

INFORME ANÁLISIS SOLICITUDES CIUDADANAS
1° TRIMESTRE
(ENERO – MARZO)
OIRS 2025

- Syndell Dublas S.
- Encargada (S) OIRS



**Gobierno
de Chile**

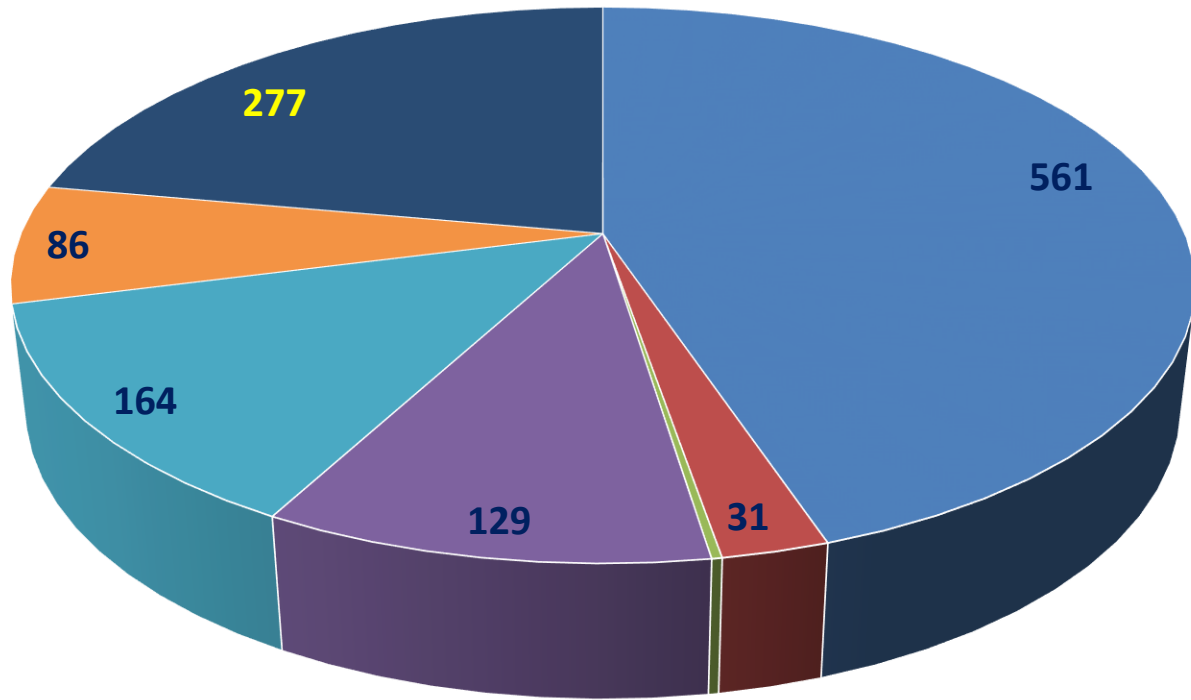
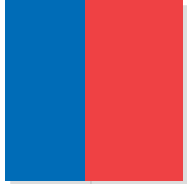


Fuente de Análisis

Solicitudes ciudadanas
ingresadas en
Plataforma
oira.minsal.cl

Solicitudes
Información Pública.

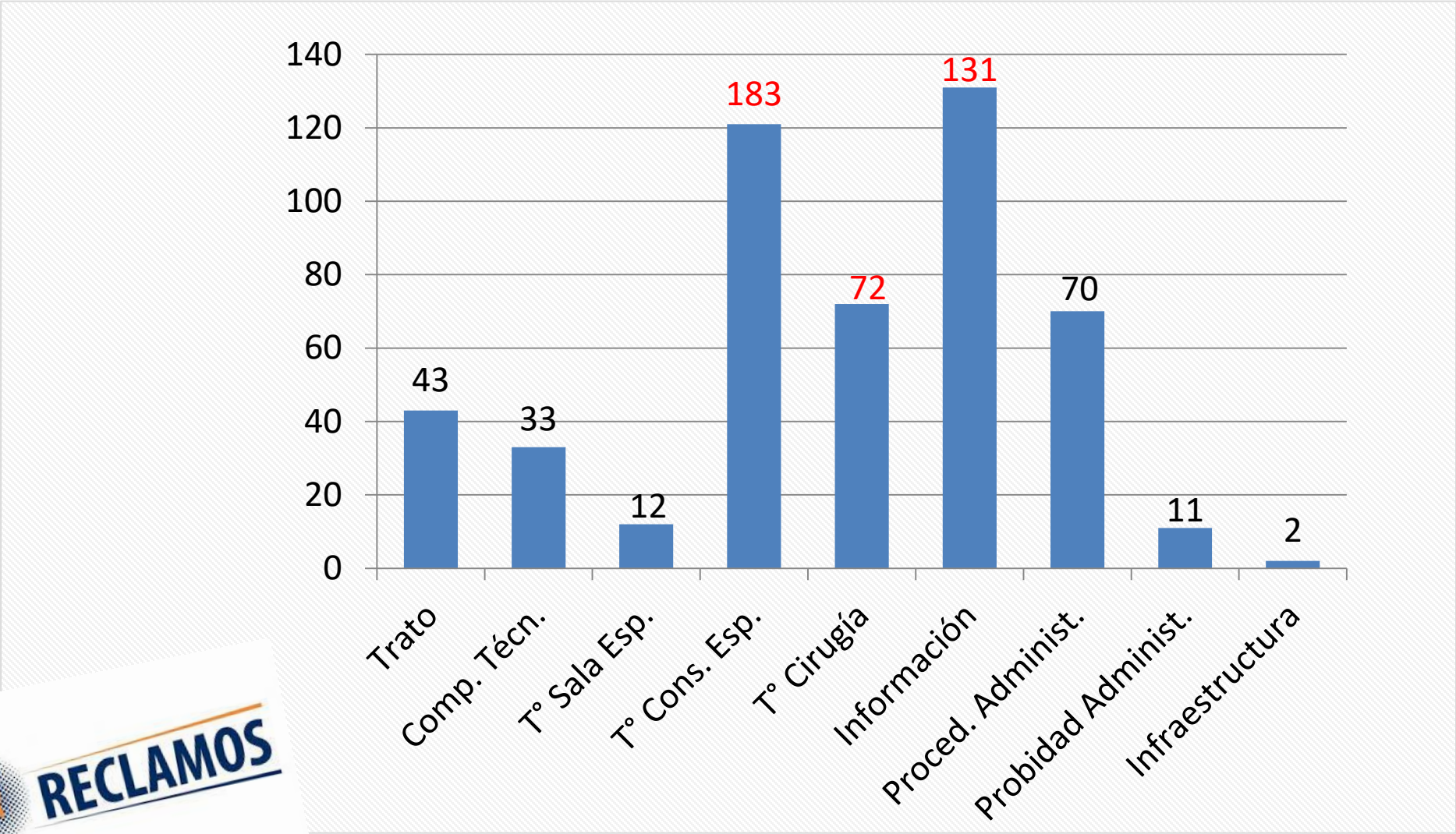
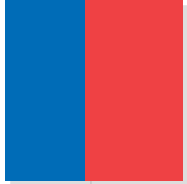
1.251 Formularios de Solicitudes Ciudadanas 1° Trimestre 2025.



- Reclamos
- Consultas
- Sugerencias
- Felicitaciones
- Solicitudes
- Ley de Trans
- GES



Tipificación 561 reclamos 1° Trimestre 2025



Nodos Críticos



RECLAMOS TIEMPO
ESPERA CONSULTA.



RECLAMOS
INFORMACIÓN.



RECLAMOS TIEMPO
ESPERA POR
CIRUGÍA.



**Gobierno
de Chile**

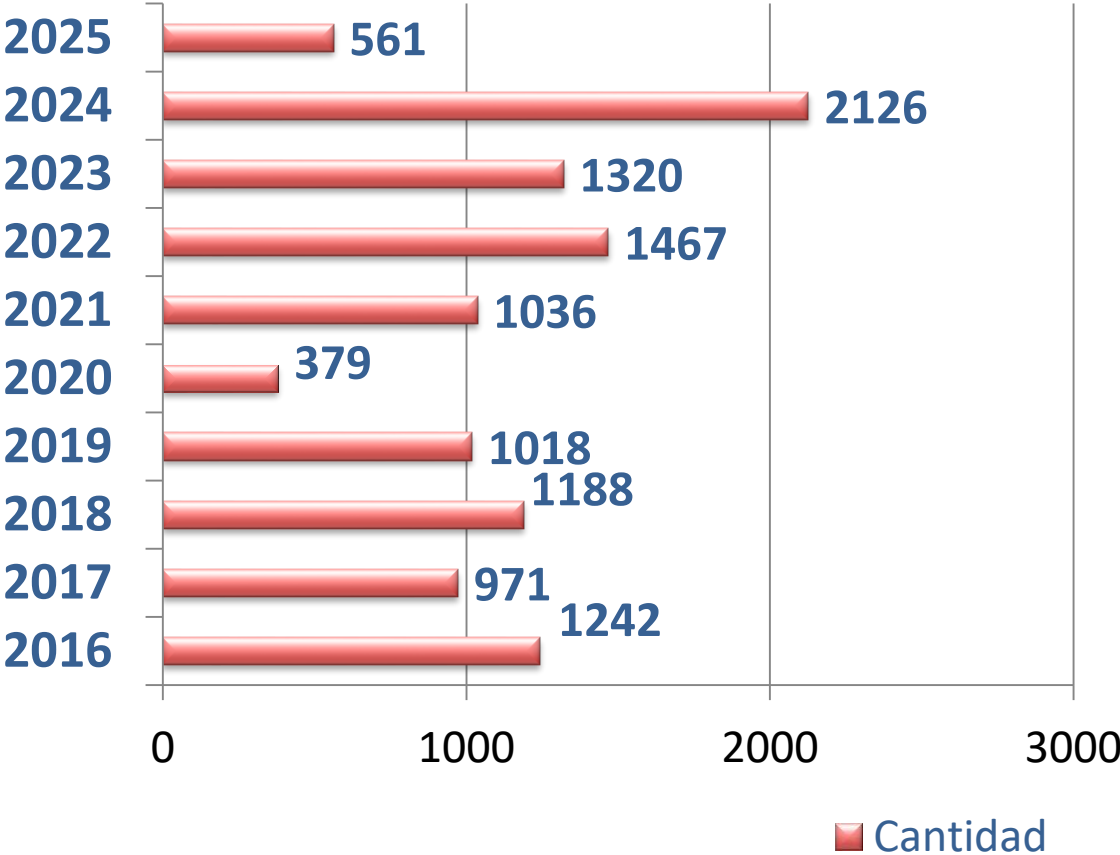
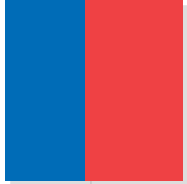
183 Reclamos Tiempo Espera Consulta.
131 Reclamos Información
72 Reclamos por Tiempo de Espera por Cirugía



**Gobierno
de Chile**

- - Reclamos Tiempo Espera Consulta: Relacionados con tiempo de espera para consulta con especialidad.
- - Información equipo médico a familiar o tutor Autorizado en Servicios Clínicos e Información referente a horas médicas de especialidad(Some/CAE).
- - Tiempo de Espera por retrasos de cirugías pendientes.

Comportamiento **Reclamos** ingresados en plataforma Ministerial

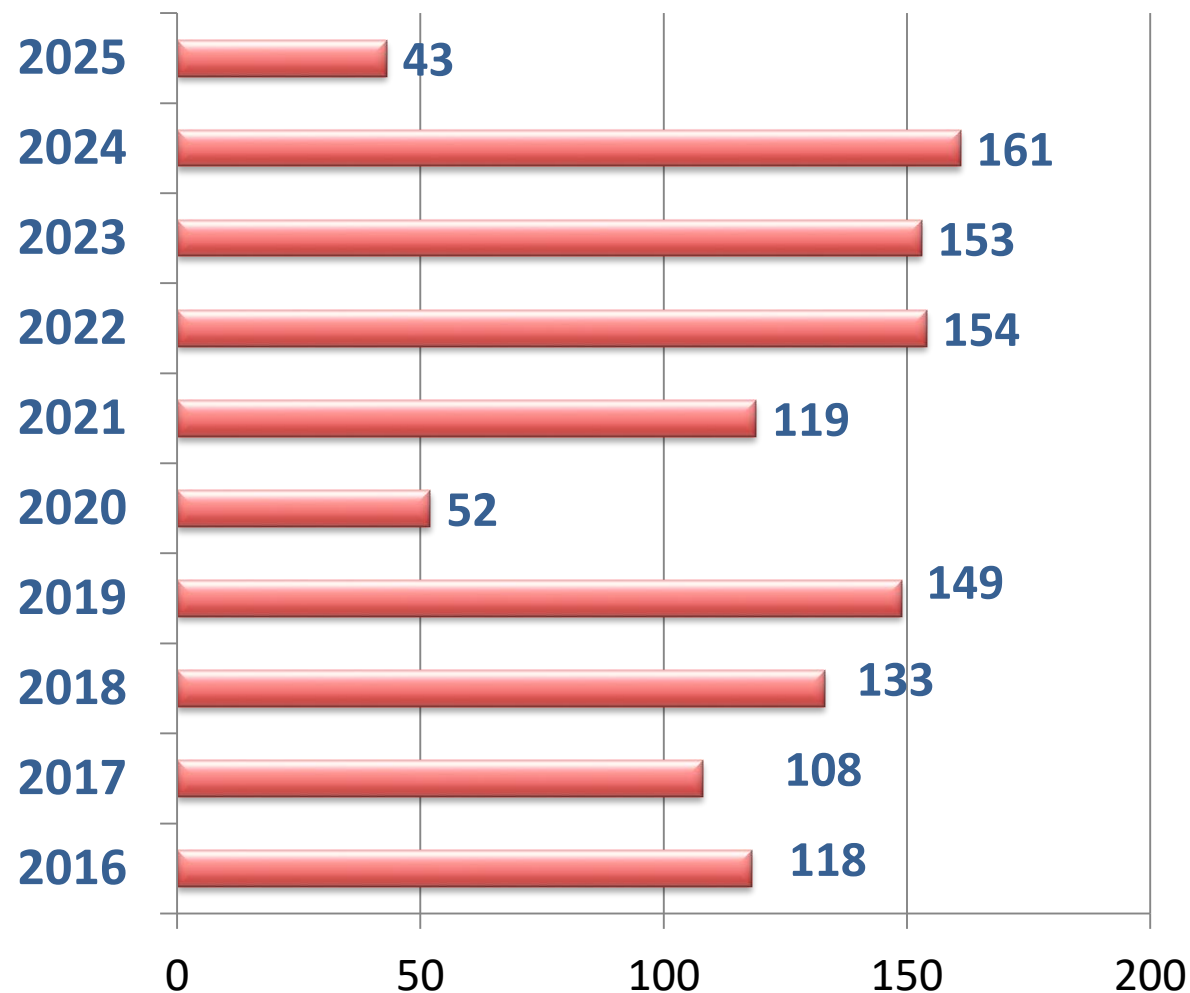


- (Hasta mes marzo 2025)



Comportamiento Reclamos de Trato ingresados en plataforma Ministerial

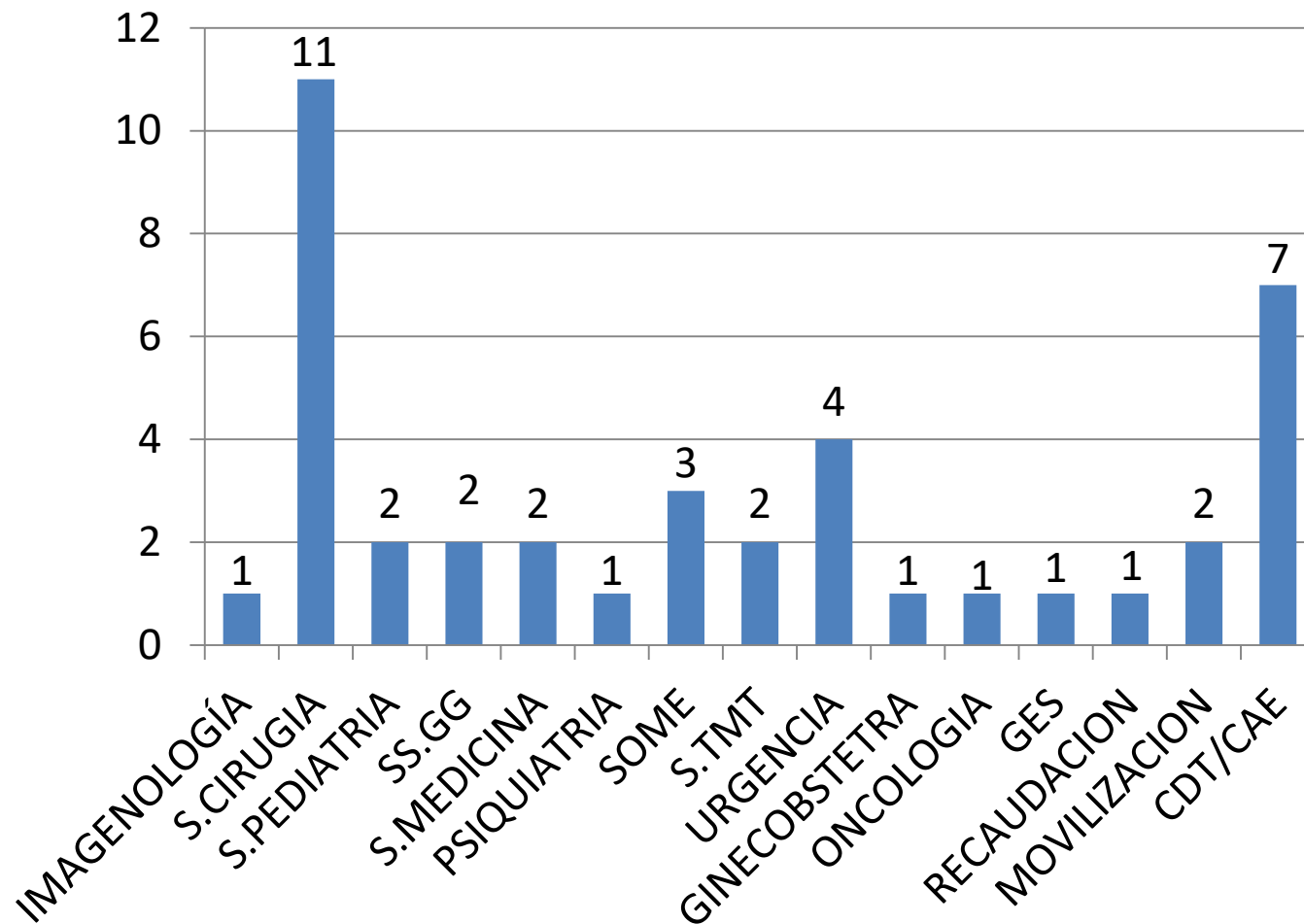
(Hasta marzo 2025)

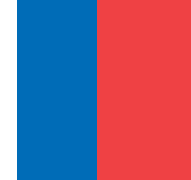


Reclamos de Trato ingresados 1° trimestre

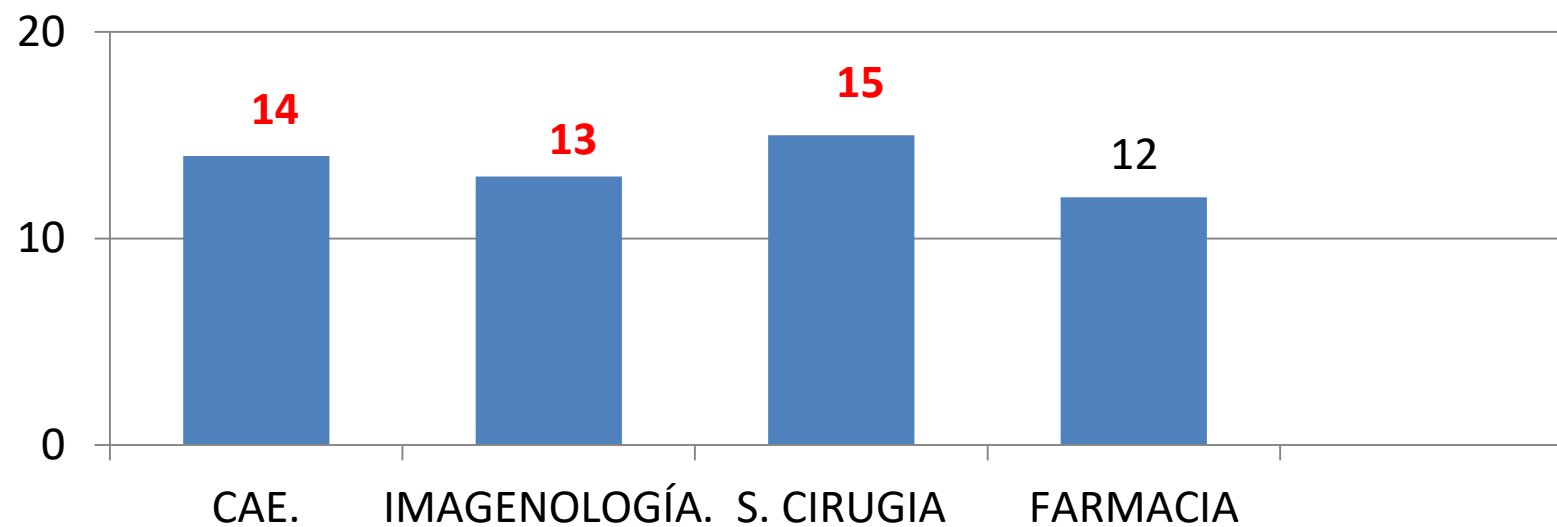
Categorización según Servicio y/o Policlínico.

- 11 Servicio de Cirugía
- 7 CDT/CAE
- 4 Urgencias





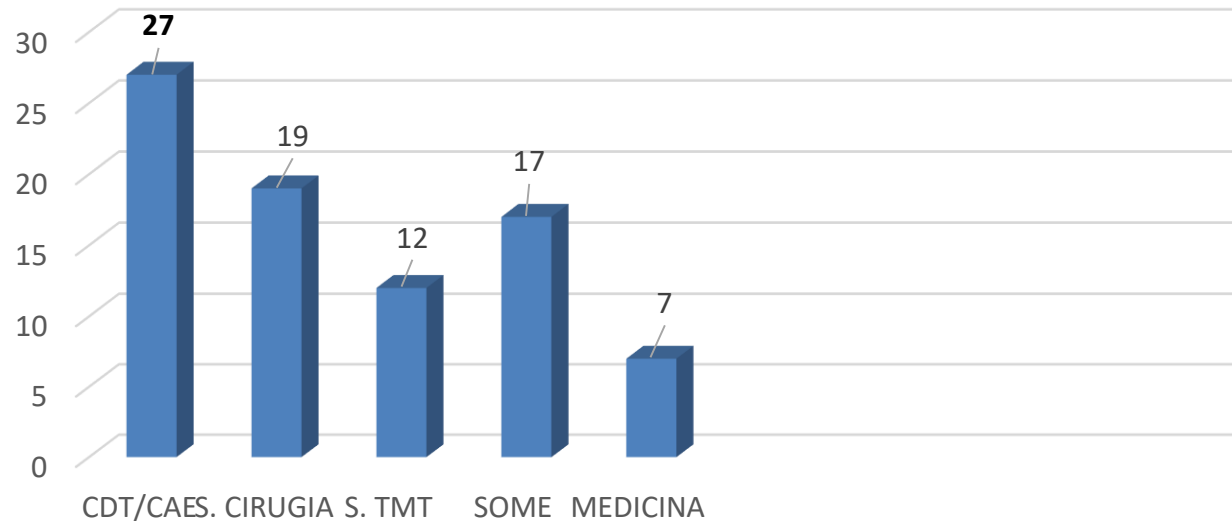
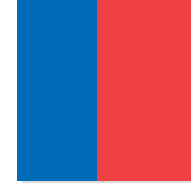
Áreas que deben mejorar tiempo de respuesta



Folios con demora de 10 a 15 días



Felicitaciones (1 Trimestre)



- En este gráfico se muestran sólo las unidades con más Felicitaciones en el período

- CAE 27
- Ss. Cirugía 19
- SOME 17





Áreas que deben mejorar la calidad de sus respuestas

CONSULTORIO ADOSADO DE ESPECIALIDADES

SERVICIO DE NEUROCIRUGÍA

URGENCIAS

SERVICIO CIRUGÍA



SUGERENCIAS/REMEDIALES...



DESIGNAR A JEFE/ENFERMERA DE CADA POLICLÍNICO PARA QUE SE ENCARGUEN DE ENTREGAR SU RESPUESTA.



ENTREGAR INFORMACIÓN DE MANERA CORRECTA Y OPORTUNA AL PACIENTE CON ESCUCHA ACTIVA



NO INCENTIVAR AL USUARIO A PONER REQUERIMIENTOS CUANDO SE LE PUEDE ENTREGAR LA INFORMACIÓN O RESOLVER CASO DE MANERA INMEDIATA

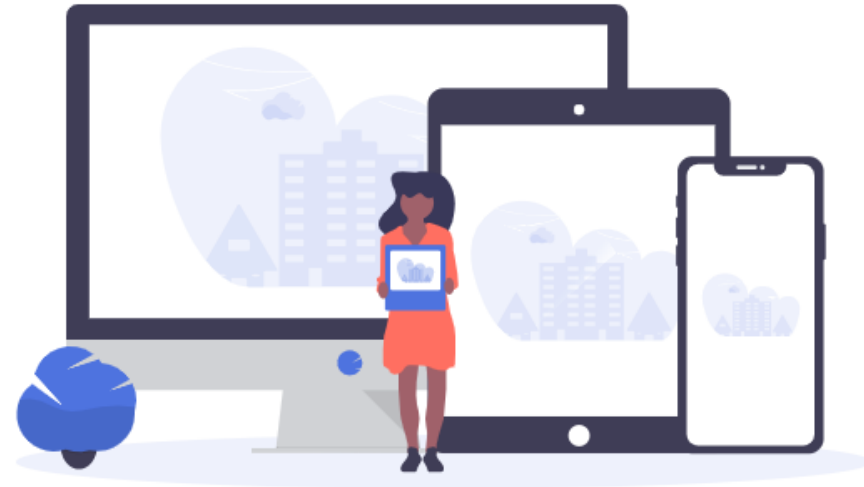


DAR A CONOCER QUE SE PUEDE FELICITAR LA BUENA ATENCION Y EL APOYO QUE PRESTAN LOS FUNCIONARIOS



- Acceso a procesos de gestión hospitalaria a través de la pagina web de Hospital Iquique.
 - ✓ Actualización de datos de usuarios.
 - ✓ Lista de Espera Quirúrgica.
 - ✓ Farmacia.
 - ✓ Laboratorio.
 - ✓ Solicitud citación Control.
-
- Ubicar el código QR de Plataforma OIRS en puntos estratégicos para garantizar su fácil acceso por parte de los usuarios.

Portal Usuario



Es una aplicación que entrega un panel de consultas y solicitudes a la comunidad. Podrán acceder con la **clave unica del registro civil** y por medio de un computador, tablet o smartphone.

Con el tiempo se irán incorporando al portal varias actualizaciones, mantengase informado(a) en nuestra pagina oficial. www.hospitaliquique.cl

 [Iniciar sesión](#)

Desarrollado por el Departamento de Informatica
Hospital Dr. Ernesto Torres Galdames