



INFORME SEMESTRAL OFICINA DE ATENCIONAL USUARIO- LEY 1474 DE 2011

Jefe de Control

Interno, o quien haga LINA MARIA VASQUEZ DIAZ Fecha de elaboración: 27/01/2014
sus veces:

Recepción, gestión y respuesta a quejas y reclamos

Dando cumplimiento a lo 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 Quejas y Reclamos correspondiente al segundo semestre 2013.

El Sistema de Quejas, Reclamos y solicitudes 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).

La ESE Carmen Emilia Ospina cuenta con los siguientes mecanismos de participación ciudadana relacionadas con este requerimiento y que son materia de análisis para el presente informe, correspondiente al segundo semestre de 2013:

- _ Buzón de Sugerencias.
- _ Oficinas SIAU.
- _ Link de Quejas y Reclamos Página Web.
- _ Oficina Recepción – Gerencia.
- _ Informes de Satisfacción al Usuario

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

No se está llevando un control al tiempo de respuestas de las manifestaciones depositadas en los buzones. (Se encontró la manifestación de la Sra. Gloria garzón córdoba de fecha octubre 10 /2013 del centro de salud de Eduardo santos donde solitaba mas respeto y seguidas la asignación de citas, no se dio respuesta por parte del SIAU), teniendo en cuenta que en el en el procedimiento de administración de buzones se encuentra estipulado el termino de tres días.

No se realiza seguimiento por parte de la coordinadora de SIAU a la apertura de los buzones de los corregimientos y zona rural de: san Jorge, san Luis, san francisco, peñas blancas, guacirco fortalecillas, caguan, vegalarga y palestina.

No tienen buzón los centros de salud rurales: triunfo, san Antonio, piedra marcada, el cedral, el colegio y motilón, y de la zona urbana el centro de salud de Cándido.

No cumplen con el procedimiento de apertura del buzón en el puesto de salud de vegalarga (lo apertura

mensualmente) y fortalecidas manifiesta no tener las llaves del buzón.

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.

No se lleva un registro de las quejas realizadas telefónicamente, estas son digitadas por las auxiliares de las oficinas del SIAU directamente en el Link de PQRS virtual.

1. ANALISIS DE LA INFORMACION

a. Buzón de sugerencia

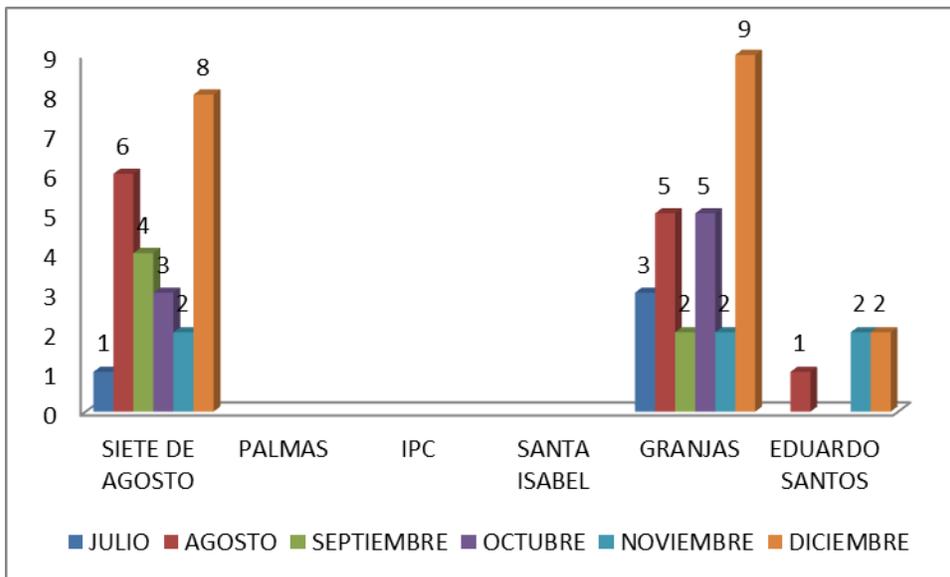
La apertura de los buzones se realiza semanalmente los días viernes en presencia de un usuario como testigo y se levanta un acta como evidencia a lo cual se hayo que cumplieron con el cronograma estipulado en la zona urbana.

Consolidado de manifestación de buzones vigencia de 2013

CENTRO DE SALUD	primer semestre 2013	segundo semestre 2013
SIETE DE AGOSTO	11	24
PALMAS	1	0
IPC	14	0
SANTA ISABEL	4	0
GRANJAS	13	26
EDUARDO SANTOS	1	5
TOTAL	44	55

fuentes: oficina del SIAU

El comportamiento grafico para el primer semestre de 2014 es el siguiente:



Durante el semestre se observa que aumentó el uso de esta herramienta de participación de usuarios, puesto que pasó de 44 en el primer semestre a 55 en el segundo semestre de 2013.

Los resultados demuestran que para el segundo semestre del 2013 no hubo manifestaciones a través del buzón en los centros de salud del IPC, santa Isabel y palmas.

En atención a las quejas e inconformidades 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 2013 fueron las siguientes:

- Falta de oportunidad citas de P y P
- Oportunidad en la atención de urgencias
- Horario de atención de urgencias odontológicas
- Actitud de los profesionales
- Modernización del equipo de ecografías
- Pendientes de medicamentos
- Mejoramiento de los televisores
- Acceso a las citas
- Aseo a las citas
- Aseo de las áreas de los baños
- Solicitud de dispensadores de agua
- Felicitaciones por los servicios prestados en los centros de salud del siete de agosto y granjas

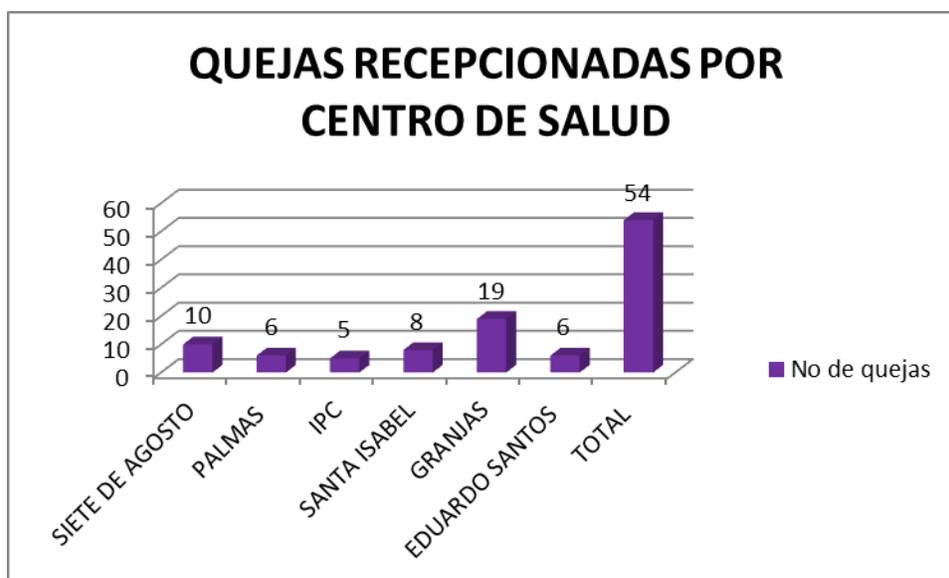
b. Quejas recibidas por las Oficinas del SIAU

En el servicio de información y atención al usuario recibieron 118 quejas para la vigencia 2013.

Durante el semestre de julio a diciembre de 2013 se recibieron 54 PQRS en las cuales se cumplió con 100% para el tiempo de respuesta.

Según la información suministrada por el SIAU se observó una disminución del 16% en PQRS para el segundo semestre del 2013, en comparación con el primer semestre.

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 2013:



Las quejas recepcionadas fueron motivadas por los siguientes conceptos:

- Actitud del personal
- Acceso a los servicios a través de la línea amiga
- Pendientes de medicamentos
- Falta de oportunidad en la lectura de laboratorios solicitados por el servicio de urgencias.
- Tiempos prolongados de espera en la atención por urgencias.
- Tiempos prolongados de espera para las remisiones de pacientes a niveles superiores
- Pertinencia medica
- Citas de P y P que no se encontraban agendadas

Se originaron las siguientes acciones de mejora como: implementación del triage, aumento en las capacitaciones de los usuarios para exigir los formatos de pendientes de medicamentos, capacitaciones con el personal en atención humanizada, contratación de personal (auxiliares) para gestionar los laboratorios, aumento de la estrategia de APS en las comunas para descongestionar los servicios,

medición de productividad y fijación de meta a las auxiliares de la Central de Información, seguimiento a través de las rondas administrativas a la prestación de los servicios y desmonte de agendas virtuales de PYP.

c. Link de Quejas y Reclamos a través de la página Web de la ESE

Dentro de las herramientas de participación Ciudadana se encuentra el Link de Quejas y Reclamos dentro del sitio Web www.esecarmenemiliaospina.gov.co, sin embargo durante el periodo se observa un deficiente uso de esta herramienta en razón a la baja publicidad de la página.

En este canal se observa lo siguiente:

- 2 derechos de petición.
- 2 solicitudes de información.
- 7 mala atención y/o pertinencia medica
- 7 inconformidad de citas
- De las 18 PQRS encontradas solo una (1) no se respondió dentro de los términos.

A las solicitudes de información se les suministró la información y orientación respectiva a través de su correo electrónico y canal de respuesta del administrador con el fin que se le haga seguimiento a través del ticket asignado.

GESTION A LAS QUEJAS EN LA PAGINA WEB DE LA ESE CEO AÑO 2013

CONSECUTIVO	NOMBRE	ASUNTO	FECHA RADICACION	FECHA RESPUESTA	DÍAS DE TERMINO
6MVG892557	PILAR JOHANA CARDONA	DERECHO DE PETICION	15-07-2013	13-08-2013	20
1RPXLBRG16	LUZ DELIA LOPEZ A	QUEJA VIGILANTE URGENCIAS BASTIDAS	30-07-2013	13-08-2013	9
Y47ZVQLPYV	MARIA PAULA MORA	NO LE DIERON CITA ODONTOLOGICA	31-07-2013	13-08-2013	8
NEHNQYUXPV	YURI JIMENA GARCIA	CAMBIO DE MEDICO	14-08-2013	23-08-2013	7
84EL3P3PX7	LUIS FERNEY SANCHEZ	DEMORA EN LA ATENCION	16-08-2013	23-08-2013	5
G6TZHL2QJD	JOSE DANIEL OLAYA	AFILIACIÓN AL SISBEN	22-08-2013	NO SE RESPONDIO	
YH9RBV4303	LEYDI TATIANA PERDOMO	CANCELACION CITA	26-08-2013	12-09-2013	13

RLJAUWWSPR	PATRICIA CRUZ CASTRO	MALA ATENCION	27-08-2013	12-09-2013	12
VBBEPBN5Q5	LUIS ALBERTO PANCHE	ATENCION URGENCIA ODONTOLOGIA	30-08-2013	12-09-2013	9
T27LXY7LSP	NATALIA VARGAS	SOLICITU DE CITA PRIORIDAD	06-09-2013	10-09-2013	2
WXTR9VET3	NATALIA VARGAS	SOLICITU DE CITA PRIORIDAD	06-09-2013	12-09-2013	4
5DWBM72ETX	GLORIA ESPERANZA OSSO	DERECHO DE PETICION CITA MEDICA	16-09-2013	16-09-2013	INMEDIATAMENTE
RVTXB3PRZ5	MERCEDES TORRES	INCONFORMIDAD EN ATENCION JEFE SINDY	16-09-2013	16-09-2013	INMEDIATEMENTE
TN7YMPYJUX	OLGA LUCIA SANCHEZ	INCONFORMIDAD CITA ASIGNADA CALL CENTER	16-09-2013	16-09-2013	INMEDIATEMENTE
M1237SAT8Y	CARLOS ALBERTO CALDERON	INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO PRESTADO	17-09-2013	NO SE RESPONDIO	
6V2HY61T4D	JOHANA CASTRO	INCONFORMIDAD CON LA OPORTUNIDAD	17-09-2013	30-09-2013	9
W8V2VH9Y58	LILIANA TOVAR	PERTINENCIA	18-09-2012	30-09-2013	8
8DTAW3B7E9	ELADIO SALAZAR	OPORTUNIDAD Y SEGURIDAD	24-09-2013	16-10-2013	15

d. Secretaria del despacho de la gerencia

En la recepción de la correspondencia se recibe toda la información entre ellas quejas de la comunidad, derechos de información y de petición.

La recepción de los derechos de petición son radicados en la secretaria de gerencia.

Durante el semestre objeto de análisis de este informe se presentó lo siguiente:

- 🚩 26 Derechos de información y de Petición.
- 🚩 3 se respondieron extemporáneamente.

a continuación se relaciona lo mencionado:

CONSECUTIVO	OFICIO	REMITE	ASUNTO	PASO	RESPUESTA	DIAS DE TERMINO
33 02-07-	AIC – AJ 10-	JAIRO PERDOMO REPRESENTANTE	SOLICITUD MEDIANTE DERECHO	ASESORA DE CARTERA Y	OF-ESECEOG 692 DEL 08-06-	0

13	0003633 25-06-13	LEGAL ASOCIACION INDIGENA CAUCA	PETICION SOBRE CERTIFICACION DE TRANSFERENCIA BANCARIA POR EL MUNICIPIO DE LA ARGENTINA	ASESOR JURIDICO GERENCIA	13 ASESORA DE CARTERA	
34 15-07- 13	CAGUAN- 08-07-13	JUAN CARLOS PARRA OLAYA- FISCAL JUNTA ACCION COMUNAL CAGUAN	SOLICITUD MEDIANTE DERECHO PETICION TRASLADO ENFERMERA DEL CENTRO DE SALUD	JURIDICO GERENCIA Y TECNICO CIENTIFICO	OF-ESECEOG 739 DEL 25-07- 13 ASESOR JURIDICO GERENCCIA Y TECNICO CIENTIFICO	8
35 29-07- 13	1959 22-07-13	SANDRA MARCELA MUÑOZ- SECRESALUD MUNICIPAL	TRASLADO SOLICITUD MEDIANTE DERECHO PETICION TRASLADO ENFERMERA DEL CENTRO DE SALUD DEL SEÑOR JUAN CARLOS PARRA OLAYA-FISCAL JUNTA ACCION COMUNAL CAGUAN	JURIDICO GERENCIA Y TECNICO CIENTIFICO	OF-ESECEOG 753 DEL 05-08- 13 ASESOR JURIDICO GERENCCIA Y TECNICO CIENTIFICO	5
36 29-07- 13	28-07-13	NIDIA ASTUDILLO SANCHEZ- USUARIA	SOLICITUD ATENCION MEDIANTE DERECHO DE PETICION DE LA SEÑORA MELBA ASTUDILLO SALAS	JURIDICO GERENCIA Y TECNICO CIENTIFICO	OF-ESECEOG 795 DEL 14-08- 13 TECNICO CIENTIFICO	11
37 08-08- 13	06-08-13	CARLOS AUGUSTO PERDOMO	SOLICITUD PAGO PRESTACIONES	ASESOR JURIDICO TALENTO HUMANO Y SUBGERENTE	GTH-00324 DEL 20-08-13 ASESOR JURIDICO TALENTO HUMANO	8
38 09-08- 13	10100- 00005072 31-07-13	BORIS ERNESTO SANTIAGO PACHECO- DEFENSOR 2 DE FAMILIA ICBF	SOLCIITUD ATENCION MENORES DIANA MARCELA VILLAMARIN Y	JURIDICO GERENCIA Y TECNICO CIENTIFICO	OF-ESECEOG 793 DEL 14-08- 13 TECNICO CIENTIFICO	3
39 03-09- 13	41ª10100- 00005595 28-08-13	MONICA SALAZAR VILLEGAS- DEFENSORA 5 DE FAMILIA ICBF	SOLCIITUD ATENCION MENOR ANDREA RIVERA CUELLAR	JURIDICO GERENCIA Y TECNICO CIENTIFICO	OF-ESECEOG 891 DEL 19-09- 13 TECNICO CIENTIFICO	12
40 06-09- 13	03-09-13	CARLOS ALBERTO CALDERON	SOLICITUD MEDIDAS EN LA ESE MEDIANTE DERECHO	JURIDICO GERENCIA, SIAU Y CALIDAD	OF-ESECEOG 895 DEL 19-09- 13	9

		INIGUEZ-VEEDURIA CIUDADA	DE PETICIO		SIAU Y ASESOR JURIDICO	
41 11-09-13	USD 2364 03-09-13	SANDRA MARCELA MUÑOZ LEGUIZAMO-SSMCUPAL	ENVIO DERECHO DE PETICION DE LA SRA ALBA CONSTANZA FLOREZ PEREZ-CORREGIDORA GUACIRCO SOLICITUD ATENCION SR LIBARDO CHARRY MORENO	JURIDICO GERENCIA Y TECNICO CIENTIFICO	OF-ESECEOG 938 DEL 27-09-13 ASESOR JURIDICO GERENCCIA Y TECNICO CIENTIFICO	12
42 13-09-13	41-10100-00005747 03-09-13	GLORIA ESPERANZA OSSO PERDOMO-DEFENSORA DE FAMILIA ICBF	SOLCITUD ATENCION MENOR JUAN DIEGO PENAGOS VARGAS	JURIDICO GERENCIA Y TECNICO CIENTIFICO	OF-ESECEOG 942 DEL 27-09-13 TECNICO CIENTIFICO	10
43 19-09-13	19-09-13	DELFIN BARRIOS RODRIGUEZ-USUARIO	SOLICITUD MEDIANTE DERECHO DE PETICION ENTREGA DE MEDICAMENTOS DE ESPECIALISTA	JURIDICO GERENCIA Y TECNICO CIENTIFICO	OF-ESECEOG 941 DEL 27-09-13 TECNICO CIENTIFICO	6
44 01-10-13	01-10-13	GERMAN ENRIQUE RAMIREZ GASCA-PRESIDENTE NACIONAL ESAP	SOLICITUD INFORMACION MEDIANTE DERECHO DE PETICION	ASESOR JURIDICO TALENTO HUMANO Y ASESOR JURIDICO GERENCIA	GTH 00411 DEL 21-10-13 TALENTO HUMANO	13
45 01-10-13	30-09-13	ANA MARIA CALDERON PRADA-USUARIA	SOLICITUD MEDIANTE DERECHO DE PETICION HISTORIA CLINICA SR. JESUS MILLER OLIVEROS FIERRO	JURIDICO GERENCIA Y TECNICO CIENTIFICO	OF-ESECEOG 975 DEL 09-10-13 ASESOR JURIDICO GERENCCIA Y TECNICO CIENTIFICO	7
46 348-03-10-13	23-08-13	ENRIQUE ACEVEDO SCHWABE-REPRESENTANTE LEGAL CORRECOL	SOLICITUD INFORMACION MEDIANTE DERECHO DE PETICION	JURIDICO GERENCIA, ASESOR JURIDICO DE CONTRATACION Y SUBGERENTE	OF- DEL 22-10-13 ASESOR JURIDICO CONTRATACION	12
47 09-09-13	2338 30-08-13	SANDRA MARCELA MUÑOZ LEGUIZAMO-	ENVIO DERECHO DE PETICION DE LA SRA MARTHA CECILIA PERDOMO CHALA	JURIDICO GERENCIA Y TECNICO CIENTIFICO	OF-ESECEOG 984 DEL 10-10-13 ASESOR	23

		SSMCUPAL	SOLICITUD ATENCION SR HERNANDO PERDOMO CHALA		JURIDICO GERENCIA Y TECNICO CIENTIFICO	
48 355-10-10-13	10-10-13	MILLER OSORIO - ABOGADO	SOLICITUD MEDIANTE DERECHO DE PETICION PROPUESTA SOBRE CASO DE DEYANIRA SIERRA	JURIDICO GERENCIA	OF-ESECEOG 30 DEL 14-01-14 ASESOR JURIDICO GERENCIA	54
49 358 30-10-13	2250 25-10-13	CARLOS FERNANDO PUENTES RAMIREZ-JEFE OFICINA CONTRATACION ALCALDIA DE NEIVA	TRASLADA DERECHO PETICION SR. CARLOS EDUARDO PEINADO DULCEY	JURIDICO GERENCIA JURIDICO CONTRATACION SUBGERENTE	OF- DEL 14-11-13 ASESOR JURIDICO CONTRATACION	9
50 359 31-10-13	28-10-13	MIKY FERNANDO OLAYA CUERVO- ABOGADO PREVISORA S.A	SOLICITUD MEDIANTE DERECHO PETICION INFORMACION DE UNION TEMPORAL	JURIDICO CONTRATACION, SUBGERENTE Y JURIDICO GERENCIA	OF- DEL 14-11-13 ASESOR JURIDICO CONTRATACION	8
51 19-11-13	SSM 2997 13-11-13	SANDRA MARCELA MUÑOZ – SS MCPAL	REMISION DERECHO PETICION SRA MARIA LILIA GALVIS ALVAREZ	ASESOR TECNICO CIENTIFICO Y ASESOR JURIDICO GERENCIA	OF-ESECEOG 12 DEL 08-01-14 TECNICO CIENTIFICO	33
52 02-12-2013		NEIDY JOHANNA MOLANO AVILA	SOLICITUD MEDIANTE DERECHO DE PETICION REALIZACION DE EXAMENES CORRESPONDIENTES AL ESTADO DE SALUD DE EMBARAZO	ASESOR JURIDICO Y ASESOR JURIDICO GERENCIA	OF-ESECEOG 1130 DEL 11-12-13 ASESOR JURIDICO GERENCIA	7
53 03-12-2013	SIN FECHA Y NUMERO	CARLOS ALBERTO POLANIA PENAGOS- ABOGADO	SOLICITUD INFORMACION MEDIANTE DERECHO DE PETICION DE LA DRA MARIA DEL SOCORRO CAMPUZANO	ASESOR JURIDICO Y ASESORA TALENTO HUMANO Y ASESOR JURIDICO GERENCIA	GTH 00486 DEL 05-12-13 TALENTO HUMANO	2
54 377 10-12-13	41-10100-00008290 04-12-13	GLORIA ESPERANZA OSSO PERDOMO-	SOLICITUD ATENCION MEDIANTE DERECHO PETICION LUISA	TECNICO CIENTIFICO Y ASESOR JURIDICO	OF-ESECEOG 1183 DEL 17-12-13 TECNICO	5

		DEFENSORA FLIA ICBF	FERNANDA Y YOJAN YESID CHAVERRA RUA	GERENCIA	CIENTIFICO	
55 377 10-12-13	41-10100-00008378 06-12-13	SONIA MILENA LABBAO TOLEDO-DEFENSORA 8 FLIA ICBF	SOLICITUD ATENCION MEDIANTE DERECHO PETICION LUISA FERNANDA Y YOJAN YESID CHAVERRA RUA	TECNICO CIENTIFICO Y ASESOR JURIDICO GERENCIA	OF-ESECEOG 1184 DEL 17-12-13 TECNICO CIENTIFICO	5
56 12-12-13	3224 09-12-13	SANDRA MARCELA MUÑOZ – SS MCPAL	REMISION DERECHO PETICION SRA NEIDY JOHANA MOLANO AVILA	ASESOR TECNICO CIENTIFICO Y ASESOR JURIDICO GERENCIA	OF-ESECEOG 16 DEL 08-01-14 TECNICO CIENTIFICO	15
57 17-12-13	3100 12-12-13	JOHN JAIRO BELTRAN SUAREZ-DIRECTOR CAPRECOM	SOLICITUD MEDIANTE DERECHO DE PETICION	ASESOR TECNICO CIENTIFICO, REGENTE DE FARMACIA Y ASESOR JURIDICO GERENCIA	OF-ESECEOG 1214 DEL 20-12-13 TECNICO CIENTIFICO	3

Medición de la satisfacción de los usuarios

En el año 2013 se cumplió con la meta de satisfacción global establecida en un 95%. Los niveles alcanzados en el segundo semestre se encuentran por encima del 98% de satisfacción.

CENTRO DE ATENCION	SIETE DE AGOSTO	PALMAS	IPC	SANTA ISABEL	GRANJAS	EDUARDO SANTOS	INDICE ANUAL
MES	2013	2013	2013	2013	2013	2013	2013
ENE	96	99	93	95	100	100	97
FEB	99	97	97	96	98	99	98
MAR	98	98	95	97	99	99	98
ABR	98	98	95	96	98	100	98
MAY	96	98	88	96	99	100	96
JUN	95	99	87	97	98	100	96
JUL	99	99	99	97	99	100	98
AGO	97	98	100	98	99	100	99
SEPT	96	98	100	99	99	99	99

OCT	99	99	100	97	99	99	99
NOV	99	99	98	98	100	100	99
DIC	99	99	98	97	99	100	99
INDICE ANUAL	98	98	96	97	99	100	98%

Los índices de satisfacción por zonas registrados en los año 2013 alcanzaron la meta del 95% establecida por calidad que para el primer semestre de 2013 fue de 97.3% y para el segundo semestre 98.8% aumentando así la satisfacción Global.

La ZONA SUR incumplió la meta por mes en tres meses del primer semestre, pero en el segundo semestre logró un índice de satisfacción del 99.1%.

MES	% SATISFACCION	No DE USUARIOS INSATISFECHOS	No DE USUARIOS SATISFECHOS	No DE ENCUESTAS APLICADAS
	2013	2013	2013	2013
ENERO	97	44	1724	1768
FEBRERO	98	44	1779	1823
MARZO	98	37	1741	1778
ABRIL	98	42	1750	1792
MAYO	96	79	1853	1932
JUNIO	96	84	1833	1917
JULIO	98	26	1977	2003
AGOSTO	99	21	1977	2001
SEPTIEMBRE	99	30	1990	2020
OCTUBRE	99	20	2003	2023
NOVIEMBRE	99	24	1997	2021
DICIEMBRE	99	30	1989	2019
TOTAL / % INDICE DE SATISFACCION	98%	481	22613	23097

En el año 2013 se cumplió suficientemente con la meta establecida del 95% para satisfacción global. Los niveles alcanzados en el segundo semestre se encuentran por encima del 98% de satisfacción.

También se observa la disminución en un 48.6% de usuarios insatisfechos. Pasamos de 330 usuarios insatisfechos en el primer semestre de 2013 a 151 en el segundo semestre de 2013.

En el primer semestre de 2013 se encuestaron 11.010 usuarios de los cuales 10.680 usuarios están satisfechos y para el segundo semestre aumentamos en 12.087 usuarios encuestados de los cuales 11.933 se encuentran satisfechos.

SERVICIOS	MES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC
ATENCION PARTOS	2013	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
LABORATORIO	2013	99	99	99	99	99	99	99	100	99	100	99	100
HOSPITALIZACION	2013	100	100	100	100	100	100	100	100	99	100	100	100
URGENCIAS	2013	99	99	99	99	99	99	99	99	100	100	99	99
SERVICIOS GENERALES	2013	100	99	100	100	99	99	99	99	99	100	100	100
ECOGRAFIAS	2013	99	100	100	99	100	99	100	99	100	100	100	100
FARMACIA	2013	98	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	98
ODONTOLOGIA	2013	99	99	99	99	99	99	99	100	99	100	99	100
MEDICINA GENERAL	2013	99	99	98	98	99	99	100	99	99	99	99	99
ARCHIVO	2013	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
FACTURACION	2013	100	99	99	99	99	99	99	99	99	100	99	99
RX	2013	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
PYP	2013	100	99	100	100	99	99	99	99	99	99	100	100

Comportamiento muy positivo de los servicios:

Los servicios de atención partos, hospitalización, archivo y RX lograron un cumplimiento del 100%; laboratorio, urgencias, ecografía, medicina general, odontología, facturación, servicios generales y pyp registran un índice superior del 99%; los servicios de farmacia y medicina general registran un índice superior al 98% para el 2013.

Con relación con los servicios que no lograron la meta para el 2012 como farmacia, urgencias y ecografías registraron para el 2013 un cumplimiento del 98.8%, 99.1% y 99.6% respectivamente.

Motivos de insatisfacción para el 2013:

1. Oportunidad en la Atención de Urgencias.
2. Pendientes de Farmacia
3. Actitud del Personal
4. Oportunidad en las citas de ecografía
5. Demora en la lectura de laboratorios
6. Dificultad en el acceso a citas telefónicas
7. Error en la asignación de citas

Información y Orientación al Usuario

A través de las auxiliares de las oficinas del SIAU diariamente se realiza seguimiento en la prestación del servicio y se capacita a los usuarios que concurren los servicios de consulta externa, laboratorio, pyp, y urgencias.

Para mejorar los canales de comunicación con el usuario la institución adquirió las carteleras digitales con el fin de proyectar el portafolio de servicios de la entidad y orientar al usuario en los servicios; además se actualizaron las carteleras informativas semanalmente en cada centro de salud.

Se realizan actividades de demanda inducida, como plan de contingencia en procura de la búsqueda y canalización de pacientes para los servicios de promoción y prevención.

Se continua con el programa de capacitaciones permanentes al personal que hace parte de la 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.

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.

Las auxiliares del SIAU en santa Isabel y palmas no registran las citas asignadas a población vulnerable en la agenda que se lleva electrónicamente.

TEMAS DE CAPACITACION

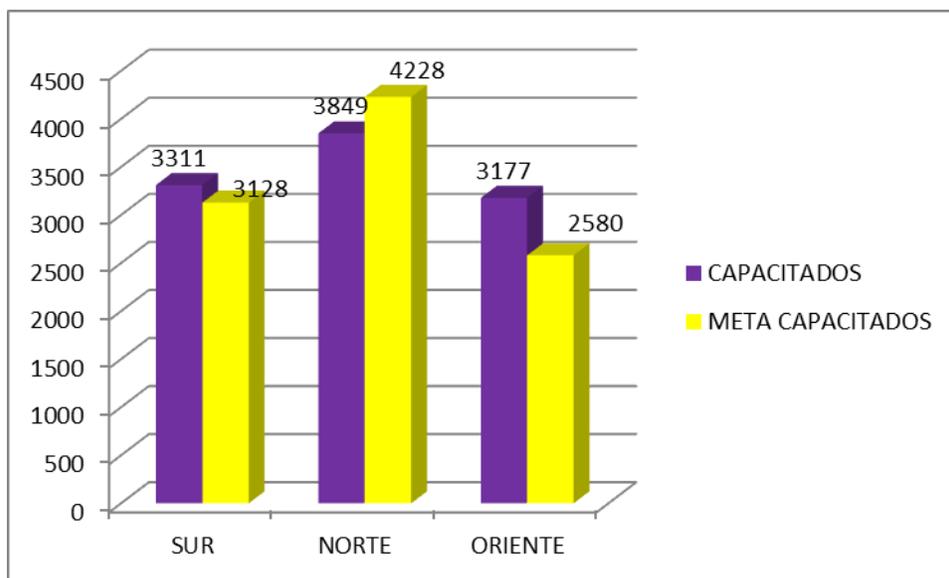
- Instructivo de servicio,
- Modelo de atención,
- Procedimiento del SIAU,
- Asignación de citas (línea amiga),
- Deberes y derechos de los usuarios,
- Humanización de los servicios,
- Horario de atención.
- Prevención de enfermedades

- canalización de usuarios a programas de pyp
- Proceso de medicamentos faltantes

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

CONSOLIDADO DE USUARIOS CAPACITADOS VIGENCIA 2013

ZONA	SUR	NORTE	ORIENTE
VIGENCIA	2013	2013	2013
CAPACITADOS	3311	3849	3177
META CAPACITADOS	3128	4228	2580
DE CUMPLIMIENTO	105%	91%	123%



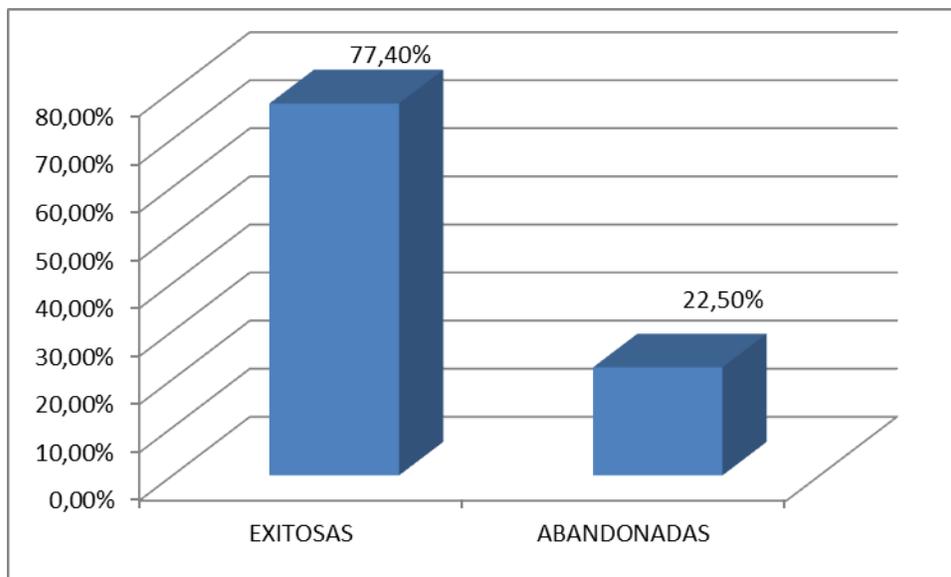
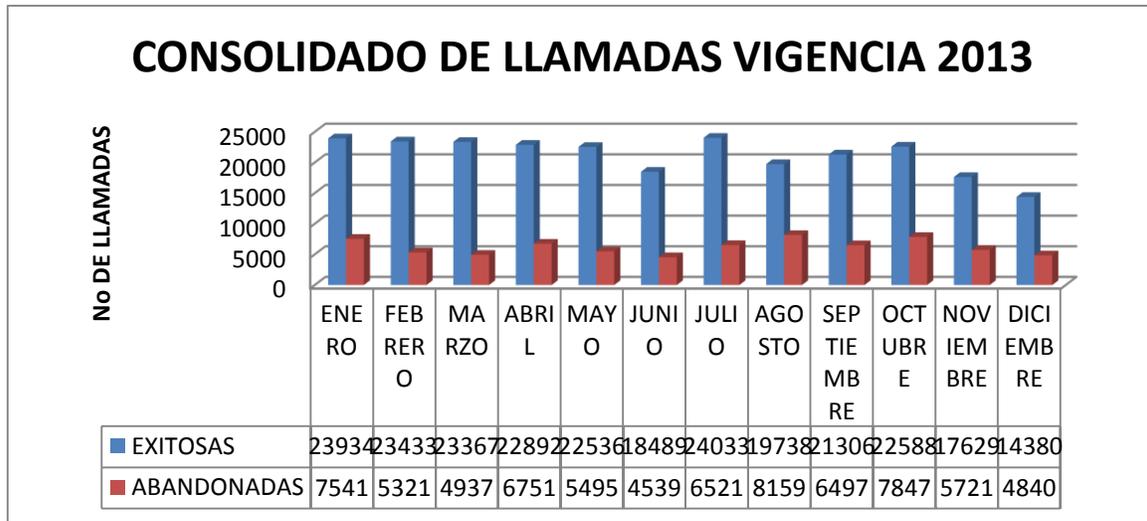
Se puede concluir que la zona norte fue la única que no cumplió en la vigencia 2013 con la meta de usuarios capacitados.

Sin embargo, a nivel general la entidad cumplió con la meta establecida en capacitaciones en un 104%.

LINEA AMIGA

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.

1. Análisis de la información



En el año 2013, se recibieron un total de 328.494 llamadas en la línea amiga de las cuales el 78% fueron exitosas y un 22% fueron abandonadas. Mejorando con respecto al año anterior donde el porcentaje de abandonadas era del 48%.

Participación social en salud – Asociación de Usuarios

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

Poca receptividad por parte de la asociación para participar de las actividades a desarrollar conjuntamente con la entidad. Se encuentra mayor participación por parte de la alianza de usuarios.

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

En atención a lo anterior se programaron 6 reuniones con la asociación de usuarios de las cuales se cumplieron 5 arrojando un índice de cumplimiento del 83%.

Para la alianza de usuarios se programaron 4 reuniones teniendo un índice de cumplimiento del 100%. Aclarando que la reunión programada para el mes de julio se cambió por la participación de la alianza a la rendición de cuentas del mes de mayo; y la reunión del mes de noviembre se realizó conjuntamente con la participación del asesor de regalías del DPN para la entrega del centro de salud de la comuna 6.

Recomendaciones

Se recomienda a los responsables de los procesos, implementar planes de mejoramiento de acuerdo a las PQR reiterativas y así disminuir el número de solicitudes que ingresan a la Entidad.

Se sugiere que los jefes de las diferentes dependencias sensibilicen y orienten a los funcionarios responsables, sobre la importancia de contestar a tiempo todas las peticiones.

Por lo anterior se recomienda establecer mecanismos para la generación de las respuestas de forma sistemática.

Se recomienda fortalecer a nivel institucional las respuestas y el seguimiento a las recomendaciones efectuadas por la comunidad.

Seguir desarrollando la articulación entre los procesos de atención al usuario y participación social, mercadeo y comunicaciones, para el desarrollo e implementación de estrategias comunicativas en los diferentes programas de la entidad.



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

Continuar con el diseño e implementación de estrategias de divulgación del proceso atención al usuario y de la figura del defensor del usuario

Continuar desarrollando las actividades necesarias para la adherencia a los procedimientos de atención al usuario y participación social, sin embargo revisar los procedimientos frente a los criterios evaluados en esta auditoría con el fin de realizar su ajuste si es el caso.

No hay retroalimentación ni planes de mejoramiento frente a los resultados que arroja las encuestas de satisfacción.

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

Capacitar al personal con actividades de asesoramiento o administrativas en atención humanizada.

Llevar un seguimiento a los tiempos de respuestas de las manifestaciones realizadas a través del buzón de sugerencias

Registrar las PQRS o felicitaciones que se realizan telefónicamente y garantizar el seguimiento y acompañamiento efectivo a la solución de estas.

Establecer una estrategia de comunicación e información que permita en el corto plazo, mejorar la participación del área rural con el fin implementar los procesos establecidos por la entidad.

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
Oficina Asesora Control interno