

 E.S.E. HOSPITAL San Rafael DE ITAGÜÍ	Informe
	Informe segundo trimestre de 2022 Gestión Atención al Ciudadano

Itagüí, 05 de julio de 2022

Doctora
LIGIA AMPARO TORRES ACEVEDO
Secretaría de Salud y Protección Social
Gobernación de Antioquia.

Radicado: R 2022010283251
Fecha: 2022/07/07 11:43 AM
Tpo: INFORME



Asunto: Informe segundo trimestre de 2022 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 segundo trimestre de la vigencia 2022, correspondiente a los meses de abril, mayo y junio; para su conocimiento y fines pertinentes.

Agradezco su atención.

Atentamente,

Mirley polo.

MIRLEY POLO.
Líder Atención al Ciudadano

INFORME SEGUNDO TRIMESTRE DE 2022 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, buzón 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 2022 se recibieron a través de los diferentes canales un total de 11 expresiones de las cuales 4 fueron quejas, 0 reclamos, 7 felicitaciones, 0 sugerencias y no se presentaron peticiones, 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.

MECÁNISMO DE COMUNICACIÓN DE LA MANIFESTACIÓN	
DESCRIPCIÓN	TOTAL
Buzón de Sugerencia	7
Correo Electrónico	2
Personal	1
Página Web	0
Redes Sociales	1
Telefónica	0
TOTAL	11

 E.S.E. HOSPITAL San Rafael DE ITAGÜÍ	Informe
	Informe segundo trimestre de 2022 Gestión Atención al Ciudadano

Tabla 1. Mecanismo de comunicación a través del cual se identificó la manifestación del mes de abril de 2022.

CONSOLIDADO GENERAL PQRSDF SEDE I Y II							
Servicio	Petición	Queja	Reclamos	Sugerencias	Denuncia	Felicitación	Total, PQRSDF
Atención Administrativa	0	0	0	0	0	5	5
Consulta Externa	0	1	0	0	0	1	2
Cirugía	0	0	0	0	0	0	0
Diagnostico Vascular	0	0	0	0	0	0	0
Enfermería	0	2	0	0	0	0	2
Endoscopia (Consulta externa gastroenterología)	0	0	0	0	0	0	0
Internación	0	0	0	0	0	1	1
Imágenes Diagnósticas	0	0	0	0	0	0	0
Laboratorio	0	0	0	0	0	0	0
Servicio Farmacéutico	0	0	0	0	0	0	0
Terapias	0	0	0	0	0	0	0
Transporte Asistencial	0	0	0	0	0	0	0
Urgencias	0	1	0	0	0	0	1
UCI - UCE	0	0	0	0	0	0	0
Vacunación	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	4	0	0	0	7	11

Tabla 2. Consolidado general PQRSDF sede I y II mes de abril de el de Itagüí 2022.

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:

ABRIL 2022		
SERVICIO	# Encuestados	# Encuestados Satisfechos
CIRUGIA (PERSONAS)	56	56
CEXT - ANESTESIOLOGIA	4	4
CEXT - CIRUGIA GENERAL	5	5
CEXT - GINECOLOGIA	6	6
CEXT - MEDICINA INTERNA	0	0
CEXT - NEUROCIRUGÍA	0	0
CEXT - OFTALMOLOGIA	1	1

CEXT - ORTOPEDIA	34	34
CEXT - OTORRINO	3	3
CEXT - PEDIATRÍA	2	2
CEXT - UROLOGIA	12	12
URGENCIAS	66	66
LABORATORIO	13	13
AYUDAS DX	52	52
INTERNACIÓN 1	59	59
INTERNACION 2 ADULTOS	57	57
UCE	27	27
UCI	28	28
FISIOTERAPIA	55	55
TOTAL, ENCUESTADOS	480	480
Satisfacción Global	100%	

1.5. MES DE MAYO.

Durante el mes de mayo de 2022 se recibieron a través de los diferentes mecanismos de escucha activa un total de 14 expresiones de las cuales 5 fueron quejas y 9 felicitaciones, no hubo sugerencia ni denuncia, ni se presentaron reclamos.

MECÁNISMO DE COMUNICACIÓN DE LA MANIFESTACIÓN	
DESCRIPCIÓN	TOTAL
Buzón de Sugerencia	10
Correo Electrónico	2
Personal	2
Página Web	0
Redes Sociales	0
Telefónica	0
TOTAL	14

Tabla 3. Mecanismo de comunicación a través del cual se identificó la manifestación del mes de mayo 2022.

 E.S.E. HOSPITAL San Rafael DE ITAGÜÍ	Informe
	Informe segundo trimestre de 2022 Gestión Atención al Ciudadano

CONSOLIDADO GENERAL PQRSDF SEDE I Y II							
Servicio	Petición	Queja	Reclamos	Sugerencias	Denuncia	Felicitación	Total, PQRSDF
Atención Administrativa	0	0	0	0	0	4	4
Consulta Externa	0	1	0	0	0	0	1
Cirugía	0	0	0	0	0	0	0
Diagnostico Vascular	0	0	0	0	0	0	0
Enfermería	0	2	0	0	0	0	2
Endoscopia (Consulta externa gastroenterología)	0	0	0	0	0	0	0
Internación	0	2	0	0	0	2	4
Imágenes Diagnósticas	0	0	0	0	0	0	0
Laboratorio	0	0	0	0	0	0	0
Servicio Farmacéutico	0	0	0	0	0	0	0
Terapias	0	0	0	0	0	0	0
Transporte Asistencial	0	0	0	0	0	0	0
Urgencias	0	0	0	0	0	3	3
UCI - UCE	0	0	0	0	0	0	0
Vacunación	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	5	0	0	0	9	14

Tabla 4. Consolidado general PQRSDF sede I y II mes de mayo de la E.S.E San Rafael de Itagüí 2022

1.6. 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 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.

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

MAYO 2022		
SERVICIO	# Encuestados	# Encuestados Satisfechos
CIRUGIA (PERSONAS)	60	59
CEXT - ANESTESIOLOGIA	6	6
CEXT - CIRUGIA GENERAL	4	4
CEXT - GINECOLOGIA	9	9
CEXT - MEDICINA INTERNA	0	0
CEXT - NEUROCIROGÍA	0	2
CEXT - OFTALMOLOGIA	1	1
CEXT - ORTOPEDIA	25	25
CEXT - OTORRINO	2	2
CEXT - PEDIATRÍA	2	2
CEXT - UROLOGIA	14	14
URGENCIAS	66	66
LABORATORIO	13	13
AYUDAS DX	45	45
INTERNACIÓN 1	58	58
INTERNACION 2 ADULTOS	57	57

	Informe	
	Informe segundo trimestre de 2022 Gestión Atención al Ciudadano	

UCE	27	27
UCI	31	31
FISIOTERAPIA	55	55
TOTAL, ENCUESTADOS	475	476
Satisfacción Global	100%	

Tabla 6. Selección de muestra por servicio junio 2022.

1.8. MES DE JUNIO.

Durante el mes de junio de 2022 se recibieron a través de los diferentes mecanismos de escucha activa un total de 12 expresiones de las cuales 5 fueron quejas, 4 felicitaciones no sugerencia, y se presentaron 3 peticione, 0 reclamos.

MECÁNISMO DE COMUNICACIÓN DE LA MANIFESTACIÓN	
DESCRIPCIÓN	TOTAL
Buzón de Sugerencia	4
Correo Electrónico	2
Personal	3
Página Web	1
Redes Sociales	2
Telefónica	0
TOTAL	12

Tabla 5. Mecanismo de comunicación a través del cual se identificó la manifestación del mes de junio de 2022.

 E.S.E. HOSPITAL San Rafael DE ITAGÜÍ	Informe
	Informe segundo trimestre de 2022 Gestión Atención al Ciudadano

CONSOLIDADO GENERAL PQRSDF SEDE I Y II							
Servicio	Petición	Queja	Reclamos	Sugerencias	Denuncia	Felicitación	Total, PQRSDF
Atención Administrativa	0	0	0	0	0	0	0
Consulta Externa	1	1	0	0	0	3	5
Cirugía	1	0	0	0	0	0	1
Diagnostico Vascular	0	0	0	0	0	0	0
Enfermería	1	0	0	0	0	1	2
Endoscopia (Consulta externa gastroenterología)	0	0	0	0	0	0	0
Internación	0	2	0	0	0	0	2
Imágenes Diagnósticas	0	0	0	0	0	0	0
Laboratorio	0	0	0	0	0	0	0
Servicio Farmacéutico	0	0	0	0	0	0	0
Terapias	0	0	0	0	0	0	0
Transporte Asistencial	0	0	0	0	0	0	0
Urgencias	0	2	0	0	0	0	2
UCI - UCE	0	0	0	0	0	0	0
Vacunación	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	3	5	0	0	0	4	12

Tabla 6. Consolidado general PQRS sede I y II mes de junio de la E.S.E San Rafael de Itagüí 2022.

1.9. 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 junio.

1.10. Medición de la satisfacción de los usuarios

 E.S.E. HOSPITAL San Rafael DE ITAGÜÍ	Informe
	Informe segundo trimestre de 2022 Gestión Atención al Ciudadano

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:

JUNIO 2022		
SERVICIO	# Encuestados	# Encuestados Satisfechos
CIRUGIA (PERSONAS)	60	59
CEXT - ANESTESIOLOGIA	7	7
CEXT - CIRUGIA GENERAL	2	2
CEXT - GINECOLOGIA	8	8
CEXT - MEDICINA INTERNA	1	1
CEXT - NEUROCIRUGÍA	2	2
CEXT - OFTALMOLOGIA	1	1
CEXT - ORTOPEDIA	25	25
CEXT - OTORRINO	2	2
CEXT - PEDIATRÍA	2	2
CEXT - UROLOGIA	15	15
URGENCIAS	66	65
LABORATORIO	21	21
AYUDAS DX	46	46
INTERNACIÓN 1	55	55
INTERNACION 2 ADULTOS	58	58

 E.S.E. HOSPITAL San Rafael DE ITAGÜÍ	Informe	
	Informe segundo trimestre de 2022 Gestión Atención al Ciudadano	

UCE	30	30
UCI	30	30
FISIOTERAPIA	60	60
TOTAL, ENCUESTADOS	491	489
Satisfacción Global	100%	

Tabla 9. Selección de muestra por servicio junio 2022.



Informe segundo trimestre de 2022

Gestión Atención al Ciudadano

**Mirley Polo.
Líder Atención al Usuario**