

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

**SEGUNDO SEMESTRE 2022**



**OFICINA DE ATENCION AL USUARIO**

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

## **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 Julio y el 31 de diciembre de 2022.

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 por parte de la entidad.

**ESE HOSPITAL DEL SUR “GABRIEL JARAMILLO PIEDRAHITA”**

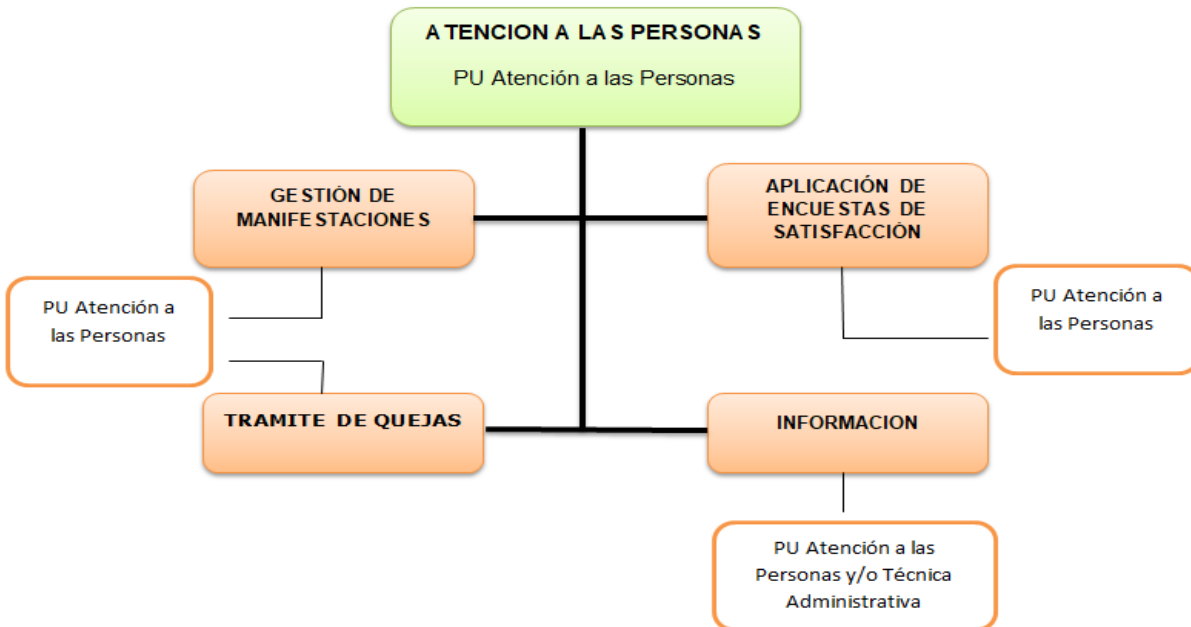
Sede San Pío: Calle 33 No. 50A-25 – Administración piso 3 – Sede Calatrava: Calle 63 No.58FF-11

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

[www.hospitaldelsur.gov.co](http://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 Web, la línea telefónica, y la atención personalizada en la oficina de atención a las personas. Área responsable del modelo de escucha activa del cliente externo y 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 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 - PAAC 2022 de la E.S.E. Hospital del Sur “ G.J.P.” 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](http://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 del año 2022, se recibieron 255 PQRSDF y no se negó

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

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

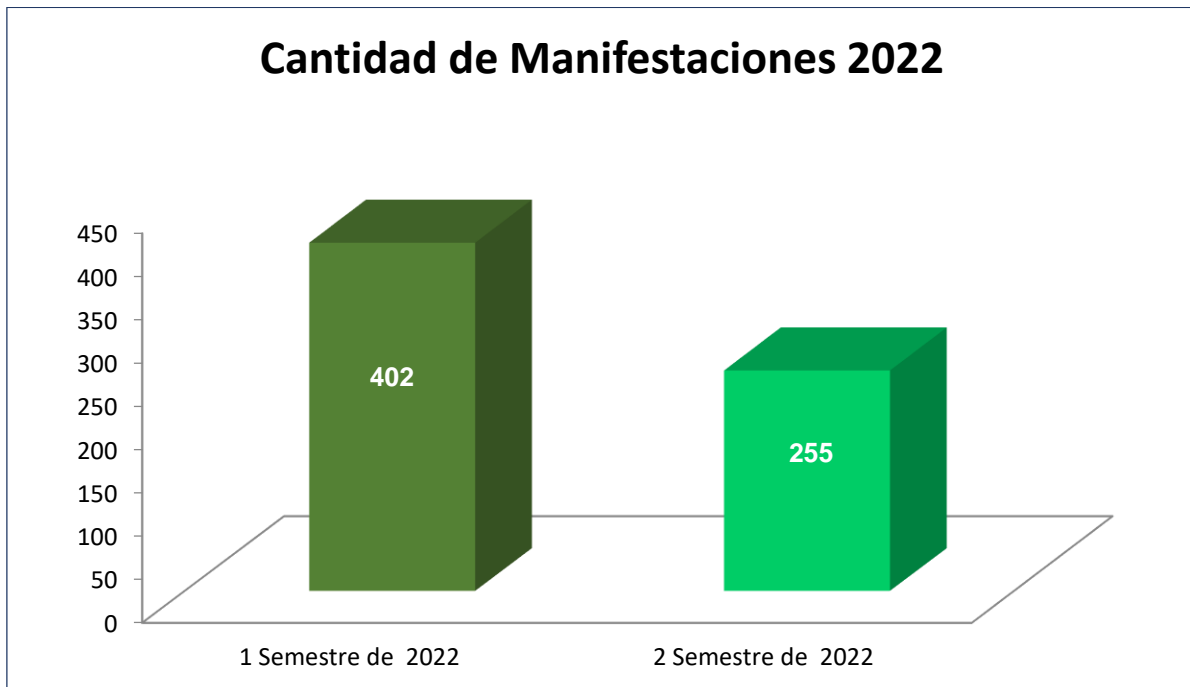
## MANIFESTACIONES –PQRSDF

En el primer semestre del año 2022, a través de los diferentes mecanismos del modelo de escucha (Buzones de sugerencias, oficina de atención a las personas, página web) se presentaron 402 manifestaciones distribuidas así:

Mes	Tipo de Manifestación						
	Felicitación	Reclamo	Quejas	Sugerencia	Solicitud de información	Petición Documentación	Petición Consulta
<i>Julio</i>	18	7	7	2	1	0	0
<i>Agosto</i>	20	14	1	9	2	0	1
<i>Septiembre</i>	21	12	3	4	0	0	0
<i>Octubre</i>	19	29	1	2	0	0	0
<i>Noviembre</i>	27	17	2	10	2	0	0
<i>Diciembre</i>	8	10	2	4	0	0	0
<b>Total</b>	<b>113</b>	<b>89</b>	<b>16</b>	<b>31</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

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

❖ Buzón de sugerencias: 162	❖ Personalmente: 8
❖ Correo electrónico: 6	❖ Página Web: 32
❖ Correo certificado: 47	❖ Telfonicamente: 0



En el gráfico comparativo entre las manifestaciones presentadas durante el primer y el segundo semestre de 2022, se observa una disminución significativa, de 147 manifestaciones, lo que representa un 36% menos. Diferencia que es muy significativa porcentualmente y denota que la implementación de acciones de mejoramiento en cada uno de los servicios ha reflejado 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.

Es de anotar, que si bien se presentó una disminución de las felicitaciones, pasando de 146 en el primer semestre del 2022 a 113 en este semestre, es decir una disminución del 22,6%; los reclamos tuvieron una disminución evidente al pasar de 138 en el primer semestre a 89 en este, lo que se traduce en un decrecimiento del 35.5%, lo que denota un comportamiento bastante positivo en la percepción de los servicios

Específicamente el ítem de las felicitaciones recibidas, representa un 44% de las manifestaciones y se distribuyen en los siguientes servicios así:

Área y/o Servicio	I Sem 2022	II Sem 2022
Coordinación medica C-U-H	64	52
Odontología	3	14
Farmacia	37	23
Programas de PEDT	0	1
Laboratorio	10	13
Admisiones y Facturación	25	5
Salud Publica	5	5
Vacunación	0	0
Otras Áreas	2	0
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>113</b>

## 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 segundo semestre se recibieron un total de 89 reclamos y 16 quejas presentándose una disminución significativa del 33% con respecto al semestre anterior donde se recibieron 138 reclamos y 20 quejas.

RECLAMOS Y QUEJAS POR AREAS 2022				
SERVICIO	1 Sem 2022	2 Sem 2022	Variación Absoluta	Variación Relativa
Coordinación medica C-U-H	54	28	26	-48%
Odontología	8	10	2	25%
Farmacia	23	12	11	-47%
Programas de PEDT	3	0	3	-100%
Laboratorio	5	7	2	40%
Admisiones y Facturación	49	37	12	-24%
Salud Publica	0	0	0	0%
Vacunación	1	1	0	0%
Talento Humano	6	7	1	16%
Sistemas	3	2	1	-33%
Ambiente físico	5	0	5	-100%
Atención al usuario	1	1	0	0%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>153</b>	<b>105</b>	<b>-48</b>	<b>-31%</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 Norte: Carrera 52 N° 78 -158 – PBX: 444 57 55

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



Los datos de la tabla anterior evidencian una disminución del 31% en las quejas y reclamos con respecto al primer semestre de 2022, siendo particularmente significativo en los servicios de Programas de PEDT, Ambiente físico, Coordinación médica C-U-H y farmacia.

En términos absolutos se redujo en 26 manifestaciones menos, debido a que se implementaron acciones para mejorar la accesibilidad a las citas médicas, urgencias y hospitalización, igual que en el área de farmacia pasando de 23 a 12. Es de anotar que este servicio, presentó una disminución significativa del 47.82% requiriéndose la implementación de acciones para sostener este tipo de resultados en el servicio.

En el servicio de laboratorio, presentó un incremento del 40% aunque en términos absolutos no representan situaciones alarmantes, sí requiere la implementación de acciones para mejorar este tipo de resultados.

Es de anotar, que 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.

ESE HOSPITAL DEL SUR I T A G Ü Í		E.S.E HOSPITAL DEL SUR INDICADORES DEL SISTEMA DE PQRS			
<b>INGRESOS POR TIPO DE SOLICITUD</b>					
	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Denuncia	0	0	0	0	0 %
Felicitación	0	0	113	113	44.31 %
Petición de Consulta	1	0	0	1	0.39 %
Petición de Consulta (T)	0	0	0	0	0 %
Petición de Documentación	0	0	0	0	0 %
Petición de Documentación (T)	0	0	0	0	0 %
Petición de Información	2	0	3	5	1.96 %
Petición de Información (T)	0	0	0	0	0 %
Queja	8	0	11	19	7.45 %
Reclamo	20	0	66	86	33.73 %
Sugerencia y/o Elogio	1	0	30	31	12.16 %
<b>Totales</b>	<b>32</b>	<b>0</b>	<b>223</b>	<b>255</b>	<b>-</b>

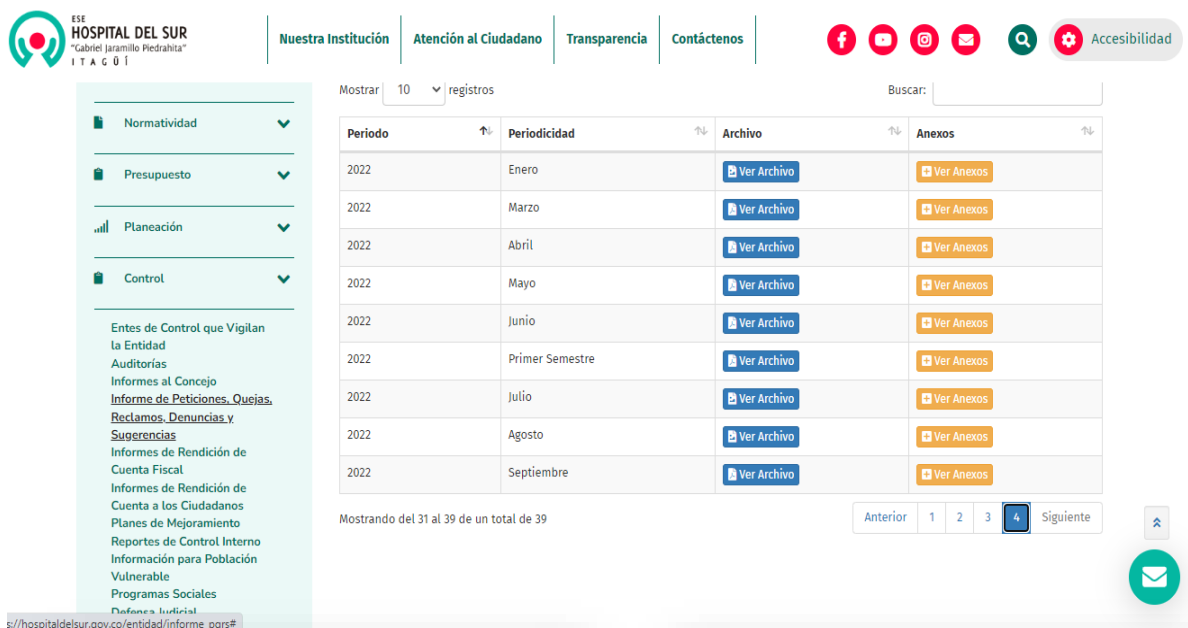
ESE HOSPITAL DEL SUR “GABRIEL JARAMILLO PIEDRAHITA”

Sede San Pío: Calle 33 No. 50A-25 – Administración piso 3 – Sede Calatrava: Calle 63 No.58FF-11

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

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

Así mismo y como un compromiso de la entidad con la transparencia y la publicidad de sus actos, los informes son publicados 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. Las siguientes imágenes son tomadas de nuestra página web institucional donde se puede validar las publicaciones que realiza la entidad y de las carteleras exhibidas en las sedes físicas:



[Nuestra Institución](#) | [Atención al Ciudadano](#) | [Transparencia](#) | [Contáctenos](#)

[f](#) [v](#) [i](#) [e](#) [q](#) [a](#) [Accesibilidad](#)

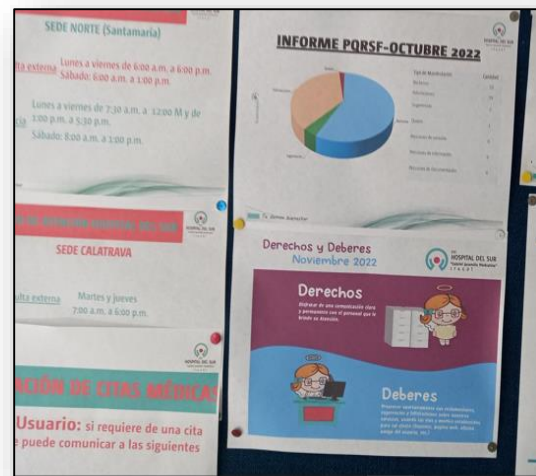
Mostrar 10 registros

Periodo	Periodicidad	Archivo	Anexos
2022	Enero	<a href="#">Ver Archivo</a>	<a href="#">Ver Anexos</a>
2022	Marzo	<a href="#">Ver Archivo</a>	<a href="#">Ver Anexos</a>
2022	Abril	<a href="#">Ver Archivo</a>	<a href="#">Ver Anexos</a>
2022	Mayo	<a href="#">Ver Archivo</a>	<a href="#">Ver Anexos</a>
2022	Junio	<a href="#">Ver Archivo</a>	<a href="#">Ver Anexos</a>
2022	Primer Semestre	<a href="#">Ver Archivo</a>	<a href="#">Ver Anexos</a>
2022	Julio	<a href="#">Ver Archivo</a>	<a href="#">Ver Anexos</a>
2022	Agosto	<a href="#">Ver Archivo</a>	<a href="#">Ver Anexos</a>
2022	Septiembre	<a href="#">Ver Archivo</a>	<a href="#">Ver Anexos</a>

Mostrando del 31 al 39 de un total de 39

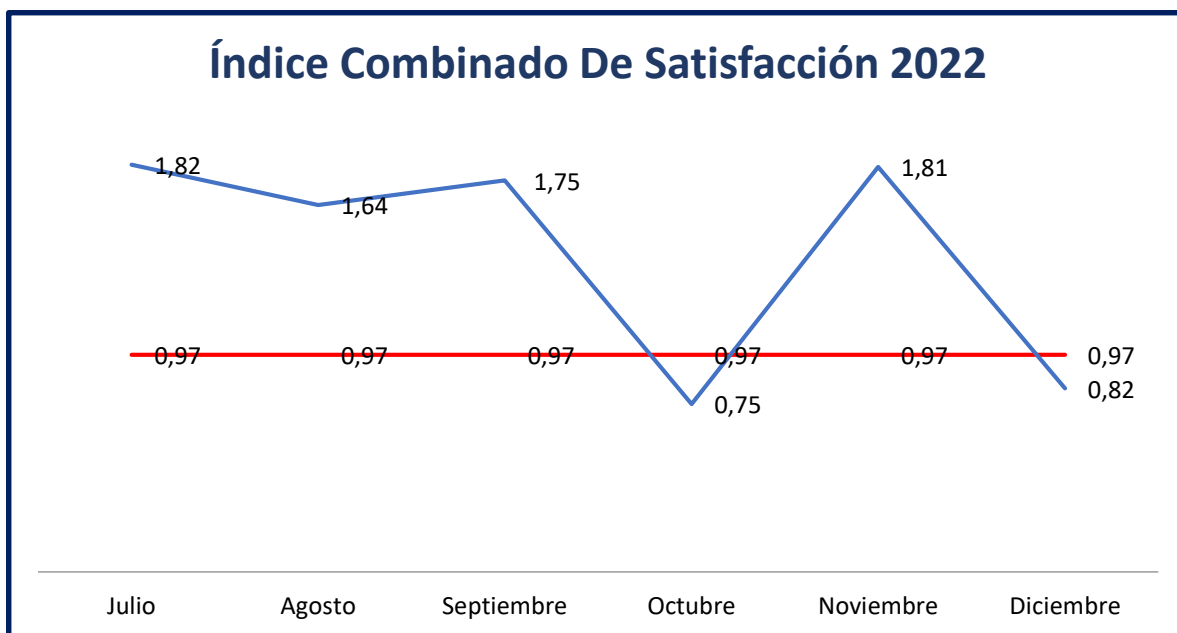
Anterior 1 2 3 4 Siguiente

[s://hospitaldelsur.gov.co/entidad/informe\\_pqrs#](#)



Con estas manifestaciones mensualmente medimos el indicador “Índice combinado de satisfacción”, el cual viene cumpliendo con la meta.

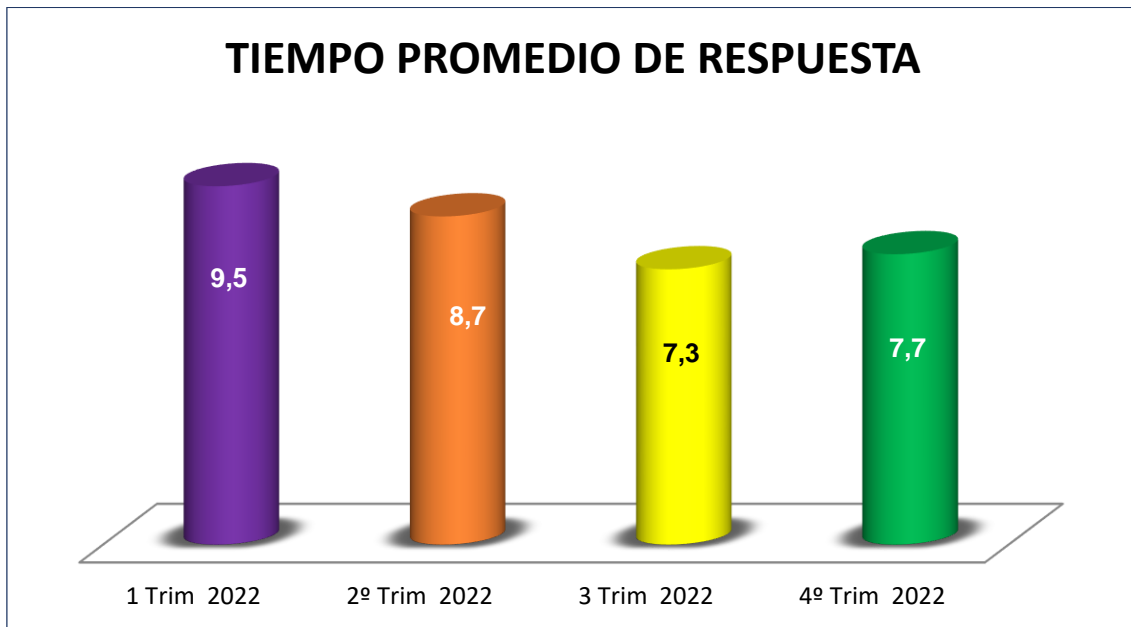
En los meses de octubre y diciembre no se estaba cumpliendo con el estándar por lo tanto se implementaron acciones correctivas tales como mejorar la accesibilidad, reorganización de agendas, entre otras, con lo que se espera mejorar el indicador para los meses siguientes.



## 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; aunque se presentó un leve aumento en el tiempo de respuesta, con relación al 3er trimestre pasando de 7.3 a 7.7 días, si lo comparamos con el primero la diferencia es significativa.



## SUGERENCIAS

Estas van encaminadas a mejorar la prestación de los servicios de salud que brinda la E.S.E., durante el segundo semestre se presentaron un total de 31 sugerencias, las cuales fueron analizadas en el Comité de Gestión y Desempeño para evaluar la pertinencia de las mismas y proceder con su implementación.