

INFORME DE GESTIÓN SIAU I TRIMESTRE VIGENCIA 2024

La coordinación de Sistemas de información y Atención al usuario presenta informe de gestión de **PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES** correspondiente al I Trimestre del año 2024, así como de las actividades desarrolladas por la oficina encargada del manejo de la atención del usuario tales como: monitoreo de la satisfacción de los usuarios a través de encuestas de satisfacción, socialización de derechos y deberes, educación y asesorías a los usuarios.

1. GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Como proceso del SIAU, se desarrolla la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, haciendo uso de los formatos institucionales de registro cuya manifestación se recibe se tramite y se da solución.

El procedimiento de recepción y tramite de las PQRSF se realizada de la siguiente forma:

- 1) Diligenciamiento de formato FT-AU-001 V5 FORMATO PQRSF
- 2) Recepción de PQRSF y asignación de número de radicado en MATRIZ PQRSF
- 3) Validación de información emitida por el usuario
- 4) Direccionamiento de la PQRSF a Dirección Técnica del CACE o CACR
- 5) Asignación de responsable y envío de PQRSF para gestión por parte del director técnico de acuerdo al área involucrada
- 6) Recepción de respuesta formal por parte de Dirección Técnica
- 7) Remitir e informar la respuesta oficial al usuario
- 8) Cierre de PQRSF

De esta manera se realiza el procedimiento buscando el bienestar del usuario y mejorar la atención como E.S.E UNIVERSITARIA DEL ATLÁNTICO.

1.1. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES FORMALES ELEVADOS ANTE LA OFICINA DE SIAU I TRIMESTRE 2024

TIPO / MES	ENE	FEB	MAR	TOTAL
Petición	65	71	97	233
Queja	9	5	10	24
Reclamo	6	7	9	22
TOTAL	80	83	116	279

Tabla 1 Fuente: Oficina SIAU

En la Tabla 1 se presenta el consolidado de las manifestaciones radicadas en las 5 sedes de la E.S.E. UNIVERSITARIA DEL ATLÁNTICO (CACE ACA, CACE MENTAL, CACE PEDIATRICO, CACR SOLEDAD Y CACR SABANALARGA) correspondiente al primer trimestre del año 2024, donde se han recibido un total de doscientas setenta y nueve (**279**) manifestaciones por parte de los usuarios y/o familiares de estos.

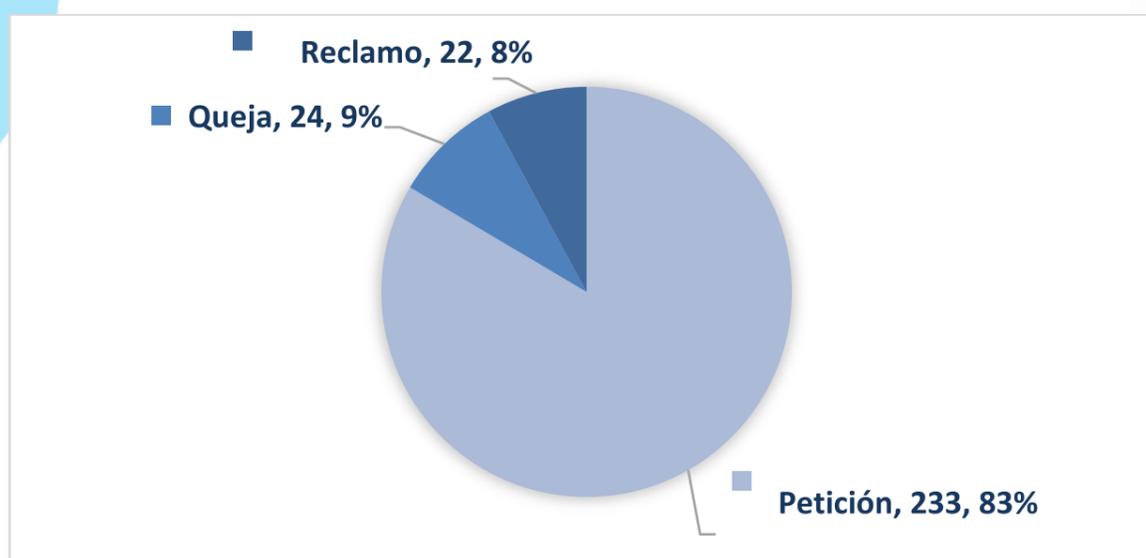


Gráfico 1 Fuente: Oficina SIAU

En el Gráfico anterior se puede evidenciar que el mayor número de manifestaciones interpuestas corresponden a Peticiones (**233**), Quejas (**24**) Reclamos (**22**). A cada una de las anteriores manifestaciones recibidas y radicadas por los usuarios se les realizó el trámite establecido según lo indicado en el Manual de Atención al Usuario.

1.2. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES POR SEDE I SEMESTRE 2024

SEDE / TIPO	Petición	Queja	Reclamo	TOTAL
CACE ACA	117	8	15	140
CACE MENTAL	50	2	2	54
CACE PEDIATRICO	22	3	4	29
CACR SABANALARGA	31	7	0	38
CACR SOLEDAD	13	4	1	18
TOTAL	233	24	22	279

Tabla 2 Fuente: Oficina SIAU

En la Tabla 2 se observa que el mayor número de manifestaciones radicadas corresponden al CACE ACA (**140**), CACE MENTAL (**54**), CACE PEDIATRICO (**29**), CACE SABANALARGA (**38**) y CACR SOLEDAD (**18**).

1.3. CANAL DE PRESENTACIÓN DE MANIFESTACIONES

CANAL DE PRESENTACIÓN	TOTAL
Centro de Atención (Presencial)	240
Correo Electrónico	39
TOTAL	279

Tabla 3 Fuente: Oficina SIAU

En la Tabla 3 se relacionan los canales de radicación utilizados por los usuarios para la presentación de manifestaciones, siendo por Escrito (Centro de Atención Presencial), correo electrónico, teléfono,

buzones y página web, donde se presentó mayor cantidad de radicados de forma escrita (Centro de Atención Presencial) con un total de **240** manifestaciones correspondientes a: 207 peticiones, 15 quejas y 18 reclamos; por medio de correo electrónico se recibieron con **39** manifestaciones correspondientes a: 26 peticiones, 9 quejas y 4 reclamos; para un total de **279** manifestaciones P.Q.R.S.F.

1.4. CONSOLIDADO P.Q.R.S.F. POR ASPECTO O TEMA PRINCIPAL

ASPECTO O TEMA PRINCIPAL	TOTAL
Certificado hospitalización	120
Historia clínica	99
Inconformidad atención	29
Tiempos de atención	10
Nacido vivo	7
Trato del personal	4
Solicitud resultado estudios	3
Corte cuenta SOAT	2
Seguridad	1
Ambiente físico	1
Confidencialidad de Historia Clínica	1
Asignación cita	1
Petición	1
TOTAL	279

Tabla 4 Fuente: Oficina SIAU

En la Tabla 3 se detallan los aspectos o temas casuales de las manifestaciones de siendo el principal aspecto los certificados de hospitalización corresponden al **43,01%**, solicitud de copias historia clínica con un **35,48%**, inconformidad con la atención un **10,39%**, inconformidad con los tiempos de atención **3,58%**, solicitudes de copias o corrección de nacidos vivos **2,51%**, relacionado al trato del personal **1,43%**, solicitud de resultados de estudios **1,08%** y un **2,51%** restante correspondiente a solicitudes de corte de cuenta SOAT, inconformidad con el ambiente físico o infraestructura, manejo de historia clínica, solicitud de asignación de citas y solicitud de remisión de pacientes.

1.5. ESTADO DE P.Q.R.S.F

TIPO / ESTADO	CERRADA	EN DESARROLLO	TOTAL
Petición	233	0	233
Queja	22	2	24
Reclamo	20	2	22
TOTAL	275	4	279

Tabla 5 Fuente: Oficina SIAU

La Tabla 5 nos muestra el estado actual de las manifestaciones recibidas durante el primer trimestre de la vigencia 2024; como resultado de la gestión realizada por la oficina de Atención al Usuario y las diferentes dependencias de la E.S.E. UNIVERSITARIA DEL ATLANTICO, se dio respuesta a **275**

manifestaciones correspondientes al **98,57%** y se encuentra en desarrollo **4** equivalentes al **1,43%** del total de PQRSF radicadas ante la ESE.

1.6. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE P.Q.R.S.F

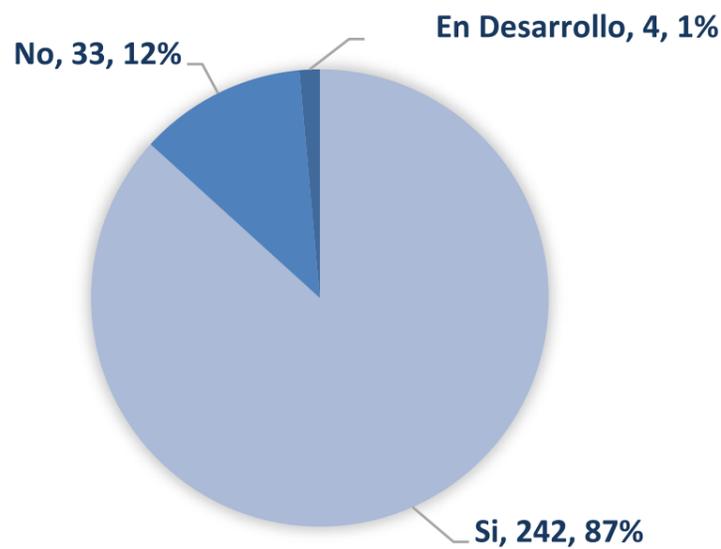


Gráfico 2 Fuente: Oficina SIAU

Se puede evidenciar en el gráfico anterior que la E.S.E. UNIVERSITARIA DEL ATLÁNTICO emitió respuesta a **242** manifestaciones de manera oportuna y **37** de manera extemporánea de las cuales a cierre del primer trimestre del 2024 se encuentran **33** cerradas y **4** en desarrollo.

Se detalla a continuación el total de manifestaciones en desarrollo por cada sede:

SEDE	TOTAL
CACE ACA	1
CACE PEDIATRICO	1
CACR SOLEDAD	2
TOTAL	4

Tabla 6 Fuente: Oficina SIAU

2. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

La satisfacción de los usuarios es considerada un indicador de calidad de resultado y puede definirse como el grado de cumplimiento por parte del Sistema de Salud respecto de las expectativas del usuario con relación a los servicios que éste ofrece.

Durante el primer trimestre del 2024, cada mes se realiza la aplicación de encuestas realizadas de manera presencial a los usuarios que utilizaron los servicios de la E.S.E UNIVERSITARIA DEL ATLÁNTICO.

A continuación, se presentan las gráficas donde son evaluados los criterios de satisfacción del primer trimestre, arrojando el porcentaje de satisfacción logrado de acuerdo con las encuestas aplicadas a los usuarios que utilizan los servicios de la E.S.E. UNIVERSITARIA DEL ATLÁNTICO:

2.1. PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVÉS DE LA IPS

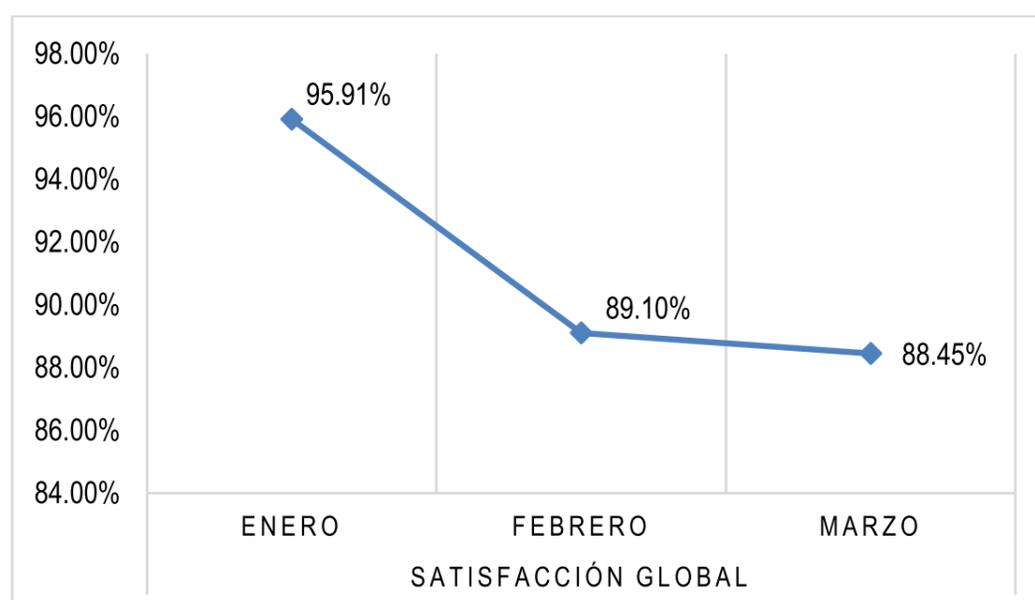


Gráfico 3 Fuente: Oficina SIAU

El Gráfico 3 nos muestra la proporción de satisfacción global respecto a los servicios de salud que utiliza los usuarios durante el primer trimestre del 2024, como se evidencia que en el mes de enero se inicia con una proporción de satisfacción del **96%**, en febrero con un **89%** y en marzo con un **88%**.

Se finaliza el primer trimestre con un porcentaje promedio de satisfacción del **91%**, solo durante el mes de enero se logró superar la meta del **90%** de satisfacción.

2.2. PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN: ¿RECOMENDARIA SU IPS A UN FAMILIAR O AMIGO?

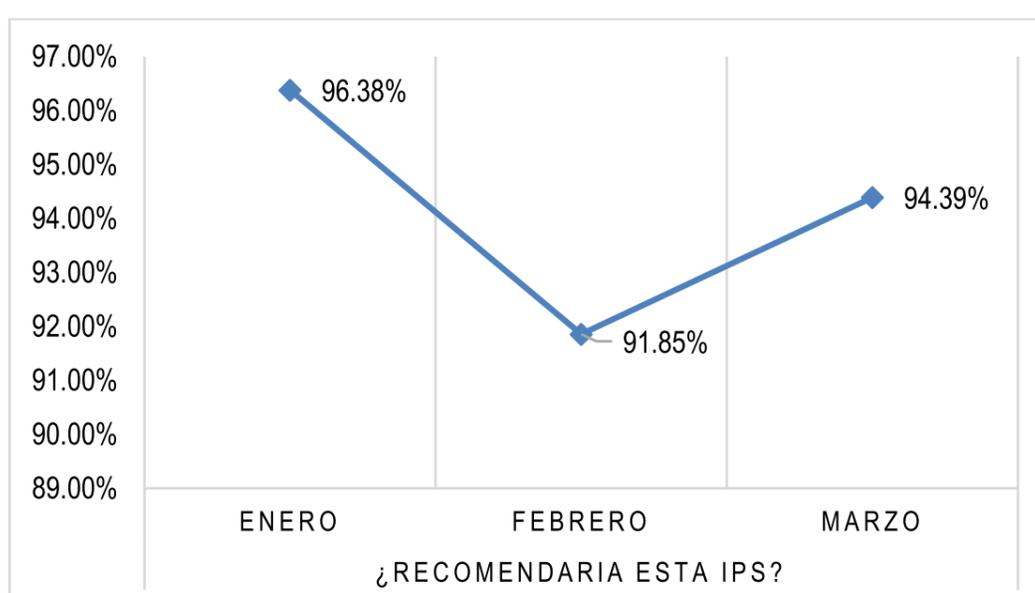


Gráfico 4 Fuente: Oficina SIAU

El Gráfico 4 nos muestra la proporción de usuarios que recomiendan la E.S.E UNIVERSITARIA DEL ATLÁNTICO durante el primer trimestre del 2024, iniciando el mes de enero con una proporción de un **96%**, en febrero con un **92%** y en marzo con un **94%**.

Se finaliza el primer trimestre con un porcentaje promedio de satisfacción del **94%**, se evidencia que se logró cumplir la meta establecida del **90%** de satisfacción.

2.3. PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN POR SEDE

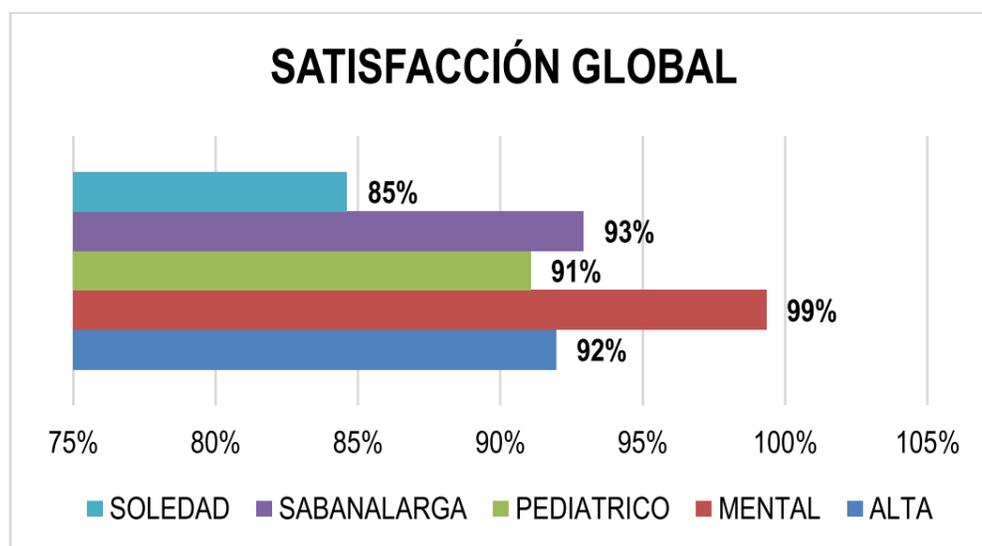


Gráfico 5 Fuente: Oficina SIAU

El grafico anterior nos muestra que la sede con mayor porcentaje de satisfacción es el CACE MENTAL con un **99%** de satisfacción cumpliendo con la meta de satisfacción del **95%**, continua el CACE SABANALARGA con un **93%** de satisfacción, CACE ACA con un **92%** de satisfacción, CACE PEDIATRICO con un **91%** y por último el CACR SOLEDAD con un **85%**.

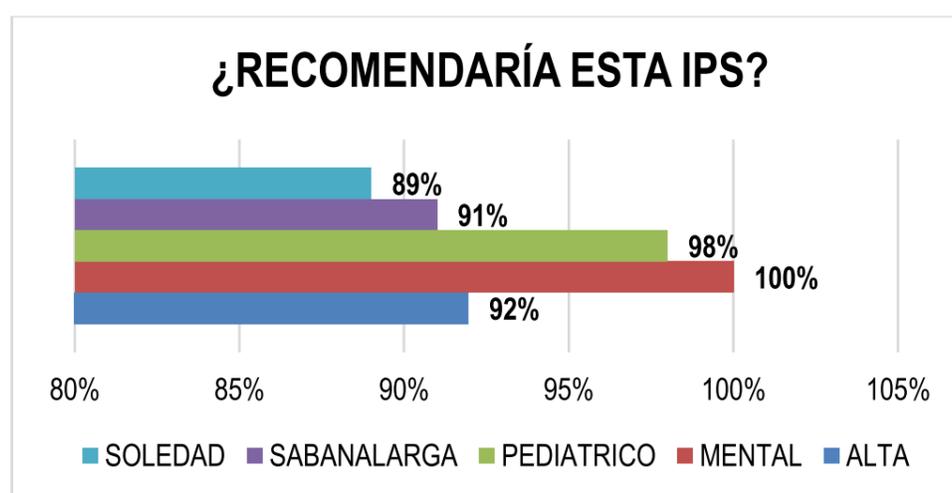


Gráfico 6 Fuente: Oficina SIAU

El grafico anterior nos muestra que la sede con mayor porcentaje de usuarios que recomendarías a familiares y amigos la IPSE es el CACE MENTAL con un **100%** de satisfacción, continua el CACE PEDIATRICO con un **98%** de satisfacción cumpliendo estos con la meta de satisfacción del **95%**, continua el CACE ACA con un **92%** de satisfacción, CACE SABANALARGA con un **91%** y por último el CACR SOLEDAD con un **89%**.

El formulario de encuestas de satisfacción aplicado a los usuarios de la E.S.E. UNIVERSITARIA DEL ATLÁNTICO, cuenta con campo de RECOMENDACIONES, posterior a su aplicación se realiza revisión de las recomendaciones manifestadas por los usuarios que no se encuentran satisfechos con la atención dejando resultado los siguientes aspectos a mejorar por sede:



CACE ACA:

- ✓ Tiempos de entrega en el material de osteosíntesis
- ✓ Atención a los pacientes y puntualidad
- ✓ Humanización por parte del talento humano
- ✓ Tiempos atención urología
- ✓ Calidad de elaboración de certificado de nacido vivo
- ✓ Entrega de resultados de estudios al egreso del paciente
- ✓ Fuente para tomar agua
- ✓ Atención personal de enfermería 6 Piso y UCI
- ✓ Explicación al momento de egreso: solicitud de citas de control, retiro de puntos, curaciones.

CACE MENTAL: Se evidencia una única recomendación en la sede correspondiente al servicio de alimentación ya que solicitan implementar el servicio de alimentación durante el tiempo de espera de traslado ya que por falta de convenio administrativo son remitidos por su EPS a otra IPS.

CACE PEDIATRICO:

- ✓ Tiempos de atención
- ✓ Infraestructura
- ✓ Adecuar habitaciones sin aire acondicionado
- ✓ Entretenimiento (Antena TV)
- ✓ Aseo en las habitaciones
- ✓ Cambio de sábanas

CACR SABANALARGA:

- ✓ Infraestructura (Humedad en las paredes)
- ✓ Alimentación (Temperatura y Presentación)
- ✓ Tiempos de atención en Triage (Urgencia)

CACR SOLEDAD:

- ✓ Amabilidad por parte del personal de enfermería
- ✓ Tiempos de atención por parte del personal médico
- ✓ Trato a los usuarios
- ✓ Entretenimiento (TV y Silla para acompañante)
- ✓ Tiempos de atención en Triage
- ✓ Comunicación por parte del personal médico sobre el estado actual del paciente.

3. SOCIALIZACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES A USUARIOS I TRIMESTRE 2024

Durante el primer trimestre del 2024 la oficina de Atención al Usuario realizó:

3.1. Actualización de folleto de derechos y deberes de los usuarios



MAYOR INFORMACIÓN SOBRE TUS DERECHOS Y DEBERES AQUÍ

DERECHOS Y DEBERES
una
e. s. e. | UNIVERSITARIA DEL ATLANTICO

DERECHOS

- A recibir un trato digno sin discriminación alguna.
- A una comunicación clara con el equipo de salud.
- Recibir atención integral y de calidad.
- Privacidad en el manejo de historia clínica.
- Que le informen dónde y cómo pueden presentar quejas o reclamos sobre la atención en salud prestada.

DEBERES

- Cuidar de su salud, la de su familiar y comunidad
- Cumplir con las recomendaciones de los profesionales de salud que lo atiendan.
- Tratar con respeto al personal de salud
- Cuidar y hacer uso racional de los recursos de la institución
- Brindar la información requerida para la atención médica y contribuir con los gastos de acuerdo con su capacidad económica

INFORMACIÓN DE CONTACTO

Número de teléfono
(57) 605 - 3319538 Ext. 3166

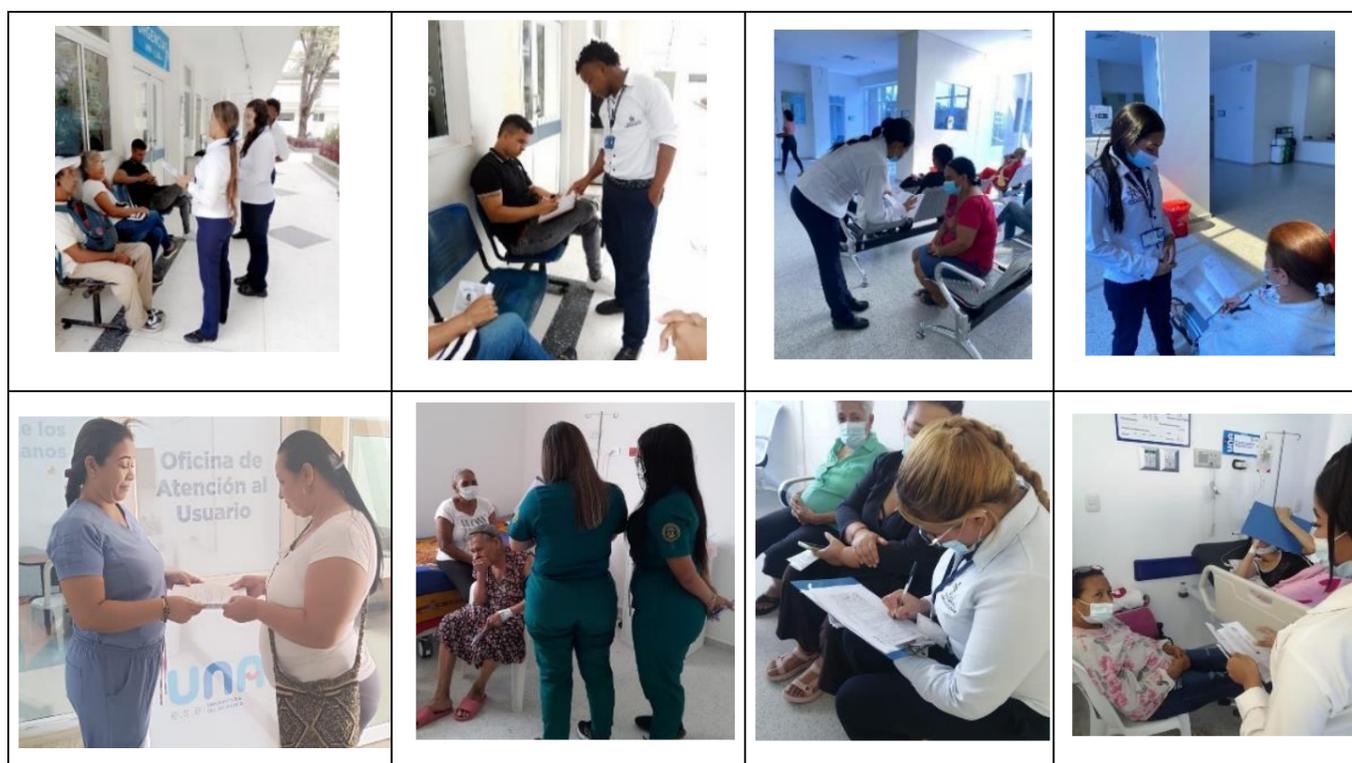
Dirección de correo electrónico
dir_atencionusuario@eseuniversitariadelatlantico.gov.co

Sitio web
www.esuniversitariadelatlantico.gov.co

TODOS SOMOS una

3.2. Socialización diaria de Derechos y Deberes a los usuarios, se detalla a continuación el total de la población a quien se realizó socialización la socialización de DyD y se anexa evidencia fotográfica de las mismas:

SEDE	I TRIMESTRE
ACA	502
MENTAL	270
PEDIATRICO	899
SABANALARGA	376
SOLEDAD	213
TOTAL	2260



3.3. Actualización de Derechos y Deberes en Página Web

<https://eseuniversitariadelatlantico.gov.co/derechos-y-deberes/>

DERECHOS DE LOS PACIENTES

- | | |
|---|---|
|  <p>A recibir un trato digno sin discriminación alguna.</p> |  <p>A la información total y completa sobre costos.</p> |
|  <p>A una comunicación clara con el equipo de salud.</p> |  <p>Recibir una segunda opinión médica si lo desea.</p> |
|  <p>Recibir atención integral y de calidad.</p> |  <p>Ser incluido en estudios de investigación científica, sólo si lo autoriza.</p> |
|  <p>Privacidad en el manejo de historia clínica.</p> |  <p>Recibir o rechazar apoyo espiritual o moral.</p> |
|  <p>Que le informen dónde y cómo pueden presentar quejas o reclamos sobre la atención en salud prestada.</p> |  <p>Obtener información clara y oportuna de su estado de salud.</p> |

DEBERES DE LOS PACIENTES

- | | |
|--|---|
|  <p>Cuidar de su salud, la de su familiar y comunidad.</p> |  <p>Cuidar y hacer uso racional de los recursos de la institución.</p> |
|  <p>Cumplir con las recomendaciones de los profesionales de salud que lo atiendan.</p> |  <p>Brindar la información requerida para la atención médica y contribuir con los gastos de acuerdo con su capacidad económica.</p> |
|  <p>Tratar con respeto al personal de salud.</p> | |

4. ACTIVIDADES REALIZADAS POR LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y RETROALIMENTACIÓN AL PESONAL

4.1. PARTICIPACIÓN EN INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN DE PERSONAL

El 12 de marzo del 2024 la oficina de Talento Humano inició el proceso de inducción y reinducción de personal que labora en la E.S.E. UNIVERSITARIA DEL ATLÁNTICO, la oficina de Atención al Usuario realizó asistencia a las sedes y realizó intervención abarcando temas como:

- ✓ Funciones de la Oficina de Atención al Usuario
- ✓ Socialización sobre el proceso de recepción de PQRSF
- ✓ Motivos de PQRSF por sedes
- ✓ Socialización de Derechos y Deberes
- ✓ Socialización de datos de contacto de la Oficina SIAU como números de teléfono y extensiones, ubicación física de las oficinas de SIAU en cada sede, correos electrónicos de la dirección de atención al usuario y de los referentes de cada sede
- ✓ Socialización sobre Política de Participación Social en Salud – PPSS



4.2. PARTICIPACIÓN EN COMITÉ DE ÉTICA

Se llevo a cabo la elaboración de los comités de ética donde se socializo con los directores técnicos y demás miembros del comité las PQRSF correspondientes al **IV TRIMESTRE** de la vigencia 2023.

Para la vigencia 2024 se llevaron a cabo comités donde se socializó las PQRSF del mes de enero y febrero, informe de satisfacción de los usuarios por sede y presentación de nuevo folleto de Derechos y Deberes para aprobación.



5. CARGUE SEGUIMIENTO DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD EN PISIS DE ANEXO PPS190SPPS VIGENCIA 2023 Y CARGUE EN PAGINA WEB DE INFORME DE EJECUCIÓN

PPS190SPPS Archivo PPS190SPPS20231231NI000901536799 - 2024-02-14 10:07:43 AM

Enviado a: gerencia@eseuniversitariadelatlantico.gov.co

Sres. ESE UNIVERSITARIA DEL ATLANTICO (NI 901536799)

Resultado del procesamiento del archivo: PPS190SPPS20231231NI000901536799

- Fecha y Hora de Recepción: 2024-02-14 10:00:35 AM
- Registros leídos: Control = 1, Detalle: 16
- Registro de control es correcto: SI
- Registros de detalle correctos: 16
- Registros de detalle con error: 0
- Registros de detalle con advertencias: 0
- Registros de detalle cargados: 16

Tipo de Registro	Enviados	Válidos	No válidos	Con Advertencias	Cargados
2 - Registro 2 de Seguimiento PPSS	16	16	0	0	16
TOTAL	16	16	0	0	16

El archivo se procesó y la información válida se cargó en el sistema (estado del archivo: CT)



https://eseuniversitariadelatlantico.gov.co/participa/#flipbook-df_20562/1/

6. CARGUE GT004– ALIANZA O ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Supersalud

La salud es de todos Minsalud

RVCC Datos Generales Validar Archivo Cargar Archivo Programación 901536799

Empresa Social Del Estado Universitaria Del Atlantico - 901536799

Cargar Archivos

Historial

Vigencia	Periodo
2023	80

Resultado Carga

Archivo: 9015367995802023GT004.xml.p7z
Estado de Envío: Cargado
Fecha: 01/03/2024 3:16:22 p. m.

Seleccionar Archivos

GT003	Seleccione el archivo...	Validar	GT004	9015367995802023GT004.xml	Validar
ST002	Seleccione el archivo...	Validar	ST006	Seleccione el archivo...	Validar



7. RECOMENDACIONES

- ✓ Dar cumplimiento a las respuestas de las PQRSF en los tiempos oportunos en los términos de respuesta establecidos en la Ley 1437 de 2011 y lo definido en la Circular Externa 0202315100000010-5 de 2023 emitida por la Superintendencia Nacional de Salud
- ✓ Sensibilizar y empoderar el concepto de atención al usuario, en lo relacionado con el tratamiento y gestión de la atención de las PQRSF, a los líderes de proceso y diferentes equipos de trabajo
- ✓ Mejorar tiempos de atención en el servicio de urgencias y especialidad urología
- ✓ Mejorar calidad de la atención por parte del personal de enfermería a través de charlas de humanización
- ✓ Compra de buzones de sugerencia e implementación de proceso de apertura en las 5 sedes

Atentamente,

SILVANA PANTOJA
ATENCIÓN AL USUARIO
E.S.E UNIVERSITARIA DEL ATLÁNTICO