



CONSULTORIAS INTEGRALES S.A.S

INFORME DEL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO- SIAU

Periodo: Enero a Junio del 2021

NEIVA



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	10
5.1. POR TIPO DE PETICIÓN ¡Error! Marcador no definido.	
5.3. OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS	11
6. MANIFESTACIONES DE FELICITACIONES	13
7. ANALISIS DE SATIFACION GLOBAL	13
7.1. BASE DE DATOS DE ENCUESTA REALIZADAS	14
7.2. SATISFACCIÓN GLOBAL Y NIVEL DE CONFIANZA DE LOS DATOS	15
7.3. DATOS DE CUMPLIMIENTOS DE ENCUESTAS A REALIZAR POR MES ¡Error! Marcador no definido.	
8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	16

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 primer semestre de 2021, 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 enero a junio de 2021.

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	MODO
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.

Para el primer semestre de la vigencia 2021, se recibió en total 502 manifestaciones comprendidas entre peticiones, quejas reclamos, sugerencias y felicitaciones, las cuales se recibieron mediante los canales correo electrónico (17) y Buzón (502).

4. ANALISIS DE LA INFORMACION DE LOS PQRS

Para el siguiente análisis se toma la información suministrada por el área de Sistema de Información y atención al ciudadano (SIAU), el área jurídica y el área de TIC, donde se pudo establecer que dentro el periodo objeto de la evaluación (enero a junio del 2021), presento el siguiente comportamiento en cuanto a los PQRS.

4.1. ANÁLISIS DE LAS PQRS

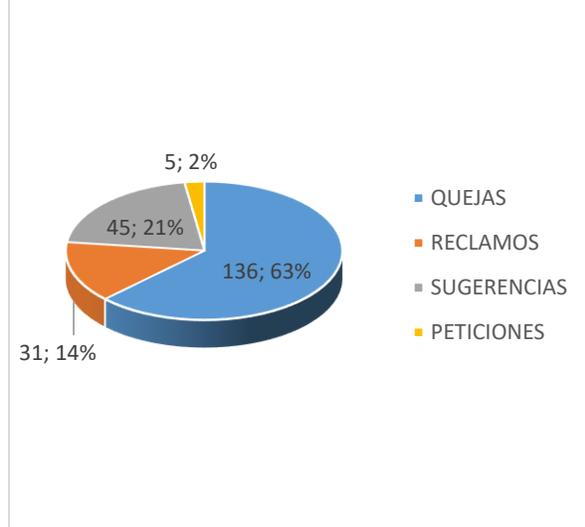
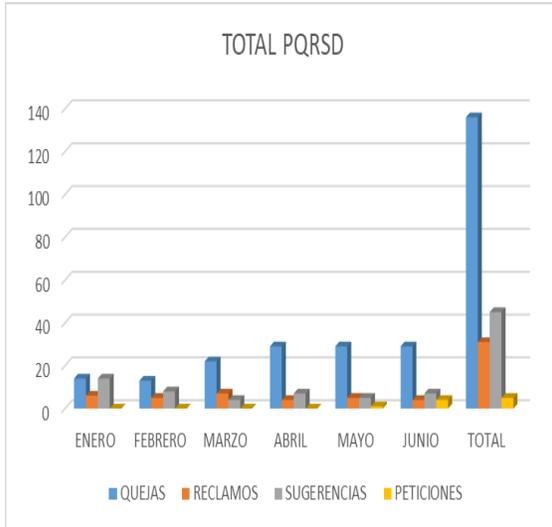
Para realizar el análisis de las PQRS se tiene en cuenta la base de datos que entrega el área de SIAU según formato SIU-S2-F1- Consolidado de PQR, donde se procede a realizar los siguientes análisis:

4.1.1. Clasificación de la PQRS

Para el primer semestre del 2021, según la información y clasificación entregada por el área de SIAU se recibieron 217 manifestaciones, las cuales 136 corresponde a quejas que equivale a un 63%; 45 corresponde a sugerencias que equivale a un 21%; 31 corresponde a reclamos que equivale a un 14% y 5 corresponde a peticiones que equivale a un 2%.

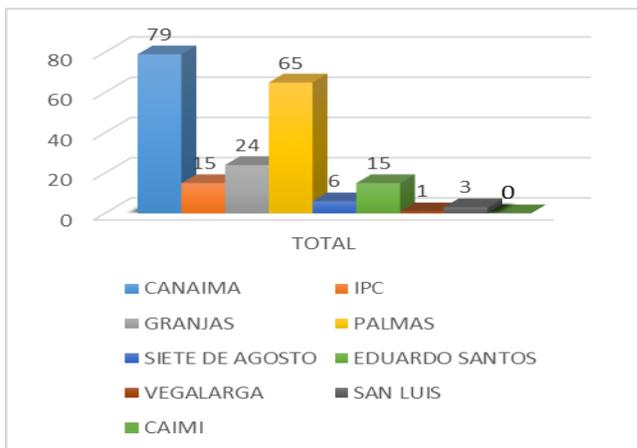
Al realizar la equivalencia con el total de usuarios atendidos en el primer semestre que fueron 268.052 personas, observamos que las PQRS equivale a un 8% del total de las personas atendidas, danos a entender el grado alto de satisfacción que hay en la prestación del servicio de salud.

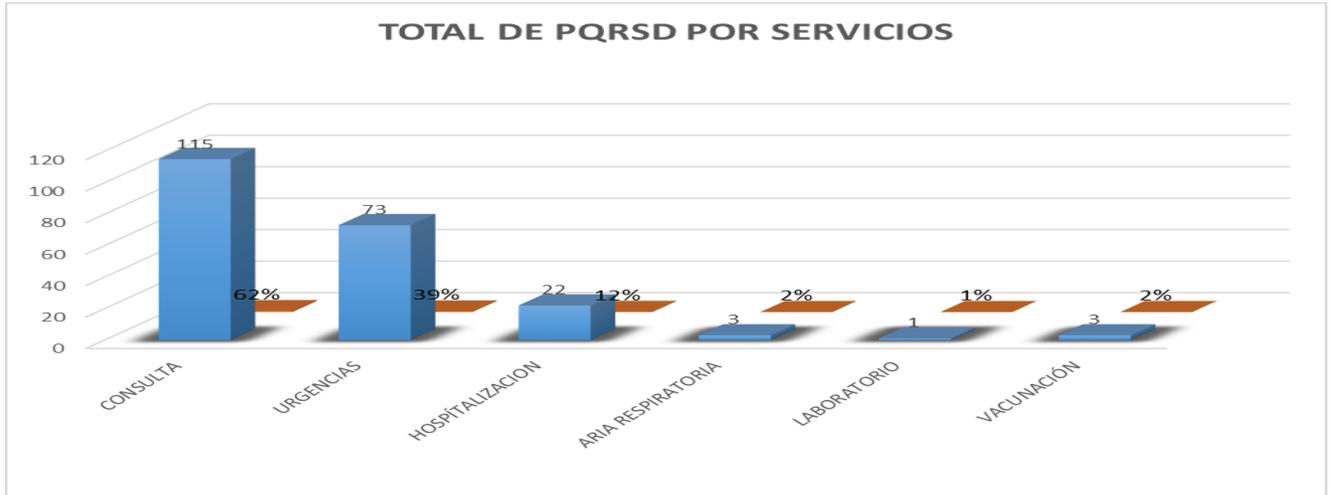
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
QUEJAS	14	13	22	29	29	29	136	63%
RECLAMOS	6	5	7	4	5	4	31	14%
SUGERENCIAS	14	8	4	7	5	7	45	21%
PETICIONES	0	0	0	0	1	4	5	2%
TOTAL							217	100%



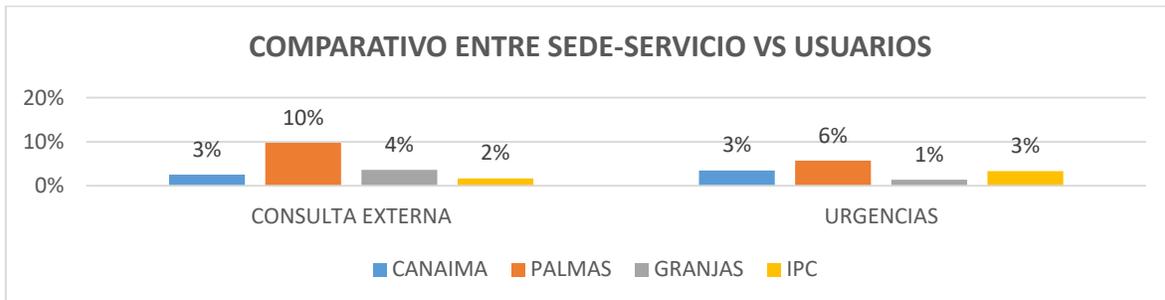
4.1.2. Por Sede

TOTAL DE PQRS POR SEDES									
	CANAIMA	IPC	GRANJAS	PALMAS	SIETE DE AGOSTO	EDUARDO SANTOS	VEGALARGA	SAN LUIS	CAIMI
ENERO	2	3	1	13	2	2	1	1	0
FEBRERO	11	3	1	7	2	1	0	1	0
MARZO	17	0	7	6	1	2	0	0	0
ABRIL	20	2	3	12	1	2	0	0	0
MAYO	15	3	5	13	0	4	0	0	0
JUNIO	14	4	7	14	0	4	0	1	0
TOTAL	79	15	24	65	6	15	1	3	0





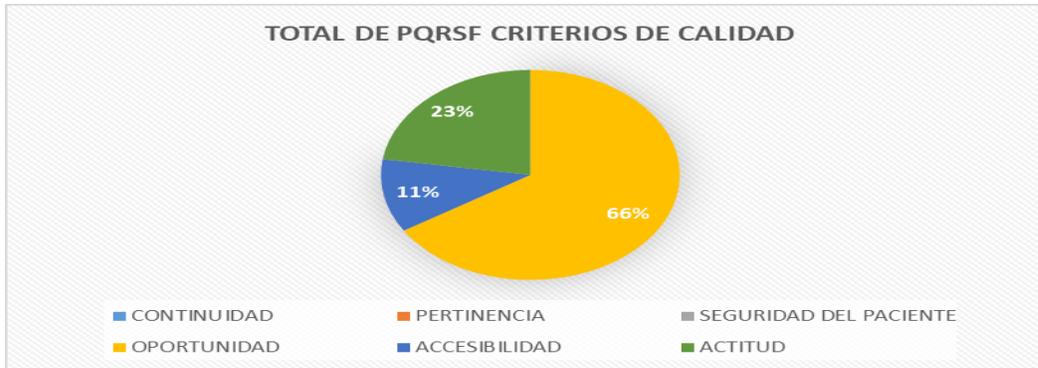
Se observamos los servicios con mayor número de manifestaciones de PQR es **consulta externa** con 115 manifestaciones equivalente al 62%, seguido del servicio de **Urgencias** que presento 73 manifestaciones es decir el 39% del total de PQRSD, seguida de hospitalización con 22 manifestaciones equivalente a 12%, finalizando con área respiratoria, vacunación y laboratorio.



USUARIOS ATENDIDOS 1 SEMESTRE	SEDES/SERVICIOS	PQR CONSULTA EXTERNA	PQR URGENCIAS
86691	CANAIMA	22	30
42194	PALMAS	41	24
44340	GRANJAS	16	6
30086	IPC	5	10

La Sede de palmas en comparación con las sedes de Canaima, Granja y IPC versus usuarios atendidos 1 semestre, es la que mayor porcentaje de manifestaciones de PQR presenta en los servicios de Consulta Externa y urgencias.

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 66%, seguido de actitud con un 23% y por último de accesibilidad con 11%.

Al verificar la clasificación de los criterios de calidad, se observa que no hay coherencia entre la manifestación de PQRS con la clasificación de calidad, vemos que 40 manifestaciones entre (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias) la están clasificando como felicitaciones, cuando muchas de ellas corresponden a otro criterio de calidad, esto generando datos errados para el análisis cierto en la prestación del servicio.

RADICADO	USUARIO	MOTIVO DE LAS MANIFESTACIONES DE LOS PQRS Y FELICITACIONES	PQRS Y FELICITACIONES	EPS	TIPO DE CORRESPONDENCIA	SEDE	SERVICIO	FECHA DE RESPUESTA	RADICADO DE RESPUESTA	RESPUESTA	CLASIFICACIÓN	DÍAS TRANSCURRIDOS DE
SIAU-002925-E-2021	MILENA VARGAS DE LISICANO	Quien se queja porque en el centro de salud de IPC	Quejas	No registra	Buzón	IPC	urgencias	2021/05/12	01-SIAU-002939-S-2021	Cordial saludo:	Felicitaciones	8
SIAU-002949-E-2021	JOAN SEBASTIAN BARRIOS LOZADA	Quien reclama que la atención para	Reclamos	Comfamilia r del Hulla	Buzón	Palmas	Consulta Externa	2021/05/11	01-SIAU-002914-S-2021	Cordial saludo:	Felicitaciones	7
SIAU-002950-E-2021	JOAN SEBASTIAN BARRIOS LOZADA	Quien reclama porque ha perdido el inyección	Reclamos	Comfamilia r del Hulla	Buzón	Palmas	Consulta Externa	2021/05/11	01-SIAU-002915-S-2021	Cordial saludo:	Felicitaciones	7
SIAU-002951-E-2021	JOAN SEBASTIAN BARRIOS LOZADA	Quien reclama porque no hay atención con familia	Reclamos	Comfamilia r del Hulla	Buzón	Palmas	Consulta Externa	2021/05/11	01-SIAU-002913-S-2021	Cordial saludo:	Felicitaciones	7
SIAU-002952-E-2021	CESAR AUGUSTO SOTO	Quien se queja porque entro a las instalaciones	Quejas	No registra	Buzón	Palmas	urgencias	2021/05/11	01-SIAU-002912-S-2021	Cordial saludo:	Felicitaciones	7
SIAU-002953-E-2021	CLARA INES PERDOMO TAPIA	Quien se queja porque ingresó a urgencias a	Quejas	sanitas	Buzón	Palmas	urgencias	2021/05/11	01-SIAU-002911-S-2021	Cordial saludo:	Felicitaciones	7
SIAU-002954-E-2021	LUIS ELIAS MOLINA ORTIZ	Quien se queja porque ingreso al baño de	Quejas	No registra	Buzón	IPC	Consulta Externa	2021/05/12	01-SIAU-002938-S-2021	Cordial saludo:	Felicitaciones	8
SIAU-003085-E-2021	DANIELA MOLINA AVILA	Quien se queja por la CALL CENTER	Quejas	Comfamilia r del Hulla	Buzón	Canaima	Consulta Externa	2021/05/25	01-SIAU-003121-S-2021	Cordial saludo:	Felicitaciones	14
SIAU-003088-E-2021	CARMELA MORALES DE CRUZ	Quien se queja por la mala atención del DOC	Quejas	Comfamilia r del Hulla	Buzón	Canaima	Consulta Externa	2021/05/20	01-SIAU-003078-S-2021	Cordial saludo:	Felicitaciones	9
SIAU-003089-E-2021	ANA LUCIA CHARRY	Quien se queja porque le hizo pagar un copago	Quejas	Comfamilia r del Hulla	Buzón	Canaima	Hospitalización	2021/05/18	01-SIAU-003020-S-2021	Cordial saludo:	Felicitaciones	7
SIAU-003090-E-2021	NAHOMY PERDOMO GARCIA	Quien se queja porque no le han hecho examen a	Quejas	sanitas	Buzón	Canaima	Hospitalización	2021/05/18	01-SIAU-003021-S-2021	Cordial saludo:	Felicitaciones	7
SIAU-003091-E-2021	JHONATAN TRULLIO MEDINA	Quien se queja porque debe de haber una mejor	Quejas	No registra	Buzón	Canaima	Hospitalización	2021/05/20	01-SIAU-003076-S-2021	Cordial saludo:	Felicitaciones	9
SIAU-003092-E-2021	LIDA LISETH BARRERO CHAVEZ	Quien se queja por la negligencia del auxiliar	Quejas	No registra	Buzón	Canaima	urgencias	2021/05/20	01-SIAU-003077-S-2021	Cordial saludo:	Felicitaciones	9
SIAU-003094-E-2021	ISSA KATHERINE PATINO GARCIA	Quien se queja por la mala atención del DOC	Quejas	Comfamilia r del Hulla	Buzón	Canaima	Consulta Externa	2021/05/20	01-SIAU-003079-S-2021	Cordial saludo:	Felicitaciones	9
SIAU-003095-E-2021	EMMA VICTORIA MICHELLI VEGA	Quien sugiere estar mes pendientes del cambio de	Sugerencias	Comfamilia r del Hulla	Buzón	Canaima	Hospitalización	2021/05/20	01-SIAU-003075-S-2021	Cordial saludo:	Felicitaciones	9
SIAU-003099-E-2021	LINA MARIA QUESADA DIAZ	Quien reclama que se queja por el	Reclamos	No registra	Buzón	Canaima	Consulta Externa	2021/05/25	01-SIAU-003117-S-2021	Cordial saludo:	Felicitaciones	14
SIAU-003212-E-2021	LUZ ADRIANA DIAZ DIAZ	Quien se queja por la mala atención de la	Quejas	No registra	Correo electrónico	Canaima	Consulta Externa	2021/05/26	01-SIAU-003145-S-2021	Cordial saludo:	Felicitaciones	8
SIAU-003227-E-2021	MARIA ALEJANDRA LOZADA MARIN	Quien se queja por la mala atención del DOC	Quejas	AC	Buzón	Eduardo Santos	Consulta Externa	2021/05/26	01-SIAU-003142-S-2021	Cordial saludo:	Felicitaciones	8
SIAU-003143-E-2021	MARIA ALEJANDRA LOZADA MARIN	Quien se queja porque el DOC CARINA SUE LINI	Quejas	AC	Buzón	Eduardo Santos	Consulta Externa	2021/05/26	01-SIAU-003143-S-2021	Cordial saludo:	Felicitaciones	8
SIAU-003231-E-2021	HENRY LEON OLAYA	Quien se queja por el DOC SERGIO DEL ARA	Quejas	Comfamilia r del Hulla	Buzón	Palmas	urgencias	2021/05/20	01-SIAU-003080-S-2021	Cordial saludo:	Felicitaciones	2
SIAU-003233-E-2021	MARIA BEISI MORENO	Quien se queja por llegar a urgencias	Quejas	Medimas	Buzón	IPC	urgencias	2021/05/21	01-SIAU-003098-S-2021	Cordial saludo:	Felicitaciones	3
SIAU-003237-E-2021	CLAUDIA YANETH BUIS BUIS	Quien se queja porque tenía mucho dolor	Quejas	Comfamilia r del Hulla	Buzón	Palmas	urgencias	2021/05/20	01-SIAU-003081-S-2021	Cordial saludo:	Felicitaciones	2
SIAU-003239-E-2021	INSRID KATHERINE HERNANDEZ LOZANO	Quien se queja por el DOC SEBASTIAN	Quejas	Comfamilia r del Hulla	Buzón	Palmas	Consulta Externa	2021/05/26	01-SIAU-003146-S-2021	Cordial saludo:	Felicitaciones	8
SIAU-003240-E-2021	LEONOR RODRIGUEZ	Quien reclama porque aun no han salido los	Reclamos	Comfamilia r del Hulla	Buzón	Canaima	Consulta Externa	2021/05/26	01-SIAU-003141-S-2021	Cordial saludo:	Felicitaciones	8
SIAU-003242-E-2021	NORA LILIA MARRERES	Quien sugiere que tal vez por la buxá requeri la	Sugerencias	No registra	Buzón	Grañas	Consulta Externa	2021/05/20	01-SIAU-003074-S-2021	Cordial saludo:	Felicitaciones	2

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

FORMATO		CODIGO	60-81-F2									
FICHA INDICADOR DE GESTIÓN		VERSION	4									
		VIENEIA	4/02/2019									
		PAGINA	1 DE 2									
PRESENTADO POR:	LIDER ÁREA DE SIAU											
SUBPROCESO:	Monitoreo de servicio											
PERIODO A PRESENTAR:	MAYO											
FECHA DE PRESENTACIÓN:	MAYO											
ALCANCE	NOMBRE DEL INDICADOR	DEFINICIÓN OPERACIONAL	META	FRECUENCIA	FUENTE DE INFORMACIÓN		RESPONSABLE DE CALCULAR					
					Fuente del numerador	Fuente del denominador						
Atender con oportunidad las quejas y reclamos presentados por los usuarios	Oportunidad de respuesta a quejas	Numerador: No. De quejas y reclamos atendidos oportunamente Denominador: No. Total de quejas y reclamos recibidos Unidad de medición: porcentaje Factor: *100 Formula del indicador:	100%	Mensual	Buzones, simad, escritos	Buzones, simad, escritos	AUXILIAR ÁREA DE LA SALUD-SIAU					
DATOS OBTENIDOS												
	PERIODO											
	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	34	26	33	40	40	40	44					
Dato del denominador	34	26	33	40	40	44						
GRÁFICO DE BARRAS												
ANÁLISIS Y OBSERVACIONES												
En el mes de Abril se recibieron 28 quejas, 7 sugerencias, 4 reclamos y 1 petición, para un total de 40 manifestaciones, de ellas se han dado respuesta oportunamente.												
ACCIONES DE MEJORA												

Al verificar la oportunidad de las 217 manifestaciones entre Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias contestadas por el área de SIAU, se observa la oportunidad de las respuestas.

5. DERECHOS DE PETICIONES DEL AREA JURIDICA

Según la información entregada por el área jurídica, se recibieron 226 peticiones en el primer semestre, clasificadas así:

TIPO DE PETICION	TOTAL
SOLICITUD DE DOCUMENTOS- HISTORIAS CLINICAS	12
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	116
SOLICITUD DE DOCUMENTO GENERAL	2
SOLICITUD DE INFORMACION	95
CHARLA SOCIALIZACION	1
TOTAL	226



Para el presente periodo se observa que las peticiones de documentos (historias clinica, solicitud de documetos, solicitud de documetos general) fueron las de mayo ocurrencia con 130 peticiones, equivalentes al 57%, seguido de las peticiones de informacion con 95 solicitudes equivalente al 42%, y de ultimo las peticiones de charlas de socializacio con 1 solicitudes equivalente al 1%.

5.1. OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS

Se verifico la oportunidad de las respuestas de las 223 peticiones recibidas por el área jurídica en el primer semestre del 2021, observándose lo siguiente:

No hay una clara clasificación de los derechos de petición dando a confusión en los términos para la contestación de la misma, si verificamos la clasificación establecida en la ley¹, observamos que la peticiones a documentos y de información deberán

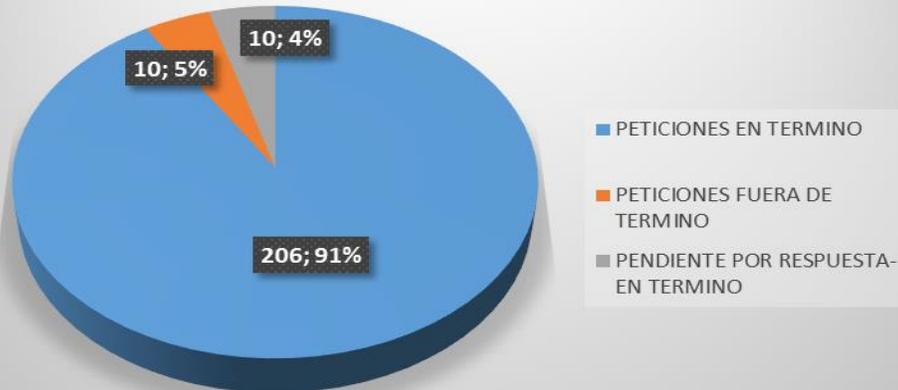
¹ **Ley 1437 del 2011-** modificado por la **Ley 1755 del 2015- Art. 14** Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida 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.

resolverse dentro de los 10 días siguiente a su recepción, con la ampliación de términos según el decreto 491/2020 estas peticiones quedaron para ser resueltas dentro de los 20 días siguiente a su recepción. Siendo así se estaría hablando que las siguientes peticiones se contestaron extemporáneamente:

INFORME DE PETICIONES PRIMER SEMESTRE AÑO 2021									
INFORME DE PETICIONES DEL MES DE ENERO DEL 2021									
ITEM	FECHA DE RECIBIDO	RADICADO ENTRADA	ASUNTO	AREA ENCARGADA DE APOYO	ESTADO DE SOLICITUD	RADICADO DE RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	TERMINO PARA RESPUESTA	TIEMPO TOMADO PARA DAR RESPUESTA
13	18/02/2021	01-GER-001047-E-2021	SOLICITUD DE INFORMACION	DEFENSA JUDICIAL	TERMINADO	01-GER-001333-S-2021	19/03/2021	15 DIAS	21 DIAS, SEGÚN DECRETO PRESIDENCIAL
6	5/03/2021	01-GER-001441-E-2021	SOLICITUD DE INFORMACION	ASESOR GERENCIA	TERMINADO	01-GER-002529-S-2021	23/04/2021	15 DIAS	32 DIAS, SEGÚN DECRETO PRESIDENCIAL
1	5/04/2021	01-GER-002071-E-2021	SOLICITUD DE INFORMACION	AREA DEFENSA JUDICIAL	TERMINADO	01-GER-002743-S-2021	5/05/2021	15 DIAS	22 DIAS SEGÚN DECRETO PRESIDENCIAL QUE AMPLIA TERMINO
69	28/04/2021	01-GER-002811-E-2021	SOLICITUD DE INFORMACION	AREA DEFENSA JUDICIAL	TERMINADO	01-GER-003428-S-2021	11/06/2021	15 DIAS	30 DIAS SEGÚN DECRETO PRESIDENCIAL AMPLIA EL TERMINO
70	29/04/2021	01-GER-002832-E-2021	SOLICITUD DE INFORMACION	AREA DEFENSA JUDICIAL	TERMINADO	01-GER-003294-S-2021	4/06/2021	15 DIAS	25 DIAS SEGÚN DECRETO PRESIDENCIAL QUE AMPLIA TERMINO
72	29/04/2021	01-GER-002844-E-2021	SOLICITUD DE INFORMACION	AREA DEFENSA JUDICIAL	TERMINADO	01-GER-003404-S-2021	11/06/2021	10 días	29 DIAS SEGÚN DECRETO PRESIDENCIAL AMPLIA TERMINO
2	5/05/2021	01-GER-002960-E-2021	SOLICITUD DE DOCUMENTO	AREA DEFENSA JUDICIAL	TRMINADO	01-GER-003352-S-2021	8/06/2021	10 DIAS	22 DIAS SEGÚN DECRETO PRESIDENCIAL QUE AMPLIA TERMINO
5	6/05/2021	01-GER-002980-E-2021	SOLICITUD DE INFORMACION	AREA DEFENSA JUDICIAL	TERMINADO	01-GER-003363-S-2021	8/06/2021	15 DIAS	21 DIAS SEGÚN DECRETO PRESIDENCIAL QUE AMPLIA TERMINO
25	20/05/2021	01-GER-003324-E-2021	SOLICITUD DE INFORMACION	AREA DEFENSA JUDICIAL	TERMINADO	01-GER-3608-S-2021	22/06/2021	15 DIAS	21 DIAS SEGÚN DECRETO PRESIDENCIAL QUE AMPLIA TERMINO
32	24/05/2021	01-GER-003398-E-2021	SOLICITUD DE INFORMACION	AREA DEFENSA JUDICIAL	TERMINADO	01-GER-3594-S-2021	22/06/2021	15 DIAS	21 DIAS SEGÚN DECRETO PRESIDENCIAL QUE AMPLIA TERMINO

OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS



6. MANIFESTACIONES DE FELICITACIONES

No hay que desconocer las manifestaciones de felicitaciones que la ESE Carmen Emilia Ospina recibió durante el primer semestre del 2021, para un total de 285 manifestaciones, donde los usuarios agradecen el buen servicio prestado por nuestro personal de salud y administrativo. Donde la sede de Canaima es la que mayores felicitaciones recibió con un total de 235 manifestaciones siendo el servicio de hospitalización el mejor calificado.

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 con 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 con el 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.)

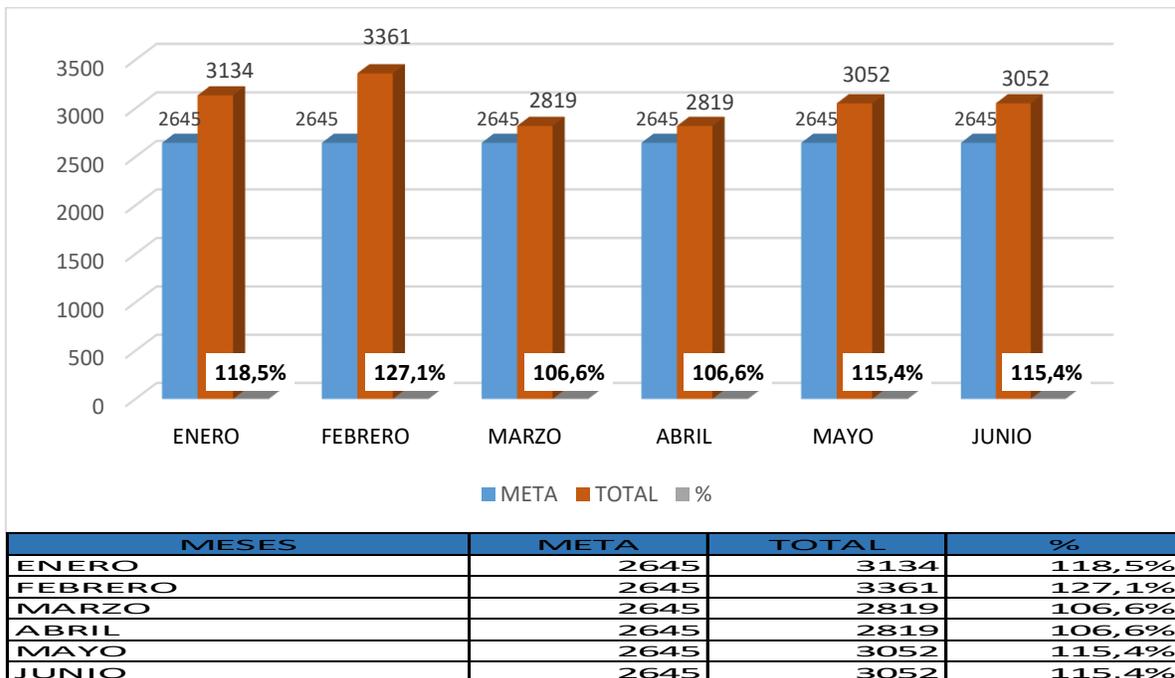
Excel Word Texto

(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 CANAIMA	URBANA	CALLE 26 SUR No 21 B 36	8726363

Nuevo Buscar Ayuda

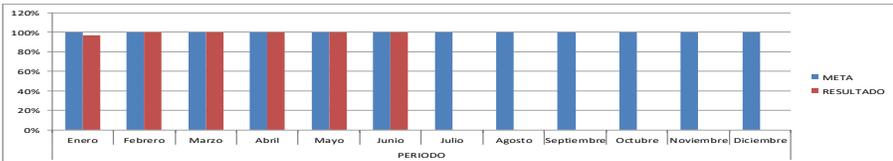
7.1. BASE DE DATOS DE ENCUESTA REALIZADAS



Al verificar los datos entregados por el área de SIAU, se observa que según la meta establecida para obtención de las encuestas, se dio cumplimiento a las encuesta a realizar por mes, pero al verificar el total de encuestas que el área debía realizar según el procedimiento “SIU-S2-P3 “Gestión de Encuestas” observamos que no es la meta que se debía establecer para la vigencia del 2021, se bien evaluado sobre la meta de la vigencia 2020, por lo tanto los datos entregados no serían totalmente confiables para evaluar la satisfacción global.

A demás, las encuestas nos son realizadas en todas las sedes de la ESE CEO.

7.2. SATISFACCIÓN GLOBAL Y NIVEL DE CONFIANZA DE LOS DATOS

FORMATO		CODIGO	GC-51-F2									
FICHA INDICADOR DE GESTIÓN		VERSION	4									
		VIGENCIA	6/02/2019									
		PAGINA 1 DE 2										
PRESENTADO POR:	LIDER AREA DE SIAU											
SUBPROCESO:	Monitoreo de servicio											
PERIODO A PRESENTAR:	MAYO											
FECHA DE PRESENTACIÓN:	MAYO											
ALCANCE	NOMBRE DEL INDICADOR	DEFINICIÓN OPERACIONAL	META	FRECUENCIA	FUENTE DE INFORMACIÓN		RESPONSABLE DE CALCULAR					
					Fuente del numerador	Fuente del denominador						
Medir el grado de cumplimiento de los requisitos y expectativas del usuario	Tasa de satisfacción global	Numerador: No. De pacientes que se consideran satisfechos con los servicios Denominador: No. Total de pacientes encuestados por la JES Unidad de medición: porcentaje Factor: *100 Formula del indicador:	95%	Mensual			AUXILIAR ÁREA DE LA SALUD-SIAU					
DATOS OBTENIDOS												
	PERIODO											
	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	97%	100%	100%	100%	100%	100%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!
Dato del numerador	3031	3359	2815	2817	3045	3047						
Dato del denominador	3129	3361	2819	2819	3052	3052						
GRÁFICO DE BARRAS												
												
ANÁLISIS Y OBSERVACIONES												
ACCIONES DE MEJORA												

Se evidencian que la satisfacción global se encuentra sobre un 99,8% para el primer semestre del 2021, demostrando la buena atención en servicios que oferta la ESE CEO.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Se observa la buena gestión por parte del Líder del área de SIAU, el cual realizó la modificación del formato SIU-S2-F1-V5 donde se incorporó el canal de recepción de las PQRSF, dando cumplimiento a la Circular 008 del 2018, además se observó el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas de las PQRS.

Se recomienda fortalecer los canales de comunicación que tiene la ESE CEO, para que los usuarios interpongan su PQRSF, ya que se observó que solamente se están recibiendo por buzón y correo electrónico, además fortalecer el conocimiento a las personas responsables del diligenciamiento del formato SIU-S2-F1-V5, ya que se encontró falencias en el llenado de las casillas de clasificación de las PQRSF como en la oportunidad en la atención, incorporando datos que no corresponden.

2. Con relación a las peticiones que gestiona el área Jurídica, observamos nuevamente falencia en la clasificación de las peticiones dando esto a confusión en el término de contestación, llegando a quedar las respuestas extemporáneas.

Se recomienda actualizar el procedimiento de derechos de petición aclarando las clases de peticiones, sus términos para la respuesta y a vez estandarizar el formato enviándolo a calidad para su codificación, como la socialización del procedimiento al personal encargado de las contestaciones. Es de recordar la importancia de la clasificación de los derechos de petición ya que dicha información se rinde anualmente a la Contraloría Municipal, se suben mensualmente a la plataforma de ley de transparencia, donde se puede evidenciar las falencias en los términos de la contestación.

3. Al revisar la satisfacción del usuario, se observó que sobre las encuestas realizadas a pesar que no se actualizó la meta para la vigencia 2021, la satisfacción global está por encima del 95%, concluyendo que los servicios prestados por la ESE CEO son oportunos, y con calidad.

Se recomienda se dé aplicabilidad al procedimiento “SIU-S2-P3 “Gestión de Encuestas” en relación a la actualización de la meta de las encuestas que mensualmente se debe realizar, como también en la realización de las encuestas en todas las sedes de la ESE CEO, de esta forma damos cumplimiento a nuestro procedimiento interno y a la normatividad de



CONSULTORIAS INTEGRALES S.A.S

habilitación y generándonos una mayor confiabilidad en los resultados generados que nos mide la satisfacción global.

4. Se recomienda que el líder encargados del área de SIAU continúe con 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.