

El comportamiento grafico es el siguiente:



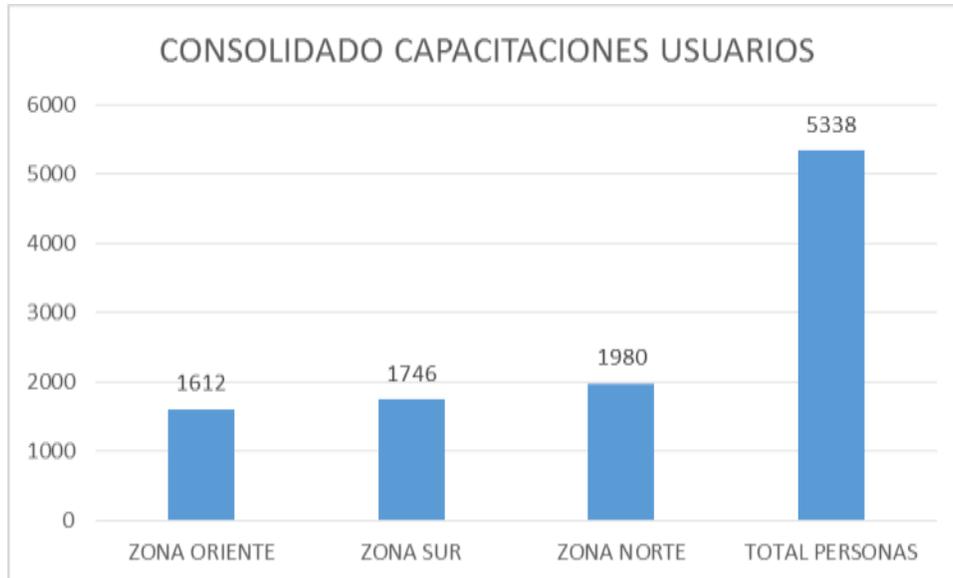
Además dentro de las actividades a desarrollar en capacitaciones se tiene contemplado un cronograma de capacitaciones para los usuarios en el primer semestre de 2015 en temas como: deberes y derechos de los usuarios explicación y que es y la clasificación del triage, rutas de acceso a los servicios; asignación e ingresos a citas médicas y odontológicas, programas de promoción y prevención, aspectos generales sobre dengue y chicunguña, 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,

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	GRAN JAS	EDUARDO SANTOS	
ENERO	120	150	151	120	150	164	855
FEBRERO	120	139	150	152	160	178	899
MARZO	120	150	152	120	160	180	882
ABRIL	120	153	149	169	160	182	933
MAYO	120	150	150	150	160	173	903
JUNIO	120	150	150	133	150	163	866
JULIO							0
AGOSTO							0
SEPTIEMBRE							0
OCTUBRE							0
NOVIEMBRE							0
DICIEMBRE							0

TOTALES	720	892	902	844	940	1040	5338
ZONA	1612		1746		1980		5338

El comportamiento gráfico es el siguiente:



Se puede concluir que para el primer semestre de 2015 todas las zonas cumplieron con la meta establecida para las capacitaciones a usuarios, advirtiendo que el centro de salud de las palmas no cumplió con el total establecido que corresponden a 900 logrando solo 892, pero que en sumatoria general de lo ofrecido por cada centro de salud, la entidad cumplió con la meta establecida en capacitaciones en un 110%, siendo su meta 4896 evidenciando que se efectuaron 5338.

De igual modo complementan las capacitaciones a los usuarios los guías moderadores de atención al usuario, con 28.500 usuarios capacitados.

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 I Semestre de 2015

ESE CARMEN EMILIA OSPINA							
CONSOLIDADO MANIFESTACIONES DE BUZONES 2015							
	SIETE DE AGOSTO	PALMAS	IP C	CANAIMA	GRANJAS	EDUARDO SANTOS	TOTAL
ENERO	3			7	6		16
FEBRERO		4		3	4		11
MARZO	8			4	5		17
ABRIL	5				4	2	11
MAYO	5			3	2	2	12
JUNIO	2			3	2	7	14
JULIO							
AGOSTO							
SEPTIEMBRE							
OCTUBRE							
NOVIEMBRE							
DICIEMBRE							
TOTAL	23	4	0	20	23	11	81
ZONA	27		20		34		81

fuelle: oficina del SIAU

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



Durante el primer semestre 2015 se observa que disminuyo el uso de esta herramienta de participación de usuarios, puesto que pasó de 84 en el segundo semestre de 2014 a 81 en el primer semestre de 2015 hay una disminución

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 cuando quedan registrados los datos o en su defecto la respuesta por edicto.

Las inconformidades presentadas para el primer semestre 2015 fueron las siguientes:

- Cambio horario de las farmacias
- Actitud de los profesionales
- Demoras en la atención en urgencias

Los centros de salud de vegalarga, fortalecillas, san Jorge, san francisco, peñas blancas, guacirco, caguan y palestina cuentan con buzón pero no se está llevando a cabo el procedimiento de administración del mismo.

En San Luis, la gestión realizada en la zona rural estuvo encaminada a capacitar a las auxiliares de enfermería pertenecientes a los centros de salud de fortalecillas, chapinero, san Luis, caguan en deberes y derechos de los usuarios, gestión de PQRS y humanización en los servicios.

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 78 PQR.
- De las 78 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 primer semestre de 2015:



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
CARMEN EMILIA OSPINA
NIT: 813.005.265 -7**

ESE CARMEN EMILIA OSPINA							
CONSOLIDADO QUEJA 2015							
	SIETE DE AGOSTO	PALMAS	IPC	CANAIMA	GRANJAS	EDUARDO SANTOS	TOTAL
ENERO	1	0	3	4	1	0	9
FEBRERO	1	0	3	5	3	0	12
MARZO	2	0	1	9	3	0	15
ABRIL	2	2	0	11	3	0	18
MAYO	4	1	1	12	1	0	19
JUNIO	2	0	2	1	0	0	5
JULIO							0
AGOSTO							0
SEPTIEMBRE							0
OCTUBRE							0
NOVIEMBRE							0
DICIEMBRE							0
TOTAL	12	3	10	42	11	0	78
ZONA	15		52		11		78
	ORIENTE		SUR		NORTE		

Según el cuadro anterior el total de PQR para el semestre de enero a junio de 2015 fue de 78 PQR.

Además se puede concluir que el centro de salud donde se recibieron más quejas fue Canaima con 42PQR y 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. Disponibilidad del recurso humano en facturación
3. Accesibilidad.

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.

Otro mecanismo con el que cuenta la ciudadanía para su participación es la ventanilla única la cual comenzó labores a partir del 1 de abril; en donde encontramos la radicación de los siguientes derechos de petición:

c. Sistema documental SIMAD (Derechos de petición)

En este canal se observa lo siguiente:

- cincuenta y cuatro (43) derechos de petición radicados
- Veintisiete (27) se contestaron dentro de los términos
- Tres (03) se contestaron extemporáneamente
- Ocho (08) no tienen respuesta y a la fecha ya es extemporánea
- Cinco (5) Están términos

Remitente	Referencia	Asunto	Fecha Radicación	Destinatario	Fecha respuesta
ELISED ALARCON	01-SAD-	Derecho de	14-7-2015 19:14	LUISA	No tiene



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
CARMEN EMILIA OSPINA
NIT: 813.005.265 -7**

CHALA	002719-E-2015	Petición		FERNANDA GUTIERREZ HERNANDEZ	respuesta
ELISED ALARCON CHALA	01-SAD-002719-E-2015	Derecho de petición	14-7-2015 15:30	ALMA YISEHT GUTIERREZ PEÑA	No tiene respuesta
JAIRO PEÑA	01-TIC-002708-E-2015	Derecho de petición	14-7-2015 8:09	CINDY VIVIANA SOLANO VANEGAS	14/07/2015
DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANA NACIONALES	01-GER-002601-E-2015	Respuesta Derecho de petición	7-7-2015 11:36	JUAN CARLOS VASQUEZ VARGAS	Esta es una respuesta de la DIAN a una solicitud de la ESE15/07/2015
DANY YISEL LOZANO HERNANDEZ	01-GER-002583-E-2015	Derecho de petición	7-7-2015 7:15	JUAN CARLOS VASQUEZ VARGAS	No tiene respuesta – vence el 15/07/2015
SECRETARIA DE HACIENDA	01-GER-002526-E-2015	Respuesta la petición Radicada No.12957 - Vehículos	1-7-2015 15:15	JUAN CARLOS VASQUEZ VARGAS	Respuesta positiva de la Secre Hacienda a una petición de la ESE CEO
CARLOS ALBERTO POLANIA PENAGOS	01-GER-001644-E-2015	Derecho de petición	27-5-2015 15:55	JOHANA PATRICIA MARIN CAMPO	19/06/2015 se contestó al 12 d. hábil
OSCAR MORENO INVEAJUSTES CONSULTORES EN SEGUROS	01-GER-001853-E-2015	Derecho de petición	19-5-2015 10:13	JUAN CARLOS VASQUEZ VARGAS	20/05/2015
ALFREDO ANTURI	01-GER-001764-E-2015	Derecho de petición	13-5-2015 8:12	JUAN CARLOS VASQUEZ VARGAS	21/05/2015 se contestó al 5 d. hábil
JUAN MIGUEL CUENCA CLEVES	01-GER-001746-E-2015	Derecho de petición	11-5-2015 16:41	JUAN CARLOS VASQUEZ VARGAS	No tiene respuesta
JUAN MIGUEL CUENCA CLEVES	01-GER-001745-E-2015	Derecho de petición	11-5-2015 16:38	JUAN CARLOS VASQUEZ VARGAS	No tiene respuesta
CARLOS ALBERTO POLANIA PENAGOS	01-GER-001644-E-2015	Derecho de petición	5-5-2015 10:30	JUAN CARLOS VASQUEZ VARGAS	19/06/2015 al 27 de mayo 15 días hábiles
CONSORCIO IMPREGILO OHL	01-GER-001615-E-2015	Derecho de petición	4-5-2015 16:51	ESAIN CALDERON IBATA	15/05/2015 se contestó al 8 d. hábil
MARCO FIDEL VELASQUEZ DURAN	01-TH-001513-E-2015	Derecho de petición	27-4-2015 8:45	MARIA FERNANDA ARIAS CARVAJAL	05/05/2015 se contestó al 5 d. hábil
CAROLINA RODRIGUEZ MERIÑO	01-GER-001563-E-	Derecho de petición	24-4-2015 10:20	JUAN CARLOS VASQUEZ VARGAS	No tiene respuesta



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
CARMEN EMILIA OSPINA
NIT: 813.005.265 -7**

	2015				
CARLOS ALBERTO POLANIA PENAGOS	01-GER- 001550-E- 2015	Derecho de petición	23-4-2015 16:02	JUAN CARLOS VASQUEZ VARGAS	No tiene respuesta
CARLOS ALBERTO HORTA CAMACHO	01-TSR- 001527-E- 2015	Derecho de petición	22-4-2015 16:59	HENRY CAMACHO MONJE	No tiene respuesta
MARCO FIDEL VELASQUEZ DURAN	01-TH- 001513-E- 2015	Derecho de petición	22-4-2015 15:17	JUAN CAMILO LOZANO CARDENAS	05/05/2015 se contestó al 8 d. hábil
MARIA YOHANA OTALORA TOVAR	01-TH- 001471-E- 2015	Derecho de petición	20-4-2015 17:49	MARIA FERNANDA ARIAS CARVAJAL	11/05/2015 se contestó al 14 d. hábil
OLGA HERRERA VILLALBA	01-TH- 001372-E- 2015	Derecho de petición	13-4-2015 11:51	CARLOS AUGUSTO TRUJILLO PERDOMO	20/04/2015 se contestó al 5 d. hábil
JOSE EULICES AROCA CABRERA	01-GER- 001279-E- 2015	Derecho de petición	9-4-2015 11:12	HARVEY VICTORIA CUMBE	28/04/2015 se contestó al 13 d. hábil
ALIRIO DE JESUS LONDOÑO	01-GER- 001206-E- 2015	Derecho de petición	30-3-2015 15:40	JUAN CARLOS VASQUEZ VARGAS	No tiene respuesta
RAMON ORTEGA MEZA	01-SIAU- 001120-E- 2015	Derecho de petición - Cita Medica	24-3-2015 7:50	ROSA OMAIRA BASTIDAS JAVELA	24/03/2015
ZULMA PATRICIA CARDOZO LONDOÑO	01-GER- 001090-E- 2015	Derecho de petición - Copia HC	19-3-2015 10:36	JUAN CARLOS VASQUEZ VARGAS	20/03/2015 al día hábil siguiente
CARLOS DANIEL MAZABEL SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL DEL HUILA	01-GER- 001024-E- 2015	Solicitud de Información - Derecho de petición	16-3-2015 11:27	JUAN CARLOS VASQUEZ VARGAS	27/03/2015 se contestó al 8 d. hábil
JOSE EULICER AROCA CABRERA	01-GER- 001001-E- 2015	Derecho de petición	13-3-2015 10:48	JUAN CARLOS VASQUEZ VARGAS	21/04/2015 los 15 días al 8 d. hábil de abril - 9 días hábiles después
MAURICIO VASQUEZ RAMIREZ	01-SAO- 000902-E- 2015	Derecho de petición	6-3-2015 11:16	JUAN CAMILO GUEVARA RUIZ	22/04/2015 los 15 días se cumplieron el 30 de marzo - 15 días después
MARIA DILMA JARAMILLO DUSSAN	01-TH- 000880-E- 2015	Derecho de petición	5-3-2015 15:29	CARLOS AUGUSTO TRUJILLO PERDOMO	No tiene respuesta se reenvió 2 veces
ANDREA MEDINA GUTIERREZ	01-SIAU- 000809-E-	QUEJA	2-3-2015 10:42	ROSA OMAIRA BASTIDAS	05/03/2015 se contestó al 3 d.

	2015			JAVELA	habil
VEEDURIA CIUDADANA - VEEDURIA DEPARTAMENTAL	01-GER- 000769-E- 2015	Derecho de Petición	26-2-2015 19:38	JUAN CARLOS VASQUEZ VARGAS	No tiene respuesta
ROSALBA RUIZ MONTIEL ANTHOC	01-TH- 000768-E- 2015	Derecho de Petición	26-2-2015 19:29	SANDRA VIVIANA GONZALEZ CHAMORRO	05/03/2015 se contestó al 5 d. habil
ANGEL MARIA CUELLAR ARIAS	01-GER- 000676-E- 2015	Dercho de Petición	20-2-2015 11:43	JUAN CARLOS VASQUEZ VARGAS	No tiene respuesta
LUZ FANNY RODRIGUEZ PASCUAS	01-TH- 000615-E- 2015	DERECHO DE PETICION COPIA ACTA DE POSESION COMO AUX ENFERMERIA	17-2-2015 16:26	CARLOS AUGUSTO TRUJILLO PERDOMO	No tiene respuesta
JUNTA ADMINISTRADORA LOCAL AIPECITO MUNICIPIO DE NEIVA	01-GER- 000543-E- 2015	Derecho de Petición	11-2-2015 20:00	JUAN CARLOS VASQUEZ VARGAS	No tiene respuesta
MARIA ELCY OLIVEROS ALVIS	01-GER- 000477-E- 2015	Solicitud Copia HC	9-2-2015 16:21	JUAN CARLOS VASQUEZ VARGAS	10/02/2015 se contestó al 2 d. hábil
NAUDY YULIETH RUBIANO DELGADO	01-GER- 000400-E- 2015	Derecho de Petición	2-2-2015 16:13	JUAN CARLOS VASQUEZ VARGAS	No tiene respuesta se contesto al 8 d. habil
GRACIELA MORA BAQUERO	01-SIAU- 000384-E- 2015	Derecho de Petición Copia Acta de Posesión Auxiliar de Enfermería	2-2-2015 8:53	ROSA OMAIRA BASTIDAS JAVELA	13/02/2015 se contesto al 8 d. habil
MARIA ENID CARDOZO MONTES	01-SIAU- 000374-E- 2015	Copia de Acta de Posesión Cargo Promotora de Salud	30-1-2015 16:09	ROSA OMAIRA BASTIDAS JAVELA	13/02/2015 se contestó al 10 d. hábil
OLGA HERRERA VILLALBA	01-SIAU- 000372-E- 2015	Copia de Acta de Posesión Cargo Promotora de Salud	30-1-2015 15:57	ROSA OMAIRA BASTIDAS JAVELA	13/02/2015 se contestó al 10 d. habil
MARIA DEL CARMEN ZAPATA	01-SIAU- 000371-E- 2015	Copia de Acta de Posesión Cargo Promotora de Salud	30-1-2015 15:47	ROSA OMAIRA BASTIDAS JAVELA	13/02/2015 se contestó al 10 d. habil

GLADYS FIERRO DE PERDOMO	01-SIAU-000370-E-2015	Copia de Acta de Posesión Cargo Promotora de Salud	30-1-2015 15:42	ROSA OMAIRA BASTIDAS JAVELA	13/02/2015 se contestó al 10 d. hábil
PURIFICACION PURA VANEGAS CANGREJO	01-SIAU-000338-E-2015	Derecho de Petición	28-1-2015 17:02	ROSA OMAIRA BASTIDAS JAVELA	13/02/2015 se contestó al 12 d. hábil
CECILIA GONZALEZ ZAPATA	01-SIAU-000337-E-2015	Derecho de Petición	28-1-2015 16:57	ROSA OMAIRA BASTIDAS JAVELA	13/02/2015 se contestó al 12 d. hábil
ERIS ARRIETA COLLAZOS	01-SIAU-000336-E-2015	Derecho de Petición	28-1-2015 16:52	ROSA OMAIRA BASTIDAS JAVELA	No tiene respuesta
FERNANDO SANCHEZ RIVERA	01-TH-000102-E-2015	Agotamiento vía gubernativa amparado en el artículo 23 de la Constitución Política como Derecho de Petición	14-1-2015 9:48	SANDRA VIVIANA GONZALEZ CHAMORRO	04/02/2015 se contestó al 15 d. hábil
GERONIMO ARTUNDUAGA DIAZ	01-STC-000036-E-2015	Derecho de Petición	7-1-2015 9:18	DIEGO GERMAN CHARRY GONZALEZ	19/01/2015 se contestó al 7 d. hábil

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 zonas:

	EDUARDO SANTOS	GRANJAS	IPC	CANAIMA	PALMAS	SIETE DE AGOSTO	TOTAL
ENERO	271	447	470	331	416	372	2307
FEBRERO	271	447	472	414	416	372	2392
MARZO	271	447	474	405	416	392	2405
ABRIL	271	447	471	410	416	392	2407
MAYO	271	447	471	380	416	392	2377
JUNIO	271	447	471	375	416	392	2372
JULIO							0
AGOSTO							0
SEPTIEMBRE							0
OCTUBRE							0
NOVIEMBRE							0
DICIEMBRE							0
TOTALES	1626	2682	2829	2315	2496	2312	14260
ZONA	4308		5144		4808		14260



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
CARMEN EMILIA OSPINA
NIT: 813.005.265 -7**

Se observa en los datos de la tabla anterior que los centros de salud cumplieron con la meta semestral; sin embargo a nivel general la entidad cumplió con la meta global de 13800 realizando 14260 para un cumplimiento del 103 %.

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

MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Encuestas Aplicadas	2307	2392	2405	2407	2377	2372	14260
Usuarios satisfechos	2270	2345	2372	2294	2330	2359	13970
Usuarios insatisfechos	37	46	33	113	47	13	289
Índice Satisfacción Usuario	98%	98%	98%	95%	98%	99%	97,67%
Índice de Insatisfacción Usuario	2%	2%	2%	5%	2%	1%	2,33%

Los índices de satisfacción por zonas registrados en el primer semestre de 2015 superaron la meta del 95% establecida por calidad para satisfacción Global.

La ZONA SUR incumplió la meta en el centro de salud del IPC donde solo se obtuvo un 90% respectivamente, falta de compromiso por parte de los jefes de zona frente a la realización y seguimiento de los planes de mejoramiento a efectuar con los servidores públicos involucrados en las quejas.

A continuación se expone la siguiente tabla:

ZONA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
ORIENTE	99%	99%	99%	97%	97%	98%			
SUR	97%	96%	97%	90%	97%	100%			
NORTE	100%	100%	100%	100%	99%	100%			

En el primer semestre de 2015 se encuestaron 14260 usuarios de los cuales 13.970 usuarios están satisfechos y 289 insatisfechos.

Para el primer semestre de 2015 se cumplió con la meta de satisfacción global la cual fue del 97.67%, sobrepasando el nivel de la meta establecida dentro de los indicadores de calidad que está en un 95%.

INDICE DE SATISFACCION POR SERVICIOS ESE CEO

SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
ATENCION PARTOS	100%	100%	100%	100%	100%	100%			
LABORATORIO	100%	99%	97%	97%	98%	100%			
HOSPITALIZACION	100%	100%	100%	97%	100%	100%			
HIPERTENSION	100%	99%	100%	97%	100%	98%			
URGENCIAS	98%	97%	99%	93%	99%	99%			
SERVICIOS GRALES	100%	100%	99%	100%	100%	100%			
ECOGRAFIAS	100%	100%	100%	100%	100%	100%			
FARMACIA	94%	96%	96%	95%	98%	100%			
ODONTOLOGIA	98%	100%	96%	97%	97%	100%			
MEDICINA GENERAL	97%	96%	98%	96%	97%	97%			
ARCHIVO	100%	100%	100%	100%	100%	100%			
FACTURACION	98%	95%	99%	88%	95%	100%			
RX	100%	100%	100%	100%	100%	100%			
PYP	100%	99%	99%	93%	96%	99%			

Comportamiento muy positivo de los servicios:

Los servicios de atención partos, ecografías, archivo y RX lograron un cumplimiento del 100%; servicios generales,

hospitalización e hipertensión registran un índice superior del 99%; los servicios de laboratorio y odontología obtuvieron un índice por encima del 98%; los servicios de urgencias y pyp se encuentran por encima del 97%; farmacia registra un índice del 96.5%; facturación registra un cumplimiento del 95.8%, siendo este el servicio que no alcanzo la meta en el mes de abril con un 88%.

Con relación a los servicios que no lograron la meta para el primer semestre de 2015 fueron urgencias en el mes de abril con un 93%, farmacia con un 94% en el mes de enero, facturación en el mes de abril 88% y pyp en el mes de abril del 93%.

Motivos de insatisfacción para el 2015:

1. Implementación de una nueva red
2. Mala actitud del Personal
3. oportunidad facturación

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 primer semestre de 2015:

CONSOLIDADO DE LLAMADAS CENTRAL DE INFORMACION 2015

MES	EXITOSAS	ABANDONADAS	TOTAL
Enero	24903	1227	26130
Febrero	24007	1700	25707
Marzo	25537	1843	27380
Abril	21764	3425	25189
Mayo	22224	2495	24719
Junio	19904	2076	21980
TOTAL	138339	12766	151105

Se observa que en el primer semestre de 2015 entraron 151.105 llamadas al centro de orientación e información, de las cuales se respondieron 138.339 llamadas que equivalen a un 91.5 % y 12.766 llamadas fueron abandonas que equivalen a un 8.5 % del total de llamadas.

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 operaria incrementado los tiempos y número de auxiliares administrativas en 8 en horarios de 7 a.m. a 1 p.m tiempo en que hay mayor afluencia de usuarios para cita de consulta externa y odontología a partir de la una 1 p.m. quedan tres operarias hasta las 5 p.m.

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 primer 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%.

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
2	Febrero	2015	2	Febrero	2015
9	Marzo	2015	9	Marzo	2015
10	Abril	2015	10	Abril	2015
15	Mayo	2015	15	Mayo	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, rendición de cuentas de la vigencia anterior, se capacitaron también en la asignación de citas en medio virtual.

RECOMENDACIONES

- Continuar con la elaboración de los planes de mejoramiento sea individual o por procesos para el mejoramiento de los servicios.
- Actualizar y/o mejorar el proceso de apertura de buzones de los centros de salud rurales cuyas actividades son extramurales
- Dar cumplimiento cabal a lo estipulado en el Art. 14 de la Ley 1437 de 2011 en relación con la oportunidad en la respuesta de Solicitudes de información, derechos de petición y demás solicitudes por parte de usuarios internos y externos, so pena de sanción disciplinaria.
- Se recomienda llevar un control más estricto a los derechos de petición, ya que se tienen varios derechos de petición con respuestas extemporáneas.
- Se recomienda a los responsables de los procesos, implementar los planes de mejoramiento por procesos de acuerdo a las insatisfacciones manifestadas por los usuarios a través de la encuesta de satisfacción global.
- Continuar con la implementación de estrategias de divulgación del proceso atención al usuario y de la figura del defensor del usuario a través de los moderados que hacen parte de la oficina del SIAU.
- Continuar desarrollando las actividades necesarias para la adherencia a los procedimientos de atención al usuario y participación social sobre todo en la zona rural donde se tiene presencia por parte de la institución.
- Generar un valor agregado definiendo planes de mejoramiento a las reuniones que se realizan con la asociación y liga de usuarios.

(original firmado)

LINA MARIA VASQUEZ DIAZ
Coordinadora Control interno



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
CARMEN EMILIA OSPINA
NIT: 813.005.265 -7**