INFORME SEGUIMIENTO SEGUNDO 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 EL MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION (MIPG) EN LA DIMENSION DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN EN LA POLITICA 15 TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA IMFORMACION PUBLICA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y EN LA DIMENSION TRES, GESTION CON VALORES PARA RESULTADOS, LAS POLITICAS 11 SERVICIO AL CIUDADANO, POLITICA 12 RACIONALIZACION DE TRAMITES Y POLITICA 13 PARTICIPACION CIUDADANA.)

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

Santiago de Cali, 25 de enero de 2024

VIGILADO Supersalud

INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE ATENCION AL USUARIO Y PARTICIPACION SOCIAL SEGUNDO 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 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 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 julio y diciembre 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 (Julio a Diciembre 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 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".

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.

Diana Bolena Hurtado – 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 segundo semestre de la vigencia del año 2022, siendo necesario

VIGILADO Supersalud

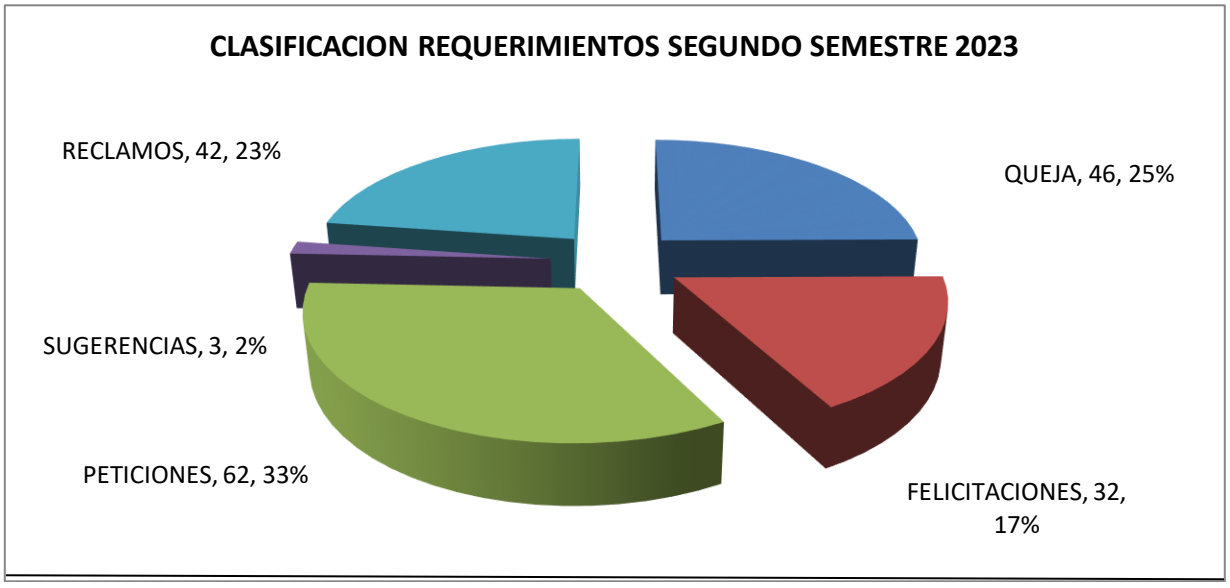
Intervenir las causas que siguen generando por parte de los usuarios, con el fin de sensibilizar y prestar un servicio humanizado a los usuarios.

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

OBSERVACIONES GENERALES.

Durante el segundo semestre del 2023 se presentaron 185 PQRS-F, los principales requerimientos fueron las Peticiones respetuosas realizadas por los usuarios, con un total de 62 equivalente al (34%), le sigue las Quejas con un total de 46 equivalente al (25%) y los Reclamos con un total de 42 equivalente al (23%), las Felicitaciones con un total de 32 equivalente al (17%) y por último las Subgerencias con un total de 3 equivalente al (2%).

CLASIFICACION DEL TIPO DE REQUERIMIENTO SEGUNDO SEMESTRE 2023		
QUEJA	46	25%
FELICITACIONES	32	17%
PETICIONES	62	33%
SUGERENCIAS	3	2%
RECLAMOS	42	23%
TOTAL REQUERIMIENTOS	***185***	***100%***

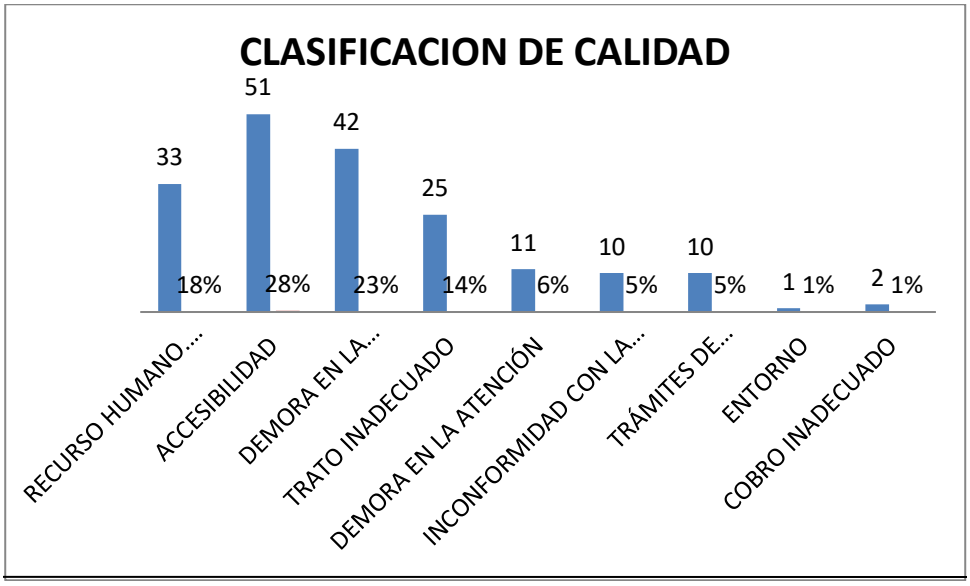


VIGILADO Supersalud

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.

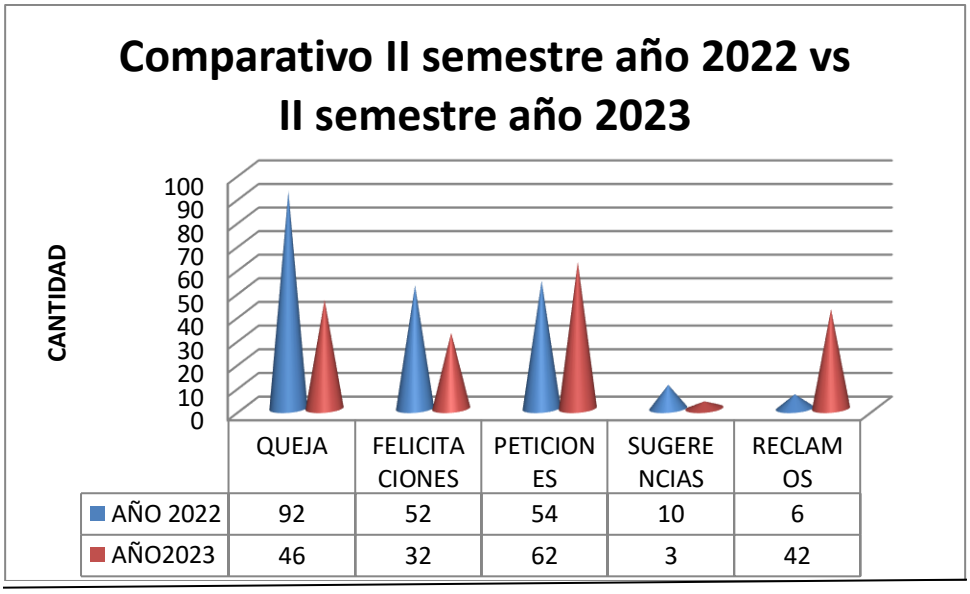
De acuerdo con la información registrada por la fuente responsable de las PQRS-F, Los requerimientos más representativos por los ciudadanos y los usuarios ante la Red de Salud Ladera, en el periodo (julio a diciembre de 2023), 185 requerimientos entre los cuales se ubicaron así: el mayor numero es el de Accesibilidad con un total de 51 equivalente al (28%) le sigue Demora en la asignación de citas con un total de 42 equivalente al (23%). Recurso Humano (Felicitaciones) con un total de 33 equivalentes al (18%). Trato inadecuado con un total de 25 equivalentes al (14%). Demora en la atención servicio con un total de 11 equivalentes al (6%). Estos son los más representativos de la clasificación por calidad.

CLASIFICACION DE CALIDAD REQUERIMIENTOS PRIMER SEMESTRE 2023		
NOMBRE	CANTIDAD	PORCENTAJE %
RECURSOS HUMANOS (FELICITACIONES)	33	18%
ACCESIBILIDAD	51	28%
DEMORA EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS	42	23%
TRATO INADECUADO	25	14%
DEMORA EN LA ATENCIÓN	11	6%
INCONFORMIDAD CON LA ASISTENCIA O TRATAMIENTO RECIBIDO	10	5%
TRÁMITES DE DOCUMENTACIÓN	10	5%
ENTORNO	1	1%
COBRO INADECUADO	2	1%
TOTAL GENERAL	185	100%



VIGILADO Supersalud

COMPARATIVO PERIODO II SEMESTRE AÑO 2022 VS AÑO 2023				
TIPO DE REQUERIMIENTO	***II SEMESTRE 2022***	***II SEMESTRE 2023***	***VARIACION CANT.***	***VARIACION %***
QUEJA	92	46	-46	-50
FELICITACIONES	52	32	-20	-38,46
PETICIONES	54	62	8	12.90
SUGERENCIAS	10	3	-7	-70
RECLAMOS	6	42	36	85.71
TOTAL REQUERIMIENTOS	**214**	**185**	**-29**	**-13,55**



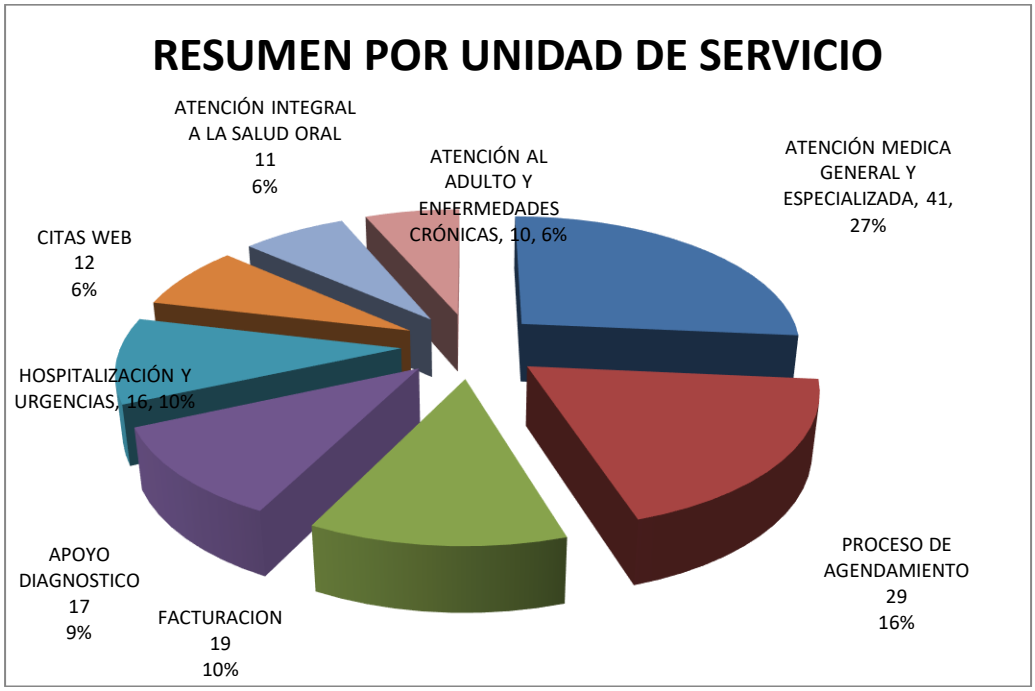
Realizando el comparativo de la Clasificación por los diferentes tipos de PQRS-F del segundo semestre del año 2022 vs segundo semestre de año 2023, podemos evidenciar que se presentó una disminución en algunos de los tipos de PRQS-F; entre ellos las Quejas, las Felicitaciones y las Sugerencias.

En cuanto a los aumentos podemos evidenciar que las Peticiones y los Reclamos se incrementaron comparado el segundo semestre del 2022, versus segundo semestre del año 2023.

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.

VIGILADO Supersalud

RESUMEN DE PQRS-F POR UNIDAD DE SERVICIO SEGUNDO SEMESTRE DE 2023		
ATENCIÓN MEDICA GENERAL Y ESPECIALIZADA	41	22%
PROCESO DE AGENDAMIENTO	29	16%
FACTURACION	19	10%
APOYO DIAGNOSTICO	17	9%
HOSPITALIZACIÓN Y URGENCIAS	16	9%
CITAS WEB	12	6%
ATENCIÓN INTEGRAL A LA SALUD ORAL	11	6%
ATENCIÓN AL ADULTO Y ENFERMEDADES CRÓNICAS	10	5%
NO REFIERE	6	3%
CALL CENTER	5	3%
ATENCIÓN A LA INFANCIA	4	2%
COMPLEMENTACIÓN TERAPEÚTICA	4	2%
ATENCIÓN AL USUARIO	3	2%
SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA	2	1%
VACUNACIÓN PAI	2	1%
FARMACIA	2	1%
ATENCIÓN PSICOSOCIAL	1	1%
ATENCIÓN A LA GESTANTE Y PARTOS	1	1%
TOTAL GENERAL	185	100%



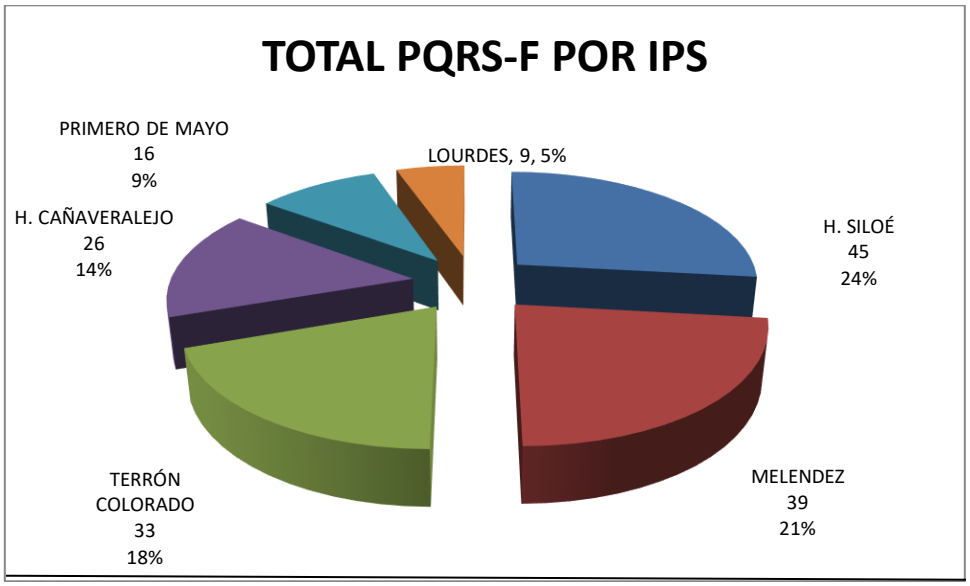
VIGILADO Supersalud

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 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 segundo 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 41 equivalente al (22%), seguido de proceso de agendamiento con un total de 29 equivalente al (16%), Facturación con un total de 19 equivalente al (10%), Proceso de Apoyo diagnostico con un total de 17 equivalente al (09%), Hospitalización y urgencias con un total de 16 equivalente al (9%), Citas web con un total de 12 equivalente al (6%) y Atención integral a la salud oral con un total de 11 equivalente al (6%) estas son las más representativas por unidad de servicios de las PQRS-F En el periodo de (julio a diciembre) de 2023.

TOTAL PQRS-F POR IPS - II SEMESTRE AÑO DE 2023		
H. SILOÉ	45	24%
MELENDEZ	39	21%
TERRÓN COLORADO	33	18%
H. CAÑAVERALEJO	26	14%
PRIMERO DE MAYO	16	9%
LOURDES	9	5%
LA PAZ URBANA	3	2%
NÁPOLES	2	1%
VISTA HERMOSA	2	1%
BELÉN	1	1%
BELLAVISTA	1	1%
CASCAJAL	1	1%
ALTO NÁPOLES	1	1%
LA ESTRELLA	1	1%
LA PAZ RURAL	1	1%
LA SIRENA	1	1%
LA SULTANA	1	1%
MONTEBELLO	1	1%
SAN PASCUAL	1	1%
Total general	**185**	**100%**

VIGILADO Supersalud



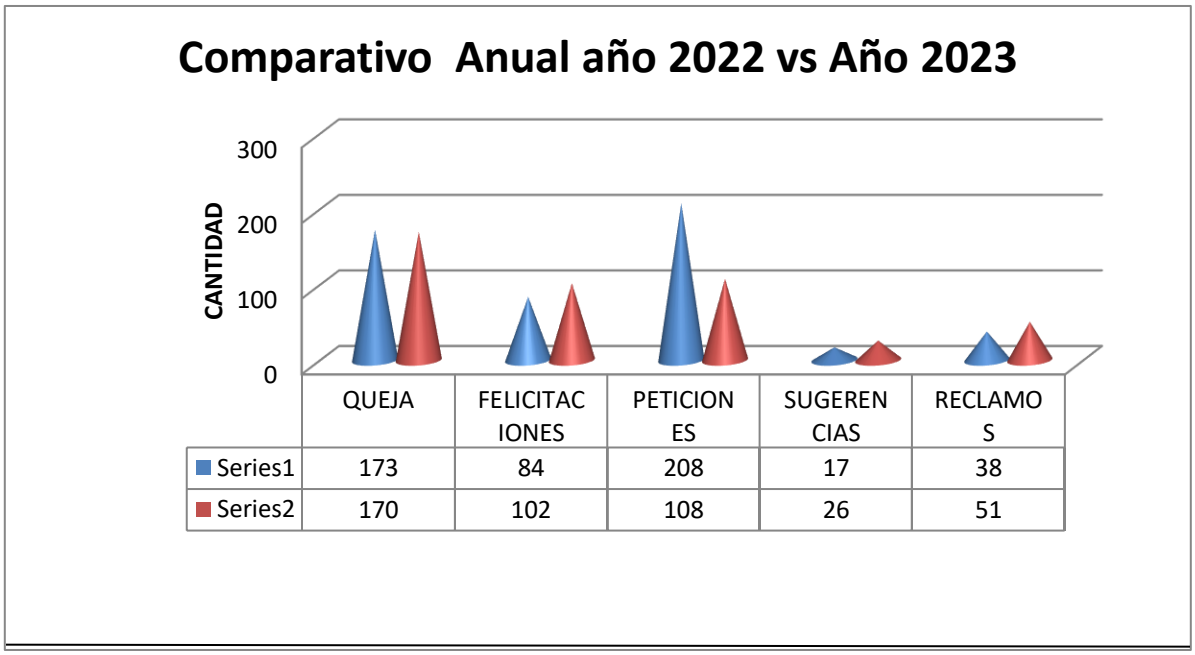
En el cuadro anterior del Total de PQRS-F por IPS, podemos ver que las IPS con el mayor número de requerimientos en el segundo semestre del año 2023 son: La IPS Siloe con un total de 45 equivalente al (24%), Meléndez con un total de 39 equivalente al (21%), IPS Terrón Colorado con un total de 33 equivalente al (18%), IPS Hospital Cañaveralejo con un total de 26 equivalente al (14%), IPS Primero de Mayo con un total de 16 requerimientos equivalentes al (9%), estas son las más representativa por IPS.

COMPARATIVO ANUAL AÑO 2022 VS AÑO 2023

COMPARATIVO ANUAL AÑO 2022 VS AÑO 2023				
TIPO DE REQUERIMIENTO	***AÑO 2022***	***AÑO 2023***	***VARIACION CANT.***	***VARIACION %***
QUEJA	173	170	-3	-1,73
FELICITACIONES	84	102	18	17,65
PETICIONES	208	108	-100	-48,08
SUGERENCIAS	17	26	9	34,62
RECLAMOS	38	51	13	25,49
TOTAL REQUERIMIENTOS	**520**	**457**	**-63**	**-12.12**

VIGILADO Supersalud

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



En el cuadro anterior se muestra el Total de PQRS-F por clasificación anual, podemos observar que las Peticiones con el mayor número de requerimientos durante el año 2022 se disminuyeron a 108 requerimientos en el año 2023 debido a que ya no se presentaron tantas peticiones sobre las vacunas que no se registraban a los diferentes sistemas de información. Tanto internos como externos, los Reclamos se aumentaron en el periodo 2023 con un total de 51 debito a la Accesibilidad y demora en la asignación de citas..

CONSOLIDADO POR ENCUENTA DE SATISFACCION SEGUNDO 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 de jul. De 2023 - 31 de dic. De 2023
Fecha de Reporte: viernes, 12 de enero de 2024 3:23:15 p. m.

Zona	IPS	Servicio	Satisfecho	Insatisfecho	Total
BUITRERA	IPS Cascajal	Consulta con médico especialista	1		1
		Consulta con médico general	8		8
		Laboratorio	1		1

VIGILADO Supersalud

		Programa de ciclo de vida	2		2
		Total IPS	**12**		**12**
	IPS El Hormiguero	Consulta con médico general	7		7
		Laboratorio	1		1
		Programa de ciclo de vida	2		2
		Total IPS	**10**		**10**
	IPS La Buitrera	Consulta con médico general	22		22
		Laboratorio	2	1	3
		Odontología	3		3
		Programa de ciclo de vida	11		11
		Total IPS	**38**	**1**	**39**
	IPS La Vorágine	Consulta con médico general	2		2
		Laboratorio	2		2
		Programa de ciclo de vida	1		1
		Total IPS	**5**		**5**
	IPS Pance	Consulta con médico general	4		4
		Laboratorio	4		4
		No se selecciono ningún servicio	1		1
		Programa de ciclo de vida	3		3
		Total IPS	**12**		**12**
	IPS Villacarmelo	Consulta con médico especialista	1		1
		Odontología	1		1
		Total IPS	**2**		**2**
	Total Zona		**79**	**1**	**80**
CAÑAVERALEJO	Hospital Cañaveralejo	Consulta con médico especialista	89		89
		Consulta con médico general	85	1	86
		Laboratorio	10		10
		Odontología	21		21
		Programa de ciclo de vida	129		129
		Total IPS	**334**	**1**	**335**
	IPS San Pascual	Consulta con médico especialista	2		2
		Consulta con médico general	11	1	12
		Laboratorio	1		1
		Odontología	13		13
		Programa de ciclo de vida	25		25
		Total IPS	**52**	**1**	**53**
	Total Zona		**386**	**2**	**388**
MELENDEZ	IPS Alto Nápoles	Consulta con médico general	7		7
		Total IPS	**7**		**7**
	IPS Alto Polvorines	Consulta con médico especialista	1		1

VIGILADO Supersalud

		Consulta con médico general	22		**22**
		Programa de ciclo de vida	1		**1**
		Total IPS	**24**		**24**
	IPS Lourdes	Consulta con médico general	20	1	**21**
		Laboratorio	2		**2**
		Odontología	6		**6**
		Total IPS	**28**	**1**	**29**
	IPS Meléndez	Consulta con médico especialista	71	1	**72**
		Consulta con médico general	195	3	**198**
		Laboratorio	9	2	**11**
		Odontología	8		**8**
		Programa de ciclo de vida	72		**72**
		Total IPS	**355**	**6**	**361**
	IPS Nápoles	Consulta con médico especialista	1		**1**
		Consulta con médico general	29	1	**30**
		Odontología	1		**1**
		Programa de ciclo de vida	2		**2**
		Total IPS	**33**	**1**	**34**
	IPS Polvorines	Consulta con médico especialista	1		**1**
		Consulta con médico general	18		**18**
		Odontología	4		**4**
		Programa de ciclo de vida	10		**10**
		Total IPS	**33**		**33**
	Total Zona		**480**	**8**	**488**
MONTEBELLO	**IPS Alto Aguacatal**	Consulta con médico especialista	1		**1**
		Consulta con médico general	2		**2**
		Total IPS	**3**		**3**
	IPS Golondrinas	Consulta con médico especialista	2		**2**
		Consulta con médico general	3		**3**
		Programa de ciclo de vida	1		**1**
		Total IPS	**6**		**6**
	IPS La Castilla	Consulta con médico especialista	1		**1**
		Consulta con médico general	1		**1**
		Total IPS	**2**		**2**
	IPS Montebello	Consulta con médico especialista	26	1	**27**
		Consulta con médico general	37	2	**39**
		Laboratorio	4		**4**
		Odontología	2		**2**
		Programa de ciclo de vida	25	2	**27**
		Total IPS	**94**	**5**	**99**

VIGILADO Supersalud

	Total Zona		**105**	**5**	**110**
P. DE MAYO	**IPS Primero de Mayo**	Consulta con médico especialista	17	1	**18**
		Consulta con médico general	52	3	**55**
		Laboratorio	17		**17**
		Odontología	3		**3**
		Programa de ciclo de vida	43		**43**
		Total IPS	**132**	**4**	**136**
	Total Zona		**132**	**4**	**136**
SALADITO	**IPS El Saladito**	Consulta con médico general	1		**1**
		Total IPS	**1**		**1**
	IPS Felidia	Consulta con médico general	2		**2**
		Total IPS	**2**		**2**
	IPS La Elvira	Consulta con médico especialista	1		**1**
		Consulta con médico general	2		**2**
		Odontología	1		**1**
		Programa de ciclo de vida	2		**2**
		Total IPS	**6**		**6**
	IPS La Leonera	Consulta con médico general	1		**1**
		Programa de ciclo de vida	2		**2**
		Total IPS	**3**		**3**
	IPS Peñas Blancas	Consulta con médico general	2		**2**
		Programa de ciclo de vida	3		**3**
		Total IPS	**5**		**5**
	IPS Pichinde	Programa de ciclo de vida	1		**1**
		Total IPS	**1**		**1**
	Total Zona		**18**		**18**
HOSP. SILOE	**Hospital Siglo XXI**	Consulta con médico especialista	9		**9**
		Consulta con médico general	290	3	**293**
		Hospitalización	23	1	**24**
		Laboratorio	106	1	**107**
		No se selecciono ningún servicio	3	1	**4**
		Odontología	3		**3**
		Partos	2		**2**
		Programa de ciclo de vida	27		**27**
		Rayos X	5		**5**
		Urgencias	198		**198**
		Total IPS	**666**	**6**	**672**
	IPS Belén	Consulta con médico general	3		**3**
		Total IPS	**3**		**3**
	IPS Brisas de Mayo	Consulta con médico especialista	1		**1**

VIGILADO Supersalud

		Consulta con médico general	31		**31**
		Laboratorio	3		**3**
		Odontología	1		**1**
		Total IPS	**36**		**36**
	IPS La Estrella	Consulta con médico general	26		**26**
		Odontología	1		**1**
		Urgencias	2		**2**
		Total IPS	**29**		**29**
	IPS La Sirena	Consulta con médico general	14		**14**
		Odontología	1		**1**
		Total IPS	**15**		**15**
	IPS La Sultana	Consulta con médico general	28	2	**30**
		Odontología		1	**1**
		Total IPS	**28**	**3**	**31**
	Total Zona		**777**	**9**	**786**
T. COLORADO	**IPS Bellavista**	Consulta con médico general	6		**6**
		Odontología	2		**2**
		Total IPS	**8**		**8**
	IPS La Paz Urbana	Consulta con médico general	13		**13**
		Programa de ciclo de vida	1		**1**
		Total IPS	**14**		**14**
	IPS Terrón Colorado	Consulta con médico especialista	48		**48**
		Consulta con médico general	175	2	**177**
		Hospitalización	1		**1**
		Laboratorio	35	2	**37**
		Odontología	29		**29**
		Programa de ciclo de vida	58		**58**
		Rayos X	2		**2**
		Urgencias	23	1	**24**
		Total IPS	**371**	**5**	**376**
	IPS Vista Hermosa	Consulta con médico general	12		**12**
		Odontología	1		**1**
		Programa de ciclo de vida	1		**1**
		Total IPS	**14**		**14**
	Total Zona		**407**	**5**	**412**
Total General			**2384**	**34**	**2418**

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 2023, cumplen con el

VIGILADO Supersalud

Objetivo o meta propuesta institucional, el resultado de la encuesta para el periodo II semestre del año 2023 es del **98.59 %** de satisfacción, sin embargo hay IPS que no cumplen con el objetivo institucional y están resaltadas en el cuadro, son las siguientes IPS.

PORCENTAJE DE INSATISFACIÓN.

Zona	IPS	Servicio	Satisfecho	Insatisfecho	Total
BUITRERA	Buitrera	Laboratorio	2	1	3
	Total Zona		79	1	80
CAÑAVERALEJO	Cañaveralejo	Consulta con médico general	85	1	86
		Consulta con médico general	11	1	12
	Total Zona		386	2	388
MELENDEZ	IPS Lourdes	Consulta con médico general	20	1	21
	IPS Meléndez	Consulta con médico especialista	71	1	72
		Consulta con médico general	195	3	198
		Laboratorio	9	2	11
		Consulta con médico general	29	1	30
	Total Zona		480	8	488
MONTEBELLO	IPS Montebello	Consulta con médico especialista	26	1	27
		Consulta con médico general	37	2	39
		Programa de ciclo de vida	25	2	27
	Total Zona		105	5	110
P. DE MAYO	IPS Primero de Mayo	Consulta con médico especialista	17	1	18
		Consulta con médico general	52	3	55
	Total Zona		132	4	136
HOSPITA SILOE	Siloe	Consulta con médico general	290	3	293
		Hospitalización	23	1	24
		Laboratorio	106	1	107
		No se selecciono ningún servicio	3	1	4
	IPS La Sultana	Consulta con médico general	28	2	30
		Odontología		1	1
	Total Zona		777	9	786
TERRON COLORADO	IPS Terrón Colorado	Consulta con médico general	175	2	177
		Laboratorio	35	2	37
		Urgencias	23	1	24
	Total Zona		407	5	412
Total General			2384	34	2418

VIGILADO Supersalud

Porcentaje de insatisfacción es de **1.41 %** y las IPS que tiene encuestas de insatisfacción son: La IPS Buitrera, Lourdes, Meléndez, Montebello, Primero de Mayo, Siloe, la Sultana y Terrón Colorado.

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 Accesibilidad y Demora en la Asignación de Citas, 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 segundo semestre de 2023 están directamente relacionados con la prestación del servicio de salud, observándose las principales causas como Atención medica general y especializada, Proceso de agendamiento y facturación, Apoyo diagnostico y Hospitalización y Urgencias son las más representativas.

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, entre otras reúnen 34 equivalentes al 1.49 % de todas las insatisfacciones en la Red de Salud de Ladera E.S.E para este segundo 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