

INFORME SEMESTRAL

SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO I SEMESTRE 2020

LENIN DORIA
GERENTE

ESE CAMU SANTA TERESITA

UNIDAD DE CONTROL INTERNO
JANNY LORENA HERNANDEZ
ASESOR CONTROL INTERNO

JUSTIFICACIÓN:

Con fundamento en la Ley 100 de 1993, Decreto 1757 de 1994, Decreto 1011 de 2006 y muy específicamente, con la aplicación de Ley 1474 de 2011, la Oficina de Atención al Usuario, desde el enfoque de atención centrado en el usuario, responde a las necesidades y problemas que dificultan, a los usuarios el acceso a la salud.

Por lo anterior, la Oficina de Atención al Usuario, debe facilitar mediante la orientación y aplicación del conocimiento de la normativa 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.

Es así; como La ESE CAMU SANTA TERESITA, ha implementado estrategias que han permitido mejorar la prestación de los servicios, la cual toma como fuente la información las Peticiones, Reclamos, Sugerencias, Agradecimientos o Felicitaciones. Esta herramienta es el Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU.

ALCANCE:

La ESE CAMU SANTA TERESITA, por medio de la Oficina de Atención al Usuario, recompila mensualmente, el número de reclamos, quejas, sugerencias, felicitaciones y presenta dicho informe a la Gerencia y a Control Interno, informe que le sirve de base a la Unidad de Control Interno, para elaborar el informe semestral del SIAU.

SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO:

Es una iniciativa liderada desde la Gerencia la cual se realiza desde la Unidad de Atención al Usuario y ella hace referencia a la escucha atenta al usuario, su familia y/o partes interesadas, solicitando información adicional si es necesario, con el objeto de entregar respuesta o servicio según lo solicitado, para lo cual se hace uso de la información, normatividad vigente, herramientas, mecanismos y recursos disponibles, contactando funcionarios de otros servicios personal, virtual o telefónicamente, buscando apoyo en otras entidades cuando esto fuere necesario, sensibilizando sobre los procesos a seguir y ofreciendo otras alternativas, cuando no sea posible resolver la necesidad del usuario o responder satisfactoriamente a su requerimiento, también realizando monitoreo permanente a la satisfacción del usuario

Con el objeto de ejecutar las actividades relacionadas con la recepción de las quejas reclamos sugerencias, felicitaciones y demás inquietudes por parte de las partes interesadas de la ESE se ha dispuesto de varios medios de recepción.

Buzones:

Ubicados en cada uno de los diferentes servicios asistenciales que presta la ESE a la comunidad.

Físico:

Mediante formatos o documentos escritos.

Presencial:

Directamente en las instalaciones de la Unidad de Atención al Usuario

Telefónica:

Se tienen las líneas 7736265 – 7731763

Virtual:

Email: esecasate@gmail.com, administrativa@esecamusantateresita.gov.co

Página web Institucional:

Webmail.Esecamusantateresita.gov.co

Lorica-Córdoba

Gestión Agradecimientos, Felicitaciones, Reclamos y Sugerencias

La gestión de los Reclamos, las Sugerencias, las Felicitaciones y los Agradecimientos, consisten en la recepción, radicación, registro y envío al responsable de estas manifestaciones, realizando el seguimiento y registro de la gestión para el cierre final. Se tiene como mecanismo de seguimiento a la respuesta oportuna y con calidad de los Reclamos y Sugerencias presentados por los usuarios, la radicación de la novedad y el envío al responsable de su respuesta, contra quien haya sucedido la novedad.

EVALUACION DE LA SATISFACCION DEL USUARIO CORRESPONDIENTE AL I SEMESTRE DEL AÑO 2020.

Consolidado	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total	%
Quejas	7	7	0	0	0	0	14	14,00%
Reclamos	0	0	0	0	0	0	0	0
Sugerencias	2	1	9	0	3	3	18	18,00%
Solicitudes		0	0	0	3	2	5	5,00%
Felicitaciones	0	6	0	0	0	0	6	6,00%
TOTAL	9	14	9	0	6	5	43	43%

- Durante el mes de Enero del presente año, la unidad de atención al usuario de la ESE, en los diferentes medios de recepción de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones se recibieron las siguientes:
 - En la Zona Urbana se presentaron de la siguiente manera:
 - Quejas. tres (3)
 - Sugerencias. cero (0)
 - Felicitaciones. cero (0)
 - En la Zona Rural se presentaron de la siguiente manera:
 - Quejas: cuatro (4)
 - Sugerencias: dos (2)
 - Felicitaciones: cero (0)

Para un total de (9) mensajes recepcionados

De las insatisfacciones presentadas durante el mes de enero se elaboró un plan de mejoramiento por la unidad de atención al usuario con cumplimiento y soluciones al 50% en la fecha programada, quedan actividades por continuar trabajando por mejorar en los procesos y para dar al 100% en el plan de mejoramiento y brindar un mejor servicio al usuario de la entidad. Como se detalla a continuación:

NECESIDADES /INSATISFACCIONES	OPORTUNIDAD DE MEJORA	RESPONSABLE	CUANDO	FECHA DE TERMINACION	DONDE	OBSERVACIONES
En el puesto de salud de la peinada sugieren un televisor en sala de espera.	Pasar oficio al jefe de mantenimiento.	Víctor Tovar. Jefe de mantenimiento.	febrero 29	marzo 30	Puesto de salud de la peinada.	Se realizó pedido en almacén
Insatisfacción en el puesto de salud de Nariño porque el baño de los usuarios está dañado.	Pasar oficio al jefe de mantenimiento.	Víctor Tovar. Jefe de mantenimiento.	febrero 29	marzo 30	puesto de salud de Nariño	Se va a realizar remodelación
Insatisfacción en palo de agua porque el aire de la sala de pyp está dañado.	Pasar oficio al jefe de mantenimiento.	Víctor Tovar. Jefe de mantenimiento.	febrero 29	marzo 30	puesto de salud de palo de agua	El aire ya está pedido en almacén
En el puesto de salud de remolino las paredes se encuentran agrietadas.	Realizar un oficio dirigido al jefe de mantenimiento.	Víctor Tovar. Jefe de mantenimiento.	febrero 29	marzo 30	Puesto de salud de remolino.	Este puesto de salud van a realizar remodelación
En el puesto de salud de la peinada, manantial, rodeo y los Gómez, los	Realizar un oficio dirigido al jefe de mantenimiento.	Víctor Tovar. Jefe de mantenimiento.	febrero 29	marzo 30	Puesto de salud peinada y los Gómez.	Ya se realizaron cambios

buzones están dañados.						
En el puesto de salud el rodeo sugiere una planta eléctrica ya que se va mucho la luz.	Realizar un oficio dirigido al jefe de mantenimiento.	Víctor Tovar. Jefe de mantenimiento.	febrero 29	marzo 30	Puesto de salud	Se realizó en solicitud en almacén

- Durante el mes de febrero del presente año, la unidad de atención al usuario de la ESE, en los diferentes medios de recepción de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones se recibieron las siguientes:

- En la Zona Urbana se presentaron de la siguiente manera:

- Quejas. dos (2)
 - Sugerencias. uno (1)
 - Felicitaciones. seis (6)

- En la Zona Rural:

- Quejas: cinco (5)
 - Sugerencias: cero (0)
 - Felicitaciones: cero (0)

Para un total de 14 mensajes recepcionados.

De las insatisfacciones presentadas durante el mes de febrero se elaboró un plan de mejoramiento por la unidad de atención al usuario con cumplimiento y soluciones al 50% en la fecha programada, pero se continúa con el trabajo y seguimiento de resolver

las insatisfacciones al 100% para brindar un mejor servicio al usuario de la entidad. Como se detalla a continuación

PLAN DE MEJORMIENTO

NECESIDADES /INSATISFACCIONES	OPORTUNIDAD DE MEJORA	RESPONSABLE	CUANDO	FECHA DE TERMINACION	DONDE	OBSERVACIONES
En el puesto de salud de la peinada sugieren un televisor en sala de espera.	Pasar oficio al jefe de mantenimiento.	Víctor Tovar. Jefe de mantenimiento.	febrero 29	marzo 30	Puesto de salud de la peinada.	Se realizó en pedido en almacén
Insatisfacción en el puesto de salud de Nariño porque el baño de los usuarios está dañado.	Pasar oficio al jefe de mantenimiento.	Víctor Tovar. Jefe de mantenimiento.	febrero 29	marzo 30	puesto de salud de Nariño	Se va a realizar remodelación
Insatisfacción en palo de agua porque el aire de la sala de pyp está dañado.	Pasar oficio al jefe de mantenimiento.	Víctor Tovar. Jefe de mantenimiento.	febrero 29	marzo 30	puesto de salud de palo de agua	El aire ya está pedido en almacén
En el puesto de salud de remolino las paredes se encuentran agrietadas.	Realizar un oficio dirigido al jefe de mantenimiento.	Víctor Tovar. Jefe de mantenimiento.	febrero 29	marzo 30	Puesto de salud de remolino.	Este puesto de salud van a realizar remodelación
En el puesto de salud de la peinada, manantial, rodeo y los Gómez, los buzones están dañados.	Realizar un oficio dirigido al jefe de mantenimiento.	Víctor Tovar. Jefe de mantenimiento.	febrero 29	marzo 30	Puesto de salud peinada y los Gómez.	Ya se realizaron cambios

En el puesto de salud el rodeo sugiere una planta eléctrica ya que se va mucho la luz.	Realizar un oficio dirigido al jefe de mantenimiento.	Víctor Tovar. Jefe de mantenimiento.	febrero 29	marzo 30	Puesto de salud	Se realizó en solicitud almacén
--	---	--------------------------------------	------------	----------	-----------------	---------------------------------

- Durante el mes de marzo del presente año, la unidad de atención al usuario de la ESE, en los diferentes medios de recepción de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones se recibieron las siguientes:

- En la Zona Urbana se presentaron de la siguiente manera:

- Quejas. cero (0)
- Sugerencias. cero (0)
- Felicitaciones. cero (0)

- En la Zona Rural:

- Quejas: cero (0)
- Sugerencias: nueve (9)
- Felicitaciones: cero (0)

Para un total de 9 mensajes recepcionados.

De las insatisfacciones presentadas durante el mes de Marzo se elaboró un plan de mejoramiento por la unidad de atención al usuario con cumplimiento y soluciones al 50% en la fecha programada, pero se continúa con el trabajo y seguimiento de resolver las insatisfacciones al 100% para para brindar un mejor servicio al usuario de la entidad. Como se detalla a continuación

TEMA/PROCESO/MEJORA.			EVALUACION DE INSATISFACCIONES Y NECESIDADES DE LOS USUARIOS.			
NECESIDADES/INSATISFACCIONES	OPORTUNIDAD DE MEJORA	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	DONDE	OBSERVACIONES
EN EL PUESTO DE SALUD DE LA PEINADA SUGIEREN UN TELEVISOR EN LA SALA DE ESPERA	PASAR OFICIO AL JEFE DE MANTENIMIENTO.	VICTOR TOVAR JEFE DE MANTENIMIENTO.	MARZO 30	ABRIL 30	CENTRO DE SALUD DE LA PEINADA	NO SE REALIZÓ LA COMPRA EN ALMACEN.
INSATISFACCION EN EL PUESTO DE SALUD DE NARIÑO PORQUE EL BAÑO DE LOS USUARIOS ESTA DAÑADO.	PASAR OFICIO AL JEFE DE MANTENIMIENTO.	VICTOR TOVAR JEFE DE MANTENIMIENTO	MARZO 30	ABRIL 30	CENTRO DE SALUD DE NARIÑO	ESTE BAÑO ACTUALMENTE ESTA BUENO, SE REALIZARON UNAS MEJORAS Y SE ESTA TRABAJANDO BIEN.
INSATISFACCION EN PALO DE AGUA PORQUE EL AIRE DE LA SALA DE P Y P ESTA DAÑADO.	PASAR OFICIO DIRIGIDO AL JEFE DE MANTENIMIENTO.	VICTOR TOVAR JEFE DE MANTENIMIENTO	MARZO 30	ABRIL 30	CENTRO DE SALUD DE PALO DE AGUA	SE REEMPLAZO POR OTRO AIRE ACONDICIONADO.
EN EL PUESTO DE SALUD DE REMOLINO LAS PAREDES SE ENCUENTRAN AGRIETADAS.	RELIZAR UN OFICIO DIRIGIDO AL JEFE DE MANTENIMIENTO.	VICTOR TOVAR JEFE DE MANTENIMIENTO	MARZO 30	ABRIL 30	CENTRO DE SALUD DE REMOLINO	NO SE DIO CUMPLIMIENTO.
EN EL PUESTO DE SALUD DE LA PEINADA, MANANTIAL, EL RODEO Y LOS GOMEZ LOS BUZONES ESTAN DAÑADOS.	RELIZAR UN OFICIO DIRIGIDO AL JEFE DE MANTENIMIENTO.	VICTOR TOVAR JEFE DE MANTENIMIENTO	MARZO 30	ABRIL 30	CENTRO DE SALUD DE LA PEINADA Y LOS GOMEZ	ESTOS BUZONES SE CAMBIARON TODOS.
EN EL PUESTO DE SALAUD DEL RODEO SUGIEREN UNA PLANTA ELECTRICA YA QUE SE VA MUCHO LA LUZ.	RELIZAR UN OFICIO DIRIGIDO AL JEFE DE MANTENIMIENTO.	VICTOR TOVAR JEFE DE MANTENIMIENTO	MARZO 30	ABRIL 30	CENTRO DE SALUD DEL RODEO	LA PLANTA NO SE COMPRÓ

Durante el mes de Abril de 2020 no se recibieron PQRSF debido a la situación presentada por covid 19.

- Durante el mes de mayo del presente año, la unidad de atención al usuario de la ESE, en los diferentes medios de recepción de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones se recibieron las siguientes:

En la Zona Urbana se presentaron de la siguiente manera:

- Solicitudes: Tres (3)
- Quejas. Cero: (0)
- Sugerencias: (0)
- Felicidades: (0)

En la Zona Rural: Debido a la emergencia por Covid 19 y atendiendo a las directrices establecidas por el gobierno nacional no se ha realizado recorrido a los diferentes centros de salud de zona rural.

- Quejas: Cero (0)
- Sugerencias: (3)
- Felicidades: (0)
- Solicitudes: (0)

Para un total de seis (6) mensajes recepcionados.

De las insatisfacciones presentadas durante el mes de mayo se elaboró un plan de mejoramiento por la unidad de atención al usuario con cumplimiento y soluciones al 40% en la fecha programada, pero se continúa con el trabajo y seguimiento de resolver las insatisfacciones al 100% para para brindar un mejor servicio al usuario de la entidad. Como se detalla a continuación

TEMA/PROCESO/MEJORA.		EVALUACION DE INSATISFACCIONES Y NECESIDADES DE LOS USUARIOS.				
NECESIDADES/INSATISFACCIONES	OPORTUNIDAD DE MEJORA	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACION	DONDE	OBSERVACIONES
VIERNES 8 DE MAYO 2020: USUARIA YESICA PAOLA DIAZ BURGOS IDENTIFICADA CON CC 1063152853 EXPRESA QUE LA FORMULAS MEDICAS DEBERIAN SER ENVIADAS AL CORREO ELECTRONICO DE LOS USUARIOS CON EL FIN DE EVITAR LA ENTRADA A LAS INSTALACIONES DEL CAMU SANTA TERESITA EN ESTOS MOMENTOS DE EMERGENCIA POR COVIC - 19 Y DE IGUAL	SE ENVIÓ A COORDINACIÓN MÉDICA SOLICITUD DEL USUARIO	DR. ALVARO WILCHEZ COOR. MEDICO.	MAYO 12 2020	MAYO 22 2020	E.S.E CAMU SANTA TERESITA	COORDINACIÓN MEDICA DEFINIO QUE LAS CONDUCTAS MEDICAS PUEDEN SER ENVIADAS A LOS USUARIOS QUE CUENTEN CON CORREO ELECTRONICO DIRECTAMENTE CON EL MEDICO TRATANTE, SE

FORMA ALIVIARSE EL AHORRO DE GASTOS DE TRANSPORTE.						HABLA CON EL JEFE DE SISTEMAS PARA ACTUALICE TODOS LOS PC PARA DAR GARATIA AL PROCESO.
VIERNES 8 DE MAYO 2020: USUARIA NESTAR EDITH FLOREZ ROMERO IDENTIFICADA CON CC 1046815820 EXPRESA QUE LOS MEDICOS DEBERIAN EXPLICAR LAS INSTRUCCIONES DE USO Y EFECTOS SECUNDARIOS DE LOS MEDICAMENTOS PREESCRITOS DURANTE LA TELECONSULTA Y QUE HACER SI EL PACIENTE TIENE UNA REACCION ADVERSA A LOS MISMOS.	SE ENVIÓ A COORDINACIÓN MÉDICA SOLICITUD DEL USUARIO	DR. ALVARO WILCHEZ COOR. MEDICO.	MAYO 12 2020	MAYO 22 2020	E.S.E CAMU SANTA TERESITA	COORDINACIÓN MÉDICA ENVIÓ RECOMENDACIONES A LOS MEDICOS Y SE LES RECALCÓ LA EXPLICACIÓN AL MOMENTO DE LA FORMULACIÓN AL PACIENTE DE CADA MEDICAMENTO SUMINISTRADO (DOSIS, DURACIÓN Y EFECTO ADVERSO).
VIERNES 19 DE MAYO: LA SEÑORA LINA MARCELA OSORIO ARTEAGA IDENTIFICADA CON CC 1063140573 EXPRESA QUE SE SIENTE INSATISFECHA CON EL SERVICIO DE TELE CONSULTA DEBIDO A QUE QUERIA UNA REMISION AL SERVICIO DE ORTOPEdia Y EL MEDICO TRATANTE NO LE HIZO LA REMISION.	SE ENVIÓ A COORDINACIÓN MÉDICA SOLICITUD DEL USUARIO	DR. ALVARO WILCHEZ COOR. MEDICO.	MAYO 19 2020	MAYO 19 2020	E.S.E CAMU SANTA TERESITA	EL COORDINADOR CONSIDERA QUE LAS CONDUCTAS MEDICAS SON DE CARÁCTER PERSONAL, POR LO QUE CONSIDERA COMUNICAR AL PACIENTE PARA QUE SOLICITE UNA NUEVA CONSULTA CON UN PROFESIONAL DIFERENTE. SE LE ASIGNO UNA NUEVA CITA POR TELECONSULTA CON UN PROFESIONAL DIFERENTE PARA EL DIA MIERCOLES 20 DE MAYO DE 2020 A LAS 9:00 A.M
EN EL PUESTO DE SALUD DE LA PEINADA SUGIEREN UN TELEVISOR EN LA SALA DE ESPERA	REMITIR OFICIO AL JEFE DE MANTENIMIENTO	VICTOR TOVAR JEFE DE MANTENIMIENTO	MAYO 30 DE 2020	JUNIO 30 DE 2020	CENTRO DE SALUD DE LA PEINADA	NO SE REALIZÓ LA COMPRA EN ALMACEN. SE VUELVE A REMITIR LA NECESIDAD AL AREA DE MANTENIMIENTO.
EN EL PUESTO DE SALUD DE REMOLINO LAS PAREDES SE ENCUENTRAN AGRIETADAS.	REMITIR OFICIO AL JEFE DE MANTENIMIENTO	VICTOR TOVAR JEFE DE MANTENIMIENTO	MAYO 30 DE 2020	JUNIO 30 DE 2020	CENTRO DE SALUD DE REMOLINO	NO SE DIO CUMPLIMIENTO. SE VUELVE A REMITIR LA NECESIDAD AL AREA DE MANTENIMIENTO.

EN EL PUESTO DE SALAUD DEL RODEO SUGIEREN UNA PLANTA ELECTRICA YA QUE SE VA MUCHO LA LUZ.	REMITIR OFICIO AL JEFE DE MANTENIMIEN TO	VICTOR TOVAR JEFE DE MANTENIMIEN TO	MAYO 30 DE 2020	JUNIO 30 DE 2020	CENTRO DE SALUD DEL RODEO	LA PLANTA NO SE COMPRÓ. SE VUELVE A REMITIR LA NECESIDAD AL AREA DE MANTENIMIENTO.
---	--	-------------------------------------	-----------------	------------------	---------------------------	--

- ❖ Durante el mes de junio del presente año, la unidad de atención al usuario de la ESE, en los diferentes medios de recepción de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones se recibieron las siguientes:

En la Zona Urbana se presentaron de la siguiente manera:

- Quejas. Cero: Una (0)
- Sugerencias: (0)
- Felicitaciones: (0)
- Solicitudes: Dos (2)

En la Zona Rural: Debido a la emergencia por Covid 19 y atendiendo a las directrices establecidas por el gobierno nacional no se ha realizado recorrido a los diferentes centros de salud de zona rural.

- Sugerencias: Tres (3)
- Quejas: Cero (0)
- Felicitaciones: Cero (0)
- Solicitudes: Cero (0)

Para un total de (05) mensajes recepcionados.

De las insatisfacciones presentadas durante el mes de junio se elaboró un plan de mejoramiento por unidad de atención al usuario con cumplimiento y soluciones al 50% en la fecha programada, pero se continúa con el trabajo y seguimiento de resolver las insatisfacciones al 100% para para brindar un mejor servicio al usuario de la entidad. Como se detalla a continuación

PLAN DE MEJORAMIENTO

FECHA DE ELABORACIÓN/ JUNIO 2020		ELABORADO POR SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU				
TEMA/PROCESO/MEJORA		EVALUACION DE INSATISFACCIONES Y NECESIDADES DE LOS USUARIOS.				
NECESIDADES/INSATISFACCIONES	OPORTUNIDAD DE MEJORA	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	DONDE	OBSERVACIONES
FAMILIAR DE LA SEÑORA JUAN GREGORIA LOPEZ LOPEZ IDENTIFICADA CON CEDULA DE CIUDADANIA 50969927 AFILIADA A LA EPS MUTUAL SER, EXPRESA QUE EN FARMACIA NO LE ENTREGARON FORMULA MEDICA DEBIDO A ERRORES EN LAS CANTIDADES.	SIAU CONTACTO A FAMILIAR DE LA USUARIA PARA CORRBORAR LA SITUACIÓN Y ENVIÓ SOLICITUD A COORDINACION MEDICA.	SIAU	01/06/2020	17/06/2020	E.S.E CAMU SANTA TERESITA	COORDINACIÓN MEDICA REALIZA UNA CHARLA CON EL PROFESIONAL MEDICO Y LE INDICA QUE DEBE VERIFICAR LA FORMULA MEDICA QUE IMPRIME SEA CORRECTA, EL PROFESIONAL MEDICO ACEPTA LA RECOMENDACIÓN DADA.
LA EPS MUTUAL SER ENVIA CORREO SOLICITANDO TERAPIAS FISICAS PARA USUARIO PERTENECIENTE AL REGIMEN CONTRIBUTIVO, ADJUNTA SOPORTE DE HISTORIA CLINICA DEL PACIENTE.	SIAU RECEPCIONÓ EL CORREO DE MUTUALSER Y REMITIO AL ASESOR OPERATIVO DR. PEDRO ORTIZ	AREA OPERATIVA	30/06/2020	30/06/2020	E.S.E CAMU SANTA TERESITA	EL ASESOR OPERATIVO INFORMO QUE LAS TERAPIAS FISICAS SE ESTAN HABILITADAS CON LAS EPS CONTRATADAS , SE INFORMÓ VIA TELEFONICA A LA COORD. DE MUTUAL SER LORICA PARA QUE EL PACIENTE AGENDARA UNA CITA MEDICA Y SOLICITARA LAS TERAPIAS FISICAS.
EN EL PUESTO DE SALUD DE LA PEINADA SUGIEREN UN TELEVISOR EN LA SALA DE ESPERA	PASAR OFICIO AL JEFE DE MANTENIMIENTO.	JEFE DE MANTENIMIENTO VICTOR TOVAR.	30/06/2020	30/07/2020	CENTRO DE SALUD DE LA PEINADA	ESTA NECESIDAD NO SE LE DIO CUMPLIMIENTO EN EL MES DE MARZO DESDE QUE FUE SOLICITADA, SE VUELVE A REMITIR LA SOLICITUD AL AREA ENCARGADA.
EN EL PUESTO DE SALUD DE REMOLINO LAS PAREDES SE ENCUENTRAN AGRIETADAS	PASAR OFICIO AL JEFE DE MANTENIMIENTO	JEFE DE MANTENIMIENTO VICTOR TOVAR.	30/06/2020	30/07/2020	CENTRO DE SALUD DE REMOLIN	ESTA NECESIDAD NO SE LE DIO CUMPLIMIENTO EN EL MES DE

					0	MARZO DESDE QUE FUE SOLICITADA, SE VUELVE A REMITIR LA SOLICITUD AL AREA ENCARGADA.
EN EL PUESTO DE SALUD DEL RODEO SUGIEREN UNA PLANTA ELECTRICA YA QUE SE VA MUCHO LA LUZ.	PASAR OFICIO AL JEFE DE MANTENIMIENTO	JEFE DE MANTENIMIENTO VICTOR TOVAR.	30/06/2020	30/07/2020	CENTRO DE SALUD DE REMOLINO	ESTA NECESIDAD NO SE LE DIO CUMPLIMIENTO EN EL MES DE MARZO DESDE QUE FUE SOLICITADA, SE VUELVE A REMITIR LA SOLICITUD AL AREA ENCARGADA.

❖ Cabe anotar que durante el primer semestre del año 2019, con relación al primer semestre del año anterior la diferencia ha sido notorio especialmente en lo que tiene que ver con:

❖ **Las quejas :**

- El primer semestre del 2019 **22,44%**
- El primer semestre del 2020 **14,0%**

Una disminución del **8,4%** por lo cual se ha fortalecido nuestro objetivo misional con rondas administrativas en cada uno de los servicios y puestos de salud las cuales se dan a través de las opiniones de los usuarios.

❖ **Las Sugerencias:**

- El primer semestre del 2019 **17,34%**
- El primer semestre del 2020 **18,00%**

Un aumento del **0,66%** lo que demuestra el avance de las gestiones realizadas por la institución para el mejoramiento de los servicios y el aporte de los usuarios para mejorar.

❖ **Las felicitaciones**

- El primer semestre del 2019 **60,20%**
- El primer semestre del 2020 **6%**

Con una disminución significativo del 54,2 % **esto es el reflejo de la situación presentada por emergencia del COVID-19** en el país y el mundo, sin embargo la entidad continua trabajando y fortaleciendo la atención de los diferentes servicios a la comunidad.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO – PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN PRIMER SEMESTRE 2020

A continuación presentamos el consolidado de porcentajes de satisfacción e insatisfacción de las encuestas de satisfacción al usuario realizado durante los meses de Enero, Febrero, Marzo, Abril, Mayo y Junio de 2020. Desde el mes de abril se observa una reducción significativa en el total de encuestas aplicadas debido a la emergencia por Pandemia por Covid 19.

ENERO				
SERVICIO	CANTIDAD	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	DE	PORCENTAJE DE INSATISFACCIÓN
CONSULTA EXTERNA	286	97.6%		2.4%
ODONTOLOGIA	118	97.8%		2.2%
LABORATORIO	65	97,6%		2.4%
FISIOTERAPIA	15	100%		0%
URGENCIAS	65	99.6%		0.4%
TOTAL GLOBAL	544	98.4		1.6%

FEBRERO				
SERVICIO	CANTIDAD	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	DE	PORCENTAJE DE INSATISFACCIÓN
CONSULTA EXTERNA	298	97.4%		2.6%
ODONTOLOGIA	109	97.8%		1.6%
LABORATORIO	65	98.4%		1.6%
FISIOTERAPIA	15	100%		0%
URGENCIAS	60	98%7		1.3%
TOTAL GLOBAL	547	98.4%		1.6%

MARZO				
SERVICIO	CANTIDAD	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	DE	PORCENTAJE DE INSATISFACCIÓN

CONSULTA EXTERNA	291	97.4	2.6%
ODONTOLOGIA	108	97.6%	2.4%
LABORATORIO	60	98.6%	1.4%
FISIOTERAPIA	15	100%	0%
URGENCIAS	60	99.1%	0.9%
TOTAL GLOBAL	534	98.5%	1.5%

ABRIL			
SERVICIO	CANTIDAD	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	DE PORCENTAJE DE INSATISFACCIÓN
CONSULTA EXTERNA	40	97.5%	2.5%
TOTAL GLOBAL	40	97.5%	2.5%

MAYO			
SERVICIO	CANTIDAD	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	DE PORCENTAJE DE INSATISFACCIÓN
CONSULTA EXTERNA	138	98%	2%
TOTAL GLOBAL	138	98%	2%

JUNIO			
SERVICIO	CANTIDAD	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	DE PORCENTAJE DE INSATISFACCIÓN
CONSULTA EXTERNA	231	99.5%	0.43%
LABORATORIO	35	100%	0%
TOTAL GLOBAL	266	99.5%	0.43%

