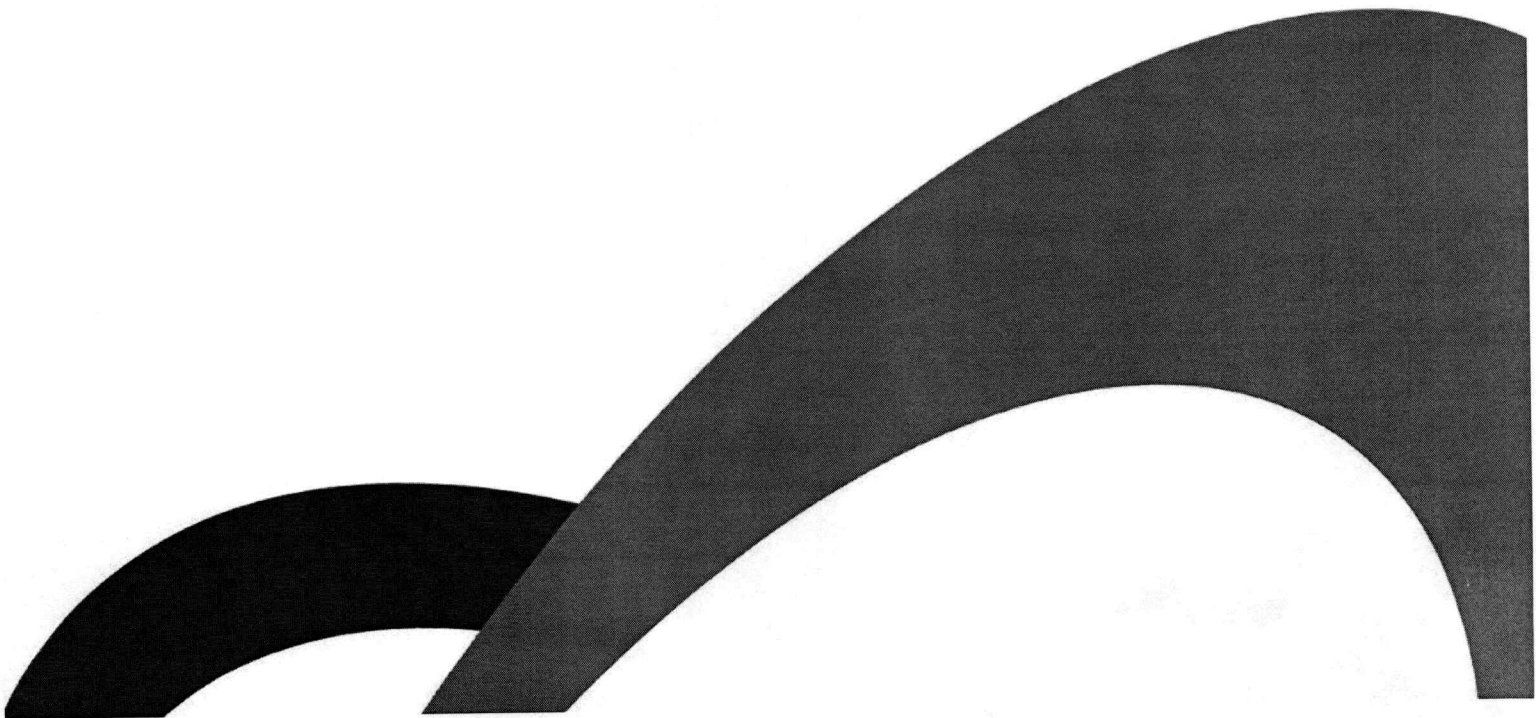





Informe tercer trimestre de 2021

Gestión Atención al Usuario

Mirley Polo.
Líder Atención al Usuario



 E.S.E. HOSPITAL San Rafael DE ITAGÜÍ	Informe
	Informe tercer trimestre de 2021 Gestión Atención al Ciudadano

Itagüí, 04 de octubre de 2021

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

3100
04 OCT 2021
310

Asunto: Informe tercer trimestre de 2021 HSRI – Gestión Atención al Ciudadano.


Con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto 1757 de 1994, se envía el informe correspondiente al tercer trimestre de la vigencia 2021, correspondiente a los meses de julio, agosto, septiembre; 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 tercer trimestre de 2021 Gestión Atención al Ciudadano

INFORME TERCER TRIMESTRE DE 2021 HSRI – GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO.

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 julio.

Durante el mes de julio de 2021 se recibieron a través de los diferentes canales un total de 19 expresiones de las cuales 7 fueron quejas, 0 reclamos, 12 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.

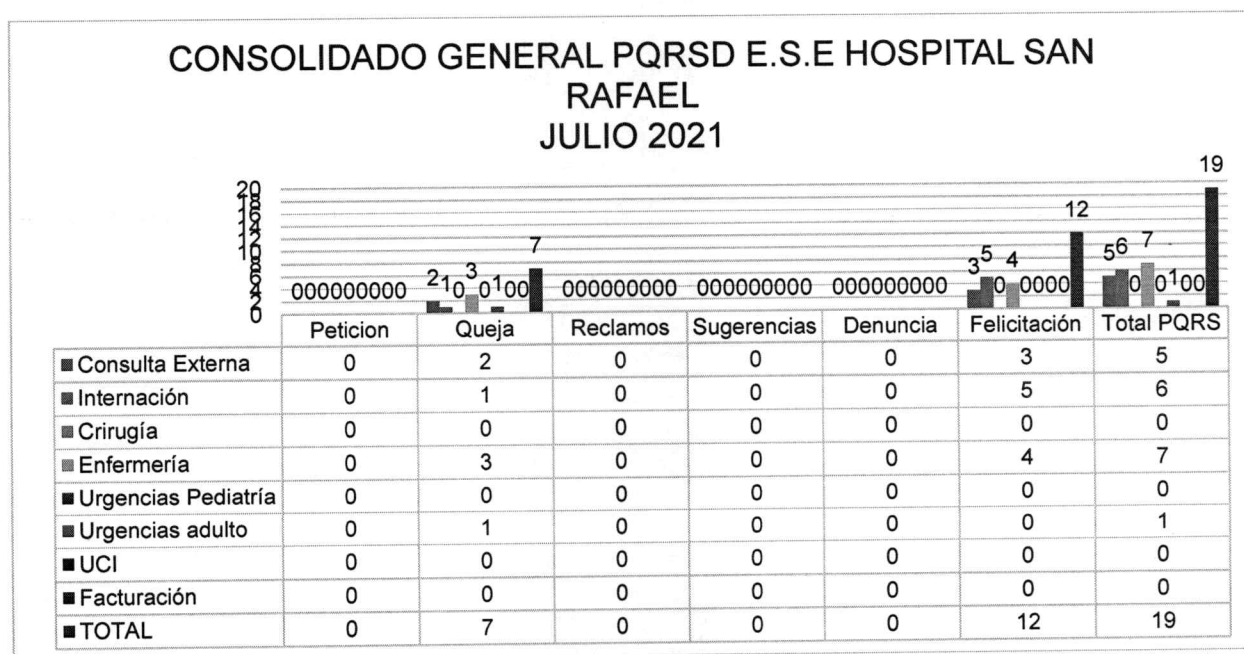
MECANISMO DE COMUNICACIÓN A TRAVÉS DEL CUAL SE IDENTIFICÓ LA MANIFESTACIÓN	
MECANISMO	NÚMERO DE MANIFESTACIONES
Buzón	0
Correo Electrónico	1
Personal	18
Página Web	0
TOTAL	19


Tabla 1. Mecanismo de comunicación a través del cual se identificó la manifestación del mes de julio de 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	3	5
Internación	0	1	0	0	0	5	6
Cirugía	0	0	0	0	0	0	0
Enfermería	0	3	0	0	0	4	7
Urgencias Pediatría	0	0	0	0	0	0	0
Urgencias adulto	0	1	0	0	0	0	1
UCI	0	0	0	0	0	0	0
Facturación	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	7	0	0	0	12	19

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



 E.S.E. HOSPITAL San Rafael DE ITAGÜÍ	Informe
	Informe tercer trimestre de 2021 Gestión Atención al Ciudadano

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 julio.

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:

SERVICIO	JULIO	
	# Encuestados	# Encuestados Satisfechos
CEXT - OTORRINO	2	2
CEXT - ORTOPEDIA	26	26
CEXT - OFTALMOLOGIA	7	7
CEXT - MEDICINA INTERNA	6	6
CEXT - GINECOLOGIA	1	1
CEXT - DERMATOLOGIA	0	0
CEXT - CIRUGIA GENERAL	6	6
CEXT - ANESTESIOLOGIA	7	7
CEXT - PEDIATRIA	3	3
CEXT - UROLOGIA	8	8
CIRUGIA	58	58
URGENCIAS 1	65	64
URGENCIA 2	59	59
LABORATORIO	12	12
AYUDAS DX	48	48
INTERNACION 1	57	57
INTERNACION 2 ADULTOS	54	54
INTERNACION PEDIATRIA	52	52
UCE	19	19
UCI	36	36
FISIOTERAPIA	50	50
TOTAL, ENCUESTADOS	576	575
Satisfacción Global	99,83%	

Tabla 3. Selección de la muestra por servicio.

Fuente: Datos y Archivos SIAU HSRI 2017

	Informe
	Informe tercer trimestre de 2021 Gestión Atención al Ciudadano

1.5. MES DE AGOSTO.

Durante el mes de agosto de 2021 se recibieron a través de los diferentes mecanismos de escucha activa un total de 18 expresiones de las cuales 8 fueron quejas y 8 felicitaciones, se presentó 1 sugerencia y 1 denuncia, no se presentaron reclamos.

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

MECANISMO DE COMUNICACIÓN A TRAVÉS DEL CUAL SE IDENTIFICÓ LA MANIFESTACIÓN	
MECANISMO	NÚMERO DE MANIFESTACIONES
Buzón	1
Correo Electrónico	1
Personal	15
Página Web	1
TOTAL	18

Tabla 5. Consolidado general PQRS sede I y II mes de agosto 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	0	0	0	0	1	1
Internación	0	2	0	0	0	4	6
Cirugía	0	0	0	0	0	0	0
Enfermería	0	4	0	0	1	3	8
Urgencias Pediatría	0	0	0	0	0	0	0
Urgencias adulto	0	2	0	1	0	0	3
UCI	0	0	0	0	0	0	0
Facturación	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	8	0	1	1	8	18

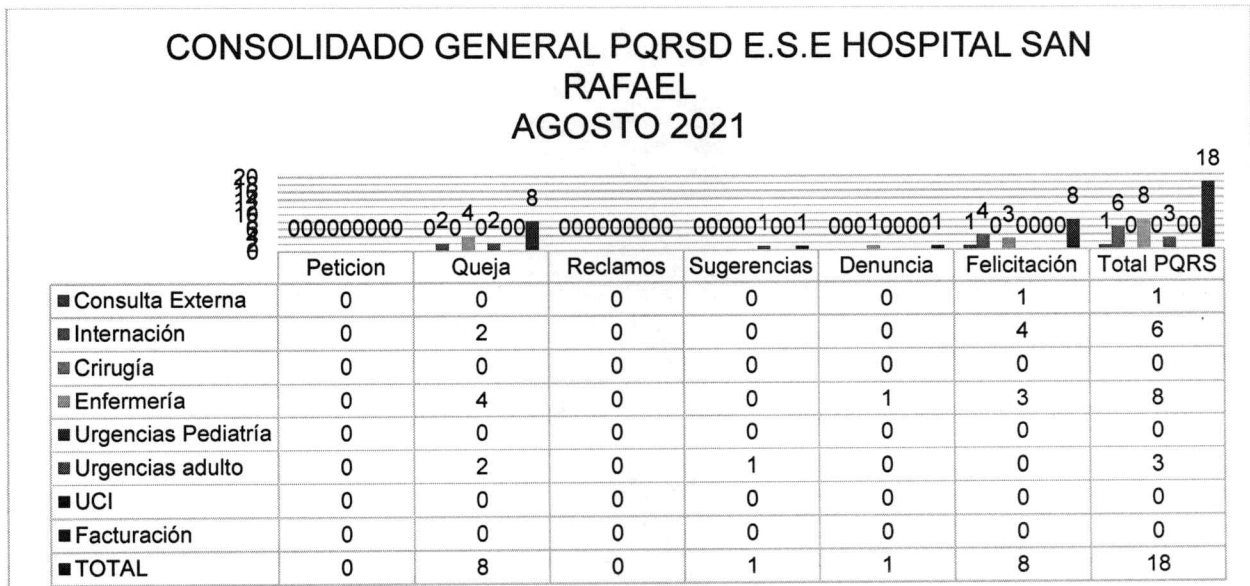


Gráfico 1. Consolidado general PQRSD del mes de agosto de la E.S.E Hospital San Rafael de Itagüí


1.6. Tiempos de respuesta PQRSD.

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 agosto.

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.

	Informe
	Informe tercer trimestre de 2021 Gestión Atención al Ciudadano

SERVICIO	AGOSTO	
	# Encuestados	# Encuestados Satisfechos
CEXT - OTORRINO	2	2
CEXT - ORTOPEDIA	32	32
CEXT - OFTALMOLOGIA	4	4
CEXT - MEDICINA INTERNA	0	0
CEXT - GINECOLOGIA	5	5
CEXT - DERMATOLOGIA	0	0
CEXT - CIRUGIA GENERAL	8	8
CEXT - ANESTESIOLOGIA	6	5
CEXT - PEDIATRIA	2	2
CEXT - UROLOGIA	6	6
CIRUGIA	58	58
URGENCIAS 1	65	64
URGENCIA 2	60	60
LABORATORIO	13	12
AYUDAS DX	43	43
INTERNACION 1	56	56
INTERNACION 2 ADULTOS	55	55
INTERNACION PEDIATRIA	53	53
UCE	22	22
UCI	23	23
FISIOTERAPIA	49	49
TOTAL, ENCUESTADOS	562	559
Satisfacción Global	99%	

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

 E.S.E. HOSPITAL San Rafael DE ITAGÜÍ	Informe
	Informe tercer trimestre de 2021 Gestión Atención al Ciudadano

1.8. MES DE SEPTIEMBRE.

Durante el mes de septiembre de 2021 se recibieron a través de los diferentes mecanismos de escucha activa un total de 19 expresiones de las cuales 11 fueron quejas, 8 felicitaciones y no se presentaron peticiones, sugerencias, ni reclamos.

MECANISMO DE COMUNICACIÓN A TRAVÉS DEL CUAL SE IDENTIFICÓ LA MANIFESTACIÓN	
MECANISMO	NÚMERO DE MANIFESTACIONES
Buzón	2
Correo Electrónico	4
Personal	9
Página Web	4
TOTAL	19

Tabla 7. Mecanismo de comunicación a través del cual se identificó la manifestación del mes de septiembre de 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	1	0	0	0	0	1
Internación	0	1	0	0	0	0	1
Cirugía	0	0	0	0	0	0	0
Enfermería	0	5	0	0	0	0	5
Urgencias Pediatría	0	0	0	0	0	0	0
Urgencias adulto	0	4	0	0	0	8	12
UCI	0	0	0	0	0	0	0
Facturación	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	11	0	0	0	8	19

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

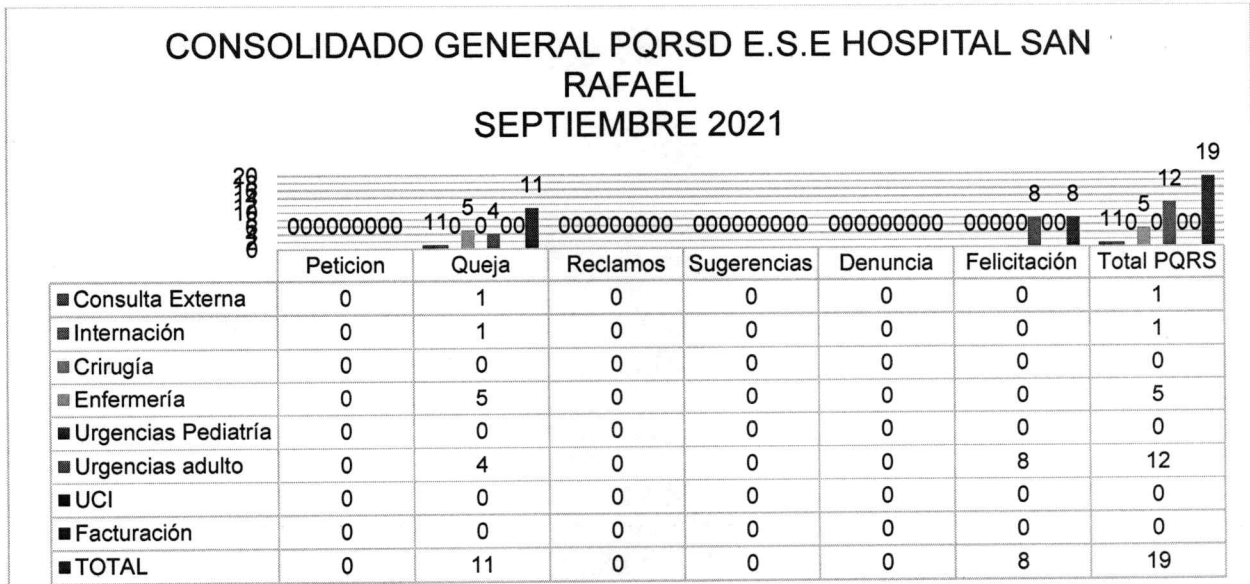


Gráfico 2. Consolidado general PQRSD del mes de septiembre de la E.S.E Hospital San Rafael de Itagüí

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 1 días en el mes de septiembre.

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:

SERVICIO	SEPTIEMBRE	
	# Encuestados	# Encuestados
CEXT - OTORRINO	2	2
CEXT - ORTOPEDIA	25	24
CEXT - OFTALMOLOGIA	3	3
CEXT - MEDICINA INTERNA	0	0
CEXT - GINECOLOGIA	7	7
CEXT - DERMATOLOGIA	0	0
CEXT - CIRUGIA GENERAL	8	8
CEXT - ANESTESIOLOGIA	7	7
CEXT - PEDIATRIA	5	5
CEXT - UROLOGIA	8	8
CIRUGIA	61	61
URGENCIAS 1	65	64
URGENCIA 2	0	0
LABORATORIO	11	11
AYUDAS DX	46	46
INTERNACION 1	58	58
INTERNACION 2 ADULTOS	55	55
INTERNACION PEDIATRIA	0	0
UCE	22	22
UCI	32	32
FISIOTERAPIA	52	52
TOTAL, ENCUESTADOS	467	465
Satisfacción Global	99,57%	

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