

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

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

II SEMESTRE 2023



JORGE IVÁN ISAZA BUSTAMANTE
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

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



INTRODUCCIÓN

Este informe presenta un resumen de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas y gestionadas por el Hospital del Sur "GJP" entre el 1° de julio y el 31 de diciembre de 2023. Adicionalmente, se analiza la percepción de los usuarios sobre los trámites y servicios de la institución.

El objetivo es informar a las partes interesadas sobre el resultado de la evaluación y seguimiento de las PQRSDF, identificar oportunidades de mejora en la atención al usuario y formular recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos.

Resumen de PQRSDF: Se presenta la cantidad de PQRSDF por tipo, canal de recepción y dependencia responsable.

Frente al análisis de la oportunidad en las respuestas, la idea es evaluar el tiempo de respuesta a las PQRSDF en comparación con los plazos establecidos.

Y en cuanto a la percepción de los usuarios, se busca analizar la satisfacción de los usuarios con los trámites y servicios del Hospital del Sur "GJP" a través de encuestas y otros mecanismos de participación.

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

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 para el cliente interno y externo con el objetivo de canalizar toda la información relacionada con su satisfacción con el servicio. En este modelo se establecen varias herramientas o canales mediante los cuales se orientan las PQRSF, entre ellos están los buzones de sugerencias, la página Sede Electrónica, la línea telefónica, y la atención personalizada en la oficina de atención a las personas.

Hay un área responsable del modelo de escucha activa del cliente externo y para ello cuenta con cuatro procedimientos tal como se muestra en el siguiente cuadro:



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.

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

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. 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 con los servicios prestados.

Para ello se realizan recorridos en los cuales se da apertura de 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, expresión presentada, y sede en la que se presenta. Los reclamos se envían al responsable del servicio y se solicita la respuesta de acuerdo a la oportunidad establecida para contestar al usuario.

ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022 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 segundo semestre de la vigencia 2023, se recibieron 285 PQRSDF y no se negó el acceso a ninguna petición, según a 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 - www.hospitaldelsur.gov.co - para radicar y consultar el estado de sus manifestaciones desde la comodidad de su hogar.

Así mismo, se describen cada uno de los tipos de manifestaciones y los tiempos de respuesta establecidos:

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.

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

MANIFESTACIONES –PQRSDF

En el 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 499 manifestaciones distribuidas así:

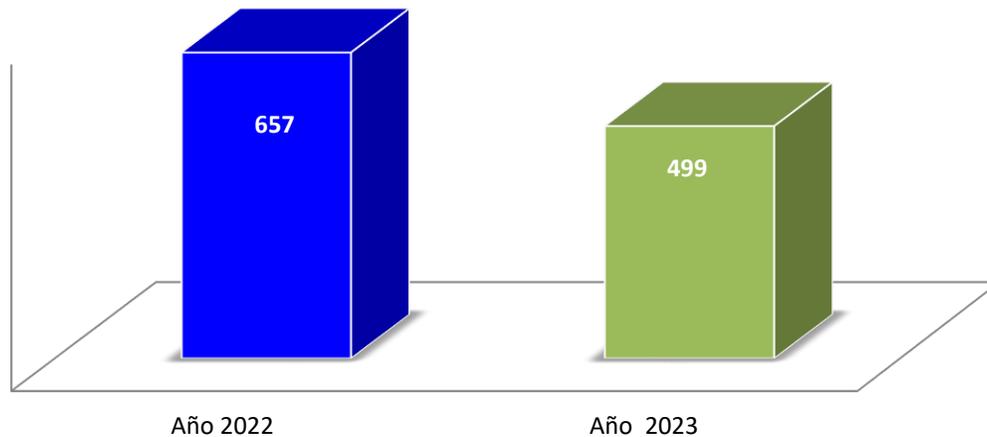
INGRESOS POR TIPO DE SOLICITUD

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Denuncia	0	0	0	0	0 %
Felicitación	0	1	259	260	52.1 %
Petición de Consulta	0	0	0	0	0 %
Petición de Consulta (T)	0	0	0	0	0 %
Petición de Documentación	1	0	0	1	0.2 %
Petición de Documentación (T)	0	0	0	0	0 %
Petición de Información	3	0	0	3	0.6 %
Petición de Información (T)	0	0	0	0	0 %
Queja	2	0	22	24	4.81 %
Reclamo	11	0	147	158	31.66 %
Sugerencia y/o Elogio	1	0	52	53	10.62 %
Totales	18	1	480	499	-

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

❖ Buzón de sugerencias: 372	❖ Personalmente:31
❖ Correo electrónico: 0	❖ Página Web: 19
❖ Correo certificado: 77	❖ Telefónicamente: 0

Número de Manifestaciones Años 2022- 2023



Las manifestaciones decrecieron en un - 24 % durante el año de 2023

En el gráfico comparativo entre las manifestaciones recibidas durante el año 2022 y la vigencia 2023 se observa una importante disminución, de 158 manifestaciones, lo que representa un 24% menos, esto gracias a la implementación de acciones de mejoramiento en cada uno de los servicios y el 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.

Esta disminución se presentó principalmente en las reclamaciones, ya que se pasó de 263 en el año 2022 a 182 en el año 2023, es decir 30,7% menos.

Las felicitaciones recibidas, representan un 52% de las manifestaciones y se distribuyen en los siguientes servicios así: (ver el cuadro en la siguiente página)

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

Área y/o Servicio	I Sem 2023	II Sem 2023	total
Consulta externa	11	24	35
Urgencias	93	3	96
Hospitalización	14	13	27
Odontología	1	3	4
Farmacia	23	17	40
Programas de RIAS	2	12	14
Laboratorio	13	5	18
Admisiones y Facturación	11	4	15
Salud Pública	6	5	11
Vacunación	0	0	0
Atención al Usuario	0	0	0
Sistemas	0	0	0
Talento Humano	0	0	0
Ambiente Físico	0	0	0
Total	174	86	260

RECLAMOS

Con respecto a las reclamaciones, estas son analizadas por los líderes de servicios para realizar las respectivas acciones de mejoramiento. En el año 2023 se recibieron un total de 158 reclamos y 24 quejas, mientras que en el año 2022 recibimos 263 (quejas y reclamos), es decir que hubo una reducción del 30,7%, lo cual es bastante significativo.

RECLAMOS Y QUEJAS POR AREAS 2022-2023				
	Año 2022	Año 2023	Variación Absoluta	Variación Relativa
Consulta Externa	40	14	26	-65 %
Urgencias	42	28	14	-33%
Hospitalización	0	2	2	100%
Odontología	18	13	5	-27%
Farmacia	35	30	5	-14%
Programas de RIAS	3	0	3	-100%
Laboratorio	12	9	3	-25%
Admisiones y Facturación	86	77	9	-10%
Salud Pública	0	0	0	0%
Vacunación	2	0	2	-100%
Talento Humano	13	7	6	-46%
Sistemas	5	0	5	-100%
Ambiente físico	5	1	4	-80%
Atención al usuario	2	1	1	-50%
TOTAL GENERAL	263	182	-81	-30.7%

Los datos de la tabla anterior evidencian una disminución del 30,7% en las quejas y reclamos con respecto al periodo 2022.

El servicio de hospitalización presentó un incremento del 100%, aunque en términos absolutos no representan situaciones alarmantes, sí requiere la implementación de acciones para mejorar.

Por otro lado, 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.

Así mismo y como un compromiso de la entidad con la transparencia y la publicidad de sus

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

actos, son publicadas mensualmente 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 trámite dado a sus manifestaciones.

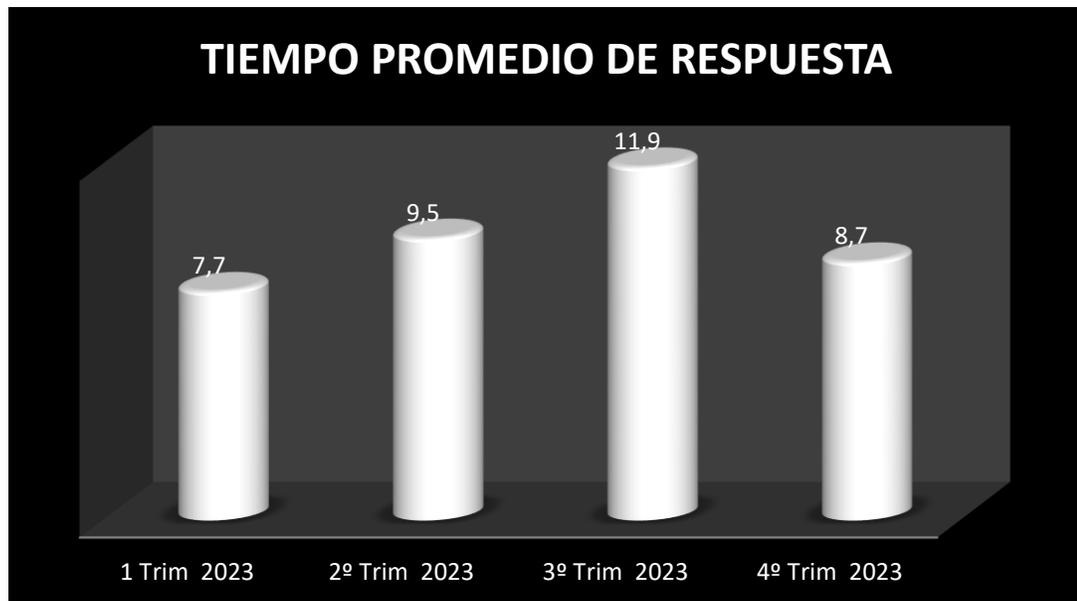
Con estas manifestaciones se mide mensualmente el indicador Índice combinado de satisfacción, el cual ha cumplido satisfactoriamente con la meta.



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.



SUGERENCIAS

Estas van encaminadas a mejorar la prestación de los servicios de salud que brinda la E.S.E. Durante el periodo, se presentaron un total de 53 sugerencias, las cuales fueron analizadas en el Comité de Gestión y Desempeño para evaluar la pertinencia de las mismas y proceder con su implementación.

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.

Proyectó: Carlos Pineda/Contratista de la Oficina de C.I.

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