



*"Una familia comprometida con su salud"*

REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL CAUCA  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO OCCIDENTE ESE.  
NIT: 900.145.588-6

## INFORME TRIMESTRAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS II SEMESTRE 2022 (Julio- Diciembre)

El Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias se entiende como una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo, ya que este nos permite visualizar e informarnos de lo que sucede, cuáles son las inquietudes, quejas y sugerencias que tienen los usuarios de los servicios que se relacionen con el cumplimiento de los objetivos misionales de la ESE. De igual forma se puede establecer la manera cómo poder resolver todas aquellas inquietudes y de esta forma combatir las debilidades o amenazas de la ESE.

La ESE Occidente, cuenta con 4 buzones 2 en el punto de Timbiqui y 2 en el punto

De López de Micay para recepcionar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, los cuales se encuentran ubicados en el área de urgencias y el otro en el área de SIAU en la sala principal de la institución para el uso del público en general, es vigilado y revisado periódicamente por el líder de proceso SIAU, las EPS, Secretaria de salud municipal y Liga de usuarios. Adicionalmente, se dispuso a través de la página web de la ESE un link, con el fin de que la comunidad pueda presentar sugerencias, peticiones y reclamos de manera electrónica y oportuna.

La líder del proceso de SIAU convoca cada (8) días, para darle apertura al buzón y así conocer las diferentes P.Q.R.S depositadas en él, posterior a ello se reúne con las partes implicadas y se da a conocer las PQRS encontradas en el buzón y luego dar respuesta a los usuarios.

En cuanto a las encuestas se realizan diariamente en todos los servicios para conocer el grado de satisfacción e insatisfacción de los usuarios y así hacer un plan mejora para la satisfacción.

Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS asentadas durante el semestre de julio a diciembre de 2022.



*"Una familia comprometida con su salud"*

REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL CAUCA  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO OCCIDENTE ESE.  
NIT: 900.145.588-6

26 es el número total de formatos los cuales se relacionan de la siguiente manera:

TOTAL DOCUMENTOS RADICADOS Octubre a Diciembre 2022	
Peticiones	0
Quejas	24
Reclamos	0
Sugerencias	2
Felicitaciones	0

Tipos de Quejas

Área	Queja Tipo de servicio	Tipo de queja	Número de quejas
Asistencial	Médicos consulta externa	Retraso en la atención.	4
	Médicos urgencias- hospi	Negligencia en atención. inhumanos	5
Administrativa	Administración	Falta de control con la entrega de nacidos vivos.	2
		Alimentación a los hospitalizados	2
asistencial	Agenda citas	Grosera y déspota quien da la cita.	1
		No contesta el celular por más que timbra.	6
		No brinda un buen trato a los usuarios.	1
Terapeuta	Laboratorio	Falta de control en los reportes de los exámenes	1
Asistencial	Centro de Salud Puerto Saija.	Falta de insumos para la atención,	1



*"Una familia comprometida con su salud"*

REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL CAUCA  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO OCCIDENTE ESE.  
NIT: 900.145.588-6

		paciencia y tolerancia por parte de las auxiliares.	
Asistencial	Citas Medicas	Trato digno y humanizado a los usuarios	1

De los 26 formatos de P.Q.R.S encontrados en el buzón de sugerencias en el semestre de julio a diciembre de 2022 se les da respuesta a los 22 usuarios mediante oficio a quienes dejaron sus datos completos, en cuanto a los 4 usuarios que no dejaron datos completos se les da respuesta como usuario sin identificar en la cartelera institucional.

Respecto a las quejas presentadas verbalmente por los usuarios, las líderes de SIAU tanto en el punto de atención Timbiqui como López se le da solución inmediatamente para cumplir con la oportunidad de las citas médicas, exámenes de laboratorio, rayos x, atención a embarazadas, personas que llegan de la zona rural entre otras, esto con el fin de lograr la satisfacción en la demanda y atención a los usuarios.

Se presentaron 2 quejas frente a la EPS Asmetsalud las cuales quedan en el acta y se le entrega el acta al gestor de la misma

### **Conclusiones:**

En la Empresa Social del Estado Occidente E.S.E, cuenta con un personal idóneo que sabe y entiende que el Usuario o Paciente tiene el derecho de presentar la oportunas peticiones, quejas, reclamos, y sugerencias que considere necesarias hacer durante o posterior a su atención.

Durante el semestre de julio a diciembre de 2022 se ha evaluado satisfactoriamente el uso de herramienta de PQRS en la institución porque ha permitido conocer las distintas inquietudes y manifestaciones de los usuarios que acuden a requerir los servicios para ser atendidos de acuerdo a sus necesidades y como IPS poder fortalecer los servicios ofrecidos en aras de mejorar cada día en la calidad de la atención.

También se ha facilitado el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas en el punto de timbiqui, debido a que cuando los usuarios asientan sus quejas, se inicia con el proceso de recepción, lectura de la queja, selección del servicio a donde va dirigida, identificación de los implicados,



*"Una familia comprometida con su salud"*

REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL CAUCA  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO OCCIDENTE ESE.  
NIT: 900.145.588-6

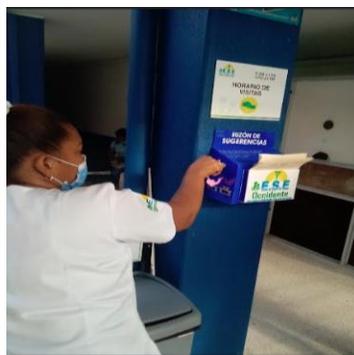
notificación, reunión de evaluación, plan de mejora y comunicación al usuario de la solución a su queja o reclamo.

En los puntos de atención se cumple con gestionar y analizar cada una de las situaciones que generan insatisfacción en las diferentes áreas tanto administrativa como asistencial, de la misma manera se cumple con educar al usuario en sus derechos y deberes, aplicar las encuestas de satisfacción e invitar a estas personas a que utilicen el buzón de PQRS para que de esta manera se pueda darle cumplimiento a la normatividad vigente y la institución pueda medir como está prestando sus servicios

Apertura del buzón de sugerencias



Reunión implicada en las PQRS.



OMAR NELDER ARBOLEDA RIASCOS  
Jefe de Control Interno E.S.E Occidente  
PUNTO DE ATENCIÓN TIMBIQUI

Dirección: Barrio San José Timbiqui Cauca y Kra 9 No 8N-28 Barrio Benalcázar Popayán  
Móvil. 321 8014120 - 3218014086  
Correo Electrónico [occidenteese@hotmail.com](mailto:occidenteese@hotmail.com)