

**INFORME DE GESTION**

**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SALUD**

**AÑO 2024**

## INFORME DE GESTION Unidad Administrativa Especial de Salud

**Enrique Cantillo Raudales M.D**  
Director General

**José Oquendo Rodríguez – Medico**  
Medico Jefe

**Juan Carlos Gómez**  
Coordinador de Aseguramiento de la Calidad

**Sandra Elena Contreras – Contadora**  
Coordinadora Área Contable

**Carmen Cecilia chica Yanez – Enfermera**  
Coordinadora Área de Promoción y Mantenimiento de la Salud

**Rosa Irene Padilla**  
Coordinadora de Siau

**Montería**

**MARZO 2025**

## CONTENIDO

### 1. Gestión administrativa

#### 1.1 Aseguramiento

#### 1.2 Novedades de afiliación

### 2. Gestión asistencial

#### 2.1 Informe de morbilidad

#### 2.2 Promoción y mantenimiento de la salud

#### 2.3 Auditoria medica

#### 2.4 Red de servicios

#### 2.5 Hospitalizaciones

#### 2.6 Alto costo

#### 2.7 Indicadores

### 3. Gestión Financiera

### 4. Gestión SIAU

## 1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

### 1.1 Aseguramiento:

TIPO DE AFILIACION	PÉNSIONADOS	EMPLEADO PUBLICO DOCENTE	EMPLEADO PUBLICO NO DOCENTE	TOTAL
COTIZANTES	490	179	244	913
BENEFICIARIOS	278	193	261	732
<b>TOTAL</b>	<b>768</b>	<b>372</b>	<b>505</b>	<b>1645</b>

Fuente: Datos suministrados por oficina de sistemas UAES- software SISMA

### Comparación afiliados año 2023 – 2024

Tipo de Afiliado	AÑO 2023		AÑO 2024	
	Numero	% Participación	Numero	% participación
COTIZANTES	949	50,17%	913	55,5%
BENEFICIARIOS	884	49,83%	732	44,5%
<b>Total</b>	<b>1726</b>	<b>100%</b>	<b>1645</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos suministrados por oficina de sistemas UAES- software SISMA

El número de afiliados a la UAES, disminuyo en el año 2024 en 81 afiliados, lo que indica una disminución del 4,7%, sobre el total de afiliados del año 2024.

## Población total – grupos etarios

GRUPOS ETARIOS	SEXO		TOTAL GENERAL
	FEMENINO	MASCULINO	
<b>0-5 PRIMERA INFANCIA</b>	8	11	19
<b>6-11 INFANCIA</b>	25	28	53
<b>12-17 ADOLESCENCIA</b>	48	53	101
<b>18-28 JUVENTUD</b>	96	95	191
<b>29-59 ADULTEZ</b>	220	139	359
<b>60 EN ADELANTE VEJEZ</b>	523	399	922
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>920</b>	<b>725</b>	<b>1645</b>

Fuente: Datos suministrados por oficina de sistemas UAES- software SISMA

## 1.2 Novedades de Afiliación

NOVEDAD	SEXO		Total	%
	Cotizante	Beneficiario		
Nuevos afiliados por cobertura	0	5	5	<b>0,30%</b>
Retirados por fallecimiento	16	8	24	<b>1,45%</b>
Desafiliados por cumplimiento de edad 25 AÑOS	0	24	24	<b>1,45%</b>
Desafiliados por traslados a otras EPS	1	19	20	<b>1,21%</b>
Desafiliados por otros motivos	4	9	13	<b>0,79%</b>
<b>Total desafiliados y retirados</b>			<b>81</b>	<b>4,92%</b>

Fuente: Datos suministrados por oficina de sistemas UAES- software SISMA

Las novedades de la afiliación representan el 6.14% frente al total de afiliados (1726 de la UAES). Los nuevos afiliados, corresponden a beneficiarios por cobertura. Los fallecidos en el año 2023 son en total: 22, los Retirados por cumplimiento de edad (25 Años) son 38 para el periodo de 2023 y traslados a otras EPS son 32.

## 2. GESTIÓN ASISTENCIAL

### 2.1 informe de morbilidad

La morbilidad representa la cantidad de casos más frecuentes de enfermedad en una población. A continuación, se presentan las 10 primeras causas de morbilidad de nuestra IPS y el consolidado de la red externa de prestadores de servicios de Salud.

ANÁLISIS MORBILIDAD IPS PROPIA AÑO 2024			
Nº	CÓDIG CIE 10	DESCRIPCIÓN	Nº CASOS
1	I10X	HIPERTENSION ESENCIAL (PRIMARIA)	1363
2	K050	GINGIVITIS AGUDA	784
3	Z000	EXAMEN MEDICO GENERAL	240
4	K021	CARIES DE LA DENTINA	188
5	N390	INFECCION DE VIAS URINARIAS, SITIO NO ESPECIFICADO	173
6	E119	DIABETES MELLITUS NO INSULINODEPENDIENTE SIN MENCION DE COMPLICACION	141
7	Z600	PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL AJUSTE A LAS TRANSICIONES DEL CICLO VITAL	120
8	K589	SINDROME DEL COLON IRRITABLE SIN DIARREA	110
9	L209	DERMATITIS ATOPICA, NO ESPECIFICADA	103
10	K028	OTRAS CARIES DENTALES	94

Fuente: SISMA

ANÁLISIS MORBILIDAD RED EXTERNA AÑO 2024			
Nº	CÓDIG CIE 10	DESCRIPCIÓN	Nº CASOS
1	I10X	HIPERTENSION ESENCIAL (PRIMARIA)	1422
2	K050	GINGIVITIS AGUDA	710
3	N390	INFECCION DE VIAS URINARIAS, SITIO NO ESPECIFICADO	282
4	K021	CARIES DE LA DENTINA	226
5	N40X	HIPERPLASIA DE LA PROSTATA	152
6	Z719	CONSULTA, NO ESPECIFICADA	136
7	J00X	RINOFARINGITIS AGUDA [RESFRIADO COMUN]	132
8	R13X	DISFAGIA	114
9	L209	DERMATITIS ATOPICA, NO ESPECIFICADA	112
10	N951	ESTADOS MENOPAUSICOS Y CLIMATERICOS FEMENINOS	108

Fuente: RIPS

## 2.2 Promoción y mantenimiento de la salud

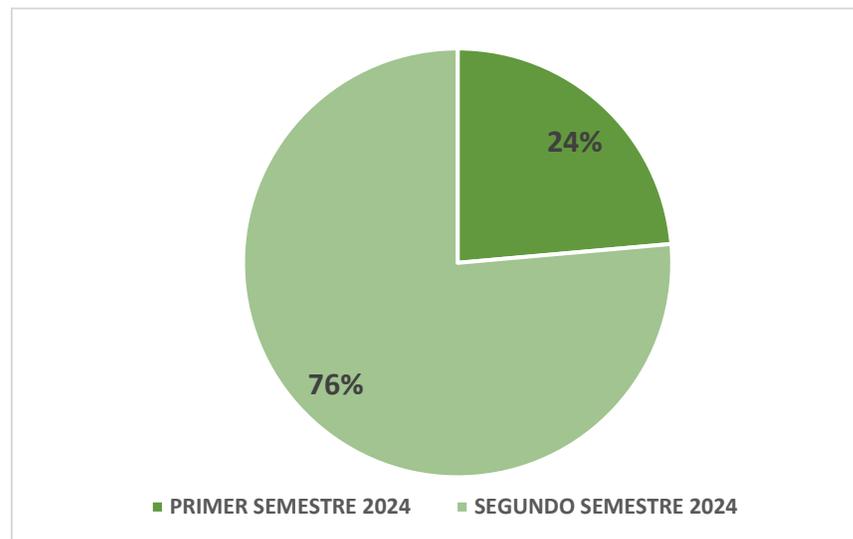
Durante el año 2024, se realizaron las siguientes actividades encaminadas a la Promoción y Mantenimiento de la Salud de los usuarios de la UAES:

- Atención a los usuarios de la UAES y estudiantes que requieran atención.
- Actividades para prevención de Cáncer uterino
- Actividades realizadas para la prevención de Cáncer de seno
- Actividades realizadas para la prevención de Cáncer de Próstata
- Seguimiento a los usuarios Hipertensos y Diabéticos
- Seguimiento a Gestantes
- Seguimiento a pacientes con TBC y captación de sintomáticos respiratorios
- Reportes obligatorios
- Comité GAGAS
- Otros

A continuación, se describen las actividades priorizadas:

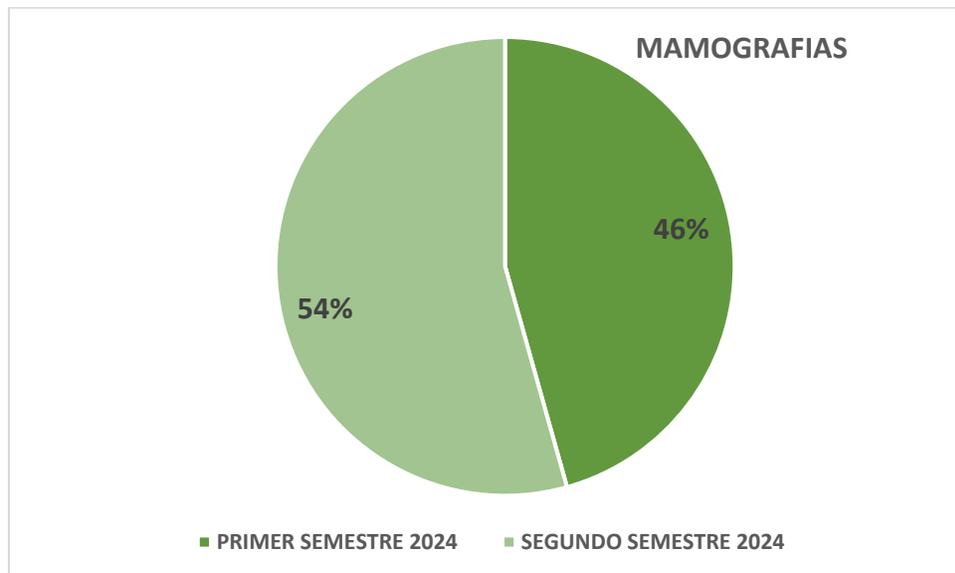
➤ **Actividades para la prevención de Cáncer uterino:**

Dentro de las actividades programadas para este año, nos fijamos una meta del 20% de cobertura con relación a la realización de citologías, teniendo en cuenta nuestra población de sexo femenino en edades entre 29 a 59 años (219), En total se dieron 108 órdenes de enero a diciembre del 2024, haciéndose efectivas 89, en el primer semestre acudieron 21 usuarias y en el segundo semestre 2024 asistieron a la realización de la citología 68.



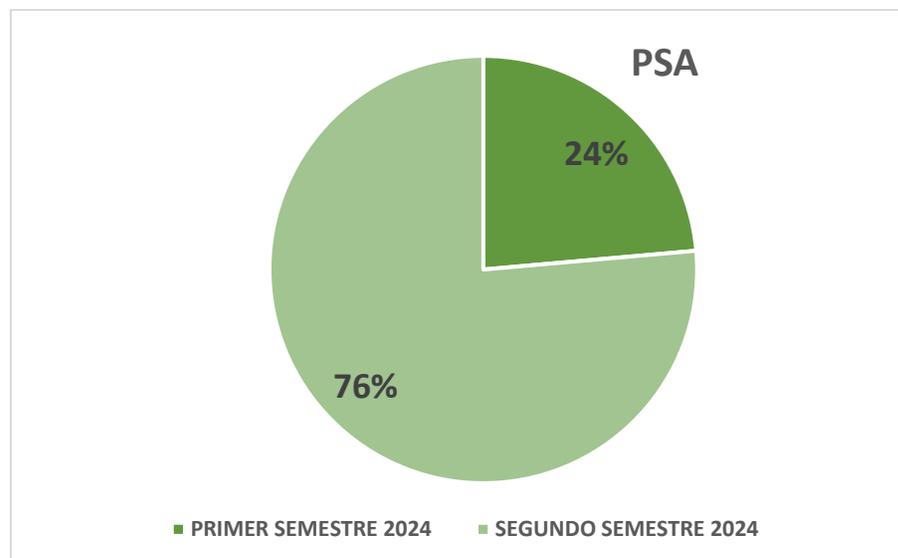
➤ **Actividades para la prevención de cáncer de mama:**

Para las actividades relacionadas con la prevención del cáncer de mama, en el primer semestre se entregaron 63 órdenes y se realizaron igual número de mamografías y en el segundo semestre se entregaron 75 y se realizaron igual número, se ejecutaron varias actividades para conmemorar el día de la prevención de Cáncer de mama, como capacitaciones a los usuarios, puntos Rosa, publicaciones en los medios de comunicación institucional para concientizar a la población de realizarse el autoexamen de mama.



## ➤ Actividades para la prevención de cáncer de próstata

Con relación a la prevención del Cáncer de próstata una de las actividades realizadas fue la realización de PSA, entregando 210 órdenes, haciéndose efectivas 31 en el primer semestre y 59 en el segundo semestre 2024



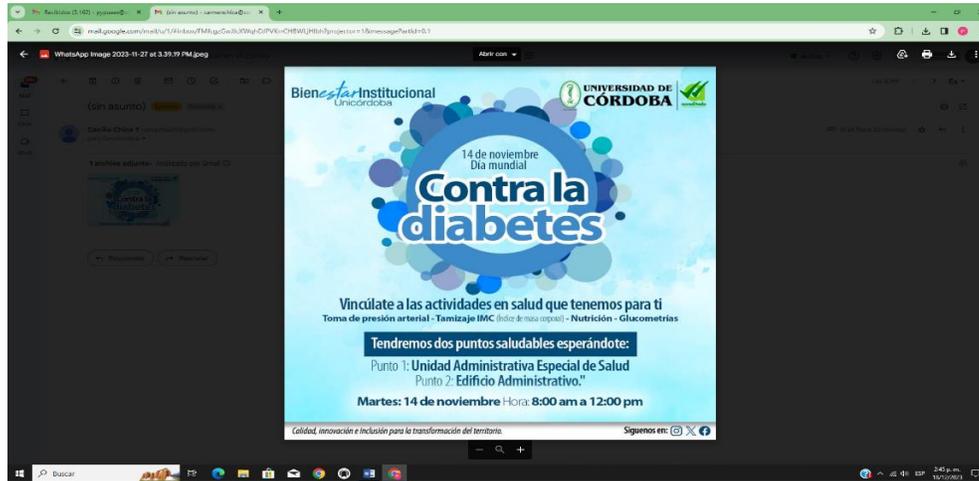
**Valoración por enfermería**

Grupo de edad	Citados	Efectivas
0- 5 PRIMERA INFANCIA	0	0
6-11 INFANCIA	0	0
12-17 ADOLESCENCIA	2	2
18-28 JUVENTUD	11	9
29-59 ADULTEZ	92	56
60 Y MAS VEJEZ	104	72
<b>TOTAL 2024</b>	<b>200</b>	<b>132</b>



➤ **Seguimiento a Hipertensos y Diabéticos:**

Con los hipertensos y diabéticos se realizaron actividades tales como: actualización de base de datos, actividades educativas, conmemoración del día de la Hipertensión y de la Diabetes.



Fuente: pagina micrositio Unidad de Salud

### 2.3. Auditoria medica

No.	RED DE SERVICIOS DE SALUD	No. FACTURAS AUDITADAS	VLR FACTURADO	VLR GLOSA INICIAL	VLR GLOSA DEF	VLR TRAMITADO
1	APOYO TERAPÉUTICO	15	\$ 94.280.804	\$ 0	\$ 0	\$ 94.280.804
2	CLÍNICAS Y HOSPITALES	3759	\$ 5.695.505.035	\$ 74.762.426	\$ 42.763.499	\$ 5.652.741.536
3	IMAGENOLOGÍA Y GAMAGRAFÍA	43	\$ 624.742.451	\$ 1.292.900	\$ 1.292.900	\$ 623.449.551
4	IPS Y CONVENIOS FUERA DEL DPTO	643	\$ 801.860.526	\$ 0	\$ 0	\$ 801.860.526
5	LABORATORIO CLÍNICO	8	\$ 149.962.300	\$ 36.000	\$ 36.000	\$ 149.926.300
7	ODONTOLOGÍA	41	\$ 232.457.272	\$ 29.721.350	\$ 23.340.442	\$ 209.116.830
6	OPERADOR LOGISTICO DE MEDICAMENTOS	78	\$ 3.662.684.163	\$ 56.096.103	\$ 56.096.103	\$ 3.606.588.060
8	RED DE ESPECIALISTAS	2933	\$ 2.586.875.977	\$ 15.823.598	\$ 15.649.722	\$ 2.571.226.255
9	SUMINISTROS ORTOPÉDICOS	6	\$ 10.000.000	\$ 38.985	\$ 38.985	\$ 9.961.015
10	SUMINISTROS OXIGENO	35	\$ 110.584.745	\$ 317.210	\$ 245.430	\$ 110.339.315
	<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>7561</b>	<b>\$ 13.968.953.273</b>	<b>\$ 178.088.572</b>	<b>\$ 139.463.081</b>	<b>\$ 13.829.490.192</b>

% CLINICAS Y HOSPITALES	41%
% CONVENIOS	6%
% RED ESPECIALISTAS	19%
% OPERADOR LOGISTICO MEDICAMENTOS	26%
% OTROS SERVICIOS	9%

% GLOSA	1,00%
---------	-------

\* Durante la vigencia 2024 se auditaron en total 7.561 facturas.

\* Del total auditado en costos el 41% corresponde Clínicas y Hospitales, el operador logístico el 26%, 19% a la red de Especialistas, el 6% a las IPS y Convenios fuera del

Dpto. de Córdoba y el 9% restante corresponde a servicios de otras especialidades, suministros ortopédicos, estudios de imagenología.

## 2.4 Red de prestadores

### Red de prestadores de servicios de salud U.A.E.S. 2023

SERVICIOS DE SALUD CONTRATADOS	NUMERO DE PRESTADORES PROFESIONALES
Urgencias, hospitalarios, cirugía y Oncológicos	11
Convenios interinstitucionales con universidades estatales	2
Consulta externa especializada	36
Atención domiciliaria	1
Laboratorio Clínico	2
Medicina general, Odontología, Enfermería – IPS Propia	1
Servicio de Ambulancia	1
<b>Total</b>	<b>54</b>

Corte a 31 de diciembre de 2024

**Red de prestadores de servicios de salud U.A.E.S. contratada por ciudad –  
comparativo a tres años**

<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>PRESTADORES 2022</b>	<b>PRESTADORES 2023</b>	<b>PRESTADORES 2024</b>
<b>Córdoba</b>	<b>50</b>	<b>51</b>	<b>50</b>
<b>Antioquia</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>Atlántico</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>Bogotá</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Bolívar</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Santander</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Sucre</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Valle</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>58</b>	<b>56</b>

**Corte a 31 de diciembre de 2024**

Nota: Durante la Vigencia 2024 en los departamentos de Bolívar y Santander no se realizaron los convenios con La Caja de Previsión de la Universidad de Cartagena y la Unidad de Salud de la Universidad Industrial de Santander – UIS salud respectivamente. En el departamento del Atlántico no hay convenio con Uniatlantico, solo se contrató el prestador Clínica la Misericordia de Barranquilla.

## 2.5 HOSPITALIZACIONES

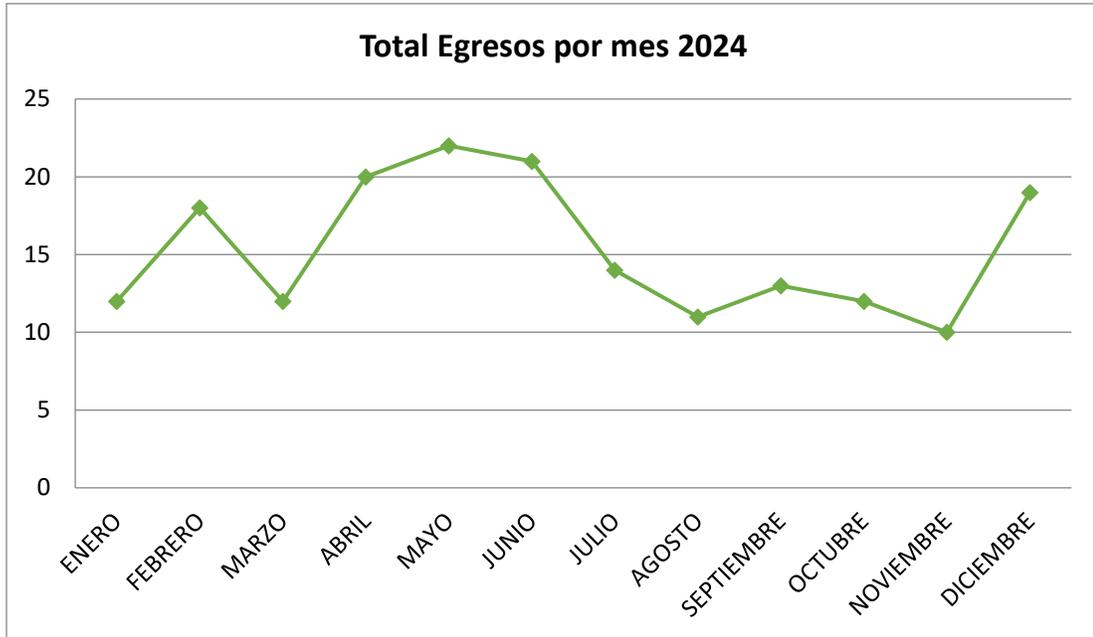
### Informe de hospitalizaciones U.A.E.S. 2024

INDICADOR	TOTALES	PROMEDIO
Total Ingresos Hospitalarios	215	17,9
Total Egresos	184	15,3
Días Estancia	1404	117,0
Promedio día estancia	6,8	6,8
Mortalidad	10	0,8
Egresos de UCI	25	2,1
Pacientes Quirúrgicos	68	5,7
Remisiones a otra ciudad	0	0
Reingreso mayor 48 horas	16	1,3
Reingreso menor de 48 horas	4	0,3

Corte a 31 de diciembre de 2024



Corte a 31 de diciembre de 2024



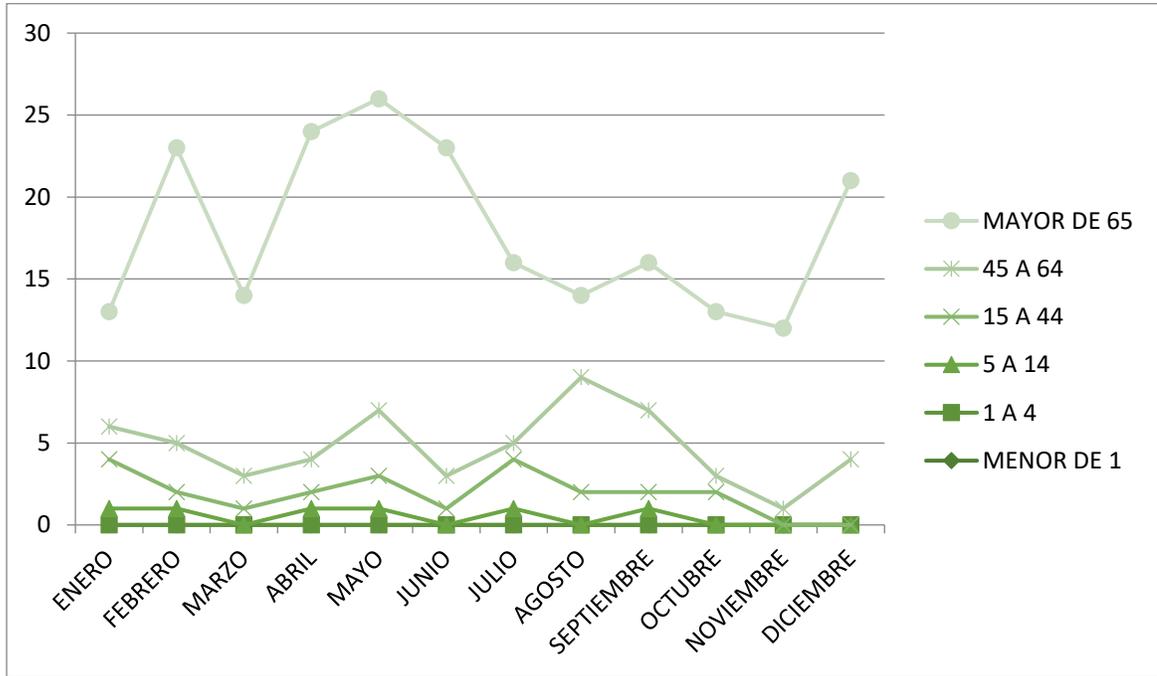
Corte a 31 de diciembre de 2024

**Distribución de las hospitalizaciones 2024 por edades**

GRUPO ETAREO	TOTAL	PROMEDIO
MENOR DE 1	0	0,0
1 A 4	0	0,0
5 A 14	6	0,5
15 A 44	17	1,4
45 A 64	34	2,8
MAYOR DE 65	158	13,2
<b>TOTAL</b>	<b>215</b>	<b>17,9</b>

Corte a 31 de diciembre de 2024



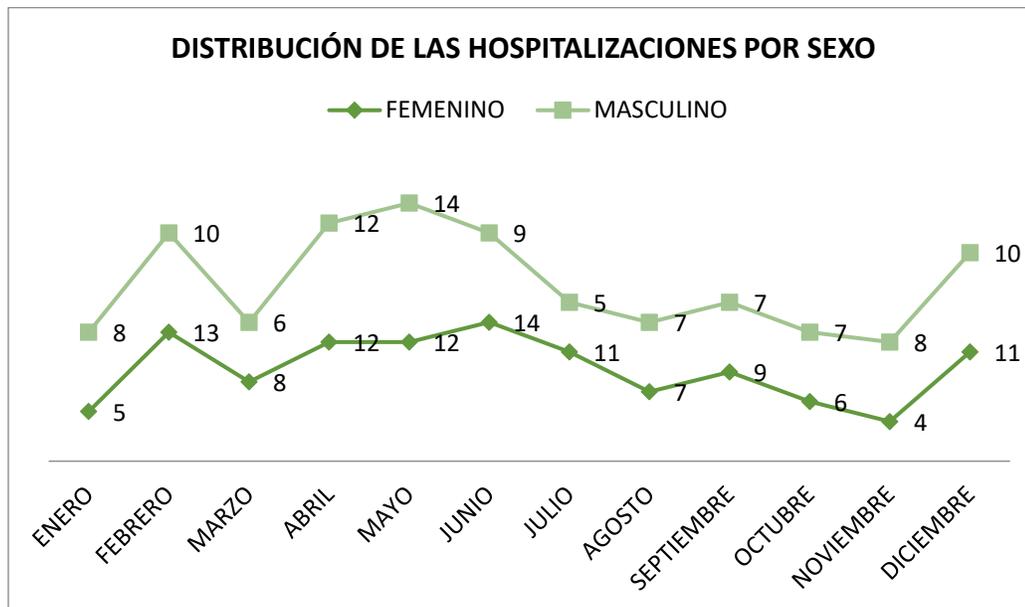


Corte a 31 de diciembre de 2024

### Distribución de las hospitalizaciones 2024 por sexo

SEXO	TOTAL	PROMEDIO
FEMENINO	112	9,3
MASCULINO	103	8,6
<b>TOTAL</b>	<b>215</b>	<b>17,9</b>

Corte a 31 de diciembre de 2024



Corte a 31 de diciembre de 2024

## 2.6 ALTO COSTO

### Informe de patologías de alto costo U.A.E.S. 2024

ENFERMEDADES ALTO COSTO	No. PACIENTES EN TRATAMIENTO
<b>CANCER</b>	<b>52</b>
<b>ARTRITIS REUMATOIDE - AR</b>	<b>13</b>
<b>ENF. WON WILLEBRAND (Hemofilia)</b>	<b>1</b>
<b>ATENCION VIH/SIDA</b>	<b>5</b>
<b>DIALISIS RENAL (TRR)</b>	<b>2</b>
<b>CONTROL TRASPLANTES</b>	<b>2</b>
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>

## 2.7 INDICADORES

A continuación, se listan los indicadores de prestadores de servicios de la UAES del Año 2024 de acuerdo con la resolución 0256 de 2016.

### Indicadores de calidad unidad administrativa especial de salud año 2024

INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR IPS EXTERNA	ESTANDAR
TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA ASIGNACIÓN DE CITA DE CIRUGÍA GENERAL	DIAS	21,82	30
TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA TOMA DE ECOGRAFÍA	DIAS	4,37	8
TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA TOMA DE RESONANCIA MAGNÉTICA NUCLEAR	DIAS	3,66	15
TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA ASIGNACIÓN DE CITA DE MEDICINA INTERNA	DIAS	18,90	15
TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA ATENCION DE PACIENTE CLASIFICADO COMO TRIAGE II	MINUTOS	31,31	30
TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA REALIZACION DE CIRUGIA DE REEMPLAZO DE CADERA	DIAS	22,15	30
PROPORCION DE SATIFACION GLOBAL DE USUARIO	POR 100(100%)	95,62%	100
PROPORCION DE USUARIOS QUE RECOMENDARIAN LA INSTITUCION A UN FAMILIAR O AMIGO	POR 100(100%)	94,21%	100

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	MEDIA NACIONAL IPS	VALOR UAES
TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA ASIGNACIÓN DE CITA DE MEDICINA GENERAL	DÍAS	3,27	2,57
TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA ASIGNACIÓN DE CITA DE MEDICINA INTERNA	DÍAS	9,99	8,52
TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA ASIGNACIÓN DE CITA DE ODONTOLOGÍA GENERAL	DÍAS	4,07	1,64
TIEMPO PARA LA REALIZACIÓN DE TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO CLÍNICO	DÍAS	3	2
PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL DEL USUARIO	PORCENTAJE	95,24	89
PROPORCIÓN DE QUEJAS RESPONDIDAS ANTES DE 15 DÍAS HÁBILES	PORCENTAJE	100	100

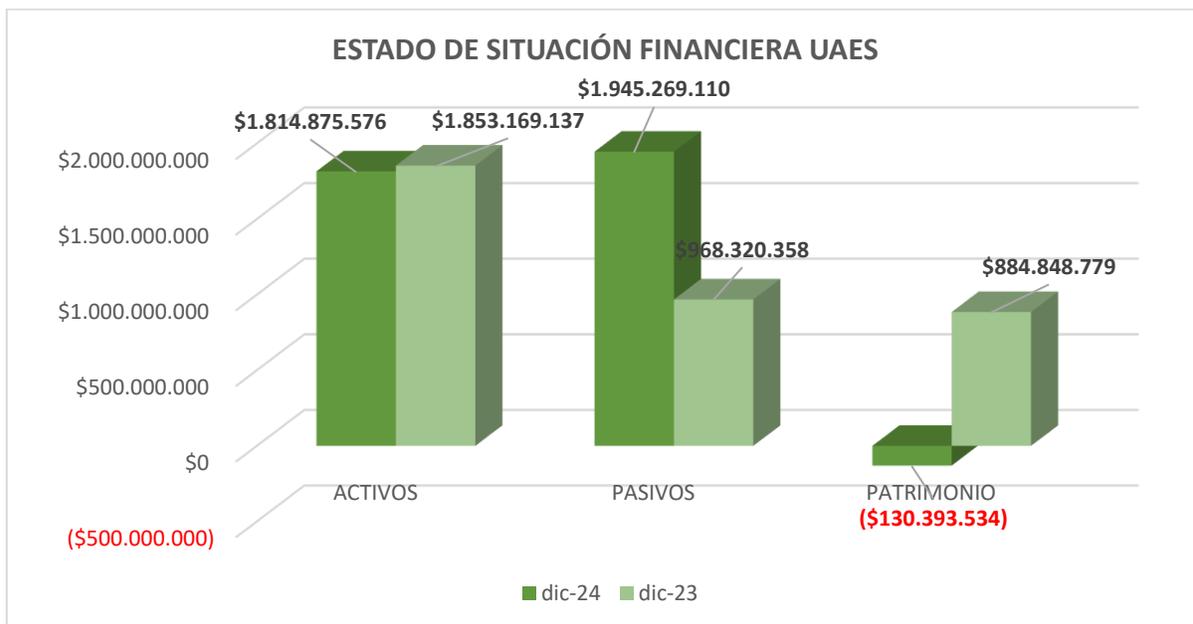
**Interpretación:** la unidad administrativa especial de salud brinda una oportunidad de aproximadamente 2 - 3 días en la asignación de citas de medicina general y odontología.

**Satisfacción global de usuarios:** los usuarios de la unidad administrativa especial de salud expresan una alta satisfacción en cuanto a los servicios que se les prestan en las instalaciones.

### 3. GESTIÓN FINANCIERA

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SALUD		
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA		
Del 01 de Enero al 31 Diciembre 2024 comparativo con 2023		
Cifras en miles de pesos colombianos \$		
	Diciembre 2024	Diciembre 2023
<b>ACTIVOS</b>	\$ 1.814.875.576	\$ 1.853.169.137
<b>PASIVOS</b>	\$ 1.945.269.110	\$ 968.320.358
<b>PATRIMONIO</b>	<b>-\$ 130.393.534</b>	\$ 884.848.779

Fuente: registros oficina. Contable UAES



<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SALUD</b>		
<b>ESTADO DE RESULTADOS</b>		
<b>Del 01 de Enero al 31 Diciembre 2024 comparativo con 2023</b>		
<b>Cifras en miles de pesos colombianos \$</b>		
	<b>dic-24</b>	<b>dic-23</b>
<b>Ventas de Servicios (Admón. SGSSS)</b>	\$ 14.585.737.924	\$ 16.143.690.336
<b>Financieros</b>	\$ 307.214	\$ 366.045
<b>Extraordinarios</b>	\$ 743.398.647	\$ 409.496.235
<b>Ajuste de ejercicios anteriores</b>	\$ -	\$ -
<b>TOTAL INGRESOS</b>	\$ 15.329.443.785	\$ 16.553.552.616
<b>Gastos Operacionales</b>	\$ 16.344.686.099	\$ 15.932.283.135
<b>Resultado del Ejercicio</b>	<b>-\$ 1.015.242.314,00</b>	\$ 621.269.481,00

Fuente: registros of. Contable UAES

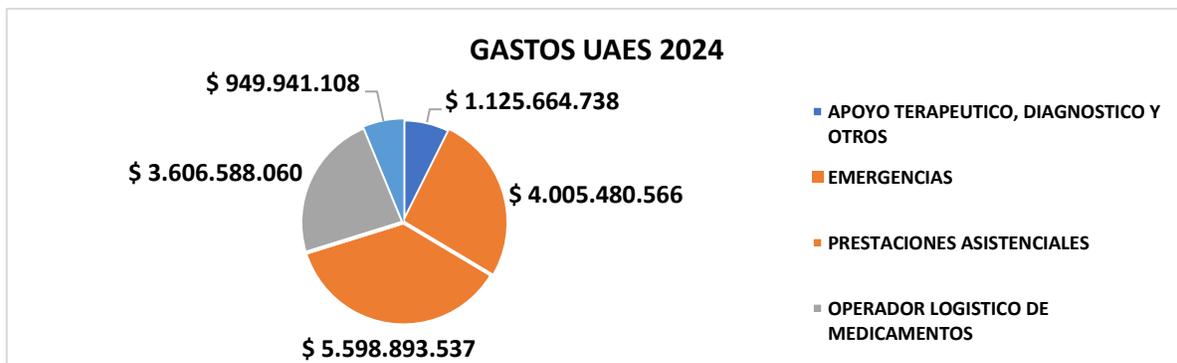


En términos de ingresos y egresos del 2024, el informe concluye que la Unidad Administrativa Especial de Salud no están generando los recursos necesarios para garantizar la viabilidad de sus operaciones. La situación es particularmente crítica que conlleva a un déficit **-\$1.015.242.314,00**

## Gastos AÑO 2024

No.	RED DE SERVICIOS DE SALUD	TOTAL	PORCENTAJE
1	APOYO TERAPÉUTICO	\$ 134.280.800	1%
2	CLÍNICAS Y HOSPITALES	\$ 2.978.249.695	19%
3	EMERGENCIAS	\$ 4.005.480.566	26%
4	IMAGENOLOGÍA Y GAMAGRAFÍA	\$ 549.153.598	4%
5	IPS Y CONVENIOS FUERA DEL DPTO	\$ 485.553.213	3%
6	LABORATORIO CLÍNICO	\$ 149.926.300	1%
7	OPERADOR LOGISTICO DE MEDICAMENTOS	\$ 3.606.588.060	24%
8	ODONTOLOGÍA	\$ 209.116.830	1%
9	RED DE ESPECIALISTAS	\$ 2.135.090.629	14%
10	SUMINISTROS ORTOPÉDICOS	\$ 9.961.015	0%
11	SUMINISTROS OXIGENO	\$ 73.226.195	0%
12	GASTOS ADMINISTRATIVOS	\$ 949.941.108	6%
	<b>TOTAL RED DE SERVICIO 2024</b>	<b>\$ 15.286.568.009</b>	<b>100%</b>

CONCEPTO	GASTOS UAES 2024	PORCENTAJE
APOYO TERAPEUTICO, DIAGNOSTICO Y OTROS	\$ 1.125.664.738	7%
EMERGENCIAS	\$ 4.005.480.566	26%
PRESTACIONES ASISTENCIALES	\$ 5.598.893.537	37%
OPERADOR LOGISTICO DE MEDICAMENTOS	\$ 3.606.588.060	24%
GASTOS ADMINISTRATIVOS	\$ 949.941.108	6%
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 15.286.568.009</b>	<b>100%</b>



El total de gastos en la vigencia de 2024 para la Unidad Administrativa Especial de Salud fueron de \$ **15.286.568.009**

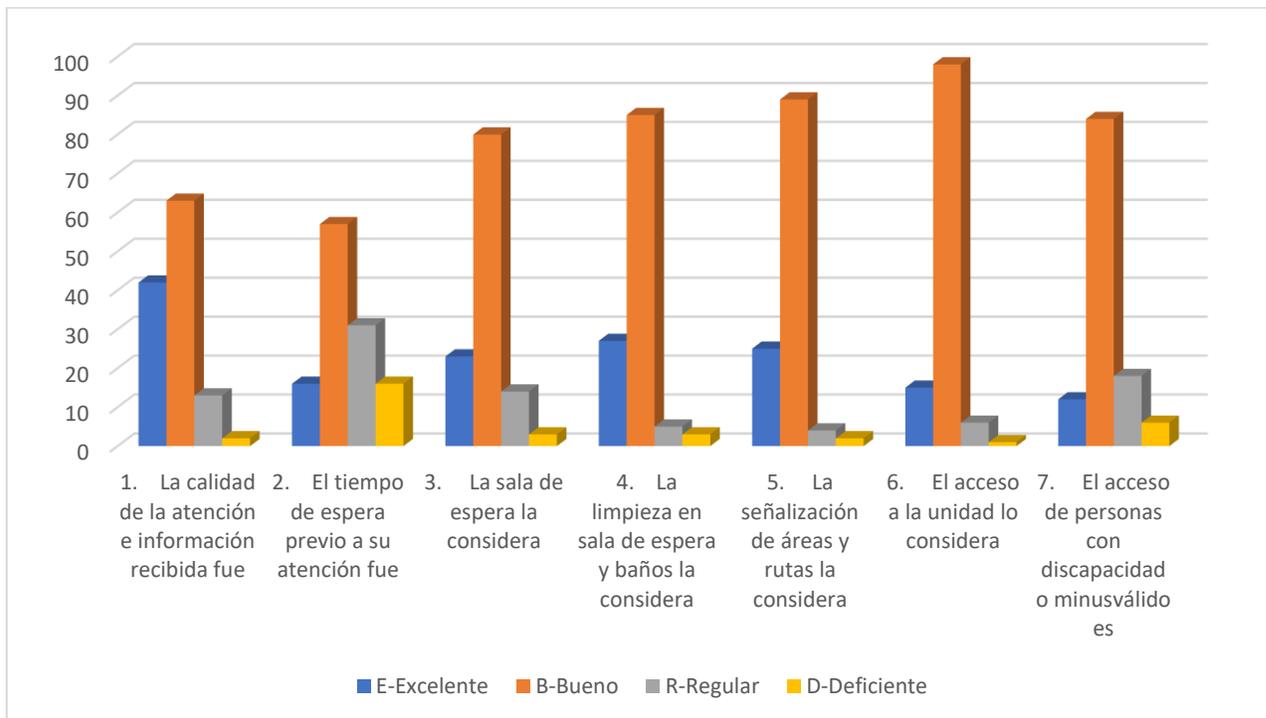
## 4. GESTIÓN SIAU

En el año 2024, 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
- Conformación alianza de Usuarios.
- Capacitación a los profesionales del área administrativa y asistencial sobre la humanización en salud

A continuación, se describen las actividades más relevantes:

Durante el año 2024 se realizaron 320 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:



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.

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.

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.

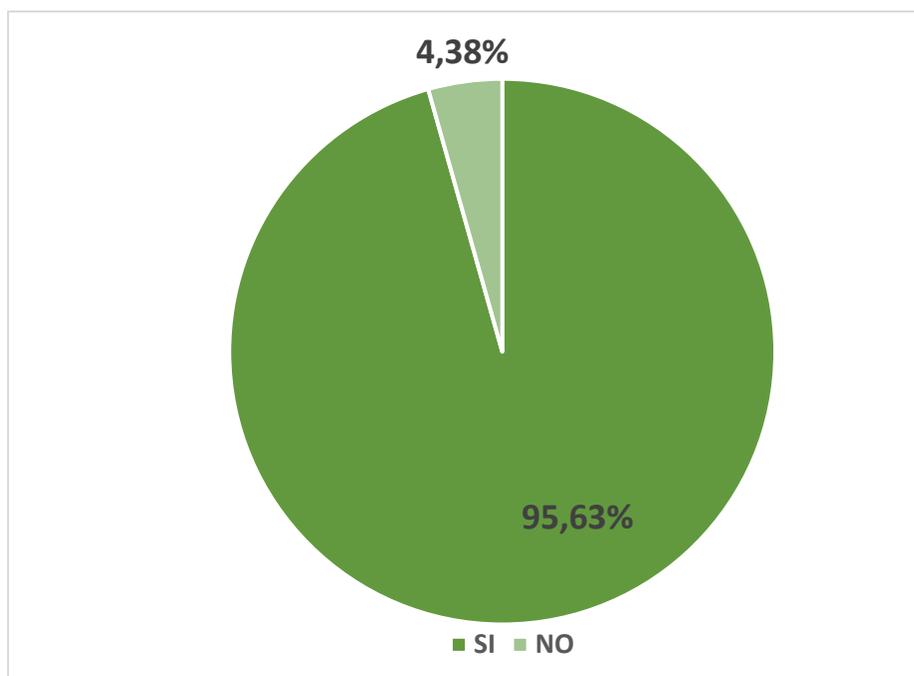
Asimismo, con relación a la limpieza en la sala de espera y baños, el total de los encuestados respondieron que él 16% es excelente, un 81% bueno, 3% regular y 0% deficiente.

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

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.

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

### Satisfacción total



El 95,63% de los encuestados se encuentran satisfechos con los servicios que se prestan en la unidad de Salud, mientras el 4,38% manifiesta no estar satisfecho con los servicios de la UAES.

## **Radicación, tramite y respuesta de PQRSD.**

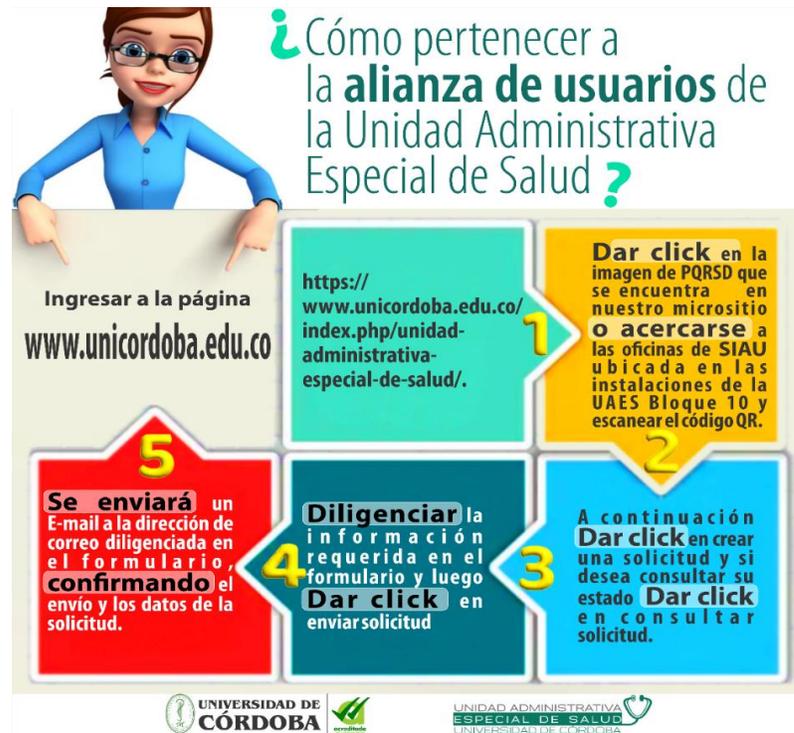
Todas las PQRS fueron tramitadas, respondidas y reportadas a la Supersalud mediante el aplicativo asignado para tal fin.

<b>PQRSD 2024</b>		
<b>PQRSD RECEPCIONADAS</b>	<b>RESUELTAS</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
21	21	100%

## **Elección nueva junta de alianza de usuarios.**

Cumpliendo con la circular 008 de 2018, se realizó 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 en las instalaciones del auditorio de biblioteca.

Se realizó la divulgación de la convocatoria e inscripción para pertenecer a la alianza de usuarios por medio de flyer en el microsítio de la UAES y página web de la Universidad de Córdoba.



## Integrantes alianza de usuarios 2023-2025-unidad administrativa especial de salud:

### PRESIDENTE

Máximo Rodolfo Mercado Pacheco

### SECRETARIO

Gabriel Suarez Hernández

### TESOREO

Pedro Clavel Mercado