INFORME SEGUIMIENTO Al SEGUNDO 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, 28 de enero de 2025

INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE ATENCION AL USUARIO Y PARTICIPACION SOCIAL SEGUNDO 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 peticiones, 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 segundo semestre del año 2024; para el desarrollo de esta actividad 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 segundo 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 julio y diciembre 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.

VIGILADO Supersalud

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 (julio a diciembre 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, sistematizar y 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.

VIGILADO Supersalud

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 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 un aumento en las peticiones quejas y reclamos en comparación al segundo semestre de la vigencia del año 2023, siendo necesario

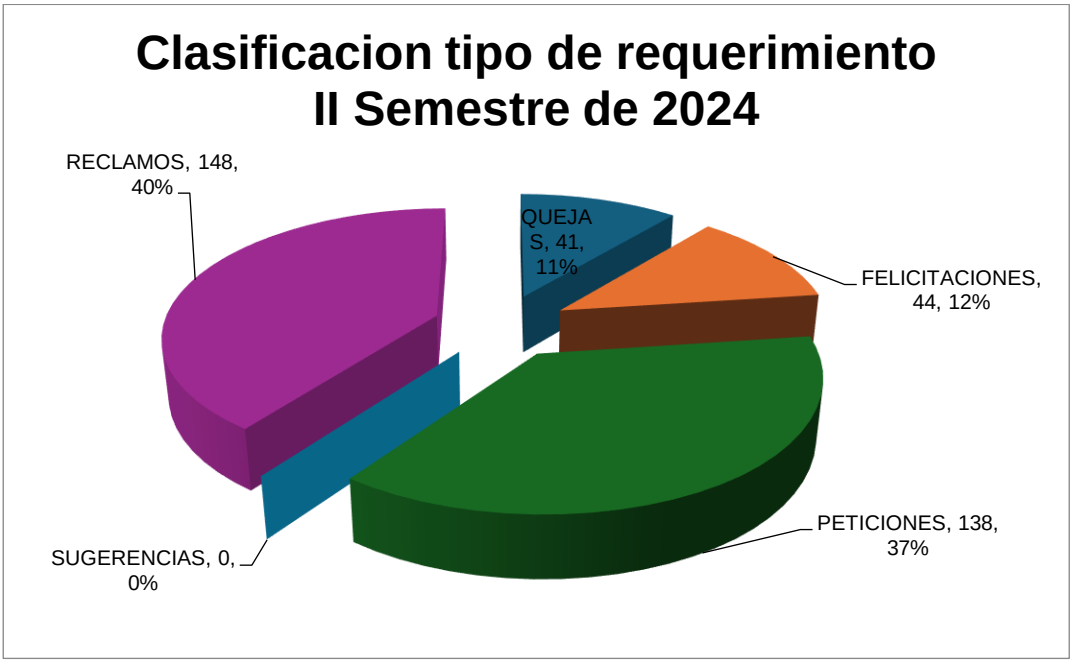
Intervenir y gestionar la línea telefónica de atención al usuario 018000 como también las causas que siguen generando por parte de los usuarios, con el fin de sensibilizar y prestar un servicio más humanizado a los usuarios.

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 dificulte el seguimiento a los planes de mejoramiento resultantes de la autoevaluación y riesgos de control.

OBSERVACIONES GENERALES.

Durante el segundo semestre del 2024 se presentaron 371 PQRS-F, los principales requerimientos fueron los reclamos respetuosas realizadas por los usuarios, con un total de 148 equivalente al (40%), le sigue las Peticiones con un total de 138 equivalente al (37%) y las quejas con un total de 41 equivalente al (11%), las sugerencias no tuvieron requerimientos por parte de los usuarios y por último las Felicitaciones con un total de 44 equivalente al (12%).

CLASIFICACION DEL TIPO DE REQUERIMIENTO SEGUNDO SEMESTRE 2024		
QUEJAS	41	11%
FELICITACIONES	44	12%
PETICIONES	138	37%
SUGERENCIAS	0	0%
RECLAMOS	148	40%
TOTAL REQUERIMIENTOS	***371***	***100%***



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.

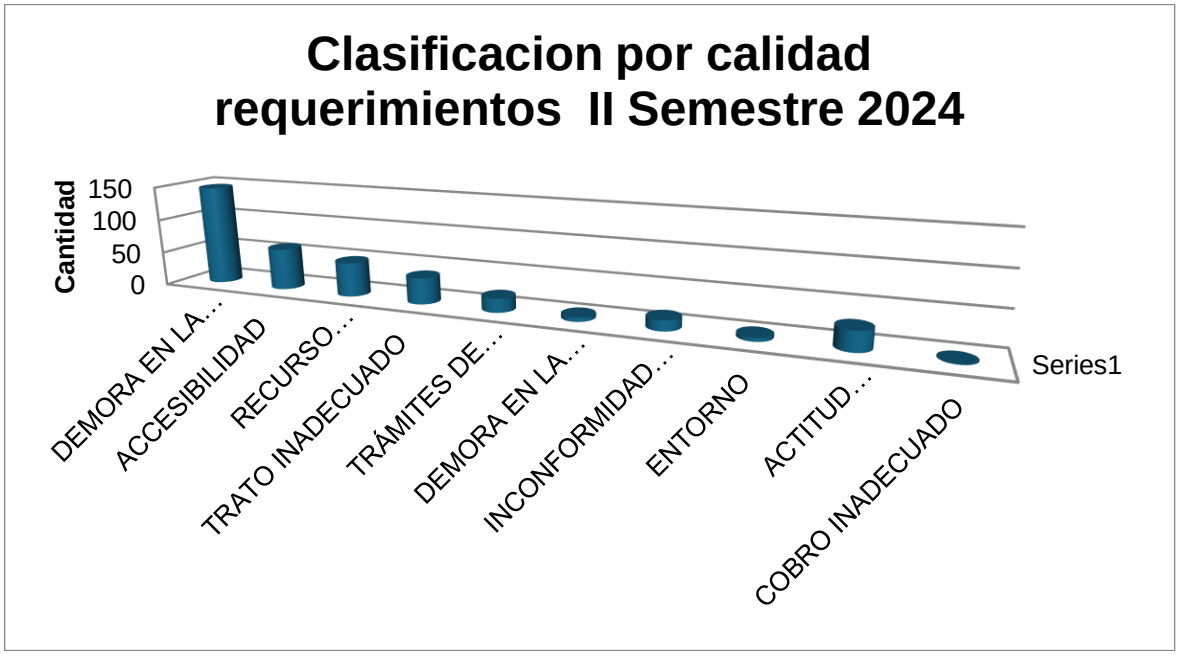
De acuerdo con la información registrada por la fuente responsable de las PQRS-F, Los requerimientos más representativos por los ciudadanos y los usuarios ante la Red de Salud Ladera, en el periodo (julio a diciembre de 2024), 371 requerimientos clasificados por la variable calidad entre los cuales se ubicaron así: el mayor numero es el Rubro de Demora en la asignación de citas con un total de 147 equivalente al 40%, le sigue Accesibilidad con un total de 61 equivalente al 16%, continua el rubro Recurso humano (felicitaciones) con un total de 50 equivalente al (13%) le sigue Trato Inadecuado con un total de 38 equivalente al (10%). Tramite de documentación con un total de 20 equivalentes al (5%). Y por ultimo Inconformidad con la asistencia o tratamiento recibido 15 equivalentes al (4%). Entre las más representativas en clasificación por calidad del servicio así:

CLASIFICACION DE CALIDAD REQUERIMIENTOS SEGUNDO SEMESTRE 2024		
NOMBRE DE LA VARIABLE DE CALIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE %
DEMORA EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS	147	40%
ACCESIBILIDAD	61	16%
RECURSO HUMANO. (FELICITACIONES)	50	13%

VIGILADO Supersalud

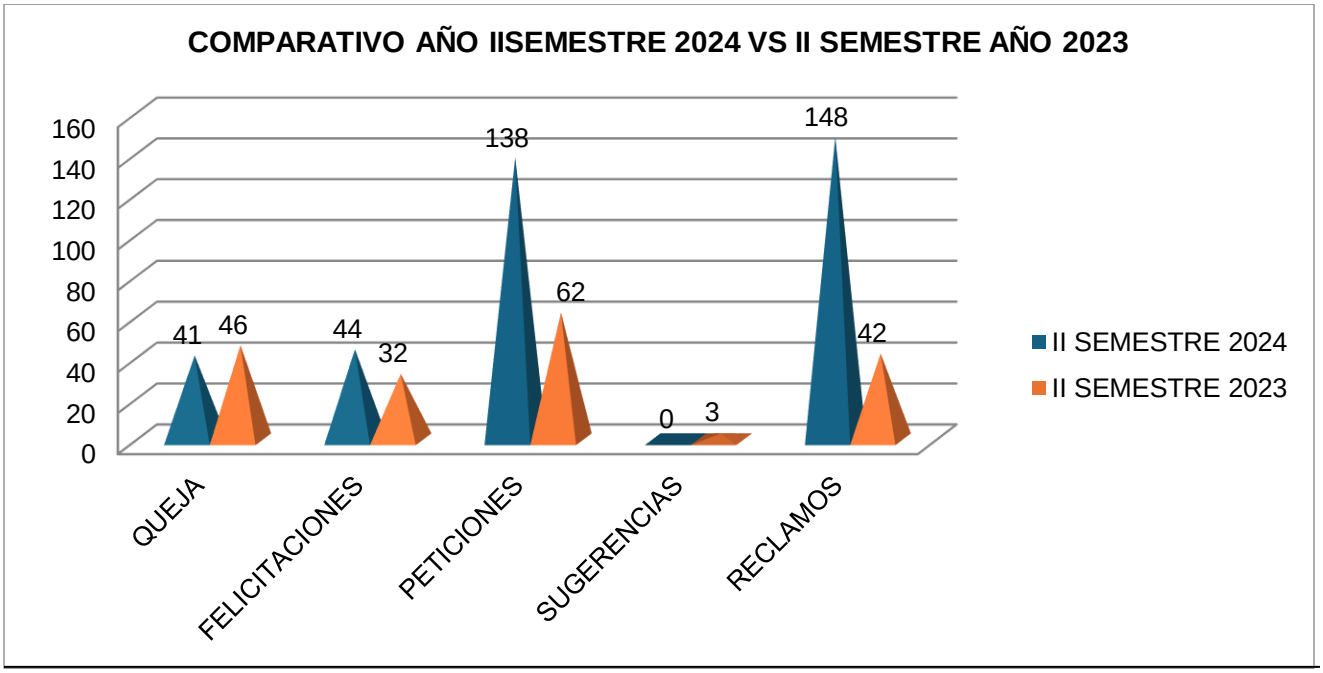
TRATO INADECUADO	38	10%
TRÁMITES DE DOCUMENTACIÓN	20	5%
DEMORA EN LA ATENCIÓN	6	2%
INCONFORMIDAD CON LA ASISTENCIA O TRATAMIENTO RECIBIDO	15	4%
ENTORNO	5	1%
ACTITUD INADECUADO	28	8%
COBRO INADECUADO	1	0%
TOTAL GENERAL	371	100%

Presentación grafica:



Se realiza la comparación del segundo semestre del año 2024 vs el segundo semestre del año 2023

COMPARATIVO PERIODO I SEMESTRE AÑO 2022 VS AÑO 2023				
TIPO DE REQUERIMIENTO	***II SEMESTRE 2024***	***II SEMESTRE 2023***	***VARIACION CANT.***	***VARIACION %***
QUEJA	41	46	-5	-10,87
FELICITACIONES	44	32	12	27,27
PETICIONES	138	62	76	55,07
SUGERENCIAS	0	3	-3	-100,00
RECLAMOS	148	42	106	71,62
TOTAL REQUERIMIENTOS	**371**	**185**	**186**	**50,13**



Realizando el comparativo de la Clasificación por los diferentes tipos de PQRS-F del segundo semestre del año 2024 vs segundo semestre de año 2023, podemos evidenciar que se presentó un aumento considerable en las peticiones y reclamos en las otras variables hay unas cifras muy equitativas y hay que tenerlas presentas para el plan de mejoramiento continuo del proceso.

VIGILADO Supersalud

Se aumentaron considerablemente los requerimientos de un semestre a otro aumentando en un total de 186 requerimientos equivalente a más del 50%.

Cabe resaltar que la clasificación por calidad de las PQRS-F del ítem demora en la asignación de citas, se aumento debido al aumento de la contratación y proyectos por lo que se debe tener un plan estratégico con el fin mejorar las novedades que se están presentando como son incapacidades, ausentismo, licencias, capacitaciones entre otras con el fin de mejorar el indicador y cumplimiento del mejoramiento continuo del proceso también mejorar la calidad de asignación de citas para los usuarios de la Red de salud Ladera.

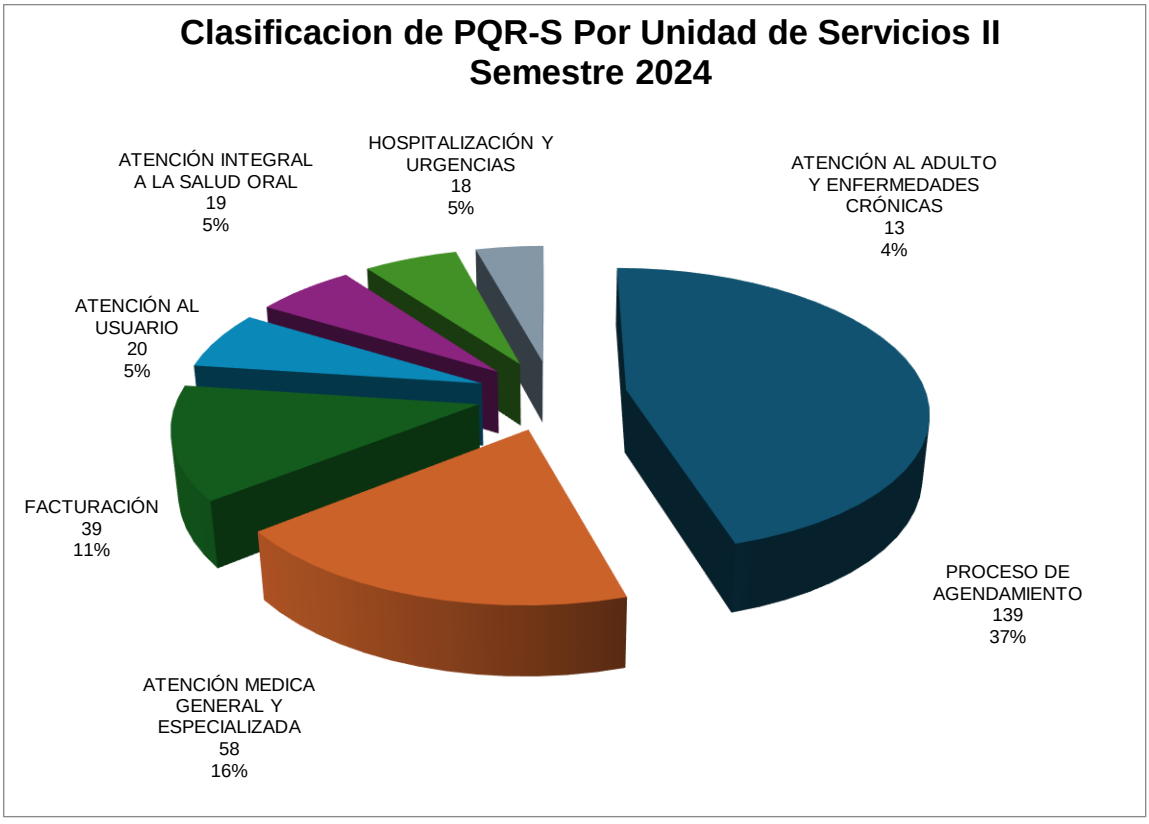
CLASIFICACION DE PQRS-F POR UNIDAD DE SERVICIO SEGUNDO SEMESTRE DE 2024		
NOMBRE	**CANTIDAD**	**PORCENTAJE %**
PROCESO DE AGENDAMIENTO	139	37%
ATENCIÓN MEDICA GENERAL Y ESPECIALIZADA	58	16%
FACTURACIÓN	39	11%
ATENCIÓN AL USUARIO	20	5%
ATENCIÓN INTEGRAL A LA SALUD ORAL	19	5%
HOSPITALIZACIÓN Y URGENCIAS	18	5%
ATENCIÓN AL ADULTO Y ENFERMEDADES CRÓNICAS	13	4%
APOYO DIAGNÓSTICO	12	3%
CITAS WEB	11	3%
CALL CENTER	10	3%
ATENCIÓN PSICOSOCIAL	7	2%
ATENCIÓN A LA INFANCIA	5	1%
PROCEDIMIENTOS	5	1%
FARMACIA	3	1%
VACUNACIÓN PAI	3	1%
SERVICIOS GENERALES	2	1%
ATENCIÓN A LA GESTANTE Y PARTOS	2	1%
SEGURIDAD	2	1%
SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA	1	0%
SALUD FAMILIAR Y COMUNITARIA	1	0%
DETECCION TEMPRANA DE CANCER	1	0%
Total general	**371**	**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 segundo semestre del año 2024.

VIGILADO Supersalud

En el análisis, se muestra el número de PQRS-F que tuvo cada uno de los servicios y/o apoyo en este segundo 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: Proceso de agendamiento con un total de 139 equivalente al (37%), seguido de proceso de Atención medica general y especializada con un total de 58 equivalente al (16%), le sigue Facturación con un total de 39 equivalente al (11%), Proceso de Atención al usuario con un total de 20 equivalente al (5%), le sigue Atención integral a la salud oral con un total de 19 equivalente al (5%), Hospitalización y urgencias con un total de 18 equivalente al (5%) y Atención al adulto y enfermedades crónicas con un total de 13 equivalente al (4%) estas son las más representativas por unidad de servicios de las PQRS-F En el periodo de julio a diciembre de 2024.

Presentación grafica:



VIGILADO Supersalud

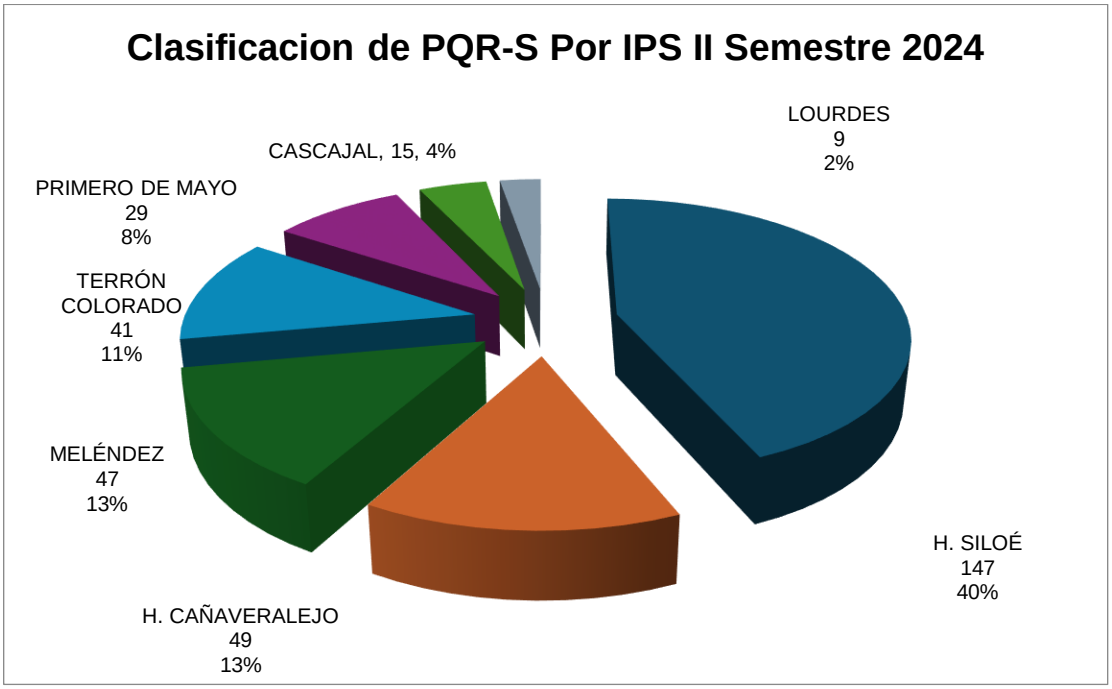
En el análisis del Total de PQRS-F por IPS, podemos ver que las IPS con el mayor número de requerimientos en el segundo semestre del año 2024 son: La IPS Hospital siglo 21 Siloe con un total de 147 equivalente al (40%), el hospital Cañaveralejo con un total de 49 equivalente al (13%), IPS Meléndez con un total de 47 equivalente al (13%), IPS Terrón Colorado con un total de 41 equivalente al (11%), IPS Primero de Mayo con un total de 29 requerimientos equivalentes al (8%), estas son las más representativa en cuanto a clasificación por IPS.

Clasificación por IPS de la Red de Salud Ladera.

TOTAL PQRS-F POR IPS - II SEMESTRE AÑO DE 2024		
IPS	**Cantidad**	**%**
H. SILOÉ	147	40%
H. CAÑAVERALEJO	49	13%
MELÉNDEZ	47	13%
TERRÓN COLORADO	41	11%
PRIMERO DE MAYO	29	8%
CASCAJAL	15	4%
LOURDES	9	2%
SAN PASCUAL	6	2%
BRISAS DE MAYO	5	1%
LA BUITERA	5	1%
BELLAVISTA	3	1%
HORMIGUERO	3	1%
LA VORÁGINE	3	1%
MONTEBELLO	3	1%
VILLA CARMELO	2	1%
VISTA HERMOSA	2	1%
NÁPOLES	1	0%
PANCE	1	0%
Total general	371	100%

Presentación grafica por IPS.

VIGILADO Supersalud



CONSOLIDADO POR ENCUESTA DE SATISFACCION SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2024

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

Encuestas de Satisfaccion - Consolidado Todas las EPS

Rango de Fechas: 1 de jul. de 2024 - 31 de dic. de 2024

Fecha de Reporte: martes, 28 de enero de 2025 7:48:41 a. m.

ZONA BUITRERA	**IPS Cascajal**	Consulta con médico general		20	**20**
		Laboratorio		1	**1**
		Odontología		3	**3**
		Programa de ciclo de vida		3	**3**
		Total IPS		**27**	**27**
	IPS El Hormiguero	Consulta con médico especialista		1	**1**
		Consulta con médico general		14	**14**
		Odontología		1	**1**
		Programa de ciclo de vida		2	**2**
		Total IPS		**18**	**18**

VIGILADO Supersalud

	IPS La Buitrera	Consulta con médico especialista		2	**2**
		Consulta con médico general		30	**30**
		Laboratorio		9	**9**
		No se selecciono ningun servicio		1	**1**
		Odontología		6	**6**
		Programa de ciclo de vida		4	**4**
		Total IPS		**52**	**52**
	IPS La Voragine	Consulta con médico general	1	7	**8**
		Laboratorio		1	**1**
		Programa de ciclo de vida		1	**1**
		Total IPS	**1**	**9**	**10**
	IPS Pance	Consulta con médico general		7	**7**
		Laboratorio		1	**1**
		Total IPS		**8**	**8**
	IPS Villacarmelo	Consulta con médico general		5	**5**
		Odontología		4	**4**
		Total IPS		**9**	**9**
	Total Zona		**1**	**123**	**124**
ZONA CAÑAVERALEJO	Hospital Cañaveralejo	Consulta con médico especialista	1	58	**59**
		Consulta con médico general	1	106	**107**
		Laboratorio		43	**43**
		Odontología		35	**35**
		Programa de ciclo de vida		207	**207**
		Urgencias		2	**2**
		Total IPS	**2**	**451**	**453**
	IPS San Pascual	Consulta con médico general		36	**36**
		Odontología		9	**9**
		Programa de ciclo de vida		25	**25**
		Total IPS		**70**	**70**
	Total Zona		**2**	**521**	**523**
ZONA MELENDEZ	IPS Alto Napoles	Consulta con médico general	2	25	**27**
		Programa de ciclo de vida		8	**8**
		Total IPS	**2**	**33**	**35**
	IPS Alto Polvorines	Consulta con médico general		4	**4**
		Odontología		1	**1**
		Total IPS		**5**	**5**
	IPS Lourdes	Consulta con médico especialista		2	**2**
		Consulta con médico general		30	**30**
		Laboratorio		2	**2**
		No se selecciono ningun servicio		2	**2**
		Odontología		9	**9**
		Programa de ciclo de vida	1	17	**18**
		Total IPS	**1**	**62**	**63**
	IPS Melendez	Consulta con médico especialista	2	75	**77**
		Consulta con médico general	8	197	**205**

VIGILADO Supersalud

		Laboratorio	1	21	**22**
		No se selecciono ningun servicio	1	1	**2**
		Odontología		16	**16**
		Programa de ciclo de vida	3	96	**99**
		Total IPS	**15**	**406**	**421**
	IPS Napoles	Consulta con médico general		10	**10**
		Odontología		3	**3**
		Programa de ciclo de vida		6	**6**
		Total IPS		**19**	**19**
	IPS Polvorines	Consulta con médico general		9	**9**
		Odontología		1	**1**
		Programa de ciclo de vida		8	**8**
		Total IPS		**18**	**18**
	Total Zona		**18**	**543**	**561**
ZONA MONTEBELLO	**IPS Golondrinas**	Hospitalizacion		1	**1**
		Programa de ciclo de vida		1	**1**
		Total IPS		**2**	**2**
	IPS La Paz Rural.	Consulta con médico general		1	**1**
		Programa de ciclo de vida		1	**1**
		Total IPS		**2**	**2**
	IPS Montebello	Consulta con médico especialista		3	**3**
		Consulta con médico general		9	**9**
		Laboratorio		5	**5**
		Programa de ciclo de vida		9	**9**
		Total IPS		**26**	**26**
	Total Zona			**30**	**30**
ZONA PRIMERO DE MAYO	**IPS Primero de Mayo**	Consulta con médico especialista	1	22	**23**
		Consulta con médico general		75	**75**
		Hospitalizacion		1	**1**
		Laboratorio		15	**15**
		Odontología		5	**5**
		Programa de ciclo de vida		61	**61**
		Rayos X		1	**1**
		Total IPS	**1**	**180**	**181**
	Total Zona		**1**	**180**	**181**
ZONA SALADITO	**IPS Felidia**	No se selecciono ningun servicio		1	**1**
		Odontología		2	**2**
		Programa de ciclo de vida		1	**1**
		Total IPS		**4**	**4**
	IPS Paeñas Blancas	Consulta con médico especialista		4	**4**
		Total IPS		**4**	**4**
	Total Zona			**8**	**8**
ZONA SILOE	**Hospital Siglo XXI**	Consulta con médico especialista	1	61	**62**
		Consulta con médico general	28	206	**234**
		Hospitalizacion	1	48	**49**

VIGILADO Supersalud

		Laboratorio		15	**15**
		No se selecciono ningun servicio		2	**2**
		Odontología	6	30	**36**
		Programa de ciclo de vida	2	115	**117**
		Rayos X	16	86	**102**
		Urgencias	8	180	**188**
		Total IPS	**62**	**743**	**805**
	IPS Belen	Consulta con médico general	4	18	**22**
		Odontología	1	4	**5**
		Total IPS	**5**	**22**	**27**
	IPS Brisas de Mayo	Consulta con médico especialista		4	**4**
		Consulta con médico general	2	40	**42**
		Odontología		5	**5**
		Programa de ciclo de vida		15	**15**
		Total IPS	**2**	**64**	**66**
	IPS La Estrella	Consulta con médico general	7	47	**54**
		Odontología	2	3	**5**
		Programa de ciclo de vida	1		**1**
		Total IPS	**10**	**50**	**60**
	IPS La Sirena	Consulta con médico general	9	40	**49**
		Total IPS	**9**	**40**	**49**
	IPS La Sultana	Consulta con médico general	7	41	**48**
		Odontología		1	**1**
		Total IPS	**7**	**42**	**49**
	Total Zona		**95**	**961**	**1056**
ZONA TERRON COLORADO	**IPS Bellavista**	Consulta con médico general		11	**11**
		Odontología		4	**4**
		Programa de ciclo de vida	1	19	**20**
		Total IPS	**1**	**34**	**35**
	IPS La Paz Urbana	Consulta con médico general	2	26	**28**
		Programa de ciclo de vida		6	**6**
		Total IPS	**2**	**32**	**34**
	IPS Terron Colorado	Consulta con médico especialista		42	**42**
		Consulta con médico general	3	189	**192**
		Hospitalizacion		2	**2**
		Laboratorio		12	**12**
		Odontología		25	**25**
		Programa de ciclo de vida	1	80	**81**
		Rayos X		7	**7**
		Urgencias		4	**4**
		Total IPS	**4**	**361**	**365**
	IPS Vista Hermosa	Consulta con médico general		16	**16**
		Odontología	1	6	**7**
		Programa de ciclo de vida		7	**7**
		Total IPS	**1**	**29**	**30**

VIGILADO Supersalud

	Total Zona	8	456	464
Total General		125	2824	2949

En cuanto al cuadro anterior de encuesta de satisfacción por IPS y por servicio podemos ver que el total general las IPS en el segundo semestre del año 2024, cumplen con el objetivo o meta propuesta institucional que es del 95.76 % 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.

Encuestas de Satisfaccion - Consolidado Todas las EPS
Rango de Fechas: 1 de jul. de 2024 - 31 de dic. de 2024
Fecha de Reporte: martes, 28 de enero de 2025 7:48:41 a. m.

Zona	IPS	Servicio	Insatisfecho	Total
ZONA BUITRERA	IPS La Voragine	Consulta con médico general	1	1
		Total IPS	1	1
	Total Zona		1	1
ZONA CAÑAVERALEJO	Hospital Cañaveralejo	Consulta con médico especialista	1	1
		Consulta con médico general	1	1
		Total IPS	2	2
	Total Zona		2	2
ZONA MELENDEZ	IPS Alto Napoles	Consulta con médico general	2	1
		Total IPS	2	2
	IPS Lourdes	Programa de ciclo de vida	1	1
		Total IPS	1	1
	IPS Melendez	Consulta con médico especialista	2	2
		Consulta con médico general	8	8
		Laboratorio	1	1
		No se selecciono ningun servicio	1	1
		Programa de ciclo de vida	3	3
		Total IPS	15	15
	Total Zona		18	18
ZONA PRIMERO DE MAYO	IPS Primero de Mayo	Consulta con médico especialista	1	1
	Total Zona		1	1
ZONA SILOE	Hospital Siglo XXI	Consulta con médico especialista	1	1
		Consulta con médico general	28	28
		Hospitalizacion	1	1
		Odontología	6	6

VIGILADO Supersalud

		Programa de ciclo de vida	2	2
		Rayos X	16	16
		Urgencias	8	8
		Total IPS	**62**	**62**
	IPS Belen	Consulta con médico general	4	4
		Odontología	1	1
		Total IPS	**5**	**5**
	IPS Brisas de Mayo	Consulta con médico general	2	2
		Total IPS	**2**	**2**
	IPS La Estrella	Consulta con médico general	7	7
		Odontología	2	2
		Programa de ciclo de vida	1	1
		Total IPS	**10**	**10**
	IPS La Sirena	Consulta con médico general	9	9
		Total IPS	**9**	**9**
	IPS La Sultana	Consulta con médico general	7	7
		Total IPS	**7**	**7**
	Total Zona		**95**	**95**
ZONA TERRON COLORADO	IPS Bellavista	Programa de ciclo de vida	1	1
		Total IPS	**1**	**1**
	IPS La Paz Urbana	Consulta con médico general	2	2
		Total IPS	**2**	**2**
	IPS Terron Colorado	Consulta con médico general	3	3
		Programa de ciclo de vida	1	1
		Total IPS	**4**	**4**
	IPS Vista Hermosa	Odontología	1	1
		Total IPS	**1**	**1**
	Total Zona		**8**	**8**
Total General			**125**	**125**

Porcentaje de insatisfacción es de 4.24 % y las IPS que no cumplen el objetivo son: La zona Siloe con 95, zona Meléndez 18, zona Terrón colorado 8, estas las más representativa de las cuales no cumplen con la satisfacción de los usuarios encuestados.

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.

VIGILADO Supersalud

En la clasificación por calidad se requiere intervención en 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 segundo semestre de 2024 están 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, que suman 125 Insatisfacción equivalentes al 4.24 % en la Red de Salud de Ladera E.S.E para este segundo 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

Proyecto y Elaboró: Gregorio Franco Cortes Apoyo oficina de control interno.