



**Informe primer trimestre de 2021**

**Gestión Atención al Usuario**

**Mirley Polo.**  
**Líder Atención al Usuario**

Itagüí, 07 de abril de 2021

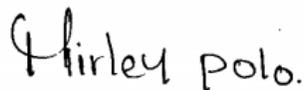
Doctora  
**LINA MARIA BUSTAMANTE**  
Secretaria de Salud y Protección Social.  
Gobernación de Antioquia.

**Asunto:** Informe primer 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 enero, febrero, marzo; para su conocimiento y fines pertinentes.

Agradezco su atención.

Atentamente,



**MIRLEY POLO.**  
Líder Atención al Usuario

## INFORME PRIMER 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 enero.

Durante el mes de enero de 2021 se recibieron a través de los diferentes canales un total de 10 expresiones de las cuales 7 fueron quejas, 0 reclamos, 3 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.

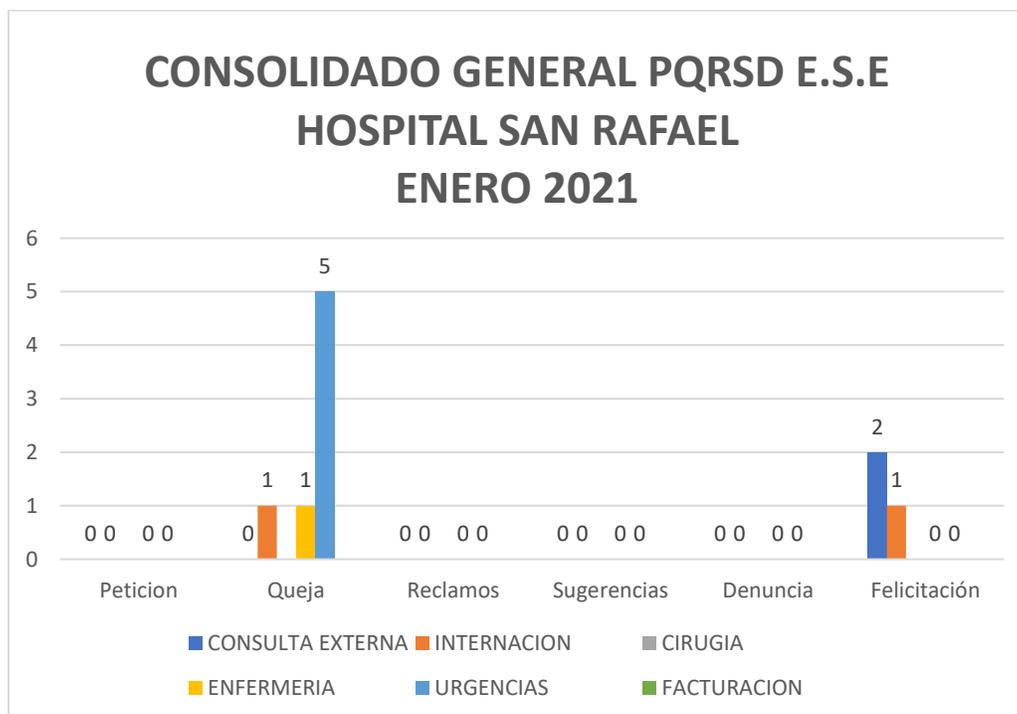
**Tabla 1.** Mecanismo de comunicación a través del cual se identificó la manifestación del mes de enero de 2021.

Mecanismo de comunicación a través del cual se identificó la manifestación	
Mecanismo	Número de manifestaciones
Buzón	5
Correo electrónico	1
Personal	3
Página web	1
Total	10

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

Consolidado general PQRSD sede I y II E.S.E San Rafael de Itagüí 2021.							
Servicio	Petición	Queja	Reclamos	Sugerencias	Denuncia	Felicitación	Total, PQRS
Consulta externa	0	0	0	0	0	2	2
Internación	0	1	0	0	0	1	2
Cirugía	0	0	0	0	0	0	0
Enfermería	0	1	0	0	0	0	1
Urgencias	0	5	0	0	0	0	5
Facturación	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	7	0	0	0	3	10

**Gráfico 1.** Consolidado general PQRSD del mes de enero de la E.S.E Hospital San Rafael de Itagüí



### **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 2 días en el mes de enero.

### **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	ENERO	
	# Encuestados	# Encuestados Satisfechos
CEXT - OTORRINO	6	6
CEXT - ORTOPIEDIA	24	24
CEXT - OFTALMOLOGIA	2	2
CEXT - MEDICINA INTERNA	5	5
CEXT - GINECOLOGIA	5	5
CEXT - DERMATOLOGIA	4	4
CEXT - CIRUGIA GENERAL	5	5
CEXT - ANESTESIOLOGIA	6	6
CEXT - PEDIATRIA	1	1
CEXT - UROLOGIA	7	7
CIRUGIA	55	55
URGENCIAS 1	65	65
URGENCIA 2	59	59
LABORATORIO	13	13
AYUDAS DX	49	49
INTERNACION 1	62	62
INTERNACION 2 ADULTOS	52	52
INTERNACION PEDIATRIA	55	55
UCE	19	19
UCI	34	34
FISIOTERAPIA	51	51

SERVICIO	ENERO	
	# Encuestados	# Encuestados Satisfechos
TOTAL, ENCUESTADOS	579	579
Satisfacción Global	100%	

Fuente: Datos y Archivos SIAU HSRI 2017

### 1.5. Mes de febrero.

Durante el mes de febrero 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, sugerencias, ni reclamos.

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

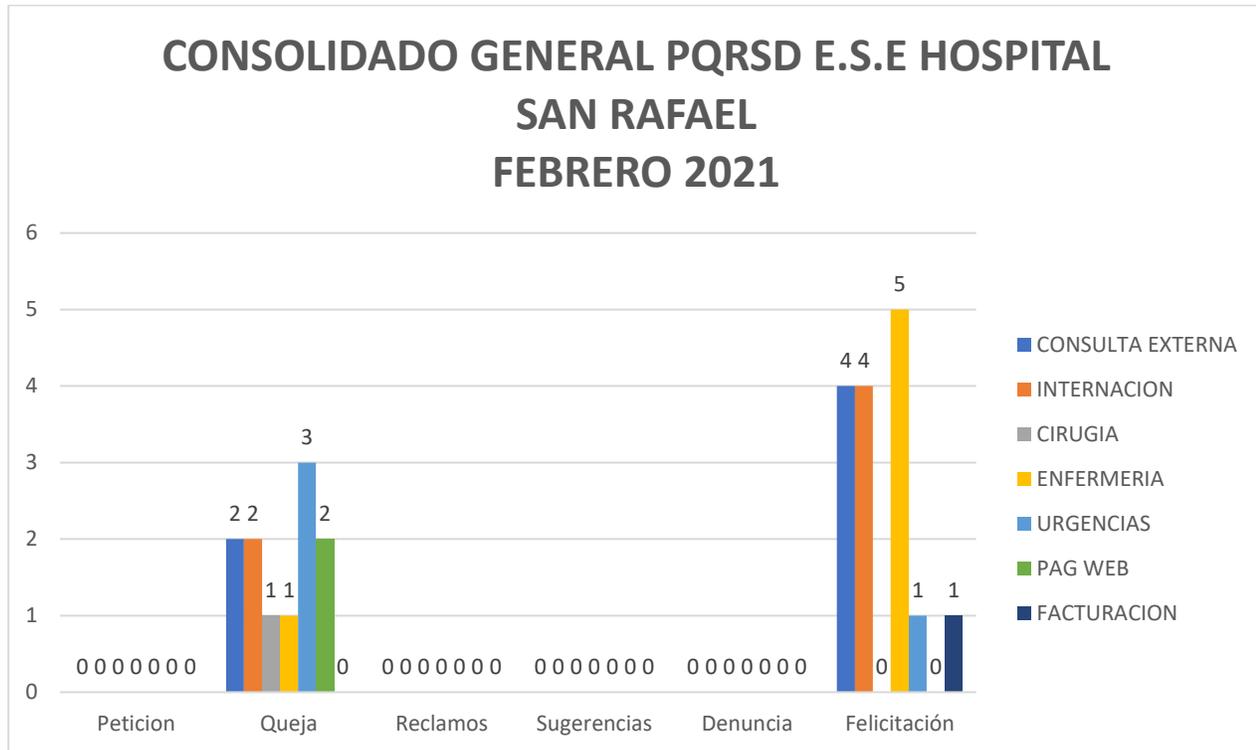
Mecanismo de comunicación a través del cual se identificó la manifestación	
Mecanismo	Número de manifestaciones
Buzón	8
Correo electrónico	3
Personal	13
Página web	2
Total	26

	Informe
	<b>Informe primer trimestre de 2021</b> <b>Gestión Atención al Usuario</b>

**Tabla 5.** Consolidado general PQRS sede I y II mes de febrero de la E.S.E San Rafael de Itagüí 2021.

Consolidado general PQRSDF sede I y II E.S.E San Rafael de Itagüí 2021.							
Servicio	Petición	Queja	Reclamos	Sugerencias	Denuncia	Felicitación	Total, PQRS
Consulta externa	0	2	0	0	0	4	6
Internación	0	2	0	0	0	4	6
Cirugía	0	1	0	0	0	0	1
Enfermería	0	1	0	0	0	5	6
Urgencias	0	3	0	0	0	1	4
Pag web	0	2	0	0	0	0	2
Facturación	0	0	0	0	0	1	1
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>26</b>

**Gráfico 2.** Consolidado general PQRSD del mes de febrero 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 2 día en el mes de febrero.

### 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.

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 febrero de 2021.

SERVICIO	FEBRERO	
	# Encuestados	# Encuestados Satisfechos
CEXT - OTORRINO	3	3
CEXT - ORTOPEdia	32	32
CEXT - OFTALMOLOGIA	3	3
CEXT - MEDICINA INTERNA	0	0
CEXT - GINECOLOGIA	4	4
CEXT - DERMATOLOGIA	3	3
CEXT - CIRUGIA GENERAL	5	5
CEXT - ANESTESIOLOGIA	4	4
CEXT - PEDIATRIA	1	1

SERVICIO	FEBRERO	
	# Encuestados	# Encuestados Satisfechos
CEXT - UROLOGIA	9	9
CIRUGIA	60	60
URGENCIAS 1	65	65
URGENCIA 2	58	58
LABORATORIO	9	9
AYUDAS DX	47	47
INTERNACION 1	58	58
INTERNACION 2 ADULTOS	53	53
INTERNACION PEDIATRIA	36	36
UCE	24	24
UCI	37	37
FISIOTERAPIA	50	50
<b>TOTAL, ENCUESTADOS</b>	<b>561</b>	<b>561</b>
Satisfacción Global	100%	

## 1.8. MES DE MARZO.

Durante el mes de marzo de 2021 se recibieron a través de los diferentes mecanismos de escucha activa un total de 16 expresiones de las cuales 8 fueron quejas, 8 felicitaciones y no se presentaron peticiones, sugerencias, ni reclamos.

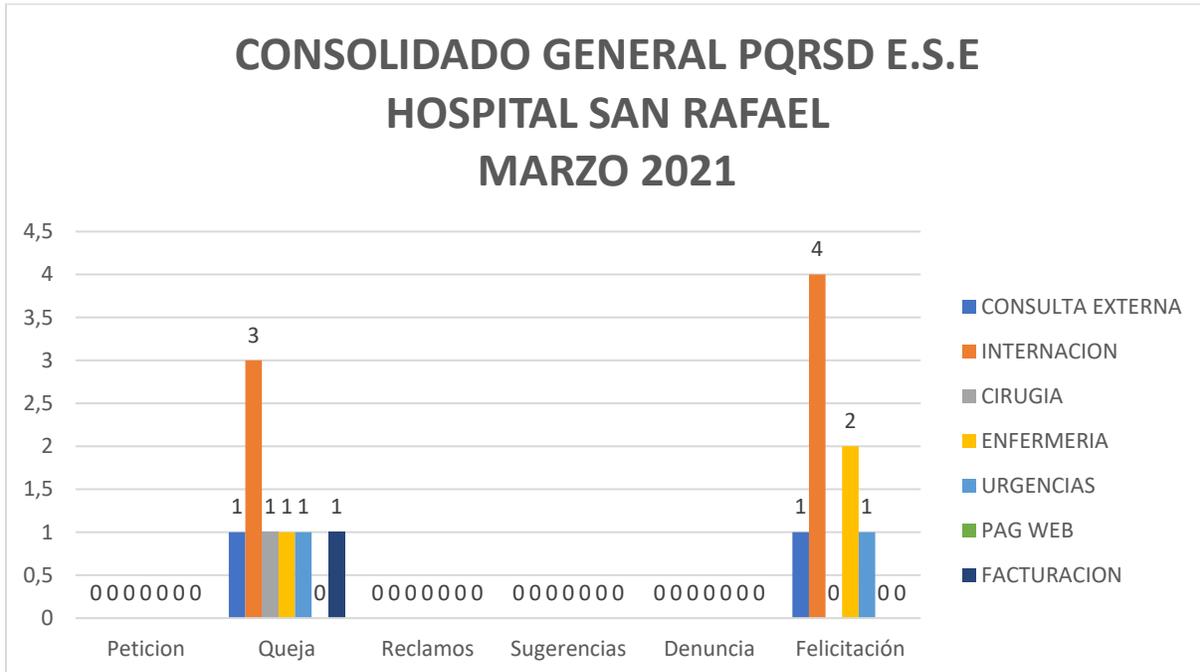
**Tabla 7.** Mecanismo de comunicación a través del cual se identificó la manifestación del mes de marzo de 2021.

Mecanismo de comunicación a través del cual se identificó la manifestación	
Mecanismo	Número de manifestaciones
Buzón	5
Correo electrónico	3
Personal	8
Página web	0
Total	16

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

Consolidado general PQRSDF sede I y II E.S.E San Rafael de Itagüí 2021.							
Servicio	Petición	Queja	Reclamos	Sugerencias	Denuncia	Felicitación	Total, PQRS
Consulta externa	0	1	0	0	0	1	2
Internación	0	3	0	0	0	4	7
Cirugía	0	1	0	0	0	0	1
Enfermería	0	1	0	0	0	2	3
Urgencias	0	1	0	0	0	1	2
Pag web	0	0	0	0	0	0	0
Facturación	0	1	0	0	0	0	1
Total	0	8	0	0	0	8	16

**Gráfico 3.** Consolidado general PQRSD del mes de marzo de la E.S.E Hospital San Rafael de Itagüí



### 1.9. Tiempos de respuesta PQR

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 2 días en el mes de marzo.

### 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 marzo de 2021.

SERVICIO	MARZO	
	# Encuestados	# Encuestados Satisfechos
CEXT - OTORRINO	3	3
CEXT - ORTOPEDIA	33	33
CEXT - OFTALMOLOGIA	3	3
CEXT - MEDICINA INTERNA	0	0
CEXT - GINECOLOGIA	5	5
CEXT - DERMATOLOGIA	3	3
CEXT - CIRUGIA GENERAL	6	6
CEXT - ANESTESIOLOGIA	4	4
CEXT - PEDIATRIA	1	1
CEXT - UROLOGIA	6	6
CIRUGIA	53	53
URGENCIAS 1	65	65
URGENCIA 2	65	65
LABORATORIO	10	10
AYUDAS DX	48	48
INTERNACION 1	55	55
INTERNACION 2 ADULTOS	52	52
INTERNACION PEDIATRIA	49	49
UCE	25	25
UCI	29	29

SERVICIO	MARZO	
	# Encuestados	# Encuestados Satisfechos
FISIOTERAPIA	52	52
ENCUESTADOS		
TOTAL, ENCUESTADOS	<b>567</b>	<b>567</b>
Satisfacción Global	<b>100%</b>	