



Artículo 76. *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.

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. 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.

La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.

Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción



INFORME DE RESULTADOS, ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL USUARIO, MES DE MAYO DE 2016

Introducción:

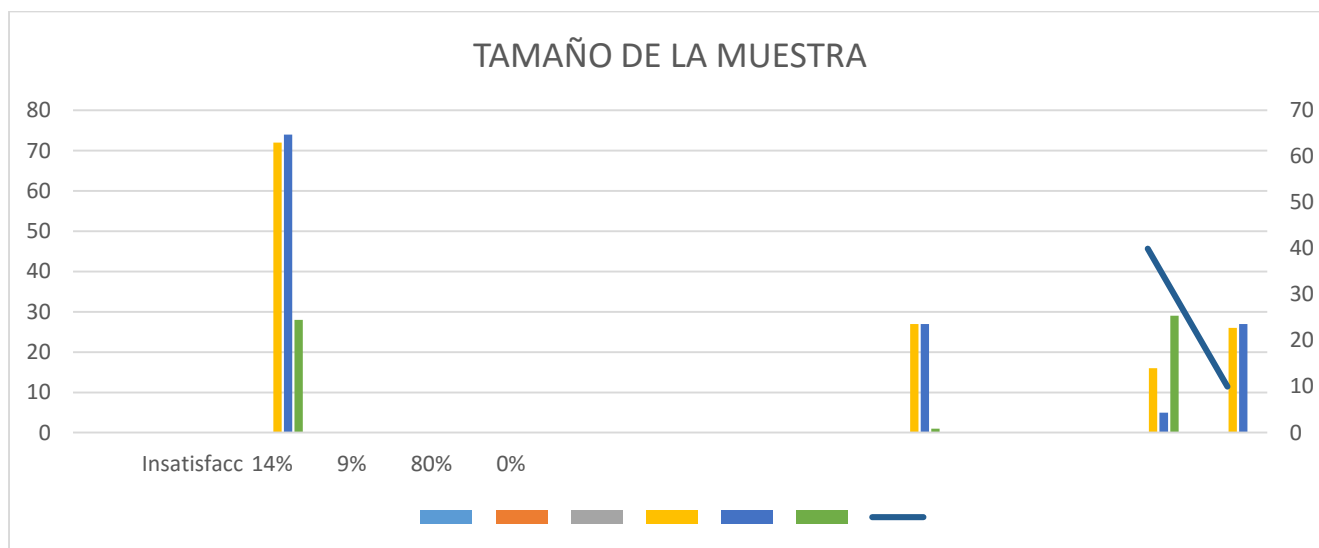
El objetivo del presente informe es analizar los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada en 14 servicios de CEHANI E.S.E durante el periodo Enero – Junio y que corresponden a los procesos de Gestión de Habilitación y Rehabilitación, Gestión de Ayudas diagnósticas, Gestión de Servicio Farmacéutico y Gestión de Admisión y Registro, que pretende conocer las opiniones y expectativas de nuestros usuarios frente a la atención recibida su nivel de recomendación y satisfacción, con el propósito de conocer cómo nos perciben los usuarios y familias y de esta manera orientar nuestra actuación hacia la mejora continua y el establecimiento de acciones que fortalezcan la calidad en los servicios.

TAMAÑO DE LA MUESTRA:

Se utiliza una metodología para selección de muestras, teniendo en cuenta el instructivo GDC-003, el cual Aplica para cualquier proceso de CEHANI E.S.E. que requiera calcular muestras en la aplicación de encuestas de satisfacción del cliente, rondas de seguridad y/o en los procesos de recepción en los procesos de compras o servicio farmacéutico.

Se tiene una encuesta de 13 preguntas para evaluar los procesos: Gestión Habilitación Rehabilitación y Gestión de Ayudas Diagnosticas y 14 preguntas para los proceso de Gestión de Servicio Farmacéutico y Gestión Admisión y registro, determinando el tamaño de la muestra de enero a junio de la siguiente manera:

PROCESO	SERVICIO	ENERO	FEBRERO	ABRIL	MAYO	JUNIO	SUMATORIA	Porcentaje
GESTIÓN HABILITACIÓN Y REHABILITACIÓN	Terapia de Lenguaje	72	74	28	59	90	323	55%
	Terapia Ocupacional							
	Terapia Física							
	Psicología							
	Neuropsicología							
	Neuropediatría							
	Otorrino							
	Educación especial							
Hidroterapia								
GESTIÓN DE AYUDAS DIAGNOSTICAS	Video telemetría	27	27	1	10	22	87	15%
	Audiología							
	Electroencefalograma							
GSF	Servicio Farmacéutico	16	5	29	40	10	100	17%
GAR	Admisión y Registro	26	27	0	10	10	73	13%
TOTAL		141	133	58	119	132	583	100%



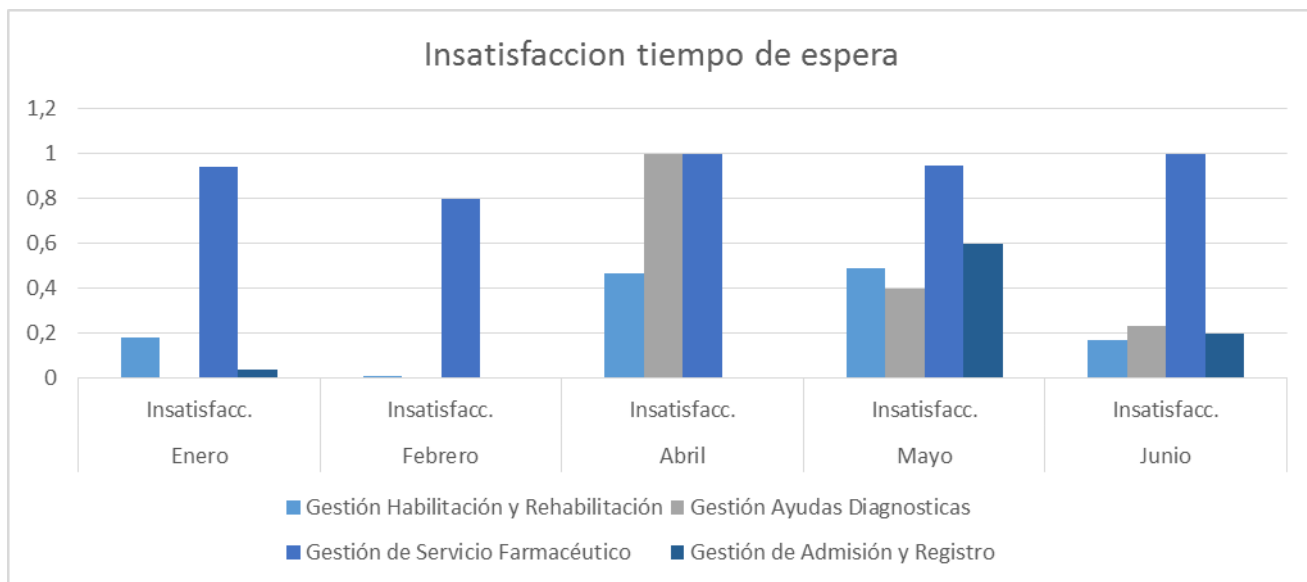
Grafica 1 Tamaño de la muestra.

RESULTADOS GLOBALES

Se muestran las tablas con los resultados obtenidos en cada una de las preguntas, comparándolos con las puntuaciones obtenidas en el periodo enero – junio de 2016

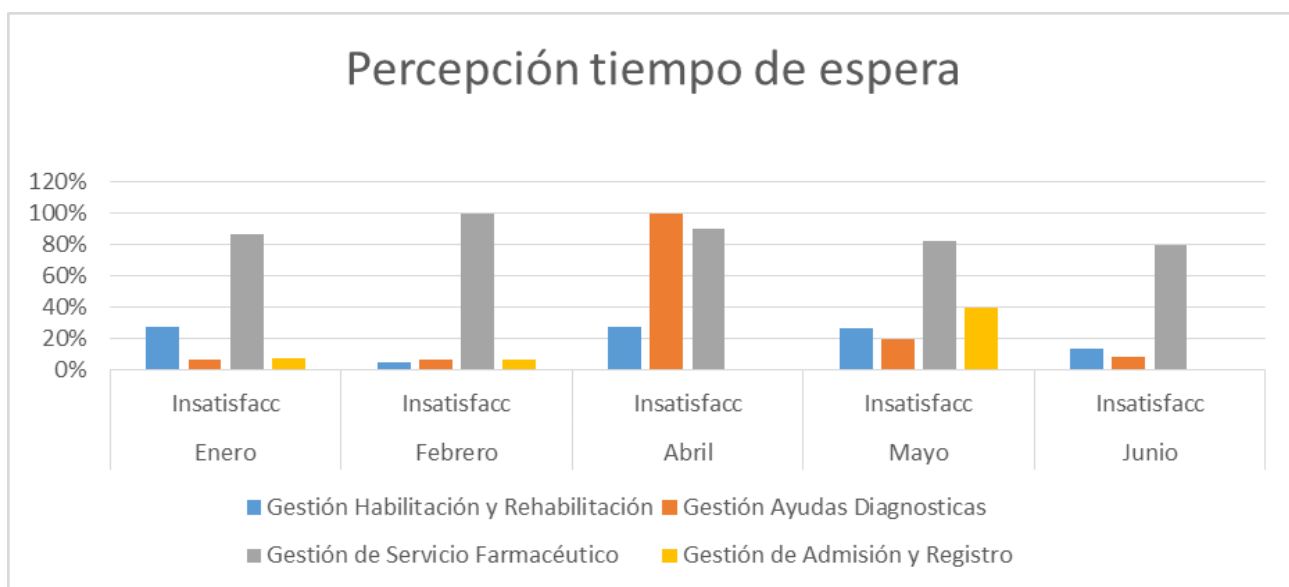
NIVEL DE SATISFACCIÓN ANTE LAS PREGUNTAS:

1. El tiempo desde que llegó al CEHANI ESE hasta que lo (a) atendió el profesional fue:										
PROCESO	Enero		Febrero		Abril		Mayo		Junio	
	Satisfacc.	Insatisfacc.	Satisfacc.	Insatisfacc.	Satisfacc.	Insatisfacc.	Satisfacc.	Insatisfacc.	Satisfacc.	Insatisfacc.
Gestión Habilitación y Rehabilitación	82%	18%	99%	1%	53%	47%	51%	49%	83%	17%
Gestión Ayudas Diagnosticas	100%	0%	100%	0%	0%	100%	60%	40%	77%	23%
Gestión de Servicio Farmacéutico	6%	94%	20%	80%	0%	100%	5%	95%	0%	100%
Gestión de Admisión y Registro	96%	4%	100%	0%	SD	SD	40%	60%	80%	20%



2. Como le pareció el tiempo de espera:

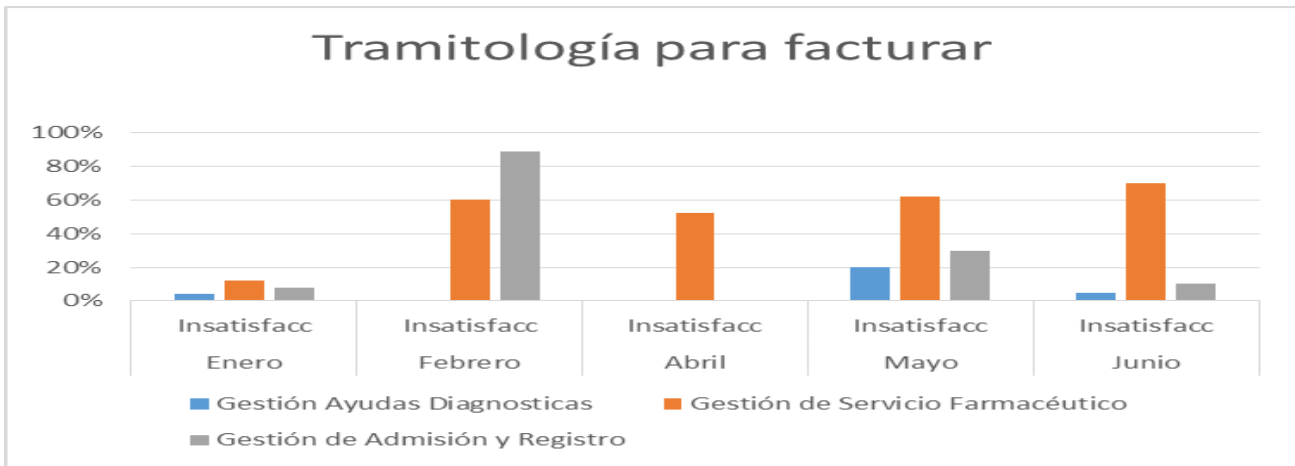
PROCESO	Enero		Febrero		Abril		Mayo		Junio	
	Satisfacc.	Insatisfacc	Satisfacc.	Insatisfacc	Satisfacc.	Insatisfacc	Satisfacc.	Insatisfacc	Satisfacc.	Insatisfacc
Gestión Habilitación y Rehabilitación	72%	28%	95%	5%	72%	28%	73%	27%	86%	14%
Gestión Ayudas Diagnosticas	93%	7%	93%	7%	0%	100%	80%	20%	91%	9%
Gestión de Servicio Farmacéutico	13%	87%	0%	100%	10%	90%	18%	82%	20%	80%
Gestión de Admisión y Registro	92%	8%	93%	7%	SD	SD	80%	40%	100%	0%





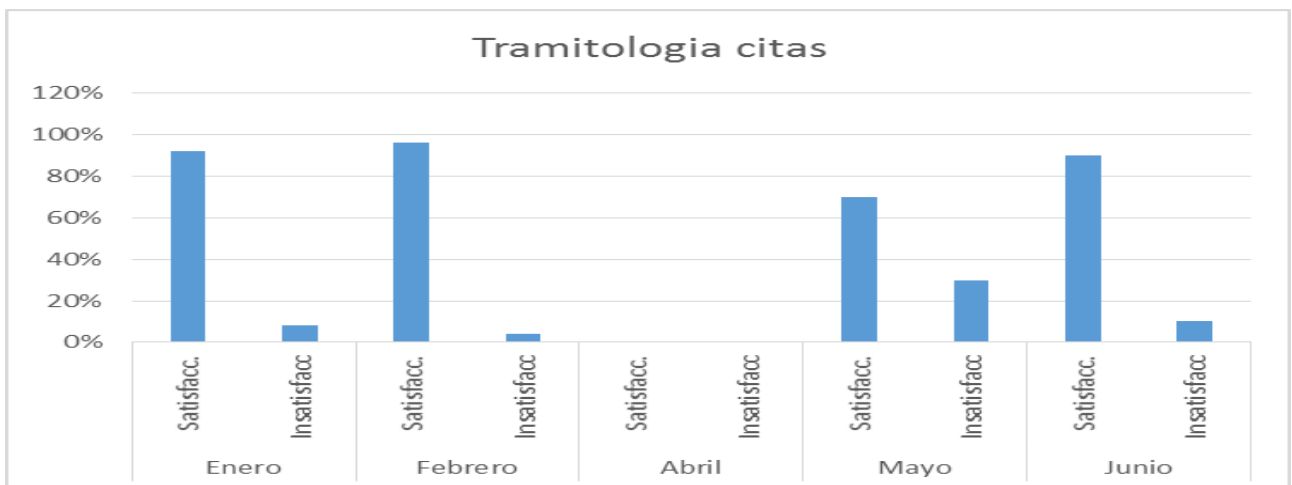
3. El trámite que hizo en facturación para ser atendido le pareció

PROCESO	Enero		Febrero		Abril		Mayo		Junio	
	Satisfacc.	Insatisfacc.	Satisfacc.	Insatisfacc.	Satisfacc.	Insatisfacc.	Satisfacc.	Insatisfacc.	Satisfacc.	Insatisfacc.
Gestión Ayudas Diagnósticas	96%	4%	100%	0%	100%	0%	80%	20%	95%	5%
Gestión de Servicio Farmacéutico	88%	12%	40%	60%	48%	52%	38%	62%	30%	70%
Gestión de Admisión y Registro	92%	8%	11%	89%	SD	0%	70%	30%	90%	10%



4. El trámite que hizo en Asignación de citas para ser atendido le pareció:

PROCESO	Enero		Febrero		Abril		Mayo		Junio	
	Satisfacc.	Insatisfacc.	Satisfacc.	Insatisfacc.	Satisfacc.	Insatisfacc.	Satisfacc.	Insatisfacc.	Satisfacc.	Insatisfacc.
Gestión de Admisión y Registro	92%	8%	96%	4%	SD	0%	70%	30%	90%	10%

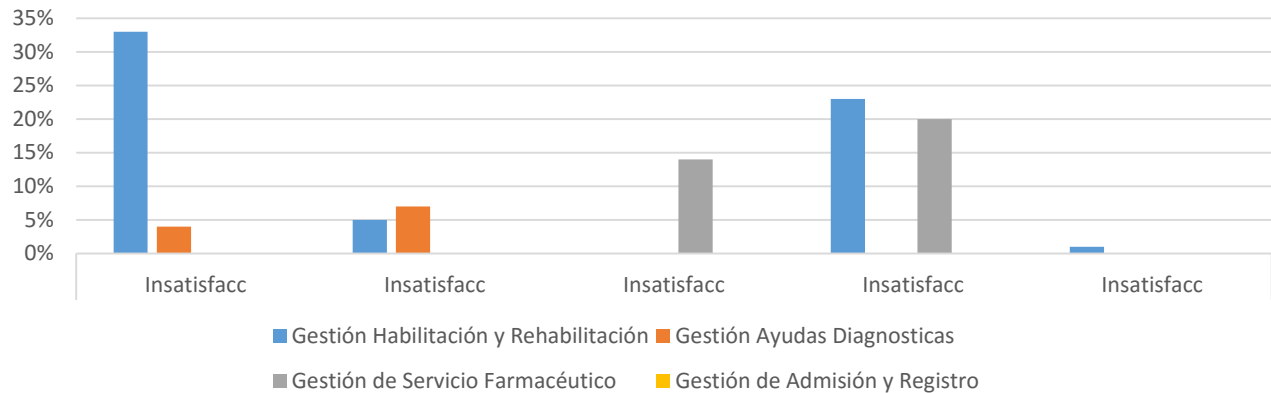




5. ¿Cómo califica las instalaciones de CEHANI E.S.E.?:

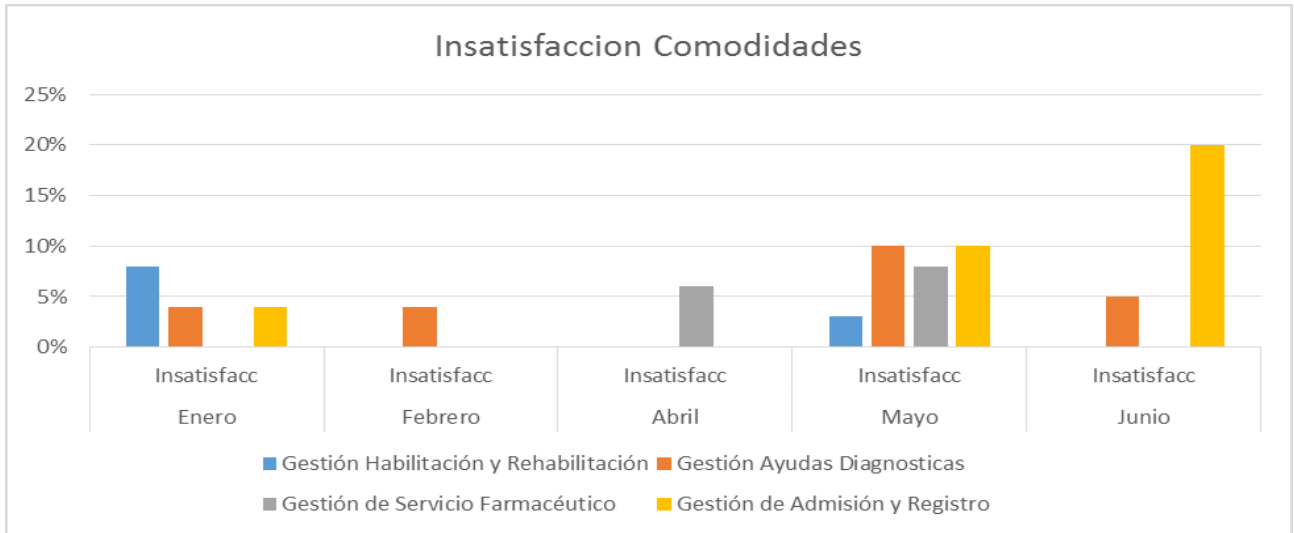
PROCESO	Enero		Febrero		Abril		Mayo		Junio	
	Satisfacc.	Insatisfacc	Satisfacc.	Insatisfacc	Satisfacc.	Insatisfacc	Satisfacc.	Insatisfacc	Satisfacc.	Insatisfacc
Gestión Habilitación y Rehabilitación	67%	33%	95%	5%	100%	0%	77%	23%	99%	1%
Gestión Ayudas Diagnosticas	96%	4%	93%	7%	100%	0%	100%	0%	100%	0%
Gestión de Servicio Farmacéutico	100%	0%	100%	0%	86%	14%	80%	20%	100%	0%
Gestión de Admisión y Registro	SD	0%	SD	0%	SD	0%	SD	0%	SD	0%

INSATISFACCION INSTALACIONES



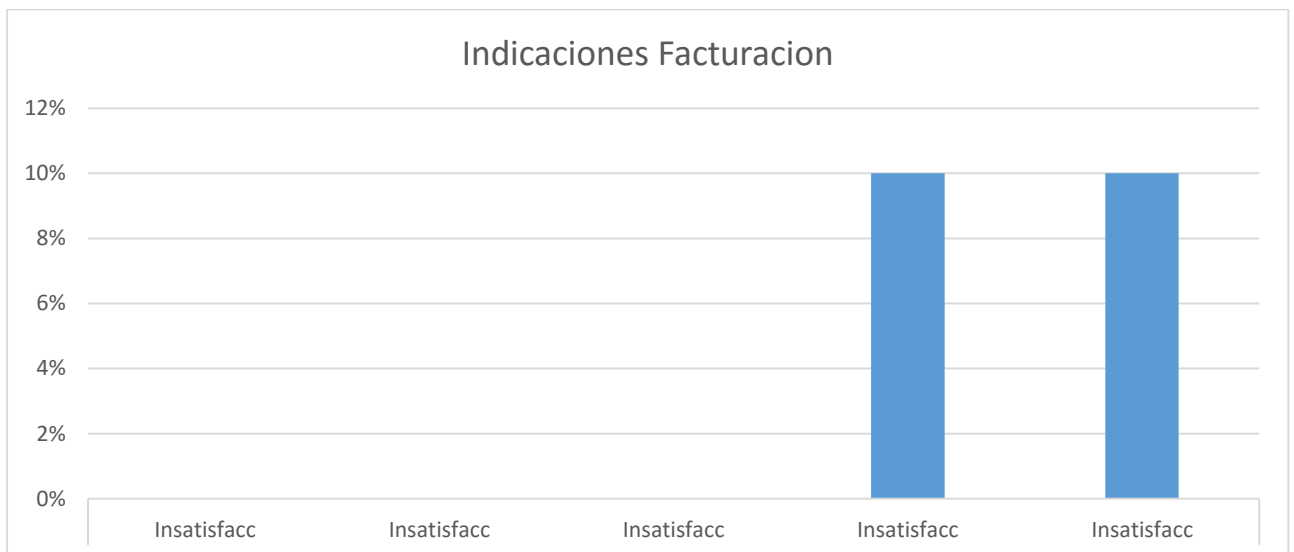
6. La sala de espera, la silletería y el ambiente en general, le parecieron:

PROCESO	Enero		Febrero		Abril		Mayo		Junio	
	Satisfacc.	Insatisfacc	Satisfacc.	Insatisfacc	Satisfacc.	Insatisfacc	Satisfacc.	Insatisfacc	Satisfacc.	Insatisfacc
Gestión Habilitación y Rehabilitación	92%	8%	100%	0%	100%	0%	97%	3%	100%	0%
Gestión Ayudas Diagnosticas	96%	4%	96%	4%	100%	0%	90%	10%	95%	5%
Gestión de Servicio Farmacéutico	100%	0%	100%	0%	94%	6%	92%	8%	100%	0%
Gestión de Admisión y Registro	96%	4%	100%	0%	SD	0%	90%	10%	80%	20%



7. Cómo le parecieron las indicaciones que le dieron para ser atendido en CEHANI E.S.E:

PROCESO	Enero		Febrero		Abril		Mayo		Junio	
	Satisfacc.	Insatisfacc	Satisfacc.	Insatisfacc	Satisfacc.	Insatisfacc	Satisfacc.	Insatisfacc	Satisfacc.	Insatisfacc
Gestión de Admisión y Registro	100%	0%	100%	0%	SD	0%	90%	10%	90%	10%





8. Cómo califica el trato que recibió por parte del personal

PROCESO	Enero		Febrero		Abril		Mayo		Junio	
	Satisfacc.	Insatisfacc	Satisfacc.	Insatisfacc	Satisfacc.	Insatisfacc	Satisfacc.	Insatisfacc	Satisfacc.	Insatisfacc
Gestión Habilitación y Rehabilitación	93%	7%	93%	7%	100%	0%	98%	2%	98%	2
Gestión Ayudas Diagnosticas	96%	4%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0
Gestión de Servicio Farmacéutico	56%	44%	40%	60%	70%	30%	20%	80%	60%	40
Gestión de Admisión y Registro	100%	0%	100%	0%	SD	0%	100%	0%	90%	10%

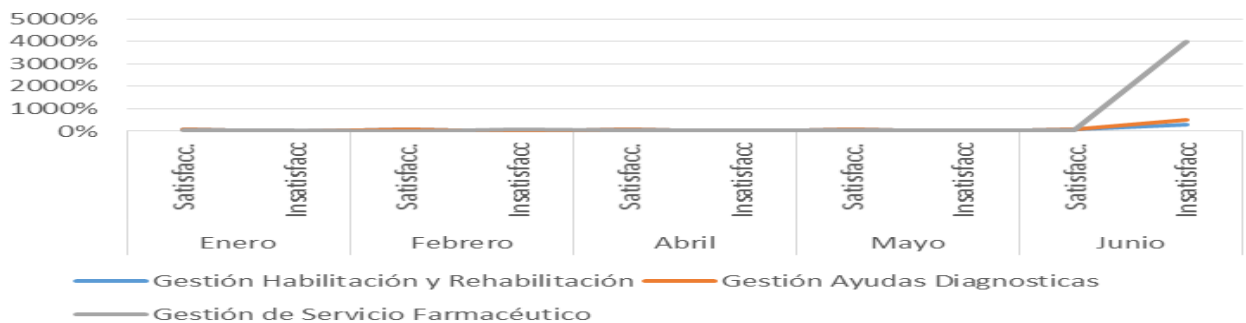
INSATISFACCION -TRATO AL USUARIO



9. Como le pareció la orientación Profesional y del personal que lo entendió en cada servicio (En el proceso GHR se evalúa = la consulta, sobre el tratamiento a seguir y sobre los cuidados de salud en casa)

PROCESO	Enero		Febrero		Abril		Mayo		Junio	
	Satisfacc.	Insatisfacc	Satisfacc.	Insatisfacc	Satisfacc.	Insatisfacc	Satisfacc.	Insatisfacc	Satisfacc.	Insatisfacc
Gestión Habilitación y Rehabilitación	95%	5%	96%	4%	94%	6%	97%	3%	97%	3
Gestión Ayudas Diagnosticas	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	95%	5
Gestión de Servicio Farmacéutico	37%	63%	0%	100%	60%	40%	55%	45%	60%	40

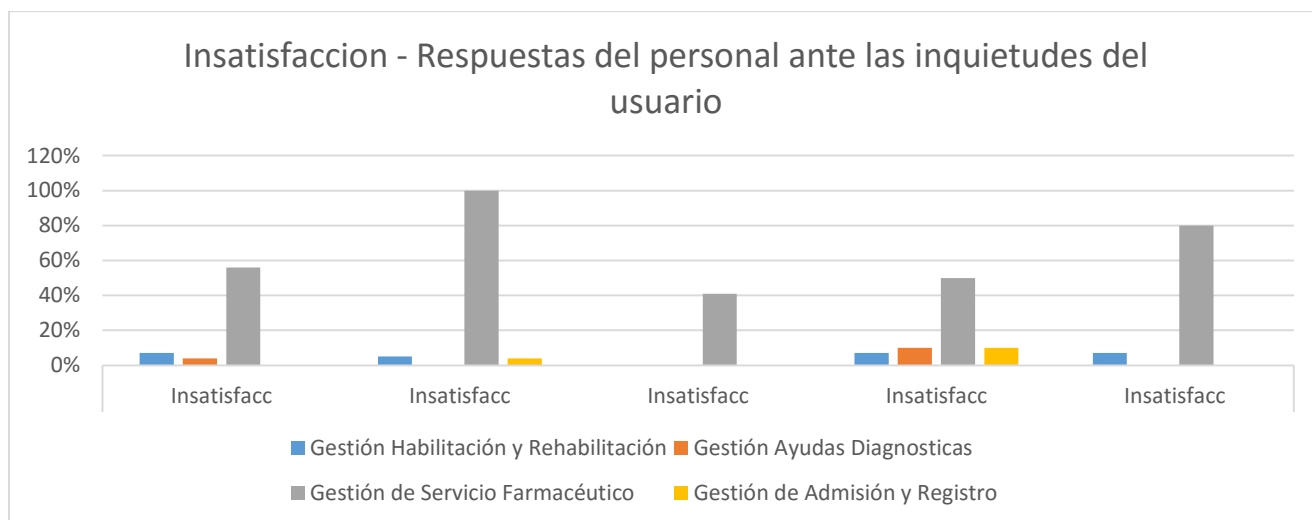
orientación Profesional y del personal de cada servicio



10. Las respuestas del personal de CEHANI E.S.E. ante sus inquietudes o preguntas le parecieron:

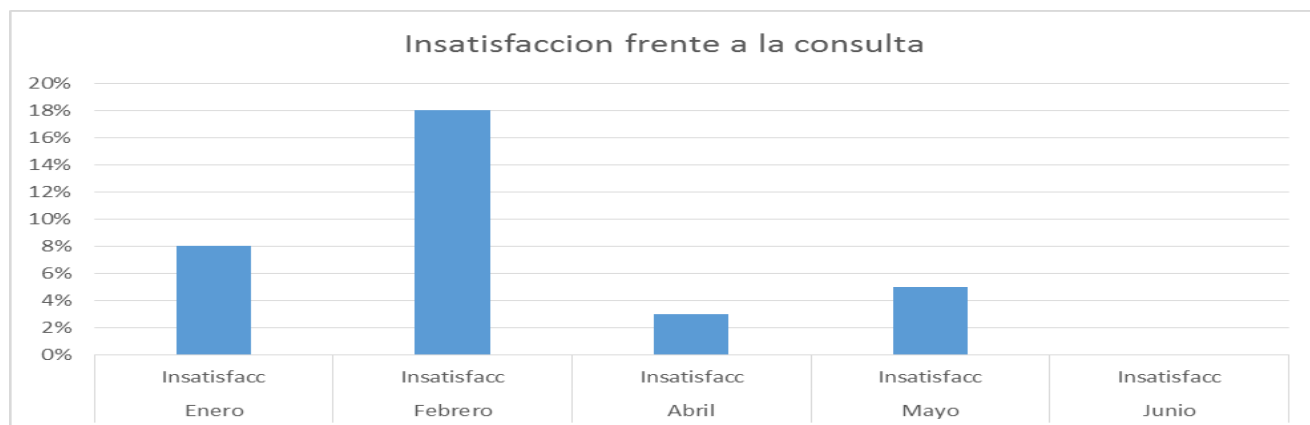


PROCESO	Enero		Febrero		Abril		Mayo		Junio	
	Satisfacc.	Insatisfacc	Satisfacc.	Insatisfacc	Satisfacc.	Insatisfacc	Satisfacc.	Insatisfacc	Satisfacc.	Insatisfacc
Gestión Habilitación y Rehabilitación	93%	7%	95%	5%	100%	0%	93%	7%	93%	7%
Gestión Ayudas Diagnosticas	96%	4%	100%	0%	100%	0%	90%	10%	100%	0%
Gestión de Servicio Farmacéutico	44%	56%	0%	100%	59%	41%	50%	50%	20%	80%
Gestión de Admisión y Registro	100%	0%	96%	4%	SD	0%	90%	10%	100%	0%



11. La solución que le dieron a la necesidad de salud por la que consultó en CEHANI E.S.E; le pareció:

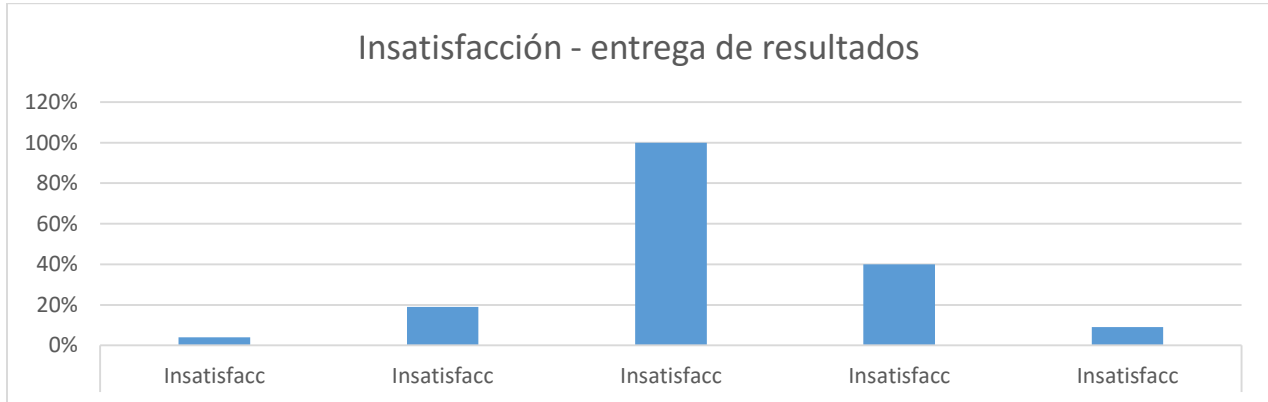
PROCESO	Enero		Febrero		Abril		Mayo		Junio	
	Satisfacc.	Insatisfacc	Satisfacc.	Insatisfacc	Satisfacc.	Insatisfacc	Satisfacc.	Insatisfacc	Satisfacc.	Insatisfacc
Gestión Habilitación y Rehabilitación	92%	8%	82%	18%	97%	3%	95%	5%	100%	0%





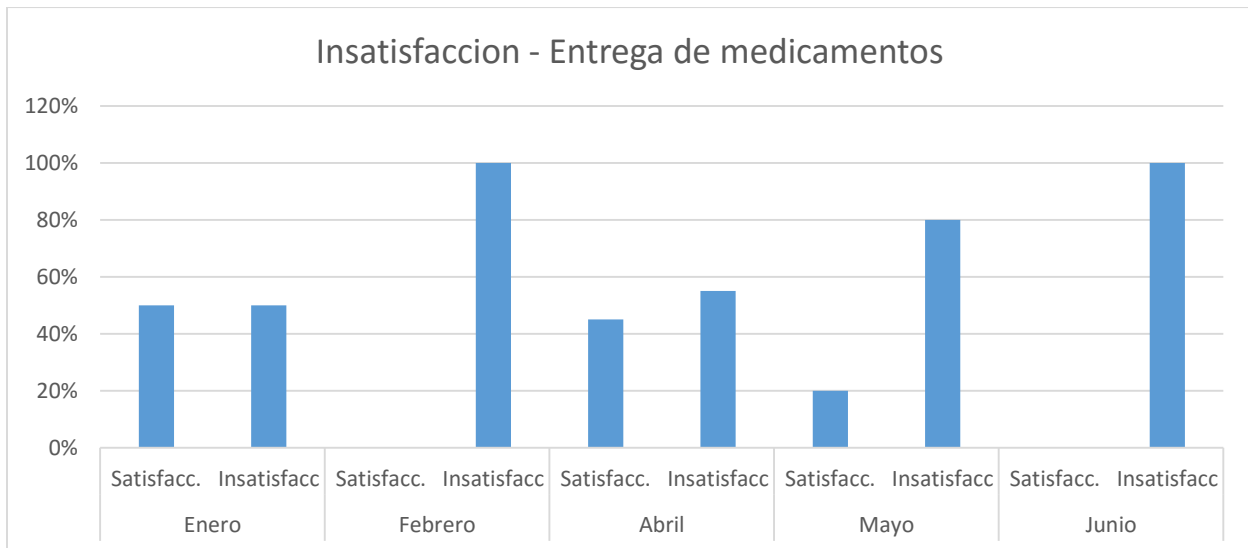
12. El tiempo de entrega de los resultados de las ayudas Dx, fue:

PROCESO	Enero		Febrero		Abril		Mayo		Junio	
	Satisfacc.	Insatisfacc	Satisfacc.	Insatisfacc	Satisfacc.	Insatisfacc	Satisfacc.	Insatisfacc	Satisfacc.	Insatisfacc
Gestión Ayudas Diagnosticas	96%	4%	81%	19%	0%	100%	60%	40%	91%	9%



13. Los medicamentos autorizados, ¿le fueron entregados por la farmacia de CEHANI ESE:

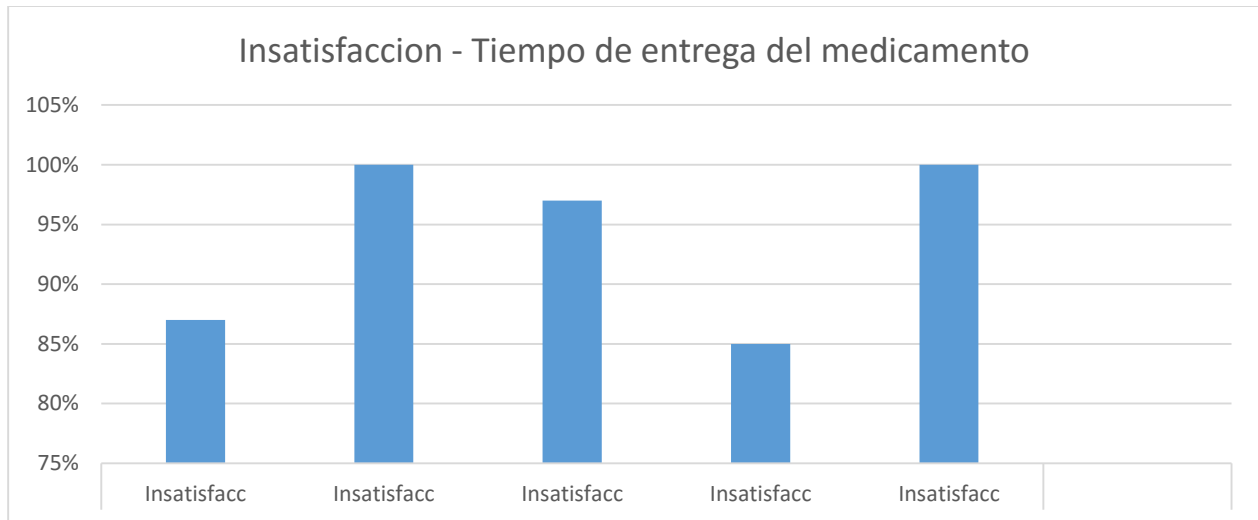
PROCESO	Enero		Febrero		Abril		Mayo		Junio	
	Satisfacc.	Insatisfacc	Satisfacc.	Insatisfacc	Satisfacc.	Insatisfacc	Satisfacc.	Insatisfacc	Satisfacc.	Insatisfacc
Gestión de Servicio Farmacéutico	50%	50%	0%	100%	45%	55%	20%	80%	0%	100%



14. De los medicamentos faltantes, a los cuantos días le fueron entregados:

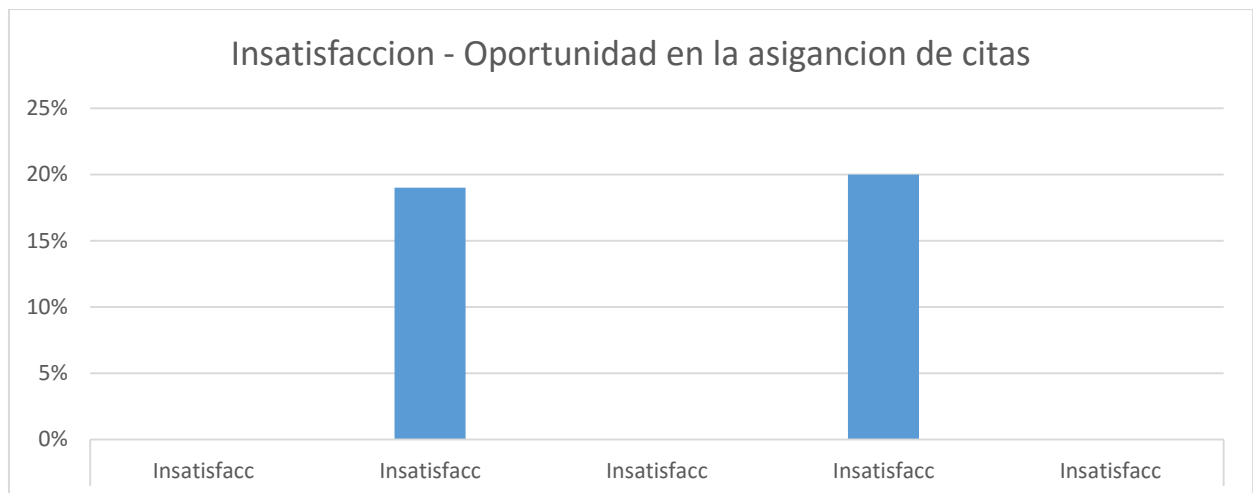


PROCESO	Enero		Febrero		Abril		Mayo		Junio	
	Satisfacc.	Insatisfacc	Satisfacc.	Insatisfacc	Satisfacc.	Insatisfacc	Satisfacc.	Insatisfacc	Satisfacc.	Insatisfacc
Gestión de Servicio Farmacéutico	13%	87%	0%	100%	3%	97%	15%	85%	0%	100%



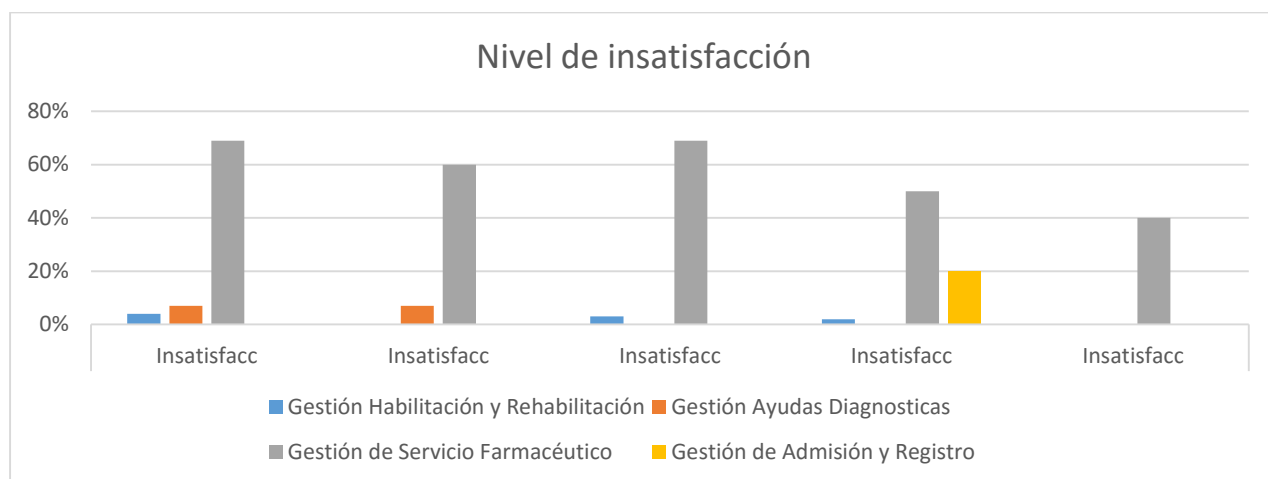
15. Su cita fue asignada en las fechas que usted requería

PROCESO	Enero		Febrero		Abril		Mayo		Junio	
	Satisfacc.	Insatisfacc	Satisfacc.	Insatisfacc	Satisfacc.	Insatisfacc	Satisfacc.	Insatisfacc	Satisfacc.	Insatisfacc
Gestión de Admisión y Registro	100%	0%	81%	19%	SD	0%	80%	20%	100%	0%



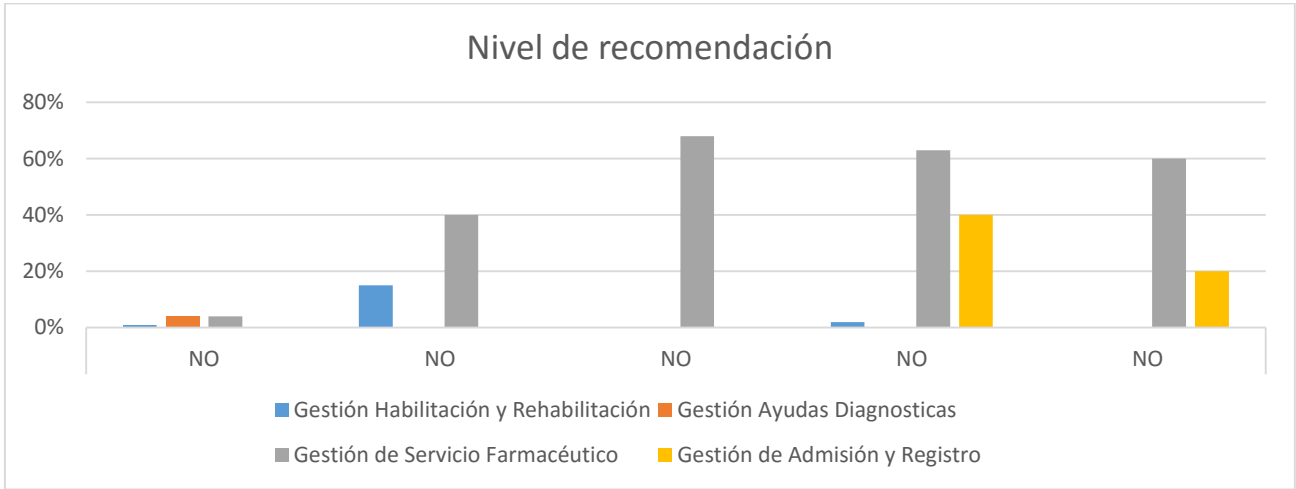
Después de recibir los servicios de CEHANI E.S.E. usted se encuentra:

PROCESO	Enero		Febrero		Abril		Mayo		Junio	
	Satisfacc.	Insatisfacc	Satisfacc.	Insatisfacc	Satisfacc.	Insatisfacc	Satisfacc.	Insatisfacc	Satisfacc.	Insatisfacc
Gestión Habilitación y Rehabilitación	96%	4%	100%	0%	97%	3%	98%	2%	100%	0%
Gestión Ayudas Diagnosticas	93%	7%	93%	7%	100%	0%	100%	0%	100%	0%
Gestión de Servicio Farmacéutico	31%	69%	40%	60%	31%	69%	50%	50%	60%	40%
Gestión de Admisión y Registro	100%	0%	100%	0%	SD	0%	80%	20%	100%	0%

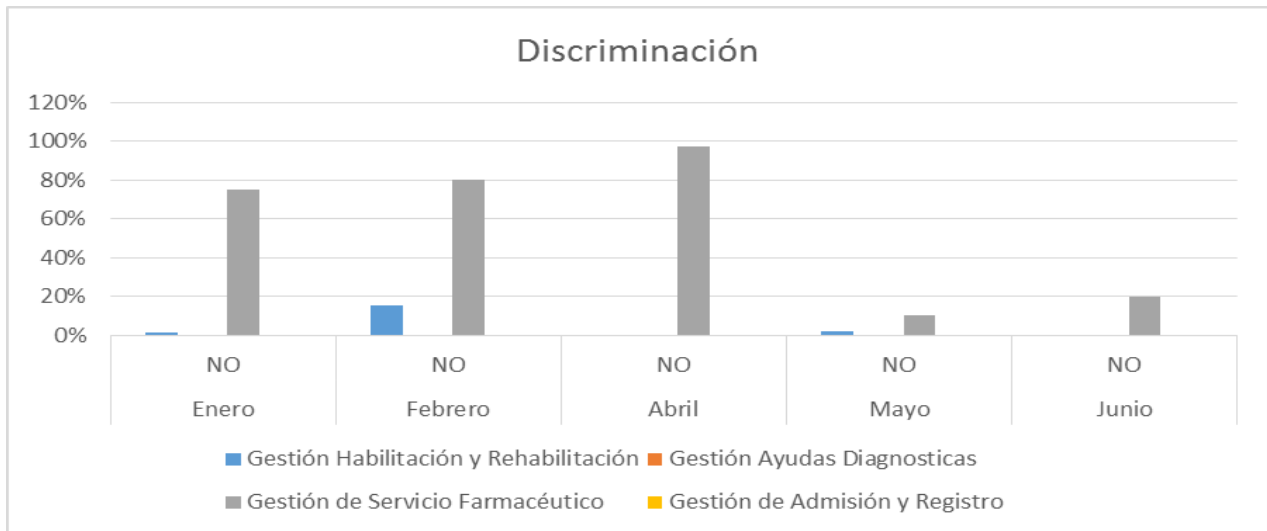


Recomendaría nuestros servicios:

PROCESO	Enero		Febrero		Abril		Mayo		Junio	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Gestión Habilitación y Rehabilitación	99%	1%	85%	15%	100%	0%	98%	2%	100%	0%
Gestión Ayudas Diagnosticas	96%	4%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%
Gestión de Servicio Farmacéutico	56%	4%	60%	40%	32%	68%	37%	63	40%	60%
Gestión de Admisión y Registro	100%	0%	100%	0%	SD	0%	60%	40%	100%	20%



Ha sentido algún tipo de discriminación:										
PROCESO	Enero		Febrero		Abril		Mayo		Junio	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Gestión Habilitación y Rehabilitación	99%	1%	85%	15%	100%	0%	98%	2%	100%	0%
Gestión Ayudas Diagnosticas	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%
Gestión de Servicio Farmacéutico	25%	75%	20%	80%	3%	97%	90%	10%	80%	20%
Gestión de Admisión y Registro	100%	0%	100%	0%	SD	0%	100%	0%	100%	0%



A continuación, se presenta la prevalencia en sugerencias presentadas durante el periodo enero – junio de 2016, las cuales se reciben a través de la aplicación de encuestas de satisfacción al usuario, las mismas serán dadas



a conocer en Comité de Calidad y MECL con el fin de promover la puesta en marcha de acciones de mejora que busquen responder a las necesidades de los usuarios y sus familias.

SUGERENCIAS PRESENTADAS PERIODO ENERO – JUNIO DE 2016					
No	PROCESO DE GESTION HABILITACION Y	GESTION DE AYUDAS DIAGNOSTICAS	FARMACIA	GESTION DE ADMISION Y REGISTRO	
1	Apoyo a madres un espacio para los niños	Resaltan excelente atencion,sin sugerencias en ener y febrero	Agilizar la entrega del medicamento	Mas citas neuropediatria	
3		Revisar buen diligenciamiento de las ordenes	Agilidad en la atencion	Mejorar atención telefónica	
4		Mejorar la atencion en Porteria		Aumentar el tiempo de consulta en psicologia	Fortalecer el personal en citas
5				Habilitar la piscina pequeña	
6				Mejorar la atencion	
7				Contratar mas personal	
8				Constestar el teléfono, colocar una persona	

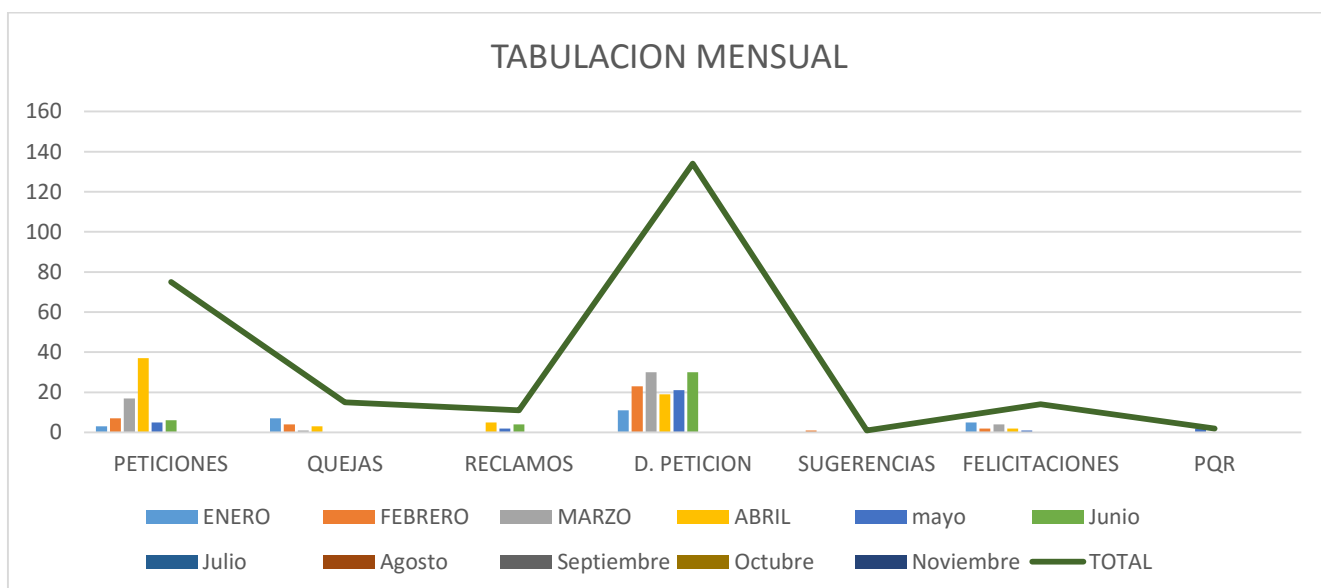
INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS, PERIODO ENERO – JUNIO DE 2016

Dentro de las acciones tomadas, se viene presentando un informe semanal a Control Interno con copia a Gerencia, Subgerencia Técnica, Calidad y Farmacia, siendo este servicio el área donde se concentra el mayor número de peticiones, quejas y reclamos, se trabaja en conjunto con calidad a través del control de las mismas y su respuesta a través del diligenciamiento de los formatos GAU 003 Y FR-GDC-007.

A continuación se presenta el consolidado de inconformidades que se repiten por la misma causa así y que por lo tanto se adquieren mayor importancia para nuestra Entidad, Prevalecen las relacionadas con inoportunidad en la entrega de medicamentos, solicitud de cita con Neuropediatria y mala conducta de algún funcionario en Área de Farmacia al momento de brindar la atención al usuario, cabe resaltar que frente a lo anterior, nos encontramos en un proceso de mejora continua:

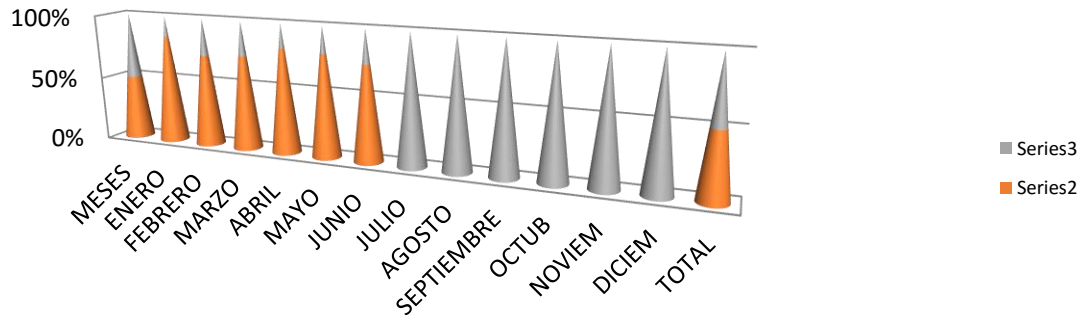


TABULACION MENSUAL 2016								
MES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	D. PETICION	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	PQR	TOTAL
ENERO	3	7	0	11	0	5	0	26
FEBRERO	7	4	0	23	1	2	0	37
MARZO	17	1	0	30	0	4	0	52
ABRIL	37	3	5	19	0	2	0	66
mayo	5	0	2	21	0	1	2	31
Junio	6	0	4	30	0	0	0	40
Julio								0
Agosto								0
Septiembre								0
Octubre								0
Noviembre								0
TOTAL	75	15	11	134	1	14	2	252



COMPARATIVO P.Q.R. AÑOS 2015 - 2016			
MESES	2016	2015	TOTAL
ENERO	26	5	31
FEBRERO	37	15	52
MARZO	52	19	71
ABRIL	66	15	81
MAYO	31	8	39
JUNIO	40	14	54
JULIO	0	19	19
AGOSTO	0	22	22
SEPTIEMBRE	0	24	24
OCTUBRE	0	34	34
NOVIEM	0	34	34
DICIEM	0	41	41
TOTAL	252	250	502

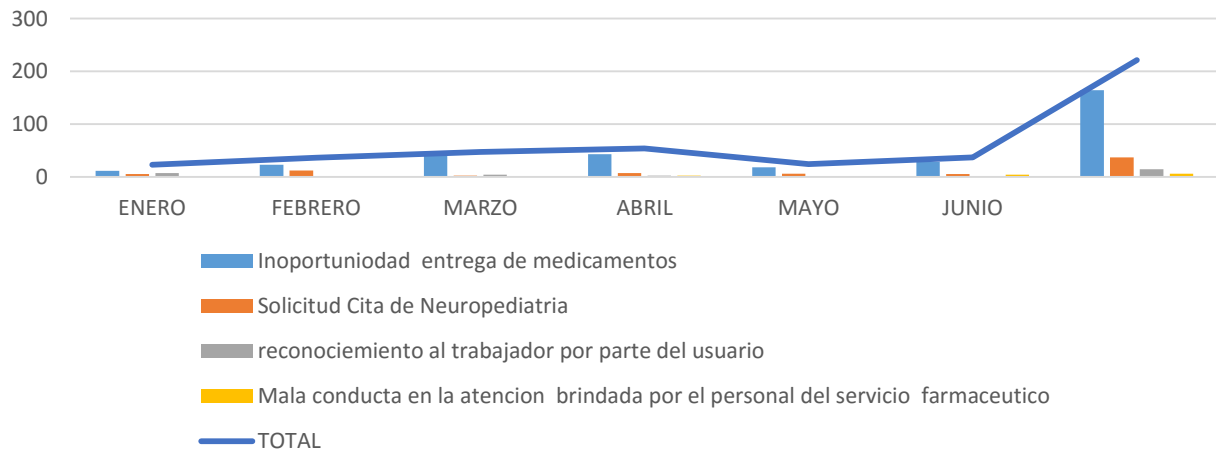
COMPARATIVO



CAUSAS PREVALENTES DE LAS PQRSFD DURANTE EL PERIODO ENERO - JUNIO DE 2016

CAUSAS/MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Inoportunidad entrega de medicamentos	11	23	41	43	18	28	164
Solicitud Cita de Neuropediatria	5	12	2	7	6	5	37
reconocimiento al trabajador por parte del usuario	7	1	4	2			14
Mala conducta en la atencion brindada por el personal del servicio farmaceutico					2	4	6
TOTAL	23	36	47	54	24	37	221

Causas prevalentes





Cordialmente,

Ruth Neiber Martinez
TRABAJADORA SOCIAL
T.P. 2033463710-1

TS. RUTH NEIBER MARTINEZ
Profesional Universitaria
Gestión acompañamiento al Usuario
Centro de Habilitación del Niño CEHANI