

INFORME SEMESTRAL

SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO II 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 envío al responsable de su respuesta, contra quien haya sucedido la novedad.

Más cerca de ti!

EVALUACION DE LA SATISFACCION DEL USUARIO CORRESPONDIENTE AL II SEMESTRE DEL AÑO 2024.

MES	PETICION	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES Y SUGERENCIA	FELICITACIONES
JULIO	0	5	0	4	0
AGOSTO	0	2	0	4	0
SEPTIEMBRE	0	1	0	3	0
OCTUBRE	0	4	0	2	0
NOVIEMBRE	0	5	0	3	0
DICIEMBRE	0	3	0	1	0
TOTAL CONSOLIDADO	0	20	0	17	0
PROCENTAJE	0	54%	0	46,9%	0

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

TOTAL

- Quejas: 20
- Peticiones: 0
- Reclamos: 0
- Solicitudes y Sugerencias: 17
- Felicitaciones: 0

Más cerca de ti!

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

Email: administrativa@esecamusantateresita.gov.co

Lorica – Córdoba

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

- Inconformidad en el servicio de Urgencias por el trato de los profesionales.
- Inconformidad con la entrega de fichos laboratorios.
- Inconformidad con la entrega de medicamentos.
- Demora en la atención de odontología

PLANES DE MEJORAMIENTOS

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 30 % 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:

Más cerca de ti!

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

**PLAN DE MEJORAMIENTO
AÑO 2024**

	FECHA DE ELABORACION	jul-24	ELABORADOR POR	MERCEDES AMELIA LOPEZ MOLINELLO	
	TEMA/PROCESO/MEJORA:		EVALUACION DE LAS INSATISFACCIONES, NECESIDADES DE LOS USUARIOS.		
					OBSERVACIONES
NECESIDADES /INSATISFACCIONES	OPORTUNIDAD DE MEJORA	RESPONSABLE	CUANDO	FECHA DE TERMINACION	DONDE
Puesto de salud San nicolás de Bari le realizaron adecuaciones sin embargo el material de construcción se encuentra dentro dela 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.

Más cerca de ti!

<p>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 manifiestan que el médico del puesto de salud, en repetidas ocasiones no se ha presentado trabajar.</p>	<p>se reporta novedad a Calidad, gerencia y Mantenimiento, con el fin de instalar el buzón de sugerencia e instalar el TV. Se reporta a el área operativa la novedad de la ausencia del médico.</p>	<p>SIAU, Mantenimiento y Área Operativa</p>			<p>Puesto de salud de Candelaria</p>	<p>se realizara una reunión entre el jefe operativo, representante de siau y mantenimiento.</p>
<p>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. En cuanto a la parte de atención médica, los usuarios solicitan aumento de los días de atención, o cambios en el horario, ya que los lunes se pierden el fin de semana que es</p>	<p>Se reporta la novedad al jefe de mantenimiento y jefe operativo, se solicita memoria para TV con información institucional.</p>	<p>Mantenimiento, jefe operativo y SIAU</p>			<p>puesto de salud de el rodeo</p>	<p>Se reporta novedad a jefe de mantenimiento para realizar la instalación del mismo.</p>

Más cerca de ti!

festivo.						
<p>puesto de salud de el lazo se encuentra en buenas condiciones generales. Se observa un daño en la estructura de la oficina del auxiliar. Reportan la perdida 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 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.</p>	<p>Se reporta la novedad al jefe de operativo. Se solicita una memoria para TV con información institucional.</p>	<p>Jefe Operativo y SIAU</p>			<p>puesto de salud de el lazo</p>	<p>Se reporta novedad a jefe de operativo</p>
<p>En las Flores: 1. No existe buzón de sugerencias. 2 Problemas con</p>	<p>Se reporta Novedad a Jefe Operativo y mantenimiento.</p>	<p>Jefe Operativo, SIAU y mantenimien</p>			<p>Puesto de Salud de Las Flores</p>	<p>Se reporta novedad a jefe de operativo y jefe de</p>

Más cerca de ti!

<p>el agua en épocas de sequía. 3. No cuentan con ambulancia disponible las 24 horas. 4. La sala de espera no es la adecuada.</p>		to				mantenimiento
<p>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.</p>	<p>Se reportan las inconsistencias la jefa de mantenimiento y al jefe operativo. Se solicita calibración de los pesos (bebes y Adultos) Re requiere la USB para los TV</p>	Mantenimiento y SIAU			Puesto de salud de Manantial	Se reporta novedad a jefe de operativo
<p>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 con una y es utilizada la de sala de vacunación para las tomas de muestra.</p>	<p>Se reportan las inconsistencias la jefa de mantenimiento y al jefe operativo. Se requiere la USB para los TV</p>	Mantenimiento y SIAU			Puesto de salud Mata de Caña	Se reporta novedad a jefe de operativo

Más cerca de ti!

<p>Puesto de Salud de los Gómez: 1, Los usuarios solicitan más días de atención medica. 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 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.</p>	<p>Se reportan las inconsistencias la jefa de mantenimiento y al jefe operativo. Se requiere la USB para los TV</p>	<p>Mantenimiento y SIAU</p>			<p>Puesto de salud de los Gómez</p>	<p>se reportó novedad al área correspondiente</p>
<p>Puesto de salud de castillería: 1, La unidad de odontología se encuentra en mal estado, oxidada.</p>	<p>Se reporta al área de mantenimiento y a el área operativa</p>	<p>Mantenimiento y SIAU</p>			<p>Puesto de salud de castilleral</p>	<p>se realizó mantenimiento en el cableado del aire acondicionado de odontología, en espera para</p>

Más cerca de ti!

2.Requien polisombra para parte trasera de la sala de espera ya que la temperatura es alta 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.						los demas requerimientos.
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 area 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 para los TV	SIAU			puesto de salud de los higales	
Puesto de salud de palo de agua: Se encuentra en buen estado, se realizaron todos los trabajos pendientes	Se solicita memoria para los TV				puesto de salud de palo de agua	se reporta novedad a jefe de mantenimiento.
Puesto de salud de Nariño: 1. se evidencia humedad en el	Se solicita memoria para los TV				puesto de salud de Nariño	se reporta novedad a jefe de mantenimiento.

Más cerca de ti!

<p>cielo Razo y las puertas en mal estado. 2. Los baños no están servicio. 3. las sillas de sala de espera en mal estado.</p>						
<p>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 y los cielos rasos en mal estado. 2. La auxiliar y el medico no cuentan con una silla de trabajo. 3. No tiene computador para verificar y agendar citas médicas. 4. Los baños se encuentra tapados expidiendo un mal olor en todo el puesto de salud. 5. El médico no cuenta con un tensiómetro ni un peso para los bebes. el puesto de salud presenta maleza en la parte</p>	<p>Se reporta al área de mantenimiento y se solicita memoria para los TV</p>				<p>Puesto de salud de morales</p>	<p>se reporta novedad a jefe de mantenimiento.</p>

Más cerca de ti!

exterior. 6. La parte exterior del puesto de salud, se encuentra con bastante maleza.						
Puesto de salud de tierral tica: 1. Paredes con Humedad en mal estado. 2. Puertas sin cerradura.	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 de el carito: 1. no poseen silla ni escritorio la auxiliar y médico.	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.
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	
Puesto de salud de los monos: 1. los usuarios solicitan mayor cantidad de sillas ya que las que están son	Se reporta al área de mantenimiento. Se reporta al área operativa.				puesto de salud de los monos	

Más cerca de ti!

<p>insuficientes. 2. 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 Rodeíto, susua y recula sean atendidos en un día a la semana diferente a los usuarios locales de los monos.</p>						
<p>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 contac para repararlo, la puerta del consultorio médico se encuentra en mal estado.</p>	<p>Se reporta al área de mantenimiento. Se reporta requerimiento de los usuarios al área operativa.</p>				<p>puesto de salud de san Sebastián</p>	<p>se realizó limpieza en el área de frente del puesto de salud por parte de la comunidad y la sra del aseo.</p>

Más cerca de ti!

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.
--	-------------------------------------	--	--	--	----------------------------	--

PLANES DE MEJORAMIENTO

- De las insatisfacciones presentadas durante el mes de agosto se elaboró un plan de mejoramiento por la unidad de atención al usuario con cumplimiento y soluciones al 30% 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	ago-24	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!

812.001 423-2

<p>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.</p>	<p>indagar sobre los avances de las obras de remodelación y ampliación con el jefe de mantenimiento.</p>	<p>Mantenimiento</p>			<p>Puesto de salud San Nicolás de Bari</p>	<p>A la espera de respuesta de avances por parte del jefe de mantenimiento</p>
<p>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 manifiestan que el médico del puesto de salud, en repetidas ocasiones no</p>	<p>se reporta novedad a Calidad, gerencia y Mantenimiento, con el fin de instalar el buzón de sugerencia e instalar el TV. Se reporta a el área operativa la novedad de la ausencia del médico.</p>	<p>SIAU, Mantenimiento y Área Operativa</p>			<p>Puesto de salud de Candelaria</p>	<p>se realizara una reunión entre el jefe operativo, representante de siau y mantenimiento</p>

Más cerca de ti!

<p>se ha presentado trabajar.</p>						
<p>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. En cuanto a la parte de atención médica, los usuarios solicitan aumento de los días de atención, o cambios en el horario, ya que los lunes se pierden el fin de semana que es festivo.</p>	<p>Se reporta la novedad al jefe de mantenimiento y jefe operativo, se solicita memoria para TV con información institucional.</p>	<p>Mantenimiento, jefe operativo y SIAU</p>			<p>puesto de salud de el rodeo</p>	<p>Se reporta novedad a jefe de mantenimiento para realizar la instalación del mismo.</p>

Más cerca de ti!

812.001 423-2

<p>puesto de salud de el lazo se encuentra en buenas condiciones generales. Se observa un daño en en la estructura de la oficina del auxiliar. Reportan la perdida 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 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.</p>	<p>Se reporta la novedad al jefe de operativo. Se solicita una memoria para TV con información institucional.</p>	<p>Jefe Operativo y SIAU</p>			<p>puesto de salud de el lazo</p>	<p>Se reporta novedad a jefe de operativo</p>
---	---	------------------------------	--	--	-----------------------------------	---

Más cerca de ti!

<p>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.</p>	<p>Se reporta Novedad a Jefe Operativo y mantenimiento.</p>	<p>Jefe Operativo, SIAU y mantenimiento</p>			<p>Puesto de Salud de Las Flores</p>	<p>Se reporta novedad a jefe de operativo y jefe de mantenimiento</p>
<p>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.</p>	<p>Se reportan las inconsistencias el jefe de mantenimiento y al jefe operativo. Se solicita calibración de los pesos (bebes y Adultos) Re requiere la USB para los TV</p>	<p>Mantenimiento y SIAU</p>			<p>Puesto de salud de Manantial</p>	<p>Se reporta novedad a jefe de operativo</p>
<p>Puesto de salud de mata de caña: 1. El médico del puesto de salud no tiene Silla ni aire acondicionado</p>	<p>Se reportan las inconsistencias el jefe de mantenimiento y al jefe operativo. Se requiere la USB para los TV</p>	<p>Mantenimiento y SIAU</p>			<p>Puesto de salud Mata de Caña</p>	<p>Se reporta novedad a jefe de operativo</p>

Más cerca de ti!

812.001 423-2

<p>o dentro de su consultorio. 2. Se necesita camilla para citología, ya que no se cuenta con una y es utilizada la de sala de vacunación para las tomas de muestra.</p>						
<p>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 de</p>	<p>Se reportan las inconsistencias la jefa de mantenimiento y al jefe operativo. Se requiere la USB para los TV</p>	<p>Mantenimiento y SIAU</p>			<p>Puesto de salud de los Gómez</p>	<p>se reportó novedad al área correspondiente</p>

Más cerca de ti!

812.001 423-2

<p>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.</p>						
<p>Puesto de salud de castillera: 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 en esa zona. 3. El abanico de la sala de espera se encuentra en</p>	<p>Se reporta al área de mantenimiento y a el área operativa</p>	<p>Mantenimiento y SIAU</p>			<p>Puesto de salud de castillera I</p>	<p>se realizó mantenimiento en el cableado del aire acondicionado de odontología, en espera para los demas requerimientos.</p>

Más cerca de ti!

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 para los TV	SIAU			puesto de salud de los higales	se reporta novedad a jefe de mantenimiento.
Puesto de salud de palo de agua: Se encuentra en buen estado, se realizaron todos los trabajos pendientes	Se solicita memoria para los TV				puesto de salud de palo de agua	
Puesto de salud de Nariño: 1. se evidencia humedad en el cielo Razo y las puertas	Se solicita memoria para los TV				puesto de salud de Nariño	

Más cerca de ti!

812.001 423-2

<p>en mal estado. 2. Los baños no están servicio. 3. las sillas de sala de espera en mal estado.</p>					
<p>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 y los cielos razos en mal estado. 2. La auxiliar y el médico no cuentan con una silla de trabajo. 3. No tiene computador para verificar y agendar citas médicas. 4. Los baños se encuentra tapados expidiendo un mal olor en todo el puesto de salud. 5. El</p>	<p>Se reporta al área de mantenimiento y se solicita memoria para los TV</p>			<p>Puesto de salud de morales</p>	<p>se reporta novedad a jefe de mantenimiento.</p>

Más cerca de ti!

<p>médico no cuenta con un tensiómetro ni un peso para los bebés. el puesto de salud presenta maleza en la parte exterior. 6. La parte exterior del puesto de salud, se encuentra con bastante maleza.</p>						
<p>Puesto de salud de tierraltica: 1. Paredes con Humedad en mal estado. 2. Puertas sin cerradura.</p>	<p>Se reporta al área de mantenimiento y se solicita memoria para los TV</p>				<p>puesto de salud de tierraltica</p>	<p>se reporta novedad a jefe de mantenimiento.</p>
<p>Puesto de salud de el carito: 1. no poseen silla ni escritorio la auxiliar y médico.</p>	<p>Se reporta al área de mantenimiento y se solicita memoria para los TV</p>				<p>puesto de salud del carito</p>	<p>el aire acondicionado del consultorio médico se realizó mantenimiento, las luminarias siguen en mal estado.</p>

Más cerca de ti!

812.001 423-2

<p>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.</p>	<p>Se reporta al área de mantenimiento y se solicita memoria para los TV</p>				<p>puesto de salud de la doctrina</p>	
<p>Puesto de salud de los monos: 1. los usuarios solicitan mayor cantidad de sillas ya que las que están son insuficientes. 2. 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</p>	<p>Se reporta al área de mantenimiento. Se reporta al área operativa.</p>				<p>puesto de salud de los monos</p>	

Más cerca de ti!

812.001 423-2

<p>los usuarios solicitan que las personas que vengan de veredas como rodeito, susua y recula sean atendidos en un día a la semana diferente a los usuarios locales de los monos.</p>						
<p>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 contac para repararlo, la puerta del consultorio médico se encuentra en mal estado.</p>	<p>Se reporta al área de mantenimiento. Se reporta requerimiento de los usuarios al área operativa.</p>				<p>puesto de salud de san Sebastián.</p>	<p>se realizó limpieza en el área de frente del puesto de salud por parte de la comunidad y la sra del aseo.</p>

Más cerca de ti!

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.
--	-------------------------------------	--	--	--	----------------------------	--

PLANES DE MEJORAMIENTO

- De las insatisfacciones presentadas durante el mes de septiembre se elaboró un plan de mejoramiento por la unidad de atención al usuario con cumplimiento y soluciones al 30% 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	sep-24	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!

<p>Puesto de salud San Nicolás de Bari le realizaron adecuaciones, la sala de espera ya se encuentra casi terminada. Aún quedan detalles pendientes</p>	<p>indagar sobre los avances de las obras de remodelación y ampliación con el jefe de mantenimiento.</p>	<p>Mantenimiento</p>			<p>Puesto de salud San Nicolás de Bari</p>	<p>A la espera de respuesta de avances por parte del jefe de mantenimiento.</p>
<p>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 manifiestan que el médico del puesto de salud, en repetidas ocasiones no se ha presentado a trabajar.</p>	<p>se reporta novedad a Calidad, gerencia y Mantenimiento, con el fin de instalar el buzón de sugerencia e instalar el TV. Se reporta a el área operativa la novedad de la ausencia del médico.</p>	<p>SIAU, Mantenimiento y Área Operativa</p>			<p>Puesto de salud de Candelaria</p>	<p>se realizara una reunión entre el jefe operativo, representante de siau y mantenimiento.</p>
<p>Puesto de salud de El rodeo, la sala de toma de muestras de laboratorio no cuenta con rampas para personas con discapacidad, además</p>	<p>Se reporta la novedad al jefe de mantenimiento y jefe operativo, se solicita memoria para TV con información institucional.</p>	<p>Mantenimiento, jefe operativo y SIAU</p>			<p>puesto de salud de el rodeo</p>	<p>Se reporta novedad a jefe de mantenimiento para realizar la instalación del mismo.</p>

Más cerca de ti!

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

Más cerca de ti!

<p>tratante del puesto de salud 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.</p>						
<p>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. 5, la planta eléctrica genera mucho ruido y los vecinos no están de acuerdo con la ubicación, ya que se encuentra en la parte exterior al lado de la sala de</p>	<p>Se reporta Novedad a Jefe Operativo y mantenimiento.</p>	<p>Jefe Operativo, SIAU y mantenimiento</p>			<p>Puesto de Salud de Las Flores</p>	<p>Se reporta novedad a jefe de operativo y jefe de mantenimiento</p>

Más cerca de ti!

espera.						
<p>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. 5, se presenta humedades en las paredes.</p>	<p>Se reportan las inconsistencias la jefa de mantenimiento y al jefe operativo. Se solicita calibración de los pesos (bebes y Adultos) Requiere la USB para los TV</p>	<p>Mantenimiento y SIAU</p>			<p>Puesto de salud de Manantial</p>	<p>Se reporta novedad a jefe de operativo</p>
<p>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</p>	<p>Se reportan las inconsistencias la jefa de mantenimiento y al jefe operativo. Se requiere la USB para los TV</p>	<p>Mantenimiento y SIAU</p>			<p>Puesto de salud Mata de Caña</p>	<p>Se reporta novedad a jefe de operativo</p>

Más cerca de ti!

<p>citología, ya que no se cuenta con una y es utilizada la de sala de vacunación para las tomas de muestra.</p>						
<p>Puesto de Salud de los Gómez: 1, Los usuarios solicitan más días de atención medica. 2. El consultorio Médico no cuenta con una silla adecuada. 3. La parte de atrás del centro de salud cuenta con mucha maleza, lo que genera vectores y serpientes.</p>	<p>Se reportan las inconsistencias la jefa de mantenimiento y al jefe operativo. Se requiere la USB para los TV</p>	<p>Mantenimiento y SIAU</p>			<p>Puesto de salud de los Gómez</p>	<p>se reportó novedad al área correspondiente</p>
<p>Puesto de salud de castilleral: 1, La unidad de odontología se encuentra oxidada. 2. Requien polisombra para parte trasera de la sala de espera ya que la temperatura es alta en</p>	<p>Se reporta al área de mantenimiento y a el área operativa</p>	<p>Mantenimiento y SIAU</p>			<p>Puesto de salud de castilleral</p>	<p>se realizó mantenimiento en el cableado del aire acondicionado de odontología, en espera para los demas requerimientos.</p>

Más cerca de ti!

<p>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.</p>						
<p>Puesto de salud de la peinada la puerta de ingreso se encuentra en mal estado. El centro de salud presenta humedad en el techo.</p>	<p>Se reporta al área de mantenimiento</p>				<p>puesto de salud de la peinada</p>	<p>se reporta novedad a jefe de mantenimiento.</p>
<p>puesto de salud Higales actualmente se encuentra en buenas condiciones</p>	<p>Se solicita memoria para los TV</p>	<p>SIAU</p>			<p>puesto de salud de los Higales</p>	
<p>Puesto de salud de palo de agua: Se encuentra en buen estado, se realizaron todos los trabajos pendientes</p>	<p>Se solicita memoria para los TV</p>				<p>puesto de salud de palo de agua</p>	<p>se reporta novedad a jefe de mantenimiento.</p>

Más cerca de ti!

<p>Puesto de salud de Nariño: 1. se evidencia humedad en el cielo Razo y las puertas en mal estado. 2. Los baños no están servicio. 3. las sillas de sala de espera en mal estado.</p>	<p>Se solicita memoria para los TV</p>				<p>puesto de salud de Nariño</p>	<p>se reporta novedad a jefe de mantenimiento.</p>
<p>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 y los cielos razos en mal estado. 2. La auxiliar y el médico no cuentan con una silla de trabajo. 3. No tiene computador para verificar y agendar citas médicas. 4. Los baños se encuentra tapados expidiendo un mal olor</p>	<p>Se reporta al área de mantenimiento y se solicita memoria para los TV</p>				<p>Puesto de salud de morales</p>	<p>se reporta novedad a jefe de mantenimiento.</p>

Más cerca de ti!

<p>en todo el puesto de salud. 5. El médico no cuenta con un tensiómetro ni un peso para los bebés. el puesto de salud presenta maleza en la parte exterior. 6. La parte exterior del puesto de salud, se encuentra con bastante maleza.</p>						
<p>Puesto de salud de tierraltica: 1. Paredes con Humedad en mal estado. 2. Puertas sin cerradura. 3.el área exterior requiere mantenimiento, específicamente en pintura y poda del césped. 4. Se solicita memoria para el TV</p>	<p>Se reporta al área de mantenimiento y se solicita memoria para los TV</p>				<p>puesto de salud de tierraltica</p>	<p>se reporta novedad a jefe de mantenimiento.</p>
<p>Puesto de salud de el carito: 1. no poseen silla ni escritorio la auxiliar y</p>	<p>Se reporta al área de mantenimiento y se solicita memoria para los TV</p>				<p>puesto de salud del carito</p>	<p>el aire acondicionado del consultorio médico se realizó mantenimiento,</p>

Más cerca de ti!

médico. 2, se solicita memoria para TV						las luminarias siguen en mal estado.
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	
Puesto de salud de los monos: 1. los usuarios solicitan mayor cantidad de sillas ya que las que están son insuficientes . 2. Los usuarios solicitaron una carpa ya que para esperar afuera están a la intemperie de la lluvia y el sol. 3, Los fichos para agendar cita medica son insuficientes	Se reporta al área de mantenimiento. Se reporta al área operativa.				puesto de salud de los monos	

Más cerca de ti!

<p>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 y las silla de los usuarios se encuentran en mal estado.</p>	<p>Se reporta al área de mantenimiento. Se reporta requerimiento de los usuarios al área operativa.</p>				<p>puesto de salud de san Sebastián</p>	<p>se realizó limpieza en el área de frente del puesto de salud por parte de la comunidad y la sra del aseo.</p>
<p>Puesto de salud de Cotoca arriba: El lava manos presenta una fuga de agua, y mantenimiento de la Cartelera Informativa</p>	<p>Se reporta al área de mantenimiento</p>				<p>puesto de salud de cotocá.</p>	<p>A la espera de respuesta de avances por parte del jefe de mantenimiento.</p>

PLANES DE MEJORAMIENTO

- De las insatisfacciones presentadas durante el mes de +-octubre se elaboró un plan de mejoramiento por la unidad de atención al usuario con cumplimiento y soluciones al 30% 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

Diagonal 22 A N° 20-42 – B. Alto Kennedy
Email: administrativa@esecamuz
Lorica – Córdoba

FECHA DE ELABORACION		oct-24	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
Puesto de salud San Nicolás de Bari realizaron adecuaciones, la sala de espera ya se encuentra casi terminada. Aún quedan detalles pendientes. No cuenta con Buzón de Sugerencias	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. 3Este puesto la tapa de la alberca	se reporta novedad a Calidad, gerencia y Mantenimiento, con el fin de instalar el buzón de sugerencia e instalar el TV. Se reporta a el 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!

<p>donde se almacena el agua, está dañada, manifiesta la auxiliar del mismo que ya llevaron el tanque elevado, pero aún no lo han instalado. No cuentan con buzón de sugerencias, el médico no tiene Tallímetro y el de la auxiliar está partido .</p>					
<p>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. En cuanto a la parte de atención médica, los usuarios solicitan aumento de los días de atención, o</p>	<p>Se reporta la novedad al jefe de mantenimiento y jefe operativo, se solicita memoria para TV con información institucional.</p>	<p>Mantenimiento, jefe operativo y SIAU</p>		<p>puesto de salud de el rodeo</p>	<p>Se reporta novedad a jefe de mantenimiento o para realizar la instalación del mismo.</p>

Más cerca de ti!

<p>cambios en el horario, ya que los lunes se pierden el fin de semana que es festivo.</p>						
<p>puesto de salud de el lazo se encuentra en buenas condiciones generales. Se observa un daño en en la estructura de la oficina del auxiliar. Reportan la perdida 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 del Lazo, informa que las llegadas tarde se deben a la espera que se debe tener por la entrega</p>	<p>Se reporta la novedad al jefe de operativo. Se solicita una memoria para TV con información institucional.</p>	<p>Jefe Operativo y SIAU</p>			<p>puesto de salud de el lazo</p>	<p>Se reporta novedad a jefe de operativo</p>

Más cerca de ti!

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. 5, la planta eléctrica genera mucho ruido y los vecinos no están de acuerdo con la ubicación, ya que se encuentra en la parte exterior al lado de la sala de espera.	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
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	Se reportan las inconsistencias la jefa 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

Más cerca de ti!

<p>escritorio para el computador. 4. La plata eléctrica no se encuentra instalada. 5, se presenta humedades en las paredes.</p>						
<p>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 con una y es utilizada la de sala de vacunación para las tomas de muestra.</p>	<p>Se reportan las inconsistencias la jefa de mantenimiento y al jefe operativo. Se requiere la USB para los TV</p>	<p>Mantenimiento y SIAU</p>			<p>Puesto de salud Mata de Caña</p>	<p>Se reporta novedad a jefe de operativo</p>
<p>Puesto de Salud de los Gómez: 1, Los usuarios solicitan más días de atención medica. 2. El consultorio Médico no cuenta con una silla adecuada. 3. La parte de atrás del centro de salud cuenta con</p>	<p>Se reportan las inconsistencias la jefa de mantenimiento y al jefe operativo. Se requiere la USB para los TV</p>	<p>Mantenimiento y SIAU</p>			<p>Puesto de salud de los gomez</p>	<p>se reportó novedad al área correspondiente</p>

Más cerca de ti!

<p>mucha maleza, lo que genera vectores y serpientes.</p>					
<p>Puesto de salud de castillera: 1, La unidad de odontología se encuentra oxidada. 2. Requiere polisombra para parte trasera de la sala de espera ya que la temperatura es alta 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.</p>	<p>Se reporta al área de mantenimiento y a el área operativa</p>	<p>Mantenimiento y SIAU</p>			<p>Puesto de salud de castillera I se realizó mantenimiento en el cableado del aire acondicionado de odontología, en espera para los demás requerimientos.</p>
<p>Puesto de salud de la peñada la puerta de ingreso se encuentra en mal estado. El centro de salud presenta humedad en el techo.</p>	<p>Se reporta al área de mantenimiento</p>				<p>puesto de salud de la peñada se reporta novedad a jefe de mantenimiento.</p>
<p>puesto de salud Higales actualmente se</p>	<p>Se solicita memoria para los TV</p>	<p>SIAU</p>			<p>puesto de salud de los</p>

Más cerca de ti!

encuentra en buenas condiciones					higales	
Puesto de salud de palo de agua: Se encuentra en buen estado, se realizaron todos los trabajos pendientes	Se solicita memoria para los TV				puesto de salud de palo de agua	se reporta novedad a jefe de mantenimiento.
Puesto de salud de Nariño: 1. se evidencia humedad en el cielo Razo y las puertas en mal estado. 2. Los baños no están servicio. 3. la silla de sala de espera en mal estado.	Se solicita memoria para los TV				puesto de salud de nariño	se reporta novedad a jefe de mantenimiento.
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 y los cielos razos en mal estado. 2. La auxiliar y el médico no cuentan con una silla de trabajo. 3. No	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!

<p>tiene computador para verificar y agendar citas médicas. 4. Los baños se encuentra tapados expidiendo un mal olor en todo el puesto de salud. 5. El médico no cuenta con un tensiómetro ni un peso para los bebes. el puesto de salud presenta maleza en la parte exterior. 6. La parte exterior del puesto de salud, se encuentra con bastante maleza.</p>					
<p>Puesto de salud de tierraltica: 1. Paredes con Humedad en mal estado. 2. Puertas sin cerradura. 3.el área exterior requiere mantenimiento, específicamente en pintura y poda del césped. 4. Se solicita</p>	<p>Se reporta al área de mantenimiento y se solicita memoria para los TV</p>				<p>puesto de salud de tierraltica se reporta novedad a jefe de mantenimiento.</p>

Más cerca de ti!

memoria para el TV						
Puesto de salud de el carito: 1. no poseen silla ni escritorio la auxiliar y médico. 2, se solicita memoria para TV	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, o, las luminarias siguen en mal estado.
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	
Puesto de salud de los monos: 1. los usuarios solicitan mayor cantidad de sillas ya que las que están son insuficientes. 2. Los usuarios solicitaron una carpa ya que para esperar afuera están a la intemperie de la lluvia y el	Se reporta al área de mantenimiento. Se reporta al área operativa.				puesto de salud de los monos	

Más cerca de ti!

sol. 3, Los fichos para agendar cita médica son insuficientes						
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 y las silla de los usuarios se encuentran en mal estado.	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.
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.

PLANES DE MEJORAMIENTO

De las insatisfacciones presentadas durante el mes de noviembre-diciembre se elaboró un plan de mejoramiento por la unidad de atención al usuario con cumplimiento y soluciones al 30% 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!

NIT 812001423 - 2		SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO				
PLAN DE MEJORAMIENTO						
AÑO 2024						
	FECHA DE ELABORACION	NOV-Dic - 24	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
Puesto de salud San Nicolás de Bari le realizaron adecuaciones, la sala de espera ya se encuentra casi terminada. Aún quedan detalles pendientes.	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

Más cerca de ti!

No cuenta con Buzón de Sugerencias						
<p>Puesto de salud de Candelaria 1. No existe Buzón de sugerencia. 2. El televisor no se encuentra en el centro de salud. 3Este puesto la tapa de la alberca donde se almacena el agua, está dañada, manifiesta la auxiliar del mismo que ya llevaron el tanque elevado, pero aún no lo han instalado. No cuentan con buzón de sugerencias, el médico no tiene Tallímetro y el de la auxiliar está partido .</p>	<p>se reporta novedad a Calidad, gerencia y Mantenimiento, con el fin de instalar el buzón de sugerencia e instalar el TV. Se reporta a el área operativa la novedad de la ausencia del médico.</p>	<p>SIAU, Mantenimiento y Área Operativa</p>			<p>Puesto de salud de Candelaria</p>	<p>se realizara una reunión entre el jefe operativo, representante de siau y mantenimiento .</p>

Más cerca de ti!

<p>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. En cuanto a la parte de atención médica, los usuarios solicitan aumento de los días de atención, o cambios en el horario, ya que los lunes se pierden el fin de semana que es festivo.</p>	<p>Se reporta la novedad al jefe de mantenimiento y jefe operativo, se solicita memoria para TV con información institucional.</p>	<p>Mantenimiento, jefe operativo y SIAU</p>			<p>puesto de salud de el rodeo</p>	<p>Se reporta novedad a jefe de mantenimiento para realizar la instalación del mismo.</p>
<p>puesto de salud de el lazo se encuentra en buenas condiciones generales. Se observa un daño en la estructura de la oficina del auxiliar. Reportan la</p>	<p>Se reporta la novedad al jefe de operativo. Se solicita una memoria para TV con información institucional.</p>	<p>Jefe Operativo y SIAU</p>			<p>puesto de salud de el lazo</p>	<p>Se reporta novedad a jefe de operativo</p>

Más cerca de ti!

<p>perdida 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 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.</p>					
<p>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. 5, la planta eléctrica</p>	<p>Se reporta Novedad a Jefe Operativo y mantenimiento.</p>	<p>Jefe Operativo, SIAU y mantenimiento</p>			<p>Puesto de Salud de Las Flores</p> <p>Se reporta novedad a jefe de operativo y jefe de mantenimiento</p>

Más cerca de ti!

genera mucho ruido y los vecinos no están de acuerdo con la ubicación, ya que se encuentra en la parte exterior al lado de la sala de espera.						
<p>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. 5, se presenta humedades en las paredes.</p>	<p>Se reportan las inconsistencias la jefa de mantenimiento y al jefe operativo. Se solicita calibración de los pesos (bebes y Adultos) Re requiere la USB para los TV</p>	<p>Mantenimiento y SIAU</p>			<p>Puesto de salud de Manantial</p>	<p>Se reporta novedad a jefe de operativo</p>
<p>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 necita</p>	<p>Se reportan las inconsistencias la jefa de mantenimiento y al jefe operativo. Se requiere la USB para los TV</p>	<p>Mantenimiento y SIAU</p>			<p>Puesto de salud Mata de Caña</p>	<p>Se reporta novedad a jefe de operativo</p>

Más cerca de ti!

camilla para citología, ya que no se cuenta 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. El consultorio Médico no cuenta con una silla adecuada. 3. La parte de atrás del centro de salud cuenta con mucha maleza, lo que genera vectores y serpientes.	Se reportan las inconsistencias la jefa 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
Puesto de salud de castillera: 1, La unidad de odontología se encuentra oxidada. 2. Requiere polisombra para parte trasera de la sala de espera ya que la	Se reporta al área de mantenimiento y a el área operativa	Mantenimiento y SIAU			Puesto de salud de castillera	se realizo mantenimiento en el cableado del aire acondicionado de odontología, en espera para los demás requerimientos

Más cerca de ti!

temperatura es alta 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 para los TV	SIAU			puesto de salud de los higales	
Puesto de salud de palo de agua: Se encuentra en buen estado, se realizaron todos los trabajos pendientes	Se solicita memoria para los TV				puesto de salud de palo de agua	se reporta novedad a jefe de mantenimiento .
Puesto de salud de Nariño: 1. se evidencia humedad en el	Se solicita memoria para los TV				puesto de salud de nariño	se reporta novedad a jefe de mantenimiento .

Más cerca de ti!

<p>cielo Razo y las puertas en mal estado. 2. Los baños no están servicio. 3. la silla de sala de espera en mal estado.</p>					
<p>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 y los cielos razos en mal estado. 2. La auxiliar y el médico no cuentan con una silla de trabajo. 3. No tiene computador para verificar y agendar citas médicas. 4. Los baños se encuentra 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</p>	<p>Se reporta al área de mantenimiento y se solicita memoria para los TV</p>			<p>Puesto de salud de morales</p>	<p>se reporta novedad a jefe de mantenimiento</p>

Más cerca de ti!

<p>puesto de salud presenta maleza en la parte exterior. 6. La parte exterior del puesto de salud, se encuentra con bastante maleza.</p>						
<p>Puesto de salud de tierraltica: 1. Paredes con Humedad en mal estado. 2. Puertas sin cerradura. 3.el área exterior requiere mantenimiento, específicamente en pintura y poda del césped. 4. Se solicita memoria para el TV</p>	<p>Se reporta al área de mantenimiento y se solicita memoria para los TV</p>				<p>puesto de salud de tierraltica</p>	<p>se reporta novedad a jefe de mantenimiento .</p>
<p>Puesto de salud de el carito: 1. no poseen silla ni escritorio la auxiliar y médico. 2, se solicita memoria para TV</p>	<p>Se reporta al área de mantenimiento y se solicita memoria para los TV</p>				<p>puesto de salud del carito</p>	<p>el aire acondicionado del consultorio médico se realizó mantenimiento , las luminarias siguen en mal estado.</p>

Más cerca de ti!

<p>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.</p>	<p>Se reporta al área de mantenimiento y se solicita memoria para los TV</p>				<p>puesto de salud de la doctrina</p>	
<p>Puesto de salud de los monos: 1. los usuarios solicitan mayor cantidad de sillas ya que las que están son insuficientes. 2. Los usuarios solicitaron una carpa ya que para esperar afuera están a la intemperie de la lluvia y el sol. 3. Los fichos para agendar cita médica son insuficientes</p>	<p>Se reporta al área de mantenimiento. Se reporta al área operativa.</p>				<p>puesro de salud de los monos</p>	

Más cerca de ti!

<p>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 y las silla de los usuarios se encuentran en mal estado.</p>	<p>Se reporta al área de mantenimiento. Se reporta requerimiento de los usuarios al área operativa.</p>				<p>puesto de salud de san Sebastián</p>	<p>se realizó limpieza en el área de frente del puesto de salud por parte de la comunidad y la sra del aseo.</p>
<p>Puesto de salud de Cotoca arriba: El lava manos presenta una fuga de agua, y mantenimiento de la Cartelera Informativa</p>	<p>Se reporta al área de mantenimiento</p>				<p>puesto de salud de cotocá.</p>	<p>A la espera de respuesta de avances por parte del jefe de mantenimiento</p>

CONCLUSIONES

- ❖ Cabe anotar que durante el Segundo semestre del año 2024, con relación al Segundo semestre del año anterior la diferencia ha sido notorio especialmente en lo que tiene que ver con:
 - ❖ **Las quejas:**
 - ❖ El segundo semestre del 2023 42%
 - ❖ El segundo semestre del 2024 54%

Más cerca de ti!

Un aumento del 12% 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 Segundo semestre del 2023 **28%**
- ❖ El Segundo semestre del 2024 **46,9%**

Un Aumento del 18,9% lo que demuestra que se debe continuar fortaleciendo cada uno de los servicios prestados.

❖ **Las Felicitaciones**

- ❖ El Segundo semestre del 2023 0,088%
- ❖ El Segundo semestre del 2024 0%

Con una 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!