

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	PAGINA: 1 de 1
		CODIGO: 200-12.13
	COMUNICACION INTERNA	VERSION: 01
		No.03

Cáchira, Enero 12 de 2024

Doctor
JAIME ALFONSO ROSALES NUÑEZ
Gerente ESE

ASUNTO: INFORME SEGUIMIENTO SEGUNDO SEMESTRE DE QUEJAS Y RECLAMOS VIGENCIA 2023.

Cordial Saludo:

Con el fin de dar cumplimiento a la Ley 1474 de 2011, me permito adjuntar a la presente, el informe semestral del seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno, a las Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias presentadas por los usuarios de la ESE Hospital Regional Occidente y sus IPS adscritas, durante el segundo semestre de la vigencia 2023.

Cordialmente,



MABEL VIRGINIA ROLON SANDOVAL
Profesional Universitario-Control Interno

Recibido
Jugoslav Ordoñez
Enero 12 2024

Anexo: Cinco (05) folios.

	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**

SEGUNDO SEMESTRE DE 2023

OFICINA DE CONTROL INTERNO

MABEL V. ROLON SANDOVAL

Profesional Universitario

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

INFORME DE SEGUIMIENTO A LOS SISTEMAS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS REGISTRADAS EN LA ESE DURANTE EL SEGUNDO 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 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 Julio 1° a diciembre 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).

CRITERIOS: En la realización del informe se tomaron como criterios, La Constitución Nacional, el Estatuto Anticorrupción, procedimientos 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**, Se cuenta con buzones de sugerencias en cada IPS adscrita a la ESE.

RESULTADOS

TIPOS DE QUEJAS

Durante el segundo semestre de 2023, fueron presentadas las siguientes quejas:

IPS	ESCRITAS	VERBALES	BUZONES	PAGINA WEB	TOTAL
IPS MIGUEL DURAN DURAN	10	0	2	0	10
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	10	0		0	10

COMPARATIVO DEL TIPO DE QUEJAS

SEGUNDO SEMESTRE 2023 – 2022

PERIODOS	ASISTENCIALES	ADMINISTRATIVAS
SEGUNDO SEMESTRE 2022	9	0
SEGUNDO SEMESTRE 2023	8	2

CANTIDAD	CLASE DE QUEJAS	MOTIVO DE LA QUEJA	ESE HOSPITAL REGIONAL OCCIDENTE		ESTADO DE LA QUEJA	
			IPS	CLASE DE QUEJA	RESUELTA	EN PROCESO
10	QUEJAS ESCRITAS	4 quejas por Inconformidad en atención y valoración en el servicio de urgencias por parte de médico de turno.	IPS Hospital Miguel Duran Duran	Asistencial	x	
		2 quejas por Negligencia, fallas en la práctica médica en el servicio de Urgencias	IPS Hospital Miguel Duran Duran	Asistencial	x	
		Inconformidad por el Servicio de odontología.	IPS Centro de Salud La Esperanza	Asistencial	x	
		Inconformidad en Control por parte de médico, Revisen bien a los niños	IPS Hospital Miguel Duran Duran	Asistencial	x	
		Inconformidad por oportunidad de citas	IPS Hospital Miguel Duran Duran	Administrativa	x	
		Inconformidad porque no contestan el teléfono	IPS Hospital Miguel Duran Duran	Administrativa	x	
0	QUEJAS VERBALES					
0	QUEJAS A TRAVES DE LOS BUZONES DE SUGERENCIAS					
0	SUGERENCIAS A TRAVES DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCION					

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

0	FELICITACION ES A TRAVES DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCION	No hubo				
---	--	---------	--	--	--	--

Fuente: Información suministrada por el área de SIAU

Análisis:

En total quejas se presentaron: 10 Quejas; el 100% corresponde a quejas escritas y el 60% corresponden a quejas por inconformidades en el servicio de urgencias, una por el servicio de odontología y dos correspondientes al agendamiento de citas para consulta externa.

En los buzones de sugerencias, las dos en el buzón del servicio de urgencias del MDD, relacionadas estas con inconformidad en la atención en el servicio por los médicos referir que no es urgencia.

DERECHOS DE PETICION

Durante el segundo semestre de la vigencia 2023, se recibieron seis (6) Derechos de Petición, cuatro relacionados con servicios asistenciales y dos (2) por información administrativa.

TUTELAS

En el segundo semestre de 2023, se recibieron seis (6) tutelas en total, cinco (5) por servicios asistenciales y una Administrativa por solicitud de información, todas contestadas dentro de los términos establecidos.

MEDICION DE LA SATISFACCION E INDICADORES DE GESTION

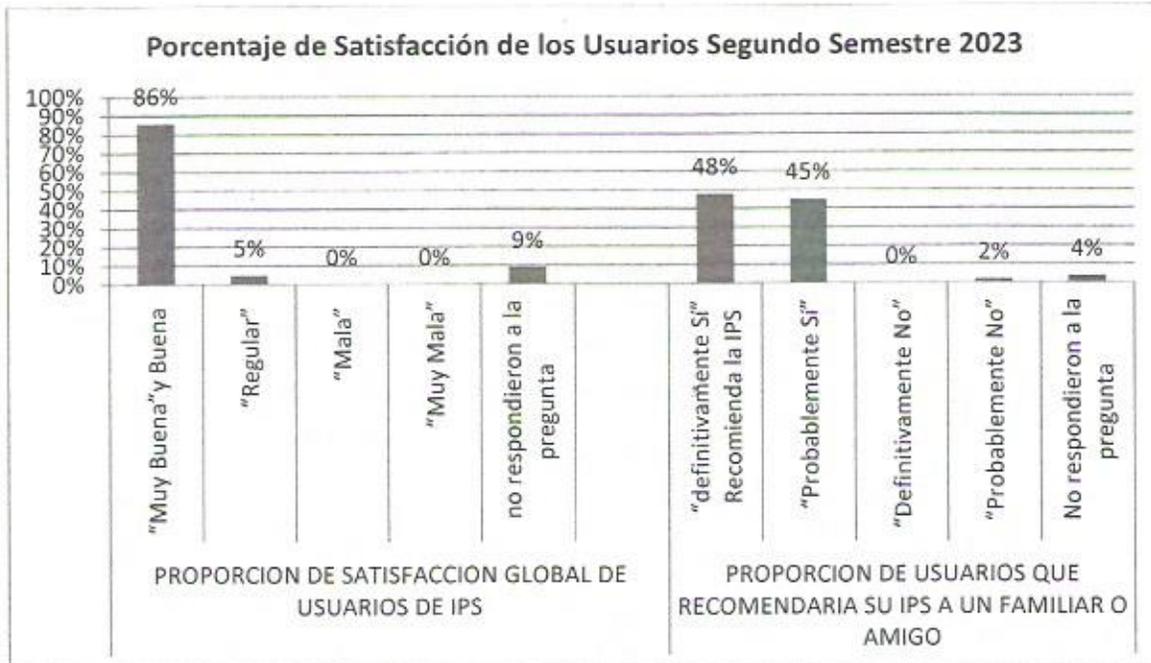
La medición de la satisfacción se realiza mediante encuestas a los usuarios que acuden a los diferentes servicios de la entidad, en los diferentes puntos de atención adscritos a la ESE.

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

INDICADORES SOBRE EXPERIENCIA DE LA ATENCION SEGUNDO SEMESTRE 2023.

INDICADOR	VARIABLE	Total	Porcentaje
PROPORCION DE SATISFACCION GLOBAL DE USUARIOS DE IPS	"Muy Buena" y Buena	210	86%
	"Regular"	13	5%
	"Mala"	0	0%
	"Muy Mala"	0	0%
	no respondieron a la pregunta	21	9%
TOTAL ENCUESTADOS		244	100%
PROPORCION DE USUARIOS QUE RECOMENDARIA SU IPS A UN FAMILIAR O AMIGO	"definitivamente Sí"	118	48%
	"Probablemente Sí"	111	45%
	"Definitivamente No"	1	0%
	"Probablemente No"	4	2%
	No respondieron a la pregunta	10	4%
TOTAL ENCUESTADOS		244	100%

Fuente: Información suministrada por el área de SIAU y Reporte Trimestral Resolución 256



ANALISIS:

En Cuanto a la Satisfacción Global del semestre tenemos:

Como se puede observar en el gráfico el **86%** del total de los encuestados califican la experiencia global en la ESE entre "Muy buena" y "Buena", el 5% de los usuarios respondieron que la experiencia fue regular, ningunos de los usuarios calificó la experiencia como Mala o Muy Mala, y el 9% no respondieron a la pregunta.

En cuanto a la proporción de Usuarios que recomendaría su IPS a un familiar o amigo tenemos que el 48% definitivamente sí y el 45% probablemente sí, el 2% probablemente No y un 4% no respondió a la pregunta 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.

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

- Se realizó reuniones con los representantes de Asociación de usuarios de la IPS Miguel Duran Duran del municipio de cáchira, en las que se socializaron quejas y tomar decisiones sobre estrategias para mejorar la atención al ciudadano.

Debilidades

- Como se puede observar en las quejas, lo cual conlleva a la recurrencia de quejas por inconformidades en el servicio de urgencias por parte de los médicos de turno.

RECOMENDACIONES

- Establecer estrategias para fortalecer la atención en el Servicio de Urgencias y minimizar las quejas por este concepto.
- Es importante que se dé una información oportuna y clara a los usuarios frente a la cancelación de citas por falta de médicos y establecer estrategias para la oportunidad en las citas de Consulta Externa.



MABEL VIRGINIA ROLON SANDÓVAL
Profesional Universitario- Control Interno