

Informe unificado de PQRSD y percepción de los grupos de valor

Trimestre II-2022



**E.S.E HOSPITAL
MARINILLA**
¡EL HOSPITAL DE LA GENTE!

INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al Informe 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 Junio de 2022.

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.

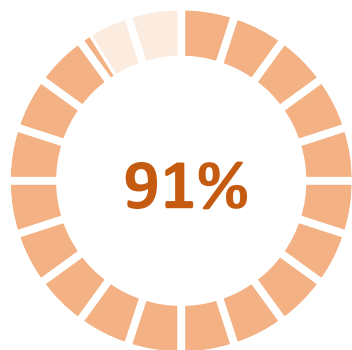


ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

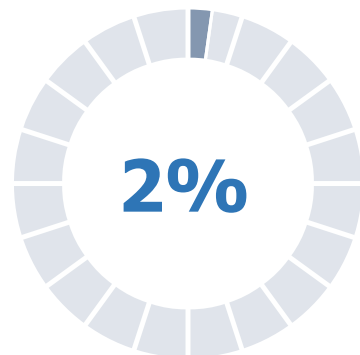
En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021 “Tu y Yo Transparentes” de la ESE Hospital San Juan de Dios de Marinilla y de conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, «Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones», se informa que de acuerdo con los datos consolidados en los diferentes canales de atención, durante el segundo trimestre de 2022, se recibieron 45 PQRSD. No se negó el acceso a ninguna petición, conforme a lo informado por la oficina de Gestión Documental de la ESE.



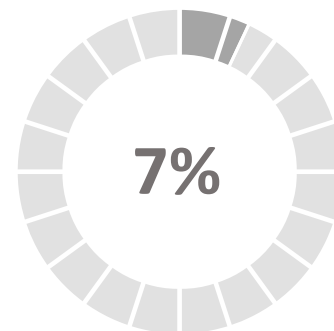
RECEPCIÓN DE PQRSF



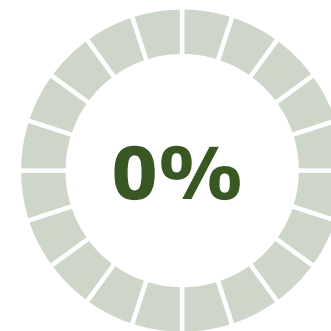
Quejas



Felicitaciones



Sugerencias

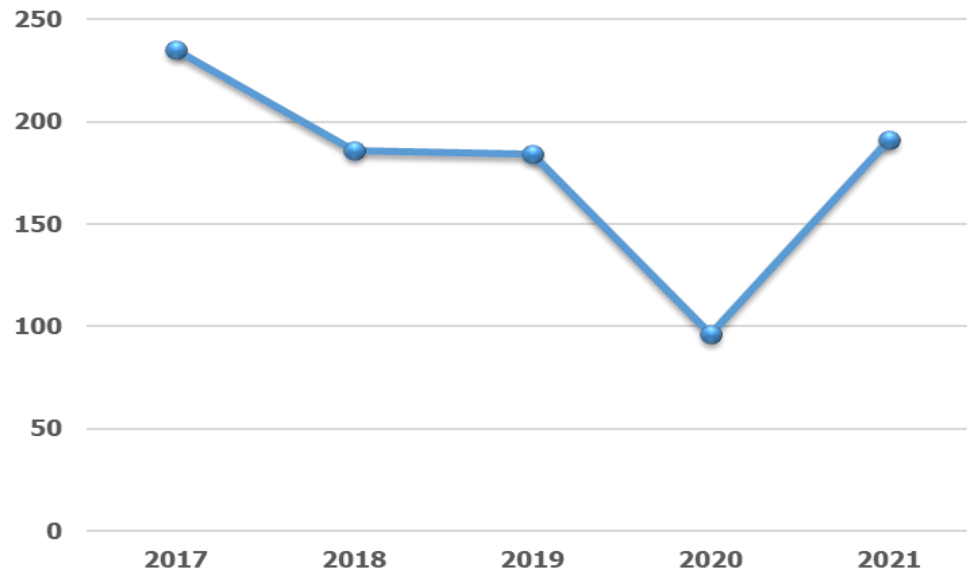


Denuncias por
Actos de
Corrupción

Durante el segundo trimestre 2022 se recibieron un total de 45 manifestaciones, de las cuales: el 91% (41) de ellas corresponden a **Quejas**, el 2% (1) a **Felicitaciones**, el 7% (3) a **sugerencias**, y 0% (0) a denuncias por actos de corrupción.



COMPORTAMIENTO DE PQRSD

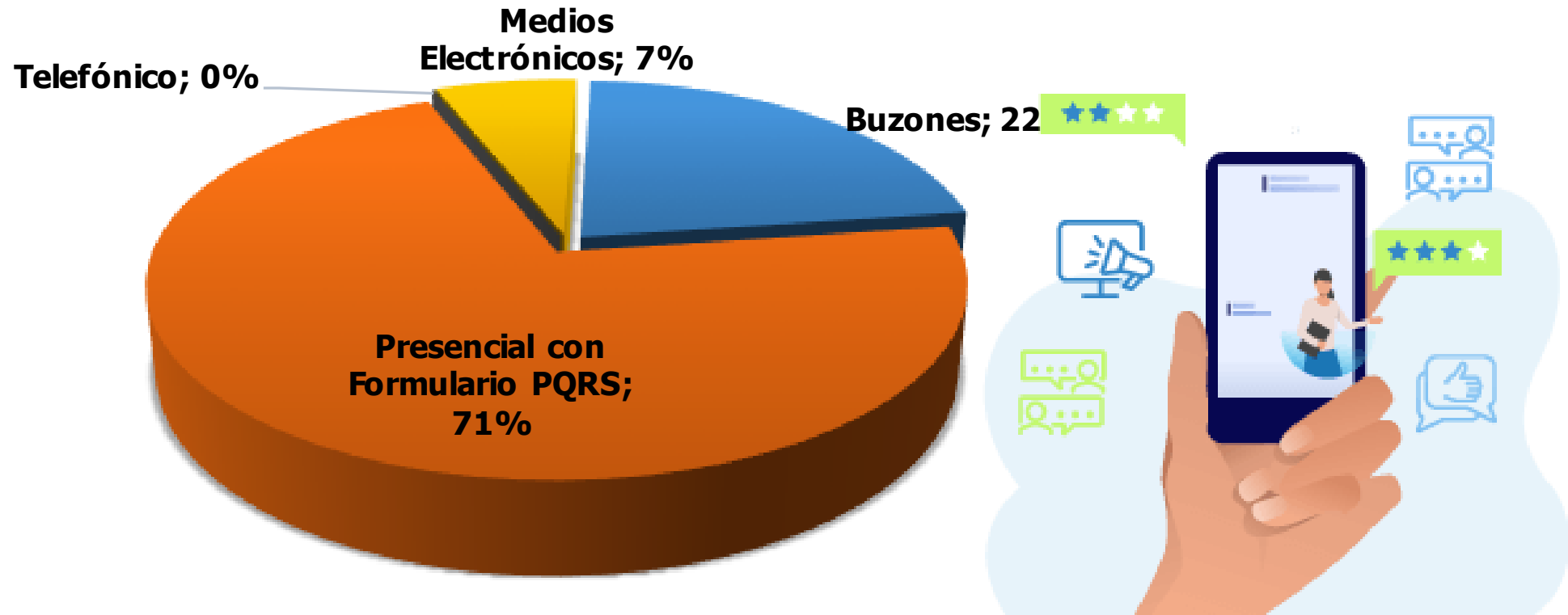


Durante los últimos cuatro años los totales generales fueron 235 en 2017; 186 en 2018; 184 en 2019; 96 en 2020 y 191 en 2021; se observa una tendencia descendente hasta 2021 respecto al 2017.

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.

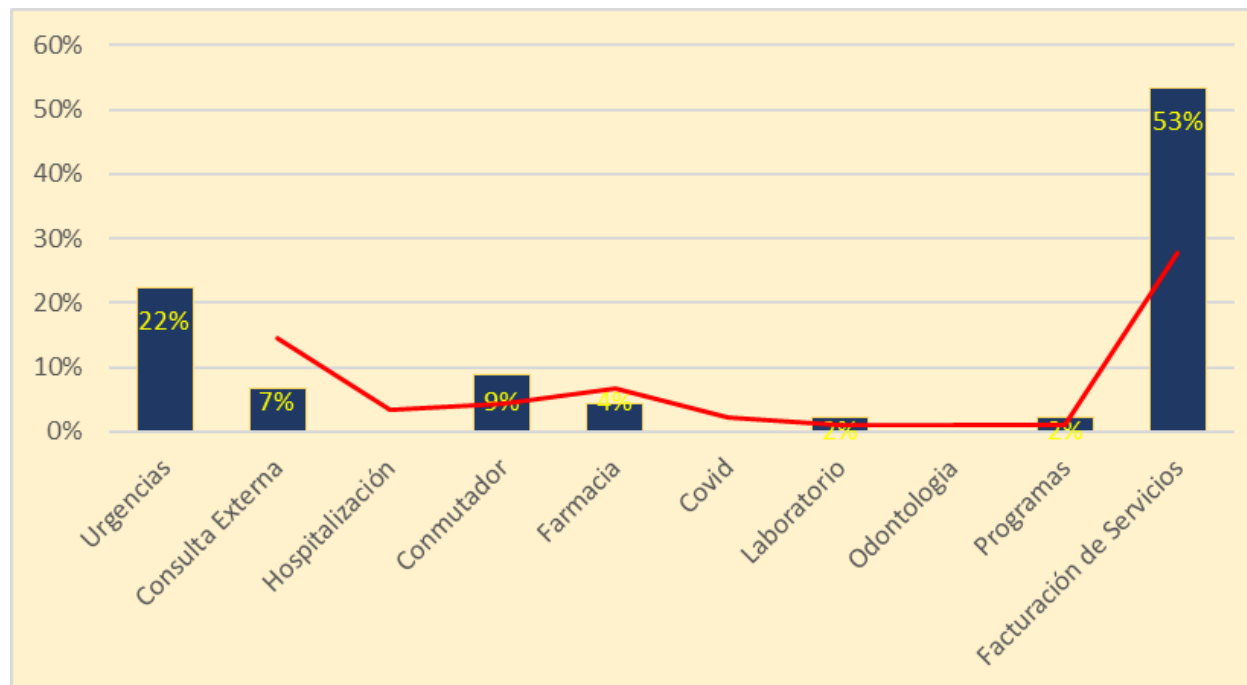
Como consecuencia del análisis anterior hemos podido evidenciar el incremento de las manifestaciones durante el 2021 y parte del 2022 como una muestra del retorno a la normalidad.

PQRSF RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN Y HERRAMIENTA



Del total de peticiones registradas (45), el medio de recepción de PQRS más utilizado fue de manera presencial (32) con un 71%, buzón (10) con un 22% y por medios electrónicos (3) con un 7%.

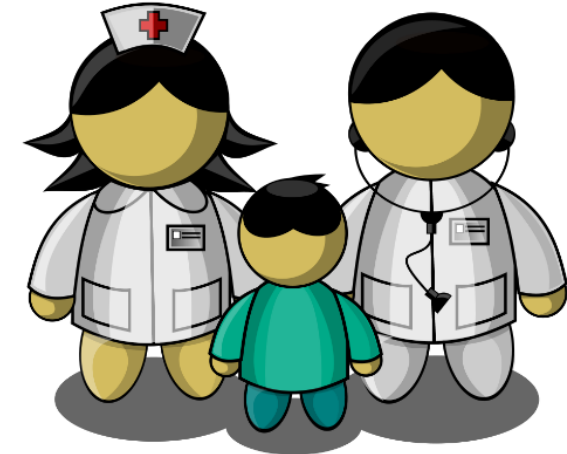
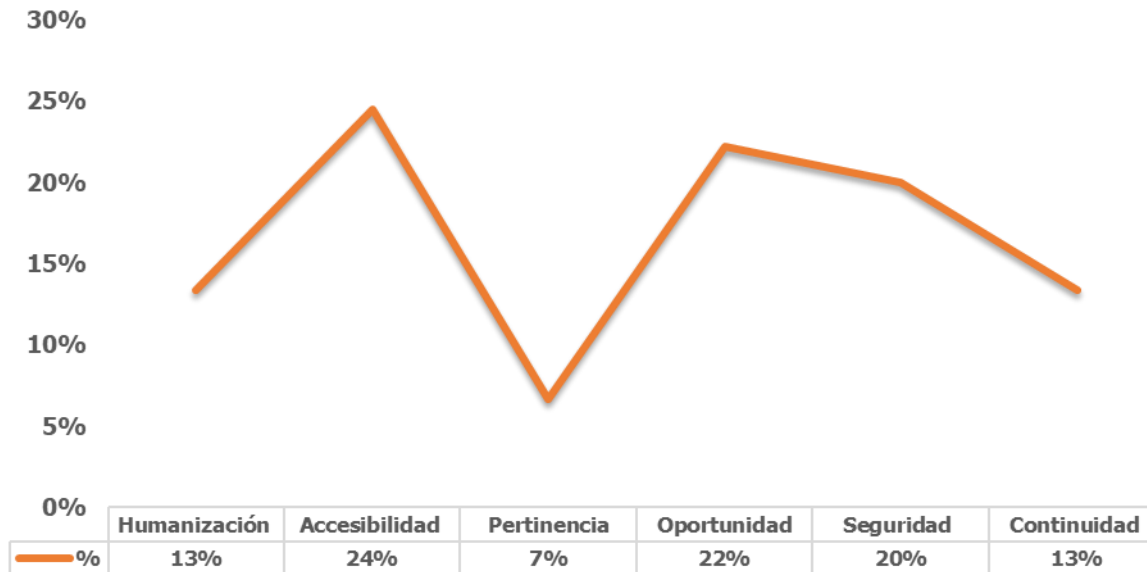
Durante este año el medio telefónico no ha sido un canal por el cual los usuarios realicen sus manifestaciones.



Los tres principales servicios que generan inconformismo en la ESE son: El servicio de facturación de servicios que comprende: Admisiones, Archivo Clínico y Facturación con participación del 53% y Urgencias con el 22%. Las principales causas de Quejas son ocasionadas por:

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

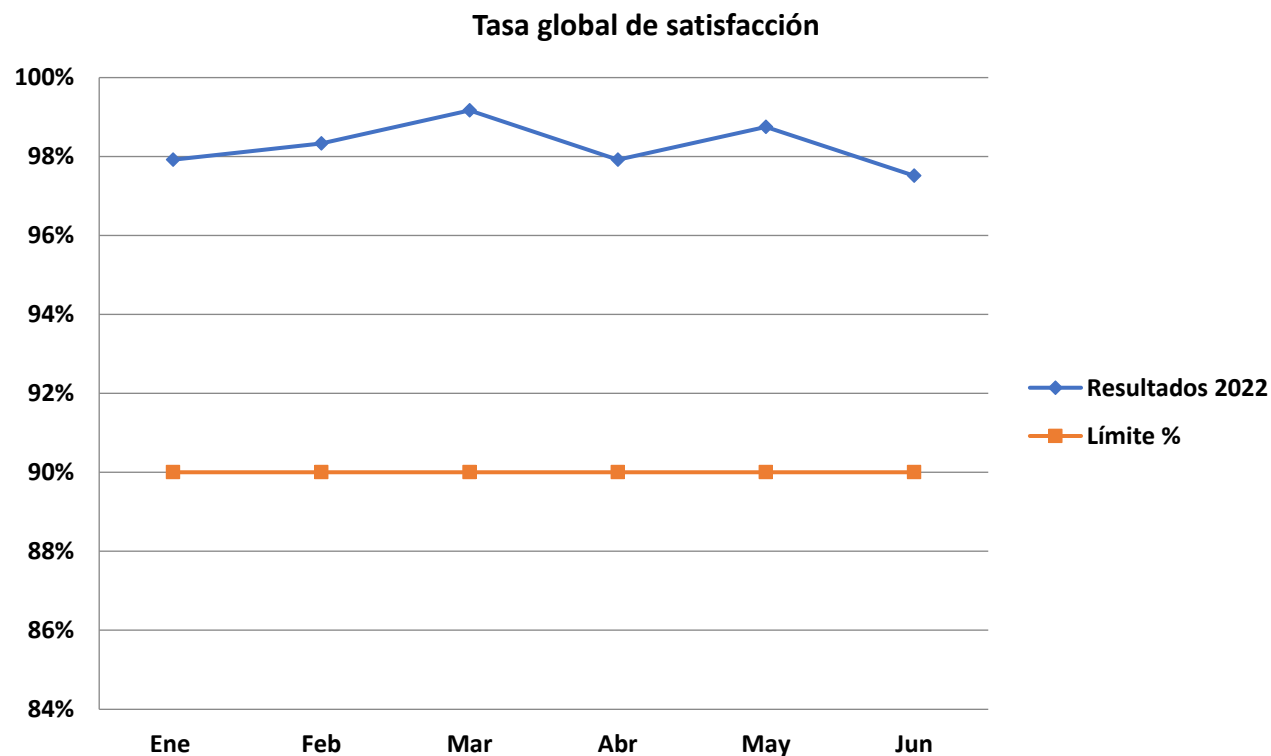
CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS SEGÚN ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS



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 24% debido a manifestaciones asociadas a dificultad en la comunicación telefónica y vía whats app para la asignación de citas, demora en la asignación de citas de programas y disponibilidad en la entrega de medicamentos; Oportunidad y calidad debido a dificultades al momento de la admisión y los tiempos de espera y la Humanización 13% 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 el primer semestre de 2022 se aplicaron 721 encuestas de las cuales un 97% (707) de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos, el 3% (14) no se encuentran satisfechos.



Calidad con Calidez



E.S.E HOSPITAL
MARINILLA
¡EL HOSPITAL DE LA GENTE!