

**INFORME PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO**  
VIGENCIA 2020



**Nuestras Sedes**

**SEDE**

**ADMINISTRATIVA**  
Florencia  
Carrera 12 No.9B-06  
B / JUAN XIII  
Teléfono: 4345673 -  
4357723  
Cel: 313-2073078

**IPS SOLITA**

Calle Principal  
Cel: 320-8556342

**IPS VALPARAISO**

Calle 10 Carrera 3  
Cel: 320-8557184

**IPS SOLANO**

Calle Principal  
Cel: 320-8556315

**IPS SAN ANTONIO  
DE GETUCHA**

Cel: 320-8558023

**IPS MILAN**

Calle 3 No. 6-72  
Cel: 320-8557187

Atención al usuario: Oficina encargada de recibir peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y felicitaciones por parte de los usuarios de la institución. Es la encargada de velar por el cumplimiento de los derechos y deberes de los pacientes, en esta oficina se cuenta con una señalización de atención preferencial para los niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, las embarazadas, las personas con algún tipo de discapacidad, los reclusos(as), los enfermos mentales, pacientes de alto costo, personas que sufren enfermedades huérfanas, víctimas de la violencia, desplazados y víctimas del conflicto armado. Así mismo, en esta área podrán los usuarios que cumplen con estas características, acceder a la asignación de citas con especialistas. En la institución se atenderá con especial interés, las manifestaciones presentadas por la comunidad de personas de cualquier tipo o grado de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, las embarazadas,

los reclusos(as), los enfermos mentales, víctimas de la violencia, desplazados, víctimas del conflicto armado, personas que sufren de enfermedades huérfanas y pacientes de alto costo, siempre de una manera atenta y respetuosa, ya que estas constituyen un insumo para el mejoramiento continuo de la calidad y accesibilidad al servicio. Proponer y generar soluciones simples e innovadoras a partir de dichas experiencias ayudará a la institución a mejorar el acceso a la información, a la comunidad y a los espacios físicos dispuestos para la atención a las personas con atención preferencial. Es el servicio el que debe ajustarse a las necesidades de la comunidad y no al contrario. Por lo tanto, los colaboradores de cada servicio, deberán revisar frecuentemente que barreras de acceso físico, de comunicación, de aptitud o actitud de atención, hacen que su servicio no sea accesible o incluyente y comprometerse a proponer e incorporar soluciones frente a cada uno de los obstáculos. Además deben tener en cuenta que: \*Las personas con atención preferencial tienen autonomía. \*Las personas con atención preferencial son ciudadanos como cualquier otro. Tomar de manera natural el trato que van a brindar. \*Desde una visión clínica, las personas sordas de nacimiento no son mudas dado que producen sonidos, hablan pero con un lenguaje diferente. La lengua de señas colombiana fue reconocida por la ley 324 de 1996. \*Para las personas sordo-ciegas, es natural el contacto físico durante la interacción. \*Cualquier exclusión o restricción que impida a una persona ejercer sus derechos a causa de su discapacidad, se puede constituir en un acto de discriminación y generar una responsabilidad disciplinaria para los servidores públicos o quienes ejerzan sus funciones. (Código de lo contencioso administrativo). \*Sugerir a los entes administrativos y asistenciales, la inclusión de ejercicios de capacitación a todos los colaboradores sobre los derechos y recomendaciones, para la atención de las personas con atención preferencial.

Denunciar cualquier acto de exclusión, discriminación o segregación contra las personas con discapacidad y de atención preferencial que se presente en la entidad. De acuerdo con la ley 1618 de 2013, las entidades públicas del orden nacional, departamental, municipal,

distrital y local, incluirán en sus presupuestos anuales, en forma progresiva, en el marco fiscal a mediano plazo, las partidas necesarias para hacer efectivas las acciones contenidas a favor del ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad y atención preferencial.

**1. Gestión en oficinas de atención al usuario SIAU**

La ESE Fabio Jaramillo Londoño hace presencia en los municipios de Valparaíso, Solita, Solano y Milán donde se incluye la Inspección de San Antonio de Getucha y cuenta con oficinas para el Servicio de Información y Atención al Usuarios – SIAU en cada una de las IPS adscritas con equipos de cómputo, acceso a internet, telefonía móvil, que hacen efectivo el proceso de asesoría y orientación a los usuarios; contamos con personal capacitado para brindar una atención digna y humanizada a nuestros usuarios.

**1.1 Responsables de las Oficinas SIAU en las IPS**

Tabla N° 01

MUNICIPIO	IPS	RESPONSABLE	CONTACTO
Florencia	Sede Administ.	Sandra Milena Giraldo García	3162918108
Valparaíso	Valparaíso	Cecilia Rodríguez Vásquez	3127525249
Solita	Solita	Indira Carvajal Cuellar	3212120580
Solano	Solano	Neftalí Calderón Ordoñez	3202118926
Milán	Milán	Adriana Rojas Vásquez	3204193738
Milán	S.A.G	Edgar Acosta Llanos	3123388676

**2. RESOLUCIÓN DE PQRS SOBRE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD**

Para el año 2020 se recibieron 40 quejas relacionadas con la prestación de los servicios de salud, las cuales se resolvieron en su totalidad siguiendo las rutinas institucionales.

QUEJAS POR IPS														
IPS	MES												TOTAL	%
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECIEMBRE		
Valparaíso	0	5	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	6	15
Solita	4	2	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	10	25
Solano	0	0	1	0	0	1	1	1	1	3	2	0	10	25
Milán	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2,5
San Antonio	6	1	0	0	0	2	0	0	0	0	4	0	13	32,5
Total	10	8	2	1	1	4	1	1	1	4	6	1	40	100

Fuente: Archivo IVC SIAU y Protección al ciudadano 2020

**Nuestras Sedes**

**SEDE**

**ADMINISTRATIVA**

Florencia

Carrera 12 No.9B-06

B / JUAN XIII

Teléfono: 4345673 -

4357723

Cel: 313-2073078

**IPS SOLITA**

Calle Principal

Cel: 320-8556342

**IPS VALPARAISO**

Calle 10 Carrera 3

Cel: 320-8557184

**IPS SOLANO**

Calle Principal

Cel: 320-8556315

**IPS SAN ANTONIO DE GETUCHA**

Cel: 320-8558023

**IPS MILAN**

Calle 3 No. 6-72

Cel: 320-8557187

**PQRS POR SERVICIO INVOLUCRADO**

SERVICIO	IPS					TOTAL
	Valparaíso	Solita	Solano	Milán	San Antonio	
Urgencias	0	4	1	1	3	9
Medicina General	5	0	2	0	4	11
Misión médica	0	0	1	0	0	1
Odontología	1	1	0	0	1	3
Administrativa	0	1	3	0	0	4
Crecimiento y Desarrollo	0	0	0	0	2	2
Laboratorio	0	4	2	0	3	9
Otros (entrega medicamentos EPS)	0	0	1	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	<b>40</b>

Fuente: Archivo IVC SIAU y Protección al ciudadano 2020

IPS	PQRS POR MEDIO O CANAL UTILIZADO				TOTAL	%
	Oficinas SIAU IPS	Buzón de sugerencias	Remitidas (medio físico)	Página Web		
Valparaíso	0	0	0	1	1	14.3
Solita	1	0	0	0	1	14.3
Solano	2	0	1	0	3	42.8
Milán	0	0	0	0	0	0
SAG	0	2	0	0	2	28.6
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

Fuente: Archivo IVC SIAU y Protección al ciudadano 2020

**Nuestras Sedes**

**SEDE**

**ADMINISTRATIVA**

Florencia

Carrera 12 No.9B-06

B / JUAN XIII

Teléfono: 4345673 -

4357723

Cel: 313-2073078

**IPS SOLITA**

Calle Principal

Cel : 320-8556342

**IPS VALPARAISO**

Calle 10 Carrera 3

Cel: 320-8557184

**IPS SOLANO**

Calle Principal

Cel: 320-8556315

**IPS SAN ANTONIO**

DE GETUCHA

Cel: 320-8558023

**IPS MILAN**

Calle 3 No. 6-72

Cel: 320-8557187

### 3. ENCUESTAS DE SATISFACCION

4

ENCUESTAS APLICADAS POR IPS																				
IPS	ENERO		FEBRERO		MARZO		JUNIO		JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
	TOTAL ENCUESTAS	TOTAL SATISF	TOTAL ENCUESTAS	TOTAL SATISF	TOTAL ENCUESTAS	TOTAL SATISF	TOTAL ENCUESTAS	TOTAL SATISF	TOTAL ENCUESTAS	TOTAL SATISF	TOTAL ENCUESTAS	TOTAL SATISF	TOTAL ENCUESTAS	TOTAL SATISF	TOTAL ENCUESTAS	TOTAL SATISF	TOTAL ENCUESTAS	TOTAL SATISF	TOTAL ENCUESTAS	TOTAL SATISF
Solano	239	239	238	238	152	152	86	86	131	131	11	11	141	141	166	166	224	224	228	228
Solita	259	259	264	264			164	164	162	162	160	160	151	151	230	230	210	210	182	182
Valparaíso	232	232	238	238	251	251	200	200	191	191	200	200	211	211	230	230	250	250	243	243
SAG	148	148	134	134	131	131	0	0	106	106	105	105	146	146	126	126	145	145	144	144
Milán	95	95	98	98	78	78	48	48	64	64	70	70	91	91	70	70	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>973</b>	<b>973</b>	<b>972</b>	<b>972</b>	<b>612</b>	<b>612</b>	<b>498</b>	<b>498</b>	<b>654</b>	<b>654</b>	<b>546</b>	<b>546</b>	<b>740</b>	<b>740</b>	<b>822</b>	<b>822</b>	<b>829</b>	<b>829</b>	<b>797</b>	<b>797</b>

Fuente: Archivo IVC SIAU y Protección al ciudadano 2020

PQRS TIEMPO DE RESPUESTA POR PARTE DE LA ENTIDAD		
DE 0 A 5 DIAS	DE 6 A 15 DIAS	DE 16 A 30 DIAS
17	19	4
<b>TOTAL</b>		<b>40</b>

Fuente: Archivo IVC SIAU y Protección al ciudadano enero-diciembre 2020

### 4. ACOMPAÑAMIENTO Y CAPACITACION A LA ASOCIACION DE USUARIOS

#### IPS SOLANO

La Asociación de Usuarios de la IPS Solano conformada por (6) integrantes se brindó capacitación en los siguientes temas:

ITEM	FECHA	TEMA
1	29/01/2020	Ajustes al cronograma de capacitaciones 2020
2	16/07/2020	Ley 850 de 2003
3	15/09/2020	Atención Preferencial en Salud Socialización del protocolo de atención preferencial adoptado por la E.S.E Fabio Jaramillo Londoño.
4	30/09/2020	Resolución 2063 de 2017 Derechos y Deberes en Salud Mecanismos de participación

Nuestras  
Sedes

SEDE

ADMINISTRATIVA  
Florenia  
Carrera 12 No.9B-06  
B / JUAN XIII  
Teléfono: 4345673 -  
4357723  
Cel: 313-2073078

IPS SOLITA

Calle Principal  
Cel : 320-8556342

IPS VALPARAISO

Calle 10 Carrera 3  
Cel: 320-8557184

IPS SOLANO

Calle Principal  
Cel: 320-8556315

IPS SAN ANTONIO

DE GETUCHA  
Cel: 320-8558023

IPS MILAN

Calle 3 No. 6-72  
Cel: 320-8557187

5	28/10/2020	Sistema Integral de Atención al Usuario SIAU. Comité de Ética Hospitalaria
6	18/11/2020	Movilidad y Portabilidad Planeación de la rendición de cuentas de la Asociación de Usuarios vigencia 2019.
7	22/12/2020	Entrega de incentivos y entrega de carnet de identificación a integrantes de la Asociación de Usuarios.



**Nuestras Sedes**

**SEDE**

**ADMINISTRATIVA**

Florencia

Carrera 12 No.9B-06

B / JUAN XIII

Teléfono: 4345673 -

4357723

Cel: 313-2073078

**IPS SOLITA**

Calle Principal

Cel: 320-8556342

**IPS VALPARAISO**

Calle 10 Carrera 3

Cel: 320-8557184

**IPS SOLANO**

Calle Principal

Cel: 320-8556315

**IPS SAN ANTONIO**

DE GETUCHA

Cel: 320-8558023

**IPS MILAN**

Calle 3 No. 6-72

Cel: 320-8557187

**IPS SOLITA**

ITEM	FECHA	No. DE ACTA	TEMA
01	29-01-20	001	Reunión para una petición a la gobernación
02	26-03-20	002	Elaboración del cronograma de actividades
03	25-07-20	003	Capacitación de la emergencia sanitaria Covid -19
04	08-10-20	004	Capacitación de primeros auxilios
05	28-10-20	005	Reunión con el gerente de la ESE y el Secretario de planeación de la ESE Fabio Jaramillo Londoño
06	11-11-20	006	Capacitación de la contratación de la población pobre no asegurada (PPNA) por el Sugerente de servicios en Salud de la ESE Fabio Jaramillo Londoño.

Fuente: Archivo IVC SIAU y Protección al ciudadano enero-diciembre 2020

**IPS VALPARAISO**

No.	REUNION ASOCIACION DE USUARIOS TEMAS.	FECHA
1	Elaboración y Aprobación cronograma de Actividades 2020	27/01/2020
2	Portafolio de servicios, Deberes y Derechos de los usuarios, Mecanismos para la presentación de PQRS, E.V.T Resolución 3280 de 2018.	19/02/2020
3	Portafolio de servicios, Deberes y Derechos de los usuarios, Mecanismos para la presentación de las PQRS.	18/03/2020

4	Resolución 2063 " Por la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud".	02/06/2020
5	Plan de Acción de la PPSS Vigencia 2020 de la IPS Valparaíso; Deberes y Derechos y entrega de folletos de Deberes y Derechos de los usuarios .	22/07/2020
6	Orientación , uso mantenimiento, Desecho adecuado de EPP (ARL) y Recomendaciones para abordar el COVID 19.	23/09/2020
7	Veeduría ciudadana	16/10/2020
8	Organización de Rendición de cuentas de la Asociación de Usuarios.	10/11/2020
9	Rendición de cuentas de la Asociación de usuarios .	11/12/2020

**Nuestras Sedes**

**SEDE**

**ADMINISTRATIVA**  
Florenia  
Carrera 12 No.9B-06  
B / JUAN XIII  
Teléfono: 4345673 -  
4357723  
Cel: 313-2073078

**IPS SOLITA**

Calle Principal  
Cel : 320-8556342

**IPS VALPARAISO**

Calle 10 Carrera 3  
Cel: 320-8557184

**IPS SOLANO**

Calle Principal  
Cel: 320-8556315

**IPS SAN ANTONIO**

**DE GETUCHA**  
Cel: 320-8558023

**IPS MILAN**

Calle 3 No. 6-72  
Cel: 320-8557187