



## INFORME DE GESTIÓN

### SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO

**JANETH JIMENEZ PEÑA**

Profesional SIAU

**MES DE MAYO 2024**





## INFORME DE GESTIÓN OFICINA SIAU MAYO 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 mayo 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 mayo de 2024 se realizaron las siguientes atenciones:

CENTROS	USUARIOS DEL CENTRO	USUARIOS SIAU	% USUARIOS
13 DE JUNIO	7.851	340	4%
CIUDELA METROP.	7.909	563	7%
COSTA HERMOSA	4.396	200	5%
LA ESPERANZA	2.197	380	17%
MANUELA BELTRAN	3.781	204	5%
EL PARQUE	1.765	185	10%
SALAMANCA	6.843	385	6%
VILLA ESTADIO	2.629	349	13%
CENTRAL CONS. EXT	1.649	403	24%
CENTRAL URG	1.656	400	24%
<b>TOTAL</b>	<b>40.676</b>	<b>3.409</b>	<b>8%</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 1089 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	70	0	0	0	0
13 DE JUNIO URGENC	0	70	0	0	0	0
CIUDADELA CONSULTA	32	65	0	0	0	0
CIUDADELA URG	23	70	4	0	0	0
COSTA HERMOSA	20	71	2	1	0	2
ESPERANZA	45	45	0	0	0	0
MANUELA	15	65	5	0	0	0
PARQUE	98	0	2	0	0	0
SALAMANCA	43	57	0	0	0	0
VILLA ESTADIO	59	39	0	0	0	0
LA CENTRAL URGENCIA	40	53	0	0	0	0
LA CENTRAL CONS EXT	35	58	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>410</b>	<b>663</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</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	70	70	100
13 DE JUNIO URGENC	70	70	100
CIUDELA CONSULTA	97	97	100
CIUDELA URG	97	97	100
COSTA HERMOSA	96	91	94,8
ESPERANZA	90	90	100
MANUELA	85	80	94
PARQUE	100	98	98
SALAMANCA	100	100	100
VILLA ESTADIO	98	98	100
LA CENTRAL URGENCIA	93	93	100
LA CENTRAL CONS EXT	93	93	100
<b>TOTAL</b>	<b>1089</b>	<b>1077</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 Mayo 2024 se realizaron 1089 encuestas de satisfacción, obteniendo los siguientes resultados.

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	96	99%
LA ESPERANZA	96	90	94%
MANUELA BELTRAN	90	85	94%
EL PARQUE	100	100	100%
SALAMANCA	100	100	100%
VILLA ESTADIO	100	100	100%
CENTRAL CONS. EXT	97	93	96%
CENTRAL URG	97	93	96%
<b>TOTAL</b>	<b>1171</b>	<b>1091</b>	<b>93%</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	70	70	100
13 DE JUNIO URGENC	70	70	100
CIUADAELA CONSULTA	97	97	100
CIUADAELA URG	97	97	100
COSTA HERMOSA	96	91	94
ESPERANZA	90	90	100
MANUELA	85	80	94
PARQUE	100	98	98
SALAMANCA	100	100	100
VILLA ESTADIO	98	98	100
LA CENTRAL URGENCIA	93	93	100
LA CENTRAL CONS EXT	93	93	100
<b>TOTAL</b>	<b>1089</b>	<b>1077</b>	<b>98%</b>

Para el mes de Mayo, en el gráfico se observa 9 sedes con calificación de 100. %, dos con 98%, y dos más con 94%, 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.	70	0	0	0	0
13 DE JUNIO URGEN	70	0	0	0	0
CIUDELA CON. EXT.	97	0	0	0	0
CIUDELA URG	97	0	0	0	0
COSTA HERMOSA	96	0	0	0	0
LA ESPERANZA	90	0	0	0	0
MANUELA BELTRAN	85	0	0	0	0
EL PARQUE	98	2	0	0	0
SALAMANCA	99	1	0	0	0
VILLA ESTADIO	98	0	0	0	0
LA CENTRAL URG	93	0	0	0	0
LA CENTRALC.EXT.	93	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1086</b>	<b>3</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 Mayo 2024, la ESE obtiene un 98% de personas que definitivamente SI volverían a utilizar los servicios y se tiene un 2% 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 Mayo 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 mayo en corresponden a quejas con el 92,51.% y derecho de petición,7.49 % respectivamente.

#### 3.1. Tipo De PQRSD

SEDES	QUEJAS	SUGERENCIAS	RECLAMOS	PETICIONES	SOLICITUD	FELICITACIONES
13 DE JUNIO	17	0	0	0	0	0
CIUADADELA	53	0	0	0	0	0
COSTA HERMOSA	5	0	0	0	0	0
MANUELA BELTRAN	6	0	0	0	0	0
SALAMANCA	6	0	0	0	0	0
VILLA ESTADIO	2	0	0	0	0	0
LA ESPERANZA	1	0	0	0	0	0
EL PARQUE	6	0	0	7	0	0
LA CENTRAL	4	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>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



### 3.2. Canales de Recepción de PQRSD

MEDIO DE COLOCACIÓN	QUEJAS	SOLICITUDES	RECLAMOS	PETICIONES	FELICITACIONES
BUZÓN	8	0	0	0	0
ESCRITO	83	0		0	0
VERBAL	9		0	7	0
TELEFÓNICA	0	0	0	0	0
WEB	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>0</b>
					<b>107</b>

### 3.3. PQRSD Por EAPB

SEDES	CAJACOPI	COOSALUD	MUTUAL SER	NUEVA EPS	EPS SANITAS	FAMISANAR	NR/OTROS	TOTAL
13 DE JUNIO	5	2	6	4	0	0	0	17
CIUDADELA METROP	12	8	18	14	0	0	1	53
COSTA HERMOSA	0	2	1	2	0	0	0	5
MANUELA BELTRÁN	1	1	2	2	0	0	0	6
SALAMANCA	0	0	4	1	1	0	0	6
VILLA ESTADIO	1	0	0	1	0	0	0	2
LA ESPERANZA	0	1	0	0	0	0	0	1
EL PARQUE	3	1	5	4	0	0	0	13
LA CENRAL	1	1	0	0	0	1	1	4
TELEFONICA	0	0	0	0	0	0	0	0
WEB	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>16</b>	<b>36</b>	<b>28</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>107</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 contestan el teléfono	57
Se cae la llamada	12
Mal agendamiento	1
No hay disponibilidad de citas	2
Citas Prioritarias	7
MATERNITA	
No entiende la información dada por el usuario	5
Maternita no da cita porque tiene cita con hipertensión	3
Maternita no responde	6
No aparece en base de datos	6
AMBULANCIA	
Aire acondicionado fuera de servicio	2
ODONTOLOGIA	
No hay material de odontología	2
INFRASTRUCTURA	
Mal olor en el servicio de odontología	1
URGENCIAS	
Negligencia profesional	1
Conductor ambulancia maneja muy duro	1
PAPSIVI	
No entregan de medicamento por parte EPS	1
	<b>107</b>



## 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 % 94 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%
CIUADDELA CONSULTA	5	6	83%
CIUADDELA URG	6	6	100%
COSTA HERMOSA	7	7	100%
LA ESPERANZA	10	10	100%
MANUELA BELTRAN	6	6	100%
EL PARQUE	9	9	100%
SALAMANCA	8	8	100%
VILLA ESTADIO	5	5	100%
LA CENTRAL CONS. EXT	11	12	92%
LA CENTRAL URGEN	5	6	83%
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>95</b>	<b>94%</b>



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

### 5.1. Remisión a ICBF

IDENTIFICACIÓN	MOTIVO DE LA REMISIÓN
TI 1043131042	MALTRATO AL BEBE NO NACIDO
RC 1043.586.411	ACTO SEXUAL EN MENOR DE 14 AÑOS
RC 1143.487.235	ACTO SEXUAL EN MENOR DE 14 AÑOS
RC 1044.233.434	ACTO SEXUAL EN MENOR DE 14 AÑOS
T.I 1042.463.728	PRESUNTO ABUSO SEXUAL EN MENOR DE 14 AÑOS
T.I 1044.660.224	MALTRATO INFANTIL
TI. 1043136143	VIOLENCIA FISICA
PT 6083897	ABUSO SEXUAL

En esta tabla podemos observar que en el mes de mayo se remitieron 8 casos al ICBF.





## 5.2. Otros Caso

IDENTIFICACIÓN	MOTIVO DE LA REMISIÓN
C.E. No. 27.752.301	VIOLENCIA DE GENERO
c.c. No. 1143.154.707	VIOLENCIA DE GENERO
C.C. No.1140.401.147	ACTA DE COMPROMISO,POCA ADHERENCIA AL PROGRAMA MATERNIDAD SEGURA
T.I No. 1043.172.534	ACTA DE COMPROMISO,POCA ADHERENCIA AL PROGRAMA MATERNIDAD SEGURA
C.C No.1065.137.766	ACTA DE COMPROMISO,POCA ADHERENCIA AL PROGRAMA MATERNIDAD SEGURA
T.I. No 1043.136.352	ACTA DE COMPROMISO,POCA ADHERENCIA AL PROGRAMA MATERNIDAD SEGURA
C.C. No. 1007.219.631	ACTA DE COMPROMISO,POCA ADHERENCIA AL PROGRAMA MATERNIDAD SEGURA
C.C. No. 1043.586.411	ACTA DE COMPROMISO,POCA ADHERENCIA AL PROGRAMA MATERNIDAD SEGURA
C.C. No.1193.150.153	ACTA DE COMPROMISO,POCA ADHERENCIA AL PROGRAMA MATERNIDAD SEGURA
C.C. No. 1043.126.569	ACTA DE COMPROMISO,POCA ADHERENCIA AL PROGRAMA MATERNIDAD SEGURA
C.C. No. 1007.656.686	ACTA DE COMPROMISO,POCA ADHERENCIA AL PROGRAMA MATERNIDAD SEGURA
PPT. No. 6.853.189	FICHA SOCIO ECONOMICA -VENEZOLANA
C.E. No. 32.523.679	FICHA SOCIO ECONOMICA -VENEZOLANA
C.E. No.33.543.967	FICHA SOCIO ECONOMICA -VENEZOLANA
R,N No. 1213-4	FICHA SOCIO ECONOMICA -VENEZOLANA
C.C No. 1042.452.911	ASESORIA IVE
C.C No. 1129.568.010	ASESORIA IVE
RC No. 1043.492.883	TRASTORNO DEL COMPORTAMIENTO
C.C No. 1042.422.235	VIOLENCIA SEXUAL Vs. VIOLENCIA INFRAFAMILIAR
C.C. No. 9194122	NEGLIGENCIA



C.C.No. 1042440860	PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL CONFLICTO EL ROL SOCIAL
C.C.No. 1042448237	TRASTORNO MIXTO DE ANSIEDAD
CC.No.8673622	DEPRESION
CC.No .32712868	PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL CONFLICTO DEL ROL SOCIAL
CC.No. 36385970	TRASTORNO DE ANSIEDAD Y DEPRESION - HIPERTENSION
CC. No.19600270	PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL CONFLICTO DEL ROL SOCIAL
CC.No. 52690905	PROBLEMAS RALACIONADOS CON EL CONFLICTO DEL ROL SOCIAL
CC. No.32540079	HIPERTENSION
CC.No. 22532099	DEPRESION PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL CONFLICTO DEL ROL SOCIAL
RC No. 1043179437	TRASTORNO DEL DESARRROLLO DE LAS HABILIDADES ESCOLARES
CC. No. 27857879	PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL CONFLICTO DEL ROL SOCIAL-NEGLIGENCIA FAMILIAR
RC.No. 104247582	DESNUTRICION PROTEICOCALORICA
CC. No.1005187465	ABUSO SEXUAL- HISTORIAS PERSONALES DE TRAUMA PSICOLOGICO
RC.No: 1240494696	RIESGOS DE DESNUTRICION (PESO Y TALLA)
CC. No.1234891249	EMBARAZO CONFIRMADO (SIN CONTROLES PRENATAL)-PROBLEMAS DE FAMILIA
CC. 45536439	VIOLENCIA FISICA
CE 5190541	VIOLENCIA FISICA
PT 5818557	VIOLENCIA FISICA

En esta tabla podemos observar que en el mes de mayo se remitieron 38 casos a otras instituciones.

