

INFORME OFICINA DE ATENCION AL USUARIO SIAU PRIMER SEMESTRE ENERO A JUNIO DE 2.019 EMPRESA DE SALUD E.S.E DEL MUNICIPIO DE SOACHA

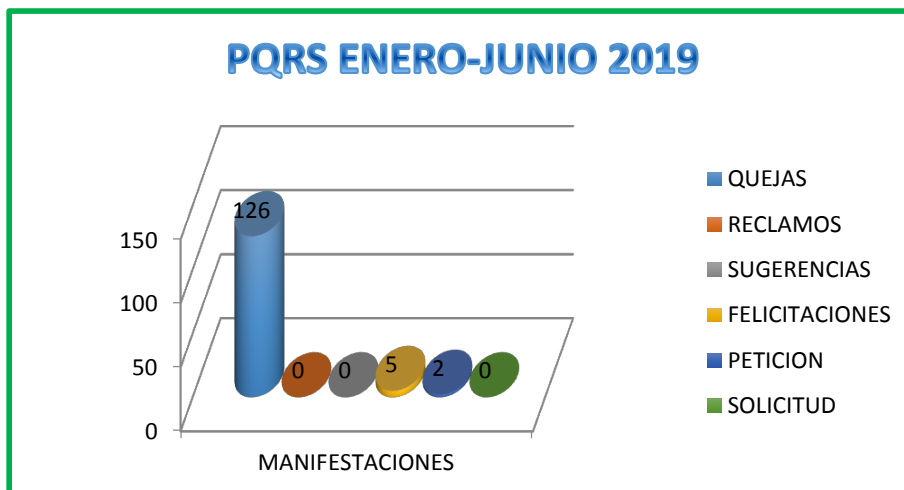
A continuación usted encontrara Informe ejecutivo de los procesos realizados en la Oficina de Atención al Usuario, en el periodo comprendido de Enero a Junio de 2019 entre los que se encuentran:

- ✓ **ASOCIACION DE USUARIOS:** Se realiza reunión de asociación de usuarios mensualmente y se da cumplimiento de la gestión según cronograma, ejerciendo control social, socializando Deberes y Derechos en salas de espera, aplicando en el Mes de Mayo encuestas de satisfacción en cada una de las sedes de la institución, siendo parte activa en comité de Ética y con representación de un miembro de la asociación ante la junta Directiva de la ESE.



- ✓ **PQRS:** El medio por el cual se recibieron las PQRS, que a continuación se relacionan son los buzones que se encuentran en cada sede y remitidos por otras instituciones como lo es Secretaria de Salud y EPSs.

PQRS	
PETICIONES	2
QUEJAS	126
RECLAMOS	0
SOLICITUDES	0
SUGERENCIAS	0
FELICITACIONES	5

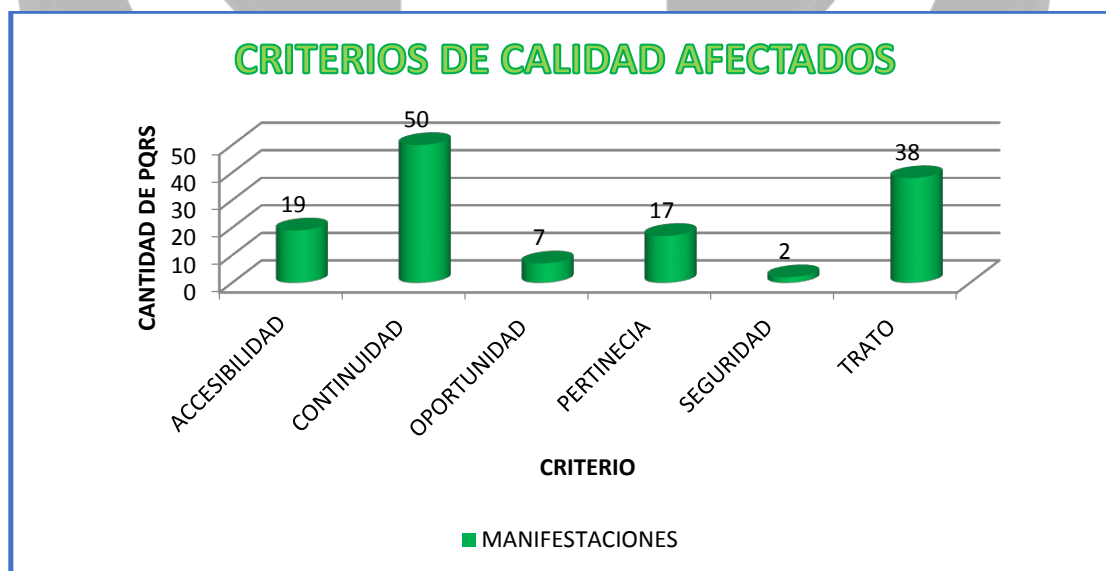


Grafica 1. Total PQRS: Fuente Libro Radicador de PQRS Oficina de atención al usuario Empresa de Salud ESE del Municipio de Soacha 2019.

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
19	50	7	17	2	38



Grafica 2. Atributos de calidad afectados: Fuente Libro Radicador de PQRS Oficina de atención al usuario Empresa de Salud ESE del Municipio de Soacha 2019.

Con estos atributos de calidad afectados se realizaron intervenciones directas en los procesos, donde se reforzaron conceptos, se tomaron medidas coyunturales, así mismo

se está fortaleciendo al cliente interno en el ser y en el hacer 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 2019

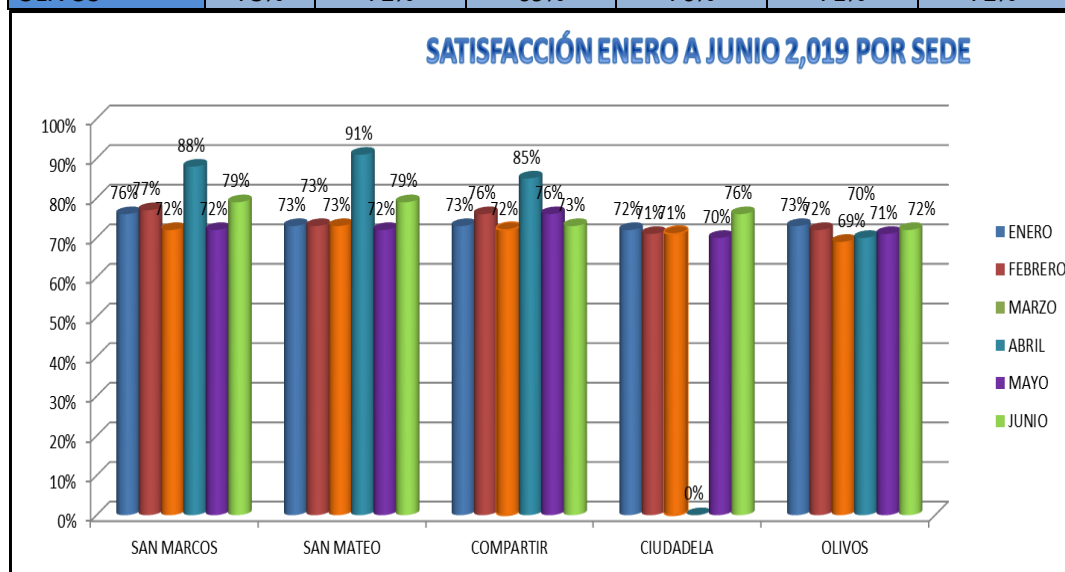
La información para la elaboración del informe de satisfacción se obtiene mediante el diligenciamiento de 241 Encuestas aplicadas en las cinco sedes de manera mensual, distribuidas por cada sede así:

- SAN MARCOS 100
- SAN MATEO 40
- COMPARTIR 40
- CIUDADELA 36
- OLIVOS 25

Con un total de 1.446 encuestas aplicadas de Enero a junio de 2019.

A continuación, se plasma el porcentaje de satisfacción global en las sedes de la ESE en el periodo comprendido de Enero a Junio, evidenciando que es en un 72% de satisfacción de los usuarios.

SEDE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
SAN MARCOS	76%	77%	72%	88%	72%	79%
SAN MATEO	73%	73%	73%	91%	72%	79%
COMPARTIR	73%	76%	72%	85%	76%	73%
CIUDADELA	72%	71%	71%	0%	70%	76%
OLIVOS	73%	72%	69%	70%	71%	72%



Grafica 3. Porcentaje de satisfacción por sede: Enero a Junio de 2019 Fuente Encuestas aplicadas oficina de atención al usuario 2019

Mensualmente la Empresa de Salud ESE del Municipio de Soacha realiza seguimiento a sus procesos de la oficina de atención al usuario en comité y se concertan acciones en pro de la mejora de la calidad en la prestación de nuestros servicios ya que nuestro lema es:



SANDRA M. BALLEEN C.
LÍDER SEGURIDAD DEL PACIENTE, HUMANIZACION
EMPRESA DE SALUD ESE DEL MUNICIPIO DE SOACHA