

Medellín, 16 de enero de 2023

E.S.E. HOSPITAL LA MARÍA
RADICADO No. I2023-00020
CORRESPONDENCIA INTERNA
FECHA: 2023-01-16 14:26:41
RADICÓ: SOFIA BOTERO RIVERA



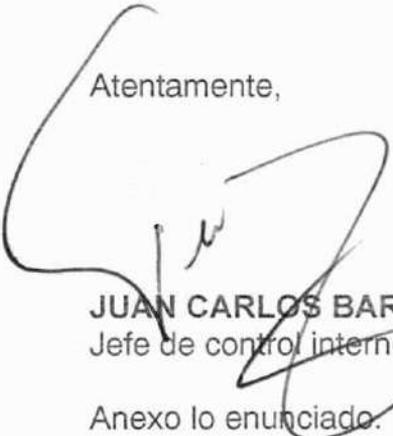
Doctor
HECTOR JAIME GARRO YEPES
Gerente
ESE Hospital La María
Medellín.

Asunto: Informe PQRSD del Cuarto Trimestre 2022

Dando cumplimiento al Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, comedidamente le presento informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, de la ESE Hospital La María, correspondiente al Cuarto Trimestre 2022. Igualmente se hace un análisis al comportamiento de las mismas y unas recomendaciones al respecto.

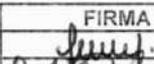
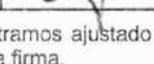
El resultado de este seguimiento será publicado en la página Web de la institución, como lo establece la norma.

Atentamente,


JUAN CARLOS BARREIRO
Jefe de control interno

Anexo lo enunciado.

Con copia. **Doctora María Manuela Vasco Cadavid**, Oficina de comunicaciones

	NOMBRE - CARGO	FIRMA	FECHA
PROYECTÓ	Lucy Stefany Serna Vélez- Líder de atención al Usuario		16-01-2023
REVISÓ	John Arley Londoño Henao – Técnico Operativo C.I. Sara Bustamante Osorio – Asesora de apoyo de Control Interno		16-01-2023
APROBÓ	Juan Carlos Barreiro – Jefe de Control Interno		16-01-2023

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.

INFORME SEGUIMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD DE LA E.S.E. HOSPITAL LA MARÍA

CUARTO TRIMESTRE DE 2022

Para el cuarto trimestre del 2022, la ESE Hospital La María recibió las siguientes PQRSD:

En el mes de octubre de 2022 se recibieron 205, para noviembre de 2022 se recibieron 187 trámites, para el mes de diciembre, 160, siendo en su gran mayoría Peticiones.

Mes	P	Q	R	S	D	F	Cantidad de PQRSD
Octubre	182	14	0	1	0	8	205
Noviembre	160	17	2	4	0	4	187
Diciembre	134	14	0	5	0	7	160

En el mes de octubre llegaron 205 PQRSD, de las cuales 104 fueron por parte de pacientes, 88 por asegurador y 13 por entes de control. La tipología se comporta de la siguiente manera:

182 peticiones, 14 quejas, 8 felicitaciones y 1 sugerencias. De estas, 167 fueron por Savia Salud EPS. Desde el área de Servicio, se recibieron 95 para Consulta Externa y 47 para Cirugía. Por otro lado, de las 205 PQRSD recibidas, 165 se dan por confirmación de citas.

En el mes de noviembre llegaron 187 PQRSD, de las cuales 98 llegan por parte de pacientes, 76 por asegurador y 13 por entes de control. La mayoría llegan por parte de Savia Salud EPS para un total de 137. La tipología se comporta de la siguiente manera:

160 peticiones, 17 quejas, 4 felicitaciones, 4 sugerencia y 2 reclamos. También se puede notar que la mayoría llegan por correo electrónico y se basan en la confirmación de citas.

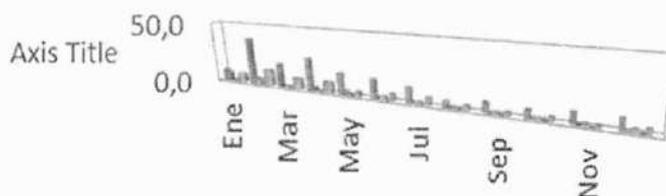
En el mes de diciembre se recibieron 160 PQRSD, de las cuales 81 llegan por parte de pacientes, 72 por aseguradoras y 7 por entes de control. Se radicaron 123 por inconformidad con la confirmación de las citas. La tipología se comporta de la siguiente manera:

134 peticiones, 14 quejas, 7 felicitaciones y 5 sugerencias. De las 160, 117 corresponden a Savia Salud EPS. Las áreas en las que más llegan PQRSD son Consulta Externa y Cirugía.

A continuación, se presenta el comportamiento del indicador de número de PQRSD para 2022:

Mes	P	% Peticiones	Q	% Quejas	R	% Reclamos	S	% Sugerecias	D	% Denuncias	F	% Felicitaciones	TOTAL PQRS
Ene	94	73,4	13	10,2	10	7,8	1	0,8	0	0,0	10	7,8	128
Feb	44	37,3	45	38,1	7	5,9	6	5,1	0	0,0	16	13,6	118
Mar	81	68,1	23	19,3	2	1,7	2	1,7	0	0,0	11	9,2	119
Abr	83	59,7	37	26,6	5	3,6	1	0,7	0	0,0	13	9,4	139
May	141	73,8	33	17,3	7	3,7	2	1,0	0	0,0	8	4,2	191
Jun	137	72,9	29	15,4	5	2,7	6	3,2	0	0,0	11	5,9	188
Jul	169	77,5	27	12,4	3	1,4	5	2,3	0	0,0	14	6,4	218
Ago	190	88,0	12	5,6	2	0,9	3	1,4	0	0,0	9	4,2	216
Sep	199	87,7	19	8,4	0	0,0	2	0,9	0	0,0	7	3,1	227
Oct	182	88,8	14	6,8	0	0,0	1	0,5	0	0,0	8,0	3,9	205
Nov	160	85,6	17	9,1	2	1,1	4	2,1	0	0,0	4,0	2,1	187
Dic	134	83,8	14	8,8	0	0,0	5	3,1	0	0,0	7,0	4,4	160

Clasificación PQRSD 2022



	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
% Peticiones	10,2	38,1	19,3	26,6	17,3	15,4	12,4	5,6	8,4	6,8	9,1	8,8
% Quejas	7,8	5,9	1,7	3,6	3,7	2,7	1,4	0,9	0,0	0,0	1,1	0,0
% Reclamos	0,8	5,1	1,7	0,7	1,0	3,2	2,3	1,4	0,9	0,5	2,1	3,1
% Sugerecias	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
% Denuncias	7,8	13,6	9,2	9,4	4,2	5,9	6,4	4,2	3,1	3,9	2,1	4,4
% Felicitaciones	7,8	13,6	9,2	9,4								

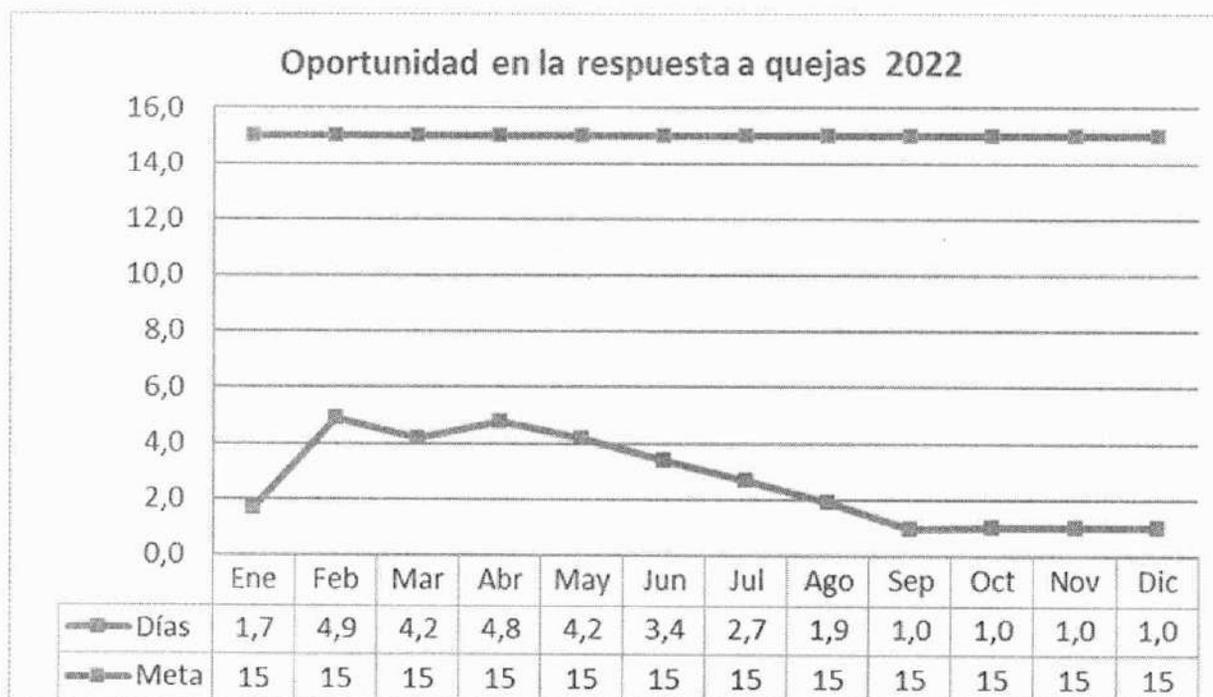
En el cuarto trimestre se obtuvo un mayor número de peticiones, quejas, felicitaciones, reclamos y sugerencias. Durante el año no se recibieron denuncias.

Por otro lado, el indicador de la Sumatoria de días transcurridos entre el momento de radicado de las PQRSD y el tiempo de respuesta, se comporta de la siguiente manera:

Para el Cuarto Trimestre 2022 la oportunidad en la respuesta de la PQRSD fue de un promedio de 1 día. Lo anterior porque desde el Área de Atención al Usuario al

presentarse alguna PQRSD se busca dar respuesta lo más pronto posible, socializando las anteriores con el encargado del Servicio implicado. Buscando así mejorar la satisfacción de los usuarios. Añadiendo que el tiempo máximo respuesta de una PQRSD es de 15 días.

Mes	Numerador	Denominador	Valor	Meta
Ene	217	128	1,7	15
Feb	580	118	4,9	15
Mar	494	119	4,2	15
Abr	662	139	4,8	15
May	800	191	4,2	15
Jun	635	188	3,4	15
Jul	582	218	2,7	15
Ago	415	216	1,9	15
Sep	224	227	1,0	15
Oct	204	205	1,0	15
Nov	187	187	1,0	15
Dic	160	158	1,0	15



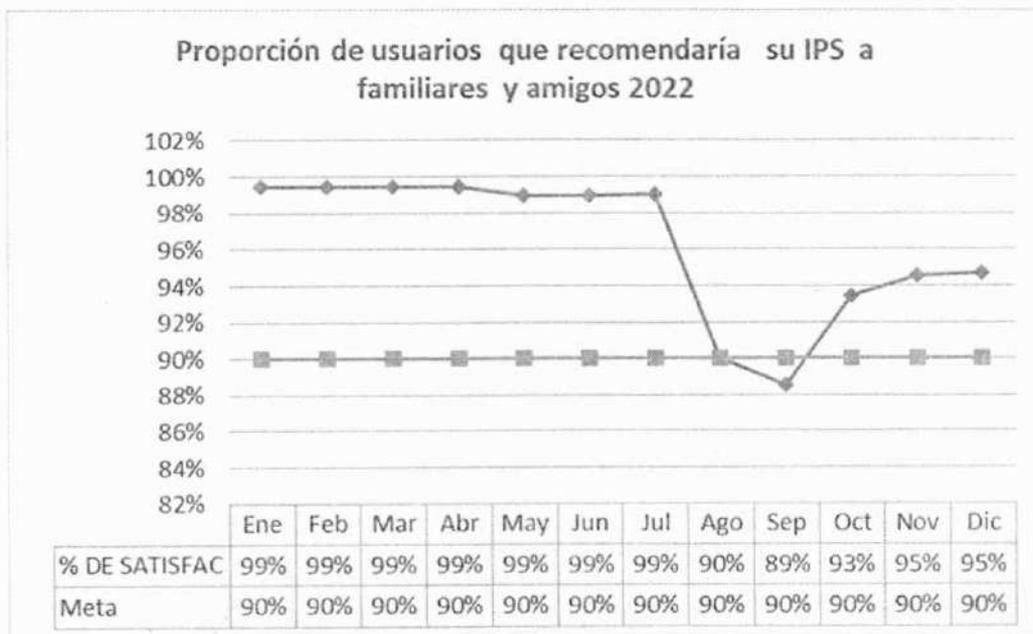
SATISFACCIÓN GLOBAL

Para el cuarto trimestre del año 2022, se realizaron 503 encuestas a usuarios que asistieron a los diferentes servicios de la E.S.E Hospital La María.

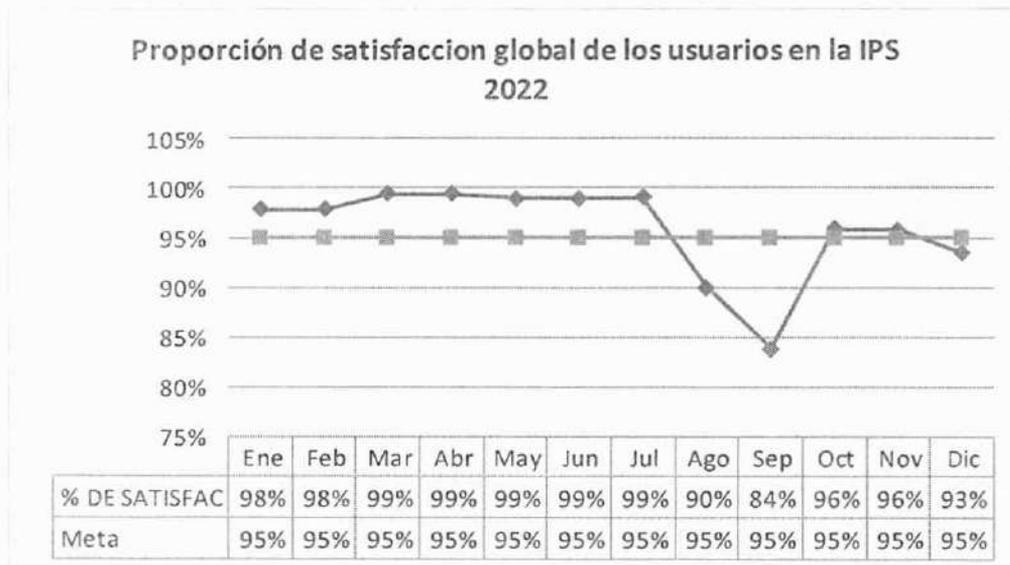
Estas encuestas se dividieron en 168 en el mes de octubre, 166 en el mes de septiembre y 169 en el mes de diciembre. Teniendo respuestas positivas acerca del hospital un total de 478 de las 503 realizadas, viendo así que el hospital tiene una gran acogida por parte de los usuarios que asisten tanto a Consulta Externa/Servicios ambulatorios, como a hospitalización.

Del indicador del proceso Resolución 256 de 2016 ¿Recomendaría a sus familiares y amigos utilizar los servicios de la institución?, En el Cuarto Trimestre del 2022 el promedio de porcentaje de satisfacción de acuerdo a la pregunta de si recomendaría la Institución, fue de un 94,3%.

Mes	Definitiv SI	Probab SI	Definitiv No	Probab No	No resp	Total	% DE SATISFAC	Meta
Ene	185	2	0	1	0	188	99%	90%
Feb	184	3	1	0	0	188	99%	90%
Mar	184	3	1	0	0	188	99%	90%
Abr	187	0	1	0	0	188	99%	90%
May	185	1	1	1	0	188	99%	90%
Jun	186	0	0	2	0	188	99%	90%
Jul	204	0	2	0	0	206	99%	90%
Ago	128	43	14	5	0	190	90%	90%
Sep	84	9	1	4	7	105	89%	90%
Oct	123	34	1	1	9	168	93%	90%
Nov	133	24	4	4	1	166	95%	90%
Dic	140	20	2	7	0	169	95%	90%



Por otro lado, del indicador del proceso Resolución 256 de 2016: ¿Como calificaría su experiencia respecto a los servicios que ha recibido en la institución? En el Cuarto Trimestre de 2022 se dio un 95% de satisfacción con respecto a la experiencia de los servicios de la Institución. Lo anterior demuestra que para este trimestre se cumplió con el porcentaje de satisfacción. Aun así, en el momento de la aplicación de las encuestas varios usuarios manifestaron aspectos que se deben mejorar en la Institución.



Mes	Plan de Desarrollo del Gero							% DE SATISFAC	Meta
	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	No resp	TOTAL		
Ene	123	61	1	2	1	0	188	98%	95%
Feb	112	72	3	0	0	1	188	98%	95%
Mar	117	70	1	0	0	0	188	99%	95%
Abr	106	81	0	1	0	0	188	99%	95%
May	112	74	2	0	0	0	188	99%	95%
Jun	92	94	2	0	0	0	188	99%	95%
Jul	112	92	2	0	0	0	206	99%	95%
Ago	24	147	19	0	0	0	190	90%	95%
Sep	27	61	12	0	0	5	105	84%	95%
Oct	118	43	4	0	1	2	168	96%	95%
Nov	111	48	5	2	0	0	166	96%	95%
Dic	120	38	11	0	0	0	169	93%	95%

Por último, se adjuntan las recomendaciones y sugerencias que realizan las personas a quienes se les aplicó las encuestas en este cuarto trimestre:

- Paciente que se queja de un servicio regular en todos los aspectos: el servicio de Urgencias muy bueno, no ha podido conseguir cita de revisión por Ortopedia.

-Tuvo tropiezos por que le dieron una orden mal diligenciada

-Lo único a mejorar es lo difícil para conseguir una cita

-Todo muy bien, pero es muy difícil comunicarse con el call center, dar más información cuando las personas salgan de consulta ya que por teléfono es muy difícil la comunicación

-Agilizar más las citas ya que uno llama y llama y siempre está el buzón lleno, las citas son muy difícil de conseguir

-Las citas con especialistas son muy demoradas

-La atención de algunas de las integrantes de donde atienden en el área administrativa-citas- no ha sido muy cordial

RECOMENDACIONES.

1. De acuerdo con el informe de PQRSD para el cuarto trimestre de 2022, la mayor cantidad de inconformidades presentadas por los usuarios se originan en el proceso de asignación de las citas, así como la capacidad de respuesta oportuna a través de la línea telefónica administrada por el Call Center.

En atención a esto, se recomienda realizar una evaluación a este procedimiento, con la finalidad de poder verificar la efectividad al momento de la asignación de citas a los diferentes usuarios y con base en esto, tomar las medidas correctivas pertinentes, bien sean estas referentes a la ampliación de la capacidad instalada para el proceso de asignación de citas, o bien, capacitaciones al personal para conseguir la eficiencia necesaria en dicho proceso.

2. Teniendo en cuenta que se realizaron encuestas de satisfacción para los usuarios y aunque se cuenta con un buen nivel de aprobación, se recomienda validar las sugerencias presentadas para así evaluarlas y si es el caso tomar las acciones de mejoramiento adecuadas.
3. Observando las sugerencias dadas por los usuarios, se recomienda fortalecer el tema de humanización en la atención y buen trato a los usuarios, a través de jornadas de sensibilización al personal que presta la atención, con el fin de

fortalecer que la prestación de la atención se lleve a cabo de manera cordial y humana.

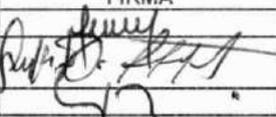
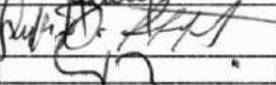
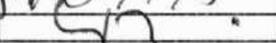
- Validando las solicitudes presentadas por los usuarios de la ESE, se recomienda realizar una evaluación con respecto a los tiempos estimados entre la solicitud y la asignación de las citas en Consulta Externa para que las mismas sean programadas en los tiempos requeridos y no con posterioridad.

Atentamente,



JUAN CARLOS BARREIRO
Jefe de Control Interno

Con copia. **Doctora Maria Manuela Vasco Cadavid**, Comunicadora.
Lucy Stefany Serna Vélez, Oficina de Atención al Ciudadano

	NOMBRE – CARGO	FIRMA	FECHA
PROYECTÓ	Lucy Stefany Serna Vélez- Líder de atención al Usuario		16/01/2023
REVISÓ	John Arley Londoño Henao – Técnico Operativo C.I. Sara Bustamante Osorio – Asesora de apoyo de Control Interno		16/01/2023
APROBÓ	Juan Carlos Barreiro – Jefe de Control Interno		16/01/2023

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.