

INFORME SEMESTRAL

SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO
I SEMESTRE 2024

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:

Más cerca de ti!

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 2024.

MES	PETICION	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES Y SUGERENCIA	FELICITACIONES
ENERO	0	0	0	1	0
FEBRERO	3	0	0	4	0
MARZO	0	1	0	2	0
ABRIL	0	6	0	3	0
MAYO	0	10	0	2	0
JUNIO	0	6	0	2	0
TOTAL CONSOLIDADO	3	23	0	14	0
PROCENTAJE	7,5	57,5	0	35	0

TOTAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES SUGERENCIAS Y FELICITACIONES ZONA URBANA Y RURAL.

TOTAL

- Quejas: 23
- Peticiones: 3
- Reclamos: 0
- Solicitudes y Sugerencias: 14
- Felicitaciones: 0

Más cerca de ti!

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

- Inconformidad en el servicio de Urgencias.
- Inconformidad con la entrega de fichos.
- Inconformidad con la entrega de medicamentos.
- Inconformidad con el servicio de medicina general.
- Desabastecimiento de Medicamentos.
- Inconformidad con citas de medicina General.

PLANES DE MEJORAMIENTO

PRIMER TRIMESTRE

De las insatisfacciones presentadas durante el primer trimestre (enero-febrero-Marzo) se elaboró un plan de mejoramiento por la unidad de atención al usuario con cumplimiento y soluciones al 18,5 % en la fecha programada, Se deben fortalecer actividades para trabajar por mejorar en los procesos, poder dar cumplimiento al 100% en el plan de mejoramiento y brindar un mejor servicio al usuario de la entidad. El plan de mejoramiento de se detalla a continuación:

		SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO		NIT 812001423 - 2
	PLAN DE MEJORAMIENTO			
	AÑO 2024			
	FECHA DE ELABORA CION	PRIMER TRIMES TRE	ELABORADOR POR	MERCEDES AMELIA LOPEZ MOLINELLO
	TEMA/PROCESO/ME JORA:		EVALUACION DE LAS INSATISFACCIONES, NECESIDADES DE LOS USUARIOS.	

Más cerca de ti!

NECESIDADES /INSATISFACCIONES	OPORTUNIDAD DE MEJORA	RESPONSABLE	CUANDO	FECHA DE TERMINACION	DONDE	OBSERVACIONES
Puesto de salud San Nicolás de Bari le realizaron adecuaciones sin embargo el material de construcción se encuentra dentro de la sala de espera del puesto de salud, algunos materiales se dañaron debido a la humedad y el tiempo de estar guardados sin ser utilizados.	Indagar sobre los avances de las obras de remodelación y ampliación con el jefe de mantenimiento.	Mantenimiento			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 sugerencia y el televisor del puesto de salud no se encuentra instalado.	se reporta novedad a Calidad, gerencia y Mantenimiento, con el fin de instalar el buzón de sugerencia e instalar el TV.	SIAU			Puesto de salud de Candelaria	Se realizó reunión entre el jefe operativo, representante de siau y mantenimiento para la instalación del buzón de sugerencias y el televisor.

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. La planta eléctrica no es suficiente para mover los equipos.	Se reporta la novedad al jefe de mantenimiento	Mantenimiento y SIAU			puesto de salud de el rodeo	Se reporta novedad a jefe de mantenimiento para realizar la instalación del mismo.
Puesto de salud del lazo se encuentra en buenas condiciones, sin embargo los usuarios manifiestan su inconformidad por la demora en la entrega de medicamentos .	Se reporta la novedad al jefe de operativo	Jefe Operativo y SIAU			puesto de salud del lazo	Se reporta novedad a jefe de operativo
En las Flórez no existe buzón de sugerencias y poseen problemas con el agua potable, ya que la alberca que suministra	Se reporta Novedad a Jefe Operativo y mantenimiento.	Jefe Operativo, SIAU y mantenimiento			Puesto de Salud de Las Flórez	

Más cerca de ti !

el líquido se encuentra seca.						
Puesto de salud de Manantial se reporta un daño en la cerradura del buzón de sugerencias. Además falta el mantenimiento de pintura, arreglar la cerradura del baño y reparación del cielo Razo. Los usuarios manifiestan inconformidad con la demora en la entrega de medicamentos.	Se reportan las inconsistencias la jefe de mantenimiento y al jefe operativo				Puesto de salud de Manantial	A la espera del arreglo del buzón de sugerencias, falta el mantenimiento de pintura y reparación del cielo Razo.
Puesto de salud de mata de caña, La puerta del baño se encuentra dañada y los marcos presentan comején.	Se reporta al área de mantenimiento				Puesto de salud San Sebastian	A la espera de respuesta de avances por parte del jefe de mantenimiento.

Más cerca de ti!

Puesto de Salud de los Gómez se encuentra en estado Normal					Puesto de salud de los Gómez	
Puesto de salud de casillera los mapa de rutas están deteriorados, el aire acondicionado de la sala de odontología devuelve el agua, la odontóloga expresa que el cable de conexión debería 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 área de mantenimiento				Puesto de salud de castilleral	Se realizó mantenimiento en el cableado del aire acondicionado de odontología, en espera para los demás requerimientos.
Puesto de salud de la peinada la puerta de ingreso se encuentra en mal estado.	Se reporta al área de mantenimiento				puesto de salud de la peinada	Se reporta novedad a jefe de mantenimiento.

Más cerca de ti!

puesto de salud higales actualmente se encuentra en buenas condiciones	Se reporta al área de mantenimiento				puesto de salud de los higales	Se reporta novedad a jefe de mantenimiento o para realizar la instalación del mismo.
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.	Se reporta al área de mantenimiento				puesto de salud de palo de agua	Se reporta novedad a jefe de mantenimiento o.
Puesto de salud de palo de agua. Se evidencio humedad en el cielo Razo, los baños no cuentan con agua potable, en el lavamanos el agua no baja por la tubería, las historias clínicas se encuentran expuestas a la humedad debido al mal estado del cielo Razo.	Se reporta al área de mantenimiento				puesto de salud de palo de agua	Se reporta novedad a jefe de mantenimiento o.

Más cerca de ti!

Puesto de salud de Nariño se evidencia humedad en el cielo Razo y las puertas en mal estado. El patio se evidencia gran cantidad maleza lo cual ha traído la entrada de animales como serpientes a las instalaciones del centro de salud.	Se reporta al área de mantenimiento				puesto de salud de Nariño	Se reporta novedad a jefe de mantenimient o.
Puesto de salud de morales se encontró humedad en el cielo Razo y mal estado en las paredes del centro de salud.	Se reporta al área de mantenimiento				Puesto de salud de morales	Se reporta novedad a jefe de mantenimient o.
Puesto de salud de tierraltica se evidencia mal estado en algunas paredes dentro del centro de salud así como se requiere mantenimient o de algunas luminarias.	Se reporta al área de mantenimiento				puesto de salud de tierraltica	Se reporta novedad a jefe de mantenimient o.

Más cerca de ti!

Puesto de salud del carito se encontró mal estado de algunas luminarias y el aire acondicionado del consultorio médico no funciona.	Se reporta al área de mantenimiento				puesto de salud del carito	El aire acondicionado del consultorio médico se realizó mantenimiento, o, las luminarias siguen en mal estado.
Puesto de salud de san Sebastián presenta maleza en la parte de adelante, el escritorio está en mal estado la auxiliar le coloca papel contac para repararlo, la puerta del consultorio médico se encuentra en mal estado.	Se reporta al área de mantenimiento				puesto de salud de san Sebastián	Se realizó limpieza en el área de frente del puesto de salud por parte de la comunidad y la sra del aseo.
Puesto de salud de Cotoca arriba el lava manos presenta una fuga de agua, y mantenimiento de la Cartelera Informativa	Se reporta al área de mantenimiento				Puesto de salud de cotocá.	A la espera de respuesta de avances por parte del jefe de mantenimiento.

Más cerca de ti!

PLANES DE MEJORAMIENTO

SEGUNDO TRIMESTRE

- De las insatisfacciones presentadas durante el mes de julio 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

 NIT 812001423 - 2	SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	
--	--	--

PLAN DE MEJORAMIENTO AÑO 2024

	FECHA DE ELABORACION	SEGUNDO TRIMESTRE	ELABORADOR POR		MERCEDES AMELIA 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	

Más cerca de ti!

Puesto de salud San Nicolás de Bari le realizaron adecuaciones sin embargo el material de construcción se encuentra dentro de la sala de espera del puesto de salud, algunos materiales se dañaron debido a la humedad y el tiempo de estar guardados sin ser utilizados.	Indagar sobre los avances de las obras de remodelación y ampliación con el jefe de mantenimiento.	Mantenimiento			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 1. No existe Buzón de sugerencia. 2. El televisor no se encuentra en el centro de salud. 3. Los usuarios manifiesta	Se reporta novedad a Calidad, gerencia y Mantenimiento, con el fin de instalar el buzón de sugerencia e instalar el TV. Se reporta al área operativa la novedad de la ausencia del médico.	SIAU, Mantenimiento y Área Operativa			Puesto de salud de Candelaria	Se realizara una reunión entre el jefe operativo, representante de siau y mantenimiento.

Más cerca de ti!

n que el médico del puesto de salud, en repetidas ocasiones no se ha presentado a trabajar.						
Puesto de salud de El rodeo, la sala de toma de muestras de laboratorio o no cuenta con rampas para personas con discapacidad, además el centro de salud no cuenta con zona de parqueo adecuada. En cuanto a la parte de atención médica, los usuarios solicitan aumento de los días de atención, o cambios en el			Se reporta la novedad al jefe de mantenimiento y jefe operativo, se solicita memoria para TV con información institucional.	Mantenimiento, jefe operativo y SIAU	puesto de salud del rodeo	Se reporta novedad a jefe de mantenimiento para realizar la instalación del mismo.

Más cerca de ti!

horario, ya que los lunes se pierden el fin de semana que es festivo.						
Puesto de salud del lazo se encuentra en buenas condiciones generales. Se observa un daño en la estructura de la oficina del auxiliar. Reportan la pérdida de la planta eléctrica. No cuentan con aire acondicionado, el ventilador de la sala de espera se encuentra en mal estado. El médico tratante del puesto de salud	Se reporta la novedad al jefe de operativo. Se solicita una memoria para TV con información institucional.	Jefe Operativo y SIAU			puesto de salud del lazo	Se reporta novedad a jefe de operativo

Más cerca de ti!

del Lazo, informa que las llegadas tarde se deben a la espera que se debe tener por la entrega de las vacunas, lo que ha generado inconformidad con los usuarios.						
En las Flores: 1. No existe buzón de sugerencias. 2. Problemas con el agua en épocas de sequía. 3. No cuentan con ambulancia disponible las 24 horas. 4. La sala de espera no es la adecuada.	Se reporta Novedad a Jefe Operativo y mantenimiento.	Jefe Operativo, SIAU y mantenimiento			Puesto de Salud de Las Flores	Se reporta novedad a jefe de operativo y jefe de mantenimiento

Más cerca de ti!

Puesto de salud de Manantial se reporta: 1. No existe el buzón de sugerencias. 2. La cerradura del baño se encuentra en mal estado. 3. No existe un escritorio para el computador. 4. La plata eléctrica no se encuentra instalada.	Se reporta las inconsistencias el jefe de mantenimiento y al jefe operativo. Se solicita calibración de los pesos (bebés y Adultos) Requiere la USB para los TV	Mantenimiento y SIAU			Puesto de salud de Manantial	Se reporta novedad a jefe de operativo
Puesto de salud de mata de caña: 1. El médico del puesto de salud no tiene Silla ni aire acondicionado dentro de su consultorio. 2. Se necesita camilla para citología, ya que no se cuenta	Se reporta las inconsistencias el jefe de mantenimiento y al jefe operativo. Se requiere la USB para los TV	Mantenimiento y SIAU			Puesto de salud Mata de Caña	Se reporta novedad a jefe de operativo

Más cerca de ti!

con una y es utilizada la de sala de vacunación para las tomas de muestra.						
Puesto de Salud de los Gómez: 1, Los usuarios solicitan más días de atención médica. 2. Los usuarios requieren que el odontólogo de turno llegue a la hora programada, ya que los citan a una hora y el odontólogo llega una hora después. 3. El consultorio Médico no cuenta con una silla adecuada. 4. La parte	Se reporta las inconsistencias el jefe de mantenimiento y al jefe operativo. Se requiere la USB para los TV	Mantenimiento y SIAU			Puesto de salud de los Gómez	se reportó novedad al área correspondiente

Más cerca de ti!

de atrás del centro de salud cuenta con mucha maleza, lo que genera vectores y serpientes. 5. Con frecuencia las citas programadas son aplazadas sin previo aviso, lo que genera acumulación de citas y doble gasto para el usuario.						
Puesto de salud de castilleral: 1, La unidad de odontología se encuentra en mal estado, oxidada. 2. Requien polisombra para parte trasera de la sala de espera ya que la temperatura es alta	Se reporta al área de mantenimiento y a el área operativa	Mantenimiento y SIAU			Puesto de salud de castilleral	Se realizó mantenimiento en el cableado del aire acondicionado de odontología, en espera para los demás requerimientos.

Más cerca de ti!

en esa zona. 3. El abanico de la sala de espera se encuentra en mal estado. 4. El televisor fue retirado y aun no lo han instalado. 5. Se solicita un filtro de agua.						
Puesto de salud de la peinada la puerta de ingreso se encuentra en mal estado. El centro de salud presenta humedad en el techo.	Se reporta al área de mantenimiento				puesto de salud de la peinada	Se reporta novedad a jefe de mantenimiento.
puesto de salud higales actualmente se encuentra en buenas condiciones	Se solicita memoria pa los TV	SIAU			puesto de salud de los higales	

Más cerca de ti!

Puesto de salud de palo de agua: Se encuentra en buen estado, se realizaron todos los trabajos pendientes	Se solicita memoria pa los TV				puesto de salud de palo de agua	Se reporta novedad a jefe de mantenimiento.
Puesto de salud de Nariño se evidencia humedad en el cielo Razo y las puertas en mal estado. El patio se evidencia gran cantidad maleza lo cual ha traído la entrada de animales como serpientes a las instalaciones del centro de salud.	Se solicita memoria para los TV				puesto de salud de Nariño	Se reporta novedad a jefe de mantenimiento.

Más cerca de ti!

Puesto de salud de morales: 1. Las puertas de Entrada al centro de salud y la de archivo se encuentran en mal estado que requieren reparación inmediata. 2. La auxiliar no cuenta con una silla de trabajo. 3. No tiene computador para verificar y agendar citas médicas. 4. Los baños se encuentran tapados expidiendo un mal olor en todo el puesto de salud. 5. El médico no cuenta con un tensiómetro ni un peso para los bebés. el puesto	Se reporta al área de mantenimiento y se solicita memoria para los TV				Puesto de salud de morales	Se reporta novedad a jefe de mantenimiento.
--	--	--	--	--	-----------------------------------	--

Más cerca de ti!

de salud presenta maleza en la parte exterior.						
Puesto de salud de tierraltica:	Se reporta al área de mantenimiento y se solicita memoria para los TV				puesto de salud de tierraltica	Se reporta novedad a jefe de mantenimiento.
Puesto de salud del carito: el ventilador de la sala de espera de farmacia no funciona. Los aires acondicionados de odontología y consultorio médico no	Se reporta al área de mantenimiento y se solicita memoria para los TV				puesto de salud del carito	El aire acondicionado del consultorio médico se realizó mantenimiento, las luminarias siguen en mal estado.

Más cerca de ti!

funcionan.						
Puesto de salud de la doctrina: se solicita USB con información institucional de los programas de promoción y mantenimiento de la salud para reproducirla en el televisor de sala de espera.	Se reporta al área de mantenimiento y se solicita memoria para los TV				puesto de salud de la doctrina	Se reporta al área de mantenimiento y solicita memoria

Más cerca de ti!

Puesto de salud de los monos: los usuarios solicitan mayor cantidad de sillas ya que las que están son insuficientes. Los usuarios solicitaron una carpa ya que para esperar afuera están a la intemperie de la lluvia y el sol. Los fichos para agendar cita médica son insuficientes los usuarios solicitan que las personas que vengan de veredas como rodeito, susua y recula sean atendidos	Se reporta al área de mantenimiento. Se reporta al área operativa.				puesto de salud de los monos	Se reporta al área de mantenimiento. Se reporta al área operativa.
---	---	--	--	--	-------------------------------------	---

Más cerca de ti!

en un día a la semana diferente a los usuarios locales de los monos.						
Puesto de salud de san Sebastián, los usuarios solicitaron otro médico ya que las citas no son suficientes . El televisor no funciona. El escritorio está en mal estado la auxiliar le coloca papel	Se reporta al área de mantenimiento. Se reporta requerimiento de los usuarios al área operativa.				puesto de salud de san Sebastián	Se realizó limpieza en el área de frente del puesto de salud por parte de la comunidad y la sra del aseo.

Más cerca de ti !

contac para repararlo, la puerta del consultori o médico se encuentra en mal estado.						
Puesto de salud de Cotoca arriba: El lava manos presenta una fuga de agua, y mantenimi ento de la Cartelera Informativ a	Se reporta al área de mantenimiento				Puesto de salud de cotocá.	A la espera de respuesta de avances por parte del jefe de mantenimiento.

Más cerca de ti!

CONCLUSIONES

- ❖ Cabe anotar que durante el primer semestre del año 2024, 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 2023 42%
- ❖ El primer semestre del 2024 57,5%

Un aumento del 15,5% por lo cual se necesita fortalecer los procesos de nuestro objetivo misional , trabajar y solucionar los inconvenientes en cada uno de los servicios y puestos de salud las cuales se dan a través de las opiniones de los usuarios.

- ❖ **Las Solicitudes y Sugerencias:**

- ❖ El primer semestre del 2023 **28%**
- ❖ El primer semestre del 2024 **35%**

Un Aumento del 0,7% lo que demuestra que se debe continuar fortaleciendo cada uno de los servicios prestados.

- ❖ **Las Felicitaciones**

- ❖ El primer semestre del 2023 **0,088%**
- ❖ El primer semestre del 2024 **0%**

Con un disminución significativa del **0,088%** lo que demuestra hay que continuar trabajando por fortalecer y mejorar nuestros servicios y cada uno de los procesos misionales y administrativo para mejorar y crecer como institución y la satisfacción de los usuarios de la prestación del servicio.

Más cerca de ti !

❖ **Las Peticiones**

- ❖ primer semestre del 2023 **17%**
- ❖ El primer semestre del 2024 **7,5%**

Se presentó una disminución en este periodo del 9,5% de las peticiones en la entidad lo que puede significar el reflejo de los avances en la gestión de los diferentes procesos.

ORIGINAL FIRMADO

Más cerca de ti!