



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SALUD



INFORME ACTIVIDADES AREA DE SIAU

SEGUNDO TRIMESTRE-AÑO 2023

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SALUD

(UAES)

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO- SIAU

SEGUNDO TRIMESTRE, AÑO 2023

*Unicórdoba, calidad, innovación e inclusión
para la transformación del territorio.*

Carrera 6ª. No. 77-305 Montería - NIT. 891080031-3

www.unicordoba.edu.co



CO-SC5278-1



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SALUD



En el segundo trimestre del año 2023, fueron realizadas por el área de servicios asistenciales 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.
- Capacitación a los profesionales del área administrativa y asistencial sobre la humanización en salud.
- Funcionamiento de modulador de turnos en el área administrativa.
- Afiches ilustrativos en la sala de espera sobre los derechos y deberes de los usuarios.

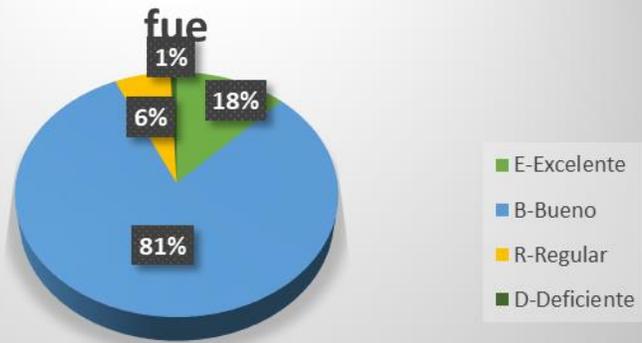
1. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN:

Durante este segundo trimestre del año 2023 se realizaron 150 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:



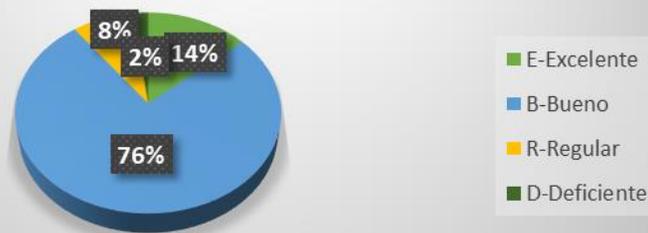
1. La calidad de la atención recibida



Calificación	Cantidad	Porcentaje
Excelente	18	12%
Bueno	119	81%
Regular	9	6%
Deficiente	1	1%
Total	147	100%

Con relación a la calidad de la atención e información recibida, del total de los encuestados respondieron; el 12% es excelente, un 82% bueno, 9% regular y 1% deficiente, de manera general se puede concluir que la atención recibida es buena.

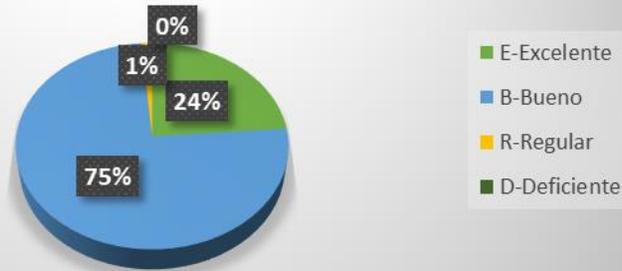
2. El tiempo de espera previo a su atención fue



Calificación	Cantidad	Porcentaje
Excelente	20	14%
Buena	112	76%
Regular	12	8%
Deficiente	3	2%
Total	147	100%

De acuerdo con el tiempo de espera previo a la atención, del total de los encuestados respondieron; el 14% es excelente, un 76% bueno, 12% regular y 3% deficiente, con esto podemos concluir que el tiempo de espera para la atención, percibida por el usuario se encuentra en un rango bueno.

3. La sala de espera la considera



Calificación	Cantidad	Porcentaje
Excelente	35	24%
Bueno	110	75%
Regular	2	1%
Deficiente	0	0%
Total	147	100%

Teniendo en cuenta la calidad de la infraestructura y las condiciones de la sala de espera la consideran el total de los encuestados así: el 24% es excelente, un 75% bueno, 2% regular y 0% deficiente, podemos concluir que el lugar está en óptimas condiciones para los usuarios.

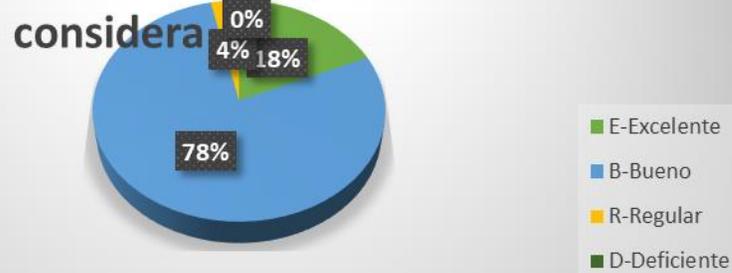
4. La limpieza en sala de espera y baños la considero:



Calificación	Cantidad	Porcentaje
Excelente	28	19%
Bueno	114	78%
Regular	5	3%
Deficiente	0	0%
Total	147	100%

Asimismo, con relación a la limpieza en la sala de espera y baños, el total de los encuestados respondieron que el 19% es excelente, un 78% bueno, 5% regular y 0% deficiente, de manera general los usuarios consideran que la limpieza de la sala de espera y baños es buena.

5. La señalización de áreas y rutas la



Frecuencia	Cantidad	Porcentaje
Excelente	27	18%
Buena	115	78%
Regular	5	4%
Deficiente	0	0%
Total	147	100%

Por otro lado, teniendo en cuenta la señalización de áreas y rutas el total de los encuestados respondieron que el 27% es excelente, un 78% bueno, 5% regular y 0% deficiente, podemos concluir que el lugar está señalizado de la manera más adecuada.

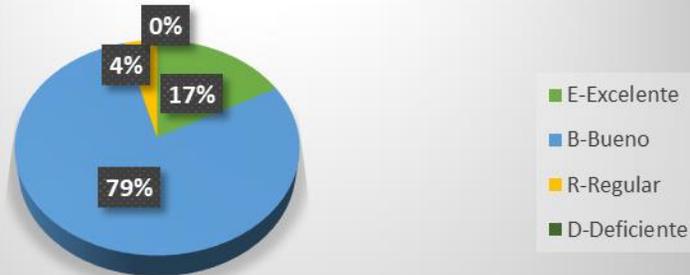


UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SALUD



6. El acceso a la unidad lo considera



Frecuencia	Cantidad	Porcentaje
Excelente	25	17%
Bueno	116	79%
Regular	6	4%
Deficiente	0	0%
Total	147	100%

Teniendo en cuenta al acceso y/o ingreso a la Unidad Administrativa Especial de Salud el total de los usuarios encuestados consideran que: el 17% es excelente, un 79% bueno, 4% regular y 0% deficiente, podemos concluir que los usuarios tienen un acceso fácil.

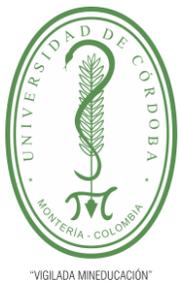


7. El acceso de personas con discapacidad o minusválido es



Frecuencia	Cantidad	Porcentaje
Excelente	28	19%
Bueno	118	80%
Regular	1	1%
Deficiente	0	0%
Total	147	100%

En relación con el acceso de personas con discapacidad o minusválido el total de los encuestados respondieron que el: 28% es excelente, un 80% bueno, 1% regular y 0% deficiente, podemos concluir que hay un buen acceso para las personas con discapacidades.



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SALUD



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



Frecuencia	Cantidad	Porcentaje
Si	31	21%
No	116	79%
Total	147	100%

De acuerdo con la satisfacción se ha brindado charlas, actividades y talleres educativos por parte de la UAES, del total de los encuestados el 31% si recibió charlas y 79% restante no recibieron, podemos concluir que hay una deficiencia alta en diferentes actividades educativas por parte de UAES.





"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SALUD



¿ QUEDO SATISFECHO CON EL SERVICIO RECIBIDO?



Frecuencia	Cantidad	Porcentaje
Si	145	99%
No	2	1%
Total	147	100%

Adicionalmente, del total de los encuestado el 99% está satisfecho totalmente con el servicio recibido y un porcentaje mínimo del 1% no están satisfechos, en conclusión, hay un alto nivel de satisfacción de los servicios por parte de los usuarios.

*Unicórdoba, calidad, innovación e inclusión
para la transformación del territorio.*

Carrera 6ª. No. 77-305 Montería - NIT. 891080031-3

www.unicordoba.edu.co



CO-SC5278-1



Frecuencia	Cantidad	Porcentaje
Si	7	5%
No	140	95%
Total	147	100%

Por último, teniendo en cuenta la recolección de datos, el total de los encuestado el 5% si presenta alguna sugerencia, reclamo, queja o felicitación, por el contrario, el 95% restante no presenta ninguna de las anteriores opciones.

2. Socialización de los deberes y derechos de los usuarios

En el área asistencial se llevó a cabo por medio físico (plegables), la socialización de los derechos y deberes de los usuarios de los cuales se brindó información relativa y se escucharon sus opiniones para lograr el mejoramiento continuo, como se muestra a continuación en las siguientes imágenes:



Formato de asistencia de socialización a los usuarios sobre los deberes y derechos de UAES

2. Capacitación a los profesionales del área administrativa y asistencial sobre la humanización en salud, deberes y derechos de los pacientes.



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SALUD



En el área asistencial y administrativas, se desarrolló una capacitación sobre la humanización en salud, deberes y derechos del paciente como se muestra a continuación en las siguientes imágenes:



*Unicórdoba, calidad, innovación e inclusión
para la transformación del territorio.*
Carrera 6ª. No. 77-305 Montería - NIT. 891080031-3
www.unicordoba.edu.co



CO-SC5278-1

Formato de asistencia de capacitación de humanización, deberes y derechos a funcionarios

- 4) Afiches ilustrativos en la sala de espera sobre los derechos y deberes de los usuarios

-ÁREA ADMINISTRATIVA

