

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL ÁREA DEL SERVICIO
DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD (SAC) DE LA SECRETARÍA DE SALUD
MUNICIPAL DE CERETÉ, EN EL AÑO 2023**

LILIANA PATRICIA CUADRADO RAMOS



**UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD
MONTERIA, CÓRDOBA
2023**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL ÁREA DEL SERVICIO
DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD (SAC) DE LA SECRETARÍA DE SALUD
MUNICIPAL DE CERETÉ, EN EL AÑO 2023**

LILIANA PATRICIA CUADRADO RAMOS

**TRABAJO DE GRADO PRÁCTICA EMPRESARIAL PRESENTADO PARA
OPTAR EL TÍTULO DE ADMINISTRADOR EN SALUD**

**DIRECTOR(A): JUAN CAMILO VILLALBA DURANGO
ADMINISTRADOR EN SALUD _ MAGISTER DE SALUD PUBLICA**



**UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD
MONTERÍA, CÓRDOBA**

2023

Nota de Aceptación

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

Montería – Córdoba (7, 07, 2023) (29, 06, 2023)

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios, a mis padres Carmelo Antonio Cuadrado Llorente, Unise Del Carmen Ramos Pérez, mis hermanos/a y mi novio, por estar siempre presentes acompañándome, por el apoyo moral, la motivación constante y por enseñarme el valor del esfuerzo y perseverancia para obtener uno de mis anhelos más deseados en esta etapa de mi vida, de igual forma a mis amigos y demás por creer en mí y demostrarme el valor de la amistad y el apoyo incondicional, aquellas personas que me abrieron las puertas y me compartieron sus conocimientos y han hecho que el trabajo se realice con éxito.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por bendecirme siempre que necesite de él, por guiarme a lo largo del camino, por ser el apoyo y fortalecimiento en aquellos momentos de dificultad y debilidad. De igual forma agradezco a mis padres, mis hermanos/a y mi novio, por todo su apoyo ya que no podría haberlo logrado sin su amor y sacrificio. Aprecio todo lo que han hecho por mí a lo largo de los años, desde mi infancia hasta mis días universitarios. Gracias por enseñarme el valor del esfuerzo, el trabajo duro y la perseverancia, gracias por todo su amor, ánimo y alegría. Me siento afortunada de tener una familia amorosa y compasiva que siempre está ahí para mí, su presencia y apoyo significa mucho para mí y estoy muy agradecida por tenerlos en mi vida

Agradezco a la “UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA” y a cada uno de los docentes por haber compartido sus conocimientos a lo largo de mi preparación de profesión. en especial al docente JUAN CAMILO VILLALBA DURAGO tutor de practica quien me ha guiado con su comprensión, paciencia y su rectitud como docente

Así mismo le doy las gracias a la SECRETARIA DE SALUD DEL MUNICIPIO DE CERETE, por abrirme las puertas y apoyarme durante la práctica profesional, por brindarme todo el apoyo y la comodidad necesaria para desarrollar mis actividades sin ningún tipo de contratiempos.

CONTENIDO

Contenido

1	INTRODUCCIÓN	14
2.	OBJETIVOS	16
2.1.	General	16
2.2.	Específicos	16
3.	ASPECTOS CORPORATIVOS	17
3.1.	Presentación institucional	17
3.2.	Reseña histórica	17
4.	DESCRIPCIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA.	19
4.1.	Organigrama	19
4.2.	Mapa de procesos	20
4.3.	Plataforma estratégica	21
4.3.1.	Misión	21
4.3.2.	Visión	21
4.3.3.	Valores	21
4.3.4.	Portafolio de servicios	22
5.	DESCRIPCIÓN DEL ÁREA O UNIDAD (DE PRÁCTICA EMPRESARIAL)	23
6.	MARCO TEÓRICO	24
6.1.	Marco contextual	24
6.2.	Marco de antecedentes	24
6.3.	Marco teórico	25
6.4.	Marco conceptual	27
6.5.	Marco legal	28
7.	MATERIALES Y MÉTODOS	30
7.1.	Tipo de estudio, o intervención	30
7.2.	Población	30

7.3. Técnicas e instrumentos.....	30
7.4. Materiales	30
7.5. Procedimientos.....	30
8. CRONOGRAMA	32
9. RESULTADOS.....	33
9.1. Caracterizar los criterios de satisfacción de los usuarios en el área de SAC de la secretaría municipal de Cereté a través de las deducciones que permitan hacer la información recolectada.	33
9.2. Identificar y analizar el nivel de satisfacción de los usuarios del área de SAC de la secretaría municipal de Cereté.....	35
10. CONCLUSIONES	44
11. RECOMENDACIONES.....	45
12. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	46

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: <i>Cronograma</i>	32
Tabla 2: <i>Atención recibida</i>	36
Tabla 3: <i>Satisfacción en el tiempo de ser atendidos</i>	37
Tabla 4: <i>Satisfacción con el trato recibido</i>	38
Tabla 5: <i>Satisfacción con la información suministrada</i>	39
Tabla 6: <i>Satisfacción de la calidad de la información</i>	40
Tabla 7: <i>Satisfacción de la comodidad de la oficina</i>	41
Tabla 8: <i>Experiencia general</i>	42
Tabla 9: <i>Recomendación del servicio</i>	43

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. <i>Organigrama</i>	19
Figura 2. <i>Mapa de proceso</i>	20
Figura 3. <i>fotografía de la alcaldía municipal de Cereté</i>	35
Figura 4: <i>Atención recibida</i>	36
Figura 5: <i>Satisfacción en el tiempo de ser atendido</i>	37
Figura 6: <i>Satisfacción con el trato recibido</i>	38
Figura 7: <i>Satisfacción con la información suministrada</i>	39
Figura 8: <i>Satisfacción de la calidad de la información</i>	40
Figura 9: <i>Satisfacción de la comodidad de la oficina</i>	41
Figura 10: <i>Experiencia general</i>	42
Figura 11: <i>Recomendación del servicio</i>	43

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. <i>Evidencias fotográficas en el área del SAC</i>	49
Anexo B. <i>Encuesta de satisfacción</i>	50
Anexo C. <i>Evidencias fotográficas de los procesos realizados en la oficina del sac</i> .	51
Anexo D: <i>Formato PQRS diligenciado por un usuario</i>	52

GLOSARIO

Atención: Es el conjunto de procesos a través de los cuales se concreta la provisión de prestaciones y cuidados de salud a un individuo, un grupo familiar, una comunidad y/o una población. (OMS)

Comunidad: Es un grupo específico de personas, que a menudo viven en una zona geográfica definida, comparten la misma cultura, valores y normas. (OMS, 1998)

Calidad: Es una cualidad de la atención sanitaria, esencial para el logro de los objetivos nacionales en salud. (LM., 2016)

Servicio: La clave está en la relación de negocios y la confianza, que, si bien se produce por un trabajo excelente, también se logra por saber dar soluciones, por escuchar y establecer medidas de servicio al cliente. (Gomez)

Sac: El Servicio de Atención a la Comunidad (SAC), es el espacio dispuesto por la Secretaría de Salud Pública Municipal, donde se le brinda información, orientación, gestión y respuesta oportuna a los requerimientos ciudadanos con relación a las competencias que tiene la Secretaría, en especial a los usuarios que en algún momento le vulneran el derecho fundamental a la salud. (Informe del Servicio de Atención a la Comunidad (SAC), (cali.gov.co))

Optimización de los procesos: consiste en adoptar practicas más eficientes en las metodologías de trabajo y en formalizar las etapas de realización de una determinada actividad. (Sydle)

RESUMEN

La satisfacción del usuario es un indicador de la calidad de la atención que brinda los servicios de salud; comprender los niveles de satisfacción ayuda a mejorar las debilidades y reafirmar las fortalezas para desarrollar un sistema de salud que brinde atención de calidad que demandan los pacientes. (Febres, 2020).

El objetivo de este trabajo consistió en determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de atención a la comunidad (SAC) en la Secretaría de Salud municipal de Cereté-Córdoba. Se realizó un estudio descriptivo, cuantitativo y transversal, que permitió conocer el nivel de satisfacción de los usuarios teniendo en cuenta distintas variables de la atención prestada, la técnica que se utilizó para este estudio fue una encuesta a través de la cual se aplicó un cuestionario estructurado en distintas preguntas en formato físico con previo consentimiento de los usuarios a encuestar. Se tuvo en cuenta diferentes variables que son: La caracterización de la atención prestada y el nivel de satisfacción de los usuarios. La información obtenida se registró, procesó y consolidó en la herramienta de Excel, la información se representó en tablas de contingencias con frecuencias absolutas y se representó en gráficas para su respectivo análisis. Así se logró identificar la satisfacción de los usuarios del Servicio de Atención a la Comunidad de la secretaría de Salud de Cereté - Córdoba y finalmente se considera buena dado el alto porcentaje de satisfacción expresado por los encuestados.

PALABRAS CLAVE: Atención, calidad, comunidad, Satisfacción

SUMMARY

User satisfaction is an indicator of the quality of care provided by health services; understanding the levels of satisfaction helps to improve weaknesses and reaffirm strengths to develop a health system that provides quality care that patients demand. (February, 2020).

The objective of this work was to determine the level of satisfaction of the users of the community care service in the municipal Health Department of Cereté. A descriptive, quantitative and cross-sectional study was carried out, which allowed knowing the level of user satisfaction taking into account different variables of the care provided, the technique used for this study was a survey through which a questionnaire was applied. structured into different questions in physical format with the prior consent of the users to be surveyed. Different variables were taken into account, which are: The characterization of the care provided and the level of user satisfaction. The information obtained was registered, processed and consolidated in the Excel tool, the information was represented in contingency tables with absolute frequencies and represented in graphs for their respective analysis. Thus, it was possible to identify the satisfaction of the users of the Community Attention Service of the Cereté Health Secretariat and finally it is considered good given the high percentage of satisfaction expressed by the respondents.

KEY WORDS: Attention, quality, community, Satisfaction

1 INTRODUCCIÓN

Dada la necesidad de ayudar a la comunidad para acceder a los servicios de salud y seguridad social en el país, la secretaría de Salud municipal de Cereté, al igual que las del resto del país por regulación del Ministerio de Salud y Protección Social, dispuso de un espacio que permite lograr una interfaz entre las entidades promotoras de salud, las Instituciones prestadoras de servicios y el usuario, con el fin de prestar una atención oportuna y eficaz a sus necesidades. Es así como surge el Sistema de Atención a la comunidad (SAC) creado mediante el decreto 1757 de 1994, por el cual se organizan y se establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud y cuya función principal se basa en canalizar toda la atención de los usuarios de manera veraz, administrar los trámites, quejas, reclamos y solicitudes de manera automatizada, dar seguimiento a sus solicitudes con el objeto de cumplir con los tiempos de respuesta idóneos y como consecuencia permite mejorar los procesos para atender a los ciudadanos en sus trámites de una forma rápida y efectiva. También tiene la responsabilidad de promover la participación social de manera individual o colectiva y el control comunitario en la gestión territorial en los diferentes procesos de la prestación de los servicios de salud, para garantizar la transparencia a la gestión pública y vigilar el cumplimiento de la normatividad vigente desde este espacio se apoya a todas las dependencias de la institución en sus gestiones relacionadas con la atención al usuario en salud. (Ministerio de Salud, 2018)

La secretaría de Salud de Cereté identificó la necesidad de describir el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de atención a la comunidad (SAC) con la intención de obtener información para la toma de decisiones que contribuyan a la mejora continua y a la optimización de procesos. Además de permitir conocer el nivel de satisfacción de los usuarios a través de diferentes variables de la atención recibida que son: las características de la atención prestada y el nivel de satisfacción

de los usuarios. De igual forma permite mejorar las debilidades y reiterar las fortalezas para desarrollar un sistema de salud que brinde la atención de calidad que tienen derecho los usuarios, también permite conocer cuáles son los puntos críticos en la atención y las percepciones del usuario. (PARRA, 2022)

Por consiguiente, la práctica empresarial se realizó en la secretaría de Salud municipal de Cereté, dispone de un espacio que permite lograr una interfaz entre las entidades promotoras de salud, las Instituciones prestadoras de servicios y el usuario, con el fin de prestar una atención oportuna y eficaz a sus necesidades.

2. OBJETIVOS

2.1. General

Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en el área del servicio de atención a la comunidad (SAC) de la secretaría de salud municipal de Cereté en el año 2023

2.2. Específicos

- Caracterizar los criterios de satisfacción de los usuarios en el área de SAC de la secretaría municipal de Cereté a través de las deducciones que permitan hacer la información recolectada.
- Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios del área de SAC de la secretaría municipal de Cereté.
- Analizar el nivel de satisfacción de los usuarios del área de SAC de la secretaría municipal de Cereté.

3. ASPECTOS CORPORATIVOS

3.1. Presentación institucional

Alcaldía municipal de Cereté (secretaría de salud)

3.2. Reseña histórica

Cereté es un municipio del departamento de Córdoba, conocido como “la capital del oro blanco” ya que su economía gira en su mayoría en torno al cultivo del algodón. A comienzos del Siglo XX, este municipio era identificado como “Cerebro del Sinú”, además ostentó denominaciones como por ejemplo “La Ciudad Blanca” y “Ciudad Agroindustrial del Departamento”. El municipio de Cereté fue fundado el 21 de abril de 1721 por un grupo de jesuitas y fue erigido como municipio en 1923.

Al encontrarse estratégicamente ubicado en la ribera del río Sinú, favoreció su crecimiento como lugar de intercambio comercial. El primer grupo de pobladores sobrevivió en sitios que hoy se conocen como Tres Marías, Cazuela, El Banco de los Indios y Severá. El municipio de Cereté en la década de los 80 y 90 presentó una importante dinámica económica a partir de la actividad primaria (producción agrícola) que le permitió obtener el título de la capital del Oro Blanco. En el año 2020, el uso del suelo lo modificaron los propietarios, a raíz de los altos costos de producción agrícola, por lo que actualmente sus suelos están ocupados en la actividad de ganadería extensiva (Municipio de Cereté, 2020).

Para el año 1900 la cabecera municipal tenía una estructura urbana muy precaria, aún no contaba con barrios, y solo tenía tres calles, la calle de Las Flores, la calle del Comercio y la calle de San Antonio, las cuales iniciaban desde la margen derecha del Caño Bugre hacia el Este. La calle paralela al caño, y que unía la calle

del comercio con la calle de Las Flores, era bastante espaciosa, casi como una pequeña plaza, la cual permitía realizar la actividad portuaria y comercial, también para esa época se estableció otro grupo de pobladores en el sector Wilches, en el Prado y Martínez.

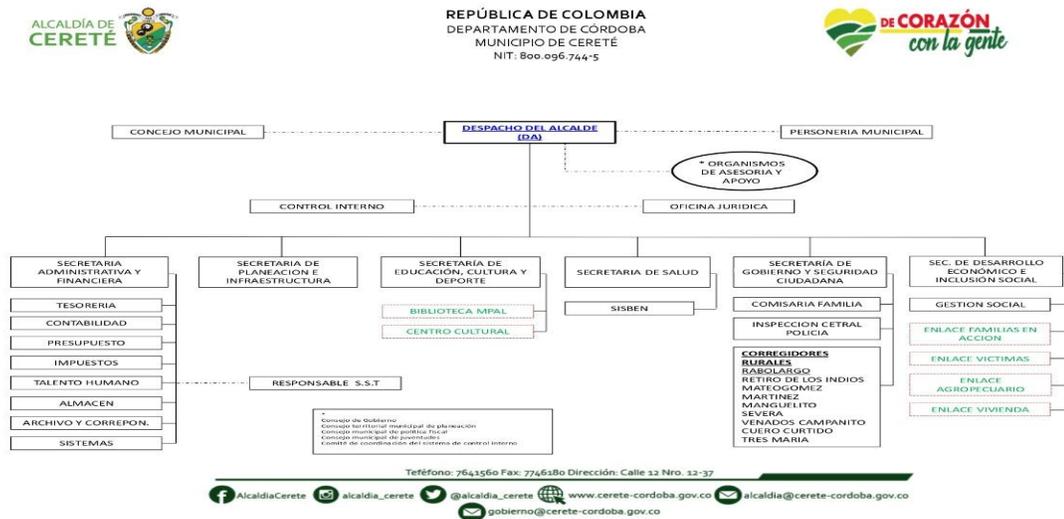
El artículo 19 de la ley 60 del 1993 establece que los municipios deben organizar un fondo local de salud. A este fondo se deben girar, todas las rentas nacionales cedidos o transferidos con la destinación específica para la dirección y prestación de los servicios de salud, por lo cual la alcaldía municipal de Cereté el 13 de septiembre del año 1995 en el acuerdo No. 085 se crea el fondo local de salud del municipio de Cereté, como un sistema de manejo de cuentas con unidad de caja para la administración de los recursos que se destinen a financiar la dirección, administración y prestación de los servicios de salud de prestación a cargo del municipio.

El objetivo del fondo fue facilitar el eficiente y el oportuno recaudo, asignación, contabilización, administración y control de los recursos asignados para financiar la dirección y prestación de los servicios de salud en el municipio.

4. DESCRIPCIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA.

4.1. Organigrama

Figura 1. Organigrama de la Alcaldía Municipal De Cereté

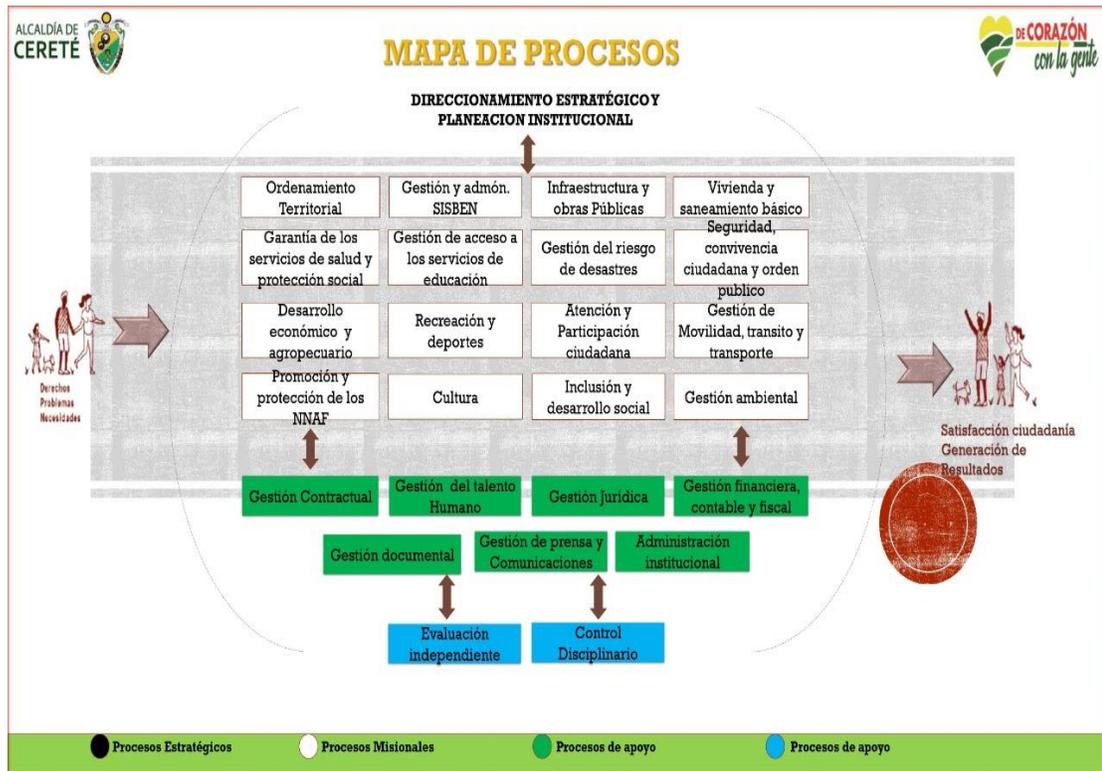


Nota: Adaptado de organigrama de la Alcaldía de Cereté por Municipio de Cereté 2022.
<http://www.cerete-cordoba.gov.co/>

4.2. Mapa de procesos

Figura 2.

Mapa de proceso alcaldía municipal de Cereté



Nota:

Adaptado de mapa de procesos de la Alcaldía de Cereté por Municipio de Cereté 2022.

<http://www.cerete-cordoba.gov.co/>

4.3. Plataforma estratégica

4.3.1. Misión

El municipio de Cereté será el Polo de Integración y Desarrollo de Producción, Transformación y Comercialización Agropecuaria, generando Políticas de Desarrollo Económico, aprovechando el recurso humano, la tecnología, la innovación, las vías tercerías y de cuartas generación, la repotenciación eléctrica, la generación de energía limpia, lo cual permite la inclusión de todos los sectores de la población en las Políticas, Programas y Proyectos, para generar el Bienestar Social.

4.3.2. Visión

Para el año 2030 Cereté será el municipio modelo de desarrollo económico, social y ciudad energética sostenible del departamento de Córdoba, integrado al área metropolitana, con una fuerte economía rural, sustentada en unos importantes clúster de producción agropecuaria, garantizando Seguridad alimentaria e importantes ingresos que propiciaran el bienestar social de la población, con un fuerte sector secundario constituido por importantes agro empresas, transformadoras de la materia prima, lo cual su vez consolidará el sector terciario, de bienes, servicios y comercio, propiciando un verdadero desarrollo económico que permitirá bajar los altos indicadores de pobreza y desigualdad social.

4.3.3. Valores

- Universalidad
- Equidad
- Igualdad

- Sentido de Pertenencia
- Autonomía
- Protección Integral
- Garantía de Derechos
- Participación Ciudadana
- Eficiencia

4.3.4. Portafolio de servicios.

En el portafolio de servicios que ofrece la secretaría de salud podemos encontrar 4 de sus servicios, como lo son SIAU (sistema de información y de atención al usuario) PAMEC (programa de auditoria para el mejoramiento de la calidad) CALIDAD y ATENCIÓN AL USUARIO, cada uno de estos en articulación tienen el objetivo de brindar la mayor atención a los habitantes del municipio de Cereté.

5. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA O UNIDAD (DE PRÁCTICA EMPRESARIAL)

SAC: Servicio de atención a la comunidad

El Servicio de Atención a la Comunidad (SAC), es el espacio dispuesto por la Secretaría de Salud Pública Municipal, donde se le brinda información, orientación, gestión y respuesta oportuna a los requerimientos ciudadanos con relación a las competencias que tiene la Secretaría, en especial a los usuarios que en algún momento le vulneran el derecho fundamental a la salud. Dichos espacios tienen como finalidad ofrecer atención oportuna y establecer líneas de comunicación para interactuar con los usuarios.

Tiene un área aproximada de 15 mts cuadrados. Cuenta con servicio sanitario para los empleados y una sala de espera común alterna donde los usuarios esperan para ser atendidos. El talento humano a cargo de la secretaría de salud está conformado por diferentes funcionarios, los cuales se desempeñan en las diferentes dependencias que ofrece la secretaría de salud.

6. MARCO TEÓRICO

6.1. Marco contextual

El lugar de desarrollo de este estudio fue en la alcaldía municipal de Cereté del departamento de Córdoba, en las oficinas de la secretaría de salud, en el área del servicio de atención a la comunidad (SAC) donde se le brinda información, orientación, gestión y respuesta oportuna a los requerimientos de los ciudadanos con relación a las competencias que tiene la Secretaría de salud.

Esta oficina cuenta con diferentes herramientas tecnológicas que sirven como apoyo para los procesos y sistematización de la información de los usuarios y la consolidación de las PQRS, también cuenta con formatos en físico para la diligencia de las PQRS entre otras herramientas folders para archivar papeles, lapiceros, marcadores, tijeras, engrapadora, perforadoras etc. Esta oficina se encuentra a cargo por una funcionaría que tiene como formación académica: profesional en trabajo social. Este espacio está en atención de lunes a viernes desde las 7:00 hasta las 5:00 pm

6.2. Marco de antecedentes

Gonzáles Calero Miriam en el 2020, realizó una investigación sobre la satisfacción del usuario externo en tiempo de espera en el servicio de emergencia del hospital general IESS de Milagro-Ecuador ,analizar la investigación realizada se concluye que el nivel de satisfacción global en tiempo de espera de los usuarios externos atendidos en el servicio de emergencia del hospital general milagro es aceptable ,el mismo que por dimensiones como fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía es variado, a pesar que el nivel de satisfacción es aceptable existen propuestas que ayudarían a optimizar el nivel de satisfacción, también se logró evidenciar que la gran mayoría de los usuarios fluctúan entre rango de edad de 40 a 49 años de edad

con un 38,8% seguidos del rango de 30 a 39 años con un 27,15%.(Gonzales ,m.2020).

La profesora de epidemiología *Silvia Martínez Calvo*, Jefa del Departamento de Salud de la Facultad de Medicina "Finlay-Albarrán", del Instituto Superior de Ciencias Médicas de La Habana, en su conferencia "Consideraciones sobre la Participación de la Comunidad" en agosto de 1989, define que la comunidad no debe considerarse solamente como un espacio geográfico con una población determinada con los mismos ideales, hábitos y costumbres, sino además un espacio social en el cual se incorporará el concepto de satisfacción de sus necesidades, y de poder interno de ese grupo para tomar decisiones en la solución de sus problemas. (Rev Cubana Med Gen Integr, 2001).

Un estudio realizado por Juana Francisca Orozco Urbina en el año 2017 afirma la importancia y la necesidad de realizar una investigación sobre la situación de la satisfacción de los usuarios en relación a la calidad de atención recibida, ya que, en caso de prestar un mal servicio e inadecuada atención, se tiene como resultados usuarios insatisfechos, este estudio concluye de acuerdo a la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida, que los usuarios del servicio de Consulta externa del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños perciben como satisfactorio el servicio que se les brinda. (Orozco, 2017)

6.3. Marco teórico

Desde el siglo XIX algunas comunidades a nivel mundial han procurado mejorar los niveles de salud y establecer un sistema de salud sólido que garantice la satisfacción de sus necesidades en dicha área. No obstante, fue hasta después de la segunda guerra mundial en la que por primera vez se constituyó una revolución

como tal en el sector salud en donde las comunidades cumplieron una función fundamental en la cual, lograron que los gobernantes establecieran políticas y asumieran mayor compromiso en la cobertura de sus habitantes en salud. (Ministerio de Salud y Protección Social)

De modo que, cabe señalar el valor que ejerce la comunidad para el mejoramiento del sector salud y, por ende, de su mismo bienestar. A su vez, se debe reconocer que la salud comunitaria está regulada por una serie de factores que determinan el estado de su salud tanto individuales como colectivos y los cuales están algunos dentro del control de las personas, como la prevención, autocuidados etc., así como fuera de su control, como las disparidades en salud, barreras de acceso entre otras (Pasarín & Díez, 2013)

Satisfacción del usuario: Paúl Farris define la satisfacción del usuario como “cantidad de usuarios o el porcentaje del total de usuarios que ha informado de que su experiencia con una marca, sus productos o sus servicios ha superado los objetivos de satisfacción especificados “. De hecho, esta definición está respaldada por la comisión de estándares de responsabilidad de marketing como definición estándar de la satisfacción del cliente

Más importante aún, la definición de Farris tiene dos significados, primero, deja en claro que la satisfacción del usuario no es solo un concepto abstracto, es medible, en segundo lugar, habla de objetivos de satisfacción específicos; depende de nosotros definir cuáles son esos objetivos, por lo que variarán según el producto o el servicio, o si es una empresa, variarán según el producto y el servicio. (Farris, P. 2016)

Usuario: El diccionario de la real academia española (RAE) define el concepto de usuario con simpleza y precisión: un usuario es quien usa ordinariamente algo. El término, que procede del latín *usuarius* hace mención a la persona que utiliza

cualquier tipo de objeto o que es destinataria de un servicio ya sea privado o público. (Porto, 2010)

6.4. Marco conceptual

Atención al usuario: es una herramienta, que se encarga de establecer puntos de contacto con los usuarios, mediante diferentes canales, para establecer relaciones con ellos, antes, durante y después de la prestación del servicio (Silva, 2020) también es considerado uno de los elementos esenciales para una buena gestión en cualquier entidad, es muy importante que la atención del servicio responda a las necesidades y expectativas de los usuarios, reconociendo que la satisfacción de estos es un elemento fundamental de la organización. (Gobernacion De Boyaca, 2020)

Calidad: La calidad en salud es "la provisión de servicios de salud a los usuarios de forma accesible, equitativa y con un nivel profesional óptimo, considerando el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el fin de lograr la satisfacción de los usuarios". (Conexión Esan, 2017)

Salud: La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. (Organizacion Mundial De Salud, s.f.)

Servicios: Los sistemas de salud abarcan todos los servicios cuyo principal objetivo es promover, restablecer o mantener la salud. Ésta se define como un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no consiste solamente en la ausencia de afecciones o enfermedades. (icrc.org/, 2006)

Unidad SAC: El Servicio de Atención a la Comunidad (SAC), es el espacio dispuesto por la Secretaría de Salud Pública Municipal, donde se le brinda información, orientación, gestión y respuesta oportuna a los requerimientos ciudadanos con relación a las competencias que tiene la Secretaría, en especial a los usuarios que en algún momento le vulneran el derecho fundamental a la salud. (ALCALDIA DE CALI, 2012)

6.5. Marco legal

Ley 100 del 1993: Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones.

Ley 1751 de 2015: La presente ley tiene por objeto garantizar el derecho fundamental a la salud, regularlo y establecer sus mecanismos de protección.

Decreto 1011 del 2006: Este decreto establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Ley 1122 de 2007: La presente ley tiene como objeto realizar ajustes al Sistema General de Seguridad Social en Salud, teniendo como prioridad el mejoramiento en la prestación de los servicios a los usuarios. Con este fin se hacen reformas en los aspectos de dirección, universalización, financiación, equilibrio entre los actores del sistema, racionalización, y mejoramiento en la prestación de servicios de salud, fortalecimiento en los programas de salud pública y de las funciones de, inspección, vigilancia y control y la organización y funcionamiento de redes para la prestación de servicios de salud.

Ley Estatutaria de salud 1751 2015: La presente ley tiene por objeto garantizar el derecho fundamental a la salud, regularlo y establecer sus mecanismos de protección.

Norma iso 9001 de 2015: conjunto de normas sobre calidad y gestión de calidad que fueron establecidas por la organización internacional de normalización (iso) que determina los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones

7. MATERIALES Y MÉTODOS

7.1. Tipo de estudio, o intervención

Para esta investigación, se realizó un estudio descriptivo, cuantitativo y transversal del área del SAC, en la secretaría de salud del municipio de Cereté

7.2. Población

En esta investigación la población que se estudió fueron los usuarios del área del SAC, en el municipio de Cereté, 2023

7.3. Técnicas e instrumentos

Para esta investigación, se realizó la encuesta de satisfacción, que nos pudo brindar una mayor información y obtener datos seguros válidos y objetivos, además permitió establecer en qué estado se encuentra el nivel de satisfacción de los usuarios del SAC.

7.4. Materiales

Los materiales que se utilizó en el desarrollo del trabajo (informe final) fueron materiales físicos como hojas, lapiceros, carpetas, también software, encuestas, etc.

7.5. Procedimientos

En el presente trabajo de investigación se diseñó varias etapas, y en cada una de estas se ejecutan actividades específicas con la finalidad de cumplir con el objetivo propuesto, partiendo del cronograma establecido

- Primera Etapa (Recolección de la información)
- Segunda Etapa (Análisis e Interpretación de datos)
- Tercera Etapa (Elaboración del Informe escrito y socialización del trabajo mediante una ponencia ante el jurado correspondiente y compañeros de estudio).

8. CRONOGRAMA

Actividades a desarrollar		Semanas	Tiempo del proyecto en meses															
			Mes 1 ABRIL	Mes 2 MAYO	Mes 3 JUNIO	Mes 4 JULIO												
1	Búsqueda bibliográfica de la temática a tratar.	3	■	■														
2	Identificar población objeto de estudio.	4		■														
3	Organizar lista de chequeo.	1 - 2			■	■												
4	Aplicar la lista de chequeo.	4				■	■											
5	Consolidar y tabular la información de la lista.	1 - 2					■	■										
6	Análisis de la información.	3 - 4							■	■								
7	Socializar.	1																■

9. RESULTADOS

9.1. **Caracterizar los criterios de satisfacción de los usuarios en el área de SAC de la secretaría municipal de Cereté a través de las deducciones que permitan hacer la información recolectada.**

Se aplicó una encuesta a los usuarios para determinar el nivel de satisfacción en el área del servicio de atención a la comunidad en la secretaría de salud del municipio de Cereté.

Como se mencionó anteriormente la oficina del Servicio de Atención a la Comunidad, es la encargada de atender a la ciudadanía usuaria de los servicios de salud que se prestan en el municipio. Esta dependencia, sirve de interlocución entre la Secretaría y los diferentes actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud colombiano-SGSSS

Sus funciones están orientadas a satisfacer los requerimientos, quejas y peticiones de los usuarios de la salud o sus familiares, procurando en todo momento el mejoramiento continuo del servicio ofertado a cada ciudadano. De igual forma está dentro su competencia, promover la participación social y el control comunitario en los diferentes procesos de la prestación de servicios eficientes y oportunos.

Para realizar este informe se utilizó un cuestionario de evaluación para medir el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de atención a la comunidad

- Nivel de satisfacción de la atención recibida: Implica tener conocimiento de cómo se sienten los usuarios después de interactuar con esta área y sus servicios, es decir, identificar como fue toda experiencia con los servicios que se le ofrecieron en el SAC.

- Satisfacción en el tiempo en ser atendidos: Ante un menor tiempo de espera aumenta la percepción de satisfacción por parte de los usuarios; por el contrario, un excesivo tiempo de espera y otros problemas disminuyen esta percepción
- Satisfacción con el trato recibido: El trato recibido por los funcionarios de esta área, es el derecho de los usuarios a ser tratados como personas, involucra el respeto a la privacidad e intimidad de las personas y el ser tratados cordialmente por todo el personal, esto tiene gran poder en la percepción de satisfacción del usuario.
- Información suministrada y calidad de información: Es la calidad física del servicio que se ofrece. En el área del SAC, el servicio es solamente un aspecto de toda la experiencia de cómo se siente el usuario. En este criterio medimos e identificamos que tan fiable le pareció la información que se le suministro y que tanto le sirvió para resolver su problema.
- Satisfacción de la comodidad de la oficina: Comprende atributos físicos de las instalaciones de la oficina, tales como la limpieza y ventilación de las instalaciones, servicios sanitarios limpios.
- Experiencia general: Se entiende como los conocimientos, las habilidades y destrezas adquiridas o desarrolladas durante la atención que han recibido.
- Recomendarías el servicio: Si alguien decide recomendar quiere decir que está conforme y satisfecho no solo con el servicio, sino con la experiencia completa.

FIGURA: 3

fotografía de la alcaldía municipal de Cereté



Nota: Adaptado de la Alcaldía del Municipio de Cereté 2022 <http://www.cerete-cordoba.gov.co/>

9.2. Identificar y analizar el nivel de satisfacción de los usuarios del área de SAC de la secretaría municipal de Cereté.

Al aplicar la encuesta de satisfacción a los usuarios del servicio de atención a la comunidad en la secretaría de salud municipal de Cereté, se puede observar en la (Figura 4) Según los datos de la encuesta, el nivel de satisfacción de los usuarios del SAC es alto, ya que el 83% de los usuarios encuestados están satisfechos con el servicio. Lo que significa que es un impacto positivo de este resultado ya que se muestra que el servicio está cumpliendo con las expectativas y necesidades de la comunidad. Una tasa alta de satisfacción puede aumentar la fidelidad y confianza de los usuarios en el servicio. Además, el 17% de los usuarios están parcialmente satisfechos, lo que indica que hay un impacto negativo en el servicio, siendo este una señal importante ya que indica que aún hay espacios por mejorar en el servicio, es necesario prestar atención a las

necesidades y comentarios de los usuarios siendo que, si estos problemas no se atienden, puede haber un riesgo que estos usuarios no utilicen el servicio. Además, es importante destacar que no hubo ningún usuario encuestado que se declarara como no satisfecho, lo que indica que el servicio es valorado positivamente por la totalidad de los usuarios encuestados. Sin embargo, para mejorar aún más la calidad del servicio es importante tener en cuenta las sugerencias de aquellos usuarios que no han quedado completamente satisfechos.

SATISFECHO	83
PARCIALMENTE SATISFECHO	17
NO SATISFECHO	0

Tabla N° 2 Atención recibida



Figura N°4 Atención recibida

Según los resultados de la encuesta de satisfacción de los usuarios del Servicio de Atención a la comunidad de la secretaría de salud municipal de Cereté (SAC), se puede observar en la (figura 5) un 77% de los encuestados se mostraron satisfechos con el tiempo en que fueron atendidos. Lo que muestra que la mayoría de los usuarios están recibiendo un servicio eficiente y rápido por parte del SAC, lo que indica que hay un impacto positivo y es importante porque esto puede favorecer la fidelización de los usuarios en el servicio y así se podría generar una mayor lealtad

y mejor reputación del servicio de atención a la comunidad. Por otro lado, un 17% de los encuestados se mostraron parcialmente satisfechos. Esto podría indicar que, aunque el tiempo que tardaron en ser atendidos no fue completamente satisfactorio, en general, el servicio que recibieron fue suficiente para satisfacer sus necesidades. Solo un 6% de los encuestados expresaron estar insatisfechos con el tiempo que tardaron en ser atendidos. Lo que indica que hay un impacto negativo en la tasa de usuarios no satisfechos y esto puede tener un efecto entre los usuarios y comenzar a cuestionar la calidad del servicio y en consecuencia la reputación del servicio de atención a la comunidad

SATISFECHO	77
PARCIALMENTE SATISFECHO	17
NO SATISFECHO	6

Tabla N° 3 satisfacción en el tiempo de ser atendidos



Figura N°5 satisfacción en el tiempo de ser atendidos

La encuesta de satisfacción de los usuarios del SAC de la secretaría de salud municipal de Cereté ha arrojado unos resultados sorprendentes de acuerdo a la (figura 6), ya que el 100% de los participantes se han declarado satisfechos con el trato recibido. Lo que indica que este impacto es muy positivo, ya que trae consigo la confianza y credibilidad que los usuarios depositan. Además, demuestra que el equipo que trabaja en el SAC está haciendo un excelente trabajo en cuanto a la

atención a la comunidad se refiere. Es muy importante que los usuarios de cualquier servicio se sientan bien tratados y escuchados, y en este caso el SAC ha conseguido hacerlo con éxito. Los usuarios se han sentido atendidos y sus necesidades han sido cubiertas de forma satisfactoria, y esto es algo que sin duda incrementará su confianza en el servicio y su disposición a utilizarlo de nuevo en el futuro. Por otro lado, aunque no hay resultados negativos en esta encuesta, es importante recordar que la insatisfacción del usuario puede tener un impacto muy negativo en la imagen y reputación del SAC, lo que puede resultar en una disminución de usuarios y en una pérdida de confianza y credibilidad.

SATISFECHO	100
PARCIALMENTE SATISFECHO	0
NO SATISFECHO	0

Tabla N°4 satisfacción con el trato recibido



Figura N°6 satisfacción con el trato recibido

Según la encuesta de satisfacción realizada entre los usuarios del Servicio de Atención a la comunidad en la secretaría de salud municipal de Cereté, de acuerdo a la (figura 7) se ha demostrado que el 83% de los usuarios se sienten completamente satisfechos con la información proporcionada por el SAC, lo que indica que hay un impacto positivo porque puede atraer más usuarios y aumentar su confianza en el servicio prestado. Además, los usuarios satisfechos es muy

probable que recomienden el servicio a amigos y familiares. Mientras que otro 17% se siente parcialmente satisfecho, lo que indica un impacto negativo y es muy preocupante, porque puede ser que estos usuarios hayan tenido alguna dificultad para entender la información suministrada y, aunque no están insatisfechos, todavía hay margen de mejora para asegurarse de que todos los usuarios comprendan plenamente el contenido y así reducir aún más la tasa de respuesta parcialmente satisfecho. Además, sorprendentemente, ningún usuario se ha mostrado insatisfecho con el servicio. Estos resultados son excelentes noticias para el equipo del SAC, ya que demuestran que sus esfuerzos por brindar información precisa y oportuna han sido efectivos en satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios.

SATISFECHO	83
PARCIALMENTE SATISFECHO	17
NO SATISFECHO	0

Tabla N°5 satisfacción con la información suministrada



Figura N°7 satisfacción con la información suministrada

La encuesta de satisfacción de los usuarios del SAC de la secretaría de salud municipal de Cereté ha arrojado excelentes resultados en cuanto a la calidad de la información proporcionada. De acuerdo a la (figura 8) los valores obtenidos son

elocuentes, ya que el 100% de los usuarios se mostró satisfecho con la información ofrecida, lo que indica que hay un impacto positivo ya que los usuarios tendrán más confianza en el servicio y estarán más dispuestos a utilizarlo en el futuro, también es probable que recomienden el servicio a otros miembros de la comunidad. Además, no hubo ningún caso de parcial satisfacción 0% y ni de insatisfacción 0%. Sin embargo, es importante tener en cuenta que una alta satisfacción de los usuarios no significa necesariamente que el servicio sea perfecto o que no haya margen de mejora. Es posible que haya áreas de mejora en términos de la claridad y accesibilidad de la información proporcionada. Siendo así estos resultados demuestran el compromiso del SAC con la excelencia en el servicio a la comunidad, y estos resultados indican que esto se está logrando de manera satisfactoria.

SATISFECHO	100
PARCIALMENTE SATISFECHO	0
NO SATISFECHO	0

Tabla N°6 satisfacción de la calidad de la información



Figura N°8 satisfacción de la calidad de la información

Según la última encuesta de satisfacción de los usuarios del Servicio de Atención a la Comunidad de la secretaría de salud municipal de Cereté de acuerdo a la (figura 9) los resultados indican que la comodidad de la oficina no está cumpliendo con las expectativas de los usuarios, ya que el 83% de los encuestados declaró no estar

satisfecho con la comodidad de la oficina, lo que indica un impacto negativo en la comodidad de la oficina, siendo este uno de los aspectos que más influyen en la satisfacción de los usuarios ya que pueden sentirse incómodos, puede aumentar la frustración y reducir su confianza en el servicio. Además, esto podría llevar a una disminución en la lealtad de los usuarios y aumentar el riesgo de que los usuarios puedan compartir sus experiencias negativas con otros usuarios lo que podría dañar la reputación del servicio. Además, que sólo el 17% manifestó estar parcialmente satisfecho y ninguna persona declaró estar satisfecha, cabe resaltar el impacto positivo de este resultado ya que tiene la oportunidad de abordar las áreas problemáticas y mejorar la calidad de la recepción de la oficina. de los resultados obtenidos deben ser tomados en cuenta y utilizados para hacer mejoras en el servicio, con el fin de satisfacer a los usuarios y mejorar su experiencia

SATISFECHO	0
PARCIALMENTE SATISFECHO	17
NO SATISFECHO	83

Tabla N°7 satisfacción de la comodidad de la oficina

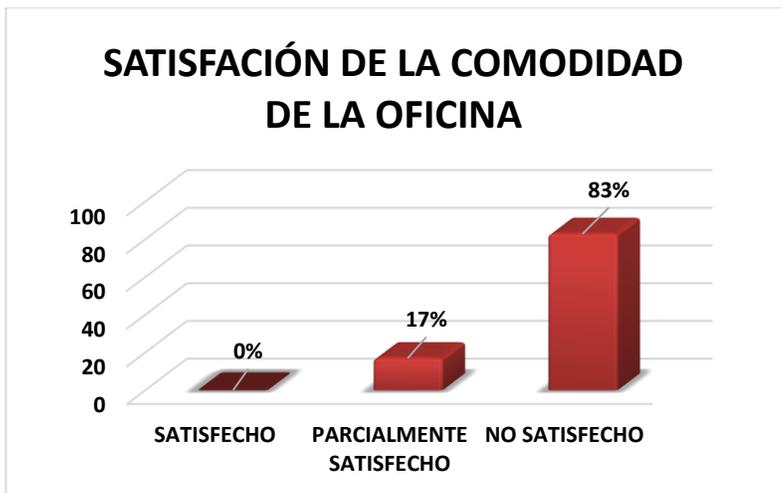


Figura N°9 satisfacción de la comodidad de la oficina

Los resultados de la encuesta de satisfacción del Servicio de Atención a la Comunidad (SAC) de la secretaría de salud municipal de Cereté, Según el estudio

en la (figura 10), el 93% de los usuarios calificó su experiencia general con el SAC como "muy buena", lo que indica que hay un impacto positivo de estos resultados y es el aumento de confianza de los usuarios en el servicio, lo que puede llevar a una mayor fidelidad y una mayor recomendación del servicio a otros usuarios.

Así mismo, el 7% restante calificó su experiencia como "buena", lo que indica que es un resultado positivo ya que los usuarios del SAC están satisfechos con el servicio ofrecido. Es de destacar que, en la encuesta realizada, no se registraron respuestas negativas. Ni siquiera un 1% de los usuarios calificaron su experiencia como "regular", "mala" o "muy mala". Esto sugiere que el servicio ofrecido por el SAC ha sido considerado de alta calidad por los usuarios, quienes se muestran satisfechos con la atención recibida

MUY BUENA	93
BUENA	7
REGULAR	0
MALA	0
MUY MALA	0

Tabla N°8 experiencia general

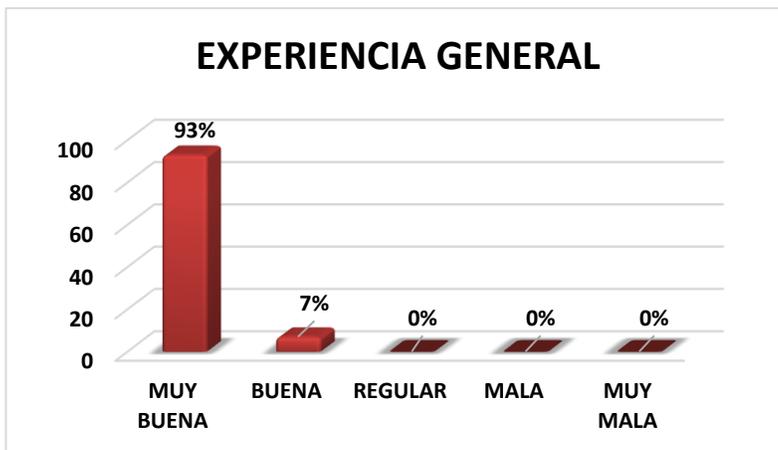


Figura N°10 experiencia general

Se llevó a cabo una encuesta de satisfacción con los usuarios del Servicio de Atención a la Comunidad de la secretaría de salud municipal de Cereté y los

resultados son impresionantes de acuerdo a la (figura 11) El 100% de los participantes han indicado que definitivamente recomendarían el servicio del SAC a sus amigos y familiares. Lo que indica que hay un impacto positivo en la calidad del servicio proporcionado por el personal del SAC, que ha sido capaz de satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, ya que indica que los usuarios están contentos con la atención que han recibido y valoran el servicio que se les ha brindado. Por otro lado, el hecho de que no haya ningún usuario que haya respondido negativamente también tiene un impacto positivo, ya que significa que que no hay usuario insatisfecho que puedan influir negativamente en la percepción de los demás sobre el servicio.

DEFINITIVAMENTE SI	100
PROBLAMENTE SI	0
PROBLAMENTE NO	0
DEFINITIVAMENTE NO	0

Tabla N°9 recomendación del servicio



Figura N°11 recomendación del servicio

10. CONCLUSIONES

- A través del desarrollo de los objetivos propuestos se logró identificar muchas cosas importantes tales como: los niveles de satisfacción de los usuarios y pequeñas cosas por mejorar. Dentro de los objetivos iniciales propuestos al querer profundizar dentro de ellos diferentes aspectos dentro de la atención en el SAC, el estudio que se hizo permitió identificar que solo una pequeña minoría se encuentra insatisfecha.
- En resumen, aunque hay algunas mejoras que podrían hacerse en el servicio de atención a la comunidad, la mayoría de los usuarios encuestados están satisfechos con el tiempo en que fueron atendidos. Este resultado es positivo y es importante mantener este nivel de satisfacción para fomentar el crecimiento de la aprobación de la mayoría de los usuarios del SAC.
- En general, los resultados de la encuesta de satisfacción del Servicio de Atención a la Comunidad son altamente positivos, lo que indica que el SAC ha cumplido con las expectativas y necesidades de los usuarios.
- En resumen, los resultados obtenidos a lo largo de la elaboración de este trabajo muestran que el SAC está haciendo un trabajo excelente en cuanto al trato que ofrece a sus usuarios, y esto se traduce en una satisfacción total por parte de los mismos. Un resultado que, sin duda, debe ser motivo de alegría y de felicitación para todo el equipo que trabaja en este servicio.

11.RECOMENDACIONES

- Es necesario que se realicen mejoras inmediatas y se adopten medidas para mejorar la comodidad de la oficina, con el objetivo de satisfacer las necesidades de los usuarios. Se pueden realizar acciones como la renovación de mobiliario, la mejora de la climatización y la iluminación de la oficina, entre otras.
- Es necesario prestar atención a la minoría de usuarios que dicen estar insatisfechos y tratar de mejorar el servicio para asegurarse de que todos reciban la atención que merecen.
- Es importante hacer estudios periódicamente a través de encuestas de satisfacción para tener una idea clara de cómo estamos haciendo en cuanto al servicio a la comunidad, y qué aspectos necesitan mejorarse.

12. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Decreto 1011 de 2006. [presidente de la república de colombia]. por el cual se establece el sistema obligatorio de garantía de calidad de la atención de salud del sistema general de seguridad social en salud. abril 3 de 2006. d. o 46.230.
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=19975>
- Alcaldía de cali. (2012). *cali.gov.co/*. obtenido de informe del servicio de atención a la comunidad (sac), periodo enero - junio de 2012: https://www.cali.gov.co/salud/publicaciones/47854/informe_del_servicio_de_atencion_a_la_comunidad_sac_periodo_enero_junio_de_2012/
- Conexión esan. (2017). *¿en qué consiste la calidad en salud?*
- Febres. (2020).
- Febres, r. (septiembre de 2020). satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del hospital daniel alcides carrión. huancayo - Perú.
- Fuentes, m. v. (2022). *satisfacción de los usuarios del servicio de atención a la comunidad de la secretaria de salud de cereté-córdoba*. montería .
- Fuentes, m. v. (2022). *repositorio universidad de córdoba*. obtenido de satisfacción de los usuarios del servicio de atención a la comunidad de la secretaria de salud de cereté-córdoba: <https://repositorio.unicordoba.edu.co/bitstream/handle/ucordoba/6253/parra%20fuentes%20maria%20victoria%20%281%29.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Fuentes, m. v. (2022). *repositorio universidad de córdoba*. obtenido de satisfacción de los usuarios del servicio de atención a la comunidad de la secretaria de salud de cereté-córdoba: <https://repositorio.unicordoba.edu.co/bitstream/handle/ucordoba/6920/procedimientos%20del%20%281%29rea%20de%20los%20servicios%20de%20ate>

constitución:

<https://www.who.int/es/about/governance/constitution#:~:text=la%20salud%20es%20un%20estado,o%20condici%c3%b3n%20econ%c3%b3mica%20o%20social>

- Orozco, j. f. (2017). obtenido de satisfaccion de los usuarios sobre la calidad de atencion recibida en consulta externa, hospital militar escuela dr. alejandro davila bolaños. managua, nicaragua. febrero 2017.: <https://core.ac.uk/download/pdf/154177991.pdf>
- Parra, m. v. (2022). *repositorio universidad de córdoba*. obtenido de satisfacción de los usuarios del servicio de atención a la comunidad de la secretaria de salud de cereté-córdoba: <https://repositorio.unicordoba.edu.co/bitstream/handle/ucordoba/6253/parra%20fuentes%20maria%20victoria%20%281%29.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Pasarin, m. i., & diez, e. (2013). *salud comunitaria: una actuación necesaria*. obtenido de gaceta sanitaria: <https://pdf.sciencedirectassets.com/277692/1-s2.0-s0213911113x00056/1-s2.0-s0213911113001799/main.pdf?x-amz-security-token=iqojb3j pz2lux2vjec4acxvzlwvhc3qtmsjhmeuciqditea1pwp23cchlyzua6qn6vhutht%2bty8iuidl9at7qigbao2iwsdhrakbetpttbkprcyb%2fh%2bptp35yqb%>
- Porto, j. (2010). *definición de*. obtenido de <https://definicion.de/usuario/.rev>
- cubana med gen integr. (2001). la participación de la comunidad en salud. *rev cubana med gen integr*.
- Salud, o. m. (s.f.).
- Sydle, b. (s.f.).

ANEXOS

ANEXO A:

Evidencias fotográficas en el área del SAC



ANEXO B:

Encuesta de satisfacción



Fecha: _____

ENCUESTA DE SATISFACCION DATOS DEL PACIENTE

Nombres y Apellidos: _____

N° de Identificación: _____

Dirección: _____

Teléfono: _____

EPS: _____

Las preguntas del 1 al 6 se deben calificar de 1 a 5, donde 1 representa el nivel más bajo de **INSATISFACCION** y 5 el nivel más alto de **SATISFACCION**.

N°	PREGUNTA	1	2	3	4	5
1	Crees que la atención que recibiste fue adecuada y satisfactoria					
2	Está satisfecho con el tiempo que tuvo que esperar para ser atendido por el profesional					
3	Consideras que el personal del servicio de atención a la comunidad es amable y servicial					
4	Como calificaría la eficiencia del proceso de entrega de información					
5	Sentiste que tus necesidades fueron atendidas adecuadamente por el servicio de atención a la comunidad					
6	Estas satisfecho con la recepción de la oficina					

N°	PREGUNTA	Muy Mala	Mal a	Regular	Buen a	Muy Buena
7	¿Cómo calificaría su experiencia general respecto al servicio de atención a la comunidad?					

N°	PREGUNTA	Definitivamente No	Probablemente No	Probablemente Si	Definitivamente Si
8	¿Recomendarías el servicio de atención a la comunidad a tus familiares y amigos?				

Firma de paciente o Familiar

N° C.C.: _____

ANEXO D:

Formato PQRS diligenciado por un usuario.

ACADIA DE CERETÉ

REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CORDOBA
MUNICIPIO DE CERETÉ

Fecha: 8/05/23. ANÓNIMO

con la gente

1. DATOS PETICIONARIO:
Si la petición es anónima no es necesario que diligencie las siguientes casillas:

NOOMBRES Y APELLIDOS:	Marias David Perez Ruiz	
Documento de Identidad:	<input type="checkbox"/>	Número: 1.065 019479

2. DATOS DE CONTACTO:
Indique y diligencie el medio de envío para la respuesta (solo una opción):

Dirección de correspondencia <input type="checkbox"/>	Código Postal:
Correo Electrónico <input type="checkbox"/>	Reclama en Ventanilla SS <input type="checkbox"/>
Número(-s) de teléfono(s) de contacto:	321 841 42 81 - 310382 3159
Seguridad Social	

3. SOLICITUD
Indique el lugar donde sucedieron los hechos: Cereté - Cordoba

Descripción: haga un relato claro y preciso de los hechos:
El niño marías Perez quien tiene 3 meses de vida tiene un toxoplasmosis positivo el cual esta en un tratamiento por 6 meses donde no se puede suspender y en la formación de la erididad de caja cere no le an dado los medicamentos; esta a la espera desde hace mas de un mes del medicamento y no le an dado respuesta.

De conformidad a la Ley 1581 de 2012, en mi calidad de titular de la información, autorizo a la Secretaría de Salud de manera expresa, voluntaria, precisa, específica e irrevocable para que recolecte, compile, confirme, notifique, emplace, analice, estudie, conserve, reciba, y disponga de esta solicitud con claridad y que cumpla con los requisitos para acceder a la pretensión realizada. Manifiesto que los datos aportados en esta solicitud son ciertos y que cumplen con los requisitos para acceder a la pretensión realizada. De manera expresa infumo que he leído en el Portal de la Ley (www.cdp.gov.co)

Cerrado

Firma del peticionario: Marias David Perez Ruiz
1003716108

Miriam J. Aguilar