

INFORME I SEMESTRE 2019 - OFICINA DE ATENCION AL USUARIO - LEY 1474 DE 2011

Coordinadora de Control Interno	LILIANA PARDO HERRERA	Fecha de Publicación: 31/07/2019
Recepción, gestión y respuesta a peticiones, 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 2019.

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y manifestaciones se entienden como un elemento de carácter estratégico y de 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 en 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 de Neiva, cuenta con tres (3) 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 segundo semestre de 2019:

1. **Línea de frente:** Orientación y capacitación al usuario realizado por la Oficina SIAU.
2. **Monitoreo de servicios:** Buzón de sugerencias, gestión de PQRS Página Web, encuestas de satisfacción.
3. **Participación ciudadana:** Reuniones con las agremiaciones sociales.

Dentro del proceso de auditoría interna al área de SIAU, 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 (SIAU) se realizaron para el periodo de Enero a Junio de 2019, capacitaciones al personal de la oficina de atención al usuario, con los siguientes temas: Riesgo cardiovascular, Política IAMI, Trabajo en Equipo, Procedimiento de reporte de Infracción y/o Incidentes en la Misión Médica, Suplantación de documentos y Formato de aseguramiento de la secretaria de Salud Municipal, Modelo MIAS, programas de promoción y prevención, comunicación asertiva, socialización a los usuarios de los reportes de laboratorios generados vía correo.

A continuación se detallan las capacitaciones realizadas mensualmente, en el periodo de como lo muestra a continuación el siguiente consolidado:

CRONOGRAMA PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIONES AÑO 2019

CAPACITACIONES	HORAS DE CAPACITACION	POBLACIÓN OBJETO	NºPOBLACION OBJETO	E N E	F E B	MA RZ	ABR IL	MA YO	JUNI O
Promocion y prevencion	1 horas	Personal de SIAU y Call Center	17	X					
Riesgo Cardiovascular	1 hora	Personal de SIAU y Call Center	17	X					
Politica IAMII Institucional y Trabajo en Equipo	1 hora	Personal de SIAU y Call Center	17		X				
Atención Humanizada y Reporte de Laboratorio clínico por correo electrónico	1 hora	Personal de SIAU y Call Center	17			X			
Procedimiento de reporte de Infracción y/o Incidentes en la Misión Médica	1 hora	Personal de SIAU y Call Center	17				X		
Modelo MIAS	1 hora	Personal de SIAU y Call Center	17					X	
Suplantación de documentos y Formato de aseguramiento de la secretaria de Salud Municipal	1 hora	Personal de SIAU y Call Center	17						X

Fuente: Oficina SIAU

Además de las capacitaciones al personal de la ESE, se desarrollaron capacitaciones para los usuarios en temas como: programa de promoción y prevención, reporte de Infracción y/o Incidentes en la Misión Médica, Suplantación de documentos y Formato de aseguramiento de la secretaria de Salud Municipal, ruta materna procesos y subproceso de la oficina de siau, control vectorial-dengue, entrega de reporte de laboratorios por correo electrónico, atención usuarios extranjeros.

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

CONSOLIDAD DE CAPACITACIONES A USUARIOS POR CENTROS DE SALUD Y ZONAS							
ENERO-JUNIO 2019							
MES	ZONA ORIENTE		ZONA SUR		ZONA NORTE		TOTAL
	SIETE DE AGOSTO	PALMAS	IPC	CANAIMA	GRANJAS	EDUARDO	
ENERO	150	208	208	311	207	161	1245
FEBRERO	150	200	208	310	207	299	1374
MARZO	150	200	208	352	207	275	1392
ABRIL	133	200	213	336	207	275	1364
MAYO	153	213	213	336	208	255	1378
JUNIO	150	213	213	368	240	255	1439
TOTAL	886	1234	1263	2013	1276	1520	8192
ZONA	2120		3276		2796		8192

Fuente: Oficina SIAU

PORCENTAJE CUMPLIMIENTO CAPACITACIONES A LOS USUARIOS DE A ENERO- JUNIO 2019			
CONCEPTO	SUR	NORTE	ORIENTE
	CANAIMA - IPC	GRANJAS- EDU.SANTOS	PALMAS-SIETE DE AGOSTO
CAPACITADOS	3276	2796	2129
METAS CAPACITADOS	2400	1800	1860
% CUMPLIMIENTO	133%	132%	106%

Fuente: Oficina SIAU

Se concluye que para el primer semestre de 2019 en todas las zonas de la Institución se cumplió con la meta establecida.

2. SUBPROCESO DE MONITOREO DE SERVICIOS

a. Buzón de sugerencia

La apertura de los buzones de las zonas, se realiza semanalmente los días lunes en presencia de las agremiaciones o de lo contrario un usuario como testigo, se levanta un acta como evidencia verificándose el cumplimiento total de esta obligación.

Consolidado comparativo de manifestación de buzones (P.Q.R.S) y Felicidades II Semestre de 2019

Consolidado comparativo de manifestación de buzones (P.Q.R.S) y Felicidades I Semestre de 2019											
MES	SIETE DE AGOSTO	PALMAS	IPC	CANAIMA	GRANJAS	EDUARDO SANTOS	PAGINA WEB	CAGUAN	SAN LUIS	VEGALARGA	TOTAL
ENERO	3	17	5	7	9	3	0	0	0	0	44
FEBRERO	25	13	3	8	8	1	0	0	0	0	58
MARZO	1	10	2	21	13	1	0	0	0	0	48
ABRIL	0	10	3	28	12	1	0	0	0	0	54
MAYO	2	11	1	28	10	6	7	0	0	0	65
JUNIO	3	12	0	11	16	10	4	0	0	0	56
TOTAL	34	73	14	103	68	22	0	0	0	0	325
ZONA	107		117		90		0	0	0	0	325

Fuente: Oficina SIAU

El total de manifestaciones y/o PQRS fue durante el semestre evaluado, de 325, distribuidos así:

102 Inconformidades en la oportunidad en el servicio.
 135 Inconformidad por Actitud del personal.
 25 Inconformidad en la Atención.
 26 Sugerencias

A continuación se detallan las manifestaciones de felicitaciones recibidas por los usuarios durante el semestre evaluado:

FELICITACIONES						
CENTRO DE SALUD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
CANAIMA	11	11	9	10	16	13
IPC	1	0	0	1	1	3
GRANJAS	4	3	0	4	4	6
EDUARDO SANTOS	1	0	0	0	1	0
PALMAS	4	6	8	4	4	4
SIETE DE AGOSTO	0	0	0	0	0	0
FORTALECILLAS	0	0	0	0	0	0
CAGUAN	0	0	0	0	0	0
VEGALARGA	0	0	0	0	0	0
SAN LUIS	0	0	0	0	0	0
NO REGISTRA	0	0	0	0	0	0
TOTAL	21	20	17	19	26	26

Fuente: Oficina SIAU

129 Felicitaciones de los usuarios por el mejoramiento de los servicios.

b. Gestión de PQRS

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 el usuario una vez interpone su queja, se le asigna un ticket como radicado. Las PQRS interpuestas personalmente son recepcionadas por las auxiliares del SIAU y esta a su vez las envía al sistema de gestión documental para la respectiva radicación.

Respecto a la gestión de las PQRS se observa lo siguiente:

CENTRO DE SALUD	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO			
	P	Q	R	S	P	Q	R	S	P	Q	R	S	P	Q	R	S	P	Q	R	S	P	Q	R	S
CANAIMA	0	7	0	0	1	6	0	1	0	18	2	1	0	27	0	1	0	27	0	1	0	11	0	0
IPC	0	4	1	0	0	1	0	2	0	2	0	0	0	2	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
GRANJAS	0	9	0	0	0	6	0	2	0	11	1	1	0	12	0	0	0	8	0	2	0	13	1	2
EDUARDO	0	2	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	4	0	2	0	8	0	2
PALMAS	0	14	1	2	0	9	1	3	0	8	1	1	0	10	0	0	1	10	0	0	0	11	1	
SIETE DE AGOSTO	1	2	0	0	20	0	0	5	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	2	
CAGUAN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
VEGALARGA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FORTALECILLAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NO REGISTRA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PAGINA WEB	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	3	0	1	0	3	
TOTAL	1	38	2	3	21	23	1	13	0	41	4	3	0	52	1	1	1	55	1	8	0	45	2	9

En el periodo comprendido entre Enero a Junio de 2019, las PQRS corresponden a 325, de las cuales, se recepcionaron 23 peticiones, 254 quejas, 11 Reclamos y 37 Sugerencias y se respondieron en su totalidad dentro del plazo establecido de 15 días corridos; se encuentra como herramienta de control para el proceso de respuesta de las quejas, el formato SIU-S2F7/V3/16/08/2016, diligenciado por el usuario; el cual es enviado por SIAU a la ventanilla única de gestión documental para que generen el radicado.

Es importante anotar que en la evaluación realizada a la oficina de SIAU se evidencian que llevan un control de la PQRS consolidado por sedes, y de las respuestas a cada una de ellas, dentro de los tiempos establecidos por la ley.

A continuación se detalla el total de PQRS por centro de salud, según información reportada por la oficina de información y atención al ciudadano para el primer semestre de 2019.

PALMAS				
FECHA	SERVICIO	MOTIVO DE PQRS	FECHA DE RESPUESTA	DIAS TRANSCURRIDO
02/01/2019	Urgencias	Actitud	2019/01/09	8
08/01/2019	Urgencias	oportunidad en la atención	16/01/2019	8
08/01/2019	Urgencias	Sugerencia	2019/01/17	9
14/01/2019	Laboratorios	oportunidad en la atención	2019/01/21	7
14/01/2019	consulta externa	oportunidad en la atención	2019/01/21	7
14/01/2019	consulta externa	oportunidad en la atención	2019/01/21	7
14/01/2019	Facturación	Atención	2019/01/22	8
14/01/2019	consulta externa	Actitud	2019/01/24	9
14/01/2019	consulta externa	Actitud	2018/01/28	14
21/01/2019	Urgencias	oportunidad en la atención	2019/01/24	3
14/01/2019	Urgencias	Actitud	2019/01/24	10

21/01/2019	consulta externa	Actitud	2019/01/24	3
14/01/2019	Urgencias	Atención	2019/01/24	10
08/01/2019	Urgencias	Atención	2019/01/17	11
21/01/2019	Urgencias	oportunidad en la atención	2019/01/29	8
21/01/2019	RX	Oportunidad en la atención	2019/01/24	3
28/01/2019	consulta externa	Sugerencia	2019/02/05	7
05/02/2019	pyp	Actitud	2019/02/12	7
05/02/2019	Observación	Actitud	2019/02/14	9
05/02/2019	Observación	Actitud	2019/02/14	10
15/02/2019	Urgencias	oportunidad en la atención	2019/02/19	4
12/02/2019	Urgencias	oportunidad en la atención	2019/02/20	8
11/02/2019	Urgencias	oportunidad en la atención	2019/02/19	8
12/02/2019	Ambulancia	oportunidad en la atención	2019/02/19	7
18/02/2019	Urgencias	Actitud	2019/02/26	8
13/02/2019	consulta externa	Actitud	2019/02/26	13
18/02/2019	consulta externa	oportunidad en la atención	2019/02/27	9
18/02/2019	Urgencias	oportunidad en la atención	2019/02/27	9
18/02/2019	consulta externa	Actitud	2019/03/01	12
26/02/2019	Laboratorio	Atención	2019/03/08	11
04/03/2019	Consulta externa	oportunidad en la atención	2019/03/15	11
04/03/2019	Urgencias	oportunidad en la atención	2019/03/18	14
11/03/2019	Urgencias	oportunidad en la atención	2019/03/19	8
11/03/2019	Consulta externa	oportunidad en la atención	2019/03/21	10
18/03/2019	Urgencias	oportunidad en la atención	2019/03/29	11
18/03/2019	Consulta externa	oportunidad en la atención	2019/03/29	11
18/03/2019	Urgencias	Actitud	2019/03/29	11

18/03/2019	Facturación	oportunidad en la atención	2019/03/29	11
26/03/2019	Call Center	oportunidad en la atención	2019/04/03	9
08/04/2019	Laboratorios	oportunidad en la atención	2019/04/16	8
08/04/2019	Urgencias	oportunidad en la atención	2019/04/17	9
15/04/2019	Call center	Actitud	2019/04/17	9
15/04/2019	Urgencias	oportunidad en la atención	2019/04/29	14
15/04/2019	Urgencias	Actitud	2019/04/29	14
15/04/2019	Call center	oportunidad en la atención	2019/04/29	14
22/04/2019	Odontología	Actitud	2019/05/06	14
22/04/2019	Urgencias	oportunidad en la atención	2019/05/06	14
29/04/2019	Urgencias	oportunidad en la atención	2019/05/07	8
29/04/2019	Urgencias	Actitud	2019/05/05	7
06/05/2019	Consulta externa	Actitud	2019/05/14	8
13/05/2019	Facturación	Actitud	2019/05/27	14
13/05/2019	Urgencias	Accesibilidad	2019/05/27	14
20/05/2019	Consulta externa	Actitud	29/05/2019	9
20/05/2019	Urgencias	Accesibilidad	29/05/2019	9
20/05/2019	Consulta externa	Actitud	31/05/2019	11
27/05/2019	Urgencias	Oportunidad en la atención	03/06/2019	6
27/05/2019	Urgencias	Accesibilidad	03/06/2019	6
27/05/2019	Urgencias	Oportunidad en la atención	05/06/2019	8
27/05/2019	Urgencias	Oportunidad en la atención	05/06/2019	9
27/05/2019	consulta externa y facturación	Accesibilidad	06/06/2019	8
04/06/2019	Urgencias	Accesibilidad	07/06/2019	3
04/06/2019	Consulta Externa	Oportunidad en la atención	17/06/2019	13
04/06/2019	Consulta Externa	Oportunidad en la atención	17/06/2019	13
04/06/2019	Urgencias	Actitud	14/06/2019	10
10/06/2019	Consulta Externa	Oportunidad en la atención	20/06/2019	10

17/06/2019	Urgencias	Oportunidad en la atención	27/06/2019	10
17/06/2019	Facturación	Actitud	26/06/2019	9
17/06/2019	Consulta Externe	Actitud	25/06/2019	8
17/06/2019	Urgencias	Accesibilidad	2019/07/01	13
17/06/2019	Urgencias	Accesibilidad	2019/07/01	13
25/06/2019	Consulta Externa	accesibilidad	04/07/2019	9
25/06/2019	Consulta externa	Accesibilidad	05/07/2019	10

CANAIMA				
FECHA	SERVICIO	MOTIVO DE PQRS	FECHA DE RESPUESTA	DIAS TRANSCURRIDO
02/01/2019	Urgencias	oportunidad en la atención	2019/01/16	15
21/01/2019	Facturación	Actitud	2019/01/30	9
11/01/2019	RX	Atención	2019/01/21	10
21/01/2019	Facturación	Actitud	30/02/2019	9
14/01/2019	Urgencias	Atención	2019/01/24	10
21/01/2019	consulta externa	Atención	2019/02/01	10
24/01/2019	consulta externa	Actitud	2019/02/01	7
04/02/2019	Call Center	Atención	2019/02/12	8
05/02/2019	Urgencias	oportunidad en la atención	2019/02/12	7
01/02/2019	urgencias y consulta externa	oportunidad en la atención	2019/02/13	13
11/02/2019	pyp	Actitud	2019/02/12	1
13/02/2019	Urgencias	Actitud	2019/02/13	1
18/02/2019	Urgencias	Actitud	2019/03/01	12
18/02/2019	Urgencias	Atención	2019/03/01	12
18/02/2019	consulta externa	oportunidad en la atención	2019/03/01	12
04/03/2019	Consulta externa	Actitud	2019/03/18	14
04/03/2019	Urgencias	Actitud	2019/03/15	11
04/03/2019	Urgencias	Actitud	2019/03/15	11
04/03/2019	Urgencias	oportunidad en la atención	2019/03/15	11
04/03/2019	Urgencias	oportunidad en la atención	2019/03/19	15

04/03/2019	RX	oportunidad en la atención	2019/03/18	14
04/03/2019	Consulta externa	sugerencia	2019/03/18	14
11/03/2019	Urgencias	Actitud	2019/03/24	13
11/03/2019	Urgencias	oportunidad en la atención	2019/03/24	13
11/03/2019	Urgencias	oportunidad en la atención	2019/03/24	13
11/03/2019	Urgencias	oportunidad en la atención	2019/03/24	13
11/03/2019	Hospitalización	oportunidad en la atención	2019/03/24	13
18/03/2019	Consulta externa	Actitud	2019/03/27	9
18/03/2019	Urgencias	Actitud	2019/03/29	11
18/03/2019	Urgencias	oportunidad en la atención	2019/03/29	11
18/03/2019	Urgencias	oportunidad en la atención	2019/03/29	11
26/03/2019	RX	oportunidad en la atención	2019/04/03	9
26/03/2019	RX	oportunidad en la atención	2019/04/03	9
26/03/2019	Urgencias	oportunidad en la atención	2019/04/03	9
26/03/2019	Urgencias	oportunidad en la atención	2019/04/03	9
26/03/2019	Call Center	oportunidad en la atención	2019/04/03	9
01/04/2019	Urgencias	oportunidad en la atención	2019/04/10	10
01/04/2019	Consulta externa	oportunidad en la atención	2019/04/10	10
08/04/2019	Urgencias	Actitud	2019/04/17	10
08/04/2019	Consulta externa	Actitud	2019/04/17	9
15/04/2019	Urgencias	oportunidad en la atención	2019/04/29	14
15/04/2019	Urgencias	oportunidad en la atención	2019/04/29	14
15/04/2019	Urgencias	oportunidad en la atención	2019/04/29	14
15/04/2019	Urgencias	Actitud	2019/04/29	14
15/04/2019	Urgencias	Actitud	2019/04/29	14

15/04/2019	Urgencias	oportunidad en la atención	2019/04/29	14
15/04/2019	Urgencias	Actitud	2019/04/29	14
15/04/2019	Consulta externa	Sugerencia	2019/04/30	14
15/04/2019	Urgencias	Actitud	2019/04/29	14
15/04/2019	Urgencias	oportunidad en la atención	2019/04/29	14
15/04/2019		Actitud	2019/04/29	14
15/04/2019		oportunidad en la atención	2019/04/29	14
22/04/2019	Urgencias	Actitud	2019/04/29	14
22/04/2019	Urgencias	oportunidad en la atención	2019/05/06	14
22/04/2019	Consulta externa	oportunidad en la atención	2019/05/06	14
22/04/2019	Urgencias	Actitud	2019/04/29	14
29/04/2019	Urgencias	oportunidad en la atención	2019/05/06	7
29/04/2019	Urgencias	Actitud	2019/05/06	7
29/04/2019	Urgencias	Actitud	2019/05/07	8
29/04/2019	Urgencias	oportunidad en la atención	2019/05/06	7
29/04/2019	Urgencias	oportunidad en la atención	2019/05/06	7
29/04/2019	Consulta externa	Actitud	2019/05/07	8
29/04/2019	Consulta externa	oportunidad en la atención	2019/05/07	8
29/04/2019	Odontología	Actitud	2019/05/07	8
06/05/2019	Urgencias	Actitud	2019/05/14	8
08/05/2019	Consulta externa	Actitud	2019/05/20	12
06/05/2019	Urgencias	Actitud	2019/05/20	14
06/05/2019	Hospitalización	Accesibilidad	2019/05/24	19
07/05/2019	Facturación	Actitud	2019/05/20	13
13/05/2019	Hospitalización	Actitud	2019/05/27	14
20/05/2019	Facturación	Actitud	29/05/2019	9
20/05/2019	Consulta externa	Actitud	29/05/2019	9
20/05/2019	Hospitalización	Accesibilidad	29/05/2019	9
20/05/2019	consulta externa	Actitud	31/05/2019	11
20/05/2019	Urgencias	Accesibilidad	30/05/2019	10
20/05/2019	Consulta externa	Actitud	03/06/2019	13

20/05/2019	consulta externa	Actitud	03/06/2019	13
20/05/2019	Urgencias	Actitud	03/06/2019	13
20/05/2019	Urgencias	Actitud	03/06/2019	13
20/05/2019	Urgencias	Accesibilidad	03/06/2019	13
20/05/2019	Urgencias	Actitud	03/06/2019	13
20/05/2019	Urgencias	Accesibilidad	03/06/2019	13
20/05/2019	Urgencias	Actitud	31/05/2019	11
20/05/2019	Call Center	Accesibilidad	03/06/2019	13
20/05/2019	Urgencias	Actitud	31/05/2019	11
23/05/2019	Consulta externa	Actitud	03/06/2019	13
24/05/2019	Consulta externa	Actitud	03/06/2019	10
27/05/2019	Facturación	Actitud	03/06/2019	6
27/05/2019	Facturación	Oportunidad en la atención	03/06/2019	6
27/05/2019	Urgencias	Accesibilidad	05/06/2019	9
27/05/2019	Consulta externa	Oportunidad en la atención	05/06/2019	9
27/05/2019	Consulta externa	Actitud	06/06/2019	10
04/06/2019	Urgencias	Actitud	2019/06/14	10
04/06/2019	Consulta Externa	Accesibilidad	2019/06/12	8
04/06/2019	Urgencias	Actitud	17/06/2019	13
04/06/2019	Urgencias	Actitud	17/06/2019	13
04/06/2019	Consulta Externa	Oportunidad en la atención	17/06/2019	13
12/06/2019	Urgencias	Actitud	19/06/2019	7
17/06/2019	Consulta Externa	Oportunidad en la atención	21/06/2019	4
17/06/2019	Urgencias	Accesibilidad	2019/07/01	13
17/06/2019	Consulta externa	Accesibilidad	2019/07/01	13
17/06/2019	Hospitalización	Oportunidad en la atención	2019/07/01	13
25/06/2019	Atención al Usuario	Actitud	04/07/2019	9

GRANJAS				
FECHA	SERVICIO	MOTIVO DE PQRS	FECHA DE RESPUESTA	DIAS TRANSCURRIDO
02/01/2019	Urgencias	oportunidad en la atención	2019/01/11	9
02/01/2019	Urgencias	oportunidad en la atención	2019/01/11	9
28/01/2019	Urgencias	oportunidad en la atención	2019/02/04	4
08/01/2019	Urgencias	oportunidad en la atención	2019/01/17	9

26/03/2019	Urgencias	oportunidad en la atención	2019/04/03	9
26/03/2019	Urgencias	oportunidad en la atención	2019/04/03	9
08/04/2019	Urgencias	oportunidad en la atención	2019/04/17	9
15/04/2019	Call center	oportunidad en la atención	2019/04/17	10
15/04/2019	Call center	Actitud	2019/04/17	10
15/04/2019	Urgencias	oportunidad en la atención	2019/04/29	14
15/04/2019	Urgencias	Actitud	2019/04/29	14
15/04/2019	Urgencias	Actitud	2019/04/29	14
22/04/2019	Urgencias	Actitud	2019/05/06	14
22/04/2019	Urgencias	oportunidad en la atención	2019/05/06	14
22/04/2019	Odontología	Actitud	2019/05/06	14
22/04/2019	Odontología	Actitud	2019/05/06	14
29/04/2019	Urgencias	oportunidad en la atención	2019/05/06	7
29/04/2019	Urgencias	Actitud	2019/05/07	8
06/05/2019	Urgencias	Oportunidad en la atención	2019/05/20	14
06/05/2019	Facturación	Accesibilidad	2019/05/20	14
06/05/2019	Consulta externa	Accesibilidad	2019/05/20	14
13/05/2019	Facturación	Accesibilidad	2019/05/27	14
13/05/2019	Urgencias	Oportunidad en la atención	2019/05/27	14
13/05/2019	Urgencias	Actitud	2019/05/27	14
20/05/2019	Facturación	Accesibilidad	31/05/2019	11
20/05/2019	Call Center	Accesibilidad	31/05/2019	11
27/05/2019	Urgencias	Accesibilidad	03/06/2019	6
27/05/2019	Consulta externa	Oportunidad en la atención	06/06/2019	8
04/06/2019	Urgencias	Oportunidad en la atención	2019/06/14	10
04/06/2019	Urgencias	Actitud	17/06/2019	13
04/06/2019	Urgencias	Oportunidad en la atención	17/06/2019	13
04/06/2019	Consulta Externa	Oportunidad en la atención	17/06/2019	13
04/06/2019	Consulta Externa	Actitud	17/06/2019	13
04/06/2019	Urgencias	Actitud	14/06/2019	10

10/06/2019	Consulta Externa y Facturación	Oportunidad en la atención	20/06/2019	10
10/06/2019	Consulta Externa	Actitud	21/06/2019	11
10/06/2019	Consulta Externa	Oportunidad en la atención	21/06/2019	11
17/06/2019	Consulta Externa	Accesibilidad	21/06/2019	4
17/06/2019	Urgencias	Oportunidad en la atención	21/06/2019	4
17/06/2019	Referencia y Contrareferencia	Accesibilidad	25/06/2019	8
17/06/2019	Call Center	Oportunidad en la atención	25/06/2019	8
25/06/2019	Call Center	Oportunidad en la atención	05/07/2019	10
25/06/2019	Urgencias	Sugerencia	04/07/2019	9
25/06/2019	Urgencias	Oportunidad en la atención	05/07/2019	10

IPC				
FECHA	SERVICIO	MOTIVO DE PQRS	FECHA DE RESPUESTA	DIAS TRANSCURRIDO
02/01/2019	Ambulancia	oportunidad en la atención	2019/01/14	12
21/01/2019	Urgencias	oportunidad en la atención	2019/01/28	7
28/01/2019	PYP	Atención	2019/02/05	8
28/01/2019	Urgencias	Oportunidad en la atención	2019/02/05	8
28/01/2019	Facturación	Atención	2019/02/05	8
11/02/2019	Urgencias	oportunidad en la atención	2019/02/14	3
11/02/2019	consulta externa	Actitud	2019/02/14	3
26/02/2019	consulta externa	Sugerencia	2019/03/08	11
04/03/2019	Urgencias	oportunidad en la atención	2019/03/14	10
11/03/2019	Urgencias	oportunidad en la atención	2019/03/22	11
22/04/2019	Consulta externa	Actitud	2019/05/06	14
29/04/2019	Urgencias	Actitud	2019/05/06	7
29/04/2019	Urgencias	Actitud	2019/05/06	7
06/05/2019	Urgencias	Oportunidad en la atención	2019/05/20	14

PAGINA WEB				
FECHA	SERVICIO	MOTIVO DE PQRS	FECHA DE RESPUESTA	DIAS TRANSCURRIDO
10/05/2019	Call Center	Oportunidad en la atención	2019/05/14	4
13/05/2019	Call Center	Oportunidad en la atención	2019/05/16	3
16/05/2019	Call Center	Accesibilidad	2019/05/16	1
21/05/2019	Call Center	Accesibilidad	2019/05/24	3
22/05/2019	consulta externa	Accesibilidad	2019/05/27	5
07/06/2019	Call Center	Oportunidad en la atención	14/06/2019	7
07/06/2019	Referencia y Contrareferencia	Actitud	10/06/2019	3
07/06/2019	Laboratorio	Sugerencia	07/06/2019	1
12/06/2019	Laboratorio	Accesibilidad	14/06/2019	2

Se puede concluir que el Centro de Salud donde se recibieron más PQRS fue el centro de salud de Canaima con 103 PQRS.

Se originaron las siguientes acciones de mejora:

1. Se asignó una auxiliar de enfermería como línea de frente en la sala de espera de urgencias para las capacitaciones a los usuarios y al personal interno de la institución se llevó a cabo la reinducción liderado por el área de talento humano en temas de humanización con el coach entre otros.
2. Se suscribieron 3 Planes de mejoramiento individual (cuando se encontraron reiteradas quejas por actitud).

e. Encuestas de satisfacción global

Las encuestas de satisfacción global a los usuarios, fueron aplicadas en cada centro de salud conforme a las metas planteadas mensualmente en la vigencia 2019 y que corresponden a 2.290 encuestas mensuales entre todos los centros de salud así: ZONA NORTE: Eduardo santos 279 mensuales; Granjas 462 mensuales; ZONA SUR: IPC 459 mensuales; Canaima 459 mensuales; ZONA ORIENTE: Palmas 459 mensuales; Siete de agosto 228 mensuales.

A continuación se detalla el número de encuestas realizadas por centros de salud durante el primer semestre de 2019:

CONSOLIDAD DE ENCUESTASA PPLICADAS POR CENTROS DE SALUD							
ENERO-JUNIO 2019							
MES	ZONA ORIENTE		ZONA SUR		ZONA NORTE		TOTAL
	SIETE DE AGOSTO	PALMAS	IPC	CANAIMA	GRANJAS	EDUARDO SANTOS	
ENERO	380	504	503	770	500	326	2983
FEBRERO	289	398	513	534	479	279	2492
MARZO	256	363	558	461	480	292	2410
ABRIL	202	518	478	435	451	294	2378
MAYO	179	420	462	469	462	302	2294
JUNIO	255	448	482	466	467	316	2434
TOTAL	1561	2651	299 6	3135	2839	1809	14991
ZONA	4212		6131		4648		14991

Fuente: Oficina SIAU

Se observa en los datos de la tabla anterior que en el total de encuestas aplicadas durante el primer semestre de 2019, corresponde a un total de 14.991, se supera la meta establecida de 13.740 se aclara que para el año 2018 se realizaba un promedio mensual de 2650 encuesta lo cual para esta vigencia 2019 minora a un total de meta de 2290 sugerido por auditorias de secretaria de salud departamental por lo tanto se actualizo el proceso.

A continuación se detalla el consolidado de los niveles de satisfacción alcanzados, por centros de salud, en el primer semestre de 2019:

CONSOLIDAD INDICE DE SASTIFACCION GLOBAL ESE CARMENE EMILIA OSPINA AÑO 2019							
MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
ENCUESTAS APLICADAS	2983	2492	2410	2379	2294	2434	14992
USUARIOS SASTIFECHOS	2966	2467	2356	2347	2252	2422	14810
USUARIOS INSASTIFECHOS	298	208	134	171	781	1070	2662
INDICE SASTIFACCION USUARIO	99%	99%	98%	99%	99%	100%	99%
INDICE DE INSASTIFACCION USUARIO	1%	1%	2%	1%	1%	0%	1%
META DE ENCUESTAS MENSUAL	2290	2290	2290	2290	2290	2290	2290

Fuente: Oficina SIAU

Seguidamente se detalla, el índice de satisfacción en las zonas oriente, sur y norte, que oscilaron entre el 99% y 100%.

CONSOLIDADO DE SATISFACCION POR CENTRO DE SALUD, POR ZONA Y POR SERVICIO

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO CARMEN EMILIA OSPINA						
CONSOLIDADO DE SATISFACCION POR CENTRO DE SALUD, POR ZONA Y POR SERVICIO						
ENERO A JUNIO 2019						
CENTRO DE SALUD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
SIETE DE AGOSTO	100%	100%	96%	99%	100%	100%
PALMAS	99%	99%	99%	99%	100%	100%
IPC	99%	99%	98%	100%	99%	100%
CANAIMA	99%	99%	97%	96%	98%	100%
GRANJAS	100%	97%	97%	99%	98%	100%
EDUARDO SANTOS	100%	100%	100%	99%	100%	100%

Fuente: Oficina SIAU

INDICE DE SATISFACCION POR ZONA Y ESE CEO

INDICE DE SATISFACCION POR ZONA Y ESE CEO						
ZONA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
ORIENTE	99%	99%	98%	99%	100%	100%
SUR	99%	99%	98%	99%	98%	100%
NORTE	100%	98%	98%	98%	99%	100%

Fuente: Oficina SIAU

La siguiente tabla describe la meta de satisfacción mensual alcanzada en los servicios durante el primer semestre de 2019, y que oscilan entre el 99% y 100%, notando un comportamiento positivo en los servicios:

INDICE DE SATISFACCION POR SERVICIOS ESE CEO

INDICE DE SATISFACCION POR SERVICIOS ESE CEO						
SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
ATENCION PARTOS	100%	100%	0%	100%	100%	100%
AMBULANCIA	100%	100%	0%	0%	0%	0%
LABORATORIO	100%	100%	99%	99%	99%	100%
HOSPITALIZACION	100%	98%	98%	98%	98%	99%
HIPERTENSION	100%	0%	0%	0%	100%	0%
URGENCIAS	99%	99%	97%	96%	100%	100%
SERVICIOS GRALES	100%	100%	97%	99%	100%	100%
ECOGRAFIAS	100%	100%	100%	99%	100%	100%
FARMACIA	100%	98%	98%	99%	100%	100%
ODONTOLOGIA	97%	99%	97%	99%	99%	100%
FACTURACION	99%	100%	0%	0%	100%	0%
RX	100%	100%	95%	99%	96%	100%
VACUNACION	100%	0%	0%	0%	100%	0%

Fuente: Oficina SIAU

Dentro del análisis de las encuestas se identificaron los siguientes motivos de insatisfacción, que en un porcentaje mínimo:

1. Oportunidad en la Atención de Urgencias.
2. Actitud del Personal.
3. Dificultad en el acceso a citas telefónicas.
4. Poco personal de facturación
5. Falta de orientación e información
6. Pendientes de medicamentos

Centro de información y orientación (COI)

Se cuenta con un Centro de Orientación e Información (COI) ubicado en el centro de salud de Canaima, el cual tiene como actividad principal la asignación de citas para los usuarios y el suministro de la información actualizada del portafolio de servicios de la ESE.

A continuación se detalla en la siguiente gráfica y tabla, el consolidado de llamadas recibidas durante el primer semestre de 2019:

CONSOLIDADO DE LLAMADAS CENTRAL DE INFORMACION ENERO A JUNIO 2019			
MES	EXITOSAS	ABANDONADAS	TOTAL
ENERO	34678	1743	36421
FEBRERO	30505	1743	32248
MARZO	28158	2228	30386
ABRIL	30446	4028	34474
MAYO	26335	3423	29758
JUNIO	17493	2583	20076
TOTAL	167615	15748	183363

Fuente: Oficina SIAU

Se observa que en el primer semestre de 2019, un reporte de 183363 llamadas al centro de orientación e información, de las cuales se respondieron 167615 llamadas que equivalen a un 93% y 15748 llamadas fueron abandonadas que equivalen a un 7% del total de llamadas.

3. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Con relación a este subproceso, se evidenció durante el primer semestre de 2019, la ejecución del cronograma de capacitaciones con las diferentes agremiaciones como son la alianza de usuarios y la asociación de usuarios.

A continuación en la tabla observamos los días en que se efectuaron las capacitaciones y el total de personas capacitadas.

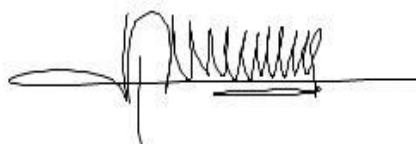
REUNIONES EFECTUADAS CON LAS AGREMIACIONES SEGÚN CRONOGRAMA ENERO A JUNIO 2019						
ASOCIACION DE USUARIOS				ALIANZA DE USUARIOS		
MES	No. CAPACITA	FECHA	No. DE CAPACITADOS	No. DE CAPACITACIONES	FECHA	No. DE CAPACITADOS
ENERO	1	15/01/2019	6	1	14/01/2019	6
FEBRERO	1	11/02/2019	4	1	18/02/2019	5
MARZO	1	11/03/2019	7	1	18/03/2019	6
ABRIL	1	08/04/2019	4	1	15/04/2019	4
MAYO	1	15/05/2019	8	1	15/05/2019	15
			NO SE REALIZO LA REUNION NO HUBO QUORUM			9
JUNIO	1	10/06/2019		1	17/06/2019	

Fuente: Oficina SIAU

Las capacitaciones realizadas fueron con relación a: Programa de promoción y prevención. Reporte de Infracción y/o Incidentes en la Misión Médica, Suplantación de documentos y Formato de aseguramiento de la secretaria de Salud Municipal, ruta materna procesos y subproceso de la oficina de siau, control vectorial-dengue, entrega de reporte de laboratorios por correo electrónico, atención usuarios extranjeros.

RECOMENDACIONES

1. Continuar con la elaboración de los planes de mejoramiento a las PQRS, y realizar su respectivo seguimiento.
2. Velar por el cumplimiento cabal a lo estipulado en el Art. 14 de la Ley 1437 de 2011 en relación con la oportunidad en la respuesta de solicitudes de información, derechos de petición y demás solicitudes por parte de usuarios internos y externos, so pena de sanción disciplinaria.
3. Continuar realizando oportunamente, el registro de los derechos de petición en el Formato F21 denominado "Relación de peticiones, quejas y reclamos" de la cuenta anual SIA (Sistema Integral de Auditoría), verificando con el área de coordinación jurídica de la ESE, el reporte de los mismos.



LILIANA PARDO HERRERA
Gestora de Control interno

