



INFORME DE GESTIÓN

SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO

JANETH JIMENEZ PEÑA

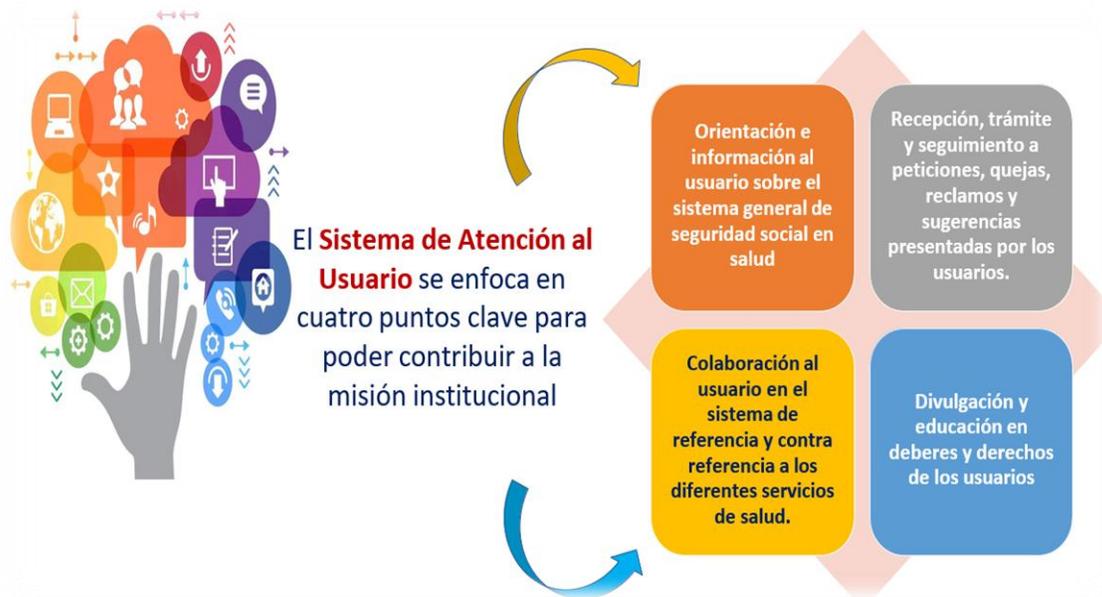
Profesional SIAU

MES DE FEBRERO 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 10 personas (1 coordinador, 9 trabajadoras sociales).

En este seguimiento del mes de febrero 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. ATENCIÓN 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
- 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 buzón 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 física, crecimiento y desarrollo.

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 Febrero de 2024 se realizaron las siguientes atenciones:

CENTROS	USUARIOS DEL CENTRO	USUARIOS SIAU	% USUARIOS
13 DE JUNIO CONS. EXT	7.360	385	5%
CIUDADELA CONS. EXT	4.797	366	8%
CIUDADELA URG	1.624	298	18%
COSTA HERMOSA	4.116	180	4%
LA ESPERANZA	1.545	174	11%
MANUELA BELTRAN	3.761	150	4%
EL PARQUE	2.491	183	7%
SALAMANCA	5.357	380	7%
VILLA ESTADIO	2.628	348	13%
CENTRAL CONS. EXT	607	311	51%
CENTRAL URG	1088	236	22%
TOTAL	35.374	3.011	9%



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 1068 encuestas distribuidas en todas las sedes, presento el siguiente comportamiento:

CENTROS DE SALUD	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO
13 DE JUNIO CONSULTA	10	58	2	0	0
CIUADADELA CONSULTA	3	90	4	0	0
CIUADADELA URG	16	73	8	0	0
COSTA HERMOSA	31	65	2	0	0
LA ESPERANZA	88	7	2	0	0
MANUELA BELTRAN	10	58	2	0	0
EL PARQUE	90	10	0	0	0
SALAMANCA	41	55	2	0	0
VILLA ESTADIO	72	26	0	0	0
LA CENTRAL URGENCIA	29	64	0	0	0
LA CENTRAL CONS EXT	33	65	0	0	0
TOTAL	423	571	22	0	0

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:



SEDE	ENCUESTADOS	SATISFECHOS	% SATISFACCIÓN
13 DE JUNIO CONSULTA	70	65	93%
13 DE JUNIO URGENC	80	0	0%
CIUADAELA CONSULTA	97	45	46%
CIUADAELA URG	97	93	96%
COSTA HERMOSA	98	0	0%
LA ESPERANZA	98	57	58%
MANUELA BELTRAN	70	65	93%
PARQUE	100	83	83%
SALAMANCA	98	19	19%
VILLA ESTADIO	98	71	72%
LA CENTRAL URGE	93	75	81%
LA CENTRAL CONS. EXT.	98	84	86%
TOTAL	1096	657	60%

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 Febrero 2024 se realizaron 1096 encuestas de satisfacción, obteniendo los siguientes resultados:



ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

CENTROS	PLANEADAS	REALIZADAS	CUMPLIMIENTO
13 DE JUNIO CONS. EXT	100	80	80%
13 DE JUNIO URGENC	100	80	80%
CIUDADELA CONS. EXT	97	97	100%
CIUDADELA URG	97	97	100%
COSTA HERMOSA	98	98	100%
LA ESPERANZA	97	97	100%
MANUELA BELTRAN	90	70	78%
EL PARQUE	100	100	100%
SALAMANCA	98	98	100%
VILLA ESTADIO	100	100	100%
LA CENTRAL URG.	93	93	100%
LA CENTRAL C.EXT.	100	100	100%
TOTAL	1170	1110	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 Febrero, en el gráfico se observa la calificación de 100. % obtenida en general, solo la sede de Manuela Beltrán obtuvo un 78%.

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.



CENTROS DE SALUD	ENCUESTADOS	SATISFECHOS	% SATISFACCIÓN
13 DE JUNIO CONSULTA	70	68	97%
13 DE JUNIO URGENC	80	80	100%
CIUADAELA CONSULTA	97	93	96%
CIUADAELA URG	97	89	92%
COSTA HERMOSA	98	96	98%
LA ESPERANZA	97	95	98%
MANUELA BELTRAN	70	68	97%
EL PARQUE	100	100	100%
SALAMANCA	98	96	98%
VILLA ESTADIO	98	98	100%
LA CENTRAL URGENCIA	93	93	100%
LA CENTRAL CONS EXT	98	98	100%
TOTAL	1096	1074	98%

2.4. Fidelización

SEDE	RESULTADOS				
	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	PROBABLEMENTE NO	DEFINITIVAMENTE NO	NS/NR
13 DE JUNIO CON.EXT.	65	5	0	0	0
13 DE JUNIO URGEN	80	0	0	0	0
CIUADAELA CON. EXT.	85	12	0	0	0
CIUADAELA URG	90	7	0	0	0
COSTA HERMOSA	98	0	0	0	0
LA ESPERANZA	97	0	0	0	0
MANUELA BELTRAN	65	5	0	0	0
EL PARQUE	100	0	0	0	0
SALAMANCA	98	0	0	0	0
VILLA ESTADIO	98	0	0	0	0
LA CENTRAL URG	93	0	0	0	0
LA CENTRALC.EXT.	98	0	0	0	0
TOTAL	1067	29	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 Febrero 2024, la ESE obtiene un 95% de personas



que definitivamente SI volverían a utilizar los servicios y se tiene un 5% que probablemente.

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 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	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
13 DE JUNIO	14	0	0	0	0	0
CIUDADELA	4	0	5	0	1	0
COSTA HERMOSA	3	0	0	0	0	0
MANUELA BELTRAN	1	0	0	0	0	0
SALAMANCA	6	0	0	0	0	1
VILLA ESTADIO	2	0	0	0	0	0
LA ESPERANZA	2	1	0	2	0	0
EL PARQUE	1	2	0	5	0	0
LA CENTRAL	2	0	0	0	0	0
TELEFONICA		0	0	0	0	0
CORREO INSTITUCIONAL		0	0	0	0	0
WEB		0	0	0	0	0
TOTAL	35	3	5	7	1	1



3.2. Canales de Recepción de PQRSD

MEDIO DE COLOCACIÓN	QUEJAS	SOLICITUD	RECLAMOS	PETICIONES	FELICITACIONES
BUZÓN	9	0	0	0	0
ESCRITO	25	0	0	0	0
VERBAL	9	2	5	2	0
TELEFÓNICA	0	0	0	0	0
WEB	0	0	0	0	0
TOTAL	43	2	5	2	0
					52

3.3. PQRSD Por EAPB

CENTROS	CAJACOPI	COOSALUD	MUTUAL SER	NUEVA EPS	FAMILIAR C/BIA	EPS SANITAS	NR/OTROS	TOTAL
13 DE JUNIO	2	1	6	3	0	2	0	14
CIUDELA METROP	2	2	2	4	0	0	0	10
COSTA HERMOSA	0	0	2	0	0	1	0	3
MANUELA BELTRÁN	0	0	1	0	0	0	0	1
SALAMANCA	0	0	2	4	0	1	0	7
VILLA ESTADIO	1	0	0	1	0	0	0	2
LA ESPERANZA	1	1	3	0	0	0	0	5
EL PARQUE	1	1	4	2	0	0	0	8
LA CENTRAL	1	0	0	1	0	0	0	2
TELEFONICA	0	0	0	0	0	0	0	0
WEB	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	8	5	20	15	0	4	0	52



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	32
Demora en la atención	1
Trato humanizado	1
Cuelgan las llamadas	4
MATERNITA	
No asigna cita	2
No entiende la información del usuario	2
No asigna cita cuando el usuario tiene cita por cardiovascular	1
INFRACTUSTURA	
No hay baño para damas	1
URGENCIAS	
Negligencia del funcionario	1
Atención humanizada	2
CONSULTA EXTERNA	
Demora en la atención profesional	2
Mala atención medica	1
Felicitaciones	1
LABORATORIO	
Negligencia en la entrega de resultados	1
TOTAL	52



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), 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 % 98 el cual se ve reflejado en la siguiente tabla:

CHARLAS EDUCATIVAS	REALIZADAS	PROYECTADAS	CUMPLIMIENTO
13 DE JUNIO	61	60	102%
CIUDADELA CONSULTA	8	8	100%
CIUDADELA URG	10	10	100%
COSTA HERMOSA	6	6	100%
LA ESPERANZA	10	10	100%
MANUELA BELTRAN	19	20	95%
EL PARQUE	8	8	100%
SALAMANCA	10	10	100%
VILLA ESTADIO	10	10	100%
LA CENTRAL CONS. EXT	13	15	87%
LA CENTRAL URGEN	11	12	92%
TOTAL	166	169	98%



5. REFERENCIA A LOS DIFERENTES ENTES DE SALUD.

5.1. Remisión a ICBF

IDENTIFICACIÓN	MOTIVO DE LA REMISIÓN
TI: 1042851664	INTENTO DE SUICIDIO
TI: 1043169238	PRESUNTO ABUSO SEXUAL
TI: 1052631793	PRESUNTO ABUSO SEXUAL
TI: 1043185824	PRESUNTO ABUSO SEXUAL
TI: 1194963691	PRESUNTO ABUSO SEXUAL
TI: 1043161467	VIOLENCIA FISICA
RC: 1142.193.003	NEGLIGENCIA FAMILIAR

5.2. Otros Casos

IDENTIFICACIÓN	MOTIVO DE LA REMISIÓN
CC: 3676048	NEGLIGENCIA Y ABANDONO
AS: 14071992	NEGLIGENCIA Y ABANDONO
CC: 32619944	NEGLIGENCIA Y ABANDONO
CC: 1042443194	VIOLENCIA BASADA EN GENERO
CC: 1002428753	VIOLENCIA BASADA EN GENERO
CC: 32761640	VIOLENCIA BASADA EN GENERO
CC: 45496390	VIOLENCIA BASADA EN GENERO
PT: 5814896	VIOLENCIA FISICA
CC: 55225848	VIOLENCIA FISICA
TI: 1043148918	VIOLENCIA FISICA
CC. 1221982770	TRASTORNO DEPRESIVO + EMB. 12.5 SEM
CC: 1140.869.191	TRASTORNO MENTAL INDETERMINADO + DIFICULTAD PARA MARCHA
CE: 27472247	POCA ADHERENCIA AL PROGRAMA MARTENIDAD SEGURA
A.N.V. No. 295 18 AÑOS	FICHA SOCIO ECONOMICA - VENEZOLANA
C. E. No. 27.651.396 24 AÑOS	FICHA SOCIO ECONOMICA - VENEZOLANA
C.E. No. 36.248.394 18 AÑOS	FICHA SOCIO ECONOMICA - VENEZOLANA
C.E. No. 31.545.687 19 AÑOS	FICHA SOCIO ECONOMICA - VENEZOLANA
C.E. No. 28.026.431 24 AÑOS	FICHA SOCIO ECONOMICA - VENEZOLANA
C.E. No. 26.927.856 26 AÑOS	FICHA SOCIO ECONOMICA - VENEZOLANA
C.E. No. 34.311.209 14 AÑOS	FICHA SOCIO ECONOMICA - VENEZOLANA
C.E. No. 26.112.291 28 AÑOS	FICHA SOCIO ECONOMICA - VENEZOLANA