

**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: 22/07/2013

**Recepción, gestión y respuesta a quejas y reclamos**

**Dificultades**

Falta de articulación y cumplimiento con los tiempos en la respuesta de las quejas por parte de los funcionarios involucrados para con la oficina de SIAU.

Falta 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.

Dar respuesta a las manifestaciones realizadas por los usuarios en el término de tres días como se encuentra estipulado en el procedimiento de administración de buzones

Mejorar el indicador de oportunidad de repuesta a quejas y reclamos en un término de quince días; encontrándose que se recibieron 66 quejas de las cuales 3 no fueron contestadas dentro del término de ley. Lo que arroja un cumplimiento del indicador de un 91.5%.

Falta de buzones en los centros de salud de las zona rural, esto con el fin de generar un control para el líder del proceso de SIAU y al mismo tiempo una alternativa para la comunidad.

No se lleva un registro de las quejas realizadas telefónicamente ni un seguimiento de las mismas.

**Avances**

Encontramos varios mecanismos de recepción de peticiones, quejas y reclamos los cuales se pueden realizar a través del buzón, quejas verbales, telefónicas y vía virtual. Los buzones son aperturados cada ocho días como consta en actas donde interviene un usuario como testigo dando cumplimiento al procedimiento.

Igualmente con el fin de mejorar la calidad en la prestación y fortalecer la prestación de los servicios se efectúa como acción las rondas administrativas las cuales generan un seguimiento y análisis de la información soportadas en las manifestaciones de la insatisfacción.

Se viene cumpliendo con las reuniones bimensuales del comité de ética hospitalaria bajo resolución 163 de 16 de agosto de 2012, con el fin de atender y canalizar las quejas de calidad por violación a los derechos y deberes.

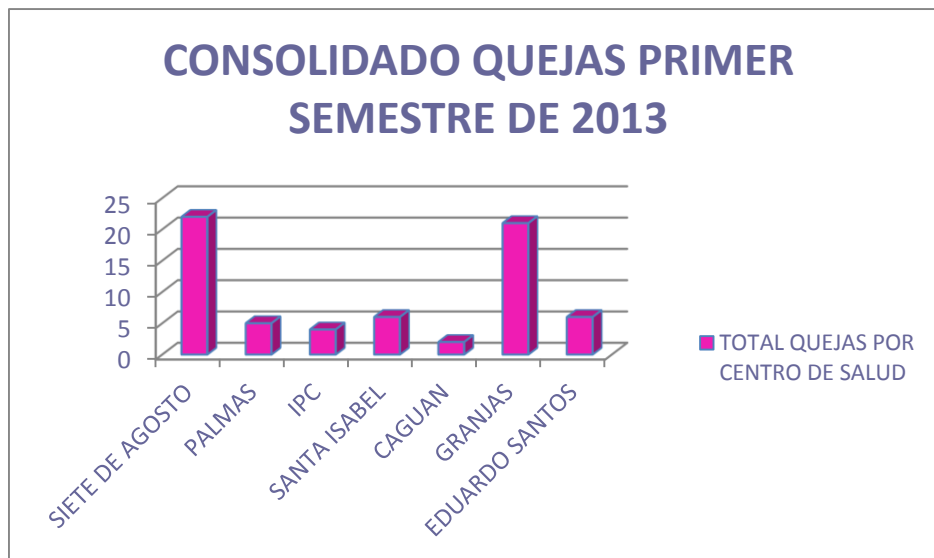
Mediante inspección ocular al buzón virtual que se encuentra ubicado en la página WEB [www.esecarmenemiliaospina.gov.co](http://www.esecarmenemiliaospina.gov.co) se verifico su normal funcionamiento.

Se reportó a la contraloría municipal de Neiva a través de la plataforma SIA la PQRS el día 25 de febrero de 2013 según certificado LOG allegado a la oficina asesora de control interno.

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:

### CONSOLIDADO DE QUEJAS PRIMER SEMESTRE DE 2013

| CENTROS DE SALUD                 | SIETE DE AGOSTO | PALMAS | IPC | SANTA ISABEL | CAGUAN | GRANJAS | EDUARDO SANTOS |
|----------------------------------|-----------------|--------|-----|--------------|--------|---------|----------------|
| TOTAL QUEJAS POR CENTRO DE SALUD | 22              | 5      | 4   | 6            | 2      | 21      | 6              |



Fuente: dependencia SIAU

- Las quejas recepcionadas en el presente año registran un incremento del 43% al pasar de 46 en el 2012 a 66 en el 2013.
- El Centro de Salud que más quejas presenta es El Siete de Agosto que tiene 22, equivalente al 33% del total de quejas. En el 2012 presentó 24 quejas equivalentes al 52% de las quejas.
- El Centro de Salud con menores quejas es Palmas con 5, habiendo presentado 2 el año anterior.
- Granjas es el centro de salud que mayor incremento de quejas registra en relación con el año 2012, pasó de 7 a 21 quejas.

## **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 de forma presencial y verbal.

No se efectúa medición en la zona rural para revisar el porcentaje de satisfacción de estos usuarios.

### **Avances**

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

Como se vienen efectuando las rondas administrativas realizadas por el SIAU con una periodicidad de mañana y tarde en cada uno de los servicios de la institución, también se crea el seguimiento a dichas inconformidades del usuario a través de los comités de rondas administrativas realizados semanalmente donde se toman las decisiones por parte de la gerencia.

Según informe de la dependencia de SIAU sobre la satisfacción global del usuario, cuya evaluación al 30 de junio de 2013 reportó un 97% de satisfacción en la prestación de servicios.

## **Información y Orientación al Usuario**

### **Dificultades**

Falta orientación a través de la línea amiga 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.

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.

Deficiente seguimiento a las actividades que deben realizar las promotoras de salud en el área rural en cuanto a la promulgación de los deberes y derechos del usuario.

Falta cobertura en horario para orientación al usuario a partir de las 6 de la tarde ya que después de esta hora la oficina de referencia y contrarreferencia solo recibe quejas.

Los jefes de zona no realizan seguimiento a los planes de mejoramiento individuales producto de las quejas efectuadas por los usuarios.

### **Avances**

La oficina de información y atención al usuario elaboró el manual del SIAU esto con el fin de mejorar los procesos y la gestión del área.

Se instaló un software exclusivo para el manejo de la central de información con el fin de obtener datos reales sobre la línea amiga para mejorar tiempos de espera, no timbrado y llamada consecutiva etc.

Se remplazan las tarjetas digitales E1 por tarjetas DIGIUM, para mejorar la comunicación de voz por medio de canales.

Mejoramiento en la calidad del audio en la sonorización IP, para el sistema de llamado de los pacientes por los médicos desde los consultorios.

Se realizaron capacitaciones al personal dela área de atención al ciudadano, personal nuevo vinculado en el mes de marzo, facturadores, auxiliares de enfermería del área rural, enfermeras y médicos, auxiliares administrativas, personal de vigilancia en atención humanizada.

Se continua con el programa de capacitaciones permanentes al personal que hace parte de dependencia de SIAU, en orientaciones según la morbilidad presentada internamente en la institución, en derechos y deberes de los usuarios, el modelo de prestación de servicios, la contratación de los servicios con las diferentes EPS, nueva normatividad etc.

Se realizaron 5063 capacitaciones a usuarios mejorando la acción cobertura en 3.7 % con respecto al mismo periodo del año 2012

#### **Participación social en salud – Asociación de Usuarios**

##### **Dificultades**

Factores económicos en la asociación y alianza generan desinterés en la participación de actividades generadas por la entidad.

Organizar un espacio de concertación con las veedurías ciudadanas con el fin de conocer las recomendaciones para mejorar en la prestación de los servicios o dificultades encontradas para con ello generar un plan de mejoramiento.

##### **Avances**

Se cuenta con un cronograma concertado para capacitaciones con la liga y asociación de usuarios.

En atención a lo anterior se programaron 5 reuniones de las cuales se cumplieron 4 arrojando un índice de cumplimiento del 80%.

#### **Recomendaciones**

1. Capacitar al personal con actividades de asesoramiento o administrativas en atención humanizada.
2. Llevar un seguimiento estadístico ha los tiempos de respuestas alimentado diariamente y publicado en la página web.
3. Registrar las PQRS o felicitaciones que se realizan telefónicamente y garantizar el seguimiento y

acompañamiento efectivo a la solución de estas.

4. Capacitar a la asociación y liga de usuarios en temas concerniente a las PQRS, en cuanto a los términos de respuesta según ley 1437 de 2011, procedimiento para hacer uso del buzón virtual de la pagina Web.
5. Incorporar al sector rural en cuanto al proceso de sistema de información y atención al usuario (SIAU)
6. Solicitar a la dirección médica de la institución apoyo y capacitación en la nueva normatividad o en las mejoras realizadas a los procesos misionales o cambios en la contratación con las EPS.
7. Involucrar a las reuniones de capacitación y las diferentes actividades realizadas por la entidad a las veedurías ciudadanas.
8. Generar un valor agregado definiendo planes de mejoramiento a las reuniones que se realizan con la asociación y liga de usuarios
9. Evaluar la satisfacción del cliente interno.
10. Establecer una estrategia de comunicación e información que permita en el corto plazo, mejorar la participación de las áreas tanto urbana como rural con el fin de medir la satisfacción global de los usuarios.
11. Capacitar y socializar los procesos del área del SIAU, para ser adoptados por las auxiliares de salud, que se encuentran en la zona rural con el fin de brindar una cobertura total del proceso.
12. Realizar estudio de demanda insatisfecha con el fin de revisar la capacidad instalada VS el porcentaje de insatisfacción.
13. cumplir con los términos de ley para resolver las peticiones de los usuarios.
14. Mejorar la dotación de elementos para el archivo de gestión.

(original firmado)

---

LINA MARIA VASQUEZ DIAZ  
Oficina Asesora Control interno