

Medellín, 26 de abril de 2022

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

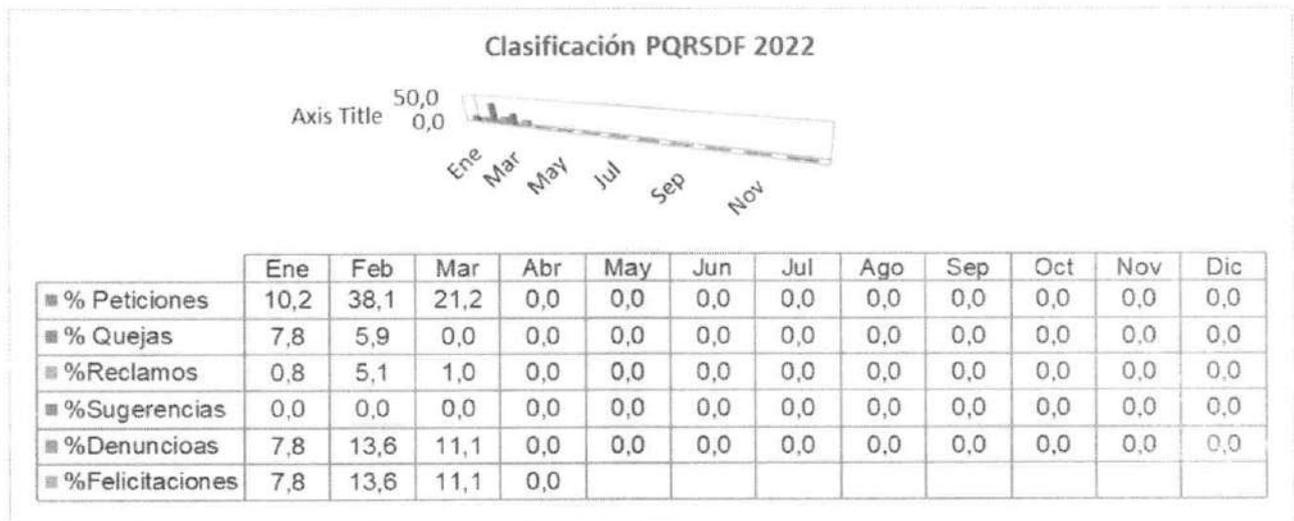
E.S.E. HOSPITAL LA MARÍA
RADICADO No. **R2022-01608**
CORRESPONDENCIA RECIBIDA
FECHA: 2022-04-26 16:52:06
RADICÓ: **SOFIA BOTERO RIVERA**



Asunto: Informe PQRSD del Primer Trimestre 2022.

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 Primer Trimestre 2022. Igualmente se hace un análisis al comportamiento de las mismas y unas recomendaciones al respecto.

INFORME PRIMER TRIMESTRE 2022 DE LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES.



Mes	P	% Peticiones	Q	% Quejas	R	% Reclamos	S	% Sugerecias	D	% Denuncias	F	% Felicitaciones	TOTAL PQRSD
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	66	66,7	21	21,2	0	0,0	1	1,0	0	0,0	11	11,1	99

En el grafico anterior se puede observar la cantidad de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del Primer Trimestre de 2022, para enero fueron 128, febrero 118 y marzo 99.

La mayoría de las PQRSD corresponden a las peticiones con un promedio de porcentaje en el Primer Trimestre de 2022 de 59,1 % y le siguen las quejas con un promedio de 23,2 %.



Mes	Numerador	Denominador	Valor	Meta
Ene	217	128	1,7	15
Feb	685	118	5,8	15
Mar	396	99	4,0	15

En relación en el Primer Trimestre de 2022 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 3,8 días de oportunidad de respuesta.

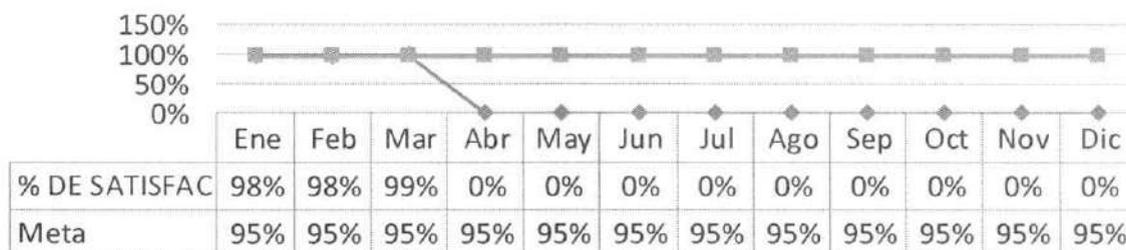
Las quejas que más se presentaron entre los usuarios de los servicios de la Institución, fueron:

- 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.
- Confirmación 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 2022

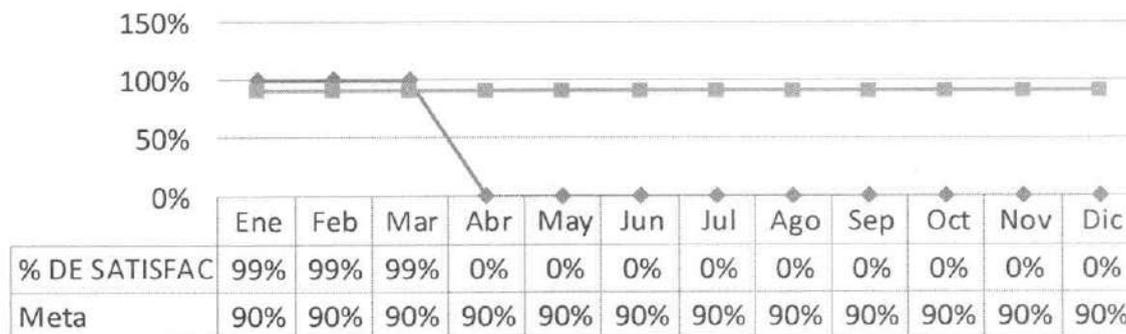


Mes	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	No resp	TOTAL	% DE SATISFAC	Meta
Ene	123	61	1	2	1	0	188	98%	95%
Feb	112	72	3	0	0	1	188	98%	95%
Mar	117	70	1	0	0	0	188	99%	95%

Como se puede observar en el cuadro siguiente, la satisfacción global del Primer Trimestre de 2022 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 2022



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%

Y la satisfacción de los usuarios en este mismo Trimestre de 2022, 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.

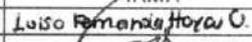
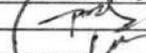
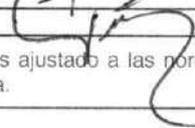
1. Seguir trabajando en una cultura del buen servicio en todas las áreas de la institución, en especial en funcionarios y contratistas que tienen contacto permanente con los usuarios. Que nuestros usuarios se sientan tratados con respeto y dignidad.
2. Trabajar mucho con el personal asistencial y de apoyo para que brinden adecuada orientación a los usuarios de nuestros servicios.
3. Hacer rondas administrativas con mayor periodicidad con el fin de detectar fallas que se presenten en los diferentes servicios y corregirlas de inmediato.
4. 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
Doctora María Manuela Yasco Cadavid

	NOMBRE – CARGO	FIRMA	FECHA
PROYECTO	Luisa Fernanda Hoyos Urrea- Oficina de Atención al Ciudadano		26-04-20222
REVISÓ	Richard Uribe Camargo Asesor de apoyo a Control Interno		26-04-20222
APROBÓ	Asesor de Control Interno		26-04-20222

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.