INFORME SEGUIMIENTO Al PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2023 DE LAS PQR-S PROCESO ATENCION AL USUARIO Y PARTICIPACION SOCIAL. (ARTICULO 76 DE LA LEY 1474 de 2011, LEY 1755 DE 2015 Y LAS POLITICAS DE GESTION Y DESEMPEÑO DEFINIDAS EN EL MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION (MIPG).

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

Santiago de Cali, 25 de julio de 2023

INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE ATENCION AL USUARIO Y PARTICIPACION SOCIAL PRIMER SEMESTRE AÑO 2023.

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 PQR-S quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones y el seguimiento a las mismas, 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 2023; 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.

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 y Sugerencias 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 2023.

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 2023) 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 3 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, con su política institucional de control interno.

VIGILADO Supersalud

CRITERIOS DE LA AUDITORIA.

Decreto 1757 de 1994 que reglamenta las modalidades de participación social de la Prestación de los servicios de salud y crea las oficinas 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 Objetoy 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.

Decreto 1499 de 2017 por el cual se implemento el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y su articulación con el Sistema de Control Interno MECI, en las entidades públicas y sus diferentes políticas de gestión y desempeño.

PROCESO AUDITADO.

PQRS-F - Atención al Usuario y participación social

PERSONAL AUDITADO.

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

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 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 en toda la E.SE. Ladera.

OPORTUNIDADES DE MEJORA.

VIGILADO Supersalud

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:

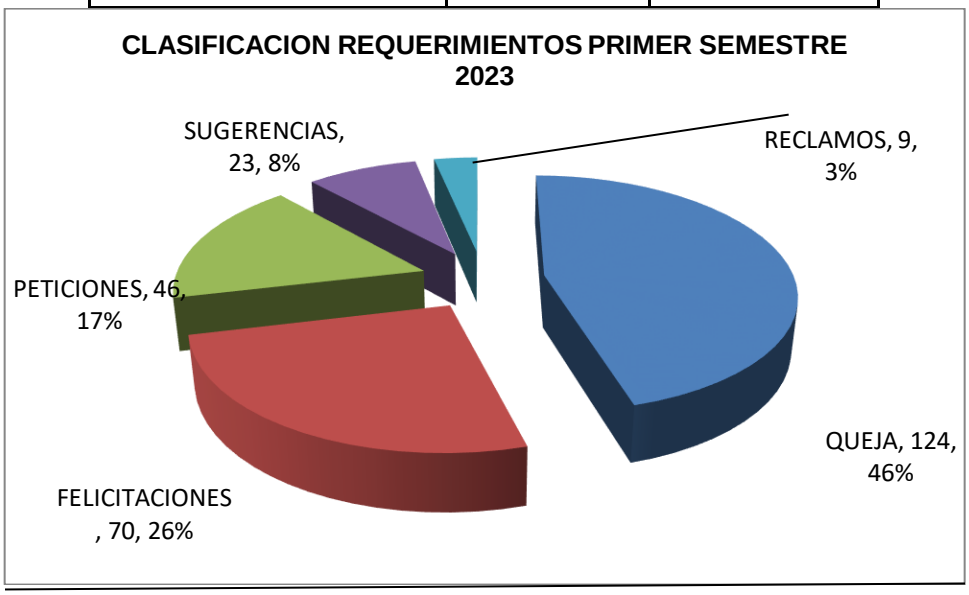
Intervenir las causas que siguen generando insatisfacción, por parte de los usuarios, con el fin de sensibilizar y prestar un servicio humanizado a los usuarios.

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 traten y manejen en los planes de mejoramiento resultantes de la autoevaluación y riesgos de control.

OBSERVACIONES GENERALES.

Durante el primer semestre del 2023 se presentaron 272 PQRS-F, los principales requerimientos fueron las quejas respetuosas realizadas por los usuarios, con un total de 124 equivalente al (46%), le sigue las Felicitaciones con un total de 70 equivalente al (26%) y las Peticiones con un total de 46 equivalente al (17%), las sugerencias con un total de 23 equivalente al (8%) y por último los Reclamos con un total de 9 equivalente al (3%).

CLASIFICACION DEL TIPO DE REQUERIMIENTO PRIMER SEMESTRE 2023		
QUEJA	124	46%
FELICITACIONES	70	26%
PETICIONES	46	17%
SUGERENCIAS	23	8%
RECLAMOS	9	3%
TOTAL REQUERIMIENTOS	***272***	***100%***

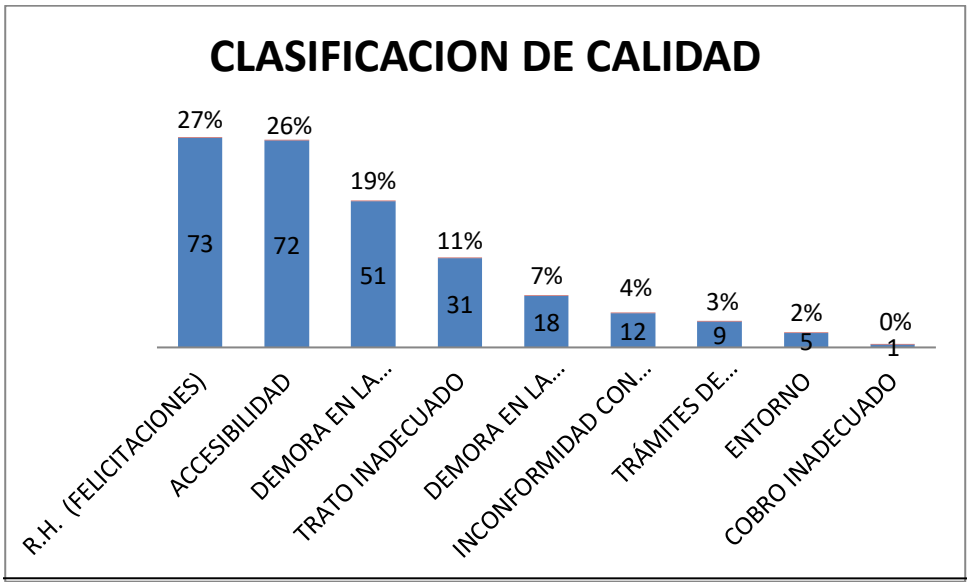


VIGILADO Supersalud

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.

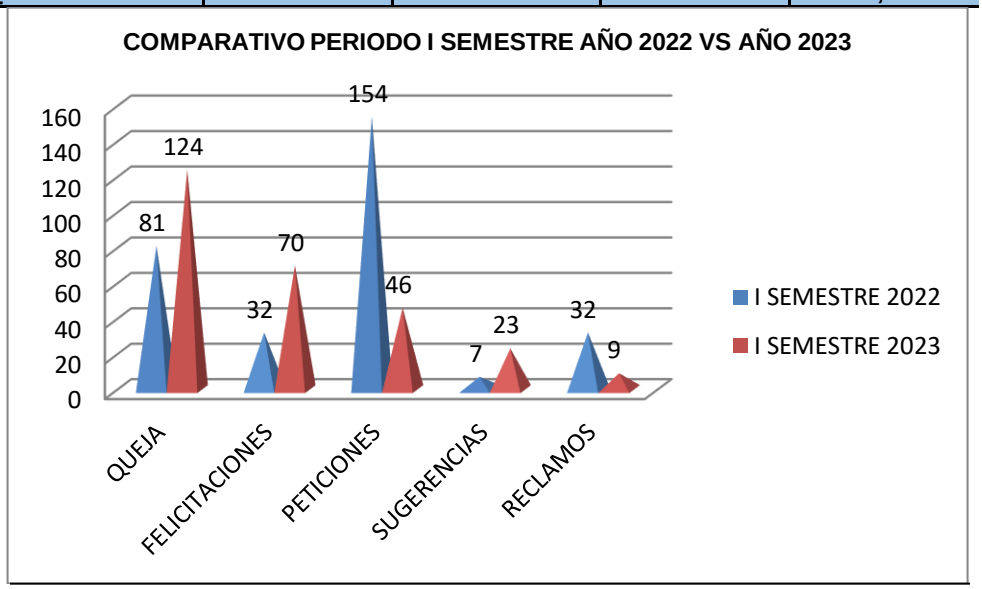
De acuerdo con la información registrada por la fuente responsable de las PQRS-F, Los requerimientos más representativos por los ciudadanos y los usuarios ante la Red de Salud Ladera, en el periodo (enero a junio de 2023), 272 requerimientos entre los cuales se ubicaron así: el mayor numero es el Recurso humano (felicitaciones) con un total de 73 equivalente al (27%) le sigue Accesibilidad con un total de 72 equivalente al (26%). Demora en la asignación de citas con un total de 51 equivalentes al (19%). Trato inadecuado con un total de 31 equivalentes al (11%). Demora en el servicio con un total de 18 equivalentes al (7%). Estos son los más representativos de la clasificación por calidad.

CLASIFICACION DE CALIDAD REQUERIMIENTOS PRIMER SEMESTRE 2023		
NOMBRE	CANTIDAD	PORCENTAJE %
RECURSOS HUMANOS (FELICITACIONES)	73	27%
ACCESIBILIDAD	72	26%
DEMORA EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS	51	19%
TRATO INADECUADO	31	11%
DEMORA EN LA ATENCIÓN	18	7%
INCONFORMIDAD CON LA ASISTENCIA O TRATAMIENTO RECIBIDO	12	4%
TRÁMITES DE DOCUMENTACIÓN	9	3%
ENTORNO	5	2%
COBRO INADECUADO	1	0%
TOTAL GENERAL	272	100%



VIGILADO Supersalud

COMPARATIVO PERIODO I SEMESTRE AÑO 2022 VS AÑO 2023				
TIPO DE REQUERIMIENTO	***I SEMESTRE 2022***	***I SEMESTRE 2023***	***VARIACION CANT.***	***VARIACION %***
QUEJA	81	124	43	0,14
FELICITACIONES	32	70	38	0,12
PETICIONES	154	46	-108	-0,35
SUGERENCIAS	7	23	16	0,05
RECLAMOS	32	9	-23	-0,08
TOTAL REQUERIMIENTOS	**306**	**272**	**-34**	**-0,11**



Realizando el comparativo de la Clasificación por los diferentes tipos de PQRS-F del primer semestre del año 2023 vs primer semestre de año 2022, podemos evidenciar que se presentó una disminución en algunos de los tipos de PRQS-F; entre ellos las Peticiones y Reclamos.

En cuanto a los aumentos podemos evidenciar que las Quejas, las Felicitaciones (Recursos Humanos) y las Sugerencias se aumentaron para el primer semestre del 2023, versus primer semestre del año 2022.

En cuanto a las disminuciones podemos evidenciar que las Peticiones, y Reclamos se disminuyeron para el primer semestre del 2023, versus primer semestre de 2022.

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

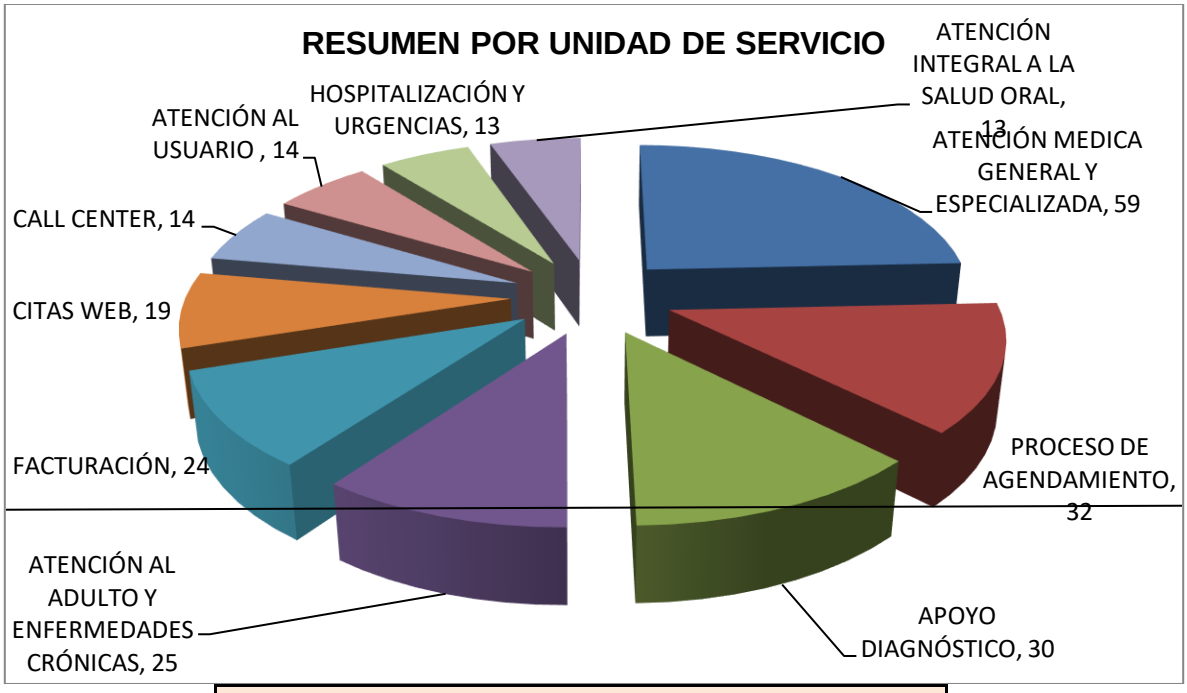
los usuarios de la Red de salud Ladera.

RESUMEN DE PQRS-F POR UNIDAD DE SERVICIO PRIMER SEMESTRE DE 2023		
ATENCIÓN MEDICA GENERAL Y ESPECIALIZADA	59	22%
PROCESO DE AGENDAMIENTO	32	12%
APOYO DIAGNÓSTICO	30	11%
ATENCIÓN AL ADULTO Y ENFERMEDADES CRÓNICAS	25	9%
FACTURACIÓN	24	9%
CITAS WEB	19	7%
CALL CENTER	14	5%
ATENCIÓN AL USUARIO	14	5%
HOSPITALIZACIÓN Y URGENCIAS	13	5%
ATENCIÓN INTEGRAL A LA SALUD ORAL	13	5%
SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA	10	4%
ATENCIÓN A LA INFANCIA	8	3%
COMPLEMENTACIÓN TERAPEÚTICA	4	1%
VACUNACIÓN COVID	4	1%
ATENCIÓN A LA GESTANTE Y PARTOS	1	0%
SALUD FAMILIAR Y COMUNITARIA	1	0%
NO REFIERE	1	0%
TOTAL GENERAL	272	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 2023.

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 2023, 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 59 equivalente al (22%), seguido de proceso de agendamiento con un total de 32 equivalente al (12%), Apoyo diagnostico con un total de 30 equivalente al (11%), Proceso de Atención adultos y enfermedades crónicas con un total de 25 equivalente al (9%), Facturación con un total de 24 equivalente al (9%), Citas web con un total de 19 equivalente al (7%) y Call Center con un total de 14 equivalente al (5%) estas son las más representativas por unidad de servicios de las PQRS-F En el periodo de enero a junio de 2023.

VIGILADO Supersalud

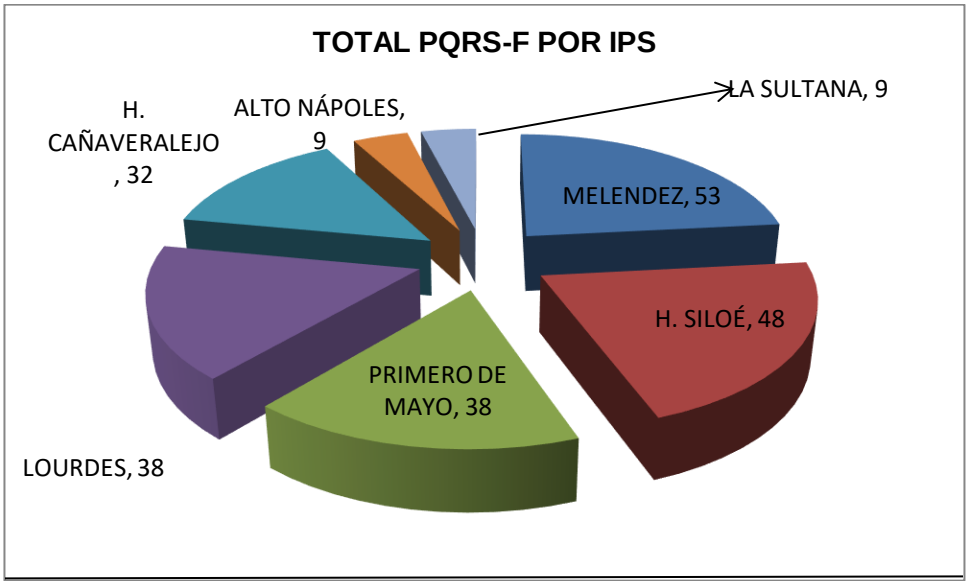


TOTAL PQRS-F POR IPS - I SEMESTRE AÑO DE 2023

IPS	Cantidad	%
MELENDEZ	53	19%
H. SILOÉ	48	18%
PRIMERO DE MAYO	38	14%
LOURDES	38	14%
H. CAÑAVERALEJO	32	12%
ALTO NÁPOLES	9	3%
LA SULTANA	9	3%
BRISAS DE MAYO	8	3%
NÁPOLES	6	2%
TERRÓN COLORADO	6	2%
ALTO POLVORINES	4	1%
PANCE	4	1%
POLVORINES	3	1%
HORMIGUERO	2	1%
MONTEBELLO	2	1%
BELÉN	1	0%
BELLAVISTA	1	0%
CASCAJAL	1	0%
FELIDIA	1	0%
LA BUITERA	1	0%

VIGILADO Supersalud

LA PAZ URBANA	1	0%
LA SIRENA	1	0%
LA VORÁGINE	1	0%
SAN PASCUAL	1	0%
VISTA HERMOSA	1	0%
TOTAL GENERAL	**272**	**100%**



En el cuadro anterior del Total de PQRS-F por IPS, podemos ver que las IPS con el mayor número de requerimientos en el primer semestre del año 2023 son: La IPS Meléndez con un total de 53 equivalente al (19%), Hospital siglo 21 Siloe con un total de 48 equivalente al (18%), IPS Lourdes con un total de 38 equivalente al (14%), IPS Hospital Cañaveralejo con un total de 32 equivalente al (12%), IPS Alto Nápoles con un total de 9 requerimientos equivalentes al (3%), estas son las más representativa por IPS.

CONSOLIDADO POR ENCUESTA DE SATISFACCION PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2023

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 enero.de 2023 - 30 de junio de 2023

Porcentaje de Satisfacción

Zona	IPS	Servicio	Satisfecho	Insatisfecho	Total	% Satisfecho	% Insatisfecho
ZONA BUITRERA	IPS Cascajal	Consulta medica general	2	0	2	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (A)	4	0	4	100.0 %	0.0 %

VIGILADO Supersalud

		Promoción y Prevención (J)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Psicosocial	1	0	1	100.0 %	0.0 %
	IPS El Hormiguero	Consulta médica general	2	0	2	100.0 %	0.0 %
		Psicosocial	1	0	1	100.0 %	0.0 %
	IPS La Buitrera	Consulta médica general	27	1	28	96.4 %	3.6 %
		Promoción y Prevención (A)	16	0	16	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (J)	2	1	3	66.7 %	33.3 %
		Promoción y Prevención (M)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (N)	0	1	1	0.0 %	100.0 %
		Promoción y Prevención (PF)	2	0	2	100.0 %	0.0 %
	IPS La Vorágine	Consulta médica general	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (A)	2	0	2	100.0 %	0.0 %
	IPS Pance	Consulta médica general	3	0	3	100.0 %	0.0 %
		Laboratorio clínico	2	0	2	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (A)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
	IPS Villacarmelo	Promoción y Prevención (A)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
	Total Zona		69	3	72	95.8 %	4.2 %
ZONA CAÑAVERALEJO	Hospital Cañaveralejo	Consulta medica especializada	71	0	71	100.0 %	0.0 %
		Consulta medica general	178	0	178	100.0 %	0.0 %
		Laboratorio clínico	14	0	14	100.0 %	0.0 %
		Odontología	5	0	5	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (A)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (J)	13	0	13	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (M)	11	0	11	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (N)	10	0	10	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (PF)	4	0	4	100.0 %	0.0 %
		Psicosocial	21	0	21	100.0 %	0.0 %
		Rayos x	6	0	6	100.0 %	0.0 %
	IPS San Pascual	Consulta médica general	16	2	18	88.9 %	11.1 %
		Odontología	17	0	17	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (M)	2	0	2	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (PF)	2	0	2	100.0 %	0.0 %
	Total Zona		371	2	373	99.5 %	0.5 %
ZONA MELENDEZ	IPS Alto Nápoles	Consulta médica general	19	0	19	100.0 %	0.0 %
		Odontología	6	0	6	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (A)	4	0	4	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 %

VIGILADO Supersalud

	IPS Alto Polvorines	Consulta médica general	4	0	4	100.0 %	0.0 %
		Odontología	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (J)	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 Lourdes	Consulta medica general	3	0	3	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (A)	4	0	4	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (J)	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 Meléndez	Complementación terapéutica	6	1	7	85.7 %	14.3 %
		Consulta médica especializada	8	0	8	100.0 %	0.0 %
		Consulta médica general	93	5	98	94.9 %	5.1 %
		Laboratorio clínico	6	1	7	85.7 %	14.3 %
		Odontología	2	0	2	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (A)	24	1	25	96.0 %	4.0 %
		Promoción y Prevención (J)	57	3	60	95.0 %	5.0 %
		Promoción y Prevención (M)	13	0	13	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (N)	36	5	41	87.8 %	12.2 %
		Promoción y Prevención (PF)	8	0	8	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (V)	23	3	26	88.5 %	11.5 %
		Psicosocial	3	1	4	75.0 %	25.0 %
	IPS Nápoles	Consulta médica general	4	0	4	100.0 %	0.0 %
		Odontología	3	0	3	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (V)	2	0	2	100.0 %	0.0 %
	IPS Polvorines	Consulta médica especializada	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Consulta médica general	19	0	19	100.0 %	0.0 %
		Odontología	7	0	7	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 %
		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 %
	Total Zona		**376**	**20**	**396**	**94.9 %**	**5.1 %**
ZONA MONTEBELLO	IPS Alto Aguacatal	Consulta médica general	2	0	2	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (A)	5	0	5	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 %

VIGILADO Supersalud

	IPS Golondrinas	Consulta médica general	2	1	3	66.7 %	33.3 %
		Odontología	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (A)	5	0	5	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (J)	3	0	3	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 %
	IPS La Castilla	Consulta médica general	2	0	2	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (A)	4	0	4	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)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
	IPS La Paz Rural.	Consulta médica general	4	0	4	100.0 %	0.0 %
		Odontología	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (A)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (J)	5	0	5	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (N)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
	IPS Montebello	Complementación terapéutica	2	0	2	100.0 %	0.0 %
		Consulta medica especializada	2	0	2	100.0 %	0.0 %
		Consulta médica general	13	0	13	100.0 %	0.0 %
		Laboratorio clínico	6	0	6	100.0 %	0.0 %
		Odontología	9	0	9	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (A)	10	1	11	90.9 %	9.1 %
		Promoción y Prevención (J)	6	0	6	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (M)	13	0	13	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	1	0	1	100.0 %	0.0 %
	Total Zona		109	2	111	98.2 %	1.8 %
ZONA PRIMERO DE MAYO	IPS Primero de Mayo	Consulta médica especializada	15	0	15	100.0 %	0.0 %
		Consulta médica general	71	0	71	100.0 %	0.0 %
		Laboratorio clínico	20	0	20	100.0 %	0.0 %
		Odontología	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (A)	22	0	22	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (J)	3	0	3	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (M)	5	0	5	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 %
		Psicosocial	3	0	3	100.0 %	0.0 %

VIGILADO Supersalud

	Total Zona		142	0	142	100.0 %	0.0 %
ZONA SALADITO	IPS El Saladito	Consulta médica especializada	2	0	2	100.0 %	0.0 %
		Consulta médica general	7	0	7	100.0 %	0.0 %
		Odontología	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (A)	4	1	5	80.0 %	20.0 %
		Promoción y Prevención (J)	5	0	5	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (M)	3	0	3	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (PF)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
	IPS Felidia	Consulta médica general	3	0	3	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (A)	6	0	6	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (J)	4	0	4	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (M)	3	0	3	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (N)	7	0	7	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (V)	2	0	2	100.0 %	0.0 %
	IPS La Elvira	Consulta médica general	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Odontología	3	0	3	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)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (PF)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
	IPS La Leonera	Consulta médica general	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Odontología	3	0	3	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (A)	4	1	5	80.0 %	20.0 %
		Promoción y Prevención (J)	4	0	4	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (M)	4	0	4	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (N)	6	0	6	100.0 %	0.0 %
	IPS Los Andes	Consulta médica general	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (A)	4	1	5	80.0 %	20.0 %
		Promoción y Prevención (J)	3	0	3	100.0 %	0.0 %
		Psicosocial	1	0	1	100.0 %	0.0 %
	IPS Peñas Blancas	Consulta médica general	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (A)	6	0	6	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 %
	IPS Pichinde	Consulta medica general	6	0	6	100.0 %	0.0 %
		Odontología	10	0	10	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (A)	1	1	2	50.0 %	50.0 %
		Promoción y Prevención (J)	1	1	2	50.0 %	50.0 %

VIGILADO Supersalud

		Promoción y Prevención (N)	2	0	2	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (PF)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Psicosocial	1	0	1	100.0 %	0.0 %
	Total Zona		**120**	**5**	**125**	**96.0 %**	**4.0 %**
ZONA SILOE	**Hospital Siglo XXI**	Cirugía	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Complementación terapéutica	4	1	5	80.0 %	20.0 %
		Consulta de médico de urgencias	227	0	227	100.0 %	0.0 %
		Consulta médica especializada	12	2	14	85.7 %	14.3 %
		Consulta medica general	333	4	337	98.8 %	1.2 %
		Laboratorio clínico	21	0	21	100.0 %	0.0 %
		Odontología	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (A)	8	0	8	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (M)	5	1	6	83.3 %	16.7 %
		Promoción y Prevención (N)	2	0	2	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (PF)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (V)	10	0	10	100.0 %	0.0 %
		Psicosocial	4	0	4	100.0 %	0.0 %
		Rayos x	2	0	2	100.0 %	0.0 %
	IPS Belén	Consulta médica general	2	0	2	100.0 %	0.0 %
	IPS Brisas de Mayo	Consulta médica general	19	0	19	100.0 %	0.0 %
		Laboratorio clínico	1	0	1	100.0 %	0.0 %
	IPS La Estrella	Consulta médica general	12	0	12	100.0 %	0.0 %
	IPS La Sirena	Consulta médica general	6	0	6	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (M)	2	0	2	100.0 %	0.0 %
	IPS La Sultana	Consulta médica general	15	0	15	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 %
		Promoción y Prevención (PF)	2	0	2	100.0 %	0.0 %
	Total Zona		**694**	**8**	**702**	**98.9 %**	**1.1 %**
ZONA TERRON COLORADO	**IPS Bellavista**	Consulta médica general	20	0	20	100.0 %	0.0 %
		Odontología	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (A)	7	0	7	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (J)	2	0	2	100.0 %	0.0 %
	IPS La Paz Urbana	Consulta médica general	22	0	22	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 (N)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención	3	0	3	100.0 %	0.0 %

VIGILADO Supersalud

		(PF)					
	IPS Terrón Colorado	Complementación terapéutica	4	0	4	100.0 %	0.0 %
		Consulta médica general	286	0	286	100.0 %	0.0 %
		Laboratorio clínico	8	3	11	72.7 %	27.3 %
		Odontología	10	0	10	100.0 %	0.0 %
		Partos	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (A)	17	0	17	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (J)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (M)	16	0	16	100.0 %	0.0 %
		Psicosocial	1	0	1	100.0 %	0.0 %
	IPS Vista Hermosa	Consulta médica general	17	4	21	81.0 %	19.0 %
		Odontología	4	0	4	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (A)	1	2	3	33.3 %	66.7 %
		Promoción y Prevención (M)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
	Total Zona		425	9	434	97.9 %	2.1 %
Total General			2306	49	2355	97.9 %	2.1 %

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 2023, cumplen con el objetivo o meta propuesta institucional que es del 97.9 % 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.

IPS	Servicio	Satisfecho	Insatisfecho	Total	% Satisfecho	% Insatisfecho
IPS La Buitrera	Consulta medica general	27	1	28	96.4 %	3.6 %
	Promoción y Prevención (J)	2	1	3	66.7 %	33.3 %
	Promoción y Prevención (N)	0	1	1	0.0 %	100.0 %
Total Zona		69	3	72	95.8 %	4.2 %
IPS San Pascual	Consulta médica general	16	2	18	88.9 %	11.1 %
Total Zona		371	2	373	99.5 %	0.5 %
IPS Meléndez	Complementación terapéutica	6	1	7	85.7 %	14.3 %
	Consulta médica general	93	5	98	94.9 %	5.1 %
	Laboratorio clínico	6	1	7	85.7 %	14.3 %
	Promoción y Prevención (A)	24	1	25	96.0 %	4.0 %
	Promoción y Prevención (J)	57	3	60	95.0 %	5.0 %
	Promoción y Prevención (N)	36	5	41	87.8 %	12.2 %
	Promoción y Prevención (V)	23	3	26	88.5 %	11.5 %
	Psicosocial	3	1	4	75.0 %	25.0 %
Total Zona		376	20	396	94.9 %	5.1 %

VIGILADO Supersalud

IPS Golondrinas	Consulta médica general	2	1	3	66.7 %	33.3 %
IPS Montebello	Promoción y Prevención (A)	10	1	11	90.9 %	9.1 %
Total Zona		109	2	111	98.2 %	1.8 %
IPS El Saladito	Promoción y Prevención (A)	4	1	5	80.0 %	20.0 %
IPS La Leonera	Promoción y Prevención (A)	4	1	5	80.0 %	20.0 %
IPS Los Andes	Promoción y Prevención (A)	4	1	5	80.0 %	20.0 %
IPS Pichinde	Promoción y Prevención (A)	1	1	2	50.0 %	50.0 %
	Promoción y Prevención (J)	1	1	2	50.0 %	50.0 %
Total Zona		120	5	125	96.0 %	4.0 %
Hospital Siglo XXI	Complementación terapéutica	4	1	5	80.0 %	20.0 %
	Consulta médica especializada	12	2	14	85.7 %	14.3 %
	Consulta médica general	333	4	337	98.8 %	1.2 %
	Promoción y Prevención (M)	5	1	6	83.3 %	16.7 %
Total Zona		694	8	702	98.9 %	1.1 %
IPS TERRON COLORADO	Laboratorio clínico	8	3	11	72.7 %	27.3 %
IPS Vista Hermosa	Consulta médica general	17	4	21	81.0 %	19.0 %
	Promocion y Prevencion (A)	1	2	3	33.3 %	66.7 %
Total Zona		425	9	434	97.9 %	2.1 %
		2306	49	2355	97.9 %	2.1 %

Porcentaje de insatisfacción es de 2.1 % y las IPS que no cumplen el objetivo son: La IPS Buitrera, San Pascual, Meléndez, Golondrinas, Monte bello, Saladito, Leonera, los Andes, pichinde y Hospital siglo XXI Siloe.

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 mejorar 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 2023 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.

VIGILADO Supersalud

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 sumadas reúnen 49 equivalentes al 2.1 % de todas las insatisfacciones en la Red de Salud de Ladera E.S.E para este primer semestre del 2023.

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

VIGILADO Supersalud