INFORME SEGUIMIENTO Al SEGUNDO SEMESTRE DE LOS PQR-S PROCESO ATENCION AL USUARIO Y PARTICIPACION SOCIAL. (ARTICULO 76 DE LA LEY 1474 de 2011, LEY 1755 DE 2015)

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

Santiago de Cali, 23 de enero de 2023

VIGILADO Supersalud

INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE ATENCION AL USUARIO Y PARTICIPACION SOCIAL SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2022.

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 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 2022; 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 julio y diciembre del año 2022.

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 (Julio a Diciembre 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 control interno el control con los componentes de ambiente de control y evaluación de riesgos.

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 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 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.

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.

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 por parte de los usuarios, con el fin de sensibilizar y prestar un servicio humanizado a los usuarios.

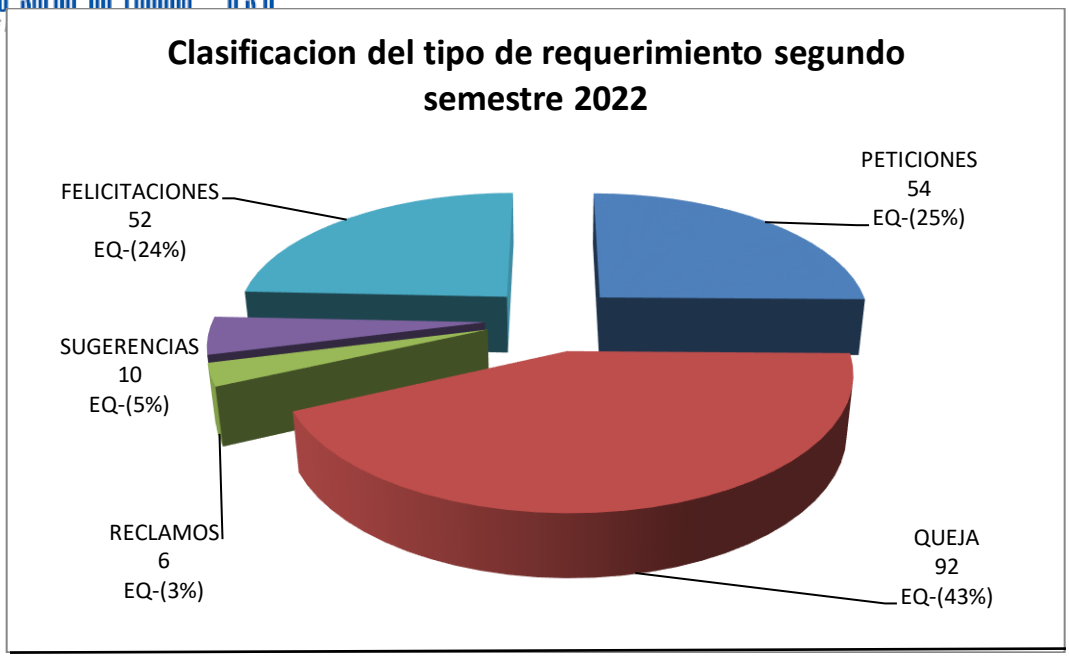
Se debe seguir teniendo en cuenta las debilidades en el seguimiento y control por parte del líder del proceso de atención al usuario, para cargar las acciones de mejora en la herramienta SIGES, conllevando a que se dificulte el seguimiento a los planes de mejoramiento resultantes de la autoevaluación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

OBSERVACIONES GENERALES.

Durante el segundo semestre del 2022 se presentaron 214 PQRS-F, los principales requerimientos fueron las queja respetuosas realizadas por los usuarios, con un total de 92 equivalente al (43%), le sigue las Peticiones con un total de 54 equivalente al (25%) y los Reclamos con un total de 6 equivalente al (3%), las sugerencias con un total de 10 equivalente al (5%) y por último las Felicitaciones con un total de 52 equivalente al (24%).

CLASIFICACION DEL TIPO DE REQUERIMIENTO SEGUNDO SEMESTRE 2022		
PETICIONES	54	25%
QUEJA	92	43%
RECLAMOS	6	3%
SUGERENCIAS	10	5%
FELICITACIONES	52	24%
TOTAL REQUERIMIENTOS	***214***	***100%***

VIGILADO Supersalud



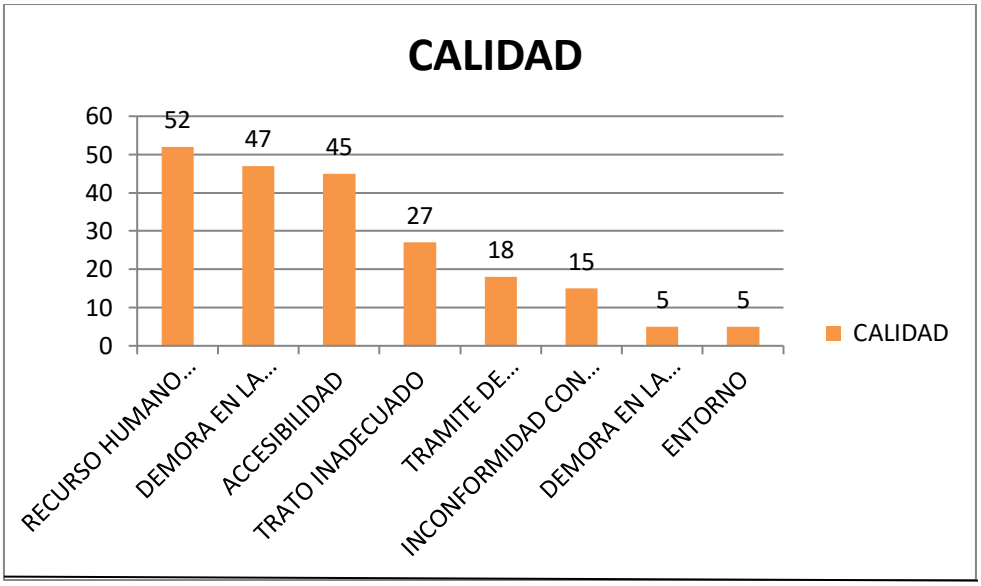
A continuación en los cuadros siguientes, se presenta un análisis del comportamiento de las quejas y reclamos, con el propósito de generar acciones de mejora en los servicios e IPS generadora de la inconformidad.

De acuerdo con la información registrada por la fuente responsable de las PQRS-F, la clasificación por calidad más representativos por los ciudadanos y los usuarios ante la Red de Salud Ladera, en el periodo (julio a diciembre de 2022), se ubicaron 214 requerimientos entre las cuales, el mayor numero es el Recurso humano (felicitaciones) con un total de 52 equivalente al (24%) le sigue Demora en la asignación de citas con un total de 47 equivalente al (22%). Accesibilidad con un total de 45 equivalente al (21%). Trato inadecuado con un total de 27 equivalente al (13%). Tramite de Documentación con un total de 18 equivalentes al (8%). Estos son los más representativos de la clasificación por calidad.

CLASIFICACION DE CALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS SEGUNDO TRIMESTRE 2022		
DETALLE	**CANT**	**%**
RECURSO HUMANO (FELICITACIONES)	52	24%
DEMORA EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS	47	22%
ACCESIBILIDAD	45	21%
TRATO INADECUADO	27	13%
TRAMITE DE DOCUMENTACIÓN	18	8%
INCONFORMIDAD CON LA ASISTENCIA	15	7%
DEMORA EN LA ATENCIÓN	5	2%
ENTORNO	5	2%
TOTAL DE REQUERIMIENTOS CALIDAD	**214**	**100%**

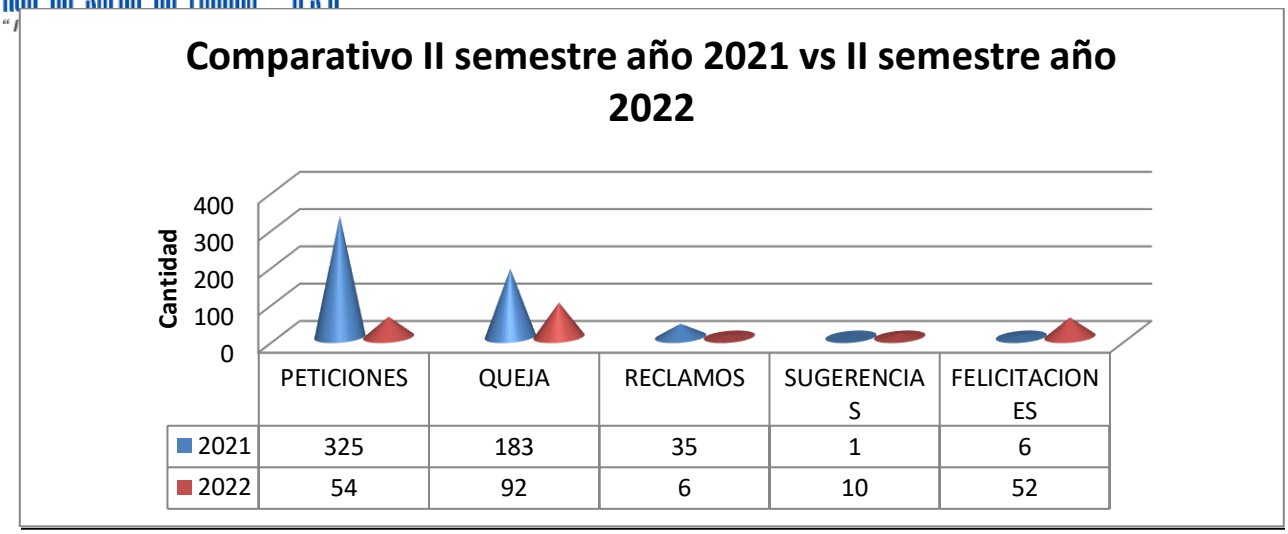
VIGILADO Supersalud

icontec ISO 9001 co-sc 7215-1
IQNET CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM



COMPARATIVO PERIODOS II SEMESTRE AÑO 2021 VS 2022				
TIPO DE REQUERIMIENTO	***II SEMESTRE 2021***	***II SEMESTRE 2022***	***VARIACION CANT.***	***VARIACION %***
PETICIONES	325	54	-271	-0,49
QUEJA	183	92	-91	-0,17
RECLAMOS	35	6	-29	-0,05
SUGERENCIAS	1	10	9	0,02
FELICITACIONES	6	52	46	0,08
TOTAL REQUERIMIENTOS	**550**	**214**	**-336**	**-0,61**

VIGILADO Supersalud



Realizando el comparativo de la Clasificación por los diferentes tipos de PQRS-F del segundo semestre del 2021 vs segundo semestre del 2022, podemos evidenciar que se presentó una disminución considerable debido a la emergencia sanitaria (COVID 19) en algunos de los tipos de PRQS-F; entre ellos las Peticiones, Quejas y Reclamos.

En cuanto a los aumentos podemos evidenciar que en las Subgerencias se aumentaron y las Felicitaciones (Recursos Humanos) para el segundo semestre del 2022, versus segundo semestre del año 2021.

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.

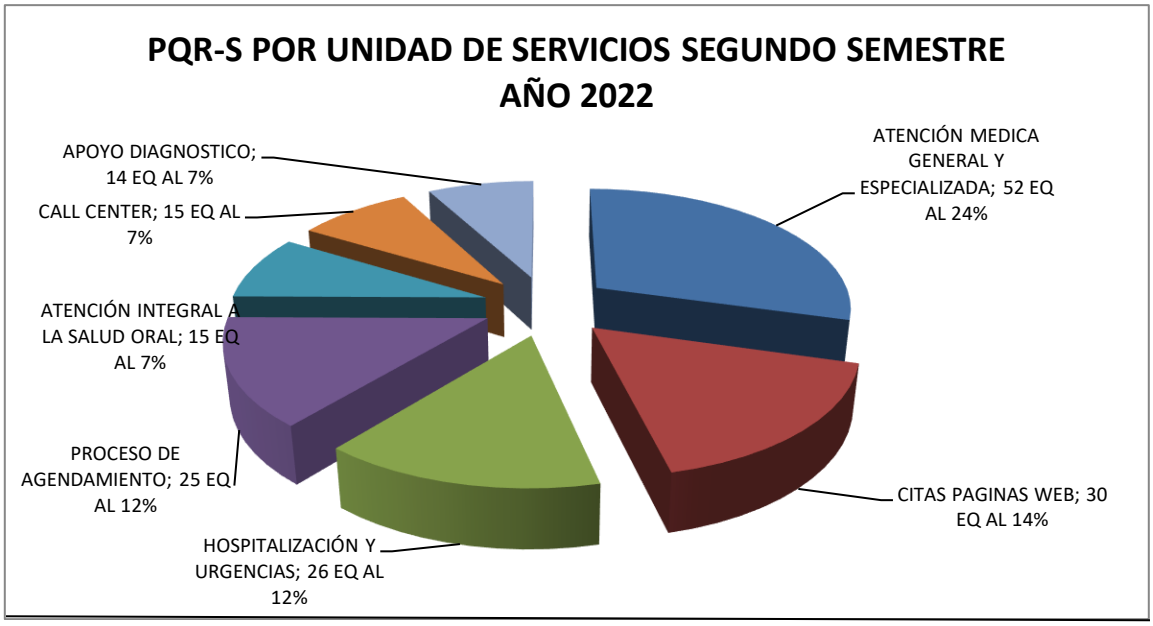
RESUMEN DE PQRS-F POR UNIDAD DE SERVICIO Y / O APOYO SEGUNDO SEMESTRE DE 2022		
UNIDAD DE SERVICIO	**Cantidad**	**%**
ATENCIÓN MEDICA GENERAL Y ESPECIALIZADA	52	24%
CITAS PAGINAS WEB	30	14%
HOSPITALIZACIÓN Y URGENCIAS	26	12%
PROCESO DE AGENDAMIENTO	25	12%
ATENCIÓN INTEGRAL A LA SALUD ORAL	15	7%
CALL CENTER	15	7%
APOYO DIAGNOSTICO	14	7%
ATENSION AL USUARIO	9	4%
FACTURACIÓN	7	3%
VACUNACION COVID 19	6	3%
ATENCIÓN AL ADULTO Y ENFERMEDADES CRÓNICAS	3	1%
ATENCIÓN A LA INFANCIA	3	1%

VIGILADO Supersalud

ATENCIÓN PSICOSOCIAL	2	1%
ATENCIÓN A LA GESTANTE Y PARTOS	2	1%
SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA	1	0%
FARMACIA	1	0%
NO REFIERE	3	1%
TOTAL	**214**	**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 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: Atención general y especializada con un total de 52 equivalente al (24%), seguido de Citas pagina web con un total de 30 equivalente al (14%), Hospitalización y urgencias con un total de 26 equivalente al (12%), Proceso de agenda-miento con un total de 25 equivalente al (12%), Atención integral a la salud oral con un total de 15 equivalente al (7%), Call center con un total de 15 equivalente al (7%) y Apoyo diagnostico con un total de 14 equivalente al (7%) estas son las más representativas por unidad de servicios de las PQRS-F.



VIGILADO Supersalud

TOTAL PQRS-F POR IPS - II SEMESTRE AÑO DE 2022		
IPS	**Cantidad**	**%**
H. SILOÉ	61	29%
H. CAÑAVERALEJO	50	23%
MELÉNDEZ	33	15%
PRIMERO DE MAYO	19	9%
TERRÓN COLORADO	8	4%
HORMIGUERO	5	2%
LOURDES	5	2%
BRISAS DE MAYO	4	2%
MONTEBELLO	4	2%
BELÉN	3	1%
LA ESTRELLA	**3**	1%
NO REFIERE	3	1%
ALTO NÁPOLES	2	1%
LA SIRENA	2	1%
LA SULTANA	2	1%
NÁPOLES	2	1%
VILLA CARMELO	2	1%
ALTO POLVORINES	1	0%
CASCAJAL	1	0%
LA BUITERA	1	0%
LA PAZ RURAL	1	0%
POLVORINES	1	0%
SAN PASCUAL	1	0%
TOTAL	**214**	**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 segundo semestre del año 2022 son: El hospital siglo XXI con un total de 61 equivalente al (29%), Hospital Cañaveralejo con un total de 50 equivalente al (23%), IPS Meléndez con un total de 33 equivalente al (15%), IPS Primero de mayo con un total de 19 equivalente al (9%), IPS Terrón colorado con un total de 8 requerimientos equivalentes al (4%), estas son las más representativa por IPS.

CONSOLIDADO POR ENCUENTA DE SATISFACCION SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2022

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 jul. de 2022 - 31 de dic. de 2022
Fecha de Reporte: martes, 17 de enero de 2023 10:05:47 a. m.

VIGILADO Supersalud

RED DE SALUD DE LADERA - E.S.E

Porcentaje de Satisfacción

Zona	IPS	Servicio	Satisfecho	Insatisfecho	Total	% Satisfecho	% Insatisfecho
ZONA BUITRERA	IPS Cascajal	Consulta medica general	13	0	13	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (A)	3	0	3	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (V)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
	IPS El Hormiguero	Consulta medica general	11	1	12	91.7 %	8.3 %
		Odontología	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (N)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
	IPS La Buitrera	Consulta medica general	27	2	29	93.1 %	6.9 %
		Laboratorio clínico	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Odontología	1	1	2	50.0 %	50.0 %
		Promoción y Prevención (J)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
	IPS La Voragine	Consulta medica general	13	0	13	100.0 %	0.0 %
	IPS Pance	Consulta medica general	3	0	3	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (A)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
	IPS Villacarmelo	Consulta medica general	3	0	3	100.0 %	0.0 %
	Total Zona BUITRERA		80	4	84	95.2 %	4.8 %
ZONA CAÑAVERALEJO	Hospital Cañaveralejo	Consulta medica especializada	48	0	48	100.0 %	0.0 %
		Consulta medica general	262	26	288	91.0 %	9.0 %
		Promoción y Prevención (A)	5	0	5	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (M)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (N)	4	0	4	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (V)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Psicosocial	2	0	2	100.0 %	0.0 %
	IPS San Pascual	Consulta medica general	13	0	13	100.0 %	0.0 %
		Odontología	4	0	4	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 %
	Total Zona CAÑAVERALEJO		343	26	369	93.0 %	7.0 %
ZONA MELENDEZ	IPS Alto Nápoles	Consulta medica general	26	0	26	100.0 %	0.0 %
		Odontología	5	0	5	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (M)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
	IPS Alto Polvorines	Consulta medica general	15	0	15	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (J)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (PF)	1	1	2	50.0 %	50.0 %
	IPS Lourdes	Consulta medica general	22	0	22	100.0 %	0.0 %

VIGILADO Supersalud

		Laboratorio clínico	8	0	8	100.0 %	0.0 %
		Odontología	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 %
	IPS Meléndez	Complementación terapéutica	4	0	4	100.0 %	0.0 %
		Consulta medica especializada	13	0	13	100.0 %	0.0 %
		Consulta medica general	108	1	109	99.1 %	0.9 %
		Laboratorio clínico	11	0	11	100.0 %	0.0 %
		Odontología	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (A)	31	2	33	93.9 %	6.1 %
		Promoción y Prevención (J)	17	1	18	94.4 %	5.6 %
		Promoción y Prevención (M)	31	2	33	93.9 %	6.1 %
		Promoción y Prevención (N)	27	0	27	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (PF)	5	0	5	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (V)	10	0	10	100.0 %	0.0 %
		Psicosocial	1	0	1	100.0 %	0.0 %
	IPS Nápoles	Consulta medica general	5	0	5	100.0 %	0.0 %
		Odontología	2	0	2	100.0 %	0.0 %
	IPS Polvorines	Consulta medica general	23	0	23	100.0 %	0.0 %
		Odontología	12	0	12	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (A)	2	0	2	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (V)	2	0	2	100.0 %	0.0 %
	Total Zona MELENDEZ		390	7	397	98.2 %	1.8 %
ZONA MONTEBELLO	IPS Alto Aguacatal	Consulta medica general	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Odontología	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (A)	3	0	3	100.0 %	0.0 %
		Psicosocial	3	0	3	100.0 %	0.0 %
	IPS Golondrinas	Consulta medica general	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Odontología	3	0	3	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (A)	4	0	4	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (M)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
	IPS La Castilla	Consulta medica general	2	0	2	100.0 %	0.0 %
		Odontología	2	0	2	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 %

VIGILADO Supersalud

	IPS La Paz Rural.	Consulta medica general	6	0	6	100.0 %	0.0 %
		Odontología	2	0	2	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (A)	3	0	3	100.0 %	0.0 %
	IPS Montebello	Consulta medica especializada	3	0	3	100.0 %	0.0 %
		Consulta medica general	14	0	14	100.0 %	0.0 %
		Laboratorio clínico	3	0	3	100.0 %	0.0 %
		Odontología	10	0	10	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (A)	12	0	12	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (J)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (M)	20	0	20	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (V)	3	0	3	100.0 %	0.0 %
		Psicosocial	7	0	7	100.0 %	0.0 %
	Total Zona MONTEBELLO		108	0	108	100.0 %	0.0 %
ZONA PRIMERO DE MAYO	IPS Primero de Mayo	Consulta medica general	72	0	72	100.0 %	0.0 %
	Total Zona PRIMERO DE MAYO		72	0	72	100.0 %	0.0 %
ZONA SALADITO	IPS El Saladito	Consulta medica general	6	0	6	100.0 %	0.0 %
		Laboratorio clínico	1	0	1	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 (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 %
	IPS Felidia	Consulta medica especializada	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Consulta medica general	10	0	10	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (A)	13	0	13	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (PF)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
	IPS La Elvira	Odontología	2	0	2	100.0 %	0.0 %
		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 medica general	2	0	2	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (A)	5	1	6	83.3 %	16.7 %
		Psicosocial	2	0	2	100.0 %	0.0 %
	IPS Los Andes	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 %
	IPS Peñas Blancas	Consulta medica general	1	0	1	100.0 %	0.0 %

VIGILADO Supersalud

		Promoción y Prevención (A)	5	0	5	100.0 %	0.0 %
	IPS Pichinde	Consulta de medico de urgencias	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Consulta medica general	11	0	11	100.0 %	0.0 %
		Odontología	3	0	3	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (A)	5	0	5	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (M)	2	0	2	100.0 %	0.0 %
	Total Zona SALADITO		88	1	89	98.9 %	1.1 %
ZONA SILOE	Hospital Siglo XXI	Complementación terapéutica	12	0	12	100.0 %	0.0 %
		Consulta de médico de urgencias	193	1	194	99.5 %	0.5 %
		Consulta médica especializada	18	0	18	100.0 %	0.0 %
		Consulta médica general	218	6	224	97.3 %	2.7 %
		Hospitalización	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Laboratorio clínico	58	0	58	100.0 %	0.0 %
		Odontología	7	0	7	100.0 %	0.0 %
		Partos	2	0	2	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (A)	21	0	21	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (J)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (M)	14	0	14	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (N)	4	0	4	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (PF)	4	0	4	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (V)	78	0	78	100.0 %	0.0 %
		Psicosocial	3	0	3	100.0 %	0.0 %
		Rayos x	19	1	20	95.0 %	5.0 %
	IPS Belén	Consulta medica general	3	0	3	100.0 %	0.0 %
		Odontología	2	0	2	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (A)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
	IPS Brisas de Mayo	Consulta medica general	37	0	37	100.0 %	0.0 %
		Laboratorio clínico	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Odontología	7	0	7	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 (PF)	4	0	4	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (V)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Psicosocial	1	1	2	50.0 %	50.0 %
	IPS La Estrella	Consulta medica general	20	0	20	100.0 %	0.0 %
		Laboratorio clínico	2	0	2	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (A)	2	0	2	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 %

VIGILADO Supersalud

	IPS La Sirena	Consulta medica general	15	0	15	100.0 %	0.0 %
		Odontología	7	0	7	100.0 %	0.0 %
	IPS La Sultana	Consulta medica especializada	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Consulta medica general	11	0	11	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (A)	4	0	4	100.0 %	0.0 %
	Total Zona HOSPITAL SIGLO 21		781	9	790	98.9 %	1.1 %
ZONA TERRON COLORADO	IPS Bellavista	Consulta medica general	24	0	24	100.0 %	0.0 %
		Laboratorio clínico	3	0	3	100.0 %	0.0 %
		Odontología	2	0	2	100.0 %	0.0 %
		Psicosocial	1	0	1	100.0 %	0.0 %
	IPS La Paz Urbana	Consulta medica general	25	2	27	92.6 %	7.4 %
		Laboratorio clínico	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (V)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
	IPS Terrón Colorado	Consulta de medico de urgencias	3	0	3	100.0 %	0.0 %
		Consulta medica general	268	0	268	100.0 %	0.0 %
		Laboratorio clínico	5	0	5	100.0 %	0.0 %
		Odontología	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (A)	11	0	11	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (J)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (M)	21	0	21	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (PF)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (V)	25	0	25	100.0 %	0.0 %
		Rayos x	1	0	1	100.0 %	0.0 %
	IPS Vista Hermosa	Consulta medica especializada	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Consulta medica general	29	0	29	100.0 %	0.0 %
		Odontología	7	0	7	100.0 %	0.0 %
	Total Zona TERRON COLORADO		431	2	433	99.5 %	0.5 %
Total General			2293	49	2342	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 segundo semestre del año 2022, 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 Insatisfacción

Zona	IPS	Servicio	Satisfecho	Insatisfecho	Total	% Satisfecho	% Insatisfecho
	IPS El Hormiguero	Consulta medica general	11	1	12	91.7 %	8.3 %

	IPS La Buitrera	Consulta medica general	27	2	29	93.1 %	6.9 %
		Odontología	1	1	2	50.0 %	50.0 %
	Total Zona BUITRERA		80	4	84	95.2 %	4.8 %
	IPS Cañaveralejo	Consulta medica general	262	26	288	91.0 %	9.0 %
	Total Zona CAÑAVERALEJO		343	26	369	93.0 %	7.0 %
	IPS Alto polvorines	Promoción y Prevención (PF)	1	1	2	50.0 %	50.0 %
	IPS Meléndez	Consulta medica general	108	1	109	99.1 %	0.9 %
		Promoción y Prevención (A)	31	2	33	93.9 %	6.1 %
		Promoción y Prevención (J)	17	1	18	94.4 %	5.6 %
		Promoción y Prevención (M)	31	2	33	93.9 %	6.1 %
	Total Zona MELENDEZ		390	7	397	98.2 %	1.8 %
	IPS La Leonera	Promoción y Prevención (A)	5	1	6	83.3 %	16.7 %
	Total Zona SALADITO		88	1	89	98.9 %	1.1 %
	IPS Hospital Siglo 21	Consulta de médico de urgencias	193	1	194	99.5 %	0.5 %
		Consulta médica general	218	6	224	97.3 %	2.7 %
		Rayos x	19	1	20	95.0 %	5.0 %
	IPS Brisas de mayo	Psicosocial	1	1	2	50.0 %	50.0 %
	Total Zona HOSPITAL SIGLO 21		781	9	790	98.9 %	1.1 %
	IPS La Paz Urbana	Consulta medica general	25	2	27	92.6 %	7.4 %
	Total Zona TERRON COLORADO		431	2	433	99.5 %	0.5 %
Total General			2293	49	2342	97.9 %	2.1 %

Porcentaje de insatisfacción es de 2.1 % y las IPS que no cumplen el objetivo son: El hormiguero, la Buitrera, el Hospital Cañaveralejo, Alto Polvorines, Meléndez, La Leonera, Hospital Siloe y la IPS Brisas de Mayo.

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 segundo semestre de 2022 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 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 segundo semestre del 2022.

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 Corte
Apoyo oficina Control Interno