



## **INFORME DE GESTIÓN**

### **SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO**

**JANETH JIMENEZ PEÑA**

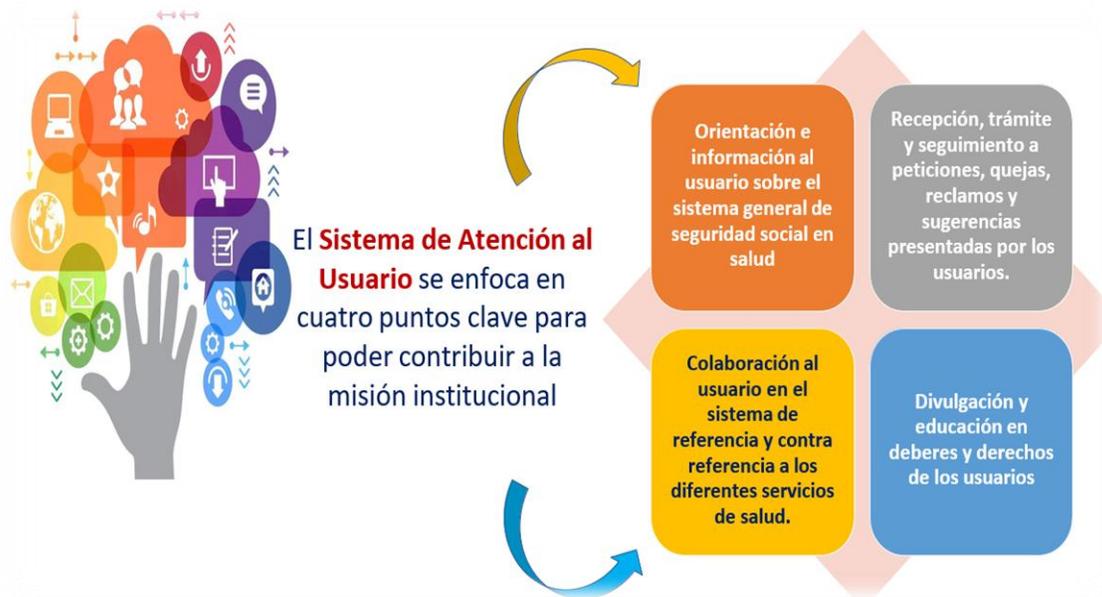
Profesional SIAU

**MES DE MARZO 2024**

## INFORME DE GESTIÓN OFICINA SIAU MARZO 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 marzo 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 ORIENTACIÓN 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 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 Marzo 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%
<b>TOTAL</b>	<b>35.374</b>	<b>3.011</b>	<b>9%</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 1181 encuestas distribuidas en todas las sedes, presento el siguiente comportamiento:

CENTROS DE SALUD	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO	NS/NR
13 DE JUNIO CONSULTA	0	70	0	0	0	0
13 DE JUNIO URGENC	0	70	0	0	0	0
CIUDADELA CONSULTA	2	95	0	0	0	0
CIUDADELA URG	40	50	7	0	0	0
COSTA HERMOSA	54	33	6	0	0	0
LA ESPERANZA	35	60	5	0	0	0
MANUELA BELTRAN	15	65	5	0	0	0
EL PARQUE	90	10	0	0	0	0
SALAMANCA	41	56	1	0	0	0
VILLA ESTADIO	72	26	0	0	0	0
LA CENTRAL URGENCIA	32	60	0	0	0	0
LA CENTRAL CONS EXT	32	54	0	0	0	0
GUADALUPE	65	30	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>478</b>	<b>679</b>	<b>24</b>	<b>0</b>	<b>0</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.

SEDE	ENCUESTADOS	SATISFECHOS	SATISFACCIÓN
13 DE JUNIO CONSULTA	70	0	-
13 DE JUNIO URGENC	70	70	100
CIUADAELA CONSULTA	97	72	74
CIUADAELA URG	97	67	69
COSTA HERMOSA	93	87	94
LA ESPERANZA	100	100	100
MANUELA BELTRAN	85	80	94
EL PARQUE	100	40	40
SALAMANCA	98	22	22
VILLA ESTADIO	98	71	72
LA CENTRAL URGE	92	79	86
LA CENTRAL CONS. EXT.	86	72	84
GUADALUPE	95	95	100
<b>TOTAL</b>	<b>1181</b>	<b>855</b>	<b>72</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 Marzo 2024 se realizaron 1181 encuestas de satisfacción, obteniendo los siguientes resultados.

### ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

CENTROS	PLANEADAS	REALIZADAS	CUMPLIMIENTO
13 DE JUNIO CONS. EXT	100	70	70%
13 DE JUNIO URGENC	100	70	70%
CIUDADELA CONS. EXT	97	97	100%
CIUDADELA URG	97	97	100%
COSTA HERMOSA	97	93	96%
LA ESPERANZA	100	100	100%
MANUELA BELTRAN	90	85	94%
EL PARQUE	100	100	100%
SALAMANCA	98	98	100%
VILLA ESTADIO	100	98	98%
LA CENTRAL URG.	93	92	99%
LA CENTRAL C.EXT.	100	86	86%
GUADALUPE	100	95	95%
<b>TOTAL</b>	<b>1272</b>	<b>1181</b>	<b>97%</b>

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	70	70	100%
13 DE JUNIO URGENC	70	70	100%
CIUADAELA CONSULTA	97	97	100%
CIUADAELA URG	97	90	93%
COSTA HERMOSA	93	87	94%
LA ESPERANZA	100	95	95%
MANUELA BELTRAN	85	80	94%
EL PARQUE	100	100	100%
SALAMANCA	98	97	99%
VILLA ESTADIO	98	98	100%
LA CENTRAL URGENCIA	92	92	100%
LA CENTRAL CONS EXT	86	86	100%
GUADALUPE	95	95	100%
<b>TOTAL</b>	<b>1181</b>	<b>1157</b>	<b>98%</b>

Para el mes de Marzo, en el gráfico se observa 8 sedes con calificación de 100. %, una con 99%, una con 95%, dos con 94% y una con 93% 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.	65	5	0	0	0
13 DE JUNIO URGEN	80	0	0	0	0
CIUDADELA CON. EXT.	85	12	0	0	0
CIUDADELA 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
<b>TOTAL</b>	<b>1067</b>	<b>29</b>	<b>0</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 Marzo 2024, la ESE obtiene un 97% de personas que definitivamente SI volverían a utilizar los servicios y se tiene un 3% 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) PQRSD presentadas en el mes de Marzo en la ESE en cada una de sus sedes.

De acuerdo al gráfico 3.1, el mayor porcentaje de PQRSD que se radicaron en el mes de marzo en corresponden a quejas con el 79.% de los casos, seguido de la petición, Queja, derecho de petición, sugerencia, solicitudes, felicitaciones con 21,0%, respectivamente

### 3.1. Tipo De PQRSD

CENTROS	QUEJAS	SOLICITUD	RECLAMOS	PETICIONES	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
13 DE JUNIO	3	0	0	0	0	0
CIUADADELA	2	0	1	0	0	0
COSTA HERMOSA	2	0	0	0	0	0
MANUELA BELTRAN	1	0	0	0	0	0
SALAMANCA	10	0	0	0	0	2
VILLA ESTADIO	2	0	0	0	0	0
LA ESPERANZA	1	1	0	1	0	0
EL PARQUE	1	1	0	2	0	0
LA CENTRAL	1	0	0	0	0	0
GUADALUPE	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
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

### 3.2. Canales de Recepción de PQRSD

MEDIO DE COLOCACIÓN	QUEJAS	SOLICITUD	RECLAMOS	PETICIONES	FELICITACIONES
BUZÓN	11	0	0	0	2
ESCRITO	8	0	1	0	0
VERBAL	5	0	0	4	0
TELEFÓNICA	0	0	0	0	0
WEB	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>2</b>
					<b>31</b>



### 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	2	0	3
CIUADAELA METROP	1	1	0	0	0	0	1	3
COSTA HERMOSA	1	0	0	1	0	0	0	2
MANUELA BELTRÁN	0	0	0	0	0	1	0	1
SALAMANCA	3	2	1	5	1	0	0	12
VILLA ESTADIO	0	0	0	2	0	0	0	2
LA ESPERANZA	1	1	0	0	0	1	0	3
EL PARQUE	3	0	1	0	0	0	0	4
LA CENTRAL	0	1	0	0	0	0	0	1
GUADALUPE	0	0	0	0	0	0	0	0
TELEFONICA	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>31</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°
No responden Call Center	6
Demora en la atención	1
Trato humanizado	3
Cuelgan las llamadas	1
MATERNITA	
No está en base de datos	2
No entiende la información del usuario	3
No hay disponibilidad	1
No asigna cita cuando el usuario tiene cita por cardiovascular	2
No contesta el teléfono	1
INFRACTUSTURA	
	0
URGENCIAS	
Atención humanizada	3
CONSULTA EXTERNA	
Demora en la atención	1
Atención oportuna	2
Citas prioritarias	3
Felicitaciones	2
LABORATORIO	
TOTAL	31



## 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	30	35	86%
CIUADDELA CONSULTA	15	15	100%
CIUADDELA URG	10	10	100%
COSTA HERMOSA	6	6	100%
LA ESPERANZA	10	10	100%
MANUELA BELTRAN	6	6	100%
EL PARQUE	8	8	100%
SALAMANCA	10	10	100%
VILLA ESTADIO	10	10	100%
LA CENTRAL CONS. EXT	10	10	100%
LA CENTRAL URGEN	10	10	100%
<b>TOTAL</b>	<b>125</b>	<b>130</b>	<b>96%</b>



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

### 5.1. Remisión a ICBF

CASOS ICBF	
IDENTIFICACION	MOTIVO DE REMISIÓN
TI1046705504	PRESUNTO ABUSO SEXUAL
TI1043160415	PRESUNTO ABUSO SEXUAL
TI1143440988	PRESUNTO ABUSO SEXUAL
TI1043454598	PRESUNTO ABUSO SEXUAL
TI1146536923	PRESUNTO ABUSO SEXUAL
PTT7908096	PRESUNTO ABUSO SEXUAL
TI1043160001	PRESUNTO ABUSO SEXUAL
TI1044641925	PRESUNTO ABUSO SEXUAL
RC1043201387	DESNUTRICIÓN
RC1042476713	DESNUTRICIÓN
RC104320137	DESNUTRICIÓN
RC1042476045	DESNUTRICIÓN
TI1028841385	INTENTO DE SUICIDIO
TI1143232219	INTENTO DE SUICIDIO
TI1143129916	CONSUMO Y ABUSO DE SPA
PPT6409570	SINDROME DE PANICO PSICOTICO
TI103168234	PRESUNTO ABUSO SEXUAL-CONSENTIDO PLANIFICACIÓN
TI1158463259	INICIO VIDA SEXUAL PRESUNTO ABUSO SEXUAL
TI33965978	MATRIMONIO INFANTIL ABANDONO
CC1043133179	VIOLENCIA DE GENERO
CC1002024449	EMB+IVU+VAGINOSIS NO SE REALIZO TRATAMIENTO ORDENADO POR MEDICO DE CONTROL PRENATAL
TI1043134029	PRESUNTO ABUSO SEXUAL -NOVIO
CC1044616176	ASESORIA IVE
CC1130267595	PRESUNTO ABUSO SEXUAL
PPT5218349	ASESORIA IVE
PPT6185932	PARTO/SIFILIS CONGENITA
TI1043179151	PRESUNTO ABUSO SEXUAL
CC1044605650	PRESUNTO ABUSO SEXUAL
CC1143266254	SPA:CONSUMO DE PASTILLAS DE ACIDO VALPROICO



## 5.2. Otros Caso

OTROS CASOS	
IDENTIFICACION	MOTIVO DE REMISIÓN
CC7450760	ABANDONO SOCIAL
TI1043183816	VIOLENCIA INTRAFAMILIAR