INFORME SEGUIMIENTO Al PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2024 DE LOS PQRS-F PROCESO ATENCION AL USUARIO Y PARTICIPACION SOCIAL. (ARTICULO 76 DE LA LEY 1474 de 2011, LEY 1755 DE 2015 Y EL MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION (MIPG) EN LA DIMENSION DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN EN LA POLITICA 15 TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA IMFORMACION PUBLICA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y EN LA DIMENSION TRES, GESTION CON VALORES PARA RESULTADOS, LAS POLITICAS 11 SERVICIO AL CIUDADANO, POLITICA 12 RACIONALIZACION DE TRAMITES Y POLITICA 13 PARTICIPACION CIUDADANA.)

RAFAEL CUBILLOS HOYOS
Jefe Oficina de Control Interno
Red de Salud de Ladera E.S.E

Santiago de Cali, 25 de julio de 2024

VIGILADO Supersalud

INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE ATENCION AL USUARIO Y PARTICIPACION SOCIAL PRIMER SEMESTRE AÑO 2024.

INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento con lo determinado por la normatividad legal vigente, en relación con el funcionamiento de las dependencias encargadas de gestionar las manifestaciones presentadas por los usuarios, reflejadas mediante las PQRS-F quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones y el seguimiento a las misma que debe ser ejecutado por la Oficina de Control Interno, a continuación esta dependencia se permite presentar el informe de seguimiento correspondiente al primer semestre del año 2024; para el desarrollo de esta se tomaron la totalidad de las manifestaciones presentadas en la ESE Ladera, evaluando la clasificación de las mismas y la oportunidad de la respuesta.

Para la elaboración del presente informe, se tomo como fuente de información los informes presentados por la responsable del proceso de atención al usuario y participación social del primer semestre de la vigencia 2024.

OBJETIVOS

Verificar el cumplimiento de lo establecido en el Estatuto Anticorrupción, articulo 76 de la ley 1474 de 2011 en relación con el proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias y Felicitaciones, recibidas por la entidad en la oficina de SIAU, verificando el cumplimiento en oportunidad de respuesta y grado de solución presentado por los usuarios adscritos a la Red de Salud Ladera E.S.E, en el periodo comprendido entre enero y junio del año 2024.

Evaluar el comportamiento de la medición de la satisfacción de los usuarios del mismo periodo en relación con la prestación de los servicios de salud de la ESE Ladera.

ALCANCE

En el marco de lo establecido en la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción, la Ley 1755 de 2015 que reglamenta el Derecho Fundamental de Petición, La Oficina de Control Interno realiza el presente informe semestral (Enero a Junio de 2024) de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, en articulación con el modelo integrado de planeación y gestión (MIPG) en la dimensión de información y comunicación en la política 15 transparencia y acceso a la información pública y lucha contra la corrupción y en la dimensión tres gestión

con valores para resultados las políticas 11 servicio del ciudadano política 12 racionalización de trámites y política 13 participación ciudadana de la gestión pública, y la dimensión 7 control interno el control con los componentes de ambiente de control y evaluación de riesgos.

CRITERIOS DE LA AUDITORIA.

Decreto 1757 de 1994 que reglamenta las modalidades de participación social de la prestación de los servicios de salud se crea la oficina de Atención al Usuario "que debe contar con una línea telefónica abierta permanentemente 24 horas y garantizar el recurso humano necesario para atender, sistematizary canalizar los requerimientos e implementará el sistema de información y control de calidad del servicio basado en la atención al usuario". Sin embargo aun no está creada la línea de atención al usuario 018000

Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición, Articulo 13 Objeto y modalidad del derecho de petición ante autoridades; incluye requerir información, requerir copia, de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Circular 009 de 1996 de la Superintendencia Nacional de Salud, en la respuesta oportuna y coherente tanto al usuario como a su familia.

Ley 1474 de 2011 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.

PROCESO AUDITADO.

PQRS-F - Atención al Usuario y participación social

PERSONAL AUDITADO.

Diana Bolena Hurtado – Responsable proceso SIAU de la Red Ladera

FORTALEZAS

La Red de Salud de Ladera, cuenta con un equipo de trabajo, los cuales orientan a los usuarios, se registran las inquietudes, quejas y reclamos en las IPS cabecera, permitiendo con ello, ofrecer espacios de orientación, apoyo y

VIGILADO Supersalud

participación ciudadana. Se ha fortalecido su atención con la apertura del Call-Center para una atención más oportuna y así agilizar la asignación de citas vía telefónica, también se ha actualizado la página web de la institución donde se pueden realizar las PQRS-F y realizar las citas médicas.

Así mismo, la Liga de Usuarios tiene un espacio mensual con la alta dirección, a fin de tratar temas relacionados con la mejora en la prestación del servicio de salud en toda la E.SE. Ladera.

OPORTUNIDADES DE MEJORA.

En el periodo analizado se observa una disminución en las peticiones quejas y reclamos en comparación al primer semestre de la vigencia del año 2022, siendo necesario Intervenir y gestionar la línea telefónica de atención al usuario 018000 como también las causas que siguen generando por parte de los usuarios, con el fin de sensibilizar y prestar un servicio más humanizado a los usuarios.

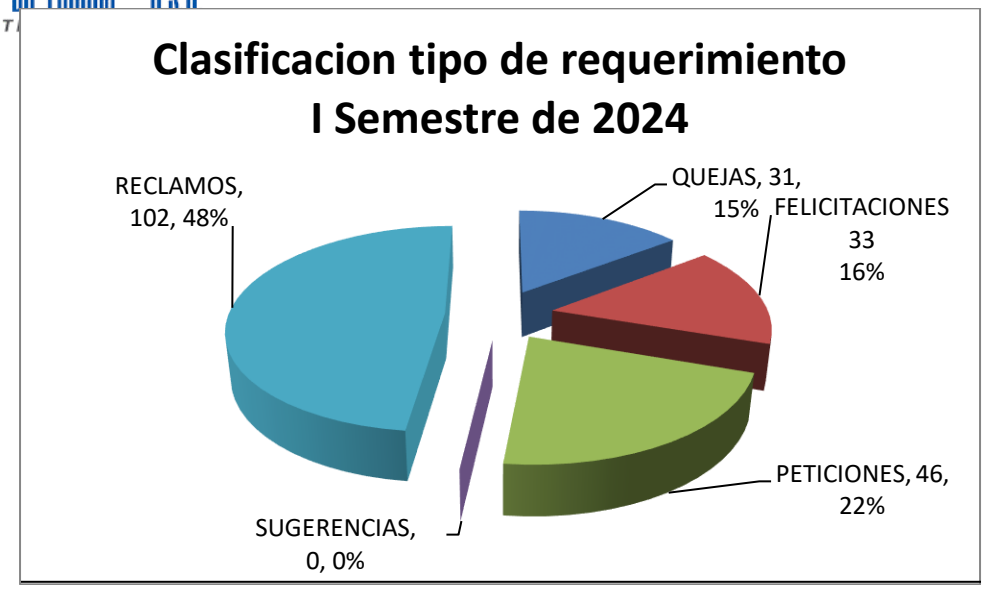
Se debe seguir teniendo en cuenta las debilidades en el seguimiento y control por parte del líder del proceso de atención al usuario, para cargar las acciones de mejora en la herramienta SIGES, conllevando a que se facilite el seguimiento a los planes de mejoramiento resultantes de la autoevaluación y riesgos de control.

OBSERVACIONES GENERALES.

Durante el primer semestre del 2024 se presentaron 212 PQRS-F, los principales requerimientos fueron las quejas respetuosas realizadas por los usuarios, con un total de 31 equivalente al (15%), le sigue las Felicitaciones con un total de 33 equivalente al (16%), las Peticiones con un total de 46 equivalente al (22%), las sugerencias con un total de cero (0) equivalente al (0%) y por último los Reclamos con un total de 102 equivalente al (47%).

CLASIFICACION DEL TIPO DE REQUERIMIENTO PRIMER SEMESTRE 2024		
QUEJA	31	15%
FELICITACIONES	33	16%
PETICIONES	46	22%
SUGERENCIAS	0	0%
RECLAMOS	102	47%
TOTAL REQUERIMIENTOS	***212***	***100%***

VIGILADO Supersalud



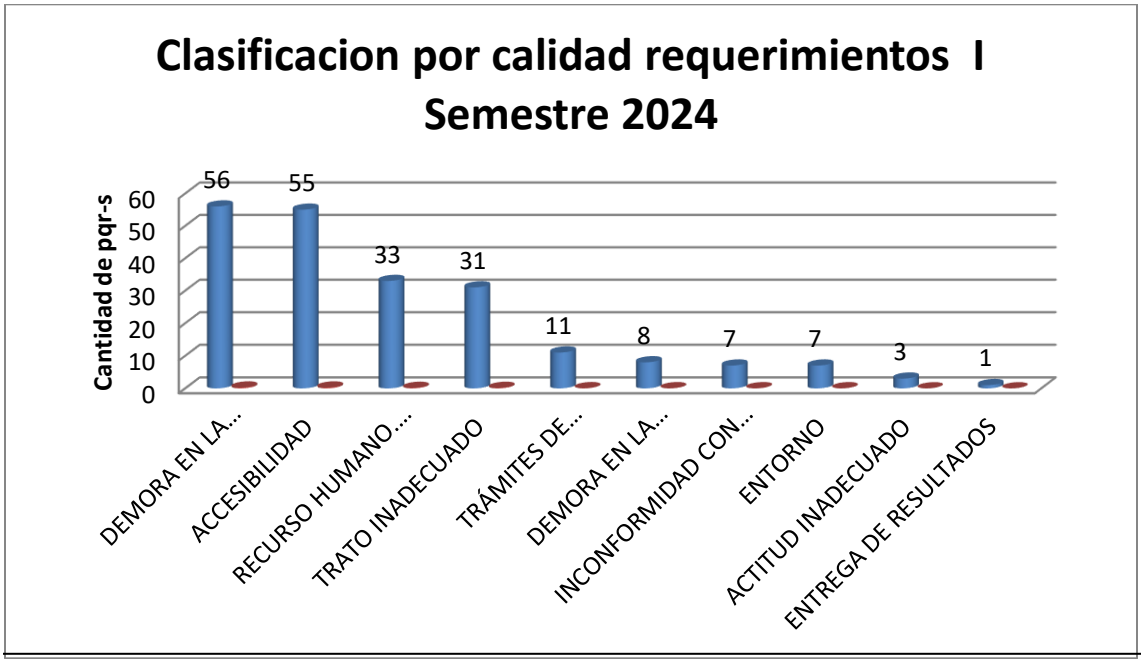
A continuación en los cuadros siguientes, se presenta un análisis del comportamiento de las quejas y reclamos, con el propósito de generar acciones de mejora en los servicios e IPS generadora de la inconformidad.

De acuerdo con la información registrada por la fuente responsable de las PQRS-F, Los requerimientos más representativos por los ciudadanos y los usuarios ante la Red de Salud Ladera, en el periodo (enero a junio de 2023), 212 requerimientos clasificados por la variable calidad entre los cuales se ubicaron así: el mayor numero es el Rubro de Demora en la asignación de citas con un total de 56 equivalente al 26%, le sigue Accesibilidad con un total de 55 equivalente al 26%, continua el rubro Recurso humano (felicitaciones) con un total de 33 equivalente al (16%) le sigue Trato Inadecuado con un total de 31 equivalente al (15%). Tramite de documentación con un total de 11 equivalentes al (5%). Y por ultimo Demora en la atención con un total de 8 equivalentes al (4%). Entre las más representativas en clasificación por calidad del servicio.

CLASIFICACION POR CALIDAD REQUERIMIENTOS PRIMER SEMESTRE 2024		
NOMBRE	CANTIDAD	PORCENTAJE %
DEMORA EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS	56	26%
ACCESIBILIDAD	55	26%
RECURSO HUMANO. (FELICITACIONES)	33	16%
TRATO INADECUADO	31	15%
TRÁMITES DE DOCUMENTACIÓN	11	5%
DEMORA EN LA ATENCIÓN	8	4%
INCONFORMIDAD CON LA ASISTENCIA O TRATAMIENTO RECIBIDO	7	3%
ENTORNO	7	3%
ACTITUD INADECUADO	3	1%

VIGILADO Supersalud

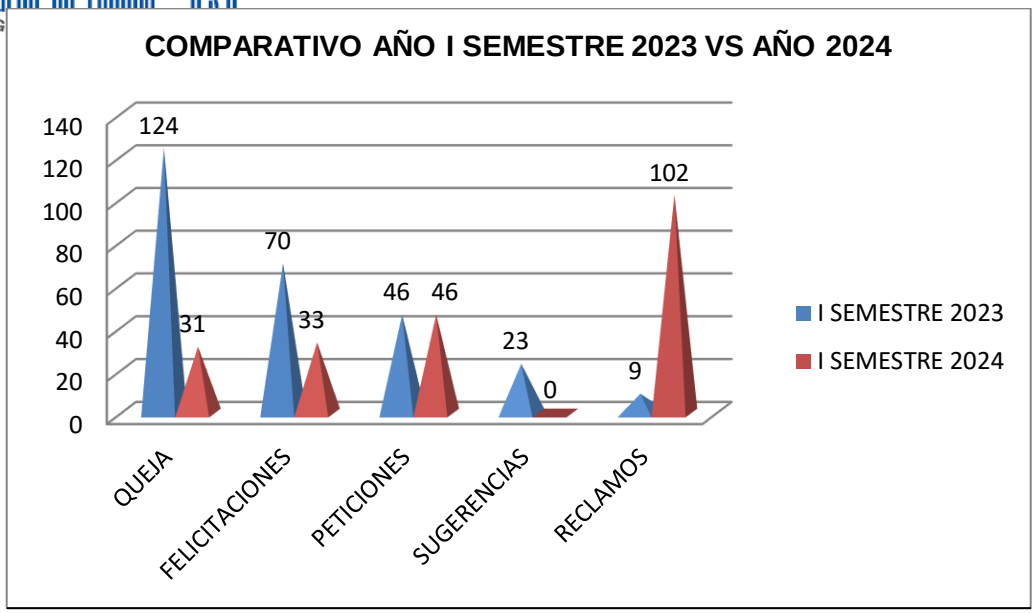
ENTREGA DE RESULTADOS	1	0%
TOTAL GENERAL	212	100%



Se realiza la comparación del primer semestre de la vigencia 2023 vs el primer semestre del año 2024

COMPARATIVO PERIODO I SEMESTRE AÑO 2023 VS AÑO 2024				
TIPO DE REQUERIMIENTO	***I SEMESTRE 2023***	***I SEMESTRE 2024***	***VARIACION CANT.***	***VARIACION %***
QUEJA	124	31	-93	-75,00
FELICITACIONES	70	33	-37	-52,86
PETICIONES	46	46	0	0,00
SUGERENCIAS	23	0	23	100,00
RECLAMOS	9	102	93	91,18
TOTAL REQUERIMIENTOS	**272**	**212**	**60**	**22,06**

VIGILADO Supersalud



Realizando el comparativo de la Clasificación por los diferentes tipos de PQRS-F del primer semestre del año 2023 vs primer semestre de año 2024, podemos evidenciar que se presentó una disminución en algunos de los tipos de PQRS-F; entre ellos las Quejas, las felicitaciones y las sugerencias

En cuanto a los aumentos podemos evidenciar que aumentaron los reclamos para el primer semestre del 2023, versus primer semestre del año 2024.

Cabe resaltar que la disminución en la clasificación por calidad de las PQRS-F del ítem demora en la asignación de citas, se debe a que se actualizo la pagina web de la institución y en esta ya los usuarios pueden realizar su asignación de citas y se aumento el personal en el call center con el fin de mejorar la calidad de asignación de citas para los usuarios de la Red de salud Ladera.

CLASIFICACION DE PQRS-F POR UNIDAD DE SERVICIO PRIMER SEMESTRE DE 2024		
NOMBRE	**CANTIDAD**	**PORCENTAJE %**
ATENCIÓN MEDICA GENERAL Y ESPECIALIZADA	45	21%
PROCESO DE AGENDAMIENTO	34	16%
FACTURACIÓN	26	12%
HOSPITALIZACIÓN Y URGENCIAS	23	11%
APOYO DIAGNÓSTICO	11	5%
CITAS WEB	11	5%
ATENCIÓN AL ADULTO Y ENFERMEDADES CRÓNICAS	10	5%
ATENCIÓN INTEGRAL A LA SALUD ORAL	9	4%
CALL CENTER	9	4%

VIGILADO Supersalud

ATENCIÓN AL USUARIO	8	4%
PROCEDIMIENTOS	6	3%
ATENCIÓN A LA INFANCIA	5	2%
ATENCIÓN PSICOSOCIAL	3	1%
SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA	3	1%
SERVICIOS GENERALES	3	1%
ATENCIÓN A LA GESTANTE Y PARTOS	2	1%
VACUNACIÓN PAI	2	1%
COMPLEMENTACIÓN TERAPEÚTICA	1	0%
DETECCION TEMPRANA DE CANCER	1	0%
Total general	**212**	**100%**

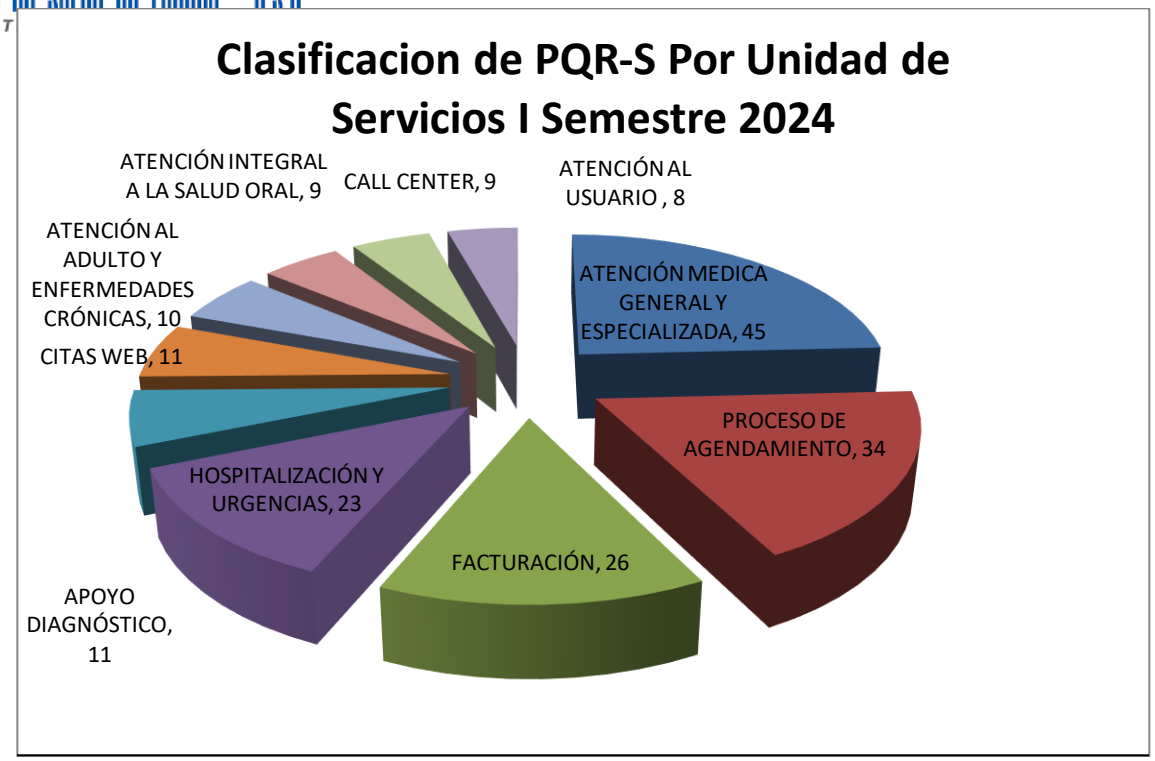
En el cuadro anterior, se representaron el número de PQRS-F que tuvieron cada uno de los servicios en la E.S.E. Ladera para el primer semestre del año 2024.

El análisis del cuadro anterior, donde se muestra el número de PQRS-F que tuvo cada uno de los servicios y/o apoyo en este primer semestre del 2024, se evidencia que los servicios con el mayor número de requerimientos y que representan un valor alto en cuanto al resto de servicios son: Atención general y especializada con un total de 45 equivalente al (21%), seguido de proceso de agendamiento con un total de 34 equivalente al (16%), le sigue Facturación con un total de 26 equivalente al (12%), Proceso de Hospitalización y Urgencias con un total de 23 equivalente al (11%), Apoyo Diagnostico con un total de 11 equivalente al (5%), Citas web con un total de 11 equivalente al (5%) y Atención al adulto y enfermedades crónicas con un total de 10 equivalente al (5%) estas son las más representativas por unidad de servicios de las PQRS-F En el periodo de enero a junio de 2024.

En el análisis del Total de PQRS-F por IPS, podemos ver que las IPS con el mayor número de requerimientos en el primer semestre del año 2024 son: La IPS Hospital siglo 21 Siloe con un total de 73 equivalente al (34%), Meléndez con un total de 31 equivalente al (15%), IPS Primero de Mayo con un total de 28 equivalente al (13%), IPS Hospital Cañaveralejo con un total de 25 equivalente al (12%), IPS Terrón Colorado con un total de 16 requerimientos equivalentes al (8%), estas son las más representativa en cuanto a clasificación por IPS.

Presentación grafica de clasificación de PQR-S Por unidad de servicios.

VIGILADO Supersalud



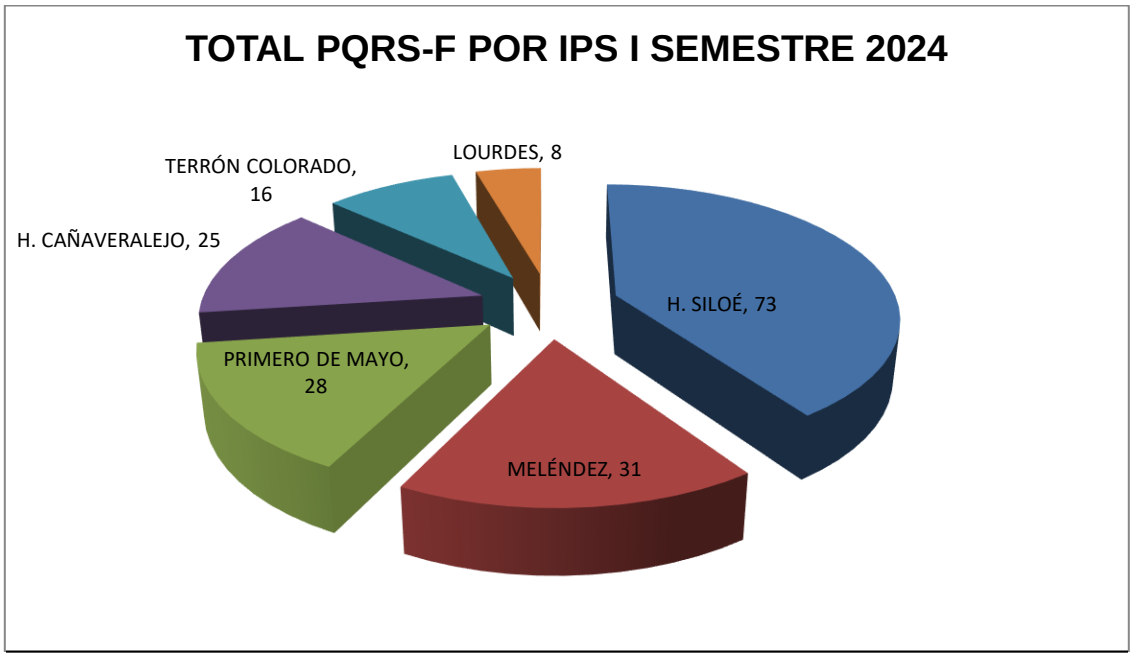
Clasificación por IPS de la Red de Salud Ladera.

TOTAL PQRS-F POR IPS - I SEMESTRE AÑO DE 2024		
IPS	**Cantidad**	**%**
H. SILOÉ	73	34%
MELÉNDEZ	31	15%
PRIMERO DE MAYO	28	13%
H. CAÑAVERALEJO	25	12%
TERRÓN COLORADO	16	8%
LOURDES	8	4%
CASCAJAL	5	2%
MONTEBELLO	4	2%
HORMIGUERO	3	1%
LA BUITERA	3	1%
ALTO NÁPOLES	2	1%
NÁPOLES	2	1%
PANCE	2	1%
POLVORINES	2	1%
VILLA CARMELO	2	1%
BELÉN	1	0%
LA ESTRELLA	1	0%
LA SULTANA	1	0%

VIGILADO Supersalud

LA VORÁGINE	1	0%
LOS ANDES	1	0%
VISTA HERMOSA	1	0%
Total general	212	100%

Presentación grafica por IPS.



CONSOLIDADO POR ENCUESTA DE SATISFACCION PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2024

RED DE SALUD DE LADERA E.S.E. • GOBIERNO DEL DATO

Encuestas de Satisfacción - Consolidado Todas las EPS
Rango de Fechas: 1 de ene. de 2024 - 30 de jun. de 2024
Fecha de Reporte: martes, 23 de julio de 2024 2:28:21 p. m.

Zona	IPS	Servicio	Satisfecho	Insatisfecho	Total
ZONA BUITRERA	IPS Cascajal	Consulta con médico general	8		8
		Odontología	1		1
		Programa de ciclo de vida	5		5
		Total IPS	**14**		**14**
	IPS El Hormiguero	Consulta con médico general	1		1

VIGILADO Supersalud

		Odontología	1		1
		Programa de ciclo de vida	8		8
		Total IPS	**10**		**10**
	IPS La Buitrera	Consulta con médico general	18		18
		Laboratorio	6		6
		Odontología	2		2
		Programa de ciclo de vida	9		9
		Total IPS	**35**		**35**
	IPS La Vorágine	Consulta con médico general	2		2
		Programa de ciclo de vida	5		5
		Total IPS	**7**		**7**
	IPS Pance	Consulta con médico general	6		6
		Laboratorio	4		4
		Odontología	2		2
		Programa de ciclo de vida	7		7
		Urgencias	1		1
		Total IPS	**20**		**20**
	IPS Villacarmelo	Consulta con médico general	2		2
		Programa de ciclo de vida	2		2
		Total IPS	**4**		**4**
	Total Zona		**90**		**90**
ZONA CAÑAVERALEJO	**Hospital Cañaveralejo**	Consulta con médico especialista	39	1	40
		Consulta con médico general	91		91
		Laboratorio	11		11
		No se selecciono ningún servicio	2		2
		Odontología	47		47
		Programa de ciclo de vida	181	1	182
		Rayos X	3		3
		Total IPS	**374**	**2**	**376**
	IPS San Pascual	Consulta con médico especialista	3		3
		Consulta con médico general	26		26
		Odontología	13		13
		Programa de ciclo de vida	54		54
		Total IPS	**96**		**96**
	Total Zona		**470**	**2**	**472**
ZONA MELENDEZ	**IPS Alto Nápoles**	Consulta con médico general	11		11
		Programa de ciclo de vida	1		1
		Total IPS	**12**		**12**
	IPS Alto Polvorines	Consulta con médico especialista	1		1
		Consulta con médico general	24		24

VIGILADO Supersalud

icontec ISO 9001 co-sc 7215-1
IQNET CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
Acreditación, un camino hacia la excelencia

		Odontología	4		4
		Total IPS	**29**		**29**
	IPS Lourdes	Consulta con médico especialista	10		**10**
		Consulta con médico general	14		**14**
		Laboratorio	13		**13**
		Odontología	7		**7**
		Programa de ciclo de vida	9		**9**
		Total IPS	**53**		**53**
	IPS Meléndez	Consulta con médico especialista	40	4	**44**
		Consulta con médico general	160	4	**164**
		Hospitalización	1		**1**
		Laboratorio	28		**28**
		No se selecciono ningún servicio	1		**1**
		Odontología	5		**5**
		Programa de ciclo de vida	82	3	**85**
		Total IPS	**317**	**11**	**328**
	IPS Nápoles	Consulta con médico general	12		**12**
		Odontología	4		**4**
		Programa de ciclo de vida	1		**1**
		Total IPS	**17**		**17**
	IPS Polvorines	Consulta con médico especialista	2		**2**
		Consulta con médico general	34	2	**36**
		Odontología	3		**3**
		Programa de ciclo de vida	5		**5**
		Total IPS	**44**	**2**	**46**
	Total Zona		**472**	**13**	**485**
ZONA MONTEBELLO	**IPS Alto Aguacatal**	Consulta con médico especialista	3		**3**
		Consulta con médico general	4		**4**
		Total IPS	**7**		**7**
	IPS Golondrinas	Consulta con médico especialista	3		**3**
		Consulta con médico general	7		**7**
		Total IPS	**10**		**10**
	IPS La Castilla	Consulta con médico especialista	4		**4**
		Consulta con médico general	4		**4**
		Laboratorio	1		**1**
		Total IPS	**9**		**9**
	IPS La Paz Rural.	Consulta con médico especialista	1		**1**
		Consulta con médico general	4		**4**
		Laboratorio	2		**2**
		Programa de ciclo de vida	1		**1**

VIGILADO Supersalud

		Total IPS	**8**		**8**
	IPS Montebello	Consulta con médico especialista	30	2	**32**
		Consulta con médico general	44	2	**46**
		Laboratorio	19		**19**
		Odontología	8		**8**
		Programa de ciclo de vida	24	1	**25**
		Total IPS	**125**	**5**	**130**
	Total Zona		**159**	**5**	**164**
ZONA PRIMERO DE MAYO	**IPS Primero de Mayo**	Consulta con médico especialista	26		**26**
		Consulta con médico general	34	3	**37**
		Laboratorio	4		**4**
		Programa de ciclo de vida	64		**64**
		Rayos X	4		**4**
		Total IPS	**132**	**3**	**135**
	Total Zona		**132**	**3**	**135**
ZONA SALADITO	**IPS El Saladito**	Consulta con médico general	3		**3**
		Programa de ciclo de vida	1		**1**
		Total IPS	**4**		**4**
	IPS Felidia	Consulta con médico general	4		**4**
		Odontología	1		**1**
		Total IPS	**5**		**5**
	IPS La Elvira	Consulta con médico especialista	3		**3**
		Consulta con médico general	3		**3**
		Programa de ciclo de vida	2		**2**
		Total IPS	**8**		**8**
	IPS La Leonera	Consulta con médico general	1		**1**
		Programa de ciclo de vida	1		**1**
		Total IPS	**2**		**2**
	IPS Los Andes	Consulta con médico especialista	5		**5**
		Consulta con médico general	4		**4**
		Total IPS	**9**		**9**
	IPS Peñas Blancas	Consulta con médico general	1		**1**
		Programa de ciclo de vida	1		**1**
		Total IPS	**2**		**2**
	IPS Pichinde	Consulta con médico general	2		**2**
		Programa de ciclo de vida	1		**1**
		Total IPS	**3**		**3**
	Total Zona		**33**		**33**
ZONA SILOE	**Hospital Siglo XXI**	Consulta con médico especialista	26		**26**
		Consulta con médico general	166	14	**180**

		Hospitalización	66		66
		Laboratorio	67	1	68
		No se selecciono ningún servicio	1		1
		Odontología	27		27
		Partos	3		3
		Programa de ciclo de vida	58	1	59
		Rayos X	23	4	27
		Urgencias	238	1	239
		Total IPS	**675**	**21**	**696**
	IPS Belen	Consulta con médico general	4	1	5
		Programa de ciclo de vida	3		3
		Total IPS	**7**	**1**	**8**
	IPS Brisas de Mayo	Consulta con médico especialista	4		4
		Consulta con médico general	36	2	38
		Laboratorio	2		2
		Total IPS	**42**	**2**	**44**
	IPS La Estrella	Consulta con médico general	19	3	22
		Programa de ciclo de vida	9		9
		Total IPS	**28**	**3**	**31**
	IPS La Sirena	Consulta con médico general	15	3	18
		Programa de ciclo de vida	6	1	7
		Total IPS	**21**	**4**	**25**
	IPS La Sultana	Consulta con médico general	19	4	23
		Programa de ciclo de vida	10		10
		Total IPS	**29**	**4**	**33**
	Total Zona		**802**	**35**	**837**
ZONA TERRON COLORADO	**IPS Bellavista**	Consulta con médico general	4		4
		Odontología	7		7
		Programa de ciclo de vida	9		9
		Total IPS	**20**		**20**
	IPS La Paz Urbana	Consulta con médico general	21		21
		Programa de ciclo de vida	3		3
		Total IPS	**24**		**24**
	IPS Terron Colorado	Consulta con médico especialista	53		53
		Consulta con médico general	84	1	85
		Hospitalización	5	1	6
		Laboratorio	38		38
		Odontología	23		23
		Programa de ciclo de vida	62	1	63
		Rayos X	16		16

VIGILADO Supersalud

		Urgencias	33	1	34
		Total IPS	**314**	**4**	**318**
	IPS Vista Hermosa	Consulta con médico general	6		**6**
		Odontología	6		**6**
		Programa de ciclo de vida	8		**8**
		Total IPS	**20**		**20**
	Total Zona		**378**	**4**	**382**
Total General			**2536**	**62**	**2598**

En cuanto al cuadro anterior de encuesta de satisfacción por IPS y por servicio podemos ver que el total general las IPS en el primer semestre del año 2024, cumplen con el objetivo o meta propuesta institucional que es del 97.61 % de satisfacción, sin embargo hay IPS que no cumplen con el objetivo institucional y están resaltadas en el cuadro, son las siguientes IPS.

PORCENTAJE DE INSATISFACIÓN.

Zona	IPS	Servicio	Satisfecho	Insatisfecho	Total
ZONA CAÑAVERALEJO	**Hospital Cañaveralejo**	Consulta con médico especialista	39	1	**40**
		Programa de ciclo de vida	181	1	**182**
		Total IPS	**374**	**2**	**376**
	Total Zona		**470**	**2**	**472**
ZONA MELENDEZ	**IPS Melendez**	Consulta con médico especialista	40	4	**44**
		Consulta con médico general	160	4	**164**
		Programa de ciclo de vida	82	3	**85**
		Total IPS	**317**	**11**	**328**
	IPS Polvorines	Consulta con médico general	34	2	**36**
		Total IPS	**44**	**2**	**46**
	Total Zona		**472**	**13**	**485**
ZONA MONTEBELLO	**IPS Montebello**	Consulta con médico especialista	30	2	**32**
		Consulta con médico general	44	2	**46**
		Programa de ciclo de vida	24	1	**25**
		Total IPS	**125**	**5**	**130**
	Total Zona		**159**	**5**	**164**
ZONA PRIMERO DE MAYO	**IPS Primero de mayo**	Consulta con médico general	34	3	**37**
		Total IPS	**132**	**3**	**135**
	Total Zona		**132**	**3**	**135**
ZONA SILOE	**IPS Siloe**	Consulta con médico general	166	14	**180**
		Laboratorio	67	1	**68**

VIGILADO Supersalud

		Programa de ciclo de vida	58	1	59
		Rayos X	23	4	27
		Urgencias	238	1	239
		Total IPS	**675**	**21**	**696**
	IPS Belen	Consulta con médico general	4	1	5
		Total IPS	**7**	**1**	**8**
	IPS Brisas de Mayo	Consulta con médico general	36	2	38
		Total IPS	**42**	**2**	**44**
	IPS La Estrella	Consulta con médico general	19	3	22
		Total IPS	**28**	**3**	**31**
	IPS La Sirena	Consulta con médico general	15	3	18
		Programa de ciclo de vida	6	1	7
		Total IPS	**21**	**4**	**25**
	IPS La Sultana	Consulta con médico general	19	4	23
		Total IPS	**29**	**4**	**33**
	Total Zona		**802**	**35**	**837**
ZONA TERRON COLORADO	**IPS TERRON COLORADO**	Consulta con médico general	84	1	85
		Hospitalizacion	5	1	6
		Programa de ciclo de vida	62	1	63
		Urgencias	33	1	34
		Total IPS	**314**	**4**	**318**
	Total Zona		**378**	**4**	**382**
Total General			**2536**	**62**	**2598**

Porcentaje de insatisfacción es de 2.39 % y las IPS que no cumplen el objetivo son: La zona Siloe con 35, zona Meléndez 13, zona Monte-bello 5, zona terrón Colorado 4, Primero de Mayo con 3 y Hospital Cañaveralejo con 2.

CONCLUSIONES

De acuerdo al informe generado por la responsable del proceso SIAU, que es la fuente primaria del informe de PQRS-F se determina que el 100% de las solicitudes fueron resueltas dentro los términos legales de los 15 días y cumpliendo con términos del Derecho de Petición.

En la clasificación por calidad la que está para hacerle plan de mejoramiento es **DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS** lo que se debe analizar y mejorara en el fortalecimiento de la capacidad de respuesta de la ESE Ladera.

Es necesario fomentar el mejoramiento en la atención al usuario para generar confianza entre la comunidad prestando un servicio de salud humanizado.

Las quejas y reclamos presentados durante el primer semestre de 2024 están

VIGILADO Supersalud

directamente relacionados con la prestación del servicio de salud, observándose las principales causas como Demora en la Asignación de Citas, accesibilidad y Trato inadecuado.

Se debe revisar las causas que están generando la insatisfacción de los usuarios en las IPS cabeceras como son: Hospital Siglo 21, Hospital Cañaveralejo, IPS Meléndez, IPS Terrón Colorado y la IPS Primero de Mayo, que suman 62 equivalentes al 2.39 % de todas las insatisfacciones en la Red de Salud de Ladera E.S.E para este primer semestre del 2024.

SEGUIMIENTO AL PROCESO DE ATENCION AL USUARIO Y PARTICIPACION SOCIAL POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO.



Rafael Cubillos Hoyos
Jefe Oficina de Control Interno



Gregorio Franco Cortes
Apoyo oficina Control Interno