



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SALUD



SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO- SIAU

TERCER TRIMESTRE, AÑO 2022

En el tercer trimestre del año 2022, fueron realizadas por la oficina del SIAU de la Unidad Administradora Especial de Salud (UAES), las siguientes actividades:

- Aplicación de encuestas de satisfacción de usuarios (Pacientes)
- Socialización de los deberes y derechos de los usuarios
- Socialización de la red de prestación de servicios
- Radicación, tramite y respuesta de PQRSD
- Seguimiento y control a las PQRSD
- Diseño de formulario virtual para tramites de PQSRD
- Programación de la Política de Participación Social en Salud (PPSS).
- Capacitación a los profesionales del área administrativa y asistencial sobre la humanización en salud
- Elección nueva junta de alianza de usuarios.

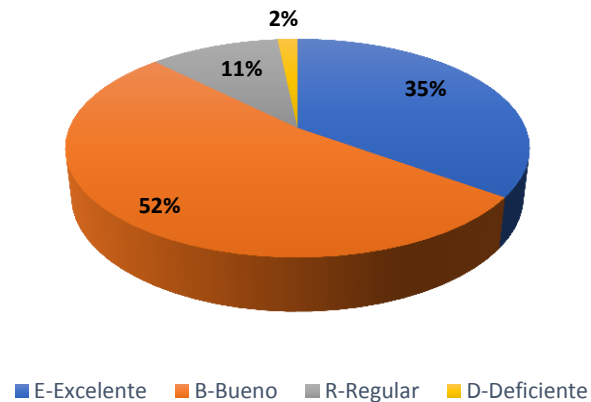
1. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN:

Durante este segundo trimestre del año 2022 se realizaron 120 encuestas de satisfacción a nuestros usuarios de forma presencial.

Se les preguntó acerca de la calidad de la atención recibida, el tiempo de espera, la calidad de la infraestructura y la satisfacción del servicio recibido, de esta manera se obtienen los siguientes resultados:



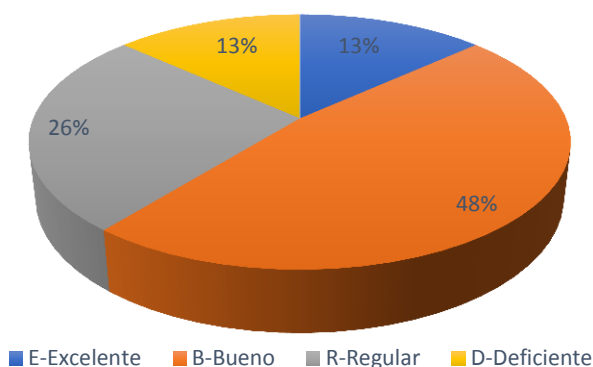
1. La calidad de la atención e información recibida fue



Frecuencia	Cantidad	Porcentaje
Excelente	42	35%
Bueno	63	52%
Regular	13	11%
Deficiente	2	2%
Total	120	100%

Con relación a la calidad de la atención e información recibida, el total de los encuestados respondieron que el 35% es excelente, un 52% bueno, 11% regular y 2% deficiente.

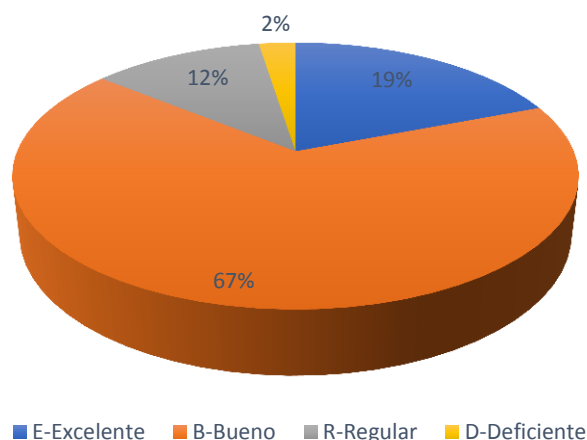
2. El tiempo de espera previo a su atención fue



Frecuencia	Cantidad	Porcentaje
Excelente	16	13%
Bueno	57	48%
Regular	31	26%
Deficiente	16	13%
Total	120	100%

De acuerdo con el tiempo de espera previo a la atención, el total de los encuestados respondieron que el 13% es excelente, un 48% bueno, 26% regular y 13% deficiente.

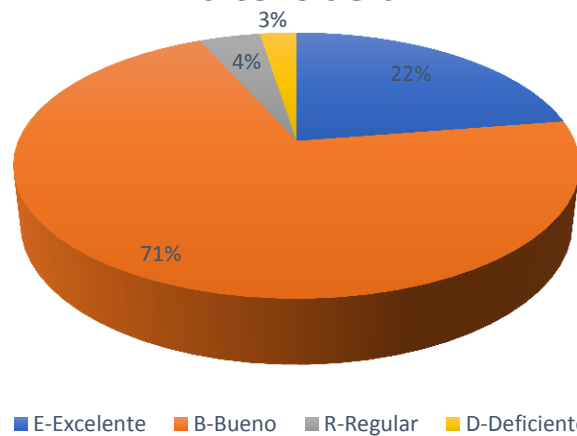
3. La sala de espera la considera



Frecuencia	Cantidad	Porcentaje
Excelente	23	19%
Bueno	80	67%
Regular	14	12%
Deficiente	3	2%
Total	120	100%

De igual manera, teniendo en cuenta la calidad de la infraestructura, la sala de espera la consideran el total de los encuestados así: el 19% es excelente, un 67% bueno, 12% regular y 2% deficiente.

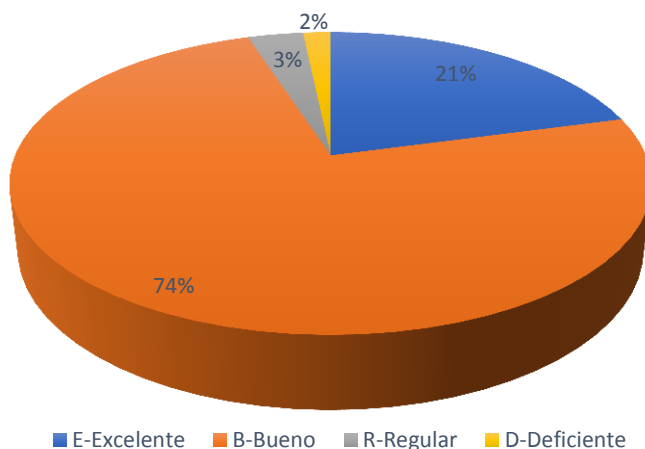
4. La limpieza en sala de espera y baños la considera



Frecuencia	Cantidad	Porcentaje
Excelente	27	22%
Bueno	85	71%
Regular	5	4%
Deficiente	3	3%
Total	120	100%

Asimismo, con relación a la limpieza en la sala de espera y baños, el total de los encuestados respondieron que el 22% es excelente, un 71% bueno, 4% regular y 3% deficiente.

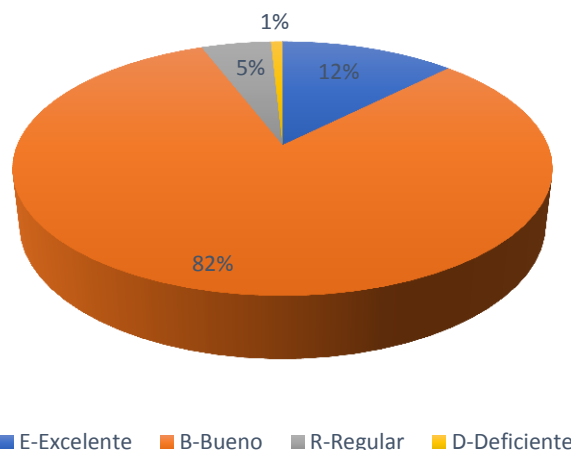
5. La señalización de áreas y rutas la considera



Frecuencia	Cantidad	Porcentaje
Excelente	25	21%
Bueno	89	74%
Regular	4	3%
Deficiente	2	2%
Total	120	100%

Por otro lado, teniendo en cuenta la señalización de áreas y rutas el total de los encuestados respondieron que el 21% es excelente, un 74% bueno, 3% regular y 2% deficiente.

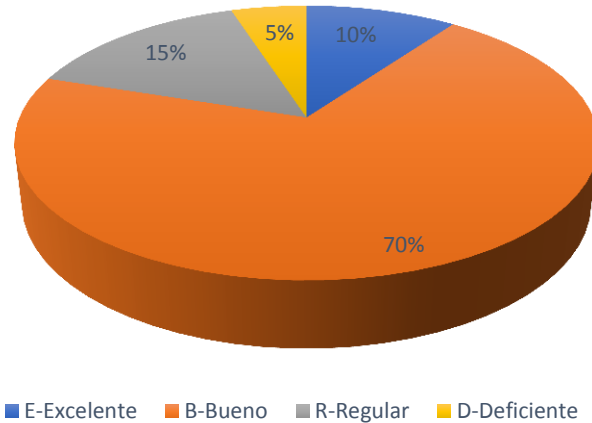
6. El acceso a la unidad lo considera



Frecuencia	Cantidad	Porcentaje
Excelente	25	12%
Bueno	89	82%
Regular	4	5%
Deficiente	2	1%
Total	120	100%

De acuerdo con el acceso y/o ingreso a la Unidad Administrativa Especial de Salud el total de los usuarios encuestados consideran que: el 12% es excelente, un 82% bueno, 5% regular y 1% deficiente.

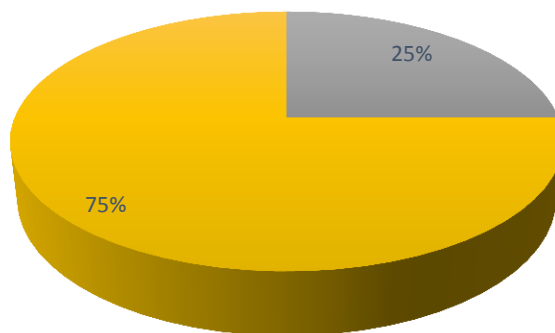
7. El acceso de personas con discapacidad o minusválido es



Frecuencia	Cantidad	Porcentaje
Excelente	12	10%
Bueno	84	70%
Regular	18	15%
Deficiente	6	5%
Total	120	100%

En relación con el acceso de personas con discapacidad o minusválido el total de los encuestados respondieron que el: 10% es excelente, un 70% bueno, 15% regular y 5% deficiente.

¿Ha recibido charlas, actividades y talleres educativos por parte de UAES

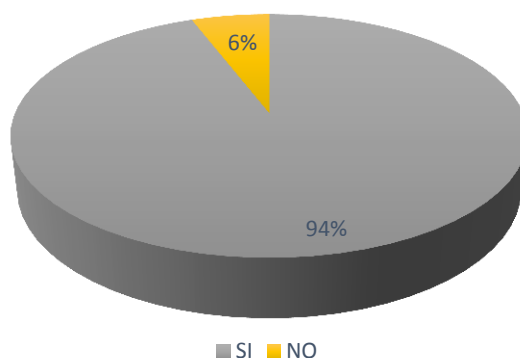


■ SI ■ NO

Frecuencia	Cantidad	Porcentaje
Si	30	25%
No	90	75%
Total	120	100%

De acuerdo con la satisfacción se ha brindado charlas, actividades y talleres educativos por parte de la UAES, del total de los encuetados el 25% si recibió charlas y 75% restante no recibieron.

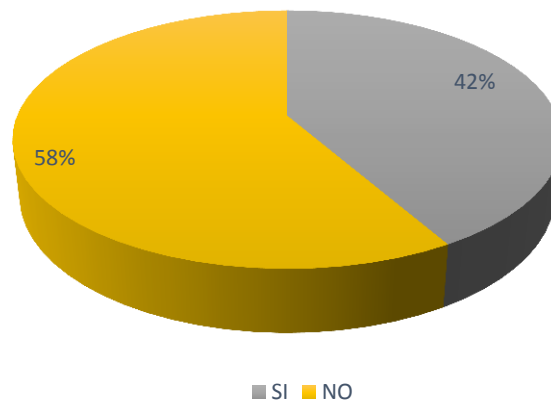
¿ QUEDO SATISFECHO CON EL SERVICIO RECIBIDO?



Frecuencia	Cantidad	Porcentaje
Si	113	94%
No	7	6%
Total	120	100%

Adicionalmente, del total de los encuestado el 94% esta satisfecho totalmente con el servicio recibido y un porcentaje mínimo del 6% no están satisfechos.

¿Tiene sugerencias, reclamos, quejas, o felicitaciones?

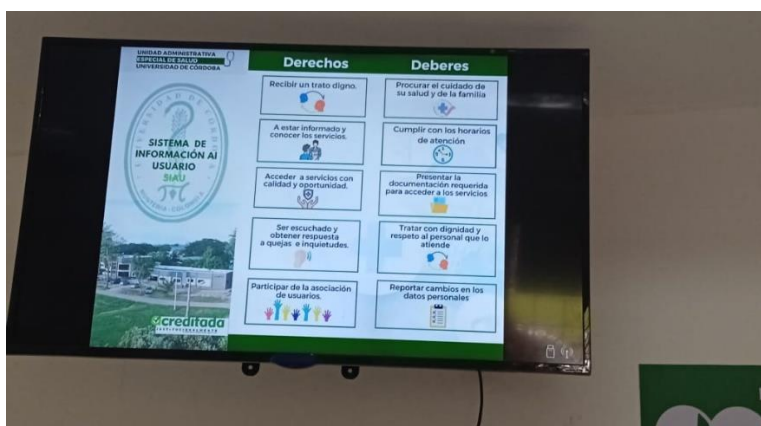


Frecuencia	Cantidad	Porcentaje
Si	50	42%
No	70	58%
Total	120	100%

Por último, teniendo en cuenta la recolección de datos, el total de los encuestado el 42% si presenta alguna sugerencia, reclamo, queja o felicitación, por el contrario, el 58% restante no presenta ninguna de las anteriores opciones.

2. Socialización de los deberes y derechos de los usuarios

En el área asistencial se llevo a cabo por medio físico (plegables) y medios virtuales (Publicación en televisión) la socialización de los derechos y deberes de los usuarios de los cuales se brindo información relativa y se escucharon sus opiniones para lograr el mejoramiento continuo.





"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SALUD



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



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente
Carrera 6ª. No. 77-305 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920
www.unicordoba.edu.co



Certificado SC 5278-1

3. Socialización de la red de prestación de servicios

En el área asistencial se socializo con los usuarios la red de prestación de servicios para garantizar accesibilidad con las instituciones con las cuales se establece la red.



4. Radicación, tramite y respuesta de PQRS.

Todas las PQRS fueron tramitadas, respondidas y reportadas a la Supersalud mediante el aplicativo asignado para tal fin.

Motivos:

Principal

- Macro: RESTRICCIÓN EN EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD
- General: RESTRICCIÓN EN EL ACCESO POR FALLAS EN LA AFILIACIÓN
- Específico: NO ACTIVO EN BASE DE DATOS DE LA EPS

Seguimiento

Mostrar: 10 entradas

Fecha	Usuario	Comentario	Descripción
2022-06-22 16:52	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SALUD U CORDOBA	Leído por el vigilado	
2022-06-22 16:51	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SALUD U CORDOBA	Cierre Entidad Vigilada o Sistema	Caso solucionado de fondo SE ENTREGO TODO LO SOLICITADO POR EL USUARIO
2022-06-22 16:49	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SALUD U CORDOBA	Carga de archivos	se adjuntan autorización de servicios, copia acta de comité medico de autorizaciones, copia de afiliación ADRES
2022-06-22 16:44	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SALUD U CORDOBA	Seguimiento	Se dará orden de atención para el prestador salud es vivir ips, se informó en su momento fue que los servicios asistenciales ambulatorios quedaban suspendidos hasta no obtener el certificado de discapacidad
2022-06-22 16:36	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SALUD U CORDOBA	Leído por el vigilado	
2022-05-28 19:03	DEIBIS ENRIQUELACERA AYCARDY	Creación de la PQRS	

Mostrando del 1 al 6 de 6 entradas

Primero Anterior 1 Siguiente Ultimo

Datos del peticionario

Fredy Mario Ramos Mejia

CC 6881439

3205860205

3205860205

alejandra.lopez27@gmail.com

Padre

MONTERIA la manzana 19 lote 17 B/ villa margarita

Expediente

Fecha	Tipo	N
2022-05-27 11:14	Otros	
2022-05-28 07:03	Notificación de creación ...	
2022-05-28 07:03	Notificación traslado al v...	

Fallo de tutela

Versión 1.0.0.50004



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SALUD



5. Seguimiento y control a las PQRS

De acuerdo con la Circular 008 de 2018 la UAES adopta los trámites de las PQRS de los usuarios para su registro, conservación y control, un sistema de archivo que se organizó a través de un formato de control que contiene los siguientes aspectos:

UNIVERSIDAD DE CORDOBA											CODIGO FUAES-012 VERSIÓN 01 EMISIÓN 27/05/2022
Formato de Control de PQRS UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SALUD ÁREA DE SIAU											
FECHA de Recibido	Canal de presentación de la	N°PQRS	Nombre del Usuario	Tipo de ID (TI/CC)	Numero de ID	Telefono	Correo electronico	Aspecto o tema principal que motivó la PQRS	Lugar de origen de la petición	Estado de la PQRS	Fecha de la solución de la
19/01/2022	SUPERSALUD	0001	BENJAMIN MEJIA BULA	C.C	15039041	3005011594	benjaenero@gmail.com	INFORMIDAD CON ASIGNACION DE	MONTERIA	RESUELTA	19/01/2022
16/02/2022	CORREO	0002	KETTY ARROYO VEGA	C.C	34977165	3147937657	kattyarroyovega@correo.unicordoba.edu.co	CONFORMIDAD CON EL PRESTADO	MONTERIA	RESUELTA	8/02/2022
16/02/2022	CORREO	0003	ROBINSON CASTRO PUCHE	C.C	5555614	6047851018	robinson_castro_p@hotmail.com	MIDAD CON LA ENTREGA DE MEDIC	MONTERIA	RESUELTA	18/02/2022
18/04/2022	CORREO	0004	MARCOS GUERRERO BONILLA	C.C	6181341	3103965313	marianellybenjumea@gmail.com	ICAMENTOS, GENERICOS, INCOMP	MONTERIA	RESUELTA	18/02/2022
12/05/2022	SUPER SALUD	0005	ANA MANUELA BALLESTEROS	C.C	37919692	3168351061	anmanuelaballesteros@gmail.com	N LA ENTREGA DE AUTORIZACION P	MONTERIA	RESUELTA	21/04/2022
21/06/2022	CORREO	0006	ELKIN RUIZ DE LA OSSA	C.C	11000820	3043830186	elkinruiz@correo.unicordoba.edu.co	ON EL PRESTADOR POR ENTREGA I	MONTERIA	RESUELTA	12/05/2022
22/06/2022	CORREO	0007	ALBERTO HERAZO DAVID	C.C	3135299908	3135299908	albertos2465@yahoo.com	ORMIDAD POR LA ENTRGA DE RESU	MONTERIA	RESUELTA	21/06/2022
8/07/2022	SUPERSALUD	0008	FREDY MARIO RAMOS PADRON	C.C	1067915843	3205860205	alejandralopezd7@gmail.com	MIDAD POR DESAFILIACION DE BEN	MONTERIA	RESUELTA	22/06/2022
9/07/2022	SUPER SALUD	0009	TATIANA BECERRA POSADA	C.C	1067839142	3014372139	tatianabecerra@correo.unicordoba.edu.co	ON LA SIGNACION DE CITAS POR PA	MONTERIA	RESUELTA	12/07/2022





UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SALUD



6. Diseño de formulario virtual para tramites de PQSRD



FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Por medio del presente formato de PQRSyD usted podrá presentar peticiones, quejas respetuosas, reclamos, sugerencias o denuncias. Nos comprometemos a atender su solicitud.

 calidaduaes@correo.unicordoba.edu.co (no compartidos)

[Cambiar de cuenta](#)



***Obligatorio**

Tipo de afiliación *

☐ Cotizante

☐ Beneficiario





"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SALUD



Sexo *

- ☐ Masculino
- ☐ Femenino
- ☐ Prefiero no decirlo

Edad *

Tu respuesta

DATOS DEL USUARIO

Nombres y apellidos *

Tu respuesta

CC o Nit *

Tu respuesta





"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SALUD



Dirección *

Tu respuesta

Teléfono de contacto *

Tu respuesta

Email o correo electrónico *

Tu respuesta

Para efectos de la atención a las diferentes clases de peticiones la Unidad Administrativa Especial de Salud (UAES) dispone las siguientes definiciones: *

- ☐ Petición (Derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular).
- ☐ Queja (Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular).
- ☐ Reclamo (Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud).





"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SALUD



- ☐ Sugerencia (Es toda recomendación, planteamiento o propuesta que se formule en relación con una mejora en la prestación de los servicios, que conlleven beneficio para los usuarios).
- ☐ Denuncia (Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa -sancionatoria o ético profesional).

Señale la dependencia y/o servicio al que corresponde la petición, queja, reclamo, * sugerencia o denuncia ya sea, administrativa o asistencial:

- ☐ Afiliaciones
- ☐ Autorizaciones
- ☐ Citas
- ☐ Recepción
- ☐ Auditoría
- ☐ Medicina General
- ☐ Enfermería
- ☐ Especialistas
- ☐ Odontología
- ☐ Laboratorio Clínico
- ☐ Farmacia- entrega de medicamentos
- ☐ Otro: _____





"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SALUD



MOTIVO DEL PQRS

El motivo de su PQRS se presenta por: *

- ☐ Servicios
- ☐ Atención del personal
- ☐ Tiempo de Entrega
- ☐ Instalaciones
- ☒ Otro: _____

HECHOS MATERIA DE LA PETICION, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O DENUNCIA (Haga un relato claro de los hechos) : *

Tu respuesta

¿Tiene un soporte anexo que desea adjuntar a su solicitud de PQRS? *

- ☐ Sí
- ☒ No





"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SALUD



Si su respuesta es "SI" requerir el anexo de un soporte, favor enviarlo al siguiente correo electrónico, si la opción es "NO" omita el mensaje.

siauuaes@correo.unicordoba.edu.co

Autorizo tratamiento de datos personales *

Leer resolución rectoral Resolución 1650 del 23 de marzo de 2017, mediante la cual La Universidad de Córdoba establece el manual de política y procedimiento para el tratamiento de datos personales, en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley estatutaria 1581 de 2012 y su Decreto Reglamentario 1377 de 2013. Si no autoriza el tratamiento de los datos personales, no podrá realizar este procedimiento.

☒ Si acepto

Enviar

Borrar formulario

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este formulario se creó en Universidad de Córdoba. [Notificar uso inadecuado](#)

Google Formularios





UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SALUD



7. Política de Participación Social en Salud (PPSS).

Tipo de Registro	Tipo Identificación: DE/DI/MU/NI	Número de Identificación: Divipola/Nit sin dígito de verificación	Inicio de vigencia: xxxx-01-01	Cierre de vigencia: xxxx-12-31	Número de filas del archivo							
1												
TIPO DE REGISTRO	CONSECUTIVO DE REGISTRO	CODIGO DEL TERRITORIO DE REFERENCIA DE APLICACION DEL PLAN DE ACCION	CODIGO DE LA LINEA DE ACCION POR EJE ESTRATEGICO	CONSECUTIVO DE LA META DE LA LINEA DE ACCION	META DE LA LINEA DE ACCION	CONSECUTIVO DE LA ACTIVIDAD DE LA META	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD PROGRAMADA	EXPRESION NUMERICA DE LA ACTIVIDAD	CODIGO DE LA POBLACION OBJETIVO	FECHA DE INICIO DE LA ACTIVIDAD	FECHA DE TERMINACION DE LA ACTIVIDAD	RECURSOS PROGRAMADOS PARA LA ACTIVIDAD
Todos los registros son tipo 2	1	23001	E1Lb	M01	Capacitar al personal de la UAES en temas que promuevan la política de participación social en salud y la importancia de su aplicación para la institución y los usuarios	A01	Diseñar y ejecutar dos Jornadas de formación presencial para el personal de la UAES en temas de interés relacionados con la política de participación social en salud y la importancia de su aplicación	2	01	Fecha de inicio de la actividad, con formato: AAAA-MM-DD	Fecha de finalización de la actividad, con formato: AAAA-MM-DD	Número. Recursos económicos asignados para la ejecución de la actividad. Puede ser cero (0) o mayor o igual a 10.000
2		23001	E2La	M02	Crear una estrategia pedagógica permanente en salud para cualificar a los ciudadanos en los procesos de participación social y sensibilizarlos en el campo de los derechos y deberes en salud	A02	Desarrollar dos estrategias didácticas para capacitar a usuarios en temas de interés orientados a los procesos de la PPSS, de derechos y deberes	2	04			
		23001	E2Lc	M03	Informar a los usuarios y miembros de la asociación de usuario en la UAES sobre como acceder desde la tecnología y redes sociales a información general de interés relacionados con la PPSS	A03	Diseñar un instructivo para los miembros de la asociación de usuario de la UAES sobre el acceso a información de interés para la PPSS desde la tecnología y redes sociales	1	04			
		23001	E2Ld	M04	Implementar estrategia de información para que los usuarios en la página web y/o redes sociales de la UAES, cuenten con información de los servicios y de los procesos de participación en salud	A04	Diseñar una estrategia para realizar dos publicaciones en la página web y redes sociales, con información sobre los procesos participativos en la UAES	2	04			
		23001	E2Le	M05	Aumentar el número de integrantes de la asociación de usuario de la UAES	A05	Realizar llamadas telefónicas y/o envío de mensajes por medio de correo electrónico a usuarios de la UAES para motivarlos a participar activamente en la asociación de usuarios e integrar tres participantes nuevos.	4	04			
		23001	E3La	M06	Informar a los usuarios por medio de la página web y/o redes sociales de la UAES, sobre temas como la promoción y socialización de una cultura de bienestar y salud aplicable a la comunidad en general.	A06	Realización de 2 publicaciones en la página web y redes sociales, de información de cultura de bienestar y salud aplicable a la comunidad en general	2	04			
		23001	E4Lb	M07	Informar los canales de comunicación de la UAES para que los usuarios consulten información, resuelvan dudas, presenten peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, denuncias	A07	Habilitar un correo electrónico de la UAES para que los usuarios consulten información, resuelvan dudas, presenten peticiones, quejas, reclamos, sugerencia denuncias	1	04			





UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SALUD



8. Capacitación a los profesionales del área administrativa y asistencial sobre la humanización en salud.

En el área asistencial y administrativas, se desarrolló una capacitación sobre la humanización en salud y trato digno al paciente como se muestra en la siguiente imagen.





UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SALUD



9. Elección nueva junta de alianza de usuarios.

Cumpliendo con la circular 008, realizamos en diciembre de 2021 la elección de la nueva junta de Alianza de Usuarios, previa convocatoria desde el mes de septiembre del año 2021, esta actividad la realizamos de manera virtual, quedando conformada de la siguiente manera:

Presidente: ISIDRO SUAREZ PADRON

Secretaria: BEATRIZ TEJADA

Tesorero: EDWIN PEREZ

ROSA PADILLA ARRIETA

Coordinadora SIAU-UAES

