

INFORME DE GESTIÓN SIAU ENERO A JUNIO 2022

INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene como objeto describir el comportamiento del área del SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO del periodo correspondiente de ENERO A JUNIO de 2022. A través del SIAU se da a los usuarios la información, orientación y asesoría en todo los temas de servicios asistenciales que reciben de esta entidad, también acerca de los trámites administrativos y de aseguramiento que permitan brindar las herramientas necesarias para que el usuario pueda ejercer su derecho a la salud adecuadamente y conocer que compromisos tiene como usuario de este.

También se hace medición de la Satisfacción del usuario y se registran, gestionan y se les da respuesta a las PQRSD recibidas, por los diferentes canales provistos (buzón de sugerencias, formato de PQRSD, profesional a cargo de Oficina SIAU, línea telefónica, Página Web); de este seguimiento realizado se ejecutan acciones para optimización de procesos para que los usuarios obtengan la mejor experiencia de servicio.

Para lo anterior se unen esfuerzos un equipo conformado por Coordinadora SIAU quien administra y desarrolla los procesos del área, 10 trabajadoras sociales ubicadas en los centros de Costa Hermosa, Salamanca, 13 de Junio, Ciudadela, Villa estadio, Manuela Beltrán, La Esperanza, el Parque y la Central. Quienes tienen actividades de recibir y acompañar al usuario en las diferentes necesidades que pueda requerir. Además de un grupo de Orientadores quienes tienen actividades de brindar información primaria de los servicios en los centros y de mantener la organización en sala de espera de estos, transversando con todos los funcionarios y servidores de la Entidad comprometidos por prestar servicios de Calidad y fidelización de los usuarios.

1. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO OFICINA PRESENCIAL

Dispuesta para la atención personalizada de solicitudes, quejas y reclamos, consultas de información, actualización de datos, respuesta a solicitudes radicadas por escrito y verbal y acceso a los servicios ofrecidos por la entidad. Disponible para ciudadanos en el municipio de Soledad y sus alrededores, en cada uno de los centros de salud adscritos a la ESE, en horario de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. de Lunes a Viernes, y sábados de 8:00 am a 12:00 m. El equipo de SIAU se encuentra conformado por un coordinador, 8 trabajadoras sociales y 12 orientadores, este último no recibe PQRSD, sin embargo, apoyan en orientación e información básica a los usuarios.

2. PÁGINA WEB: SISTEMA PQRSD - ATENCIÓN VIRTUAL:

La página <http://app.maternoinfantil.gov.co/> facilita el acceso del ciudadano a información institucional de interés general: políticas institucionales, noticias, capacitaciones, publicaciones, convocatorias y a través del Link PQRSD el usuario puede radicar sus solicitudes, quejas y/o reclamos, consultas, sugerencias y felicitaciones. También a través de la Página web se comunica a los usuarios el comportamiento de las quejas y la satisfacción global en la ESE.

3. CORREO ELECTRÓNICO:

A través del correo infomaterno@maternoinfantil.gov.co, el ciudadano puede realizar consultas acerca de las distintas inquietudes de los servicios de la E.S.E. y cualquier información general que necesite.

4. BUZON DE SUGERENCIAS:

Se encuentran ubicados en cada uno de los centros de salud adscritos a la ESE Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad, donde se le suministra al ciudadano formato de sugerencias a través del cual pueda manifestar las inconformidades, sugerencias o felicitaciones. El buzón se abre una vez por semana para dar trámite a la opinión expresada.

5. LINEA TELEFONICA, 6053930831

Es el canal de atención establecido para contacto telefónico a través del cual los ciudadanos pueden radicar solicitudes, quejas, reclamos, y realizar consultas de información y/o actualizaciones de datos. Dando respuesta en un término no mayor a 48 horas vía telefónica.

6. DESARROLLO DEL INFORME

El área de SIAU cuenta con un proceso de recepción de PQRSD estandarizado actualizado que incluye la recepción por distintos canales, el trámite de quejas, peticiones y reclamos, la respuesta a sugerencias y la comunicación de las felicitaciones. Así como se elabora un informe cualitativo y cuantitativo mensual que se presenta a Subgerencia Científica. También se publica trimestralmente en página web el comportamiento de PQRSD y satisfacción global de los usuarios. Se realiza reuniones periódicas con las trabajadoras sociales a cargo de las oficinas de los Centros para hacer retroalimentación de los resultados y la proyección de acciones encaminadas a mejorar la percepción de calidad de los usuarios de la entidad.



6.1 USUARIOS ATENDIDOS EN OFICINAS SIAU

Los usuarios atendidos en oficinas SIAU por parte de las profesionales de trabajo social donde se realizó mayormente orientación y asesorías a los usuarios acerca de los servicios de la Entidad y como ejercer sus derechos en salud de manera efectiva.

6.2 SATISFACCIÓN GLOBAL

USUARIOS ATENDIDOS POR OFICINA SIAU	ENERO	FEBRERO	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
13 DE JUNIO EXT-	75	150	150	200	234	185	994
13 DE JUNIO URG	585	125	125	376	382	100	1693
CIUADAELA EXT-	128	188	170	219	381	180	1266
CIUADAELA URG	188	178	180	193	306	208	1253
COSTA HERMOSA	193	199	199	170	180	160	1101
ESPERANZA	121	110	110	120	183	95	739
MANUELA	122	125	125	180	90	150	792
PARQUE	189	150	150	120	100	100	809
SALAMANCA	215	330	330	320	310	220	1725
VILLA ESTADIO	195	250	250	350	280	225	1550
CENTRAL EXT	101	102	102	130	190	125	750
CENTRAL URG	93	97	97	120	160	140	707
TOTAL	2205	2004	1988	2498	2796	1888	13379

6.2.1 ENCUESTAS APLICADAS POR MES

MESES	PLANEADAS	REALIZADAS	CUMPLIMIENTO
ENERO	1200	1166	97%
FEBRERO	1200	1126	94%
MARZO	1200	1179	98%
ABRIL	1200	1179	98%
MAYO	1200	1165	97%
JUNIO	1200	1093	91%
TOTAL	7200	6908	96%



6.2.2 COMPORTAMIENTO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

El comportamiento de Satisfacción fue el esperado por la ESE, el porcentaje promedio de este primer semestre 2022 fue del 95%. Se logro mejorar la satisfacción en este semestre pues se obtuvo un equilibrio en la prestación de los servicios, esperamos mejorar en todos los centros de salud, y así prestar un mejor servicio a los usuarios.

SATISFACCIÓN GLOBAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
13 DE JUNIO EXT-	100%	100%	96%	35%	96%	100%
13 DE JUNIO URG	100%	100%	100%	98%	100%	100%
CIUDADELA EXT-	96%	89%	94%	94%	96%	96%
CIUDADELA URG	98%	89%	91%	91%	92%	95%
COSTA HERMOSA	95%	97%	91%	88%	95%	95%
ESPERANZA	100%	96%	100%	100%	100%	99%
MANUELA	100%	100%	100%	100%	100%	100%
PARQUE	92%	92%	92%	92%	91%	92%
SALAMANCA	98%	97%	99%	100%	100%	99%
VILLA ESTADIO	100%	100%	100%	100%	100%	100%
CENTRAL EXT	90%	82%	91%	95%	92%	90%
CENTRAL URG	98%	100%	94%	100%	96%	100%
TOTAL	97%	95%	96%	91%	96%	97%

SATISFACCIÓN GLOBAL	PORCENTAJE
ENERO	97%
FEBRERO	95%
MARZO	96%
ABRIL	91%
MAYO	96%
JUNIO	97%
TOTAL	95%



6.2.3.1 COMPORATIVO SEMESTRAL



6.3 COMPORTAMIENTO DE PQRSD

6.3.1 COMPORTAMIENTO DE PQRSD POR CENTRO DE SALUD

CENTROS	QUEJAS	SUGERENCIAS	RECLAMOS	PETICIONES	DENUNCIAS	FELICITACIONES
13 DE JUNIO	0	0	0	0	0	0
CIUDADELA	15	0	0	28	0	0
COSTA HERMOSA	20	9	0	0	0	3
MANUELA	0	0	0	0	0	0
SALAMANCA	19	1	0	0	0	3
VILLA ESTADIO	17	0	0	0	0	0
LA ESPERANZA	21	0	0	14	0	0
PARQUE	5	0	0	0	0	0
LA CENTRAL	4	0	0	0	0	0
TELEFONICA	0	0	0	0	0	0
WEB	22	2	10	0	0	0
TOTAL	123	12	10	42	0	6



6.3.2 COMPORTAMIENTO DE PQRSD POR MEDIO DE COLOCACIÓN

MEDIO DE COLOCACIÓN	QUEJAS	SUGERENCIAS	RECLAMOS	PETICIONES	FELICITACIONES
BUZÓN	9	0	0	0	2
ESCRITO	0	0	0	0	0
VERBAL	55	10	0	42	4
TELFÓNICA	0	0	0	0	0
WEB	59	2	10	0	0
TOTAL	123	12	10	42	6

6.3.3 COMPORTAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS CLASIFICADOS POR EAPB

EPS	QUEJAS Y RECLAMOS
CAJACOPI	34
COOSALUD	41
MUTUAL	60
NUEVA	49
NR/OTROS	9
TOTAL	193



6.3.4 COMPORTAMIENTO DE QUEJAS y RECLAMOS POR SERVICIO

SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Call CENTER	90	19	12	11	15	12	159
EPS	0	0	0	0	0	0	0
CONSULTA EXTERNA	3	3	2	1	7	4	20
LABORATORIO	0	0	0	0	1	1	2
PMS	0	0	0	0	1	0	1
RADIOLOGÍA	0	0	0	0	0	0	0
FISIOTERAPIA	0	0	0	0	0	0	0
URGENCIAS	0	0	0	0	0	0	0
HIPERTENSIÓN	0	0	0	0	0	0	0
PSICOLOGÍA	0	0	0	0	0	0	0
FARMACIA	0	0	0	0	0	0	0
FACTURACIÓN	0	0	0	0	0	0	0
ODONTOLOGÍA	0	0	0	0	0	0	0
ORIENTADORES	0	0	0	0	0	0	0
SEGURIDAD PRIVADA	0	0	0	0	0	0	0
VACUNACIÓN	0	0	0	1	0	0	1
SISBEN	0	0	0	0	0	0	0
INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS	0	4	1	0	5	0	10
OTROS	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	93	26	15	13	29	17	193

6.3.4 ANÁLISIS DE COMPORTAMIENTO DE PQRSD

Los servicios con mas volumen de quejas es el Call center, el topico mas señalado este servicio fue, no contestan en el Call center, no hay acceso a citas. En lo que respecta a este servicio la insatisfaccion ha mejorado pues se esta trabajando en la ampliacion de la planta del Call center para mejorar el servicio. Otro servicio que ha mostrado inconformidad por parte de los usuarios es el servicio de consulta externa por oportunidad en citas prioritarias.

En Cuanto a las quejas de otros servicios ocurren por la infraestructura por no contar algunos centros con AA, algunos muros presentan humedad los usuarios se encuentran insatisfechos por este topico.



ESTADO DE REQUERIMIENTOS

Los requerimientos son igual a la suma de las PQRSD. Representadas de la siguiente manera, 123 Quejas, 12 sugerencias, 10 Reclamos, 42 Peticiones y 6 Felicitaciones para un total de 193 requerimientos

CHARLAS EDUCATIVAS A USUARIOS

CHARLAS EDUCATIVAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
13 DE JUNIO EXT-	63	69	62	62	100	47	403
13 DE JUNIO URG	128	93	100	115	88	115	639
CIUADAELA EXT-	77	85	88	76	78	73	477
CIUADAELA URG	89	97	79	78	70	71	484
COSTA HERMOSA	80	92	92	92	92	93	541
PARQUE	60	75	100	220	183	95	733
ESPERANZA	200	180	200	200	230	190	1200
MANUELA	230	220	120	120	100	100	890
SALAMANCA	220	220	210	240	98	276	1264
VILLA ESTADIO	198	193	198	205	100	205	1099
CENTRAL EXT	125	102	97	97	97	40	558
CENTRAL URG	97	97	65	65	97	65	486
TOTAL	1567	1523	1411	1570	1333	1370	8774

Los temas en los que se han realizado charlas educativas en Sala de Espera tratan de lo siguiente: Derechos y deberes de usuarios del servicio de salud, Portafolio de Servicios, Potabilidad, Movilidad, Aseguramiento, Lavado manos, Covid 19 protocolo y cuidado y prevencion entre otros.