

INFORME SEMESTRAL SOBRE LA ATENCION Y SATISFACCION AL USUARIO PRIMER SEMESTRE Ley 1774 art. 76 parragrafo 2

El Sistema de Control Interno tiene como propósito fundamental lograr la eficiencia, eficacia y transparencia en el ejercicio de las actividades que realiza la ESE Moreno y Clavijo y cualificar a los servidores públicos, desarrollando sus competencias con el fin de acercarse al ciudadano y cumplir con los fines del estado.

El presente informe comprende las actividades realizadas en el primer semestre de la vigencia 2015; la fuente de información utilizada hace referencia a las actividades desarrolladas en el subproceso de Gestión y Atención al Usuario, Sistemas de Información y Garantía de Calidad de la ESE Moreno y Clavijo, que Incluye la sede central y los Hospitales adscritos: San Antonio de Tame, San Francisco de Fortúl, San Lorenzo de Arauquita, San Ricardo Pampuri de la Esmeralda, San José de Cravo Norte, San Juan de Dios de Puerto Rondón, el Centro de Salud Juan de Jesús Coronel de Panamá, el Centro de Salud de Puerto Jordán y la Sede Central.

El objetivo del subproceso de gestión y atención al usuario es garantizar una adecuada orientación y atención a los usuarios en función de los trámites administrativos, gestionando el otorgamiento de citas al usuario-Paciente y el registro completo de todos los datos de los usuarios para la atención en todos los servicios asistenciales midiendo de esta manera la satisfacción de los usuarios en el marco normativo legal vigente; es por eso que la ESE MORENO Y CLAVIJO trabaja permanentemente para garantizar la atención a los usuarios con Calidad y eficacia, cumpliendo los principios institucionales a fin de ofrecerle a cada uno de ellos la satisfacción y alcanzar la humanización en el Servicio de Salud; este procedimiento se consigue mediante estrategias de comunicación directa e indirecta con el usuario que día a día visita las sedes vinculadas a la entidad, lográndose con la atención de manera oportuna a las solicitudes, quejas, reclamos, a su vez indagando sobre la satisfacción e informando permanentemente sobre los derechos y deberes de los usuarios.

Dentro de las actividades desarrolladas podemos mencionar las siguientes:

- ❖ la entidad continua con la estrategia de realizar la apertura de los buzones de sugerencias de manera semanal teniendo como veedores a la asociación de usuarios en cada uno de los hospitales, el procedimiento manejado hace referencia a la contestación de las PQRSF radicadas por los usuarios en un tiempo mínimo de ocho días; de igual forma los inconvenientes presentados por las fallas en la prestación de los servicios son manejadas en los comités donde se toman las medidas necesarias para que dicha falla no se vuelva a presentar.

"Comprometidos con el bienestar de nuestra gente"

Calle 21 No.20-14 Parque Principal Tef: 8857915 – 8857916

E-mail: gerencia@esemorenoyclavijo.gov.co

Arauca - Arauca

- ❖ De manera permanente se realizan charlas y capacitaciones en los hospitales y centros de salud dirigidas a los usuarios sobre derechos y deberes, las funciones, la forma correcta de diligenciar los formatos PQRSF generándose así mayor confianza entre Usuario-Institución ya que si los usuarios presentan sus PQRSF le permitirá a la entidad conocer y medir la eficiencia y eficacia con relación a los servicios brindados y la atención prestada por los funcionarios de cada una de las sedes adscritas a la entidad.
- ❖ En los hospitales y centros de salud, se aplicó las encuestas de satisfacción a los usuarios en las áreas de Consulta Externa, Hospitalización, Apoyo Diagnostico, Urgencias y Terapia respiratoria y física, cuya medición se realiza de forma mensual para identificar hallazgos que nos permitan visualizar de forma veraz y oportuna las falencias que se puedan presentar con relación al servicio y atención brindada a los usuarios, lo cual le permite a la entidad tomar las medidas correctivas o preventivas para mejorar los procesos y subprocesos desarrollados por la entidad, para el primer semestre del año el indicador de satisfacción del usuario arrojó un resultado superior al 85% según cuadro adjunto.

MES	H.S. L. ARAUQUITA			H.S.R. P. LA ESMERALDA			H.S.F. FORTUL			H.S.A. TAME			H.S.J.D. PUERTO RONDON			H.S.J. CRAVO NORTE			CENTRO PANAMA			CENTRO PUERTO JORDAN		
	USUARIOS SATISFECHOS	ENCUESTAS APLICADAS	% SATISF.	USUARIOS SATISFECHOS	ENCUESTAS APLICADAS	% SATISF.	USUARIOS SATISFECHOS	ENCUESTAS APLICADAS	% SATISF.	USUARIOS SATISFECHOS	ENCUESTAS APLICADAS	% SATISF.	USUARIOS SATISFECHOS	ENCUESTAS APLICADAS	% SATISF.	USUARIOS SATISFECHOS	ENCUESTAS APLICADAS	% SATISF.	USUARIOS SATISFECHOS	ENCUESTAS APLICADAS	% SATISF.	USUARIOS SATISFECHOS	ENCUESTAS APLICADAS	% SATISF.
ENERO	53	62	85	33	34	97	89	100	89	97	112	87	48	55	87	44	30	68	24	28	86	25	30	83
FEBRERO	52	62	83,9	33	34	97,1	83	105	79	96	112	85,7	48	56	85,7	39	43	90,7	24	28	85,7	24	30	80
MARZO	52	63	83	33	34	97	39	43	90,7	94	112	84	48	56	86	80	100	80	25	28	89,3	33	34	97
ABRIL	52	62	83,9	33	34	97,1	83	100	83	94	112	84	48	55	87,3	39	43	90,7	25	28	89,3	25	30	83,3
MAYO	48	62	77,4	33	34	97,1	74	100	74	94	112	84	48	55	87,3	33	35	94,3	24	28	85,7	25	30	83,3
JUNIO	52	62	84	33	34	97	81	100	81	94	113	83	46	55	84	33	35	94	23	28	82	24	30	80
TOTAL % SATISFACCION POR HOSPITAL Y	82,8666667			97,05			82,7833333			84,6166667			86,2166667			86,2833333			86,3333333			84,4333333		

“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”

Calle 21 No.20-14 Parque Principal Tef: 8857915 – 8857916

E-mail: gerencia@esemorenoyclavijo.gov.co

Arauca - Arauca

Es importante mencionar que la información manejada por el subproceso de Gestión y Atención al Usuario referente a la satisfacción del usuario se coteja con el reporte semestral de los indicadores de calidad presentados y validados a la Superintendencia Nacional de Salud, arrojando diferencia en el total de usuarios satisfechos así:

TOTAL DE USUARIOS SATISFECHOS REPORTADOS POR EL SUBPROCESO DE GESTION Y ATENCION AL USUARIO 2.361.
TOTAL DE USUARIOS SATISFECHOS REPORTADOS EN EL INFORME DE INDICADORES DE CALIDAD - SUPERSALUD 1988.

Así mismo el proceso de gestión Integral de Control de forma cuatrimestral realiza seguimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano para la vigencia 2015, de acuerdo a las estrategias establecidas por la ley 1474 de 2011 las cuales hacen referencia a:

1. ESTRATEGIA DE RIESGOS DE CORRUPCION.
2. ESTRATEGIA ANTITRAMITES.
3. ESTRATEGIA SERVICIO AL CIUDADANO.
4. ESTRATEGIA RENDICION DE CUENTAS.

Dentro de las actividades contempladas en la estrategia servicio al ciudadano la cual apunta a la satisfacción de los usuarios se mide y controla las siguientes acciones:

1. Contar con el portafolio de servicios y que este a su vez sea socializado con los usuarios internos y externos.
2. Revisar semanalmente el buzón de sugerencias de la sede central, Hospitales y centros de Centros de Salud adscritos a la ESE Moreno y Clavijo
3. Difundir los deberes y derechos de los usuarios en los hospitales, centros y puestos de salud adscritos a la ESE Moreno y Clavijo, mediante charlas educativas.
4. Medir el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de salud.
5. Publicar y difundir el horario de atención al público en la sede central, Hospitales, Centros y Puestos de Salud adscritos a la ESE Moreno y Clavijo.
6. Implementar las rutas de evacuación y señalización en la sede central, Hospitales, Centros y Puestos de Salud adscritos a la ESE Moreno y Clavijo.
7. Definir y aplicar estrategia que permita evaluar la atención de los usuarios en cada proceso de la sede central.
8. Difundir los deberes y derechos de los usuarios en los hospitales, centros y puestos de salud adscritos a la ESE Moreno y Clavijo, mediante carteleras y página WEB.
9. Crear mecanismos que permitan priorizar la atención preferencial de usuarios como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños y personas en condición de discapacidad, en la red hospitalaria de la ESE Moreno y Clavijo.

"Comprometidos con el bienestar de nuestra gente"

Calle 21 No.20-14 Parque Principal Tef: 8857915 – 8857916

E-mail: gerencia@esemorenoyclavijo.gov.co

Arauca - Arauca

10. Medir el nivel de satisfacción del personal que labora o presta sus servicios en la entidad.
11. Capacitar al personal que labora o presta sus servicios en la ESE, en atención al usuario, a través de solicitudes a entidades que puedan ofrecer el servicio.
12. Socializar la Guía del Usuario en las diferentes sedes de la Entidad.

Dicho seguimiento le permite a la entidad contar con las herramientas necesarias para brindar un servicio eficiente y eficaz que satisfaga a los usuarios que visitan la red hospitalaria de la ESE MORENO Y CLAVIJO.

RECOMENDACIONES

1. Realizar seguimiento y análisis de forma mensual a la información manejada y reportada por los diferentes hospitales y centros de salud respecto a los usuarios satisfechos con el fin de determinar la veracidad de la información (muestra manejada, total de encuestas aplicadas, número de usuarios satisfechos).
2. Se hace necesario realizar cruce de información entre los subprocesos de Gestión y Atención al Usuario, Sistemas de Información y Garantía de Calidad, lo cual le permitirá a la entidad manejar la misma información a su vez realizar análisis a la variación de la información manejada de un mes a otro.
3. Respecto al número de usuarios no satisfechos se debe realizar seguimiento a los motivos y falencias presentadas en la atención del usuario, aportando de esta forma al mejoramiento continuo de los procesos a su vez a brindar un servicio adecuado que satisfaga las necesidades de los usuarios.
4. Realizar análisis y seguimiento de forma permanente a las PQRSF presentadas en la red hospitalaria, con el fin de medir la eficiencia y eficacia del personal asistencial en el momento de prestar los servicios a los usuarios.

Conocedores de la situación actual de la ESE Moreno y Clavijo, debemos estar prestos a mejorar la efectividad en las actividades propuestas por la institución, lo cual contribuirá a cumplir a satisfacción con los objetivos, metas y políticas planteadas dentro de la misma.

Atentamente;

FIRMADO EL ORIGINAL
LIDIA MARICELA ORTIZ HERNANDEZ

Asesora de Control Interno
Gestión Integral de Control

Elaboró y Digito: Lidia Maricela Ortiz H.

"Comprometidos con el bienestar de nuestra gente"

Calle 21 No.20-14 Parque Principal Tef: 8857915 – 8857916

E-mail: gerencia@esemorenoyclavijo.gov.co

Arauca - Arauca