



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SALUD



INFORME ACTIVIDADES AREA DE SIAU

TERCER TRIMESTRE-AÑO 2023

**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SALUD
(UAES)**

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO- SIAU

TERCER 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

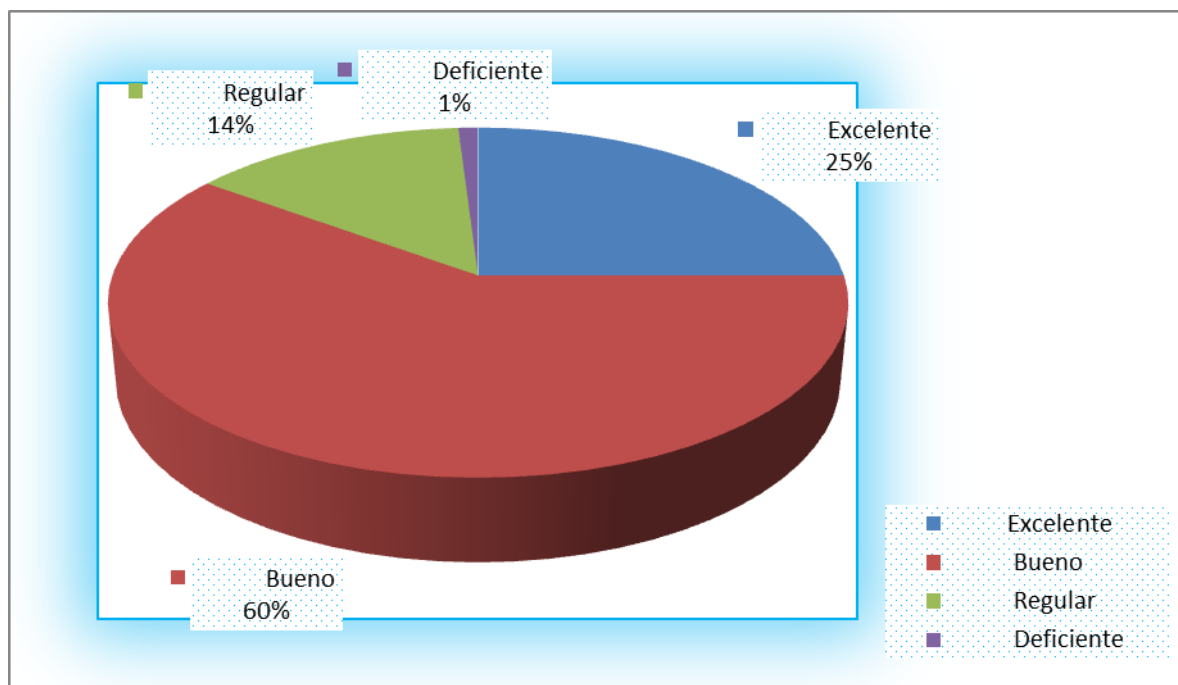


CO-SC5278-1

1. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN:

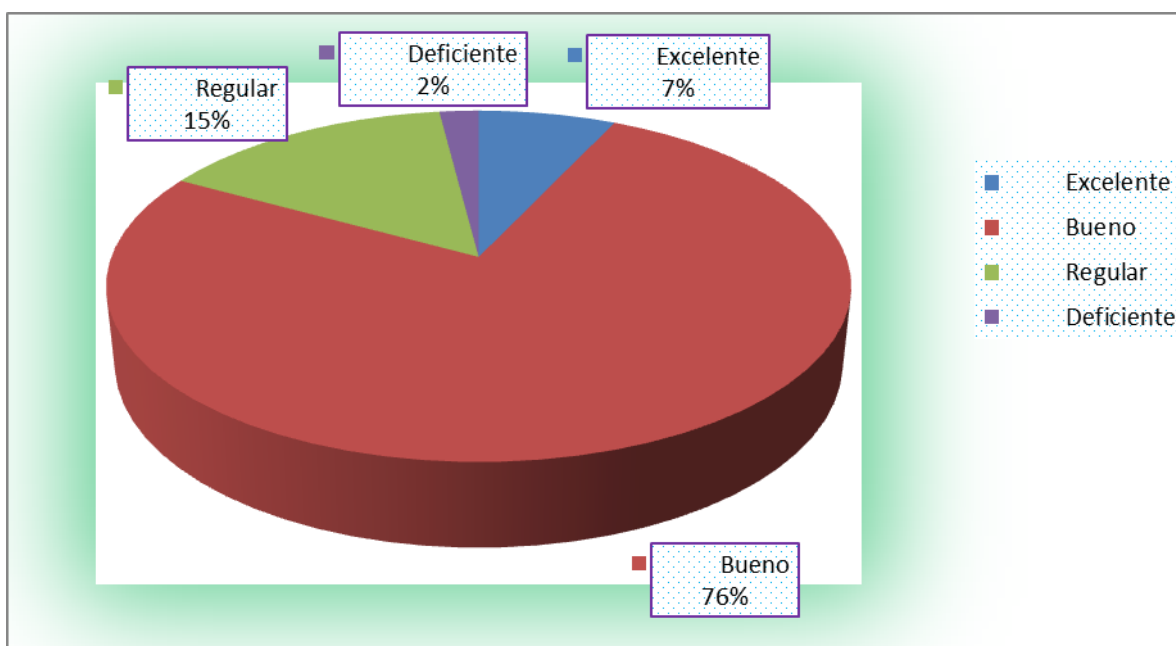
Durante el tercer semestre del año 2023 se realizaron 100 encuestas de Satisfacción a nuestros usuarios de forma presencial, donde se les pregunto acerca de la calidad de la atención recibida, el tiempo de espera, La calidad de la infraestructura, como consideran la sala de espera, la limpieza en la sala de espera y los baños, sobre las señalizaciones de Áreas y rutas, el acceso a la Unidad, el acceso de personas con discapacidad o minusválido, si han recibido charlas, actividades y talleres educativos por parte de la UAES, y la satisfacción del servicio recibido, de esta Manera se obtienen los siguientes resultados:

LA CALIDAD DE ATENCION E INFORMACION RECIBIDA FUE



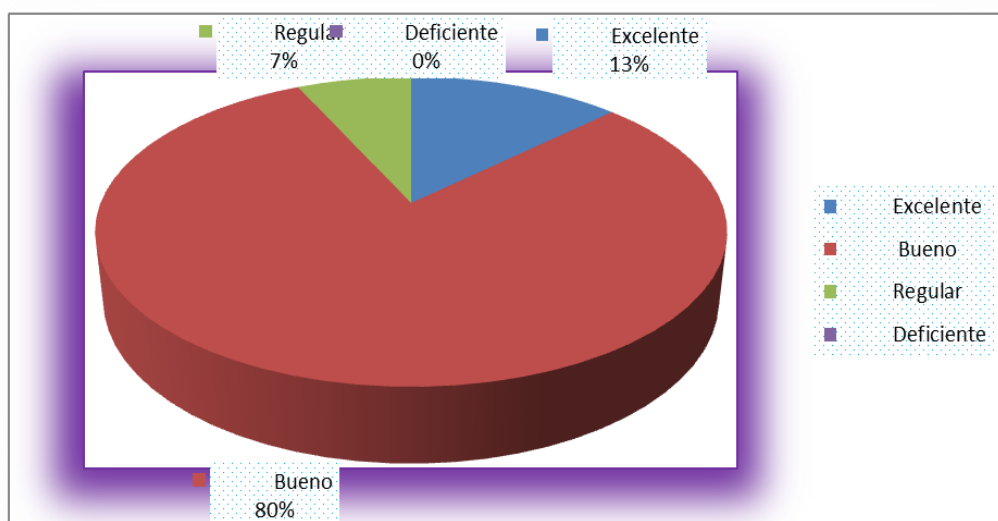
Acorde a la pregunta sobre la calidad de atención e información recibida, del total de encuestados respondieron que el 60% es bueno, el 25% excelente, un 14% regular y 1% deficiente.

EL TIEMPO DE ESPERA PREVIO A SU ATENCION FUE



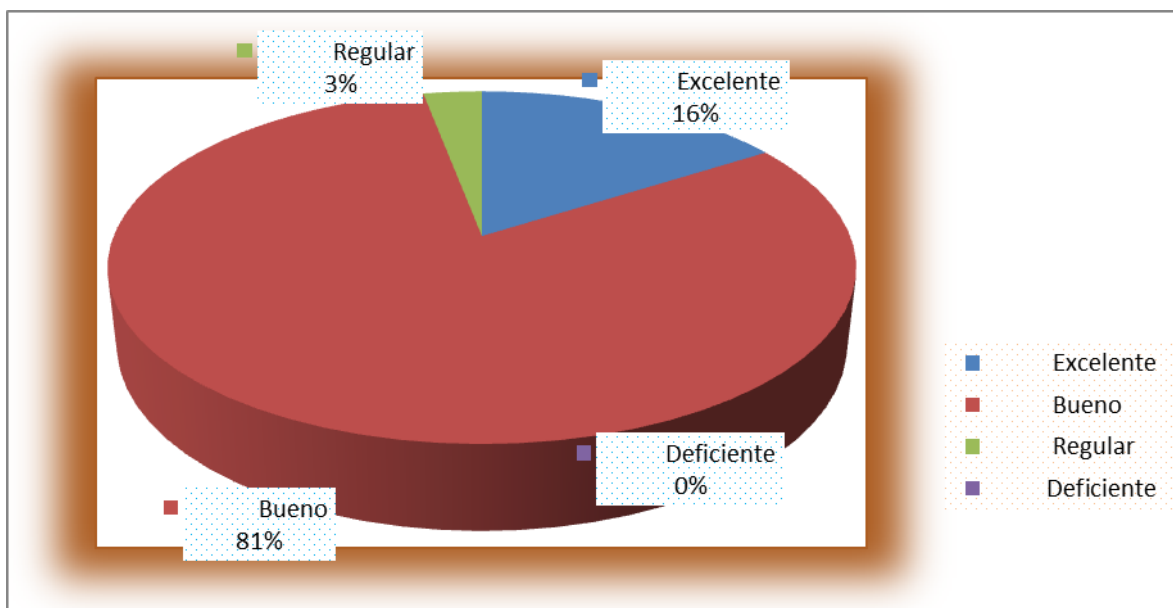
De acuerdo con el tiempo de espera previo a la atención, del total de los encuestados respondieron que él 7% es excelente, un 76% bueno, 15% regular y 2% deficiente.

LA SALA DE ESPERA LA CONSIDERA



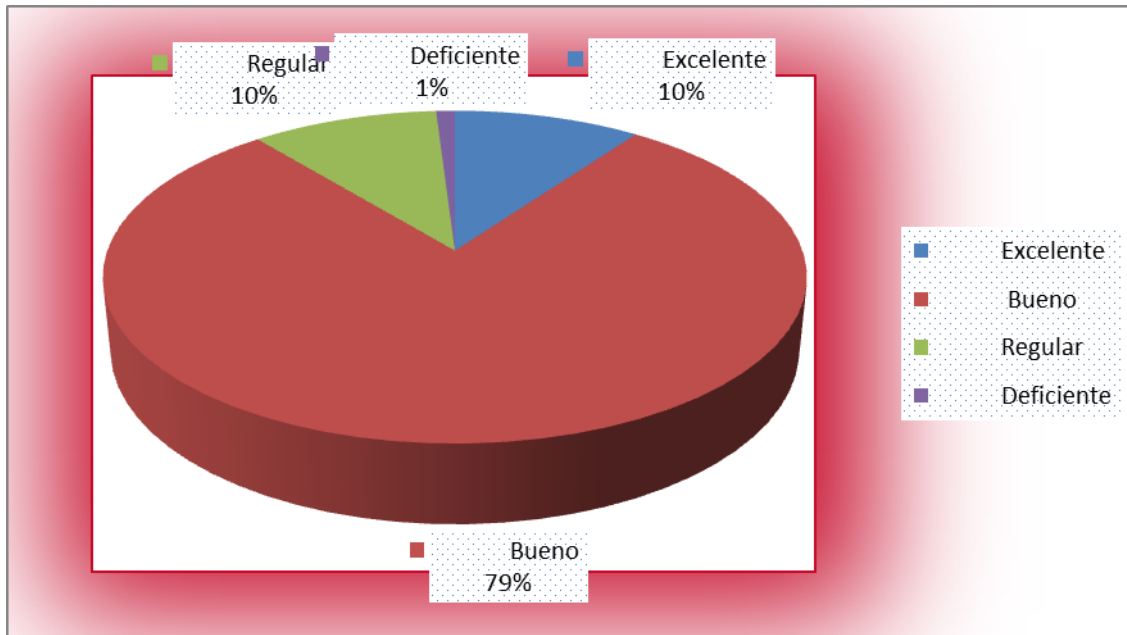
De igual manera, teniendo en cuenta la calidad de la infraestructura, la sala de espera la consideran el total de los encuestados así: el 13% es excelente, un 80% bueno, 7% regular y 0% deficiente.

LA LIMPIEZA EN LA SALA DE ESPERA Y BAÑOS LA CONSIDERA



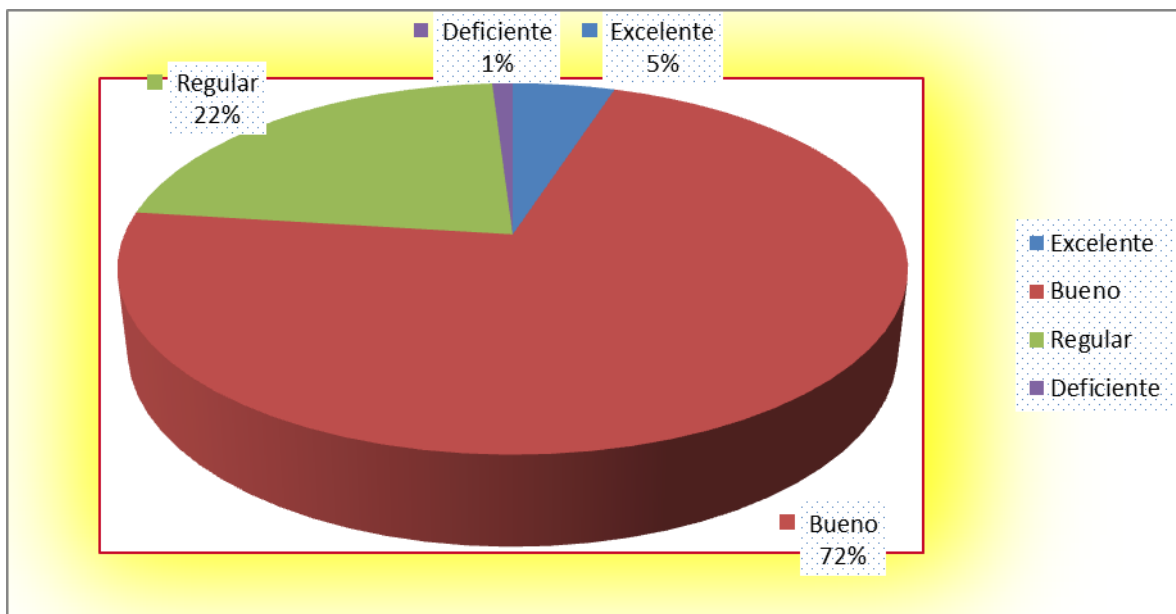
Asimismo, con relación a la limpieza en la sala de espera y baños, el total de los encuestados respondieron que él 16% es excelente, un 81% bueno, 3% regular y 0% deficiente.

LA SEÑALIZACION DE AREAS Y RUTAS LA CONCIERA



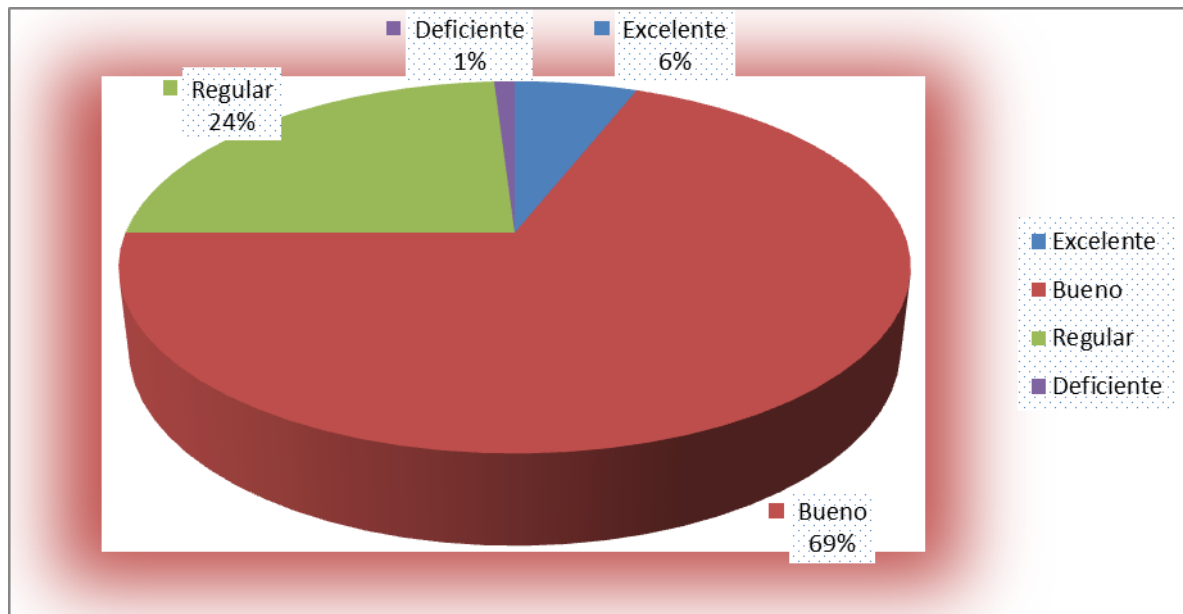
Por otro lado, teniendo en cuenta la señalización de áreas y rutas el total de los encuestados respondieron que el 10% es excelente, un 79% bueno, 10% regular y 1% deficiente.

EL ACCESO A LA UNIDAD LO CONSIDERA



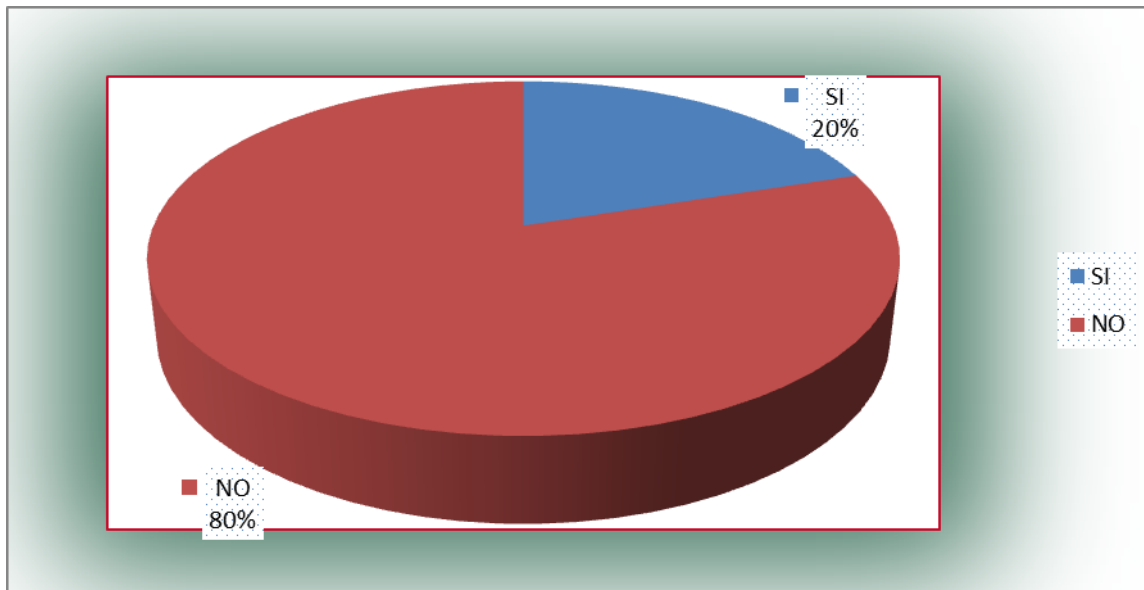
De acuerdo con el acceso y/o ingreso a la Unidad Administrativa Especial de Salud el total de los usuarios encuestados consideran que: el 5% es excelente, un 72% bueno, 22% regular y 1% deficiente.

EL ACCESO DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD O MINUSVALIDO ES



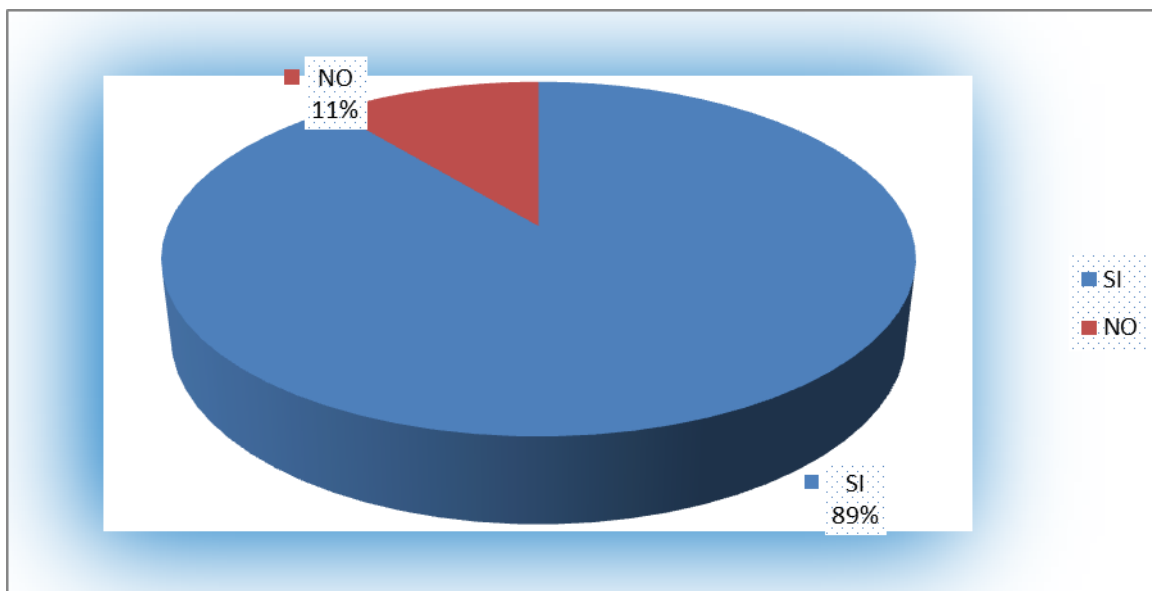
En relación con el acceso de personas con discapacidad o minusválido el total de los encuestados respondieron que el: 6% es excelente, un 69% bueno, 24% regular y 1% deficiente.

¿HA RECIBIDO CHARLAS, ACTIVIDADES Y TALLERES EDUCATIVOS POR PARTE DE LA UAES?



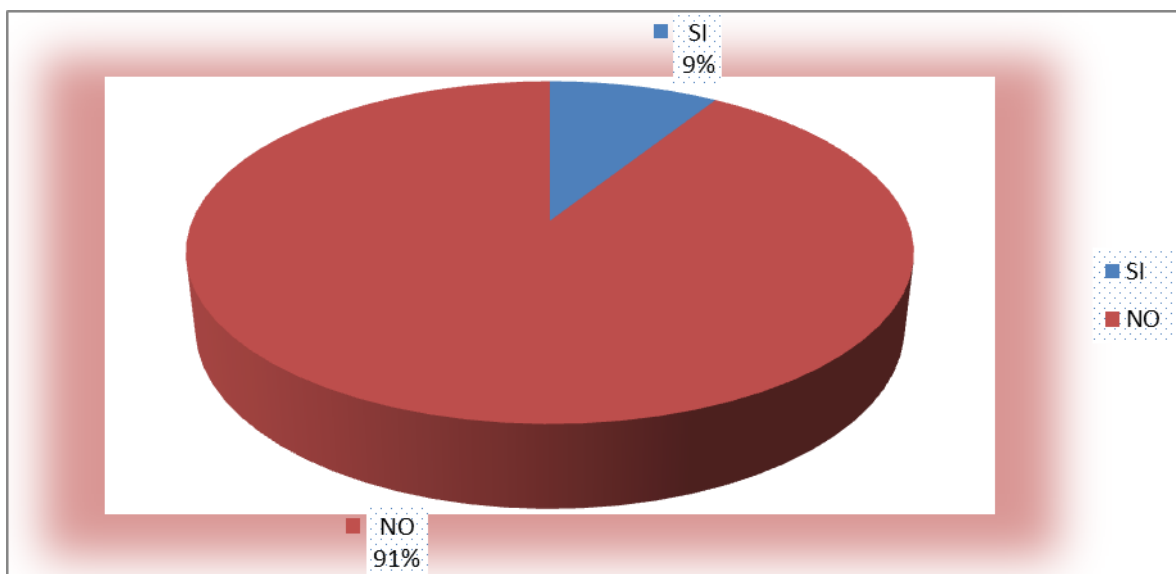
De acuerdo a la pregunta ¿se ha brindado charlas, actividades y talleres educativos por parte de la UAES, el total de los encuetados respondieron SI un 20% y NO un 80%.

QUEDA SATISFECHO CON EL SERVICIO RECIBIDO



Adicionalmente, del total de los encuestados el 89% está satisfecho totalmente con el servicio recibido y un porcentaje mínimo del 11% no está satisfecho.

TIENE SUGERENCIAS, RECLAMOS, QUEJAS O FELICITACIONES



Por último, teniendo en cuenta la recolección de datos, el total de los encuestados el 9% si presenta alguna sugerencia, reclamo, queja o felicitación, por el contrario, el 91% restante no presenta ninguna de las anteriores opciones.



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SALUD



9. Elección nueva junta de alianza de usuarios.

Cumpliendo con la circular 008 de 2018, se realizará en diciembre de 2023 la elección de la nueva junta de Alianza de Usuarios, previa convocatoria con anterioridad desde el mes de septiembre del año 2023, la cual se efectuará de manera presencial. Actualmente se encuentra ejerciendo la junta de la convocatoria pasada hasta cuando se dé cumplimiento a la nueva elección de la junta descrita anteriormente. Previo a la convocatoria se realizó un cuestionario con su respectivo link, el cual permite a Usuarios o beneficiarios mayores de 18 años ingresar sus datos personales.

La convocatoria genera un gran interés de participación por parte de los Usuarios demostrando así el compromiso y la importancia que se le da a la elección de la nueva junta, sin embargo, es importante que se evalúen aspectos como la divulgación de la Convocatoria, la claridad de los requisitos y el proceso de votación para asegurar una elección transparente y representativa.

Siguiendo las instrucciones de la circular 008 de 2018 se elabora instructivo ilustrativo que indica como pertenecer a la alianza de Usuarios de la Unidad administrativa especial de Salud, a continuación, se puede evidenciar el paso a paso elaborado.





"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SALUD



¿Cómo pertenecer a la **alianza de usuarios** de la Unidad Administrativa Especial de Salud ?

Ingresar a la página
www.unicordoba.edu.co

1
<https://www.unicordoba.edu.co/index.php/unidad-administrativa-especial-de-salud/>

2
Dar click en la imagen de PQRSD que se encuentra en nuestro micrositio o acercarse a las oficinas de SIAU ubicada en las instalaciones de la UAES Bloque 10 y escanear el código QR.

5
Se enviará un E-mail a la dirección de correo diligenciada en el formulario, **confirmando** el envío y los datos de la solicitud.

4
Diligenciar la información requerida en el formulario y luego **Dar click** en enviar solicitud

3
A continuación **Dar click** en crear una solicitud y si desea consultar su estado **Dar click** en consultar solicitud.



*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 lo referente a los lineamientos de la circular 008 de 2018 en el numeral 3.3 título VII, dicta lo siguiente (los sistemas de administración de las PQR, deberán permitir la consulta permanente en línea por parte del Usuario, del estado de su petición. Esto no significa que el Usuario no pueda acudir a otros medios de información y comunicación según su propia voluntad, capacidades y particularidades, pues se debe garantizar que tendrá acceso al seguimiento de sus PQR por el medio que elija dentro de los canales de atención dispuestos por la entidad, sin que en ningún momento estos canales de acceso sean excluyentes el uno del otro). Siguiendo estas instrucciones se han realizado las gestiones pertinentes con las áreas de sistemas y calidad de la unidad administrativa especial de salud con el fin de poder parametrizar la herramienta actual con la que cuenta la universidad de córdoba permitiendo ser adaptada a la unidad de Salud de acuerdo con los requisitos establecidos en la normativa vigente del sector salud en Colombia.

Actualmente la herramienta se encuentra en modo prueba y se están realizando los ajustes pertinentes.

Para la publicación de la nueva herramienta se elaboró poster informativo con el link que direcciona al módulo de PQRSD y este a su vez permite escanear código QR para el acceso a la herramienta, esta información se cargó en el micro sitio de la unidad de salud en el apartado de atención al usuario- PQRSD.





"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SALUD



¡Apreciado usuario!
conoce:

Los 3 Pasos para radicar una PQRSDF

PQRSDF

Peticiones Quejas Reclamos Sugerencias Demandas Felicitaciones

- 1- Abre la cámara de tu celular
- 2- Enfoque el código
- 3- En la parte superior de la pantalla aparece el enlace que te llevará a la página



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SALUD
UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

*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



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SALUD



UNIDAD ADMINISTRATIVA
ESPECIAL DE SALUD
UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

NUEVA CONVOCATORIA ALIANZA DE USUARIOS UAES.

[Acceder a Google](#) para guardar el progreso. [Más información](#)

*** Indica que la pregunta es obligatoria**

*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



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SALUD



NOMBRES COMPLETOS *

Tu respuesta

NUMERO DE IDENTIFICACION *

Tu respuesta

CELULAR *

Tu respuesta

CORREO ELECTRONICO *

Tu respuesta

*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



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SALUD



DIRECCION DE
RESIDENCIA *

Tu respuesta

TIPO DE AFILIACION *

☐ USUARIO

☐ BENEFICIARIO

Enviar

Borrar

formulario

Nunca envíes contraseñas a través de
Formularios de Google.

El formulario se creó en Universidad de
Córdoba. [Denunciar abuso](#)

Google Formularios



*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



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SALUD



**UNIDAD ADMINISTRATIVA
ESPECIAL DE SALUD**
UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

VINCULATE COMO COTIZANTE O BENEFICIARIO (MAYORES DE
18 AÑOS) PARA HACER PARTE DE LA ASOCIACIÓN DE ALIANZA
DE USUARIOS DE LA UAES 2023-2025
INSCRIBIENDOTE AL SIGUIENTE LINK

➡ [HTTPS://FORMS.GLE/9GM4JR23WHJPFZZ26](https://forms.gle/9GM4JR23WHJPFZZ26)
O AL CORREO
✉ AFILIACIONESUAES@CORREO.UNICORDOBA.EDU.CO

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SALUD UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

*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





"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SALUD



Se redacta comunicado de información sobre el proceso de elección de la Nueva Alianza de Usuarios a las diferentes asociaciones de la Universidad de Córdoba. Según lo anterior se requiere un sistema de información que le permita al usuario la trazabilidad en línea de su PQR, actualmente la unidad administrativa especial de salud no cuenta con este sistema por lo cual se requirió al área de sistemas la configuración del sistema de PQRS con el que cuenta la universidad de Córdoba para que sea adaptado a las condiciones de una entidad de salud, hasta el momento se encuentra en la última fase de configuración.





UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SALUD



PARA: Representantes de los gremios Sintraunicol, Aspu, Aspeunicor, Sintraunal, Asuvicor y Usuarios de la Unidad Administrativa Especial de Salud.

DE: director (e) Unidad Administrativa Especial de Salud

ASUNTO: Convocatoria elección Nueva Junta Alianza de Usuarios de la UAES.

Cordial saludo Señores.

En atención al asunto de la referencia, estamos enviando comunicación emitida por la dirección de la UAES, en el cual se les informa el proceso de convocatoria de elección de la nueva Junta Alianza de Usuarios de la UAES, de acuerdo al cronograma de actividades, esta convocatoria tendrá como objetivo que todos los Usuarios afiliados a la UAES mayores de 18 años, participen activamente en la conformación de la Asociación de Usuarios periodo 2023- 2025.

Agradezco a ustedes divulgar esta información ante sus afiliados, estaremos atentos a cualquier inquietud.

Atentamente.

Rosa Irene Padilla Arieta.