

	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	Página <b>1</b> de <b>10</b>
		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**

**PRIMER SEMESTRE DE 2025**

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

	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	Página 2 de 10
	<b>INFORMES</b>	VERSION: 01

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LOS SISTEMAS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS REGISTRADAS EN LA E.S.E. HOSPITAL REGIONAL OCCIDENTE DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2025.**

**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 enero al 30 de junio de 2025.

**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. Hospital Regional de Occidente, para este fin (La Gerencia, las Oficinas de Atención al Usuario y los buzones de sugerencias de las IPS adscritas a la E.S.E. Hospital Regional occidente) y los derechos de petición y tutelas allegadas a la entidad.

**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 ESTRATÉGICO</b>	Página <b>3</b> de <b>10</b>
		CODIGO: 200-32.25
	<b>INFORMES</b>	VERSION: 01

### Atención personalizada:

- Oficina de Gerencia de la E.S.E. HOSPITAL REGIONAL OCCIDENTE.
- Oficinas del Sistema de Información al Usuario SIAU en las IPS adscritas a la E.S.E. HOSPITAL REGIONAL OCCIDENTE.

### Buzones de Sugerencia:

La IPS MIGUEL DURÁN DURÁN, 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 cuenta con (01) buzón de sugerencias.

### RESULTADOS:

#### TIPOS DE QUEJAS:

Durante el primer semestre de la vigencia 2025, fueron presentadas las siguientes quejas por parte de los usuarios de la E.S.E. Hospital Regional Occidente:

IPS	ESCRITAS	VERBALES	BUZÓN DE SUGERENCIAS	PAGINA WEB	TOTAL
IPS MIGUEL DURÁN DURÁN	2	0	0	0	2
IPS CENTRO DE SALUD LA VEGA	1	0	0	0	1
IPS CENTRO DE SALUD LA ESPERANZA	4	0	0	0	4
IPS PUESTO DE SALUD LA PEDREGOSA	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>

Fuente: Información suministrada por el área de SIAU.

	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	Página 4 de 10
		CODIGO: 200-32.25
	<b>INFORMES</b>	VERSION: 01

**COMPARATIVO DE QUEJAS  
PRIMER SEMESTRE 2025 Y SEGUNDO SEMESTRE 2024**

PERIODOS	CANTIDAD
<b>SEGUNDO SEMESTRE 2024</b>	<b>10</b>
<b>PRIMER SEMESTRE 2025</b>	<b>7</b>
<b>% VARIACIÓN</b>	<b>-30%</b>

CANTIDAD	CLASE DE QUEJAS – MEDIO EN QUE SE PRESENTÓ	MOTIVO DE LA QUEJA	E.S.E. HOSPITAL REGIONAL OCCIDENTE		ESTADO DE LA QUEJA	
			IPS	CLASE DE QUEJA	RESUELTA	EN PROCESO
7	QUEJAS ESCRITAS  7	Queja interpuesta por la mala atención en el servicio de urgencias.	IPS MIGUEL DURÁN DURÁN CÁCHIRA		X	
		Queja interpuesta por notificaciones inoportunas identificadas al hacer revisión en el sistema de vigilancia epidemiológica SIVIGILA.	IPS MIGUEL DURÁN DURÁN CÁCHIRA		X	
		Queja presentada por la mala atención en el servicio de urgencias.	IPS CENTRO DE SALUD LA VEGA		X	
		Queja presentada por el pésimo estado de la infraestructura, así como la falta de calidad para prestar un servicio eficiente y exclusivo.	IPS CENTRO DE SALUD LA ESPERANZA		X	

	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>		Página 5 de 10	
			CODIGO: 200-32.25	
	<b>INFORMES</b>		VERSION: 01	

		Queja radicada por la señora DIANA LUCIA PÁEZ, por negligencia médica.	IPS CENTRO DE SALUD LA ESPERANZA		<b>X</b>	
		Queja radicada por la señora FLOR ARIAS, por mala atención en servicio de urgencias.	IPS CENTRO DE SALUD LA ESPERANZA		<b>X</b>	
		Inconformidad por la mala atención por parte del médico y el mal trato a los usuarios.	IPS CENTRO DE SALUD LA ESPERANZA		<b>X</b>	
<b>0</b>	<b>QUEJAS VERBALES 0</b>	Durante el primer semestre no se presentaron quejas verbales.				
<b>0</b>	<b>QUEJAS A TRAVÉS DE LOS BUZONES DE SUGERENCIAS 0</b>	Nota: En el periodo observado no se encontró registro de quejas en los buzones de sugerencias.				
<b>22</b>	<b>SUGERENCIAS A TRAVES DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN 22</b>	Posibilidad de adquirir equipos y logística para realizar tratamientos de endodoncia y coronas los profesionales si son muy buenos.	IPS MIGUEL DURÁN DURÁN CÁCHIRA			
		Respeto por los médicos unos son atentos y otros muy regulares.	IPS MIGUEL DURÁN DURÁN CÁCHIRA			
		A veces atiende bien y a veces mal y hay doctores que no saben nada lo mandan a unos es para la casa.	IPS MIGUEL DURÁN DURÁN CÁCHIRA			
		Que haya médicos permanentes y vivan en la población.	IPS CENTRO DE SALUD LA ESPERANZA			

	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	Página 6 de 10
		CODIGO: 200-32.25
	<b>INFORMES</b>	VERSION: 01

		Que haya médicos las 24 horas que vivan acá y que de buenos servicios.	IPS CENTRO DE SALUD LA ESPERANZA			
		Mas médicos y que sea para la población.	IPS CENTRO DE SALUD LA ESPERANZA			
		Que se conteste el teléfono cuando llame para cita.	IPS CENTRO DE SALUD LA ESPERANZA			
		Ampliar el número de citas para odontología.	IPS CENTRO DE SALUD LA ESPERANZA			
		Mas disponibilidad de médico permanente.	IPS CENTRO DE SALUD LA ESPERANZA			
		Aumento en el servicio de ambulancia.	IPS CENTRO DE SALUD LA ESPERANZA			
		Que conteste el celular de citas cuando se llama.	IPS CENTRO DE SALUD LA ESPERANZA			
		Mas médicos permanentes.	IPS CENTRO DE SALUD LA ESPERANZA			
		Que exista otra ambulancia para mejor servicio.	IPS CENTRO DE SALUD LA ESPERANZA			
		Que se realicen los TRIAGE por el personal calificado.	IPS CENTRO DE SALUD LA ESPERANZA			
		No les entiendo a los médicos que sean más claros.	IPS CENTRO DE SALUD LA ESPERANZA			
		Que haya más médicos y permanentes las citas no se demoren.	IPS CENTRO DE SALUD LA ESPERANZA			
		Que tengan dos ambulancias y dos médicos.	IPS CENTRO DE SALUD LA ESPERANZA			
		Ninguna excelente atención.	IPS CENTRO DE SALUD LA ESPERANZA			

	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>		Página <b>7</b> de <b>10</b>
			CODIGO: 200-32.25
	<b>INFORMES</b>		VERSION: 01

		Entregar medicamentos en la Vega	IPS CENTRO DE SALUD LA VEGA			
		Que atiendan más rápido.	IPS CENTRO DE SALUD LA VEGA			
		Que por favor entrega los medicamentos las EPS en la Vega.	IPS CENTRO DE SALUD LA VEGA			
		Que coloquen un punto de entrega de medicamentos en la Vega.	IPS CENTRO DE SALUD LA VEGA			
<b>1</b>	<b>FELICITACIONES A TRAVÉS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN 1</b>	Felicitarlos y agradecer por el buen servicio.	IPS CENTRO DE SALUD LA ESPERANZA			

Fuente: Información suministrada por el área de SIAU.

### **Análisis:**

En la E.S.E. Hospital Regional Occidente, fueron presentadas siete (07) quejas escritas por parte de los usuarios de la siguiente manera: en el la IPS MIGUEL DURÁN DURÁN fueron interpuestas dos (02) quejas, cuatro (04) en la IPS Centro de Salud la Esperanza y una (01) queja en la IPS Centro de Salud la Vega, todas las quejas fueron resueltas.

### **DERECHOS DE PETICIÓN:**

Durante el primer semestre de la vigencia 2025, se recibieron cinco (05) Derechos de Petición en la E.S.E Hospital Regional Occidente.

	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	Página <b>8</b> de <b>10</b>
		CODIGO: 200-32.25
	<b>INFORMES</b>	VERSION: 01

### TUTELAS:

En el primer semestre de 2025, se recibieron diez (10) Tutelas contra la E.S.E. Hospital Regional Occidente.

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

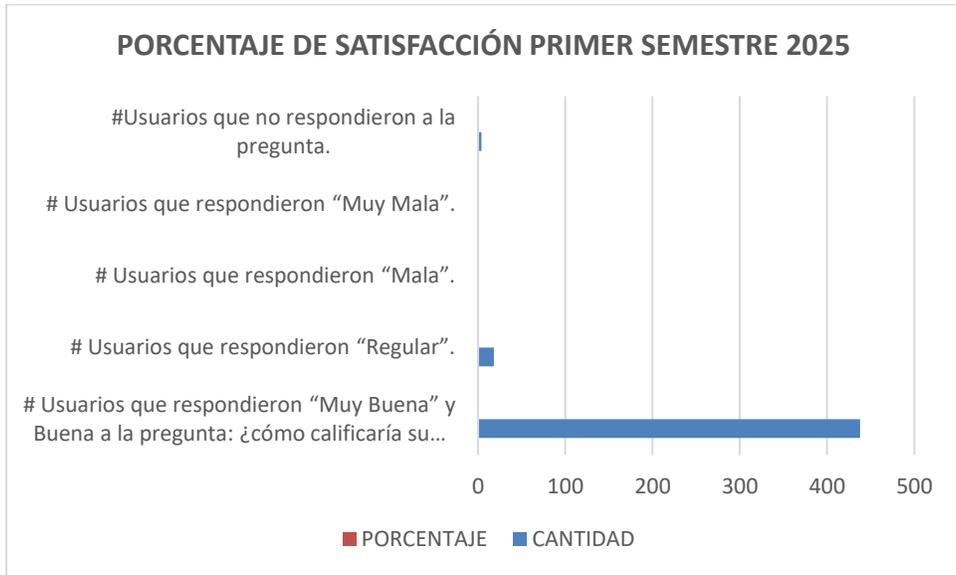
La medición de la satisfacción se realiza mediante encuestas a los usuarios que acuden a los diferentes servicios de la entidad y puntos de atención adscritos a la E.S.E. Hospital Regional Occidente.

### INDICADORES SOBRE EXPERIENCIA DE LA ATENCIÓN DURANTE EL PRIMER SEMESTRE 2025.

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?	438	95%
	# Usuarios que respondieron “Regular”.	18	4%
	# Usuarios que respondieron “Mala”.	0	0%
	# Usuarios que respondieron “Muy Mala”.	0	0%
	#Usuarios que no respondieron a la pregunta.	4	1%
<b>USUARIOS ENCUESTADOS</b>	<b>TOTAL</b>	<b>460</b>	<b>100%</b>

Fuente: Información suministrada por el área de SIAU.

	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	Página <b>9</b> de <b>10</b>
		CODIGO: 200-32.25
	<b>INFORMES</b>	VERSION: 01



### 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 **95%** del total de los encuestados califican la experiencia global entre "**Muy buena**" y "**Buena**"; el **4%** afirma la satisfacción global es "**Regular**" y el **1%** "**No respondieron a la pregunta**".

### Fortalezas:

En el periodo evaluado se contó con el Recurso Humano del área del SIAU de las IPS adscritas a 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 satisfacción, dentro de las observaciones refieren inconformidades recurrentes como son:

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

- Mejorar el servicio en los puestos de salud.
- Que se realicen la entrega de medicamentos en las IPS.
- Que contesten de manera inmediata el teléfono celular para la asignación de las citas,
- Contar con más personal médico.
- Que haya más ambulancias en la ESE.

### **RECOMENDACIONES**

- Fortalecer al personal médico, para que la atención a los usuarios de la E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE OCCIDENTE, sea de manera oportuna y eficaz.
- 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 en los tiempos estipulados y cuando lo requieran.
- Fortalecer los canales de comunicación entre los usuarios y la E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE OCCIDENTE, y así poder minimizar las quejas por demoras o retrasos en el servicio



**EDGAR JOHAN CONTRERAS ROPERO**  
Asesor Control Interno

E.S.E. Hospital Regional Occidente  
[esehospitalregionaloccidente@gmail.com](mailto:esehospitalregionaloccidente@gmail.com)  
 “Humanizando tu Salud y tu Bienestar”