

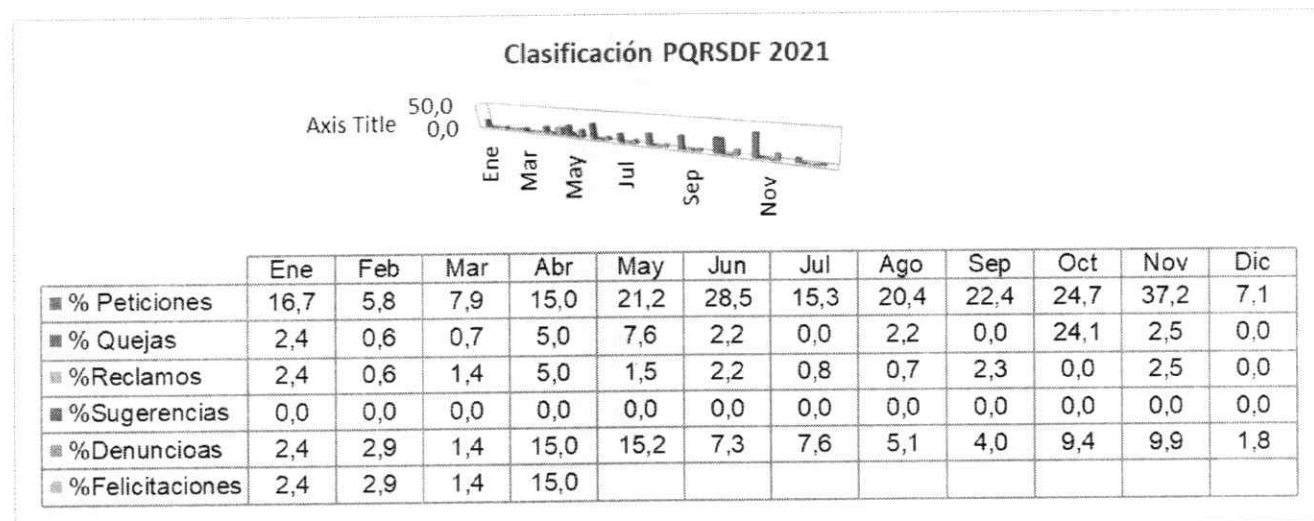
Medellín, 4 de febrero de 2022

Doctor
HECTOR JAIME GARRO YEPES
Gerente
ESE Hospital La María
Medellín.

Asunto: Informe PQRSDF del segundo semestre a corte de 31 de diciembre 2021.

Dando cumplimiento al Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, comedidamente le presento informe de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y felicitaciones, correspondiente al segundo semestre de 2021. Igualmente se hace un análisis al comportamiento de las mismas y unas recomendaciones al respecto.

INFORME SEGUNDO SEMESTRE 2021 DE LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES.



E.S.E. HOSPITAL LA MARÍA
RADICADO No. 12022-00058
CORRESPONDENCIA INTERNA
FECHA: 2022-02-07 14:52:26
RADICÓ: SOFIA BOTERO RIVERA

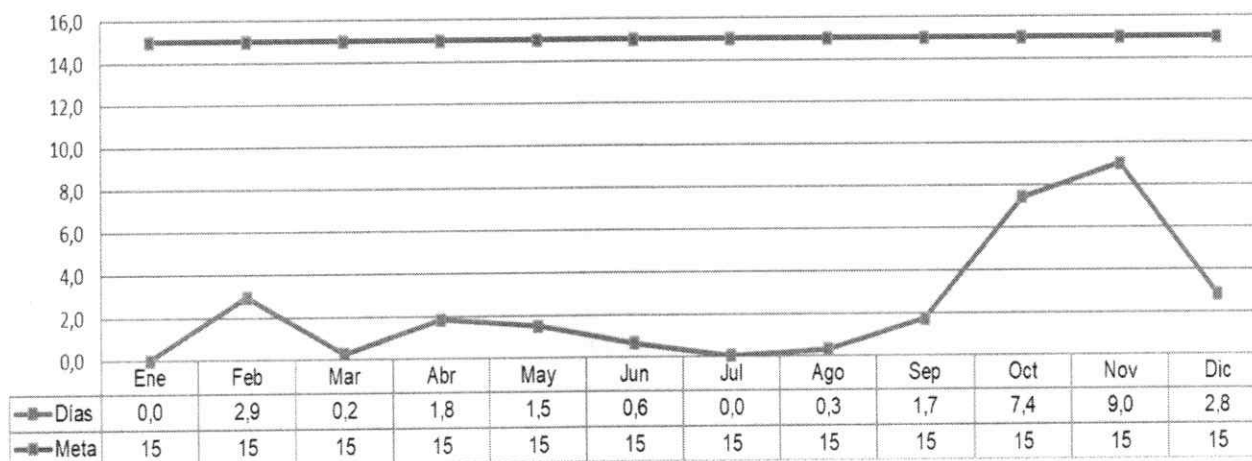


Mes	P	% Peticiónes	Q	% Quejas	R	%Reclamos	S	%Sugerencias	D	%Denuncias	F	%Felicitaciones	TOTAL PQRS
Ene	32	76,2	7	16,7	1	2,4	1	2,4	0	0,0	1	2,4	42
Feb	155	90,1	10	5,8	1	0,6	1	0,6	0	0,0	5	2,9	172
Mar	124	88,6	11	7,9	1	0,7	2	1,4	0	0,0	2	1,4	140
Abr	24	60,0	6	15,0	2	5,0	2	5,0	0	0,0	6	15,0	40
May	36	54,5	14	21,2	5	7,6	1	1,5	0	0,0	10	15,2	66
Jun	82	59,9	39	28,5	3	2,2	3	2,2	0	0,0	10	7,3	137
Jul	90	76,3	18	15,3	0	0,0	1	0,8	0	0,0	9	7,6	118
Ago	98	71,5	28	20,4	3	2,2	1	0,7	0	0,0	7	5,1	137
Sep	124	71,3	39	22,4	0	0,0	4	2,3	0	0,0	7	4,0	174
Oct	71	41,8	42	24,7	41	24,1	0	0,0	0	0,0	16,0	9,4	170
Nov	58	47,9	45	37,2	3	2,5	3	2,5	0	0,0	12,0	9,9	121
Dic	154	91,1	12	7,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	3,0	1,8	169

En el grafico anterior se puede observar la cantidad de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del segundo semestre de 2021, para julio fueron 118, agosto 137, septiembre 174, octubre 170, noviembre 121 y diciembre 169. Para los meses de julio, agosto y septiembre se puede observar un aumento de las PQRS, esto relacionado con el aumento de la cantidad de personas atendidas en la institución.

La mayoría de las PQRS corresponden a las peticiones con un promedio de porcentaje en el segundo semestre de 2021 de 66,6 % y le siguen las quejas con un promedio de 21,2 %.

Oportunidad en la respuesta a quejas 2021



Mes	Numerador	Denominador	Valor	Meta
Ene	0	42	0,0	15
Feb	44	172	2,9	15
Mar	32	140	0,2	15
Abr	73	40	1,8	15
May	98	66	1,5	15
Jun	84	137	0,6	15
Jul	2	118	0,0	15
Ago	39	137	0,3	15
Sep	299	174	1,7	15
Oct	1258	170	7,4	15
Nov	1089	121	9,0	15
Dic	476	169	2,8	15

En relación en el segundo semestre de 2021 podemos observar que la oportunidad en la respuesta a las PQRSDF estuvo por debajo de los 15 días cumpliendo lo preceptuado en el artículo 15 de la Ley 1437 de 2011, con un promedio de 3,5 días de oportunidad de respuesta.

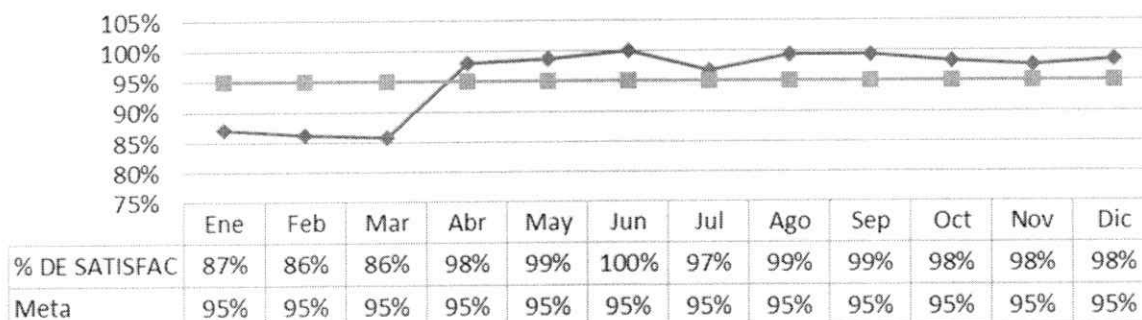
Las quejas que más se presentaron entre los usuarios de los servicios de la Institución, fueron:

- Dificultad para comunicarse telefónicamente con el Hospital.
- Actitud y trato inadecuado de algunos funcionarios.
- Falta de información oportuna.
- Dificultad para comunicarse telefónicamente con el Hospital.
- Demora en la asignación de citas.

SATISFACCIÓN GLOBAL

Número de usuarios que respondieron "muy buena" o "buena" a la pregunta: ¿cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?

Proporción de satisfacción global de los usuarios en la IPS 2021

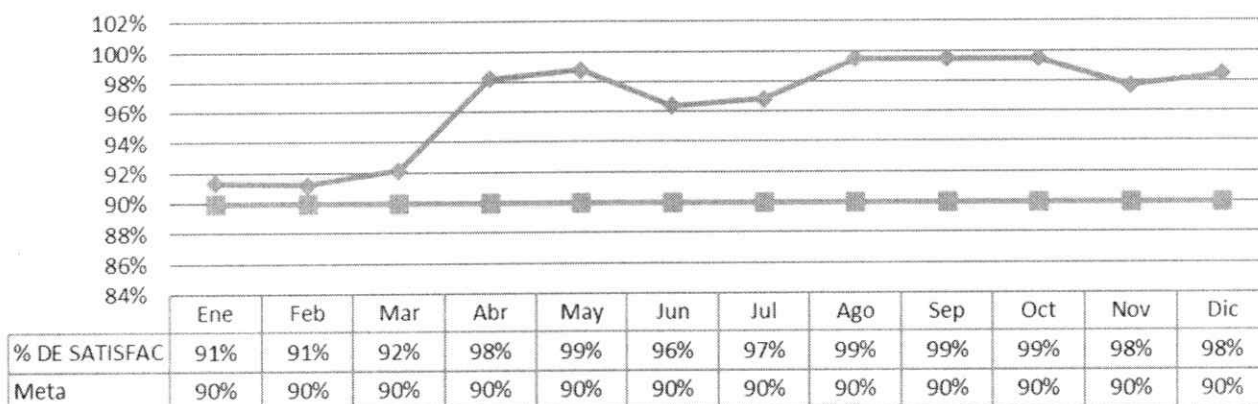


Mes	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	No resp	TOTAL	% DE SATISFAC	Meta
Ene	96	65	9	10	5	0	185	87%	95%
Feb	77	80	18	6	1	0	182	86%	95%
Mar	68	96	12	13	2	0	191	86%	95%
Abr	91	72	3	0	0	0	166	98%	95%
May	111	53	2	0	0	0	166	99%	95%
Jun	123	43	0	0	0	0	166	100%	95%
Jul	142	41	5	1	0	0	189	97%	95%
Ago	99	88	1	0	0	0	188	99%	95%
Sep	129	58	1	0	0	0	188	99%	95%
Oct	131	54	2	1	0	0	188	98%	95%
Nov	123	45	2	2	0	0	172	98%	95%
Dic	87	38	2	0	0	0	127	98%	95%

Como se puede observar en el cuadro siguiente, la satisfacción global del segundo semestre de 2021 en relación a *¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?*, se encuentra en un promedio de 98%, lo que nos muestra una mejoría significativa en cuanto a la satisfacción de nuestros usuarios.

Número de usuarios que respondieron "definitivamente sí", "probablemente sí" la pregunta: ¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?

Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos 2021



Mes	Definitiv Si	Probab Si	Definitiv No	Probab No	No resp	Total	% DE SATISFAC	Meta
Ene	165	4	12	2	2	185	91%	90%
Feb	156	10	7	7	2	182	91%	90%
Mar	167	9	12	1	2	191	92%	90%
Abr	158	5	2	1	0	166	98%	90%
May	162	2	1	0	1	166	99%	90%
Jun	160	0	6	0	0	166	96%	90%
Jul	178	5	3	3	0	189	97%	90%
Ago	187	0	0	1	0	188	99%	90%
Sep	187	0	0	1	0	188	99%	90%
Oct	187	0	0	0	1	188	99%	90%
Nov	168	0	0	2	2	172	98%	90%
Dic	124	1	0	2	0	127	98%	90%

Y la satisfacción de los usuarios en este mismo semestre de 2021, con relación a si *¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?* en promedio fue de 99%. Es importante hacer todos los esfuerzos posibles para que este indicador se mantenga o mejore.

RECOMENDACIONES.

1. Seguir trabajando en una cultura del buen servicio en todas las áreas de la institución, en especial en funcionarios y contratistas que tienen contacto permanente con los usuarios. Que nuestros usuarios se sientan tratados con respeto y dignidad.
2. Trabajar mucho con el personal asistencial y de apoyo para que brinden adecuada orientación a los usuarios de nuestros servicios.
3. Nuevamente una de las cosas por la que más se quejan los usuarios del Hospital es por lo difícil que es comunicarse telefónicamente para solicitar algún servicio. Sugiero que se retome nuevamente este tema y se tomen medidas para mejorar la comunicación vía telefónica (Es de aclarar que a partir de noviembre 11 empezó a funcionar una nueva línea telefónica en el Hospital por medio de la contratación de un Call Center, para mejorar el aspecto de la asignación de citas médicas. La anterior esta en proceso de socialización de los usuarios para mejorar este aspecto).
4. Hacer rondas administrativas con mayor periodicidad con el fin de detectar fallas que se presenten en los diferentes servicios y corregirlas de inmediato.
5. Revisar los tiempos entre la solicitud y la asignación de citas

Espero que este informe sirva para tomar las medidas que usted considere para el mejoramiento continuo de la institución en todos los aspectos y en especial para beneficio de la comunidad en general.

Atentamente,

JUAN CARLOS BARREIRO
Asesor de Control interno.

Con copia. Doctor Héctor Jaime Garro Yepes, gerente.
Doctora Luisa Fernanda Hoyos Urrea, Oficina de Atención al Ciudadano

	NOMBRE - CARGO	FIRMA	FECHA
PROYECTÓ	Richard Uribe Camargo Asesor de apoyo a Control Interno		04-02-2022
REVISÓ	Richard Uribe Camargo Asesor de apoyo a Control Interno		04-02-2022
APROBÓ	Juan Carlos Barreiro		04-02-2022

Los arriba firmantes, declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para la firma.