

INFORME OFICINA DE ATENCION AL USUARIO SIAU
SEGUNDO SEMESTRE JULIO A DICIEMBRE DE 2.020
E.S.E MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA

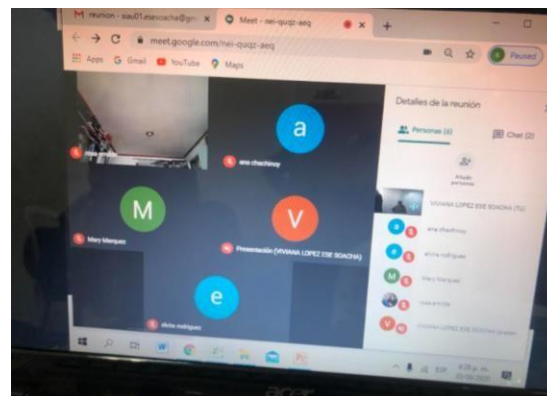
A continuación usted encontrara Informe ejecutivo de los procesos realizados en la Oficina de Atención al Usuario, en el periodo comprendido de Julio a Diciembre de 2020 entre los que se encuentran:

- **ASOCIACION DE USUARIOS:** Dentro del componente de Participación social en salud, la asociación de usuarios debe cumplir funciones tales como
 - ✓ Asesorar en libre elección de EPS, IPS y/o profesionales
 - ✓ Asesorar en identificación y acceso al paquete de servicios.
 - ✓ Atender PQRS y vigilar correctivos del caso.
 - ✓ Proponer medidas oportunidad y calidad técnica y humana Y vigilar cumplimiento.
 - ✓ Ejercer veedurías en instituciones del sector salud

Para el II semestre de 2020, debido a la contingencia por Covid 19 presentada desde el mes de marzo, las reuniones con los miembros de la asociación de usuarios se realizaron de manera virtual, ya que la gran mayoría de los miembros son adultos mayores o poseen enfermedades con diagnósticos de base, por lo que no se realizaron en su totalidad las reuniones de acuerdo al cronograma, sin embargo se han utilizado herramientas tecnológicas como whatsapp y plataformas como meet y zoom para realizar seguimiento. 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.

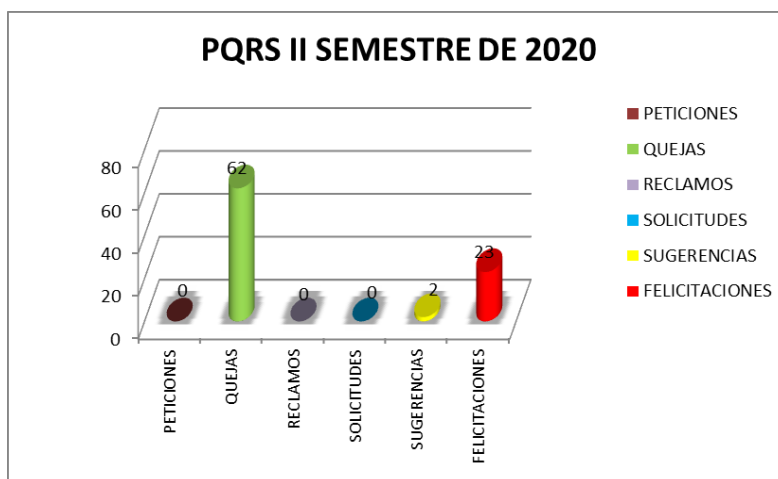
A partir del mes de Agosto, se dio la posibilidad de asistir a las reuniones de manera presencial con un límite de 8 personas en las instalaciones de la secretaria de salud, esto debido a que algunos de los integrantes no contaban con los medios tecnológicos y solicitaban asistir a las reuniones y seguir haciendo parte de la asociación de usuarios





- **PQRS:** 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 y remitido por otras instituciones como lo es Secretaria de Salud y EPSs.

PQRS II SEMESTRE DE 2020	
PETICIONES	0
QUEJAS	62
RECLAMOS	0
SOLICITUDES	0
SUGERENCIAS	2
FELICITACIONES	23

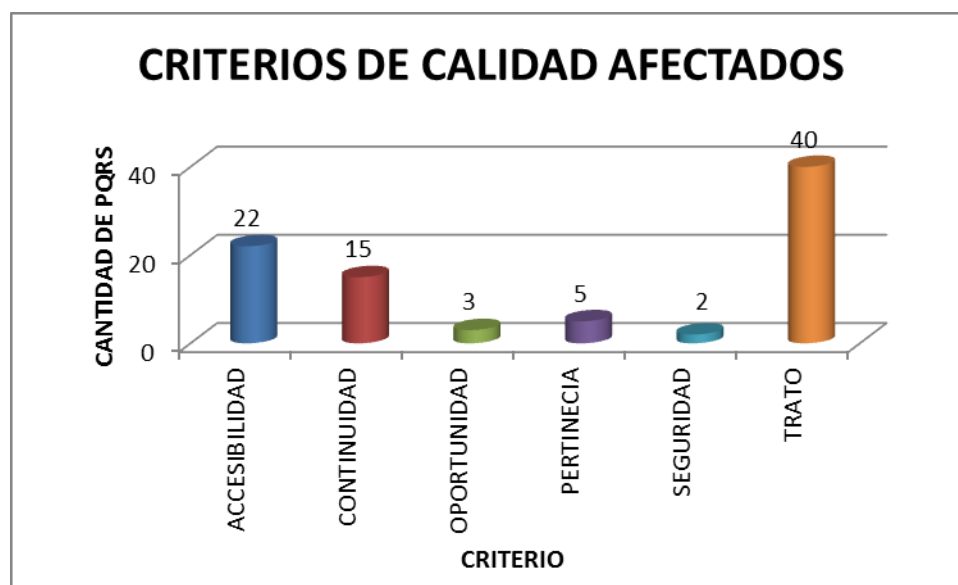


Grafica 1. Total PQRS: Fuente Libro Radicador de PQRS Oficina de atención al usuario. ESE Municipal de Soacha Julio Cesar Peñaloza 2020.

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
22	15	3	5	2	40



Grafica 2. Atributos de calidad afectados: Fuente Libro Radicador de PQRS Oficina de atención al usuario ESE Municipal de Soacha Julio Cesar Peñaloza 2020.

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.

Cabe aclarar que de las manifestaciones evidenciadas por trato la mayoría son felicitaciones (23) lo que sugiere que las acciones de mejora en cuanto a humanización del servicio han dado un resultado positivo, no sin agregar que el trabajo debe ser constante en este aspecto

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN JULIO A DICIEMBRE DE 2.020: 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.

En los meses de Julio y Agosto se realizaron 194 encuestas, distribuidas por cada sede así:

- San Marcos 62
- San Mateo 73
- Compartir 32
- Ciudadela 12
- Olivos 15

Para los meses de Septiembre a Diciembre del presente año se aplicaron 225 encuestas distribuidas así

- San Marcos 73
- San Mateo 74
- Compartir 31
- Ciudadela 25
- Olivos 22

Con un total de 1.288 encuestas aplicadas de Julio a Diciembre de 2.020.

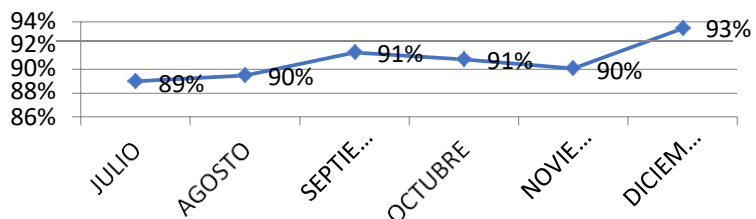
A continuación, se evidencia el porcentaje de satisfacción global en las sedes de la ESE en el periodo comprendido de Enero a Junio de 2020, el cual es 90% de satisfacción de los usuarios.

MES	SAN MARCOS	SAN MATEO	COMPARTIR	CIUDEDELA	OLIVOS
JULIO	89%	87%	91%	90%	90%
AGOSTO	90%	91%	91%	92%	94%
SEPTIEMBRE	91%	92%	92%	91%	92%
OCTUBRE	91%	90%	92%	94%	92%
NOVIEMBRE	90%	91%	90%	91%	94%
DICIEMBRE	93%	93%	93%	94%	97%
SATISFACCION TOTAL DEL SEMESTRE					91%

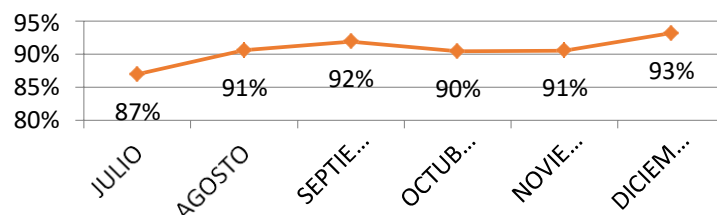


SATISFACCION II SEMESTRE DE 2020 POR SEDES

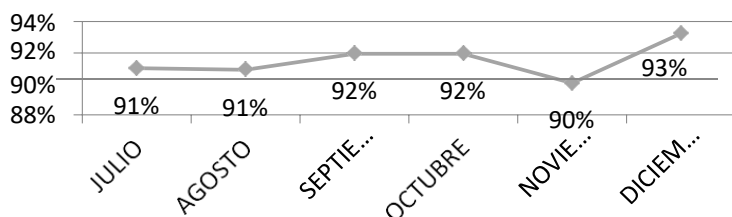
SAN MARCOS



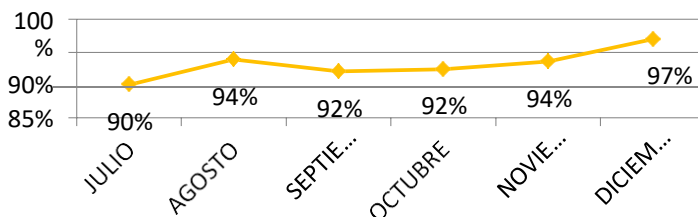
SAN MATEO



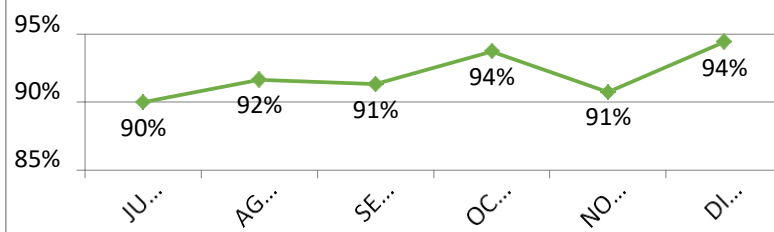
COMPARTIR



OLIVO

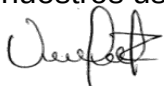


CIUDADELA



Grafica 3. Porcentaje de satisfacción por sede: Julio a Diciembre de 2.020 Fuente Encuestas aplicadas oficina de atención al usuario 2.020

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.



VIVIANA LOPEZ R.

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