

**Informe unificado de  
PQRSD y percepción  
de los grupos de valor  
TRIMESTRE I-2022**



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

## INTRODUCCIÓN

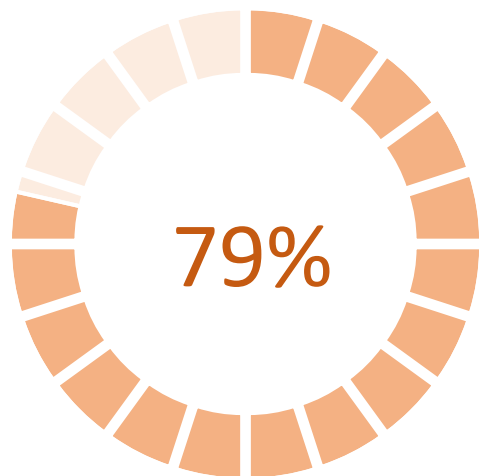
El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por la ESE Hospital San Juan de Dios de Marinilla y la percepción de los trámites y servicios evaluados por los usuarios durante el periodo comprendido entre el 01 de enero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

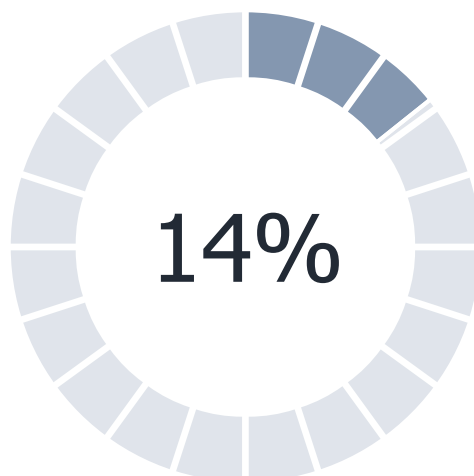
## **ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

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 primer trimestre de 2022, se recibieron 28 PQRSD. No se negó el acceso a ninguna petición, conforme a lo informado por la oficina de Gestión Documental de la ESE.

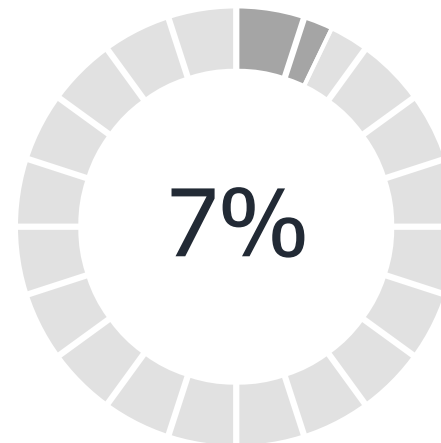
## RECEPCIÓN DE PQRSF



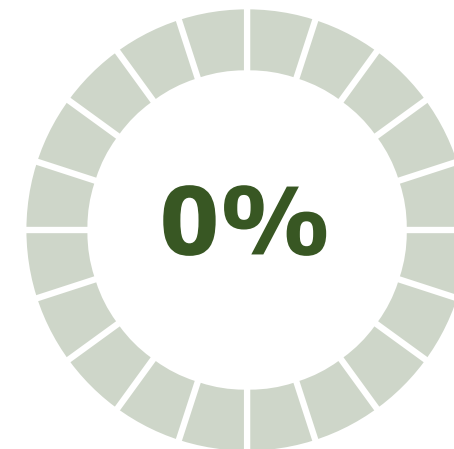
Quejas



Felicitaciones



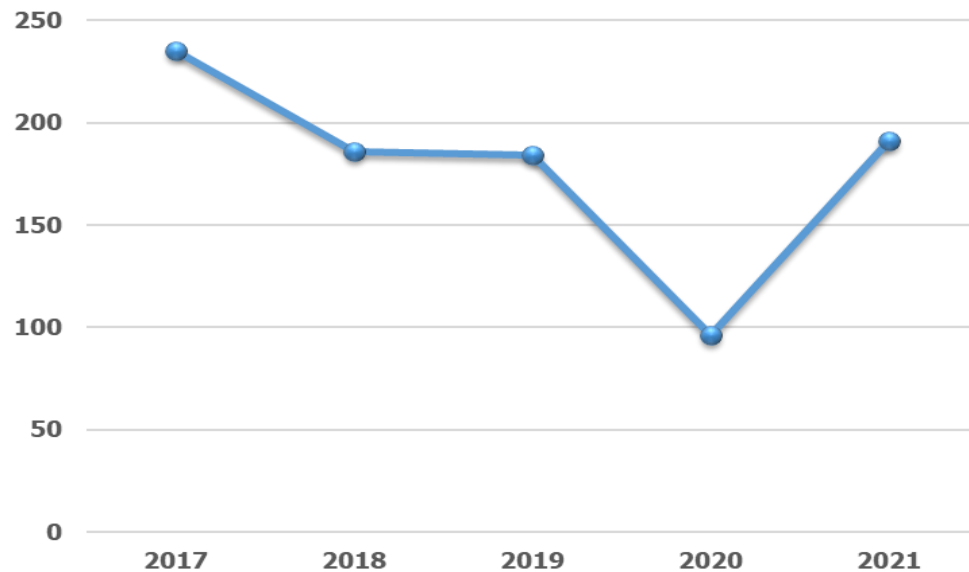
Sugerencias



Denuncias por  
Actos de  
Corrupción

Durante el primer trimestre 2022 se recibieron un total de 28 manifestaciones, de las cuales: el 79% (22) de ellas corresponden a quejas, el 14% (4) a felicitaciones, el 7% (2) a sugerencias, y 0% (0) a denuncias por actos de corrupción.

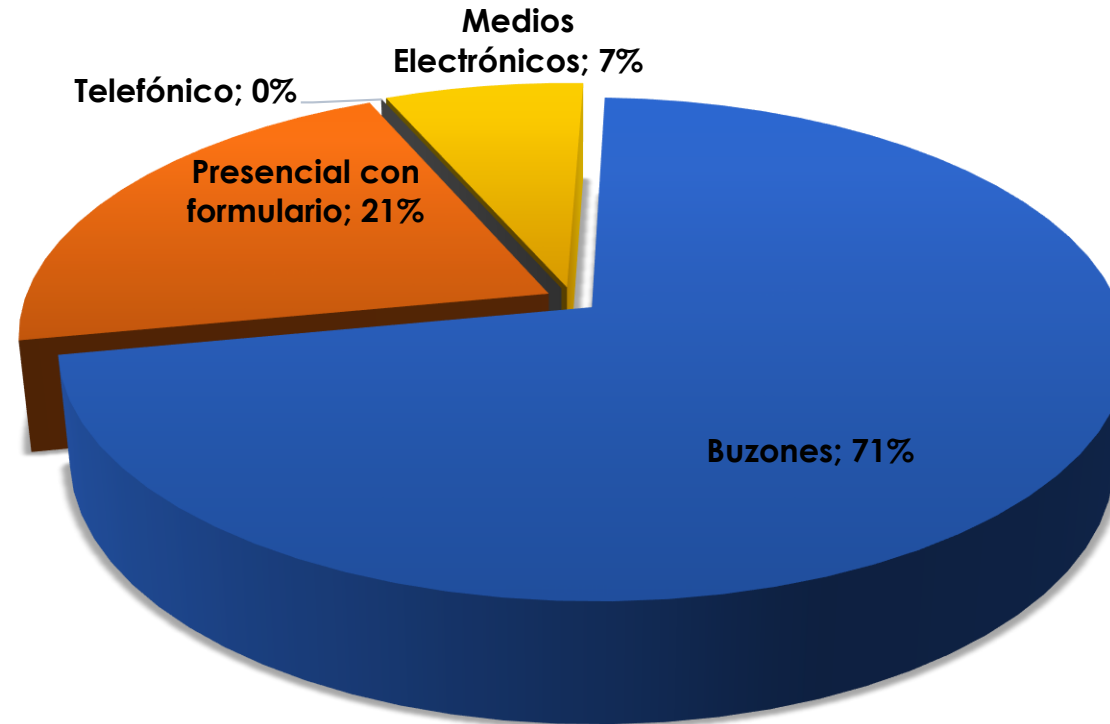
## COMPORTAMIENTO DE PQRSD (2017 – 2021)



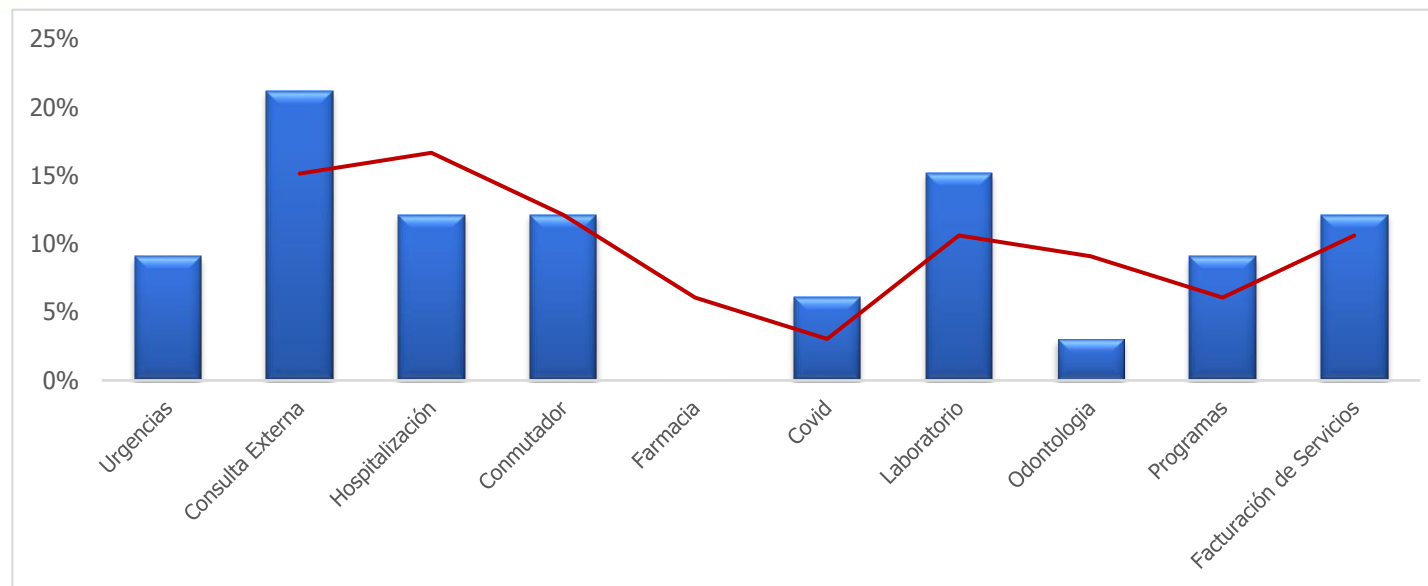
Durante los últimos cuatro años los totales generales fueron 235 en 2017; 186 en 2018; 184 en 2019; 96 en 2020 y 191 en 2021; se observa una tendencia descendente hasta 2021 respecto al 2017.

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.

## PQRSF RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN Y HERRAMIENTA



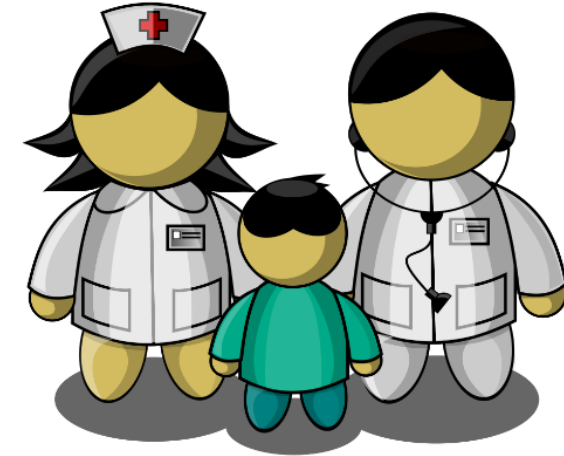
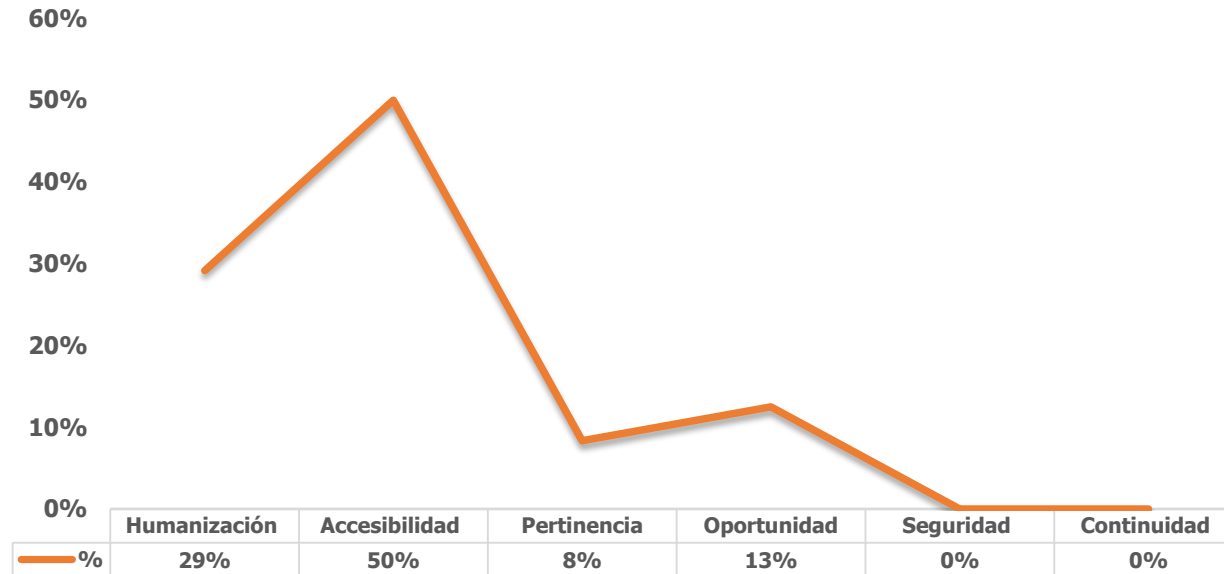
Del total de peticiones registradas (28), el medio de recepción de PQRSF más utilizado fue mediante buzón (20) con un 71%, presenciales con formulario (6) con un 21% y por medios electrónicos (2) con un 20%



Los tres principales servicios que generan inconformismo en la ESE son: El servicio de Consulta Externa y Urgencias cada una con participación del 32% cada uno y programas con el 9%. Las principales causas de Quejas son ocasionadas por:

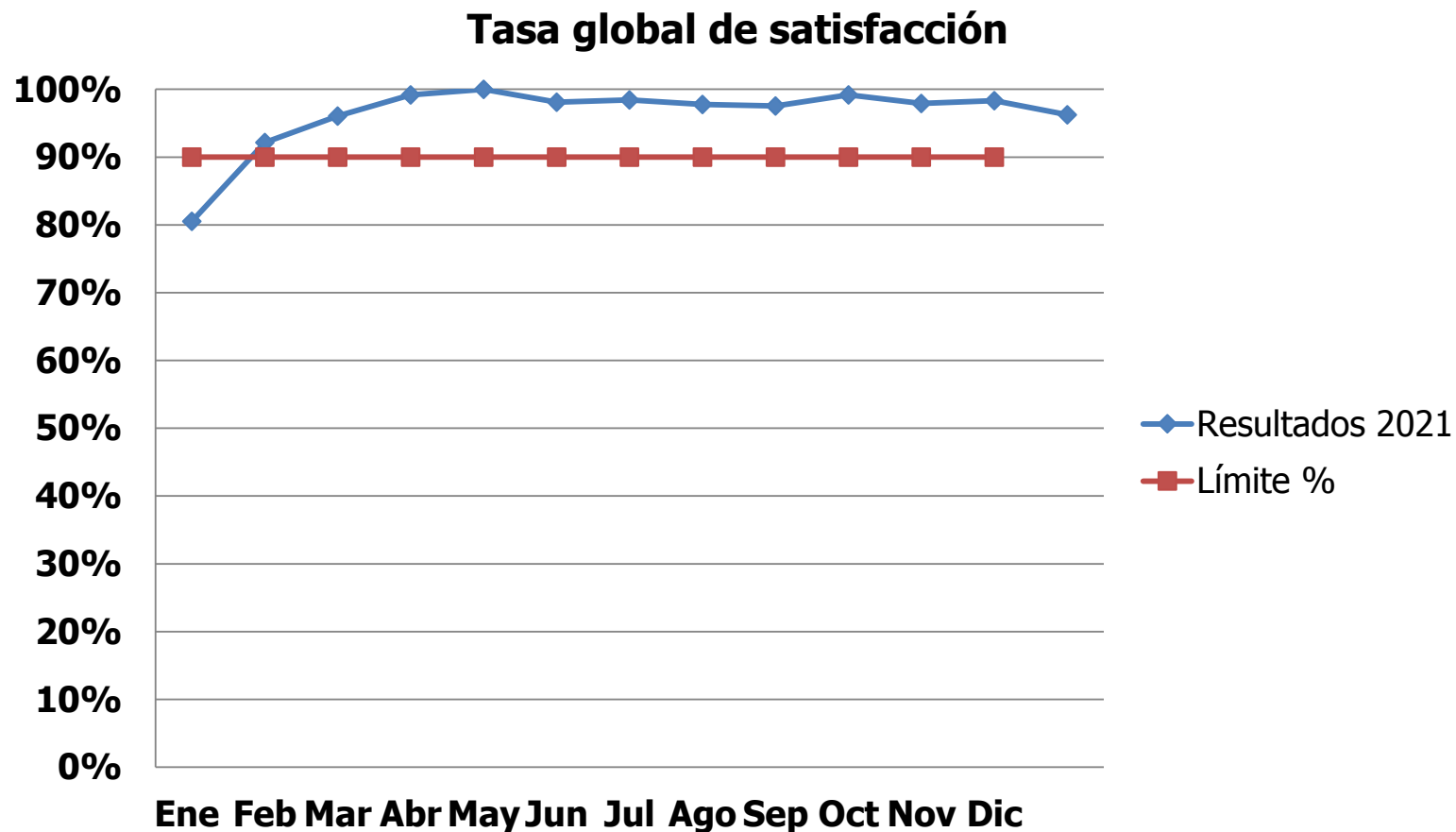
- ✓ Falta de oportunidad en la asignación de citas
- ✓ Trámites para la entrega de exámenes y su revisión
- ✓ Atención Conmutador "no contestan"
- ✓ Actitud en la atención de los servidores, Trato Inadecuado, atención humanizada,
- ✓ Pertinencia médica en el servicio de Urgencias

## 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 50% 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 29% 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



# Calidad con Calidez



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