

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

PRIMER 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



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 31 de junio 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”

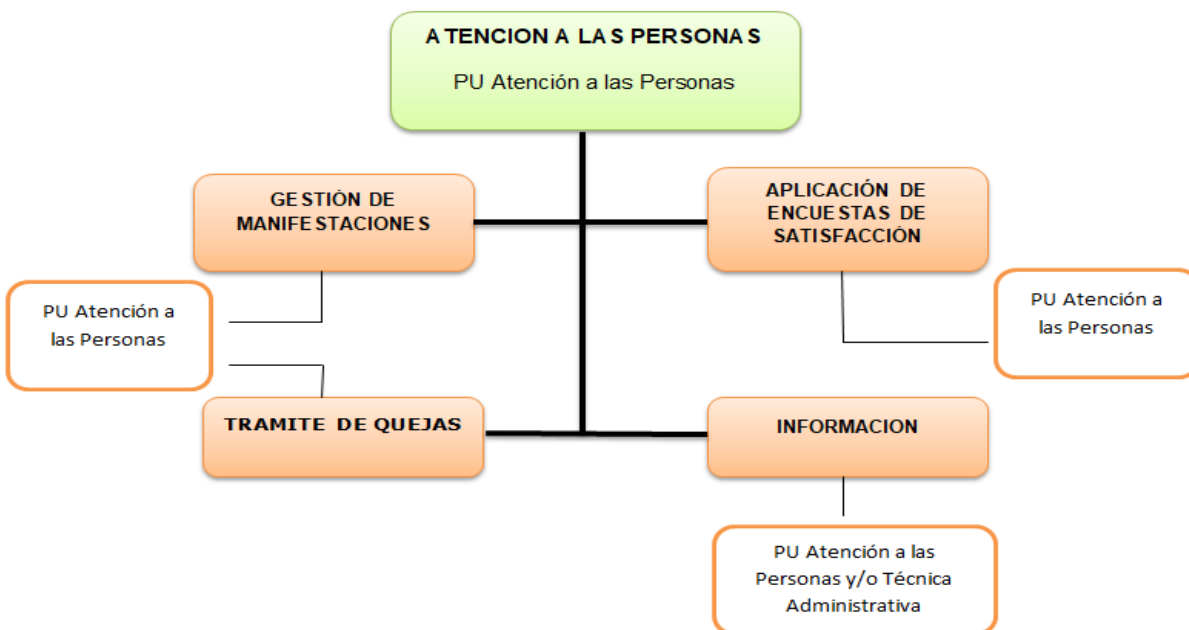
Sede San Pío: Calle 33 No. 50A-25 – Administración piso 3 – Sede Calatrava: Calle 63 No.58FF-11

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

www.hospitaldelsur.gov.co

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.

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.

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

De acuerdo con los datos consolidados en los diferentes canales de atención, durante el primer semestre del año 2022, se recibieron 402 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.

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

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.

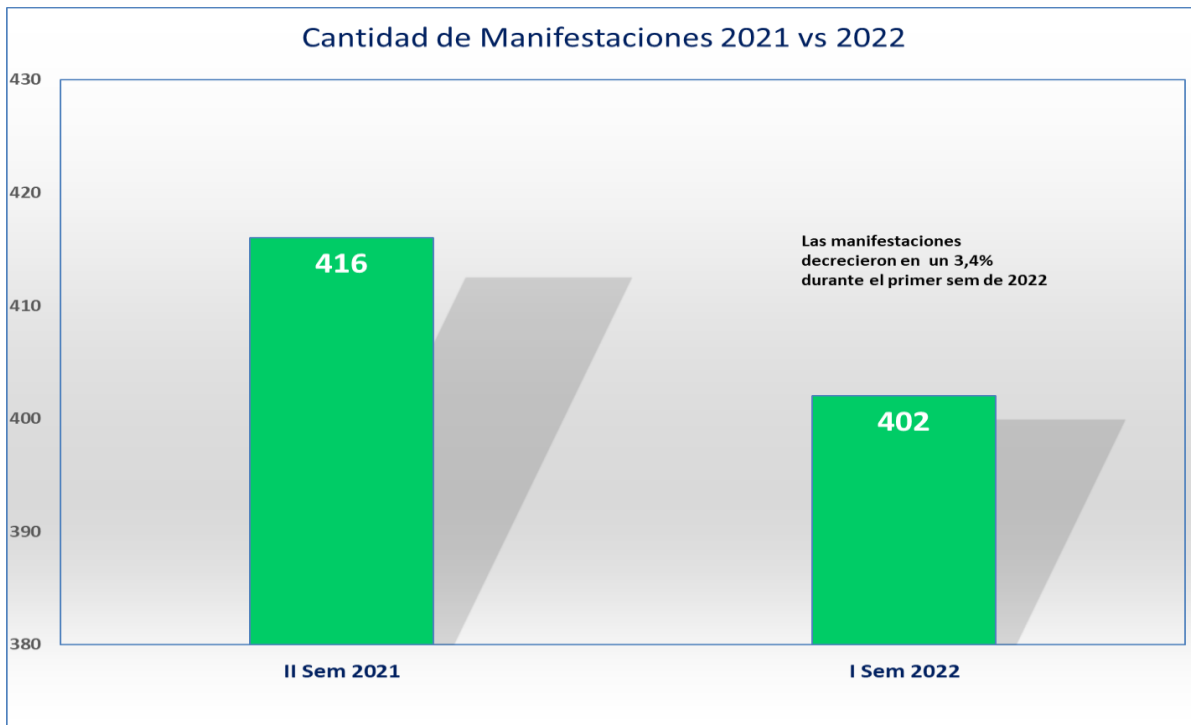
MANIFESTACIONES –PQRSDF

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>Enero</i>	9	23	4	4	9	2	4
<i>Febrero</i>	16	27	7	8	6	2	2
<i>Marzo</i>	21	25	3	3	8	5	5
<i>Abril</i>	20	24	2	5	3	0	3
<i>Mayo</i>	58	19	4	7	8	4	1
<i>Junio</i>	22	20	0	4	1	2	2
Total	146	138	20	31	35	15	17

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

❖ Buzón de sugerencias: 228	❖ Personalmente: 33
❖ Correo electrónico: 79	❖ Página Web: 16
❖ Correo certificado: 45	❖ Telfonicamente: 1



En el gráfico comparativo entre las manifestaciones presentadas durante el segundo semestre de 2021 y el primer semestre de 2022, se observa una leve disminución, de 14 manifestaciones, lo que representa un 3,4% menos. Si bien no es muy significativo porcentualmente, se 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. Esto, sumado a que se presentó un aumento de las felicitaciones, pasando de 121 en el 2021 a 146 en este semestre, es decir un incremento del 20,7%, lo cual sí es bastante plausible.

Específicamente el ítem de las felicitaciones recibidas, representa un 36% de las manifestaciones y se distribuyen en los siguientes servicios así:

Área y/o Servicio	II Sem 2021	I Sem 2022
Coordinación médica C-U-H	41	64
Odontología	1	3
Farmacia	29	37
PEDT	2	0
Laboratorio	30	10
Salud Pública	4	5
Admisiones Facturación	14	25
Vacunación	0	0
Otras áreas	0	2
Total	121	146

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 138 reclamos y 20 quejas.

RECLAMOS POR AREAS 2021-2022				
	2 Sem 2021	1 Sem 2022	Variación Absol	Variación Relativa
Coordinación médica C-U-H	30	54	24	80%
Admisiones y Facturación	118	49	-69	-58%
Farmacia	5	23	18	360%
Odontología	14	8	-6	-43%
Telento Humano	5	6	1	20%
Laboratorio	3	5	2	67%
Ambiente físico	1	5	4	400%
Programas de PEDT	1	3	2	200%
Sistemas	1	3	2	200%
Vacunación	1	1	-	0%
Atención al usuario	1	1	-	0%
Salud Pública	0	0	-	0%
Tot General	180	158	-22	-12%

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

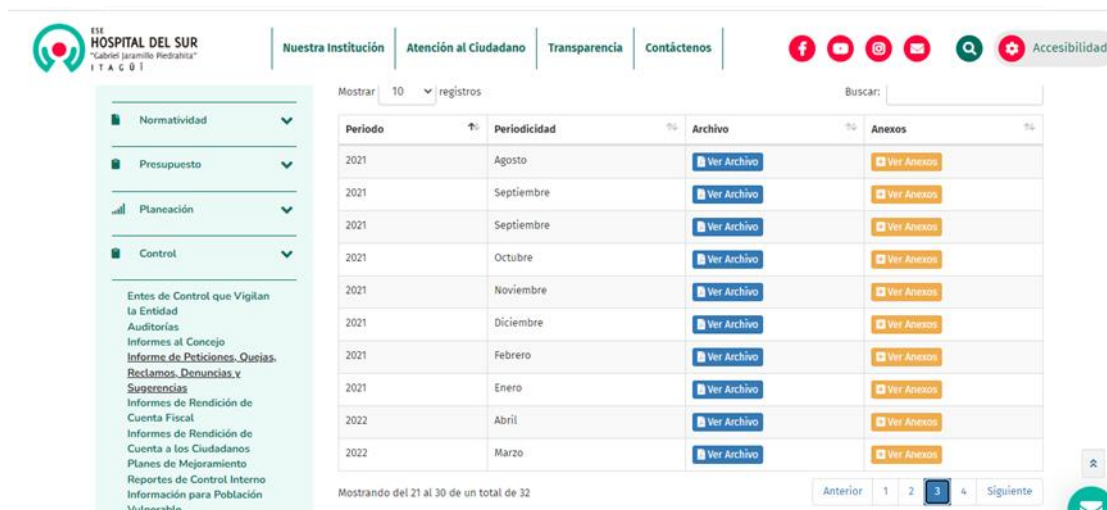
Sede Norte: Carrera 52 N° 78 -158 – PBX: 444 57 55

www.hospitaldelsur.gov.co

Los datos de la tabla anterior evidencian una disminución del 12% en las quejas y reclamos con respecto al segundo semestre de 2021, siendo particularmente significativo el servicio de Admisiones y Facturación, que es el área donde generalmente se presentan más usuarios insatisfechos. En términos absolutos se redujo en 69 manifestaciones menos, debido a que se implementaron acciones para mejorar la accesibilidad a las citas médicas. Sin embargo, los servicios de Consulta Médica y Farmacia, presentaron incrementos porcentuales altos, del 80% y 360% respectivamente y aunque en términos absolutos no representan situaciones alarmantes, sí requiere la implementación de acciones para mejorar el servicio.

Ahora bien, 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 97%.

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



The screenshot shows the website interface for ESE Hospital del Sur. The main content area displays a table with the following data:

Periodo	Periodicidad	Archivo	Anexos
2021	Agosto	Ver Archivo	Ver Anexos
2021	Septiembre	Ver Archivo	Ver Anexos
2021	Septiembre	Ver Archivo	Ver Anexos
2021	Octubre	Ver Archivo	Ver Anexos
2021	Noviembre	Ver Archivo	Ver Anexos
2021	Diciembre	Ver Archivo	Ver Anexos
2021	Febrero	Ver Archivo	Ver Anexos
2021	Enero	Ver Archivo	Ver Anexos
2022	Abril	Ver Archivo	Ver Anexos
2022	Marzo	Ver Archivo	Ver Anexos

The sidebar menu includes the following items:

- Normatividad
- Presupuesto
- Planeación
- Control
 - Entes de Control que Vigilan la Entidad
 - Auditorías
 - Informes al Concejo
 - Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias
 - Informes de Rendición de Cuenta Fiscal
 - Informes de Rendición de Cuenta a los Ciudadanos
 - Planes de Mejoramiento
 - Reportes de Control Interno
 - Información para Población Vulnerable

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



PQRS V. 2.9 + Redes + Otros Medios + Guía Inicio

0

Web Pendientes

Ver ↻

0

Redes Sociales Pendientes

Ver ↻

7

Otros Medios Pendientes

Ver ↻

0

Compartidas Pendientes

Ver ↻

Histórico General Mi Histórico



INGRESOS POR TIPO DE SOLICITUD

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Denuncia	0	0	0	0	0 %
Felicitación	0	0	146	146	36.32 %
Petición de Consulta	0	0	2	2	0.5 %
Petición de Consulta (T)	1	0	14	15	3.73 %
Petición de Documentación	1	0	3	4	1 %
Petición de Documentación (T)	3	0	8	11	2.74 %
Petición de Información	1	0	3	4	1 %
Petición de Información (T)	1	0	30	31	7.71 %
Queja	2	0	18	20	4.98 %
Reclamo	7	0	131	138	34.33 %
Sugerencia y/o Elogio	0	0	31	31	7.71 %
Totales	16	0	386	402	-

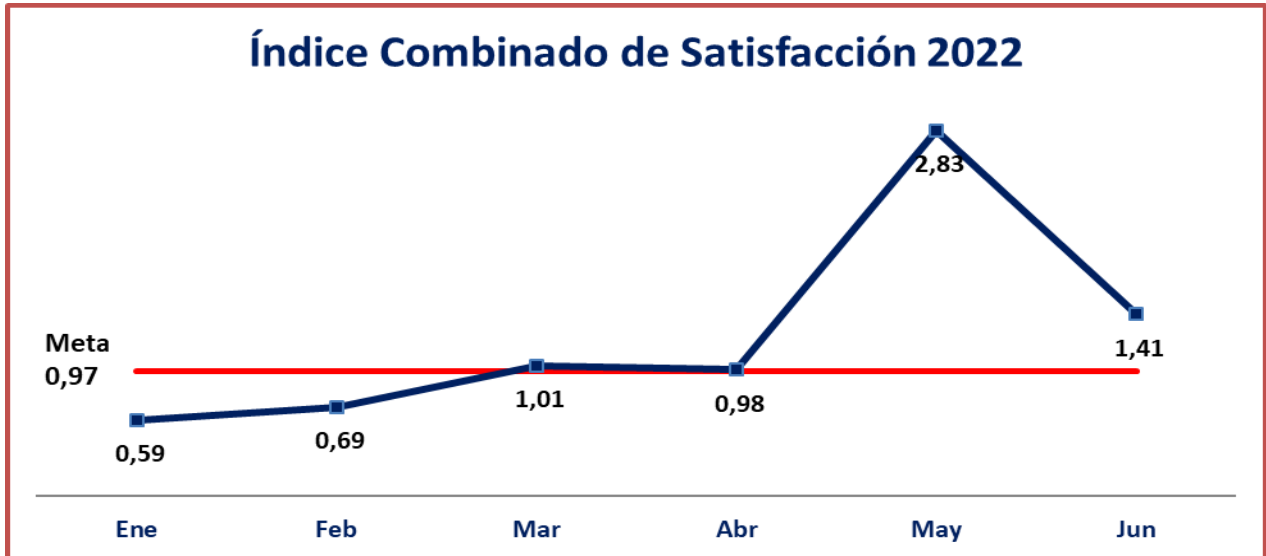
ESE HOSPITAL DEL SUR “GABRIEL JARAMILLO PIEDRAHITA”

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

Con estas manifestaciones mensualmente medimos el indicador Índice combinado de satisfacción. En los meses de enero y febrero 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 logra mejorar el indicador para los meses siguientes.

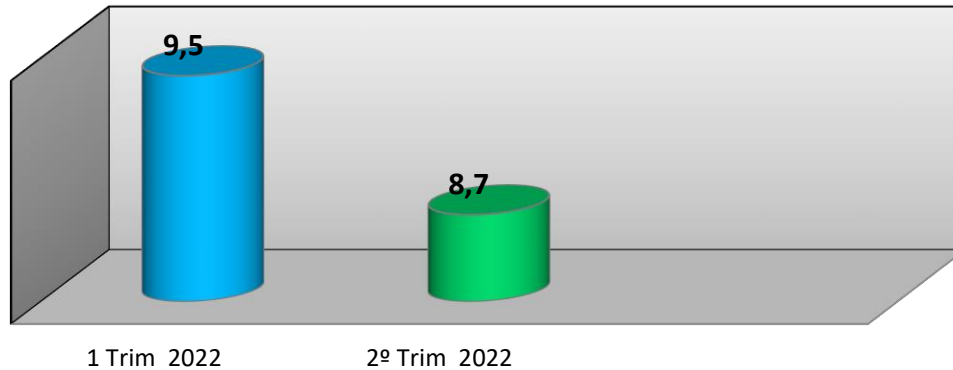


TIEMPO PROMEDIO PARA RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES

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 y adicionalmente se presentó una reducción en el tiempo de respuesta, pasando de 9.5 a 8.7 días.

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 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.