



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SALUD



SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO- SIAU

TERCER TRIMESTRE, AÑO 2019

En el tercer trimestre del año 2019, fueron realizadas por la oficina del SIAU de la UAES las siguientes actividades:

- Aplicación de encuestas de satisfacción de usuarios(Pacientes).
- Atención personalizada a usuarios de la Unidad Administrativa Especial de Salud
- Radicación, tramite y respuesta de PQRSD
- Atención personalizada a Estudiantes de la Universidad (Asignación de citas Médicas y Odontológicas).

1. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Se aplicaron 60 encuestas de satisfacción a usuarios que utilizaron los servicios de Asignación de Citas, Consulta por Medicina General, Cita por Especialista (Endocrinología) y Operador Logístico; Viamedical de la Costa.

Tabla No. 1
Encuestas de Satisfacción de Usuarios

SERVICIOS	CALIDAD EN EL SERVICIO RECIBIDO				TIEMPO DE ESPERA				SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO	
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	SATISFECHO	INSATISFECHO
CITAS	8	5	0	1	1	12	0	1	13	1
MEDICINA GENERAL	2	5	1	0	1	7	0	0	7	1
MEDICINA ESPECIALIZADA- Endocrinología	21	3	0	0	18	5	1	0	24	0
VIA MEDICAL	0	11	3	0	0	6	5	3	8	6

Fuente: Encuestas de satisfacción de usuarios – Oficina SIAU III Trimestre 2019. – UAES

En términos generales, el resultado obtenido en la aplicación de las encuestas a usuarios y pacientes de la UAES, es satisfactorio en todos los servicios, como se muestra en la Tabla No. 1.



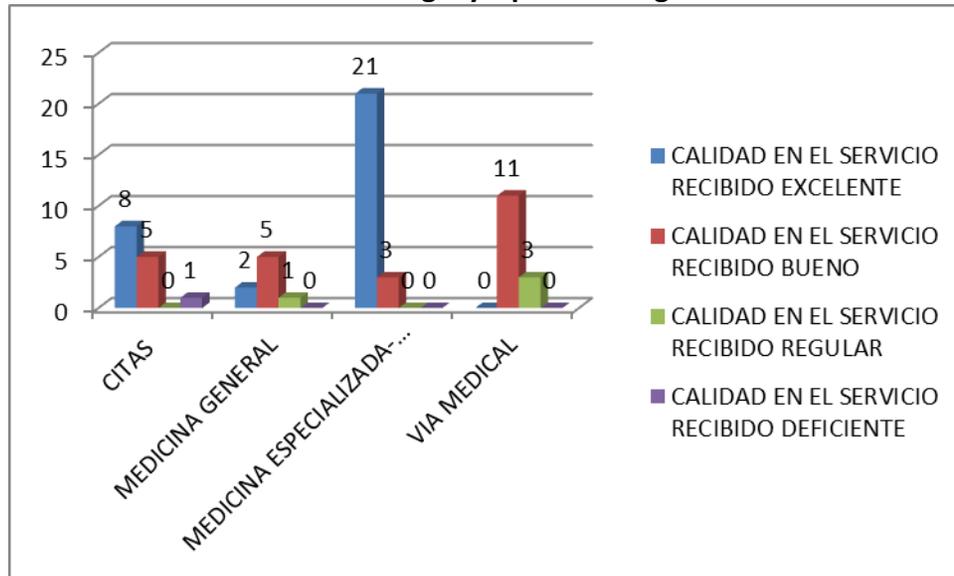
Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920

www.unicordoba.edu.co

Grafica No. 1

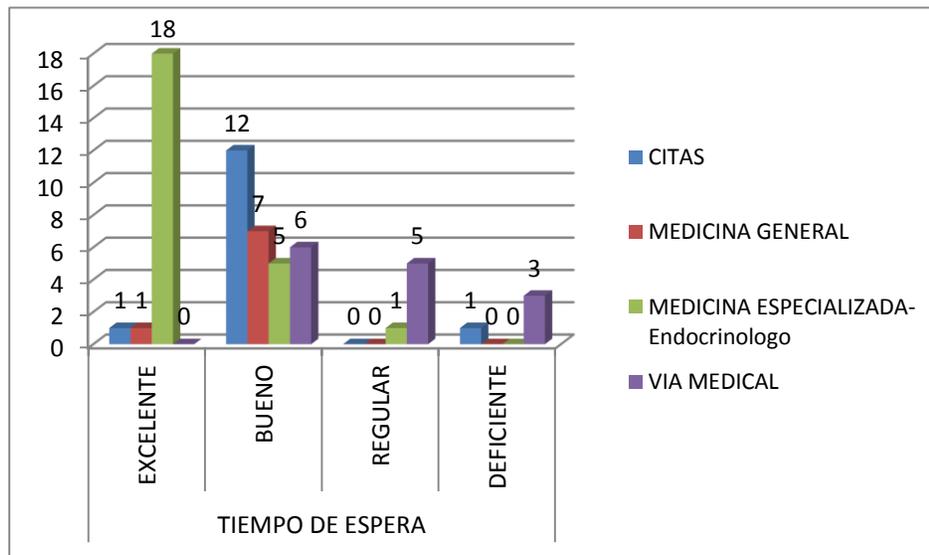
Calidad en los servicios, Asignación de citas, Medicina General, Especialidad Endocrinología y Operador Logístico



Fuente: Encuestas de satisfacción de usuarios – Oficina SIAU III Trimestre 2019. – UAES

Grafica No. 2

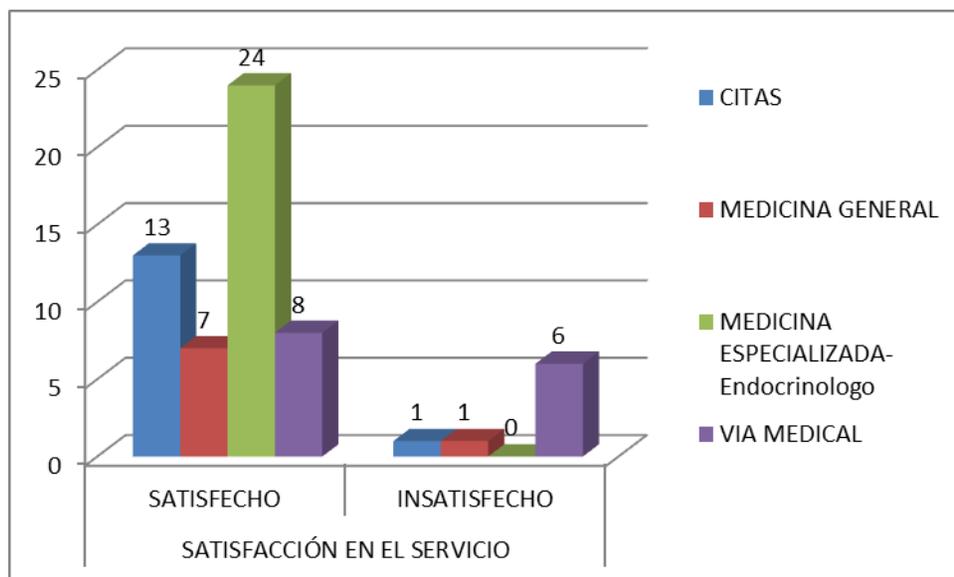
Tiempo de Espera, en Asignación de Citas, Medicina General, Especialidad - Endocrinología y Operador Logístico



Fuente: Encuestas de satisfacción de usuarios – Oficina SIAU III Trimestre 2019. – UAES

Los usuarios encuestados, manifestaron satisfacción general, en lo relacionado con el tiempo de espera, para la solicitud y atención en los servicios descritos en la Tabla No. 1

Grafica No. 3
Satisfacción de los usuarios en los servicios de Asignación de citas, Medicina General, Especialidad Endocrinología y Operador Logístico



Fuente: Encuestas de satisfacción de usuarios – Oficina SIAU III Trimestre 2019. – UAES

Los usuarios de la Unidad Administrativa Especial de Salud, manifestaron satisfacción general en los servicios recibidos y ofrecidos por la UAES. La proporción de satisfacción alcanza un 86.66 %.

2. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD:

Para este punto, durante el trimestre en mención, se presentaron 11 quejas, por los canales de interacción que se describen e la Tabla No. 2.



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SALUD



Tabla No. 2
Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Demandas - PQRSD

TIPO DE PQRSD	CANAL DE INTERACCION	CANTIDAD
Queja	Escrita	5
Reclamo	Escrito	1
Queja	Presencial/Personal	5
TOTAL		11

Fuente: Reporte de PQRSD, III trimestre - Año 2019, Oficina SIAU- UAES

2.1 Tipología o Modalidad de las PQRSD:

Tabla No. 3
Tipología / Modalidad de la PQRSD

Queja en el servicio de Operador Logístico.....	5
Reclamo en Servicio de Odontología	1
Queja en el servicio de Odontología.....	1
Queja en el área de asignación de citas UAES.....	1
Queja en el servicio de Urgencias -Red Externa.....	1
Queja por procedimiento administrativo interno en la UAES.....	1
Queja en servicio de traslado de pacientes.....	1

Las once (11) PQRS radicadas en la Oficina del SIAU, fueron tramitadas y respondidas a los usuarios, en los tiempos acordes a cada tipología, cumpliendo lo establecido internamente en el procedimiento PUAESE-008, de la Unidad Administrativa especial de Salud.



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920

www.unicordoba.edu.co