INFORME SEMESTRAL

SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO
I SEMESTRE 2021

ESE CAMU SANTA TERESITA

UNIDAD DE CONTROL INTERNO
JANNY LORENA HERNANDEZ
ASESOR CONTROL INTERNO

Diagonal 22 A N° 20-42 – B. Alto Kennedy – Teléfonos: (094)7731763
Email: administrativa@esecamusantateresita.gov.co – esecasate@gmail.com
Lorica – Córdoba

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 TERESTA, 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:

Diagonal 22 A N° 20-42 – B. Alto Kennedy – Teléfonos: (094)7731763
Email: administrativa@esecamusantateresita.gov.co – esecasate@gmail.com
Lorica – Córdoba

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

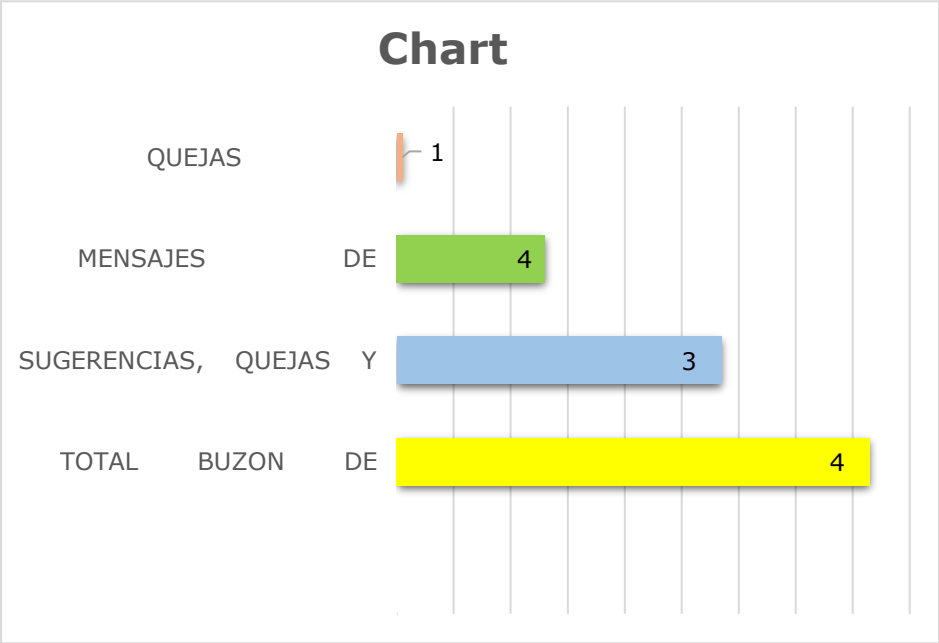
Gestión Agradecimientos, Felicitaciones, Reclamos y Sugerencias

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 él envió al responsable de su respuesta, contra quien haya sucedido la novedad.

EVALUACION DE LA SATISFACCION DEL USUARIO CORRESPONDIENTE AL I SEMESTRE DEL AÑO 2021.

NUMERO DE PQRSF RECIBIDAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2021
SIAU
ESE CAMU SANTA TERESITA AÑO 2021

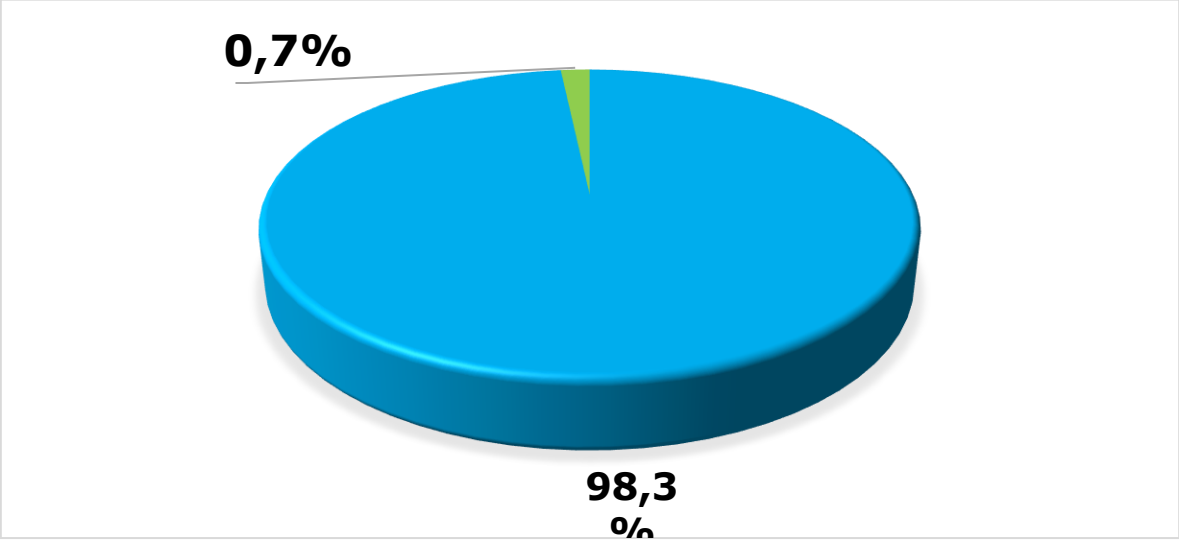
PQRSF PRIMER SEMESTRE 2021	TOTAL
QUEJAS ASISTENCIALES	11
MENSAJES DE FELICITACIONES	4
SUGERENCIA, QUEJAS Y RECLAMOS	32
TOTAL	**47**



GRADO DE SATISFACCION DEL USUARIO POR SERVICIO
ESE CAMU SANTA TERESITA – LORICA AÑO 2021

SERVICIOS	CANTIDAD	%PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	CANTIDAD	%PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
CONSULTA EXTERNA	1249	49%	12	0,4%
LABORATORIO	515	20%	2	0.07%
ODONTOLOGIA	466	18%	4	0.1%
FISIOTERAPIA	106	4%	0	0
URGENCIAS	148	5.9%	0	0
TOTAL	2484	99%	18	0.7%

% SATISFACCION GENERAL PRIMER SEMESTRE 2021



TOTAL, USUARIOS ENCUESTADOS 2502 que

Diagonal 22 A N° 20-42 – B. Alto Kennedy – Teléfonos: (094)7731763
Email: administrativa@esecamusantateresita.gov.co – esecasate@gmail.com
Lorica – Córdoba

corresponden al 100% USUARIOS SATISFECHOS 2484 que corresponden 99%
USUARIOS INSATISFECHOS 18 que corresponden al 0.

Desde la oficina de Atención al usuario se han implementado planes de mejoramiento mensuales los cuales han servido para mejorar la calidad de nuestros servicios tanto en la zona rural como en la sede principal.

En la oficina SIAU tiene como fin atender de forma personalizada a los usuarios garantizando la oportuna canalización y resolución de consultas, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias que se presentan diariamente.

Durante el primer semestre de 2021 se pudo observar un índice alto de satisfacción en los diferentes servicios, el porcentaje mínimo que se observa en los gráficos hace referencia a la insatisfacción en el servicio de agendamiento de citas médicas en el cual se han implementado estrategias con resultados positivos.

Diagonal 22 A N° 20-42 – B. Alto Kennedy – Teléfonos: (094)7731763
Email: administrativa@esecamusantateresita.gov.co – esecasate@gmail.com
Lorica – Córdoba

PLANES DE MEJORAMIENTOS DEL SEMESTRE

ABRIL

Diagonal 22 A N° 20-42 – B. Alto Kennedy – Teléfonos: (094)7731763
Email: administrativa@esecamusantateresita.gov.co – esecasate@gmail.com
Lorica – Córdoba

NIT 812001423 – 2	SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	

PLAN DE MEJORAMIENTO
AÑO 2021

FECHA DE ELABORACION	abr-21	ELABORADOR POR	MERCEDES LOPEZ MOLINELLO
TEMA/PROCESO/MEJORA:		EVALUACION DE LAS INSATISFACCIONES, NECESIDADES DE LOS USUARIOS.	

NECESIDADES /INSATISFACCIONES	OPORTUNIDAD DE MEJORA	RESPONSABLE	CUANDO	FECHA DE TERMINACION	DONDE	OBSERVACIONES
Puesto de salud San nicolás de Bari se encuentra en remodelación y ampliación de su planta física	indagar sobre los avances de las obras de remodelación y ampliación con el jefe de mantenimiento.	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	1 DE ABRIL DE 2021	30 junio 2021	Puesto de salud San Nicolás de Bari	A la espera de respuesta de avances por parte del jefe de mantenimiento.
Puesto de salud de El rodeo, la sala de toma de muestras de laboratorio no cuenta con rampas para personas con discapacidad, ademas el centro de salud no cuenta con zona de	Se reporta la novedad al jefe de mantenimineto		1 DE ABRIL DE 2021	30 junio 2021	Puesto de salud el rodeo	
Puesto de salud del rodeo no existe rampla para pacientes en condiciones de discapacidad, se sugiere cambio en la distribución de los espacios, ademas los usuarios solicitan aumento de dias de	Se reporta la novedad al jefe de mantenimineto	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	1 DE ABRIL DE 2021	30 junio 2021	Puesto de salud el rodeo	En espera de respuesta por parte de jefe de mantenimiento
Puesto de salud de las flores, Los conductores manifiestasn no tener una zona de descanzo, ya que trabajan 24 horas, mse requiere la pintura del logo de Mision medica, ya que se encuentra deteriorado, ademas el sistema xenco se encuentra muy inestable	Se reporta la novedad al jefe de mantenimineto y se informa a la oficina de sistema los inconvenientes tenidos con el sistema XENCO	Victor tovar. Jefe de mantenimiento y Cesar Verbel jefe oficina de sistema	1 Y 2 DE MARZO 2021 Y 8 DE ABRIL DE 2021	30 junio 2021	Puesto de Salud de Las Florez	Al puesto de salud de las florez se le realizaran reformas
Puesto de salud de mata de caña, La puesta del baño se encuentra dañada y los marcos presentan comegen.	Se reporta al area de mantenimiento	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	8 DE ABRIL DE 2021	30 junio 2021	Puesto de salud San Sebastian	A la espera de respuesta de avances por parte del jefe de mantenimiento.

Puesto de Salud de los gomez presenta un daño en el buzon de sugerencias, debido a que la cerradura se encuentra averiada	Se reporta al area de mantenimiento	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	8 DE ABRIL DE 2021	30 junio 2021	Puesto de salud de los gomez	A la espera de respuesta de avances por parte del jefe de mantenimiento.
Puesto de salud de castilleral requiere mantenimiento de pintura, cambio de lugar del soporte de firma de los pacientes, el tablero informatico necesita mantenimiento al igual que el sanitario del consultorio medico.	Se reporta al area de mantenimiento		8 DE ABRIL DE 2021	30 junio 2021		
Puesto de salud de la péinada se encuentra en regular estado y el buzon se encuentra desprendido.	Se reporta al area de mantenimiento	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	1 DE ABRIL DE 2021	30 junio 2021	puesto de salud de la peinada	A la espera de respuesta de avances por parte del jefe de mantenimiento.
Puesto de salud de el Lazo requiere tablero informativo.	Se reporta al area de mantenimiento	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	1 DE ABRIL DE 2021	30 junio 2021	Puesto de salud del Lazo	A la espera de respuesta de avances por parte del jefe de mantenimiento
Puesto de salud de remolino, requiere pintura, buzon de sugerenias y cartelera informativa, de igual forma se requiere mantenimeito en el cielo razo y los abanicos del puesto de salud.	Se reporta al area de mantenimiento	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	8 DE ABRIL DE 2021	30 junio 2021	puesto de salud de Remolino	A la espera de respuesta de avances por parte del jefe de mantenimiento.
Puesto de Castilleral cambio de pintura y adecuación de la puerta de entrega de medicamentos, adecuación del sanitario del consultorio médico.	Se reporta al area de mantenimiento	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	8 DE ABRIL DE 2021	30 junio 2021	Puesto de salud e castilleral	A la espera de respuesta de avances por parte del jefe de mantenimiento.
Puesto de salud de Cotoca arriba el lava manos presenta una fuga de agua, y mantenimiento de la Cartelera Informativa	Se reporta al area de mantenimiento	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	1 Y 2 DE MARZO 2021 Y 8 DE ABRIL DE 2021	30 junio 2021	Puesto de salud e castilleral	A la espera de respuesta de avances por parte del jefe de mantenimiento.

Diagonal 22 A N° 20-42 – B. Alto Kennedy – Teléfonos: (094)7731763
Email: administrativa@esecamusantateresita.gov.co – esecasate@gmail.com
Lorica – Córdoba

De las insatisfacciones presentadas durante el mes de abril se elaboró un plan de mejoramiento por la unidad de atención al usuario con cumplimiento y soluciones al 41% 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 MEJOARMIENTO MAYO

	PLAN DE MEJORAMIENTO					
	AÑO 2021					
	FECHA DE ELABORACION	**MAYO DE 2021**	**ELABORADOR POR**	**MERCEDES LOPEZ MOLINELLO**		
	,		EVALUACION DE LAS INSATISFACCIONES, NECESIDADES DE LOS USUARIOS.			
NECESIDADES /INSATISFACCIONES	**OPORTUNIDAD DE MEJORA**	**RESPONSABLE**	**CUANDO**	**FECHA DE TERMINACION**	**DONDE**	**OBSERVACIONES**
Puesto de salud San nicolás de Bari se encuentra en remodelación y ampliación de su planta física	obras de remodelación y ampliación con el jefe de mantenimiento.	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	1 de mayo de 2021	1 Julio 2021	Puesto de salud San Nicolás de Bari	A la espera de respuesta de avances por parte del jefe de mantenimiento.
Puesto de salud Candelaria no existe buzon de sugerencia y hace falta el Tablero Informativo	Se reporta la novedad al jefe de mantenimineto	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	1 de Mayo 2021	1 de Junio	Puesto de salud de Candelaria	Se reporta novedad a jefe de mantenimiento para realizar la instalación del mismo.
Puesto de salud del rodeo no existe rampla para pacientes en condiciones de discapacidad, se sugiere cambio en la distribución de los espacios, ademas los usuarios solicitan aumento de dias de atención.	Se reporta la novedad al jefe de mantenimineto	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	1 de Mayo 2021	1 de Junio	Puesto de salud el rodeo	En espera de respuesta por parte de jefe de mantenimiento

Diagonal 22 A N° 20-42 – B. Alto Kennedy – Teléfonos: (094)7731763
Email: administrativa@esecamusantateresita.gov.co – esecasate@gmail.com
Lorica – Córdoba

Puesto de salud de las flores, se requiere la pintura del logo de Mision medica, ya que se encuentra deteriorado,	Se reporta la novedad al jefe de mantenimineto	Victor tovar. Jefe de mantenimiento	1 de Mayo 2021	1 de Junio	Puesto de Salud de Las Flores	Al puesto de salud de las flores se le realizaran reformas
Puesto de salud de Manantial se reporta un daño en la cerradura del buzon de sugerencias y un cambio en el candado de entrada al centro medico. Ademas falta el manteniiento de pintura, arreglar la cerradura del baño y reparacion del cielo razo.	Se reportan las inconcistencias la jefe de mantenimiento.	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	1 de mayo de 2021	1 de Junio	Puesto de salud de Manantial	Se realizaron los correctivos con respecto a los candados y a la espera del arreglo del buzon de sugerencias
Puesto de Salud de los gomez presenta un daño en el buzon de sugerencias, debido a que la cerradura se encuentra averiada	Se reporta al area de mantenimiento	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	1 de mayo de 2021	1 de Junio	Puesto de salud de los gomez	A la espera de respuesta de avances por parte del jefe de mantenimiento.
centro de salud de Mata de Caña los usuarios manifestaron que los medicamentos en ocasiones no llegan completos y solamente recogen las formulas una vez a la semana, por lo que llegan atrasadas, dado que el medico atiende dos días a la semana	Se reporta la necesidada a la gerencia	Dr. Lenin Doria	1 de Mayo 2021	1 de Junio	Puesto de salud de los Mata de caña	A la espera de respuesta de avances por parte de gerencia
Puesto de salud de castilleral requiere mantenimiento de pintura, cambio de lugar del soporte de firma de los pacientes, el tablero informatico necesita mantenimiento al igual que el sanitario del consultorio medico.	Se reporta al area de mantenimiento	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	1 de Mayo 2021	1 de Junio	Puesto de salud de castilleral	A la espera de respuesta de avances por parte del jefe de mantenimiento.
Puesto de salud de el Lazo requiere tablero informativo.	Se reporta al area de mantenimiento	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	1 de Mayo 2021	1 de Junio	Puesto de salud del Lazo	A la espera de respuesta de avances por parte del jefe de mantenimiento.
Puesto de salud de los higales regquiere habilitacion de los servicios de odontologia.	Se reporta la necesidada a la gerencia	Dr. Lenin Doria	1 de Mayo 2021	1 de Junio	puesto de salud de los higales	
Puesto de Castilleral cambio de pintura y adecuación de la puerta de entrega de medicamentos, adecuación del sanitario del consultorio médico.	Se reporta al area de mantenimiento	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	1 de Mayo 2021	1 de Junio	Puesto de salud e castilleral	A la espera de respuesta de avances por parte del jefe de mantenimiento.
Puesto de salud de Cotoca arriba el lava manos presenta una fuga de agua, y mantenimiento de la Cartelera Informativa	Se reporta al area de mantenimiento	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	1 de Mayo 2021	1 de Junio	Puesto de salud de cotoca arriba	A la espera de respuesta de avances por parte del jefe de mantenimiento.

Diagonal 22 A N° 20-42 – B. Alto Kennedy – Teléfonos: (094)7731763
Email: administrativa@esecamusantateresita.gov.co – esecasate@gmail.com
Lorica – Córdoba

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 45% 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 JUNIO

	FECHA DE ELABORACION	JUNIO	ELABORADOR POR	ALEJANDRA MARTINEZ PESTANA		
	TEMA/PROCESO/MEJORA:		EVALUACION DE LAS INSATISFACCIONES, NECESIDADES DE LOS USUARIOS.			
NECESIDADES /INSATISFACCIONES	**OPORTUNIDAD DE MEJORA**	**RESPONSABLE**	**CUANDO**	**FECHA DE TERMINACION**	**DONDE**	**OBSERVACIONES**
Puesto de salud San nicolás de Bari se encuentra en remodelación y ampliación de su planta física	indagar sobre los avances de las obras de remodelación y ampliación con el jefe de mantenimiento.	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	24 de junio de 2021	30 julio 2021	Puesto de salud San Nicolás de Bari	A la espera de respuesta de avances por parte del jefe de mantenimiento.
Puesto de salud Candelaria no existe buzon de sugerencia y el televisor no esta instalado en la sala de espera. Los usuarios expresan inconformidad por el hecho de tener que llegar a las 3 a.m de la mañana para conseguir un ficho para consulta externa.	Se reporta la novedad al jefe de mantenimineto - se reporta novedad a asesor operativo	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	24 de junio de 2021	30 julio 2021	Puesto de salud de Candelaria	Se realizaron los correctivos con respecto a la instalacion de el buzon de sugerencias y a la instalación del televisor en la sala de espera.
Puesto de salud de El rodeo, la sala de toma de muestras de laboratorio no cuenta con rampas para personas con discapacidad, ademas el centro de salud no cuenta con zona de parqueo adecuada.	Se reporta la novedad al jefe de mantenimineto	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	25 de junio de 2021	30 julio 2021	puesto de salud de el rodeo	Se reporta novedad a jefe de mantenimiento para realizar la instalación del mismo.
puesto de salud de el lazo se encuentra en buenas condiciones	Se reporta la novedad al jefe de mantenimineto	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	25 de junio de 2021	30 julio 2021	puesto de salud de el lazo	Se reporta novedad a jefe de mantenimiento.
Puesto de salud de las flores, Los conductores manifiestasn no tener una zona de descanzo, ya que trabajan 24 horas, se requiere la pintura del logo de Mision medica, ya que se encuentra deteriorado, ademas el sistema xenco se encuentra muy inestable	Se reporta la novedad al jefe de mantenimineto y se informa a la oficina de sistema los inconvenientes tenidos con el sistema XENCO	Victor tovar. Jefe de mantenimiento y Cesar Verbel jefe oficina de sistema	25 de junio de 2021	30 julio 2021	Puesto de Salud de Las Florez	Al puesto de salud de las florez se le realizaran reformas

Diagonal 22 A N° 20-42 – B. Alto Kennedy – Teléfonos: (094)7731763
Email: administrativa@esecamusantateresita.gov.co – esecasate@gmail.com
Lorica – Córdoba

Puesto de salud de Manantial se reporta un daño en la cerradura del buzon de sugerencias y un cambio en el candado de entrada al centro medico. Ademas falta el manteniiento de pintura, arreglar la cerradura del baño y reparacion del cielo razo.	Se reportan las inconcistencias la jefe de mantenimiento.	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	25 de junio de 2021	30 julio 2021	Puesto de salud de Manantial	Se realizaron los correctivos con respecto a los candados y a la espera del arreglo del buzon de sugerencias
Puesto de salud de mata de caña, La puesta del baño se encuentra dañada y los marcos presentan comegen.	Se reporta al area de mantenimiento	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	24 de junio de 2021	30 julio 2021	Puesto de salud San Sebastian	A la espera de respuesta de avances por parte del jefe de mantenimiento.
Puesto de Salud de los gomez se han encontrado animales como serpientes dentro de las instalaciones, debido a la cercania al rio sinú.	Se reporta al area de mantenimiento para que realice fumigaciones dentro de las instalaciones.	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	25 de junio de 2021	30 julio 2021	Puesto de salud de los gomez	A la espera de respuesta de avances por parte del jefe de mantenimiento.
Puesto de salud de castilleral requiere instalación de decoficador en la sala de espera, mapa de rutas estan deteriorados, el aire acondicionado de la sala de odontologia devuelve el agua, la odontologa expresa que el cable de conexión deberia estar aislado ya que puede producir un corto circuito. Requien polisombra para parte trasera de la sala de espera ya que la temperatura es alta en esa zona.	Se reporta al area de mantenimiento	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	24 de junio de 2021	30 julio 2021	Puesto de salud de castilleral	se reporta novedad a jefe de mantenimiento.
Puesto de salud de la péinada los usuarios informan que la comunidad se baña los fines de semana en la alberca que esta en la parte de afuera del centro de salud , solicitan que la alberca este protegida para que la comunidad no haga usua de ella.	Se reporta al area de mantenimiento	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	24 de junio de 2021	30 julio 2021	puesto de salud de la peinada	se reporta novedad a jefe de mantenimiento.
puesto de salud de la peinada los usuarios expresan que 28 turnos no son suficientes para la cantidad de usuarios que asisten a agendar consulta	se reporta a asesor operativo	Dr. Pedro Ortiz	24 de junio de 2021	30 julio 2021	puesto de salud de la peinada	A la espera de respuesta asesor operativo.
Puesto de salud de el Lazo se encuentra en buenas condiciones.	Se reporta al area de mantenimiento	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	25 de junio de 2021	30 julio 2021	Puesto de salud del Lazo	Se reporta novedad a jefe de mantenimiento para realizar la instalación del mismo.
puesto de salud higales actualmente se encuentra en buenas condiciones	Se reporta al area de mantenimiento	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	25 de junio 2021	30 julio 2021	puesto de salud de los higales	Se reporta novedad a jefe de mantenimiento para realizar la instalación del mismo.
puesto de salud de manantial presenta zonas humedas en los techos, no hay donde ubicar el pesabebé, el auxiliar de enfermeria no cuenta con escritorio para desarrollar sus funciones.	Se reporta al area de mantenimiento	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	25 de junio 2021	30 julio 2021	puesto de slud de manatial	Se reporta novedad a jefe de mantenimiento para realizar la instalación del mismo.
puesto de salud de palo de agua se encuentra en buenas condiciones actualmente	Se reporta al area de mantenimiento	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	24 de junio 2021	30 julio 2021	puesto de salud de palo de agua	Se reporta novedad a jefe de mantenimiento para realizar la instalación del mismo.
puesto de salud de nariño se encuentra en buenas condiciones actualmente	Se reporta al area de mantenimiento	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	25 de junio 2021	30 julio 2021	puesto de salud de nariño	Se reporta novedad a jefe de mantenimiento para realizar la instalación del mismo.
puesto de salud de san sebatian actualmente se encuentra n buenas condiciones	Se reporta al area de mantenimiento	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	24 de julio de 2021	30 julio 2021	puesto de salud de san sebastian	Se reporta novedad a jefe de mantenimiento para realizar la instalación del mismo.
Puesto de salud de Cotoca arriba el lava manos presenta una fuga de agua, y mantenimiento de la Cartelera Informativa	Se reporta al area de mantenimiento	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	24 de julio de 2021	30 julio 2021	Puesto de salud e castilleral	A la espera de respuesta de avances por parte del jefe de mantenimiento.

De las insatisfacciones presentadas durante el mes de JUNIO 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

Diagonal 22 A N° 20-42 – B. Alto Kennedy – Teléfonos: (094)7731763
Email: administrativa@esecamusantateresita.gov.co – esecasate@gmail.com
Lorica – Córdoba

Diagonal 22 A N° 20-42 – B. Alto Kennedy – Teléfonos: (094)7731763
Email: administrativa@esecamusantateresita.gov.co – esecasate@gmail.com
Lorica – Córdoba