

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD DE LA SECRETARIA DE SALUD DE CERETÈ-CÓRDOBA

MARÍA VICTORIA PARRA FUENTES



**UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD
MONTERÍA, CÓRDOBA
2022-1**

**SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA
COMUNIDAD DE LA SECRETARIA DE SALUD DE CERETÈ- CÓRDOBA**

MARÍA VICTORIA PARRA FUENTES

**Trabajo de grado Practica Empresarial presentado para optar el título de
Administrador en Salud**

Director(a): Luz Neyla Petro Falon, Enfermera magister en Epidemiologia



**UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD
MONTERÍA, CÓRDOBA
2022-1**

NOTA DE ACEPTACIÓN:

Firma del presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Montería, xx de junio de 2022

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador de mi vida y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. Ha sido el orgullo y el privilegio de ser su hija, son los mejores padres.

A mi hermano y mi novio por estar siempre presentes, acompañándome y por el apoyo moral, que me brindaron a lo largo de esta etapa de la vida.

A todas las personas que me han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que me abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por bendecirme la vida, por guiarme a lo largo del camino, por ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

Gracias a mis padres: Edith y Héctor, por ser los principales promotores de nuestros sueños, por confiar y creer en mí, por los consejos, valores y principios que me inculcaron.

Agradezco a los docentes de la Universidad de Córdoba por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de mi profesión, de manera especial, a la profesora Luz Neyla Petro tutora de Práctica Empresarial quien me ha guiado con su comprensión paciencia, y su rectitud como docente, y a la Alcaldía de Cereté por darme la oportunidad de desarrollar las prácticas empresariales.

CONTENIDO

	pág.
1. Introducción	12
2. Objetivos.....	14
2.1 Objetivo general	14
2.2 Objetivo específico.....	14
3. Reseña histórica de la institución	15
4. Aspectos corporativos.....	17
5. Descripción del área funcional	20
6. Necesidad detectada	23
7. Metodología de la practica	25
8. Marco referencial.....	28
8.1 Antecedentes.....	28
8.2 Teórico.....	28
8.3 Conceptual.....	29
8.4 Legal.....	30
9. Resultados... ..	33
9.1 Caracterización de la población	33
9.2 Caracterización de la atención prestada	37
9.3 Nivel de satisfacción de los usuarios... ..	38
10. Conclusión.....	41
11. Recomendaciones.....	42
12. Referencias bibliográficas.....	43
13. Anexos.....	47

LISTA DE FIGURAS

	pág.
Figura 1. Sexo de los usuarios.....	33
Figura 2. Edad de los usuarios... ..	34
Figura 3. Régimen de salud de los usuarios... ..	35
Figura 4. Lugar de residencia de los usuarios.....	36
Figura 5. Servicios prestados.....	37
Figura 6. Valoración sobre la atención recibida	38
Figura 7. Valoración sobre la resolución del problema de los usuarios.....	39
Figura 8. Valoración sobre la oportunidad de la gestión de su necesidad	40

LISTA DE ANEXOS

	pág.
Anexo A. Encuesta de satisfacción.....	46
Anexo B. Evidencias fotográficas aplicación de encuesta	47
Anexo C. Evidencias fotográficas procesos realizados en la oficina del SAC.....	48

RESUMEN

La satisfacción del usuario es un indicador de la calidad de la atención que brindan 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 la atención de calidad que demandan los pacientes (Febres, 2020). El objetivo de este trabajo producto de la experiencia en la Opción de Grado Práctica Empresarial, fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del Servicio de Atención a la Comunidad (SAC), de la Secretaría de Salud de Cereté-Córdoba, con exclusión de menores de 12 años y personas con limitaciones cognitivas. Se realizó un estudio descriptivo, cualitativo, transversal, que permitió determinar el nivel percepción 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 de tres preguntas en formato físico previo consentimiento del usuario a encuestar. Se tuvo en cuenta tres variables como la caracterización de la población, la caracterización de la atención prestada y la descripción del nivel de satisfacción. La información obtenida se registró, procesó y consolidó en la herramienta ofimática de Excel. El producto se representó en tablas de contingencia con frecuencias absolutas y relativas y se representó en gráficas de sectores y barras para su respectivo análisis. La satisfacción de los usuarios del Servicio de Atención a la Comunidad de la secretaría de Salud de Cereté Córdoba se considera buena dado el alto porcentaje de satisfacción expresado por los encuestados.

Palabras clave: Satisfacción, Usuario, Atención.

ABSTRACT

User satisfaction is an indicator of the quality of care provided by health services; understanding satisfaction levels helps to improve weaknesses and reaffirm strengths to develop a health system that provides the quality care that patients demand (Febres, 2020). The objective of this work, product of the experience in the Business Practice Degree Option, was to determine the level of satisfaction of the users of the Community Attention Service (SAC), of the Secretary of Health of Cereté-Córdoba, excluding children under 12 years of age and people with cognitive limitations. A descriptive, qualitative, cross-sectional study was carried out, which allowed determining the level of perception of users taking into account different variables of the care provided, the technique used for this study was a survey through which a structured questionnaire was applied. of three questions in physical format with the prior consent of the user to be surveyed. Three variables were taken into account, such as the characterization of the population, the characterization of the care provided and the description of the level of satisfaction. The information obtained was recorded, processed and consolidated in the Excel office automation tool. The product was represented in contingency tables with absolute and relative frequencies and was represented in graphs of sectors and bars for their respective analysis. The satisfaction of the users of the Community Assistance Service of the Secretary of Health of Cereté Córdoba is considered good given the high percentage of satisfaction expressed by the respondents.

Keywords: Satisfaction, User, Attention.

INTRODUCCIÓN

Dada la necesidad de ayudar a la comunidad para acceder a los servicios de salud y seguridad social en el país, la Secretaria 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. (Minsalud, 2016)

La satisfacción del usuario es comprendida como la evaluación que se ejecuta sobre las diferentes dimensiones de la atención recibida, esta se refleja cuando los servicios de salud cumplen o superan las expectativas de los usuarios, en este

sentido, la calidad se entiende como la capacidad de satisfacer ampliamente las expectativas de los usuarios, permitiendo medir la calidad de atención brindada por los servicios de salud, convirtiéndose en un eje importante de la evaluación del sistema de salud actual, comprender el nivel de satisfacción ayuda a mejorar las debilidades y reiterar las fortalezas para desarrollar un sistema de salud que brinde la atención de calidad ligada a mejores resultados, y se considera el resultado más importante para los servicios de salud. (Febres, R. 2020)

La Secretaria de Salud de Cereté identificó la necesidad de describir el nivel de satisfacción de los usuarios del SAC con la intención de obtener información para la toma de decisiones que contribuyan a la mejora continua y a la optimización de procesos. El presente estudio es de tipo descriptivo, transversal, cuantitativo, tiene como propósito describir el nivel de satisfacción de los usuarios del SAC de la Secretaria de Salud de Cereté Córdoba en el mes de junio del 2022. Permitirá conocer las características de la población usuaria, también que se describan las características de la atención, para finalmente poder describir los niveles de satisfacción de acuerdo con las características de la atención prestada por parte del Servicio de Atención a la Comunidad.

Este estudio es fundamental porque permite aproximarse a conocer el nivel de satisfacción de los usuarios sobre tres diferentes variables de la atención recibida que son: la caracterización de la población usuaria, las características de la atención prestada y el nivel de satisfacción de los usuarios. De igual forma permitirá mejorar las debilidades y reiterar las fortalezas para desarrollar un sistema de salud que brinde la atención de calidad a que tienen derecho los usuarios, también permite conocer cuáles son los puntos críticos en la atención y las percepciones del usuario. La satisfacción está ligada a mejores resultados respecto al trato recibido, la resolución de los problemas y la oportunidad con la que recibió la atención el usuario, convirtiéndose en indicador de calidad.

1. OBJETIVOS

1.1 OBJETIVO GENERAL

Describir los niveles de satisfacción de los usuarios de los servicios de atención a la comunidad (SAC) de la Secretaria de Salud del municipio de Cereté -Córdoba, Colombia en junio de 2022.

1. 2 OBJETIVO ESPECÍFICOS

- Describir las características socio demográficas de la población en estudio.
- Describir las características de la atención recibida.
- Describir los niveles de satisfacción posterior a las atenciones.

Límites

Norte: Municipios de San Pelayo y Chimá.

Este: Municipio de Ciénaga de Oro.

Oeste: Municipio de Montería.

Sur: Municipios de San Carlos y Montería

Extensión

El municipio de Cereté posee una extensión superficial de 278.2 Km², y en su zona urbana su dimensión es de 2.87 km² y la distancia desde el casco urbano a la capital del departamento Montería, es de 18 Km.

Población

Según las proyecciones del DANE, Cereté tiene una población total aproximada de 105.815 habitantes, distribuidas así: el 57,67% en lo urbano y el 42,33% en lo rural y una densidad de 19,1 habitantes por kilómetro cuadrado.

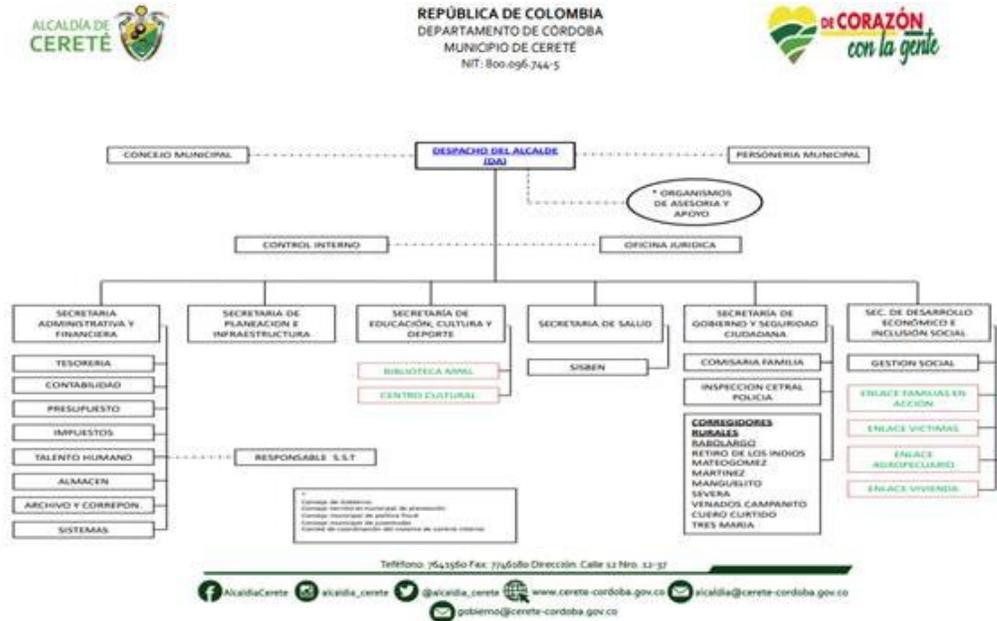
División político administrativa

El municipio tiene nueve (9) corregimientos, los cuales a su vez conforman cincuenta y seis (56) veredas en el sector rural y cincuenta y ocho (58) barrios en la zona urbana.

3. ASPECTOS CORPORATIVOS.

Organigrama

Imagen organigrama Alcaldía de Cereté



Alcaldía de Cereté, (2017), Imagen organigrama Alcaldía de Cereté [Ilustración]. Alcaldía municipal de Cereté, <http://www.cerete-cordoba.gov.co/alcaldia/organigrama>.

Portafolio de servicios

- Impuesto de industria y comercio (ICA).
- Paz y salvo de impuesto predial.
- Paz y salvo de impuesto de industria y comercio.

- Certificado de residencia.
- Licencia de inhumación.
- Registro de publicidad visual exterior.

Secretarias

- Secretaria Administrativa y financiera.
- Secretaria de Planeación e Infraestructura.
- Secretaria de Educación, cultura y deporte.
- Secretaria de Salud.
- Secretaria de gobierno y seguridad ciudadana.
- Secretaria de desarrollo económico e inclusión social.

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 propiciarán 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. (Alcaldía de Cereté, 2020)

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. (Alcaldía de Cereté, 2020)

Valores y principios

La administración municipal de Cereté adelantará acciones coordinadas, intersectoriales e interinstitucionales, en corresponsabilidad con la sociedad civil y las familias, fundamentadas en los siguientes valores y principios: Universalidad, equidad, igualdad, sentido de pertenencia, autonomía, protección integral, garantía de derechos, participación ciudadana, eficiencia, transparencia, y lucha contra la corrupción. (Alcaldía de Cereté, 2020).

4. DESCRIPCIÓN DEL AREA FUNCIONAL

El servicio de atención a la comunidad es un espacio que fue dispuesto por la Secretaria de Salud Municipal de Cereté donde se ofrece atención, orientación, gestión y respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios, esta oficina está adscrita a la secretaria de salud, ubicada en el ala derecha del palacio municipal. 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 secretaria de salud está conformado por 13 funcionarios, los cuales se desempeñan en los diferentes dependencias que ofrece la secretaria de salud.

Respecto a la dotación y recursos tecnológicos cuenta con 10 puestos de trabajo dotados con escritorios, sillas ergonómicas, computadores integrados, papelería y materiales de oficina, también está dotada por herramientas que permiten un buen desempeño de los procesos, la oficina SAC cuenta con un solo computador el cual sirve 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 diligenciación de las PQRS entre otras herramientas como tablas portapapeles, carpetas tipo folders para archivar papeles, lapiceros, marcadores, tijeras, engrapadora, perforadoras entre otros. Esta oficina se encuentra a cargo por un funcionario que tiene como formación académica profesional en trabajo social.

En esta dependencia varia el número de usuarios que solicitan el servicio, pero se estima un promedio de quince PQRS mensualmente, las actividades que se realizan es la atención a los usuarios que soliciten los servicios de atención a la comunidad ya sea brindando orientación, información o gestión.

Para las PQRS existe un formato especulado por la secretaria de salud el cual cuenta con una serie de datos como los datos del peticionario donde se plasman los nombres y apellidos y documento de identidad, también los datos de contacto donde se diligencia la dirección de correspondencia, correo electrónico, número de teléfono de contacto, seguridad social y código postal, también hay un espacio donde se describe y/o redactan de manera clara y precisa los hechos y la petición, queja, reclamos o sugerencias, y finalmente la firma del peticionario o de quien diligencie el formato.

Una vez diligenciado el formato se realiza la clasificación dependiendo las necesidades de los usuarios (si es una petición, queja, reclamo o sugerencia) posterior a ello se verifica la información con las entidades promotoras de salud (EPS), instituciones prestadoras de salud (IPS) o entidades de salud y se gestiona la respuesta oportuna de las PQRS dependiendo de las necesidades de cada usuario, esta gestión se hace de inmediato y se realiza mediante visitas, comunicaciones escritas o verbales; En consecuencia, se realiza seguimiento a cada uno de los casos con el fin de obtener una respuesta final y oportuna, una vez obtenida la respuesta, esta es comunicada a los usuarios ya sea por teléfono o personalmente y finalmente se procede a sistematizar las PQRS.

Una vez reconocido los procesos y los procedimientos de los servicios de atención a la comunidad lo que se realizó como practicante es brindar apoyo en cuanto a los procesos y procedimientos que se ejecutan en la oficina del SAC, como la atención a los usuarios que soliciten el servicio, también se brindó apoyo en la notificación de las respuestas a los usuarios, realizar seguimiento a las PQRS, y sistematización de la información.

Partiendo de esto como finalidad el producto que se realizó como practicante con relación a las actividades y procesos asignados que se llevaran a cabo en la

ejecución de la práctica empresarial fue un informe sobre la descripción de los niveles de satisfacción de usuarios del SAC de la Secretaria de Salud en el mes de junio, para la descripción de este se aplicó una encuesta la cual evalúa tres variables muy importante para describir la satisfacción de los usuarios, estas son la caracterización de los usuarios, la caracterización de los servicios y por último evaluar el nivel de satisfacción, para ello se realizaron diez (10) encuestas a los usuarios del servicio de atención a la comunidad y una vez se diligencio la totalidad de estas se hizo la sistematización de la información recolectada para posteriormente ser tabulada y así describir los niveles de satisfacción de los usuarios del SAC de la Secretaria de Salud de Cerete, Córdoba.

5. NECESIDAD DETECTADA

La Secretaria de Salud de Cereté definió evaluar la satisfacción de los usuarios del Servicio de Atención a la Comunidad con la intención de obtener información para la toma de decisiones que contribuyan a la mejora continua y a la optimización de procesos mediante la aplicación de una matriz DOFA, donde se pudo conocer las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas del área, la cual permitió detectar falencias que fueron puestas en evidencia en las debilidades y amenazas siendo un factor clave que afecta de manera negativa al SAC, por esta razón se vio la necesidad de describir los niveles de satisfacción de los usuarios mediante la aplicación de una encuesta estructurada.

	FORALEZAS	DEBILIDADES
VARIABLE INTERNA	<ol style="list-style-type: none"> 1. El personal encargado del área tiene las competencias necesarias para el cargo. 2. Existe buen clima organizacional en el área de trabajo. 3. El personal está altamente capacitado y calificado para el desempeño de sus funciones. 4. El personal a cargo se encuentra altamente comprometido con el servicio de atención a la comunidad. 5. Hay las herramientas necesarias para el desarrollo de las 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Las plataformas se colapsan eventualmente. 2. La señal de red de internet es intermitente disminuyendo la agilización de los procesos. 3. La ventana del cubículo del servicio de atención a la comunidad (SAC), obstruye el sonido no permitiendo la comunicación auditiva entre el personal y el usuario. 4. La ineficiencia ocasional de la red internet y de las plataformas no permiten un buen desempeño en la agilización de los procesos del SAC.

	<p>actividades en el área y la atención oportuna de los usuarios.</p> <p>6. El personal tiene experiencia en trabajo comunitario.</p>	<p>5. Insuficiente personal en el servicio de atención a la comunidad.</p>
VARIABLE EXTERNA	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	<p>1. Las herramientas tecnológicas permiten la agilización la comunicación entre las entidades de salud y el SAC (WhatsApp, llamadas, entre otras).</p> <p>2. Apoyo brindado por parte de los estudiantes de administración en salud de la universidad de córdoba.</p>	<p>1. Crisis en el sector salud debido a la pandemia COVID 19</p> <p>2. Ineficiencia en los servicios en las entidades de salud.</p> <p>3. Ineficiencia en la entrega oportuna de los medicamentos a los usuarios.</p> <p>4. Alta demanda de PQRS de los usuarios por mal servicio por parte de las entidades de salud.</p> <p>5. Ineficiencia y demora por parte de las entidades de salud para la entrega de las citas de los usuarios.</p> <p>6. A veces los usuarios no explican las PQRS de la manera adecuada, dificultando la interpretación de las mismas.</p>

6. METODOLOGÍA DE LA PRÁCTICA

Se llegó a la Secretaria de Salud de Cereté por asignación institucional de acuerdo al convenio establecido por la Universidad de Córdoba y la Secretaria de Salud, se asignó al estudiante al área de Servicio de Atención a la Comunidad bajo la supervisión de un docente encargado para la realización de las actividades.

La Práctica Empresarial que se desarrollo fue un estudio de investigación descriptivo, transversal, cuantitativo, por cuanto permitió conocer de fuente primaria la percepción de los usuarios respecto a las variables, se realizó en la oficina del SAC de la Secretaria de Salud de Cereté Córdoba, con el acompañamiento del funcionario encargado del área.

La población objeto de estudio está conformada por los usuarios del sistema de salud que han tenido contacto previo con IPS, EPS o que estén afiliados a ellas y soliciten el servicio, con relación a las competencias que tiene la Secretaría, en especial a los usuarios que en algún momento sienten vulnerado el derecho fundamental a la salud. Se excluyeron menores de 12 años y personas con deficiencias cognitivas. El tamaño de la muestra fue de diez (10) usuarios, el muestreo se realizó de tipo no probabilístico y la recolección de la muestra se hizo en el mes de junio en los días hábiles en la franja de tiempo comprendida entre 8 de la mañana a 5 de la tarde.

La información se recolectó usando la técnica de encuesta dirigida y con el acompañamiento del funcionario encargado de la oficina del SAC. Para recolectar la información se diseñó un cuestionario estructurado de tres preguntas en formato físico donde se recaudó información de las variables de interés para el estudio. Primero se abordó al usuario y se sensibilizo sobre el motivo y necesidad de evaluar la satisfacción y posteriormente se le pregunto si estaba dispuesto a diligenciar el cuestionario.

Para medir la satisfacción de los usuarios se seleccionaron tres variables que son: la caracterización de la población usuaria teniendo en cuenta la edad (de 12 a 19 años, de 20 a 39, de 40 a 59 o mayores de 60), sexo (femenino, masculino, otro), área de residencia (Urbana o rural) y régimen de salud (contributivo, subsidiado o especial) en consecuencia en la segunda variable se describió las características de la atención prestada según la necesidad del usuario, cuál es el servicios que solicito, en esta se describió fue una petición, queja, reclamos, sugerencias o información, y por tercer y última variable se describió los niveles de satisfacción que tuvieron los usuarios con respecto al servicio ofrecido por el SAC, en este se hicieron tres preguntas con respecto al trato ofrecido por los funcionario (¿Cómo se siente con el trato recibido?) así como la satisfacción en cuanto a la resolución de su problema (¿Cómo se siente en cuanto a la solución de su problema?) y la oportunidad con la que se resolvió su necesidad (¿Cómo se siente en cuanto a la gestión de su necesidad?), esta última dimensión se sometió a una calificación en la escala Likert, esta nos permitió medir actitudes y conocer el grado de conformidad del encuestado, dicha escala conto con 5 puntos posibles de calificación donde 1 es igual a insatisfecho, 2 es igual a medianamente satisfecho, 3 es igual a satisfecho, 4 es igual a muy satisfecho y 5 es igual a demasiado satisfecho).

Una vez se diligenciaron las encuesta se tomó la información de los encuestados y se usó el programa Excel para la sistematización y procesamiento de la información, esta se consolido en tablas de contingencia con valores absolutos y relativos para obtener medidas de estadística descriptiva, al haber recolectado la información de las diez encuestas estipuladas, se procedió a realizar la tabulación y análisis de esta con la finalidad de medir el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de atención a la comunidad.

7. MARCO REFERENCIAL

Antecedentes

González 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, al 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 de que el nivel de satisfacción es aceptable existen propuestas que ayudarían a optimizar el nivel de la 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% seguido del rango de 30 a 39 años con un 27,1%. (Gonzales, M. 2020)

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)

Teórico

Satisfacción del usuario: Paul Farris define la satisfacción del cliente como "la cantidad de clientes o el porcentaje del total de clientes 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 cliente 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)

Usuarios: 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 algún tipo de objeto o que es destinataria de un servicio, ya sea privado o público. (Porto, J. 2010)

Marco Conceptual

La 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, (Secretaría de salud de Boyaca, 2020)

El concepto de satisfacción del usuario se basa en la diferencia entre expectativas del usuario y percepciones de los servicios recibidos, esta puede verse como un

indicador de los resultados de salud, así mismo identifica áreas potenciales de mejora para refinarlas en función de las necesidades de salud. (Mora C, 2011) La satisfacción del usuario se considera uno de los ejes de la evaluación y medición de los servicios de salud ya que al escuchar a los usuarios esto permite tener una visión sobre los servicios convirtiéndose en un factor clave para la mejora continua de la organización, la calidad del servicio, (Palacin J, 2005).

El Servicio de Atención a la Comunidad, S.A.C. surgió con el Decreto 1757 de 1994 que organiza y establece las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud, también evidencia las necesidades de la población y las prioridades de los servicios desde la óptica de los usuarios. (Secretaría de Salud Santiago de Cali, 2003) esta se considera la interfaz entre la Secretaría y los diferentes actores del Sistema General de Salud y Seguridad Social de Colombia – SGSSS, sus funciones están diseñadas para atender las solicitudes, quejas y demandas de los usuarios de la salud, buscando siempre mejorar continuamente los servicios que se brindan a cada ciudadano, así mismo, es de su competencia promover la participación social y el control comunitario en los diferentes procesos de prestación eficiente y oportuna de los servicios (Alcaldía de Barranquilla, 2022)

Contexto Legal

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, conforme a lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 4 del Decreto-ley 1298 de 1994, en el primer capítulo refiere que las personas naturales y jurídicas participarán a nivel ciudadano, comunitario, social e institucional, con el fin de ejercer sus derechos y deberes en salud, gestionar planes y programas, planificar, evaluar y dirigir su propio desarrollo en salud. (Decreto 1757 de 1994, Artículo 1)

El capítulo uno artículo dos del decreto 1757 de 1994 define la participación social como un proceso de interacción social para intervenir en las decisiones de salud respondiendo a intereses individuales y colectivos para la gestión y dirección de sus procesos, basada en los principios constitucionales de solidaridad, equidad y universalidad en la búsqueda de bienestar humano y desarrollo social, la participación social comprende la participación ciudadana y comunitaria, así; afirmando que la participación ciudadana, es el ejercicio de los deberes y derechos del individuo, para propender por la conservación de la salud personal, familiar y comunitaria y aportar a la planeación, gestión, evaluación y veeduría en los servicios de salud por otro lado define la participación comunitaria como el derecho que tienen las organizaciones comunitarias para participar en las decisiones de planeación, gestión, evaluación y veeduría en salud. (Decreto 1757 de 1994, Artículo 2)

Conforme a lo dispuesto en el artículo 4, capítulo II del Decreto 1757 de 1994, los niveles de Dirección Municipal, Distrital y Departamental del Sistema General de Seguridad Social en Salud organizarán un servicio de atención a la comunidad (SAC), a través de las dependencias de participación social, con el fin de canalizar y resolver las peticiones e inquietudes en salud de los ciudadanos dispone que para brindar un adecuado servicio de atención a la comunidad se debe velar porque las instituciones prestatarias de servicios de salud, establezcan los mecanismos de atención a sus usuarios y canalicen adecuadamente sus peticiones, atender y canalizar las veedurías ciudadanas y comunitarias, Controlar la adecuada canalización y resolución de inquietudes y peticiones que realicen los ciudadanos ante las entidades promotoras de salud, exigir que las eps y las ips, entreguen información sistematizada a las oficinas del SAC, garantizar que las eps y las ips, tomen las medidas correctivas necesarias frente a la calidad de los servicios, elaborar los consolidados de las inquietudes y demandas recibidas, con

el fin de retroalimentar el servicio de atención a la comunidad. (Decreto 1757 de 1994, Artículo 4)

Según la Organización Internacional de Normalización (ISO, 2012) uno de los elementos clave del éxito de las organizaciones es la satisfacción del cliente con la organización y sus productos, por lo tanto, es necesario realizar el seguimiento y medir la satisfacción del cliente, la información obtenida del seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente puede ayudar a identificar oportunidades para la mejora de las estrategias de la organización, los productos, los procesos y las características que son valiosas para los clientes, y servir a los objetivos de la organización, tales mejoras pueden fortalecer la confianza del cliente y dar como resultado beneficios comerciales y de otro tipo. La norma Internacional ISO 10004:2012 proporciona orientación al definir e implementar procesos para el seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente, esta Norma Internacional está prevista para su uso por organizaciones cualquiera que sea su tipo, tamaño o producto que proporciona (ISO, 2012) esta norma tiene compatibilidad con la norma ISO 9001:2008 la cual da apoyo a los objetivos de esa debido a que proporciona orientación sobre el seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente.(ISO, 2008)

8. RESULTADOS OBTENIDOS

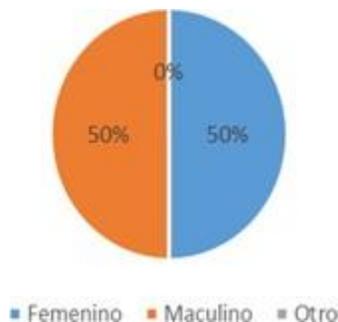
CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN

TABLA 1. SEXO DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD SAC DE LA SECRETARÍA DE SALUD MUNICIPAL DE CERETÉ EN JUNIO DE 2022.

SEXO	NUMERO
Femenino	5
Masculino	5
Otro	0
TOTAL	10

Nota: fuente elaboración propia

FIGURA 1. SEXO DE LOS USUARIOS.



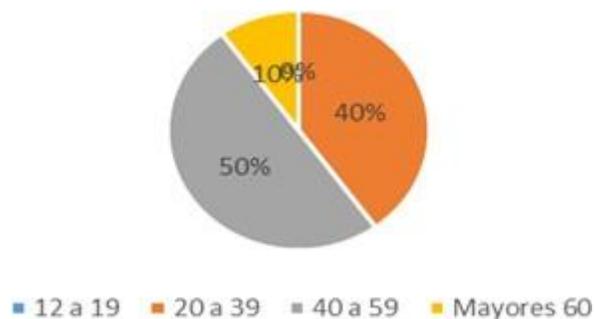
Los usuarios de sexo masculino fueron 5 con 50% y de sexo femenino fueron 5 con un 50% los cuales estuvieron balanceados, es correspondiente al comportamiento del sexo femenino y masculino del departamento del país en el año 2021, que según el DANE hay 51,2% mujeres y 48,8% hombres. (Dane, 2021)

TABLA 2. EDAD DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD SAC DE LA SECRETARÍA DE SALUD MUNICIPAL DE CERETÉ EN JUNIO DE 2022

EDAD	NUMERO
12 a 19	0
20 a 39	4
40 a 59	5
Mayores 60	1
TOTAL	10

Nota: fuente elaboración propia

FIGURA 2. EDAD DE LOS USUARIOS.



La mayoría de los usuarios tuvieron entre 40 a 59 años de edad, obtuvieron un 50% del total de los encuestados, con respecto a los de 20 a 39 años de edad un fueron el 40% de los encuestados y solo un 10% de los usuarios fueron mayores de 60 años.

TABLA 3. RÉGIMEN DE SALUD DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD SAC DE LA SECRETARÍA DE SALUD MUNICIPAL DE CERETÉ EN JUNIO DE 2022

REGIMEN DE SALUD	NUMERO
Subsidiado	9
Contributivo	1
Especial	0
TOTAL	10

Nota: fuente elaboración propia

FIGURA 3. RÉGIMEN DE LOS USUARIOS.



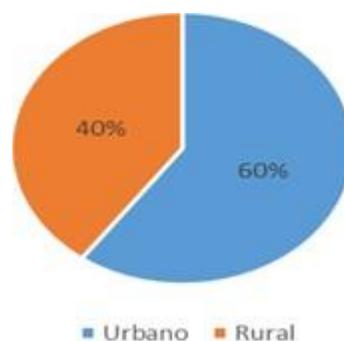
La gran mayoría de los usuarios encuestados pertenecieron al régimen subsidiado, con un porcentaje de 90%, siendo contributivo el 10% restante.

TABLA 4. LUGAR DE RESIDENCIA DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD SAC DE LA SECRETARÍA DE SALUD MUNICIPAL DE CERETÉ EN JUNIO DE 2022

LUGAR DE RESIDENCIA	NUMERO
Urbano	6
Rural	4
TOTAL	10

Nota: fuente elaboración propia

FIGURA 4. LUGAR DE RESIDENCIA DE LOS USUARIOS.



La mayoría de los usuarios pertenecieron al casco urbano con un 60% mientras que el 40% restante fueron de zona rural.

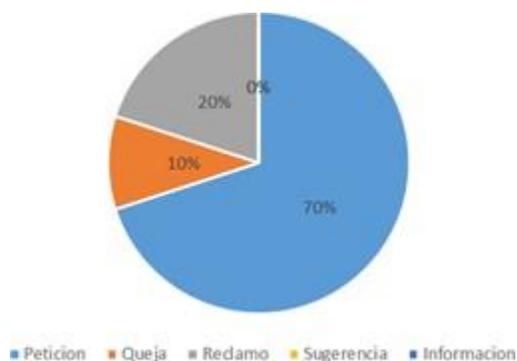
CARACTERIZACIÓN DE LA ATENCION PRESTADA

TABLA 5. SERVICIO PRESTADO A LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD SAC DE LA SECRETARÍA DE SALUD MUNICIPAL DE CERETÉ EN JUNIO DE 2022

SERVICIO PRESTADO	NUMERO
Petición	7
Queja	1
Reclamo	2
Sugerencia	0
Información	0
TOTAL	10

Nota: fuente elaboración propia

FIGURA 5. SERVICIOS PRESTADOS A LOS USUARIOS.



El servicio que más solicitan los usuarios del SAC es el de peticiones con un 70% seguido de reclamos con un 20% y 10% quejas.

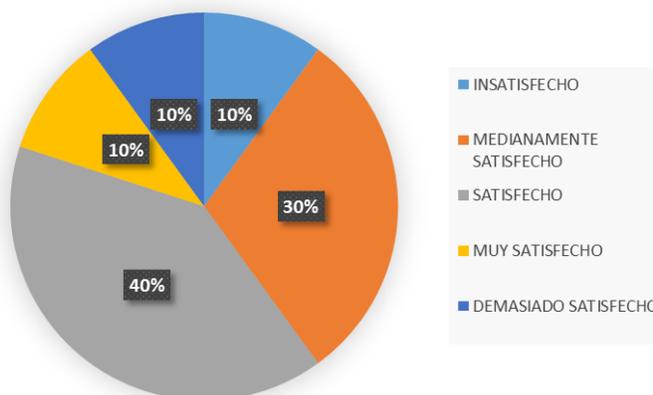
NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS

TABLA 6. VALORACIÓN SOBRE EL TRATO RECIBIDO POR LOS FUNCIONARIOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD SAC DE LA SECRETARÍA DE SALUD MUNICIPAL DE CERETÉ EN JUNIO DE 2022

VALORACION SOBRE EL TRATO RECIBIDO	INSATISFECHO	MEDIANAMENT ESATISFECHO	SATISFECHO	MUY SATISFECH O	DEMASIAD O SATISFECHO	TOTAL
¿Cómo se siente en cuanto al trato recibido?	1	3	4	1	1	10

Nota: fuente elaboración propia

FIGURA 6. VALORACIÓN SOBRE EL TRATO RECIBIDO POR LOS FUNCIONARIOS DEL SAC.



La mayor parte de los usuarios se sintieron satisfechos y medianamente satisfechos con el trato recibido por parte de los funcionarios del SAC, siendo el 40% satisfecho y el 30% medianamente satisfecho, por otro lado los insatisfechos, demasiado satisfechos y muy satisfechos tuvieron un 10% respectivamente, del total de los encuestados.

TABLA 7. VALORACIÓN SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL PROBLEMA DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD SAC DE LA SECRETARÍA DE SALUD MUNICIPAL DE CERETÉ EN JUNIO DE 2022

VALORACION SOBRE LA RESOLUCION DEL PROBLEMA	INSATISFECHO	MEDIANAMENTE SATISFECHO	SATISFECHO	MUY SATISFECHO	DEMASIADO SATISFECHO	TOTAL
¿Cómo se siente en cuanto a la solución de su necesidad?	1	1	7	0	1	10

Nota: fuente elaboración propia

FIGURA 7. VALORACIÓN SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL PROBLEMA DE LOS USUARIOS.



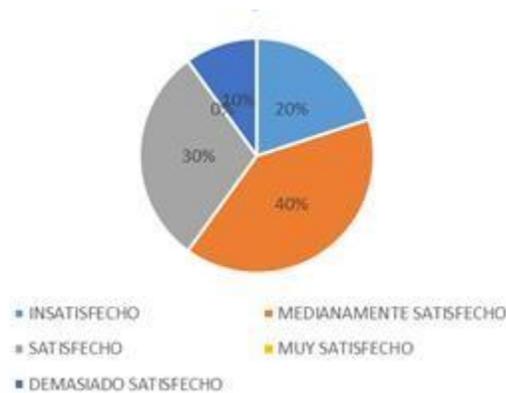
Hubo un gran porcentaje de la población que afirmó que estaba satisfecho con la en cuanto a la solución de su necesidad, con un 70% y los que estuvieron insatisfechos, medianamente y demasiado satisfechos tuvieron un 10% respectivamente en cuanto a la totalidad de los encuestados.

TABLA 8. VALORACIÓN SOBRE LA GESTION DEL PROBLEMA DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD SAC DE LA SECRETARÍA DE SALUD MUNICIPAL DE CERETÉ EN JUNIO DE 2022

VALORACION SOBRE EL NIVEL DE OPORTUNIDAD	INSATISFECHO	MEDIANAMENTE SATISFECHO	SATISFECHO	MUY SATISFECHO	DEMASIADO SATISFECHO	TOTAL
¿Cómo se siente con la gestión de su necesidad?	2	4	3	0	1	10

Nota: fuente elaboración propia

FIGURA 8. VALORACIÓN SOBRE LA GESTION DE LOS PROBLEMAS DE LOS USUARIOS.



La menor parte de los encuestados afirmaron sentirse demasiado satisfechos siendo un 10% del total de los encuestados en cambio el mayor porcentaje con un 40% sostuvo que se sintieron medianamente satisfechos, por otro lado el 30% y 20% fueron de los usuarios que afirmaron sentirse satisfechos e insatisfecho respectivamente.

Con base a los resultados obtenidos de la encuesta, para conocer la satisfacción del usuario del Servicio de Atención a la Comunidad, se logró describir las características sociodemográficas de los usuarios y se determinó que en relación al sexo el 50% de los usuarios fueron femeninos y el 50% masculinos, también se evidencio en cuanto a la edad que el rango de edad más alto fue de 40 a 59 años con un 50% de la totalidad de los usuarios, tal como en el estudio realizado en el año 2020 por Gonzales Calero, sobre la satisfacción del usuario externo en tiempo de espera en el servicio de emergencia del hospital general iess de milagro – ecuador donde se evidencio que el rango mayor de edades fue de los 40 a los 50 años. Se describió que las la mayoría de los pacientes residen en zona urbana con un 60% y en mayoría pertenecen al régimen subsidiado siendo 90% el porcentaje más alto.

Se logró describir la caracterización de la atención prestada, se obtuvo como resultado que en los servicios que más solicitan los usuarios es el de peticiones con un porcentaje de 70%, también se evidencio que el 0% de los usuarios solicitaron el servicio de sugerencias.

Se logró describir los niveles de satisfacción de los usuarios con relación al trato recibido, a la solución de sus problemas y la oportunidad con la que se resolvió su problema, en cuanto al trato recibido por los funcionarios el 40% de los usuarios se sintieron satisfechos y 30% medianamente satisfechos, siendo estos los porcentajes más altos de la encuesta, por otro lado el 70% de los usuarios se sintieron satisfechos con la solución de problema y en cuanto al oportunidad con la que se gestionó su necesidad el porcentaje más alto de los usuarios dijo que se sentían muy satisfechos con un 40%, este resultado fue similar al encontrado en el estudio realizado por Orozco Urbina en el año 2017 sobre la satisfacción de los

usuarios sobre la calidad de atención recibida en consulta externa, hospital militar escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua, el cual dejó en evidencia que la calidad en la atención recibida fue satisfactoria para los usuarios.

CONCLUSIONES

Las principales características sociodemográficas de la población objeto de estudio es que hubo la misma cantidad de usuarios de sexo femenino que de sexo masculino, las cuales las edades oscilan entre los 40 y 59 años, con régimen subsidiado provenientes de la zona urbana del municipio de Cereté.

En cuanto a la caracterización de la atención prestada el servicio que más solicitaron los usuarios fue el de peticiones lo cual pone en evidencia la ineficiencia de las EPS, anteriormente dicho en la matriz DOFA de la necesidad detectada.

Al analizar la investigación realizada se concluye de acuerdo a la percepción de los usuarios sobre la Satisfacción del Servicio de Atención a la Comunidad de Cereté Cordoba, la variable con mayor porcentaje de satisfacción fue con respecto a la resolución de su problema y la variable con menor satisfacción fue la oportunidad con la que se gestionó su necesidad, por tal razón se pudo concluir que los usuarios del SAC de la Secretaria de Salud de Cereté perciben como satisfactorio el servicio brindado.

RECOMENDACIONES

Para mejorar el Servicio de Atención a la Comunidad, es importante que se utilice un modelo o herramienta para medir la satisfacción el cual permita realizar evaluaciones estandarizadas y sistemáticas que midan la satisfacción del usuario según el servicio.

Dar a conocer los resultados a la Secretaria de Salud con el fin de elaborar un plan de mejora continua que permita aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios con relación a las variables que tuvieron menores niveles de satisfacción según los usuarios.

Implementar un protocolo para la gestión oportuna de las necesidades de los usuarios con el fin de elevar los niveles de satisfacción de los mismos y así aumentar el nivel de calidad del servicio ofrecido.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcaldia de Barranquilla. (2022). Servicio de Atención a la Comunidad. Obtenido de Alcaldia de Barranquilla: <https://www.barranquilla.gov.co/salud/servicio-de-atencion-a-la-comunidad-sac> °
- Concejo municipal de Cereté. (2020). Plan de desarrollo. Cereté. [15339_pdm-de-corazon-con-la-gente-final \(1\).pdf](#)
- DECRETO 1757 DE 1994 DE agosto 3 De 1994, por el cual se organizan y se establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud, conforme a lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 4 del Decreto-ley 1298 de 1994. <https://cutt.ly/gJZqppN>
- Febres, R. (septiembre de 2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Obtenido de Scielo peru: <https://cutt.ly/qJZqzY5>
- Gobernacion De Boyaca .(2020). Descripción y procedimientos del area funcional: [file:///C:/Users/Victoria%20P/Downloads/SAC%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/Victoria%20P/Downloads/SAC%20(3).pdf)
- Gonzales, M. (2020). La satisfacción del usuario externo en tiempo de espera en el servicio de emergencia del hospital general iess de milagro –ecuador. Obtenido de: <https://acortar.link/ITbRo8>
- Hernandez, P. (3 de 1 de 2011). La importancia de la satisfacción del usuario. Obtenido de [file:///C:/Users/Victoria%20P/Downloads/36463-Texto%20del%20art%20C3%ADculo-37274-2-10-20111206%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Victoria%20P/Downloads/36463-Texto%20del%20art%20C3%ADculo-37274-2-10-20111206%20(2).pdf)
- Lobo A, Domínguez K, Rodríguez J. Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense. RIdEC 2016; 9(1):21-5: <https://cutt.ly/aJZqtY4>
- Mora, C, E. (2 de agosto de 2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>

Organización Internacional de Normalización. (2008). Guía de responsabilidad social (ISO 9001:2008). <https://cutt.ly/bJZwCcM>

Orozco, J.(2017). Satisfaccion de los usuarios sobre la calidad de Atencion recibida en consulta externa, hospital militar escuela dr. Alejandro davila bolaños. Managua,Nicaragua. <https://core.ac.uk/download/pdf/154177991.pdf>

Palacin, J. (abril de 2005). Scielo . Obtenido de Satisfacción de usuarios de los servicios de salud:

Porto, J. (2010). Definicion de Usuario, obtenido de <https://definicion.de/usuario/>

Secretaria De Salud de Cali (2003). ¿QUÉ ES EL S.A.C.? Obtenido de <http://calisaludable.cali.gov.co/participacionsocial/sac.php>

Seclén, J. (abril de 2005). Scielo . Obtenido de Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: : <https://cutt.ly/sJZqgJ2>

ANEXOS

Anexo A. Encuesta de satisfacción.



ENCUESTA DE SATISFACION AL SERVICIO DE ATENCION A LA COMUNIDAD

Gracias por realizar la encuesta de satisfacción del usuario, será de gran ayuda para describir los niveles de satisfacción que se ofrecen en el servicio de atención a la comunidad, la información será de forma anónima.

REGIMEN DE SALUD Subsidiado <input type="radio"/> Contributivo <input type="radio"/> Especial <input type="radio"/>	SEXO Femenino <input type="radio"/> Masculino <input type="radio"/> Otro <input type="radio"/>
AREA DE RESIDENCIA Rural <input type="radio"/> Urbana <input type="radio"/>	EDAD <input style="width: 40px; height: 20px;" type="text"/>
SERVICIO PRESTADO Petición <input type="radio"/> Queja <input type="radio"/> Reclamo <input type="radio"/> Sugerencia <input type="radio"/> Información <input type="radio"/>	

Marque con una **X** el nivel de satisfacción

	INSATISFECHO	MEDIANAMENTE SATISFECHO	SATISFECHO	MUY SATISFECHO	DEMASIADO SATISFECHO
VALORACION SOBRE LA ATENCION RECIBIDA POR LOS FUNCIONARIOS					
1. ¿Cómo se siente con el trato recibido?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
VALORACION CON RESPECTO A LA RESOLUCIÓN DE SU PROBLEMA					
2. ¿Cómo se siente en cuanto a la solución de su problema?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
VALORACION DEL NIVEL DE OPORTUNIDAD					
3. ¿Cómo se siente con la gestión de su necesidad?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Anexo B. Evidencias fotográficas aplicación de encuesta.



ALCALDÍA DE CERETÉ
 REPÚBLICA DE COLOMBIA
 DEPARTAMENTO DE CÓRDOBA
 MUNICIPIO DE CERETÉ
 DE CORAZÓN con la gente
 Fecha: 27-05/22 ANÓNIMO

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

NOMBRES Y APELLIDOS:	Alba Vanessa Zabala Ospina		
Documento de Identidad:	C.C.	NIT	Otro ¿cuál?
			Número: 1068580559

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

Dirección de correspondencia	<input type="checkbox"/>	playa rica	Código Postal:
Correo Electrónico	<input type="checkbox"/>	andresdavid2003zabala@gmail.com	Reclama en Ventanilla SS <input type="checkbox"/>
Número(s) de teléfono(s) de contacto:	301 592 5900		
Seguridad Social	Mutual sev		

3. PETICIÓN
 Indique el lugar donde sucedieron los hechos:

Descripción: haga un relato claro y preciso de los hechos:
 Necesito cita con endocrinología pediátrica ya que es un control prioritario y la página no tiene agendamiento y como al momento de mutual sev para agendamiento de cita y siempre me dicen que la cita le tocabá en el mes de abril por los exámenes le tuvieron alterados por lo tanto vengo para que me solucionen lo más pronto posible por el medio que sea.

Documento emitido en cumplimiento de la Ley 1712 de 2012, en el cual se garantiza el acceso a la información, autorizo a la Secretaría de Salud de manera expresa, voluntaria, específica e irrevocable para que recolecte, compile, confirme, mantenga, emplee, analice, estudie, conserve, modifique y clasifique mis datos personales, los cuales serán utilizados para dar una respuesta oportuna y efectiva a mi solicitud. Manifiesto que los datos aportados en esta solicitud son ciertos y que cumplen con los requisitos para acceder a la prestación realizada. De manera expresa informo que he sido informado del tratamiento al que serán expuestos mis datos y su finalidad, conforme a la "Política de protección de datos personales" disponible en el Portal Web (www.sdp.gov.co).

SI NO

Firma del peticionario:
 alba v. os. 106858125

Documento emitido en cumplimiento de la Ley 1712 de 2012, en el cual se garantiza el acceso a la información, autorizo a la Secretaría de Salud de manera expresa, voluntaria, específica e irrevocable para que recolecte, compile, confirme, mantenga, emplee, analice, estudie, conserve, modifique y clasifique mis datos personales, los cuales serán utilizados para dar una respuesta oportuna y efectiva a mi solicitud. Manifiesto que los datos aportados en esta solicitud son ciertos y que cumplen con los requisitos para acceder a la prestación realizada. De manera expresa informo que he sido informado del tratamiento al que serán expuestos mis datos y su finalidad, conforme a la "Política de protección de datos personales" disponible en el Portal Web (www.sdp.gov.co).

Formato PQRS diligenciado por un usuario.