

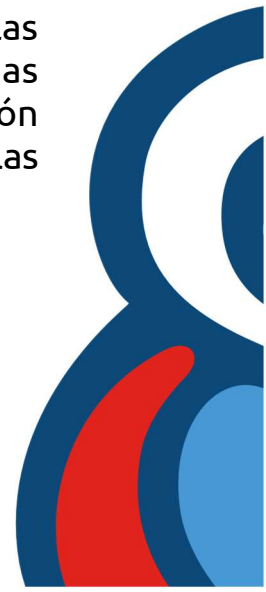


**INFORME OFICINA DE ATENCION AL USUARIO SIAU PRIMER
SEMESTRE
ENERO A JUNIO DE 2.024
E.S.E. MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA**

A continuación, usted encontrara Informe ejecutivo de los procesos realizados en la Oficina de Atención al Usuario, en el periodo comprendido de Enero a Julio de 2024 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 2024, 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. 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:



| CRONOGRAMA ACTIVIDADES ASOCIACION DE USUARIOS VIGENCIA 2024 | |
|--|--|
| MES | ACTIVIDADES A DESARROLLAR |
| ENERO | Prevención de la Xenofobia y Mesa de trabajo de Rendición de Cuentas. |
| FEBRERO | Mecanismos para exigir los derechos. |
| MARZO | Asamblea de asociación de usuarios. |
| ABRIL | Prevención de las violencias e identidad de género. |
| MAYO | Salud Mental. |
| JUNIO | RIAS- Rutas Integrales de atención en Salud. |
| JULIO | Actividad Física y Nutrición. |
| AGOSTO | Reciclaje y Cambio Climático. |
| SEPTIEMBRE | Asamblea Asociación de usuarios. |
| OCTUBRE | SPA, enfermedades cardiacas y enfermedades huérfanas. |
| NOVIEMBRE | COVID-19. |
| DICIEMBRE | Despedida fin de año. |

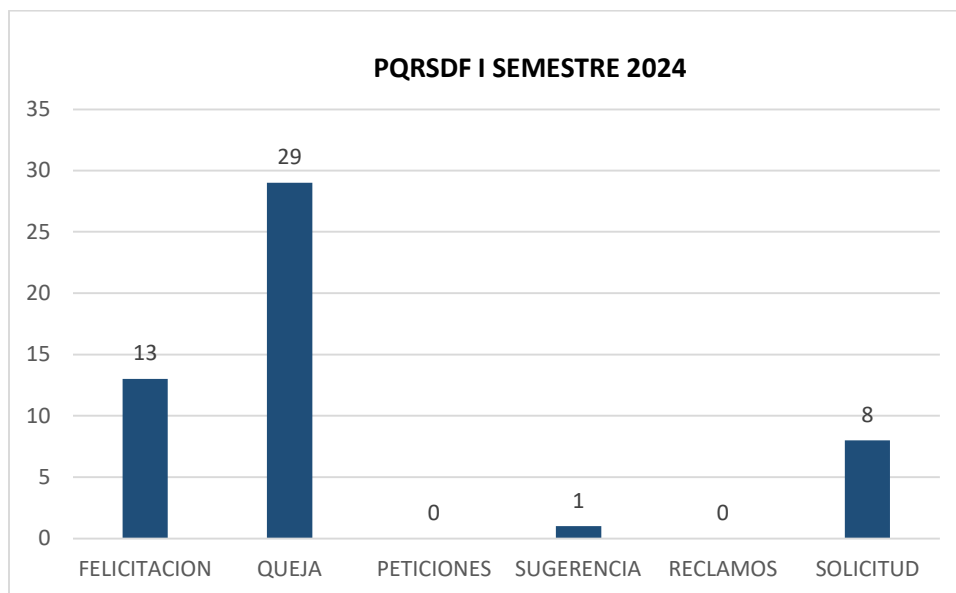




- PQRSDF:** El medio por el cual se recibieron las PQRSDF, que a continuación se relacionan son los buzones que se encuentran en cada sede, personalmente en la oficina de atención al usuario, buzón web, página web y remitida por otras instituciones como lo es Secretaria de Salud Municipal y las diferentes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

| PQRSDF I SEMESTRE 2024 | |
|-------------------------------|-----------|
| PETICIONES | 0 |
| QUEJAS | 29 |
| RECLAMOS | 0 |
| SOLICITUDES | 8 |
| SUGERENCIAS | 1 |
| FELICITACIONES | 13 |



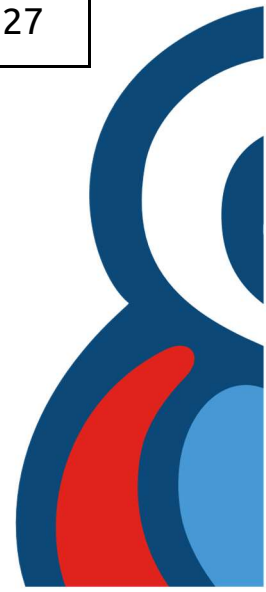


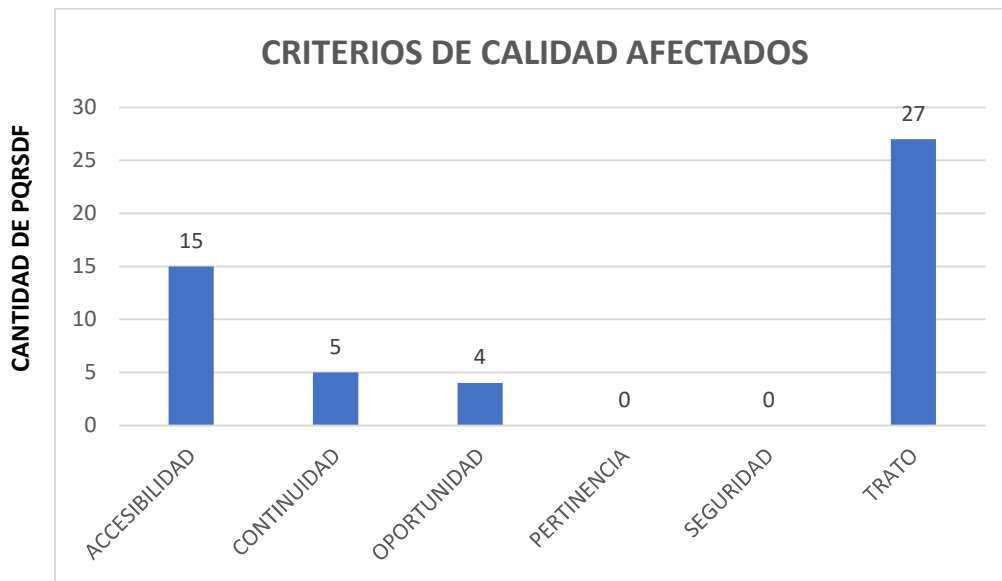
**Grafica 1. Total PQRSDF: Fuente Libro Radicador de PQRSDF Oficina SIAU.
ESE Municipal de Soacha Julio Cesar Peñaloza 2024.**

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 |
|---------------|-------------|-------------|-------------|-----------|-------|
| 15 | 5 | 4 | 0 | 0 | 27 |





Grafica 2. Atributos de calidad afectados: Fuente Libro Radicador de PQRSDF Oficina SIAU. ESE Municipal de Soacha Julio Cesar Peñaloza 2024.

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 2024: 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 1.432 encuestas aplicadas y un total de 1.266 personas satisfechas.



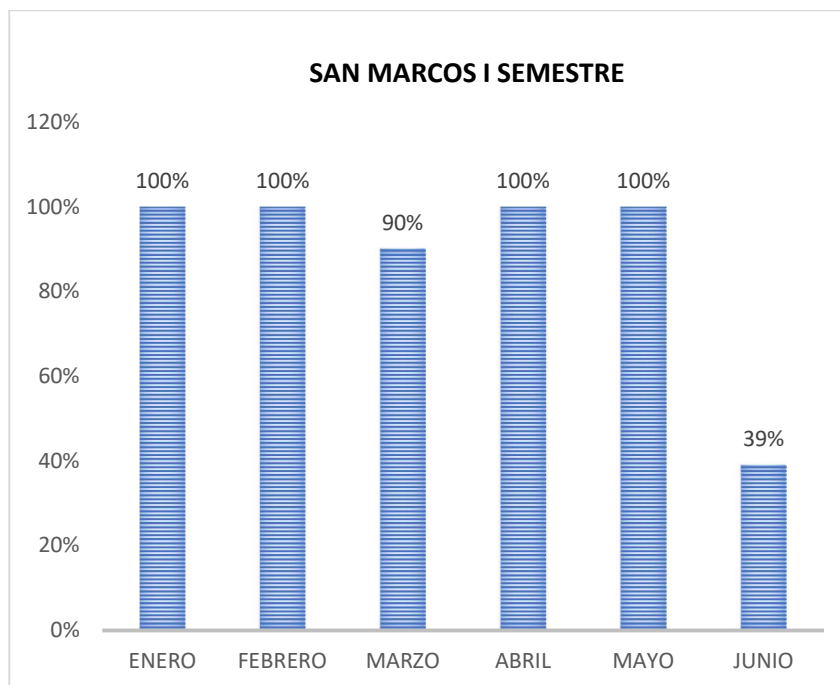
A continuación, se evidencia el porcentaje de satisfacción global en las sedes de la ESE en el periodo, el cual es 88,40% de satisfacción de los usuarios.

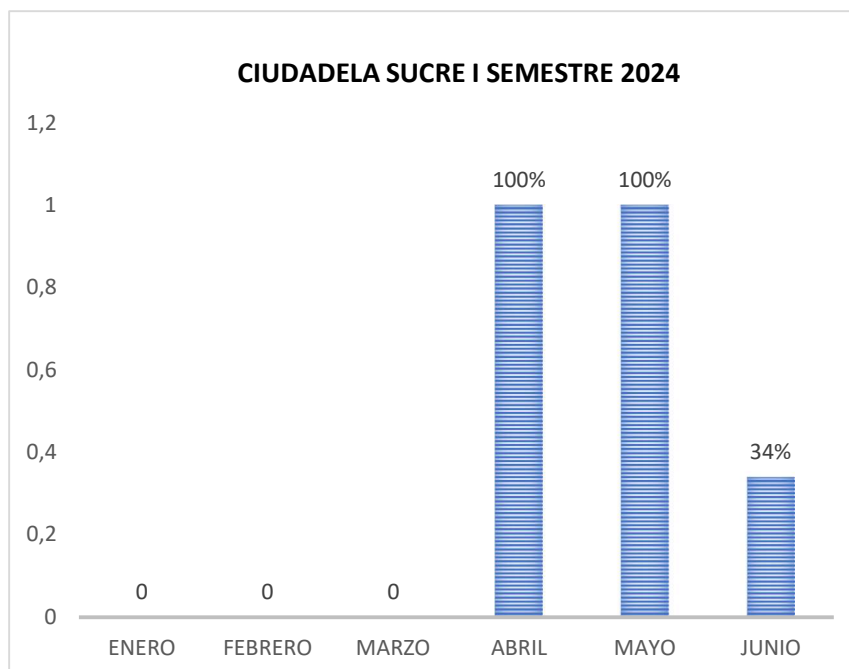
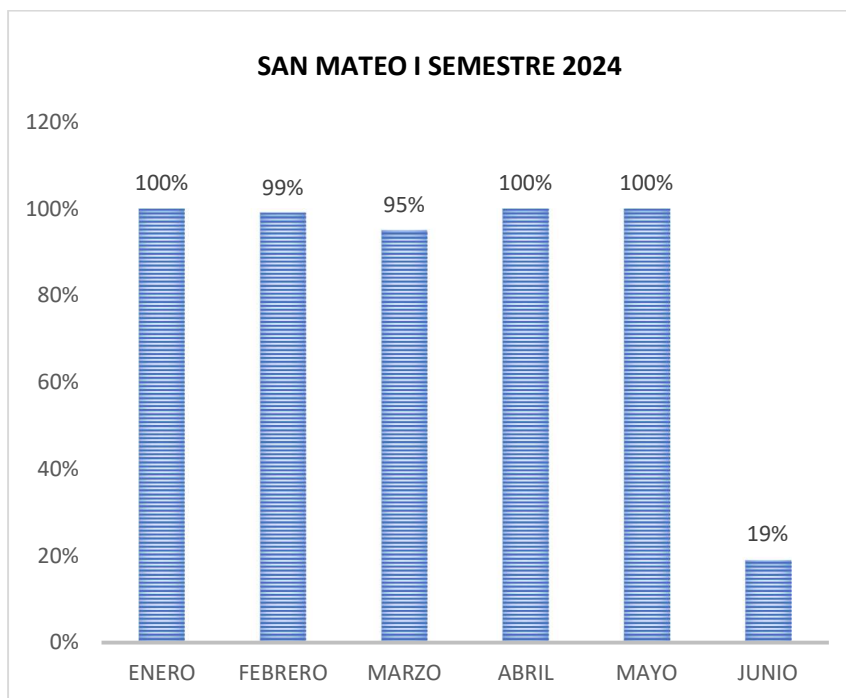
| MES | SAN MARCOS | SAN MATEO | COMPARTIR | CIUDADELA SUCRE | OLIVOS |
|--|------------|-----------|-----------|-----------------|---------------|
| ENERO | 100% | 100% | 100% | N/A | 100% |
| FEBRERO | 100% | 99% | 100% | N/A | 100% |
| MARZO | 90% | 95% | 72% | N/A | 80% |
| ABRIL | 100% | 100% | 0% | 100% | 76% |
| MAYO | 100% | 100% | 0% | 100% | 76% |
| JUNIO | 39% | 19% | 32% | 34% | 38% |
| SATISFACCION TOTAL DEL SEMESTRE | | | | | 88.40% |

Grafica 3. Porcentaje de satisfacción por sede: Enero a Julio de 2024

Fuente Encuestas aplicadas oficina SIAU 2.024

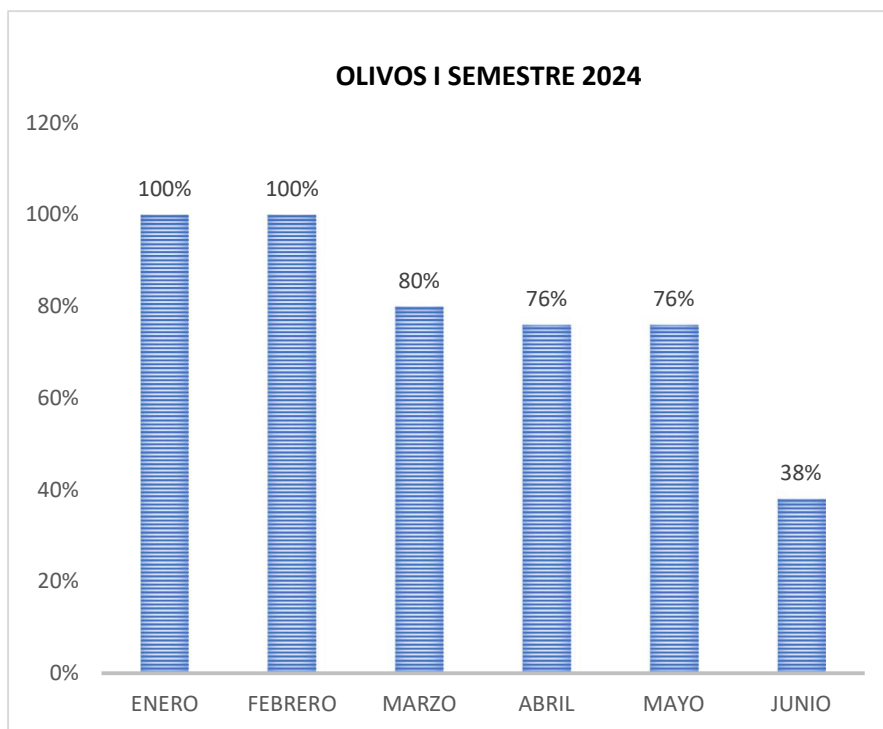
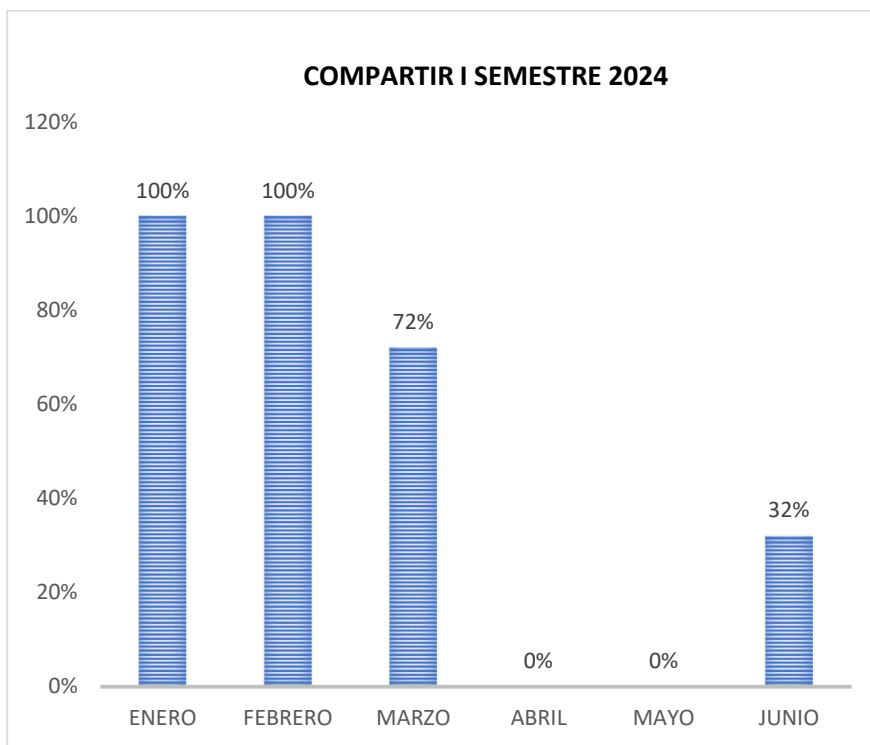
SATISFACCION I SEMESTRE DE 2024 POR SEDES





Se evidencia en los meses de Enero, febrero y Marzo sin número de encuestas aplicadas en la Sede Ciudadela Sucre debido a que se encontraba sin la apertura de servicios para la comunidad en el primer trimestre de 2024.







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.

ANYELA CASTRO ROJAS.

REFERENTE SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO
ESE MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA

REVISO Y APROBO: DADELY MORALES MENDEZ.

SUBGERENTE ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA.

