

**INFORME ANÁLISIS SOLICITUDES CIUDADANAS  
4° TRIMESTRE  
(OCTUBRE – DICIEMBRE)  
OIRS 2025**

- Syndell Dublas S.
- Gestora OIRS



**Gobierno  
de Chile**

# Fuente de Análisis

Solicitudes ciudadanas ingresadas en Plataforma oirs.minsal.cl

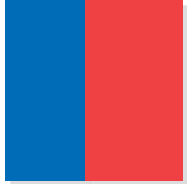


**Gobierno  
de Chile**

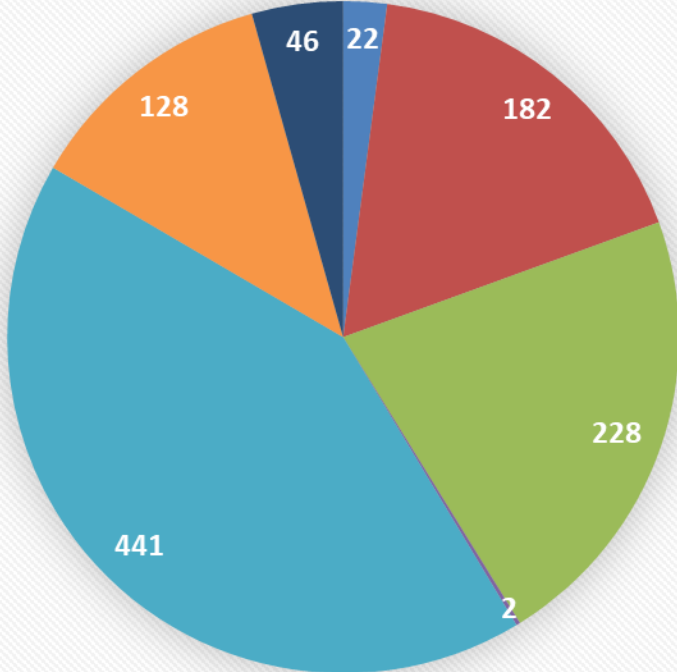


Solicitudes de  
Información Pública.

# 1.049 Formularios de Solicitudes Ciudadanas 3° Trimestre 2025.



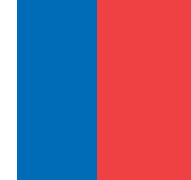
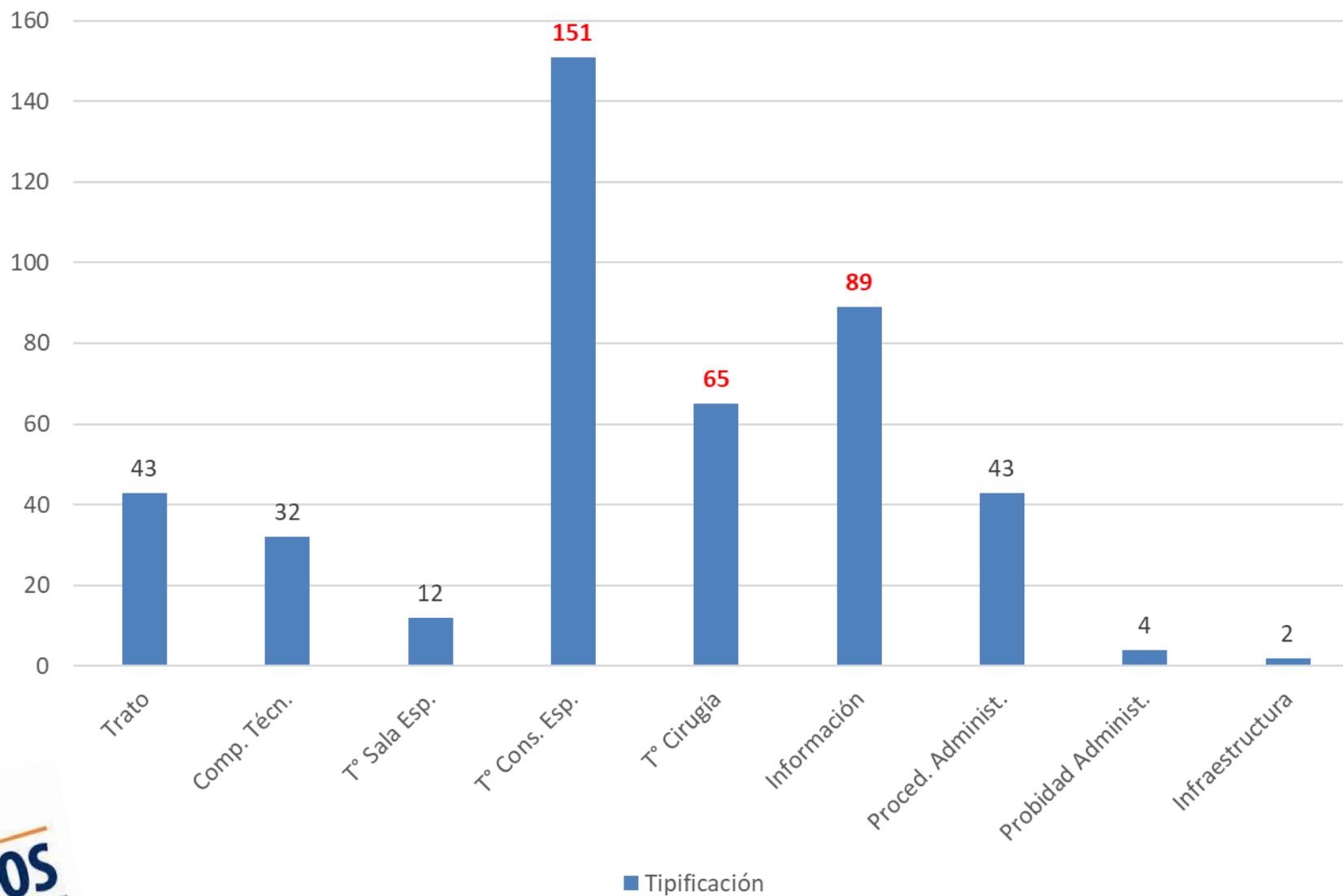
## REQUERIMIENTOS



■ CONSULTAS ■ FELICITACIONES ■ SOLICITUDES ■ SUGERENCIAS ■ RECLAMOS ■ GES ■ TRANSPARENCIA



# Tipificación 441 reclamos 4° Trimestre 2025



# Nodos Críticos



RECLAMOS TIEMPO  
ESPERA CONSULTA.



RECLAMOS  
INFORMACIÓN.

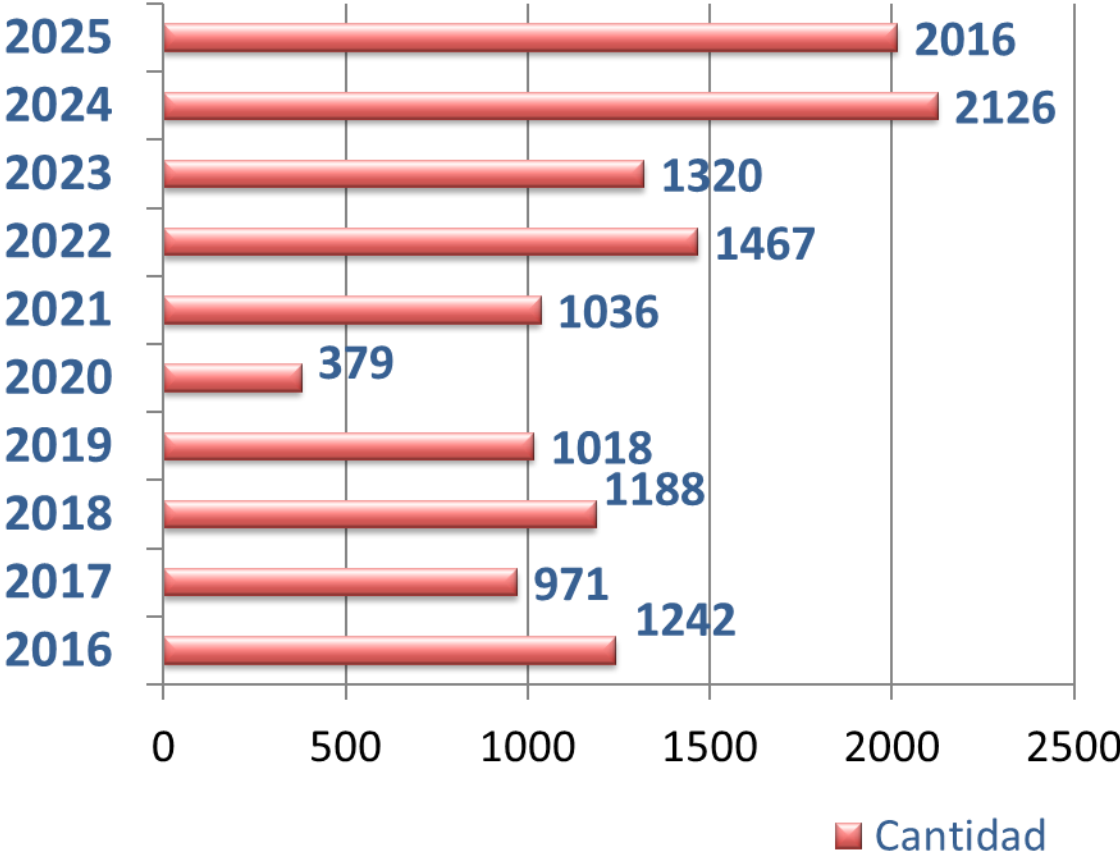


RECLAMOS TIEMPO  
ESPERA POR  
CIRUGÍA.

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



# Comportamiento **Reclamos** ingresados en plataforma Ministerial

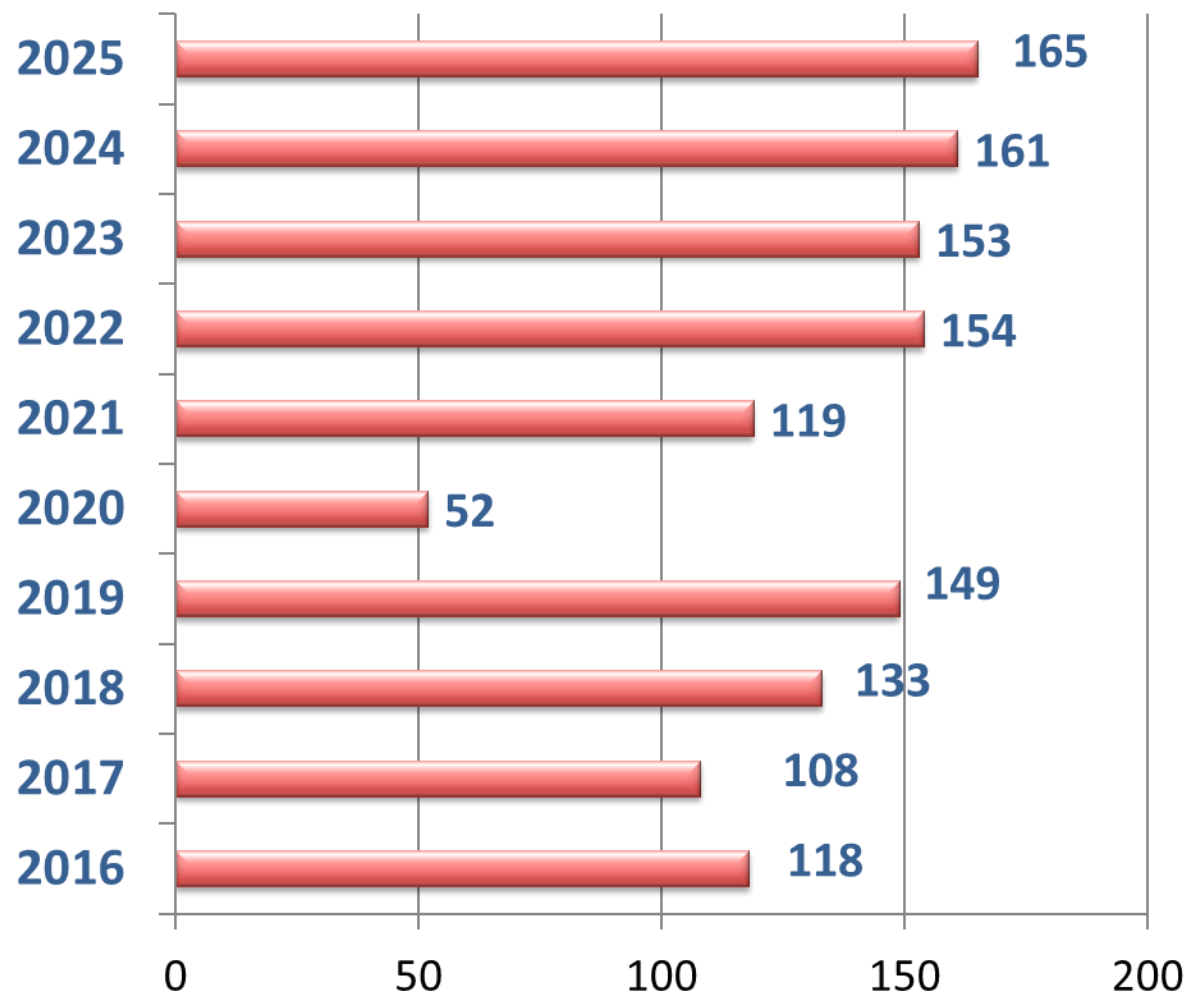


- (Hasta mes diciembre 2025)



# Comportamiento Reclamos de Trato ingresados en plataforma Ministerial

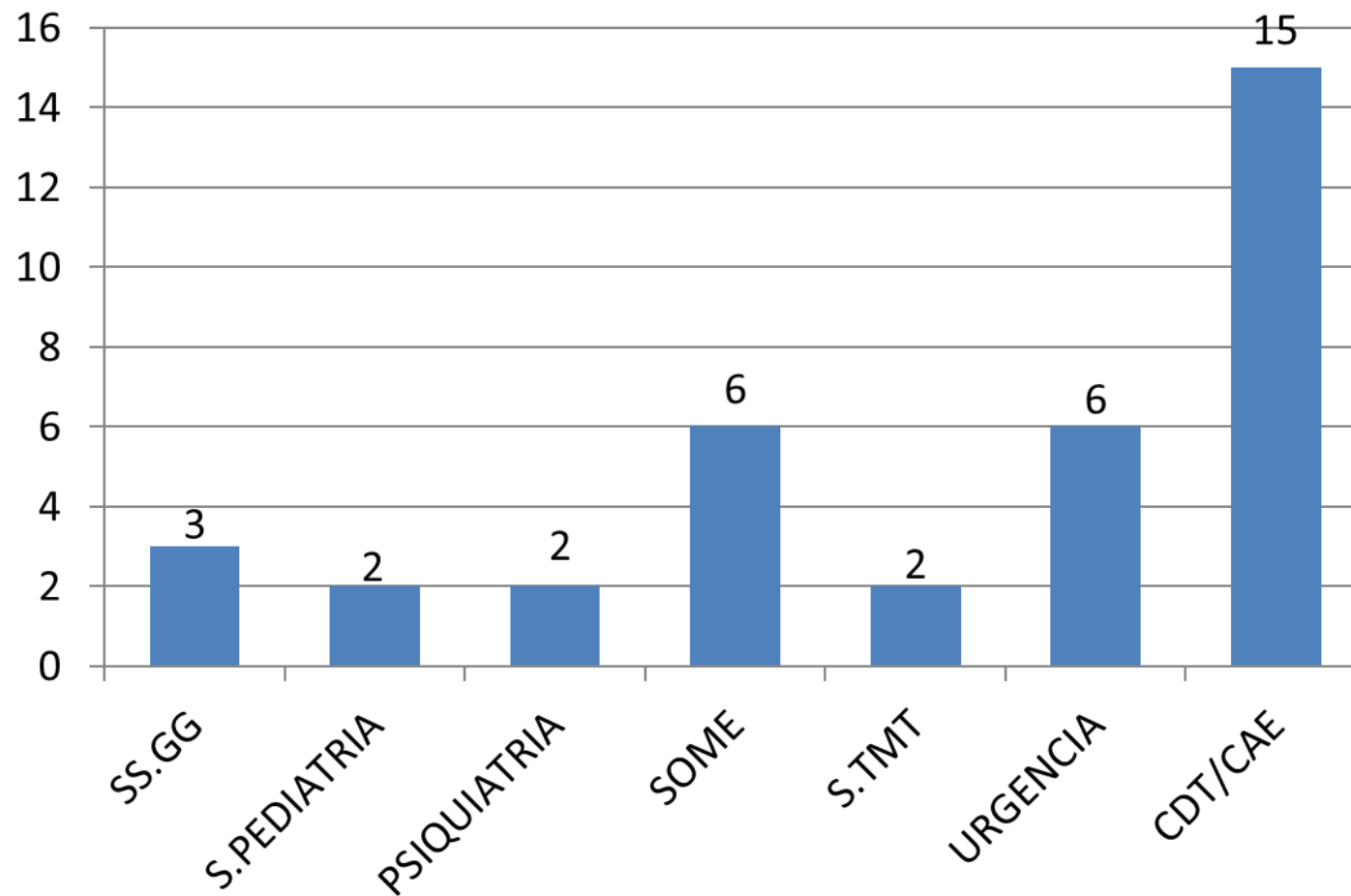
(Hasta diciembre 2025)

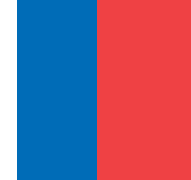


## Reclamos de Trato ingresados 4° trimestre

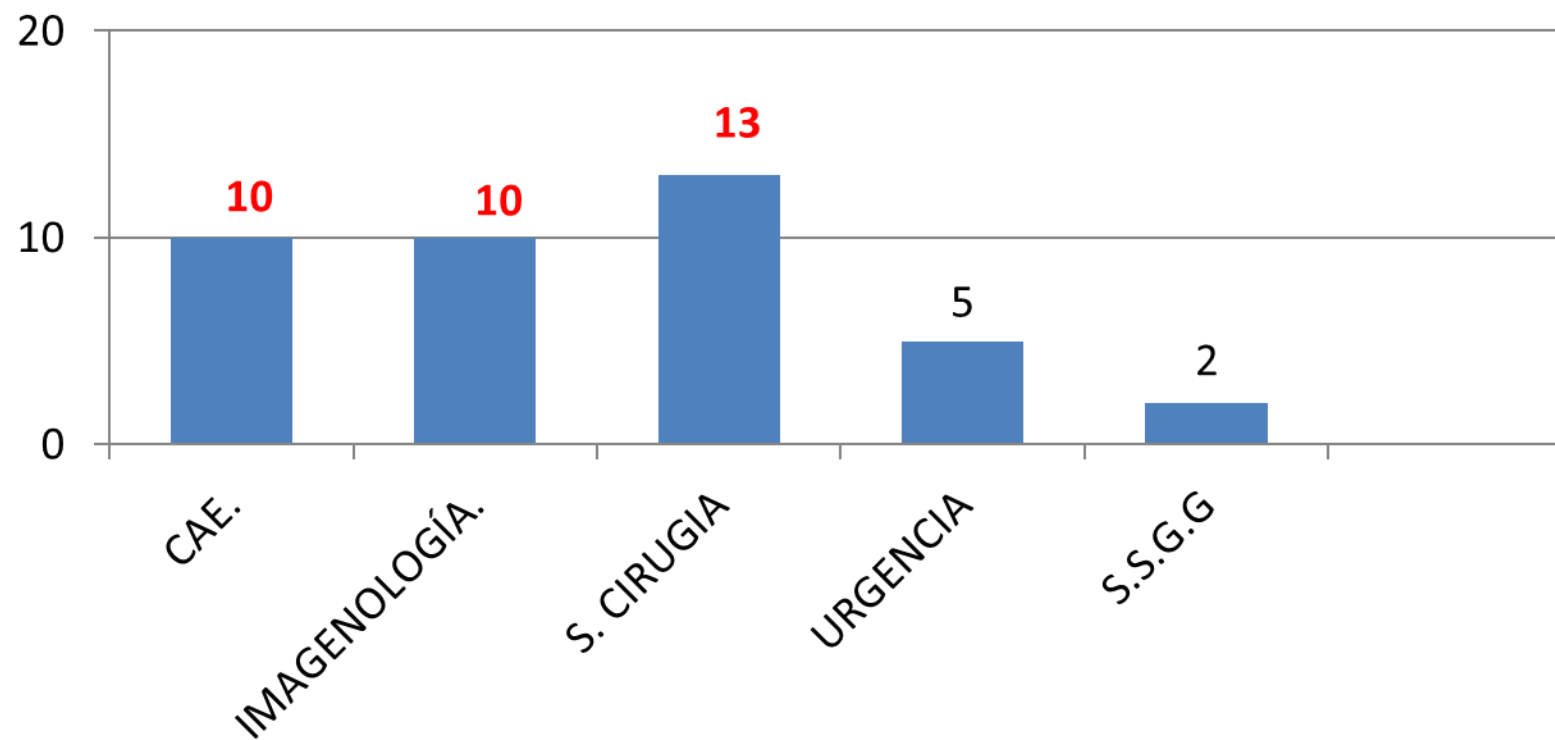
Categorización según Servicio y/o Policlínico.

- 15 CDT/CAE
- 6 SOME
- 6 Urgencias





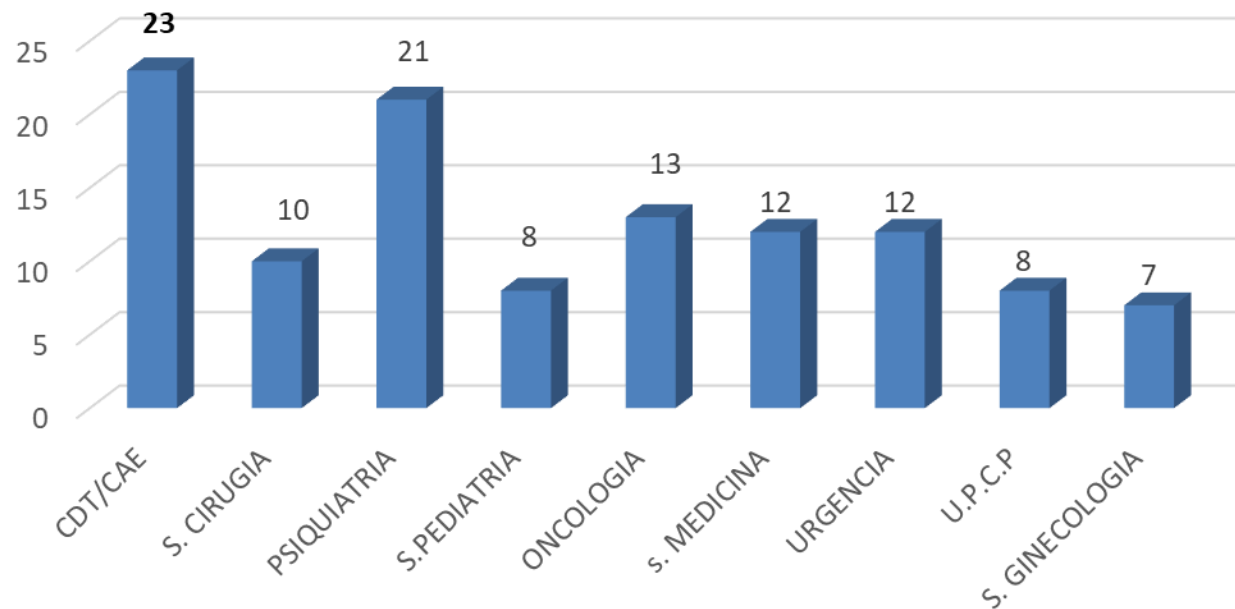
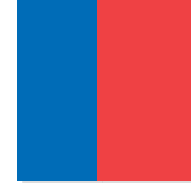
## Áreas que deben mejorar tiempo de respuesta



Folios con demora de 10 a 15 días



## Felicitaciones (4 Trimestre)



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

- CAE 23
- Psiquiatría 21
- Oncología 13





## Áreas que deben mejorar la calidad de sus respuestas

CONSULTORIO ADOSADO DE ESPECIALIDADES

SERVICIO DE NEUROCIRUGÍA

URGENCIAS



# 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](http://www.hospitaliquique.cl)

 [Iniciar sesión](#)

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