

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	PAGINA: 1 de 3
	COMUNICACION INTERNA	CODIGO: 200-12.13
		VERSION: 01
		No. 10

Cáchira, Julio 19 de 2023

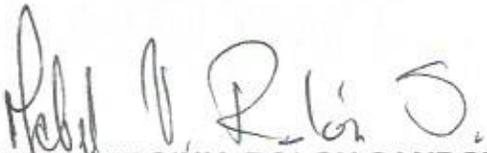
Doctor  
**JAIME ALFONSO ROSALES NUÑEZ**  
 Gerente ESE HRO  
 Ciudad

ASUNTO: INFORME SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PRIMER SEMESTRE 2023.

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 2023.

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. 19 JUL 2023 HORA 9:35

ANEXOS: \_\_\_\_\_  
 DIBIDO POR: Jacquelín

	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	Página 1 de 9
		CODIGO: 200-32.25
	<b>INFORMES</b>	VERSION: 01

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

**PRIMER SEMESTRE DE 2023**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**MABEL V. ROLON SANDOVAL**

**Profesional Universitario**

	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	Página 2 de 9
	<b>INFORMES</b>	VERSION: 01

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LOS SISTEMAS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS y SUGERENCIAS REGISTRADAS EN LA ESE DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2023.**

**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 Capitulo 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 2023.

**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) y a los Derechos de Petición y Tutelas.

**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](http://www.esehospitalregionaloccidente.gov.co)

**Atención personalizada:**

- Oficina de Gerencia de la ESE.

	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	Página 3 de 9
		CODIGO: 200-32.25
<b>INFORMES</b>		VERSION: 01

- 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 2023, fueron presentadas las siguientes quejas:

IPS	ESCRITAS	VERBALES	BUZONES	PAGINA WEB	TOTAL
IPS MIGUEL DURAN DURAN	5	0	8	0	13
IPS CENTRO DE SALUD LA VEGA	2	0	0	0	2
IPS CENTRO DE SALUD LA ESPERANZA	0	0	0	0	0
IPS PUESTO DE SALUD LA PEDREGOSA	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>15</b>

### COMPARATIVO DEL TIPO DE QUEJAS

#### PRIMER SEMESTRE 2022 – 2021

PERIODOS	ASISTENCIALES	ADMINISTRATIVAS
PRIMER SEMESTRE 2021	12	0
PRIMER SEMESTRE 2022	15	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
7	QUEJAS ESCRITAS	Inconformidad en la solicitud de las citas para CE	IPS Hospital Miguel Duran Duran	Asistencial	x	
		Presunta negligencia en la prestación del servicio en el área de Urgencias	IPS Hospital Miguel Duran Duran	Asistencial	x	
		Inoperancia en la Plataforma Vivanto	IPS Hospital Miguel Duran Duran	Admtva	x	
		Petición de servicio por falencias en los servicios de urgencias, consulta externa, laboratorio en el CS La Vega	IPS Centro de Salud La Vega	Asistencial		x
		Queja por no entrega de medicamento	IPS Hospital Miguel Duran Duran	Asistencial	x	
		Presunta negligencia por parte del médico María E. Flórez el día 17/03/2023	IPS Centro de Salud La Vega	Asistencial	x	
		No fue posible consultar el presupuesto aprobado del 2023 en la página web de la ESE	ESE	Administrativa	x	
0	QUEJAS VERBALES					
8	QUEJAS A TRAVES DE LOS BUZONES DE SUGERENCIAS	No entrega del carnet del control el 10/04/2023	IPS Hospital Miguel Duran Duran	Asistencial	x	
		No se brindó atención por parte del médico encargado en Urgencias el 19/04/2023	IPS Hospital Miguel Duran Duran	Asistencial	x	

**INFORMES**

		Felicitar por su atención, mejorar un poco lo de las llamadas para las citas.	IPS Hospital Miguel Duran Duran			
		Usaria que vive lejos y está en embarazo dice que llama al teléfono a pedir cita y nunca contestan. anónima	IPS Hospital Miguel Duran Duran			
		Usuario que lleva más de un mes sacando una cita y no ha podido.	IPS Hospital Miguel Duran Duran			
		Nunca dan citas, llama uno que no hay agenda. anónima	IPS Hospital Miguel Duran Duran			
		El servicio de asignación de citas es muy malo, responden mal y siempre la agenda llena.	IPS Hospital Miguel Duran Duran			
15	SUGERENCIAS A TRAVES DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCION	Que estén pendientes del celular para cuando se llame a pedir las citas	IPS Hospital Miguel Duran Duran (Recurrente)			
		Que coloquen más información en las carteleras.	IPS Miguel Duran Duran			
		Que coloquen Papel y jabón en los baños	IPS Hospital Miguel Duran Duran			
		Que lleguen temprano, sean puntuales	IPS Hospital Miguel Duran Duran			
		La asignación de citas sea más eficaz	IPS Hospital Miguel Duran Duran			
		Cuando hablen con el paciente, que sea solo a ella, no donde escuche todo el mundo	IPS Hospital Miguel Duran Duran (área Salud pública)			
		Cambiar el médico de la Pedregosa	IPS CS La Esperanza			

		Un médico más para la Pedregosa	IPS CS La Esperanza			
		Colocar productos de aseo en los baños	IPS Miguel Duran Duran			
		Que coloquen papel y jabón en los baños Reiterada	IPS Miguel Duran Duran			
<b>1</b>	<b>FELICITACIONES A TRAVES DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCION</b>	Felicitaciones por su buen servicio, gracias a todos.				

Fuente: Información suministrada por el área de SIAU

**Análisis:**

En total quejas se presentaron: 15 Quejas; 7 Escritas, 8 a través de los Buzones de sugerencias, 0 verbales.

Sugerencias expuestas en las encuestas de satisfacción, 15

En cuanto a las quejas Escritas el 73% pertenecen al Hospital Miguel Duran Duran por inconformidad en servicios asistenciales, y el 40% de estas corresponde a falencias en el servicio de asignación de citas.

**DERECHOS DE PETICION**

Durante el primer semestre de la vigencia 2023 se recibieron tres (03) Derechos de Petición, dos relacionados con situaciones administrativas y contestados dentro de los términos, uno por servicios asistenciales del Centro de Salud La Vega.

**TUTELAS**

	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	Página 7 de 9
	<b>INFORMES</b>	CODIGO: 200-32.25 VERSION: 01

En el primer semestre de 2023, se recibieron dos (02) tutelas contra la ESE, una relacionada con servicios de salud y la otra por solicitud relacionada con información de tiempos laborales.

### 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 DURANTE EL PRIMER SEMESTRE 2023.

INDICADOR		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?	331	87%
	# Usuarios que respondieron "Regular"	31	8%
	# Usuarios que respondieron "Mala"	0	0%
	# Usuarios que respondieron "Muy Mala"	0	0%
	# Usuarios que no respondieron a la pregunta	18	5%
<b>TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS</b>		<b>380</b>	<b>100%</b>
PROPORCION DE USUARIOS QUE RECOMENDARIA SU IPS A UN FAMILIAR O AMIGO	# Usuarios que respondieron "definitivamente Sí" a la pregunta: ¿Recomendaría a sus familiares o amigos esta IPS?	158	42%
	# Usuarios que respondieron "probablemente Sí"	207	54%
	# Usuarios que respondieron "definitivamente no"	4	1%
	# Usuarios que respondieron "probablemente no"	1	0%

	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	Página 8 de 9
		CODIGO: 200-32.25
	<b>INFORMES</b>	VERSION: 01

	# Usuarios que no respondieron a la pregunta	10	3%
TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS		380	100%

Fuente: Información suministrada por el área de SIAU.

### COMPARATIVO SATISFACCION USUARIOS 2023 VRS 2022



#### ANALISIS:

En Cuanto a la Satisfacción Global en la vigencia evaluada, 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" y comparado con la vigencia anterior disminuye la satisfacción en un punto porcentual, el **8%** de los usuarios respondieron que la experiencia fue regular en las dos vigencias.

En cuanto a la proporción de Usuarios que recomendaría su IPS a un familiar o amigo tenemos que el **42%** definitivamente sí, el **54%** probablemente sí recomendarían la IPS a un familiar o amigo y el **1%** no recomendaría la IPS.

	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	Página 9 de 9
		CODIGO: 200-32.25
	<b>INFORMES</b>	VERSION: 01

#### Fortalezas:

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

#### Debilidades

- Reiteración de quejas por el servicio de asignación de citas telefónicas, las cuales refieren los usuarios que nunca contestan el celular y otras por que no hay disponibilidad de agenda.
- Debilidad en la oportunidad en la atención en consulta médica y Odontológica y de urgencias en la IPS Centro de Salud La Vega.

#### RECOMENDACIONES

- Realizar análisis y seguimiento a la asignación de citas telefónicas en la IPS Miguel Duran Duran, teniendo en cuenta las reiteradas quejas por este servicio y establecer estrategias para el fortalecimiento de este proceso.
- Se requiere establecer estrategias para fortalecer la atención oportuna de Consulta externa y Urgencias y minimizar las quejas por demoras en la atención en especial por parte del médico en el Centro de Salud La Vega.
- Es importante fortalecer la comunicación entre la entidad y el usuario.

  
**MABEL VIRGINIA ROLON SANDOVAL**  
 Profesional Universitario- Control Interno