



INFORME SEMESTRAL OFICINA DE ATENCIONAL USUARIO- LEY 1474 DE 2011

Jefe de Control Interno, o quien haga sus veces: **LINA MARIA VASQUEZ DIAZ**

Fecha de
elaboración:
20/01/2016

Recepción, gestión y respuesta a quejas y reclamos

Dando cumplimiento a los establecido en el Estatuto Anticorrupción – Ley 1474 de 2011- en su artículo 76, la Oficina de Control Interno presenta a la Gerencia de la ESE Carmen Emilia Ospina, el Informe semestral de Peticiones, Quejas y Reclamos correspondiente al segundo semestre 2015.

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y manifestaciones se entienden como un elemento de carácter estratégico, la mejora permanente de los procesos para la prestación del servicio a satisfacción del usuario.

El Informe PQRS se basa en la normatividad vigente que establece que todas las entidades del Estado deberá existir una Dependencia encargada de Recibir, tramitar y resolver las Quejas, Reclamos y Solicitudes de la comunidad. Además se instituye que se realice semestralmente un informe sobre el particular (Ley 1474- Estatuto Anticorrupción, Art. 76).

El proceso de sistema de información y atención al usuario de la ESE Carmen Emilia Ospina cuenta con tres subprocesos donde se hallan diferentes mecanismos de participación ciudadana relacionadas con este requerimiento y que son materia de análisis para el presente informe, correspondiente al segundo semestre de 2015:

_ **Línea de frente:** orientación y capacitación al usuario realizado por las Oficinas SIAU

_ **Monitoreo de servicios:** administración de buzones, gestión de PQRS Página Web, encuestas de satisfacción, análisis de encuestas de satisfacción global y asignación de citas

_ **Participación ciudadana:** reuniones de socialización y capacitación a la comunidad.

Dentro del proceso de auditoría interna a esta área se verificó el cumplimiento a los subprocesos y la normatividad vigente encontrándose lo siguiente:

1. SUBPROCESO DE LÍNEA DE FRENTE

En el subproceso de línea de frente se han realizado 13 capacitaciones al personal de la oficina de atención al usuario centro de orientación e información para el periodo de junio a diciembre de 2015 por parte del coordinador del área en temas como: derechos y deberes de los usuarios, socialización de los informes mensuales, del SIAU, socialización de novedades encontradas en visitas a los centros de salud por la gestora de atención al usuario, socialización avances en acreditación, implementación de los buzones en la zona rural, socialización plataforma estrategia institucional, socialización pago de aportes a seguridad social, puntualidad en la entrega de informes, atención de la base de datos de los usuarios, entregas de cuentas de cobro, humanización de los servicios, plan anticorrupción, manual de atención al usuario, procesos subprocesos y procedimientos del atención usuario, trabajo en equipo, recordación de citas por las auxiliares de atención al usuario en cada uno de los centros y plan de acción e informe de gestión.

En el periodo de julio a diciembre de 2015 se capacitaron 336 personas como lo muestra a continuación el siguiente consolidado:

CONSOLIDADO DE CAPACITACIONES PERSONAL 2015																			
MES	N° de capacitaciones SIAU	Fecha capacitación	Total de personas capacitadas	N° de capacitaciones COI	Fecha capacitación	Total de personas capacitadas	N° de capacitaciones humanización	Fecha capacitación	Total de personas capacitadas	N° de capacitaciones Atención de Urgencias	Fecha capacitación	Total de personas capacitadas	N° de capacitaciones Alianzas de Urgencias	Fecha capacitación	Total de personas capacitadas	Seguimiento servicios	Servicio	Total de capacitaciones	Total de personas capacitadas primer semestre
JULIO	1	09/07/2015	5	1	09/07/2015	6	1	22/07/2015	20	1	10/07/2015	3	1	10/07/2015	3				
AGOSTO	1	03/08/2015	5	1	14/08/2015	7	1	12/08/2015	28										
SEPTIEMBRE	1	03/09/2015	4	1	03/09/2015	7	1	15/09/2015	7	1	10/09/2015	3	1	10/09/2015	3				
OCTUBRE	1	01/10/2015	5	1	01/10/2015	7	3	07/26/29/10/2015	73							1	Urgencias Canaima / Porzanal de vigilancia	2	58
NOVIEMBRE	1	05/11/2015	6	1	09/11/2015	7	3	25/26/10/11/2015	29	1	12-18/11/2015	2	2	12-18/12/2015	10	1	Porzanal de vigilancia	1	17
DECIEMBRE	1	01/12/2015	7	1	02/12/2015	4				1	10/12/2015	3	1	10/12/2015	8				
TOTALES	6		32	6		38	9		157	4		11	5		24	2		3	75

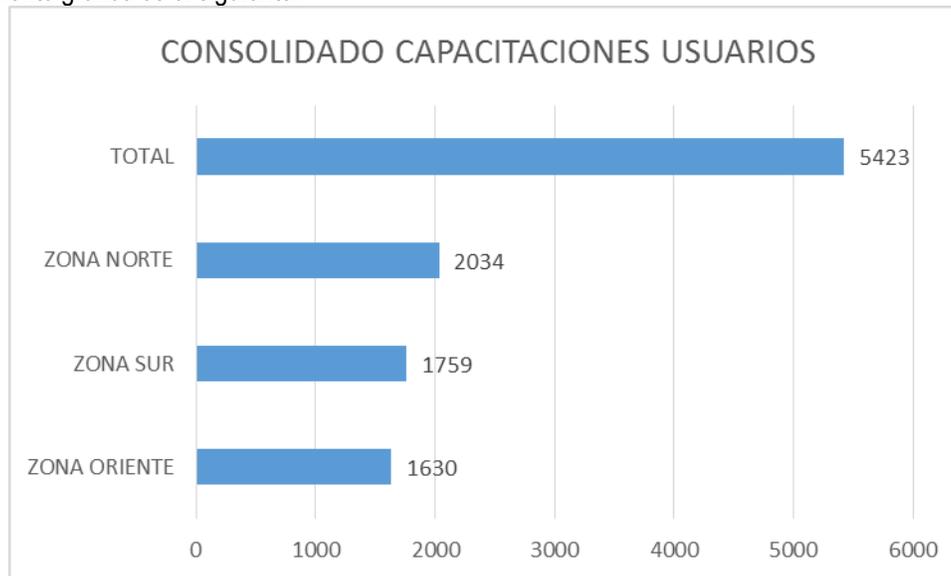
Además dentro de las actividades a desarrollar en capacitaciones se tiene contemplado un cronograma de capacitaciones para los usuarios en el segundo semestre de 2015 en temas como: deberes y derechos de los usuarios explicación y que es y la clasificación del triage, rutas de acceso a los servicios; asignación e ingresos a citas médicas y odontológicas, programas de promoción y prevención, aspectos generales sobre dengue y chikunguña, importancia de esperar los reportes de los laboratorios en urgencias y pendientes de medicamentos, jornadas de vacunación, asignación de citas a población prioritaria, asignación de citas línea amiga, entrega de fórmulas y facturación de medicamentos, imagen corporativa, canales de comunicación para presentar insatisfacciones y satisfacciones, respeto con el funcionario, manifestaciones vía telefónica y pagina web www.esecarmenemiliaospina.gov.co, la dramatización y educación a los usuarios de situaciones presentadas en los centros de salud (filas por entregas medicamentos, formulas medicas), procedimiento para la toma de muestras de laboratorio y entrega de resultados, remisiones a especialistas, megabrigadas, importancia de pertenecer a las asociaciones de usuarios, capacitar a los usuarios que el carnet y/o documento de identificación es de uso exclusivo del afiliado e indelegable su uso, actualización de datos personales de los usuarios importancia de cumplir con los controles a PYP.

A continuación se muestra el consolidado de usuarios capacitados por zona y el cumplimiento de su meta:

CONSOLIDADO DE CAPACITACIONES A USUARIOS POR CENTRO Y ZONA							
AÑO 2015							
MES	ZONA ORIENTE		ZONA SUR		ZONA NORTE		TOTAL
	SIETE DE AGOSTO	PALMAS	IPC	CANAIMA	GRANJAS	EDUARDO SANTOS	
JULIO	120	150	154	140	160	190	914
AGOSTO	120	150	150	135	150	162	867

SEPTIEMBRE	120	150	160	140	150	196	916
OCTUBRE	120	150	152	140	160	188	910
NOVIEMBRE	120	153	155	140	159	179	906
DICIEMBRE	120	157	153	140	160	180	910
TOTALES	720	910	924	835	939	1095	5423
ZONA	1630		1759		2034		5423

El comportamiento gráfico es el siguiente:



Se puede concluir que para el segundo semestre de 2015 todas las zonas cumplieron con la meta establecida para las capacitaciones a usuarios las cuales son: Zona Oriente (C.S. Siete de agosto, meta 120 y C.S. Palmas, meta 150); Zona Sur (C.S. IPC., Meta 150 y C.S. Canaima, meta 133); Zona Norte (C.S. Granjas, meta 150 y C.S. Eduardo Santos 113) cumpliéndose con un el total de capacitaciones en el 2 semestre de 2015 de 5423 siendo la meta establecida de 4.896 superando la meta en 527 capacitaciones.

De igual modo complementan las capacitaciones a los usuarios los guías moderadores de atención al usuario, con 25.500 usuarios capacitados.

CAPACITACIONES DE LOS GUIAS MODERADORES AL USUARIO		
SEGUNDO SEMESTRE 2015		
MES	META	EFFECTUADAS
JULIO	7500	7500
AGOSTO	7500	7500
SEPTIEMBRE	7500	7500
OCTUBRE	7500	7500
NOVIEMBRE	7500	7500

DICIEMBRE	3000	3000
TOTAL	25500	25500

2. SUBPROCESO DE MONITOREO DE SERVICIOS

a. BUZÓN DE SUGERENCIA

La apertura de los buzones se realiza semanalmente los días viernes en presencia de un usuario como testigo y se levanta un acta como evidencia verificándose un cumplimiento total de esta obligación.

CONSOLIDADO COMPARATIVO DE MANIFESTACIÓN DE BUZONES II SEMESTRE DE 2015

ESE CARMEN EMILIA OSPINA							
CONSOLIDADO MANIFESTACIONES DE BUZONES 2015							
	SIETE DE AGOSTO	PALMAS	IPC	CANAIMA	GRANJAS	EDUARDO SANTOS	TOTAL
JULIO	7	2		2	4	6	21
AGOSTO	7	3		2	8	1	21
SEPTIEMBRE	2	1	3	4	11	2	23
OCTUBRE	33	2	4	6	9	1	55
NOVIEMBRE	9	4	4	2	2	1	22
DICIEMBRE	10	1	2	3	5		21
TOTAL	68	13	13	19	39	11	163
ZONA	81		32		50		163

fuelle: oficina del SIAU

El comportamiento grafico para el segundo semestre de 2015 es el siguiente:



Durante el segundo semestre 2015 se observa que aumento el uso de esta herramienta de participación de usuarios, puesto que pasó de 81 manifestaciones en el primer semestre de 2015 a 163 en el segundo, es de aclarar que de las 163 manifestaciones de buzón del segundo semestre 87 corresponden a felicitaciones de los usuarios por el mejoramiento de los servicios, (febrero 4, marzo 3, abril 3, mayo 7, julio 3, agosto 9, septiembre 8, octubre 34, noviembre 5, diciembre 11). En atención a las respuestas de las manifestaciones se vienen plasmando por parte de la Gestora del SIAU y los directamente responsables la respuesta al usuario dentro de los plazos establecidos por la norma, cuando quedan registrados los datos o en su defecto la respuesta por aviso.

Las inconformidades presentadas por los usuarios para el segundo semestre 2015 fueron las siguientes:

- Uso adecuado de los elementos de protección del personal de aseo
- Actitud Del personal
- Oportunidad en el servicio
- Sugerencias para adquisición y mejoramiento de elementos al servicio y comodidad de los usuarios (televisores, reloj de pared, dispensadores de agua, etc.)

Los centros de salud de vegalarga, fortalecillas, San Luis, y Caguan para el segundo semestre quedaron con el procedimiento de administración de buzones (Los buzones quedaron en servicio y una persona responsable de su apertura en la forma como se realiza en los centros de salud de la zona urbana; para el segundo semestre no se reportaron manifestaciones) y gestión de quejas y reclamos (no presentándose ninguna en el segundo semestre).

En los cuatro Centros de Salud de la zona rural Fortalecillas, San Luis, Caguan y Vegalarga se continuo en el segundo semestre capacitando al personal profesional y auxiliar, enfatizando esta actividad en la parte de la humanización de los servicios, deberes y derechos de los usuarios. Igualmente se capacito a los usuarios en temas como: ruta de acceso a los servicios, deberes y derechos de los usuarios, uso de herramientas para conocimiento de sus insatisfacciones en los servicios vía telefónica y pagina web, asignación de citas vía telefónica y pagina web, etc.

b. Gestión de PQRS

Dentro de las herramientas de participación Ciudadana se encuentra el Link de Quejas y Reclamos dentro del sitio Web www.esecarmenemiliaospina.gov.co, en donde el usuario una vez interpone su queja, se le es asignado un ticket como radicado. Las PQR interpuestas personalmente o telefónicamente son recepcionadas por las auxiliares del SIAU y esta a su vez envía al sistema de gestión documental para la respectiva radicación.

En atención a lo anterior y a razón que el usuario no se le está entregando un radicado oficial inmediatamente, se hace necesario revisar el procedimiento con el fin de mejorar la confianza en el usuario.

Respecto a la gestión de las PQRS se observa lo siguiente:

- se encontraron 27 PQR.
- De las 27 PQRS encontradas todas las quejas fueron contestadas con oportunidad de 15 días hábiles personalmente
- Se encuentra como herramienta de control el libro radicador de PQRS, diligenciado por cada auxiliar del SIAU.

A continuación la gráfica muestra el total de quejas por centro de salud según información reportada por la oficina de información y atención al ciudadano para el segundo semestre de 2015:

ESE CARMEN EMILIA OSPINA							
CONSOLIDADO QUEJA 2015							
	SIETE DE AGOSTO	PALMAS	IPC	CANAIMA	GRANJAS	EDUARDO SANTOS	TOTAL
JULIO	3	1	1	3	1	0	9
AGOSTO	3	1	1	0	1	0	6
SEPTIEMBRE	0	0	1	2	0	0	3
OCTUBRE	0	0	1	1	1	0	3
NOVIEMBRE				3			3
DICIEMBRE	1			2			3
TOTAL	7	2	4	11	3	0	27
ZONA	9		15		3		27
	ORIENTE		SUR		NORTE		

Según el cuadro anterior el total de PQR para el semestre de julio a diciembre de 2015 fue de 27 PQR.

Además se puede concluir que el centro de salud donde se recibieron más quejas fue Canaima con 11 quejas disminuyendo las presentadas en el primer semestre en este mismo centro de salud que fue de 42PQR; el que menos recepción fue Eduardo Santos con 0 PQR.

Las quejas recibidas fueron motivadas por los siguientes conceptos:

1. mala aptitud del personal,
2. Oportunidad en el servicio
3. Mejoramiento del aseo y asepsia en los baños al servicio de los usuarios
4. Pertinencia.

Se originaron las siguientes acciones de mejora como: **1.** capacitación en humanización, estrategia abriendo canales, comunicación y liderazgo, a los usuarios y personal interno de la institución, planes de mejoramiento individual cuando se encontraron reiteradas quejas por actitud, **2.** Se tramita el formulario de pendientes para realizar seguimiento a través de este **3.** Para los tiempos prolongados se implementaron las rondas nocturnas a través de los moderados con el fin de realizar seguimientos a los servicios de urgencias, además se comenzó un cambio cultural de trabajo en equipo donde los médicos apoyan los centros de salud más congestionados independientemente del centro de la salud al cual estaban asignados. También se realizaron jornadas culturales a través del teatro y mimos para explicar al usuario la clasificación del triage y sus tiempos de espera. Al igual se realizó un monitoreo continuo a los tiempos en la clasificación del triage por el sistema. Además se realizaron en las comunas brigadas en alianza con instituciones como renacer, escuela san pedro clavel, que apoyaron los talleres de trabajo en rutas de acceso a los servicios, se agilizaron las citas pendientes que tenía la comunidad.

c. Sistema documental SIMAD (Derechos de petición)

- veinticuatro (24) derechos de petición radicados

- A todos se dio respuesta, aunque no todos tienen salida por el simad, esto se debe a que se copia o envía la solicitud a numerosos usuarios en cuyo caso solo uno debe responder la solicitud pero los demás que en

nada tienen que ver con la solicitud no la descargan o copian la respuesta figurando esta vencida para todos.

Dependencia	Remitente	Referencia	Asunto	Fecha Radicación	Destinatario	Fecha vencimiento legal	Contestado
TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES	JOSE EUSENIO TOVAR	01-GER-004906-E-2015	DERECHO DE PETICION EN AMPARO AL DERECHO CONSTITUCIONAL DE LA SALUD	16-12-2015 8:27	JUAN CARLOS VASQUEZ VARGAS	26/12/2015	No registra salida por simad
TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES	GLADYS FIERRO DE PERDOMO	01-TH-004762-E-2015	Derecho de Petición	3-12-2015 9:45	CARLOS AUGUSTO TRUJILLO PERDOMO	13/12/2015	Si 30/12/2015
TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES	E.P.S. INDIGENA MALLAMAS	01-TIC-004566-E-2015	Derecho de Petición para la Atención Afiliado por Portabilidad	24-11-2015 17:30	JUAN CARLOS VASQUEZ VARGAS	04/12/2015	No registra salida por simad
TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES	AMPARO PERDOMO ROJAS	01-GER-004469-E-2015	Derecho de Petición	17-11-2015 9:03	MERCEDES PERDOMO OVIEDO	23/11/2015	No registra salida por simad
TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES	POSITIVA	01-SAO-004419-E-2015	Respuesta derecho de petición 06-11-2015 pqr 135332	11-11-2015 9:42	JUAN CAMILO GUEVARA RUIZ	21/11/2015	No registra salida por simad
TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES	GLORIA CONSUELO SUAREZ BURGOS	01-GER-004113-E-2015	Derecho de Petición	17-10-2015 9:27	MAGALY POLANCO TRUJILLO	29/10/2015	No registra salida por simad
TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES	FAIVER AUGUSTO SEGURA OCHOA SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL	01-GER-004062-E-2015	Derecho de Petición	14-10-2015 9:06	LINA ANDREA CANDELIOS	24/10/2015	No registra salida por simad
TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES	LUIS ANTONIO DURAN POVEDA	01-GER-004001-E-2015	Derecho de Petición	7-10-2015 16:37	JUAN CARLOS VASQUEZ VARGAS	17/10/2015	No registra salida por simad
TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES	LUIS ANTONIO DURAN POVEDA	01-GER-003925-E-2015	Derecho de Petición	2-10-2015 16:38	YEISON ALBERTO SILVA	12/10/2015	No registran salida por simad

TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES	CARLOS ALBERTO POLANIA PENAGOS	01-GER-003925-E-2015	Derecho de Petición	2-10-2015 16:35	LUISA FERNANDA G UTIERREZ HERNANDEZ	12/10/2015	No registran salida por simad
TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES	EDUARDO BARON ZAMBRANO	01-GER-003776-E-2015	Derecho de Petición	23-09-2015 16:30	JOHANA PATRICIA MARIN CAMPO	03/10/2015	Si 07/10/2015
TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES	CARLOS ALBERTO POLANIA PENAGOS	01-TH-003839-E-2015	Derecho de Petición	29-9-2015 10:28	MARIA FERNANDA ARIAS CARVAJAL	09/10/2015	Si 06/10/2015
TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES	SANDRA PATRICIA DUEÑAS OSORIO INSTITUTO COLOMBIA DE BIENESTAR FAMILIAR	01-GER-003721-E-2015	Respuesta a Derecho de Petición	21-9-2015 10:15	JUAN CARLOS VASQUEZ VARGAS	01/10/2015	No registra salida por simad
TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES	JORGE LUIS FORERO MURIEL	01-TSR-003518-E-2015	Solicitud de Información a un Derecho de Petición	8-9-2015 9:57	HENRY CAMACHO MONJE	2015/09/18	Si 2015/09/08 registra salida por simad
TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES	PERSONERIA DE NEIVA	01-GER-003483-E-2015	Derecho de Petición	4-9-2015 12:00	JUAN CARLOS VASQUEZ VARGAS	14/09/2015	No registra salida por simad
TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES	ELISED ALARCON CHALA	01-GER-003396-E-2015	Derecho de Petición	31-8-2015 11:40	JUAN CARLOS VASQUEZ VARGAS	09/10/2015	Si 29-10-2015 registra salida por simad
TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES	ELISED ALARCON CHALA	01-GER-003395-E-2015	Respuesta a Derecho de Petición	31-8-2015 11:23	JUAN CARLOS VASQUEZ VARGAS	09/10/2015	No registra salida por simad
TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES	JAIRO PEÑA	01-SAD-002719-E-2015	Derecho de Petición	14-7-2015 19:14	LUISA FERNANDA G UTIERREZ HERNANDEZ	24/07/2015	No registra salida por simad
TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES	DANY YISEL LOZANO HERNANDEZ	01-TIC-002708-E-2015	Derecho de Petición	14-7-2015 8:09	CINDY VIVIANA SOLANO VANEGAS		Si 14/07/2015 registra salida por simad
TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES	SECRETARIA DE HACIENDA	01-GER-002601-E-2015	Respuesta Derecho de Petición	7-7-2015 11:36	JUAN CARLOS VASQUEZ VARGAS	17/07/2015	No registra salida por simad

COMUNICACIONES							
TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES		01-GER-002583-E-2015	Derecho de Petición	7-7-2015 7:15	JUAN CARLOS VASQUEZ VARGAS	17/07/2015	No registra salida por simad
TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES		01-GER-002526-E-2015	Respuesta la Petición Radicada No.12957 - Vehículos	1-7-2015 15:15	JUAN CARLOS VASQUEZ VARGAS	11/07/2015	No registra salida por simad

e. Encuestas de satisfacción global

Para la ejecución de las encuestas de satisfacción global a los usuarios cada centro de salud tiene una meta a cumplir y como producto final un informe de satisfacción e insatisfacción. A continuación la tabla muestra los porcentajes de cumplimiento por centros de salud y zonas:

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO							
CARMEN EMILIA OSPINA							
CONSOLIDADO DE ENCUESTAS APLICADAS POR CENTROS							
AÑO 2015							
MES	ZONA NORTE		ZONA SUR		ZONA ORIENTE		TOTAL
	EDUARDO SANTOS	GRANJAS	IPC	CANAIMA	PALMAS	SIETE DE AGOSTO	
JULIO	271	447	472	410	416	392	2408
AGOSTO	271	447	472	410	416	392	2408
SEPTIEMBRE	271	447	472	410	416	392	2408
OCTUBRE	271	447	475	410	416	392	2411
NOVIEMBRE	271	447	472	410	416	392	2408
DICIEMBRE	271	447	472	410	416	392	2408
TOTALES	1626	2682	2835	2460	2496	2352	14451
ZONA	4308		5295		4848		14451

Se observa en los datos de la tabla anterior que los centros de salud superaron la meta semestral de 13.800 en 651 encuesta siendo el total de encuestas aplicadas en el segundo semestre de 14451 para un cumplimiento del 105%.

El siguiente consolidado nos muestra los niveles de satisfacción alcanzados en el segundo semestre de 2015 por centros de salud según el informe final de satisfacción global

CONSOLIDADO INDICE DE SATISFACCION GLOBAL ESE CARMEN EMILIA OSPINA AÑO 2015 SEGUNDO SEMESTRE							
MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Encuestas Aplicadas	2408	2408	2408	2411	2408	2408	14451

Usuarios satisfechos	2392	2396	2393	2392	2389	2385	14347
Usuarios insatisfechos	16	12	15	19	19	23	104
Indicé Satisfacción Usuario	99%						
Indicé de Insatisfacción Usuario	1%						

En el segundo semestre de 2015 se encuestaron 14451 usuarios de los cuales 14.347 usuarios están satisfechos y 104 insatisfechos.

Los índices de satisfacción por zonas registrados en el segundo semestre de 2015 superaron la meta del 95% establecida por calidad para satisfacción Global, reflejándose durante todo el semestre un índice de satisfacción de los usuarios del 99% y de insatisfacción del 1%.

A continuación se expone la siguiente tabla:

CONSOLIDADO SATISFACCION GLOBAL POR ZONA SEGUNDO SEMESTRE 2016						
ZONA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
ORIENTE	98%	98%	98%	99%	99%	99%
SUR	100%	100%	99%	98%	98%	98%
NORTE	99%	100%	100%	100%	100%	100%

Para el segundo semestre de 2015 se cumplió con la meta de satisfacción global la cual oscilo entre el 98% y el 99% sobrepasando el nivel de la meta establecida dentro de los indicadores de calidad que es del 95%.

CONSOLIDADO SATISFACCION GLOBAL POR SERVICIOS SEGUNDO SEMESTRE 2016						
SERVICIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
ATENCION PARTOS	100%	100%	100%	100%	100%	100%
AMBULANCIA	95%	100%	100%	100%	100%	100%
LABORATORIO	100%	100%	100%	100%	99%	99%
HOSPITALIZACION	94%	94%	97%	100%	100%	100%
HIPERTENSION	100%	100%	100%	100%	100%	98%
URGENCIAS	99%	99%	97%	97%	96%	97%
SERVICIOS GRALES	99%	100%	100%	100%	100%	100%
ECOGRAFIAS	100%	100%	100%	100%	100%	100%
FARMACIA	98%	98%	99%	100%	100%	99%
ODONTOLOGIA	100%	100%	99%	98%	100%	100%
MEDICINA GENERAL	99%	99%	99%	99%	99%	99%
ARCHIVO	100%	100%	100%	100%	100%	100%

FACTURACION	98%	100%	99%	100%	99%	97%
RX	100%	100%	96%	96%	96%	80%
PYP	99%	100%	99%	99%	100%	100%

Comportamiento muy positivo de los servicios:

Los servicios de atención partos, ecografías, archivo, lograron un cumplimiento del 100%; servicios generales, medicina general, laboratorio, servicios generales, medicina general, y P y P, registran un índice entre el 99% y 100%; los servicios de hipertensión, farmacia, odontología, obtuvieron un índice entre el 98% y 100%; el servicio de urgencias y facturación obtuvieron un índice entre el 96% y 100%; el servicio de ambulancia sus índices oscilaron entre el 95% y 100%; los servicios de hospitalización y RX sus índices oscilaron entre el 80% y 100%; los meses en que no cumplieron estos servicios hospitalización en julio y agosto con el 94% y RX en diciembre con el 80

Motivos de insatisfacción para el segundo semestre 2015:

1. Demora en la entrega de medicamentos pendientes
2. Demora e la atención de los servicios de P y P, y urgencias.
3. Mala actitud del personal
4. Dificultad para el ingreso de llamadas para solicitar cita medica
5. Información y orientación deficiente en el servicio de facturación
6. Atención de urgencias odontológicas sin horario especial
7. Mejorar el aseo en el servicio de hospitalización en el C.S. I.P.C y en especial en los baños.
8. Falta de parasol en los servicios de facturación y farmacia del C.S. I.P.C.
9. Inconformidad con la asignación de citas de P y P las cuales no coinciden con lo exigido para acceder al auxilio de más familias en acción.

f. Centro de información y orientación

Se cuenta con un centro de orientación e información la cual tiene como actividad principal la asignación de citas para los usuarios pero además maneja información actualizada del portafolio de empresa.

Se evidencio la falta de orientación a través de la CIO de los eventos extramurales realizados por la ESE Carmen Emilia Ospina debido que no se ha podido coordinar con el área extramural el envío de dicho cronograma.

A continuación se detalla en la siguiente tabla el consolidado de llamadas recibidas durante el segundo semestre de 2015:

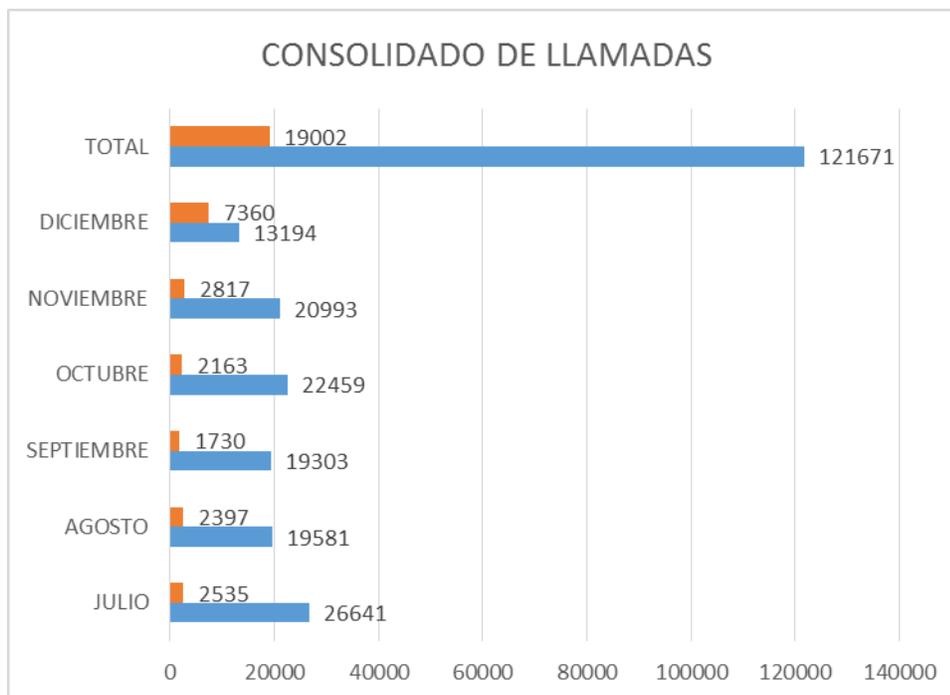
CONSOLIDADO DE LLAMADAS CENTRAL DE INFORMACION 2015			
MES	EXITOSAS	ABANDONADAS	TOTAL
Julio	26141	2535	28676
Agosto	19581	2397	21978
Septiembre	19303	1730	21033
Octubre	22459	2163	24622
Noviembre	20993	2817	23810
Diciembre	13194	7360	20554
TOTAL	121671	19002	140673

Se observa que en el segundo semestre de 2015 entraron 140.673 llamadas al centro de orientación e información,

de las cuales se respondieron 1121671 llamadas que equivalen a un 91.5 % y 19.002 llamadas fueron abandonadas que equivalen a un 8.5 % del total de llamadas.

Se observa que hubo disminución en el ingreso de llamadas ya que en el primer semestre ingresaron 151.105 llamadas de las cuales 138.339 fueron exitosas y 12.766 fueron abandonadas lo anterior se debe a la liquidación de la E.P.S. Caprecom donde sus usuarios quedaron a partir de septiembre sin vinculación a los servicios de salud; igualmente se disminuyó el grupo de auxiliares de atención en la central de orientación e información por recorte presupuestal.

A continuación la gráfica de la observación mencionado:



Como acciones de mejora tenemos el traslado, remodelación y actualización de la central de orientación e información COI, esta dependencia se trasladó del centro de salud Eduardo al Centro de Salud cándido donde se mejoró su infraestructura asignándole puesto individual a cada auxiliar administrativa del C.O.I.

3. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En este subproceso se cuenta con un cronograma de reuniones a efectuarse anualmente con las diferentes agremiaciones como son la alianza de usuarios, la asociación y los veedores de salud.

En atención a lo anterior se programaron para el segundo semestre de 2015 cuatro (4) reuniones con la asociación de usuarios y (4) reuniones con la alianza de usuarios las cuales se cumplieron arrojando un índice de cumplimiento del 100%. Continuando con el trabajo en equipo por las agremiaciones en pro de mejorar los servicios y educar a los usuarios..

A continuación en la tabla observamos los días en que se efectuaron las reuniones y los aspectos tratados en las mismas:

REUNIONES EFECTUADAS CON LAS AGREMIACIONES 2015					
ASOCIACION DE USUARIOS			ALIANZA DE USUARIOS		
DIA	MES	AÑO	DIA	MES	AÑO
10	Julio	2015	10	Julio	2015
10	Septiembre	2015	10	Septiembre	2015
12	Noviembre	2015	12	Noviembre	2015
18	Noviembre	2015	18	Noviembre	2015
10	Diciembre	2015	10	Diciembre	2015

Se presentan las gestiones realizadas por la oficina de la atención al usuario, capacitaciones con los funcionarios de los entes de control, deberes y derechos de los usuarios, Plan Anticorrupción, se capacitaron también en la asignación de citas en medio virtual.

RECOMENDACIONES

Crear un link en la página web institucional para la publicación de los avisos relativos a peticiones y quejas sin dirección de los solicitantes en cumplimiento de la ley 1712 de 2014 y la ley 1437 de 2011.

(original firmado)

LINA MARIA VASQUEZ DIAZ
Coordinadora Control interno