

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

Cáchira 10 de abril 2022

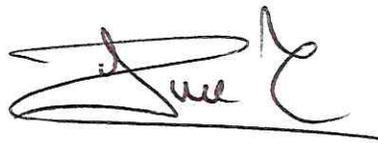
Doctor  
**JAIME ALFONSO ROSALES NUÑEZ**  
Gerente ESE Hospital Regional Occidente  
Cáchira.

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 de 2022, 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,



RES- 10- W- 2022



**MARÍA NELLY ACEVEDO RINCÓN**

Auxiliar SIAU.

Servicio de Información y Atención al Usuario

IPS Miguel Duran Duran



	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>		PAGINA: 1 de 1	
			CODIGO: 309 – 12 -34	
	<b>INFORMES SIAU</b>		VERSION: 01	
			No 001	

**INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS  
ESE HOSPITAL REGIONAL OCCIDENTE – PRIMER TRIMESTRE 2022**

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	OBSERVACIÓN
0	QUEJAS ESCRITAS						
0	QUEJAS VERBALES						
2	QUEJAS A TRAVÉS DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS	que alguien cumpla horario a los que trabajan aquí como la de farmacia	MIGUEL DURAN DURAN		x		se encuentra queja en buzón de sugerencias queja sin datos para dar respuesta al usuario
		Mi queja es porque la farmacia no tiene horario siempre llega tarde y es la primera en irse la gente del campo se necesita ir rápido por el trasporte gracias los pacientes merecemos respeto	MIGUEL DURAN DURAN		x		se encuentra queja en buzón de sugerencias queja sin datos para dar respuesta al usuario
0	QUEJAS A TRAVÉS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN						
0	SUGERENCIAS A TRAVÉS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN						
2	FELICITACIONES A TRAVÉS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	Muy buena la atención					
		Me pareció buena la atención					

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

Quejas Radicadas por EPS	No. QUEJAS
Asmetsalud	0
Comfaorient	0
Nueva ESP	0
Coosalud	0
UT Foscal	0
Ponal	0
Otras	0
TOTAL	0

Durante el primer trimestre 2022 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 RADICADAS EN EL LIBRO:** en el primer trimestre de 2022, no se presentaron quejas verbales radicadas.

**QUEJAS ESCRITAS RADICADAS:** en primer trimestre de 2022, en ninguna de las IPS adscritas a la ESE, se radicaron oficios con quejas escritas.

**QUEJAS A TRAVES DEL BUZON DE SUGERENCIAS:** En la apertura del mes de febrero se encontraron dos quejas en buzón de sugerencias de consulta externa de la IPS Miguel Duran Duran, "que alguien cumpla horario a los que trabajan aquí como la de farmacia".

"Mi queja es porque la farmacia no tiene horario siempre llega tarde y es la primera en irse la gente del campo se necesita ir rápido por el transporte gracias los pacientes merecemos respeto".

Quejas sin datos para su respectiva respuesta.

**QUEJAS PRESENTADAS A TRAVÉS DE ENCUESTAS DE SATISFACCION:** a través de las encuestas de satisfacción no se presentaron quejas en el primer trimestre de 2022.

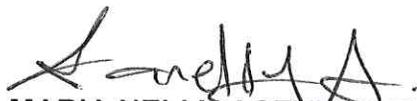
**FELICITACIONES A TRAVES DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCION:** se encontraron dos felicitaciones que manifiestan la buena atención recibida.

**SUGERENCIAS A TRAVES DE ENCUESTAS DE SATISFACCION:** no se presentaron sugerencias a través de las encuestas de satisfacción del primer trimestre 2022.

#### ACCIÓN Y SEGUIMIENTO:

Socializar en los siguientes días sobre los resultados encontrados en el informe y su compromiso respectivamente con las quejas puntuales halladas.

Se recomienda seguir prestando buen servicio con calidad a la comunidad.



**MARIA NELLY AGEVEDO RINCON**

Auxiliar Servicio de Información  
Y Atención al Usuario SIAU.

	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	Página 1 de 1
		CODIGO: 309 - 12.34
	<b>SOCIALIZACIÓN DE QUEJAS</b>	VERSION: 01
		001

**ACTA No. 001  
SOCIALIZACION DE QUEJAS  
PRIMER TRIMESTRE 2022**

Fecha: 27 abril 2022

Hora: 03:45 pm

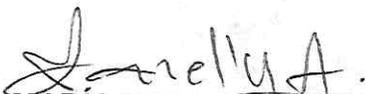
Lugar: **IPS MIGUEL DURAN DURAN**

En el salón de consulta externa de la IPS Miguel Duran Duran, se socializó con los funcionarios de la IPS el informe de quejas del primer trimestre de 2022, en donde la señora María Nelly Acevedo, Auxiliar SIAU manifestó que durante el primer trimestre de la actual vigencia, en ninguna de las tres IPSs se radicaron quejas escritas o verbales, con respecto a las quejas solo se relacionaron dos quejas encontradas en buzón de sugerencias con datos incompletos donde refieren en la demora en la llegada de la funcionaria de farmacia, las cuales fueron remitidas al área de Talento Humano para su respectiva proceso.

El Doctor Jaime Rosales toma la palabra y hace las respectivas recomendaciones y recalca la responsabilidad de cumplir con el horario de llegada a la prestación de los servicios de salud y evitarles demoras a los usuarios, de igual forma se les estará haciendo seguimiento por parte de Diego Mora Responsable de Talento Humano.

Al final de la socialización se recomendó seguir con la buena prestación de cada uno de los servicios.

En el control de asistencia anexo firma quienes participaron de la socialización.

  
**MARÍA NELLY ACEVEDO RINCÓN**  
 Auxiliar SIAU

Anexos



**CONTROL DE ASISTENCIA**

FECHA: 22-04-2022.

INSTITUCIÓN: ESE HOSPITAL REGIONAL OCCIDENTE

EVENTO: SOCIALIZACION QUEJAS PRIMER TRIMESTRE 2022.

LUGAR: IPS MIGUEL DULAN DULAN - SALA CONSULTA EXTERNA. HORA: 03:45 PM.

No.	NOMBRE DEL ASISTENTE	DOCUMENTO DE IDENTIDAD	OCCUPACIÓN	PROCEDENCIA	FIRMA
1	Javier Humberto Ruiz C.	80137970	Aux enfermera	H.R.O	[Firma]
2	Javier Anguiano Sepúlveda	81110493	Aux. Sanos.	H.R.O	[Firma]
3	Geor Palacios Herández	1235080808	MEDICO	HRO	[Firma]
4	Valentina Bayona Gallardo	1065839457	Medico	HRO	[Firma]
5	Angely Karina Toranzo Pérez	1090518330	Enfermera def.	H.R.O	[Firma]
6	Frs Nativia García Salcedo	1006407140	Uchaco (sa)	HRO	[Firma]
7	Zoraida Grisales Noya	37841074	Estadística	HRO	[Firma]
8	Katrina Chacón Tomado.	37-399.987.	AUX. Enfermería	H.P.O.	[Firma]
9	Yenny Pinceda Páez	1004864015	AUX Enfermera	HRO	[Firma]
10	Sonia M. Luzardo Gómez	30050558	Registra Fisiología	H.P.O	[Firma]
11	Yolox V. López	63-276-858	Control Saneamiento	H.R.O	[Firma]
12	(UMA) Fernando Williams	1067729035	Bacteriología SSO	H.R.O	[Firma]
13	MARIA NELLY ACEVEDO	1.094799199	AUX SIAU	H.R.O.	[Firma]
14	Eliana Ortega Talado	09602018	AUX Enfermería	H.R.O	[Firma]
15	Diego A. Alvarado	109877280	prof. enfer.	HRO	[Firma]
16	Shirley Rosales N	1346505	Gerente	HRO	[Firma]
17					
18					
19					
20					

RESPONSABLE



	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	PAGINA: 1 de 1
		CODIGO: 309 – 12 -34
	INFORMES SIAU	VERSION: 01
		No 002

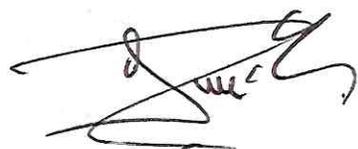
Cáchira 10 de abril 2022

Doctor  
**JAIME ALFONSO ROSALES NUÑEZ**  
 Gerente ESE Hospital Regional Occidente  
 Cádizira.

Cordial Saludo:

Por medio del presente estoy haciendo llegar a su despacho, Informe de Seguimiento de satisfacción del primer trimestre 2022 de le ESE Hospital Regional Occidente, con el fin de tener en cuenta la calidad de servicio que se presta en la institución.

Atentamente,

  
 N. 10-IV-2022

  
**MARÍA NELLY ACEVEDO RINCÓN**  
 Auxiliar SIAU.  
 Servicio de Información y Atención al Usuario  
 IPS Miguel Duran Duran

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	PAGINA: 1 de 1
		CODIGO: 309 – 12 -34
	INFORMES SIAU	VERSION: 01
		No 002

**INDICADORES SOBRE EXPERIENCIA DE SATISFACCIÓN PRIMER TRIMESTRE 2022  
ESE HOSPITAL REGIONAL OCCIDENTE**

**PRIMER TRIMESTRE 2022 HRO**

INDICADOR		Cantidad	Porcentaje
<b>PROPORCION DE SATISFACCION GLOBAL DE USUARIOS DE IPS</b>	# 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?	101	89%
	# Usuarios que respondieron "Regular"	12	10%
	# Usuarios que respondieron "Mala"	0	0%
	# Usuarios que respondieron "Muy Mala"	0	0%
	# Usuarios que no respondieron a la pregunta	1	1%
<b>TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS</b>		<b>114</b>	<b>100%</b>
<b>PROPORCION DE USUARIOS QUE RECOMENDARIA SU IPS A UN FAMILIAR O AMIGO</b>	# Usuarios que respondieron "definitivamente Sí" a la pregunta: ¿Recomendaría a sus familiares o amigos esta IPS?	40	35%
	# Usuarios que respondieron "probablemente Sí"	73	64%
	# Usuarios que respondieron "definitivamente no"	1	1%
	# Usuarios que respondieron "probablemente no"	0	0%
	# Usuarios que no respondieron a la pregunta	0	0%
<b>TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS</b>		<b>114</b>	<b>100%</b>