FECHA AUDITORIA: 2 6 de enero de 2022

IPS AUDITADA	AUDITOR LIDER
IPS Sede Administrativa	Rafael Cubillos Hoyos
PROCESO AUDITADO	**AUDITOR**
Atención al Usuario(Pqrs y Encuesta de Satisfacción)	Gregorio Franco Cortes.

1. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Verificar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones como también la encuesta de satisfacción presentados por los usuariosadscritos a la Red de Salud Ladera E.S.E, en el periodo comprendido del 01 de Julio al 31 de Diciembre de 2021.

2. ALCANCE DE LA AUDITORIA:

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) seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones y encuesta de satisfacción en articulación con el elemento sobre información primaria contenido en el Modelo Estándar de Control Interno.

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.

Indicadores de satisfacción resolución 256 de 2015

4. PROCESO AUDITADO:

Atención al Usuario. PQRS-F y Encuesta de Satisfacción.

5. 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 y por la pagina web de institución

Así mismo, la Liga de Usuarios tiene un espacio mensual con la alta dirección, a fin de tratar temas relacionados con la mejora continua en la prestación del servicio en las IPS.

OPORTUNIDADES DE MEJORA (DEBILIDADES):

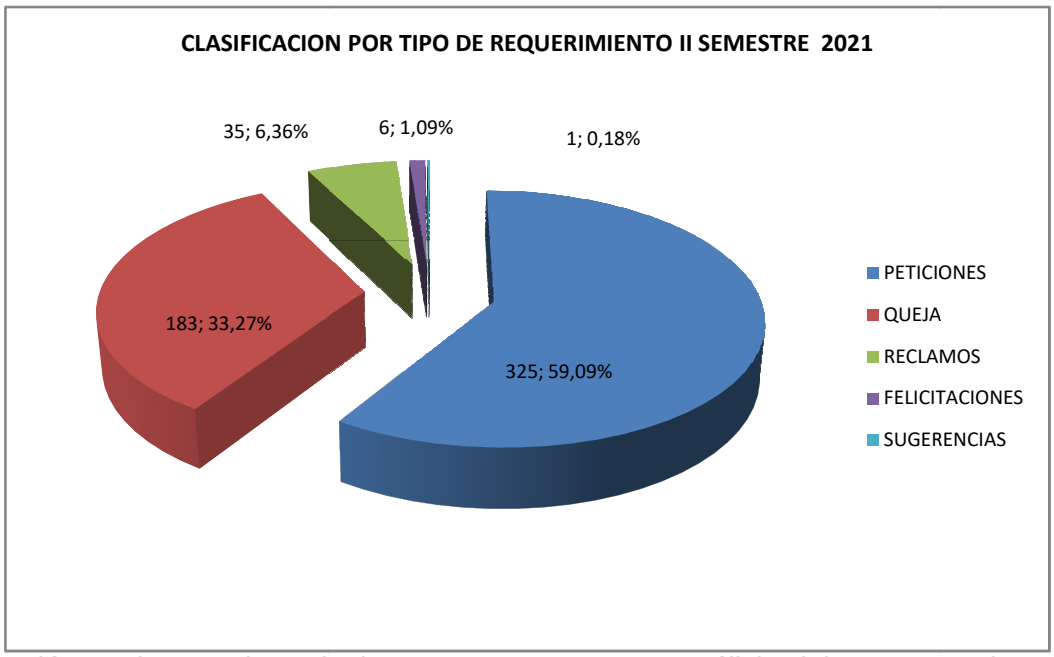
En el periodo analizado se observa un incremento en las peticiones quejas y reclamos en comparación al primer semestre del presente año, siendo necesario intervenir las causas que las están generando por parte de los usuarios, con el fin de sensibilizar y prestar un servicio humanizado a los usuarios.

6. OBSERVACIONES GENERALES

Durante el segundo semestre del 2021 se presentaron **550** PQRS-F, los principales requerimientos fueron las peticiones respetuosas realizadas por los usuarios, con un total de **325** equivalente al (59.09%), le sigue las Quejas con un total de **183** equivalente al (33.27%) y los Reclamos con un total de **35** equivalente al (6,36%), Felicitaciones con un total de **6** equivalente al (1.09%) y por último las sugerencias con un total de **1** equivalente al 0.18%.

CLASIFICACION POR TIPO DE PQRS-F – SEGUNDO SEMESTRE 2021		
PETICIONES	325	59.09%
QUEJA	183	33.27%
RECLAMOS	35	6.36%
FELICITACIONES	6	1.09%
SUGERENCOIAS	1	0.18%
TOTAL REQUERIMIENTOS	**550**	**100%**

Fuente responsable del proceso SIAU



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 reclamos más representativos por los ciudadanos y los usuarios ante la Red de Salud Ladera, en el periodo (Julio a Diciembre de 2021), se registraron **550** requerimientos entre las cuales, el de mayor numero son la demora en la asignación de citas con un total de **184** equivalente al (33,5%), seguido de los tramites de documentación con un total de **183** equivalente al (33,27%), accesibilidad con un total de **139** equivalente al (25,3%), le sigue, trató inadecuado con un total de **20** equivalentes al (3,6%), inconformidad con la asistencia con un total de **14** equivalentes al (2,5%), entorno ambiente físico con un total de **6** equivalente al (1,1%) y por ultimo demora en la atención con **4** requerimiento equivalente al (0.7%).

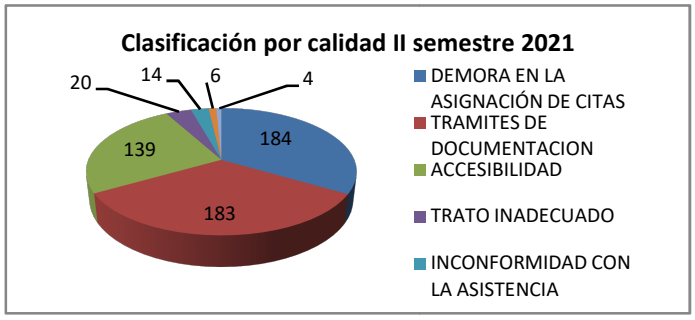
CLASIFICACION DE CALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS II SEMESTRE 2021

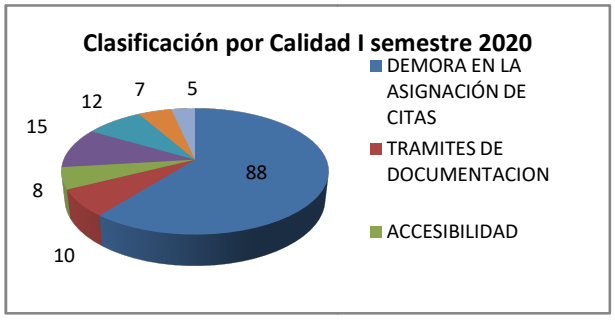
DETALLE	CANT	%
DEMORA EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS	184	33,5%
TRAMITES DE DOCUMENTACIÓN	183	33,3%
ACCESIBILIDAD	139	25,3%
TRATO INADECUADO	20	3,6%
INCONFORMIDAD CON LA ASISTENCIA	14	2,5%
ENTORNO	6	1,1%
DEMORA EN LA ATENCIÓN	4	0,7%
TOTAL DE REQUERIMIENTOS.	**550**	**100,0%**

fuente responsable del proceso SIAU

CLASIFICACION DE CALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS I SEMESTRE 2020		
DETALLE	**CANT**	**%**
DEMORA EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS	88	60,7%
TRAMITES DE DOCUMENTACION	10	6,9%
ACCESIBILIDAD	8	5,5%
TRATO INADECUADO	15	10,3%
INCONFORMIDAD CON LA ASISTENCIA	12	8,3%
ENTORNO	7	4,8%
DEMORA EN LA ATENCIÓN	5	3,4%
TOTAL DE REQUERIMIENTOS.	**145**	**100,0%**

Fuente responsable del proceso SIAU





Realizando el comparativo de la Clasificación de Calidad por los diferentes tipos de PQRS-F del segundo semestre del 2020 vs segundo semestre del 2021, podemos evidenciar que se presentó un aumento en la mayoría de los tipos de PRQS-F; entre ellos la Demora en la Asignación de Citas, Tramite de documentación, Accesibilidad, Trato inadecuado, e Inconformidad con la Asistencia lo anterior se pudo haber dado debido a la apertura gradual de la economía producto de la emergencia sanitaria COVID 19 que conllevo a mas demanda de los servicios en las IPS para inicio del proceso de vacunación.

En cuanto a las disminuciones podemos evidenciar que en la clasificación de calidad entorno se presentó una reducción de un punto y en demora en la atención se presento una reducción de un punto.

Cabe resaltar que los aumentos en la mayoría de las clasificaciones de las PQRS-F, del periodo 2021 se debe a que con la apertura de todos los sectores económico, con respecto a la contingencia y emergencia sanitaria presentada a raíz del Covid-19 para la vigencia del año 2020, hizo que se aumentara de manera significativa los requerimientos de las IPS en la Red de Salud de Ladera, lo que generó demanda de los servicios y por lo tanto aumento de las PQRS-F presentada por los usuarios.

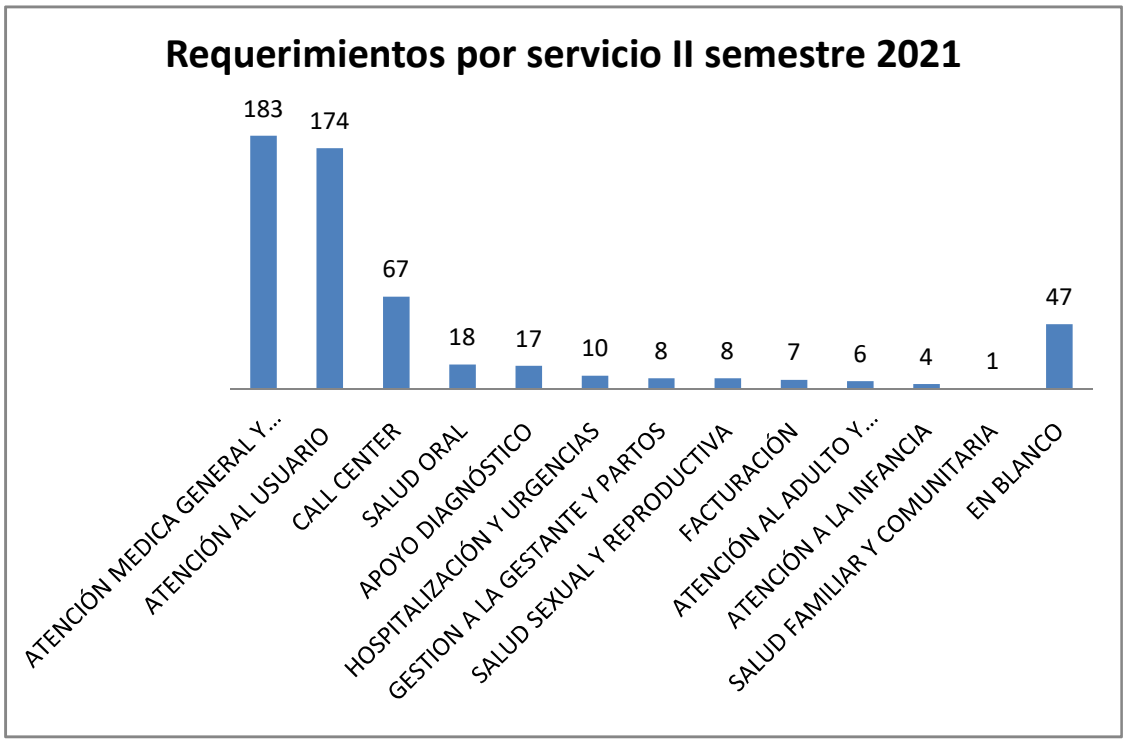
REQUERIMIENTOS DE PQRS-F POR UNIDAD DE SERVICIO II SEMESTRE 2021

RESUMEN DE PQRSM-F POR UNIDAD DE SERVICIO II SEMESTRE 2021		
Detalle	**Cantidad**	**%**
ATENCIÓN MEDICA GENERAL Y ESPECIALIZADA	183	33%
ATENCIÓN AL USUARIO	174	32%
CALL CENTER	67	12%
SALUD ORAL	18	3%
APOYO DIAGNÓSTICO	17	3%
HOSPITALIZACIÓN Y URGENCIAS	10	2%
GESTION A LA GESTANTE Y PARTOS	8	1%
SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA	8	1%
FACTURACIÓN	7	1%
ATENCIÓN AL ADULTO Y ENFERMEDADES CRONICAS	6	1%
ATENCIÓN A LA INFANCIA	4	1%
SALUD FAMILIAR Y COMUNITARIA	1	0,%
EN BLANCO	47	9%
TOTAL	**550**	**100%**

Fuente responsable del proceso SIAU

Analizando el recuadro anterior, donde se muestra el número de PQRS-F que tuvo cada uno de los servicios en este segundo semestre del año 2021, 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 **183** equivalente al (33,%), seguido de Atención al usuario con un total de **174** equivalente al (32,%), el Call Center con un total de **67**, equivalente al (12,%), continua salud oral con un total de **18** equivalente al (3,%), apoyo diagnostico con un total de **17**, equivalente al 3% y hospitalización y urgencias con un total de **10** requerimientos equivalentes al 2% los demás servicios presentas requerimientos que no pasan del 1%, se encontraron **47** requerimientos en blanco que equivale al 9% esto quiere decir que en el formato de la queja no colocaron el servicio o no se registró en el sistema de información R-FAST.

En el siguiente gráfico, se representa el número de PQRS-F que tuvieron cada uno de los servicios para el segundo semestre del 2021:



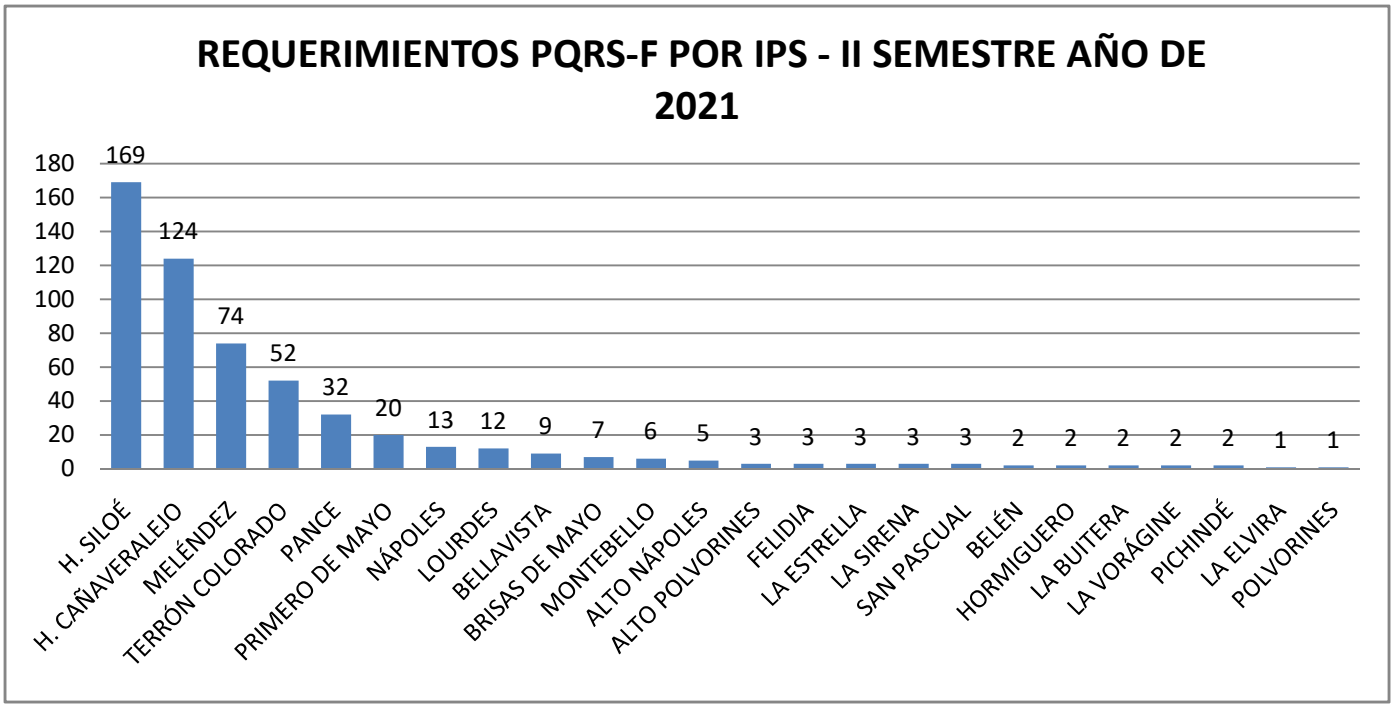
TOTAL DE REQUERIMIENTOS POR IPS II SEMESTRE DE 2021

TOTAL REQUERIMIENTOS PQRS-F POR IPS - II SEMESTRE AÑO DE 2021		
IPS	**CANTIDAD**	**%**
H. SILOÉ	169	30,73%
H. CAÑAVERALEJO	124	22,55%
MELÉNDEZ	74	13,45%
TERRÓN COLORADO	52	9,45%
PANCE	32	5,82%
PRIMERO DE MAYO	20	3,64%
NÁPOLES	13	2,36%
LOURDES	12	2,18%
BELLAVISTA	9	1,64%
BRISAS DE MAYO	7	1,27%
MONTEBELLO	6	1,09%
ALTO NÁPOLES	5	0,91%
ALTO POLVORINES	3	0,55%
FELIDIA	3	0,55%
LA ESTRELLA	3	0,55%

LA SIRENA	3	0,55%
SAN PASCUAL	3	0,55%
BELÉN	2	0,36%
HORMIGUERO	2	0,36%
LA BUITERA	2	0,36%
LA VORÁGINE	2	0,36%
PICHINDÉ	2	0,36%
LA ELVIRA	1	0,18%
POLVORINES	1	0,18%
TOTAL PQRS-F POR IPS	**550**	**100%**

Fuente responsable del proceso SIAU

En cuanto al cuadro anterior de requerimientos PQRS-F por IPS, podemos ver que las IPS con el mayor número de requerimientos son: Hospital de Siloé con un total de **169** equivalente al (30,73%), Hospital Cañaveralejo con un total de **124** equivalente al (22,55%), IPS Meléndez con un total de **74** equivalente al (13,45%), IPS Terrón Colorado con un total de **52** equivalente al (9,45%), Pance con un total de **32** equivalente al (5.82%) y la IPS Primero de Mayo con un total de **20** requerimientos equivalentes al (3,64%). Gráficamente se muestra así:



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

Encuestas de Satisfacción **- Consolidado por servicio en la Ese Ladera.**
Rango de Fechas: 1 de jul. de 2021 - 31 de dic. de 2021
Fecha de Reporte: viernes, 7 de enero de 2022 3:50:58 p. m.

Porcentaje de Satisfacción

Zona	IPS	Servicio	Satisfecho	Insatisfecho	Total	% Satisfecho	% Insatisfecho
ZONA BUITRERA	IPS El Hormiguero	Promoción y Prevención (J)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
	IPS La Buitrera	Consulta médica general	32	0	32	100.0 %	0.0 %
		Laboratorio clínico	2	0	2	100.0 %	0.0 %
		Odontología	4	0	4	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (A)	11	0	11	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (J)	4	0	4	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (M)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (N)	3	0	3	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (V)	25	0	25	100.0 %	0.0 %
		Psicosocial	3	0	3	100.0 %	0.0 %
	Total Zona		86	0	86	100.0 %	0.0 %
ZONA CAÑAVERALEJO	Hospital Cañaveralejo	Complementación terapéutica	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Consulta de médico de urgencias	2	0	2	100.0 %	0.0 %
		Consulta médica especializada	13	0	13	100.0 %	0.0 %
		Consulta médica general	322	5	327	98.5 %	1.5 %
		Laboratorio clínico	6	0	6	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (J)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (M)	5	0	5	100.0 %	0.0 %
		Psicosocial	2	0	2	100.0 %	0.0 %
		Rayos x	1	0	1	100.0 %	0.0 %
	Total Zona		353	5	358	98.6 %	1.4 %
ZONA MELENDEZ	IPS Alto Nápoles	Consulta médica general	6	0	6	100.0 %	0.0 %
		Odontología	5	0	5	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (M)	5	0	5	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (PF)	2	0	2	100.0 %	0.0 %
	IPS Alto Polvorines	Consulta médica general	18	3	21	85.7 %	14.3 %
		Promoción y Prevención (M)	0	1	1	0.0 %	100.0 %
	IPS Meléndez	Complementación terapéutica	2	0	2	100.0 %	0.0 %
		Consulta médica especializada	10	2	12	83.3 %	16.7 %
		Consulta médica general	71	11	82	86.6 %	13.4 %
		Laboratorio clínico	12	0	12	100.0 %	0.0 %

		Odontología	3	0	3	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (A)	7	0	7	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (J)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (M)	4	0	4	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (PF)	4	0	4	100.0 %	0.0 %
	IPS Nápoles	Consulta médica general	19	0	19	100.0 %	0.0 %
		Odontología	1	0	1	100.0 %	0.0 %
	IPS Polvorines	Consulta médica especializada	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Consulta médica general	28	0	28	100.0 %	0.0 %
		Odontología	5	0	5	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 (V)	2	0	2	100.0 %	0.0 %
	Total Zona		209	17	226	92.5 %	7.5 %
ZONA MONTEBELLO	IPS Alto Aguacatal	Consulta médica general	2	0	2	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 (V)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
	IPS Golondrinas	Consulta médica general	12	0	12	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 (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 Castilla	Consulta médica general	2	0	2	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 (V)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
	IPS La Paz Rural.	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)	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 Montebello	Complementación terapéutica	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Consulta médica especializada	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Consulta médica general	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Laboratorio clínico	2	0	2	100.0 %	0.0 %
		Odontología	3	0	3	100.0 %	0.0 %

		Promoción y Prevención (A)	8	0	8	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (J)	2	0	2	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 (PF)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (V)	50	0	50	100.0 %	0.0 %
	Total Zona		116	0	116	100.0 %	0.0 %
ZONA PRIMERO DE MAYO	IPS Primero de Mayo	Consulta médica general	4	0	4	100.0 %	0.0 %
	Total Zona		4	0	4	100.0 %	0.0 %
ZONA SALADITO	IPS El Saladito	Promoción y Prevención (A)	3	0	3	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 Felidia	Consulta medica general	15	1	16	93.8 %	6.3 %
		Promoción y Prevención (A)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (M)	2	0	2	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (V)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
	IPS La Elvira	Promoción y Prevención (A)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (M)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (V)	2	0	2	100.0 %	0.0 %
	IPS La Leonera	Consulta médica general	3	0	3	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 %
		Promoción y Prevención (N)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
	IPS Los Andes	Consulta médica general	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 %
	IPS Peñas Blancas	Consulta médica general	2	0	2	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 %
		Promoción y Prevención (M)	0	1	1	0.0 %	100.0 %
		Promoción y Prevención (N)	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (V)	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 %
	Total Zona		53	2	55	96.4 %	3.6 %
ZONA SILOE	Hospital Siglo XXI	Complementación terapéutica	14	0	14	100.0 %	0.0 %
		Consulta de médico de urgencias	197	0	197	100.0 %	0.0 %
		Consulta médica especializada	43	0	43	100.0 %	0.0 %

		Consulta médica general	133	0	133	100.0 %	0.0 %
		Hospitalización	21	0	21	100.0 %	0.0 %
		Laboratorio clínico	60	0	60	100.0 %	0.0 %
		Odontología	11	0	11	100.0 %	0.0 %
		Partos	1	0	1	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (A)	22	0	22	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (J)	5	0	5	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (M)	24	0	24	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (N)	7	0	7	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (PF)	8	0	8	100.0 %	0.0 %
		Promoción y Prevención (V)	62	0	62	100.0 %	0.0 %
		Rayos x	24	0	24	100.0 %	0.0 %
	IPS Belén	Consulta médica general	7	0	7	100.0 %	0.0 %
	IPS Brisas de Mayo	Consulta médica general	4	0	4	100.0 %	0.0 %
	IPS La Sirena	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 %
	IPS La Sultana	Consulta médica general	13	0	13	100.0 %	0.0 %
		Psicosocial	1	0	1	100.0 %	0.0 %
	Total Zona		663	0	663	100.0 %	0.0 %
Total General			1486	24	1510	98.4 %	1.6 %

En cuanto al cuadro anterior de encuesta de satisfacción por IPS y por servicio podemos ver que el total general las IPS cumplen con el objetivo o meta propuesta institucional que es del 95 % de satisfacción, sin embargo hay IPS que no cumplen con el objetivo institucional y están resaltadas en el cuadro, son las siguientes IPS alto polvorines tiene 18 encuestas satisfechas y 4 insatisfechas, la IPS Meléndez con 81 encuestas satisfecha y 13 insatisfecha, en la IPS Felidia tiene 15 satisfechos y uno insatisfecho y por último la IPS Peñas Blancas tiene una encuesta insatisfecha, como se muestra en el cuadro siguiente.

IPS	Servicio	Satisfecho	Insatisfecho	Total	% Satisfecho	% Insatisfecho
IPS Alto Polvorines	Consulta médica general	18	3	21	85.7 %	14.3 %
	Promoción y Prevención (M)	0	1	1	0.0 %	100.0 %
IPS Meléndez	Consulta médica especializada	10	2	12	83.3 %	16.7 %
	Consulta médica general	71	11	82	86.6 %	13.4 %
Total Zona		209	17	226	92.5 %	7.5 %
IPS Felidia	Consulta médica general	15	1	16	93.8 %	6.3 %
IPS Peñas Blancas	Promoción y Prevención (M)	0	1	1	0.0 %	100.0 %
Total Zona		53	2	55	96.4 %	3.6 %
		1486	24	1510	98.4 %	1.6 %

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

La principal queja se situó en Demora en la Asignación de Citas lo que se debe estudiar en el fortalecimiento de la capacidad de respuesta de la ESE Ladera, se encuentra en proceso de mejoramiento el call center con el objetivo de mejorar la asignación de citas para los usuarios.

Es necesario fomentar el mejoramiento en la atención al usuario para generar confianza entre la comunidad prestando un servicio de salud humanizado, con capacitaciones permanentes a todo el personal de SIAU.

Las quejas y reclamos presentados durante el segundo semestre están directamente relacionados con la prestación del servicio de salud, observándose las principales causas como la Demora en la Asignación de Citas, Accesibilidad, Trámites de Documentación y Trato Inadecuado.

Se debe revisar las causas que están generando el incremento de quejas en las IPS cabeceras como son: Hospital de Siloé, Hospital Cañaveralejo, IPS Meléndez, IPS Terrón Colorado y la IPS Pance y Primero de Mayo, que sumadas reúnen el 85% de todas las PQRS-F en la Red de Salud de Ladera E.S.E para este segundo semestre del 2021.

En cuanto al cuadro de encuestas de satisfacción se observa que la IPS Terrón colorado no está realizando las encuestas de satisfacción, por lo que se recomienda hablar y definir una programación de dichas encuesta para así poder medir el estado de satisdación de los usuarios de esta zona.

8. EQUIPO AUDITOR

Gregorio Franco Cortes
Apoyo Oficina Control Interno

Rafael Cubillos Hoyos
Jefe Oficina de Control Interno