



**PQRSDF CLASIFICADAS  
CON TIEMPOS DE  
RESPUESTA –**

**GESTIÓN ATENCIÓN AL  
CIUDADANO**

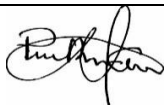
**PATRICIA RENTERÍA  
GAMBOA**

**2024**

**TABLA DE CONTENIDO**

- 1. INTRODUCCIÓN ..... 3
- 1.1 CONTENIDO DEL INFORME ..... 4
- 2. TIEMPOS DE RESPUESTAS ..... 10
- 2.1. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN ..... 10
- 2.2. CONSOLIDADO ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL ..... 10
- 3. CONSOLIDADO ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN PRIMER TRIMESTRE Y ABRIL 2024 ..... 11

	Informe
	Informe meses de enero, febrero, marzo y abril de 2024 Gestión Atención al Ciudadano.

Elaboró/actualizó: Patricia Rentería Gamboa	Revisó: (Nombre y Cargo)	Aprobó: (Nombre y Cargo)
Firma: 	Firma:	Firma:
Fecha: 2024-04-23	Fecha: aaaa-mm-dd	Fecha: aaaa-mm-dd

**Itagüí, 14 de mayo de 2024**

**Doctor  
Ricardo Castrillón Quintero.  
Gerente.  
E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL DE ITAGUI**

**Asunto:** Informe correspondiente al mes de enero de 2024 HSRI – Gestión Atención al Ciudadano. Con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto 1757 de 1994, les estoy enviando el informe correspondiente a los meses de enero, febrero, marzo y abril de 2024.

### **1. Gestión PQRSDF**

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

A todas las manifestaciones recibidas se les da el tratamiento 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.

Es así como se tiene clasificada la siguiente información:

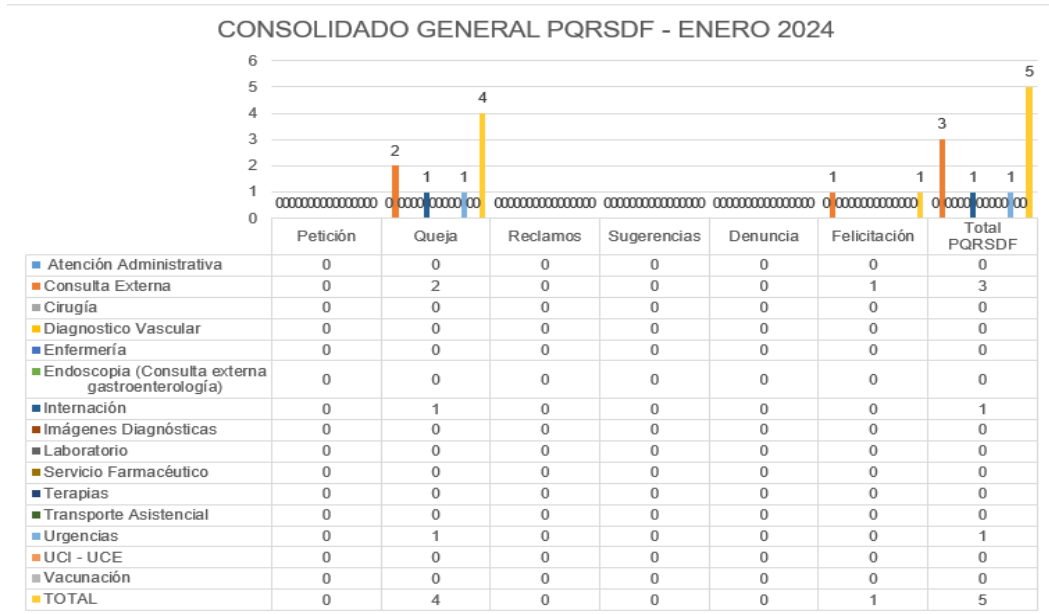
	Informe
	Informe meses de enero, febrero, marzo y abril de 2024 Gestión Atención al Ciudadano.

### 1.1. Mes de enero:

Se recibieron a través de los diferentes canales un total de **5** expresiones de las cuales **4** fueron queja, **0** reclamos y **1** felicitaciones y **0** denuncia, **0** petición sugerencia, **0** denuncia.

MECÁNISMO DE COMUNICACIÓN DE LA MANIFESTACIÓN	
DESCRIPCIÓN	TOTAL
Buzón de Sugerencia	4
Correo Electrónico	1
Personal	0
Página Web	0
Redes Sociales	0
Telefónica	0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

CONSOLIDADO GENERAL PQRSDF							
Servicio	Petición	Queja	Reclamos	Sugerencias	Denuncia	Felicitación	Total, PQRSDF
Atención Administrativa	0	0	0	0	0	0	0
Consulta Externa	0	2	0	0	0	1	0
Cirugía	0	0	0	0	0	0	0
Diagnostico Vascular	0	0	0	0	0	0	0
Enfermería	0	0	0	0	0	0	0
Endoscopia (Consulta externa gastroenterología)	0	0	0	0	0	0	0
Internación	0	1	0	0	0	0	0
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	0
UCI - UCE	0	0	0	0	0	0	0
Vacunación	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>5</b>



## 1.2. Mes de febrero:

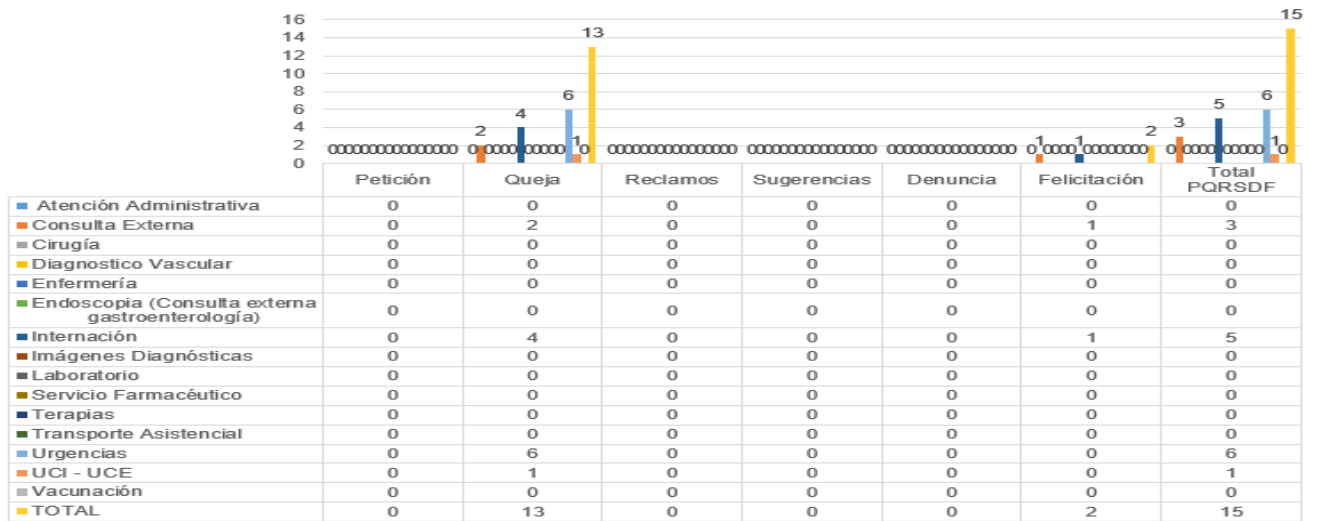
En el mes de febrero se recibieron un total de 15 manifestaciones, clasificadas así: 10 de ellas que ingresaron por el buzón de sugerencias, 2 por medio de correo electrónico, y 3 que se presentaron de manera personal.

MECÁNISMO DE COMUNICACIÓN DE LA MANIFESTACIÓN	
DESCRIPCIÓN	TOTAL
Buzón de Sugerencia	10
Correo Electrónico	2
Personal	3
Página Web	0
Redes Sociales	0
Telefónica	0
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>

CONSOLIDADO GENERAL PQRSDF

Servicio	Petición	Queja	Reclamos	Sugerencias	Denuncia	Felicitación	Total PQRSDF
Atención Administrativa	0	0	0	0	0	0	0
Consulta Externa	0	2	0	0	0	1	3
Cirugía	0	0	0	0	0	0	0
Diagnostico Vascular	0	0	0	0	0	0	0
Enfermería	0	0	0	0	0	0	0
Endoscopia (Consulta externa gastroenterología)	0	0	0	0	0	0	0
Internación	0	4	0	0	0	1	5
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	6	0	0	0	0	6
UCI - UCE	0	1	0	0	0	0	1
Vacunación	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>15</b>

CONSOLIDADO GENERAL PQRSDF - FEBRERO 2024



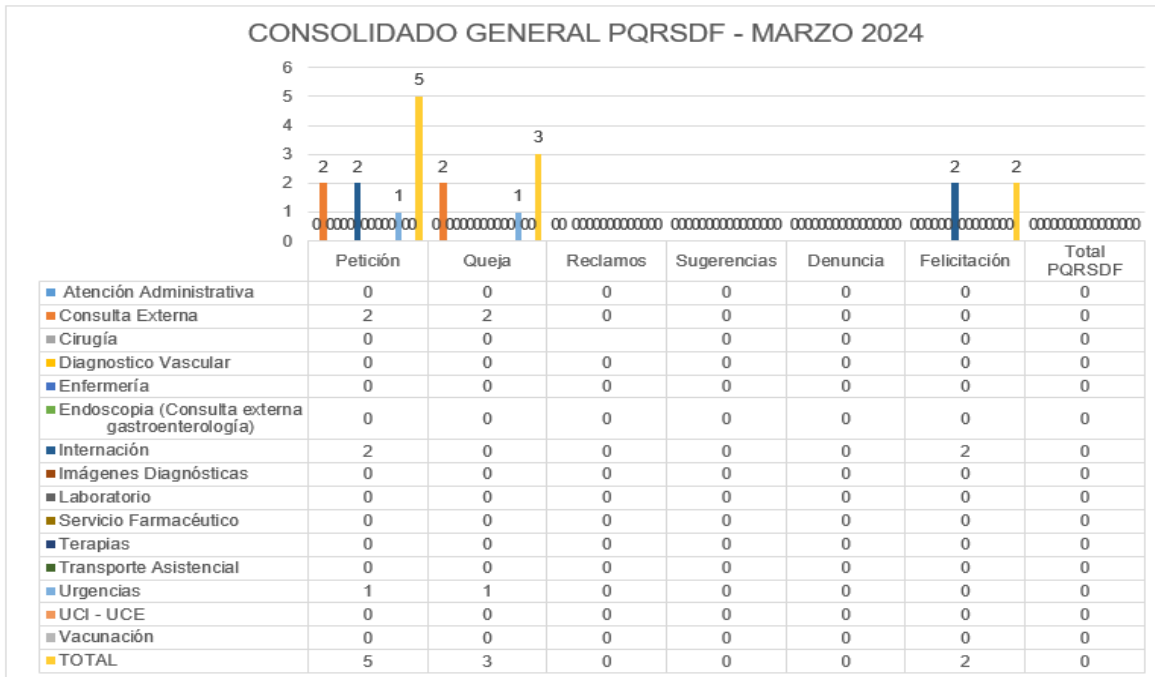
	Informe
	Informe meses de enero, febrero, marzo y abril de 2024 Gestión Atención al Ciudadano.

### 1.3. Mes de marzo:

Se obtuvo un total de 5 manifestaciones, por medio de los diferentes buzones de sugerencia, clasificadas en 3 quejas y dos felicitaciones.

MECÁNISMO DE COMUNICACIÓN DE LA MANIFESTACIÓN	
DESCRIPCIÓN	TOTAL
Buzón de Sugerencia	5
Correo Electrónico	0
Personal	0
Página Web	0
Redes Sociales	0
Telefónica	0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

CONSOLIDADO GENERAL PQRSDF							
Servicio	Petición	Queja	Reclamos	Sugerencias	Denuncia	Felicitación	Total PQRSDF
Atención Administrativa	0	0	0	0	0	0	0
Consulta Externa	2	2	0	0	0	0	0
Cirugía	0	0	0	0	0	0	0
Diagnostico Vascular	0	0	0	0	0	0	0
Enfermería	0	0	0	0	0	0	0
Endoscopia (Consulta externa gastroenterología)	0	0	0	0	0	0	0
Internación	2	0	0	0	0	2	0
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	1	1	0	0	0	0	0
UCI - UCE	0	0	0	0	0	0	0
Vacunación	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>



#### 1.4. Mes de abril:

Para este mes hubo un total de 4 manifestaciones, las cuales, es total corresponde a 4 felicitaciones presentadas por pacientes y usuarios de la ESE Hospital San Rafael.

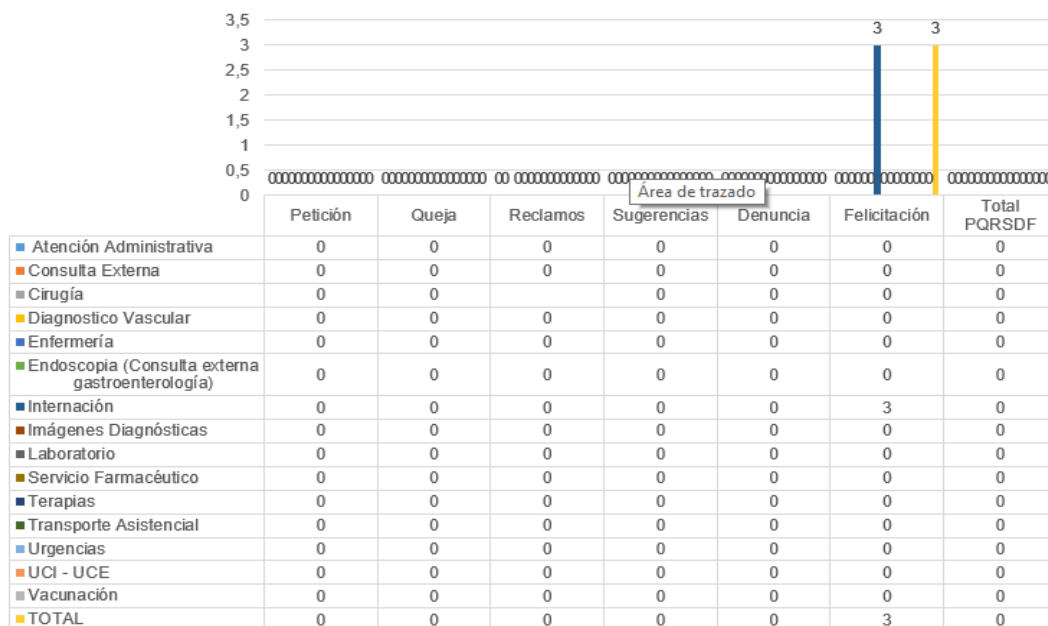
MECÁNISMO DE COMUNICACIÓN DE LA MANIFESTACIÓN	
DESCRIPCIÓN	TOTAL
Buzón de Sugerencia	4
Correo Electrónico	0
Personal	0
Página Web	0
Redes Sociales	0
Telefónica	0
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>



CONSOLIDADO GENERAL PQRSDF

Servicio	Petición	Queja	Reclamos	Sugerencias	Denuncia	Felicitación	Total PQRSDF
Atención Administrativa	0	0	0	0	0	0	0
Consulta Externa	0	0	0	0	0	1	0
Cirugía	0	0	0	0	0	0	0
Diagnostico Vascular	0	0	0	0	0	0	0
Enfermería	0	0	0	0	0	0	0
Endoscopia (Consulta externa gastroenterología)	0	0	0	0	0	0	0
Internación	0	0	0	0	0	3	0
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	0	0
UCI - UCE	0	0	0	0	0	0	0
Vacunación	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>

CONSOLIDADO GENERAL PQRSDF - ABRIL 2024



	Informe
	Informe meses de enero, febrero, marzo y abril de 2024 Gestión Atención al Ciudadano.

Se indica que para los meses de enero, febrero, marzo y abril se presentaron un total **29** manifestaciones dentro de las cuales no hubo vulneración de derechos.

Con respecto a las **Quejas** presentadas durante el mes de enero, febrero marzo y abril, se realizó el plan de mejora correspondientes con cada manifestación, las quejas presentadas fueron por problemas de actitud y trato a los usuarios, desde el área de Atención al Ciudadano y Talento Humano se están realizando en las diferentes áreas de la institución capacitación en el puesto de trabajo sobre los valores y el trato digno. se continúa trabajando humanización en los diferentes servicios de la E.S.E. Con el fin de impactar de manera positiva a todo el personal de la institución obteniendo como resultado una atención Segura, Oportuna y Eficiente a nuestros usuarios.

## 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 ciudadanos, empleando un tiempo promedio de respuesta máximo 2 día en el mes en los meses ya mencionados.

### 2.1. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS

Con el fin de conocer el grado de satisfacción de nuestros Ciudadanos 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.

### 2.2. CONDOLIDADO ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL

Aplicando el instructivo para Cálculo Muestral STAT y de acuerdo con el número de atenciones realizadas en los meses de enero, febrero y marzo, abril aun no porque se realizará en el mes de mayo, con un porcentaje estimado de muestra del 100%, un nivel deseado de confianza del 90% y un error máximo aceptable del 10% con base al informe de producción que nos envía el área de estadística, la satisfacción global del mes de enero es del **87%**, febrero **89%**, marzo **87%** y abril **87%**

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en cada uno de los servicios donde se aplicó la encuesta correspondiente a los períodos evaluados a la fecha del año 2024:

### 3. CONSOLIDADO ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN PRIMER TRIMESTRE Y ABRIL 2024

SERVICIO	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL	
	# Encuestados	# Encuestados Satisfechos	# Encuestados	# Encuestados Satisfechos	# Encuestados	# Encuestados Satisfechos	# Encuestados	# Encuestados Satisfechos
CIRUGIA (PERSONAS)	49	38	46	41	49	32	47	41
CEXT - ANESTESIOLOGIA	8	8	5	5	10	10	5	5
CEXT - CIRUGIA GENERAL	1	1	23	20	19	13	23	23
CEXT - GINECOLOGIA	15	14	6	5	13	12	16	14
CEXT - MEDICINA INTERNA	0	0	0	0	1	1	0	0
CEXT - NEUROCIRUGÍA	3	3	2	2	2	2	1	1
CEXT - OFTALMOLOGIA	0	0	0	0	0	0	0	0
CEXT - ORTOPEDIA	34	31	22	18	11	11	12	9
CEXT - OTORRINO	0	0	0	0	0	0	0	0
CEXT - PEDIATRÍA	0	0	0	0	0	0	0	0
CEXT - UROLOGIA	0	0	5	3	6	4	6	6
URGENCIAS	61	45	62	51	63	21	63	20
LABORATORIO	2	2	0	0	1	1	4	4
AYUDAS DX	56	40	59	56	59	31	60	53
INTERNACIÓN 1	49	47	50	48	50	32	50	44
UCE	2	2	1	1	3	3	1	1
UCI	6	6	6	4	5	5	6	6
FISIOTERAPIA	24	24	24	24	35	33	30	30
<b>TOTAL, ENCUESTADOS</b>	<b>310</b>	<b>261</b>	<b>311</b>	<b>278</b>	<b>327</b>	<b>211</b>	<b>324</b>	<b>277</b>
<b>Satisfacción Global</b>	<b>87%</b>		<b>89%</b>		<b>87%</b>		<b>87%</b>	



**PATRICIA RENTERÍA GAMBOA**  
Líder Atención al Ciudadano HSRI



Informe

Informe meses de enero, febrero, marzo y  
abril de 2024 Gestión Atención al Ciudadano.