



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SALUD



INFORME DE GESTION SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO -SIAU AÑO 2017

El Servicio de Información y Atención al Usuario -**SIAU**- de la Unidad Administrativa Especial de Salud de la Universidad de Córdoba, funciona como una estrategia de mejora institucional y ciudadana, que busca brindar una atención integral en salud y garantizar la calidad en la prestación de los servicios a nuestros usuarios. Se encuentra Funciona como un enlace entre la administración y el usuario. El SIAU, está diseñado para fortalecer la calidad de los servicios, iniciando con la información que suministran los usuarios en las peticiones (demandas, quejas, reclamaciones, sugerencias y/o felicitaciones).

NORMATIVIDAD: Reglamentado en el Decreto 1757 de 1994- Por la cual se establecen modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud, conforme a lo dispuesto en el numeral 11 del artículo 4 de decreto Ley 1298 de 1994.

DERECHOS Y DEBERES:

Para la Unidad Administrativa Especial de Salud, es muy importante que nuestros afiliados y sus beneficiarios, conozcan los derechos y deberes que contempla la Ley, con ello pueden identificar la forma correcta de cómo acceder a los servicios de salud, haciendo el uso necesario y adecuado de los servicios ofrecidos.

(Ver anexo # 1- plegable Derechos y Deberes).

PQRS:

Las PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes) son herramientas para mejorar y fortalecer el servicio de salud, tomando como fuente, la información del usuario.

En el año 2017, recibimos en esta unidad, 4 peticiones, 10 quejas y 4 reclamos, a las que se les realizó el trámite establecido, proporcionando las respuestas y soluciones a sus peticiones.

Nuestros usuarios pueden hacer uso del formato para PQRS de la UAES (FUAES-009) o utilizar el formato (FGDC-026) que se encuentra en el SIGEC, página www.universidaddecordoba.edu.co

Al igual que las PQRS, las encuestas de satisfacción son un insumo importante para la mejora de nuestros servicios y la atención que merecen nuestros usuarios.

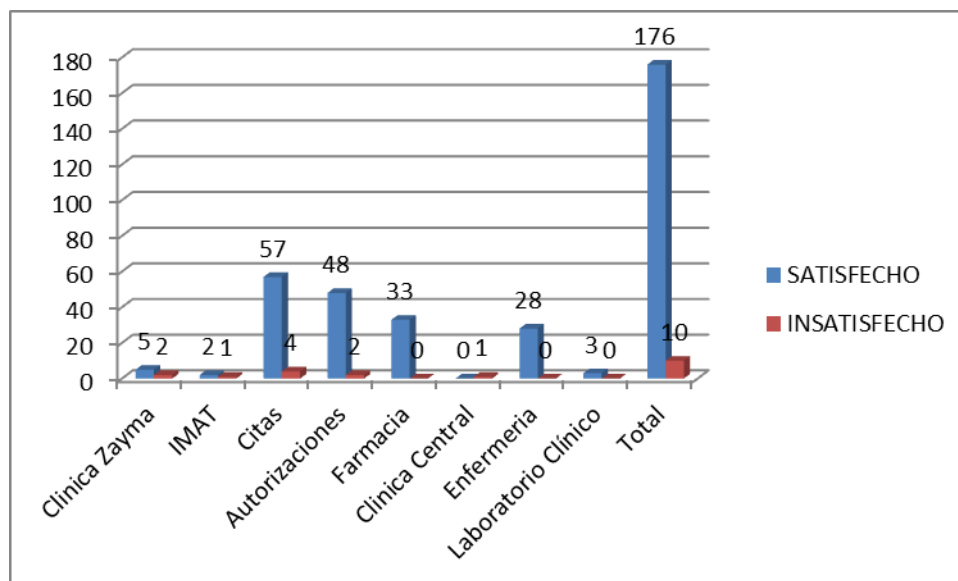
En el año 2017, realizamos 186 encuestas de satisfacción, en donde se evaluaron usuarios que recibieron servicios en nuestra IPS, como en los diferentes prestadores de servicios adscritos a la Red de servicios de la unidad, arrojando un resultado de satisfacción de servicios del 94.6%.

PRESTADOR DE SERVICIOS DE SALUD	SATISFECHO	INSATISFECHO
Clinica Zayma	5	2
IMAT	2	1
Citas	57	4
Autorizaciones	48	2
Farmacia	33	0
Clinica Central	0	1
Enfermeria	28	0



Laboratorio Clínico	3	0
Total	176	10
%	94.6%	3.4%

Tabla No. 1
SATISFACCIÓN DEL SERVICIO



Fuente: Encuestas de satisfacción de usuarios - Vigencia 2017. IPS –Red de Prestadores de Servicios

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
Factores clave de éxito		Pago oportuno a la Red de Prestadores oportuno proceso de Referencia y Contrareferencia
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		



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SALUD



NUMERO TOTAL DE AFILIADOS QUE ESTAN SATISFECHOS CON LOS SERVICIOS RECIBIDOS		*
NUMERO TOTAL DE AFILIADOS ENCUESTADOS		100
FUENTE QUE ORIGINA LA INFORMACIÓN		
Numerador		Denominador
Encuestas de satisfacción a los usuarios		Encuestas de satisfacción a los usuarios

Todos nuestros usuarios pueden dirigirse de manera personalizada a la oficina de SIAU, ubicada en el primer piso del área administrativa de la Unidad Administrativa Especial de Salud, Bloque 10 de la Universidad de Córdoba, en el horario de 8: am -12 m y de 2:00 -5:00 pm.

Por correo electrónico al siauuaes@correo.unicordoba.edu.co,
direccionuaes@correo.unicordoba.edu.co

HORARIO DE ATENCIÓN

Público en General

8:00 a.m.- 12:00 m.

2:00 p.m. – 5:00 p.m.

Autorizaciones de Servicios

8:00 a.m. – 11:00 a.m.

2:00 p.m. - 5:00 p.m.

