



Informe unificado de  
PQRSD y percepción  
de los grupos de valor

Enero a Diciembre 2021

## **INTRODUCCIÓN**

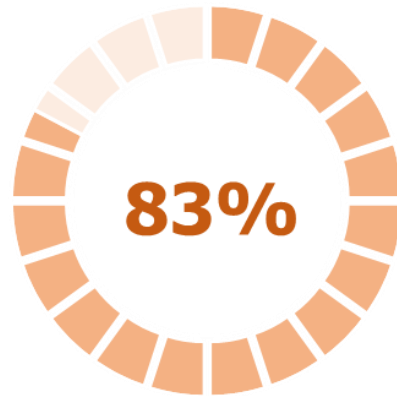
El presente documento corresponde al Informe unificado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por la ESE Hospital San Juan de Dios de Marinilla y la percepción de los trámites y servicios evaluados por los usuarios durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de Diciembre de 2021.

El propósito del informe es determinar la oportunidad de las respuestas y la percepción de los grupo de valor de los servicios y trámites ofrecidos por la ESE, y en el evento de ser necesario, formular recomendaciones a la alta dirección y a los responsables de los procesos, para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los usuarios por parte de la Entidad.

## **ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021 “Tu y Yo Transparentes” de la ESE Hospital San Juan de Dios de Marinilla 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 de acuerdo con los datos consolidados en los diferentes canales de atención, durante el año 2021, se recibieron 191 PQRSD. No se negó el acceso a ninguna petición, conforme a lo informado por la oficina de Gestión Documental de la ESE.

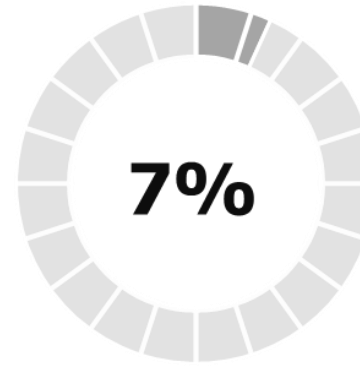
## Recepción de PQRSF 2021



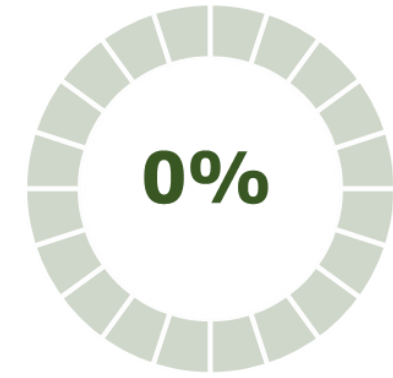
Quejas



Felicidades



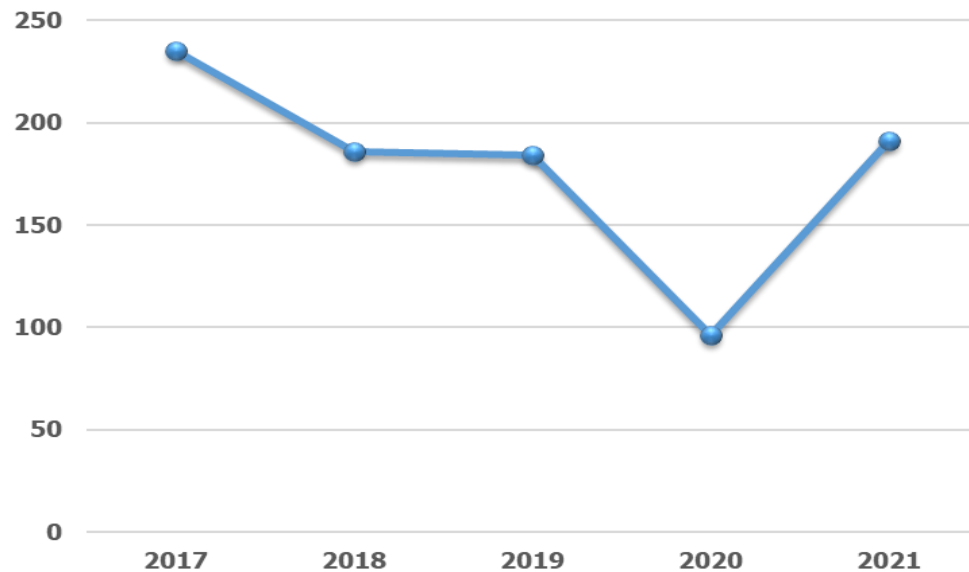
Sugerencias



Denuncias por  
Actos de  
Corrupción

Durante la vigencia 2021 se recibieron un total de 191 manifestaciones, de las cuales: el 83% (158) de ellas corresponden a quejas, el 10% (20) a felicitaciones, el 7% (13) a sugerencias, y 0% (0) a denuncias por actos de corrupción.

## Comportamiento de PQRSD (2017 – 2021)

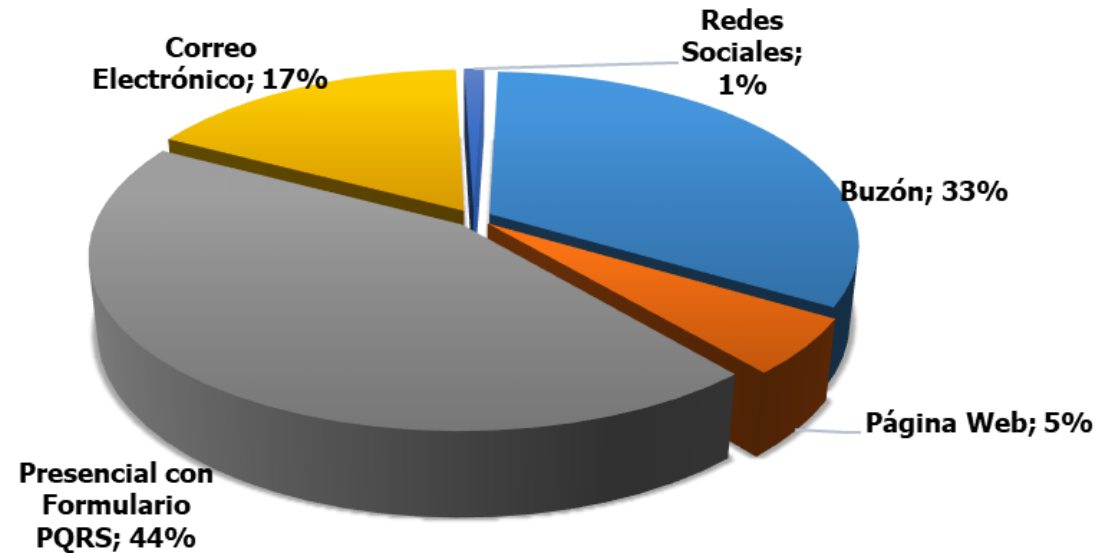


Durante los últimos cuatro años los totales generales fueron 235 en 2017; 186 en 2018; 184 en 2019; 96 en 2020 y 191 en 2021; se observa una tendencia descendente hasta 2021 respecto al 2017.

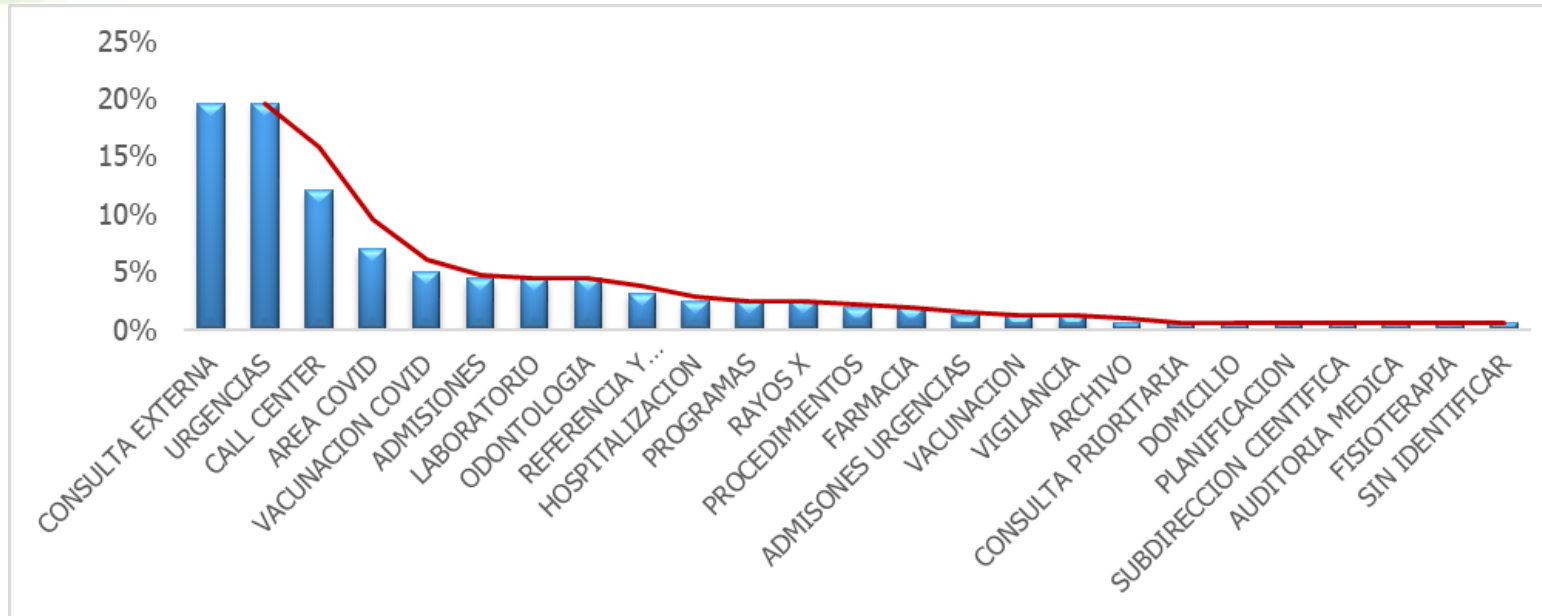
De este análisis es importante resaltar que para la vigencia 2020 los reclamos presentaron una disminución importante con respecto al año 2017, que puede estar relacionado con la disminución en el porcentaje de ocupación de la institución debido, fundamentalmente a la pandemia generada por el COVID – 19 y la modalidad de Teletrabajo de personal de la oficina del SIAU.

Y el aumento que refleja en la vigencia actual con respecto al 2020, puede estar relacionado con la normalización de los servicios ambulatorios y con la ampliación de servicios relacionados para la atención del covid-19, (área Covid-urgencias y vacunación covid-19).

## PQRSF recibidas por canal de atención y herramienta



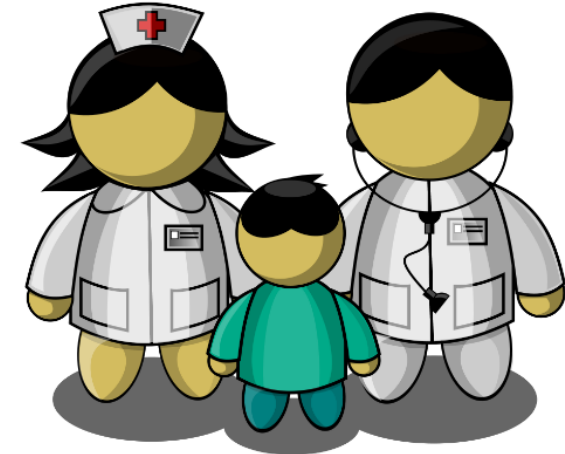
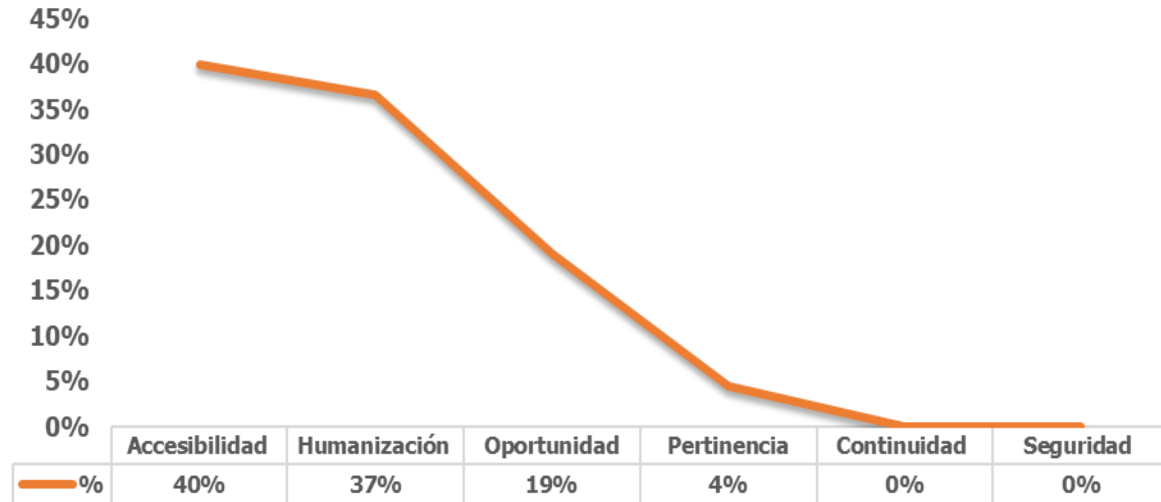
Del total de peticiones registradas (191), el medio de recepción de PQRS más utilizado fue el presencial con formulario (84) con un 44% y los buzones (66) con un 33%.



Los tres principales servicios que generan inconformismo en la ESE son: El servicio de Consulta Externa y Urgencias cada una con participación del 20%, Call center con el 12%. Las principales causas de Quejas son ocasionadas por:

- ✓ Falta de oportunidad en la asignación de citas
- ✓ Trámites para la entrega de exámenes y su revisión
- ✓ Atención Conmutador "no contestan"
- ✓ Actitud en la atención de los servidores, Trato Inadecuado, atención humanizada,
- ✓ Falta de disponibilidad de medicamentos en el servicio Farmacéutico
- ✓ Oportunidad en las citas de Programas
- ✓ Pertinencia médica en el servicio de Urgencias

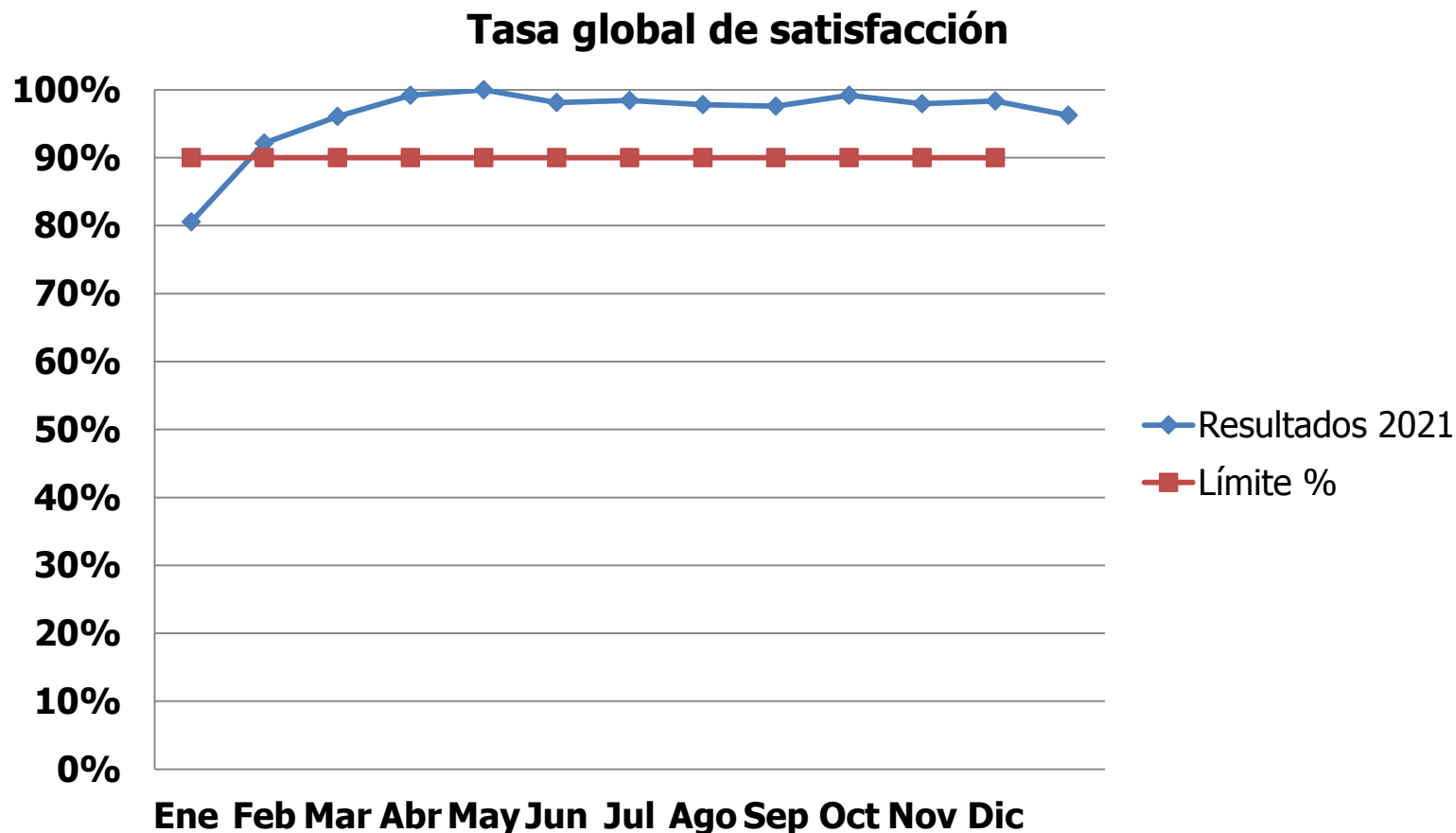
## Clasificación de Quejas y Reclamos según Atributos de Calidad afectados



De acuerdo a la clasificación de las Quejas, son asociadas a una posible vulneración de los atributos de calidad donde se observa que la Accesibilidad es la más afectadas con un 40% debido a manifestaciones asociadas a dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de citas, demora en la asignación de citas de programas y disponibilidad en la entrega de medicamentos y la Humanización 37% dado los reclamos por la actitud y el trato en la atención.

## Percepción de los grupos de valor en la prestación de los servicios de Salud

Durante la vigencia 2021 se aplicaron 2.979 encuestas de las cuales un 96% (2.867) de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos, el 4% (112) no se encuentran satisfechos.



## Seguimiento al Plan de mejoramiento 2021



De acuerdo a seguimiento del Plan de Mejoramiento de las PQRS registradas al cierre de la vigencia 2021 la ESE alcanza un 56% de cumplimiento para las oportunidades de mejora planteadas así:

|                                  |               |   |
|----------------------------------|---------------|---|
| 13 Oportunidades de Mejoramiento | Cerradas      | 3 |
|                                  | En Desarrollo | 4 |
|                                  | Atrasadas     | 2 |
|                                  | No Iniciadas  | 4 |

### Acciones Pendientes

- ✓ Analizar viabilidad de contratar recurso humano para cubrir novedades para el área de admisiones en los servicios
- ✓ Garantizar el reporte de resultados de laboratorio no alterados por medios electrónicos
- ✓ Realizar seguimiento y análisis desde el Comité de seguridad de paciente de los casos reportados por pertinencia médica y/o riesgos de servicios.
- ✓ Garantizar el suministro de implementos de aseo en los servicios públicos sanitarios de salas de espera.
- ✓ Negociación con COHAN para definir recarga de funciones para la administración del convenio con Savia
- ✓ Estandarizar los procedimientos de racionalización de tramites - MIPG

## Seguimiento al Plan de mejoramiento 2021

Se destacan las siguientes acciones desarrolladas en Pro del mejoramiento de la satisfacción del usuario en la prestación de los servicios de salud derivadas del Plan de Mejoramiento 2021:

- Intervención Individual de los funcionarios implicados en el proceso de quejas a través de Planes de Mejoramiento con compromisos de acuerdo al análisis de la situación Presentada.
- Disposición de un canal desde la Pagina Web para la solicitud de citas para los diferentes servicios a través del link: <https://hospitalmarinilla.com/solicite-su-cita/>.
- Inclusión en el Plan de Capacitación 2021 desde el área de talento humano para el fortalecimiento de las habilidades blandas de su equipo de trabajo con impacto en la Humanización del servicio, el mejoramiento en la comunicación, el manejo del Estrés, el manejo de conflictos y la priorización de los usuarios y la participación de más del 70% del personal de la Institución.
- Inclusión en la Evaluación de Desempeño Laboral 2021-2022 la competencia comportamental de "Atención al usuario" con sus conductas asociadas como criterio de calificación.
- Socialización periódica al Comité de ética de los resultados de satisfacción y PQRS.
- Es importante resaltar el reconocimiento que desde Bienestar Social se realizó en el mes de diciembre bajo el criterio de Felicitaciones recibidas por los usuarios en la prestación de los servicios a los empleados destacadas en estas manifestaciones.

# Acciones de mejoramiento para 2021

## Fortalecer

- ✓ Los procedimientos internos y los controles definidos para el trámite oportuno y de calidad a las PQRSF.
- ✓ El Programa de Capacitación para los empleados de la ESE en habilidades del ser: Humanización, Comunicación, Atención al usuario, etc.
- ✓ La capacitación en la clasificación del tipo de petición, derecho vulnerado y criterios de calidad.

## Impulsar

- ✓ Mecanismos virtuales para la participación de los usuarios en la retroalimentación de la Gestión Institucional.



## Identificar

- ✓ Las causas de las manifestaciones reportadas, para reforzar la gestión resolutive con los servicios involucrados para el cierre del ciclo PQRS y las oportunidades de mejora.

## Evaluar


- ✓ Casos por pertinencia médica y/o posibles eventos adversos reportados por el comité de Seguridad y/o Altas y Complicaciones.

## Incluir

- ✓ Programa de Humanización contemplado en el Plan de Acción 2021 la adecuada gestión de las PQRS buscando optimizar el proceso y el trabajo articulado por la satisfacción y fidelización del usuario.

## Instalar

- ✓ buzones de sugerencias en los servicios faltantes: Farmacia, Vacunación y Crecimiento y Desarrollo..



# Calidad con Calidez