



INFORME DE GESTIÓN

SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO

JANETH JIMENEZ PEÑA

Profesional SIAU

MES DE JUNIO 2024



INFORME DE GESTIÓN OFICINA SIAU JUNIO 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 junio 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
- 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 10 personas equipadas con las tecnologías y conocimiento para la asignación de citas de medicina general, odontología, Ruta, 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 junio de 2024 se realizaron las siguientes atenciones:

CENTROS	USUARIOS DEL CENTRO	USUARIOS SIAU	% USUARIOS
13 DE JUNIO	7.951	340	4%
CIUADAELA METROP.	8.223	735	9%
COSTA HERMOSA	6.063	270	4%
LA ESPERANZA	1.668	351	21%
MANUELA BELTRAN	3.600	182	5%
EL PARQUE	2.608	150	6%
SALAMANCA	6.788	420	6%
VILLA ESTADIO	2.632	350	13%
CENTRAL CONS. EXT	1.492	400	27%
CENTRAL URG	1725	404	23%
TOTAL	42.750	3.602	8%

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 1108 encuestas distribuidas en todas las sedes, presento el siguiente comportamiento:

SEDES	MUY BUENOS	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO	NS/NR
13 DE JUNIO CONSULTA	0	80	0	0	0	0
13 DE JUNIO URGENC	0	80	0	0	0	0
CIUDADELA CONSULTA	16	79	2	0	0	0
CIUDADELA URG	15	62	0	0	0	0
COSTA HERMOSA	41	59	0	0	0	0
ESPERANZA	0	40	50	0	0	0
MANUELA	50	25	3	12	8	0
PARQUE	88	10	2	0	0	0
SALAMANCA	44	55	1	0	0	0
VILLA ESTADIO	60	39	0	0	0	0
LA CENTRAL URGENCIA	37	57	0	0	0	0
LA CENTRAL CONS EXT	16	77	0	0	0	0
TOTAL	367	663	58	12	8	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.





SEDES	ENCUESTADOS	SATISFECHOS	% SATISFACCIÓN
13 DE JUNIO CONSULTA	80	80	100
13 DE JUNIO URGENC	80	80	100
CIUADAELA CONSULTA	97	95	98
CIUADAELA URG	77	77	100
COSTA HERMOSA	100	100	100
ESPERANZA	90	40	44
MANUELA	98	75	77
PARQUE	100	98	98
SALAMANCA	100	99	99
VILLA ESTADIO	99	99	100
LA CENTRAL URGENCIA	94	94	100
LA CENTRAL CONS EXT	93	93	100
TOTAL	1108	1030	98%

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 Junio 2024 se realizaron 1108 encuestas de satisfacción, obteniendo los siguientes resultados.

CENTROS	PLANEADAS	REALIZADAS	CUMPLIMIENTO
13 DE JUNIO CONS. EXT	100	100	80%
13 DE JUNIO URGENC	100	100	80%
CIUADDELA CONS. EXT	100	100	97%
CIUADDELA URG	100	100	97%
COSTA HERMOSA	100	100	100%
LA ESPERANZA	90	90	100%
MANUELA BELTRAN	97	97	93%
EL PARQUE	100	100	100%
SALAMANCA	100	100	100%
VILLA ESTADIO	100	100	100%
CENTRAL CONS. EXT	93	93	100%
CENTRAL URG	94	94	100%
TOTAL	1174	1121	95%





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	80	80	100
13 DE JUNIO URGENC	80	80	100
CIUDEDELA CONSULTA	97	95	98
CIUDEDELA URG	77	77	100
COSTA HERMOSA	100	100	100
ESPERANZA	90	40	44
MANUELA	98	75	77
PARQUE	100	98	98
SALAMANCA	100	99	99
VILLA ESTADIO	99	99	100
LA CENTRAL URGENCIA	94	94	100
LA CENTRAL CONS EXT	93	93	100
TOTAL	1108	1030	98%



Para el mes de junio, en el gráfico se observa 7 sedes con calificación de 100. %, una con 97%, y una más con 80%, 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.	80	0	0	0	0
13 DE JUNIO URGEN	80	0	0	0	0
CIUADAELA CON. EXT.	97	0	0	0	0
CIUADAELA URG	77	0	0	0	0
COSTA HERMOSA	100	0	0	0	0
LA ESPERANZA	90	0	0	0	0
MANUELA BELTRAN	94	4	0	0	0
EL PARQUE	98	2	0	0	0
SALAMANCA	98	2	0	0	0
VILLA ESTADIO	99	0	0	0	0
LA CENTRAL URG	94	0	0	0	0
LA CENTRALC.EXT.	93	0	0	0	0
TOTAL	1100	8	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 Junio 2024, la ESE obtiene un 98% de personas que definitivamente SI volverían a utilizar los servicios y se tiene un % que probablemente NO.

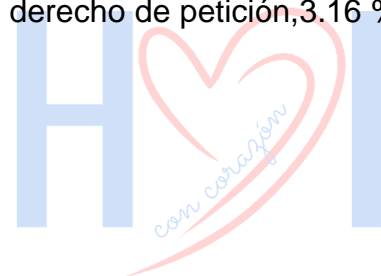
3. GESTION DE PQRS

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 Junio 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 Junio que corresponden a quejas con el 57,67. % y derecho de petición, 3.16 % respectivamente.





3.1. Tipo De PQRSD

SEDES	QUEJAS	SUGERENCIAS	RECLAMOS	PETICIONES	SOLICITUD	FELICITACIONES	
13 DE JUNIO	15	0	0	0	0	0	
CIUADELA	20	0	0	0	0	0	
COSTA HERMOSA	2	1	0	0	0	0	
MANUELA BELTRAN	8	0	0	0	0	0	
SALAMANCA	11	0	0	0	0	0	
VILLA ESTADIO	3	0	0	0	0	0	
LA ESPERANZA	4	0	0	0	0	0	
EL PARQUE	7	0	0	4	1	0	
LA CENTRAL	3	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	73	1	0	4	1	0	79

3.2. Canales de Recepción de PQRSD

MEDIO DE COLOCACIÓN	QUEJAS	SOLICITUDES	RECLAMOS	SUGERENCIAS	PETICIONES	FELICITACIONES	
BUZÓN	7	0	0	1	0	0	
ESCRITO	56	0	0	0	0	0	
VERBAL	10	1	0	0	4	0	
TELEFÓNICA	0	0	0	0	0	0	
WEB	0	0	0	0	0	0	
TOTAL	73	1	0	1	4	0	79



3.3. PQRSD Por EAPB

SEDES	CAJACOPI	COOSALUD	MUTUAL SER	NUEVA EPS	EPS SANITAS	FAMISANAR	NR/OTROS	TOTAL
13 DE JUNIO	1	3	2	3	5	1	0	15
CIUDADELA METROP	3	1	9	7	0	0	0	20
COSTA HERMOSA	1	0	1	1	0	0	0	3
MANUELA BELTRÁN	0	1	4	3	0	0	0	8
SALAMANCA	0	1	2	7	1	0	0	11
VILLA ESTADIO	2	0	0	1	0	0	0	3
LA ESPERANZA	1	2	1	0	0	0	0	4
EL PARQUE	2	1	1	7	1	0	0	12
LA CENRAL	0	0	1	2	0	0	0	0
TELEFONICA	0	0	0	0	0	0	0	0
WEB	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	10	9	21	31	7	1	0	79

3.3. 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 contestan el teléfono	20
No hay disponibilidad de citas	4
Mal agendamiento	13
No aparece en base de datos	6
MATERNITA	
No entiende la información dada por el usuario	4
Cuelga las llamadas	13
MATERNIDAD	
Atención oportuna	1
VIGILANCIA	
Atención humanizada	2
CONSULTA EXTERNA	
Demora en la atención	2
Falta de atención medica	1
ADMINISTRATIVO	
Falta fuente de agua	1
URGENCIAS	
Negligencia profesional	1
Conductor ambulancia maneja muy duro	1
CARDIOVASULAR	
No hay privacidad	1
	70





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	10	10	100%
13 DE JUNIO URGENC	10	10	100%
CIUADAELA CONSULTA	10	10	100%
CIUADAELA URG	10	10	100%
COSTA HERMOSA	10	12	83%
LA ESPERANZA	5	6	83%
MANUELA BELTRAN	8	10	80%
EL PARQUE	8	8	100%
SALAMANCA	12	12	100%
VILLA ESTADIO	12	12	100%
LA CENTRAL CONS. EXT	10	10	100%
LA CENTRAL URGEN	9	9	100%
TOTAL	114	119	96%

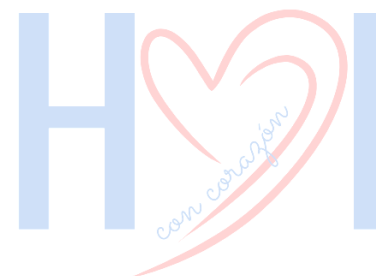


5. REFERENCIA A LOS DIFERENTES ENTES DE SALUD.

5.1. Remisión a ICBF

IDENTIFICACIÓN	MOTIVO DE LA REMISIÓN
PT 7994475	VIOLENCIA INTRAFAMILIAR
TI 1043133486	PRESUNTO ABUSO SEXUAL
PT 6564818	PRESUNTO ABUSO SEXUAL
TI 1043186212	NEGLIGENCIA Y ABANDONO
P.E 6.056.475	ACTO SEXUAL EN MENOR DE 14 AÑOS
R.C 1240.490.595	DESNUTRICIÓN AGUDA SEVERA
T.I 1043.166.822	PRESUNTO ABUSO SEXUAL EN MENOR DE 14 AÑOS CONSENTIDO
T.I.1046.156.852	PRESUNTO ABUSO SEXUAL EN MENOR DE 14 AÑOS CONSENTIDO
T.I 1143.451.584	ACTO SEXUAL EN MENOR DE 14 AÑOS
T.I. 1043.159.342	ACTO SEXUAL EN MENOR DE 14 AÑOS
MSI 3 AÑOS	ACTO SEXUAL EN MENOR DE 14 AÑOS VS.ITS
TI. 1065130360	ACOSO SEXUAL
TI. 1234892009	ACOSO SEXUAL

En esta tabla podemos observar que en el mes de mayo se remitieron 13 casos al ICBF.





5.2. Otros Caso

IDENTIFICACIÓN	MOTIVO DE LA REMISIÓN
C.E. No 23.757.403	ACTA DE COMPROMISO, POCA ADHERECIA LA PROGRMA MATERNIDAD SEGURA.
P.E. No.6.323.316	ACTA DE COMPROMISO, POCA ADHERECIA LA PROGRMA MATERNIDAD SEGURA.
MSI	ACTA DE COMPROMISO, POCA ADHERECIA LA PROGRMA MATERNIDAD SEGURA.
C.C. No.1007.574.370	ACTA DE COMPROMISO, POCA ADHERECIA LA PROGRMA MATERNIDAD SEGURA.
C.C. No.1004.299.23	ACTA DE COMPROMISO, POCA ADHERECIA LA PROGRMA MATERNIDAD SEGURA.
C.C. No.1131.071.375	ACTA DE COMPROMISO, POCA ADHERECIA LA PROGRMA MATERNIDAD SEGURA.
C.C. No.1043.167.330	ACTA DE COMPROMISO, POCA ADHERECIA LA PROGRMA MATERNIDAD SEGURA.
C.E No. 1128.124.450	ACTA DE COMPROMISO, POCA ADHERECIA LA PROGRMA MATERNIDAD SEGURA.
C.C No. 1143.124.560	FICHA SOCIOECONOMICA VENEZOLANA
C.E No. 37.441.130	FICHA SOCIOECONOMICA VENEZOLANA
C.E. No. 32.012.426	FICHA SOCIOECONOMICA VENEZOLANA



C.E. No. 30.830.231	FICHA SOCIOECONOMICA VENEZOLANA
C.E. No, 30.906.294	FICHA SOCIOECONOMICA VENEZOLANA
P.E. No.67.675.838.	FICHA SOCIOECONOMICA VENEZOLANA
MSI 16 AÑOS FICHA	FICHA SOCIOECONOMICA VENEZOLANA
C.E. No 31.526.901	FICHA SOCIOECONOMICA VENEZOLANA
C.E No. 12.697.198	FICHA SOCIOECONOMICA VENEZUELANA
C.E. No. 23.757.403	FICHA SOCIOECONOMICA VENEZOLANA
C.E. No. 26.878.226	FICHA SOCIOECONOMICA VENEZOLANA
RC No. 1240.490.595	RIEGO DE DESNUTRICIÓN
T.I No. 1043.155.260	ESQUIZOFRENIA Vs TRASTORNO DE ANSIEDAD DEPRESIVO
C.C. No. 44.160.001	TRASTORNO DEPRESIVO SEVERO
C.C. No. 1043.152.13	Trastorno depresivo
C.C. No. 1049.535.044	IDEAS SUICIDA
C.C. No. 31.505.091	VIOLENCIA DE GENERO
AS12155766 SIN IDENTIFICACION	NEGLIGENCIA (ABANDONO FAMILIAR)

En esta tabla podemos observar que en el mes de mayo se remitieron 26 casos a otras instituciones.

