

**INFORME LEY 1474 DE 2011, PQRS**  
**REPORTES DEL SIAU – BUZÓN DE SUGERENCIAS**  
**MES DE ENERO 2016**

EPS	SATISFECHOS		INSATISFECHOS		TOTAL
	Nº	%	No.	%	
EMSSANAR	2	0.00	4	66.67	6
CAFESALUD	24	88.89	3	11.11	27
P.P.V.N.A	0		0		0
S.O.S.	5	62.50	3	37.50	8
COOMEVA	6	100.00	0	0.00	6
DESPLAZADOS	0	0.00	0	0.00	0
NUEVA EPS	2	100.00	0	0.00	2
COMFENALCO	0	0.00	0	0.00	0
CAPRECOM	0	0.00	0	0.00	0
SOAT	0	0.00	0	0.00	0
OTROS	3	60.00	2	40.00	5
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>77.78</b>	<b>12</b>	<b>22.22</b>	<b>54</b>

Se presentaron 54 encuestas diligenciadas, de las cuales **42** son de personas satisfechas manifiestan a través de la encuesta de servicio que fueron bien atendidas y no presentaron inconvenientes, una de estas felicita el área de laboratorio por la calidad de la atención.

Insatisfechas se tienen **12** con las siguientes manifestaciones:

- 1. Emssanar: **“Facturadoras Groseras”**
- 1. Emssanar, 1. Cafesalud y 1. Otros: **“El funcionario de estadística no está en su puesto”.**
- 2. Cafesalud y 4. Sos: **“Faltan funcionarios de apoyo en laboratorio clínica”**

El área del SIAU reporta estas quejas e inquietudes del buzón de sugerencia, al área de subgerencia el día 3 de febrero de 2016<sup>1</sup>, con base a estas sugerencias se realizó plan de mejora para las auxiliares de facturación enfocado en la atención al usuario y cliente interno, para el mes de febrero de 2016 ya se contrató apoyo al servicio de laboratorio, en cuanto al horario y de atención de estadística no se evidencia seguimiento o formulación de plan de mejoramiento por parte de subgerencia como jefe de personal y jefe inmediato de este funcionario.

<sup>1</sup> Archivo SIAU- Carpeta de quejas, peticiones, reclamos y subgerencias.

Con este informe se espera la radicación de plan de mejora en la oficina de control interno.

### MES DE FEBRERO 2016

EPS	SATISFECHOS		SATISFECHO CON NOTA	INSATISFECHOS		TOTAL
	Nº	%	Nº		%	
EMSSANAR	21	95.65	1	2	4.35	23
CAFESALUD	22	100.00	1	0	a	23
P.P.V.N.A	0			0		0
S.O.S.	8	100.00			0.00	8
COOMEVA	3	100.00			0.00	3
DESPLAZADOS	0					0
NUEVA EPS	0					0
COMFENALCO	0					0
CAPRECOM	0					0
SOAT	0					0
OTROS	7	87.50			12.50	8
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>96.92</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3.08</b>	<b>65</b>

- Se encontraron **65** encuestas diligenciadas en el buzón de sugerencias, de las cuales **61** usuarios manifiestan estar conformes y satisfechos con la calidad y la atención del servicio ofrecido por las diferentes áreas, pero se evidencia **2** encuestas que registran nota al final manifestando lo siguiente: Essanar: “esperar no son cumplidos”, Cafesalud: “mil veces pasan las horas y no atiende total abandono” en el servicio de urgencias.

. En cuanto a los insatisfechos se encontraron dos que dicen lo siguiente:

- 2. Emsanar: 1. “Vengo de la vereda calabazas, mi hijo ha tenido tres citas para odontología, me las han suspendido y no tuvieron la delicadeza de informarme cuando yo dejo mi número telefónico, para que me avisen cualquier cosa. Lo hacen venir a uno a nada” servicio de odontología. 2. “Atención mala en la facturación de odontología y anexos, por favor cambiar la persona a cargo”<sup>2</sup>

En cuanto a las quejas recibidas directamente por la líder del SIAU, se radicaron cinco quejas en la secretaria de salud municipal y departamental<sup>3</sup>.

<sup>2</sup> Archivo SIAU- Carpeta de QRPS del mes de febrero de 2016.

<sup>3</sup> Archivo SIAU- Libro radicados y oficios remisorios a la secretaria de salud municipal y departamental.

La información anterior se envió a la oficina de subgerencia el día 02 de marzo de 2016, para iniciar procesos de mejora y respuestas a los usuarios. La oficina del SIAU cuenta con soportes como:

- Plan de mejoramiento al área de facturación de odontología. Se realizó seguimiento por parte de la líder de facturación.
- Se realizaron tres respuestas por escrito, por ser estas las únicas que contaban con datos personales para envió de correspondencias.

Por otra parte se encontraron felicitaciones especiales para los médicos: Carvajal, Valderrama, y Benavidez.

### MES DE MARZO 2016

EPS	SATISFECHOS		INSATISFECHOS		TOTAL
	Nº	%	No	%	
EMSSANAR	40	100.00	0	0.00	40
CAFESALUD	55	98.21	1	1.79	56
P.P.V.N.A					
S.O.S.	17	100.00	0	0.00	17
COOMEVA	14	100.00	0	0.00	14
DESPLAZADOS					
NUEVA EPS	4	100.00	0	0.00	4
COMFENALCO					
CAPRECOM					
SOAT					
OTROS	12	100.00		0.00	12
<b>TOTAL</b>	<b>142</b>	<b>99.25</b>	<b>1</b>	<b>0.75</b>	<b>143</b>

Se presentaron **143** encuestas diligenciadas, de las cuales una encuesta resulta insatisfecha, donde manifiesta dificultad de acceso al servicio de laboratorio, queja que ya fue respondida y se tomaron las medidas necesarias.

Asimismo se radicaron tres quejas recibidas directamente por la líder del SIAU, en la secretaria de salud municipal y departamental.<sup>4</sup>

<sup>4</sup> Archivo SIAU – Libro radicados y carpeta de oficios remisorios.

### MES DE ABRIL 2016

EPS	SATISFECHOS		INSATISFECHOS		TOTAL
	Nº	%	Nº	%	
EMSSANAR	34	100.00	0	0.00	34
CAFESALUD	56	100.00	0	0.00	56
P.P.V.N.A		0.00		0.00	
S.O.S.	17	100.00	0	0.00	17
COOMEVA	9	100.00	0	0.00	9
DESPLAZADOS		0.00		0.00	
NUEVA EPS	9	100.00	0	0.00	9
COMFENALCO		0.00		0.00	
CAPRECOM		0.00		0.00	
SOAT		0.00		0.00	
OTROS	15	100.00	0	0.00	15
<b>TOTAL</b>	<b>140</b>	<b>100.00</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>	<b>140</b>

Se presentaron **140** encuestas diligenciadas, de las cuales 1 fue inconformidad referente al servicio de urgencias y la prioridad que se debe tener para el grupo poblacional vulnerable.

También para el mes de abril 2016, se recibieron 13 quejas directamente con la líder del SIAU, las cuales fueron radicadas en la secretaria de salud municipal y departamental. Las 13 quejas se relacionaban por falta medico a lo cual se le envió a la coordinación médica para que diera respuesta a los usuarios e iniciara las labores para mejorar esta situación.

### MES DE MAYO 2016

EPS	SATISFECHOS		INSATISFECHOS		TOTAL
	Nº	%	Nº	%	
EMSSANAR	33	100.00	1	2.94	34
CAFESALUD	55	100.00	0	0.00	55
P.P.V.N.A					
S.O.S.	15	100.00	0	0.00	15
COOMEVA	6	100.00	0	0.00	6
DESPLAZADOS					
NUEVA EPS	4	100.00	0	0.00	4
COMFENALCO					
CAPRECOM					
SOAT					
OTROS	19	100.00	0	0.00	19
<b>TOTAL</b>	<b>132</b>	<b>99,25</b>	<b>1</b>	<b>0,75</b>	<b>133</b>

Se presentaron **133** encuestas diligenciadas, de las cuales **132** fueron satisfechas y **1** insatisfecha.

Se recibieron dos quejas recibidas personalmente en el área de SIAU, las cuales se radicaron en la secretaria de salud municipal y en la departamental.

Las anteriores quejas corresponden al área de médica y la otra al área de facturación, la oficina del SIAU, está a la espera de la respuesta para el usuario.

## **ANÁLISIS**

- 1.** La oficina de control interno realizó auditoría a los procesos de salud oral encontrando debilidades en la organización de la agenda, falta actualizar datos de los pacientes lo que puede generar que cuando cancelan cita no ubiquen al usuario.
- 2.** Se identifica poco interés de la coordinación médica para mejorar procesos de acuerdo a las quejas recibidas sobre el área médica.
- 3.** Se identifica algunas dificultades en el diligenciamiento de encuestas, se puede inferir por falta de socialización de las encuestas para los usuarios.
- 4.** Se identifica que pueden presentarse inconvenientes por falta de información y comunicación asertiva a los usuarios y esto puede conllevar al incremento de inconformidades en la atención hacia los usuarios.
- 5.** Es importante continuar con el proceso de socialización de encuestas, así mismo motivar a las demás áreas para que se hagan partícipes de este proceso y así medir de manera aterrizada los indicadores de satisfacción e insatisfacción.

## **RECOMENDACIONES**

- 1.** Es importante resaltar las felicitaciones y aspectos positivos de las áreas o funcionarios en el comité de usuarios y en carteleras.
- 2.** Los planes de mejoramiento formulados deben ser radicados en la oficina de control interno, para apoyar el seguimiento y cumplimiento de las acciones.
- 3.** Se recomienda a La líder del SIUA, informar de la quejas no solo a la subgerencia sino a los líderes de área que esté involucrado en la queja.

4. Fortalecer la socialización con los usuarios de derechos y deberes en salud para generar un impacto positivo en la utilización de los servicios.
5. Socializar sobre el triage de los servicios de urgencias para generar una sensibilización en los usuarios.
6. Con la jefe de personal es importante sensibilizar a los colaboradores frente a la humanización de los servicios de salud y la importancia de la atención prioritaria de acuerdo al grupo poblacional y sus características específicas.

Atentamente,

**MILENA ALVARADO**  
**SIAU**

**PAOLA ANDREA PINEDA BEDOYA**  
**Jefe de Control Interno**