

INFORME SEMESTRAL

SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO I SEMESTRE 2022

ESE CAMU SANTA TERESITA

UNIDAD DE CONTROL INTERNO
JANNY LORENA HERNANDEZ
ASESOR CONTROL INTERNO

Más cerca de ti!

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:

M á s c e r c a d e t í !

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 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.

Más cerca de ti!

Diagonal 22 A N° 20-42 – B. Alto Kennedy – Teléfonos: (094)7731763

Email: administrativa@esecamusantateresita.gov.co

Lorica – Córdoba

EVALUACION DE LA SATISFACCION DEL USUARIO CORRESPONDIENTE AL I SEMESTRE DEL AÑO 2022.

MES	PETICION	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES Y SUGERENCIA	FELICITACION
ENERO	0	5	1	1	0
FEBRERO	3	0	0	3	0
MARZO	4	3	0	3	0
ABRIL	0	7	0	0	1
MAYO	0	2	0	1	3
JUNIO	1	2	0	5	0
TOTAL CONSOLIDADO	8	19	1	13	4
PROCENTAJE	0,17	0,42	0,02	0,28	0,088

TOTAL

- Quejas: 19
- Peticiones: 8
- Reclamos: 1
- Solicitudes y Sugerencias: 13
- Felicitaciones: 4

Las quejas durante el primer semestre del año, se deben en su gran mayoría:

- Demora en el agendamiento de citas por no contestar el teléfono
- Demora en la atención médica debido a la lentitud del programa xenco,
- Mala atención por parte de los orientadores.
- Demora en la atención del laboratorio.
- Demora en la sala de espera para la atención odontológica.

Más cerca de ti!

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 30% 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:

	FECHA DE ELABORACION	ENERO	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		OBSERVACION
Puesto de salud San nicolás de Bari se encuentra en remodelación y ampliación de su planta física y no existe buzón de sugerencias.	indagar sobre los avances de las obras de remodelación y ampliación con el jefe de mantenimiento.		Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	31 de enero 2022	28 de febrero de 2022	Puesto de salud San Nicolás de Bari		A la espera de respuesta de avances por parte del jefe de mantenimiento.
Puesto de salud de candelaria, los usuarios informan que deben madrugar a las tres de la mañana para agendamiento de citas.	se reporta novedad a asesor operativo		Dr. Pedro Ortiz	31 de enero 2022	28 de febrero de 2022	Puesto de salud de Candelaria		se publicó horario de entrega de fichos para agendamiento de cita por consulta externa.
Falta chapas de las puertas y faltan lamparas en los pacillos.	Se reporta la novedad al jefe de mantenimineto		Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	31 de enero 2022	28 de febrero de 2022	Puesto de salud de el carito		Se reporta novedad a jefe de mantenimiento para realizar la instalación del mismo.
Puesto de salud de El rodeo, la sala de toma de muestras de laboratorio no cuenta con rampas para personas con discapacidad, además el centro de salud no cuenta con zona de parqueo adecuada. La spuertas de famacia y de PyM se encuentran dañadas.	Se reporta la novedad al jefe de mantenimineto		Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	31 de enero 2022	28 de febrero de 2022	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 los medicamentos llegan tarde.	se reporta novedad a asesor operativo		Dr. Pedro Ortiz	31 de enero 2022	28 de febrero de 2022	puesto de salud de el lazo		Se reporta novedad a jefe de mantenimiento.
Los conductores manifiestasn no tener una zona de descanso, ya que trabajan 24 horas, se requiere la pintura del logo de Mision medica, ya que se encuentra deteriorado.	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 antonio ballesterio jefe oficina de	31 de enero 2022	28 de febrero de 2022	Puesto de Salud de Las Florez		Al puesto de salud de las florez se le realizaran reformas

Más cerca de ti !

		sistema				
Puesto de salud de mata de caña, los marcos presentan comejen, la parte de adelante del centro de salud tiene maleza. El abanico del consultorio de PyM no funciona y las luminarias se encuentran dañadas	Se reporta al área de mantenimiento	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	31 de enero 2022	28 de febrero de 2022	Puesto de salud Mata de caña	A la espera de respuesta de avances por parte del jefe de mantenimiento.
Puesto de Salud de los Gomez los techos presentan zonas de humedad, aunque se han presentado reparaciones, algunas lamparas se encuentran dañadas.	Se reporta al área de mantenimiento	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	31 de enero 2022	28 de febrero de 2022	Puesto de salud de los gomez	A la espera de respuesta de avances por parte del jefe de mantenimiento.
Puesto de salud de castillera no hay doppler para embarazadas, el patio y el jardín se encuentran llenos de maleza. El aire de la sala de enfermería se encuentra dañado.	Se reporta al área de mantenimiento	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	31 de enero 2022	28 de febrero de 2022	Puesto de salud de castillera	se reporta novedad a jefe de mantenimiento.
Puesto de salud de la peinada los usuarios informan que la comunidad se baña los fines de semana en la alberca que está en la parte de afuera del centro de salud, solicitan un candado para que la alberca esté protegida para que la comunidad no haga uso de ella.	Se reporta al área de mantenimiento	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	31 de enero 2022	28 de febrero de 2022	puesto de salud de la peinada	se reporta novedad a jefe de mantenimiento.
Puesto de salud de la peinada los usuarios expresan su inconformidad por los turnos insuficientes para la cantidad de usuarios que asisten a agendar consulta.	se reporta a asesor operativo	Dr. Pedro Ortiz	31 de enero 2022	28 de febrero de 2022	puesto de salud de la peinada	A la espera de respuesta asesor operativo.
Puesto de salud de el Lazo los usuarios se quejan porque los medicamentos llegan tarde.	Se reporta al área encargada.	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	31 de enero 2022	28 de febrero de 2022	Puesto de salud del Lazo	Se reporta novedad a jefe de mantenimiento para realizar la instalación del mismo.

Más cerca de ti !

Diagonal 22 A N° 20-42 – B. Alto Kennedy – Teléfonos: (094)7731763

Email: administrativa@esecamusantateresita.gov.co

Lorica – Córdoba

Puesto de salud higales actualmente se encuentra en buenas condiciones, los usuarios expresan la necesidad de contar con consulta por odontología ya que tienen las instalaciones y se les dificulta trasladarse hacia otro centro de salud.	Se reporta al area de mantenimiento - se reporta a asesor operativo	Victor tovar. Jefe de mantenimiento. Dr Pedro Ortiz	31 de enero 2022	28 de febrero de 2022	puesto de salud de los higales	Se reporta novedad a jefe de mantenimiento para realizar la instalación del mismo. Se reporta a asesor operativo
En el puesto de salud de los higales, la CPU del computador se encuentra dañada	Se reporta la novedad al area de Sistemas	Ingeniero Antonio Ballesterio	31 de enero 2022	28 de febrero de 2022	puesto de salud de los higales	Se reporta novedad a jefe de sistemas. Se reporta a asesor operativo
puesto de salud de manantial presenta zonas húmedas en los techos, no hay donde ubicar el pesabebé, el auxiliar de enfermería no cuenta con escritorio para desarrollar sus funciones. Murciélagos en el centro de salud.	Se reporta al area de mantenimiento	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	31 de enero 2022	28 de febrero de 2022	puesto de salud de manantial	Se reporta novedad a jefe de mantenimiento para realizar la instalación del mismo.
Puesto de salud de palo de agua, falta termómetro de nevera, algunas de las sillas de los pacientes no sirven.	Se reporta al area de mantenimiento	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	31 de enero 2022	28 de febrero de 2022	puesto de salud de palo de agua	Se reporta novedad a jefe de mantenimiento para realizar la instalación del mismo.
el sanitario no funciona, hay silla de los usuarios dañadas, Las ventanas no tienen seguridad.	Se reporta al area de mantenimiento	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	31 de enero 2022	28 de febrero de 2022	puesto de salud de nariño	Se reporta novedad a jefe de mantenimiento para realizar la instalación del mismo.
Puesto de salud de Cotoca arriba el baño del consultorio médico no tiene agua, la ventana de PyM presenta filtración.	Se reporta al area de mantenimiento	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	31 de enero 2022	28 de febrero de 2022	Puesto de salud de cotoca arriba	A la espera de respuesta de avances por parte del jefe de mantenimiento.
Puesto de salud cotoca arriba, los usuarios requieren de más horas de atención médica.	Se porta a asesor operativo	Dr. Pedro Ortiz	31 de enero 2022	28 de febrero de 2022	Puesto de salud de cotoca arriba	A la espera de respuesta de avances por parte del jefe de mantenimiento.

Más cerca de ti !

Diagonal 22 A N° 20-42 – B. Alto Kennedy – Teléfonos: (094)7731763

Email: administrativa@esecamusantateresita.gov.co

Lorica – Córdoba

Puesto de salud de san sebastian el vidrio de la puerta principal esta partido, hay maleza en la parte de afuera y en el patio del centro de salud, los usuarios solicitan mas horas del servicio de odontologia. El consultorio de PyM tiene problemas con la puerta.	Se porta a asesor operativo. Se reporta a jefe de mantenimiento	Dr. Pedro Ortiz - Vicro tovar	31 de enero 2022	28 de febrero de 2022	puesto de salud de san sebastian	A la espera de respuesta de avances por parte del jefe de mantenimiento.
Puesto de salud de la doctrina algunos usuarios expresan su inconformidad con el agendamiento de citas por consulta externa, los usuarios solicitan otro medico para consulta externa debido a la demanda de citas medicas.	Se porta a asesor operativo	Dr. Pedro Ortiz	31 de enero 2022	28 de febrero de 2022	Puesto de salud de la doctrina	A la espera de respuesta de asesor operativo.
algunas sillas sin arreglar, la enfermera de PyM no cuenta con un peso, por lo que comparte con el consultorio del medico, Falta cabbitron de odontologia	Se reporta al area de mantenimiento	Jefe de mantenimiento. Victor Tovar	31 de enero 2022	28 de febrero de 2022	Puesto de salud de la doctrina	A la espera de respuesta de avances por parte del jefe de mantenimiento.

- 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 20% 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

	FECHA DE ELABORACION	FEBRERO	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
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.	28 de Febrero de 2022	31 de Marzo de 22	Puesto de salud San Nicolás de Bari
Puesto de salud de candelaria, los usuarios informan que deben madrugar a las tres de la mañana para agendamiento de citas.	se reporta novedad a asesor operativo	Dr. Pedro Ortiz	28 de Febrero de 2022	31 de Marzo de 22	Puesto de salud de Candelaria

Más cerca de ti!

Puesto de salud de El rodeo, la sala de toma de muestras de laboratorio no cuenta con rampas para personas con discapacidad, además el centro de salud no cuenta con zona de parqueo adecuada.	Se reporta la novedad al jefe de mantenimiento	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	28 de Febrero de 2022	31 de Marzo de 22	puesto de salud de el rodeo	Se reporta novedad a jefe de mantenimiento para realizar la instalación del mismo.
Los conductores manifiestan no tener una zona de descanso, ya que trabajan 24 horas, se requiere la pintura del logo de Mision medica, ya que se encuentra deteriorado.	Se reporta la novedad al jefe de mantenimiento y se informa a la oficina de sistema los inconvenientes tenidos con el sistema XENCO	Victor tovar. Jefe de mantenimiento y antonio balletero jefe oficina de sistema	28 de Febrero de 2022	31 de Marzo de 22	Puesto de Salud de Las Florez	Al puesto de salud de las florez se le realizaran reformas
Puesto de salud de mata de caña, los marcos presentan comejen.	Se reporta al area de mantenimiento	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	28 de Febrero de 2022	31 de Marzo de 22	Puesto de salud Mata de caña	se arregalron las lunas y el abanico pero la energia es muy baja por lo que presenta problemas al momento de usarlos.
Puesto de Salud de los Gomez los techos presentan zonas de humedad, aunque se han presentado reparaciones, algunas lamparas se encuentran dañadas.	Se reporta al area de mantenimiento	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	28 de Febrero de 2022	31 de Marzo de 22	Puesto de salud de los gomez	A la espera de respuesta de avances por parte del jefe de mantenimiento.
Puesto de salud de castillal no hay doppler para embarazadas. El aire de la sala de enfermeria se encuentra dañado.	Se reporta al area de mantenimiento	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	28 de Febrero de 2022	31 de Marzo de 22	Puesto de salud de castillal	se reporta novedad a jefe de mantenimiento.
Puesto de salud de la peñada los usuarios expresan su inconformidad por los turnos insuficientes para la cantidad de usuarios que asisten a agendar consulta.	se reporta a asesor operativo	Dr. Pedro Ortiz	28 de Febrero de 2022	31 de Marzo de 22	puesto de salud de la peñada	A la espera de respuesta asesor operativo.
Puesto de salud higales actualmente se encuentra en buenas condiciones.	Se reporta al area de mantenimiento - se reporta a asesor operativo	Victor tovar. Jefe de mantenimiento. Dr Pedro Ortiz	28 de Febrero de 2022	31 de Marzo de 22	puesto de salud de los higales	Se reporta novedad a jefe de mantenimiento para realizar la instalación del mismo. Se reporta a asesor operativo
puesto de salud de manatial presenta zonas húmedas en los techos, el auxiliar de enfermeria no cuenta con escritorio para desarrollar sus funciones.	Se reporta al area de mantenimiento	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	28 de Febrero de 2022	31 de Marzo de 22	puesto de salud de manatial	Se reporta novedad a jefe de mantenimiento para realizar la instalación del mismo.

Más cerca de ti!

Diagonal 22 A N° 20-42 – B. Alto Kennedy – Teléfonos: (094)7731763

Email: administrativa@esecamusantateresita.gov.co

Lorica – Córdoba

Murcielagos en el centro de salud.					
Algunas de las sillas de los pacientes no sirven.	Se reporta al area de mantenimiento	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	28 de Febrero de 2022	31 de Marzo de 22	puesto de salud de palo de agua Se reporta novedad a jefe de mantenimiento para realizar la instalación del mismo.
el sanitario no funciona, hay silla de los usuarios dañadas, Las ventanas no tienen seguridad y el consultorio de PyM no tiene seguridad	Se reporta al area de mantenimiento	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	28 de Febrero de 2022	31 de Marzo de 22	puesto de salud de nariño Se reporta novedad a jefe de mantenimiento para realizar la instalación del mismo.
Puesto de salud de Cotoca arriba, la ventana de PyM presenta filtracion	Se reporta al area de mantenimiento	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	28 de Febrero de 2022	31 de Marzo de 22	Puesto de salud de cotoca arriba A la espera de respuesta de avances por parte del jefe de mantenimiento.
Puesto de salud cotoca arriba, los usuarios requieren de mas horas de atencion medica.	Se porta a asesor operativo	Dr. Pedro Ortiz	28 de Febrero de 2022	31 de Marzo de 22	Puesto de salud de cotoca arriba A la espera de respuesta de avances por parte del jefe de mantenimiento.
El centro de salud de San Sebastian, los usuarios solicitan mas horas del servicio de odontologia. El consultorio de PyM tiene problemas con la puerta.	Se porta a asesor operativo. Se reporta a jefe de mantenimiento	Dr. Pedro Ortiz - Victor tovar	28 de Febrero de 2022	31 de Marzo de 22	puesto de salud de san sebastian A la espera de respuesta de avances por parte del jefe de mantenimiento.
Puesto de salud de la doctrina algunos usuarios expresan su inconformidad con el agendamiento de citas por consulta externa, los usuarios solicitan otro medico para consulta externa debido a la demanda de citas medicas.	Se porta a asesor operativo	Dr. Pedro Ortiz	28 de Febrero de 2022	31 de Marzo de 22	Puesto de salud de la doctrina A la espera de respuesta de asesor operativo.
Puesto de salud de la Doctrina, algunas sillas sin arreglar, y Falta cabitron de odontologia	Se reporta al area de mantenimiento	Jefe de mantenimiento. Victor Tovar	28 de Febrero de 2022	31 de Marzo de 22	Puesto de salud de la doctrina A la espera de respuesta de avances por parte del jefe de mantenimiento.

Más cerca de ti!

Diagonal 22 A N° 20-42 – B. Alto Kennedy – Teléfonos: (094)7731763

Email: administrativa@esecamusantateresita.gov.co

Lorica – Córdoba

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 20% 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

	FECHA DE ELABORACION	MARZO	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
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.	28 de Febrero de 2022	31 de Marzo de 22	Puesto de salud San Nicolás de Bari
Puesto de salud de candelaria, los usuarios informan que deben madrugar a las tres de la mañana para agendamiento de citas.	se reporta novedad a asesor operativo	Dr. Pedro Ortiz	28 de Febrero de 2022	31 de Marzo de 22	Puesto de salud de Candelaria
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.	28 de Febrero de 2022	31 de Marzo de 22	puesto de salud de el rodeo
Los conductores manifiestan no tener una zona de descanso, ya que trabajan 24 horas, se requiere la pintura del logo de Mision medica, ya que se encuentra deteriorado.	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 antonio balletero jefe oficina de sistema	28 de Febrero de 2022	31 de Marzo de 22	Puesto de Salud de Las Florez

Más cerca de ti !

Puesto de salud de mata de caña, los marcos presentan comejen.	Se reporta al area de mantenimiento	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	28 de Febrero de 2022	31 de Marzo de 22	Puesto de salud Mata de caña	se arreglaron las lumunari y el abanico pero la energia es muy baja por lo que presenta problemas al momento de usarlos.
Puesto de Salud de los Gomez los techos presentan zonas de humedad, aunque se han presentados reparaciones, algunas lamparas se encuentran dañadas.	Se reporta al area de mantenimiento	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	28 de Febrero de 2022	31 de Marzo de 22	Puesto de salud de los gomez	A la espera de respuesta de avances por parte del jefe de mantenimiento.
Puesto de salud de castillera no hay doppler para embarazadas. El aire de la sala de enfermeria se enecunetra dañado.	Se reporta al area de mantenimiento	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	28 de Febrero de 2022	31 de Marzo de 22	Puesto de salud de castillera	se reporta novedad a jefe de mantenimiento.
Puesto de salud de la peinada los usuarios expresan su inconformidad por los turnos insuficientes para la cantidad de usuarios que asisten a agendar consulta.	se reporta a asesor operativo	Dr. Pedro Ortiz	28 de Febrero de 2022	31 de Marzo de 22	puesto de salud de la peinada	A la espera de respuesta asesor operativo.
Puesto de salud higales actualmente se encuentra en buenas condiciones.	Se reporta al area de mantenimiento - se reporta a asesor operativo	Victor tovar. Jefe de mantenimiento. Dr Pedro Ortiz	28 de Febrero de 2022	31 de Marzo de 22	puesto de salud de los higales	Se reporta novedad a jefe de mantenimiento para realizar la instalación del mismo. Se reporta a asesor operativo
puesto de salud de manantial presenta zonas humedas en los techos, el auxiliar de enfermeria no cuenta con escritorio para desarrollar sus funciones. Murcielagos en el centro de salud.	Se reporta al area de mantenimiento	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	28 de Febrero de 2022	31 de Marzo de 22	puesto de slud de manatial	Se reporta novedad a jefe de mantenimiento para realizar la instalación del mismo.
Algunas de las sillas de los pacientes no sirven.	Se reporta al area de mantenimiento	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	28 de Febrero de 2022	31 de Marzo de 22	puesto de salud de palo de agua	Se reporta novedad a jefe de mantenimiento para realizar la instalación del mismo.
el sanitario no funciona, hay silla de los usurios dañadas, Las ventanas no tienen seguridad y el consultorio de PyM no	Se reporta al area de mantenimiento	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	28 de Febrero de 2022	31 de Marzo de 22	puesto de salud de nariño	Se reporta novedad a jefe de mantenimiento para realizar la instalación del mismo.

Más cerca de ti !

Diagonal 22 A N° 20-42 – B. Alto Kennedy – Teléfonos: (094)7731763

Email: administrativa@esecamusantateresita.gov.co

Lorica – Córdoba

tiene seguridad					
Puesto de salud de Cotoca arriba, la ventana de PyM presenta filtración	Se reporta al área de mantenimiento	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	28 de Febrero de 2022	31 de Marzo de 22	Puesto de salud de cotoca arriba A la espera de respuesta de avances por parte del jefe de mantenimiento.
Puesto de salud cotoca arriba, los usuarios requieren de más horas de atención médica.	Se porta a asesor operativo	Dr. Pedro Ortiz	28 de Febrero de 2022	31 de Marzo de 22	Puesto de salud de cotoca arriba A la espera de respuesta de avances por parte del jefe de mantenimiento.
El centro de salud de San Sebastian, los usuarios solicitan más horas del servicio de odontología. El consultorio de PyM tiene problemas con la puerta.	Se porta a asesor operativo. Se reporta a jefe de mantenimiento	Dr. Pedro Ortiz - Victor tovar	28 de Febrero de 2022	31 de Marzo de 22	puesto de salud de san sebastian A la espera de respuesta de avances por parte del jefe de mantenimiento.
Puesto de salud de la doctrina algunos usuarios expresan su inconformidad con el agendamiento de citas por consulta externa, los usuarios solicitan otro médico para consulta externa debido a la demanda de citas médicas.	Se porta a asesor operativo	Dr. Pedro Ortiz	28 de Febrero de 2022	31 de Marzo de 22	Puesto de salud de la doctrina A la espera de respuesta de asesor operativo.
Puesto de salud de la Doctrina, algunas sillas sin arreglar, y Falta cabitrón de odontología	Se reporta al área de mantenimiento	Jefe de mantenimiento. Victor Tovar	28 de Febrero de 2022	31 de Marzo de 22	Puesto de salud de la doctrina A la espera de respuesta de avances por parte del jefe de mantenimiento.

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 20% 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

Más cerca de ti!

	FECHA DE ELABORACION	ABRIL	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	
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.	31 de marzo de 2022	30 de abril de 22	Puesto de salud San Nicolás de Bari	A la espera de respuesta de avances por parte del jefe de mantenimiento.
Puesto de salud de candelaria, los usuarios informan que deben madrugar a las tres de la mañana para agendamiento de citas.	se reporta novedad a asesor operativo	Dr. Pedro Ortiz	31 de marzo de 2022	30 de abril de 22	Puesto de salud de Candelaria	se publicó horario de entrega de fichos para agendamiento de cita por consulta externa.
Puesto de salud de El rodeo, la sala de toma de muestras de laboratorio no cuenta con rampas para personas con discapacidad, además el centro de salud no cuenta con zona de parqueo adecuada.	Se reporta la novedad al jefe de mantenimiento	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	31 de marzo de 2022	30 de abril de 22	puesto de salud de el rodeo	Se reporta novedad a jefe de mantenimiento para realizar la instalación del mismo.
Los conductores manifiestan no tener una zona de descanso, ya que trabajan 24 horas, se requiere la pintura del logo de Mision medica, ya que se encuentra deteriorado.	Se reporta la novedad al jefe de mantenimiento y se informa a la oficina de sistema los inconvenientes tenidos con el sistema XENCO	Victor tovar. Jefe de mantenimiento y antonio ballesterio jefe oficina de sistema	31 de marzo de 2022	30 de abril de 22	Puesto de Salud de Las Florez	Al puesto de salud de las florez se le realizaran reformas
Puesto de salud de mata de caña, los marcos presentan comejen.	Se reporta al area de mantenimiento	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	28 de Febrero de 2022	30 de abril de 22	Puesto de salud Mata de caña	se arregalron las lumunari y el abanico pero la energia es muy baja por lo que presenta problemas al momento de usarlos.

Más cerca de ti !

Puesto de Salud de los Gomez los techos presentan zonas de humedad, aunque se han presentados reparaciones, algunas lamparas se encuentran dañadas.	Se reporta al area de mantenimiento	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	31 de marzo de 2022	30 de abril de 22	Puesto de salud de los gomez	A la espera de respuesta de avances por parte del jefe de mantenimiento.
Puesto de salud de castillera no hay doppler para embarazadas. El aire de la sala de enfermería se encunetra dañado.	Se reporta al area de mantenimiento	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	31 de marzo de 2022	30 de abril de 22	Puesto de salud de castillera	se reporta novedad a jefe de mantenimiento.
Puesto de salud de la peinada los usuarios expresan su inconformidad por los turnos insuficientes para la cantidad de usuarios que asisten a agendar consulta.	se reporta a asesor operativo	Dr. Pedro Ortiz	31 de marzo de 2022	30 de abril de 22	puesto de salud de la peinada	A la espera de respuesta asesor operativo.
Puesto de salud higales actualmente se encuentra en buenas condiciones.	Se reporta al area de mantenimiento - se reporta a asesor operativo	Victor tovar. Jefe de mantenimiento. Dr Pedro Ortiz	31 de marzo de 2022	30 de abril de 22	puesto de salud de los higales	Se reporta novedad a jefe de mantenimiento para realizar la instalación del mismo. Se reporta a asesor operativo
puesto de salud de manantial presenta zonas humedas en los techos, el auxiliar de enfermería no cuenta con escritorio para desarrollar sus funciones. Murcielagos en el centro de salud.	Se reporta al area de mantenimiento	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	31 de marzo de 2022	30 de abril de 22	puesto de salud de manantial	Se reporta novedad a jefe de mantenimiento para realizar la instalación del mismo.
Algunas de las sillas de los pacientes no sirven.	Se reporta al area de mantenimiento	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	31 de marzo de 2022	30 de abril de 22	puesto de salud de palo de agua	Se reporta novedad a jefe de mantenimiento para realizar la instalación del mismo.
el sanitario no funciona, hay silla de los usuarios dañadas, Las ventanas no tienen seguridad y el consultorio de PyM no tiene seguridad	Se reporta al area de mantenimiento	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	31 de marzo de 2022	30 de abril de 22	puesto de salud de nariño	Se reporta novedad a jefe de mantenimiento para realizar la instalación del mismo.

Más cerca de ti !

Diagonal 22 A N° 20-42 – B. Alto Kennedy – Teléfonos: (094)7731763

Email: administrativa@esecamasantateresita.gov.co

Lorica – Córdoba

Puesto de salud de Cotoca arriba, la ventana de PyM presenta filtración	Se reporta al area de mantenimiento	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	31 de marzo de 2022	30 de abril de 22	Puesto de salud de cotoca arriba	A la espera de respuesta de avances por parte del jefe de mantenimiento.
Puesto de salud cotoca arriba, los usuarios requieren de mas horas de atencion medica.	Se porta a asesor operativo	Dr. Pedro Ortiz	31 de marzo de 2022	30 de abril de 22	Puesto de salud de cotoca arriba	A la espera de respuesta de avances por parte del jefe de mantenimiento.
El centro de salud de San Sebastian, los usuarios solicitan mas horas del servicio de odontologia. El consultorio de PyM tiene problemas con la puerta.	Se porta a asesor operativo. Se reporta a jefe de mantenimiento	Dr. Pedro Ortiz - Victor tovar	31 de marzo de 2022	30 de abril de 22	puesto de salud de san sebastian	A la espera de respuesta de avances por parte del jefe de mantenimiento.
Puesto de salud de la doctrina algunos usuarios expresan su inconformidad con el agendamiento de citas por consulta externa, los usuarios solicitan otro medico para consulta externa debido a la demanda de citas medicas.	Se porta a asesor operativo	Dr. Pedro Ortiz	31 de marzo de 2022	30 de abril de 22	Puesto de salud de la doctrina	A la espera de respuesta de asesor operativo.
Puesto de salud de la Doctrina, algunas sillas sin arreglar	Se reporta al area de mantenimiento	Jefe de mantenimiento. Victor Tovar	31 de marzo de 2022	30 de abril de 22	Puesto de salud de la doctrina	se arreglaron las sillas de sala de espera

- 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 20% 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.

	FECHA DE ELABORACION	MAYO	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		

Más cerca de ti!

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.	30 de abril de 22	31 de mayo de 2022	Puesto de salud San Nicolás de Bari	A la espera de respuesta de avances por parte del jefe de mantenimiento.
Puesto de salud de candelaria, los usuarios informan que deben madrugar a las tres de la mañana para agendamiento de citas.	se reporta novedad a asesor operativo	Dr. Pedro Ortiz	30 de abril de 22	31 de mayo de 2022	Puesto de salud de Candelaria	se publicó horario de entrega de fichos para agendamiento de cita por consulta externa.
Puesto de salud de El rodeo, la sala de toma de muestras de laboratorio no cuenta con rampas para personas con discapacidad, además el centro de salud no cuenta con zona de parqueo adecuada.	Se reporta la novedad al jefe de mantenimiento	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	30 de abril de 22	31 de mayo de 2022	puesto de salud de el rodeo	Se reporta novedad a jefe de mantenimiento para realizar la instalación del mismo.
Los conductores manifestasn no tener una zona de descanso, ya que trabajan 24 horas, se requiere la pintura del logo de Mision medica, ya que se encuentra deteriorado.	Se reporta la novedad al jefe de mantenimiento y se informa a la oficina de sistema los inconvenientes tenidos con el sistema XENCO	Victor tovar. Jefe de mantenimiento y antonio ballesteros jefe oficina de sistema	30 de abril de 22	31 de mayo de 2022	Puesto de Salud de Las Florez	Al puesto de salud de las florez se le realizaran reformas
Puesto de salud de mata de caña, los marcos presentan comejen.	Se reporta al area de mantenimiento	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	30 de abril de 22	31 de mayo de 2022	Puesto de salud Mata de caña	se arregalron las lumenari y el abanico pero la energia es muy baja por lo que presenta problemas al momento de usarlos.
Puesto de Salud de los Gomez los techos presentan zonas de humedad, aunque se han presentados reparaciones, algunas lamparas se encuentran dañadas.	Se reporta al area de mantenimiento	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	30 de abril de 22	31 de mayo de 2022	Puesto de salud de los gomez	A la espera de respuesta de avances por parte del jefe de mantenimiento.
Puesto de salud de castillera no hay doppler para embarazadas. El aire de la sala de enfermeria se enecunetra dañado.	Se reporta al area de mantenimiento	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	30 de abril de 22	31 de mayo de 2022	Puesto de salud de la castillera	se reporta novedad a jefe de mantenimiento.
Puesto de salud de la peinada los usuarios expresan su inconformidad por los turnos insuficientes para la cantidad de usuarios que asisten a agendar consulta.	se reporta a asesor operativo	Dr. Pedro Ortiz	30 de abril de 22	31 de mayo de 2022	puesto de salud de la peinada	A la espera de respuesta asesor operativo.

Más cerca de ti !

Diagonal 22 A N° 20-42 – B. Alto Kennedy – Teléfonos: (094)7731763

Email: administrativa@esecamusantateresita.gov.co

Lorica – Córdoba

Puesto de salud higales actualmente se encuentra en buenas condiciones.	Se reporta al area de mantenimiento - se reporta a asesor operativo	Victor tovar. Jefe de mantenimiento. Dr Pedro Ortiz	30 de abril de 22	31 de mayo de 2022	puesto de salud de los higales	Se reporta novedad a jefe de mantenimiento para realizar la instalación del mismo. Se reporta a asesor operativo
puesto de salud de manantial presenta zonas humedas en los techos, el auxiliar de enfermeria no cuenta con escritorio para desarrollar sus funciones. Murcielagos en el centro de salud.	Se reporta al area de mantenimiento	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	30 de abril de 22	31 de mayo de 2022	puesto de salud de manantial	Se reporta novedad a jefe de mantenimiento para realizar la instalación del mismo.
Algunas de las sillas de los pacientes no sirven.	Se reporta al area de mantenimiento	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	30 de abril de 22	31 de mayo de 2022	puesto de salud de palo de agua	Se reporta novedad a jefe de mantenimiento para realizar la instalación del mismo.
el sanitario no funciona, hay silla de los usuarios dañadas, Las ventanas no tienen seguridad y el consultorio de PyM no tiene seguridad	Se reporta al area de mantenimiento	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	30 de abril de 22	31 de mayo de 2022	puesto de salud de nariño	Se reporta novedad a jefe de mantenimiento para realizar la instalación del mismo.
Puesto de salud de Cotoca arriba, la ventana de PyM presenta filtracion	Se reporta al area de mantenimiento	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	30 de abril de 22	31 de mayo de 2022	Puesto de salud de cotoca arriba	A la espera de respuesta de avances por parte del jefe de mantenimiento.
Puesto de salud cotoca arriba, los usuarios requieren de mas horas de atencion medica.	Se porta a asesor operativo	Dr. Pedro Ortiz	30 de abril de 22	31 de mayo de 2022	Puesto de salud de cotoca arriba	A la espera de respuesta de avances por parte del jefe de mantenimiento.
El centro de salud de San Sebastian, los usuarios solicitan mas horas del servicio de odontologia. El consultorio de PyM tiene problemas con la puerta.	Se porta a asesor operativo. Se reporta a jefe de mantenimiento	Dr. Pedro Ortiz - Victor tovar	30 de abril de 22	31 de mayo de 2022	puesto de salud de san sebastian	A la espera de respuesta de avances por parte del jefe de mantenimiento.
Puesto de salud de la doctrina algunos usuarios expresan su inconformidad con el agendamiento de citas por consulta externa, los usuarios solicitan otro medico para consulta externa debido a la demanda de citas medicas.	Se porta a asesor operativo	Dr. Pedro Ortiz	30 de abril de 22	31 de mayo de 2022	Puesto de salud de la doctrina	A la espera de respuesta de asesor operativo.

Más cerca de ti !

Diagonal 22 A N° 20-42 – B. Alto Kennedy – Teléfonos: (094)7731763

Email: administrativa@esecamusantateresita.gov.co

Lorica – Córdoba

- 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 20% 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.

	FECHA DE ELABORACION	JUNIO	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	
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.	31 de mayo de 2022	30 de junio de 2022	Puesto de salud San Nicolás de Bari	A la espera de respuesta de avances por parte del jefe de mantenimiento.
Puesto de salud de candelaria, no existe buzón de sugerencias.	indagar sobre los avances de las obras de remodelación y ampliación con el jefe de mantenimiento.	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	31 de mayo de 2022	30 de junio de 2022	Puesto de salud de Candelaria	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, además el centro de salud no cuenta con zona de parqueo adecuada.	Se reporta la novedad al jefe de mantenimiento	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	31 de mayo de 2022	30 de junio de 2022	puesto de salud de el rodeo	Se reporta novedad a jefe de mantenimiento para realizar la instalación del mismo.
Las flores se requiere la pintura del logo de Mision medica, ya que se encuentra deteriorado. Se presenta problemas con el sistema xenco	Se reporta la novedad al jefe de mantenimiento y se reporta a la oficina de sistema los inconvenientes con el programa xenco	Victor tovar. Jefe de mantenimiento y al jefe oficina de sistema	31 de mayo de 2022	30 de junio de 2022	Puesto de Salud de Las Flores	Al puesto de salud de las flores se le realizaran reformas
Puesto de Salud de los Gomez los techos presentan zonas de humedad, aunque se han presentados reparaciones, algunas lamparas se encuentran dañadas.	Se reporta al area de mantenimiento	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	31 de mayo de 2022	30 de junio de 2022	Puesto de salud de los gomez	A la espera de respuesta de avances por parte del jefe de mantenimiento.

Más cerca de ti !

Puesto de salud de castillera no hay doppler para embarazadas. El aire de la sala de enfermería se encuentra dañado y la taza sanitaria en mal estado. Se requiere un polisorbido en el patio.	Se reporta al área de mantenimiento	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	31 de mayo de 2022	30 de junio de 2022	Puesto de salud de castillera	se reporta novedad a jefe de mantenimiento.
Puesto de salud de la peñada los usuarios expresan su inconformidad por los turnos insuficientes para la cantidad de usuarios que asisten a agendar consulta, no tiene peso de niños.	se reporta a asesor operativo	Dr. Pedro Ortiz	31 de mayo de 2022	30 de junio de 2022	puesto de salud de la peñada	A la espera de respuesta asesor operativo.
puesto de salud de manatí presenta zonas húmedas en los techos, el auxiliar de enfermería no cuenta con escritorio para desarrollar sus funciones. Murciélagos en el centro de salud.	Se reporta al área de mantenimiento	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	31 de mayo de 2022	30 de junio de 2022	puesto de salud de manatí	Se reporta novedad a jefe de mantenimiento para realizar la instalación del mismo.
Palo de agua Algunas de las sillas de los pacientes no sirven.	Se reporta al área de mantenimiento	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	31 de mayo de 2022	30 de junio de 2022	puesto de salud de palo de agua	Se reporta novedad a jefe de mantenimiento para realizar la instalación del mismo.
el sanitario no funciona, hay silla de los usuarios dañadas, Las ventanas no tienen seguridad y el consultorio de PyM no tiene seguridad	Se reporta al área de mantenimiento	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	31 de mayo de 2022	30 de junio de 2022	puesto de salud de nariño	Se reporta novedad a jefe de mantenimiento para realizar la instalación del mismo.
Puesto de salud de Cotoca arriba, la ventana de PyM presenta filtración, el baño presenta un escape o fuga de agua. Puesto de salud cotoca arriba, los usuarios requieren de más horas de atención médica.	Se reporta al área de mantenimiento y jefe operativo Pedro ortiz	Victor tovar. Jefe de mantenimiento. Jefe operativo pedro ortiz	31 de mayo de 2022	30 de junio de 2022	Puesto de salud de cotoca arriba	A la espera de respuesta de avances por parte del jefe de mantenimiento y jefe operativo
El centro de salud de San Sebastián, los usuarios solicitan más horas del servicio de odontología. El consultorio de PyM tiene problemas con la puerta. No existe silla para la auxiliar y solicitan juegos didácticos.	Se porta a asesor operativo. Se reporta a jefe de mantenimiento	Dr. Pedro Ortiz - Victor tovar	31 de mayo de 2022	30 de junio de 2022	puesto de salud de san sebastian	A la espera de respuesta de avances por parte del jefe de mantenimiento.

Más cerca de ti!

Diagonal 22 A N° 20-42 – B. Alto Kennedy – Teléfonos: (094)7731763

Email: administrativa@esecamusantateresita.gov.co

Lorica – Córdoba

Puesto de salud de la doctrina algunos usuarios expresan su inconformidad con el agendamiento de citas por consulta externa, los usuarios solicitan otro medico para consulta externa debido a la demanda de citas medicas. El telefono para agendar cita no funciona.	Se porta a asesor operativo	Dr. Pedro Ortiz	31 de mayo de 2022	30 de junio de 2022	Puesto de salud de la doctrina	A la espera de respuesta de asesor operativo.
En el puesto de salud del carito el concultorio del medico sin bombillo, la cerradura de los consultorios medicos no funcionan y el generador de energia no tiene combustible.	Se reporta la novedad al jefe de mantenimineto	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	31 de mayo de 2022	30 de junio de 2022	Puesto de salud del carito	A la espera de respuesta de asesor operativo.
En el puesto de salud de los Morales el cielo razo se encuentra en mal estado, el computador no esta funcionando.	Se reporta la novedad al jefe de mantenimineto	Victor tovar. Jefe de mantenimiento.	31 de mayo de 2022	30 de junio de 2022	Puesto de salud de los morales	A la espera de respuesta de asesor operativo.
El puesto de salud del lazo, el medico encargado no atiende bien a los usuriros, sugieren que la medico dedique un poco mas de tiempo a los pacientes	Se porta a asesor operativo	Dr. Pedro Ortiz	31 de mayo de 2022	30 de junio de 2022	Puesto de salud del lazo	A la espera de respuesta de asesor operativo.

- ❖ Cabe anotar que durante el primer semestre del año 2022, 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 2021 **0,91%**

El primer semestre del 2022 **0,42%**

Una disminución del 0,49% por lo cual se ha fortalecido nuestro objetivo misional a 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 2021 **0,0%**

❖ El primer semestre del 2022 **0,28%**

Más cerca de ti !

Un Aumento del 0,28% lo que demuestra que se debe continuar fortaleciendo cada uno de los servicios prestados.

❖ **Las felicitaciones**

❖ El primer semestre del 2021 **0,085%**

❖ El primer semestre del 2022 **0,088%**

Con un aumento significativo del **0,003%** lo que demuestra hay que continuar trabajando por fortalecer y mejorar nuestros servicios y cada uno de los procesos y que lo usuarios lo ven reflejados.

M á s c e r c a d e t í !