



**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:

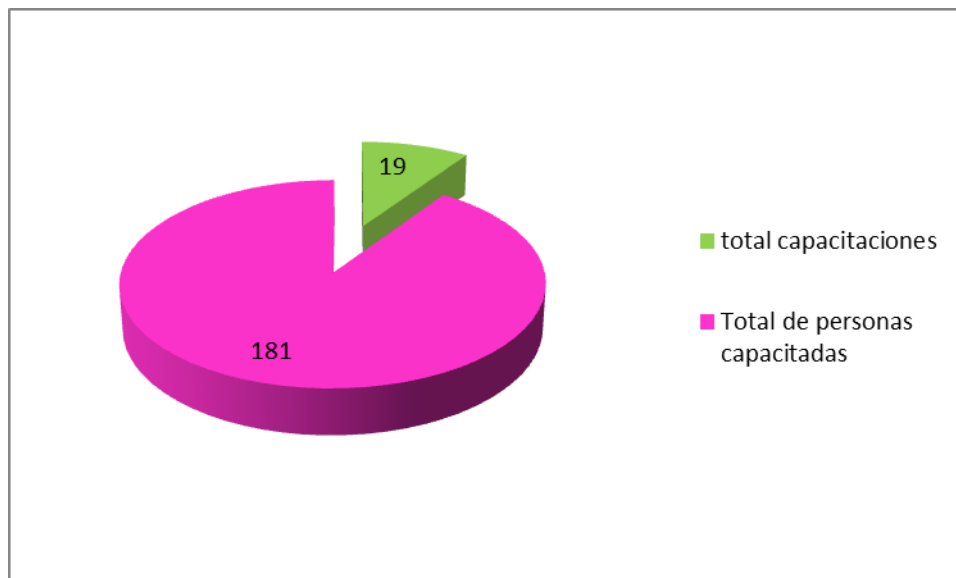
### **1. SUBPROCESO DE LÍNEA DE FRENTE**

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                            |
| <b>TOTALES</b>                                     | <b>5</b>                  | <b>39</b>                     | <b>5</b>                 | <b>27</b>                     | <b>9</b>                          | <b>115</b>                    |

El comportamiento grafico es el siguiente:

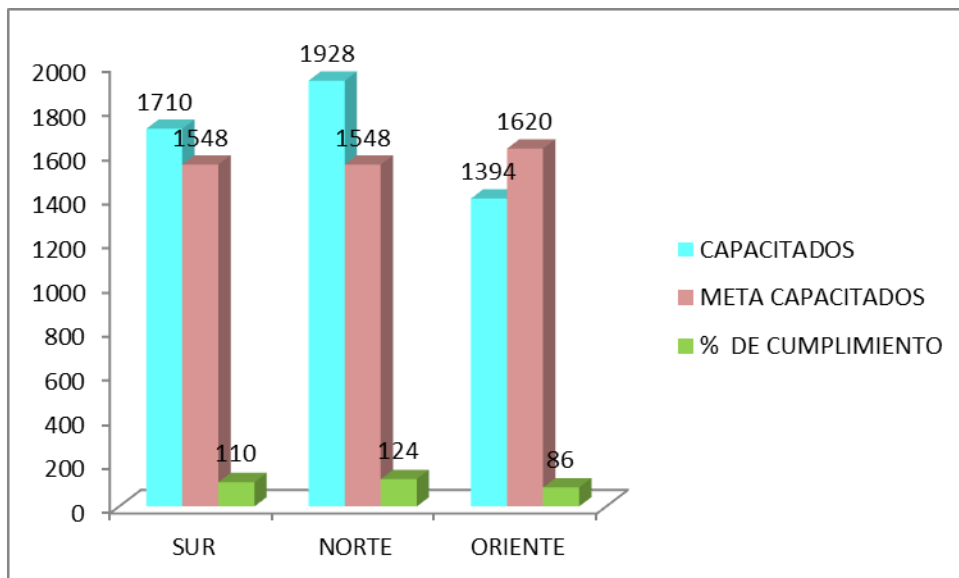


Además dentro de las actividades a desarrollar en capacitaciones se tiene contemplado un cronograma de capacitaciones para los usuarios en el primer semestre de 2014 en temas como: deberes y derechos de los usuarios explicación y clasificación del triage, rutas para acceder a los diferentes servicios, 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          |      |      |
| <b>TOTALES</b>  | 660             | 720  | 734    | 900      | 926  | 900  | 784          | 648        | 950     | 900  | 978            | 648   | 5032       |      |      |
| <b>TOTAL ZONA</b>   | 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

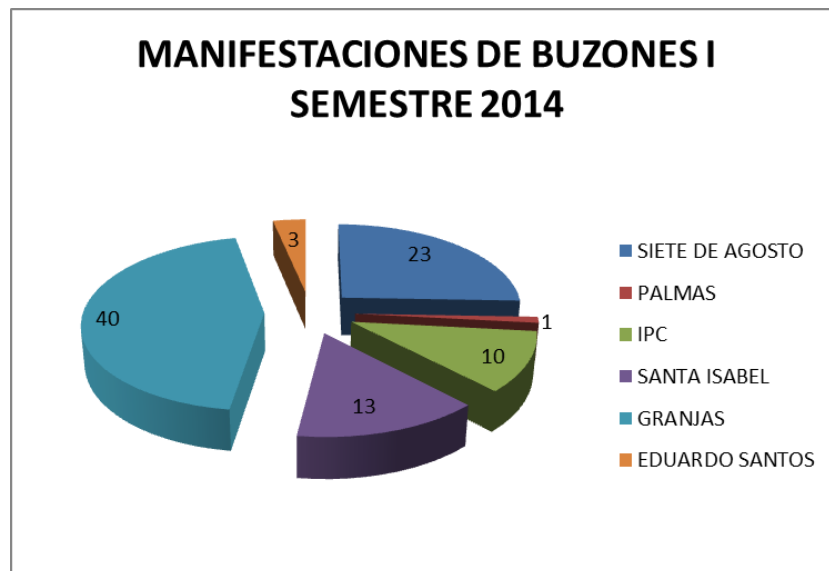
La apertura de los buzones se realiza semanalmente los días viernes en presencia de un usuario como testigo y se levanta un acta como evidencia a lo cual se hayo el incumplimiento del centro de salud del siete de agosto y de la zona rural, encontrando falta de verificación del líder del proceso al cumplimiento 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                    |
| <b>TOTAL</b>    | <b>90</b>            |

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](http://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 |
|------------|------------------------|---|------------------------|-----------|
| 7R6LHHRVA  | 2014-01-07<br>16:02:24 | le tomaron exámenes de laboratorio sangre y coprológico, al reclamarlos aparece de orina, nunca se trajo la muestra | 2014-01-28<br>10:41:38 | 21        |
| RX5P25Y2WL | 2014-01-07<br>16:25:40 | malo el servicio para reclamar Rx, es el colmo venir y no encontrar la persona que los entrega                      | 2014-01-28<br>10:44:16 | 21        |
| 7HR7Q1J3W6 | 2014-01-08<br>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<br>10:43:41 | 20        |

|            |                        |   |                        |    |
|------------|------------------------|---|------------------------|----|
|            |                        | Viviana la llamo, para adelantarle la cita, no la atendieron,   |                        |    |
| 719BVS6VDQ | 2014-01-13<br>08:29:40 | pendiente medicamento   | 2014-01-28<br>10:45:40 | 21 |
| E94MZVVXVR | 2014-01-20<br>09:47:14 | Inconformidad no citas en el c.s Eduardo Santos   | 2014-01-28<br>10:47:03 | 8  |
| MD73AB72JQ | 2014-01-20<br>09:58:43 | inconformidad por la no entrega de medicamentos por el nivel  | 2014-01-31<br>17:04:09 | 11 |
| 6V5977374W | 2014-01-20<br>10:18:20 | pendiente medicamento   | 2014-01-31<br>17:04:48 | 11 |
| UAXZUZ49ZX | 2014-01-23<br>16:42:06 | pendiente medicamento   | 2014-02-12<br>11:07:21 | 20 |
| 6RGPEXY21Y | 2014-01-28<br>17:33:11 | inconformidad atención medica urgencias   | 2014-02-06<br>11:19:08 | 9  |
| 6RGPEXY21Y | 2014-01-28<br>17:33:11 | inconformidad atención medica urgencias   | 2014-02-10<br>15:09:58 | 13 |
| 9BYQG4V5S6 | 2014-02-05<br>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<br>08:28:47 | 14 |
| 1A9B1JHWRM | 2014-02-06<br>10:28:14 | Inconformidad atención brindada al señor Carlos Rojas   | 2014-02-19<br>08:28:00 | 13 |
| XAB1VU5S79 | 2014-02-11<br>16:09:43 | queja por procedimiento en el servicio de odontología   | 2014-03-05<br>16:27:17 | 22 |
| P2D82HB9RV | 2014-02-13<br>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<br>16:45:08 | 28 |
| 96XNWYNVEM | 2014-02-14<br>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<br>16:44:18 | 27 |
| DNDGJ5VM6W | 2014-02-17<br>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<br>11:19:49 | 1  |
| DNDGJ5VM6W | 2014-02-17<br>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<br>15:28:06 | 11 |
| A5HAYRU3G2 | 2014-02-18<br>11:28:42 | queja por la demora en la lectura de exámenes servicio urgencias  | 2014-02-28<br>12:03:41 | 10 |

|                |                        |  |                        |    |
|----------------|------------------------|--|------------------------|----|
| 6DL92GERJW     | 2014-02-19<br>15:11:43 | queja por la demora en la entrega de medicamentos  | 2014-03-18<br>09:57:45 | 27 |
| S7Z3QTXA6R     | 2014-02-21<br>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<br>10:00:06 | 25 |
| V757ZUJ4NU     | 2014-02-21<br>16:43:41 | La Dra. Guevara es una persona que no entiende a las personas yo solo solicite un certificado medico   | 2014-03-13<br>16:45:25 | 20 |
| GXBT6A18M1     | 2014-02-25<br>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<br>16:44:33 | 16 |
| EBB3NZXWGU     | 2014-02-25<br>17:10:10 | Queja por el error en la asignación de cita  | 2014-03-18<br>11:30:05 | 21 |
| 9M1Z64DQJ6     | 2014-02-26<br>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<br>16:44:50 | 15 |
| P7QVZUBQZN     | 2014-02-26<br>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<br>11:19:57 | 20 |
| G3R9MWEUU<br>U | 2014-02-26<br>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<br>11:20:23 | 20 |
| 5RJMMSY6E7     | 2014-03-10<br>16:12:00 | La usuaria está inconforme con la prestaciÃ³n de servicios del centro de salud de Santa Isabel. Además de la línea amiga.  | 2014-03-18<br>10:01:12 | 7  |
| 1XHYZ3E13B     | 2014-03-13<br>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<br>14:44:06 | 21 |
| GM85G8NVGN     | 2014-03-14<br>11:49:44 | inconformismo por la forma de atender y la conducta grosera de la facturadora de pyp (María)   | 2014-03-27<br>17:40:31 | 13 |
| APH821HSYG     | 2014-03-14<br>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<br>17:41:14 | 13 |

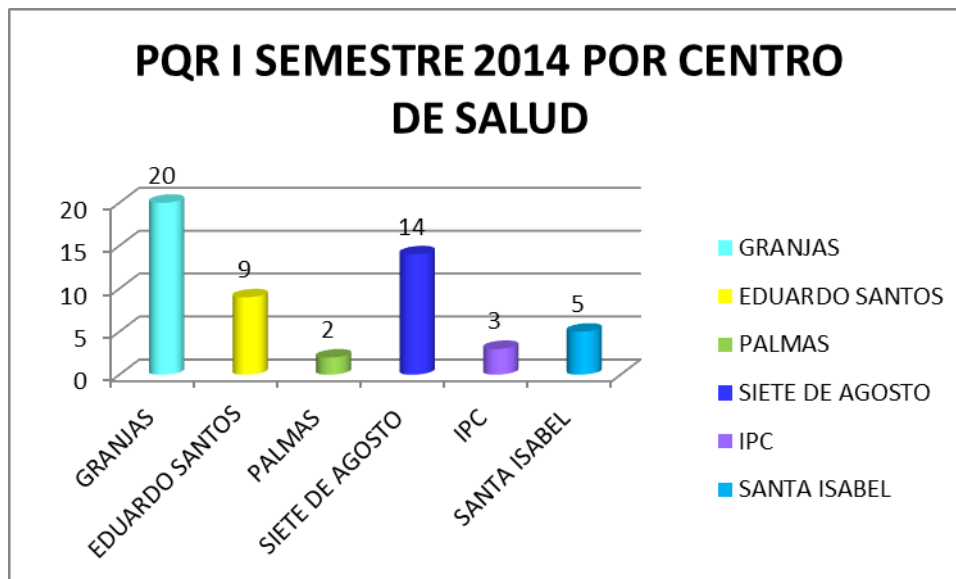
|                |                        | triage IV.  |                        |    |
|----------------|------------------------|---|------------------------|----|
| LVP92MYVZM     | 2014-03-21<br>07:27:33 | Dificultad para la cita telefónica. No le informa la cita muchas veces se equivocan por ej: 20-03-14 dijeron que a las 7:20 am y era a las 7:00am   | 2014-04-03<br>14:44:51 | 10 |
| 8BPA6VVTA1     | 2014-03-25<br>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.<br />< | 2014-03-26<br>11:08:32 | 1  |
| 8BPA6VVTA1     | 2014-03-25<br>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.<br />< | 2014-03-25<br>08:25:20 | 1  |
| NNY3T9N3S7     | 2014-04-04<br>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.<br />Gracias.     | 2014-04-22<br>14:58:46 | 18 |
| JAGR8PBQNM     | 2014-04-04<br>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<br>15:01:45 | 18 |
| 76XVVVJZ18     | 2014-04-07<br>17:41:32 | Estuve 2 horas esperando la entrega de medicamentos. Allí se nota la inexperiencia de los funcionarios  | 2014-05-12<br>17:25:11 | 28 |
| A6UQBWD1SD     | 2014-04-08<br>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<br>17:33:36 | 34 |
| RHZ2SXD5MJ     | 2014-04-08<br>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<br>17:28:02 | 34 |
| D9B42WWURA     | 2014-04-10<br>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<br>17:30:34 | 38 |
| WU87MRVXT<br>W | 2014-04-10<br>09:53:37 | inconformismo por que la señora encargada de entregar rx no se encontraba   | 2014-05-12<br>17:32:12 | 38 |
| 96PJGG15BE     | 2014-04-11<br>09:59:02 | Inconformismo porque solo le entregan los medicamentos de hipertensión, no le entregaron el carbonato de calcio, bisacodilo, alopurinol.  | 2014-05-12<br>17:35:06 | 31 |
| 7GNSMY4DUB     | 2014-04-15<br>14:39:58 | Lleme a la linea 8726262 y me contesto la señora Elizabeth Montaño para solicitar   | 2014-05-12<br>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 noroeste 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 gráfico 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 recibidas 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 de 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<br>10-01-2014 | DAVID ANDRES<br>CANGREJO  | SOLICITUD MEDIANTE<br>DERECHO DE PETICION<br>NOMBRAMIENTO COMO<br>GERENTE DE LA ESE CEO                       | GERENCIA HECTOR<br>ENRIQUE PEÑUELA                                 | 03-feb-14   |
| 02-041<br>20-01-2014 | SILVIA LORENA URBANO<br>ARTUNDUAGA  | SOLICITUD MEDIANTE<br>DERECHO DE PETICION<br>NOMBRAMIENTO COMO<br>GERENTE DE LA ESE CEO                       | GERENCIA HECTOR<br>ENRIQUE PEÑUELA                                 | 10-feb-14   |
| 03-046<br>22-01-2014 | SANDRA MARCELA<br>MUÑOZ – SS MCPAL  | TRASLADO DERECHO DE<br>PETICION DE LA SEÑORA<br>NELLY VANEGAS MOLINA  | ASESOR TECNICO<br>CIENTI, REGENTE Y<br>ASESOR JURIDICO<br>GERENCIA | RTA ESECEOG 85<br>DE 05 FEB DE 2014<br>TECNICO<br>CIENTIFICO              |
| 04-048<br>22-01-2014 | JESUS ALBERTO<br>ACHURY-GERENTE<br>DISTRIMED                                  | SOLICITUD MEDIANTE<br>DERECHO DE PETICION LA<br>CONTINUIDAD DEL<br>CONTRATO DE<br>MEDICAMENTOS                | ASESOR TECNICO<br>CIENTI, REGENTE Y<br>ASESOR JURIDICO<br>GERENCIA | RTA ESECEOG 128<br>DE 21 FEB DE 2014<br>TECNICO<br>CIENTIFICO             |
| 05-059<br>28-01-2014 | JESUS ALBERTO<br>ACHURY-GERENTE<br>DISTRIMED                                  | SOLICITUD ACLARACION<br>MEDIANTE DERECHO DE<br>PETICION DEL CONTRATO<br>DE MEDICAMENTOS                       | ASESOR TECNICO<br>CIENTI, REGENTE Y<br>ASESOR JURIDICO<br>GERENCIA | RTA ESECEOG 210<br>DE 18 MARZO DE<br>2014<br>TECNICO<br>CIENTIFICO        |
| 05-060<br>28-01-2014 | JESUS ALBERTO<br>ACHURY-GERENTE<br>DISTRIMED                                  | SOLICITUD INFORMACION<br>MEDIANTE DERECHO DE<br>PETICION DEL CONTRATO<br>DE MEDICAMENTOS                      | ASESOR TECNICO<br>CIENTI, REGENTE Y<br>ASESOR JURIDICO<br>GERENCIA | RTA ESECEOG 211<br>DE 18 MARZO DE<br>2014<br>TECNICO<br>CIENTIFICO        |
| 06-062<br>29-01-2014 | COMUNIDAD DEL<br>BARRIO 7 DE AGOSTO   | SOLICITUD DEL NO CIERRE<br>DEL CENTRO DE SALUD DEL<br>7 DE AGOSTO MEDIANTE<br>DERECHO DE PETICION             | GERENCIA   | RTA ESECEOG 185<br>DE 13- MARZO DE<br>2014<br>GESTOR JURIDICO<br>GERENCIA |
| 7<br>06-02-2014      | SANDRA MARCELA<br>MUÑOZ LEGUIZAMO-<br>SSMCPAL                                 | REMITE DERECHO DE<br>PETICION DE LA DRA SILVIA<br>LORENA URBANO<br>NOMBRAMIENTO COMO<br>GERENTE DE LA ESE CEO | GERENCIA HECTOR<br>ENRIQUE PEÑUELA                                 | 26-feb-14   |
| 08<br>07-02-2014     | JORGE ELIECER ORTIZ<br>ZAMBRANO y YESID IPUZ<br>PEDREROS – EDILES<br>AIPECITO | SOLICITUD DERECHO DE<br>PETICION SOBRE<br>PROYECTO CONSTRUCCION   | PLANEACION Y<br>ASESOR JURIDICO<br>GERENCIA                        | RTA ESECEOG 116<br>DE 2014 18 DE FEB<br>2014<br>PLANEACION                |
| 09-085<br>18-02-2014 | BERTHA ESPERANZA<br>ESQUIVEL SANCHEZ-<br>ORIENTADORA TECNICO<br>SUPERIOR      | SOLICITUD EN DERECHO DE<br>PETICION ATENCION<br>OFTALMOLOGIA DE LA<br>ALUMNA ANGIE PAOLA<br>SANCHEZ           | TECNICO CIENTIFICO Y<br>ASESOR JURIDICO<br>GERENCIA                | RTA ESECEOG 126<br>DE 21 FEB DE 2014<br>TECNICO<br>CIENTIFICO             |
| 10-089               | CARLOS ALBERTO  | SOLICITUD MEDIANTE  | TECNICO CIENTIFICO Y   | RTA ESECEOG 132   |

|                               |  |  |  |   |
|-------------------------------|--|--|--|---|
| 21-02-2014                    | POLANIA PENAGOS-<br>ABOGADO                                | DERECHO PETICION DEL<br>SEÑOR MARCO FIDEL<br>CUENCA PERDOMO                            | ASESOR JURIDICO<br>GERENCIA                                      | DE 25 FEB DE 2014<br>TECNICO<br>CIENTIFICO                                |
| 11<br>24-02-2014              | ORLANDO BELTRAN<br>CUELLAR                                 | SOLICITUD MEDIANTE<br>DERECHO PETICION<br>INFORMACION CONTENIDA<br>EN OFICIO MENCION   | ASESOR JURIDICO<br>CONTRATACION Y<br>ASESOR JURIDICO<br>GERENCIA | RTA 03-MARZO-2014<br>ASESOR JURIDICO<br>CONTRATACION                      |
| 12-100<br>28-02-2014          | CARLOS FERNANDO<br>GOMEZ GARCIA-<br>DOCENTE USCO           | SOLICITUD INFORMACION<br>MEDIANTE DERECHO DE<br>PETICION                               | SUBGERENTE<br>ASESOR JURIDICO<br>GERENCIA                        |   |
| 13<br>13-03-2014              | MONICA SALAZAR<br>VILLEGAS-DEFENSORA 5<br>FLIA ICBF        | SOLICITUD ATENCION<br>MENOR SANTIAGO MARIN<br>SABOGAL                                  | ASESOR JURIDICO<br>CONTRATACION Y<br>ASESOR JURIDICO<br>GERENCIA | RTA ESECEOG 216<br>DE 21 MARZO DE<br>2014<br>TECNICO<br>CIENTIFICO        |
| 14<br>13-03-2014              | ELIZABETH GUALI DIAZ-                                      | SOLICITA INFORMACION DE<br>LA DRA GLADYS DURAN   | ASESOR JURIDICO<br>GERENCIA                                      | RTA ESECEOG 233<br>DE 31- MARZO DE<br>2014<br>GESTOR JURIDICO<br>GERENCIA |
| 15-153<br>18-03-2014          | JAIRO LIEVANO<br>MORENO-PRESIDENTE<br>SINDICATO SINDESS    | SOLICITUD MEDIANTE<br>INFORMACION SOBRE LA<br>GERENTE ENCARGADA Y<br>DEMÁS INFORMACION | TALENTO HUMANO   | 9 DE ABRIL DE 2014  |
| 16-000002<br>01-04-2014       | MONICA SALAZAR<br>VILLEGAS-DEFENSORA 5<br>FLIA ICBF        | SOLICITUD ATENCION<br>MENOR SANTIAGO MARIN<br>SABOGAL                                  | ASESOR TECNICO<br>CIENTIFICO Y ASESOR<br>JURIDICO GERENCIA       | 21NA3014<br>ESE CEO G 216<br>TECNICO<br>CIENTIFICO                        |
| 17-000005<br>01-04-2014       | GLORIA ESPERANZA<br>OSSO PERDOMO-<br>DEFENSORA 1 FLIA ICBF | SOLICITUD ATENCION<br>MENOR ANA SOFIA<br>ARBOLEDA BARACALDO                            | ASESOR TECNICO<br>CIENTIFICO Y ASESOR<br>JURIDICO GERENCIA       | 21 -ABRIL-2014<br>01-512-167.5-2014<br>TECNICO<br>CIENTIFICO              |
| 18-000114<br>08-04-2014       | JOSE LEON LUTZERO  | SOLICITUD MEDIANTE<br>DERECHO DE PETICION DE<br>INFORMACION                            | ASESOR TECNICO<br>CIENTIFICO Y ASESOR<br>JURIDICO GERENCIA       | 21-ABRIL-2014<br>01-STC-126-5-2014<br>TECNICO<br>CIENTIFICO               |
| 19-000121<br>09-04-2014       | MEYRAN GORETTY<br>MUÑOZ OVIEDO                             | SOLICITUD MEDIANTE<br>DERECHO DE PETICION DE<br>INFORMACION                            | ASESOR TECNICO<br>CIENTIFICO Y ASESOR<br>JURIDICO GERENCIA       | 01-512-1285-2014<br>21-ABRIL-2014<br>TECNICO<br>CIENTIFICO                |
| 20-000122<br>09-04-2014       | MEYRAN GORETTY<br>MUÑOZ OVIEDO                             | SOLICITUD MEDIANTE<br>DERECHO DE PETICION DE<br>INFORMACION                            | ASESOR TECNICO<br>CIENTIFICO Y ASESOR<br>JURIDICO GERENCIA       | 01-512-128-5-2014<br>21-ABRIL-2014<br>TECNICO<br>CIENTIFICO               |
| 21-000135<br>09-04-2014       | RUTH PEREZ IPUZ  | SOLICITUD MEDIANTE<br>DERECHO DE PETICION DE<br>INFORMACION                            | ASESOR TECNICO<br>CIENTIFICO Y ASESOR<br>JURIDICO GERENCIA       | 21- ABRIL-2014<br>01-STC-165-5-2014<br>TECNICO<br>CIENTIFICO              |
| 22-<br>00000256<br>21-04-2014 | MONICA SALAZAR<br>VILLEGAS-DEFENSORA 5<br>FLIA ICBF        | SOLICITUD ATENCION<br>MENOR ANDREA SOFIA<br>MARTINEZ MONTERO                           | ASESOR TECNICO<br>CIENTIFICO Y ASESOR<br>JURIDICO GERENCIA       | 1218 DE 2014<br>TECNICO<br>CIENTIFICO DEL 16<br>DE JULIO DE 2014          |
| 23-<br>00000258<br>21-04-2014 | ANTONIO FERNANDO<br>RAMIREZ ROJAS                          | SOLICITUD HISTORIA<br>CLINICA  | ASESOR TECNICO<br>CIENTIFICO Y ASESOR<br>JURIDICO GERENCIA       | 1216 DE 2014<br>TECNICO<br>CIENTIFICO DEL 16<br>DE JULIO DE 2014          |
| 28-04-2014                    | LUIS FELIPE CUBILLOS<br>CASTILLO                           | TRASLADO ASISTENCIAL<br>BASICO   | ASESOR TECNICO<br>CIENTIFICO Y ASESOR<br>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         |
| <b>TOTALES</b>                                 | <b>2281</b>     | <b>2301</b> | <b>2313</b> | <b>2322</b> | <b>2684</b> | <b>2691</b> | <b>1524</b>   | <b>1473</b> | <b>2688</b> | <b>2691</b> | <b>1485</b>    | <b>1485</b> | <b>12975</b> |
| <b>ZONA</b>                                    | <b>4594</b>     |             |             |             | <b>4208</b> |             |               |             | <b>4173</b> |             |                |             | <b>12975</b> |

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             |
| <b>PROMEDIO INDICE</b> | <b>97.1</b>     | <b>97.5</b> | <b>96.3</b> | <b>97.6</b>  | <b>99.8</b> | <b>98.8</b>    |

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<br>SEMESTRE AÑO 2014 |           |             |           |           |          |           |
|--|-----------|-------------|-----------|-----------|----------|-----------|
| MES  | ENE<br>RO | FEBR<br>ERO | MAR<br>ZO | AB<br>RIL | MA<br>YO | JU<br>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<br>E | FE<br>B | MA<br>R | AB<br>R | MA<br>Y | JU<br>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.

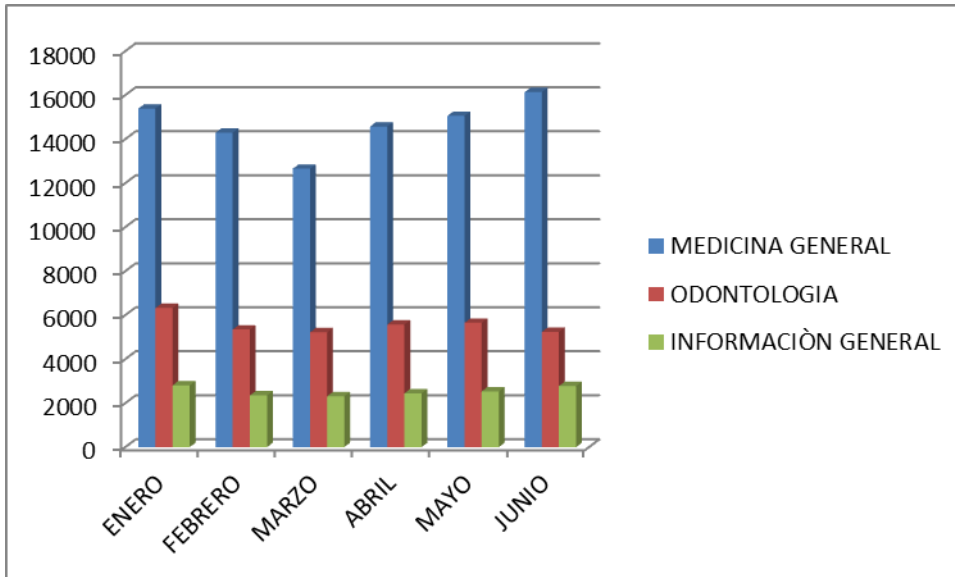
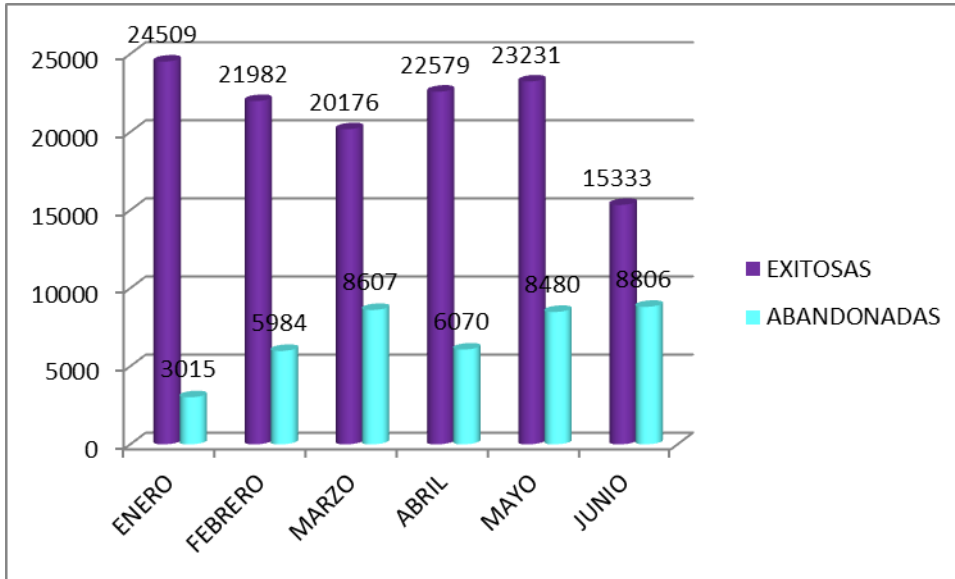
Se evidenció la falta de orientación a través de la CIO de los eventos extramurales realizados por la ESE Carmen Emilia Ospina debido que no se ha podido coordinar con el área extramural el envío de dicho cronograma.

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 e 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**