	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL INSTITUCIONAL		FT-CI-06
	FORMATO	INFORME SEGUIMIENTO	VERSIÓN 3


INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS INTERPUESTAS A LA ESE HOSPITAL REGIONAL SUR ORIENTAL

PRIMER SEMESTRE
VIGENCIA 2018.

	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL INSTITUCIONAL		FT-CI-06
	FORMATO	INFORME SEGUIMIENTO	VERSIÓN 3

TABAL DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN.....	3
OBJETIVO.....	4
ALCANCE.....	4
MARCO NORMATIVO.....	4
ANÁLISIS DE LAS ACTIVIDADES MÁS SIGNIFICATIVAS.	5
RELACION DE QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS.	5
CONCLUSIONES.	15
RECOMENDACIONES.....	15

	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL INSTITUCIONAL		FT-CI-06
	FORMATO	INFORME SEGUIMIENTO	VERSIÓN 3

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS
INTERPUESTAS A LA ESE HOSPITAL SURORIENTAL PRIMER SEMESTRE
VIGENCIA 2018.**

INTRODUCCIÓN


Atendiendo lo establecido en el Art. 76 de la 1474 de 2011, “Por medio de la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de los actos de corrupción y la efectividad del control de la Gestión pública” , la oficina de control interno de la ESE Hospital Regional Sur Oriental, presenta a la Gerencia el informe de quejas, reclamos y/o sugerencias, correspondiente al Primer semestre de 2018, dando a conocer de manera detallada el tipo de solicitud presentada, número de solicitudes recibidas y tramitadas, respuestas y tiempos de respuesta a las solicitudes, medios de recepción y variación en la recepción de las solicitudes con respecto al periodo relacionado.

Este seguimiento se realiza para evaluar el comportamiento de la oportunidad en la contestación de los requerimientos que llegan a la la ESE Hospital Regional Sur Oriental, por cualquier forma.

La Oficina de Control Interno es la encargada de evaluar y verificar la aplicación de la norma como son los mecanismos de participación ciudadana, dada por la Ley 87 de 1993, Ley 1474 de 2011 Artículo 76, cada seis meses debe presentar a la Gerencia un Informe del Comportamiento de las PQRS presentadas por los usuarios en cada periodo y las respuestas dadas, con el objetivo de medir si se cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos en la ley , así levantar planes de mejoramiento continuo.

El Decreto 019 de 2012 en su Art 14 dice:” Presentación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la entidad, todo usuario que resida en sitio diferente a la E.S.E puede presentar su solicitud de PQRS a través de medios electrónicos.

Igualmente, nuestra página web institucional tiene un link Atención a los Usuarios dándose cumplimiento a lo establecido en la norma Ley 1437 Art 8 y pueden escribir su PQRS, así de manera oportuna y efectiva dar respuesta oportuna a los usuarios de Quejas, Reclamos y Sugerencias, solicitudes de información, y solicitudes generales de usuarios y funcionarios, proporcionando así canales abiertos a la comunicación con los ciudadanos.

	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL INSTITUCIONAL		FT-CI-06
	FORMATO	INFORME SEGUIMIENTO	VERSIÓN 3

Por último, se hace aclaración como insumo para la elaboración de este Informe se le solicito a la Oficina de SIAU Y a Secretaria General, hacer una entrega sobre las PQRS que ingresaron a la E.S.E por todos los medios durante el primer semestre 2018.

OBJETIVO

Como Objetivo Principal, se hace este seguimiento por parte de la oficina de Control Interno, para hacer el seguimiento de la oportunidad y cumplimiento de respuesta a los diferentes requerimientos interpuestos por medio de las PQRS de nuestros usuarios, durante el período comprendido del mes de enero a junio 2018, que corresponde al Segundo Semestre de la vigencia.


ALCANCE.

Esta Auditoría Interna de la Oficina de Control Interno hará seguimiento de verificación a la oportunidad de respuestas de las solicitudes, quejas, reclamos durante el I Semestre 2018, y verificar los parámetros establecidos de Calidad como atributos vulnerados en los requerimientos.

MARCO NORMATIVO.

Nos basamos en la normatividad vigente:

- Constitución Política
- Ley 872 de 2003 (Sistema de Gestión de Calidad).
- Ley 962 de 2005 Anti trámites.
- Decreto 1151 de 2008 Estrategia de Gobierno en Línea.
- MECI 1000:2014 Modelo Estándar de Control Interno
- Ley 1474 de 2011 Art 76
- Reglamentado por el Decreto 2641 de 2011 Art. 7
- Decreto 1437 de 2011 Art 7.

	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL INSTITUCIONAL		FT-CI-06
	FORMATO	INFORME SEGUIMIENTO	VERSIÓN 3


ANÁLISIS DE LAS ACTIVIDADES MÁS SIGNIFICATIVAS.

RELACION DE QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS.

Tomando como base, los expedientes de quejas, reclamos y/o sugerencias, correspondientes al Primer semestre de la vigencia 2018, que reposan en el SIAU de la entidad, cuya información consolida las quejas presentadas en las diferentes IPS que hacen parte de la red prestadora de salud: Durania, Chinácota, Bochalema, Ragonvalia, Toledo, San Bernardo, Labateca, Samoré y Gibraltar, se recibieron las que relacionan:

SOLICITUD	NUMERO
Quejas	19
Sugerencias	136

El cuadro nos muestra que de Enero a Junio de 2018, los usuarios presentaron 19 quejas de manera General, sobre algún servicio que presta la ESE Hospital Regional Sur Oriental, y 136 Sugerencias, a través de la apertura del buzón de sugerencias, bajo la coordinación de la funcionaria responsable del SIAU, lo cual se realiza la apertura cada 15 días de cada mes.

	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL INSTITUCIONAL		FT-CI-06
	FORMATO	INFORME SEGUIMIENTO	VERSIÓN 3

DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS:


Con base en la información recibida a través del SIAU, estas quejas y/o reclamos, se distribuyen por IPS teniendo en cuenta su origen – servicio o persona implicada, de la siguiente manera, para su respectivo trámite de respuesta.

RELACION DE QUEJAS POR IPS PRIMER SEMESTRE 2018

QUEJAS	BOCHALEMA	DURANIA	CHINACOTA	TOLEDO	SAMORE	GIBRALTAR	LA DONJUANA	RAGONVALIA	LABATECA	SAN BERNARDO	TOTAL, QUEJAS MES
ENERO	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
FEBRERO	0	1	0	0	0	0		0	0	0	1
MARZO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
ABRIL	0	3	2	3	0	0		0	0	0	8
MAYO	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2	4
JUNIO	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	4
TOTAL	0	5	5	5	0	0	0	1	1	2	19

RELACION DE SUGERENCIAS POR IPS PRIMER SEMESTRE 2018

MES/ IPS	LA DONJUANA	DURANIA	BOCHALEMA	TOLEDO	LABATECA	SAN BERNARDO	SAMORE	GIBRALTAR	RAGONVALIA	CHINACOTA	TOTAL
ENERO	0	0	0	1	6	2	0	0	3	2	14
FEBRERO	0	3	0	2	5	0	0	0	2	14	26
MARZO	0	1	6	2	5	1	0	0	3	6	24
ABRIL	0	2	4	6	4	0	0	0	7	6	29
MAYO	0	4	0	6	6	3	0	0	0	0	19
JUNIO	0	4	0	5	3	4	0	1	4	3	24
TOTAL	0	14	10	22	29	10	0	1	19	31	136

	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL INSTITUCIONAL		FT-CI-06
	FORMATO	INFORME SEGUIMIENTO	VERSIÓN 3

TIEMPOS DE RESPUESTA A LAS QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS.

En relación a los tiempos de respuesta, se encontró que las quejas, reclamos y/o sugerencias, que fueron presentadas, se les dio respuesta como lo señala la norma.

Con base en las repuestas dadas a las diferentes quejas, reclamos y/o sugerencias, se evidencia que se dio respuesta al 100% de las mismas.


VARIACIÓN EN EL NÚMERO DE QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS CON RESPECTO AL PERIODO ANTERIOR.

En el primer semestre de la vigencia 2017, se radicaron 21 quejas, en el segundo semestre de la vigencia 2017, se radicaron 12 quejas, mientras que en el primer semestre de la vigencia 2018 se presentaron 19 quejas, lo cual representa una disminución del 9.5% en el número de Quejas recibidas y tramitadas, en comparación con el Primer Semestre vigencia 2017.

CAUSAS DE INSATISFACCION DE USUARIOS

MOTIVO DE PQRS	ENERO	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUN	TOTAL
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION	1	0	1	4	3	4	13
ATENCION INSATISFECHA							
NO ATENCION MEDICA							-
MALTRATO VERBAL		1					1
NO ENTREGA DE MEDICAMENTOS							-
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION			1	1			2
INCONFORMIDAD EN LOS PROCEDIMIENTOS				2			2
NO ENTREGA OPORTUNA DE RESULTADOS POR PARTE DEL FUNCIONARIO							
FELICITACIONES					1		1
SUGERENCIAS							-
TOTAL	1	1	2	7	4	4	19

La oficina de control interno, concluye, que el mayor índice de insatisfacción de los usuarios, se debe a las inconformidades en la atención con 68.42%, inoportunidad en la atención con un 10.52%, inconformidad en los procedimientos con un 10.52%, y Maltrato verbal, con un 5.2%. Igualmente se cuenta con una felicitación que representa el 5.2%

	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL INSTITUCIONAL		FT-CI-06
	FORMATO	INFORME SEGUIMIENTO	VERSIÓN 3

ENCUESTA APLICADAS PARA VALORAR EL INDICE DE SATISFACCION Y/O INSATISFACCION DEL USUARIO POR IPS.

CUADRO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SEGÚN ENCUESTA APLICADA MES DE ENERO

¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?

IPS	N° PCTES ENCUESTADOS	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO
CHINACOTA	332	94 (28%)	205 (62%)	26 (7%)	7 (2%)
DURANIA	30	9 (30%)	14 (47%)	2 (7%)	5 (16%)
LABATECA	50	32 (64%)	18 (36%)	0 (0%)	0 (0%)
BOCHALEMA	33	32 (96%)	1 (4%)	0 (0%)	0 (0%)
LA DONJUANA	22	15 (68%)	7 (32%)	0 (0%)	0 (0%)
RAGONVALIA	40	27 (67.5%)	13 (32.5%)	0 (0%)	0 (0%)
S. BERNARDO	30	26 (86%)	4 (14%)	0 (0%)	0 (0%)
GIBRALTAR	20	10 (50%)	8 (40%)	2 (10%)	0 (0%)
SAMORE	17	8(47%)	7 (41%)	2(11%)	0 (0%)
TOLEDO	80	35 (44%)	45 (56%)	0 (0%)	0 (0%)
TOTAL	654	288 (44%)	322 (49%)	32 (5%)	12 (1%)

¿Cómo calificaría su experiencia global respecto los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?


IPS	N° PCTES ENCUESTADOS	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA
CHINACOTA	332	108 (32%)	193 (58%)	23(7%)	8 (2%)	0 (0%)
DURANIA	30	7 (23.5%)	16 (53%)	3 (10%)	4 (13.5%)	0 (0%)
LABATECA	50	37 (74%)	9 (18%)	4 (8%)	0 (0%)	0 (0%)
BOCHALEMA	33	29 (88%)	4 (12%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
LA DONJUANA	22	10(45%)	12 (54%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
RAGONVALIA	40	30 75%)	10 (25%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
S. BERNARDO	30	25 (84%)	5 (16%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
GIBRALTAR	20	8 (40%)	10 (50%)	2 (10%)	0 (0%)	0 (0%)
SAMORE	17	7 (41%)	10 (58%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
TOLEDO	80	31 (38%)	49 (62%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
TOTAL	654	292 (44%)	318 (48%)	32 (6%)	12 (1%)	0 (0%)

EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL MES DE ENERO FUE UN 92.5% Y DE INSATISFACCIÓN: 6.5 % =99%

Carrera 3 Calle 10 Esquina Barrio El Dique – Chinácota Norte de Santander

Teléfono: +7 5864120 Fax: +7864499 Correo: suroriental@gmail.com

Página: www.esesuroriental.gov.co

	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL INSTITUCIONAL		FT-CI-06
	FORMATO	INFORME SEGUIMIENTO	VERSIÓN 3

CUADRO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SEGÚN ENCUESTA APLICADA MES DE FEBRERO


¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?

IPS	N° PCTES ENCUESTADOS	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO
CHINACOTA	353	91 (25%)	227 (65%)	23 (7%)	12 (3%)
DURANIA	30	7 (25%)	15 (50%)	2 (7%)	6 (18%)
LABATECA	50	23 (46%)	27 (54%)	0 (0%)	0 (0%)
BOCHALEMA	43	29 (68%)	14 (32%)	0 (0%)	0 (0%)
LA DONJUANA	24	8 (34%)	13 (54%)	3 (12%)	0 (0%)
RAGONVALIA	36	26 (72%)	10 (27%)	0 (0%)	0 (0%)
S. BERNARDO	35	30 (86%)	5 (14%)	0 (0%)	0 (0%)
GIBRALTAR	20	10 (50%)	8 (40%)	2 (10%)	0 (0%)
SAMORE	17	8 (47%)	7 (41%)	2 (11%)	0 (0%)
TOLEDO	105	31 (30%)	74 (70%)	0 (0%)	0 (0%)
TOTAL	713	263 (37%)	400 (56%)	32 (4%)	18 (2%)

¿Cómo calificaría su experiencia global respecto los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?

IPS	N° PCTES ENCUESTADOS	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA
CHINACOTA	353	112 (31%)	210 (59%)	21 (6%)	10 (2%)	0 (0%)
DURANIA	30	5 (18%)	18 (60%)	4 (12%)	3 (10%)	0 (0%)
LABATECA	50	14 (28%)	35 (70%)	1 (2%)	0 (0%)	0 (0%)
BOCHALEMA	43	24 (55%)	19 (44%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
LA DONJUANA	24	9 (37%)	14 (58%)	1 (5%)	0 (0%)	0 (0%)
RAGONVALIA	36	12 (33%)	24 (66%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
S. BERNARDO	35	29 (82%)	6 (17%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
GIBRALTAR	20	8 (40%)	10 (50%)	2 (10%)	0 (0%)	0 (0%)
SAMORE	17	8 (47%)	8 (47%)	1 (5%)	0 (0%)	0 (0%)
TOLEDO	105	29 (27%)	73 (70%)	3 (2%)	0 (0%)	0 (0%)
TOTAL	713	250 (35%)	417 (58%)	33 (5%)	13 (1%)	0 (0%)

EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL MES DE FEBRERO FUE UN 93% Y DE INSATISFACCIÓN: 7%= 100%

	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL INSTITUCIONAL		FT-CI-06
	FORMATO	INFORME SEGUIMIENTO	VERSIÓN 3

CUADRO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SEGÚN ENCUESTA APLICADA MES DE MARZO


¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?

IPS	N° PCTES ENCUESTADOS	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO
CHINACOTA	340	107 (31%)	201 (59%)	12 (4%)	20 (5%)
DURANIA	30	10 (30%)	15 (50%)	1 (8%)	4 (12%)
LABATECA	50	23 (46%)	27 (54%)	0 (0%)	0 (0%)
BOCHALEMA	63	41 (65%)	21 (33%)	0 (0%)	1 (2%)
LA DONJUANA	23	15 (65%)	8 (34%)	0(0%)	0 (0%)
RAGONVALIA	32	16 (50%)	16 (50%)	0 (0%)	0 (0%)
S. BERNARDO	30	28 (93%)	2 (6%)	0 (0%)	0 (0%)
GIBRALTAR	22	12 (54%)	8 (36%)	2 (9%)	0 (0%)
SAMORE	12	5(41%)	6 (50%)	1(8%)	0 (0%)
TOLEDO	102	35 (34%)	63 (61%)	4 (4%)	0 (0%)
TOTAL	704	292 (41%)	367 (52%)	20 (2%)	25 (4%)

¿Cómo calificaría su experiencia global respecto los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?

IPS	N° PCTES ENCUESTADOS	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA
CHINACOTA	340	99 (29%)	212 (62%)	20(6%)	6 (2%)	3 (1%)
DURANIA	30	6 (20%)	19 (65%)	5 (15%)	0 (0%)	0 (0%)
LABATECA	50	14 (28%)	35 (70%)	1 (2%)	0 (0%)	0 (0%)
BOCHALEMA	63	45 (71%)	18 (28%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
LA DONJUANA	23	14 (60%)	9 (39%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
RAGONVALIA	32	14 (43%)	18 (56%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
S. BERNARDO	30	25 (83%)	5 (16%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
GIBRALTAR	22	10 (45%)	10 (45%)	2 (9%)	0 (0%)	0 (0%)
SAMORE	12	5 (41%)	6(50%)	1 (8%)	0 (0%)	0 (0%)
TOLEDO	102	35 (34%)	63 (61%)	4 (4%)	0 (0%)	0 (0%)
TOTAL	704	267 (37%)	395 (56%)	33 (4%)	6 (2%)	3 (1%)

**EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL MES DE MARZO FUE UN 93%
Y DE INSATISFACCIÓN: 7%= 100%**

	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL INSTITUCIONAL		FT-CI-06
	FORMATO	INFORME SEGUIMIENTO	VERSIÓN 3

CUADRO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SEGÚN ENCUESTA APLICADA MES DE ABRIL


¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?

IPS	Nº PCTES ENCUESTADOS	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO
CHINACOTA	350	124 (35%)	198 (56%)	8 (2%)	20 (6%)
DURANIA	50	35 (70%)	15 (30%)	0 (0%)	0 (0%)
LABATECA	50	23 (46%)	27 (54%)	0 (0%)	0 (0%)
BOCHALEMA	65	47 (72%)	16 (24%)	1 (2%)	1 (2%)
LA DONJUANA	25	14 (56%)	7 (28%)	4 (16%)	0 (0%)
RAGONVALIA	26	18 (70%)	8 (30%)	0 (0%)	0 (0%)
S. BERNARDO	40	32 (80%)	8 (20%)	0 (0%)	0 (0%)
GIBRALTAR	21	13 (62%)	8 (38%)	0 (0%)	0 (0%)
SAMORE	12	5 (41%)	7 (58%)	0 (0%)	0 (0%)
TOLEDO	100	24 (24%)	74 (74%)	2 (2%)	0 (0%)
TOTAL	739	335 (45%)	368 (50%)	15 (2%)	21 (3%)

Cómo calificaría su experiencia global respecto los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?

IPS	Nº PCTES ENCUESTADOS	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA
CHINACOTA	350	74 (21%)	248 (70%)	21 (6%)	7 (2%)	0 (0%)
DURANIA	50	27 (54%)	17 (34%)	5 (10%)	1 (2%)	0 (0%)
LABATECA	50	14 (28%)	35 (70%)	1 (2%)	0 (0%)	0 (0%)
BOCHALEMA	65	52 (80%)	10 (15%)	3 (5%)	0 (0%)	0 (0%)
LA DONJUANA	25	15 (60%)	9 (36%)	1 (4%)	0 (0%)	0 (0%)
RAGONVALIA	26	18 (69%)	8 (30%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
S. BERNARDO	40	25 (62%)	15 (37%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
GIBRALTAR	21	1 (5%)	16 (76%)	3 (14%)	1 (5%)	0 (0%)
SAMORE	12	5 (41%)	7 (58%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
TOLEDO	100	35 (35%)	60 (60%)	5 (5%)	0 (0%)	0 (0%)
TOTAL	739	266 (36%)	425 (58%)	39 (5%)	9 (1%)	0 (0%)

**EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL MES DE ABRIL FUE UN 94%
Y DE INSATISFACCIÓN: 6 % = 100%**

	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL INSTITUCIONAL		FT-CI-06
	FORMATO	INFORME SEGUIMIENTO	VERSIÓN 3

CUADRO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SEGÚN ENCUESTA APLICADA MES DE MAYO


¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?

IPS	N° PCTES ENCUESTADOS	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO
CHINACOTA	356	135 (38%)	185 (52%)	30 (8%)	6 (1%)
DURANIA	50	31 (62%)	18 (36%)	1 (2%)	0 (0%)
LABATECA	50	21 (42%)	29 (58%)	0 (0%)	0 (0%)
BOCHALEMA	68	25 (36%)	35 (51%)	8 (12%)	0 (0%)
LA DONJUANA	25	14 (56%)	7 (28%)	4 (16%)	0 (0%)
RAGONVALIA	26	16 (61%)	10 (38%)	0 (0%)	0 (0%)
S. BERNARDO	60	45 (75%)	15 (25%)	0 (0%)	0 (0%)
GIBRALTAR	18	7 (39%)	11 (61%)	0 (0%)	0 (0%)
SAMORE	11	6 (54%)	5 (45%)	0 (11%)	0 (0%)
TOLEDO	106	18 (16%)	88 (83%)	0 (0%)	0 (0%)
TOTAL	770	318 (41%)	403 (52%)	43 (5%)	6 (1%)

¿Cómo calificaría su experiencia global respecto los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?

IPS	N° PCTES ENCUESTADOS	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA
CHINACOTA	356	130 (36%)	190 (53%)	29 (8%)	7 (2%)	0 (0%)
DURANIA	50	24 (48%)	22 (44%)	4 (8%)	0 (0%)	0 (0%)
LABATECA	50	13 (26%)	36 (72%)	1 (2%)	0 (0%)	0 (0%)
BOCHALEMA	68	30 (44%)	33 (48%)	5 (8%)	0 (0%)	0 (0%)
LA DONJUANA	25	15 (60%)	9 (36%)	1 (4%)	0 (0%)	0 (0%)
RAGONVALIA	26	20 (77%)	6 (23%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
S. BERNARDO	60	40 (66%)	20 (33%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
GIBRALTAR	18	0 (0%)	18 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
SAMORE	11	5 (45%)	6 (54%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
TOLEDO	106	13 (12%)	88 (83%)	5 (4%)	0 (0%)	0 (0%)
TOTAL	770	290 (38%)	428 (55%)	45 (6%)	7 (1%)	0 (0%)

EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL MES DE MAYO FUE UN 93% Y DE INSATISFACCIÓN: 7%= 100%

	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL INSTITUCIONAL		FT-CI-06
	FORMATO	INFORME SEGUIMIENTO	VERSIÓN 3

**CUADRO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SEGÚN ENCUESTA APLICADA
MES DE JUNIO**


9. ¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?

IPS	N° PCTES ENCUESTADOS	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO
CHINACOTA	340	124 (36%)	190 (55%)	6 (2%)	20 (6%)
DURANIA	50	42 (84%)	8 (16%)	0 (0%)	0 (0%)
LABATECA	50	20 (40%)	30 (60%)	0 (0%)	0 (0%)
BOCHALEMA	64	38 (60%)	26 (40%)	0 (0%)	0 (0%)
LA DONJUANA	25	14 (56%)	7 (28%)	4 (16%)	0 (0%)
RAGONVALIA	36	25 (69%)	10 (28%)	1 (2%)	0 (0%)
S. BERNARDO	40	35 (87%)	5 (12%)	0 (0%)	0 (0%)
GIBRALTAR	11	6 (55%)	5 (45%)	0 (0%)	0 (0%)
SAMORE	8	2 (25%)	4 (50%)	1 (12%)	1 (12%)
TOLEDO	100	35 (35%)	65 (65%)	0 (0%)	0 (0%)
TOTAL	724	341 (47%)	350 (48%)	12 (2%)	21 (3%)

10 ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?

IPS	N° PCTES ENCUESTADOS	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA
CHINACOTA	340	98 (29%)	210 (62%)	20 (6%)	12 (3%)	0 (0%)
DURANIA	50	25 (50%)	25 (50%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
LABATECA	50	15 (30%)	35 (70%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
BOCHALEMA	64	38 (60%)	26 (40%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
LA DONJUANA	25	15 (60%)	9 (39%)	1 (4%)	0 (0%)	0 (0%)
RAGONVALIA	36	12 (33%)	24 (66%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
S. BERNARDO	40	30 (75%)	10 (25%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
GIBRALTAR	11	5 (45%)	6 (55%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
SAMORE	8	3 (37%)	5 (63%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
TOLEDO	100	40 (40%)	53 (53%)	7 (7%)	0 (0%)	0 (0%)
TOTAL	724	281 (39%)	403 (55%)	28 (4%)	12 (2%)	0 (0%)

EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL MES DE JUNIO FUE UN 94% Y DE INSATISFACCIÓN: 6%= 100%


	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL INSTITUCIONAL		FT-CI-06
	FORMATO	INFORME SEGUIMIENTO	VERSIÓN 3

CAUSAS MÁS COMUNES DE INSATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

IPS	CAUSAS
IPS: CHINACOTA, TOLEDO, LABATECA, BOCHALEMA, LA DON JUANA, DURANIA, RAGONVALIA, SAN BERNARDO, SAMORE GIBALTAR	<ul style="list-style-type: none"> Falta de amabilidad por parte de los funcionarios, (médicos, odontólogos, bacteriólogos, auxiliares de laboratorio y enfermería), en los diferentes servicios prestados por la IPS. Mejorar el sistema de las citas, ya que El sistema de citas que en ocasiones colapsa. Prioridad para la gente del sector rural Mejorar la infraestructura de la IPS, paredes techos y baños en mal estado. Mejorar la limpieza de la IPS. Los resultados de citologías y laboratorios lleguen en menor tiempo posible. Atención oportuna en las citas médicas. Atención rápida en el servicio de urgencias. Cancelación y reprogramación de citas

DERECHOS DE PETICIÓN:

FECHA SOLICITUD	QUIEN SOLICITA	ASUNTO	FECHA DE PLAZO	FUNCIONARIO A QUIEN SE TRASLADÓ LA SOLICITUD	RESPONDIDO POR	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACION
feb-26	BEATRIZ CRISTINA JACOME	SOLICITUD INFORMACION	12 DE MARZO	PRISCILA HERNADEZ	JAIME GONZALEZ	GER-173-18 8/MARZO DEL 2018	
mar-07	BEATRIZ CRISTINA JACOME	SOLICITUD INFORMACION	22 DE MARZO	PRISCILA HERNADEZ	JAIME GONZALEZ	GER-187-18 15/MARZO DEL 2018	
mar-12	MARIA ALVENIS ORTEGA	SOLICITUD VACACIONES	27 DE MARZO	ONEYDA	JACINTO VERA	16 DE ABRIL DE 2018	SE DIO RESPUESTA EXTEMPORANEA
Ábril-4	LIBARDO MANRIQUE ORTIZ	SOLICITUD COPIA VIDEO	25-abr	DOC MARCELA	JAIME GONZALEZ	GER-287-18 9/MAYO DEL 2018	
may-23	ANTHOC DEPARTAMENTAL	SOLICITUD COPIA CONSIGNACIONES	15-jun	FABIAN CAICEDO	FABIAN CAICEDO	JUNIO 20 DEL 2018	SE DIO RESPUESTA EXTEMPORANEA
jun-26	ANTHOC CHINACOTA	SOLICITUD COPIA ACTA REUNION 13 JUNIO	11-jul				

	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL INSTITUCIONAL		FT-CI-06
	FORMATO	INFORME SEGUIMIENTO	VERSIÓN 3

CONCLUSIONES.

Se pudo evidenciar por parte de la Oficina de Control Interno que la ESE Hospital Regional Sur Oriental, actualizo los Procesos, y Documentos del Sistema de Información Atención al Usuario SIAU, y lo socializo el día 25 de junio del 2018, a los Funcionarios encargados de este proceso. También se pudo observar que el proceso las PQRS, se ajusta de acuerdo a las estipulaciones de ley y la Misión de la institución, y se han cumplido con un buen nivel dentro del marco normativo y misional de la entidad. Igualmente, para vigencia 2018, se actualizo, el plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, al cual se le ha venido realizando seguimiento por parte de esta oficina, con el fin de garantizar la participación ciudadana en forma real y efectiva.

RECOMENDACIONES.

Se Sugiere, a la alta dirección, realizar seguimiento a los Derechos de Petición y Se recomienda Contestarlos oportunamente, al igual que, dar las respuestas de las diferentes quejas, reclamos y/o sugerencias de las diferentes IPS, en los tiempos establecidos y realizar seguimiento a las sugerencias relacionadas en los informes de las encuestas de satisfacción.

Bibiana Garnica

BIBIANA ISABEL GARNICA LAGOS
Asesor de Control Interno de Gestión.