
	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	Página 1 de 11
		CODIGO: 200-32.25
	<b>INFORMES</b>	VERSION: 01

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE PETICIONES QUEJAS Y  
RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA E.S.E. HOSPITAL REGIONAL  
OCCIDENTE**

**SEGUNDO SEMESTRE DE 2024**

**EDGAR JOHAN CONTRERAS ROPERO  
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Página 2 de 11
		CODIGO: 200-32.25
	INFORMES	VERSION: 01

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LOS SISTEMAS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS y SUGERENCIAS REGISTRADAS EN LA E.S.E. DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2024.**

**INTRODUCCIÓN:**

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 E.S.E. Hospital Regional Occidente, en el periodo comprendido desde el 1 julio al 31 diciembre 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 E.S.E. para este fin (Oficina de Gerencia de la E.S.E., Oficinas de Atención al Usuario de las IPS adscritas a la E.S.E. 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 E.S.E. HOSPITAL REGIONAL OCCIDENTE:**

Página web: [www.esehospitalregionaloccidente.gov.co](http://www.esehospitalregionaloccidente.gov.co)

	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	Página <b>3</b> de <b>11</b>
		CODIGO: 200-32.25
	<b>INFORMES</b>	VERSION: 01

### Atención personalizada:

- Oficina de Gerencia de la
- Oficinas del Sistema de Información al Usuario SIAU en la E.S.E. Hospital MIGUEL DURAN DURAN.

### Buzones de Sugerencia:

La IPS MIGUEL DURAN DURAN, cuenta con (02) buzones de sugerencias los cuales se encuentran ubicados en los servicios de consulta externa y urgencias; en las IPS Centro de Salud La Vega (01) buzón en urgencias y la IPS Centro de Salud la Esperanza sólo se cuenta con (01) buzón de sugerencias.


### RESULTADOS:

#### TIPOS DE QUEJAS:

Durante el segundo semestre de la vigencia 2024, fueron presentadas las siguientes quejas:

IPS	ESCRITAS	VERBALES	BUZÓN DE SUGERENCIAS	PAGINA WEB	TOTAL
IPS MIGUEL DURAN DURAN	6	0	0	0	0
IPS CENTRO DE SALUD LA VEGA	2	0	0	0	0
IPS CENTRO DE SALUD LA ESPERANZA	2	0	0	0	0
IPS PUESTO DE SALUD LA PEDREGOSA	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10</b>

Fuente: Información suministrada por el área de SIAU.

	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	Página 4 de 11
		CODIGO: 200-32.25
	<b>INFORMES</b>	VERSION: 01

### COMPARATIVO DEL TIPO DE QUEJAS PRIMER Y SEGUNDO SEMESTRE 2024


PERIODOS	CANTIDAD
PRIMER SEMESTRE 2024	2
SEGUNDO SEMESTRE 2024	10
% VARIACIÓN	500%

CANTIDAD	CLASE DE QUEJAS – MEDIO EN QUE SE PRESENTO	MOTIVO DE LA QUEJA	E.S.E. HOSPITAL REGIONAL OCCIDENTE		ESTADO DE LA QUEJA	
			IPS	CLASE DE QUEJA	RESUELTA	EN PROCESO
10	QUEJAS ESCRITAS	Solicitar que se realicen verificaciones respecto a las quejas recibidas mediante el oficio 364 del 30 de julio de 2024, de la Coordinadora de la Salud Pública de Cáchira, presentadas en la capacitación de los presidentes de junta de acción comunal.	IPS MIGUEL DURAN DURAN CÁCHIRA		X	
		Solicitar que se realicen verificaciones respecto a la situación presentada en Puesto de Salud de la Vega, respecto de la NO atención del señor PABLO JEREZ.	IPS CENTRO DE SALUD LA VEGA		X	

Solicitar que se realicen verificaciones respecto al agendamiento de citas médicas y odontológicas.	IPS MIGUEL DURAN DURAN CÁCHIRA		X	
Queja puesta por la no asignación de citas a la señora MARIELA ROPERO.	IPS CENTRO DE SALUD LA VEGA		X	
Solicitud de medidas previas a acciones preventivas.	IPS MIGUEL DURAN DURAN CÁCHIRA		X	
Solicitud medidas en agendamiento de citas.	IPS MIGUEL DURAN DURAN CÁCHIRA		X	
Inconformidad por el retraso para la atención médica.	IPS MIGUEL DURAN DURAN CÁCHIRA		X	
Inconformidad por la no atención al paciente en la IPS Puesto de salud la Esperanza.	IPS CENTRO DE SALUD LA ESPERANZA		X	
Queja por inconformidad en la asignación de citas médicas.	IPS CENTRO DE SALUD LA ESPERANZA		X	
Remitida por inspección de Policía.	IPS MIGUEL DURAN DURAN CÁCHIRA			X

0	<b>QUEJAS VERBALES</b>	Durante el segundo semestre no se presentaron quejas verbales.				
0	<b>QUEJAS A TRAVÉS DE LOS BUZONES DE SUGERENCIAS</b>	Nota: En el periodo observado no se encontró registro de quejas en los buzones de sugerencias.				
16	<b>SUGERENCIAS A TRAVÉS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCION</b>	Favor implementar el llamado de atención según la llegada.	IPS CENTRO DE SALUD LA ESPERANZA			
		Mejorar el servicio o en el puesto de salud.	IPS CENTRO DE SALUD LA ESPERANZA			
		Mejoramiento en cuantos a la entrega de medicamentos para que entreguen completo lo mandado por el médico.	IPS CENTRO DE SALUD LA ESPERANZA			
		Me parece que el horario de toma de muestras es muy corto hasta las 8:00 AM debería extenderse hasta las 9:00 AM.	IPS CENTRO DE SALUD LA ESPERANZA			
		Para sacar citas es un problema y el celular ni lo contestan y venimos de la parte alta y siempre perdemos el viaje sin considerar los gastos de cada viaje a la esperanza. Lo otro es que el servicio del baño es indispensable es un lugar público y aquí el baño siempre está con candado.	IPS CENTRO DE SALUD LA ESPERANZA			
		Que me citan a las 7:00 AM y me atienden a las 9:00 AM que atiendan	IPS CENTRO DE SALUD LA ESPERANZA			

	en el horario asignado, el baño está en mala higiene.				
	Me parece muy maluco el sistema para sacar citas odontológicas dure pidiendo cita 6 meses y llamaba o venia personalmente y que nunca hay citas odontológicas disponibles.	IPS CENTRO DE SALUD LA ESPERANZA			
	Es muy difícil sacar una cita odontológica para que cuando llegue uno de bien lejos que venimos de zona rural y que venimos a que nos atiendan y nos dicen que la Dra. No esta no atendernos es una falta contra los derechos de nosotros los usuarios o quien nos responde por los gastos o daños que causa.	IPS CENTRO DE SALUD LA ESPERANZA			
	Que haya odontólogo.	IPS CENTRO DE SALUD LA VEGA			
	Que no dejen el puesto sin médico.	IPS CENTRO DE SALUD LA VEGA			
	Que atiendan más rápido.	IPS CENTRO DE SALUD LA VEGA			
	Que haya médico.	IPS CENTRO DE SALUD LA VEGA			
	Que haya buenas camillas y buena atención.	IPS CENTRO DE SALUD LA ESPERANZA			

	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	Página 8 de 11
		CODIGO: 200-32.25
	<b>INFORMES</b>	VERSION: 01

		Que realicen avisos cuando no haya servicios de odontología o exámenes para no perder el viaje.	IPS CENTRO DE SALUD LA ESPERANZA			
		Mejorar la asignación de citas para WhatsApp.	IPS CENTRO DE SALUD LA ESPERANZA			
		Mas cupos para asignación de citas.	IPS CENTRO DE SALUD LA ESPERANZA			
1	<b>FELICITACIONES A TRAVES DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCION</b>	Felicitarlos y agradecer por el buen servicio.	IPS CENTRO DE SALUD LA ESPERANZA			

Fuente: Información suministrada por el área de SIAU.


### Análisis:

En total quejas se presentaron: (10) Quejas; (10) Escritas, (0) verbales, (0) a través de los Buzones de sugerencias. En cuanto a las (10) quejas escritas fueron interpuestas (06) en el la IPS MIGUEL DURAN DURAN, (02) en la IPS Centro de Salud la Esperanza y (02) quejas en la IPS Centro de Salud la Vega; (09) quejas escritas fueron resueltas y (01) queja se encuentra en trámite.

### DERECHOS DE PETICIÓN:

Durante el segundo semestre de la vigencia 2024, **NO** se recibieron Derechos de Petición en la E.S.E Hospital Regional Occidente.



	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	Página 9 de 11
		CODIGO: 200-32.25
	<b>INFORMES</b>	VERSION: 01

### TUTELAS:

En el segundo semestre de 2024, **NO** se recibió ninguna Tutela contra la E.S.E. Hospital Regional Occidente.


### MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN E INDICADORES DE GESTIÓN:

La medición de la satisfacción se realiza mediante encuestas a los usuarios que acuden a los diferentes servicios de la entidad y puntos de atención adscritos a la E.S.E. Hospital Regional Occidente.

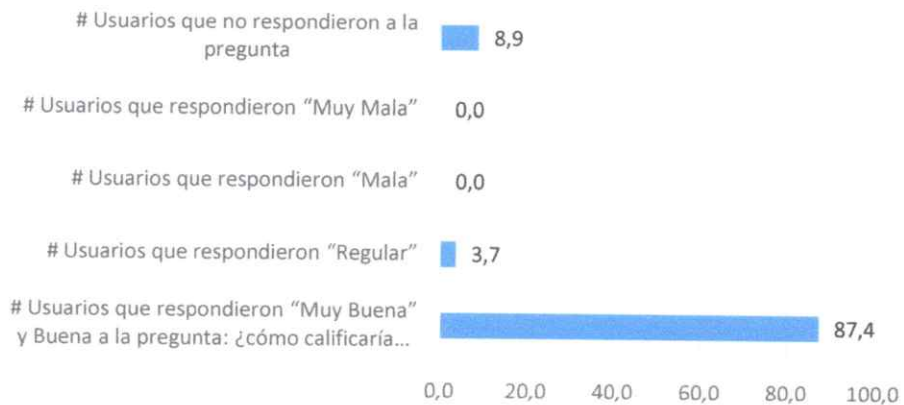
### INDICADORES SOBRE EXPERIENCIA DE LA ATENCIÓN DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE 2024.

NOMBRE DEL INDICADOR	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN 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?	118	87.4%
	# Usuarios que respondieron "Regular".	5	3.7%
	# Usuarios que respondieron "Mala".	0	0%
	# Usuarios que respondieron "Muy Mala".	0	0%
	#Usuarios que no respondieron a la pregunta.	12	8.8%
<b>USUARIOS ENCUESTADOS</b>	<b>TOTAL</b>	<b>135</b>	<b>100%</b>

Fuente: Información suministrada por el área de SIAU.

	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	Página <b>10</b> de <b>11</b>
		CODIGO: 200-32.25
	<b>INFORMES</b>	VERSION: 01

## PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN SEGUNDO SEMESTRE 2024



### ANALISIS:

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


Como se puede observar en el gráfico en la E.S.E. HOSPITAL REGIONAL OCCIDENTE, el **87.4%** del total de los encuestados califican la experiencia global entre "**Muy buena**" y "**Buena**"; el **3.7%** afirma la satisfacción global es "**Regular**" y el **8.8%** "**No respondieron a la pregunta**".

### Fortalezas:

En el periodo evaluado se contó con el Recurso Humano del área del SIAU de la E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE OCCIDENTE.

### Debilidades:

Se encontraron algunas debilidades en la atención médica en E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE OCCIDENTE, los usuarios que respondieron las encuestas de

	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	Página <b>11</b> de <b>11</b>
		CODIGO: 200-32.25
	<b>INFORMES</b>	VERSION: 01

satisfacción, dentro de las observaciones refieren inconformidades recurrentes como son:

Implementar el llamado de atención según la llegada, mejorar el servicio en el puesto de salud, mejoramiento en cuanto a la entrega de medicamentos, ampliación del horario de toma de muestras, que contesten de manera inmediata el teléfono celular para la asignación de las citas.

### RECOMENDACIONES

- Brindar una mejor atención a los usuarios por parte del personal médico y así mismo agilizar la atención a los pacientes en los tiempos estipulados.
- Se requiere establecer estrategias para fortalecer y dar continuidad a la atención médica en Consulta Externa y Urgencias en la E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE OCCIDENTE, con el fin de que se pueda atender a toda la población cuando lo requieran.
- Fortalecer la prestación de todos los servicios en las E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE OCCIDENTE, para suministrar un servicio oportuno, eficiente y sin ningún contratiempo para todos los usuarios.

  
**EDGAR JOHAN CONTRERAS ROPERO**  
 Asesor Control Interno