

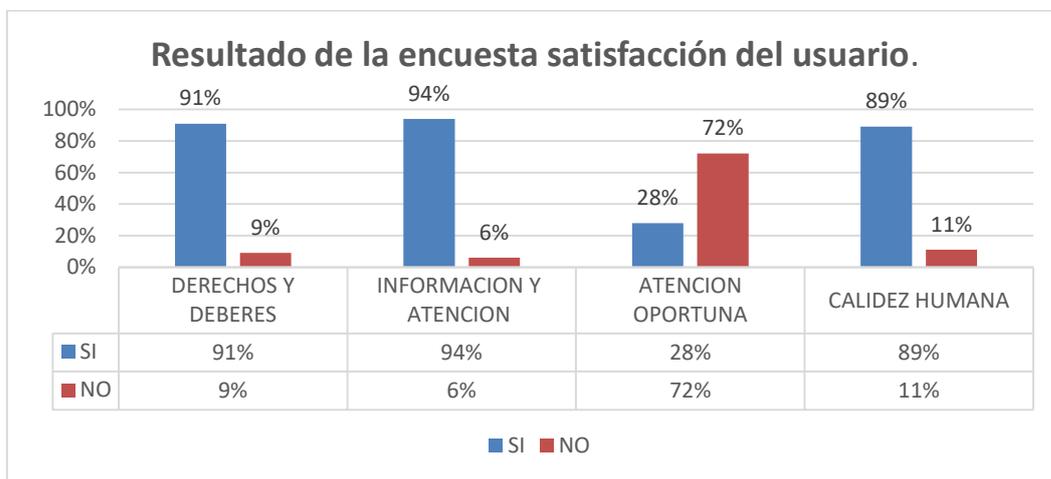
## Siau 2023

### INFORME TRIMESTRAL 2023 SIAU.

El presente informe tiene como objetivo brindar un análisis detallado sobre la calidad de la atención al usuario en la unidad de salud de la Universidad del Atlántico. A través de una exhaustiva evaluación, se busca identificar fortalezas y áreas de mejora en el servicio prestado, con el fin de garantizar una experiencia satisfactoria para cada usuario que acuda a nuestras instalaciones.

A continuación, damos a conocer las variaciones del primer trimestre (enero, febrero, marzo) en los tres indicadores relacionados con la atención al usuario - SIAU.

- **Resultado de Encuesta de Satisfacción del Usuario.**

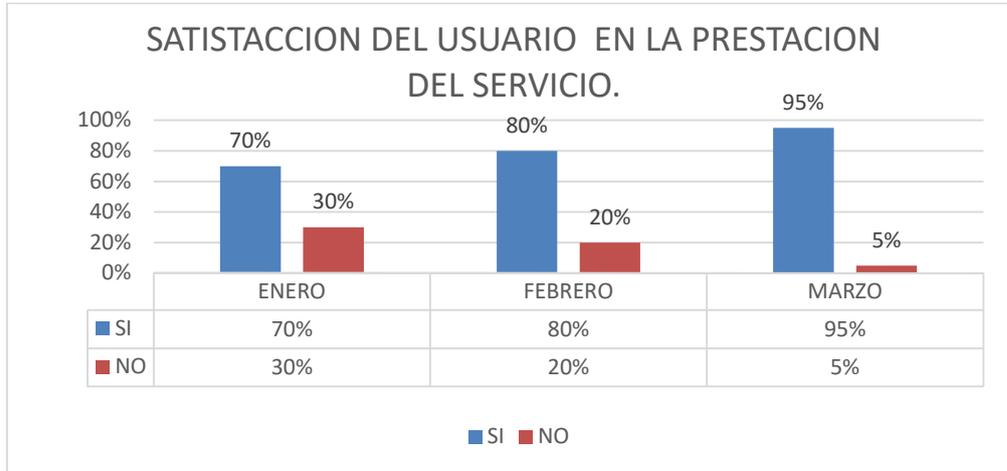


La satisfacción del usuario está compuesta en cuatro parámetros los cuales están evidenciados en la tabla superior.

Durante el primer trimestre notamos un crecimiento en los indicadores de medición de derechos y deberes, información y atención y calidez humana, mientras que en el campo de atención oportuna muestra una disminución, debido a que los usuarios a la hora de diligenciar las encuestas manifiestan que el tiempo de atención en la unidad de salud es algo demorado. Por lo cual, desde las distintas áreas estamos trabajando y tomando los correctivos pertinentes para mejorar y brindar un servicio de excelente calidad.

- **Satisfacción de los usuarios (atención)**

Durante el primer trimestre se realizaron encuestas de satisfacción a los usuarios en relación a la atención recibida en la Unidad de Salud. La siguiente gráfica muestra las variaciones del resultado durante el primer trimestre, observándose una tendencia positiva.



Un alto porcentaje de usuarios de la unidad de salud, manifestaron que el proceso de atención recibida durante la estancia en la unidad de salud fue bueno por parte de los trabajadores.

- **Tiempo de espera para la atención por canal (llamadas y whatsapp)**

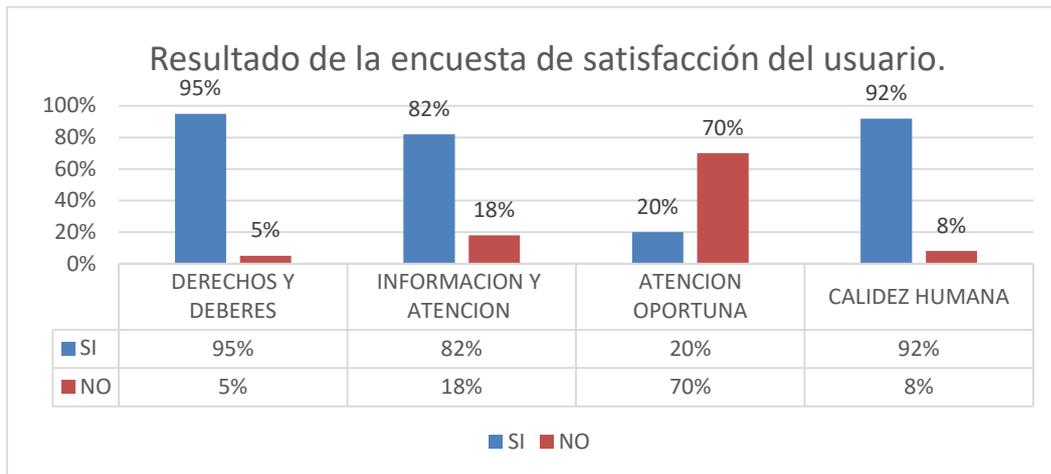
El área de sistema de información y atención al usuario (Siau) cuenta con la línea de atención (3107302368), la cual está disponible para recibir llamadas telefónicas y mensajes de whatsapp. De manera casi inmediata se realiza la recepción y solución de las necesidades de los usuarios por estos canales de atención.

En el primer trimestre del 2023 pudimos notar que las llamadas y mensajes recibidos fueron respondidos de manera oportuna al no pasar de más de 12 horas desde el momento de su recepción.

## Segundo trimestre 2023

Presentamos las variaciones del indicador de Satisfacción de usuario durante el segundo trimestre (abril, mayo, junio) de 2023 en los tres indicadores relacionados con la atención al usuario - SIAU.

- **Resultado encuesta de satisfacción del usuario.**

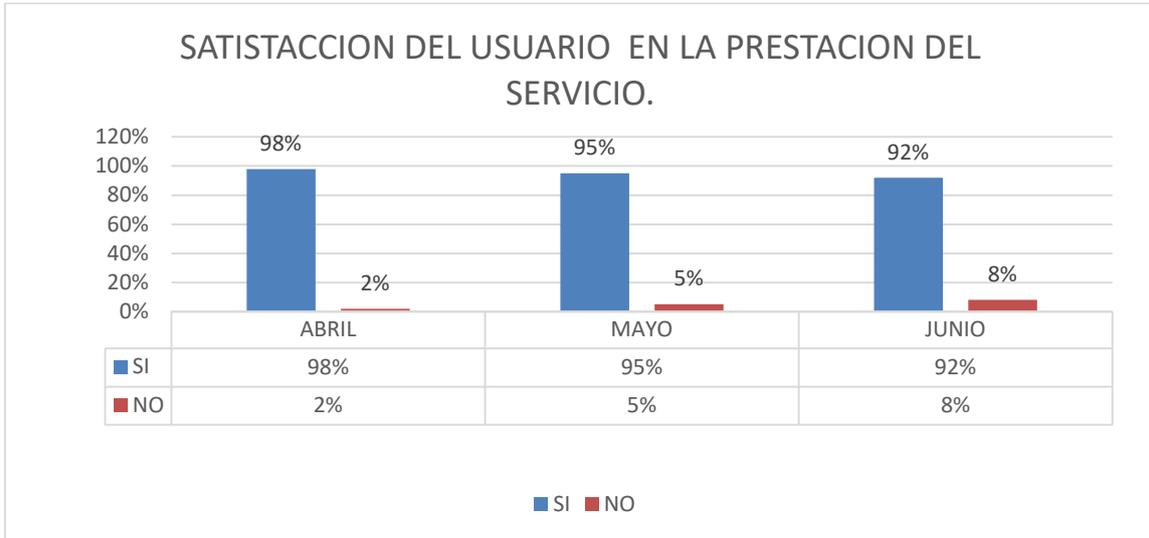


La satisfacción del usuario está compuesta en cuatro parámetros los cuales están evidenciados en la tabla superior, durante el segundo trimestre del 2023.

Durante el segundo trimestre notamos un crecimiento en los indicadores de medición de derechos y deberes, información y atención y calidez humana; mientras que en el campo de atención oportuna continúa con un resultado bajo, debido a que los usuarios a la hora de diligenciar las encuestas manifiestan que el tiempo de atención es algo demorado. Desde la Oficina de atención al Usuario hemos solicitado a los proveedores de nuestra Red de Servicios, acciones de mejora para garantizar una atención más oportuna a nuestros usuarios.

### Satisfacción de los usuarios.

Durante el segundo trimestre se realizaron encuestas de satisfacción a los usuarios en relación a la atención recibida en la Unidad de Salud. La siguiente gráfica muestra las variaciones del resultado durante el primer trimestre:



- **Tiempo de espera para la atención por canal (llamadas y whatsapp)**

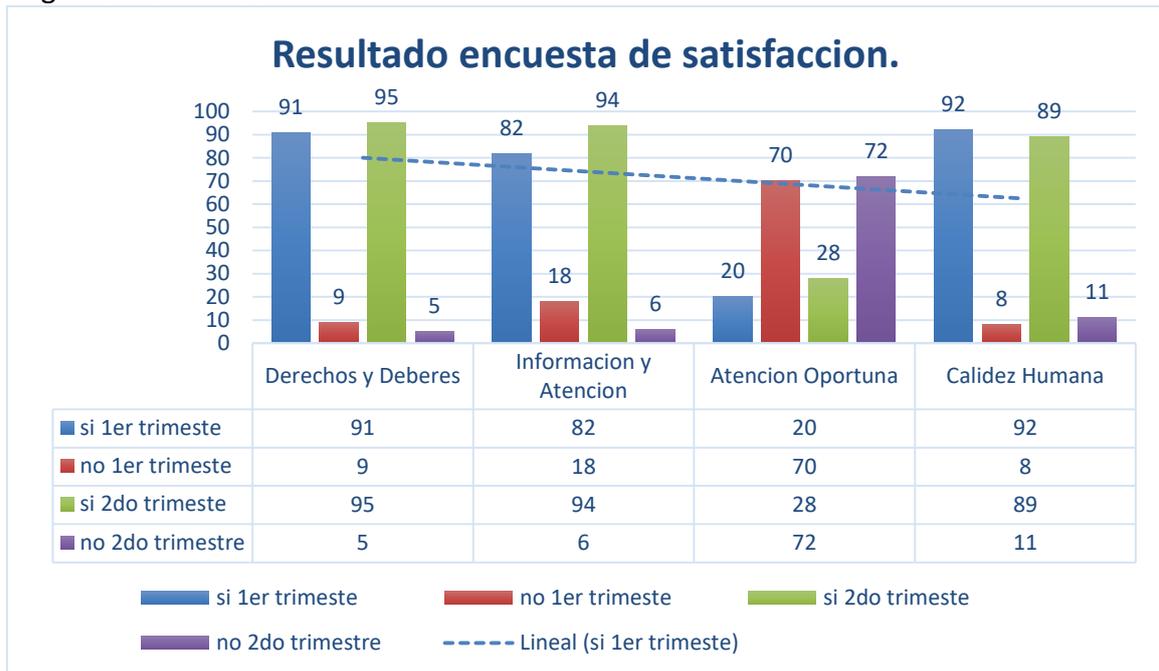
El área de sistema de información y atención al usuario (Siau) cuenta con la línea de atención 3107302368 la cual está disponible para recibir llamadas telefónicas y mensajes de whatsapp de manera casi inmediata para la recepción y solución de las necesidades de los usuarios.

En el segundo trimestre del 2023 pudimos notar que las llamadas y mensajes recibidos fueron respondidos de manera oportuna al no pasar de más de 12 horas desde el momento de su recepción.

## INFORME GENERAL

### Balance de primer y segundo trimestres

Durante los dos primeros trimestres del año 2023 pudimos notar el sostenimiento en los diferentes puntos evaluados lo que nos muestra un buen comportamiento a lo largo de estos meses.



### Satisfacción al usuario en la atención (general)

Los usuarios han seguido manifestando por medio de las encuestas realizadas durante la estancia en la unidad de salud que el trato por parte de la mayoría del personal asistencial es bueno, lo cual se ve reflejado en la siguiente gráfica:

