	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 SEGUNDO 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				
2	QUEJAS VERBALES	No entrega de medicamento Radica: familiar del paciente	Ips Miguel Duran Duran		X	
9	SUGERENCIAS A TRAVES DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCION	En el segundo trimestre se presentaron sugerencias en las encuestas de satisfacción	Ips Centro de Salud la Vega Ips puesto de salud 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 segundo 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

Se radicaron dos (2) quejas se relacionan a continuación:

1. Queja de no entrega de medicamento en coosalud, al señor Gabrien Parra –Radica familiar del paciente 24/04/2024- IPS Miguel Duran Duran

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

2. Queja de no entrega de medicamento en coosalud, al señor Andrey Barrerra Pineda–Radica familiar del paciente 24/04/2024- IPS Miguel Duran Duran

QUEJAS ESCRITAS RADICADAS

En el segundo trimestre 2024 no se radicaron quejas

QUEJAS A TRAVES DEL BUZON DE SUGERENCIAS:

No se encontraron quejas en ninguno de los tres buzones

SUGERENCIAS A TRAVES DE ENCUESTAS DE SATISFACCION: A través de este medio los usuarios manifestaron algunas sugerencias:

1. Dar prioridad a los del campo para laboratorio ya que solo dan 20 fichos y hay la mayoría de gente son del pueblo y los del campo se quedan por fuera. (Ips la Esperanza)
2. Dar prioridad al campo para citas odontológicas siempre que llamo ya no hay citas. (Ips la Esperanza)
3. Contestar el celular de las citas. (Ips la Esperanza)
4. Abrir más consultas de odontología toma mucho tiempo poder coger una consulta. (Ips la Esperanza)
5. Que el medico atienda más temprano (Ips la Vega)
6. Que no dejen el puesto sin médico (Ips la Vega)
7. Que haya odontología (Ips la vega)
8. Que atiendan más rápido (Ips la vega)
9. Que haya odontología (Ips la Vega)


QUEJAS PRESENTADAS A TRAVÉS DE ENCUESTAS DE SATISFACCION: En este segundo 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

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

Y Atención al Usuario SIAU.

Cáchira 05 julio 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 segundo 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