

INFORME DEL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO- SIAU

Periodo: Julio a diciembre del 2020

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO	3
2.1. Objetivos Específicos.	3
3. SEGUIMIENTO A LOS MECANISMOS CREADOS PARA LA RECEPCION PQRDS DE LA E.SE. CARMEN EMILIA OSPINA	4
4. ANALISIS DE LA INFORMACION DE LOS PQRSD	5
4.1. ANÁLISIS DE LAS PQRS	5
4.1.1. Clasificación de la PQRS	5
4.1.2. Por Sede	6
4.1.3. Por Servicios.....	7
4.2. TOTAL, DE PQRSD POR CRITERIO DE CALIDAD Y OTROS	9
4.3. INDICADOR DE OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE LA QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS.....	10
5. DERECHOS DE PETICIONES	11
5.1. POR TIPO DE PETICIÓN	11
5.3. OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS	13
6. MANIFESTACIONES DE FELICITACIONES	13
7. ANALISIS DE SATIFACION GLOBAL.....	14
7.1. BASE DE DATOS DE ENCUESTA REALIZADAS	16
7.2. SATISFACCIÓN GLOBAL Y NIVEL DE CONFIANZA DE LOS DATOS	16
7.3. DATOS DE CUMPLIMIENTOS DE ENCUESTAS A REALIZAR POR MES	17
8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	17

1. INTRODUCCIÓN

La oficina asesora de control interno en cumplimiento a sus funciones establecidas en la Ley 87 de 1993 y con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad (...). La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...”*

La información contenida en el presente informe, corresponde a la auditoria sobre la atención oportuna de las peticiones, quejas y reclamos formuladas por los ciudadanos del segundo semestre de 2020, así mismo se evaluó el cumplimiento de la circular externa No. 001 de 2011 de fecha 20 de octubre de 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de control interno de las entidades del orden Nacional y Territorial, en la cual establece dentro del rol que ejercen las oficinas de Control Interno, debe evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, a la vez se revisó la circular 008 del 2018 expedida por la Supersalud, donde expone las condiciones de Protección Al Usuario y Participación ciudadana, con el fin de plantear observaciones que permitan mejorar la atención y comunicación con los usuarios y comunidad en general garantizando la racionalización de sus recursos y la satisfacción de los usuarios.

2. OBJETIVO

Dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 del 12 de julio de 2011, consolidando la información obtenida en la apertura de buzones que tiene el E.S.E Carmen Emilia Ospina y demás PQRS que se reciben por otros medios, a fin de conocer la percepción que tienen nuestros usuarios frente a los servicios prestados.

2.1. Objetivos Específicos.

Verificar el cumplimiento en la gestión de las quejas y reclamos efectuada por los usuarios.

Establecer el avance en el nivel de satisfacción del cliente externo.

Hacer revisión de que se estén efectuando acciones para fortalecer la participación social.

3. SEGUIMIENTO A LOS MECANISMOS CREADOS PARA LA RECEPCION PQRDS DE LA E.SE. CARMEN EMILIA OSPINA

La Oficina de Atención al Usuario de la ESE Carmen Emilia Ospina, tiene desde su hacer, un enfoque de atención alineado con el modelo de atención Institucional, centrado en el usuario y su familia, buscando responder a las necesidades y problemas que obstaculizan su acceso a la salud, facilitando mediante la orientación y aplicación del conocimiento de la normatividad Institucional y de la legislación vigente, el ejercicio de los derechos y los deberes de los usuarios para articular los recursos propios, los existentes en el sistema y activar las redes de apoyo institucionales.

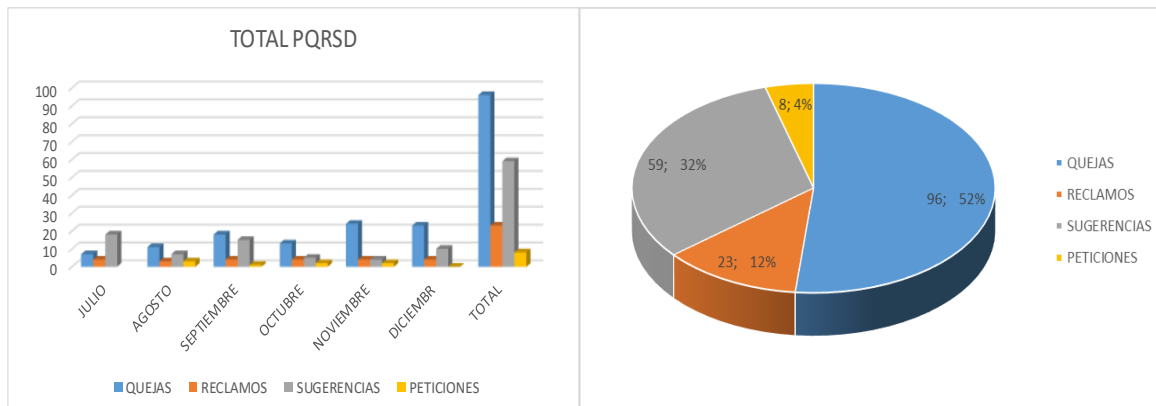
Desde este modelo de atención y en el cumplimiento de su misión y de acuerdo con las diferentes normas, que van desde la misma Constitución Política Nacional, la Ley 100 de 1993, el Decreto 1757 de 1994, el Decreto 1011 de 2006 y la Ley 1474 de 2011 en su Art. 76, la Oficina de Control Interno presenta a la Gerencia de la ESE Carmen Emilia Ospina, el Informe semestral de Peticiones, Quejas y Reclamos correspondiente al periodo de julio a diciembre de 2020.

Para la ejecución de lo anterior, la oficina de Atención al Usuario cuenta con un funcionario y dispone de canales de comunicación directa que promueven y facilitan la participación de la comunidad. Éstos son:

CANAL	MODOS
TELEFONO	8632828 - 01800943781
BUZON	Existente buzones en toda las sedes tanto en urgencias como en consulta externa y en Canaima hay en hospitalización
CORREO ELECTRONICO	siau@esecarmenemiliaospina.gov
Botón de PQRDS	En la página WEB
PRESENCIAL	En todas Sede está la oficina de atención al usuario.

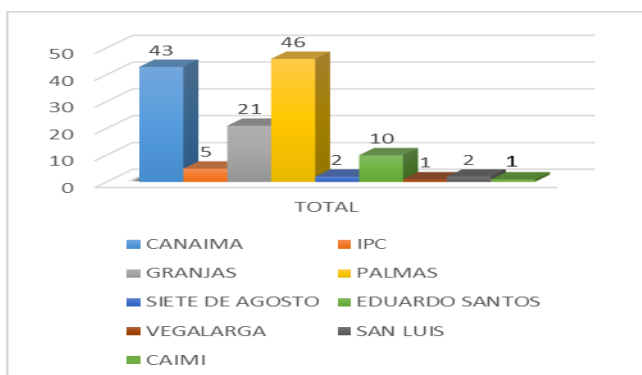
El Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias se entiende como una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo, ya que permite visualizar e informarse de lo que sucede, cuáles son las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que tienen los usuarios de los servicios misionales de la ESE Carmen Emilia Ospina, además es un medio eficaz para recopilar, analizar y medir el grado de satisfacción de los usuarios.

	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBR	TOTAL	%
QUEJAS	7	11	18	13	24	23	96	52%
RECLAMOS	4	3	4	4	4	4	23	12%
SUGERENCIAS	18	7	15	5	4	10	59	32%
PETICIONES		3	1	2	2	0	8	4%
TOTAL							186	100%



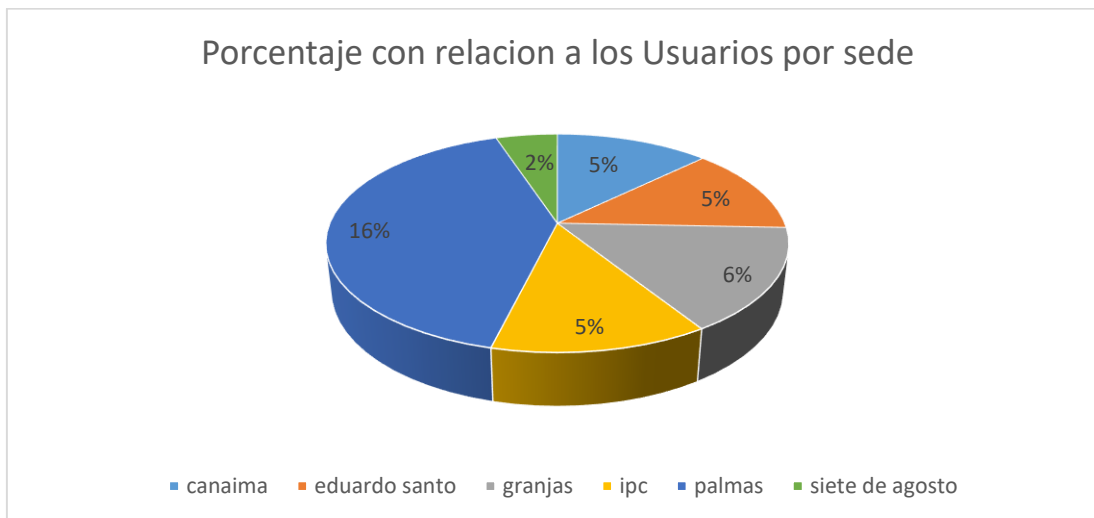
4.1.2. Por Sede

TOTAL DE PQRS POR SEDES									
	CANAIMA	IPC	GRANJAS	PALMAS	SIETE DE AGOSTO	EDUARDO SANTOS	VEGALARGA	SAN LUIS	CAIMI
JULIO	3		1	6				1	
AGOSTO	2		3	7		2	1		
SEPTIEMBRE	10	1	5	10		1			
OCTUBRE	4	1	4	8		3			
NOVIEMBRE	13	3	3	6	1	1		1	
DICIEMBRE	11		5	9	1	3			1
TOTAL	43	5	21	46	2	10	1	2	1



Observamos que la sede de palmas fue la que recibió mayores manifestaciones de PQRS con 46, seguida de Canaima con 43, seguida de granjas con 21, Eduardo

santo con 10, IPC con 5, San Luis y Siete de Agosto con 2 y Vegalarga y Caimi con 1.

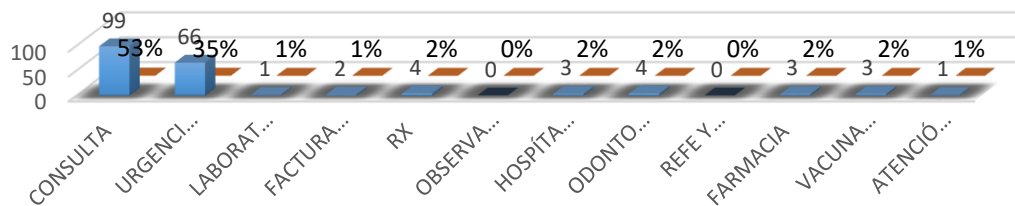


Al realizar la equivalencia con relación a los usuarios atendidos por sedes y las PQRS recibidas, la sede de palmas es la presenta mayor porcentaje de insatisfacción en la prestación de servicios con 16%, seguida de Granjas con 6%, Canaima y IPC con un 5% finalizando con siete de agosto con un 2%.

4.1.3. Por Servicios

TOTAL DE PQRS POR SERVICIOS														
MOTIVO/SEDE	CANAIMA	IPC	GRANJAS	PALMAS	SIETE DE AGOSTO	EDUARDO SANTOS	CAIMI	FORTALECILLAS	VEGALARGA	SAN LUIS	CAGUAN	WEB	TOTAL	GRAN TOTAL
CONSULTA EXTERNA	10	1	7	25	2	8			1	2		43	99	186
URGENCIAS	24	4	13	19			1					5	66	
LABORATORIO	1												1	
FACTURACION						1						1	2	
RX	4												4	
OBSERVACION													0	
HOSPITALIZACION	3												3	
ODONTOLOGIA				1		1						2	4	
REFE Y CONTRAREFERENCIA													0	
FARMACIA	1			1								1	3	
VACUNACIÓN	1		1									1	3	
ATENCIÓN AL USUARIO												1	1	

TOTAL DE PQRS POR SERVICIOS

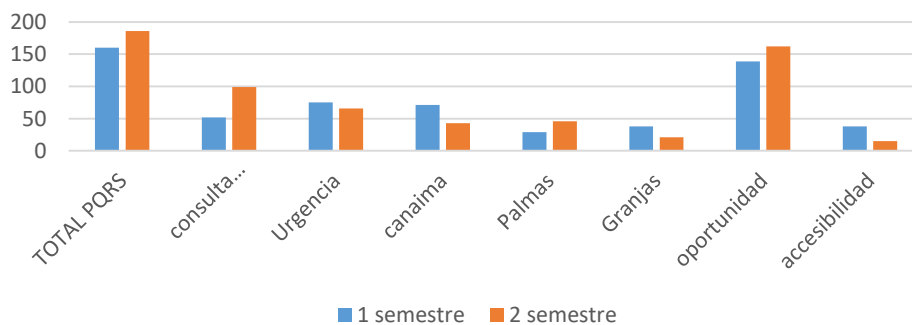


Se observamos los servicios con mayor número de manifestaciones de PQRS es **consulta externa** con 99 manifestaciones equivalente al 53%, seguido del servicio de **Urgencias** presento 66 manifestaciones es decir el 35% del total de PQRS,

4.1.4. Comparativo Primer Semestre Con Segundo Semestre 2020

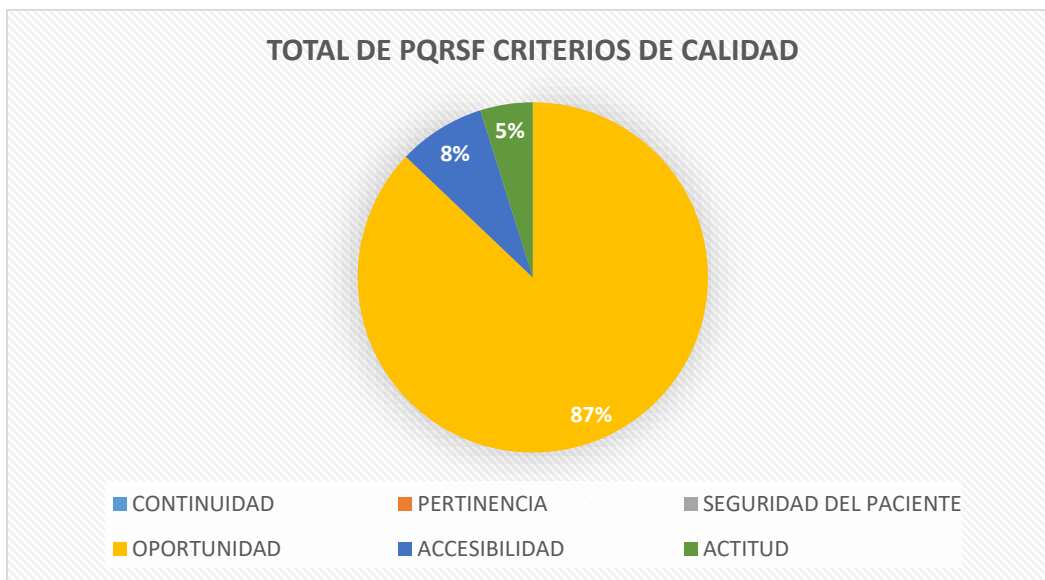
vigencia 2020		
	1 semestre	2 semestre
TOTAL PQRS	160	186
consulta externa	52	99
Urgencia	75	66
canaima	71	43
Palmas	29	46
Granjas	38	21
oportunidad	139	162
accesibilidad	38	15

COMPARATIVO VIGENCIA 2020



Podemos observar el incremento de las PQRS del primer semestre al segundo semestre del 2020, esto es razonable ya que en el primer semestre debido a la pandemia del COVID 19 varios servicios se encontraban suspendidos.

4.2. TOTAL, DE PQRS POR CRITERIO DE CALIDAD Y OTROS

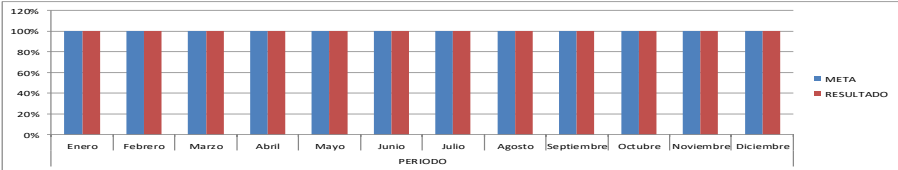


Al analizar los datos, se observa que el principio de **oportunidad** es el que más manifestaciones presenta con un 87%, seguido el de **accesibilidad** con 8%, y por ultimo actitud con un 5%.

Entre las manifestaciones están la demora en la atención:

- 14/07/2020 - 01-SIAU-003488-E-2020- ANDRES FELIPE RAMIREZ- Quien lleva varios días llamando para una cita.
- 18/08/2020 - 01-SIAU-004191-E-2020 - ALVARO MARTINEZ LAVAO - Quien solicita la tercera entrega de medicamentos.
- 24/09/2020 - 01-SIAU-004933-E-2020 - CLAUDIA GONZALEZ - Quien solicita cita con médico general y de planificación.

4.3. INDICADOR DE OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE LA QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS

FORMATO										CODIGO		GC-S1-F2	
FICHA INDICADOR DE GESTIÓN										VERSION		4	
										VIGENCIA		6/02/2019	
										PAGINA		1 DE 2	
PRESENTADO POR:										LIDER ÁREA DE SIAU			
SUBPROCESO:										Monitoreo de servicio			
PERIODO A PRESENTAR:										DICIEMBRE			
FECHA DE PRESENTACIÓN:										DICIEMBRE			
ALCANCE	NOMBRE DEL INDICADOR	DEFINICIÓN OPERACIONAL	META	FRECUENCIA	FUENTE DE INFORMACIÓN		RESPONSABLE DE CALCULAR						
Atender con oportunidad las quejas y reclamos presentados por los usuarios	Oportunidad de respuesta a quejas	Numerador: No. De quejas y reclamos atendidos oportunamente	100%	Mensual	Buzones, simad, escritos	Buzones, simad, escritos	AUXILIAR ÁREA DE LA SALUD-SIAU						
		Denominador: No. Total de quejas y reclamos recibidos											
		Unidad de medición: porcentaje											
		Factor: *100											
		Formula del indicador:											
DATOS OBTENIDOS													
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
META	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
RESULTADO	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
Dato del numerador	29	51	58	22	23	17	29	24	38	24	34	37	
Dato del denominador	29	51	58	22	23	17	29	24	38	24	34	37	
GRÁFICO DE BARRAS													
													
ANÁLISIS Y OBSERVACIONES													
En el mes de Diciembre se recibieron 23 quejas, 10 sugerencias, 4 reclamos y 0 petición, de ellas se han dado respuesta oportunamente.													
ACCIONES DE MEJORA													

Al verificar la oportunidad de las Quejas, Reclamos y Sugerencias, se observa que se contestaron extemporáneamente dos (2) PQRSD en los meses de julio y octubre, ya que dieron respuesta a los 16 días y no dentro de los 15 días como lo estipula el procedimiento SIU-S2-P2 - GESTIÓN DE QUEJAS Y/O RECLAMOS.

Al verificar el diligenciamiento del indicador observamos que para esos meses no reportaron la inoportunidad de las contestaciones, reflejando un porcentaje de cumplimiento no certero.

Julio

- Fecha de Ingreso 15/07/2020 - 01-SIAU-003570-E-2020 - MARIA ALEJANDRA ROJAS RIVERA – Fecha de contestación- 31/07/2020 - 01-SIAU-003874-S-2020 - **Días transcurrido de respuesta 16.**

Octubre

- Fecha de ingreso 13/10/2020 - 01-SIAU-005319-E-2020 - JOSE ANGEL VIEDA RESTREPO - Fecha de contestación 29/10/2020 - 01-SIAU-005299-S-2020 - **Días transcurrido de respuesta 16.**

5. DERECHOS DE PETICIONES

El área jurídica informa que recibió 177 peticiones para el segundo semestre, al realizar el análisis pertinente observamos que de las 177 peticiones que registran, 10 solicitudes no corresponden a peticiones si no a oficios informativos que no generan respuesta alguna, quedando realmente 167 peticiones las cuales el área jurídica procedió a dar respuesta y sobre ellas se realizó el análisis de la clasificación y la oportunidad de la repuesta.

5.1. POR TIPO DE PETICIÓN

Al analizar los datos enviados por el área jurídica, se observa nuevamente que no hay una clasificación clara de las peticiones, donde se procedió a dar una clasificación conforme a lo solicitado por el peticionario:

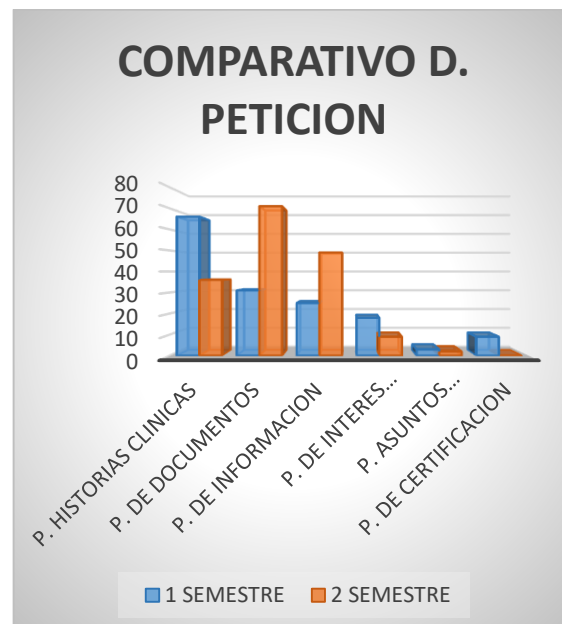
TIPO DE PETICION	TOTAL
PETICION DE HISTORIAS CLINICAS	36
PETICION DE DOCUMENTOS	71
PETICION DE INFORMACION	49
PETICION DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	9
PETICION ASUNTOS PROCESALES	2
TOTAL	167



Para el presente periodo se observa que las peticiones de documentos tuvieron mayor solicitudes con un incremento con 71 solicitudes equivalente al 43%, seguido de las peticiones de informacion con 49 solicitudes equivalente al 29%, seguido de las peticiones de historias clinicas con 36 solicitudes equivalente al 22% , seguido de las peticiones de interes general o particular con 9 equivalente al 5% y de ultimo las peticiones de asuntos procesales con 2 solicitudes equivalente al 1%.

5.2. COMPARATIVO DE DERECHOS DE PETICION

VIGENCIA 2020		
TIPO DE PETICION	1 SEMESTRE	2 SEMESTRE
P. HISTORIAS CLINICAS	66	36
P. DE DOCUMENTOS	31	71
P. DE INFORMACION	25	49
P. DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	18	9
P. ASUNTOS PROCESALES	3	2
P. DE CERTIFICACION	9	0



5.3. OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS

Se verifico la oportunidad de las respuestas de las 167 peticiones recibidas por el área jurídica en el segundo semestre del 2020, observándose que la oportunidad de respuesta esta con un 100% de cumplimiento en los términos de contestación conforme a lo establecido en la ley¹.

Con relación a las peticiones de historias clínicas como se dijo anteriormente se están dando respuesta en el término de Ley no superior a diez (10) días, pero desconociendo lo estipulado por la ESE CEO en el Sistema Único de Información de Trámites -SUIT, donde quedo con un término de respuesta de 3 días, por lo tanto, es importante que se aclare o se modifique el termino para dar contestación a las peticiones de las mismas.

6. MANIFESTACIONES DE FELICITACIONES

No hay que desconocer las manifestaciones de felicitaciones que la ESE Carmen Emilia Ospina recibió durante el segundo semestre del 2020, para un total de 208 manifestaciones, donde los usuarios agradecen el buen servicio prestado por nuestro personal de salud y administrativo.

Relación de las felicitaciones por sede y servicios:

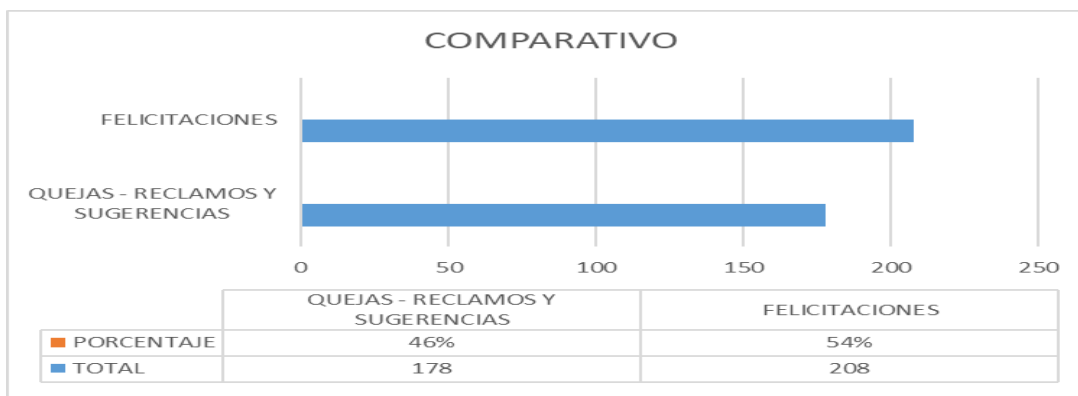
¹ **Ley 1437 del 2011-** modificado por la **Ley 1755 del 2015- Art. 14** Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Decreto 491 del 2020-. Art. 5. Ampliación de términos para atender las peticiones- Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción. (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

SERVICIO/ SEDE	CANAIMA	IPC	GRANJAS	PALMAS	SIETE DE AGOSTO	EDUARDO SANTOS
CONSULTA EXTERNA	4		1	6	4	3
URGENCIAS	2	7	8	5		
LABORATORIO						
FACTURACION						
RX	1					
OBSERVACION		2	2			
HOSPITALIZACION	155					
ODONTOLOGIA			1			2
REFE Y CONTRAREFERENCIA						
FARMACIA						
VACUNACIÓN			1	1		
ATENCIÓN AL USUARIO				3		

Como se puede observar el área de hospitalización de la sede de Canaima es la que mayores felicitaciones recibió, demostrando la buena atención e humanización del servicio.

Al realizar la comparación entre las Queja y reclamos versus felicitaciones se observa el siguiente comportamiento:



7. ANALISIS DE SATIFACION GLOBAL

La satisfacción de los usuarios es considerada un indicador de calidad de resultado y puede definirse como el grado de cumplimiento por parte del Sistema de Salud respecto de las expectativas del usuario en relación a los servicios que éste le ofrece. Dentro de la metodología aplicada para medir el grado de satisfacción se encuentra la aplicabilidad de la encuesta institucionalizada por la E.S.E. Carmen Emilia Ospina, como instrumento aplicado en diversos servicios.

A continuación, se relacionan los servicios evaluados por mes y el porcentaje de satisfacción global logrado de acuerdo al procedimiento SIU-S2-P3 “Gestión de Encuestas” y a las encuestas aplicadas a usuarios de la E.S.E. Carmen Emilia Ospina.

Sedes de la ESE Carmen Emilia Ospina

DATOS GENERALES DEL PRESTADOR

Departamento Municipio
Código de Prestador -
Nombre del Prestador
Clase de Prestador Carácter Territorial
Empresa Social del Estado Nivel Atención Prestador

DATOS DE LA SEDE

Departamento Municipio
Código de la Sede - Sede principal
Nombre de la Sede
Gerente Zona
Dirección Barrio
Centro poblado Fax
Teléfono(s) Correo Electrónico
Fecha de Apertura

Información de la base de datos de las Entidades Departamentales y Distritales de Salud, en la cual se efectúa el registro de los Prestadores de Servicios de Salud con fecha de corte: domingo 26 de julio de 2020 (5:54 p. m.)

Excel Word Texto

(10) registros encontrados.

Departamento	Municipio	Código Prestador	Nombre Prestador	Código Sede Prestador	Sede	Nombre Sede Prestador	Zona	Dirección	Teléfono
Huila	NEIVA	4100100451	ESE CARMEN EMILIA OSPINA	4100100451	01	CENTRO DE SALUD LAS GRANJAS	URBANA	CALLE 34 # 8-30	8726363
Huila	NEIVA	4100100451	ESE CARMEN EMILIA OSPINA	4100100451	02	PUESTO DE SALUD EDUARDO SANTOS ZONA NORTE	URBANA	CALLE 81 No. 5-46	8726363
Huila	NEIVA	4100100451	ESE CARMEN EMILIA OSPINA	4100100451	07	PUESTO DE SALUD FORTALECILLAS	URBANA	carrera 5 Calle 3	8726363
Huila	NEIVA	4100100451	ESE CARMEN EMILIA OSPINA	4100100451	08	CENTRO DE SALUD SAN LUIS ZONA NORTE	URBANA	San Luis	8726363 ext. 6550
Huila	NEIVA	4100100451	ESE CARMEN EMILIA OSPINA	4100100451	15	CENTRO DE SALUD SIETE DE AGOSTO ZONA ORIENTE	URBANA	CALLE 11 # 25-45	8726363 Ext. 6400
Huila	NEIVA	4100100451	ESE CARMEN EMILIA OSPINA	4100100451	16	CENTRO DE SALUD LAS PALMAS ZONA ORIENTE	URBANA	CALLE 18A ENTRE CRA 54 Y 55	8726360
Huila	NEIVA	4100100451	ESE CARMEN EMILIA OSPINA	4100100451	23	PUESTO DE SALUD VEGALARGA ZONA ORIENTE	URBANA	Vegalarga	8726363
Huila	NEIVA	4100100451	ESE CARMEN EMILIA OSPINA	4100100451	25	CENTRO DE SALUD IPC ZONA SUR	URBANA	CALLE 21C # 28-13	8726363 Ext. 6200
Huila	NEIVA	4100100451	ESE CARMEN EMILIA OSPINA	4100100451	29	PUESTO DE SALUD EL CAGUAN ZONA SUR	URBANA	El Caguan	8726363 ext. 6540
Huila	NEIVA	4100100451	ESE CARMEN EMILIA OSPINA	4100100451	33	CENTRO DE SALUD CANAJIMA	URBANA	CALLE 26 SUR No 21 B 36	8726363

1

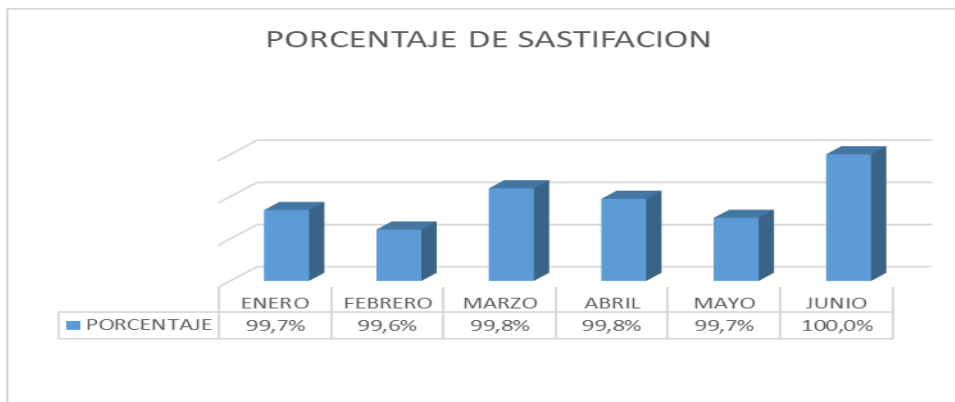
Grabar Nuevo Buscar Limpiar Ayuda

7.1. BASE DE DATOS DE ENCUESTA REALIZADAS

ENCUESTAS POR ZONAS AÑO 2020					
MES	ZONA	TOTAL	SATISFACCIÓN	TOTAL ZONAS	META
JULIO	SUR	1026	100,00%	2274	2645
	NORTE	710	100,00%		
	ORIENTE	538	98,77%		
AGOSTO	SUR	1139	99,50%	2525	2645
	NORTE	787	88,86%		
	ORIENTE	599	99,67%		
SEPTIEMBRE	SUR	1425	99,80%	3104	2645
	NORTE	891	99,87%		
	ORIENTE	787	99,91%		
OCTUBRE	SUR	1291	99,91%	2848	2645
	NORTE	879	99,91%		
	ORIENTE	678	99,28%		
NOVIEMBRE	SUR	1199	99,93%	2991	2645
	NORTE	857	100,00%		
	ORIENTE	935	98,98%		
DICIEMBRE	SUR	1389	100,00%	3038	2645
	NORTE	829	100,00%		
	ORIENTE	820	100,00%		

7.2. SATISFACCIÓN GLOBAL Y NIVEL DE CONFIANZA DE LOS DATOS

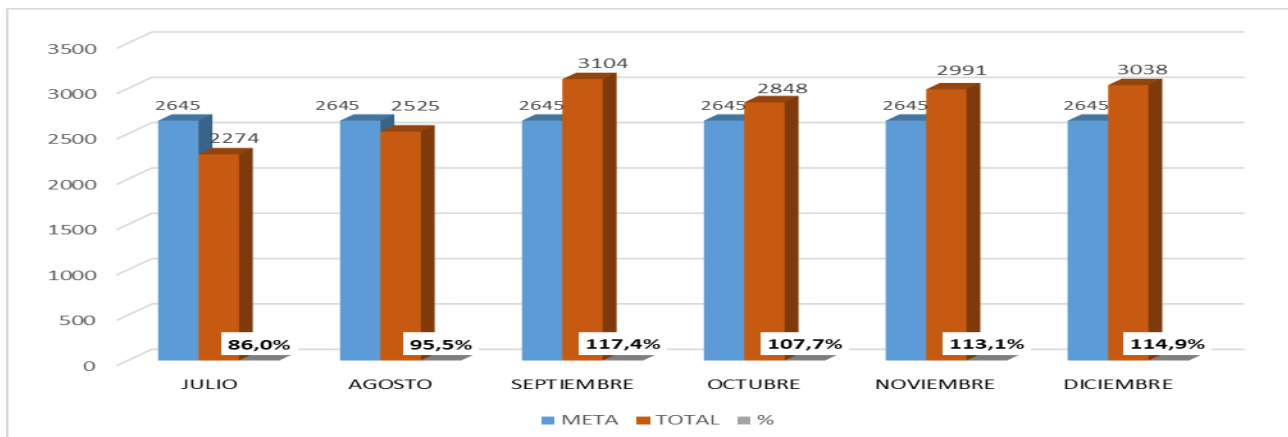
PORCENTAJE DE SATISFACION Y NIVEL DE CONFIANZA						
MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
ENCUESTAS APLICADAS	2274	2525	3104	2848	2991	3038
USUARIOS INSATIFECHO	6	9	5	6	9	0
PORCENTAJE DE SATISFACION	99,7%	99,6%	99,8%	99,8%	99,7%	100%
PORCENTAJE DE INSASTIFACION	0,3%	0,4%	0,2%	0,2%	0,3%	0,0%
NIVEL CONFIANZA DE LOS DATOS QUE MIDEN LA SATISFACION GLOBAL	86%	95%	100%	100%	100%	100%



Se evidencian que la satisfacción global se encuentra sobre un 99,8% para el segundo semestre del 2020, demostrando la buena atención en servicios que oferta la ESE CEO, en cuanto a su nivel de confianza de los datos que miden la

satisfacción global solamente para el mes de julio quedo en un 86% por debajo de lo estipulado en el procedimiento interno de la ESE CEO que es del 95% con un margen de error del 5%, esto se debe al no cumplimiento de las encuestas.

7.3. DATOS DE CUMPLIMIENTOS DE ENCUESTAS A REALIZAR POR MES



En relación al cumplimiento de las encuestas por mes, observamos que para los meses de julio y agosto no se cumplió con la totalidad de encuestas a realizar.

A demás no aplica las encuestas a todas las sedes como (Fortalecillas, san Luis, Vegalarga y Caguán), situación que en el primer semestre ya se había visualizado y a la fecha no se han tomado mejoras.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. La ESE Carmen Emilia cuenta con varios canales de ingreso de la PQRSD, como lo dispone la Circular 008 del 2018, (Teléfono, Botón de PQRSD, Buzón, email, y presencial), pero nuevamente observamos que no hay clasificación según el canal por donde ingresa la manifestación, solamente se discrimina el canal cuando ingresa por la WEB, se recomienda que se anexe a la base de datos de las PQRS la clasificación según el canal de ingreso, de esta forma podemos demostrar el cumplimiento de la circula en mención.
2. Con relación a las PQRS se observó en termino general la oportunidad de respuesta, con en excepción de 2 Quejas que se contestaron extemporáneamente, de igual bservamos que se encuentra funcionando los

buzones de PQRS en las sedes de (Eduardo Santos, Fortalecillas, San Luis, Vegalarga y Caguan).

Se recomienda fortalecer las estrategias encaminadas para el trámite oportuno y de calidad a las PQR, Teniendo en cuenta que se presentó contestaciones extemporáneamente

3. Con relación a las peticiones que gestiona el área Jurídica, en general se observa la oportunidad en las respuestas, encontrando falencias en su clasificación o asunto, al ingreso de solicitudes que no son peticiones y que nos afectaría el reporte en la plataforma de SIA CONTRALORIA, se recomienda sé que determine una clasificación de las mismas que facilita el control, para lo cual se puede actualizar el procedimiento y estandarizar el formato.
4. Con relación a la oportunidad de entrega de las historias clínicas, donde en el SUIT está sobre 3 días, pero a la fecha no se cumple con ese término, se recomienda que analicé la posibilidad de adherirnos al termino o realizar las modificaciones pertinentes.
5. Al revisar la satisfacción del usuario, se observó que se encuentra por encima al 95%, concluyendo que los servicios prestados por la ESE CEO son oportunos, y con calidad.

Se recomienda que se realice las encuestas de satisfacción al usuario en toda la sede de la ESE CEO, como lo dispone la norma y el procedimiento interno – “SIU-S2-P3 “Gestión de Encuestas”.

6. Se recomienda que el líder encargados del área de SIAU realice los seguimientos pertinentes (autocontrol) a las actividades propias de esta área y se tomen las medidas para el cumplimiento.

OLGA MILENA MARTINEZ LAGUNA
Auditora Externa Líder de Control Interno
Consultorías Integrales SAS

original firmado.