

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	PAGINA: 1 de 3
		CODIGO: 200-12.13
	COMUNICACION INTERNA	VERSION: 01
		No. 13

Cáchira, Julio 10 de 2024

Doctora
ANDREA CAROLINA TORRES MORA
 Gerente ESE HRO
 Ciudad

ASUNTO: INFORME SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PRIMER SEMESTRE 2024.

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 2024.

Cordialmente,



MABEL VIRGINIA ROLON SANDOVAL
 Profesional Universitario-Control Interno

Anexo: Cinco (05) folios.



RADICADO No. 10 JUL 2024 HORA 4:25

ANEXOS: 05

RECIBIDO POR: Jacquelina

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

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

PRIMER SEMESTRE DE 2024

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 2024.

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 2024.

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 (Oficina de 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

Atención personalizada:

- Oficina de Gerencia de la ESE.

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Página 3 de 8
		CODIGO: 200-32.25
	INFORMES	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**, en la IPS Miguel Duran Duran se cuenta con 2 buzones ubicados en los servicios de consulta externa y uno en urgencias en las IPS Centro de Salud La Vega y la Esperanza sólo se cuenta con un buzón en cada IPS.

RESULTADOS

TIPOS DE QUEJAS

Durante el primer semestre de 2024, fueron presentadas las siguientes quejas:

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

Fuente: Información suministrada por el área de SIAU

COMPARATIVO DEL TIPO DE QUEJAS

PRIMER SEMESTRE 2024 – 2023

PERIODOS	CANTIDAD
PRIMER SEMESTRE 2023	15
PRIMER SEMESTRE 2024	2
% VARIACION	-550

E.S.E. Hospital Regional Occidente
www.esehospitalregionaloccidente.gov.co
 “Nuestro compromiso... Atención con el corazón”

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
0	QUEJAS ESCRITAS	Nota: En el periodo observado no se encontró registro de quejas escritas.				
2	QUEJAS VERBALES	Que la empresa Coosalud no está entregando los medicamentos de control y otros, quedan pendientes y se demoran en entregarlos	IPS Hospital Miguel duran Duran		Se trasladó a la EPS Coosalud la queja y le fue entregado los medicamentos al paciente.	
0	QUEJAS A TRAVES DE LOS BUZONES DE SUGERENCIAS	Nota: En el periodo observado no se encontró registro de quejas en los buzones de sugerencias				
9	SUGERENCIAS A TRAVES DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCION	Dar prioridad a los del campo para laboratorio ya que solo dan 20 fichos y la mayoría de gente son del pueblo y los del campo se quedan por fuera (recurrente)	IPS Centro de Salud La Esperanza			
		Dar prioridad al campo para citas odontológicas siempre que llamo ya no hay citas y que abran más consultas de odontología (recurrente)	IPS Centro de Salud La Esperanza			
		Contestar el celular de las citas	Centro de Salud La Esperanza			
		Que el medico atienda más temprano	Centro de Salud La Esperanza			

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

		Que no dejen el puesto sin médico (recurrente)	IPS Centro de Salud La Vega			
		Que haya odontología (recurrente)	IPS centro de Salud La Vega			
0	FELICITACIONES A TRAVES DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCION	Nota: En el periodo no hubo felicitaciones a través de las encuestas de satisfacción				

Fuente: Información suministrada por el área de SIAU

Análisis:

En total quejas se presentaron: 2 Quejas; 0 Escritas, 2 verbales, 0 a través de los Buzones de sugerencias. En cuanto a las 2 quejas Verbales fueron interpuestas en el Hospital Miguel Duran Duran relacionadas a que la empresa Coosalud no estaba entregando oportunamente los medicamentos de control y otros, la cual fue redireccionada a la EPS para que fuera resulta en la menor brevedad a la fecha ya se le entregaron los medicamentos al usuario.

DERECHOS DE PETICION

Durante el primer semestre de la vigencia 2024 se recibieron dos (02) Derechos de Petición, uno relacionado a solicitud de Certificado Cetil y el segundo es solicitud de Historia Clínica, estos fueron contestados oportunamente.

TUTELAS

En el primer semestre de 2024, se recibió una (01) tutela contra la ESE, interpuesta por el Personero del Municipio de la Esperanza en la que alega falta de mantenimiento en infraestructura y muebles y enseres en el Centro de Salud de la Esperanza, la cual fue contestada y fallada a favor de la ESE, pues no se vulneraron derechos de los usuarios del Centro de Salud de la Esperanza.

E.S.E. Hospital Regional Occidente
www.esehospitalregionaloccidente.gov.co
 “Nuestro compromiso... Atención con el corazón”

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

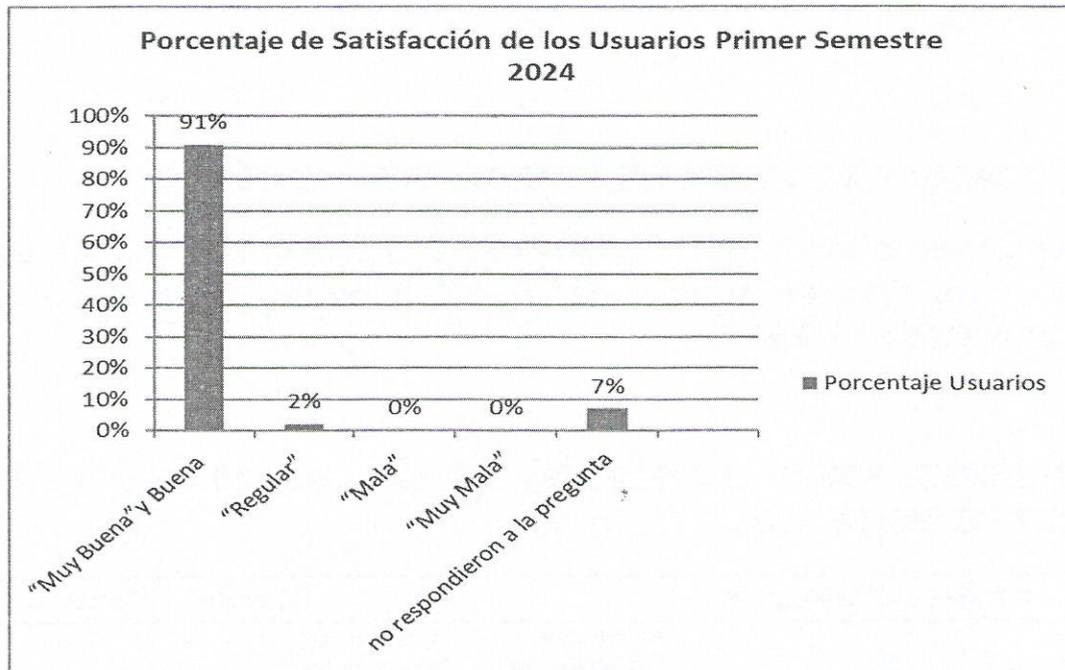
MEDICION DE LA SATISFACCION E INDICADORES DE GESTION

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 2024.

NOMBRE DEL 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?	350	91%
	# Usuarios que respondieron "Regular"	9	2%
	# Usuarios que respondieron "Mala"	0	0%
	# Usuarios que respondieron "Muy Mala"	0	0%
	# Usuarios que no respondieron a la pregunta	27	7%
TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS		386	100%

Fuente: Información suministrada por el área de SIAU.



ANALISIS:

En Cuanto a la Satisfacción Global en la vigencia evaluada, tenemos:

Como se puede observar en el gráfico el **91%** del total de los encuestados califican la experiencia global en la ESE entre "Muy buena" y "Buena", 2% afirma la satisfacción global es regular y el 7% no respondió la pregunta.

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.

Debilidades

- Debilidad en la atención Médica en el Centro de Salud la Vega, los usuarios que respondieron las encuestas de satisfacción, dentro de las observaciones refieren inconformidades recurrentes, que no se deje sin médico, esto se debe a que en el Centro de Salud sólo hay una plaza de

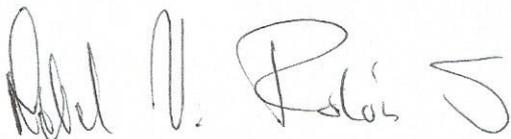
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Página 8 de 8
		CODIGO: 200-32.25
	INFORMES	VERSION: 01

médico de SSO quien cubre urgencias y consulta externa, por lo que cuando hay una remisión el centro se queda sin médico y se cubre con las IPS de Cachira y la Esperanza, pero la gerencia con el fin de solucionar en parte esta situación, se realizó contratación de médico de febrero a mayo, con el fin de apoyar la consulta externa los días jueves a Domingo y urgencias los días de compensatorios del médico respectivo.

- Debilidad en la oportunidad en la atención en consulta Odontológica en la IPS Centro de Salud La Vega no se atiende todos los días en este servicio ya que el profesional atiende los miércoles, viernes, sábado y domingo.

RECOMENDACIONES

- Se requiere establecer estrategias para fortalecer y dar continuidad a la atención médica en Consulta externa y Urgencias en el Centro de Salud La Vega, con el fin de que se pueda atender a toda la población de esa zona que lo requiera.
- Fortalecer la prestación del servicio de odontología en la IPS Centro de Salud La Vega para que se cuente con el profesional en el horario establecido del Centro de Salud, dado las inconformidades de la población del corregimiento de la vega en cuanto a que haya odontólogo.
- Revisar y reorganizar la atención en el área de Laboratorio Clínico del Centro de Salud La Esperanza con el fin de fortalecer la prestación de este servicio y minimizar las inconformidades de los usuarios.



MABEL VIRGINIA ROLON SANDOVAL
Profesional Universitario- Control Interno