

Medellín, 10 de abril de 2023

E.S.E. HOSPITAL LA MARÍA
RADICADO No. I2023-00233
CORRESPONDENCIA INTERNA
FECHA: 2023-04-10 11:35:46
RADICÓ: SOFIA BOTERO RIVERA



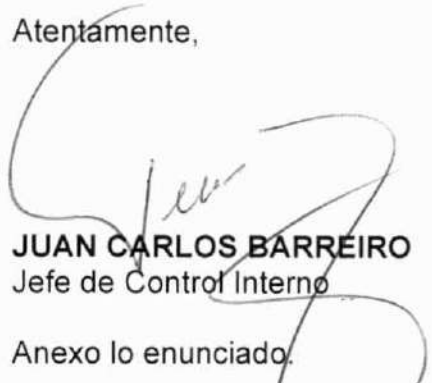
Doctor
HECTOR JAIME GARRO YEPES
Gerente
ESE Hospital La María
Medellín.

Asunto: Informe PQRSD del Primer Trimestre 2023

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 **primer trimestre 2023**. Igualmente se hace un análisis del comportamiento de las mismas y recomendaciones al respecto.

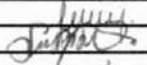
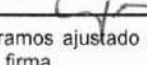
El resultado de este seguimiento será publicado en la página Web de la institución, como lo establece la norma.

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		10-04-2023
REVISÓ	Sara Bustamante Osorio – Asesora de apoyo a Control Interno		10-04-2023
APROBÓ	Juan Carlos Barreiro – Jefe de Control Interno		10-04-2023

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

PRIMER TRIMESTRE DE 2023

Para el primer trimestre del 2023, 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.

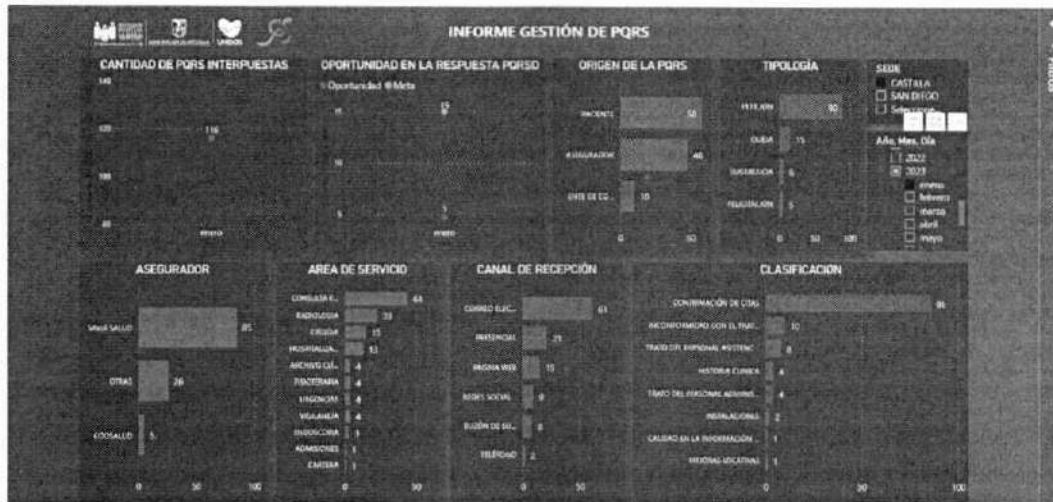
Mes	P	Q	R	S	D	F	Cantidad de PQRSD
Enero	90	15	0	6	0	5	116
Febrero	61	26	0	3	0	10	100
Marzo	37	29	1	1	0	2	70
Total	188	70	1	10	0	17	286
Total %	65.7%	24.5%	0.3%	3.5%	0.0%	5.9%	100.0%

En el mes de **enero** llegaron 116 PQRSD, de las cuales 58 fueron por parte de pacientes, 48 por asegurador y 10 por entes de control.

La tipología se comporta de la siguiente manera, **90 peticiones, 15 quejas, 5 felicitaciones y 6 sugerencias.**

De estas, 85 fueron para Savia Salud EPS, desde el área de servicio 44 para Consulta Externa, 23 de Radiología, 15 para Cirugía, 13 para Hospitalización y las demás se dividen en las áreas de Archivo, Fisioterapia, Urgencias y Vigilancia.

Por otro lado, de las 116 PQRSD, 86 se dan por confirmación de citas, 10 por inconformidad con el tratamiento, 8 por trato del personal, 4 por Historia Clínica, 4 por trato del personal administrativo y 2 por instalaciones.

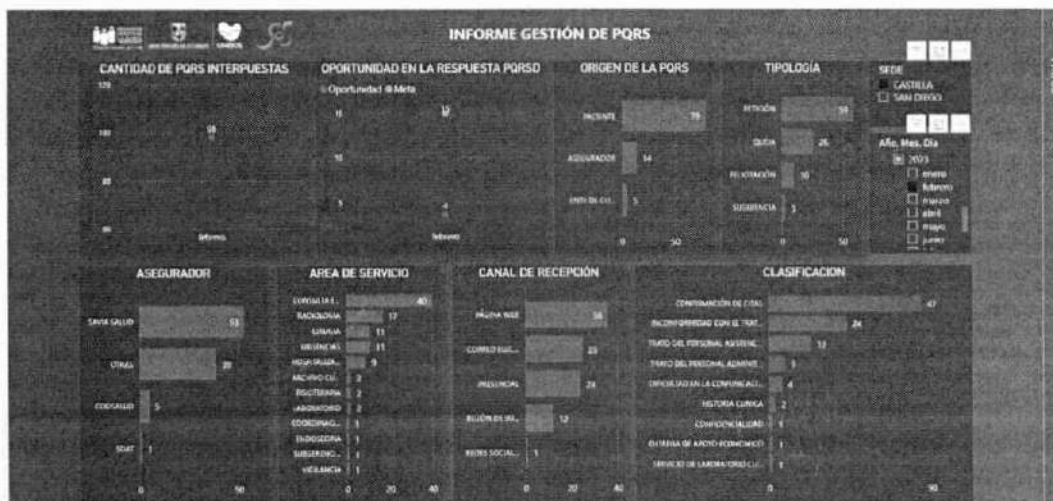


En el mes de **febrero** se recibieron 100 PQRS, de las cuales 79 llegan por parte de pacientes, 14 por asegurador y 5 por entes de control. La mayoría llegan por parte de **savia salud** para un total de 53.

La tipología se comporta de la siguiente manera: **61** peticiones, **26** quejas, **10** felicitaciones, y **3** sugerencia.

También se puede notar que la mayoría llegan por correo electrónico y se basan en la confirmación de citas.

Las áreas de servicio con mayor número de PQRS son: Consulta Externa con 40, Radiología con 17, Cirugía con 11, Urgencias con 11, Hospitalización con 9. Las demás fueron para las áreas de Archivo Clínico, Fisioterapia, Laboratorio, Endoscopia, Subgerencia, Coordinación Médica y Enfermería, y Vigilancia.

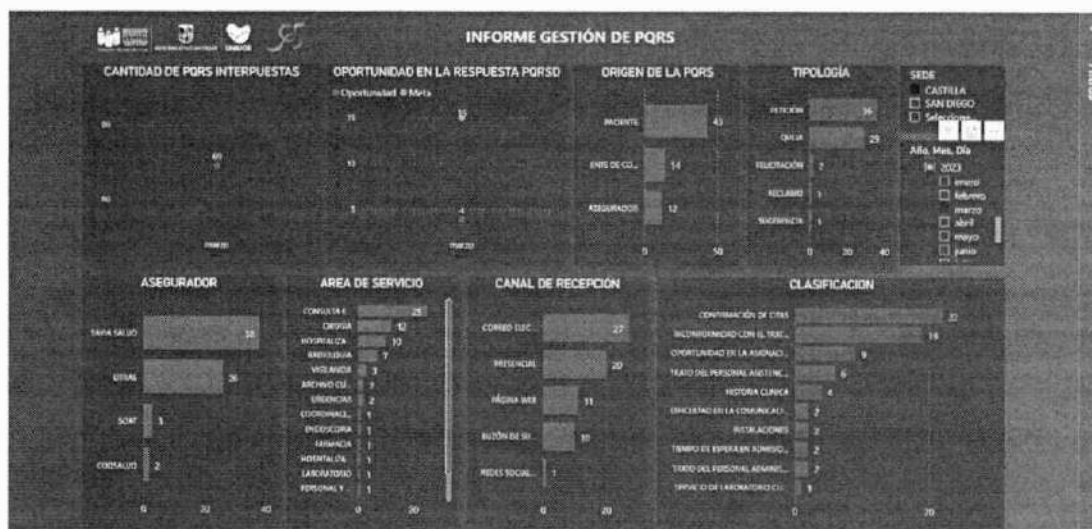


En el mes de **marzo** se reciben **70 PQRSD**, de las cuales 43 se recibieron por parte de pacientes, 14 por aseguradoras y 12 por entes de control.

Se recibieron 22 por inconformidad con la confirmación de las citas, 19 por inconformidad con el tratamiento, 9 oportunidad en la asignación, 6 trato del personal administrativo, las demás se dividen en Historia Clínica, dificultad en la comunicación, instalaciones, tiempo de espera y trato del personal.

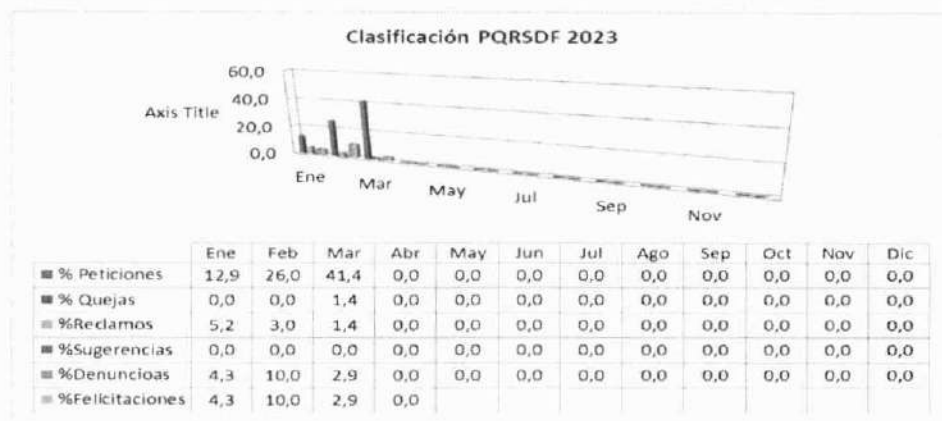
La tipología se comporta de la siguiente manera: **37 peticiones**, **29 quejas**, **2 felicitaciones**, **1 reclamo** y **1 sugerencias**.

De las 70 PQRSD, 38 corresponden a Savia Salud. Las áreas en las que más llegan PQRSD son Consulta Externa, Cirugía y Hospitalización.



A continuación, se presenta el comportamiento del indicador de número de PQRSD para el primer trimestre de 2023:

Mes	P	% Peticiones	Q	% Quejas	R	% Reclamaciones	S	% Sugerencias	D	% Denuncias	F	% Felicitaciones	TOTAL PQRS
Ene	90	77,6	15	12,9	0	0,0	6	5,2	0	0,0	5	4,3	116
Feb	61	61,0	26	26,0	0	0,0	3	3,0	0	0,0	10	10,0	100
Mar	37	52,9	29	41,4	1	1,4	1	1,4	0	0,0	2	2,9	70

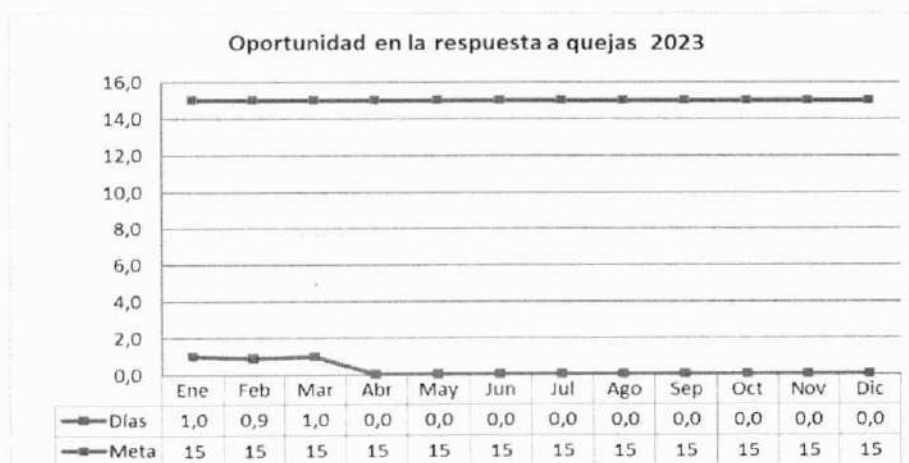


Tiempo de Respuesta a las PQRSD

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 primer trimestre 2023, la oportunidad en la respuesta de la PQRSD fue de un promedio de 1 día. Esto se debe a que desde el Área de Atención al Usuario se busca dar respuesta lo más pronto posible, socializando las PQRSD con el encargado del Servicio implicado, buscando mejorar la satisfacción de los usuarios. El tiempo máximo respuesta de una PQRSD es de 15 días.

Mes	Numerador	Denominador	Valor	Meta
Ene	116	116	1,0	15
Feb	100	100	0,9	15
Mar	69	70	1,0	15



SATISFACCIÓN GLOBAL

Para el primer trimestre del año 2023, se realizaron 411 encuestas a usuarios que asistieron a los diferentes servicios de la E.S.E Hospital La María.

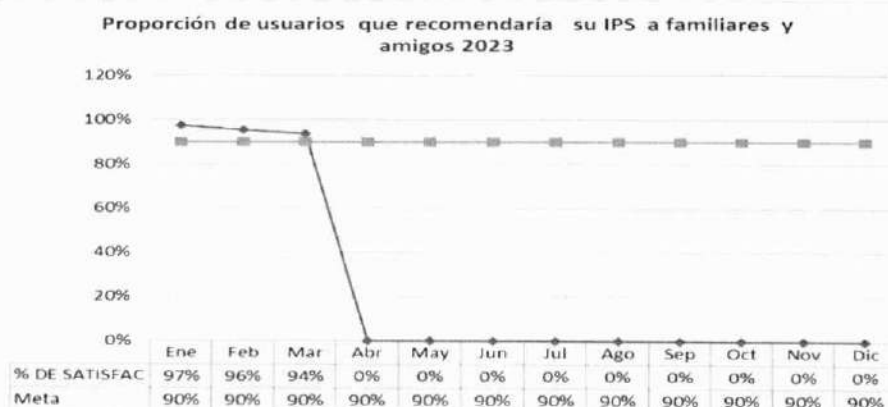
Estas encuestas se dividieron en:

Mes	Cantidad de Encuestas
Enero	158
Febrero	157
Marzo	96

Teniendo respuestas positivas acerca del hospital un total de 398 de las 411 realizadas, viendo así que el hospital tiene una buena acogida por parte de los usuarios que asisten tanto a Consulta Externa / Servicios Ambulatorios, como a Hospitalización.

Del indicador del proceso, según Resolución 256 de 2016: *¿Recomendaría a sus familiares y amigos utilizar los servicios de la institución?* En el primer trimestre del 2023 el promedio de porcentaje de satisfacción de acuerdo con la pregunta de si recomendaría la Institución, fue de un **96%**.

Mes	Definitiv Si	Probab Si	Definitiv No	Probab No	No resp	Total	% DE SATISFAC	Meta
Ene	131	23	1	1	2	158	97%	90%
Feb	126	24	3	3	1	157	96%	90%
Mar	84	6	1	5	0	96	94%	90%



SATISFACCIÓN GLOBAL

Para el primer trimestre del año 2023, se realizaron 411 encuestas a usuarios que asistieron a los diferentes servicios de la E.S.E Hospital La María.

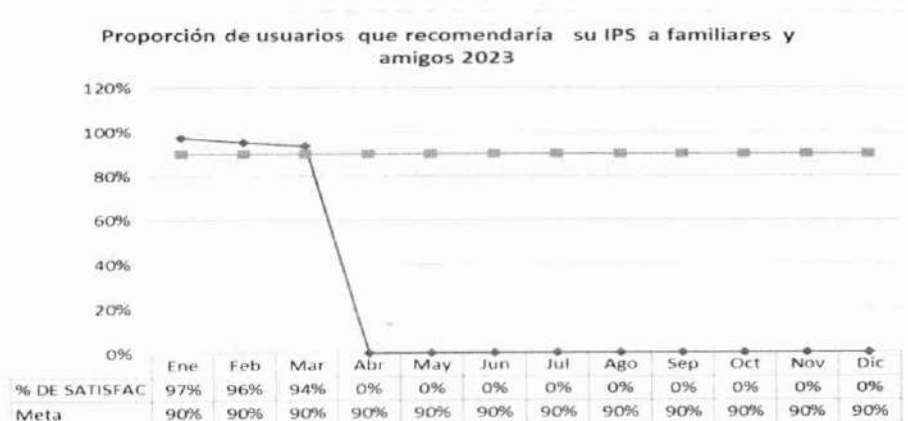
Estas encuestas se dividieron en:

Mes	Cantidad de Encuestas
Enero	158
Febrero	157
Marzo	96

Teniendo respuestas positivas acerca del hospital un total de 398 de las 411 realizadas, viendo así que el hospital tiene una buena acogida por parte de los usuarios que asisten tanto a Consulta Externa / Servicios Ambulatorios, como a Hospitalización.

Del indicador del proceso, según Resolución 256 de 2016: *¿Recomendaría a sus familiares y amigos utilizar los servicios de la institución?* En el primer trimestre del 2023 el promedio de porcentaje de satisfacción de acuerdo con la pregunta de si recomendaría la Institución, fue de un **96%**.

Mes	Definitiv Si	Probab Si	Definitiv No	Probab No	No resp	Total	% DE SATISFAC	Meta
Ene	131	23	1	1	2	158	97%	90%
Feb	126	24	3	3	1	157	96%	90%
Mar	84	6	1	5	0	96	94%	90%



Por otro lado, del indicador del proceso según Resolución 256 de 2016: *¿Como calificaría su experiencia respecto a los servicios que ha recibido en la institución?* En el Primer Trimestre de 2023 se dio un **97%** de satisfacción con respecto a la experiencia de los servicios de la Institución.

Lo anterior demuestra que para el primer trimestre de 2023 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.

								Plan de Desarrollo del Gere	
Mes	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	No resp	TOTAL	% DE SATISFAC	Meta
Ene	108	45	3	1	0	1	158	97%	95%
Feb	113	38	5	1	0	0	157	96%	95%
Mar	72	22	1	1	0	0	96	98%	95%



RECOMENDACIONES DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS

Se presentan las recomendaciones y sugerencias realizadas por las personas a las cuales se les aplicó la encuesta de satisfacción en el primer trimestre de 2023:

- "Que los médicos pongan más atención cuando escriben los códigos porque por error de esto le tocó hacer reprocesos que eran innecesarios"
- "Mejorar la calidad de urgencias"
- "Mejorar la actitud de la atención"
- "Mejorar la asignación de las citas"

RECOMENDACIONES GENERADAS POR LA OFICINA DE SIAU

1. Brindar mayor acompañamiento por parte de las áreas que llegan las PQRSD, para realizar respuestas mucho más oportunas
2. Fortalecer el tema de humanización en la atención y buen trato a los usuarios con el área de Bienestar
3. Socializar la Política de Participación Social en Salud
4. Realizar campañas de derechos y deberes
5. Realizar Plan de Mejoramiento a las áreas

Informe proyectado por:



LUCY STEFANY SERNA VÉLEZ
Líder de Atención al Usuario

RECOMENDACIONES GENERADAS POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO SOBRE EL INFORME DE PQRSD DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2023

- De acuerdo con el informe de PQRSD para el primer trimestre de 2023 generado por la oficina de SIAU, la mayor cantidad de PQRSD presentadas por los usuarios corresponden a inconformidades originadas en el proceso de asignación de citas.
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.
- 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.
- 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.
- Brindar el respaldo necesario a la oficina de SIAU para implementar las recomendaciones realizadas por dicha oficina, con referencia a la socialización de la Política de Participación Social en Salud, la realización de campañas de derechos y deberes a los usuarios y realización de Planes de Mejoramiento a las áreas frente a las situaciones que la oficina de SIAU considere pertinentes para mejorar el proceso de atención a las PQRSD

JUAN CARLOS BARREIRO

Jefe de Control Interno (visto bueno)

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		10/04/2023
REVISÓ	Sara Bustamante Osorio – Asesora de apoyo a Control Interno		10/04/2023
APROBÓ	Juan Carlos Barreiro – Jefe de Control Interno		10/04/2023

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.