



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:
21/07/2014

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 Peticiones, Quejas y Reclamos correspondiente al primer semestre 2014.

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 primer semestre de 2014:

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

_ **Monitoreo de servicios:** buzón de sugerencias, gestión de PQRS Página Web, encuestas de satisfacción.

_ **Participación ciudadana:** reuniones con las agremiaciones sociales

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

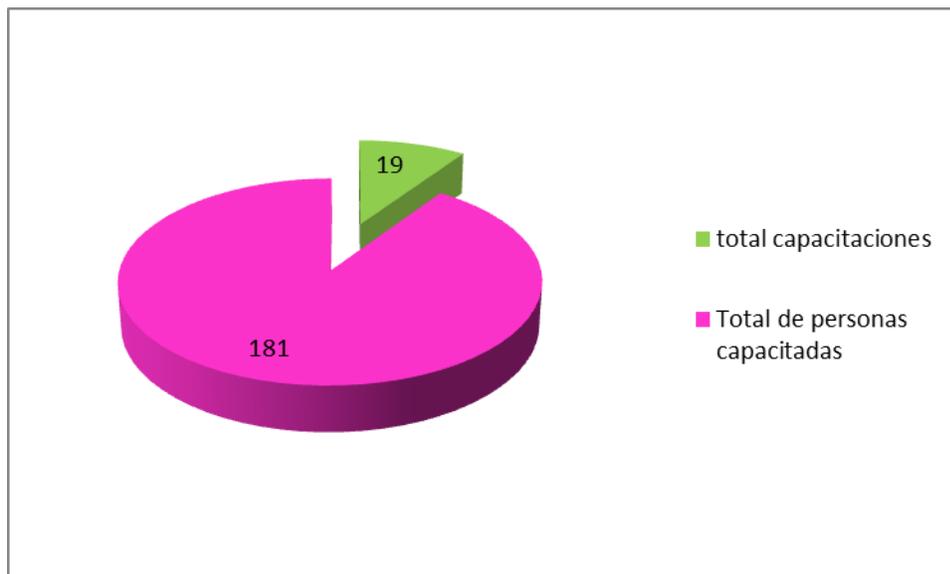
1. SUBPROCESO DE LÍNEA DE FRENTE

En el subproceso de línea de frente se han realizado 19 capacitaciones al personal de la oficina de atención al ciudadano, centro de orientación e información para el periodo de enero a junio de 2014 por parte del coordinador del área en temas como: proceso de ejecución de encuestas para medir la satisfacción global, proceso de gestión de PQRS, humanización y deberes y derechos de los usuarios.

En el periodo de enero a junio de 2014 se capacitaron 181 personas como lo muestra a continuación el siguiente consolidado:

CONSOLIDADO DE CAPACITACIONES PERSONAL ESECEO 2014						
MES	N° de capacitaciones SIAU	Total de personas capacitadas	N° de capacitaciones COI	Total de personas capacitadas	N° de capacitaciones humanización	Total de personas capacitadas
ENERO						
FEBRERO	1	6	1	5		
MARZO	1	9	1	6		
ABRIL	1	7	1	6	7	67
MAYO	1	7	1	5	1	32
JUNIO	1	10	1	5	1	16
TOTALES	5	39	5	27	9	115

El comportamiento grafico es el siguiente:

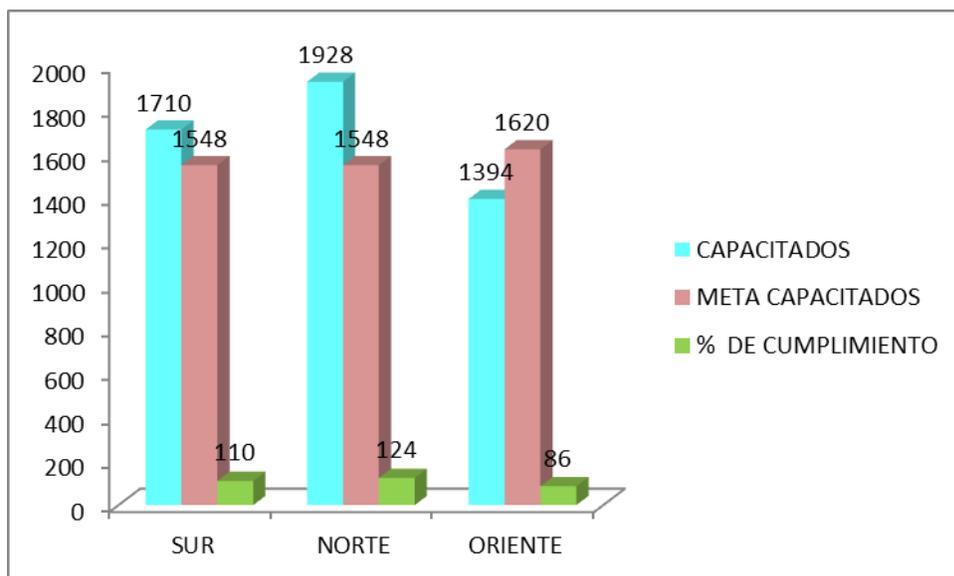


Además dentro de las actividades a desarrollar en capacitaciones se tiene contemplado un cronograma de capacitaciones para los usuarios en el primer semestre de 2014 en temas como: deberes y derechos de los usuarios explicación y clasificación del triage, rutas para acceder a los diferentes servicios, uso de herramientas de participación ciudadana, asignación e ingresos a citas médicas y odontológicas; donde cada zona tiene una meta a cumplir mensualmente.

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

CONSOLIDADO I SEMESTRE DE CAPACITACIONES A USUARIOS POR CENTRO Y ZONA															
AÑO 2014															
MES	ZONA ORIENTE			ZONA SUR				ZONA NORTE				TOTAL	META TOTAL		
	siete de agosto	meta	palmas	meta	IPC	meta	santa Isabel	meta	granjas	meta	Eduardo santos			meta	
ENERO	67		120		172		131		160		165		815		
FEBRERO	120		164		150		125		160		157		876		
MARZO	123		150		154		124		149		150		850		
ABRIL	115		80		150		144		160		159		808		
MAYO	115		80		150		140		161		180		826		
JUNIO	120		140		150		120		160		167		857		
JULIO													0		
AGOSTO													0		
SEPTIEMBRE													0		
OCTUBRE													0		
NOVIEMBRE													0		
DICIEMBRE													0		
TOTALES	660	720	734	900	926	900	784	648	950	900	978	648	5032		
TOTAL ZONA	1394				1710					1928				5032	4716

El comportamiento grafico es el siguiente:



Se puede concluir que la zona oriente fue la única que no cumplió en el primer semestre de 2014 con la meta de 1.620 usuarios para capacitar, logrando solo un 86% de la meta.

Sin embargo, a nivel general la entidad cumplió con la meta establecida en capacitaciones en un 106%.

2. SUBPROCESO DE MONITOREO DE SERVICIOS

a. Buzón de sugerencia

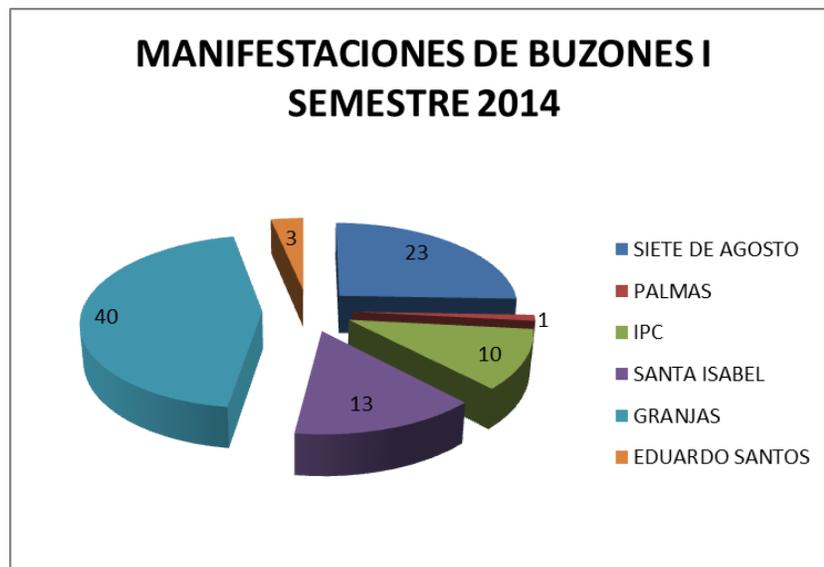
La apertura de los buzones se realiza semanalmente los días viernes en presencia de un usuario como testigo y se levanta un acta como evidencia a lo cual se hayo el incumplimiento del centro de salud del siete de agosto y de la zona rural, encontrando falta de verificación del líder del proceso al cumplimiento y adherencia al procedimiento.

Consolidado comparativo de manifestación de buzones I Semestre de 2014

CENTRO DE SALUD	Primer semestre 2014
SIETE DE AGOSTO	23
PALMAS	1
IPC	10
SANTA ISABEL	13
GRANJAS	40
EDUARDO SANTOS	3
TOTAL	90

fuelle: oficina del SIAU

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



Durante el primer semestre 2014 se observa que aumentó el uso de esta herramienta de participación de usuarios, puesto que pasó de 44 en el primer semestre 2013 a 90 en el primer semestre de 2014.

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 2014 fueron las siguientes:

- Oportunidad en la atención de urgencias
- Actitud de los profesionales
- Pendientes de medicamentos
- Felicidades por los servicios prestados en hospitalización en el centro de salud del siete de agosto y consulta externa del centro de salud de granjas.

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.

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

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 página web

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 toda queja interpuesta por el usuario en el formato era enviada a través del link por las auxiliares de atención al usuario o lo efectuaba directamente el usuario.

A las solicitudes realizadas por los usuarios 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; sin embargo durante el periodo hubo inconvenientes con el buzón virtual a razón de actualizaciones y nueva plantilla de la página web.

Se observa que a partir del mes de mayo las PQR realizadas en el formato son enviadas a la ventanilla única para su radicación.

En este canal de buzón virtual se observa lo siguiente:

- 42 PQR.

- De las 42 PQRS encontradas dieciocho (18) se respondieron dentro de los términos.

Igualmente se hace necesario aclarar que todas las quejas fueron contestadas con oportunidad de 15 días hábiles personalmente; aunque algunas respuestas se observan su trámite virtualmente fuera de los términos.

trackid	Hesk_tickets.dt	Hesk_tickets.message	Hesk_replies.dt	TERMI NOS
7R6LHHRAVA	2014-01-07 16:02:24	le tomaron exámenes de laboratorio sangre y coprológico, al reclamarlos aparece de orina, nunca se trajo la muestra	2014-01-28 10:41:38	21
RX5P25Y2WL	2014-01-07 16:25:40	malo el servicio para reclamar Rx, es el colmo venir y no encontrar la persona que los entrega	2014-01-28 10:44:16	21
7HR7Q1J3W6	2014-01-08 15:20:21	saco cita para el 08/01/2014 para sus hijos se la dieron para la 01:00 y 01:20 p.m, la dra	2014-01-28 10:43:41	20

		Viviana la llamo, para adelantarle la cita, no la atendieron,		
719BVS6VDQ	2014-01-13 08:29:40	pendiente medicamento	2014-01-28 10:45:40	21
E94MZVVXVR	2014-01-20 09:47:14	Inconformidad no citas en el c.s Eduardo Santos	2014-01-28 10:47:03	8
MD73AB72JQ	2014-01-20 09:58:43	inconformidad por la no entrega de medicamentos por el nivel	2014-01-31 17:04:09	11
6V5977374W	2014-01-20 10:18:20	pendiente medicamento	2014-01-31 17:04:48	11
UAXZUZ49ZX	2014-01-23 16:42:06	pendiente medicamento	2014-02-12 11:07:21	20
6RGPEXY21Y	2014-01-28 17:33:11	inconformidad atención medica urgencias	2014-02-06 11:19:08	9
6RGPEXY21Y	2014-01-28 17:33:11	inconformidad atención medica urgencias	2014-02-10 15:09:58	13
9BYQG4V5S6	2014-02-05 10:50:00	Solicite cita médica por teléfono para mi mama auristelia jara, vengo a la cita y no me la habían asignado, me atendió la señora Amanda	2014-02-19 08:28:47	14
1A9B1JHWRM	2014-02-06 10:28:14	Inconformidad atención brindada al señor Carlos Rojas	2014-02-19 08:28:00	13
XAB1VU5S79	2014-02-11 16:09:43	queja por procedimiento en el servicio de odontología	2014-03-05 16:27:17	22
P2D82HB9RV	2014-02-13 10:10:22	el señor facturador de urgencias Fernando es mal geniado, mala persona, tiene mala actitud, no sirve para atención al publico	2014-03-13 16:45:08	28
96XNWYNVEM	2014-02-14 11:25:55	Vine a solicitar la toma de la tensión porque estoy Embarazada y el medico dijo que la tenía alta y la señora OLIVA RIVERA me dijo que bajara a Facturación y que preguntara cuanto valía porque ella sin la autorizaciÃ³n no me la tomaba.	2014-03-13 16:44:18	27
DNDGJ5VM6W	2014-02-17 11:18:18	El día 03 de Feb de 2014 me dirigí a la farmacia para que me entregara unos medicamentos como tirillas glucómetro entre otros y nuevamente voy a preguntar por qué ni así los mandan a la casa de mi residencia y me tiene de un lado para otro y esta es la fe	2014-02-17 11:19:49	1
DNDGJ5VM6W	2014-02-17 11:18:18	El día 03 de Feb de 2014 me dirigí a la farmacia para que me entregara unos medicamentos como tirillas glucómetro entre otros y nuevamente voy a preguntar por qué ni así los mandan a la casa de mi residencia y me tiene de un lado para otro y esta es la fe	2014-02-28 15:28:06	11
A5HAYRU3G2	2014-02-18 11:28:42	queja por la demora en la lectura de exámenes servicio urgencias	2014-02-28 12:03:41	10

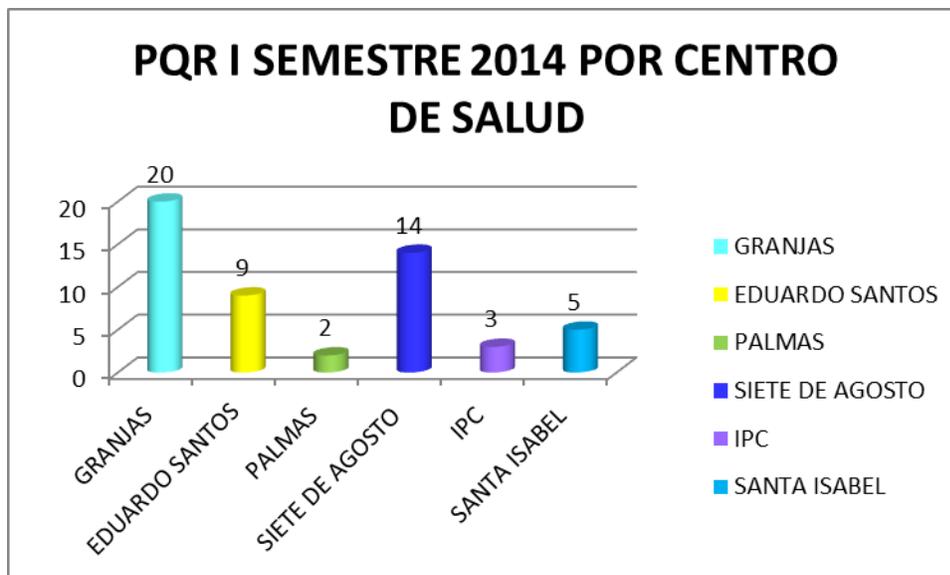
6DL92GERJW	2014-02-19 15:11:43	queja por la demora en la entrega de medicamentos	2014-03-18 09:57:45	27
S7Z3QTXA6R	2014-02-21 11:22:29	llego a la ventanilla de farmacia y la señora amparo le digo buenos días ,no responde y observo que me mira y continua en el computador, saludo de nuevo y le digo que si se demora con lo que está haciendo y dice que si y aparte de eso no respondió el sal	2014-03-18 10:00:06	25
V757ZUJ4NU	2014-02-21 16:43:41	La Dra. Guevara es una persona que no entiende a las personas yo solo solicite un certificado medico	2014-03-13 16:45:25	20
GXBT6A18M1	2014-02-25 11:43:43	la señora oliva rivera me pregunto el nombre y dijo usted es la que dice que yo soy la que le cobro los \$2000 pesos y me tomo la tensión de mala gana	2014-03-13 16:44:33	16
EBB3NZXWGU	2014-02-25 17:10:10	Queja por el error en la asignación de cita	2014-03-18 11:30:05	21
9M1Z64DQJ6	2014-02-26 16:41:26	Por favor las señoritas de las citas poner más atención con las citas porque yo tenía una cita odontológica y la hora 9 y me dijeron que ya la había perdido que porque era a las 8 por favor no me hagan perder el tiempo gracias	2014-03-13 16:44:50	15
P7QVZUBQZN	2014-02-26 17:23:22	la niña de facturación de consulta externa es una niña muy lenta para este trabajo y no contesta cuando uno le hace una pregunta si no le dice malas palabras hay si contesta dura uno como 20 minutos para que le entreguen lo que le manda el medico es una	2014-03-18 11:19:57	20
G3R9MWEU U	2014-02-26 17:32:36	La nña de facturación de consulta externa es una persona que se cree que porque está sentada en ese puesto es mejor que los demás y que por ese motivo cree que no merecemos respeto. Solo necesitaba que me atendieran, no que fuera grosera, mandando a uno	2014-03-18 11:20:23	20
5RJMMSY6E7	2014-03-10 16:12:00	La usuaria está inconforme con la prestación de servicios del centro de salud de Santa Isabel. Además de la línea amiga.	2014-03-18 10:01:12	7
1XHYZ3E13B	2014-03-13 11:17:10	Queja por la no atención adecuada del servicio de odontología lo cual complico el dolor y hospitalizaron a la paciente	2014-04-03 14:44:06	21
GM85G8NVGN	2014-03-14 11:49:44	inconformismo por la forma de atender y la conducta grosera de la facturadora de pyp (María)	2014-03-27 17:40:31	13
APH821HSYG	2014-03-14 17:29:29	Me dirigí a urgencias con un brote en todo mi cuerpo, rasquiña permanente dolor y ardor en toda mi piel, me atendieron y me dijeron que eso no era una urgencias que lo mío era	2014-03-27 17:41:14	13

		triage IV.		
LVP92MYVZM	2014-03-21 07:27:33	Dificultad para la cita telefónica. No le informa la cita muchas veces se equivocan por ej: 20-03-14 dijeron que a las 7:20 am y era a las 7:00am	2014-04-03 14:44:51	10
8BPA6VVTA1	2014-03-25 06:52:06	Buenos días quisiera saber cuál es el número de teléfono al que debo llamar para solicitar citas médicas y odontológicas, es que hace mucho que necesito de los servicios y por causa de no tener el número fijo , no he podido solicitar la cita. <	2014-03-26 11:08:32	1
8BPA6VVTA1	2014-03-25 06:52:06	Buenos días quisiera saber cuál es el número de teléfono al que debo llamar para solicitar citas médicas y odontológicas, es que hace mucho que necesito de los servicios y por causa de no tener el número fijo , no he podido solicitar la cita. <	2014-03-25 08:25:20	1
NNY3T9N3S7	2014-04-04 10:14:51	El día 1 de abril la niña Sharith Nicoll Torres rc 1076911888 tenía cita a las 1:20 pm y la doctora Bibiana Soto no la quezo atender por haber llegado 3 minutos tarde y la niña es por desplazada creo que debe ser mejor la atención. Gracias.	2014-04-22 14:58:46	18
JAGR8PBQNM	2014-04-04 15:26:51	Tenía cita odontológica a las 02:30 p.m, me atendieron a las 03:00 p.m. la auxiliar me cambio la hora de la cita, mientras me atendían la auxiliar estaba comiendo.	2014-04-22 15:01:45	18
76XVVVJZ18	2014-04-07 17:41:32	Estuve 2 horas esperando la entrega de medicamentos. Allí se nota la inexperiencia de los funcionarios	2014-05-12 17:25:11	28
A6UQBWD1SD	2014-04-08 10:16:53	El 31 de Diciembre de 2013 me tomaron unos rx de columna con lectura de carácter urgente, cada mes pregunto por el rx, me responden que no ha llegado	2014-05-12 17:33:36	34
RHZ2SXD5MJ	2014-04-08 16:58:07	el motivo es que mi mama estaba en pyp y en comfamiliar no me los entregaron por el motivo de que aun esta activada a este centro de salud.	2014-05-12 17:28:02	34
D9B42WWURA	2014-04-10 09:45:07	inconformismo por que viene a reclamar un rx y la persona encargada de entregarlos se fue para una marcha	2014-05-12 17:30:34	38
WU87MRVXT W	2014-04-10 09:53:37	inconformismo por que la señora encargada de entregar rx no se encontraba	2014-05-12 17:32:12	38
96PJGG15BE	2014-04-11 09:59:02	Inconformismo porque solo le entregan los medicamentos de hipertensión, no le entregaron el carbonato de calcio, bisacodilo, alopurinol.	2014-05-12 17:35:06	31
7GNSMY4DUB	2014-04-15 14:39:58	Llame a la linea 8726262 y me contesto la señora Elizabeth Montaño para solicitar	2014-05-12 17:34:20	27

	una cita odontológica para el puesto de salud Eduardo Santos y llegue el día 15 de Abril y me encuentro de que la cita no me la dieron para el puesto de salud Eduardo Sant	
--	---	--

Actualmente, le corresponde es el usuario realizar el trámite de desplazamiento hasta la ventanilla única y/o deja la queja con la auxiliar de la oficina de SIAU la cual es enviada desde los centros de salud hasta la ventanilla única ubicada en la zona norte en el centro de salud de granjas; quedando el usuario sin su respectivo radicado a su petición.

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 2014:



Según el grafico anterior el total de PQR para el semestre de enero a junio de 2014 fue de 53 PQR. Además se puede concluir que el centro de salud donde se recibieron más quejas fue granjas con 20 PQR y el que menos recepción fue palmas con 2 PQR.

Las quejas recepcionadas fueron motivadas por los siguientes conceptos:

- mala actitud del personal,
- los pendientes de medicamentos y
- tiempos de espera prolongados en el área de urgencias.

Se originaron las siguientes acciones de mejora como: capacitación a los usuarios en la utilización del centro de orientación e información, rondas nocturnas a través de los moderadores del SIAU para el seguimiento y descongestión a los servicios de urgencias, tramitación por parte de las auxiliares de la oficina de SIAU de las referencias vía electrónica con el fin de solicitar las respectivas autorizaciones a las EPS de comfamiliar y caprecom, esto con el fin de evitarle al usuario este trámite hasta su EPS, se gestionaron los formatos para el pendiente de

medicamentos con el fin de ubicarlos en las áreas de farmacia y las oficinas de SIAU, socializaciones de los proyectos de inversión de la institución, rutas de acceso a los servicios y centro de información y orientación con las comunidades.

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:

- Veintinueve (29) derechos de petición radicados
- Ocho (8) se contestaron dentro de los términos
- Nueve (9) se contestaron extemporáneamente
- Diez (10) no tienen respuesta y a la fecha ya es extemporánea

Remitente	Referencia	Fecha Radicación	Destinatario	Forma Recepción	FECHA DE RESPUESTA	DIAS DE TERMINOS
CARLOS ALBERTO POLANIA PENAGOS	01-TH-001327-E-2014	4-7-2014 9:38	SANDRA VIVIANA GONZALEZ CHAMORRO	Personal	RAD 1200--16/07/2014	8 DIAS
ANA RUTH CAMACHO DE ALARCON	01-TH-001237-E-2014	1-7-2014 8:59	YANETH SOFIA ORTIZ PARRA	Personal	SIN RESPUESTA	
GLITZA INGRID CALDERON USECHE	01-GER-001219-E-2014	26-6-2014 6:29	DUBER ANTONIO SANCHEZ JIMENEZ	Personal	SIN RESPUESTA	
MILLER OSORIO MONTENEGRO	01-GER-001214-E-2014	25-6-2014 14:20	DUBER ANTONIO SANCHEZ JIMENEZ	Personal	SIN RESPUESTA	
DISTRIMED	01-GER-001088-E-2014	17-6-2014 8:35	DUBER ANTONIO SANCHEZ JIMENEZ	Personal	SIN RESPUESTA	
JAIRO LIEVANO MORENO SINDICATO NACIONAL DE SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL	01-TH-001053-E-2014	16-6-2014 8:07	SANDRA VIVIANA GONZALEZ CHAMORRO	Personal	RAD 963 02/07/2014	10 DIAS
JAIRO LIEVANO MORENO SINDICATO NACIONAL DE SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL	01-TH-001050-E-2014	16-6-2014 7:57	SANDRA VIVIANA GONZALEZ CHAMORRO	Personal	RAD 963 02/07/2014	10 DIAS

INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR REGIONAL HUILA	01-GER-001004-E-2014	11-6-2014 15:41	DUBER ANTONIO SANCHEZ JIMENEZ	Correo Certificado	RAD 1212 - -16/07/2014	23 DIAS
DIWMILENY MORENO CALIFA	01-GER-000936-E-2014	9-6-2014 10:33	DUBER ANTONIO SANCHEZ JIMENEZ	Correo Certificado	SIN RESPUESTA	
ELVIA MARIA TAFUR MOGOLLON	01-SAD-000901-E-2014	9-6-2014 8:21	YANETH SOFIA ORTIZ PARRA	Personal	RAD TH 1189 15/07/2014	24 DIAS
INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR REGIONAL HUILA	01-STC-000808-E-2014	29-5-2014 11:34	CESAR ALBERTO POLANIA SILVA	Personal	RAD 826--20/06/2014	10 DIAS
MEYRAN GORETTY MUÑOZ OVIEDO	01-STC-000759-E-2014	26-5-2014 14:44	CESAR ALBERTO POLANIA SILVA	Personal	RAD 604--03/06/2014	5 DIAS
NOHORA HELENA ROJAS DE GONGORA	01-TH-000679-E-2014	21-5-2014 10:49	SANDRA VIVIANA GONZALEZ CHAMORRO	Personal	RAD 1038 - -08/07/2014	31 DIAS
JAIRO LIEVANO MORENO SINDICATO NACIONAL DE SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL	01-GER-000493-E-2014	9-5-2014 15:31	DUBER ANTONIO SANCHEZ JIMENEZ	Personal	RAD 606--04/06/2014	17 DIAS
LUIS HERNANDO CALDERON GOMEZ	01-STC-000397-E-2014	5-5-2014 14:43	CESAR ALBERTO POLANIA SILVA	Personal	RAD 989 07/07/2014	42 DIAS
MERCEDES AMOROCHO GARCIA	01-STC-000384-E-2014	5-5-2014 6:57	CESAR ALBERTO POLANIA SILVA	Personal	SIN RESPUESTA	
JUNTA ADMINISTRADORA LOCAL AIPECITO MUNICIPIO DE NEIVA	01-GER-000333-E-2014	28-4-2014 9:25	DAVID ANDRES CANGREJO TORRES	Personal	SIN RESPUESTA	
LUIS FELIPE CUBILLOS CASTILLO	01-GER-000332-E-2014	28-4-2014 9:23	DAVID ANDRES CANGREJO TORRES	Personal	SIN RESPUESTA	
ALICIA ALARCON POLANIA ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS	01-TH-000305-E-2014	24-4-2014 10:36	MARIA FERNANDA ARIAS CARVAJAL	Correo Certificado	ES RESPUESTA A UN DERECHO DE PETICION DE NOSOTROS	

JAIRO LIEVANO MORENO SINDICATO NACIONAL DE SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL	01-GER-000301-E-2014	24-4-2014 7:31	DAVID ANDRES CANGREJO TORRES	Personal	SIN RESPUESTA	
ANTONIO FERNANDO RAMIREZ ROJAS	01-GER-000258-E-2014	21-4-2014 13:37	DAVID ANDRES CANGREJO TORRES	Personal	RAD 1216 16/07/2014	58 DIAS
INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR REGIONAL HUILA	01-GER-000256-E-2014	21-4-2014 11:36	DAVID ANDRES CANGREJO TORRES	Personal	RAD 1218 16/07/2014	58 DIAS
RUTH PEREZ IPUZ	01-GER-000135-E-2014	9-4-2014 16:52	DAVID ANDRES CANGREJO TORRES	Personal	RAD-165--25/04/2014	10 DIAS
MEYRAN GORETTY MUÑOZ OVIEDO	01-GER-000122-E-2014	9-4-2014 9:54	DAVID ANDRES CANGREJO TORRES	Personal	RAD 604--03/06/2014	35 DIAS
MEYRAN GORETTY MUÑOZ OVIEDO	01-GER-000121-E-2014	9-4-2014 9:52	DAVID ANDRES CANGREJO TORRES	Personal	RAD 604--03/06/2014	35 DIAS
JOSE LEON LUTZERO PAREDES	01-GER-000114-E-2014	8-4-2014 15:54	DAVID ANDRES CANGREJO TORRES	Personal	RAD 126--21/04/2014	9 DIAS
ANGELA MARIA POLANIA TRUJILLO	01-CI-000113-E-2014	8-4-2014 15:16	LINA MARIA VASQUEZ DIAZ	Personal	RAD 155 --23/04/2014	9 DIAS
GLORIA ESPERANZA OSSO PERDOMO INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR REGIONAL HUILA	01-GER-000005-E-2014	1-4-2014 14:59	DAVID ANDRES CANGREJO TORRES	Personal	RAD 167--25/04/2014	16 DIAS
INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR REGIONAL HUILA	01-GER-000002-E-2014	1-4-2014 9:59	DAVID ANDRES CANGREJO TORRES	Personal	RAD-ESE GEO-216--21/03/2014	

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 de enero a abril fueron radicados en la secretaria de gerencia.

Durante ese periodo se revisó la matriz de control encontrándose lo siguiente:

- ✚ Veinticinco (25) Derechos de información y de Petición.
- ✚ Siete (7) se respondieron extemporáneamente.
- ✚ Dos (2) Derechos de petición no se conoce la fecha de respuesta

A continuación se relaciona lo mencionado:

Radicación	Remite	Asunto	Paso	Respuesta
01-026 10-01-2014	DAVID ANDRES CANGREJO	SOLICITUD MEDIANTE DERECHO DE PETICION NOMBRAMIENTO COMO GERENTE DE LA ESE CEO	GERENCIA HECTOR ENRIQUE PEÑUELA	03-feb-14
02-041 20-01-2014	SILVIA LORENA URBANO ARTUNDUAGA	SOLICITUD MEDIANTE DERECHO DE PETICION NOMBRAMIENTO COMO GERENTE DE LA ESE CEO	GERENCIA HECTOR ENRIQUE PEÑUELA	10-feb-14
03-046 22-01-2014	SANDRA MARCELA MUÑOZ – SS MCPAL	TRASLADO DERECHO DE PETICION DE LA SEÑORA NELLY VANEGAS MOLINA	ASESOR TECNICO CIENTI, REGENTE Y ASESOR JURIDICO GERENCIA	RTA ESECEOG 85 DE 05 FEB DE 2014 TECNICO CIENTIFICO
04-048 22-01-2014	JESUS ALBERTO ACHURY-GERENTE DISTRIMED	SOLICITUD MEDIANTE DERECHO DE PETICION LA CONTINUIDAD DEL CONTRATO DE MEDICAMENTOS	ASESOR TECNICO CIENTI, REGENTE Y ASESOR JURIDICO GERENCIA	RTA ESECEOG 128 DE 21 FEB DE 2014 TECNICO CIENTIFICO
05-059 28-01-2014	JESUS ALBERTO ACHURY-GERENTE DISTRIMED	SOLICITUD ACLARACION MEDIANTE DERECHO DE PETICION DEL CONTRATO DE MEDICAMENTOS	ASESOR TECNICO CIENTI, REGENTE Y ASESOR JURIDICO GERENCIA	RTA ESECEOG 210 DE 18 MARZO DE 2014 TECNICO CIENTIFICO
05-060 28-01-2014	JESUS ALBERTO ACHURY-GERENTE DISTRIMED	SOLICITUD INFORMACION MEDIANTE DERECHO DE PETICION DEL CONTRATO DE MEDICAMENTOS	ASESOR TECNICO CIENTI, REGENTE Y ASESOR JURIDICO GERENCIA	RTA ESECEOG 211 DE 18 MARZO DE 2014 TECNICO CIENTIFICO
06-062 29-01-2014	COMUNIDAD DEL BARRIO 7 DE AGOSTO	SOLICITUD DEL NO CIERRE DEL CENTRO DE SALUD DEL 7 DE AGOSTO MEDIANTE DERECHO DE PETICION	GERENCIA	RTA ESECEOG 185 DE 13- MARZO DE 2014 GESTOR JURIDICO GERENCIA
7 06-02-2014	SANDRA MARCELA MUÑOZ LEGUIZAMO- SSMCPAL	REMITE DERECHO DE PETICION DE LA DRA SILVIA LORENA URBANO NOMBRAMIENTO COMO GERENTE DE LA ESE CEO	GERENCIA HECTOR ENRIQUE PEÑUELA	26-feb-14
08 07-02-2014	JORGE ELIECER ORTIZ ZAMBRANO y YESID IPUZ PEDREROS – EDILES AIPECITO	SOLICITUD DERECHO DE PETICION SOBRE PROYECTO CONSTRUCCION	PLANEACION Y ASESOR JURIDICO GERENCIA	RTA ESECEOG 116 DE 2014 18 DE FEB 2014 PLANEACION
09-085 18-02-2014	BERTHA ESPERANZA ESQUIVEL SANCHEZ- ORIENTADORA TECNICO SUPERIOR	SOLICITUD EN DERECHO DE PETICION ATENCION OFTALMOLOGIA DE LA ALUMNA ANGIE PAOLA SANCHEZ	TECNICO CIENTIFICO Y ASESOR JURIDICO GERENCIA	RTA ESECEOG 126 DE 21 FEB DE 2014 TECNICO CIENTIFICO
10-089	CARLOS ALBERTO	SOLICITUD MEDIANTE	TECNICO CIENTIFICO Y	RTA ESECEOG 132

21-02-2014	POLANIA PENAGOS- ABOGADO	DERECHO PETICION DEL SEÑOR MARCO FIDEL CUENCA PERDOMO	ASESOR JURIDICO GERENCIA	DE 25 FEB DE 2014 TECNICO CIENTIFICO
11 24-02-2014	ORLANDO BELTRAN CUELLAR	SOLICITUD MEDIANTE DERECHO PETICION INFORMACION CONTENIDA EN OFICIO MENCION	ASESOR JURIDICO CONTRATACION Y ASESOR JURIDICO GERENCIA	RTA 03-MARZO-2014 ASESOR JURIDICO CONTRATACION
12-100 28-02-2014	CARLOS FERNANDO GOMEZ GARCIA- DOCENTE USCO	SOLICITUD INFORMACION MEDIANTE DERECHO DE PETICION	SUBGERENTE ASESOR JURIDICO GERENCIA	
13 13-03-2014	MONICA SALAZAR VILLEGAS-DEFENSORA 5 FLIA ICBF	SOLICITUD ATENCION MENOR SANTIAGO MARIN SABOGAL	ASESOR JURIDICO CONTRATACION Y ASESOR JURIDICO GERENCIA	RTA ESECEOG 216 DE 21 MARZO DE 2014 TECNICO CIENTIFICO
14 13-03-2014	ELIZABETH GUALI DIAZ-	SOLICITA INFORMACION DE LA DRA GLADYS DURAN	ASESOR JURIDICO GERENCIA	RTA ESECEOG 233 DE 31- MARZO DE 2014 GESTOR JURIDICO GERENCIA
15-153 18-03-2014	JAIRO LIEVANO MORENO-PRESIDENTE SINDICATO SINDESS	SOLICITUD MEDIANTE INFORMACION SOBRE LA GERENTE ENCARGADA Y DEMÁS INFORMACION	TALENTO HUMANO	9 DE ABRIL DE 2014
16-000002 01-04-2014	MONICA SALAZAR VILLEGAS-DEFENSORA 5 FLIA ICBF	SOLICITUD ATENCION MENOR SANTIAGO MARIN SABOGAL	ASESOR TECNICO CIENTIFICO Y ASESOR JURIDICO GERENCIA	21NA3014 ESE CEO G 216 TECNICO CIENTIFICO
17-000005 01-04-2014	GLORIA ESPERANZA OSSO PERDOMO- DEFENSORA 1 FLIA ICBF	SOLICITUD ATENCION MENOR ANA SOFIA ARBOLEDA BARACALDO	ASESOR TECNICO CIENTIFICO Y ASESOR JURIDICO GERENCIA	21 -ABRIL-2014 01-512-167.5-2014 TECNICO CIENTIFICO
18-000114 08-04-2014	JOSE LEON LUTZERO	SOLICITUD MEDIANTE DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	ASESOR TECNICO CIENTIFICO Y ASESOR JURIDICO GERENCIA	21-ABRIL-2014 01-STC-126-5-2014 TECNICO CIENTIFICO
19-000121 09-04-2014	MEYRAN GORETTY MUÑOZ OVIEDO	SOLICITUD MEDIANTE DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	ASESOR TECNICO CIENTIFICO Y ASESOR JURIDICO GERENCIA	01-512-1285-2014 21-ABRIL-2014 TECNICO CIENTIFICO
20-000122 09-04-2014	MEYRAN GORETTY MUÑOZ OVIEDO	SOLICITUD MEDIANTE DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	ASESOR TECNICO CIENTIFICO Y ASESOR JURIDICO GERENCIA	01-512-128-5-2014 21-ABRIL-2014 TECNICO CIENTIFICO
21-000135 09-04-2014	RUTH PEREZ IPUZ	SOLICITUD MEDIANTE DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	ASESOR TECNICO CIENTIFICO Y ASESOR JURIDICO GERENCIA	21- ABRIL-2014 01-STC-165-5-2014 TECNICO CIENTIFICO
22- 00000256 21-04-2014	MONICA SALAZAR VILLEGAS-DEFENSORA 5 FLIA ICBF	SOLICITUD ATENCION MENOR ANDREA SOFIA MARTINEZ MONTERO	ASESOR TECNICO CIENTIFICO Y ASESOR JURIDICO GERENCIA	1218 DE 2014 TECNICO CIENTIFICO DEL 16 DE JULIO DE 2014
23- 00000258 21-04-2014	ANTONIO FERNANDO RAMIREZ ROJAS	SOLICITUD HISTORIA CLINICA	ASESOR TECNICO CIENTIFICO Y ASESOR JURIDICO GERENCIA	1216 DE 2014 TECNICO CIENTIFICO DEL 16 DE JULIO DE 2014
28-04-2014	LUIS FELIPE CUBILLOS CASTILLO	TRASLADO ASISTENCIAL BASICO	ASESOR TECNICO CIENTIFICO Y ASESOR JURIDICO GERENCIA	

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:

CONSOLIDADO DE ENCUESTAS APLICADAS POR CENTROS													
AÑO 2014													
MES	siete de agosto	meta	palm as	meta	IPC	meta	sant a isabel	meta	granj as	met a	eduardo santos	met a	TOTAL
enero	360		347		425		228		425		224		2009
febrero	350		362		422		229		423		224		2010
marzo	350		360		424		227		425		224		2010
abril	407		416		471		280		472		271		2317
mayo	407		414		470		280		472		271		2314
junio	407		414		472		280		471		271		2315
TOTALES	2281	2301	2313	2322	2684	2691	1524	1473	2688	2691	1485	1485	12975
ZONA	4594				4208				4173				12975

FUENTE: Oficinas Atención al Usuario

Se observa en los datos de la tabla anterior que el centro de salud del IPC no cumplió con la meta semestral; sin embargo a nivel general la entidad cumplió en un 101%.

El siguiente consolidado nos muestra los niveles de satisfacción alcanzados en el primer semestre de 2014 por centros de salud según el informe final de satisfacción global:

CENTRO DE ATENCION	SIETE DE AGOSTO	PALMAS	IPC	SANTA ISABEL	GRANJAS	EDUARDO SANTOS
MES	ISEM	ISEM	ISEM	ISEM	ISEM	ISEM
ENE	97	96	90	94	100	100
FEB	96	97	97	96	100	98
MAR	98	98	97	98	100	99
ABR	98	98	100	99	99	99
MAY	98	98	99	99	100	99
JUN	96	98	95	100	100	98
PROMEDIO INDICE	97.1	97.5	96.3	97.6	99.8	98.8

Los índices de satisfacción por zonas registrados en el primer semestre de 2014 superaron la meta del 95% establecida por calidad para satisfacción Global.

La ZONA SUR incumplió la meta en los dos centros de salud que maneja que son el IPC y santa Isabel en el mes de enero del primer semestre, donde solo obtuvo un 90% y 94% 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:

CONSOLIDADO INDICE DE SATISFACCION GLOBAL I SEMESTRE AÑO 2014						
MES	ENE RO	FEBR ERO	MAR ZO	AB RIL	MA YO	JU NIO
Encuestas Aplicadas	2009	2010	2010	2317	2314	2315
Usuarios satisfechos	1926	1957	1976	2284	2289	2264
Usuarios insatisfechos	83	53	34	33	25	51
Índice Satisfacción Usuario	96%	97%	98%	98%	98%	98%
Índice de Insatisfacción Usuario	4%	3%	2%	2%	2%	2%

En el primer semestre de 2014 se encuestaron 12.975 usuarios de los cuales 12.696 usuarios están satisfechos y 279 insatisfechos.

Para el primer semestre de 2014 se cumplió con la meta de satisfacción global la cual fue del 97.5%, sobrepasando el nivel de la meta establecida dentro de los indicadores de calidad que está en un 95%.

SERVICIOS/MESES	EN E	FE B	MA R	AB R	MA Y	JU N
ATENCION PARTOS	100	100	100	100	100	100
LABORATORIO	100	100	100	99	100	99
HOSPITALIZACION	100	100	100	100	100	100
URGENCIAS	96	99	95	100	97	96
SERVICIOS GENERALES	98	100	97	100	100	100
ECOGRAFIAS	100	100	96	100	100	99
FARMACIA	80	84	98	94	99	97
ODONTOLOGIA	99	98	98	100	100	98
MEDICINA GENERAL	97	98	97	96	98	97
ARCHIVO	100	100	100	100	100	100
FACTURACION	98	100	98	99	99	93
RX	100	100	100	100	100	100
PYP	97	99	98	99	98	99

Comportamiento muy positivo de los servicios:

Los servicios de atención partos, hospitalización, archivo y RX lograron un cumplimiento del 100%; laboratorio, ecografía, servicios generales registran un índice superior del 99%; los servicios de pyp y odontología obtuvieron un índice por encima del 98%; los servicios de urgencias, facturación y medicina general se encuentran por encima del 97%; farmacia registra un índice del 92%, siendo este el único servicio que no alcanzó la meta del 95%.

Con relación a los servicios que no lograron la meta para el primer semestre de 2014 fueron farmacia que tuvo tres incumplimientos en los meses de enero, febrero y abril y facturación uno en el mes de junio.

Motivos de insatisfacción para el 2014:

1. Demasiado trámite para reclamar los medicamentos en Farmacia
2. Mala actitud del Personal de facturación
3. Demoras en el proceso de facturación
4. Tiempo de esperas prolongado en urgencias

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.

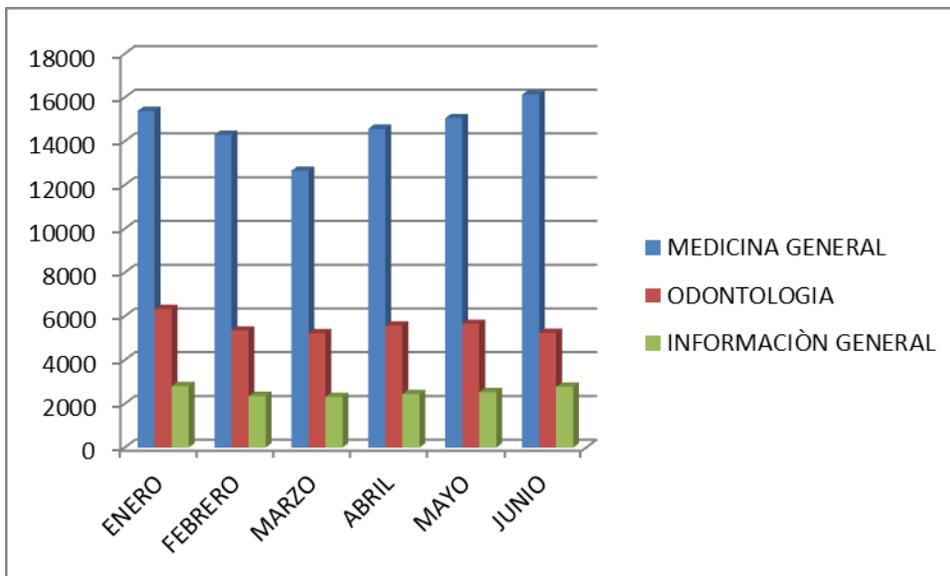
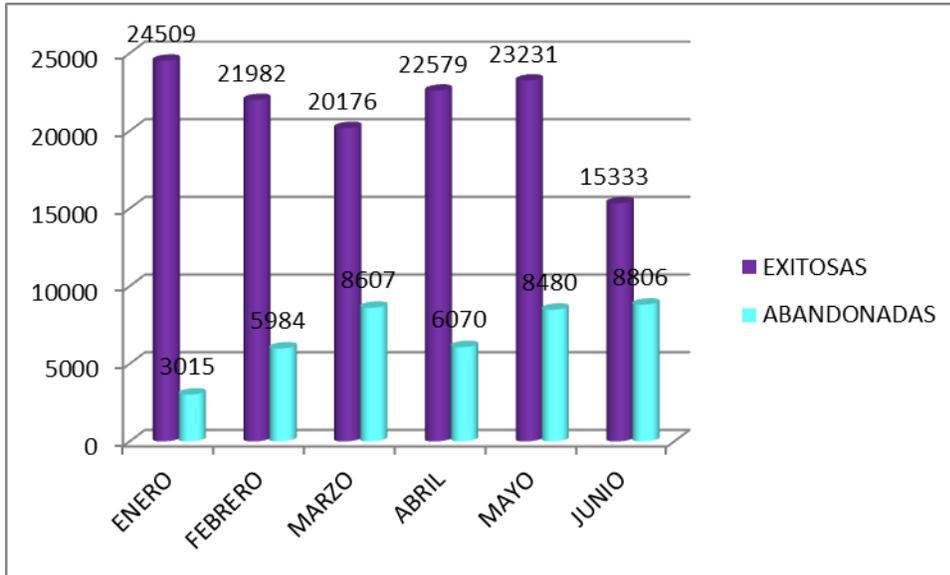
Se evidenció la falta de orientación a través de la CIO de los eventos extramurales realizados por la ESE Carmen Emilia Ospina debido que no se ha podido coordinar con el área extramural el envío de dicho cronograma.

servicios de la

A continuación se detalla en la siguiente tabla el consolidado de llamadas recibidas durante el primer semestre de 2014: el

CONSOLIDADO DE LLAMADAS RECIBIDAS DURANTE EL AÑO EN LA CENTRAL DE CITAS					
MES	EXITOSAS	ABANDONADAS	MEDICINA GENERAL	ODONTOLOGIA	INFORMACIÓN GENERAL
ENERO	24509	3015	15382	6320	2807
FEBRERO	21982	5984	14291	5343	2348
MARZO	20176	8607	12649	5216	2311
ABRIL	22579	6070	14570	5565	2444
MAYO	23231	8480	15051	5648	2532
JUNIO	15333	8806	16131	5233	2775

Se observa que en el primer semestre de 2014 entraron 168.772 llamadas al centro de orientación y información, de las cuales se respondieron 127.810 llamadas que equivalen a un 75.7% y 40.962 llamadas fueron abandonadas que equivalen a un 24.3% del total de llamadas.



Se observa en la gráfica que del total de llamadas un 52.1% son para asignación de citas en medicina general, el 19.7% son asignación de citas de odontología y un 9 % son de información al usuario.

3. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En este subproceso se cuenta con un cronograma de reuniones a efectuarse anualmente con las deferentes 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 2014 tres (3) reuniones con la asociación de usuarios, las cuales se cumplieron arrojando un índice de cumplimiento del 100%.

Para la alianza se programaron 3 reuniones en los meses de marzo, abril y junio cumpliendo en un 100%.

Se cuenta con un cronograma para reuniones con los veedores en salud el cual inicia en el segundo semestre de 2014.

Recomendaciones

Se recomienda revisar y ajustar el procedimiento de gestión de quejas en razón a los cambios efectuados por el nuevo software de gestión documental, donde se tenga en cuenta el generarle al usuario el tiquet de radicación de queja para el seguimiento de la misma; al igual que el poder registrar en el SIMAD las quejas telefónicas.

Dar cumplimiento cabal a los 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 a los derechos de petición, ya que este procedimiento no tiene un líder y se tienen varios derechos de petición con respuestas extemporáneas.

Se recomienda a los responsables de los procesos, implementar los planes de mejoramiento de acuerdo a las insatisfacciones manifestadas por los usuarios a través de la encuesta de satisfacción global.

Articular el proceso de promoción y prevención con el centro de orientación e información para brindarle a la comunidad una adecuada información.

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, sin embargo revisar los procedimientos frente a los criterios evaluados en esta auditoría con el fin de realizar su ajuste si es el caso.

Llevar un seguimiento a los tiempos de respuesta de las PQR interpuestas por los usuarios en forma presencial y telefónicamente en razón a los cambios efectuados por la entrada del funcionamiento del nuevo software SIMAD.

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.

Se recomienda establecer por parte de la alta dirección el cumplimiento a los procedimientos del SIAU con el personal que se encuentra en la zona rural.

(original firmado)

LINA MARIA VASQUEZ DIAZ
Coordinadora Control interno



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