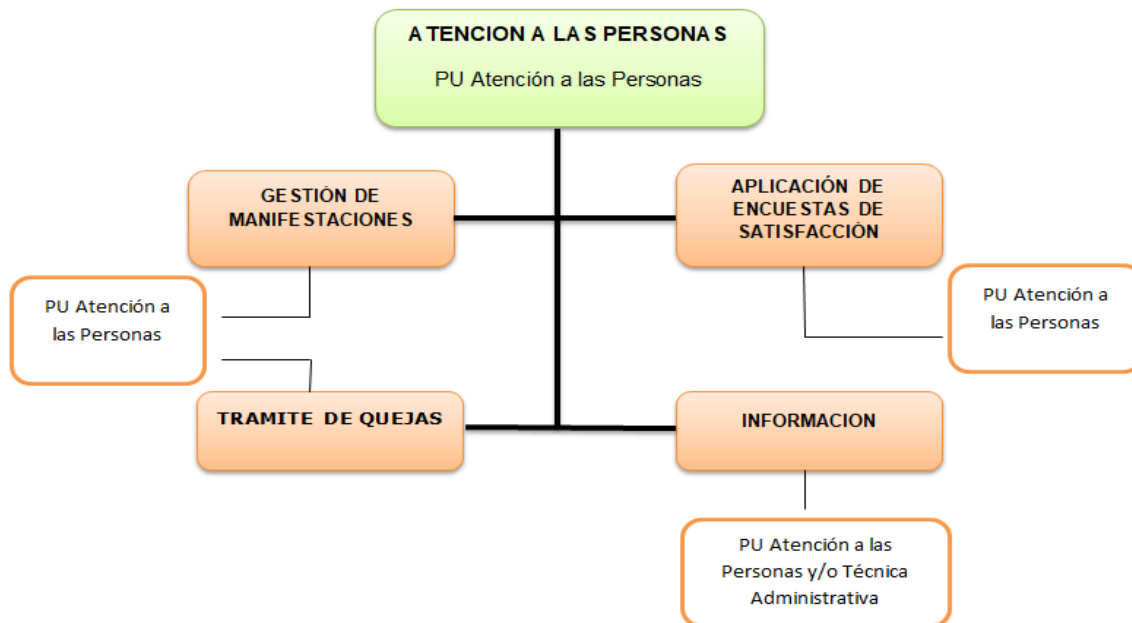


INFORME OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO ESE HOSPITAL DEL SUR “GJP” SEGUNDO SEMESTRE 2021

En la ESE Hospital del Sur tiene establecido un Modelo de Escucha Activa para el cliente interno y externo con el objetivo de canalizar toda la información de la satisfacción del Cliente Interno y Externo, en este modelo se establecen varios herramientas o canales mediante los cuales se canalizan las PQRSF, entre ellos están: Los buzones de sugerencias, la página Web, la línea telefónica, y la atención personalizada en la oficina de atención a las personas

El servicio de atención a las personas es el área responsable del modelo de escucha activa del cliente externo, para ello cuenta con 4 procedimientos:



- 1. PROCEDIMIENTO INFORMACION:** El objetivo es informar y orientar al usuario de forma oportuna, pertinente y confiable con el fin de satisfacer sus expectativas y necesidades
- 2. PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE QUEJAS:** Su objetivo es tramitar las quejas presentadas por el cliente interno y externo de forma oportuna y pertinente con el fin mejorar continuamente la prestación de servicios.

3. PROCEDIMIENTO APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN:

Su objetivo es estandarizar la aplicación de las encuestas de satisfacción de manera sistemática, oportuna y pertinente en los diferentes procesos de atención.

Las encuestas de satisfacción se aplican en todos los servicios y sedes de la ESE trimestralmente, a través del software STAT se calcula el tamaño de la muestra, con un error máximo permitido del 5%, un nivel deseado de confianza del 95% y un porcentaje de muestra entre el 5% y 95.

Finalizando el trimestre se consolida la información y se envía a cada uno de los líderes de los diferentes servicios con el fin de que realicen el respectivo plan de mejoramiento y/o acciones correctivas frente a los a tributos que no cumplan con la meta.

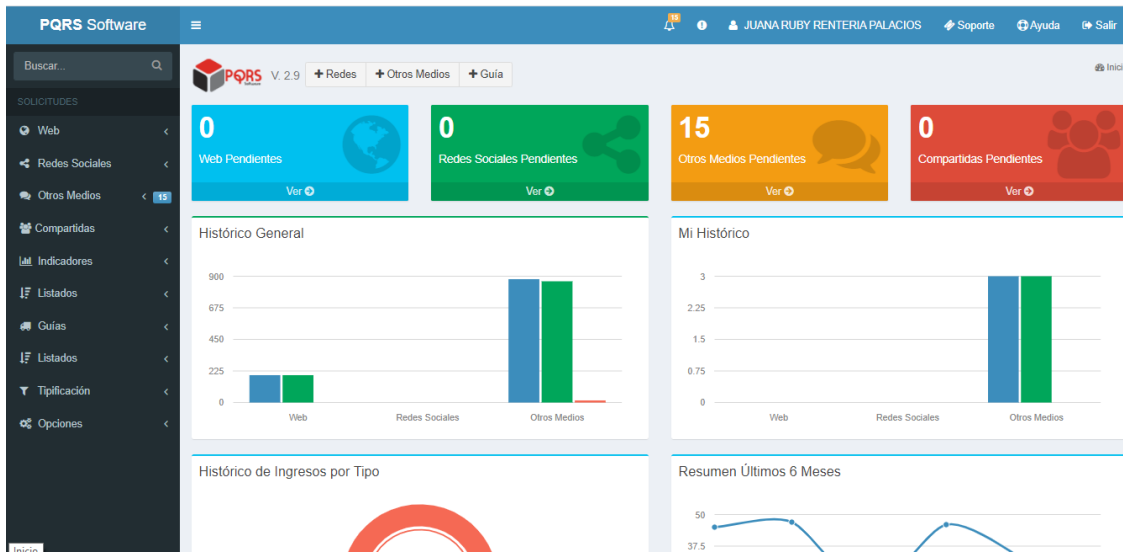
4. PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE MANIFESTACIONES

El objetivo es gestionar las manifestaciones de los Clientes Internos y Externos en forma oportuna y pertinente, propendiendo por su satisfacción.

Para ello se realizan recorridos para la apertura de buzones para la recolección de las manifestaciones, estas se clasifican y se registran en la base de datos, de acuerdo al servicio, tipo de expresión presentada, sede en la que se presenta, tipo de expresión sede en la que se presenta. Los reclamos se envían al responsable de servicio y se solicita la respuesta a las expresiones de acuerdo a la oportunidad establecida para dar respuesta al usuario.

Módulo de PQRSDf

Es la herramienta en donde se ingresan todas las manifestaciones presentadas, los usuarios pueden acceder a ella a través de nuestra página web www.hospitaldelsur.gov.co y radicar y consultar el estado sus manifestaciones desde la comodidad su hogar.



MANIFESTACIONES -PQRSDF

En el primer semestre del año 2021, a través de los diferentes mecanismos del modelo de escucha (Buzones de sugerencias, oficina de atención a las personas, página web) se presentaron 260 manifestaciones. Para segundo semestre se presentaron 416 distribuidas así:



E.S.E HOSPITAL DEL SUR INDICADORES DEL SISTEMA DE PQRS



PERIODO DEL INDICADOR

FECHA DE GENERACIÓN

Desde el jueves 01 de julio del 2021
Hasta el viernes 31 de diciembre del 2021

jueves 20 de enero del 2022

INGRESOS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Ingresos	9	0	407	416	-
Respondidas	9	0	405	414	99.52 %
Pendientes	0	0	2	2	0.48 %
Totales	9	0	407	-	-
%	2.16 %	0 %	97.84 %	-	-

Fuente: Modulo PQR Software

ESE HOSPITAL DEL SUR "GABRIEL JARAMILLO PIEDRAHITA"
 Sede San Pío: Calle 33 No. 50A-25 – Administración piso 3 – Sede Calatrava: Calle 63 No. 58FF-11
 Sede Santamaría: Calle 73 A No. 52B-25 – PBX: 444 57 55

www.hospitaldelsur.gov.co

**INGRESOS POR TIPO DE SOLICITUD**

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Denuncia	1	0	0	1	0.24 %
Felicitación	0	0	121	121	29.09 %
Petición de Consulta	0	0	0	0	0 %
Petición de Consulta (T)	1	0	22	23	5.53 %
Petición de Documentación	0	0	0	0	0 %
Petición de Documentación (T)	1	0	10	11	2.64 %
Petición de Información	0	0	0	0	0 %
Petición de Información (T)	0	0	48	48	11.54 %
Queja	2	0	17	19	4.57 %
Reclamo	4	0	174	178	42.79 %
Sugerencia y/o Elogio	0	0	15	15	3.61 %
Totales	9	0	407	416	-

Fuente: Modulo PQRS Software

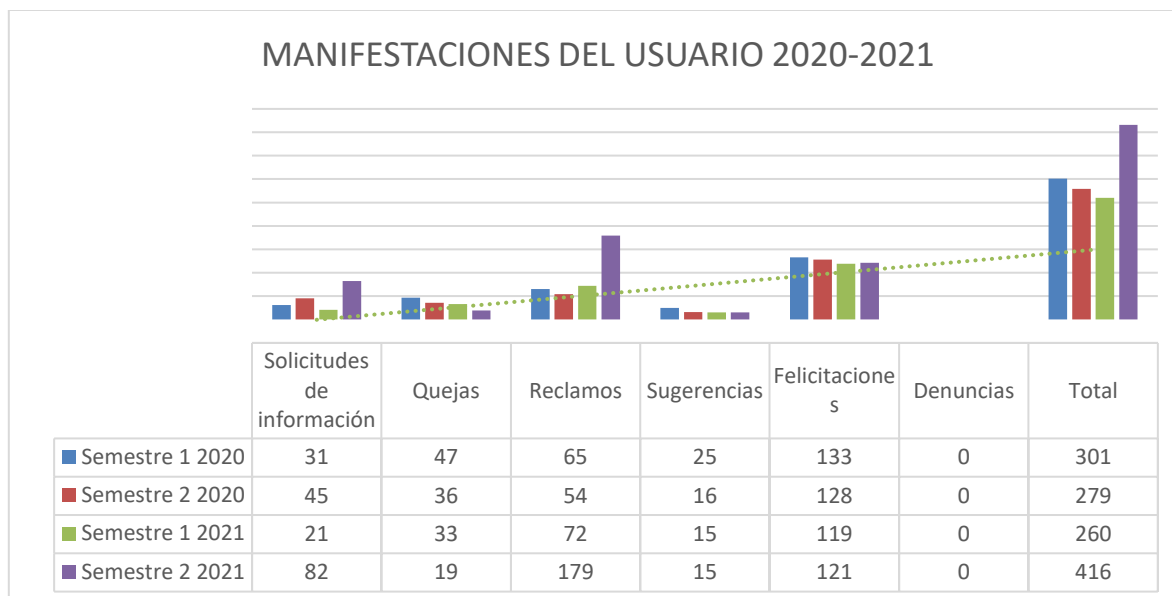
Tipo de Solicitud	Mes						Total Semestre
	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Peticiones	13	16	13	17	19	4	82
Quejas	4	4	3	5	3	0	19
Reclamos	22	51	42	35	16	13	179
Sugerencias	3	3	3	4	2	0	15
Felicitaciones	7	38	43	21	8	4	121
Denuncias	0	0	0	0	0	0	0
Total	49	112	104	82	48	21	416

Fuente: Profesional Atención al usuario

En la siguiente grafica se puede evidenciar que se presentó un aumento en el número de manifestaciones ya que en dicho año se recibieron 580 y en este año 2021 se recibieron 676, esto debido a la apertura de los servicios para atención presencial y el incentivo desde cada uno de los servicios, la utilización de las herramientas del modelo de escucha activa.

ESE HOSPITAL DEL SUR "GABRIEL JARAMILLO PIEDRAHITA"
Sede San Pío: Calle 33 No. 50A-25 – Administración piso 3 – Sede Calatrava: Calle 63 No. 58FF-11
Sede Santamaría: Calle 73 A No. 52B-25 – PBX: 444 57 55

www.hospitaldelsur.gov.co



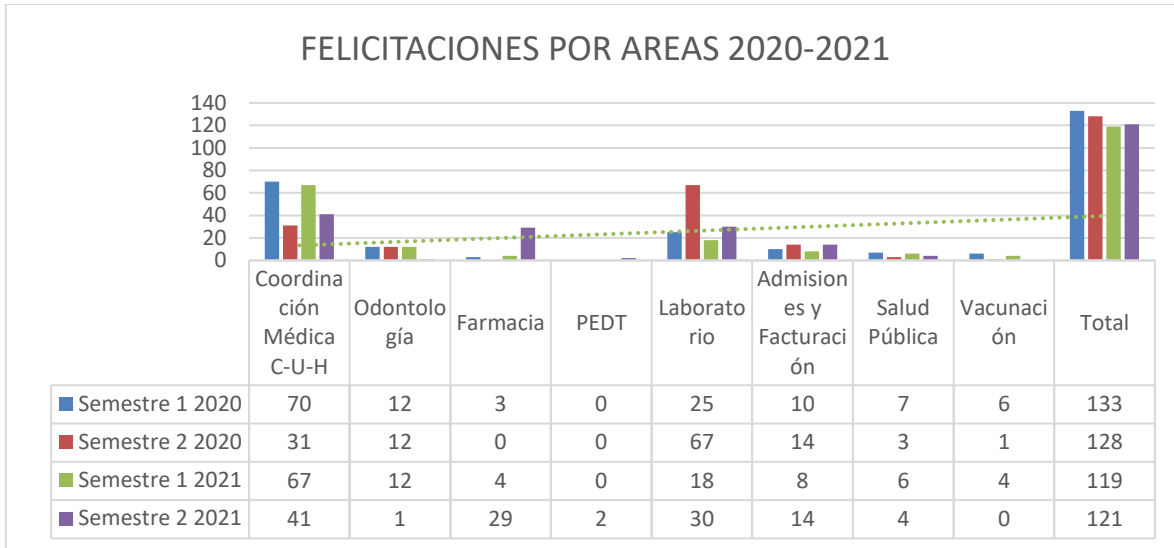
Fuente: Profesional Atención al usuario

FELICITACIONES

Durante el año 2020 recibimos un total de 261 y en el año 2021 año 240 distribuidas en cada uno de los servicios así:

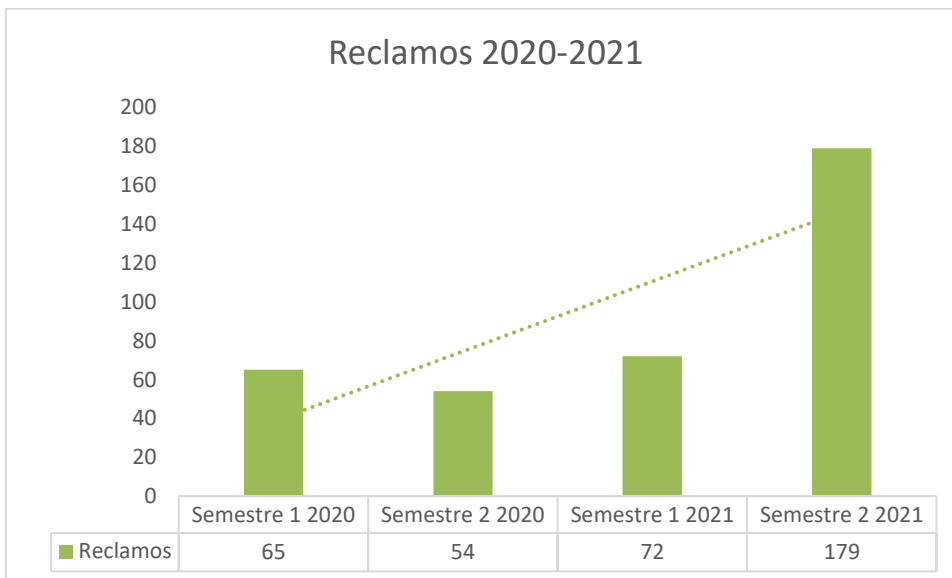
Área y/o Servicio	Primer semestre 2020	Segundo semestre 2020	Primer semestre 2021	Segundo semestre 2021
Coordinación medica C-U-H	70	30	67	41
Odontología	12	12	12	1
Farmacia	3	0	4	29
PEDT	0	0	0	2
Laboratorio	25	69	18	30
Salud Publica	7	3	6	4
Admisiones Facturación	10	13	8	14
Vacunación	6	1	4	0
Total	133	128	119	121

Fuente: Profesional atención al usuario



RECLAMOS

Con respecto a las reclamaciones estas son analizadas por los líderes de servicios para realizar las respectivas acciones de mejoramiento. Durante el año 2020 se recibieron 119 y para el año 2021 se recibieron un total de 251.





Es de aclarar que en el mes de julio a través de la página se ingresó manifestación como denuncia, la cual fue ingresado por error por una persona residente en Cundinamarca, no obstante, se le dio respuesta indicando el error.

Ciudad No Registra

Descripción de la Solicitud

Asunto
PQRDS - Irma Liliana MAYORGA BERNAL -

Descripción

Me permito solicitar el favor de realizar una visita inmediata a la siguiente dirección Calle 52 sur No. 79 D 37, Interior 1, apartamento 401. Casablanca de la localidad de Kennedy, entrada al lado de la clínica de Roma.

En esta dirección habita el señor CARLOS ALBERTO FRANCO SUAREZ, de 52 años de edad, quien es una persona que vive en unas condiciones precarias dentro del apartamento, ya que reclica comida, consume sustancias psicoactivas, la higiene es deplorable, tiene un perro en malas condiciones puesto que no le hace aseo, ni le da comida y a su vez altamente agresivo hasta el punto que los vecinos no pueden salir o abrir la puerta porque el perro los muerde, también tiene unos gatos viviendo en el techo y ya varios se han muerto de hambre. En la parte del entejado, al parecer hay palomas muertas, ya que los roedores que pasan por encima de los tejados se comen las palomas y toda esta problemática se le ha comentado a la administradora y aunque ella dice fumigar, que la verdad nunca se ve, ella no da ninguna solución.

POR TODO LO ANTERIOR Y DEBIDO A LA MALA HIGIENE QUE ESTE SEÑOR TIENE EN LA COCINA, ESTAN SALIENDO DEL APARTAMENTO UNOS GUSANOS BLANCOS QUE ESTAN AFECTANDO EL APARTAMENTO DEL LADO, DONDE VIVE MIS PADRES, ya que todos los días les toca tapar la base de la puerta para que no se entren, sin embargo hay algunos que pasan y diariamente se recogen alrededor de 100 gusanos diarios.

Ya se ha hablado con el señor Carlos, pero el no le da importancia y estos gusanos se están expandiendo que pueden ser perjudicial para las personas que habitan cerca, en este caso mis padres que son personas con parte de discapacidad como de neuropatía y retina.

Por lo anterior solicitamos urgentemente la visita al señor Carlos para que por favor se pueda lograr una limpieza, desinfección, fumigación tanto adentro como encima del entejado y afuera, rescate de los animales y mejorar la calidad de vida del señor o dirigirlo a un centro de rehabilitación.

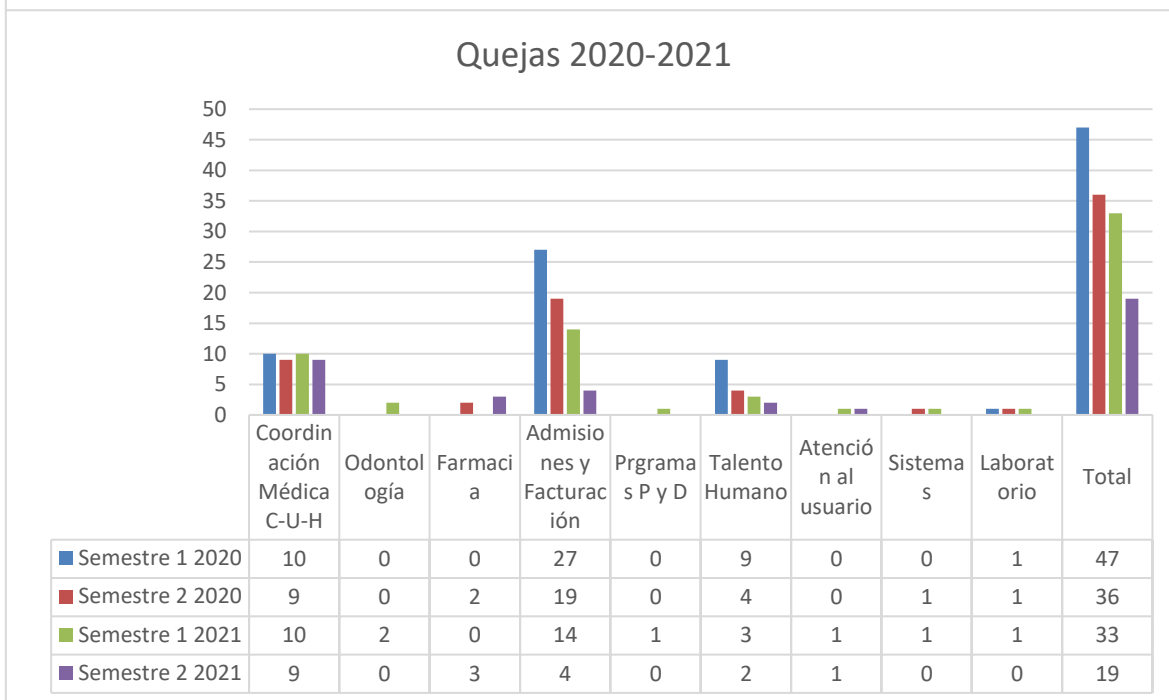
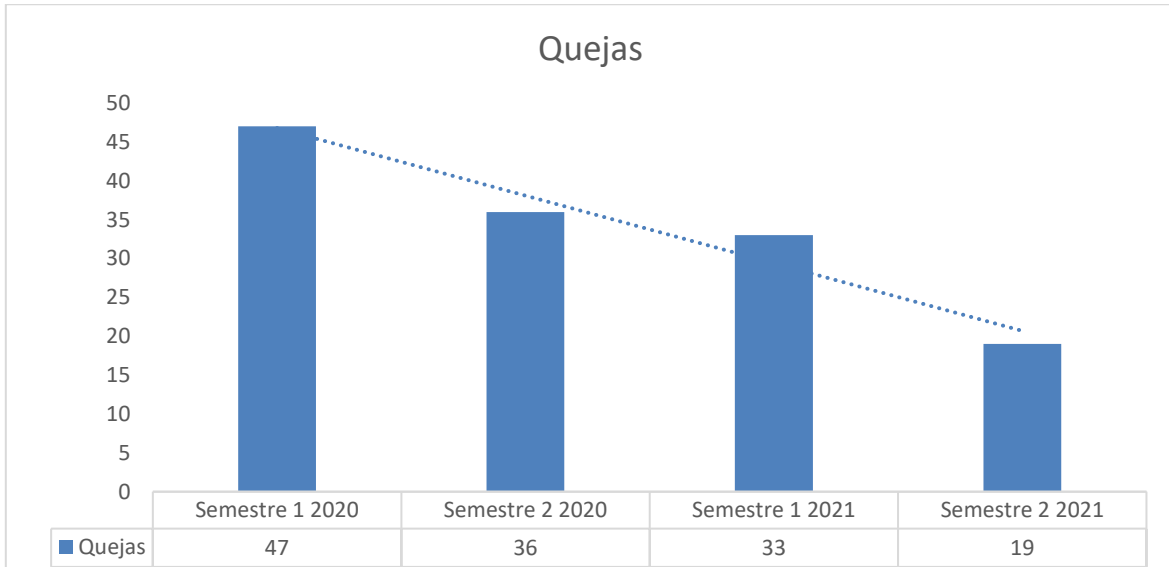
Archivos Adjuntos

8cb6dd7ec1f722925c7d19f8e8668258

🔍 Abrir
📄 Descargar

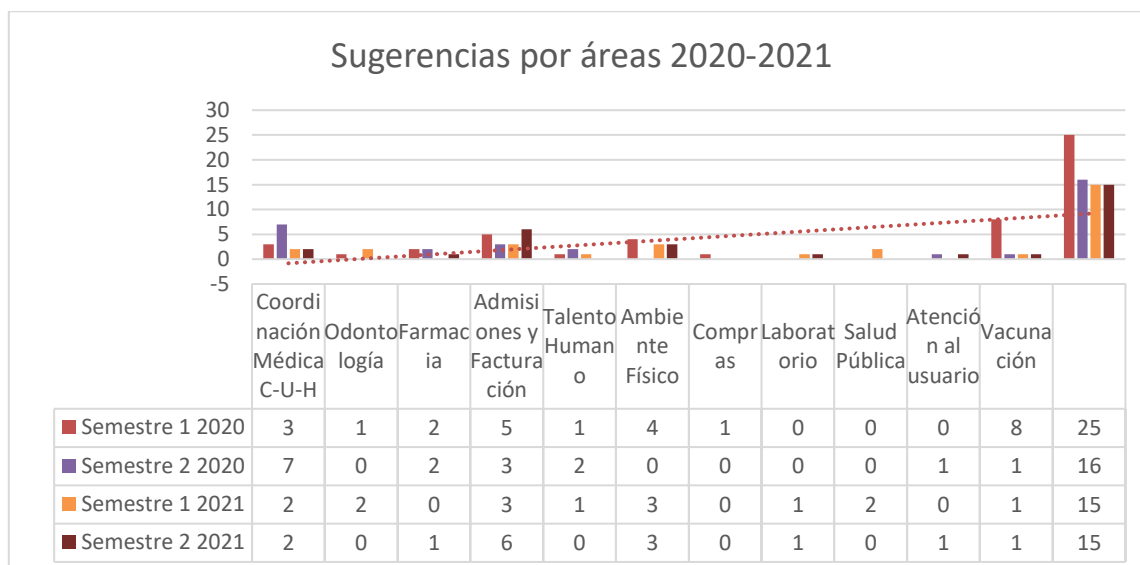
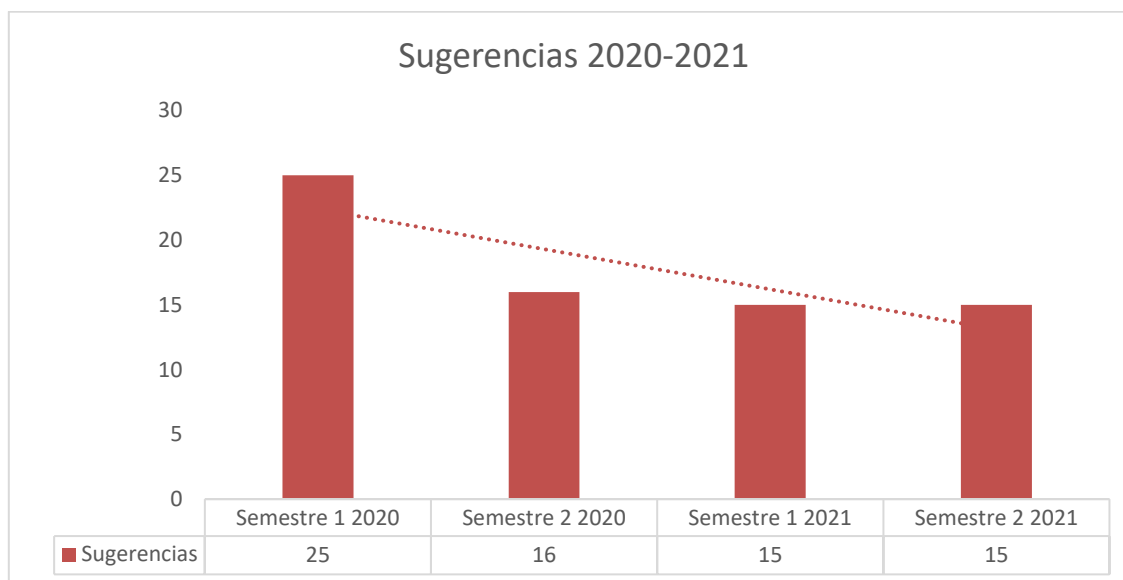
QUEJAS

Con respecto a las quejas estas son analizadas por el comité de ética. Durante el año 2020 se recibieron un total de 83 y para el año 2021 se recibieron 52.

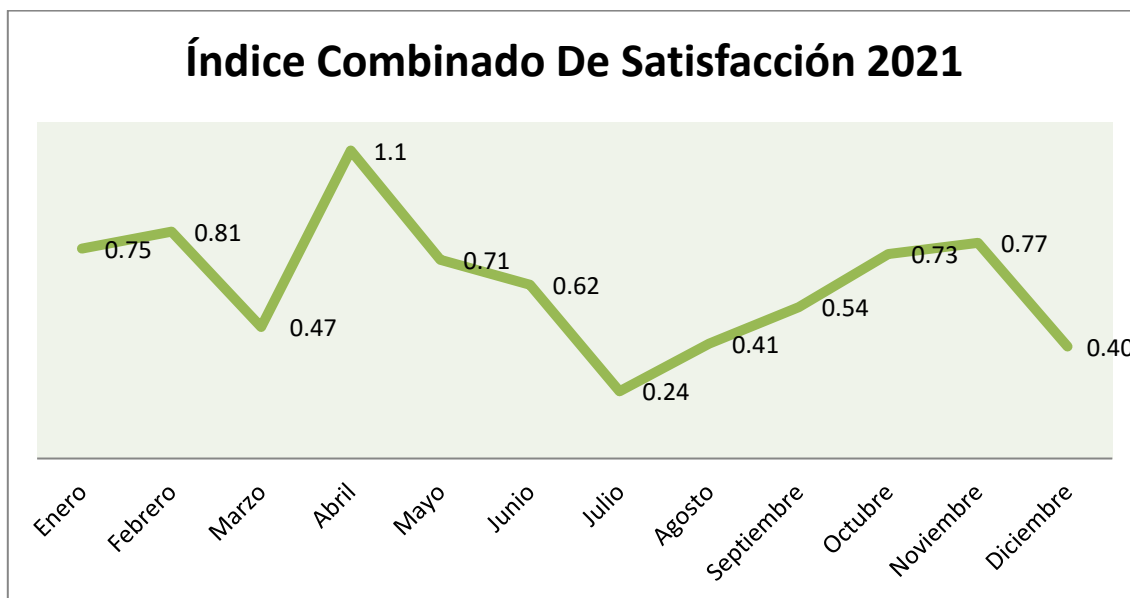


SUGERENCIAS

Estas van encaminadas a mejorar la prestación de los servicios de salud que brinda la ESE, durante el año 2020 se recibieron 41 y para el año 2021 se recibieron 30 sugerencias, estas serán analizadas en el comité de gestión y desempeño para evaluar la pertinencia de las mismas y proceder con su implementación.



Todas las manifestaciones son registradas en el software de pqrs y clasificadas de acuerdo al servicio y tipo de expresión, con esta información se realiza mensualmente el informe índice combinado de satisfacción el cual se envía a los líderes de cada servicio para su análisis y trimestralmente se realizan planes de mejoramiento cuando no se alcanza el de 0.97.



TIEMPO PROMEDIO PARA RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES

La ESE Hospital del Sur mediante resolución 106 de abril 14 de 2020, adoptó la ampliación de términos para atender las peticiones que se encontraban en curso o que se radicaran durante la vigencia de la emergencia sanitaria, de acuerdo a lo establecido en el decreto nacional 491 en su artículo 5 de Marzo 28 de 2020 así:

Tipo Documental	Términos Normales	Términos de Emergencia
Petición de Consulta	30 días hábiles	35 días hábiles
Petición de Documentación	10 días hábiles	20 días hábiles
Petición de Información	15 días hábiles	20 días hábiles

Este indicador tiene como objetivo medir la oportunidad para la resolución de las reclamaciones presentadas por los usuarios, las mediciones se realizan trimestralmente la ESE internamente tenía establecido como tiempo de respuesta un promedio de 2 días, pero desde el cuarto trimestre del 2019 se determinó dar respuesta de acuerdo a lo consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y la ley 1755 de 2015, así.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. (10) Diez días hábiles para dar respuesta

Felicitación: Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio. (30) Treinta días hábiles para dar respuesta

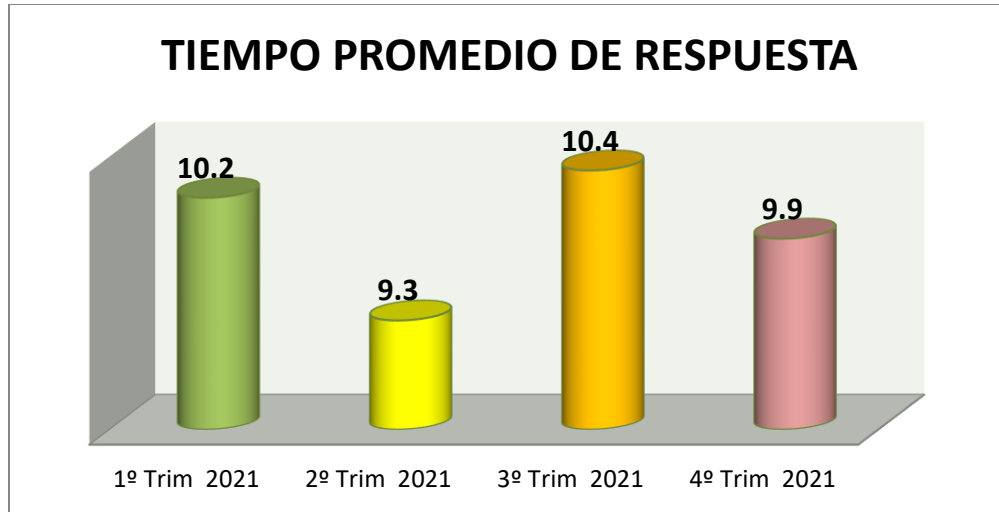
Petición de Consulta (T): Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la entidad relacionada con los temas a cargo de la misma y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución. Términos definidos por la emergencia sanitaria según Decreto 491 28 marzo 2020 del ministerio de justicia y del derecho. (35) Treinta Y Cinco días hábiles para dar respuesta

Petición de Documentación (T): Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica a la entidad, con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad. Términos definidos por la emergencia sanitaria según Decreto 491 28 marzo 2020 del ministerio de justicia y del derecho. (20) Veinte días hábiles para dar respuesta.

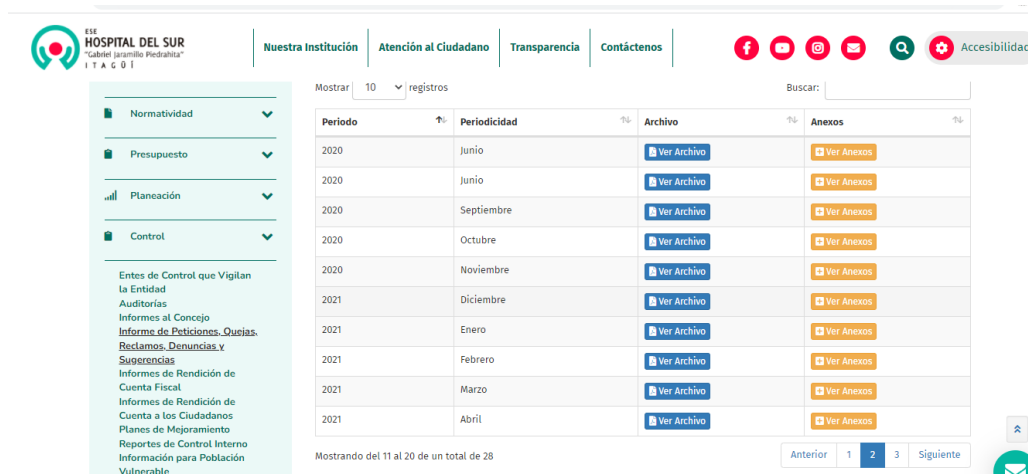
Queja: Es el medio a través del cual una persona, o usuario pone de manifiesto su incomodidad con la actuación de una entidad o de un funcionario o con la forma y condiciones en que se preste o no un servicio. (15) Quince días hábiles para dar respuesta.

Reclamo: Es la solicitud presentada por una persona natural o jurídica con el objeto de que se revise una actuación administrativa con la cual no está conforme, y pretende a través de la misma que la actuación o decisión sea mejorada o cambiada. (15) Quince días hábiles para dar respuesta.

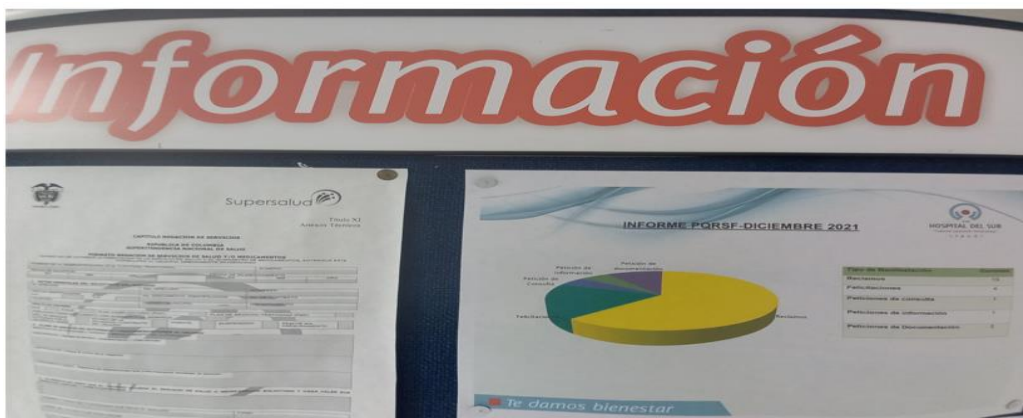
Sugerencia y/o Elogio: Es una insinuación a través de la cual se pretende que la entidad pública adopte mecanismos de mejoramiento de un servicio o de la misma entidad. O por el contrario elogiar una actuación o mecanismo de la entidad. (30) Treinta días hábiles para dar respuesta



Así mismo estas manifestaciones son publicadas mensualmente en nuestra página web y en las carteleras dispuestas en la ESE en cada una de las sedes con el fin de que los usuarios evidencien el trámite dado a sus manifestaciones.



Periodo	Periodicidad	Archivo	Anexos
2020	Junio	Ver Archivo	Ver Anexos
2020	Junio	Ver Archivo	Ver Anexos
2020	Septiembre	Ver Archivo	Ver Anexos
2020	Octubre	Ver Archivo	Ver Anexos
2020	Noviembre	Ver Archivo	Ver Anexos
2021	Diciembre	Ver Archivo	Ver Anexos
2021	Enero	Ver Archivo	Ver Anexos
2021	Febrero	Ver Archivo	Ver Anexos
2021	Marzo	Ver Archivo	Ver Anexos
2021	Abril	Ver Archivo	Ver Anexos



ESE HOSPITAL DEL SUR "GABRIEL JARAMILLO PIEDRAHITA"
 Sede San Pío: Calle 33 No. 50A-25 – Administración piso 3 – Sede Calatrava: Calle 63 No. 58FF-11
 Sede Santamaría: Calle 73 A No. 52B-25 – PBX: 444 57 55

www.hospitaldelsur.gov.co