

**INFORME DE SEGUIMIENTO
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, FELICITACIONES, DENUNCIAS Y
SUGERENCIAS – (PQRFS)**

PRIMER SEMESTRE 2023



OFICINA DE CONTROL INTERNO

**E.S.E. HOSPITAL DEL SUR GABRIEL JARAMILLO PIEDRAHITA
MUNICIPIO DE ITAGÜÍ**

INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al Informe unificado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas y atendidas por las dependencias de La E.S.E. Hospital del Sur “GJP” y la percepción de los trámites y servicios evaluados por los grupos de valor y otros grupos de interés durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2023.

El propósito del informe es dar a conocer a todas las partes interesadas el resultado de la evaluación y seguimiento realizado frente a temas como la oportunidad de las respuestas y el nivel de percepción de los servicios y trámites ofrecidos por E.S.E. Hospital del Sur “GJP” y de ser necesario, formular recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, para el mejoramiento continuo en la prestación del servicio a los usuarios.

INFORME UNIFICADO DE PQRSDF Y PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR Y OTROS DE INTERÉS.

En la E.S.E. Hospital del Sur, se tiene establecido un Modelo de Escucha Activa dispuesto para canalizar toda la información relacionada con la satisfacción del servicio, tanto del cliente interno como externo. En este modelo se establecen varias herramientas o canales mediante los cuales se orientan las PQRSF, entre los que se encuentran los buzones de sugerencias, la página Web, la línea telefónica y la atención personalizada directamente en la Oficina de Atención a las Personas, que es el área responsable del Modelo de Escucha Activa del usuario externo y para ello cuenta con cuatro procedimientos:



1. PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN:

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 trimestralmente en todos los servicios y sedes de la E.S.E. y 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%.

Finalizado 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 atributos 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 respecto a las inquietudes presentadas. Para ello se realizan recorridos en los cuales se da apertura de los buzones y se recolectan las manifestaciones allí depositadas; estas se clasifican y se registran en la base de datos de acuerdo al tipo de servicio, al tipo de PQRSDF, y a la sede en la que se presenta. Los reclamos se envían al responsable del servicio y se le solicita una respuesta que esté de acuerdo con los términos definidos para entregar la contestación al usuario.

ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023 de la E.S.E. Hospital del Sur y de conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, « Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones», se informa que en el portal web a través del enlace www.hospitaldelsur.gov.co , se encuentra disponible la información a la que se refiere la mencionada ley, para que los usuarios consulten los temas de su interés.

De acuerdo con los datos consolidados en los diferentes canales de atención, durante el primer semestre de 2023, se recibieron 285 PQRSDF y no se negó el acceso a ninguna petición, según lo informado por las dependencias a las cuales les fueron asignadas las mismas.

MÓDULO DE PQRSDF

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

A continuación, se describen los diferentes tipos de manifestaciones y los tiempos de respuesta establecidos para cada una de ellas:

Petición: Es una actuación por medio de la cual el usuario, de manera respetuosa, solicita a la empresa cualquier información relacionada con la prestación del servicio. (15) Quince días hábiles para dar respuesta, a partir del día en que se recibe la petición

Queja: Es el medio a través del cual una persona, o usuario pone de manifiesto su incomodidad con la actuación de la entidad, 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.

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.

MANIFESTACIONES - PQRSDF

En el primer semestre del año 2023, a través de los diferentes mecanismos del modelo de escucha (Buzones de sugerencias, oficina de atención a las personas, página web) se presentaron 285 manifestaciones distribuidas así:

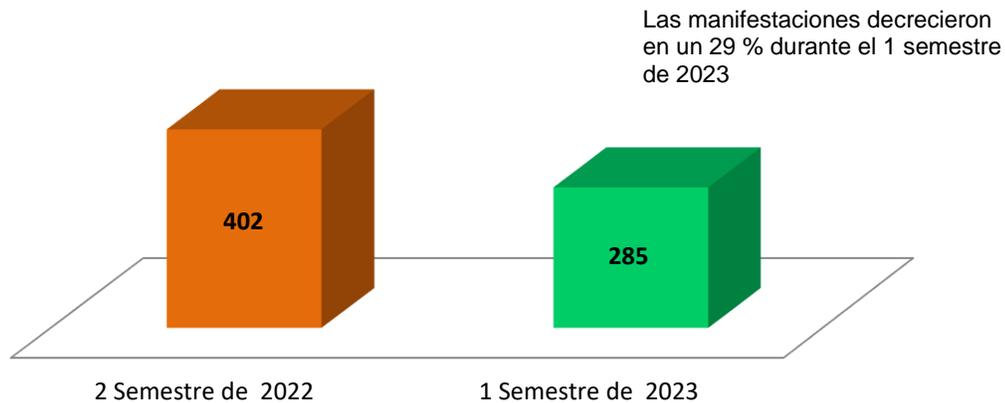
Tipo de Manifestación

Mes	Felicitación	Reclamo	Quejas	Sugerencia	Solicitud de información	Petición Documentación	Petición Consulta
<i>Enero</i>	16	7	3	2	0	1	0
<i>Febrero</i>	24	15	3	3	0	0	0
<i>Marzo</i>	69	10	4	4	0	0	0
<i>Abril</i>	26	9	2	6	0	0	0
<i>Mayo</i>	22	11	4	6	0	0	0
<i>Junio</i>	17	16	0	5	0	0	0
Total	174	68	16	26	0	1	0

Estas manifestaciones fueron canalizadas a través de las siguientes herramientas del modelo de escucha activa:

❖ Buzón de sugerencias: 232	❖ Personalmente: 12
❖ Correo electrónico: 0	❖ Página Web: 9
❖ Correo certificado: 32	❖ Telefónicamente: 0

Número de Manifestaciones 2022-2023



En el gráfico comparativo entre las manifestaciones presentadas durante el primer semestre de 2023 y el segundo semestre de 2022, se observa una significativa disminución, de 117 manifestaciones, lo que representa un 29% menos, esto gracias a la implementación de acciones de mejoramiento en cada uno de los servicios y al compromiso de la Alta Dirección, de los líderes de proceso y en general, el talento humano con que cuenta la entidad, para así alcanzar un nivel de servicio que satisfaga a los usuarios.

Las felicitaciones recibidas, representan un 61% de las manifestaciones y se distribuyen en los siguientes servicios así:

Área y/o Servicio	I Sem 2023
Urgencias	93
Farmacia	23
Hospitalización	14
Laboratorio	13
Consulta externa	11
Admisiones y Facturación	11
Salud Publica	6
Programas de RIAS	2
Odontología	1
Vacunación	0
Atención al Usuario	0
Sistemas	0
Talento Humano	0
Ambiente Físico	0
Total	174

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 Norte: Carrera 52 N° 78 -158 – PBX: 444 57 55

www.hospitaldelsur.gov.co

RECLAMOS

Con respecto a las reclamaciones, estas son analizadas por los líderes de servicios para realizar las respectivas acciones de mejoramiento. En el transcurso del primer semestre se recibieron un total de 68 reclamos y 16 quejas. En la siguiente tabla se puede observar el comportamiento por cada servicio:

RECLAMOS Y QUEJAS POR ÁREAS 2022-2023				
Área o Servicio	Sem 2-2022	Sem 1-2023	Variación	Variación porcentual
Consulta Externa	15	10	5	-33 %
Urgencias	13	16	3	23%
Hospitalización	0	0	0	0%
Odontología	10	1	9	-90%
Farmacia	12	17	5	41%
Programas de RIAS	0	0	0	0%
Laboratorio	7	6	1	-14%
Admisiones y Facturación	37	31	6	-16%
Salud Publica	0	0	0	0%
Vacunación	1	0	1	-100%
Talento Humano	7	3	4	-57%
Sistemas	2	0	2	-100%
Ambiente físico	0	0	0	0%
Atención al usuario	1	0	1	-100%
TOTAL GENERAL	105	84	-21	-20%

Los datos de la tabla anterior evidencian una disminución del 20% en las quejas y reclamos con respecto al segundo semestre de 2022.

En cuanto a los servicios de farmacia y urgencias, se presentó un incremento del 41% y 23% respectivamente. Si bien este aumento no representa situaciones alarmantes en términos absolutos, sí se requiere la implementación de acciones para controlar posibles deficiencias en el servicio.

En otro orden de ideas, todas las manifestaciones son registradas en el software de PQRSDf 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 la meta esperada que es del 0,97.

Ahora bien, como un compromiso de la Entidad con la transparencia y la publicidad de sus actos, se realiza la publicación mensual del número de manifestaciones en nuestra página web y en las carteleras dispuestas en la E.S.E., en cada una de las sedes, con el fin de que los usuarios evidencien el registro de sus inquietudes.

INGRESOS POR TIPO DE SOLICITUD

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Denuncia	0	0	0	0	0 %
Felicitación	0	1	173	174	61.05 %
Petición de Consulta	0	0	0	0	0 %
Petición de Consulta (T)	0	0	0	0	0 %
Petición de Documentación	1	0	0	1	0.35 %
Petición de Documentación (T)	0	0	0	0	0 %
Petición de Información	0	0	0	0	0 %
Petición de Información (T)	0	0	0	0	0 %
Queja	2	0	14	16	5.61 %
Reclamo	4	0	64	68	23.86 %
Sugerencia y/o Elogio	1	0	25	26	9.12 %
Totales	8	1	276	285	-

Con estas manifestaciones mensualmente medimos el indicador denominado: Índice Combinado de Satisfacción, el cual se viene cumpliendo de acuerdo con la meta, tal como lo evidencia el siguiente gráfico:

Nota: se recuerda que la meta es estar por encima de 0,97.

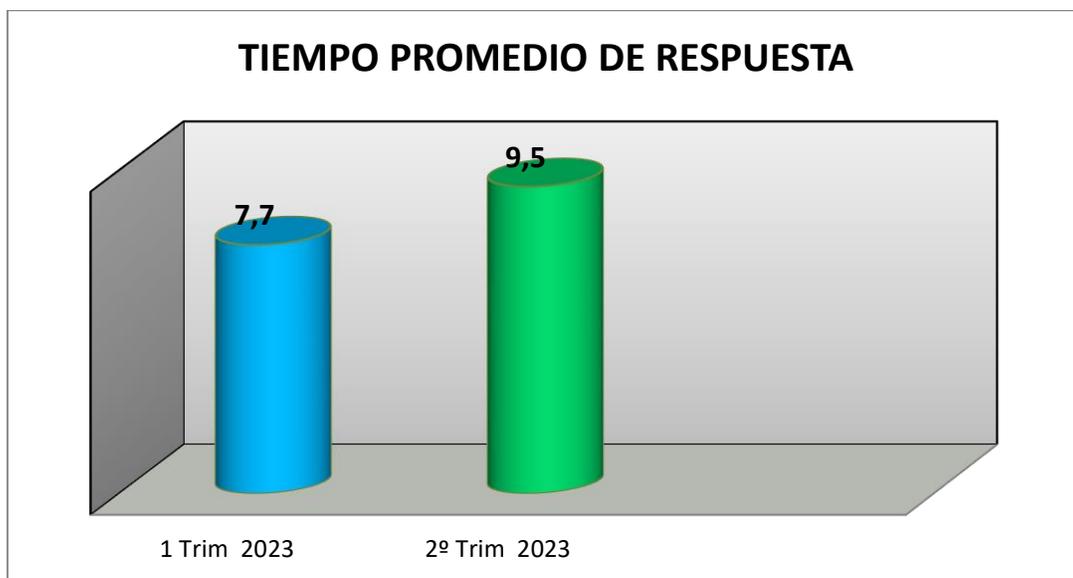
Índice Combinado De Satisfacción 2023



TIEMPO PROMEDIO PARA RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES

Este indicador tiene como objetivo medir la oportunidad para la resolución de las reclamaciones presentadas por los usuarios. Las mediciones se realizan trimestralmente y se tiene establecido como tiempo de respuesta 15 días hábiles. Como se puede observar en la gráfica, en todos los trimestres se está cumpliendo con el estándar.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA



SUGERENCIAS

Estas van encaminadas a mejorar la prestación de los servicios de salud que brinda la E.S.E., durante el primer semestre se presentaron un total de 26 sugerencias, las cuales fueron analizadas en el Comité de Gestión y Desempeño para evaluar la pertinencia de las mismas y proceder con su implementación.

DENUNCIAS

Durante el primer semestre de 2023, la Entidad no recibió ningún tipo de denuncia por parte de los usuarios.

RECOMENDACIONES

- Los funcionarios responsables de gestionar las solicitudes de los ciudadanos deben conocer con claridad los términos estipulados por la Ley para entregar las respuestas, aplicando un lenguaje claro y preciso y abarcando cada uno de los temas expresados por los solicitantes, buscando siempre cumplir con los principios de oportunidad, celeridad, eficacia, imparcialidad, transparencia y todo lo que vaya en beneficio de los usuarios.
- Es importante que se profundice en el análisis de las PQRDS para encontrar estrategias que disminuyan o erradiquen aquellas manifestaciones que son recurrentes, independientemente de que se cumpla con la meta, de tal manera que proactivamente la Entidad entregue la mayor satisfacción al ciudadano.

Revisó y aprobó: Jorge Iván Isaza Bustamante – Jefe de Control Interno
P/E Carlos Alfonso Pineda Sánchez – Contratista de Control Interno