



## INFORME DE GESTIÓN

### SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO

**JANETH JIMENEZ PEÑA**

Profesional SIAU

**MES DE ABRIL 2024**



## INFORME DE GESTIÓN OFICINA SIAU ABRIL 2024

La ESE Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad, ha dispuesto para el proceso de Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), un equipo de profesionales compuesto por 10 personas (1 coordinador, 9 trabajadoras sociales).

En este seguimiento del mes de abril del año 2024, se presentan los resultados correspondientes a los cuatro puntos clave para el logro de los objetivos del proceso de Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), así:





La ESE Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad, tiene implementado los siguientes canales de atención para recopilar y medir las expectativas y necesidades de sus usuarios y la comunidad en general:

## 1. ATENCION Y ORIENTACION AL USUARIO

Esta actividad hace referencia a la escucha atenta al usuario, su familia y/o partes interesadas, solicitando información u orientación si es necesario, con respecto a los servicios que presta la ESE, o a una necesidad en particular según lo solicitado, para lo cual el Trabajador Social hace uso de la información, normatividad vigente, herramientas, mecanismos y recursos disponibles, contactando funcionarios de otros servicios o áreas, buscando apoyo en otras entidades del sector cuando esto sea necesario, sensibilizando sobre los procesos a seguir y ofreciendo otras alternativas, cuando no sea posible resolver la necesidad del usuario o responder satisfactoriamente a su requerimiento.

### 1.1. Canales de Atención:

- Página web: [www.maternoinfantil.gov.co](http://www.maternoinfantil.gov.co)
- Link PQRSD: <https://maternoinfantil.gov.co/pqrsd/>
- Instagram: @maternoinfantilsoledad
- X: X@maternoinfantilsoledad
- Facebook: Hospital de soledad materno infantil
- Correo electrónico: [info@maternoinfantil.gov.co](mailto:info@maternoinfantil.gov.co)  
[coord-siau@maternoinfantil.gov.co](mailto:coord-siau@maternoinfantil.gov.co)
- Líneas de atención telefónica: (605) 3930831 Opcion 1 (Call Center- Opción 2 PQRSD)
- Buzones de Sugerencias y PQRSD: Se dispone de un buzón de sugerencias en cada Sede.
- Call center: Operado por 10 personas equipadas con las tecnologías y conocimiento para la asignación de citas de medicina general, odontología, planificación familiar, electrocardiogramas, terapia física, PMS, nutrición, psicología.





## 1.2. Atención de Usuarios por Sedes

La ESE Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad, dispone de una oficina SIAU en cada una de sus sedes, esta, es atendida por el profesional en Trabajo Social, y durante el mes de abril de 2024 se realizaron las siguientes atenciones:

CENTROS	USUARIOS DEL CENTRO	USUARIOS SIAU	% USUARIOS
13 DE JUNIO	8.838	329	4%
CIUADDELA METROP.	7.022	236	3%
COSTA HERMOSA	4.784	250	5%
LA ESPERANZA	1.357	125	9%
MANUELA BELTRAN	4.070	236	6%
EL PARQUE	2.571	184	7%
SALAMANCA	6.125	385	6%
VILLA ESTADIO	2.629	425	16%
CENTRAL CONS. EXT	1.437	400	28%
CENTRAL URG	1296	300	23%
<b>TOTAL</b>	<b>40.129</b>	<b>2.870</b>	<b>7%</b>

## 1.3. Tiempo de Asignación de Citas

La ESE Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad, cuenta con un servicio de Call center, el cual cuenta con 12 operadores, equipados con las tecnologías y conocimiento para la asignación de citas de medicina general, odontología, planificación familiar, electrocardiogramas, terapia física, Ruta, psicología, nutrición.



Con el Propósito de mejorar la experiencia del usuario en el proceso de asignación de citas, la oficina SIAU, aplica la encuesta de satisfacción de usuarios frente a la atención en asignación de citas, y para el mes de enero se aplicaron un total de 1115 encuestas distribuidas en todas las sedes, presento el siguiente comportamiento:

SEDES	MUY BUENOS	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO
13 DE JUNIO CONSULTA	10	75	0	0	0
13 DE JUNIO URGENC	10	75	0	0	0
CIUADDELA CONSULTA	20	77	0	0	0
CIUADDELA URG	20	80	0	0	0
COSTA HERMOSA	72	18	0	0	0
ESPERANZA	90	3	0	3	0
MANUELA	10	75	5	0	0
PARQUE	75	23	0	0	0
SALAMANCA	47	51	0	0	0
VILLA ESTADIO	72	26	0	0	0
LA CENTRAL URGENCIA	51	41	0	0	0
LA CENTRAL CONS EXT	6	70	10	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>483</b>	<b>614</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>0</b>

#### 1.4. Tiempo de Espera en Atención

La ESE Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad, con el propósito de mejorar la experiencia de nuestros usuarios en cada una de nuestras sedes, realiza una medición de los Tiempo del proceso de atención y el tiempo de Espera como indicador de calidad en los diferentes servicios ofrecidos con el fin de determinar los puntos críticos y en base a ellos elaborar e implementar proyectos de mejora.





Es así como para el periodo informado, estos tuvieron el siguiente comportamiento.

SEDES	ENCUESTADOS	SATISFECHOS	% SATISFACCIÓN
13 DE JUNIO CONSULTA	85	85	100
13 DE JUNIO URGENC	85	85	100
CIUDADELA CONSULTA	97	97	100
CIUDADELA URG	100	100	100
COSTA HERMOSA	90	90	100
ESPERANZA	96	93	97
MANUELA	90	85	94
PARQUE	98	98	100
SALAMANCA	98	98	100
VILLA ESTADIO	98	98	100
LA CENTRAL URGENCIA	92	92	100
LA CENTRAL CONS EXT	86	76	88
<b>TOTAL</b>	<b>1115</b>	<b>1097</b>	<b>98%</b>

## 2. SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Mensualmente se evalúa la satisfacción de nuestros usuarios a través de la encuesta institucional, la cual es aplicada de manera física (con el diligenciamiento de los formatos en cada uno de las sedes), de forma telefónica (llamadas a pacientes que estuvieron utilizando los servicios en alguna de nuestras sedes y de manera electrónica o virtual en el link institucional para depositar encuestas de satisfacción, para identificar las oportunidades de mejora continua.





- 2.1. **Aplicación de Encuestas de Satisfacción:** Durante el mes de Abril 2024 se realizaron 1115 encuestas de satisfacción, obteniendo los siguientes resultados.

CENTROS	PLANEADAS	REALIZADAS	CUMPLIMIENTO
13 DE JUNIO CONS. EXT	90	85	94%
13 DE JUNIO URGENC	90	90	100%
CIUDADELA CONS. EXT	97	97	100%
CIUDADELA URG	100	100	100%
COSTA HERMOSA	90	90	100%
ESPERANZA	95	93	98%
MANUELA	90	90	100%
PARQUE	98	98	100%
SALAMANCA	98	98	100%
VILLA ESTADIO	98	98	100%
CENTRAL CONS. EXT	86	86	100%
CENTRAL URG	92	92	100%
<b>TOTAL</b>	<b>1124</b>	<b>1115</b>	<b>99%</b>

## ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Para este periodo, pese a todos los esfuerzos la cantidad de encuestas se mantuvo menor , sin embargo con el fin de mejorar la cantidad de encuestas de satisfacción se ha reiterado a cada uno de los servicios la importancia del diligenciamiento del formato de encuesta de satisfacción, así como el compromiso por parte de cada uno de los integrantes del equipo de trabajo del área donde a cada uno se les está elaborando una meta personal y un seguimiento por parte de la subgerencia de calidad y la oficina de sistemas de información para volver a subir y llegar a las metas propuestas por la institución para que de acuerdo a sus asignaciones diarias desarrollen todas sus tareas, incluidas la realización de encuestas de satisfacción a los pacientes.



## 2.2. Satisfacción global de la ESE

Las encuestas que se diligenciaron nos permiten obtener información respecto a la satisfacción de los usuarios y pacientes con los servicios recibidos en la atención en el hospital, tanto de manera general como por servicio.

SEDES	ENCUESTADOS	SATISFECHOS	% SATISFACCIÓN
13 DE JUNIO CONSULTA	85	85	100
13 DE JUNIO URGENC	85	85	100
CIUADAELA CONSULTA	97	97	100
CIUADAELA URG	100	100	100
COSTA HERMOSA	90	90	100
ESPERANZA	96	93	97
MANUELA	90	85	94
PARQUE	98	98	100
SALAMANCA	98	98	100
VILLA ESTADIO	98	98	100
LA CENTRAL URGENCIA	92	92	100
LA CENTRAL CONS EXT	86	76	88
<b>TOTAL</b>	<b>1115</b>	<b>1097</b>	<b>98%</b>

Para el mes de Abril, en el gráfico se observa 9 sedes con calificación de 100. %, una con 97%, otra con 94%, y una con 88% en general los usuarios se encuentran satisfechos.

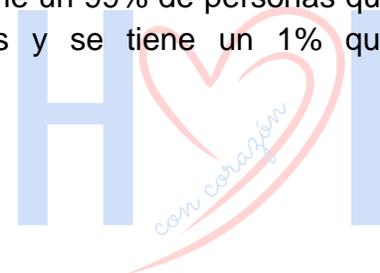
De manera general, en todos los servicios del hospital se mantiene una calificación buena; sin embargo, no se deben disminuir los esfuerzos en cada área con el fin de garantizar servicios amables, eficientes y resolutivos según las necesidades de los usuarios, pacientes y acompañantes y mantener una alta calidad en la prestación de los servicios ofertados.



## 2.4. Fidelización

SEDE	RESULTADOS				
	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	PROBABLEMENTE NO	DEFINITIVAMENTE NO	NS/NR
13 DE JUNIO CON.EXT.	85	0	0	0	0
13 DE JUNIO URGEN	85	0	0	0	0
CIUDADELA CON. EXT.	97	0	0	0	0
CIUDADELA URG	50	46	0	0	0
COSTA HERMOSA	90	0	0	0	0
LA ESPERANZA	96	0	0	0	0
MANUELA BELTRAN	0	85	5	0	0
EL PARQUE	98	0	0	0	0
SALAMANCA	41	51	6	0	0
VILLA ESTADIO	98	0	0	0	0
LA CENTRAL URG	92	0	0	0	0
LA CENTRALC.EXT.	86	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>918</b>	<b>182</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Componente evaluado en las encuestas de satisfacción es lo que se considera la fidelización que es una medida importante de lo que representa el hospital para los usuarios en cuanto a la calidad de los servicios y si estos los volverían a utilizar o los recomendarían a otras personas; de acuerdo a los resultados de las encuestas realizadas durante el mes de Abril 2024, la ESE obtiene un 99% de personas que definitivamente SI volverían a utilizar los servicios y se tiene un 1% que probablemente NO.





### 3. GESTION DE PQRSD

El proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos, sugerencias y Denuncias constituye un elemento de carácter estratégico y a su vez una herramienta gerencial que permite la toma de decisiones, el control y mejoramiento continuo institucional, que permite visualizar su entorno de manera transversal, toda vez que afecta o fortalece la prestación del servicio y el cumplimiento de los objetivos misionales del hospital.

De igual forma que permite dar respuesta a todas aquellas inquietudes y necesidades de los usuarios.

En el siguiente informe se presenta la descripción general y específica de las (peticiones, Quejas, reclamos y sugerencia) PQRS presentadas en el mes de Abril en la ESE en cada una de sus sedes.

De acuerdo al grafico 3.1, el mayor porcentaje de PQRS que se radicaron en el mes de abril en corresponden a quejas con el 67.% de los casos, seguido de la solicitud, derecho de petición, sugerencia, solicitudes, felicitaciones con 33 %, respectivamente

#### 3.1. Tipo De PQRSD

SEDES	QUEJAS	SUGERENCIAS	RECLAMOS	PETICIONES	SOLICITUD	FELICITACIONES
13 DE JUNIO	4	0	0	0	0	0
CIUADDELA	3	0	0	2	10	0
COSTA HERMOSA	4	0	0	0	0	0
MANUELA BELTRAN	2	0	0	0	0	0
SALAMANCA	13	0	0	0	0	1
VILLA ESTADIO	3	0	0	0	0	0
LA ESPERANZA	2	0	0	1	0	0
EL PARQUE	3	0	0	1	1	0
LA CENTRAL	3	0	2	0	0	0
TELEFONICA	0	0	0	0	0	0
CORREO INSTITUCIONAL	0	0	0	0	0	0
WEB	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>1</b>



### 3.2. Canales de Recepción de PQRSD

MEDIO DE COLOCACIÓN	QUEJAS	SOLICITUDES	RECLAMOS	PETICIONES	FELICITACIONES
BUZÓN	15	0	0	0	1
ESCRITO	11	0	2	0	0
VERBAL	11	11	0	4	0
TELEFÓNICA	0	0	0	0	0
WEB	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>1</b>
					<b>55</b>

### 3.3. PQRSD Por EAPB

SEDES	CAJACOPI	COOSALUD	MUTUAL SER	NUEVA EPS	FAMISANAR	NR/OTROS	TOTAL
13 DE JUNIO	1	1	1	1	0	0	4
CIUDADELA METROP	1	2	8	3	0	1	15
COSTA HERMOSA	0	0	0	4	0	0	4
MANUELA BELTRÁN	1	0	1	0	0	0	2
SALAMANCA	2	0	6	4	2	0	14
VILLA ESTADIO	0	1	2	0	0	0	3
LA ESPERANZA	2	0	1	0	0	0	3
EL PARQUE	1	1	2	0	0	1	5
LA CENRAL	0	2	3	0	0	0	5
TELEFONICA	0	0	0	0	0	0	0
WEB	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>24</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>55</b>



### 3.2. Tiempos de Respuesta PQRSD

Las peticiones, quejas, reclamos y denuncias tendrán tiempos de respuesta en el número de días estipulado por la ley. El Usuario deberá recibir en todos los casos, respuesta a su queja en un plazo no mayor a lo contemplado en la Constitución política y las normas legales vigentes. Si no es posible solucionar el requerimiento del usuario en este tiempo, la ESE le comunicará indicándole la fecha en que se dará respuesta definitiva.

### 3.4. PQRSD Por Causal

CENTRAL DE CITAS	N°
Citas prioritarias	8
Citas control Prenatal	1
Trato humanizado	14
Atención oportuna	3
No hay agenda disponible	6
CONSULTA EXTERNA	
Trato humanizado	1
Demora en la atención medica	4
Atención oportuna	4
PLANIFICACIÓN FAMILIAR	
Falta de medicamento (Faminin)	1
Felicitaciones	
ODONTOLOGIA	
Atención oportuna	1
LABORATORIO	
No entregan resultados a tiempo	2
QUEJAS POR CORREO INSTITUCIONAL (WEB)	
	0
TOTAL	45





## 4. ACTIVIDADES DE EDUCACIÓN

### 4.1. Actividades Desarrolladas por Sede

Las charlas educativas es una herramienta de gran importancia en los procesos SIAU; los cuales se realizan en las sala de espera de los centros de salud de la ESE donde se socializan a los usuarios información sobre, Portafolio de servicios, Derechos y Deberes de los usuarios, cuidado de la salud, Prevención en cáncer de mama, atención preferencial, uso correcto de los servicios, COVID-19, protocolo de atención a víctimas del conflicto armado (PAPSIVI), humanización y demás que surjan a partir de la identificación de las necesidades de la población usuaria, Estilo de vida saludable a los pacientes hipertensos y diabéticos. Se proyecta según POA; cumplimos en un % 96 el cual se ve reflejado en la siguiente tabla:

CHARLAS EDUCATIVAS	REALIZADAS	PROYECTADAS	CUMPLIMIENTO
13 DE JUNIO CONSULTA	9	11	82%
13 DE JUNIO URGENC	8	9	89%
CIUADADELA CONSULTA	11	10	110%
CIUADADELA URG	9	10	90%
COSTA HERMOSA	7	8	88%
LA ESPERANZA	10	9	111%
MANUELA BELTRAN	12	10	120%
EL PARQUE	9	9	100%
SALAMANCA	12	10	120%
VILLA ESTADIO	10	12	83%
LA CENTRAL CONS. EXT	8	8	100%
LA CENTRAL URGEN	8	8	100%
<b>TOTAL</b>	<b>113</b>	<b>114</b>	<b>99%</b>



## 5. REFERENCIA A LOS DIFERENTES ENTES DE SALUD.

### 5.1. Remisión a ICBF

IDENTIFICACIÓN	MOTIVO DE LA REMISIÓN
TI1043161235	CONSUMO SPA
RC1242189149	NEGLIGENCIA FAMILIAR
RC1043197775	NEGLIGENCIA FAMILIAR
TI1130273056	PRESUNTO ABUSO SEXUAL
PT5220454	PRESUNTO ABUSO SEXUAL
TI1159213191	PRESUNTO ABUSO SEXUAL
CC. 1047036715	TRASTORNOS MENTALES POR USO DE DROGAS ALUCINOGENOS
TI. 1043146170	TRASTORNO DE LA PERSONALIDAD EMOCIONALMENTE INESTABLE
TI. 1142940022	VIOLENCIA FISICA (MALTRATO INFANTIL)
TI. 1043150309	INTENTO SUICIDO
ASI 18082023	VIOLENCIA DE GENERO
RC. 1124095509	NEGLIGENCIA (DESCUIDO EN LA ALIMENTACION)
PT 5715796	INICIA VIDA SEXUAL MENOR DE 14 AÑOS
CC.1042434814	INTENTO SUICIDA (CUTTING)
CC 32727454	TRASTORNO MIXTO DE ANSIEDAD Y DEPRESIÓN HISTORIA FAMILIAR DE ABUSO DE OTRAS SUSTANCIAS PSICOACTIVAS.
TI. 1050782579	ABUSO VIOLENCIA SEXUAL
RC 1043586411	ACTO SEXUAL EN MENOR DE 14 AÑOS
RC 1143487235	ACTO SEXUAL EN MENOR DE 14 AÑOS
T.I 1042463728	PRESUNTO ABUSO SEXUAL EN MENOR DE 14 AÑOS CONSENTIDOS
T.I 1044660224	MALTRATO INFANTIL

En esta tabla podemos observar que en el mes de abril se remitieron 21 casos al ICBF.





## 5.2. Otros Caso

IDENTIFICACIÓN	MOTIVO DE LA REMISIÓN
C.E 27752301	VIOLENCIA DE GENERO
C.C. 1143154707	VIOLENCIA DE GENERO
C.C.1140401147	ACTA DE COMPROMISO,POCA ADHERENCIA AL PROGRAMA MATERNIDAD SEGURA
T.I 1043172534	ACTA DE COMPROMISO,POCA ADHERENCIA AL PROGRAMA MATERNIDAD SEGURA
C.C 1065137766	ACTA DE COMPROMISO,POCA ADHERENCIA AL PROGRAMA MATERNIDAD SEGURA
T.I 1043136352	ACTA DE COMPROMISO,POCA ADHERENCIA AL PROGRAMA MATERNIDAD SEGURA
C.C. 1007219631	ACTA DE COMPROMISO,POCA ADHERENCIA AL PROGRAMA MATERNIDAD SEGURA
C.C.1043586411	ACTA DE COMPROMISO,POCA ADHERENCIA AL PROGRAMA MATERNIDAD SEGURA
C.C.1193150153	ACTA DE COMPROMISO,POCA ADHERENCIA AL PROGRAMA MATERNIDAD SEGURA
C.C. 1043126569	ACTA DE COMPROMISO,POCA ADHERENCIA AL PROGRAMA MATERNIDAD SEGURA
C.C. 1007656686	ACTA DE COMPROMISO,POCA ADHERENCIA AL PROGRAMA MATERNIDAD SEGURA
PPT 6853189	FICHA SOCIO ECONOMICA-VENEZOLANA

