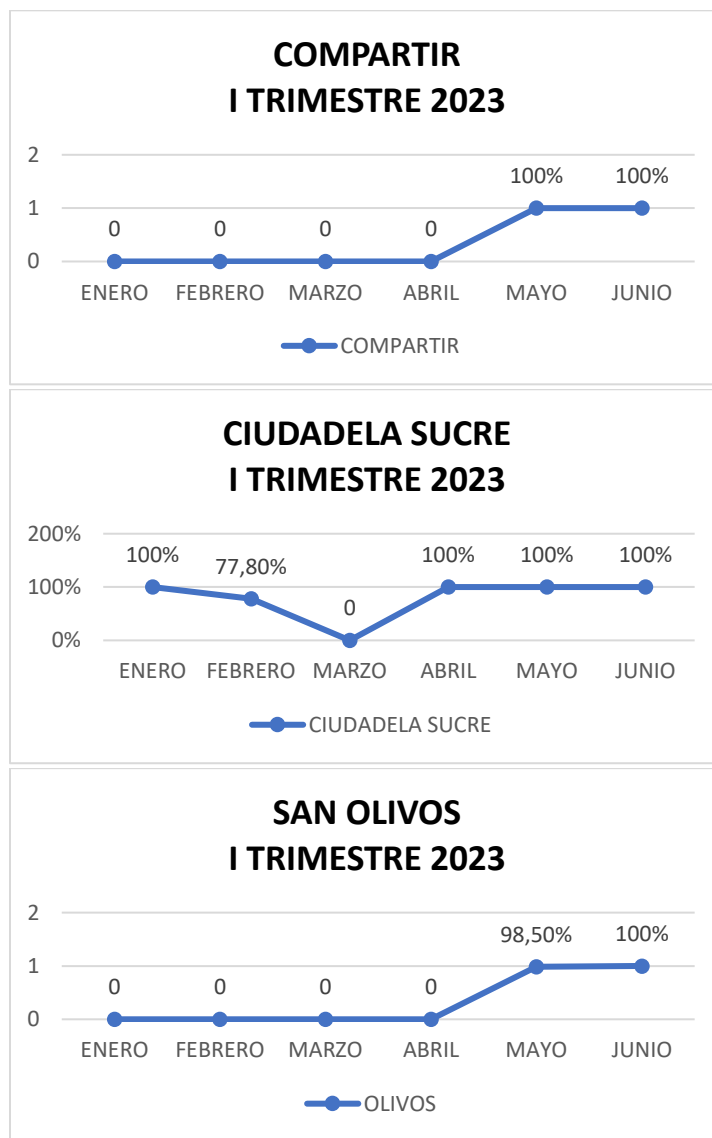


| MES | SAN MARCOS | SAN MATEO | COMPARTIR | CIUDADELA SUCRE | OLIVOS |
|--|------------|-----------|-----------|-----------------|--------------|
| ENERO | 92,4% | 99% | N/A | 100% | N/A |
| FEBRERO | 84,4% | 94,7% | N/A | 77,8% | N/A |
| MARZO | 68,5% | 86,6% | N/A | N/A | N/A |
| ABRIL | 100% | 98,3% | N/A | 100% | N/A |
| MAYO | 100% | 100% | 100% | 100% | 98,5% |
| JUNIO | 92% | 85,3% | 100% | 100% | 100% |
| SATISFACCION TOTAL DEL SEMESTRE | | | | | 93,5% |

Grafica 3. Porcentaje de satisfacción por sede: Enero a Junio de 2023- Fuente Encuestas aplicadas oficina SIAU 2.023

SATISFACCION II SEMESTRE DE 2023 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

