	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	PAGINA: 1 de 7
		CODIGO: 309 – 12 -34
	INFORMES SIAU	VERSION: 01
		No 001

**INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
ESE HOSPITAL REGIONAL OCCIDENTE PRIMER TRIMESTRE 2024**

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: No se recibieron quejas escritas				
0	QUEJAS VERBALES	NOTA: No se recibieron quejas verbales				
30	SUGERENCIAS A TRAVES DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCION	En el primer trimestre se presentaron sugerencias en las encuestas de satisfacción	Ips Miguel Duran Duran Ips Centro de Salud la Vega Ips la Esperanza			
0	FELICITACIONES A TRAVES DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCION	No se recibieron felicitaciones a través de las encuestas de satisfacción en ninguna de las IPS - HRO				


Durante el primer trimestre 2024 se recibió y se diligenció a través de la oficina de Sistemas del SIAU las quejas y sugerencias relacionadas en el cuadro anterior, en resumen las quejas fueron clasificadas de la siguiente manera:

QUEJAS VERBALES

No se recibieron quejas verbales

QUEJAS ESCRITAS RADICADAS

En el primer trimestre 2024 no se radicaron quejas

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	PAGINA: 1 de 7
		CODIGO: 309 – 12 -34
	INFORMES SIAU	VERSION: 01
		No 001

SUGERENCIAS A TRAVES DEL BUZON DE SUGERENCIAS:

No se encontraron sugerencias en ninguno de los tres buzones

SUGERENCIAS PRESENTADAS A TRAVÉS DE ENCUESTAS DE SATISFACCION: A través de este medios los usuarios manifestaron algunas sugerencias:

1. Que haya medico (Ips la Vega)(2)
2. Que atiendan a las personas que vengan a tiempo(Ips la Vega)(1)
3. Que haya odontología (Ips la Vega)(5)
4. Nunca hay medico (Ips la Vega)(5)
5. Que no dejen el puesto sin médico.(Ips la Vega)(5)
6. Que atiendan más rápido(Ips la Vega)(2)
7. Que vuelvan todos los servicios (Ips la Vega)(1)
8. Recomiendo mejorar el aseo en las habitaciones de los pacientes(Ips Miguel Duran Duran)(1)
9. Mejorar la atención para la asignación de citas y dar prioridad a los de la tercera edad(Ips la Esperanza)(1)
10. La mejora de medicamentos en los tiempos solicitado(Ips la Esperanza)(1)
11. Permitir otra asistente para la asignacion de citas(Ips la Esperanza)(1)
12. Mejorar las instalaciones (Ips la Esperanza)(1)
13. Que hubiese mas silleteria para los pacientes en espera (Ips la Esperanza)(1)
14. Mas cupos para citas odontológicas (Ips la Esperanza)(2)
15. Arreglar el puesto de salud (Ips la Esperanza)(1)

FELICITACIONES A TRAVES DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCION: no se encontró felicitación a través de las encuestas de satisfacción en ninguna de las IPS.


QUEJAS A TRAVES DE ENCUESTAS DE SATISFACCION: en este primer trimestre en ninguna de las IPS se recibieron quejas en las encuestas de satisfacción.

ACCIÓN Y SEGUIMIENTO:

Hacer el seguimiento y mejorar en la prestación de los servicios

MONICA YINNED PEREZ FLOREZ

Auxiliar Servicio de Información
Y Atención al Usuario SIAU.

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	PAGINA: 1 de 7
	INFORMES SIAU	CODIGO: 309 – 12 -34
VERSION: 01		
	No 001	

Cáchira 18 abril 2024

Doctora

ANDREA CAROLINA TORRES MORA

Gerente ESE Hospital Regional Occidente

Cáchira.

Cordial Saludo:

Por medio del presente estoy haciendo llegar a su despacho, Informe de Seguimiento de Quejas, Peticiones, Reclamos y Sugerencias, presentadas por los Usuarios de la ESE. Regional Occidente, Correspondiente al primer trimestre con vigencia 2024, esto con fin de que se tenga en cuenta las falencias existentes en la Institución y poder dar solución a las mismas.

Sin otro particular

Atentamente,

MONICA YINNED PEREZ FLOREZ

Servicio de Información y Atención al Usuario

IPS Miguel Duran Duran