

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: 19/07/2012
Recepción, gestión y respuesta a quejas y reclamos		
Dificultades		

Falta colocar buzones estratégicos en las sedes del siete de agosto, granjas, Eduardo santos, y en el IPC en el área de consulta externa.

No se encuentra documento o formato para diligenciar sugerencias.

Falta de compromiso por parte de los funcionarios en el cumplimiento de los tiempos de respuestas de la queja; lo que ocasiona que el indicador de oportunidad en la respuesta se encuentre en un 33% arrojando el no cumplimiento de respuesta dentro del plazo de quince días.

Deficiente seguimiento por parte de las zonas o sedes, a la respuesta definitiva de la queja por parte de la gerencia.

Tramitología con la oficina de calidad para la respuesta de la queja.

El desconocimiento de la queja por parte del coordinar del SIAU.

Avances

La ESE dispone de áreas físicas y de un responsable para la atención de los usuarios de los servicios de salud.

Las quejas y reclamos de los usuarios se vienen gestionando y contestando en los términos de ley. Para la respuesta a las quejas o reclamos se ubica al usuario telefónicamente, se envía oficio a la dirección que aparece en la queja y al no ubicar al usuario, como último procedimiento se publica en cartelera.

La ESE a tomado como estrategia el mejorar la comunicación visual para la promotora de la sede granjas y así lograr estar pendiente de los usuarios.

La ESE dispone de buzones de quejas y reclamos en la oficina de SIAU, se revisa semanalmente en presencia de usuarios.

El coordinador del SIAU asumió la responsabilidad del seguimiento de la queja hasta finalizar la respuesta.

Para evitar la tramitología de la queja esta se proyecta por el coordinador de SIAU y se lleva a gerencia.

Se implemento la socializan de la queja al coordinador del SIAU todos los días viernes para su normal tramite.

Realización de informe semanal del análisis de las quejas presentadas en los servicios con el propósito de generar acciones

Medición de la satisfacción de los usuarios

Dificultades

Se evidencia desinterés de los usuarios para diligenciar el formato de la encuesta.

Ambientes inadecuados para presentar la queja.

El formato de la encuesta es extenso.

La encuesta es el único mecanismo para medir

Avances

La ESE viene aplicando los instrumentos de medición de satisfacción a través de la encuesta institucional.

A los usuarios se les hace una inducción antes del diligenciamiento de las encuestas, debido a que no todos no la interpretan.

Realiza informe mensual de satisfacción global del usuario, cuya evaluación al 30 de Junio de 2012 fue del 94.6% de satisfacción.

Información y Orientación al Usuario

Dificultades

Se brinda la información y capacitación al usuario en sitios y momentos no aptos lo que conlleva a que el usuario no muestre interés para participar del tema o de los eventos programados.

Los jefes de zona no socializan las directrices tomadas desde la gerencia o desde el manejo individual por zona con la oficina de atención al usuario.

Falta de humanización y actitud por parte del cliente interno para brindarle información al cliente externo.

No hay uniformidad ni actualización de las carteleras o material publicitario donde se divulguen los deberes y derechos de los usuarios y capacitaciones generales al usuario.

Avances

La ESE dispone de carteleras para la divulgación y socialización de información inherente a la defensa de los derechos y deberes de los usuarios. Así mismo, dispone de material preimpreso el cual es entregado a los usuarios que asisten a los eventos de orientación y capacitación.

Se elaboraron instructivos por servicios.

Se implementaron las rondas por servicios con el fin de ayudar a orientar y brindar información al usuario.

Participación social en salud – Asociación de Usuarios

Dificultades

Se evidencia desinterés de los usuarios para participar en la asociación de los mismos, así mismo, no se ha logrado que se conformen los comités de trabajo interno de la Asociación.

Poca asistencia de los miembros de la asociación a las asambleas organizadas por la oficina de atención al usuario.

Falta más participación y funcionalidad de las asociaciones de usuario.

Avances

En la ESE se organizó y conformó las Asociaciones de usuarios de los servicios de salud.

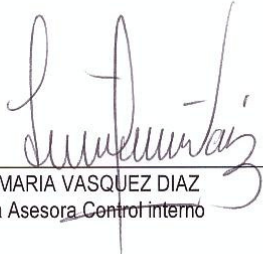
Estado General de la Atención al Usuario

Las acciones orientadas a la atención de los usuarios, dejan evidenciar que estas se realizan ajustadas al ordenamiento jurídico y a la capacidad técnico administrativa de la ESE. Su desarrollo se halla en un nivel de aceptable, toda vez, que existen algunas dificultades que deben ser superadas por la administración, dentro de un plan de mejoramiento continuo del proceso atención al Usuario.

Recomendaciones

1. Estandarizar a través de las capacitaciones, al personal que actúa como promotor del servicio del SIAU en los procesos internos del área.
2. Promocionar y divulgar el portafolio de servicios e imagen corporativa.
3. Realizar inducción a la demanda de servicios de promoción y prevención.
4. Evaluar la satisfacción del cliente interno.
5. Organizar y disponer de buzones de sugerencias en diferentes sitios estratégicos a la mayor brevedad posible.
6. Realizar un análisis de la información tanto cuantitativo como cualitativo que nos permita llevar un registro minucioso de las demandas planteadas.
7. Visitar como mínimo tres veces al semana, el servicio de hospitalización para medir la satisfacción de los usuarios.

8. Establecer una estrategia de comunicación e información que permita en el corto plazo, mejorar la participación de los usuarios a los eventos de capacitación, orientación, a las asambleas de la asociación de usuarios y a las actividades de medición de la satisfacción de los usuarios.
9. Gestionar ante la Asociación de Usuarios la conformación de los comités internos que correspondan.
10. Revisar semanalmente los motivos de quejas y reclamos y adelantar las gestiones que sean necesarias para el mejoramiento de los servicios a los usuarios.
11. Capacitar a las promotoras de salud de los puestos extramurales en todo lo relacionado con la atención al usuario con el fin de brindar una cobertura total en esta estrategia.



LINA MARIA VASQUEZ DIAZ
Oficina Asesora Control interno