

Crecen en un 40% los requerimientos ciudadanos resueltos por la Seremi de Salud del Biobío

“La fiscalización y las solicitudes relacionadas con COMPIN representaron el 54,9% y 29,6% de los casos atendidos”, detalló la delegada provincial (s) de la Seremi de Salud del Biobío.

María José Villagrán
 prensa@latribuna.cl

Desde la Seremi de Salud del Biobío se detallaron los principales requerimientos realizados por la ciudadanía en la provincia, gestionados a través de las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS). Estas oficinas son un espacio de participación ciudadana que conecta a los usuarios con los servicios de salud, facilitando el acceso a información y tramitaciones.

La Seremi de Salud del Biobío cuenta con tres oficinas OIRS en la región, una por cada provincia, complementadas por la red de esta-

blecimientos públicos de salud. En el caso de la provincia de Biobío, las solicitudes realizadas este año se distribuyeron en un 54,9% relacionadas con fiscalización, un 30,2% correspondientes a denuncias o reclamos, un 11,1% a consultas generales y un 3,4% a felicitaciones.

ÁREAS CON MAYOR DEMANDA

Las áreas más requeridas fueron COMPIN, que concentró el 29,6% de las solicitudes, seguida de Gestión Ambiental (20,4%), Seguridad Alimentaria (10,6%), Saneamiento Básico (9,9%) y Salud Ocupacional (8,5%).

En COMPIN, las consultas se centraron en



LA OIRS HA ESTADO PRESENTE en los Gobiernos en Terreno, instancia en la que ha brindado más de mil 100 atenciones en la provincia de Biobío.

licencias médicas, pensiones de invalidez y certificaciones de vehículos adaptados. En Gestión Ambiental, los principales temas fueron humo, olores y plagas. Seguridad Alimentaria y Saneamiento Básico recibieron solicitudes sobre basura y focos de insalubridad, mientras que en Salud Ocupacional las preocupaciones se relacionaron con condiciones laborales seguras.

MODERNIZACIÓN Y RESULTADOS

Las OIRS han implementado mejoras en sus procesos, incluyendo capacitación de personal, registro estadístico de atenciones y coordinación con áreas como Planificación Estratégica. Según la delega-

da provincial (s) de la Seremi de Salud del Biobío, Mirna Gutiérrez, “a noviembre de este año hemos resuelto 764 requerimientos, lo que representa un 40% más que el total gestionado el año pasado. El tiempo promedio de respuesta ha sido de 6,5 días”.

El análisis del flujo de solicitudes reveló que un 41% fueron atendidas de manera presencial, un 21% telefónicamente, un 15% a través de correo electrónico o WhatsApp y un 11% mediante oficina de partes. Además, abril fue el mes con mayor cantidad de requerimientos registrados.

ATENCIÓN EN TERRENO

Las OIRS también participaron en los

DATOS DE INTERÉS

- **Requerimientos resueltos en 2024:** 764, un 40% más que en 2023.

- **Áreas con mayor demanda:** COMPIN (29,6%), Gestión Ambiental (20,4%), Seguridad Alimentaria (10,6%).

- **Canales de atención más utilizados:** Presencial (41%) y telefónico (21%).

- **Atenciones en Gobiernos en Terreno:** 1.124 casos durante 2024.

Gobiernos en Terreno coordinados por la delegación presidencial provincial, brindando 1.124 atenciones durante 2024. Esta instancia permite acercar los servicios de salud a las comunidades, especialmente en zonas

alejadas.

La plataforma web www.oirs.minsal.cl sigue siendo una vía clave para las consultas, fiscalizaciones y reclamos, manteniendo el tiempo promedio de respuesta en 6,5 días.



Delegada provincial (s) de la Seremi de Salud de Biobío, Mirna Gutiérrez.