



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

INFORME PQRSD

Vigencia 2023

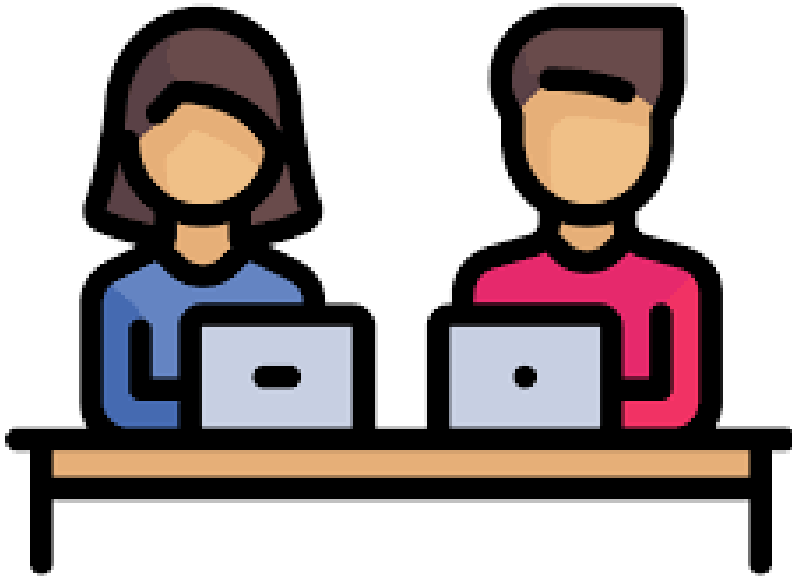


E.S.E HOSPITAL
MARINILLA
¡EL HOSPITAL DE LA GENTE!

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 2023**.

El propósito del informe es determinar la oportunidad de las respuestas y la percepción de los grupos de valor en 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.





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

ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En desarrollo del **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano “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 la vigencia 2023 el **2023**, se recibieron **146 PQRSD**.

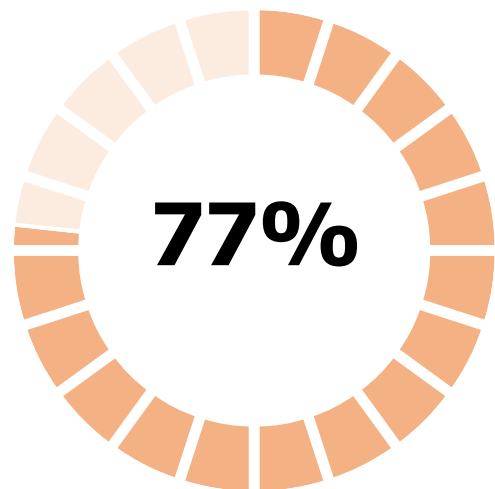
No se negó el acceso a ninguna petición, conforme a lo informado por la oficina de Gestión Documental de la ESE.



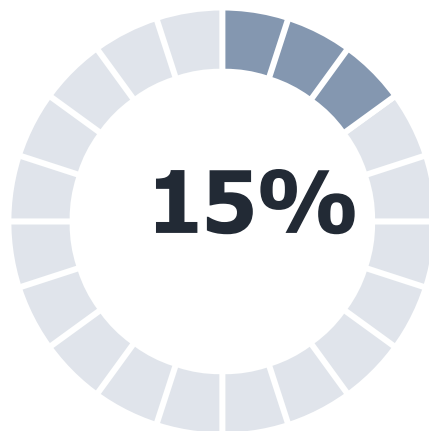


E.S.E HOSPITAL
MARINILLA
¡EL HOSPITAL DE LA GENTE!

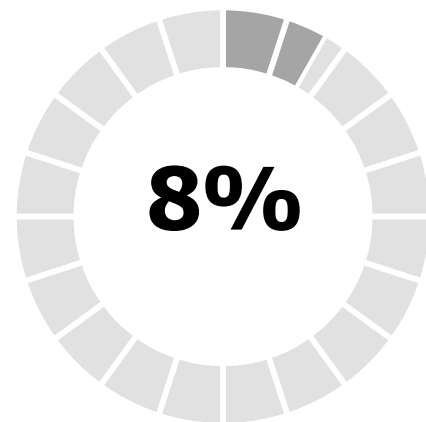
RECEPCIÓN DE PQRSF



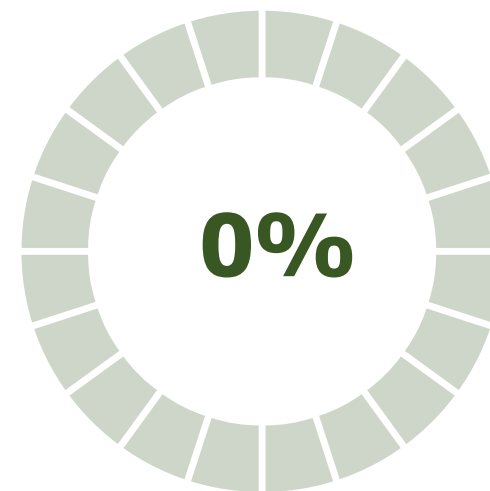
Quejas



Felicitaciones



Sugerencia

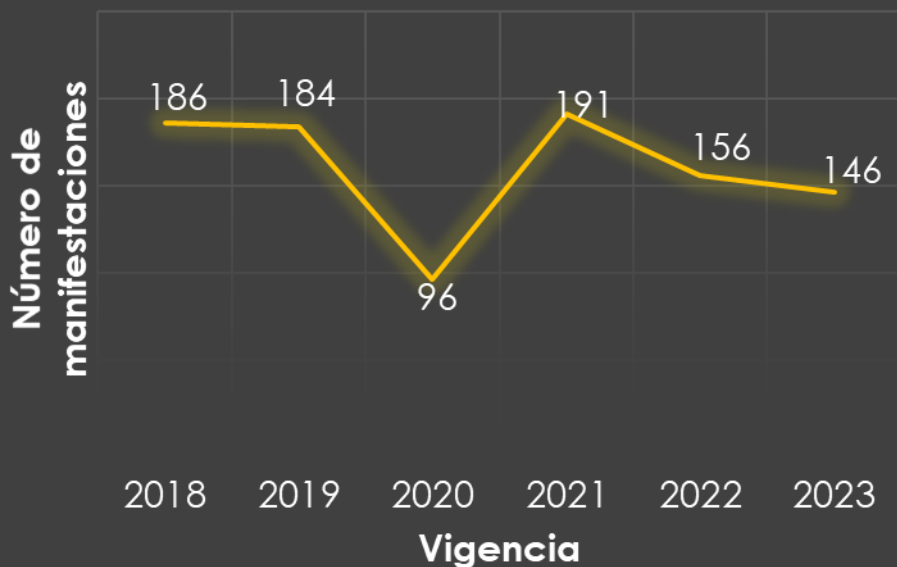


**Denuncias
por Actos de
Corrupción**

Durante el **2023** se recibieron un total de 146 manifestaciones, de las cuales: el 77% (112) de ellas corresponden a **Quejas**, el 15% (22) a **Felicitaciones**, el 8% (12) a **Sugerencias** y el 0% a denuncias por actos de corrupción.

COMPORTAMIENTO DE PQRSD

Comparativo PQRSD por Vigencia



La gráfica permite identificar el número de PQRSD por vigencia desde el año 2018 al 2023; se observa una tendencia descendente hasta 2021 respecto al 2017.

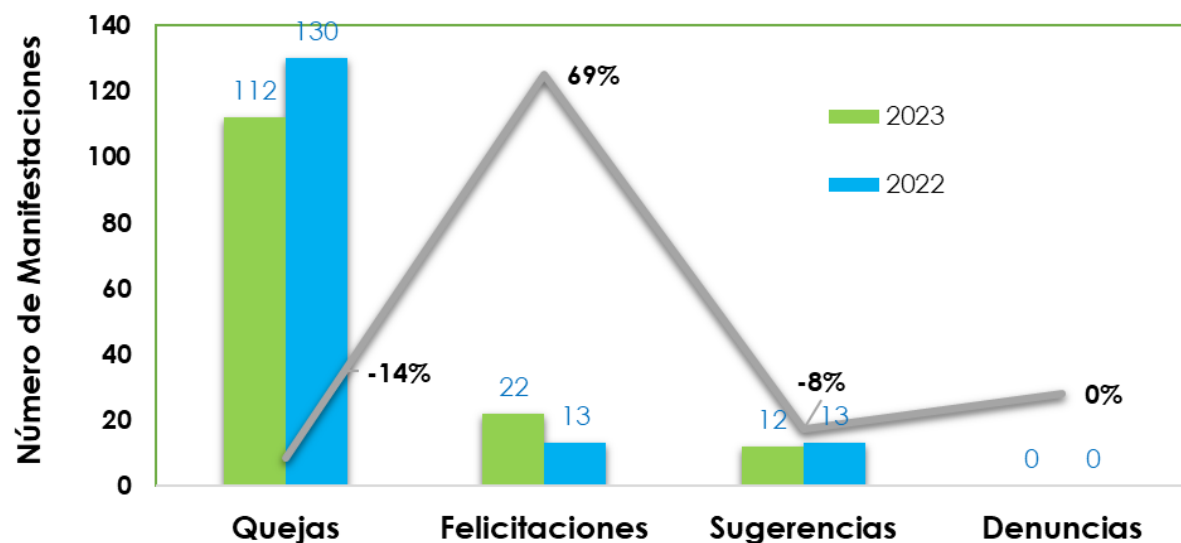
De este análisis es importante resaltar que para la vigencia **2020** los reclamos presentaron una disminución importante con respecto al año 2018, que puede estar relacionado con la disminución en el porcentaje de ocupación de la institución debido, fundamentalmente a la pandemia generada por **el COVID - 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 como una muestra del retorno a la normalidad y las posibles situaciones que se presentan en el marco de atención al usuario; sin embargo en comparación con el 2018 hay una **disminución** de aproximadamente el **22%** de las manifestaciones .



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

COMPARATIVO MANIFESTACIONES



Con respecto al comportamiento de las manifestaciones del **2023** frente al **2022** se puede evidenciar que hubo una disminución de manifestaciones (10 manifestaciones menos respecto al 2022); cabe resaltar que el número de **Quejas** bajo de 130 a 112, lo cual es **favorable** pues evidencia una mejora continua en la prestación del servicio.

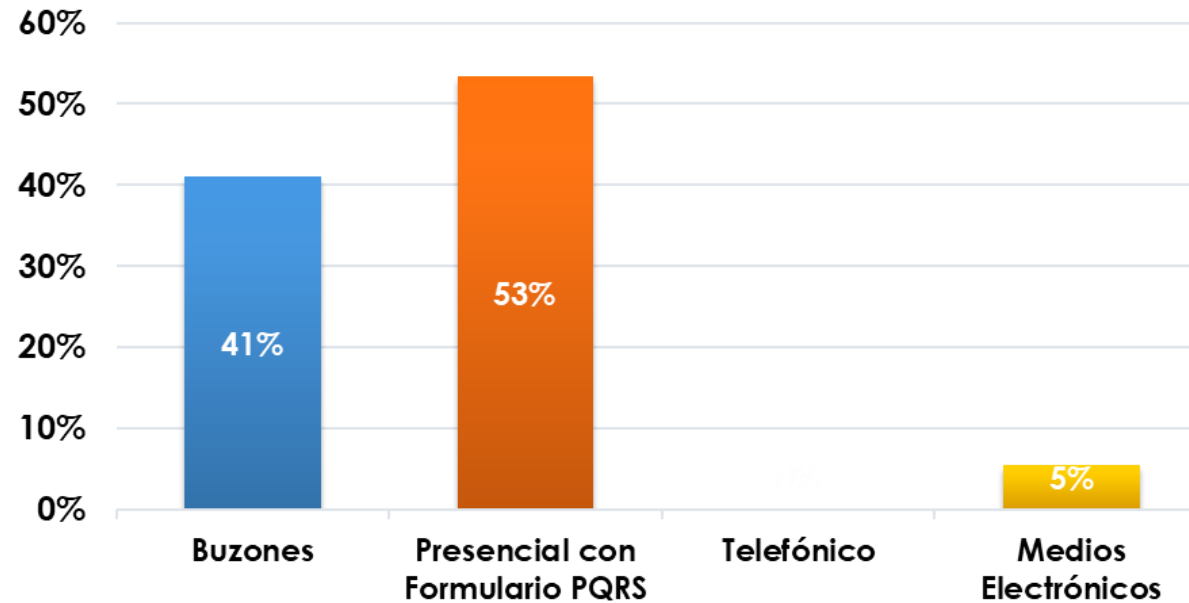
Así mismo se observa un promedio constante en el número de **sugerencias** y un **aumento** de 9 **Felicitaciones** para el **2023** para lo cual podemos concluir que los pacientes de la ESE están generando **la cultura de manifestar y exaltar** el buen trato y la humanización que se está presentando durante su atención





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

PQRSF RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN Y HERRAMIENTA



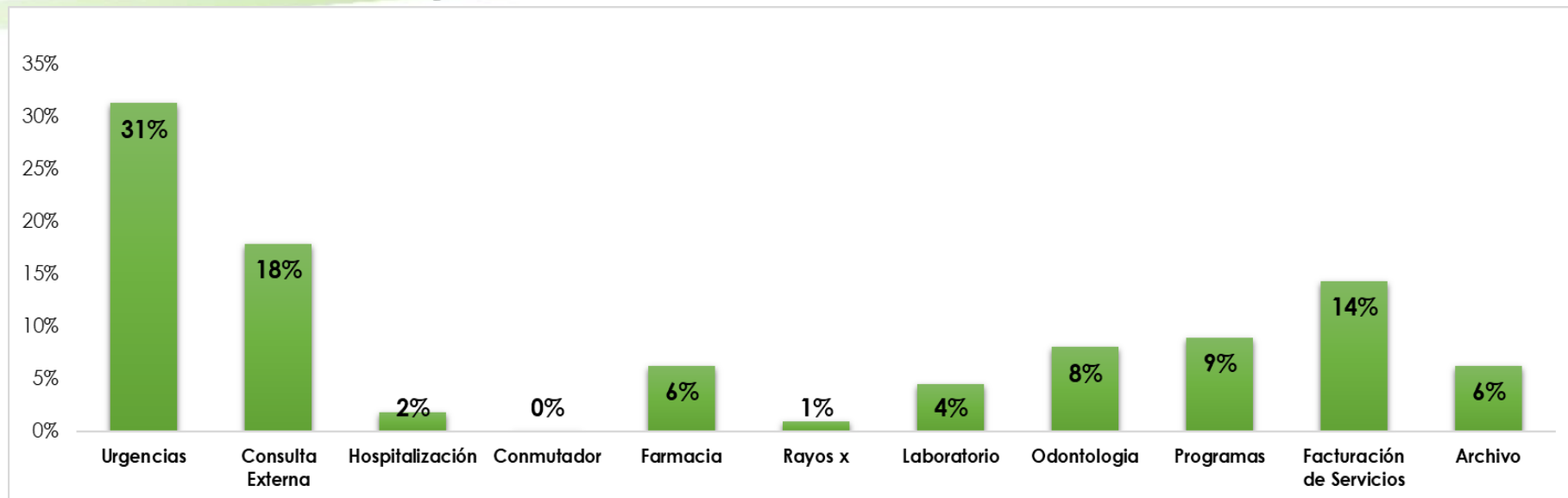
Del total de peticiones registradas (146), los medios de recepción de PQRS más utilizados fueron de manera **presencial** 53% (78 PQRS) y Buzón (60 PQRS) con un 41%, seguido por **medios electrónicos** (8 PQRS) con un 5%.

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



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

PQRSF POR SERVICIOS



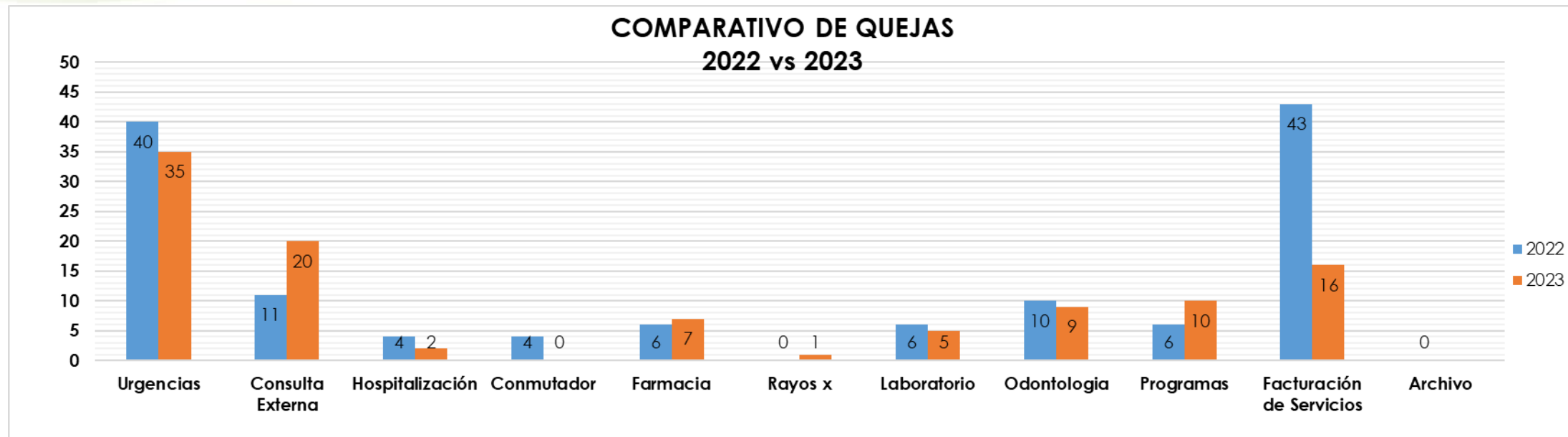
Los principales servicios que generan inconformismo en la ESE son: El servicio de urgencias con un 31% en primer lugar, seguidamente Consulta Externa con un 18%, el servicio de Facturación con un 14%.

Servicios como Programas, Odontología, Archivo, Farmacia, Hospitalización, laboratorio y Rayos X hacen parte de la presente medición con un porcentaje de participación menor al 10%; concluyendo entonces que, la participación porcentual va directamente ligada a la proporción de usuarios que atiende cada Servicio

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.
- ✓ Pertinencia médica en el servicio de urgencias y hospitalización.

COMPARATIVO POR SERVICIOS



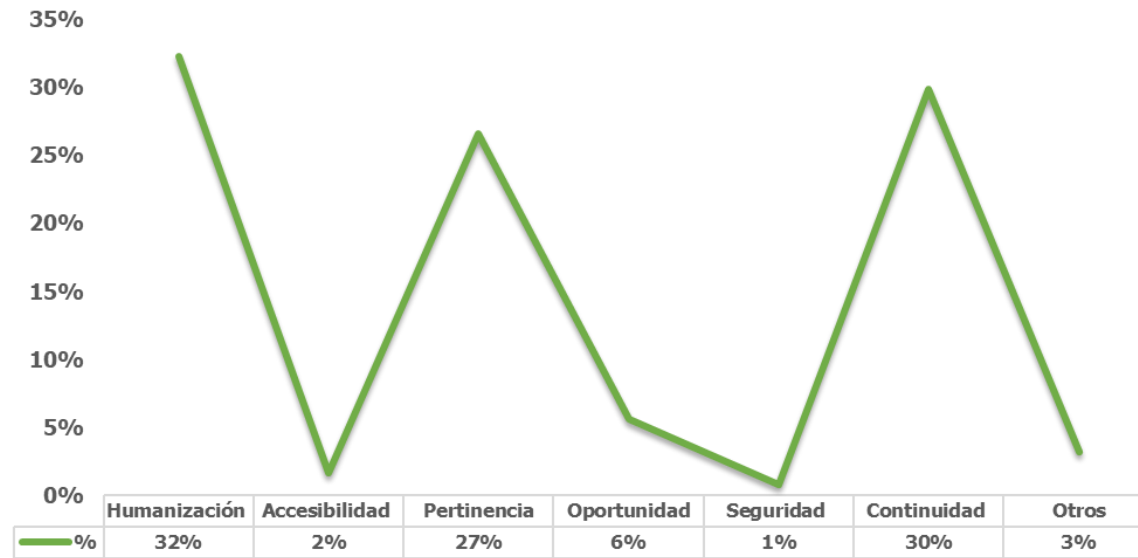
En comparación con **la vigencia** anterior se observa aumento en las quejas en los servicios de Consulta Externa, Farmacia y programas; para los demás servicios hay disminución por posibles factores como análisis de las manifestaciones y posteriores planes de mejoramiento.

Para los servicios de Rayos X y Archivo, las Quejas se dan de manera esporádica como se puede observar en la gráfica; frente a esto se hace un análisis inmediato por el Líder de área con el fin de intervenir y generar acciones rápidas y que las eventualidades no se vuelvan comunes.



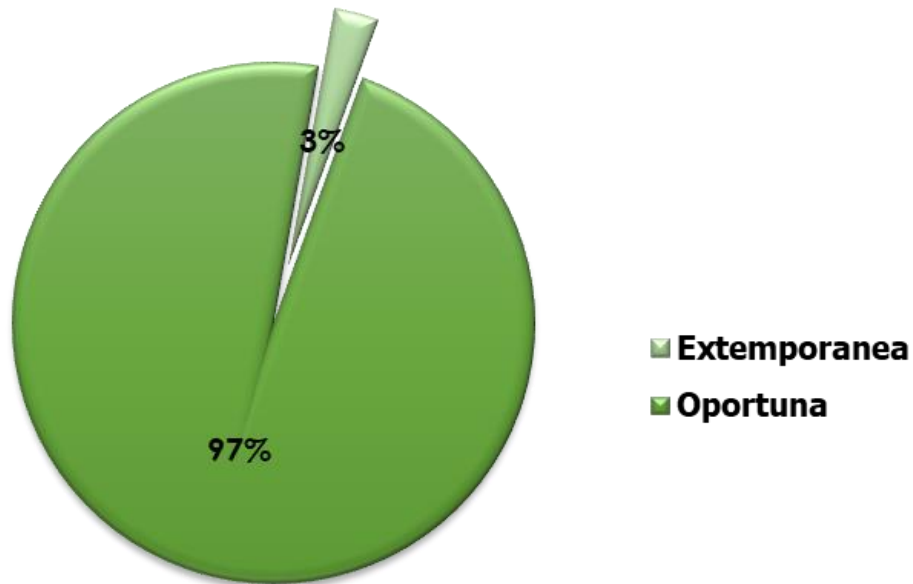
E.S.E HOSPITAL
MARINILLA
¡EL HOSPITAL DE LA GENTE!

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 **Pertinencia** fue uno de los atributos más afectados con un **27%** resaltando la inconformidad de los usuarios frente a que la información que se suministra sobre el estado de salud y algunos tramites no es clara; **Humanización** y **Accesibilidad** fueron afectados con un **32 y 2%** cada uno debido a manifestaciones asociadas a la 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 asertividad en la comunicación, la **continuidad** con un **30%** afectado por errores internos que ya están en plan de mejora; la **Oportunidad** y **Seguridad** **6% y 1%** cada uno debido a dificultades al momento de la admisión en facturación y los tiempos de espera.

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA



Un total de **944 días** para **responder** las **146 Solicitudes** por parte de la comunidad; lo cual nos arroja:

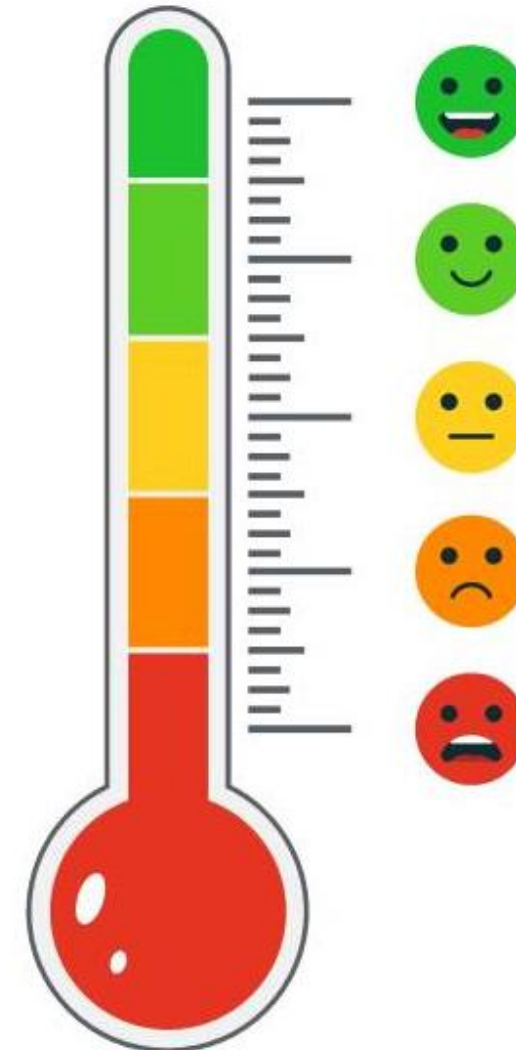
**PROMEDIO DE TIEMPO DE RESPUESTAS
A RECLAMOS:
6.47 Días**

Del total de peticiones registradas que requerían respuesta, El 3% (4) de las manifestaciones se respondieron de manera extemporánea; sin embargo la oportunidad es alta ya que todas las manifestaciones son presentadas a cada líder y tienen compromiso frente a brindar la respuesta al usuario durante el tiempo que se tiene estipulado.

INDICADOR DE SATISFACCIÓN



Basado en **773 encuestas** de los cuales **757 usuarios** manifestaron estar **satisfechos** con la atención en el servicio al que acudió.



...Un Hospital que Siente...



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