



Informe segundo trimestre de 2021

Gestión Atención al Usuario

Mirley Polo.
Líder Atención al Usuario





E.S.E. HOSPITAL
San Rafael
DE ITAGÜÍ

Informe

Informe primer trimestre de 2021
Gestión Atención al Usuario

Itagüí, 07 de julio de 2021

Doctora
LINA MARIA BUSTAMANTE
Secretaria de Salud y Protección Social.
Gobernación de Antioquia.

3:39
07 JUL 2021
212

Asunto: Informe segundo trimestre de 2021 HSRI – Gestión Atención al Usuario.


Con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto 1757 de 1994, se envía el informe correspondiente al primer trimestre de la vigencia 2021, correspondiente a los meses de abril, mayo, junio; para su conocimiento y fines pertinentes.

Agradezco su atención.

Atentamente,

Mirley polo.

MIRLEY POLO.
Líder Atención al Usuario

 E.S.E. HOSPITAL San Rafael DE ITAGÜÍ	Informe
	Informe primer trimestre de 2021 Gestión Atención al Usuario

INFORME SEGUNDO TRIMESTRE DE 2021 HSRI – GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO

1. Gestión PQRSDF

En la ESE Hospital San Rafael de Itagüí las expresiones de los usuarios relacionadas con las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, son debidamente gestionadas a través de los diferentes canales con los que cuenta la institución tales como: escucha activa, buzones de sugerencias, página web, telefónicamente, correo electrónico, correo certificado y redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram), entre otras.

A todas las manifestaciones recibidas se les da el trámite respectivo dentro de los términos establecidos por la Ley, para la institución es una herramienta que proporciona información valiosa en la toma de decisiones y el mejoramiento continuo de la calidad en la prestación de los servicios al cliente externo; facilitando la adecuada adaptación de éste al entorno hospitalario y a su vez mejorando el desarrollo de las actividades diarias que realiza el cliente interno, proporcionando una atención integral, oportuna, con calidad y un trato humanizado.

1.1. Mes de abril.

Durante el mes de abril de 2021 se recibieron a través de los diferentes canales un total de 8 expresiones de las cuales 4 fueron quejas, 0 reclamos, 4 felicitaciones y no se presentaron peticiones, sugerencias, ni denuncias. Vale la pena aclarar que del total de quejas manifestadas todas se consideraron vulneración de derechos. En la **Tabla 1** se relacionan el consolidado de las manifestaciones.

Tabla 1. Mecanismo de comunicación a través del cual se identificó la manifestación del mes de abril de 2021.

MECANISMO DE COMUNICACIÓN A TRAVÉS DEL CUAL SE IDENTIFICÓ LA MANIFESTACIÓN	
MECANISMO	NÚMERO DE MANIFESTACIONES
Buzón	4
Correo Electrónico	1
Personal	3
Página Web	0
TOTAL	8


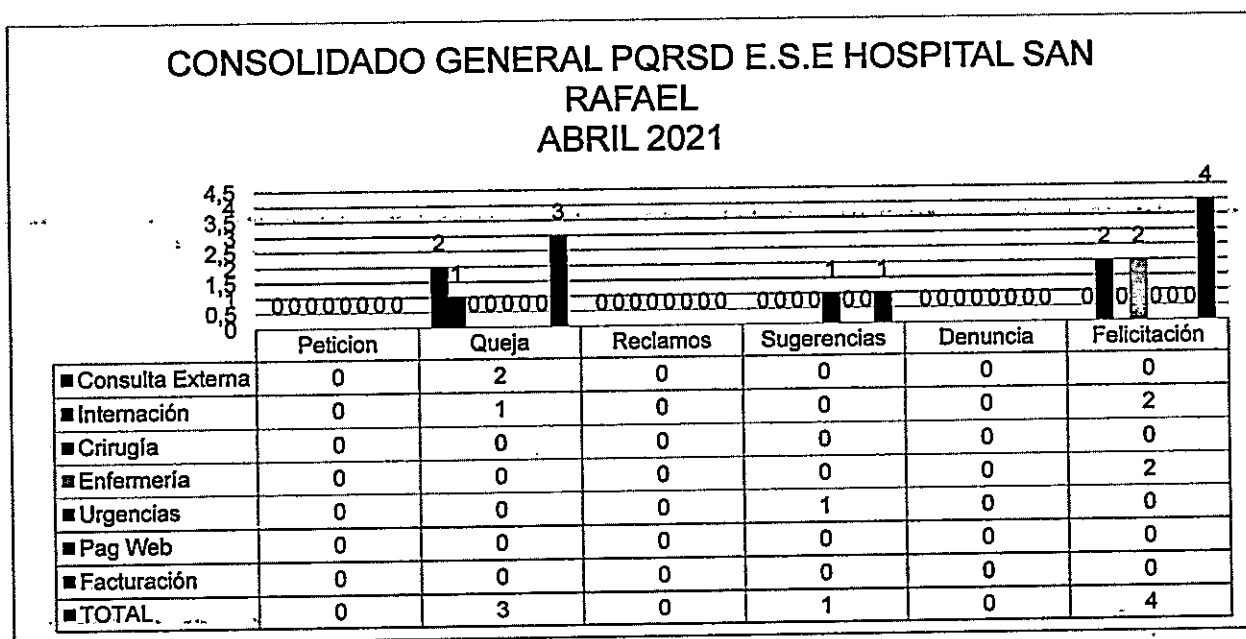
	Informe
	Informe primer trimestre de 2021 Gestión Atención al Usuario

Tabla 2. Consolidado general PQRS sede I y II mes de abril de la E.S.E San Rafael de Itagüí 2021.

CONSOLIDADO GENERAL PQRS SEDE I Y II E.S.E SAN RAFAEL DE ITAGUI 2021.							
Servicio	Petición	Queja	Reclamos	Sugerencias	Denuncia	Felicitación	Total, PQRS
Consulta Externa	0	2	0	0	0	0	2
Internación	0	1	0	0	0	2	3
Cirugía	0	0	0	0	0	0	0
Enfermería	0	0	0	0	0	2	2
Urgencias	0	0	0	1	0	0	1
Pag Web	0	0	0	0	0	0	0
Facturación	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	3	0	1	0	4	8





1.2. Tiempos de respuesta PQRSDF

Se le dio el trámite respectivo según lo establecido en el procedimiento al 100% de las expresiones recibidas a través de los diferentes mecanismos de escucha activa de nuestros usuarios, empleando un tiempo promedio de respuesta máximo 1 días en el mes de abril.

1.3. Medición de la satisfacción de los usuarios

Con el fin de conocer el grado de satisfacción de nuestros usuarios en los diferentes servicios que se prestan en la institución, se emplea como mecanismo la "Encuesta para la evaluación de la satisfacción del cliente externo", la cual se ha constituido en una herramienta fundamental del nivel directivo y líderes de procesos, para identificar no solo cuántos se sienten satisfechos con la atención, la información, la oportunidad y puntualidad brindada por el equipo de salud, sino también conocer así las inconformidades que tengan con la eficiencia de los procesos en todos los servicios, la comodidad y el estado del área física y/o equipos destinados para la prestación del servicio.

1.4. Cálculo de tamaño de muestra


Para el cálculo de la muestra se utiliza el software estadístico STAT tomando como universo la producción de atenciones realizadas en el mes anterior con un porcentaje estimado de muestra del 50 %, un nivel deseado de confianza del 90 % y un error máximo aceptable del 10%. Para el cálculo de muestra del servicio de consulta externa se toma como universo la producción total del mes anterior, y luego se realiza una distribución del tamaño de muestra por especialidad de acuerdo con la proporción de la producción de cada de ellas.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en cada uno de los servicios donde se aplicó la encuesta correspondiente al período evaluado:

Tabla 3. Selección de la muestra por servicio.

SERVICIO	ABRIL	
	# Encuestados	# Encuestados Satisfechos
CEXT - OTORRINO	0	0
CEXT - ORTOPEDIA	28	28
CEXT - OFTALMOLOGIA	4	4
CEXT - MEDICINA INTERNA	4	4
CEXT - GINECOLOGIA	4	4
CEXT - DERMATOLOGIA	2	2
CEXT - CIRUGIA GENERAL	7	7
CEXT - ANESTESIOLOGIA	7	7
CEXT - PEDIATRIA	3	3
CEXT - UROLOGIA	7	7
CIRUGIA	56	56
URGENCIAS 1	65	65
URGENCIA 2	60	60
LABORATORIO	14	14
AYUDAS DX	48	48
INTERNACION 1	53	53
INTERNACION 2 ADULTOS	53	53
INTERNACION PEDIATRIA	48	48
UCE	26	26
UCI	34	34
FISIOTERAPIA	52	52
TOTAL ENCUESTADOS	575	575
Satisfacción Global	100%	

Fuente: Datos y Archivos SIAU HSRI 2017

 E.S.E. HOSPITAL San Rafael DE ITAGÜÍ	Informe
	Informe primer trimestre de 2021 Gestión Atención al Usuario

1.5. Mes de mayo.

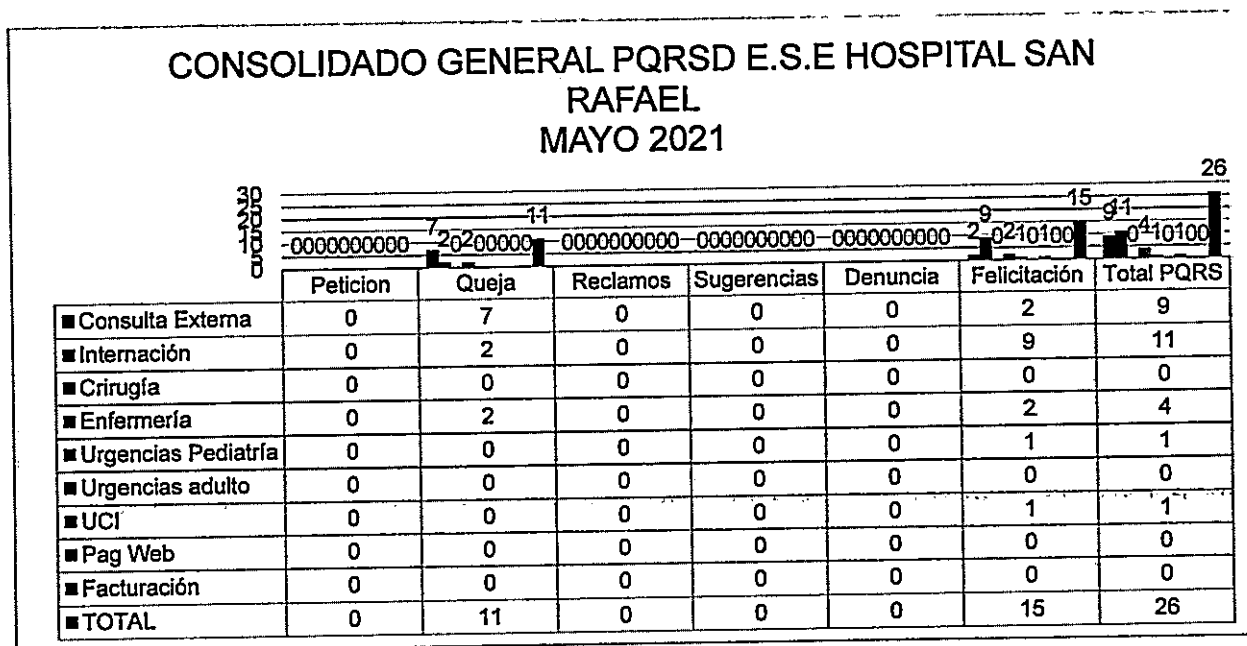
Durante el mes de mayo de 2021 se recibieron a través de los diferentes mecanismos de escucha activa un total de 26 expresiones de las cuales 11 fueron quejas y 15 felicitaciones, no se presentaron peticiones, denuncias, sugerencias, ni reclamos.

Tabla 4. Mecanismo de comunicación a través del cual se identificó la manifestación del mes de mayo de 2021.

MECANISMO DE COMUNICACIÓN A TRAVÉS DEL CUAL SE IDENTIFICÓ LA MANIFESTACIÓN	
MECANISMO	NÚMERO DE MANIFESTACIONES
Buzón	8
Correo Electrónico	13
Personal	5
Página Web	0
TOTAL	26

CONSOLIDADO GENERAL PQRS SEDE I Y II E.S.E SAN RAFAEL DE ITAGUI 2021.							
Servicio	Petición	Queja	Reclamos	Sugerencias	Denuncia	Felicitación	Total PQRS
Consulta Externa	0	7	0	0	0	2	9
Internación	0	2	0	0	0	9	11
Cirugía	0	0	0	0	0	0	0
Enfermería	0	2	0	0	0	2	4
Urgencias Pediatría	0	0	0	0	0	1	1
Urgencias adulto	0	0	0	0	0	0	0
UCI	0	0	0	0	0	1	1
Pag Web	0	0	0	0	0	0	0
Facturación	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	11	0	0	0	15	26

Tabla 5. Consolidado general PQRS sede I y II mes de mayo de la E.S.E San Rafael de Itagüí 2021.
Gráfico 1. Consolidado general PQRSDF del mes de mayo de la E.S.E Hospital San Rafael de Itagüí




1.6. Tiempos de respuesta PQRS.

Se le dio el trámite respectivo según lo establecido en el procedimiento al 100% de las expresiones recibidas a través de los diferentes mecanismos de escucha activa de nuestros usuarios, empleando un tiempo promedio de respuesta máximo 1 día en el mes de mayo.

1.7. Medición de la satisfacción de los usuarios

Con el fin de conocer el grado de satisfacción de nuestros usuarios en los diferentes servicios que se prestan en la institución, se emplea como mecanismo la "Encuesta para la evaluación de la satisfacción del cliente externo", la cual se ha constituido en una herramienta fundamental del nivel directivo y líderes de procesos, para identificar no solo cuántos se sienten satisfechos con la atención, la información, la oportunidad y puntualidad brindada por el equipo de salud, sino también conocer así las inconformidades que tengan que ver con la eficiencia de los procesos en dichos servicios, la comodidad y el estado del área física y/o equipos destinados para el quehacer diario.

	Informe
	Informe primer trimestre de 2021 Gestión Atención al Usuario

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en cada uno de los servicios donde se aplicó la encuesta correspondiente al período evaluado.

Tabla 6. Mecanismo de comunicación a través del cual se identificó la manifestación del mes de mayo de 2021.

SERVICIO	MAYO	
	# Encuestados	# Encuestados Satisfechos
CEXT - OTORRINO	0	0
CEXT - ORTOPEDIA	28	28
CEXT - OFTALMOLOGIA	4	4
CEXT - MEDICINA INTERNA	4	4
CEXT - GINECOLOGIA	4	4
CEXT - DERMATOLOGIA	2	2
CEXT - CIRUGIA GENERAL	7	7
CEXT - ANESTESIOLOGIA	7	7
CEXT - PEDIATRIA	3	3
CEXT - UROLOGIA	7	7
CIRUGIA	56	56
URGENCIAS 1	65	65
URGENCIA 2	60	60
LABORATORIO	14	14
AYUDAS DX	48	48
INTERNACION 1	53	53
INTERNACION 2 ADULTOS	53	53
INTERNACION PEDIATRIA	48	48
UCE	26	26
UCI	34	34
FISIOTERAPIA	52	52
TOTAL, ENCUESTADOS	575	575
Satisfacción Global	100%	

1.8. MES DE JUNIO.

Durante el mes de junio de 2021 se recibieron a través de los diferentes mecanismos de escucha activa un total de 22 expresiones de las cuales 22 fueron quejas, 3 felicitaciones y no se presentaron peticiones, sugerencias, ni reclamos.


 E.S.E. HOSPITAL San Rafael DE ITAGÜÍ	Informe
	Informe primer trimestre de 2021 Gestión Atención al Usuario

Tabla 7. Mecanismo de comunicación a través del cual se identificó la manifestación del mes de junio de 2021.

MECANISMO DE COMUNICACIÓN A TRAVÉS DEL CUAL SE IDENTIFICÓ LA MANIFESTACIÓN	
MECANISMO	NÚMERO DE MANIFESTACIONES
Buzón	2
Correo Electrónico	11
Personal	1
Página Web	11
TOTAL	25

Tabla 8. Consolidado general PQRS sede I y II mes de junio de la E.S.E San Rafael de Itagüí 2021.

CONSOLIDADO GENERAL PQRS SEDE I Y II E.S.E SAN RAFAEL DE ITAGUI 2021.							
Servicio	Petición	Queja	Reclamos	Sugerencias	Denuncia	Felicitación	Total, PQRS
Consulta Externa	0	7	0	0	0	0	7
Internación	0	2	0	0	0	3	5
Cirugía	0	2	0	0	0	0	2
Enfermería	0	2	0	0	0	0	2
Urgencias Pediatría	0	0	0	0	0	0	0
Urgencias adulto	0	2	0	0	0	0	2
UCI	0	0	0	0	0	0	0
Pag Web	0	5	0	0	0	0	5
Facturación	0	2	0	0	0	0	2
TOTAL	0	22	0	0	0	3	25

Gráfico 2. Consolidado general PQRSDF del mes de junio de la E.S.E Hospital San Rafael de Itagüí



CONSOLIDADO GENERAL PQRS D E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL JUNIO 2021

	22						25
	0000000000 72202052						0000000000 0000000000 0000000000 0300000003 752202052
	Petición	Queja	Reclamos	Sugerencias	Denuncia	Felicitación	Total PQRS
■ Consulta Externa	0	7	0	0	0	0	7
■ Internación	0	2	0	0	0	3	5
■ Cirugía	0	2	0	0	0	0	2
■ Enfermería	0	2	0	0	0	0	2
■ Urgencias Pediatría	0	0	0	0	0	0	0
■ Urgencias adulto	0	2	0	0	0	0	2
■ UCI	0	0	0	0	0	0	0
■ Pag Web	0	5	0	0	0	0	5
■ Facturación	0	2	0	0	0	0	2
■ TOTAL	0	22	0	0	0	3	25

1.9. Tiempos de respuesta PQRS

Se le dio el trámite respectivo según lo establecido en el procedimiento al 100% de las expresiones recibidas a través de los diferentes mecanismos de escucha activa de nuestros usuarios, empleando un tiempo promedio de respuesta máximo 3 días en el mes de junio.

1.10. Medición de la satisfacción de los usuarios

Con el fin de conocer el grado de satisfacción de nuestros usuarios en los diferentes servicios que se prestan en la institución, se emplea como mecanismo la "Encuesta para la evaluación de la satisfacción del cliente externo", la cual se ha constituido en una herramienta fundamental del nivel directivo y líderes de procesos, para identificar no solo cuántos se sienten satisfechos con la atención, la información, la oportunidad y puntualidad brindada por el equipo de salud, sino también conocer así las inconformidades que tengan que ver con la eficiencia de los procesos en dichos servicios, la comodidad y el estado del área física y/o equipos destinados para el quehacer diario.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en cada uno de los servicios donde se aplicó la encuesta correspondiente al período evaluado:

Tabla 9. Mecanismo de comunicación a través del cual se identificó la manifestación del mes de junio de 2021.

JUNIO		
SERVICIO	# Encuestados	# Encuestados Satisfechos
CEXT - OTORRINO	2	2
CEXT - ORTOPEDIA	29	29
CEXT - OFTALMOLOGIA	5	5
CEXT - MEDICINA INTERNA	4	4
CEXT - GINECOLOGIA	5	5
CEXT - DERMATOLOGIA	0	0
CEXT - CIRUGIA GENERAL	6	6
CEXT - ANESTESIOLOGIA	6	6
CEXT - PEDIATRIA	3	3
CEXT - UROLOGIA	6	6
CIRUGIA	48	48
URGENCIAS 1	65	65
URGENCIA 2	59	59
LABORATORIO	8	8
AYUDAS DX	48	48
INTERNACION 1	56	56
INTERNACION 2 ADULTOS	51	51
INTERNACION PEDIATRIA	47	47
UCE	22	22
UCI	35	35
FISIOTERAPIA	50	50
TOTAL ENCUESTADOS	555	555
Satisfacción Global	100%	