



Rama Judicial  
Consejo Superior de la Judicatura  
República de Colombia

Dirección Ejecutiva Seccional de  
Administración Judicial de Manizales  
Oficina Judicial



# MÓDULO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD (MAUS) DEL PALACIO FANNY GONZÁLEZ FRANCO

Dra. Flor Eucaris Díaz Buitrago, Presidenta Consejo Seccional de la Judicatura

Dra. María Dorian Álvarez, Presidenta Tribunal Superior de Manizales

Dr. José Fernando Salazar Cháves, Director Ejecutivo Seccional de  
Administración Judicial de Manizales

Ing. Paula Ximena Vargas Guarín, Jefe Oficina Judicial de Manizales

# AGENDA

01

Antecedentes

02

Descripción del Proyecto

03

Creación del Módulo de Atención al Usuario en Salud (MAUS) del Palacio de Justicia Fanny González Franco

04

Indicadores de gestión

05

Calificación del servicio por parte del usuario

# 1. ANTECEDENTES

- Comité Intergremial de Caldas
- Informe de Gestión Consejo Seccional
  - Entidades de salud más tuteladas (Ranking)
  - Seguimiento a tutelas contra EPS- (motivación)



# ENTIDADES TUTELADAS 2016 vs 2017

## RANKING

RANKING	ENTIDADES 2016	Nº Tutelas 2016	ENTIDADES 2017	Nº Tutelas 2017
1		2450		1836
2		2169		1336
3		1097		1300
4		1049		924
5		976		924
6		662		632
7		618		488
8		589		396
9		555		252
10		534		248

## 2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

Consiste en un convenio interinstitucional entre la Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial, el Consejo Seccional de la Judicatura, la Dirección Territorial de Salud de Caldas y la Superintendencia de Salud, con el fin de conformar un Módulo de Atención dirigido al Usuario de la Rama Judicial para resolver, en un plazo de 48 horas, las solicitudes de usuarios que tiene servicios de salud pendientes, sin necesidad de acudir a la acción de tutela.

# 3. CREACIÓN

Para la creación de Módulo de Atención al Usuario en Salud (MAUS) del Palacio de Justicia Fanny González Franco se realizaron reuniones conjuntas entre la Dirección Territorial de Salud, el Consejo Seccional de la Judicatura, la Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial y la Oficina Judicial de Manizales donde se definieron aspectos como:

- Infraestructura tecnológica
- Infraestructura física
- Recursos Humanos
- Capacitaciones
- Socialización con partes interesadas como EPS, Personería Municipal y Defensoría del Pueblo

1

Etapa de planeación y diseño del Proyecto de **junio a agosto de 2018**

2

Socialización del proyecto con Presidentes del Tribunal Superior y Tribunal Administrativo, Magistrados, Jueces, empleados, EPS, Personería Municipal y Defensoría del Pueblo, **el 29 de agosto de 2018**

3

Firma de la Alianza de cooperación interinstitucional **el 31 de agosto de 2018**

4

El Módulo de Atención al Usuario en Salud (MAUS) del Palacio de Justicia Fanny González Franco abre sus puertas a la ciudadanía **el 3 de septiembre de 2018**

# 4. INDICADORES DE GESTIÓN

Periodo analizado:

Del 3 de septiembre de 2018 al 14 de junio de 2019

01

2.659 solicitudes radicadas

02

2.196 solicitudes cerradas

TIPO DE SOLICITUD	CANT.	
Examen de laboratorio	10	0%
Afiliación	24	1%
En blanco	54	2%
Ayudas diagnosticas	197	7%
Entrega de medicamentos	482	18%
Procedimientos	514	19%
Consulta especializada	1378	52%
<b>Total general</b>	<b>2659</b>	<b>100%</b>

**EQUIVALENTE A UN MARGEN DE RESPUESTA DEL 83% SOBRE LAS SOLICITUDES RADICADAS**

# 4. INDICADORES DE GESTIÓN

## 83% DE EFICIENCIA

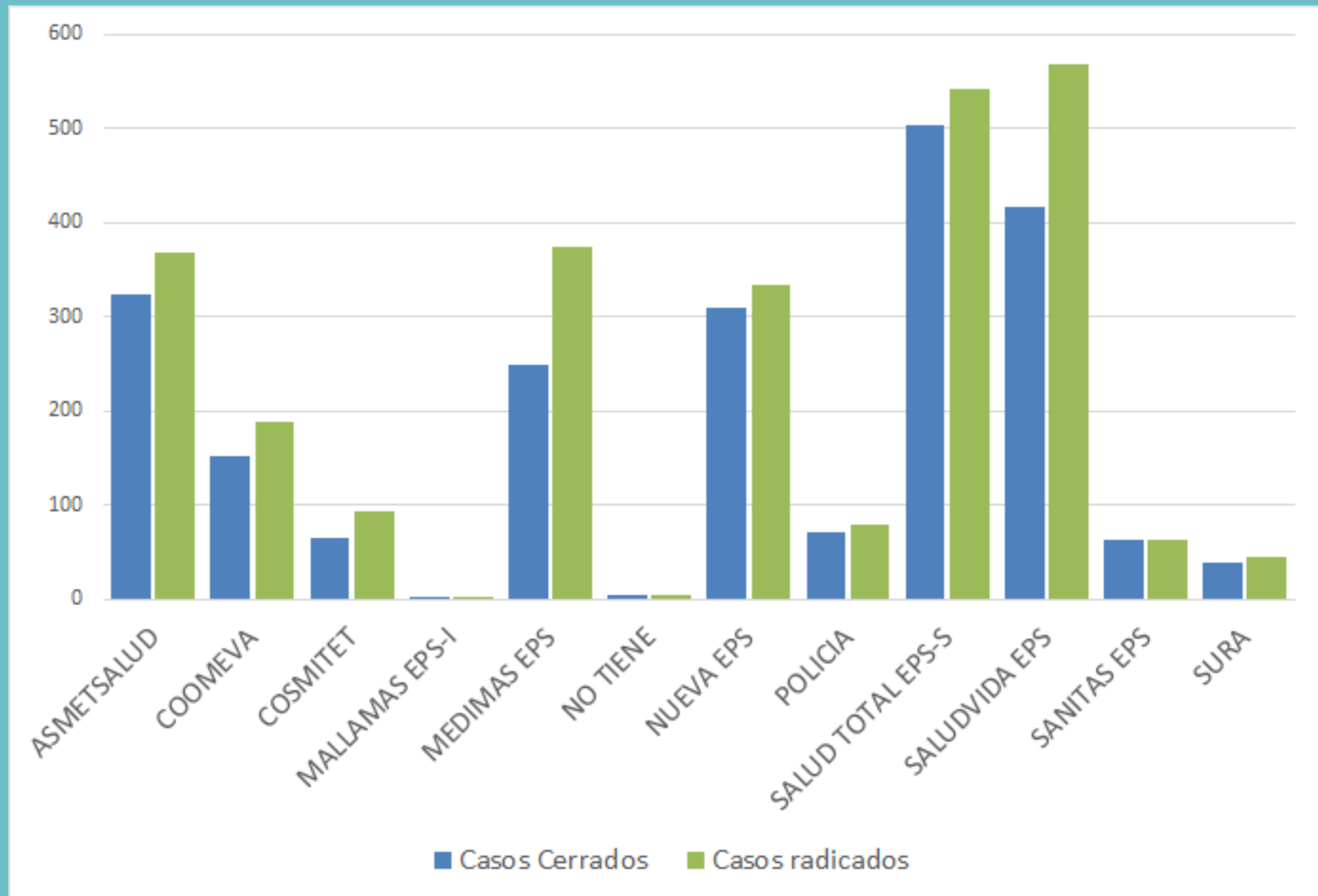
REPORTE GENERADO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL ALMERA- DE LA DIRECCION TERRITORIAL DE SALUD  
PERIDODO ANALIZADO: 03/09/2018 AL 14/06/2019

ESTADO	ASMETSALUD	COOMEVA	COSMITET	MALLAMAS EPS-I	MEDIMAS EPS	NO TIENE	NUEVA EPS	POLICIA	SALUD TOTAL EPS-S	SALUDVIDA EPS	SANITAS EPS	SURA	TOTAL	
Recepcionado										1			1	0%
En trámite por la EPS		4	11		35		7		10	33		1	101	4%
Tramitado	9	4			1		1		6	1		1	23	1%
En complementación por la EPS	1	6	3		2		3		1	7			23	1%
En verificación final	6		1		3			2		18			30	1%
No tramitado por EPS					10		1			14			25	1%
Intervención Supersalud	12	7	5		27		5	2	3	37		1	99	4%
Intervenido por ente de control	16	16	8		47		7	5	18	41		3	161	6%
Cerrado	323	151	65	2	249	4	309	71	504	417	63	38	2196	83%
<b>Total general</b>	<b>367</b>	<b>188</b>	<b>93</b>	<b>2</b>	<b>374</b>	<b>4</b>	<b>333</b>	<b>80</b>	<b>542</b>	<b>569</b>	<b>63</b>	<b>44</b>	<b>2659</b>	<b>100%</b>



Periodo analizado:

Del 3 de septiembre de 2018 al 6 de junio de 2019



# 5. CALIFICACIÓN DEL SERVICIO POR PARTE DEL USUARIO



Consejo Superior de la Judicatura  
Dirección Ejecutiva de Administración Judicial  
Oficina Judicial



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO  
OFICINA DE GESTIÓN EN SALUD

Marque su respuesta con una X:

Sexo: Femenino  Masculino

Régimen al que está afiliado: Subsidiado  Contributivo

EPS: NEPS.

	Excelente	Buena	Regular	Deficiente
Cómo califica el tiempo empleado por el funcionario de la Oficina de Gestión en Salud durante la prestación del servicio a su solicitud?	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cómo califica el trato brindado por el funcionario de la Oficina de Gestión en Salud?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cómo califica la información suministrada por el funcionario de la Oficina de Gestión en Salud?	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cómo califica el funcionamiento de la Oficina de Gestión en Salud?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	SI	NO
La información suministrada por la oficina fue clara, comprensible y oportuna?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Recomendaría los servicios de la Oficina de Gestión en Salud?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utilizaría nuevamente los servicios de la Oficina en Gestión en Salud?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

¿Tiene alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación que quiera documentar? (Para el caso de las quejas o reclamos por favor dejar datos de contacto con el fin de dar respuesta a su petición)

Felicitación por la gestión, porque si es efectiva ante las entidades prestadoras de salud.

Gracias por su tiempo, esta encuesta nos ayudará a mejorar el servicio!

*Marta A. C.*  
cc: 30324854 MMs.

Palacio de Justicia Fanny González Franco, Cra. 23 # 21 - 48 Piso 1. Oficina Judicial

01

Encuesta de satisfacción del usuario a partir del mes de abril de 2019

02

Porcentaje de satisfacción entre el 90% y 100%

02

De 89 encuestas aplicadas a usuarios, 80 de ellos calificaron el servicio como EXCELENTE

# ENCUESTAS

¿Tiene alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación que quiera documentar? (Para el caso de las quejas o reclamos por favor dejar datos de contacto con el fin de dar respuesta a su petición)

Muchísimas Gracias a esta Oficina Gestionen Salud  
ya que Gracias a esta Podemos Gestionar Toda esta Problemática  
Con la EPS Diary lo Vigen los Vendigas Por Prestarnos esta Gran Colaboración

¿Tiene alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación que quiera documentar? (Para el caso de las quejas o reclamos por favor dejar datos de contacto con el fin de dar respuesta a su petición)

si no me queda mas que felicitar  
al personal por la atención y  
educación tan buena mil gracias

¿Tiene alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación que quiera documentar? (Para el caso de las quejas o reclamos por favor dejar datos de contacto con el fin de dar respuesta a su petición)

exferte la seronita encargada se toma  
todo el tiempo necesario y con paciencia

# ENCUESTAS

¿Tiene alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación que quiera documentar? (Para el caso de las quejas o reclamos por favor dejar datos de contacto con el fin de dar respuesta a su petición)

Felicitación por la gestión, porque si es efectiva ante las entidades prestadoras de salud.

¿Tiene alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación que quiera documentar? (Para el caso de las quejas o reclamos por favor dejar datos de contacto con el fin de dar respuesta a su petición)

Me parece muy importante disfrutar de este servicio, ya que es un alivio para nosotros los usuarios. Es una excelente opción.

Henry Salazar

# ENCUESTAS

¿Tiene alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación que quiera documentar? (Para el caso de las quejas o reclamos por favor dejar datos de contacto con el fin de dar respuesta a su petición)

Felicitaciones por que son una entidad  
muy buena gracias

¿Tiene alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación que quiera documentar? (Para el caso de las quejas o reclamos por favor dejar datos de contacto con el fin de dar respuesta a su petición)

si no me queda mas que felicitar  
al personal por la atención y  
educación tan buena mil gracias