



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SALUD



SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO INFORME DE GESTIÓN AÑO 2018

En el desarrollo de las actividades propias de la oficina del Servicio de Información y Atención al Usuario, se encuentran las siguientes actividades:

- Atención personalizada a los usuarios, garantizando oportuna canalización, solución y respuesta de las PQRS.
- Hacer uso de los formatos de registros de PQRS, para el mejoramiento continuo de los procesos de atención al usuario y participación ciudadana.
- Seguimiento a las PQRS, elaboración y análisis de encuestas de satisfacción de usuarios.
- Además atención a la población estudiantil, asignación de citas, informe mensual de cobertura, informe mensual de morbilidad.

Durante el primer trimestre de la vigencia en mención, se encuestaron 74 usuarios afiliados, con el ánimo de conocer su opinión acerca de los servicios recibidos en la atención por consulta de Medicina General, Enfermería y Laboratorio clínico, arrojando el siguiente resultado:

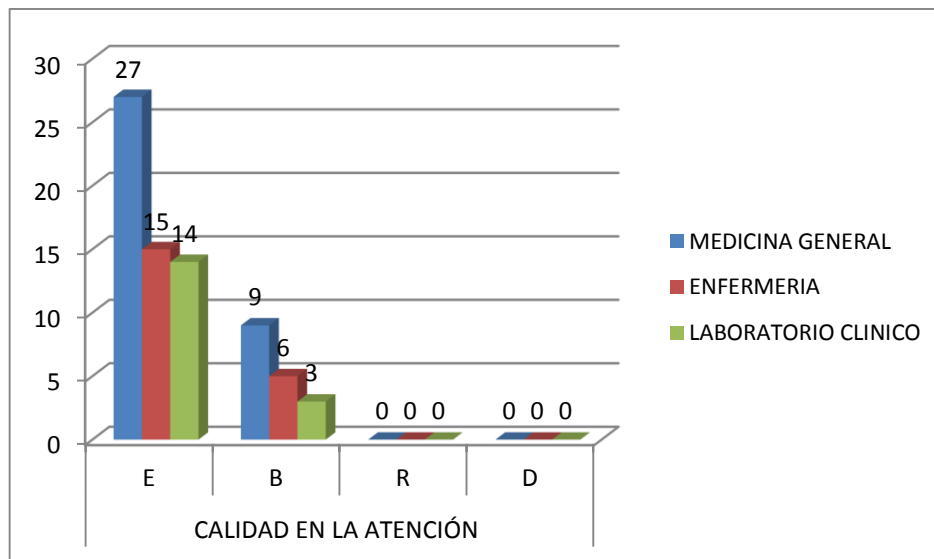
Tabla No. 1
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN UAES
PRIMER TRIMESTRE 2018

	CALIDAD EN LA ATENCIÓN				TIEMPO DE ESPERA				SATISFACCION GLOBAL	
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	SI	NO
MEDICINA GENERAL	27	9	0	0	21	15	1	0	37	0
ENFERMERIA	15	6	0	0	8	12	0	0	20	0
LABORATORIO CLINICO	14	3	0	0	6	11	0	0	17	0

Fuente: Encuestas de satisfacción, aplicadas a usuarios primer trimestre año 2018- oficina SIAU



Grafica No. 1
CALIDAD EN LA ATENCIÓN UAES
PRIMER TRIMESTRE AÑO 2018



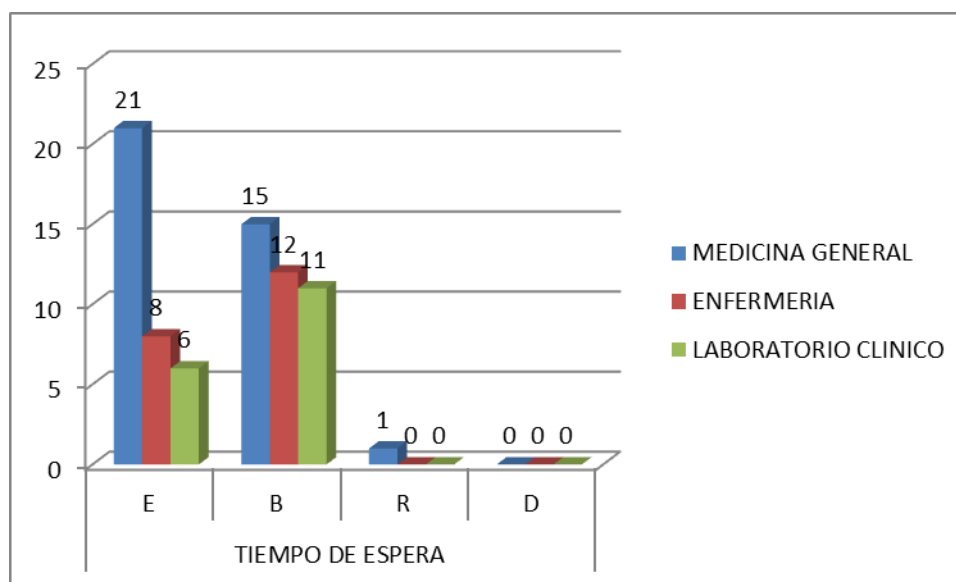
Fuente: Tabulación de encuestas de satisfacción aplicadas a Usuarios durante el primer trimestre del Año 2018-oficina SIAU- UAES.

De los 74 usuarios encuestados, referentes a la calidad en la atención del servicio recibido en la consulta por Medicina General, 27 respondieron EXCELENTE y 9 respondieron BUENA.

En el servicio de Enfermería Quince (15) manifestaron que la calidad en la atención es EXCELENTE y Seis (6) manifestaron BUENA.

En el Laboratorio Clínico Catorce (14) opinaron que la calidad en la atención es EXCELENTE y tres (3) BUENA.

Grafica No. 2
TIEMPO DE ESPERA UAES
PRIMER TRIMESTRE AÑO 2018



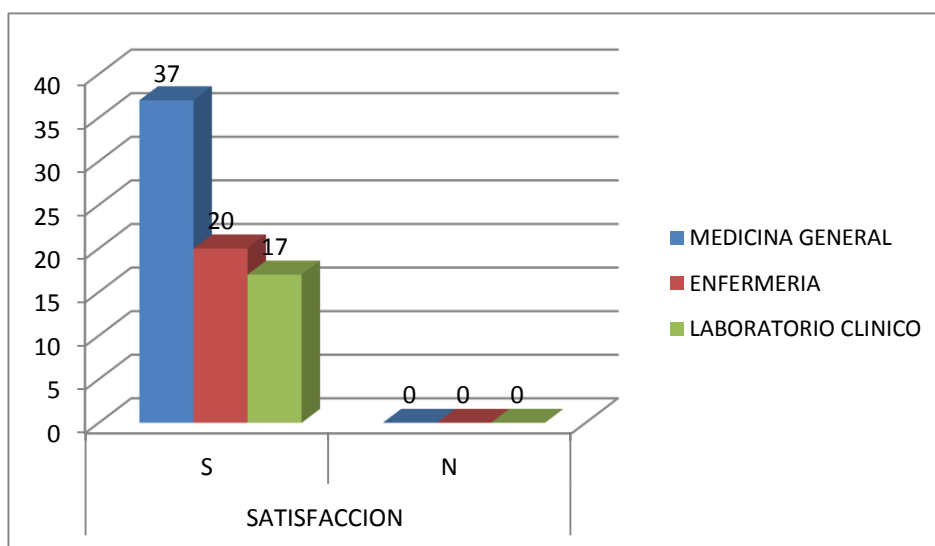
Fuente: Tabulación de encuestas de satisfacción aplicadas a Usuarios durante el primer trimestre del Año 2018-oficina SIAU.

Con relación al tiempo de espera de los 37 usuarios encuestados en el servicio de Medicina General, Veinte y Uno (21) manifestaron EXCELENTE, Quince (15) BUENO y Uno (1) REGULAR.

En el servicio de Enfermería, se encuestaron 20 usuarios de los cuales Ocho (8) manifestaron EXCELENTE y Doce (12) BUENO.

En el servicio de Laboratorio Clínico, Diez y Siete (17) encuestados, manifestaron que el tiempo de espera es EXCELENTE y Once (11) BUENO.

Grafica No. 3
SATISFACCIÓN DEL SERVICIO IPS
PRIMER TRIMESTRE AÑO 2018



Fuente: Tabulación de encuestas de satisfacción aplicadas a Usuarios durante el primer trimestre del Año 2018-oficina SIAU

Los 74 usuarios encuestados que fueron atendidos en los servicios de Medicina General, Enfermería y Laboratorio Clínico, manifestaron satisfacción con el servicio recibido.

De igual manera se recibieron, analizaron y gestionaron algunas sugerencias presentadas por los usuarios que utilizaron nuestros servicios.

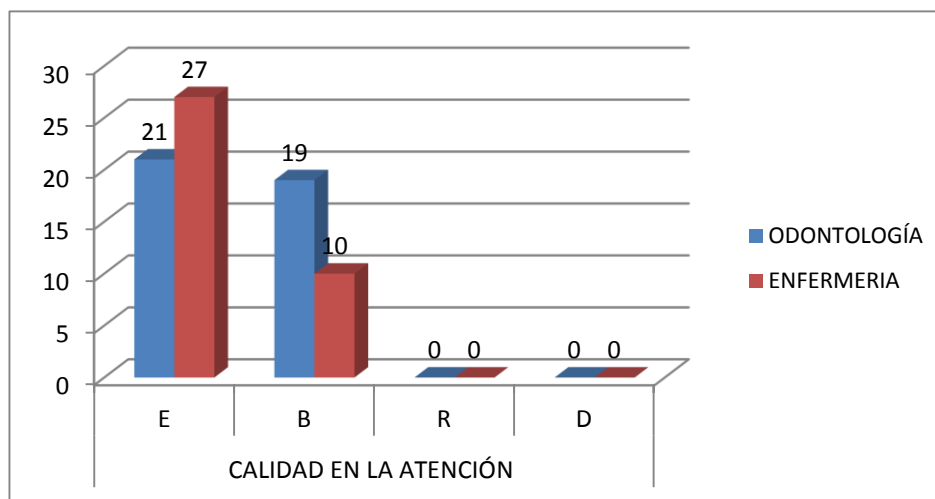
Tabla No. 2
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN IPS
SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2018

SERVICIOS	CALIDAD EN LA ATENCIÓN				TIEMPO DE ESPERA				SATISFACCIÓN GLOBAL	
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	Satisfecho	Insatisfecho
Odontología	21	19	0	0	17	22	1	0	38	2
Enfermería	27	10	0	0	16	21	0	0	36	1

Fuente: Encuestas de satisfacción, aplicadas a usuarios segundo trimestre año 2018- oficina SIAU

Se encuestaron 77 usuarios durante el segundo trimestre del año 2018, en los servicios de Enfermería y Odontología, quienes manifestaron su opinión acerca de la calidad en la atención recibida, en el tiempo de espera y la satisfacción global.

Grafica No. 4
CALIDAD DE LA ATENCIÓN
SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2018

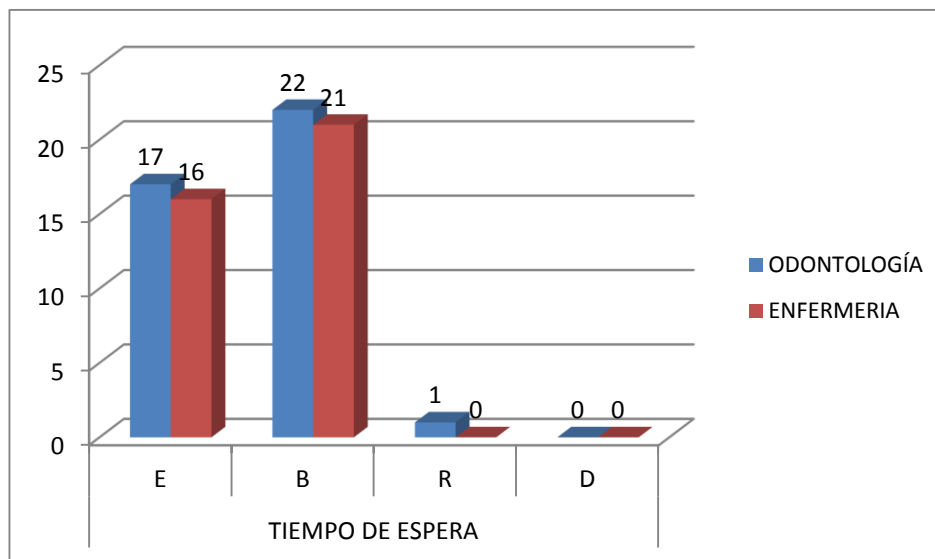


Fuente: Tabulación de encuestas de satisfacción aplicadas a Usuarios durante el segundo trimestre del Año 2018-Oficina SIAU

De los 77 usuarios encuestados para la calidad de la atención en el servicio de Odontología, Veinte y uno (21) manifestaron EXCELENTE y Diez y Nueve (19) BUENA.

En el servicio de Enfermería Veinte y Siete (27) usuarios, calificaron la calidad de la atención EXCELENTE y Diez (10) BUENA.

Grafica No. 5
TIEMPO DE ESPERA
SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2018

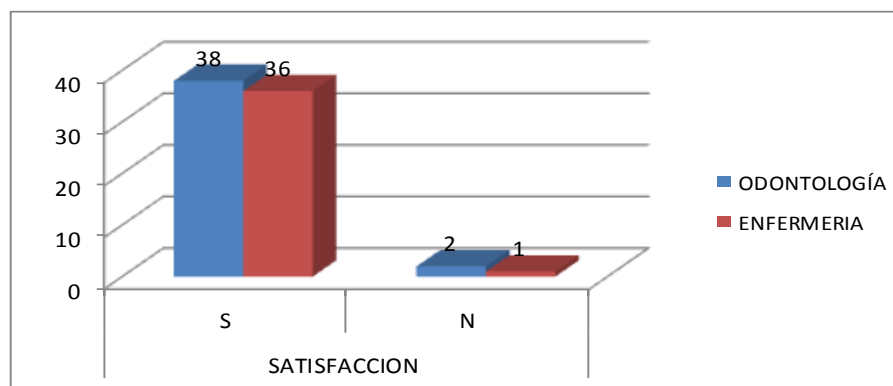


Fuente: Tabulación de encuestas de satisfacción aplicadas a Usuarios durante el segundo trimestre del Año 2018

En el servicio de Odontología Diez y Siete (17) usuarios, manifestaron EXCELENTE el tiempo de espera para la atención y Veinte y Dos (22) BUENA.

En el servicio de Enfermería Diez y Seis (16) usuarios manifestaron EXCELENTE y Veinte y Uno (21) BUENA.

Grafica No. 6
SATISFACCIÓN DEL SERVICIO UAES
SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2018





UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SALUD



Con respecto a la satisfacción del servicio, los Setenta y Siete (77) Usuarios, encuestados en el segundo trimestre (74) manifestaron satisfacción y tres (3) manifestaron insatisfacción.

Se presentó una Felicitación por el buen servicio recibido en el servicio de Enfermería.

Las insatisfacciones fueron analizadas y gestionadas ante las áreas competentes.

Tabla No. 3
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN
SERVICIO PRESTADO POR EL OPERADOR LOGISTICO
TERCER TRIMESTRE AÑO 2018

Se encuestaron 50 usuarios acerca de la calidad en la atención, el tiempo de espera y la satisfacción en la oportunidad en la entrega de medicamentos, nos respondieron de la siguiente forma:

VIAL MEDICAL	CALIDAD EN EL SERVICIO RECIBIDO			TIEMPO DE ESPERA			SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO	
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	SATISFECHO	INSATISFECHO
	4	35	3	3	35	8	33	17

CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO

De los usuarios encuestados cuatro (4) manifestaron que la calidad en el servicio es excelente, Treinta y cinco (35) manifestaron que es buena y tres (3) regular.

TIEMPO DE ESPERA

En el tiempo de espera tres (3) usuarios lo consideraron excelente, treinta y cinco (35) bueno, 8 dicen regular.

SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO RECIBIDO

En lo referente, a la satisfacción global del servicio treinta y tres usuarios manifestaron satisfacción y Diez y Siete (17) insatisfacción.



Tabla No. 4
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN UAES
CUARTO TRIMESTRE AÑO 2018

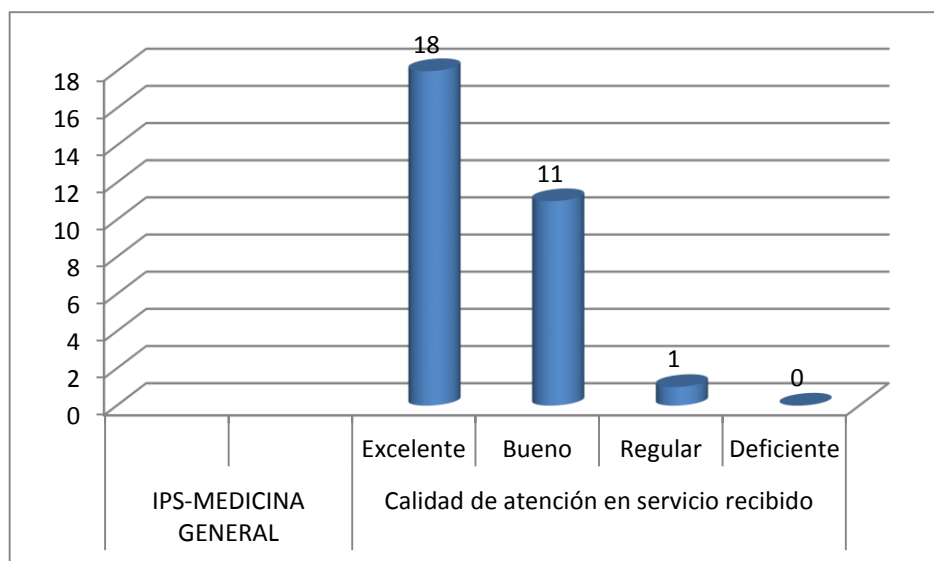
En el cuarto trimestre, encuestamos usuarios que recibieron atención en el servicio de Medicina General y en el área de Autorizaciones de servicios.

	CALIDAD EN EL SERVICIO				TIEMPO DE ESPERA				SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO	
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	SATISFECHO	INSATISFECHO
AUTORIZACIONES	10	9	3	0	6	13	3	0	19	3
MEDICINA GENERAL	18	11	1	0	6	22	1	1	29	1

Fuente: Encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios que recibieron sus servicios de Medicina General y Autorizaciones – Cuarto Trimestre Año 2018- Oficina SIAU.

En total se encuestaron 52 usuarios que recibieron servicios de Medicina General y Autorizaciones de Servicios. Con relación a la calidad en el servicio recibido en Medicina General, obtuvimos los siguientes resultados:

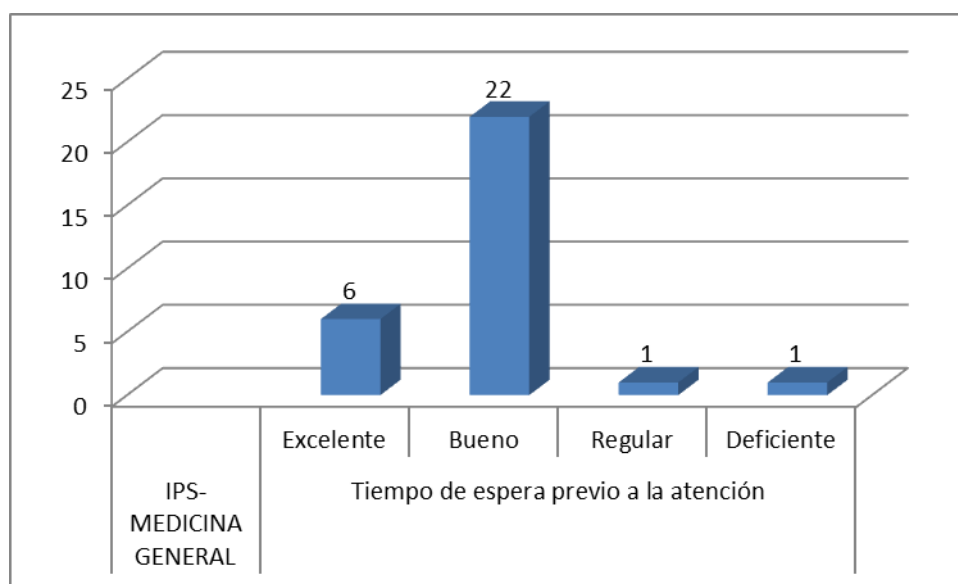
Grafica No. 7
CALIDAD DEL SERVICIO
CUARTO TRIMESTRE AÑO 2018



Fuente: Tabulación de encuestas realizadas en el cuarto trimestre a usuarios que recibieron los servicios de Medicina General y Autorizaciones. – Oficina SIAU.

Se puede observar que en cuanto a la calidad en el servicio recibido Diez y Ocho (18) usuarios manifestaron EXCELENTE, Once (11) BUENO y Uno (1) REGULAR.

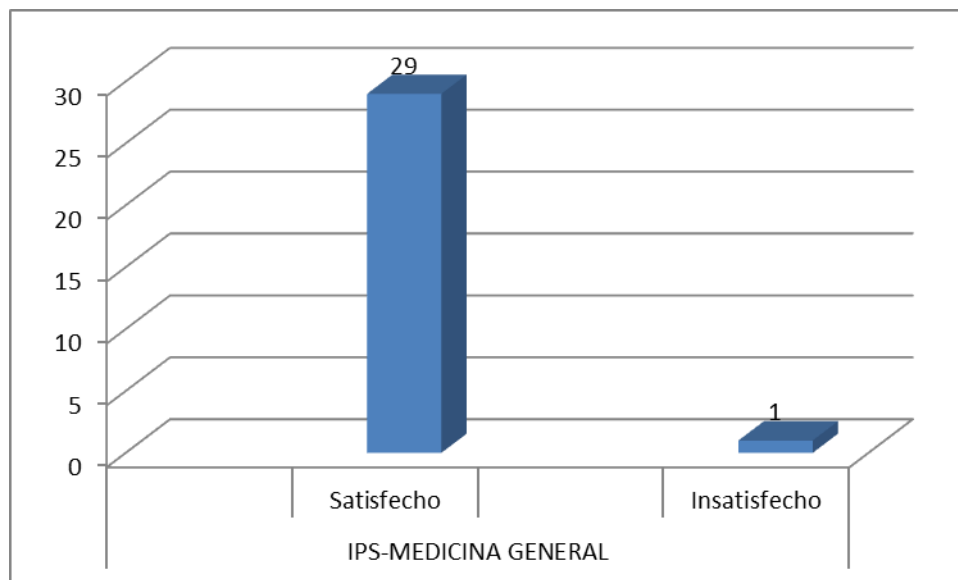
Grafica No. 8
TIEMPO DE ESPERA
CUARTO TRIMESTRE AÑO 2018



Fuente: Tabulación de encuestas realizadas en el cuarto trimestre a usuarios que utilizaron el área de autorizaciones –Oficina SIAU.

En referencia al Tiempo de Espera seis (6) usuarios manifestaron EXCELENTE, Veinte y Dos (22) BUENO, Uno (1) REGULAR y Uno (1) DEFICIENTE.

Grafica No. 9
SATISFACCION GLOBAL DEL SERVICIO
CUARTO TRIMESTRE AÑO 2018

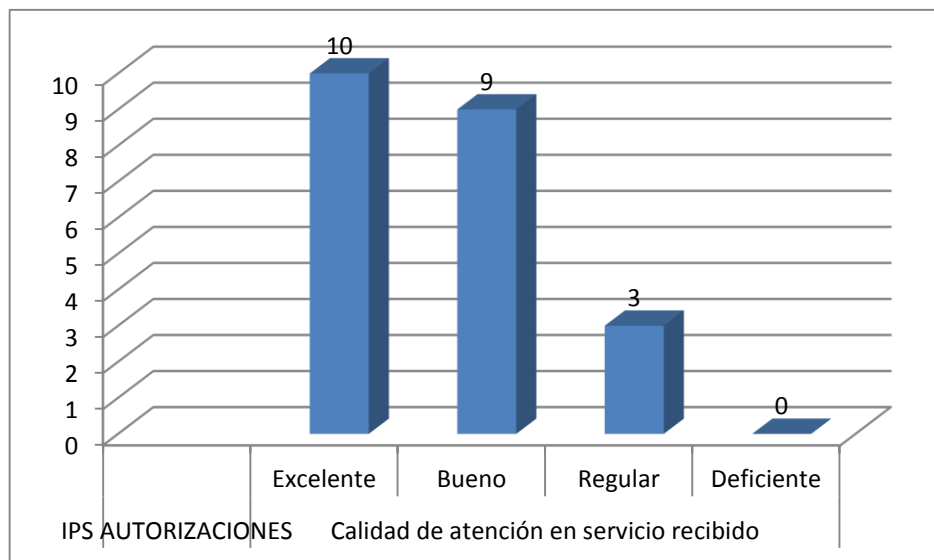


Fuente: Datos obtenidos de las encuestas realizadas por la oficina del SIAU

Se encuestaron 30 usuarios de los cuales veinte y nueve (29) manifestaron satisfacción con el servicio recibido y uno (1) insatisfacción.

La insatisfacción fue aclarada con el usuario, socializándole la guía de atención de acuerdo con el reclamo presentado.

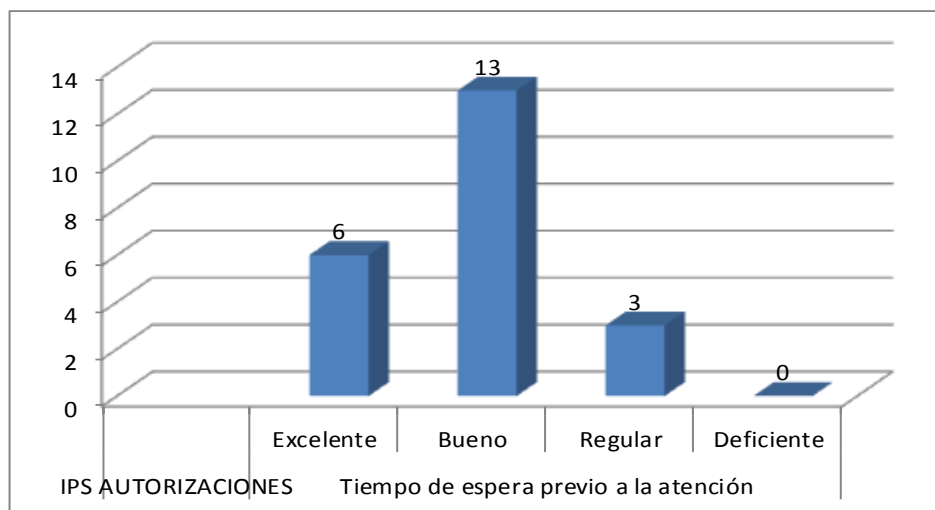
Grafica No. 10
CALIDAD DE LA ATENCIÓN AUTORIZACIONES
CUARTO TRIMESTRE AÑO 2018



Fuente: Datos obtenidos de las encuestas realizadas por la oficina del SIAU

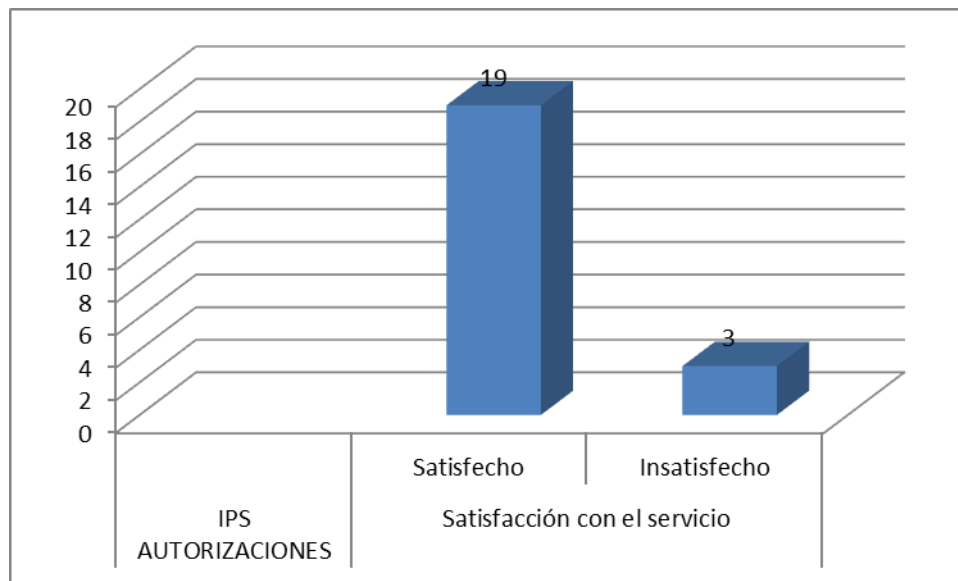
Con relación a la calidad del servicio en autorizaciones Diez (10) usuarios respondieron Excelente Nueve (9) Bueno y Tres (3) Regular.

Grafica No. 11
TIEMPO DE ESPERA
CUARTO TRIMESTRE AÑO 2018



Con relación al tiempo de espera en el servicio de autorizaciones, Seis (6) usuarios respondieron Excelente, Trece (13) Bueno y Tres (3) Regular.

Grafica No. 11
SATISFACCION CON EL SERVICIO DE AUTORIZACIONES
CUARTO TRIMESTRE AÑO 2018



Fuente: Datos obtenidos de las encuestas realizadas por la oficina del SIAU.

De los usuarios encuestados en el servicio de autorizaciones, Diez y Nueve (19) manifestaron satisfacción y tres (3) insatisfacción.

Las insatisfacciones presentadas fueron gestionadas y resueltas con los usuarios y personal competente.



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SALUD

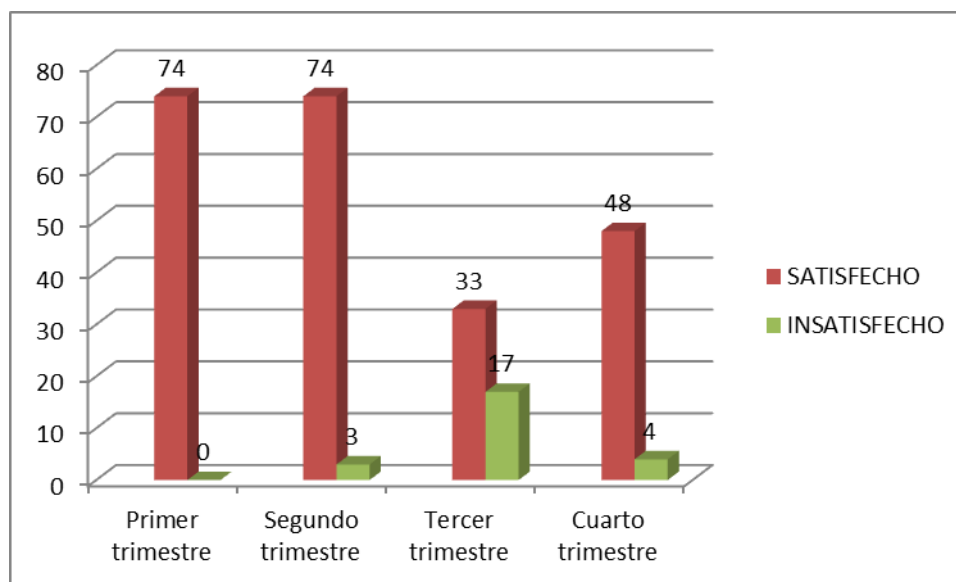


Tabla No. 1
CONSOLIDADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN
AÑO 2018

SATISFACCION GLOBAL 2018	SATISFECHO	INSATISFECHO
Primer trimestre	74	0
Segundo trimestre	74	3
Tercer trimestre	33	17
Cuarto trimestre	48	4

Fuente: Encuestas de satisfacción, aplicadas a usuarios -año 2018- oficina SIAU

Grafica No. 1
CONSOLIDADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN
AÑO 2018



Fuente: Tabulación de encuestas de satisfacción, aplicadas a usuarios año 2018-Oficina SIAU





UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SALUD



ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL

Se aplicaron 253 encuestas a usuarios, que utilizaron los diferentes servicios, arrojándonos una satisfacción total del 90.51% e insatisfacción del 9.49%, lo que nos refleja que 229 usuarios, se sintieron satisfechos y 24 insatisfechos con el servicio u atención recibida, por lo que se han tomado los correctivos pertinentes para resolver la insatisfacción.

IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR		
Nombre o denominación		Satisfacción Global
Objetivo del Indicador		identificar el nivel de satisfacción de los afiliados
Responsable		Líder del proceso
Pertinencia del Indicador frente al proceso		Permite conocer el nivel de satisfacción de los afiliados con los servicios y trato recibido por parte de la UAES y de las instituciones prestadoras de servicios de salud.
Responsable de la medición y análisis		Auditor de calidad
INDICADOR		
Tipo de Indicador	Frecuencia o Periodicidad de Medición y Análisis	Unidad de Medida
Efectividad	Trimestral	Porcentaje %
FORMULA		
$\frac{\text{NUMERO TOTAL DE AFILIADOS QUE ESTAN SATISFECHOS CON LOS SERVICIOS RECIBIDOS}}{\text{NUMERO TOTAL DE AFILIADOS ENCUESTADOS}} * 100$		
FUENTE QUE ORIGINA LA INFORMACIÓN		
Numerador		Denominador
Afiliados satisfechos con el servicio recibido		Afiliados encuestados

$$\frac{\text{Número total de afiliados satisfechos con los servicios: } 229}{\text{Número total de afiliados encuestados: } 253} \times 100 = 90.51\%$$





UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SALUD



PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)

Se recibieron en nuestras oficinas las siguientes PQRS, durante el año 2018:

7 Quejas

1 petición

2 reclamos

PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS
1	7	2

Todas las quejas, peticiones y reclamos, fueron resueltos en los tiempos establecidos, dando cumplimiento al procedimiento institucional y normatividad vigente.

SERVICIO PARA ESTUDIANTES:

Con relación al servicio a los estudiantes, se atendieron 2.379 para consulta de medicina general y odontología, se organizó un conversatorio sobre Salud Sexual y reproductiva en el centro de convenciones para toda la población estudiantil, se atendieron 16 nuevas estudiantes en orientación para planificación familiar.

Se entregaron a la oficina de Bienestar Universitario, informes mensuales correspondientes a la vigencia 2018, como son:

- RIPS Medicina y Odontología
- Morbilidad
- Cobertura Mensual
- Encuestas de satisfacción

CECILIA CHICA
RESPONSABLE OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO- UAES

