



**Informe primer trimestre de 2022**

**Gestión Atención al Ciudadano**

**Mirley Polo.  
Líder Atención al Usuario**

**Itagüí, 06 de abril de 2022**

Doctora

**LIGIA AMPARO TORRES ACEVEDO**

Secretaria (E) de Salud y Protección Social.

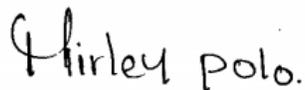
Gobernación de Antioquia.

**Asunto:** Informe primer 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 primer trimestre de la vigencia 2022, correspondiente a los meses de enero, febrero y marzo; para su conocimiento y fines pertinentes.

Agradezco su atención.

Atentamente,



**MIRLEY POLO.**

Líder Atención al Ciudadano

## INFORME PRIMER 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, 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 2022 se recibieron a través de los diferentes canales un total de 20 expresiones de las cuales 10 fueron quejas, 0 reclamos, 8 felicitaciones, 2 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	8
Correo Electrónico	2
Personal	7
Página Web	3
Redes Sociales	0
Telefónica	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

	Informe
	<b>Informe primer trimestre de 2022</b> <b>Gestión Atención al Ciudadano</b>

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

CONSOLIDADO GENERAL PQRSD SEDE I Y II - ENERO							
Servicio	Petición	Queja	Reclamos	Sugerencias	Denuncia	Felicitación	Total, PQRSD
Atención Administrativa	0	0	0	0	0	2	2
Consulta Externa	0	2	0	2	0	0	4
Cirugía	0	0	0	0	0	0	0
Diagnostico Vascular	0	0	0	0	0	0	0
Enfermería	0	4	0	0	0	4	8
Endoscopia (Consulta externa gastroenterología)	0	0	0	0	0	0	0
Internación	0	1	0	0	0	0	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	1	0	0	0	2	3
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
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>20</b>

**Tabla 2.** Consolidado general PQRSD sede I y II mes de enero 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 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:

SERVICIO	ENERO	
	# Encuestados	# Encuestados Satisfechos
CEXT - OTORRINO	4	4
CEXT - ORTOPEDIA	29	28
CEXT - OFTALMOLOGIA	1	1
CEXT - GINECOLOGIA	4	4
CEXT - CIRUGIA GENERAL	8	8
CEXT - ANESTESIOLOGIA	6	5
CEXT - UROLOGIA	12	12

	Informe	
	Informe primer trimestre de 2022 Gestión Atención al Ciudadano	

CEXT - PEDIATRÍA	0	0
CIRUGIA	56	56
URGENCIAS 1	66	66
LABORATORIO	7	7
AYUDAS DX	46	45
INTERNACION 1	57	57
INTERNACION 2 ADULTOS	57	57
UCE	25	25
UCI	24	23
FISIOTERAPIA	51	51
<b>TOTAL, ENCUESTADOS</b>	<b>453</b>	<b>449</b>
<b>Satisfacción Global</b>	<b>99%</b>	

**Tabla 3.** Selección de muestra por servicio febrero 2022.

### 1.5. MES DE FEBRERO.

Durante el mes de enero de 2022 se recibieron a través de los diferentes mecanismos de escucha activa un total de 17 expresiones de las cuales 14 fueron quejas y 3 felicitaciones, no hubo sugerencia ni denuncia, ni se presentaron reclamos.

MECÁNISMO DE COMUNICACIÓN DE LA MANIFESTACIÓN	
DESCRIPCIÓN	TOTAL
Buzón de Sugerencia	6
Correo Electrónico	3
Personal	8
Página Web	0
Redes Sociales	0
Telefónica	0
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>

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

CONSOLIDADO GENERAL PQRSDf SEDE I Y II - FEBRERO							
Servicio	Petición	Queja	Reclamos	Sugerencias	Denuncia	Felicitación	Total, PQRSDf
Atención Administrativa	0	0	0	0	0	2	2
Consulta Externa	0	0	0	0	0	0	0
Cirugía	0	0	0	0	0	0	0
Diagnostico Vascular	0	0	0	0	0	0	0
Enfermería	0	9	0	0	0	7	16
Endoscopia (Consulta externa gastroenterología)	0	0	0	0	0	0	0
Internación	0	0	0	0	0	4	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	2	2
UCI - UCE	0	0	0	0	0	0	0
Vacunación	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>24</b>

Tabla 4. Consolidado general PQRSDf sede I y II mes de febrero 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 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.

SERVICIO	FEBRERO	
	# Encuestados	# Encuestados Satisfechos
CEXT - OTORRINO	7	7
CEXT - ORTOPEdia	23	23
CEXT - OFTALMOLOGIA	0	0
CEXT - GINECOLOGIA	4	4
CEXT - CIRUGIA GENERAL	7	7
CEXT - ANESTESIOLOGIA	6	6
CEXT - UROLOGIA	9	9
CEXT - PEDIATRÍA	7	7
CIRUGIA	60	60
URGENCIAS 1	66	64
LABORATORIO	9	9
AYUDAS DX	46	45
INTERNACION 1	59	59
INTERNACION 2 ADULTOS	56	55
UCE	27	27
UCI	29	29
FISIOTERAPIA	49	48

	Informe
	<b>Informe primer trimestre de 2022</b> <b>Gestión Atención al Ciudadano</b>

<b>TOTAL, ENCUESTADOS</b>	<b>464</b>	<b>459</b>
<b>Satisfacción Global</b>	<b>99%</b>	

**Tabla 6.** Selección de muestra por servicio marzo 2022.

### 1.8. MES DE MARZO.

Durante el mes de marzo de 2022 se recibieron a través de los diferentes mecanismos de escucha activa un total de 12 expresiones de las cuales 5 fueron quejas, 7 felicitaciones no sugerencia, no se presentaron peticiones, ni reclamos.

MECÁNISMO DE COMUNICACIÓN DE LA MANIFESTACIÓN	
DESCRIPCIÓN	TOTAL
Buzón de Sugerencia	8
Correo Electrónico	0
Personal	2
Página Web	2
Redes Sociales	0
Telefónica	0
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>

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

CONSOLIDADO GENERAL PQRSDF SEDE I Y II - MARZO							
Servicio	Petición	Queja	Reclamos	Sugerencias	Denuncia	Felicitación	Total, PQRSDF
Atención Administrativa	0	1	0	0	0	1	2
Consulta Externa	0	2	0	0	0	2	4

	Informe						
	Informe primer trimestre de 2022 Gestión Atención al Ciudadano						

<b>Cirugía</b>	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>Diagnostico Vascular</b>	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>Enfermería</b>	0	0	0	0	0	2	<b>2</b>
<b>Endoscopia (Consulta externa gastroenterología)</b>	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>Internación</b>	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>Imágenes Diagnósticas</b>	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>Laboratorio</b>	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>Servicio Farmacéutico</b>	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>Terapias</b>	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>Transporte Asistencial</b>	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>Urgencias</b>	0	2	0	0	0	2	<b>4</b>
<b>UCI - UCE</b>	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>Vacunación</b>	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>12</b>

**Tabla 6.** Consolidado general PQRS sede I y II mes de marzo 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 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:

SERVICIO	MARZO	
	# Encuestados	# Encuestados Satisfechos
CEXT - OTORRINO	2	2
CEXT - ORTOPEDIA	24	23
CEXT - OFTALMOLOGIA	1	1
CEXT - GINECOLOGIA	7	7
CEXT - CIRUGIA GENERAL	5	5
CEXT - ANESTESIOLOGIA	6	6
CEXT - UROLOGIA	15	15
CEXT - PEDIATRÍA	4	4
CIRUGIA	61	60
URGENCIAS 1	66	65
LABORATORIO	10	9
AYUDAS DX	46	45
INTERNACION 1	55	54
INTERNACION 2 ADULTOS	56	56
UCE	28	28
UCI	26	25
FISIOTERAPIA	50	49
<b>TOTAL, ENCUESTADOS</b>	<b>462</b>	<b>454</b>
<b>Satisfacción Global</b>	<b>98%</b>	

**Tabla 9.** Selección de muestra por servicio marzo 2022.