FECHA AUDITORIA: 12 de Julio de 2022	
IPS AUDITADA	AUDITOR LIDER
IPS Sede Administrativa	Rafael Cubillos Hoyos
PROCESO AUDITADO	AUDITOR
PQRS Atención al Usuario	Rafael Cubillos Hoyos – Gregorio Franco Cortes

1. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

INTRODUCCIÓN

Conforme a lo definido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG en sus dimensiones tres (3) Gestión con Valores para Resultados, cuatro (4) Evaluación de Resultados y cinco (5) Información y Comunicación y dando cumplimiento a las políticas de Gestión y Desempeño números siete (7) Fortalecimiento Institucional y Simplificación de Procesos, once (11) Servicio al Ciudadano, doce (12) Racionalización de Tramites, trece (13) Participación Ciudadana en la Gestión Pública, catorce (14) Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional y quince (15) Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción, y acorde 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 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones y el seguimiento a las misma que debe ser ejecutado por el proceso a cargo de Atención al Usuario y Participación Social, y verificado por la Oficina de Control Interno, a continuación esta dependencia se permite presentar el informe de seguimiento correspondiente al primer semestre del año 2022; para el desarrollo de esta se tomaron la totalidad de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones PQRSF 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 trimestrales presentados por la responsable del proceso de atención al usuario y participación social.

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 del 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 de 2022.

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

2. ALCANCE DE LA AUDITORIA

VIGILADO Supersalud

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 2022) 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 política de control interno en los componentes de ambiente de control y evaluación de riesgos.

3. CRITERIOS DE 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".

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.

4. PROCESO AUDITADO

PQRS-F - Atención al Usuario y participación social.

PERSONAL AUDITADO:

Eliana Maritza Morales Garzón – Responsable proceso SIAU de la Red Ladera

VIGILADO Supersalud

FORTALEZAS:

La Red de Salud de Ladera, cuenta con un equipo de profesionales, 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 y agendar 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.

OPORTUNIDADES DE MEJORA:

En el periodo analizado se observa un incremento en las peticiones quejas y reclamos en comparación al primer semestre de la vigencia del año 2021, siendo necesario intervenir las causas que las están generando por parte de los usuarios, con el fin de sensibilizar, prestar un servicio humanizado a los usuarios.

El proceso de Atención al Usuario y Participación Ciudadana, debe continuar realizando seguimiento permanente a las acciones de mejora identificadas por los diferentes entes de control interno y externo que le formulen observaciones en el aplicativo SIGES con el fin de mantenerlo actualizado.

Lo anterior se presenta por debilidades en el seguimiento y control por parte del líder del proceso de atención al usuario, al no 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.

5. HALLAZGOS /NO CONFORMIDADES

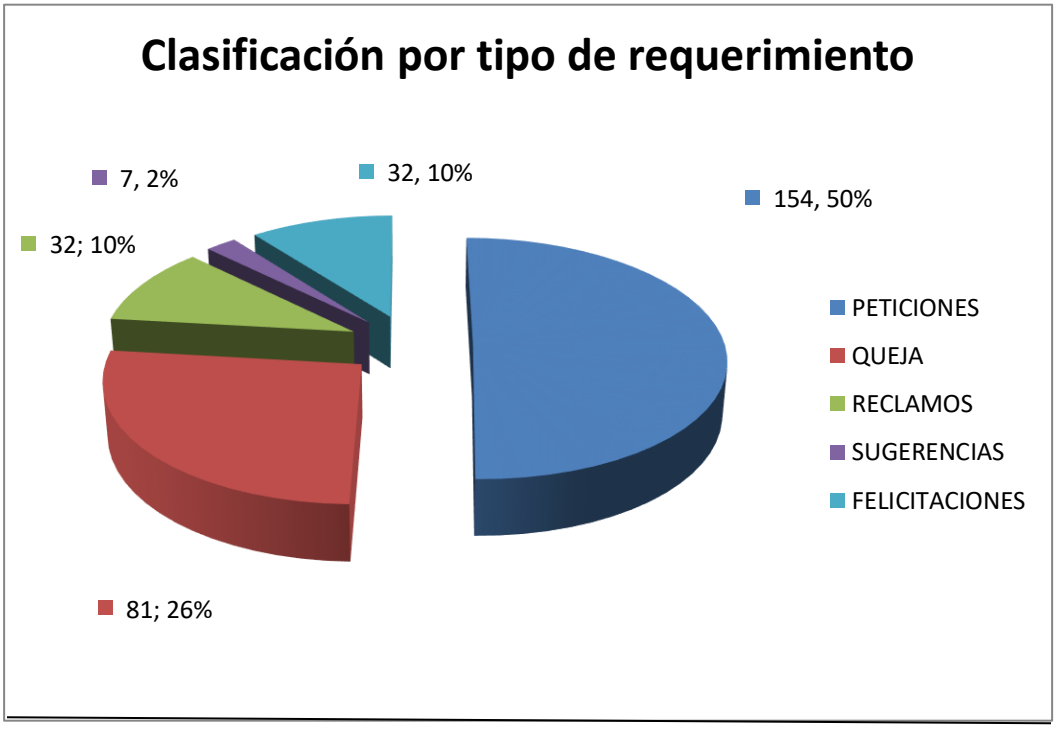
La oficina de Atención al Usuario y Participación Ciudadana debe realizar un análisis de las causas que más inciden en los PQRSF con los motivos más frecuentes de las peticiones y quejas de los usuarios y realizar un plan de choque que permita disminuir las mismas, en pro de aumentar la satisfacción del servicio prestado por la Red de Salud Ladera ESE.

VIGILADO Supersalud

6. OBSERVACIONES GENERALES

Durante el primer semestre del 2022 se presentaron 306 PQRS-F, los principales requerimientos fueron las peticiones respetuosas realizadas por los usuarios, con un total de 154 equivalente al (50%), le sigue las Quejas con un total de 81 equivalente al (26%) y los Reclamos con un total de 32 equivalente al (10%), las sugerencias con un total de 7 equivalente al (2%) y por último las Felicitaciones con un total de 32 equivalente al (10%).

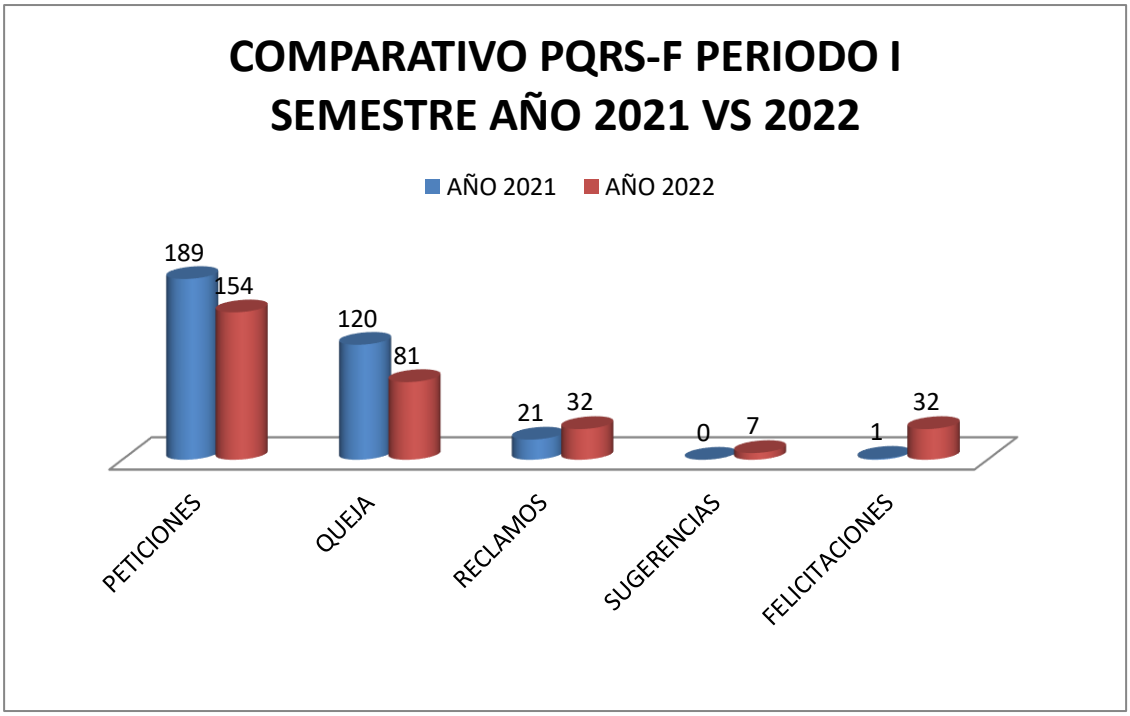
CLASIFICACION DEL TIPO DE REQUERIMIENTO PRIMER SEMESTRE 2022		
PETICIONES	154	50%
QUEJA	81	26%
RECLAMOS	32	10%
SUGERENCIAS	7	2%
FELICITACIONES	32	10%
TOTAL REQUERIMIENTOS	***306***	***100%***



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.

COMPARATIVO PERIODOS I SEMESTRE AÑO 2021 VS2022				
TIPO DE REQUERIMIENTO	***I SEMESTRE 2021***	***I SEMESTRE 2022***	***VARIACION %***	***VARIACION CANT.***
PETICIONES	189	154	50%	-35
QUEJA	120	81	26%	-39
RECLAMOS	21	32	10%	11
SUGERENCIAS	0	7	2%	7
FELICITACIONES	1	32	10%	31
TOTAL REQUERIMIENTOS	**331**	**306**	**100%**	**-25**



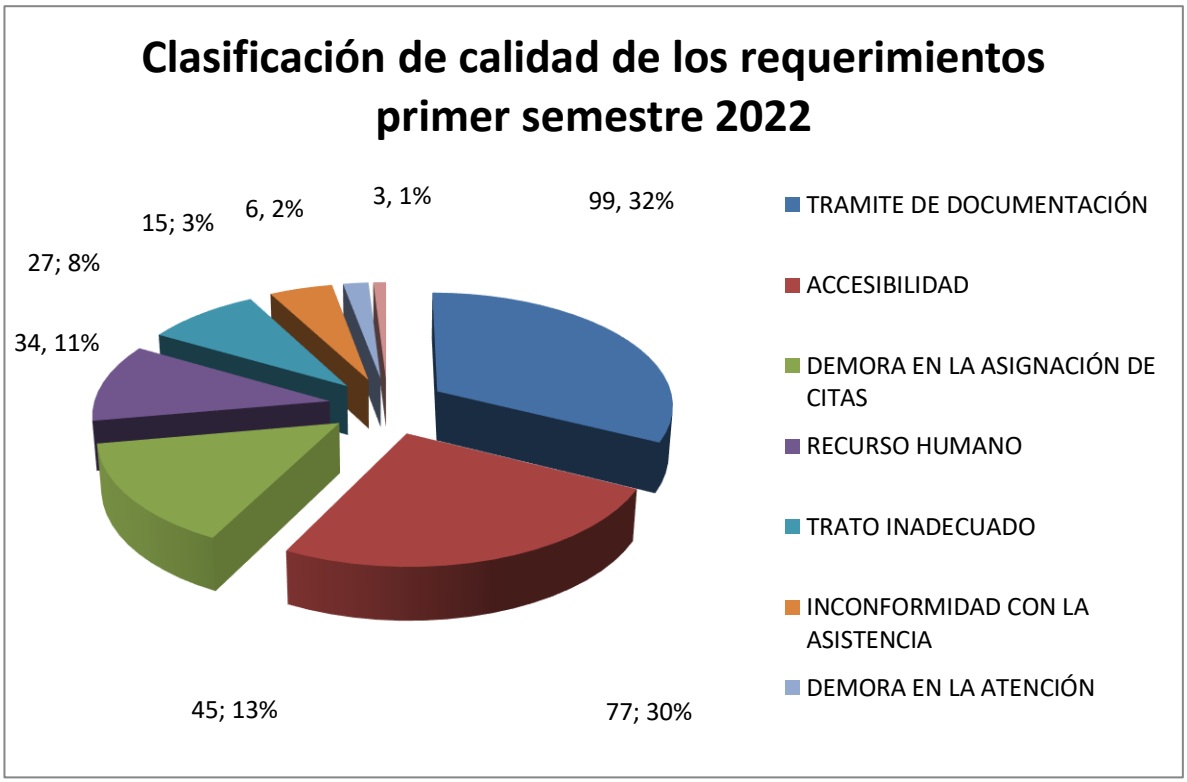
VIGILADO Supersalud

CLASIFICACION DE CALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS PRIMER SEMESTRE 2022		
DETALLE	**CANT**	**%**
TRAMITE DE DOCUMENTACIÓN	99	32%
ACCESIBILIDAD	77	30%
DEMORA EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS	45	13%
RECURSO HUMANO	34	11%
TRATO INADECUADO	27	8%
INCONFORMIDAD CON LA ASISTENCIA	15	3%
DEMORA EN LA ATENCIÓN	6	2%
ENTORNO	3	1%
TOTAL DE REQUERIMIENTOS DE CALIDAD	**306**	**100%**

De acuerdo con la información registrada por la fuente responsable de las PQRS-F, Los reclamos más representativos por los ciudadanos y los usuarios ante la Red de Salud Ladera, en el periodo (Enero a Junio de 2022), se ubicaron 306 requerimientos entre las cuales, el mayor numero es tramite de documentación con un total de 99 equivalente al (32%) le sigue Accesibilidad con un total de 77 equivalente al (30%). Demora en la asignación de citas con un total de 45 equivalentes al (13%). Recurso humano con un total de 34 equivalente al (11%). Trato inadecuado con un total de 27 equivalentes al (8%). Estos son los más representativos de la clasificación por calidad.

CLASIFICACION DE CALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS PRIMER SEMESTRE DE 2021		
DETALLE	**CANTIDAD**	**%**
DEMORA EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS	173	52%
ACCESIBILIDAD	77	23%
TRÁMITES DE DOCUMENTOS	54	16%
TRATO INADECUADO	18	5%
INCONFORMIDAD CON LA ASISTENCIA	7	2%
DEMORA EN LA ATENCIÓN	1	0%
ENTORNO	1	0%
TOTAL DE REQUERIMIENTOS CALIDAD	**331**	**100%**

VIGILADO Supersalud



Realizando el comparativo de la Clasificación de Calidad por los diferentes tipos de PQRS-F del primer semestre del 2021 vs primer semestre del 2022, podemos evidenciar que se presentó una disminución en algunos de los tipos de PRQS-F; entre ellos la Demora en la Asignación de Citas, y la accesibilidad al servicio se presentaron la misma cantidad en ambos periodos.

En cuanto a los aumentos podemos evidenciar que en los Trámites de documentos, Recursos Humanos no se presentaron PQRS para el primer semestre del 2021, para la vigencia primer semestre del año 2022 se presentaron 34 requerimientos. Trato inadecuado. Inconformidad con la asistencia Demora en la Atención. Y Entorno se presentó un aumento de dos puntos.

Cabe resaltar que la disminución en la clasificación de 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.

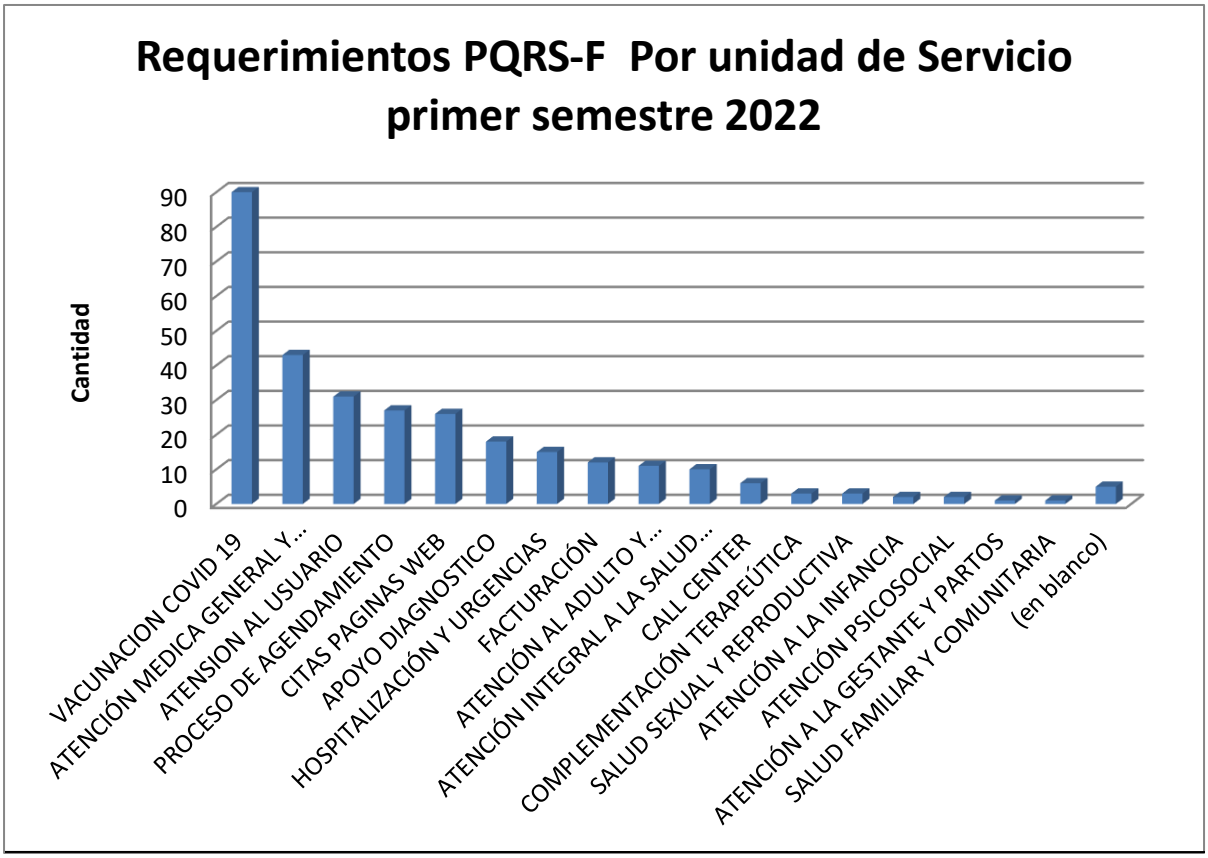
VIGILADO Supersalud

RESUMEN DE PQRS-F POR UNIDAD DE SERVICIO Y / O APOYO PRIMER SEMESTRE DE 2022		
Detalle	**Cantidad**	**%**
VACUNACION COVID 19	90	29%
ATENCIÓN MEDICA GENERAL Y ESPECIALIZADA	43	14%
ATENSION AL USUARIO	31	10%
PROCESO DE AGENDAMIENTO	27	9%
CITAS PAGINAS WEB	26	8%
APOYO DIAGNOSTICO	18	6%
HOSPITALIZACIÓN Y URGENCIAS	15	5%
FACTURACIÓN	12	4%
ATENCIÓN AL ADULTO Y ENFERMEDADES CRÓNICAS	11	4%
ATENCIÓN INTEGRAL A LA SALUD ORAL	10	3%
CALL CENTER	6	2%
COMPLEMENTACIÓN TERAPEÚTICA	3	1%
SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA	3	1%
ATENCIÓN A LA INFANCIA	2	1%
ATENCIÓN PSICOSOCIAL	2	1%
ATENCIÓN A LA GESTANTE Y PARTOS	1	0%
SALUD FAMILIAR Y COMUNITARIA	1	0%
(en blanco)	5	2%
TOTAL	**306**	**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 2022.

Analizando la gráfica anterior, donde se muestra el número de PQRS-F que tuvo cada uno de los servicios y/o apoyo en este primer semestre del 2022, se evidencia que los servicios con el mayor número de requerimientos y que representan un valor alto en cuanto al resto de servicios son: Vacunación Covid 19 con un total de 90 equivalente al (29%), seguido de Atención Médico General y Especializada con un total de 43 equivalente al (14%), Atención al Usuario con un total de 31 equivalente al (10%), Proceso de agendamiento con un total de 27 equivalente al (9%) y Citas pagina web con un total de 26 equivalente al (8%). Son las más representativas por unidad de servicios de las PQRS-F.

VIGILADO Supersalud



TOTAL PQRS-F POR IPS - PRIMER SEMESTRE DEL 2022		
NOMBRE IPS	**CANTIDAD**	**%**
HOSPITAL SIGLO 21	65	21%
HOSPITAL CAÑAVERALEJO	49	16%
MELÉNDEZ	44	14%
LOURDES	15	5%
TERRÓN COLORADO	14	5%
PANCE	11	4%
PRIMERO DE MAYO	10	3%
BRISAS DE MAYO	6	2%
CASCAJAL	5	2%
LA BUITERA	5	2%
NÁPOLES	5	2%

VIGILADO Supersalud

ALTO NÁPOLES	3	1%
LA ESTRELLA	3	1%
VISTA HERMOSA	3	1%
ALTO AGUACATAL	2	1%
HORMIGUERO	2	1%
MONTEBELLO	2	1%
SALADITO	2	1%
SAN PASCUAL	2	1%
ALTO POLVORINES	1	0%
BELLAVISTA	1	0%
GOLONDRINAS	1	0%
LA CASTILLA	1	0%
LA VORÁGINE	1	0%
POLVORINES	1	0%
(en blanco) NO REFIERE	52	17%
TOTAL PQRS-F POR IPS	**306**	**100%**

En el cuadro anterior del Total de PQRS-F por IPS, podemos ver que las IPS con el mayor número de requerimientos son: Hospital siglo 21 con un total de 65 equivalente al (21%), Hospital Cañaveralejo con un total de 49 equivalente al (16%), IPS Meléndez con un total de 44 equivalente al (14%), IPS Lourdes con un total de 15 equivalente al (5%), IPS Terrón Colorado con un total de 14 requerimientos equivalentes al (5%), IPS Pance con un total de 11 equivalente al (4%) y Primero de mayo con un total de 10 equivalente al (3%).

RED DE SALUD DE LADERA E.S.E. • GOBIERNO DEL DATO
Inteligente por la vida

Encuestas de Satisfacción **- Consolidado Todas las EPS**
Rango de Fechas: 1 de ene. de 2022 - 30 de jun. de 2022
Fecha de Reporte: jueves, 14 de julio de 2022 9:05:59 a. m.

Porcentaje de Satisfacción

Zona	IPS	Servicio	Satisfecho	Insatisfecho	Total	% Satisfecho	% Insatisfecho
		Promoción y Prevención (A)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
	Total Zona		1	0	1	100.0 %	0.0 %
ZONA BUITRERA	IPS Cascajal	Consulta medica general	14	0	14	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (N)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (PF)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Psicosocial	2	0	2	100.0 %	0.0 %

VIGILADO Supersalud

	IPS El Hormiguero	Consulta medica especializada	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Consulta médica general	8	1	9	88.9 %	11.1 %
		Promoción y Prevención (A)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (PF)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (V)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Psicosocial	1	0	1	100.0 %	0.0 %
	IPS La Buitrera	Consulta medica especializada	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Consulta médica general	35	0	35	100.0 %	0.0 %
		Laboratorio clínico	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (A)	2	0	2	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (J)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (N)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (PF)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (V)	4	0	4	100.0 %	0.0 %
	IPS La Vorágine	Consulta médica general	7	0	7	100.0 %	0.0 %
	IPS Pance	Consulta médica general	6	0	6	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (M)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Psicosocial	1	0	1	100.0 %	0.0 %
	IPS Villacarmelo	Consulta médica general	5	0	5	100.0 %	0.0 %
	Total Zona		97	1	98	99.0 %	1.0 %
ZONA CAÑAVERALEJO	Hospital Cañaveralejo	Consulta de medico de urgencias	4	0	4	100.0 %	0.0 %
		Consulta médica especializada	31	0	31	100.0 %	0.0 %
		Consulta médica general	351	0	351	100.0 %	0.0 %
		Hospitalización	2	0	2	100.0 %	0.0 %
		Laboratorio clínico	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (A)	2	0	2	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (M)	2	0	2	100.0 %	0.0 %
		Psicosocial	4	0	4	100.0 %	0.0 %
		Rayos x	1	0	1	100.0 %	0.0 %
	IPS San Pascual	Consulta médica especializada	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Consulta médica general	17	0	17	100.0 %	0.0 %
		Odontología	1	0	1	100.0 %	0.0 %
	Total Zona		417	0	417	100.0 %	0.0 %
	IPS Alto Nápoles	Consulta médica especializada	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Consulta médica general	25	0	25	100.0 %	0.0 %

VIGILADO Supersalud

		Odontología	1	0	1	100.0 %	0.0 %
	IPS Alto Polvorines	Consulta médica general	21	0	21	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (A)	2	0	2	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (PF)	2	0	2	100.0 %	0.0 %
	IPS Lourdes	Consulta médica general	36	0	36	100.0 %	0.0 %
		Laboratorio clínico	1	0	1	100.0 %	0.0 %
	IPS Meléndez	Complementación terapéutica	7	0	7	100.0 %	0.0 %
		Consulta médica especializada	22	0	22	100.0 %	0.0 %
		Consulta médica general	200	0	200	100.0 %	0.0 %
		Laboratorio clínico	17	1	18	94.4 %	5.6 %
		Odontología	6	0	6	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (A)	22	0	22	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (J)	6	0	6	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (M)	9	0	9	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (PF)	15	0	15	100.0 %	0.0 %
		Psicosocial	1	0	1	100.0 %	0.0 %
	IPS Nápoles	Consulta médica general	17	0	17	100.0 %	0.0 %
		Odontología	7	0	7	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (J)	2	0	2	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (PF)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
	IPS Polvorines	Consulta médica general	27	0	27	100.0 %	0.0 %
		Odontología	7	0	7	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (A)	2	0	2	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (N)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (V)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
	Total Zona		459	1	460	99.8 %	0.2 %
ZONA MONTEBELLO	IPS Alto Aguacatal	Consulta médica general	3	0	3	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (A)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (J)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (V)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
	IPS Golondrinas	Consulta médica general	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (A)	2	0	2	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (M)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (PF)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
	IPS La Castilla	Consulta médica general	3	0	3	100.0 %	0.0 %

VIGILADO Supersalud

		Promoción y Prevención (A)	3	0	3	100.0 %	0.0 %
	IPS La Paz Rural.	Consulta médica general	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Laboratorio clínico	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (A)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (J)	2	0	2	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (M)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (V)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
	IPS Montebello	Complementación terapéutica	6	0	6	100.0 %	0.0 %
		Consulta médica especializada	6	0	6	100.0 %	0.0 %
		Consulta médica general	15	0	15	100.0 %	0.0 %
		Odontología	3	0	3	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (A)	10	0	10	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (J)	3	0	3	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (M)	16	0	16	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (N)	4	0	4	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (PF)	5	0	5	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (V)	8	0	8	100.0 %	0.0 %
		Psicosocial	4	0	4	100.0 %	0.0 %
	Total Zona		104	0	104	100.0 %	0.0 %
PRIMERO DE MAYO	IPS Primero de Mayo	Consulta médica general	113	0	113	100.0 %	0.0 %
		Laboratorio clínico	5	0	5	100.0 %	0.0 %
		Odontología	5	0	5	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (A)	2	0	2	100.0 %	0.0 %
	Total Zona		125	0	125	100.0 %	0.0 %
ZONA SALADITO	IPS El Saladito	Consulta médica general	2	0	2	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (A)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (J)	2	0	2	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (V)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
	IPS Felidia	Consulta médica general	4	0	4	100.0 %	0.0 %
		Odontología	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (A)	2	0	2	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (J)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (M)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (V)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
	IPS La Elvira	Consulta médica general	4	0	4	100.0 %	0.0 %

VIGILADO Supersalud

		Promoción y Prevención (A)	3	0	3	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (M)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
	IPS La Leonera	Consulta médica general	4	0	4	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (A)	2	0	2	100.0 %	0.0 %
	IPS Los Andes	Consulta médica general	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (A)	3	0	3	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (J)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
	IPS Peñas Blancas	Consulta médica general	4	0	4	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (A)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (M)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
	IPS Pichinde	Consulta médica general	3	0	3	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (A)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (J)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (M)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (N)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
	Total Zona		48	0	48	100.0 %	0.0 %
ZONA SILOE	Hospital Siglo XXI	Complementación terapéutica	38	0	38	100.0 %	0.0 %
		Consulta de médico de urgencias	213	0	213	100.0 %	0.0 %
		Consulta médica especializada	23	0	23	100.0 %	0.0 %
		Consulta médica general	131	0	131	100.0 %	0.0 %
		Hospitalización	22	0	22	100.0 %	0.0 %
		Laboratorio clínico	55	0	55	100.0 %	0.0 %
		Odontología	13	0	13	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (A)	22	0	22	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (J)	4	0	4	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (M)	6	0	6	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (N)	4	0	4	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (PF)	8	0	8	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (V)	113	0	113	100.0 %	0.0 %
		Psicosocial	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Rayos x	18	0	18	100.0 %	0.0 %
	IPS Belén	Consulta médica especializada	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Consulta médica general	5	0	5	100.0 %	0.0 %
		Odontología	1	0	1	100.0 %	0.0 %
	IPS Brisas de Mayo	Consulta médica general	27	0	27	100.0 %	0.0 %

VIGILADO Supersalud

		Laboratorio clínico	4	0	4	100.0 %	0.0 %
		Odontología	4	0	4	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (A)	7	0	7	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (N)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (PF)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (V)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
	IPS La Estrella	Consulta médica especializada	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Consulta médica general	23	0	23	100.0 %	0.0 %
		Laboratorio clínico	2	0	2	100.0 %	0.0 %
		Odontología	6	0	6	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (A)	2	0	2	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (J)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (M)	3	0	3	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (N)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (PF)	2	0	2	100.0 %	0.0 %
	IPS La Sirena	Consulta médica general	12	0	12	100.0 %	0.0 %
		Odontología	4	0	4	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (PF)	2	0	2	100.0 %	0.0 %
	IPS La Sultana	Consulta médica general	20	0	20	100.0 %	0.0 %
		Odontología	5	0	5	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (A)	7	0	7	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (PF)	2	0	2	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (V)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
	Total Zona		817	0	817	100.0 %	0.0 %
ZONA TERRON COLORADO	IPS Bellavista	Consulta médica general	8	0	8	100.0 %	0.0 %
		Odontología	4	0	4	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (A)	5	0	5	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (J)	2	0	2	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (M)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (N)	2	0	2	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (V)	3	0	3	100.0 %	0.0 %
	IPS La Paz Urbana	Consulta médica especializada	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Consulta médica general	12	0	12	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (A)	3	0	3	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (J)	1	0	1	100.0 %	0.0 %

VIGILADO Supersalud

		Promoción y Prevención (M)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (N)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
	IPS Terrón Colorado	Complementación terapéutica	15	0	15	100.0 %	0.0 %
		Consulta de médico de urgencias	16	0	16	100.0 %	0.0 %
		Consulta médica especializada	8	0	8	100.0 %	0.0 %
		Consulta médica general	161	0	161	100.0 %	0.0 %
		Laboratorio clínico	18	0	18	100.0 %	0.0 %
		Odontología	37	0	37	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (A)	34	0	34	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (J)	3	0	3	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (M)	12	0	12	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (N)	3	0	3	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (PF)	5	0	5	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (V)	6	0	6	100.0 %	0.0 %
		Psicosocial	14	0	14	100.0 %	0.0 %
		Rayos x	10	0	10	100.0 %	0.0 %
	IPS Vista Hermosa	Cirugía	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Consulta médica general	13	0	13	100.0 %	0.0 %
		Odontología	2	0	2	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (A)	3	0	3	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (M)	3	0	3	100.0 %	0.0 %
	Total Zona		408	0	408	100.0 %	0.0 %
Total General			2476	2	2478	99.9 %	0.1 %

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 2022, cumplen con el objetivo o meta propuesta institucional del 95% cumpliendo en el primer semestre con el 99.9 % de satisfacción, sin embargo hay dos (02) IPS que no cumplieron en el semestre con la meta institucional propuesta del 95%, siendo estas IPS, el hormiguero con el 88.9% y Meléndez con el 94.4%.

7. CONCLUSIÓN DE LA AUDITORIA

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 tiempos legales de los 15 días y cumpliendo con términos del Derecho de Petición.

VIGILADO Supersalud

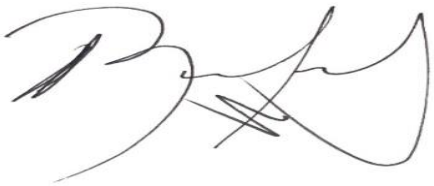
La principal queja es **TRAMITE DE DOCUMENTACIÓN** lo que se debe analizar y mejorar en el fortalecimiento de la capacidad de respuesta de la ESE Ladera.

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 2022 están directamente relacionados con la prestación del servicio de salud, observándose las principales causas como la Trámite de documentación, accesibilidad y Demora en la Asignación de Citas.

Se debe revisar las causas que están generando las PQRS-F en las IPS cabeceras como son: Hospital de Siloé, Hospital Cañaveralejo, IPS Meléndez, IPS Terrón Colorado y la IPS Primero de Mayo, que sumadas reúnen el 61% de todas las PQRS-F en la Red de Salud de Ladera E.S.E para este primer semestre del 2022.

8. AUDITOR LIDER



Rafael Cubillos Hoyos
Jefe Oficina de Control Interno



Gregorio Franco Corte
Apoyo oficina Control Interno

VIGILADO Supersalud