

## INFORME SOBRE LA ATENCION Y SATISFACCION AL USUARIO SEGUNDO 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 segundo 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

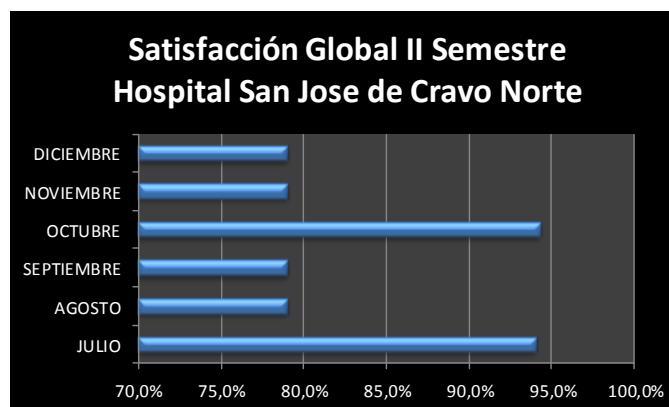
E-mail: [gerencia@esemorenoyclavijo.gov.co](mailto:gerencia@esemorenoyclavijo.gov.co)

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.
- ❖ Se realizaron visitas a los 5 hospitales y 2 centros de salud con el objetivo de analizar los procedimientos desarrollados en el subproceso de Gestión Atención al Usuario donde se evidenciaron falencias para las cuales se planteo como estrategia reformular la encuesta de satisfacción al usuario llegándose a la conclusión de la actualización de este mecanismo, para ello se diseñó una encuesta virtual que responde a las exigencias de confiabilidad, transparencia, eficacia y eficiencia, resaltando que dicho formato se encuentra en la etapa de implementación.
- ❖ Se elaboró un Plan de Mejoramiento donde se propuso mitigar los hallazgos evidenciados por el proceso Gestión Integral de Control, programándose actividades como: talleres de atención al usuario dirigidos a los funcionarios de los hospitales incluyendo al personal de seguridad y de oficios varios y en el cual se priorizaba con temática como, la buena atención al usuario, las buenas relaciones entre los clientes internos, el clima organizacional y la imagen corporativa de la ESE Moreno y Clavijo respectivamente.

Para el segundo semestre del año el indicador de satisfacción del usuario arrojó los siguientes resultados:

### HOSPITAL SAN LORENZO DE ARAUQUITA



como se evidencia en el cuadro anterior el Hospital San Lorenzo de Arauquita la percepción de Satisfacción del Usuario, fluctua entre los picos 83 y 87, alcanzando el máximo de satisfacción en los meses de noviembre y diciembre y el mínimo en octubre, la variación de esta percepción del servicio en el hospital a manera general

*"Comprometidos con el bienestar de nuestra gente"*

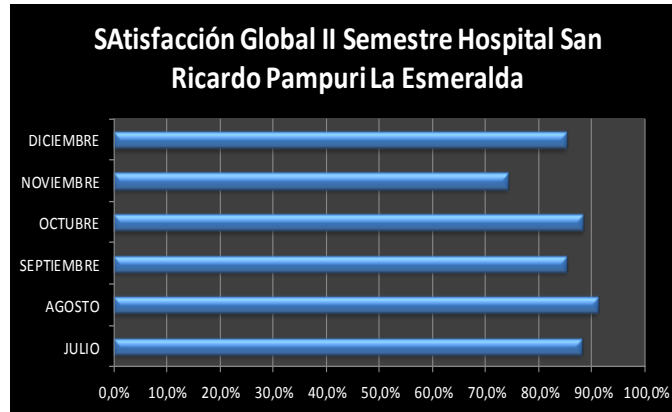
Calle 21 No.20-14 Parque Principal Tef: 8857915 – 8857916

E-mail: [gerencia@esemorenoyclavijo.gov.co](mailto:gerencia@esemorenoyclavijo.gov.co)

Arauca - Arauca

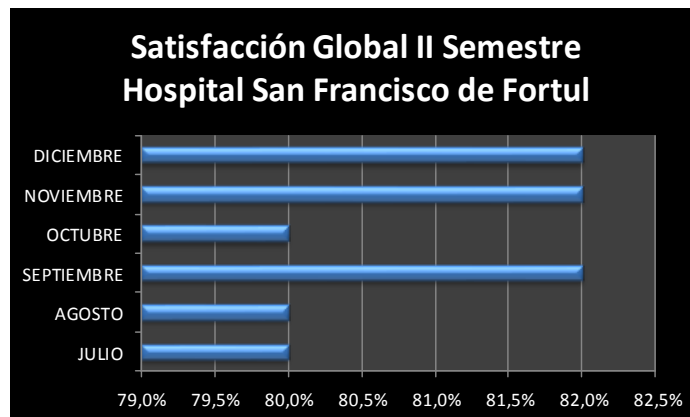
se vio afectada por el cambio en la dirección que por lo general genera traumatismo, así mismo los niveles de satisfacción aumentaron a partir de la realización de los Taller de Satisfacción del Usuario.

### HOSPITAL SAN JOSE DE CRAVO NORTE



Para este periodo se observa que los estándares de la satisfacción de los usuarios oscila entre 80- 95 y 75-79, se puede presentar un promedio de satisfacción del 80% sin embargo en los últimos meses se evidencia una leve disminución provocada por la construcción de la nueva infraestructura del hospital lo que ha ocasionado que cambie la percepción de los usuarios respecto a factores como la infraestructura la iluminación, espacios entre otros.

### HOSPITAL SAN FRANCISCO DE FORTUL



Respecto a la grafica anterior se evidencia una permanencia del promedio de satisfacción el cual oscila entre 80 y el 82% promedio que ese ha venido afectado por el inconformismo presentado por algunos usuarios específicamente en el área de urgencias. Como estrategia se realizó reunión con el personal profesional asumió el compromiso de mejorar el servicio, así mismo en el subproceso de urgencias se están haciendo adecuaciones estructurales para mejorar los servicios y contribuir

*"Comprometidos con el bienestar de nuestra gente"*

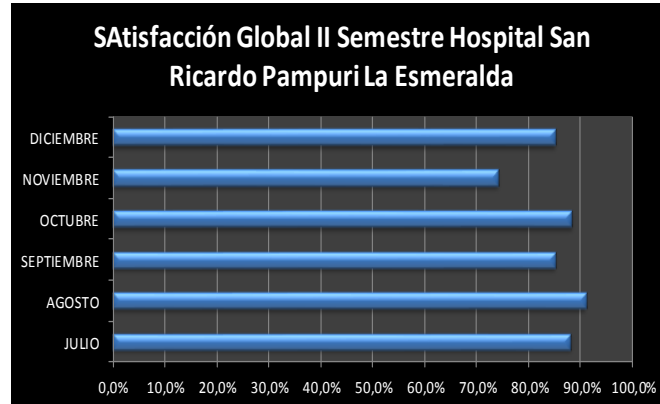
Calle 21 No.20-14 Parque Principal Tef: 8857915 – 8857916

E-mail: [gerencia@esemorenoyclavijo.gov.co](mailto:gerencia@esemorenoyclavijo.gov.co)

Arauca - Arauca

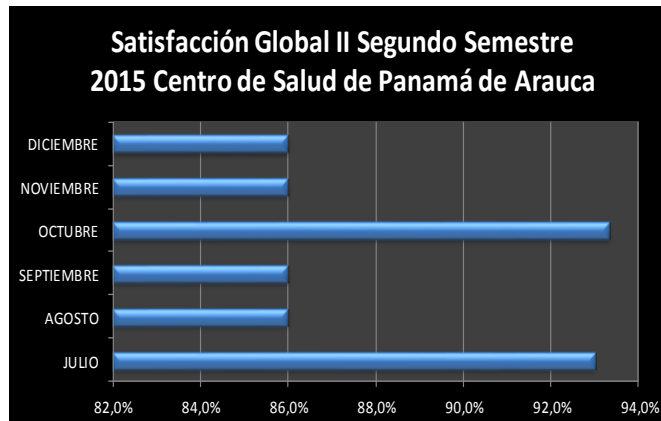
con la oportunidad, para el mes de noviembre se realizó capacitación en Atención al Usuario dirigida a todo el Personal del hospital.

### HOSPITAL SAN RICARDO PAMPURI DE LA ESMERALDA



Para este semestre se trabajó en la publicación de ruta de atención al usuario, horarios de atención, atención preferencial para personas en condición de discapacidad, mujeres en estado de embarazo, adultos mayores y la asignación de una línea telefónica para la programación de citas médicas, estrategias que contribuyeron a repuntar en la satisfacción del usuario, resultados obtenidos con la aplicación del Plan de Mejoramiento de Atención al Usuario elaborado para este centro asistencial.

### CENTRO DE SALUD DE PANAMA DE ARAUCA



Para este centro de Salud se evidenció una satisfacción del Usuario que oscila entre 84 y 94%, alcanzando el tope máximo en los meses de Julio y Octubre, durante este semestre se desarrollaron talleres de Atención al Usuario. Sin embargo se hace necesario potencializar la oficina de Atención al Usuario de dicho centro.

---

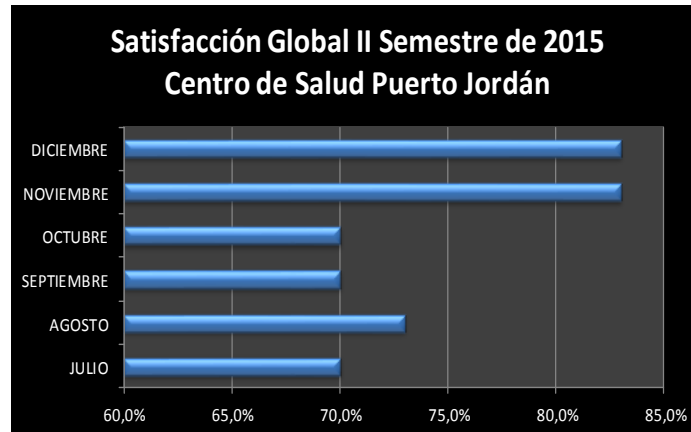
*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

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

E-mail: [gerencia@esemorenoyclavijo.gov.co](mailto:gerencia@esemorenoyclavijo.gov.co)

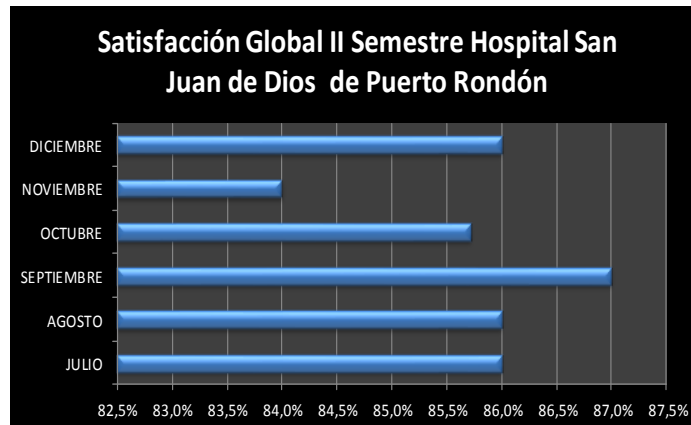
Arauca - Arauca

## CENTRO DE SALUD JUAN DE JESUS CORONEL DE PUERTO JORDAN



El Centro de Salud Juan de Jesús Coronel de Puerto Jordan obtuvo una calificación que oscila entre 70 y el 95 %. Observándose que los meses donde se logro una resultado menor son Julio, Septiembre y Octubre respectivamente.

## HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PUERTO RONDON



En el Hospital San Juan de Dios de Puerto Rondón se alcanzó un % de satisfacción máximo de un 87% y un mínimo de 84% lo que permite concluir que en este centro asistencial la satisfacción del usuario está dentro de los rangos normales de la prestación del servicio.

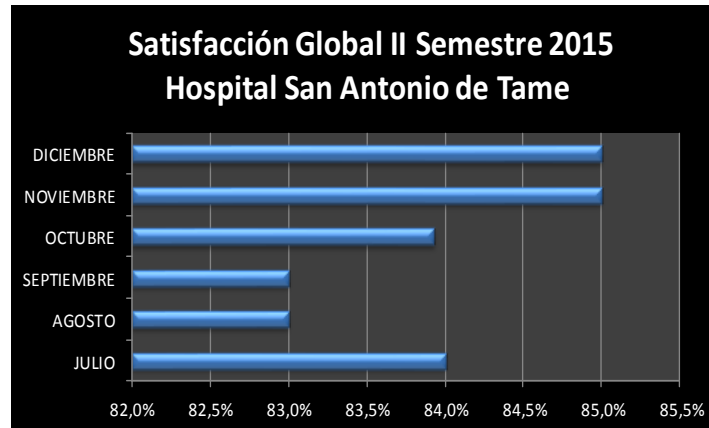
*"Comprometidos con el bienestar de nuestra gente"*

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

E-mail: [gerencia@esemorenoyclavijo.gov.co](mailto:gerencia@esemorenoyclavijo.gov.co)

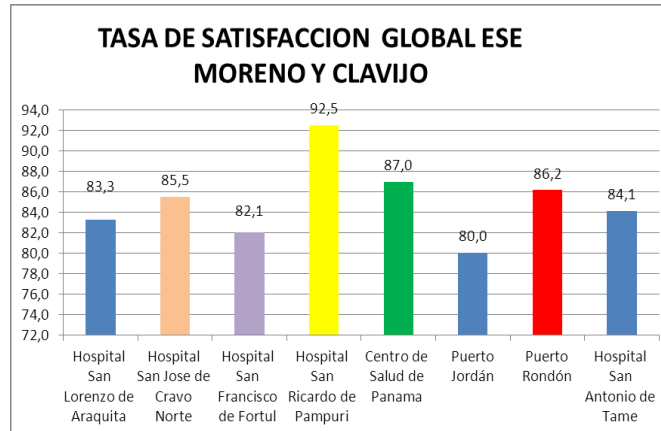
Arauca - Arauca

## HOSPITAL SAN ANTONIO DE TAME



En este Hospital se ha venido evidenciando una disminución con relación a la satisfacción de los usuarios, producto de las quejas recurrentes de los usuarios, por la demora en la atención de los usuarios o la falta de personal asistencial en urgencias y medicina externa, situaciones que llevaron a elaborar un plan de mejoramiento y a desarrollar una campaña de sensibilización en la atención humanizada dirigida al personal del hospital, a usuarios y asociación de usuarios, estrategia que contribuyo para que en los meses de noviembre y diciembre se creciera la satisfacción de los usuarios.

A continuación se muestra el % global de cumplimiento con relación a la satisfacción de los usuarios en la red hospitalaria para el julio a diciembre 2015



La Tasa de Satisfacción Global para la **ESE MORENO y CLAVIJO** es del **83,08%** a corte diciembre de 2015. Los resultados para cada una de sedes se reflejan en la gráfica anterior, garantizando la fiabilidad de los datos arrojados mediante el cruce de información con el subproceso de Sistemas de Información.

*"Comprometidos con el bienestar de nuestra gente"*

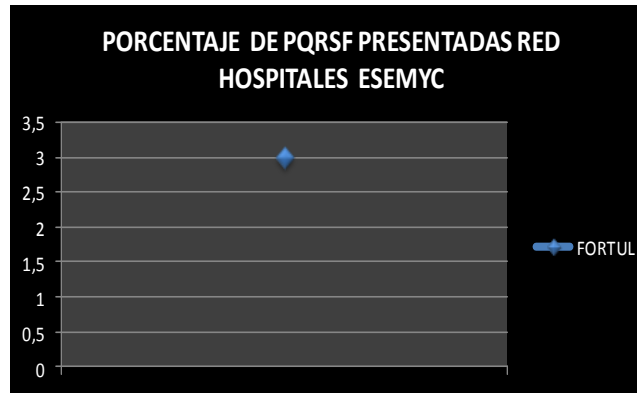
Calle 21 No.20-14 Parque Principal Tef: 8857915 – 8857916

E-mail: [gerencia@esemorenoyclavijo.gov.co](mailto:gerencia@esemorenoyclavijo.gov.co)

Arauca - Arauca

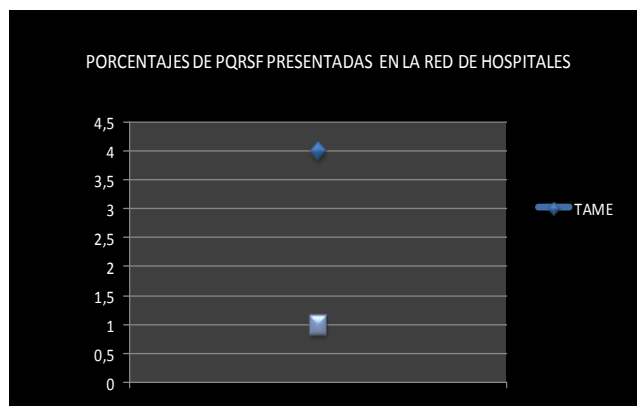
Con relación al procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRS) manejado en la entidad, para el segundo semestre del año 2015 se detalla la siguiente información:

### **PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL MES DE JULIO DE 2015.**



Para este mes solo se presentó una queja en el hospital San Francisco de Fortul, la cual fue tratada en reunión de comité elaborándose acciones de mejora con el fin de que este tipo de queja no se vuelva a presentar en el momento de la presentación de los servicios.

### **PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL MES DE AGOSTO DE 2015.**



Para el mes de agosto también se observa una disminución en la presentación de PQRSF, pero la única excepción a las reglas es el Hospital San Antonio de Tame, para contrarrestar esta situación se tomó la decisión de elaborar un cronograma de visitas a todos los hospitales y centros de salud para analizar cómo avanzan las capacitaciones y los procesos de atención al usuario en las coordinaciones de servicio y atención al usuario.

---

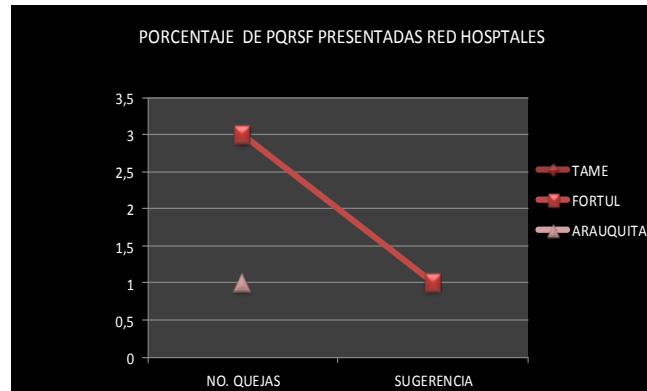
*"Comprometidos con el bienestar de nuestra gente"*

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

E-mail: [gerencia@esemorenoyclavijo.gov.co](mailto:gerencia@esemorenoyclavijo.gov.co)

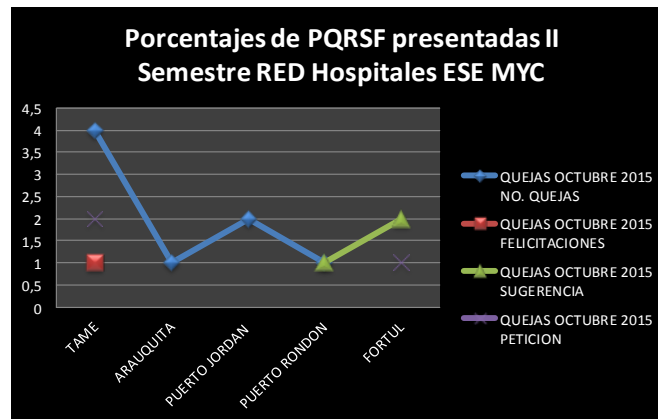
Arauca - Arauca

**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL MES DE SEPTIEMBRE DE 2015.**



Para este mes aumentan la formulación de PQRSF, en Hospitales como el San Antonio de Tame, San Francisco de Fortul y el San Lorenzo de Arauquita, también es importante señalar que allí se presentaron felicitaciones por los servicios evidenciándose que se presentan mejoras en la atención del servicio en los hospitales.

**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL MES DE OCTUBRE DE 2015.**



En el mes de Octubre aumentan la presentación de PQRSF en el hospital San Antonio de Tame donde se presentaron 4 quejas y 1 felicitación, en los hospitales de Puerto Rondón y San Francisco de Fortul también se incrementó el número de formatos diligenciados, para disminuir esas cifras se levantaron planes de mejoramiento y se hizo un acompañamiento especial como visitas y charlas para contrarrestar esta situación.

**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL MES DE NOVIEMBRE DE 2015.**

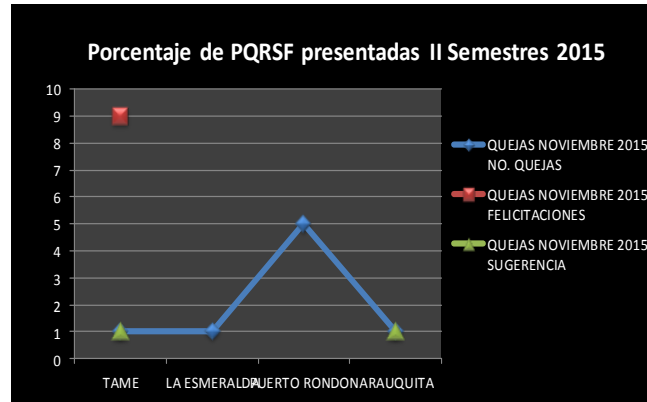
*"Comprometidos con el bienestar de nuestra gente"*

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

E-mail: [gerencia@esemorenoyclavijo.gov.co](mailto:gerencia@esemorenoyclavijo.gov.co)

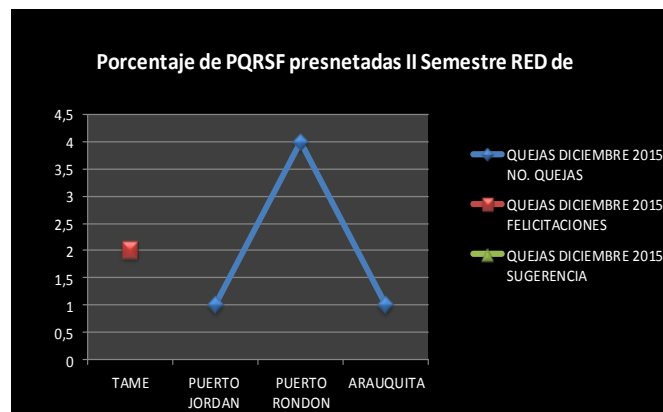
Arauca - Arauca





En los cuatros hospitales mencionados en la gráfica anterior, es importante referenciar que el hospital San Antonio de Tame después de realizado el taller de sobre atención al usuario, los funcionarios empezaron a ser conscientes de la buena imagen que deben dar en el momento de prestar un servicio, prueba de ello es la constate sensibilización sobre la utilización del buzón de sugerencias. En el caso del hospital San Juan de Dios de Puerto Rondón donde se presentan el mayor número de quejas, se lelaboró un plan de mejoramiento y se tomaron las siguientes acciones: visita del Líder Gestión Atención al Usuario, realización del Taller de Atención al Usuario, realización del Comité de Convivencia laboral y levnatamiento de actas de compromisos de mejoramiento de la relaciones internas.

### PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL MES DE DICIEMBRE DE 2015.



En el mes de diciembre se observa la presentación de quejas en el hospital de Puerto Rondón ello debido a tensiones y mal clima organizacional presentado en las instalaciones del hospital entre los funcionarios, se realizo visita con el objetivo de realizar un Comité de Convivencia Laboral para disolver las tensiones, donde se establecieron compromisos a través de la elaboración de un plan de mejoramiento aportando al clima organizacional de este hospital.

*"Comprometidos con el bienestar de nuestra gente"*

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

E-mail: [gerencia@esemorenoyclavijo.gov.co](mailto:gerencia@esemorenoyclavijo.gov.co)

Arauca - Arauca

## CONCLUSIONES

Es importante señalar que el proceso de formulación de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades, debe ser entendido como un escenario de participación de la ciudadanía, se debe potencializar esta herramienta para que el usuario ejerza su derecho de participación y se tenga en cuenta en el momento de la toma de decisiones que pueden afectar a la comunidad a su vez la satisfacción del usuario.

La ESE Moreno y Clavijo, trabaja constantemente para generar espacios de presentación de las PQRSF, ágiles, dinámicos y modernos a través de las redes sociales, como Twitter y Facebook, así mismo se está diseñando un aplicativo para la recepción de este procedimiento en la Página Web, que nos permita medir el tiempo de respuesta, el número de PQRSF presentadas y otros indicadores.

Con el propósito de estar a la par con las nuevas tendencias de la tecnología y la estrategia Gobierno en Línea, la ESE Moreno y Clavijo se encuentra desarrollando un nuevo formato para el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción del usuario en línea, convirtiéndose en una herramienta práctica la cual permitirá ahorrar tiempo y papel a su vez garantizar la veracidad y confiabilidad de la información manejada respecto al nivel de satisfacción del usuario.

Dentro del proceso de mejoramiento continuo el subproceso de Gestión y Atención al Usuario se ha venido desarrollando cursos y talleres respecto a la atención al cliente y curso de atención a víctimas del conflicto armado impartido por el Ministerio de la Salud y la Protección Social.

Para aumentar la tasa de satisfacción del usuario se elaboraron planes de mejoramiento donde se incluyó la realización de seguimientos a las actividades de los coordinadores de servicio de atención al usuario realizando cruce de la información con el subproceso de sistemas de información con el ánimo de unificar criterios en el manejo de la información referente a la satisfacción de los usuarios de la red hospitalaria.

---

*"Comprometidos con el bienestar de nuestra gente"*

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

E-mail: [gerencia@esemorenoyclavijo.gov.co](mailto:gerencia@esemorenoyclavijo.gov.co)

Arauca - Arauca

## RECOMENDACIONES

1. Dar continuidad al 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. continuar con la estrategia de realizar cruce de información entre los subprocesos de Gestión y Atención al Usuario, Sistemas de Información y Garantía de Calidad respecto a los usuarios satisfechos, lo cual le permitirá a la entidad manejar la misma información a su vez realizar análisis a la variación de la información reportada 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;

**LIDIA MARICELA ORTIZ HERNANDEZ**  
Asesora de Control Interno  
Gestión Integral de Control

Elaboró y Digitó: Lidia Maricela Ortiz Hernández / Henry José Romero Perea

(Fuentes de información subproceso Gestión Atención al Usuario).

---

*"Comprometidos con el bienestar de nuestra gente"*

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

E-mail: [gerencia@esemorenoyclavijo.gov.co](mailto:gerencia@esemorenoyclavijo.gov.co)

Arauca - Arauca