



INFORME OFICINA DE ATENCION AL USUARIO SIAU SEGUNDO SEMESTRE JULIO A DICIEMBRE 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 Julio a Diciembre 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 II 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:

- Taller de Salud Mental.
- Socialización de la estrategia de separación de residuos por parte del área de Gestión Ambiental.
- Taller de Educación Sexual.
- Taller de Inclusión y prevención de las violencias.
- Revisión de Libros de Registro y Gestión de la Asociación de Usuarios.
- Taller de Actividad Física.
- Elección de representante Copacos y suplente para el año 2024.
- Entrega de Chalecos y Carnets institucionales a la asociación de usuarios.
- Entrega de detalles y reconocimientos.





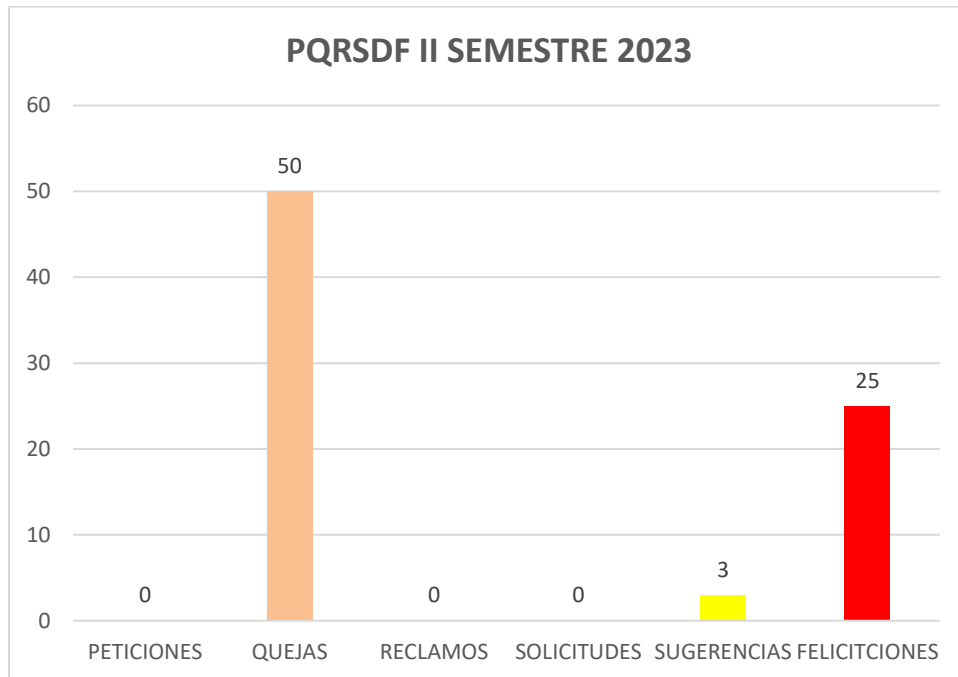
E.S.E. Municipal de Soacha
Julio César Peñaloza



- **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 II SEMESTRE 2023	
PETICIONES	0
QUEJAS	50
RECLAMOS	0
SOLICITUDES	0
SUGERENCIAS	3
FELICITACIONES	25
TOTAL	78



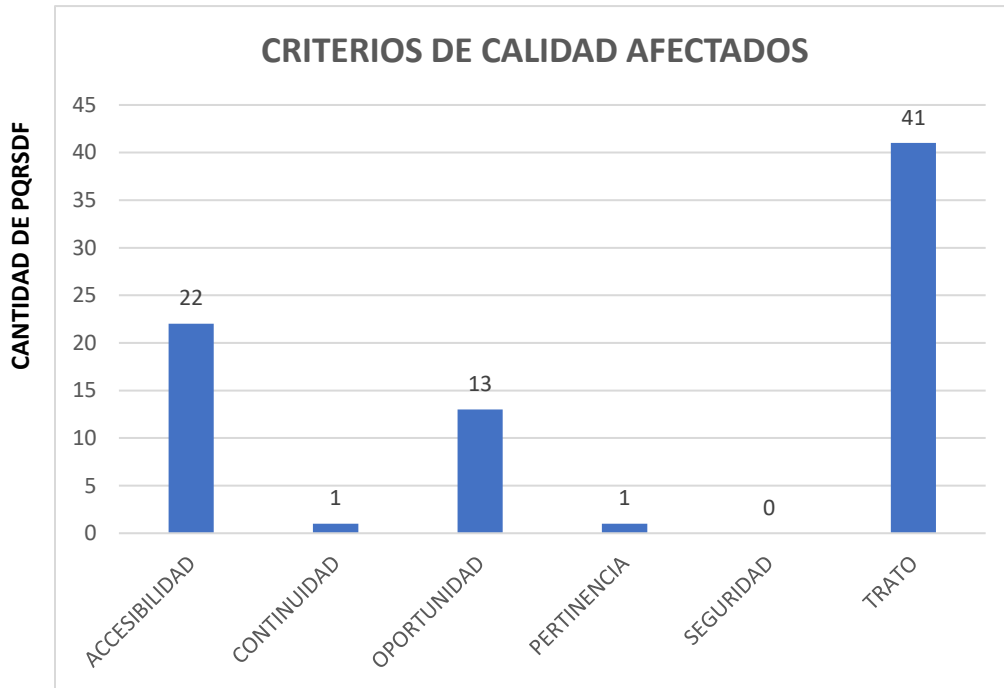
Grafica 1. Total PQRSDF: Fuente Libro Radicador de PQRSDF Oficina SIAU. ESE Municipal de Soacha Julio Cesar Peñaloza 2023.

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 PQRSDF así:



ACCESIBILIDAD	CONTINUIDAD	OPORTUNIDAD	PERTINENCIA	SEGURIDAD	TRATO
22	1	13	1	0	41



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 JULIO A DICIEMBRE DE 2023: 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.

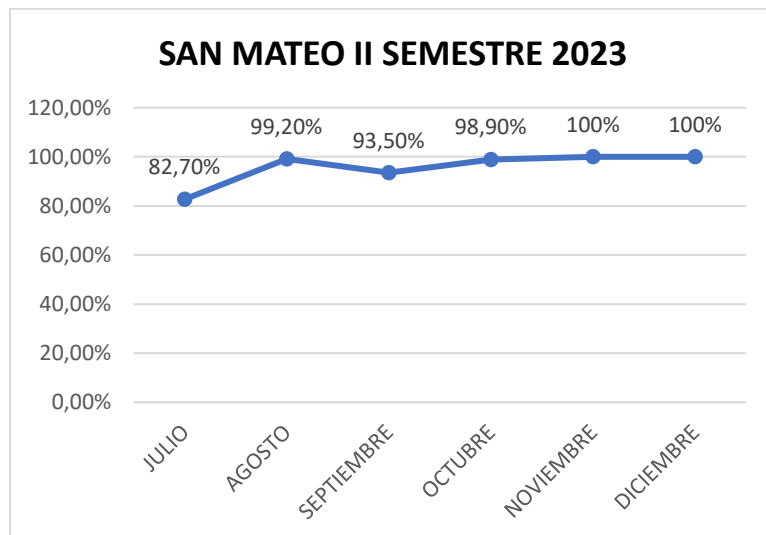
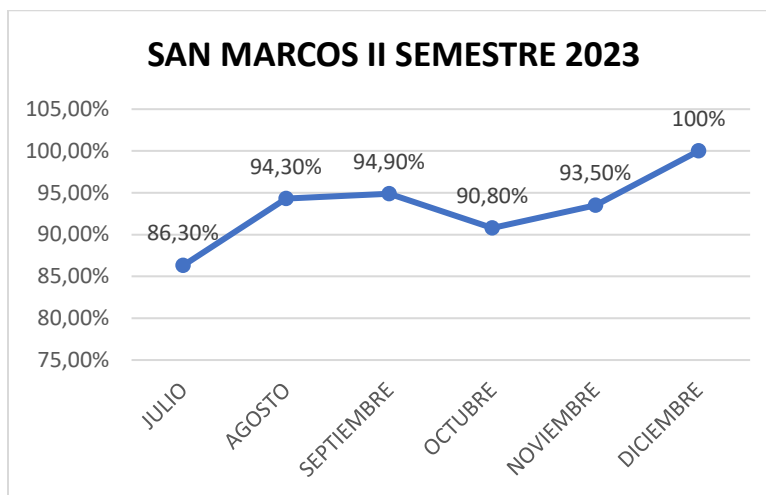
Con un total de 3.057 encuestas aplicadas, 2.948 se manifestaron satisfechas con la prestación de nuestros servicios.

A continuación, se evidencia el porcentaje de satisfacción global en las sedes de la ESE en el periodo, el cual es 96,43% de satisfacción de los usuarios.

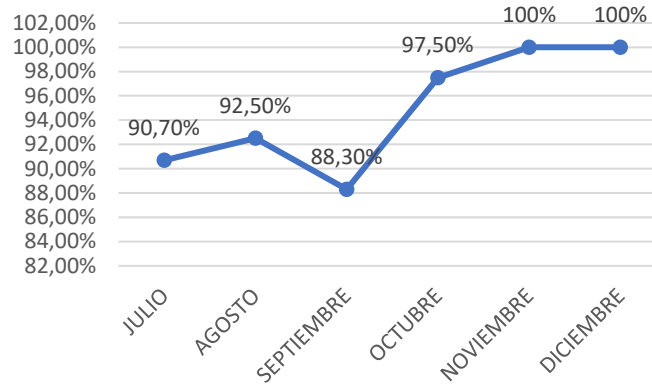


MES	SAN MARCOS	SAN MATEO	COMPARTIR	CIUDADELA SUCRE	OLIVOS
JULIO	86,3%	82,7%	90,7%	97,2%	91,3%
AGOSTO	94,3%	99,2%	92,5%	82,1%	91,6%
SEPTIEMBRE	94,9%	93,5%	88,3%	94,4%	89,5%
OCTUBRE	90,8%	98,9%	97,5%	N/A	97,7%
NOVIEMBRE	93,5%	100%	100%	N/A	97,7%
DICIEMBRE	100%	100%	100%	N/A	100%
SATISFACCION TOTAL DEL SEMESTRE					96,43%

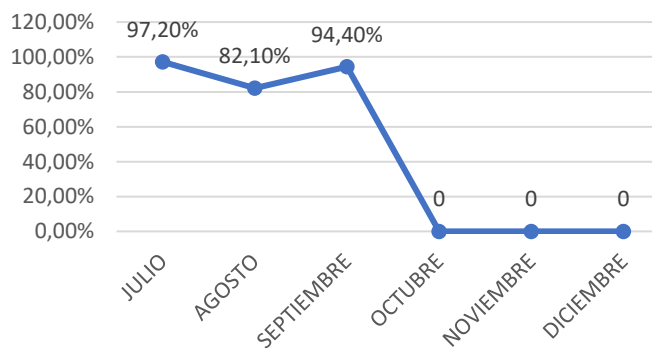
Grafica 3. Porcentaje de satisfacción por sede: Julio a Diciembre de 2023 - Fuente Encuestas aplicadas oficina SIAU 2.023



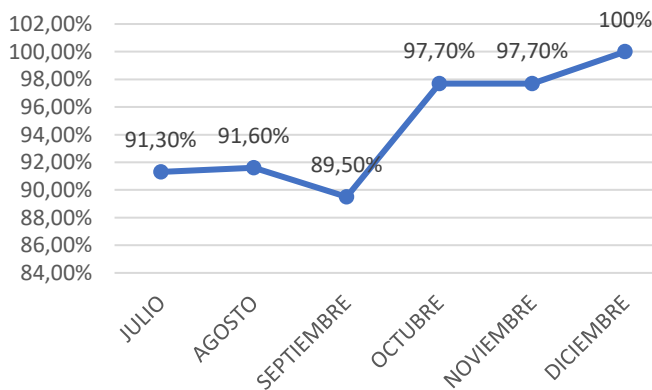
COMPARTIR II SEMESTRE 2023



CIUDADELA SUCRE II SEMESTRE 2023



OLIVOS II SEMESTRE 2023





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.

ELABORO: JUAN CARLOS DOMÍNGUEZ SUAREZ (CONTRATISTA REFERENTE SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO)

REVISO: NELSON EDUARDO RIVERA BERMÚDEZ (CONTRATISTA REFERENTE DE CONTROL INTERNO)

APROBO: JULIA ANDREA DE AVILA HEREDIA (FUNCIONARIA JEFE DE OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y GESTION INTERNA)

