**INFORME DE GESTIÓN**

**SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO**

**JANETH JIMENEZ PEÑA**

Profesional SIAU

**MES DE ENERO 2024**

**INFORME DE GESTIÓN OFICINA SIAU ENERO 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 13 personas (1 coordinador, 12 trabajadoras sociales).

En este seguimiento del mes de enero 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), asi:



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 areas, 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. **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

 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 buzon de sugerencias en cada Sede.
* Call center: Operado por 12 personas equipadas con las tecnologías y conocimiento para la asignación de citas de medicina general, odontología, planificación familiar, electrocardiogramas, terapia fisica, crecimiento y desarrollo.
	1. **Atención de Usuarios por Sedes**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CENTROS** | **USUARIOS DEL CENTRO** | **USUARIOS SIAU** | **% USUARIOS** |
| 13 DE JUNIO CONS. EXT |  6.153  |  324  | 5% |
| 13 DE JUNIO URGENC |  2.194  |  266  | 12% |
| CIUDADELA CONS. EXT |  1.224  |  165  | 13% |
| CIUDADELA URG |  1.741  |  123  | 7% |
| COSTA HERMOSA |  5.089  |  260  | 5% |
| LA ESPERANZA |  1.703  |  510  | 30% |
| MANUELA BELTRAN |  2.906  |  690  | 24% |
| EL PARQUE |  1.095  |  243  | 22% |
| SALAMANCA |  5.688  |  420  | 7% |
| VILLA ESTADIO |  3.497  |  551  | 16% |
| CENTRAL CONS. EXT |  588  |  300  | 51% |
| CENTRAL URG | 1113 |  240  | 22% |
| **TOTAL** |  **32.991**  |  **4.092**  | **12%** |

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 Enero de 2024 se realizaron las siguientes atenciones:

* 1. **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 fisica, Ruta, psicologia, nutrición.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CENTROS DE SALUD** | **MUY BUENO**  | **BUENO**  | **REGULAR**  | **MALO** | **MUY MALO**  | **NS/NR** |
| 13 DE JUNIO CONSULTA | 26 | 46 | 8 | 10 | 10 | 0 |
| 13 DE JUNIO URGENC | 0 | 80 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| CIUDADELA CONSULTA | 51 | 42 | 4 | 0 | 0 | 0 |
| CIUDADELA URG | 74 | 25 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| COSTA HERMOSA | 69 | 24 | 7 | 0 | 0 | 0 |
| LA ESPERANZA | 84 | 7 | 4 | 1 | 1 | 1 |
| MANUELA BELTRAN | 70 | 20 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| EL PARQUE | 84 | 8 | 4 | 1 | 1 | 1 |
| SALAMANCA | 44 | 53 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| VILLA ESTADIO | 72 | 26 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| LA CENTRAL URGENCIA | 18 | 82 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| LA CENTRAL CONS EXT | 27 | 73 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **TOTAL** | **619** | **486** | **28** | **12** | **12** | **2** |

Con el Proposito 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 1159 encuestas distribuidas en todas las sedes, presento el siguiente comportamiento:

* 1. **Tiempo de Espera en Atención**

La ESE Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad, con el proposito de mejorar la expericia 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 asi como para el periodo informado, estos tuvieron el siguiente comportamiento:

|  |  |
| --- | --- |
| **SEDE** | **RESULTADOS** |
| **ENCUESTADOS** | **SATISFECHOS** | **% SATISFACCIÓN** |
| 13 DE JUNIO CONSULTA | 100 | 80 | 80% |
| 13 DE JUNIO URGENC | 80 | 80 | 100% |
| CIUDADELA CONSULTA | 97 | 97 | 100% |
| CIUDADELA URG | 98 | 98 | 100% |
| COSTA HERMOSA | 98 | 0 | 0% |
| LA ESPERANZA | 98 | 98 | 100% |
| MANUELA BELTRAN | 90 | 50 | 56% |
| EL PARQUE | 99 | 99 | 100% |
| SALAMANCA | 98 | 21 | 21% |
| VILLA ESTADIO | 98 | 71 | 72% |
| LA CENTRAL C.EXT. | 100 | 100 | 100% |
| LA CENTRAL URGE | 100 | 100 | 100% |
| **TOTAL** | **1156** | **894** | **77%** |

1. **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.

* 1. **Aplicación de Encuestas de Satisfacción:** Durante el mes de Febrero 2024 se realizaron 11 encuestas de satisfacción, obteniendo los siguientes resultados:

|  |
| --- |
| **ENCUESTAS DE SATISFACCION** |
| **CENTROS** | **PLANEADAS** | **REALIZADAS** | **CUMPLIMIENTO** |
| 13 DE JUNIO CONS. EXT | 100 | 90 | 90% |
| 13 DE JUNIO URGENC | 100 | 80 | 80% |
| CIUDADELA CONS. EXT | 97 | 97 | 100% |
| CIUDADELA URG | 99 | 99 | 100% |
| COSTA HERMOSA | 100 | 100 | 100% |
| LA ESPERANZA | 100 | 100 | 100% |
| MANUELA BELTRAN | 90 | 90 | 100% |
| EL PARQUE | 100 | 100 | 100% |
| SALAMANCA | 98 | 98 | 100% |
| VILLA ESTADIO | 98 | 98 | 100% |
| LA CENTRAL URG. | 100 | 100 | 100% |
| LA CENTRAL C.EXT. | 100 | 100 | 100% |
| **TOTAL** | **1182** | **1152** | **97%** |

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.

Para el mes de enero, en el gráfico se observa la calificación de 100. % obtenida en general, solo la sede de 13 de Junio Urgencias obtuvo un 80%.

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. | 80 | 20 | 0 | 0 | 0 |
| 13 DE JUNIO URGEN | 80 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| CIUDADELA CON. EXT. | 35 | 62 | 0 | 0 | 0 |
| CIUDADELA URG | 89 | 10 | 0 | 0 | 0 |
| COSTA HERMOSA | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| LA ESPERANZA | 98 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| MANUELA BELTRAN | 90 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| EL PARQUE | 98 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| SALAMANCA | 97 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| VILLA ESTADIO | 98 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| LA CENTRAL URG | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| LA CENTRALC.EXT. | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **TOTAL** | **1065** | **94** | **0** | **0** | **0** |
|  |  |  |  |  |  |

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 enero 2024, la ESE obtiene un 95% de personas que definitivamente SI volverían a utilizar los servicios y se tiene un 5% que probablemente



1. **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 especifica de las (peticiones, Quejas, reclamos y sugerencia) PQRS presentadas en el mes de diciembre 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 enero en corresponden a quejas con el 64.% de los casos, seguido de la petición, Queja, derecho de petición, sugerencia, solicitudes, felicitaciones con 36,0%, respectivamente

 **3.1. Tipo De PQRSD**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CENTROS** | **QUEJAS** | **SOLICITUD** | **RECLAMOS** | **PETICIONES** | **DENUNCIA** | **FELICITACIONES** |
| 13 DE JUNIO | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| CIUDADELA  | 8 | 2 | 1 | 2 | 0 | 0 |
| COSTA HERMOSA  | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| MANUELA BELTRAN | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SALAMANCA | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| VILLA ESTADIO  | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| LA ESPERANZA | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| EL PARQUE | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| LA CENTRAL | 0 | 0 | 0 | 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 |
| **TOTAL** | **36** | **2** | **1** | **2** | **0** | **0** |

**3.2. Canales de Recepción de PQRSD**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **MEDIO DE COLOCACIÓN** | **QUEJAS** | **SOLICITUD** | **RECLAMOS** | **PETICIONES** | **FELICITACIONES** |
| BUZÓN | 12 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ESCRITO | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| VERBAL | 15 | 2 | 1 | 2 | 0 |
| TELEFÓNICA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| WEB | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **TOTAL** | **36** | **2** | **1** | **2** | **0** |
|   |  |  |  |  | **41** |

**3.3. PQRSD Por EAPB**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CENTROS** | **CAJACOPI** | **COOSALUD** | **MUTUAL SER** | **NUEVA EPS** | **FAMILIAR C/BIA** | **EPS SANITAS** | **NR/OTROS** | **TOTAL** |
| 13 DE JUNIO | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| CIUDADELA METROP | 4 | 0 | 3 | 4 | 1 | 0 | 1 | 13 |
| COSTA HERMOSA  | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| MANUELA BELTRÁN  | 3 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 6 |
| SALAMANCA | 3 | 2 | 4 | 0 | 0 | 1 | 0 | 10 |
| VILLA ESTADIO  | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 1 | 0 | 5 |
| LA ESPERANZA | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| EL PARQUE | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| LA CENRAL | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TELEFONICA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| WEB | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **TOTAL** | **11** | **3** | **11** | **10** | **1** | **3** | **2** | **41** |

**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°**  |
| No responden Call Center  | **17** |
| Mal agendamiento  | **5** |
| Teléfono Call center dañado | **1** |
| Mala atención | **5** |
| **MATERNITA** |  |
| Responde y cuelga | **8** |
| **ODONTOLOGIA** |  |
| Atención humanizada | **1** |
| Horario de atención | **1** |
| **ADMINISTRATIVO** |  |
| No hay papelería | **1** |
| **CONTROL PRENATAL** |  |
| Atención humanizada | **1** |
| **CONSULTA EXTERNA** |   |
| Atención humanizada | **1** |
| **TOTAL** | **41** |

1. **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), 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 % 92 el cual se ve reflejado en la siguiente tabla:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CHARLAS EDUCATIVAS** | **REALIZADAS** | **PROYECTADAS** | **CUMPLIMIENTO** |
| 13 DE JUNIO CONSULTA | 80 | 100 | 80% |
| 13 DE JUNIO URGENCIA | 63 | 60 | 105% |
| CIUDADELA CONSULTA | 90 | 100 | 90% |
| CIUDADELA URG | 10 | 10 | 100% |
| COSTA HERMOSA | 6 | 6 | 100% |
| LA ESPERANZA | 10 | 10 | 100% |
| MANUELA BELTRAN | 5 | 5 | 100% |
| EL PARQUE | 10 | 10 | 100% |
| SALAMANCA | 10 | 10 | 100% |
| VILLA ESTADIO | 10 | 10 | 100% |
| LA CENTRAL CONS. EXT | 10 | 10 | 100% |
| LA CENTRAL URGEN | 10 | 10 | 100% |
| **TOTAL** | **314** | **341** | 92% |

1. **REFERENCIA A LOS DIFERENTES ENTES DE SALUD.**
	1. **Remisión a ICBF**

|  |  |
| --- | --- |
| **IDENTIFICACIÓN** | **MOTIVO DE LA REMISIÓN** |
| *RC:1042475163* | PRESUNTO ABUSO SEXUAL |
| *PT7191818* | PRESUNTO ABUSO SEXUAL |
| *TI:1030240432* | VIOLENCIA INTRAFAMILIAR |
| TI:1130270760 | INTENTO DE ABUSO SEXUAL  |
| PPT:6521022 | CASO DE MALTRATO INFANTIL NEGLIGENCIA |
|  TI: 113319409 | INTENTO DE SUICIDIO |

* 1. **Otros Casos**

|  |  |
| --- | --- |
| **IDENTIFICACIÓN** | **MOTIVO DE LA REMISIÓN** |
| *CC1007119018* | VIOLENCIA BASADA EN GENERO  |
| *CC:1129535100* | VIOLENCIA FISICA  |