

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	PAGINA: 1 de 3
		CODIGO: 200-12.13
	COMUNICACION INTERNA	VERSION: 01
		No. 11

Cáchira, Julio 19 de 2022

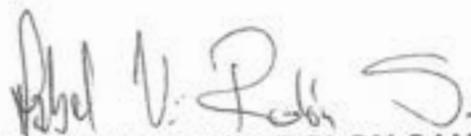
Doctor
JAIME ALFONSO ROSALES NUÑEZ
 Gerente ESE HRO
 Ciudad

ASUNTO: INFORME SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PRIMER SEMESTRE 2022.

Cordial Saludo:

Con el fin de dar cumplimiento a la Ley 1474 de 2011, me permito adjuntar a la presente, el informe semestral de seguimiento realizado por la oficina de Control Interno, a las Quejas, Reclamos y sugerencias presentadas por los usuarios en durante el periodo Enero 1° a Junio 30 de 2022.

Cordialmente


MABEL VIRGINIA ROLON SANDOVAL
 Profesional Universitario-Control Interno

Anexo: Cinco (05) folios.


E.S.E. HOSPITAL REGIONAL OCCIDENTE
 CACHIRA NORTE DE SANTANDER

RADICADO No. 18 JUL 2022 HORA 11:30

ANEXOS: 05

RECIBIDO POR: Jacquelino

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Página 1 de 8
	INFORMES	CODIGO: 200-32.25 VERSION: 01

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE PETICIONES QUEJAS Y
RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL
OCCIDENTE**

PRIMER SEMESTRE DE 2022

OFICINA DE CONTROL INTERNO

MABEL V. ROLON SANDOVAL

Profesional Universitario

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Página 2 de 8
		CODIGO: 200-32.25
	INFORMES	VERSION: 01

INFORME DE SEGUIMIENTO A LOS SISTEMAS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS y SUGERENCIAS REGISTRADAS EN LA ESE DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2022.

INTRODUCCION

La Ley 1474 de Julio 12 de 2012 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública" establece en el Capítulo VI, Artículo 76 que la oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá un informe semestral a la administración de la entidad.

OBJETIVO DEL INFORME: Realizar el seguimiento y evaluación, al cumplimiento del trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en la ESE Hospital Regional Occidente, en el periodo Enero 1° a Junio 30 de 2022.

ALCANCE: El informe incluye el trámite dado a las quejas, peticiones, reclamos, y sugerencias presentadas por los usuarios en los diferentes medios que cuenta la ESE para este fin (Gerencia de la ESE , Oficinas de atención al Usuario de las IPS adscritas a la ESE y Buzones de sugerencias).

CRITERIOS: En la realización del informe se tomaron como criterios, La Constitución Nacional, el Estatuto Anticorrupción y demás normas aplicables.

CANALES DE COMUNICACIÓN DE LA ESE

Página web: www.esehospitalregionaloccidente.gov.co

Atención personalizada:

- Oficina de Gerencia de la ESE.

- Oficinas Sistemas de Información al Usuario SIAU en la IPS Hospital Miguel Duran Duran, IPS Centro de Salud La Vega y en la IPS Centro De Salud La Esperanza.
- **Buzones de Sugerencia**, Se cuenta con buzones ubicados en los servicios de consulta externa, en cada IPS adscrita a la ESE.

RESULTADOS

TIPOS DE QUEJAS

Durante el primer semestre de 2022, fueron presentadas las siguientes quejas:

IPS	ESCRITAS	VERBALES	BUZONES	PAGINA WEB	TOTAL
IPS MIGUEL DURAN DURAN	2	0	1	0	3
IPS CENTRO DE SALUD LA VEGA	0	0	0	0	0
IPS CENTRO DE SALUD LA ESPERANZA	0	0	3	0	4
IPS PUESTO DE SALUD LA PEDREGOSA	0	0	0	0	0
TOTAL	2	0	4	0	6

COMPARATIVO DEL TIPO DE QUEJAS

PRIMER SEMESTRE 2022 – 2021

PERIODOS	ASISTENCIALES	ADMINISTRATIVAS
PRIMER SEMESTRE 2021	12	0
PRIMER SEMESTRE 2022	6	0

CANTIDAD	CLASE DE QUEJAS – MEDIO EN QUE SE PRESENTO	MOTIVO DE LA QUEJA	ESE HOSPITAL REGIONAL OCCIDENTE		ESTADO DE LA QUEJA	
			IPS	CLASE DE QUEJA	RESUELTA	EN PROCESO
2	QUEJAS ESCRITAS	Inconformidad en atención y valoración en el servicio de urgencia por parte de médico.	IPS Hospital Miguel Duran Duran	Asistencial	X	
		Queja enviada a la ESE por no autorizaciones oportunas de la EPS Asmet Salud, no corresponde a servicios de la ESE.	IPS Hospital Miguel Duran Duran	Asistencial	X	
0	QUEJAS VERBALES					
4	QUEJAS A TRAVES DE LOS BUZONES DE SUGERENCIAS	Inconformidad por la demora en la entrega de la Ordenes médicas e HC	IPS Hospital Miguel Duran Duran		X	
		Inconformidad por no toma de citologías en el Puesto de Salud de la Pedregosa, encontrada en el buzón del Centro de S de la Esperanza.	IPS Centro de Salud La Esperanza		X	
		Inconformidad por no toma de citologías en el Puesto de Salud de la Pedregosa	IPS Centro de Salud La Esperanza		X	
		Inconformidad por no toma de citologías en el Puesto de Salud de la Pedregosa	IPS Centro de Salud La Esperanza		X	
	SUGERENCIAS A TRAVES DE LAS ENCUESTAS	Solicitud de médicos especialistas para no tener que ir a Bucaramanga	IPS Hospital Miguel Duran Duran			

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Página 5 de 8
		CODIGO: 200-32.25
	INFORMES	VERSION: 01

	DE SATISFACCION	Falta Papel en los baños y Jabón	IPS Hospital Miguel Duran Duran			
		Por qué en la Pedregosa no hacen Citologías, la auxiliar me envía al Centro Salud La Esperanza				
2	FELICITACIONES A TRAVES DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCION	Me pareció todo bueno, ha cambiado mucho.				
		Me tratan bien y explican				

Fuente: Información suministrada por el área de SIAU

Análisis:

En total quejas se presentaron: 6 Quejas; 2 Escritas, 4 a través de los Buzones de sugerencias, 0 verbales y 3 sugerencias expuestas en las encuestas de satisfacción,

En cuanto a las quejas Escritas el 100% pertenecen al Hospital Miguel Duran Duran por inconformidad en servicios asistenciales, una en el servicio de urgencias y la otra en consulta externa.

Cuatro quejas fueron dejadas en los buzones de sugerencias, una del MDD y 3 en el Centro de Salud La Esperanza, relacionadas estas con queja de la Pedregosa todas por no realización de toma de muestra de cuello uterino, para lo cual se tomaron las medidas respectivas.

DERECHOS DE PETICION

Durante el primer semestre de la vigencia 2022 se recibieron tres (03) Derechos de Petición, todos relacionados con situaciones administrativas y contestados dentro de los términos.

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Página 6 de 8
		CODIGO: 200-32.25
	INFORMES	VERSION: 01

TUTELAS

En el primer semestre de 2022, se recibieron dos (02) tutelas contra la ESE, las 2 relacionadas con procesos administrativos.

MEDICION DE LA SATISFACCION E INDICADORES DE GESTION

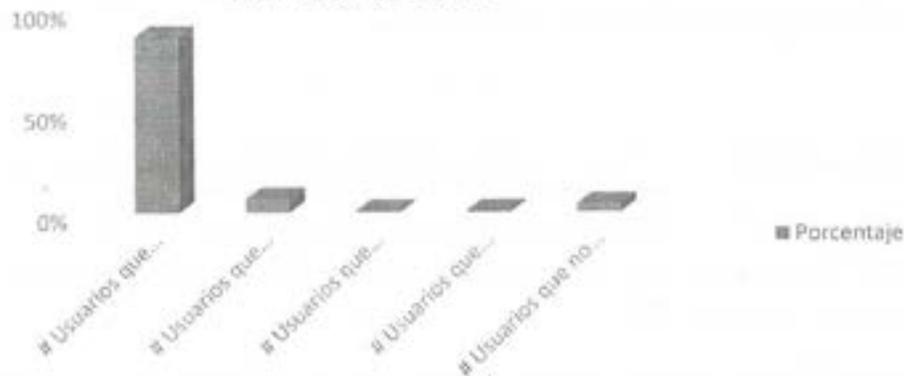
La medición de la satisfacción se realiza mediante encuestas a los usuarios que acuden a los diferentes servicios de la entidad, en los diferentes puntos de atención adscritos a la ESE.

INDICADORES SOBRE EXPERIENCIA DE LA ATENCION PRIMER SEMESTRE 2022.

INDICADOR	CRITERIOS	Cantidad	Porcentaje
PROPORCION DE SATISFACCION GLOBAL DE USUARIOS DE IPS	# Usuarios que respondieron "Muy Buena" y Buena a la pregunta: ¿cómo calificaría su experiencia global respecto de los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?	197	87%
	# Usuarios que respondieron "Regular"	16	7%
	# Usuarios que respondieron "Mala"	3	1%
	# Usuarios que respondieron "Muy Mala"	1	1%
	# Usuarios que no respondieron a la pregunta	9	4%
TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS		226	100%
PROPORCION DE USUARIOS QUE RECOMENDARIA SU IPS A UN FAMILIAR O AMIGO	# Usuarios que respondieron "definitivamente Si" a la pregunta: ¿Recomendaría a sus familiares o amigos esta IPS?	79	35%
	# Usuarios que respondieron "probablemente Si"	128	57%
	# Usuarios que respondieron "definitivamente no"	3	1%
	# Usuarios que respondieron "probablemente no"	9	4%
	# Usuarios que no respondieron a la pregunta	7	3%
TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS		226	100%

Fuente: Información suministrada por el área de SIAU.

PORCENTAJE DE SATISFACCION GLOBAL SEGUNDO TRIMESTRE 2022



ANALISIS:

En Cuanto a la Satisfacción Global tenemos:

Como se puede observar en el gráfico el **87%** del total de los encuestados califican la experiencia global en la ESE entre "Muy buena" y "Buena", el 7% de los usuarios respondieron que la experiencia fue regular, el 1% dice que mala, el 1% muy mala y el 3% no respondieron a la pregunta.

En cuanto a la proporción de Usuarios que recomendaría su IPS a un familiar o amigo tenemos que el 12% definitivamente sí y el 77% probablemente sí recomendarían la IPS a un familiar o amigo.

Fortalezas:

- En el periodo evaluado se contó con el Recurso Humano para las áreas del SIAU de las IPS La Esperanza y Centro de Salud La Vega y el Hospital Miguel Duran Duran.
- Se realizó reuniones con los representantes de Asociación de usuarios para socializar quejas y tomar decisiones sobre estrategias para mejorar la atención al ciudadano.

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Página 8 de 8
		CODIGO: 200-32.25
	INFORMES	VERSION: 01

Debilidades

- Falta de Talento Humano en especial médicos para cubrir los compensatorios y otros imprevistos que se presentan en este recurso humano, lo cual conlleva a la recurrencia de quejas por falta de médicos para consulta médica general.
- Debilidad en el control de la oportunidad en la atención en consulta médica y Odontológica en la IPS Centro de Salud La Vega.

RECOMENDACIONES

- El área de Talento Humano debe establecer estrategias para fortalecer el control en la atención oportuna de Consulta externa y Urgencias y minimizar las quejas por demoras en la atención en especial por parte de los médicos.
- Es importante que se dé una información oportuna y clara a los usuarios frente a la cancelación de citas, demora en la prestación de los servicios, servicios que se prestan en la entidad y otros factores que se deben estar informando a los usuarios para evitar quejas por estos conceptos.
- Es importante fortalecer la comunicación entre la entidad y el usuario.


MABEL VIRGINIA ROLON SANDOVAL
 Profesional Universitario- Control Interno