



Polonuevo, a los 08 días de enero del 2025.

Doctora

LEDYS CERVANTES GARCIA

Gerente.

Ref: INFORME SEMESTRAL PQRS, Art. 76 LEY 1474 DE 2.011 2do Semestre 2.024.

Por medio del presente escrito a usted presento el INFORME SEMESTRAL PQRS 2do Semestre del 2.024, de conformidad con la Ley 1474 de 2.011 artículo 76, así:

INTRODUCCION

La E.S.E Centro de Salud de Polonuevo es una Empresa Social del Estado de primer nivel de complejidad, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, su objeto social es prestar servicios de salud de primer nivel. Los servicios de salud que ofrece la E.S.E tienen como premisa una atención excelente y calidad de vida, teniendo como referente el modelo de atención que tiene en su esencia la atención centrada en el usuario o paciente y su núcleo familiar, la gestión del riesgo y la seguridad y salud en la atención, manteniendo un compromiso con la humanización de los servicios, la sostenibilidad empresarial, las alianzas con los grupos de interés, permitiendo el desarrollo tecnológico. Es así como siguiendo estas premisas la E.S.E Centro de Salud de Polonuevo ha implementado una herramienta de apoyo para mejorar la prestación del servicio, la cual tiene como fuente la información obtenida de las manifestaciones expresadas por los usuarios, su familia y/o partes interesadas, siendo estas presentadas como Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias. Esta herramienta es el proceso Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU. En el presente informe se exponen entonces resultados de la Gestión correspondiente al Segundo Semestre de la vigencia 2.024.





INFORME DE GESTION SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO – SIAU-PQRS E.S.E CENTRO DE SALUD DE POLONUEVO (Segundo Semestre 2.024).

En el cumplimiento de su Misión y de acuerdo con las diferentes normas, que van desde la misma Constitución Política Nacional, la Ley 100 de 1.993 hasta la más reciente reglamentación con el Decreto 780 de 2.016 y muy específicamente la Ley 1474 de 2.011 artículo 76, que se refiere al Estatuto Anticorrupción, la oficina de atención al usuario SIAU tiene desde su hacer, un enfoque de atención alineado con el modelo de atención institucional, centrado en el usuario y su familia, buscando responder a las necesidades y problemas que obstaculizan su acceso a la salud, facilitando mediante la orientación y aplicación del conocimiento de la normatividad institucional de la legislación vigente, el ejercicio de los derechos y los deberes de los usuarios en el contexto del respeto por la persona para articular los recursos propios con los existentes en el sistema.

El proceso sistema de información y atención al usuario en el contexto del respeto por la persona para articular los recursos propios con los existentes en el sistema. El Proceso Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU PQRS se materializa en la oficina de atención al usuario, lugar donde se promueven y desarrollan estrategias orientadas hacia la humanización de la atención en salud y donde se tienen como acciones permanentes:

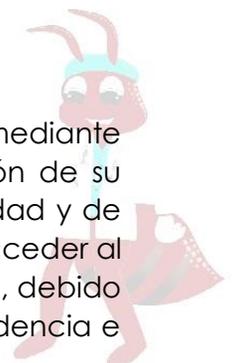
- Fomento de espacios para participación
- Conquista de usuarios para hacer parte de la Asociación de Usuarios
- Acompañamiento y soporte de la Asociación de Usuarios de la E.S.E Centro de Salud de Polonuevo
- Despliegue del proceso SIAU en áreas y servicios

El proceso sistema de información al usuario- SIAU está conformado por tres procedimientos:

- 1. Atención y Orientación al usuario**
- 2. Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias**
- 3. Monitoreo de la satisfacción al usuario**

1. Atención y Orientación al usuario

Como eje fundamental del proceso SIAU, desarrollado principalmente mediante este procedimiento, se busca siempre mostrar al usuario la comprensión de su situación, transmitirle el esfuerzo realizado por intentar resolver su necesidad y de paso educarlo sobre los conductos regulares, mecanismos y formas de acceder al Sistema de Salud actual. Y es preciso destacar la importancia de este eje, debido a que los determinantes sociales tienen cada vez mayor relevancia, incidencia e





impacto en la calidad de la salud de los usuarios, cuya influencia se ve reflejada en la misma predisposición con la que ingresan estos al servicio, llegando incluso a dificultar el proceso de atención. Para la ejecución de lo anterior, la oficina de atención al usuario cuenta con dos personas y dispone de canales de comunicación directa que promueven y facilitan la participación de la comunidad.

CANAL	MODO DE CONTACTO
Teléfono Celular	Urgencias: 300-7274305 Consulta externa llamadas: 300-9603117 WhatsApp: 312-2367713
Físico	Toda correspondencia, documentos o escritos
Virtual	Correo electrónico:
Presencial	Proceso personalizado en la Oficina de Atención al Usuario ubicada en el primer piso en horario hábil, y en el segundo piso oficina de recepción.
Buzones	En cada servicio de la E.S.E Centro de Salud de Polonuevo se han dispuesto buzones y se facilitan los formatos donde el usuario puede consignar Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias. Se hace recorrido por los buzones y se realiza la respectiva gestión para dar la respuesta en los términos de Ley.
Página Web	Dentro de los retos de la Dra. Ledys, está el tener una página Web como nos los exigen, el cual ha puesto en funcionamiento, y se convierte en una herramienta de comunicación efectiva para la comunicación con los diferentes grupos de interés.

2. Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

La E.S.E Centro de Salud de Polonuevo ha venido trabajando fuertemente con el objetivo de mejorar los procesos tendientes a fortalecer el Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU. Uno de los principales avances ha sido la estandarización y categorización de los motivos por los cuales los usuarios manifestaron su grado de satisfacción respecto a los servicios recibidos con un





enfoque centrado en la vulneración de los derechos. El proceso de gestión de las manifestaciones que se reciben a través de los diferentes canales enunciados en el procedimiento anterior, consiste en la recepción, lectura, análisis, tipificación, registro, radicación, envío al responsable, seguimiento y cierre final.

3. Monitoreo de la satisfacción al usuario

Esta actividad se realiza a través de encuestas que evalúan el grado de satisfacción de los usuarios y de acuerdo a los resultados obtenidos, se implementan las acciones de mejora que sean necesarias para intervenirlos y finalmente se convierten en otra fuente de insumo para el modelo de mejoramiento institucional sirviendo de guía para mejorar o mantener la calidad en la prestación de los servicios en la institución. Se realizaron los ajustes pertinentes al instrumento utilizado, darle continuidad al seguimiento y trazabilidad de la satisfacción de los usuarios, mediante la consolidación global y por servicios, la generación de informes y la respectiva medición con los indicadores: **“PROPORCION DE USUARIOS SATISFECHOS”** y **“PROMEDIO DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS”**.

La **“PROPORCION DE USUARIOS SATISFECHOS”**, es la proporción de usuarios encuestados que califican con 4 ó 5 el servicio prestado por la institución. Para este indicador se aplica el formato de encuesta diseñado por la institución y la meta es del 100%.

CONCLUSIONES

En la E.S.E Centro de Salud de Polonuevo las manifestaciones clasificadas en Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas por los diferentes canales dispuestos para tal fin, han sido ingresadas al Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU y para efectos del presente informe, analizadas para el periodo Julio a diciembre del año 2.024.

Con base en toda la información obtenida más el análisis de los factores internos y externos, la E.S.E Centro de Salud de Polonuevo viene trabajando fuertemente en la búsqueda de estrategias que hagan de cada momento de verdad una experiencia satisfactoria, buscando minimizar todas situaciones identificadas y caracterizadas al interior de la institución, especialmente aquellas con las cuales los usuarios manifiestan la vulneración de sus derechos, manteniendo siempre el horizonte: **“Atención excelente con calidad”**

Desde el proceso SIAU la institución promueve la participación ciudadana, así como el cuidado del ejercicio de los Derechos y Deberes de los usuarios de los servicios de salud que se ofrecen.



La oficina de atención al usuario responde a los usuarios sus requerimientos, traslada las manifestaciones presentadas por ellos y realiza seguimiento a la trazabilidad dentro de los plazos establecidos en la Ley.

En la evaluación realizada por la oficina de control interno, se reporta en los informes un cumplimiento del 100% en la Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, y Sugerencias, presentados a los usuarios y/o peticionarios; adicional a esto, se presenta como fortaleza que: SIAU esta normalizado y establecido como proceso estratégico para consolidar la información y generar reportes a los que se le realiza seguimiento mediante los indicadores; el proceso SIAU se constituye en uno de los insumos del modelo de atención estratégico en la atención de los usuarios o pacientes, en los diferentes áreas de atención se visitan diariamente los servicios promoviendo el proceso como mecanismo de participación.

Para el 2.025 se espera que de la mano de la normatividad vigente desde el proceso SIAU, continuar educando a los usuarios, promoviendo la participación ciudadana, se continuara con la revisión de los determinantes sociales, participando en espacios interinstitucionales para la creación de redes de apoyo, se busca la referenciación con prácticas exitosas en otros servicios e instituciones y se aprovechara toda oportunidad que permita el mejoramiento continuo del proceso.

Atte.

ENRIQUE PAYARES BELTRAN

Asesor control interno



