

INFORME SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2019

El informe para el segundo trimestre del 2019 contempla las actividades realizadas por la oficina del SIAU de la UAES como son:

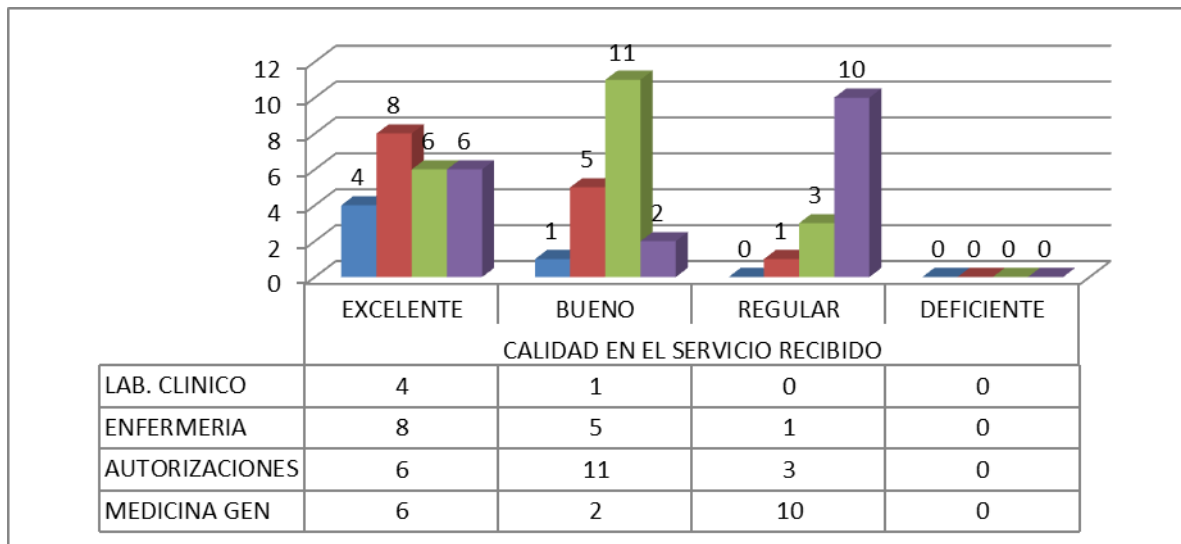
- Encuestas de satisfacción.
- Atención personalizada a los usuarios afiliados a la UAES
- Atención personalizada a los estudiantes de la universidad
- Entrega de citas médicas y odontológicas a los estudiantes
- Capacitación a los funcionarios de la UAES

1. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN:

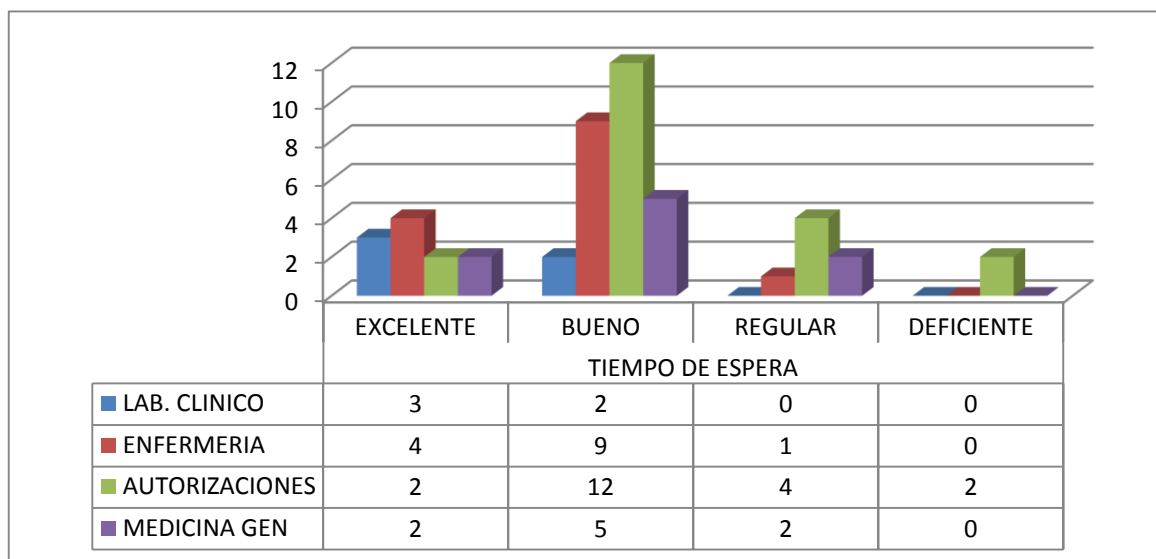
En el segundo trimestre del año 2019 realizamos 84 encuestas distribuidas así:

Se aplicaron 48 encuestas de satisfacción a usuarios que utilizaron los servicios de la IPS en: Laboratorio Clínico, Medicina General, Enfermería y autorizaciones, obteniéndose el siguiente resultado como lo indica la siguiente tabla:

IPS-UAES	CALIDAD EN EL SERVICIO RECIBIDO				TIEMPO DE ESPERA				SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO	
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	SATISFECHO	INSATISFECHO
LAB. CLINICO	4	1	0	0	3	2	0	0	5	0
ENFERMERIA	8	5	1	0	4	9	1	0	14	0
AUTORIZACIONES	6	11	3	0	2	12	4	2	18	2
MEDICINA GEN	6	2	10	0	2	5	2	0	9	0

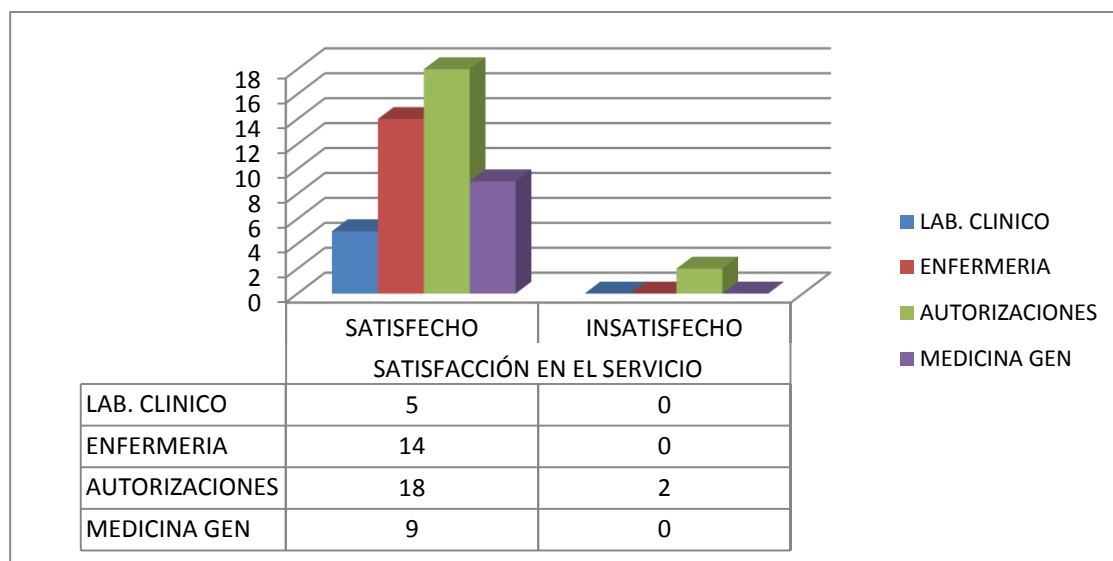


De acuerdo a lo expresado en esta gráfica, de los 5 usuarios encuestados acerca de la calidad del servicio recibido en el laboratorio clínico, 4 opinaron que es excelente y 1 que bueno; en enfermería de los 14 encuestados 8 opinaron que excelente, 5 que bueno y 1 que regular; en el servicio de autorizaciones 6 dijeron que excelente, 11 que es bueno, y 3 que regular; en medicina general para 6 usuarios encuestados el servicio es excelente para 2 es bueno y para 10 es regular.



De acuerdo al tiempo de espera en las áreas encuestadas respondieron así:

En el laboratorio clínico 3 dijeron que excelente y 2 que bueno; en el servicio de enfermería 4 dijeron que es excelente, 9 que bueno y 1 regular; en autorizaciones para 2 es excelente, 12 dicen que es bueno y 4 que regular y para 2 usuarios el tiempo de espera es deficiente.



En cuanto a la satisfacción de los usuarios, de los 48 encuestados acerca de los servicios ofrecidos en la UAES, 46 dijeron haber quedado satisfechos y 2 no quedaron satisfechos.

Encuestados 36 usuarios acerca de los servicios ofrecidos en nuestra red externa opinaron así:



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SALUD



acreditada
INSTITUCIONALMENTE
Res. MEN 2956 de 22 de marzo de 2019, vigencia: 4 años

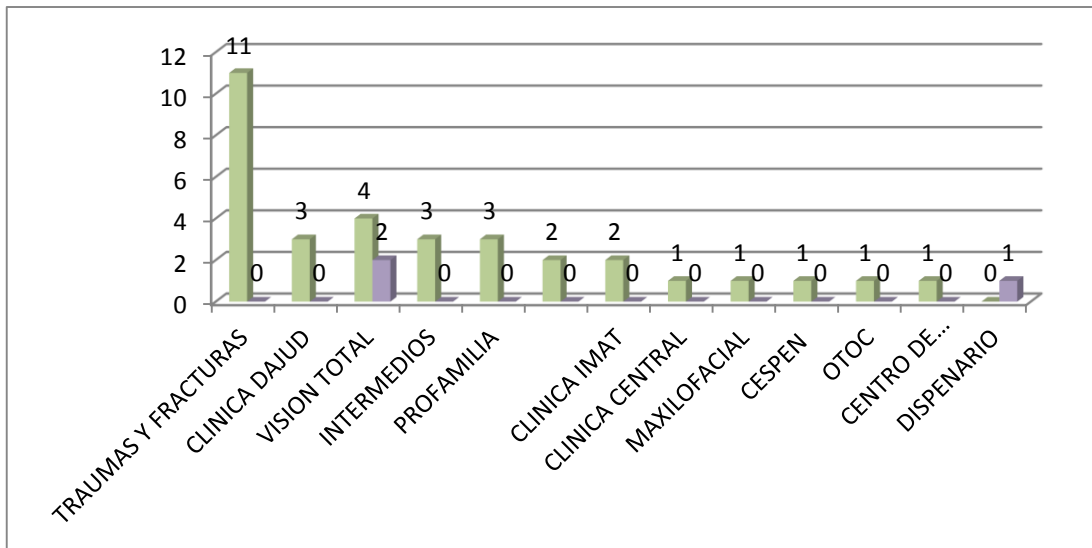
RED EXTERNA	CALIDAD EN EL SERVICIO RECIBIDO				TIEMPO DE ESPERA				SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO	
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	SATISFECHO	INSATISFECHO
TRAUMAS Y FRACTURAS	6	4	1	0	4	4	2	0	11	0
CLINICA DAJUD	2	1	0	0	0	3	0	0	3	0
VISION TOTAL	2	2	1	1	2	2	0	2	4	2
INTERMEDIOS	1	2	0	0	1	0	2	0	3	0
PROFAMILIA	2	1	0	0	2	1	0	0	3	0
CENTRO INTEGRAL DEL CORAZON	0	1	1	0	0	0	2	0	2	0
CLINICA IMAT	1	1	0	0	0	2	0	0	2	0
CLINICA CENTRAL	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0
MAXILOFACIAL	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0
CITEN	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0
OTOC	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0
CENTRO DE REHABILITACIÓN	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0
DISPENSARIO	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1

Evaluada la calidad del servicio, el tiempo de espera y la satisfacción de nuestros usuarios, podemos decir que para 1 usuario la calidad del servicio en Visión total fue deficiente, al igual que el tiempo de espera, además los 2 usuarios encuestados que fueron atendidos en esta óptica, quedaron insatisfechos con el servicio.

Otro usuario considera que la calidad del servicio en el Dispensario es regular, el tiempo de espera es deficiente y quedó insatisfecho con el servicio.



SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO RED EXTERNA



En general la satisfacción en el segundo trimestre del 2019 fue del 94%.

Elaboró: Oficina SIAU- UAES – Julio 30 de 2019.

Fuente de Información: Registros y Encuestas de Satisfacción – Oficina SIAU -UAES.