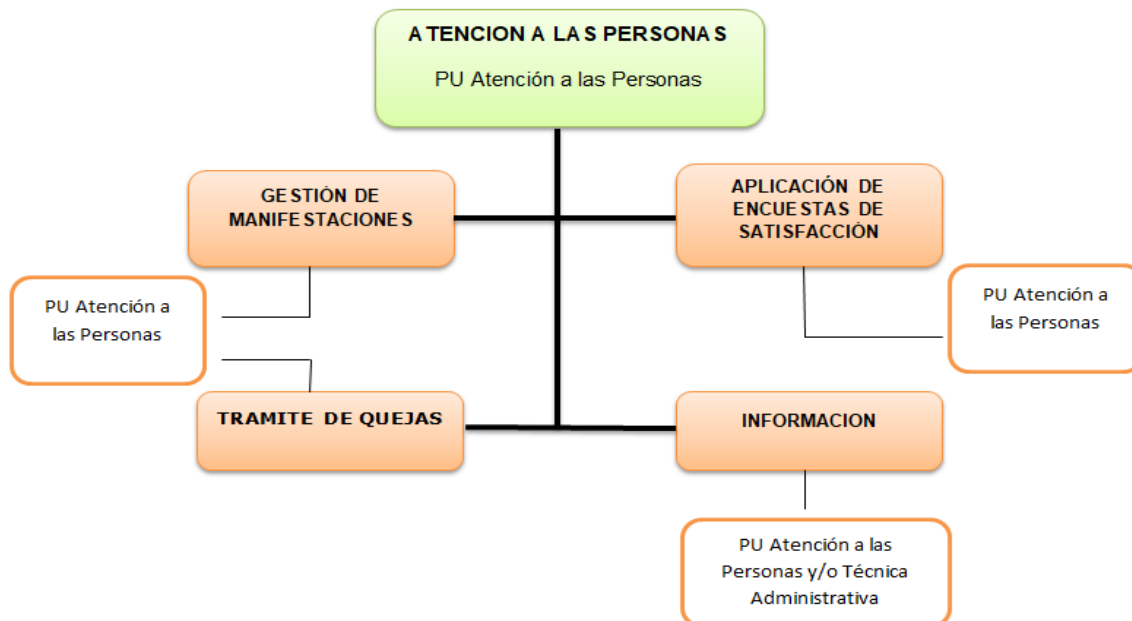


## INFORME OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO ESE HOSPITAL DEL SUR “GJP” PRIMER SEMESTRE 2021

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.

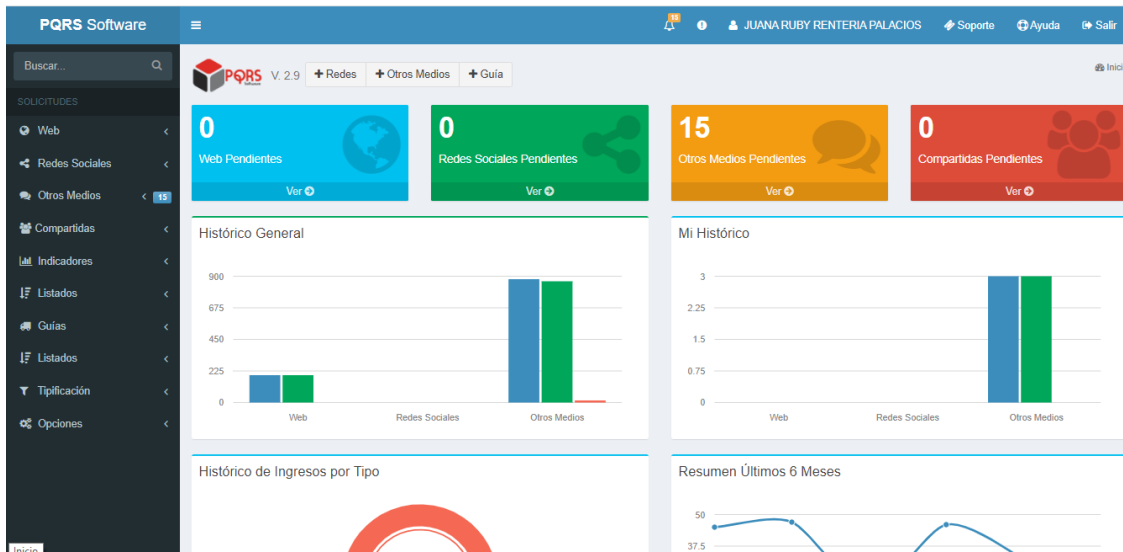
### **4. PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE MANIFESTACIONES**

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](http://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 distribuidas así:



#### E.S.E HOSPITAL DEL SUR INDICADORES DEL SISTEMA DE PQRDS



**PERIODO DEL INDICADOR**

**FECHA DE GENERACIÓN**

**Desde el** viernes 01 de enero del 2021  
**Hasta el** miércoles 30 de junio del 2021

martes 13 de julio del 2021

**INGRESOS POR MEDIO DE RECEPCIÓN**

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Ingresos	45	0	215	260	-
Respondidas	45	0	214	259	99.62 %
Pendientes	0	0	1	1	0.38 %
<b>Totales</b>	<b>45</b>	<b>0</b>	<b>215</b>	-	-
<b>%</b>	<b>17.31 %</b>	<b>0 %</b>	<b>82.69 %</b>	-	-

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](http://www.hospitaldelsur.gov.co)

Fuente: Modulo PQRS Software

ESE HOSPITAL DEL SUR ITAGÜÍ		E.S.E HOSPITAL DEL SUR INDICADORES DEL SISTEMA DE PQRDS			
<b>INGRESOS POR TIPO DE SOLICITUD</b>					
	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Denuncia	4	0	0	4	1.54 %
Felicitación	1	0	118	119	45.77 %
Petición de Consulta	0	0	0	0	0 %
Petición de Consulta (T)	14	0	0	14	5.38 %
Petición de Documentación	0	0	0	0	0 %
Petición de Documentación (T)	4	0	0	4	1.54 %
Petición de Información	0	0	0	0	0 %
Petición de Información (T)	3	0	0	3	1.15 %
Queja	13	0	20	33	12.69 %
Reclamo	3	0	65	68	26.15 %
Sugerencia y/o Elogio	3	0	12	15	5.77 %
<b>Totales</b>	<b>45</b>	<b>0</b>	<b>215</b>	<b>260</b>	<b>-</b>

Fuente: Modulo PQRS Software

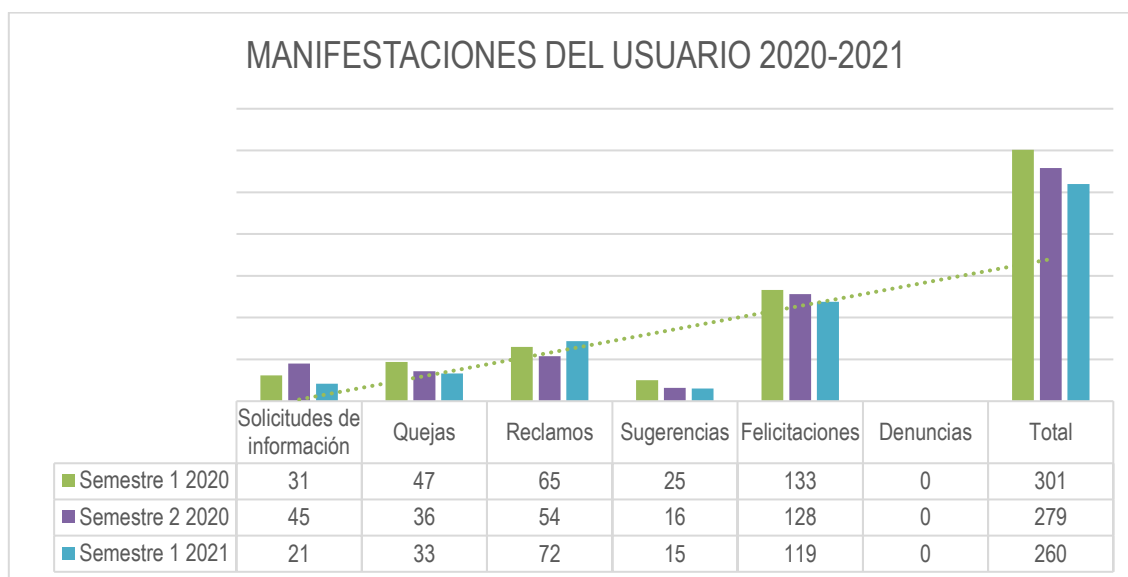
Tipo de Solicitud	Mes						Total Semestre
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	
Peticiones	8	8	3	2	0	0	21
Quejas	5	7	6	5	6	4	33
Reclamos	11	11	19	4	11	16	72
Sugerencias	4	2	4	0	3	2	15
Felicitaciones	43	17	15	8	26	10	119
Denuncias	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>71</b>	<b>45</b>	<b>47</b>	<b>19</b>	<b>46</b>	<b>32</b>	<b>260</b>

Fuente: Profesional Atención al usuario

En la siguiente grafica se puede evidenciar que desde el año 2020 se viene presentando una disminución en el número de manifestaciones ya que en dicho año se recibieron 580 y en este primer semestre 260, esto como consecuencia de la pandemia por el Covid 19 en el año anterior y a todas las acciones que venimos realizando para mejorar la atención a nuestros usuarios.

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](http://www.hospitaldelsur.gov.co)



Fuente: Profesional Atención al usuario

## FELICITACIONES

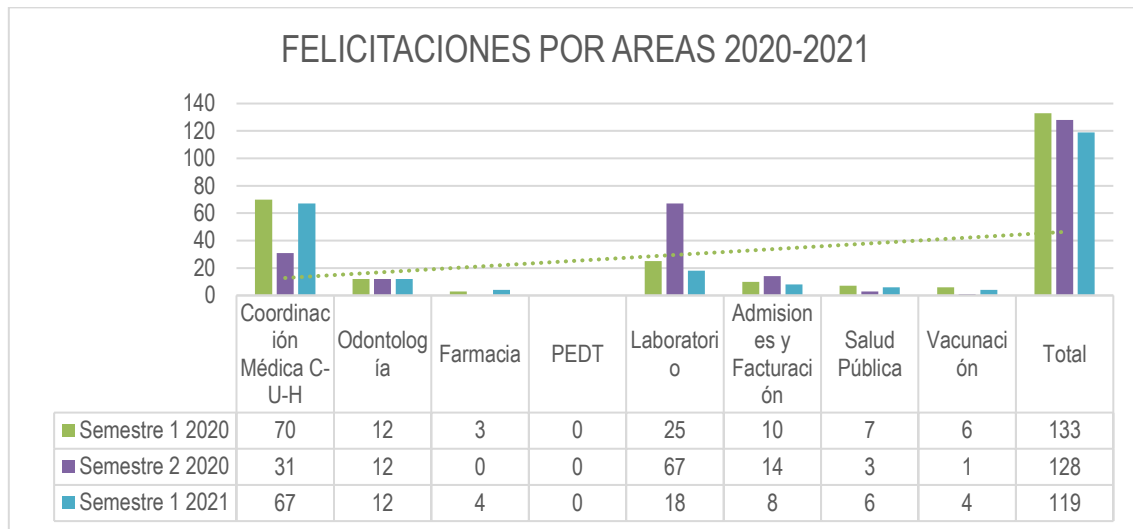
Durante el año 2020 recibimos un total de 261 y en el primer semestre de este año 119 distribuidas en cada uno de los servicios así:

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

Fuente: Profesional atención al usuario

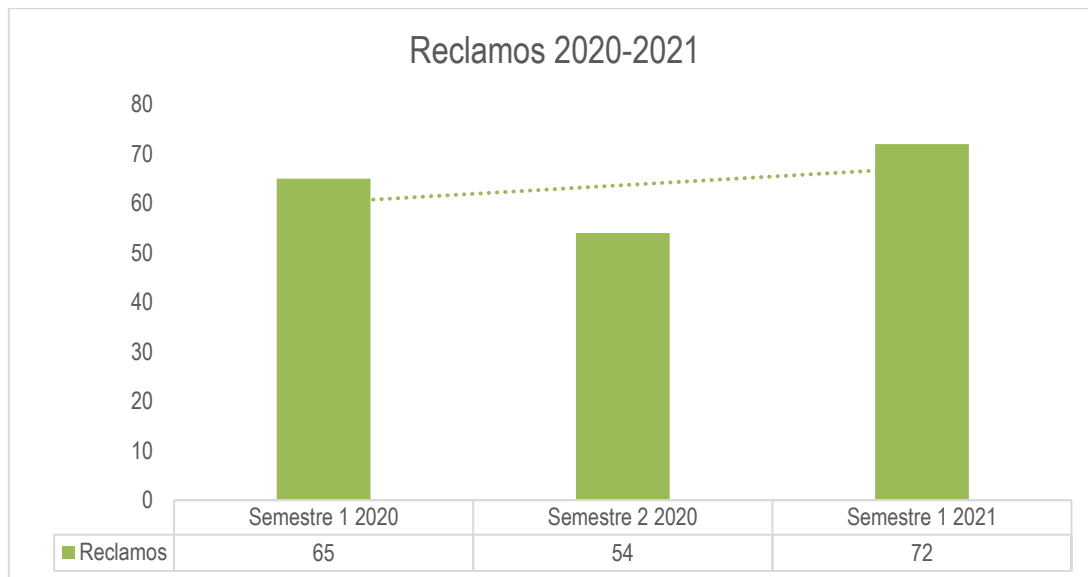
ESE HOSPITAL DEL SUR "GABRIEL JARAMILLO PIEDRAHITA"  
Sede San Pío: Calle 33 No. 50A-25 – Administración piso 3 – Sede Calatrava: Calle 63 No. 58FF-11  
Sede Santamaría: Calle 73 A No. 52B-25 – PBX: 444 57 55

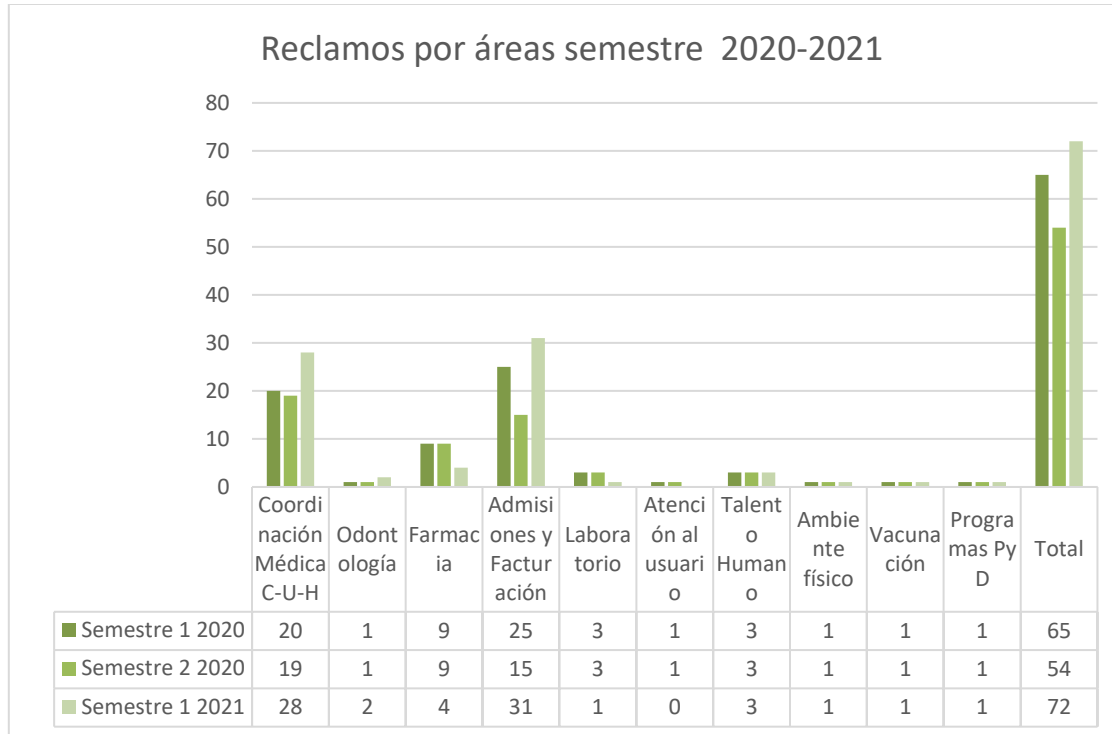
[www.hospitaldelsur.gov.co](http://www.hospitaldelsur.gov.co)



## RECLAMOS

Con respecto a las reclamaciones estas son analizadas por los líderes de servicios para realizar las respectivas acciones de mejoramiento. Durante este semestre se recibieron un total de 72.





Es de aclarar que en los meses de enero , febrero, marzo y abril a través de la pagina se ingresaron 4 manifestaciones como denuncias, esta después de ser analizadas por la profesional, fueron ingresadas tres (3) como reclamos y una (1) como queja.

**DESCRIPCION**

Lo envíen si se puede y en mi correo electrónico me avisa si ven mi foto de perfil gracias 1h @POTUS @IvanDuque @imolinarescnn @SantaellaJulio @RafaelRomoCNN hackean Facebook.katana.comcelular WhatsApp.katana y archivo katana o insultos yo no hago eso el 28/01/2021mipelo media 56cm ahora mide 53cm tumban pelo lo hacen ver natural y no es cierto saben mucho de medicina saben hacer dormir a alguien burundanga y se hacen hospitales para hacer eso o puedes tenerlos como vecinos y subirse balcones o entrarse a sus casas saben de confeccióna y peluqueria medir siempre el cuerpo por qué lo deforman miren estás fotos y

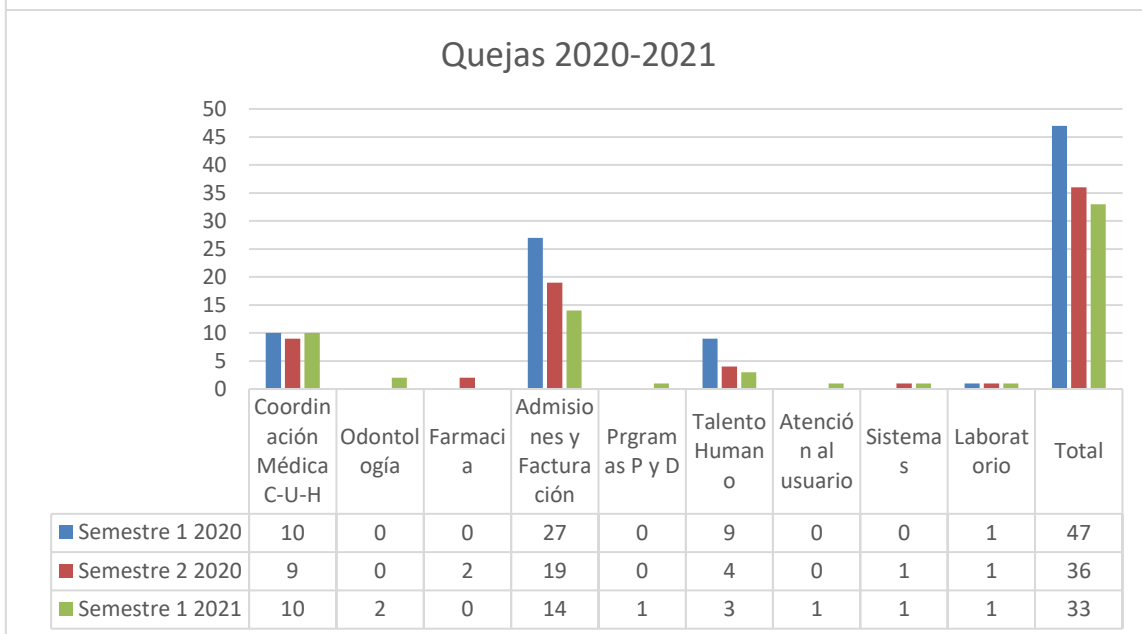
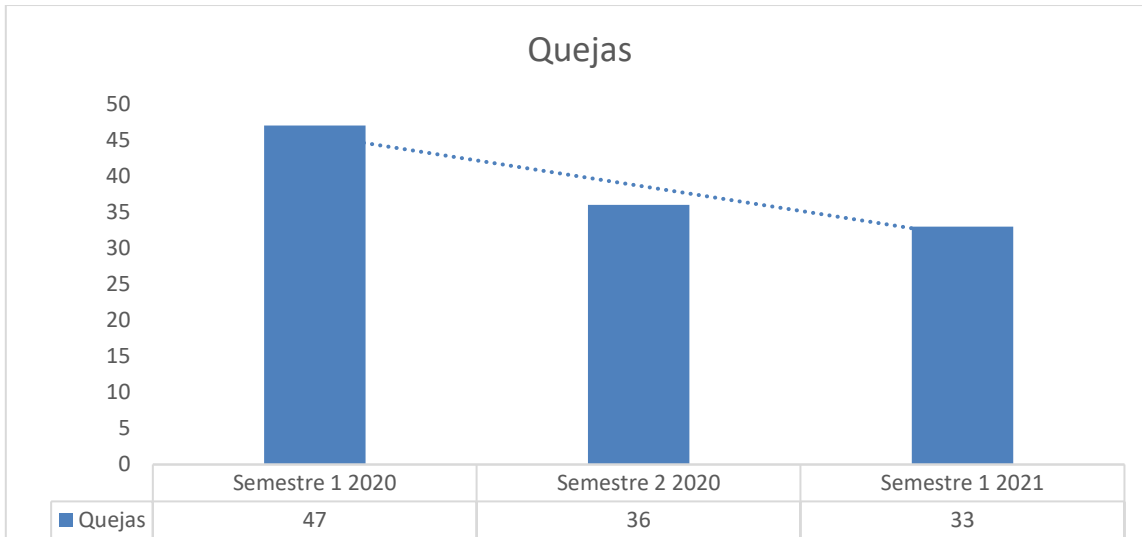
Lo que pasa es que me.sigurn años y siempre me han tirado pelo son super psicopatas y tienen gente labora en ese hospital y en los lugares que me han encerrado y hospitales que ido dicen ser.supuestente águilas negras para mí unos psicopatas mentirosos son itagui san José cl34n38a-20 y 19y como me han sacado sangre por años saben mis.alergias y tiran sustancias de animales peligrosas etc.... Y yo nunca he sufrido de caída del cabello ni acné ni nada y yo siempre he usado mismo desodorante y máquina de afeitar y pusieron axila negras aporriada y me salen cortadas etc. Amenazaro. Tumban dientes yo ya les había enviado antes las fotos del pelo como resulta corto con capul picado o tinturado he pedido cita para odontología limpieza y médico general parais alergias y ese médico no me manda MIPRES y el dematologo ve todo natural manda cosas por lógica y dijo que mipress no da y a mí no me engaña porque yo iba estudiar medicina no pase el examen y no tenía para pagar universidad una alergia ataca todo el cuerpo entonces por eso necesito pronto esas citas para que me mande lo mejor y no quiero médicos o médicas bisexual o lesbianas gracias habla Jenny Meneses

Hace tres semanas solicite la ayuda del gobierno por haber resultado positivo en prueba covid 19 siendo 08 Enero de 2021.Fui atendido por un Asesor vía whatsapp quien me tomo los datos y alego que diese numero telefónico de un amigo en virtud de no disponer de Nequi ni Daviplata Esta es la fecha que aun no recibo

La enfermera Nazareth chaverra, tuvo un acto xenofobico y discriminatorio de su parte hacia mí por el simple echó de ser venezolano y me encontraba en el hospital ya que mi primo menor de edad necesitaba estar allí. El echo ocurrió el día 23 de abril del 2021 ala 1 :30 am. Ley 1752 de 2015. Esta ley tiene por objeto garantizar la protección de los derechos de una persona, grupo de personas, comunidad o pueblo, que son vulnerados a través de actos de racismo o discriminación. espero que porfavor tomen medidas descuerdo el echo ocurrido. Gracias

## QUEJAS

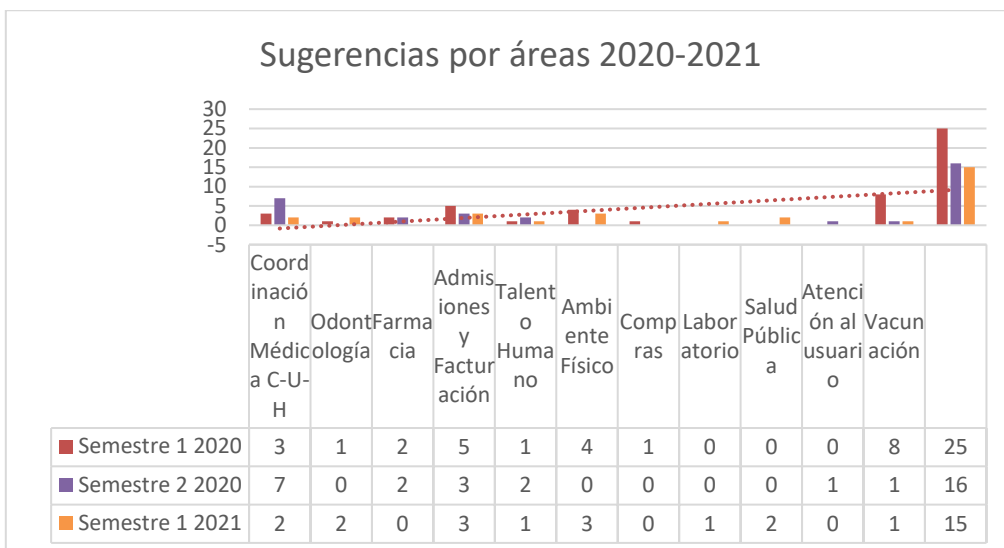
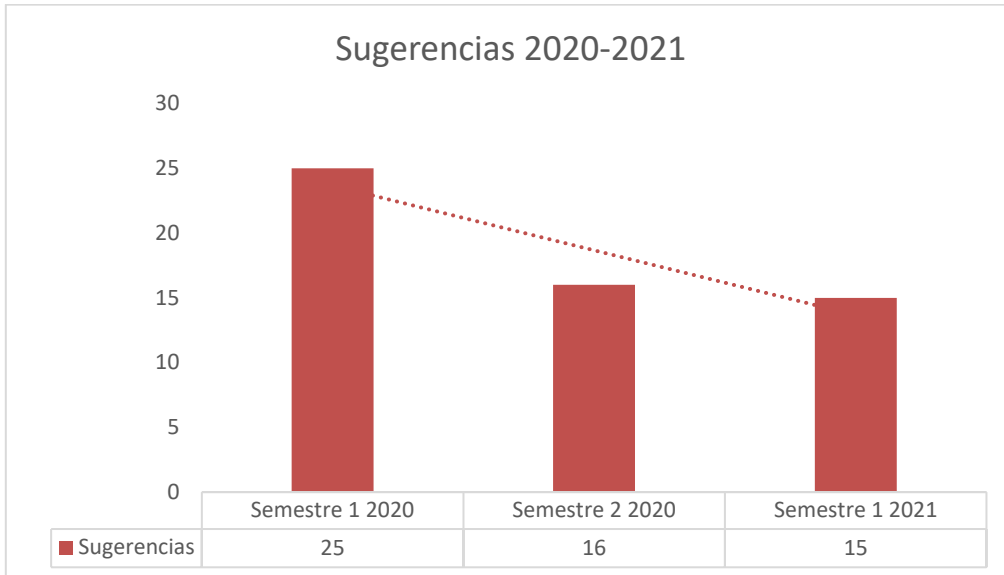
Con respecto a las quejas estas son analizadas por el comité de ética. Durante este semestre se recibieron un total de 33.



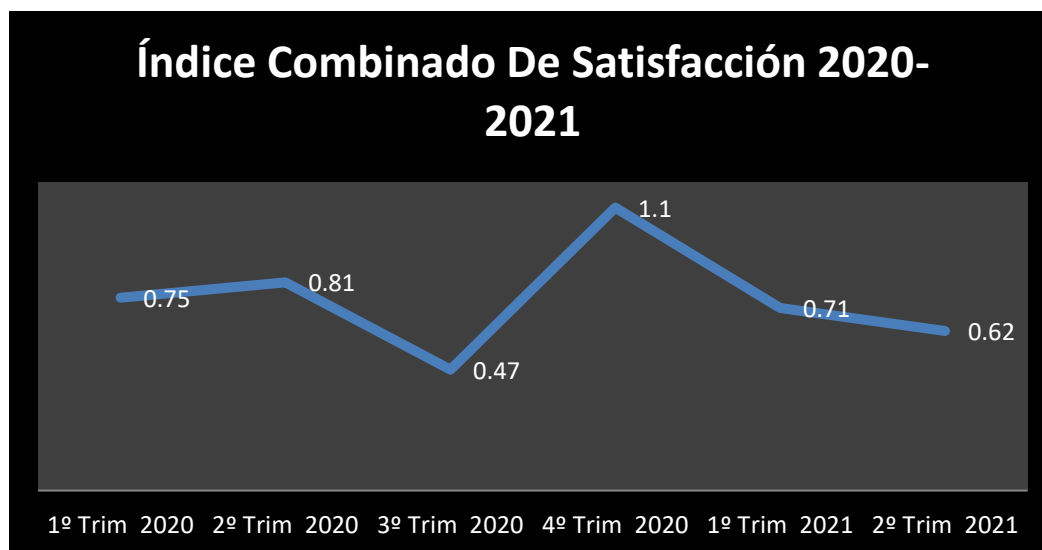


## SUGERENCIAS

Estas van encaminadas a mejorar la prestación de los servicios de salud que brinda la ESE, durante este semestre se presentaron 15 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 pqr 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

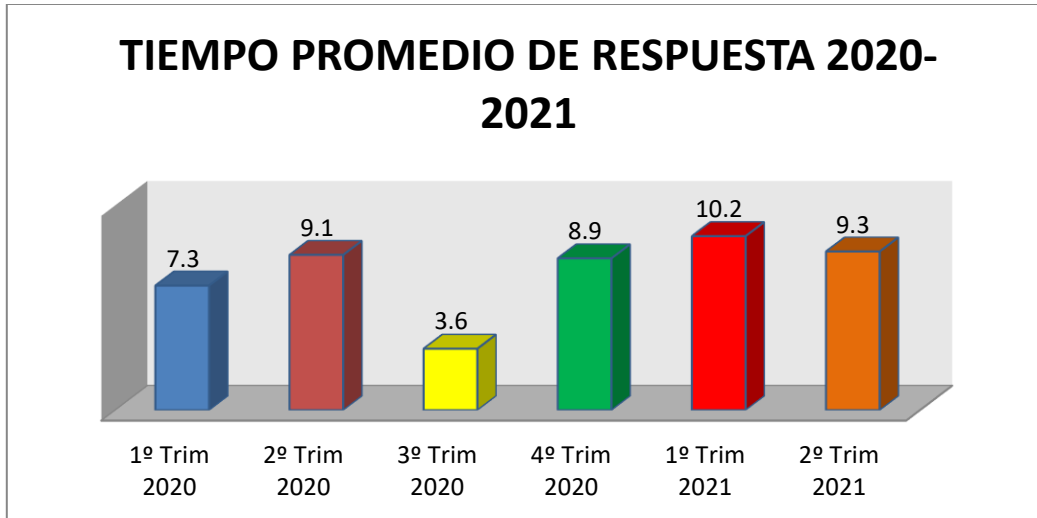
**Petición de Consulta (T):** Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la entidad relacionada con los temas a cargo de la misma y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución. Términos definidos 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 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.