



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL CAUCA
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
NORTE 2 E.S.E.
NIT. 900.146.006-6

Caloto Cauca, Enero 21 de 2020

Jefe:

BEATRIZ BOHORQUEZ SALINAS

Gerente

Norte 2 ESE

Ref. Informe de PQRS Segundo Semestre de 2019

Atento saludo

En cumplimiento del artículo 76 de la ley 1474 de 2011 Para su conocimiento y fines pertinentes adjunto al presente le presento el informe de la referencia, a fin de que se tenga en cuenta los asuntos puntuales del mismo y se dé a conocer a los integrantes del comité institucional de control interno.

Le informo además que el mismo será publicado en página WEB, de acuerdo a los requerimientos de ley

Atentamente,

María Leonor Ramos Valencia

Jefe de Control Interno

Anexo lo anunciado en Diez y Seis (16) folios.
Original firmado y radicado con No 0000673

Puntos de atención: Caloto – Guachene – Miranda – Corinto

Sede Administrativa: Calle 10 Carrera. 5 Esquina, Caloto - Cauca,
Teléfono: 825 8311 Fax 8258388 Ext.: 20, www.esenorte2.gov.co



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL CAUCA
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
NORTE 2 E.S.E.
NIT. 900.146.006-6

INFORME DE PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2019



Puntos de atención: Caloto – Guachene – Miranda – Corinto

Sede Administrativa: Calle 10 Carrera. 5 Esquina, Caloto - Cauca,
Teléfono: 825 8311 Fax 8258388 Ext.: 20, www.esenorte2.gov.co



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL CAUCA
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
NORTE 2 E.S.E.
NIT. 900.146.006-6

Resumen

El presente documento presenta el informe de seguimiento a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones durante el periodo comprendido del 01 de Julio al 31 de Diciembre de 2019 de los cuatro puntos de atención que conforman la **NORTE 2 ESE**

Puntos de atención: Caloto – Guachene – Miranda – Corinto

Sede Administrativa: Calle 10 Carrera. 5 Esquina, Caloto - Cauca,
Teléfono: 825 8311 Fax 8258388 Ext.: 20, www.esenorte2.gov.co



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL CAUCA
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
NORTE 2 E.S.E.
NIT. 900.146.006-6

Equipo Directivo

Beatriz Bohórquez Salinas
Gerente

Lucy Ximena Ibarra Hernández
Profesional Universitario

Olga Yaneth Erazo González
Coordinador de Planeación y Calidad

María Leonor Ramos Valencia
Control Interno.

Fabián Andrés Fernández Ordoñez
Profesional universitario.

Proyectó
María Leonor Ramos Valencia
Cargo: Jefe de Control Interno
Elaboró: María Leonor Ramos Valencia
Cargo: Jefe de Control Interno

Involucrados:
Encargado de proceso de Planeación y Calidad (**OYEG**)
Encargado de proceso Sistema de Información y Atención al Usuario
Puntos de atención: Guachene-Corinto-Mirada-Caloto (**ACMV**)

© Gerencia - Planeación Estratégica
Sede Administrativa Caloto (Cauca)
Calle 10 Carrera 5 Esquina
Puntos de Atención
Caloto – Guachene – Miranda - Corinto
Teléfono +57 (2) 825 83 11
Fax +57 (2) 825 83 88
www.esenorte2.gov.co

Puntos de atención: Caloto – Guachene – Miranda – Corinto

Sede Administrativa: Calle 10 Carrera. 5 Esquina, Caloto - Cauca,
Teléfono: 825 8311 Fax 8258388 Ext.: 20, www.esenorte2.gov.co



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL CAUCA
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
NORTE 2 E.S.E.
NIT. 900.146.006-6

1. INTRODUCCIÓN

La oficina de control interno dando cumplimiento a los lineamientos de la Ley 1474 de 2011 en su artículo 76 y con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, presenta el informe de seguimiento y evaluación al tratamiento de las PQRS, recibidas durante el segundo semestre de 2019.

La Norte 2 ESE, en cumplimiento de su misión y de acuerdo con las diferentes normas, tiene desde su hacer, un enfoque de atención alineado con el modelo de atención Institucional, centrado en el usuario y su familia, buscando responder a las necesidades y problemas que obstaculizan su acceso a la salud, facilitando mediante la orientación y aplicación del conocimiento de la normatividad Institucional y de la legislación vigente, el ejercicio de los derechos y los deberes de los usuarios en el contexto del respeto por la persona para articular los recursos propios con los existentes en el sistema y activar las redes de apoyo institucionales.

2. OBJETIVO

Determinar, el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas de las **PQRS** recibidas en los cuatro puntos que conforman la **NORTE2 ESE**.

Verificar la efectividad de los controles establecidos por las dependencias responsables de dar respuestas a las PQRS, recibidos en los diferentes puntos de atención de nuestra empresa.

3. ALCANCE

Este seguimiento se realiza a las PQRS, interpuestas por nuestros usuarios de los puntos de atención que conforman la **NORTE2 ESE**, de los municipios de Miranda, Caloto, Guachene y Corinto durante el periodo comprendido del Primero (1) de julio y el treinta y uno (31) de diciembre del año 2019.

4. CRIETRIOS JURIDICOS

Constitución Política: El artículo 74 de la C.N. dispone Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.

Puntos de atención: Caloto – Guachene – Miranda – Corinto

Sede Administrativa: Calle 10 Carrera. 5 Esquina, Caloto - Cauca,
Teléfono: 825 8311 Fax 8258388 Ext.: 20, www.esenorte2.gov.co



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL CAUCA
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
NORTE 2 E.S.E.
NIT. 900.146.006-6

La Ley 1474 de 2011: El artículo 76 de la ley 1474 de 2011, señala lo siguiente: Oficina de quejas, sugerencias y reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

Ley 1755 de 2015: Entre otros el artículo 13 dice lo siguiente: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Así mismo el artículo 15 de la misma normatividad argumenta lo siguiente: Presentación y radicación de peticiones. Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales de este código.

De igual manera todos los lineamientos que se señalan el Modelo Integrado de Planeación y Gestión adoptado mediante el decreto 648 de 2017

5. GENERALIDADES

La **NORTE2 ESE**, no es ajena al proceso Sistema de Información y Atención al Usuario materializando su Misión institucional en la puesta en marcha de la prestación de una buena atención a sus usuarios los cuales son su razón de ser al igual que el mantener de forma armónica el dar respuesta a las diferentes peticiones, quejas, sugerencias y reclamos que hacen estos como también los entes gubernamentales, lugar donde se promueven y desarrollan estrategias orientadas hacia la humanización de la atención en salud y donde se tienen como acciones permanentes entre otras:

Puntos de atención: Caloto – Guachene – Miranda – Corinto

Sede Administrativa: Calle 10 Carrera. 5 Esquina, Caloto - Cauca,
Teléfono: 825 8311 Fax 8258388 Ext.: 20, www.esenorte2.gov.co



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL CAUCA
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
NORTE 2 E.S.E.
NIT. 900.146.006-6

Fomento de espacios de participación con las diferentes ligas de usuarios, escucha activa a los usuarios, búsqueda activa de Eventos Adversos, Como estrategia de búsqueda de redes de apoyo, intra e interinstitucional, se participa en espacios como el Comité de Ética Hospitalaria, en los comités de Participación Ciudadana y de Atención al Ciudadano.

Dentro de sus procesos, busca atender de forma continua a los usuarios, no solo desde la prestación de los diferentes servicios, sino que además cuenta y pone por obra los siguientes procedimientos:

- ❖ Procedimiento de orientación y atención al usuario, cuyo objetivo es orientar al usuario para que acceda a los servicios de salud prestados por la ESE NORTE 2 de manera oportuna y pertinente a su necesidad y expectativa.
- ❖ Procedimiento de petición, queja, reclamo, sugerencia y felicitación; su objetivo es tramitar y resolver la petición, queja, reclamo, sugerencia y felicitación presentada por nuestros usuarios con el propósito de darles respuesta apropiada e identificar las oportunidades de mejoramiento.
- ❖ Procedimiento de satisfacción del usuario, su objetivo primordial es evaluar el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a nuestra institución para tomar las medidas correspondientes con el propósito de mejorar el servicio de salud prestado.

Para la ejecución de lo anterior, la oficina de Atención al Usuario cuenta con un funcionario por punto de atención y dispone de canales de comunicación los cuales ha definido el sistema de información y atención al usuario en su matriz de comunicación interna y externa identificada bajo el código **FO-MC-SC-MC** que promueven y facilitan la participación de la comunidad, estos son:

CANAL	MODO DE CONTACTO
Telefónico	Líneas fijas y líneas móviles en los cuatro puntos de atención
Físico	Toda correspondencia, documentos, escritos
Virtual	Correos Electrónicos: , www.esenorte2.gov.co
Presencial	Proceso personalizado en la Oficina de Atención al Usuario y de forma verbal.
Buzones y Encuestas	En los cuatro puntos de atención se han dispuesto buzones y en cada servicio prestado se facilitan los formatos donde el usuario puede consignar sugerencias, reclamos, agradecimientos o felicitaciones. Se hace recorrido por los buzones de forma semanal, en compañía de un representante de la liga de usuarios y se realiza la respectiva gestión para dar la respuesta en los términos de ley. La misma modalidad se utiliza para las encuestas como una forma de facilitarle al usuario, el que pueda expresarse de forma libre.

Puntos de atención: Caloto – Guachene – Miranda – Corinto

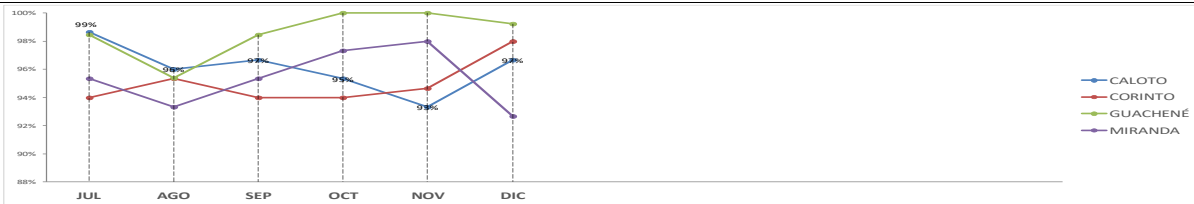
Sede Administrativa: Calle 10 Carrera. 5 Esquina, Caloto - Cauca,
 Teléfono: 825 8311 Fax 8258388 Ext.: 20, www.esenorte2.gov.co



6. INFORME POR PUNTOS DE ATENCIÓN Y MONITOREO DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Se hace a través del procedimiento de satisfacción del usuario, buscando con ello evaluar el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a nuestra institución, con el fin de tomar las medidas correspondientes con el propósito de mejorar el servicio de salud prestado para ello cuenta con un formato de encuesta de satisfacción la cual permite medir el grado de satisfacción del usuario, para el periodo informado ese promedio general para toda la ESE fue de 96,3 % , de acuerdo a las gráficas que se anexan :

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO NORTE 2 ESE		CÓDIGO: FO-MC-SC-FI															
FORMATO FICHA DE INDICADOR		VERSION: 01															
		FECHA: 04-DIC-2018															
DATOS DEL INDICADOR																	
NOMBRE INDICADOR	Satisfacción del Usuario	OBJETIVO INDICADOR	Determinar la satisfacción del usuario de la ESE NORTE 2														
PROCESO	Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU	FRECUENCIA MEDICIÓN	Mensual														
FÓRMULA	Numerador Número de encuestas contestadas "excelente y bueno"	FUENTE DE INFORMACIÓN	Encuestas de satisfacción														
	Denominador Total de encuestas aplicadas en el mes	RESPONSABLE	Lider del proceso del SIAU y equipo de trabajo														
META 90% Mayor o igual que																	
MEDICIÓN																	
	AÑO 2019	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC										
CALOTO	META	90%	90%	90%	90%	90%	90%										
	Número de encuestas contestadas "excelente y bueno"	148	144	145	143	140	145										
	Total de encuestas aplicadas en el mes	150	150	150	150	150	150										
CORINTO	CALOTO	99%	96%	97%	95%	93%	97%										
	Número de encuestas contestadas "Bueno - Muy bueno"	141	143	141	141	142	147										
	Total de encuestas aplicadas en el mes	150	150	150	150	150	150										
GUACHENÉ	CORINTO	94%	95%	94%	94%	95%	98%										
	Número de encuestas contestadas "Bueno - Muy bueno"	128	124	128	130	130	129										
	Total de encuestas aplicadas en el mes	130	130	130	130	130	130										
MIRANDA	GUACHENÉ	98%	95%	98%	100%	100%	99%										
	Número de encuestas contestadas "Bueno - Muy bueno"	143	140	143	146	147	139										
	Total de encuestas aplicadas en el mes	150	150	150	150	150	150										
MIRANDA	MIRANDA	95%	93%	95%	97%	98%	93%										
	PROMEDIO ACUMULADO	97%	95%	96%	97%	97%	97%										96%



Fuente de información SIAU

Dentro de esa satisfacción y teniendo que el mismo procedimiento amerita examinar su comportamiento podemos presentar el siguiente análisis mes a mes por punto de atención:

Puntos de atención: Caloto – Guachene – Miranda – Corinto

Sede Administrativa: Calle 10 Carrera. 5 Esquina, Caloto - Cauca,
 Teléfono: 825 8311 Fax 8258388 Ext.: 20, www.esenorte2.gov.co



Mes	Comportamiento
<p align="center">Julio</p>	<p>La satisfacción del usuario de la ESE NORTE 2 en el mes de Julio fue del 97%. Discriminado así: Punto de atención Caloto: 99%, Punto de Atención Guachene 98%, Punto de Atención Miranda: 95% y El Punto de atención Corinto tuvo una satisfacción del 94%. Lo anterior debido a que los usuarios se tuvieron una percepción positiva en los atributos de calidad en el servicio, en el atributo de calidad del personal además de la información y recomendaciones dadas por el profesional, la agilidad en la asignación del servicio solicitado, y la presentación del personal fueron de buena aceptación. El 3% restante corresponde a la insatisfacción de comodidad en el servicio de laboratorio (faltan sillas, tanto en Caloto como en Guachene y la oportunidad en el servicio de urgencias.</p>
<p align="center">Agosto</p>	<p>Se obtuvo un 95% de satisfacción para la ESE NORTE2, Punto de atención Caloto: 96%, los Puntos de atención Corinto y Guachene 95 %, Punto de atención Miranda: 93% debido a muy buenos comentarios de manera generalizada en cada uno de los puntos y atributos a tener en cuenta, se sostienen felicitaciones y agradecimientos que dejan en las encuestas aplicadas. el 5% de inconformidad se encuentra reflejado especialmente en los servicios de urgencia y fisioterapia en el atributo de infraestructura .</p>
<p align="center">Septiembre</p>	<p>Nuestra empresa para el mes de septiembre obtuvo una satisfacción 96% el Punto de atención Guachene 98 %, Caloto: 96%, Punto de atención Miranda: 95% y el Punto de atención Corinto 94% debido a muy buenos comentarios de manera generalizada en cada uno de los puntos y atributos a tener en cuenta, aumentan las felicitaciones y agradecimientos que mencionan en las encuestas aplicadas. El 4% de inconformidad se encuentra reflejado especialmente en los servicios de urgencia, razón por la cual toca seguir trabajando arduamente hasta sensibilizar a toda la comunidad sobre el tema del TRAGE.</p>
<p align="center">Octubre</p>	<p>La satisfacción de la ESE NORTE 2 para el mes de Octubre fue del 96%, Punto de atención Guachene: 100%, Punto de atención Miranda 97%, Punto de atención Caloto: 95% y el Punto de atención Miranda tuvo una satisfacción del 94% debido a la oportunidad en la cita, humanización en los servicios, orientación al usuario Frente al ATRIBUTO DE LA CALIDAD DEL PERSONAL entre los meses de septiembre y octubre se evidencia una varianza positiva del 24% en la calificación de EXCELENTE, en la calificación de BUENO se disminuye el</p>

Puntos de atención: Caloto – Guachene – Miranda – Corinto



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL CAUCA
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
NORTE 2 E.S.E.
NIT. 900.146.006-6

	<p>porcentaje en un 12% al que en las respuestas REGULARES se disminuye en un 1% y las MALAS se mantiene en un 0%.Lo que indica un comportamiento favorable para este atributo.</p>
Noviembre	<p>Continuamos con una satisfaccion positiva para el mes de Noviembre nuestra Empresa obtuvo un porcentaje del 97% Punto de atención Guachene 100 %,., Punto de atención Miranda: 98% Punto de atención Corinto 95% y el Punto de Atención Caloto: 93%debido a que los usuarios percibieron , calidad, amabilidad, confianza en la prestación de los servicios, también se destacó la presentación del personal. el 3% restante corresponde a la insatisfacción en cuanto a la agilidad en la asignación del servicio solicitado, y al mejoramiento del aseo de los baños</p>
Diciembre	<p>La ESE NORTE 2 en el mes de Diciembre tuvo una satisfaccion del 97%. Observándose el 99%de satisfaccion al Punto de atención Guachene: seguido del 98%de satisfaccion al Punto de atención Corinto, continua el 97% de satisfaccion al Punto de atención Caloto: y finalmente el 93% de satisfaccion, correspondiente al Punto de atención Miranda. Con este porcentaje evidenciamos un cumplimiento general para el año 2019 del 96%, debido según lo manifiestan en las encuestas los usuarios a la buena disposición y humanización recibida por nuestros colaboradores. De las 6.960 encuestas aplicadas en el año (enero- diciembre) de 2019 de las cuales 6.677, se contestaron entre bueno y muy bueno correspondiente al 96% el 283 equivale al 4% calificadas regular.</p>

Fuente de información SIAU

Puntos de atención: Caloto – Guachene – Miranda – Corinto

Sede Administrativa: Calle 10 Carrera. 5 Esquina, Caloto - Cauca,
 Teléfono: 825 8311 Fax 8258388 Ext.: 20, www.esenorte2.gov.co

INDICADOR DE SATISFACCIÓN GLOBAL II SEMESTRE 2019

REGISTRO DE DETALLE DE SATISFACCION GLOBAL	DATO #	% ESE	%	Caloto	%	Corinto	%	Miranda	%	Guachene
NÚMERO DE USUARIOS QUE RESPONDIERON "MUY BUENA" A LA PREGUNTA ¿ COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL CON RESPECTO A LOS SERVICIO DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE SU IPS?	1376	40,0	37,6	338	30,7	276	39,3	354	52,4	408
NÚMERO DE USUARIOS QUE RESPONDIERON "BUENA" A LA PREGUNTA ¿ COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL CON RESPECTO A LOS SERVICIO DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE SU IPS?	1974	56,4	58,4	526	64,8	583	56,0	504	46,3	361
NÚMERO DE USUARIOS QUE RESPONDIERON "REGULAR" A LA PREGUNTA ¿ COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL CON RESPECTO A LOS SERVICIO DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE SU IPS?	122	3,4	3,9	35	4,2	38	4,3	39	1,3	10
NÚMERO DE USUARIOS QUE RESPONDIERON "MALA" A LA PREGUNTA ¿ COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL CON RESPECTO A LOS SERVICIO DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE SU IPS?	7	0,2	0,1	1	0,3	3	0,3	3	0,0	0
NÚMERO DE USUARIOS QUE RESPONDIERON "MUY MALA" A LA PREGUNTA ¿ COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL CON RESPECTO A LOS SERVICIO DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE SU IPS?	0	0,0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0
NÚMERO DE USUARIOS QUE NO RESPONDIERON A LA PREGUNTA ¿ COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL CON RESPECTO A LOS SERVICIO DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE SU IPS?	0	0,0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0
NÚMERO DE USUARIOS QUE RESPONDIERON A LA PREGUNTA ¿ COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL CON RESPECTO A LOS SERVICIO DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE SU IPS?	3479	100,0	100,0	900	100,0	900	100,0	900	100,0	779
NÚMERO DE USUARIOS QUE RESPONDIERON "DEFINITIVAMENTE SI" A LA PREGUNTA ¿ RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	3028	87,2	86,0	774	86,2	776	83,0	747	93,7	731
NÚMERO DE USUARIOS QUE RESPONDIERON "PROBABLEMENTE SI" A LA PREGUNTA ¿ RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	417	11,8	14,0	126	12,2	110	14,7	132	6,3	49
NÚMERO DE USUARIOS QUE RESPONDIERON "DEFINITIVAMENTE NO " A LA PREGUNTA ¿ RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	12	0,3	0,0	0	0,7	6	0,7	6	0,0	0
NÚMERO DE USUARIOS QUE RESPONDIERON "PROBABLEMENTE NO " A LA PREGUNTA ¿ RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	9	0,3	0,0	0	0,7	6	0,3	3	0,0	0
NÚMERO DE USUARIOS QUE NO RESPONDIERON A LA PREGUNTA ¿ RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	14	0,4	0,0	0	0,2	2	1,3	12	0,0	0
NÚMERO DE USUARIOS QUE RESPONDIERON A LA PREGUNTA ¿ RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	3480	100	100	900	100	900	100,0	900	100,0	780

RESPONSABILIDAD DEL SIAU

SATISFACCIÓN GLOBAL II SEMESTRE	96,3
RECOMENDARIA IPS	99,0
TOTAL RECOMENDARIA IPS	89,7

Puntos de atención: Caloto – Guachene – Miranda – Corinto

Sede Administrativa: Calle 10 Carrera. 5 Esquina, Caloto - Cauca,
Teléfono: 825 8311 Fax 8258388 Ext.: 20, www.esenorte2.gov.co



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL CAUCA
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
NORTE 2 E.S.E.
NIT. 900.146.006-6

7. PETICIONES- QUEJAS –RECLAMOS - SUGERENCIA – FELICITACIONES POR PUNTO DE ATENCIÓN:

La **NORTE 2 ESE**, Como objetivo principal, para sus usuarios tiene Tramitar y resolver la petición, queja, reclamo, sugerencia y felicitación presentada por los usuarios de la ESE NORTE 2, con el propósito de darle respuesta apropiada e identificar las oportunidades de mejoramiento, el cual Inicia con la radicación la petición, queja, reclamo, sugerencia y felicitación que presenta el usuario; incluyendo la respuesta oportuna, plan de mejoramiento y finaliza con el archivo de la contestación. Para tal propósito se ha definido como parte de sus actividades que el usuario diligencie el formato diseñado para tal fin identificado en su procedimiento como **FO-AU-AU-PQ**, el cual se ubica en los buzones de sugerencias que se encuentran disponibles en los servicios de atención ambulatoria y de urgencia el cual está disponible en los cuatro puntos de atención que conforman la NORTE 2ESE.

Para el periodo informado el total de quejas de la institución fue de 155 en total el cual se discrimina así por punto de atención:

Puntos de atención: Caloto – Guachene – Miranda – Corinto

Sede Administrativa: Calle 10 Carrera. 5 Esquina, Caloto - Cauca,
Teléfono: 825 8311 Fax 8258388 Ext.: 20, www.esenorte2.gov.co



REPUBLICA DE COLOMBIA
 DEPARTAMENTO DEL CAUCA
 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
 NORTE 2 E.S.E.
 NIT. 900.146.006-6

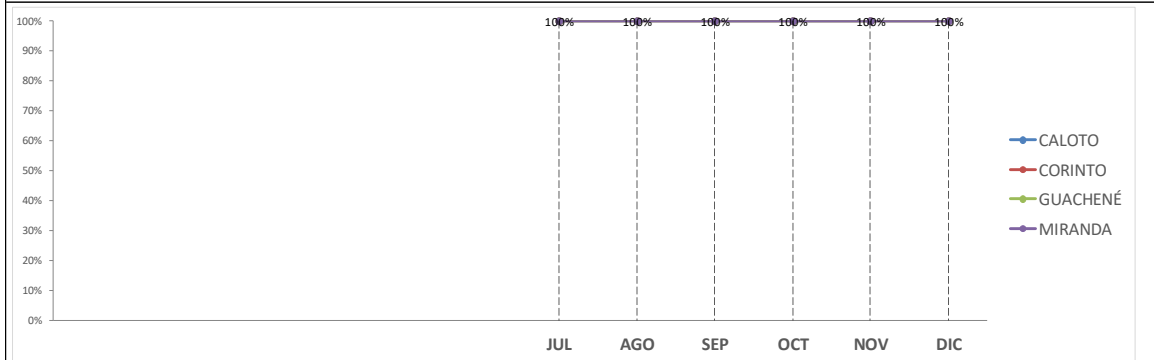
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO NORTE 2 ESE	CÓDIGO: FO-MC-SC-FI
	FORMATO FICHA DE INDICADOR	VERSION: 01
		FECHA: 04-DIC-2018

DATOS DEL INDICADOR

NOMBRE INDICADOR	Oportunidad de Respuesta a PQRS	OBJETIVO INDICADOR	Determinar la oportunidad en la respuesta de las PQRS de la ESE NORTE 2			
PROCESO	Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU	FRECUENCIA MEDICIÓN	Mensual	META	mayor o igual que 90%	Mayor o igual que
FÓRMULA	Numerador	PQRS respondidas oportunamente	FUENTE DE INFORMACIÓN	Encuestas de satisfacción		
	Denominador	Total PQRS recibidas en el periodo	RESPONSABLE	Lider del proceso del SIAU y equipo de trabajo		

MEDICIÓN

		AÑO 2019						JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
CALOTO	META							90%	90%	90%	90%	90%	90%
	PQRS respondidas oportunamente							7	9	14	13	7	5
	Total PQRS recibidas en el periodo							7	9	14	13	7	5
CALOTO								100%	100%	100%	100%	100%	100%
CORINTO	PQRS respondidas oportunamente							8	17	5	10	6	4
	Total PQRS recibidas en el periodo							8	17	5	10	6	4
	CORINTO							100%	100%	100%	100%	100%	100%
GUACHENÉ	PQRS respondidas oportunamente							1	3	1	1	2	2
	Total PQRS recibidas en el periodo							1	3	1	1	2	2
	GUACHENÉ							100%	100%	100%	100%	100%	100%
MIRANDA	PQRS respondidas oportunamente							8	7	7	7	5	7
	Total PQRS recibidas en el periodo							8	7	7	7	5	7
	MIRANDA							100%	100%	100%	100%	100%	100%
TOTAL GRAL		0	0	0	0	0	0						



Fuente de información SIAU (puntos de Atención)

Puntos de atención: Caloto – Guachene – Miranda – Corinto

Sede Administrativa: Calle 10 Carrera. 5 Esquina, Caloto - Cauca,
 Teléfono: 825 8311 Fax 8258388 Ext.: 20, www.esenorte2.gov.co



Para el mes de julio evidenciamos 24 PQRSF (P6;Q15;R1;S2;F1) para toda la ESE de las cuales Miranda con 8 (P2; Q6) Distribuidas así: 7 por oportunidad y 1 por seguridad, continua el punto de atención Corinto con 8 (P1;Q6;S1F) Distribuidas así: 6 por oportunidad 1 por seguridad, 1 Seguidamente el Punto de atención Caloto con 7 (P2;Q3;R1;S1) Distribuidas así: 5 por oportunidad 1 Y por 1 felicitación. Realizando un análisis por atributo observamos que de las 24 PQRSF que la oportunidad es el mayor 18 ítems, 2 por seguridad y 1 accesibilidad 2 otros y 1 felicitación.

Durante el mes de agosto en la ESE NORTE se obtuvieron 36 PQRSF para toda la ESE de las cuales 17 PQRSF para el Punto de atención Corinto (P2;Q14;R1) distribuidas así 16 por oportunidad y 1 por accesibilidad; 9 PQRSF para el Punto de atención Caloto (P1;Q6;R1;F2) distribuidas así 6 por oportunidad 1 por pertinencia y 2 felicitaciones; 7 PQRSF para el Punto de atención Miranda (Q3;R1;S1;F2) distribuidas así 1 por accesibilidad, 1 pertinencia, 3 por calidad humana y 2 felicitaciones; 3 PQRSF para el Punto de atención Guachene (S3) 2 por accesibilidad y 1 por oportunidad.

Para el mes de Septiembre nuestra Empresa ESE Norte 2 tuvo un total de las 27 PQRSF (P2;Q17;F8) las cuales se contestaron oportunamente, y estuvieron, distribuidas así: Punto de atención Caloto 14 (Q-11; F-6) seguidamente el Punto de atención MIRANDA 7 (P1; Q-6) posteriormente el Punto de atención Corinto 5 (Q-4; F-1) y el Punto de atención de Guachene 1F, lo que podemos apreciar es que cada vez disminuyen las quejas y aumenta las felicitaciones.

Se evidencian 31 PQRSF (Q18;S4;F9) para toda la ESE de las cuales Caloto con 13 (Q9;S2;F2) Distribuidas así: 5 por oportunidad 1 accesibilidad ,pertinencia, seguridad y calidad humana y 2 y 2 felicitaciones, continua el Punto de atención Corinto con 10 (Q8;F2) Distribuidas así: 8 por oportunidad 2 por Felicitaciones seguidamente el Punto de atención Miranda con 7 (Q4,S1, F2) Distribuidas así: 2 por oportunidad y 1 por seguridad, por pertinencia, accesibilidad ,calidad humana para un total de 5 y 2 felicitaciones; y por último el Punto de atención Guachene con una felicitación.

Para la ESE NORTE 2, en el mes de Noviembre se presentaron 19 PQRSF para el Punto de atención Caloto 7 (P1; Q5;F1) Continua el Punto de atención Corinto 6 (P1; Q3;S1;F1) Posteriormente el Punto de atención Miranda 5 (Q4; S1) y finalmente el Punto de atención Guachene: con 2 felicitaciones, observamos que en este último semestre es el mes donde se presentan menos quejas, mejora un poco la oportunidad en la prestación nuestros servicios a nivel general, como también del 100% de nuestras respuestas a las PQRSF.

En el mes de diciembre se obtuvo 18 PQRSF para toda la Empresa Norte2 distribuidas de la siguiente manera, para el punto de atención Miranda 7 (Q6; R1) de las cuales 4v por oportunidad, 1 por seguridad y 1 por calidad humana, seguidamente el Punto de atención Caloto 5 (Q3;S1;F1) de las cuales 1 por oportunidad, seguridad, continuidad, calidad humana y la felicitación, posteriormente el Punto de atención Corinto 4 (P2;Q2) 2 por oportunidad y 2 por pertinencia, finalmente el Punto de atención Guachene 2(Q1; P1) oportunidad al no contestar el teléfono

Fuente de información SIAU (puntos de Atención)

Puntos de atención: Caloto – Guachene – Miranda – Corinto

Sede Administrativa: Calle 10 Carrera. 5 Esquina, Caloto - Cauca,
Teléfono: 825 8311 Fax 8258388 Ext.: 20, www.esenorte2.gov.co



8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta, el análisis y las manifestaciones dadas por nuestros usuarios, en cuanto a satisfacción de los mismos, nos encontramos con los siguientes aspectos que es necesario fortalecer y en los que se recomienda tomar las acciones necesarias en nuestros puntos de atención con el fin de prestar un mejor servicio.

- La insatisfacción de comodidad en el servicio de laboratorio (faltan sillas, tanto en Caloto como en Guachene y la oportunidad en el servicio de urgencias.
- Inconformidad en algunos de nuestros usuarios que se encuentra reflejado especialmente en los servicios de urgencia y fisioterapia básicamente en infraestructura en el punto de atención de Miranda
- De la misma manera manifiestan inconformidad que se encuentra reflejada especialmente en los servicios de urgencia, razón por la cual toca seguir trabajando arduamente hasta sensibilizar a toda la comunidad sobre el tema del TRAGE.
- Se presenta además insatisfacción por algunos usuarios en cuanto a la agilidad en la asignación del servicio solicitado, y al mejoramiento del aseo de los baños.
- La oportunidad en la respuesta a las PQRSF, se deben seguir que presentando a los usuarios en el tiempo necesario y real y adicional a ello realizar socialización del TRIAGE, a nuestros usuarios las veces que sea necesario ya que es una de las insatisfacciones por ellos presentada.
- Ese trabajo mancomunado con las ligas de usuarios, es necesario que cada vez se fortalezca más en nuestros puntos de atención, ello permite una mayor interacción con nuestros usuarios y ello es sinónimo de transparencia en cada uno de nuestros hechos.

ANEXO:
1. APERTURA DE BUZONES



FUENTE DE INFORMACION PROCESO SIAU

Puntos de atención: Caloto – Guachene – Miranda – Corinto

Sede Administrativa: Calle 10 Carrera. 5 Esquina, Caloto - Cauca,
Teléfono: 825 8311 Fax 8258388 Ext.: 20, www.esenorte2.gov.co



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL CAUCA
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
NORTE 2 E.S.E.
NIT. 900.146.006-6

2. NUESTROS USUARIOS DILIGENCIADO SUS ENCUESTA Y RECIBIENDO ORIENTACION



FUENTE DE INFORMACION PROCESO SIAU.

Elaboro:

María Leonor Ramos Valencia
Jefe de Control Interno
Original Firmado y Radicado con el No0000673