

**E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA**

**INFORME DE GESTION FELICITACIONES, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, SEGUERENCIAS Y  
DENUNCIAS  
PERIODO I TRIMESTRE 2021**

**BOGOTÁ D.C. ABRIL DEL 2021**



051



SC5520-1



Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tels. 4077075

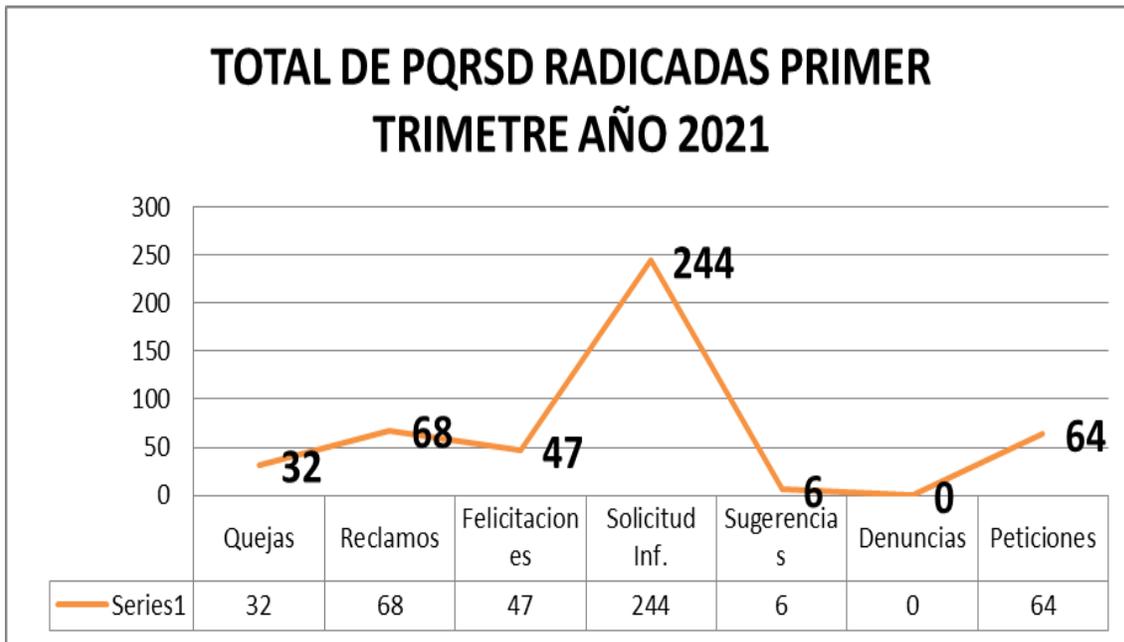
[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

*“Humanización con sensibilidad social”*

El trámite de las peticiones, felicitaciones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitud de información y denuncias (PQRSD), recibidas en la Institución, se encuentra reglamentada mediante la Constitución Política de Colombia en su artículo 23, Ley 734 del 2002 “Código Único Disciplinario” y en cumplimiento a la resolución 393 de 2017 por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la ESE Hospital Universitario de la Samaritana, donde se definen, entre otros aspectos, los canales oficiales para la recepción de PQRSD, la competencia y los términos para responder o resolver las PQRS.

El presente informe trimestral de gestión y seguimiento a las PQRSD es elaborado por la Subdirección de Defensoría al Usuario, que es la dependencia encargada de gestionar las peticiones con los resultados del seguimiento, control al trámite y a la respuesta suministrada por las dependencias de la Institución, con el fin de reconocer las necesidades de los mismos frente al servicio y reflejar información sobre los trámites y servicios sobre los que los ciudadanos manifiestan inconformidad, además de las propuestas de mejoramiento al sistema de Atención al Ciudadano

**TOTAL, DE LAS PETICIONES I TRIMESTRE AÑO 2021**



Durante el I trimestre del 2021 se presentaron un total de 461 PQRSD, donde las solicitudes de información con un total de 246 ocupan el primer lugar con el mayor volumen de radicaciones (53%) de las cuales en su gran mayoría son para pedir información de medios para asignación de citas, copia de historia clínica y solicitudes de empleo entre otros.

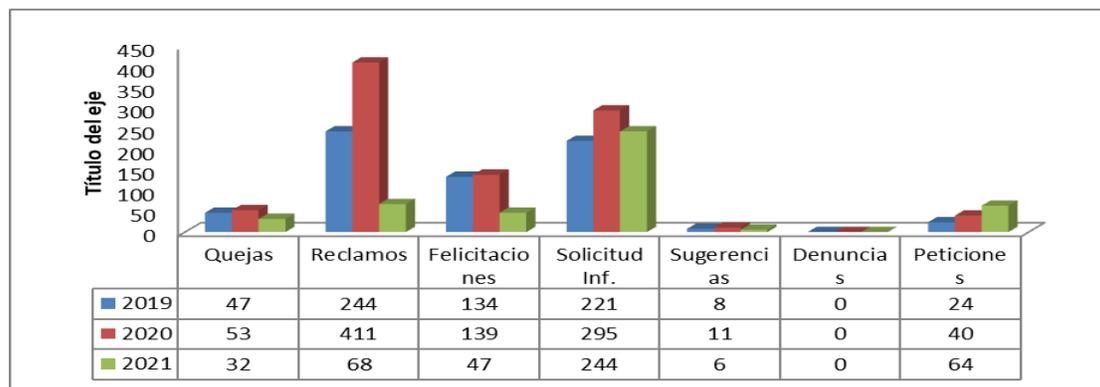
De las 461 manifestaciones el 21,90 % (101) se relaciona a algún derecho del usuario que se incumple por parte de los funcionarios de la ESE, para lo cual desde la Subdirección de defensoría al Usuario informa al jefe del Servicio correspondiente, quien junto con su equipo de trabajo formulan e implementan las acciones de mejora pertinente, con seguimiento por parte de la Dirección de Atención al Usuario.

## COMPORTAMIENTO DE PQRSD I TRIMESTRE DURANTE LOS ÚLTIMOS TRES AÑOS

Los siguientes gráficos presentan la tendencia de las manifestaciones recibidas durante los últimos cuatro años.

COMPARATIVO I TRIM AÑO 2019 – 2021						
CLASIFICACIÓN	1 TRIM 2019	%	1 TRIM 2020	%	1 TRIM 2021	%
Quejas	47	7%	46	10%	33	7%
Reclamos	244	36%	79	17%	68	15%
Felicitaciones	134	20%	77	16%	47	10%
Solicitud Inf.	221	33%	237	50%	246	53%
Sugerencias	8	1%	10	2%	6	1%
Denuncias	0	0%	3	1%	0	0%
Peticiones	24	4%	21	4%	61	13%
<b>TOTAL</b>	<b>678</b>	<b>100%</b>	<b>473</b>	<b>100%</b>	<b>461</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2021 Procesos Atención al Usuario y su Familia



Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2021 Procesos Atención al Usuario y su Familia

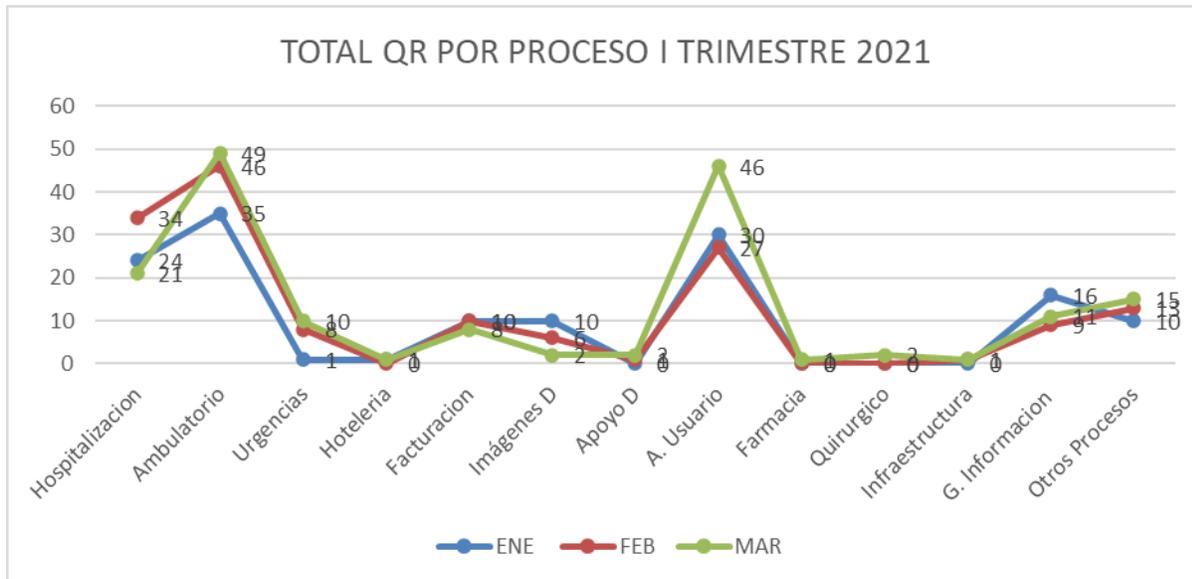
Realizando un análisis comparativo del I trimestre del 2019 al I trimestre de 2021 encontramos: Para el 2019 se presentaron un total de 678 manifestaciones mientras que para el mismo periodo para los años 2020 y 2021 se presentaron un total de 473 y 461 respectivamente manteniendo una disminución relativamente constante. De acuerdo con su clasificación las quejas y reclamos presentan una tendencia a la baja mientras que las peticiones de información presentan un comportamiento constante durante los tres años objeto de estudio, Es de resaltar que las raditaciones por concepto de peticiones presentan un comportamiento con tendencia al aumento a lo largo del periodo de análisis.

Realizando este análisis con relación al primer trimestre de 2020 y 2021 encontramos variaciones importantes: Las raditaciones por concepto de quejas y reclamos presentan una variación del - 28 % y - 14 % respectivamente. Por concepto de felicitaciones estas presentaron una variación importante y significativa con un - 39 %, mientras que las raditaciones por concepto de peticiones aumentaron en un 190 %. Por último, para este mismo periodo el total de manifestaciones presentaron una variación del - 3 %.

**CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS SEGÚN PROCESO PRIMER TRIMESTRE 2021**

QUEJAS Y RECLAMOS AÑO 2021				
	ENE	FEB	MAR	TOTAL
Hospitalización	24	34	21	79
Ambulatorio	35	46	49	130
Urgencias	1	8	10	19
Hotelería	1	0	1	2
Facturación	10	10	8	28
Imágenes D	10	6	2	18
Apoyo D	0	1	2	3
A. Usuario	30	27	46	103
Farmacia	0	0	1	1
Quirúrgico	0	0	2	2
Infraestructura	0	1	1	2
G. Información	16	9	11	36
Otros Procesos	10	13	15	38
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>155</b>	<b>169</b>	<b>461</b>

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2021 Procesos Atención al Usuario y su Familia

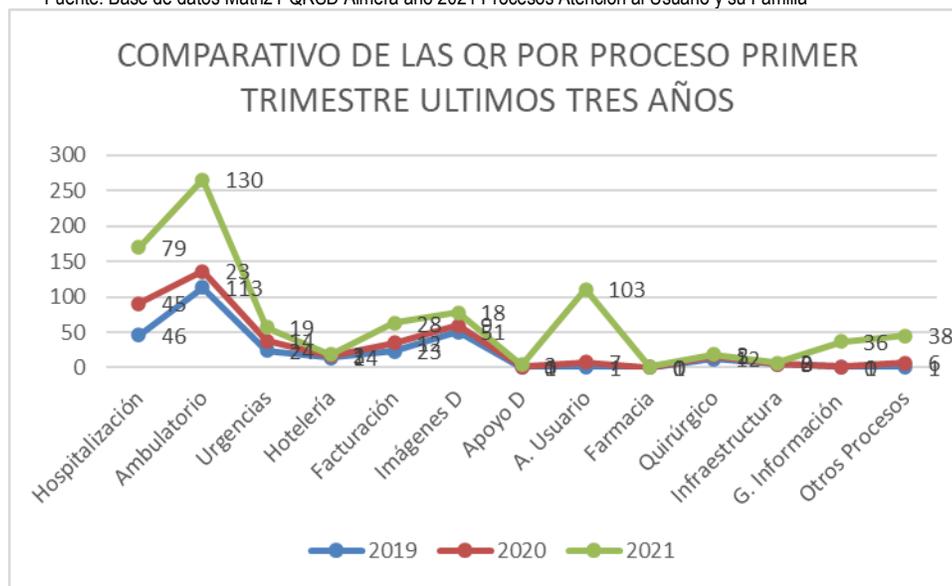


El análisis de las Quejas y Reclamos según proceso Primer trimestre 2021, muestra como durante el mes de marzo se presentó en mayor número de manifestaciones por este concepto con un total de 169 que corresponde a un 36,65 % del total del primer trimestre. Dentro de este mes se destaca el proceso ambulatorio con un total de 49 manifestaciones correspondientes al 29 %, seguida de la manifestación relacionada con atención al usuario con un total de 46 que corresponden a un 27,21%. En general durante el primer trimestre se mantiene la misma tendencia que la presentada durante el mes de marzo con un total de 130 manifestaciones por el proceso ambulatorio correspondiente a un 28,19 % y 103 manifestaciones relacionadas con atención al usuario que corresponden al 22,34 % del total de las manifestaciones que por este concepto se reflejó en el primer trimestre de 2021.

**COMPORTAMIENTO DE PQRSD SEGÚN PROCESO I TRIMESTRE DURANTE LOS ÚLTIMOS TRES AÑOS**

COMPARATIVO I TRIM 2019-2021						
PROCESOS INVOLUCRADO	I Trim 2019	%	I Trim 2020	%	I Trim 2021	%
Hospitalización	46	16%	45	36%	79	17%
Ambulatorio	113	39%	23	18%	130	28%
Urgencias	24	8%	14	11%	19	4%
Hotelería	14	5%	3	2%	2	0%
Facturación	23	8%	12	10%	28	6%
Imágenes D	51	18%	9	7%	18	4%
Apoyo D	0	0%	1	1%	3	1%
A. Usuario	1	0%	7	6%	103	22%
Farmacia	0	0%	0	0%	1	0%
Quirúrgico	12	4%	5	4%	2	0%
Infraestructura	5	2%	0	0%	2	0%
G. Información	1	0%	0	0%	36	8%
Otros Procesos	1	0%	6	5%	38	8%
<b>TOTAL</b>	<b>291</b>	<b>100%</b>	<b>125</b>	<b>100%</b>	<b>461</b>	<b>100%</b>

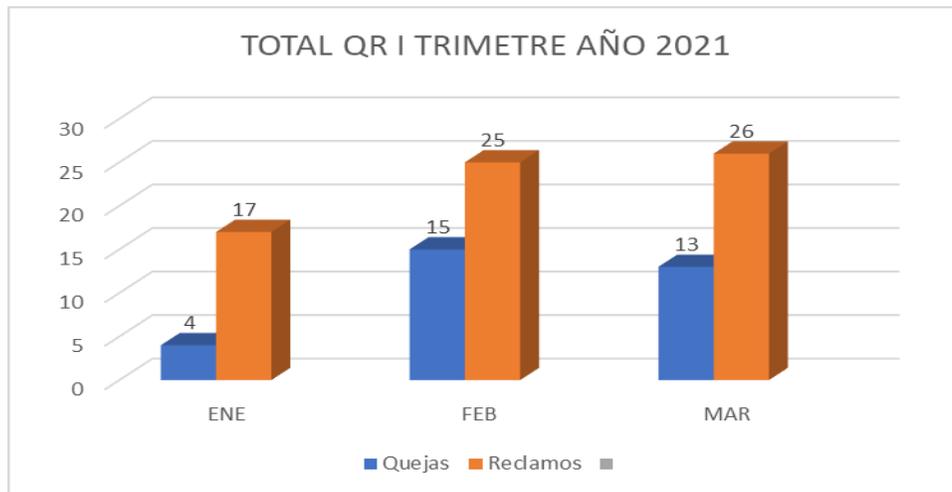
Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2021 Procesos Atención al Usuario y su Familia



El análisis comparativo del Comportamiento de PQRSD según proceso I trimestre durante los últimos tres años nos muestra como durante el primer trimestre de 2021 se presentó el mayor número de manifestaciones por este concepto con un total de 461 que corresponde a un 52,5 % del total acumulado (877) de las presentadas durante el periodo objeto de análisis. Dentro de este año se destaca el proceso ambulatorio con un total de 130 manifestaciones (aumentaron en relación con el año 2020) seguidas de la relacionada con atención al usuario con un total de 103 presentando esta última un incremento significativo en relación con las presentadas en los años 2020 (7) y (1) en el 2019. Cabe destacar dentro de este análisis que las manifestaciones relacionadas con el proceso de hospitalización aumentaron, pasando en el primer trimestre de 2019 (46) a 79 en el primer trimestre de 2021, así mismo ocurre con los procesos de gestión de la información y otros procesos quienes presentan importantes aumentos en los números de manifestaciones presentadas. Hotelería, imágenes D y quirúrgico presentan un comportamiento con tendencia a la baja.

**QUEJAS Y RECLAMOS**

**TOTAL, QUEJAS Y RECLAMOS I TRIMESTRE AÑO 2021**



Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2021 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Para el primer trimestre del año 2021 se presentaron un total de 100 QR, evidenciando una disminución con respecto al año 2020 en el mismo periodo.

**COMPARATIVO QR I TRIMESTRE ULTIMOS TRES AÑOS**

QUEJAS Y RECLAMOS COMPARATIVO I TRIM AÑO 2019 – 2021						
CLASIFICACIÓN	1 TRIM 2019	%	1 TRIM 2020	%	1 TRIM 2021	%
Quejas	47	16%	46	37%	32	33%
Reclamos	244	84%	79	63%	68	67%
<b>TOTAL</b>	<b>291</b>	<b>100%</b>	<b>125</b>	<b>100%</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2021 Procesos Atención al Usuario y su Familia

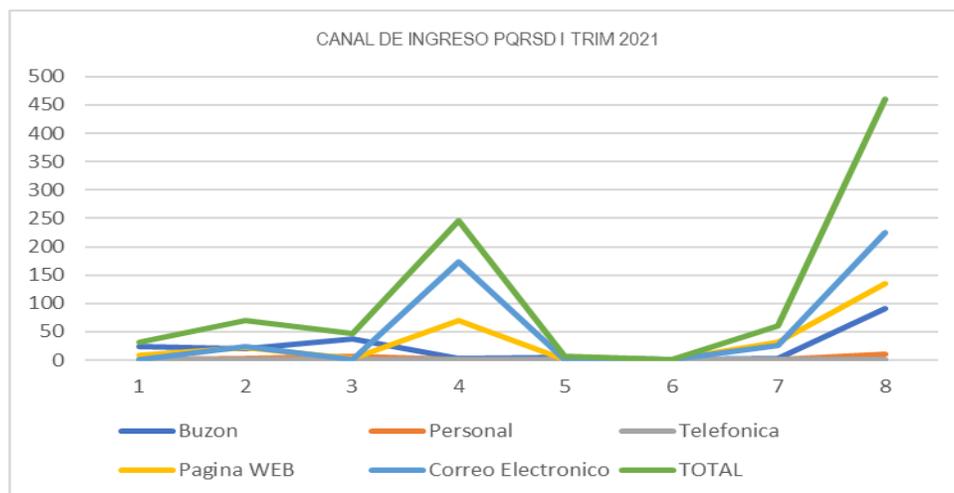


Realizando un análisis del comportamiento de las quejas y reclamos presentadas durante el primer semestre de los años 2019, 2020 y 2021 encontramos que a partir del año 2020 se ha venido presentando una importante disminución en la radicación de manifestaciones por estos dos conceptos pasando de 291 en el 2019 a 101 en el 2021 con una variación muy significativa del -65, 29 % en el periodo objeto de análisis. Lo que se refleja en las acciones de mejora formuladas e implementadas por cada uno de los responsables de los servicios, junto con sus equipos de trabajo, fueron acertivas.

## CANALES DE INGRESO I TRIMESTRE 2021

CANAL DE INGRESO PQRS D I TRIM 2021							
CLASIFICACIÓN	Buzón	Personal	Telefónica	Página WEB	Correo Electrónico	TOTAL	%
Quejas	23	1	0	8	0	32	6,94
Reclamos	20	3	0	22	24	69	14,96
Feli	38	6	0	3	0	47	3,03
Soli Inf.	3	0	0	69	174	246	53,36
Suge	5	0	0	1	0	6	1,30
Denuncias	0	0	0	0	0	0	0
Peticiones	2	1	0	32	26	61	13,23
<b>TOTAL</b>	<b>91</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>135</b>	<b>224</b>	<b>461</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos Matriz Almera PQRS D Almera año 2021

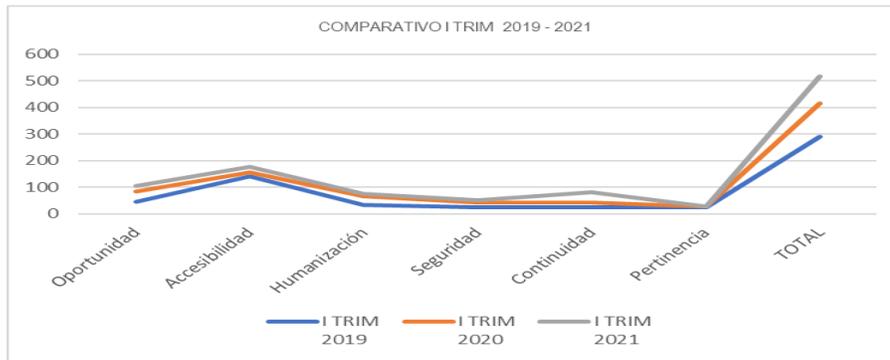


De acuerdo a los canales oficiales dispuestos para la recepción de PQRS D se puede concluir que en el I trimestre del 2021 el medio más utilizado es correo institucional con un total de 224 radicaciones correspondiente al 48, 59 %. lo que permite concluir que por la facilidad de uso y acceso para el usuario es la herramienta más efectiva para el conocimiento la atención y la respuesta a las PQRS D. En segundo lugar, como canal de ingreso se encuentra la página Web con un total de 135 radicaciones correspondientes al 29,28 %. Curiosamente se encuentra que el medio que se considera más cercano más asequible para el usuario como lo es el Buzón es el menos utilizado con un total de 11 radicaciones que corresponden el 2, 83 %.

### CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS SEGÚN ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS

COMPARATIVO I TRIM 2019 – 2021						
Atributos de Calidad afectados	I 2019	TRIM	%	I 2021N	TRIM	%
Oportunidad	45		15%	39		31%
Accesibilidad	142		49%	14		11%
Humanización	32		11%	34		27%
Seguridad	24		8%	18		14%
Continuidad	24		8%	17		14%
Pertinencia	24		8%	3		2%
<b>TOTAL</b>	<b>291</b>		<b>100%</b>	<b>125</b>		<b>100%</b>

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2021 Procesos Atención al Usuario y su Familia

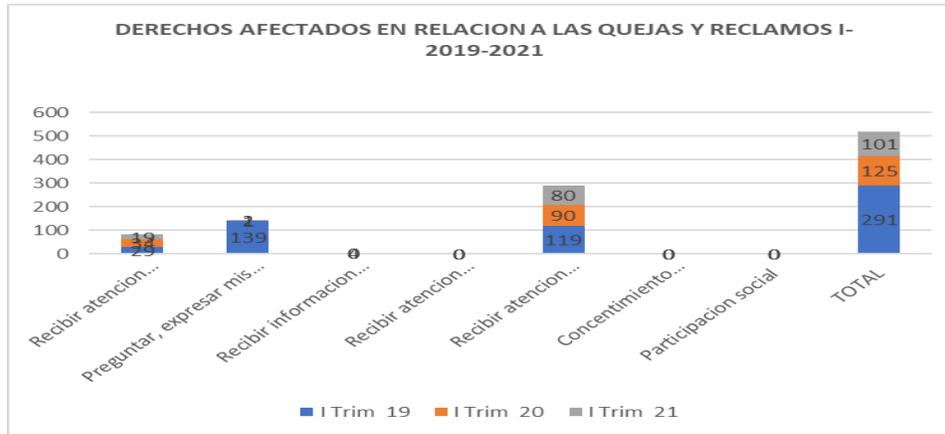


En el análisis realizado podemos observar que en cuanto a las quejas y reclamos todas son asociadas a una posible vulneración de los atributos de calidad donde se observa que la continuidad es la más afectada y representa un 39 % del total de quejas y reclamos esto se debe a que son los reclamos asociados a dificultad en el primer trimestre de 2021. Sin embargo, se resalta la importante disminución que por concepto de accesibilidad se ha venido presentando desde el año 2020 con 14, mientras que en el año 2019 se presentaron 142 y el 2021 cerró con 22 manifestaciones por este concepto.

### CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS, SEGÚN DERECHOS DEL USUARIO AFECTADOS:

COMPARATIVO I TRIMESTRES 2019 – 2021						
DERECHO DEL USUARIO	I Trim 19	%	I Trim 20	%	I Trim 21	%
Recibir atención humanizada	29	10%	34	27%	19	19%
Preguntar, expresar mis inquietudes	139	48%	1	1%	2	2%
Recibir información integral	4	1%	0	0%	0	0%
Recibir atención preferencial	0	0%	0	0%	0	0%
Recibir atención oportuna y segura	119	41%	90	72%	80	79%
Consentimiento informado	0	0%	0	0%	0	0%
Participación social	0	0%	0	0%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>291</b>	<b>100%</b>	<b>125</b>	<b>100%</b>	<b>101</b>	<b>100%</b>

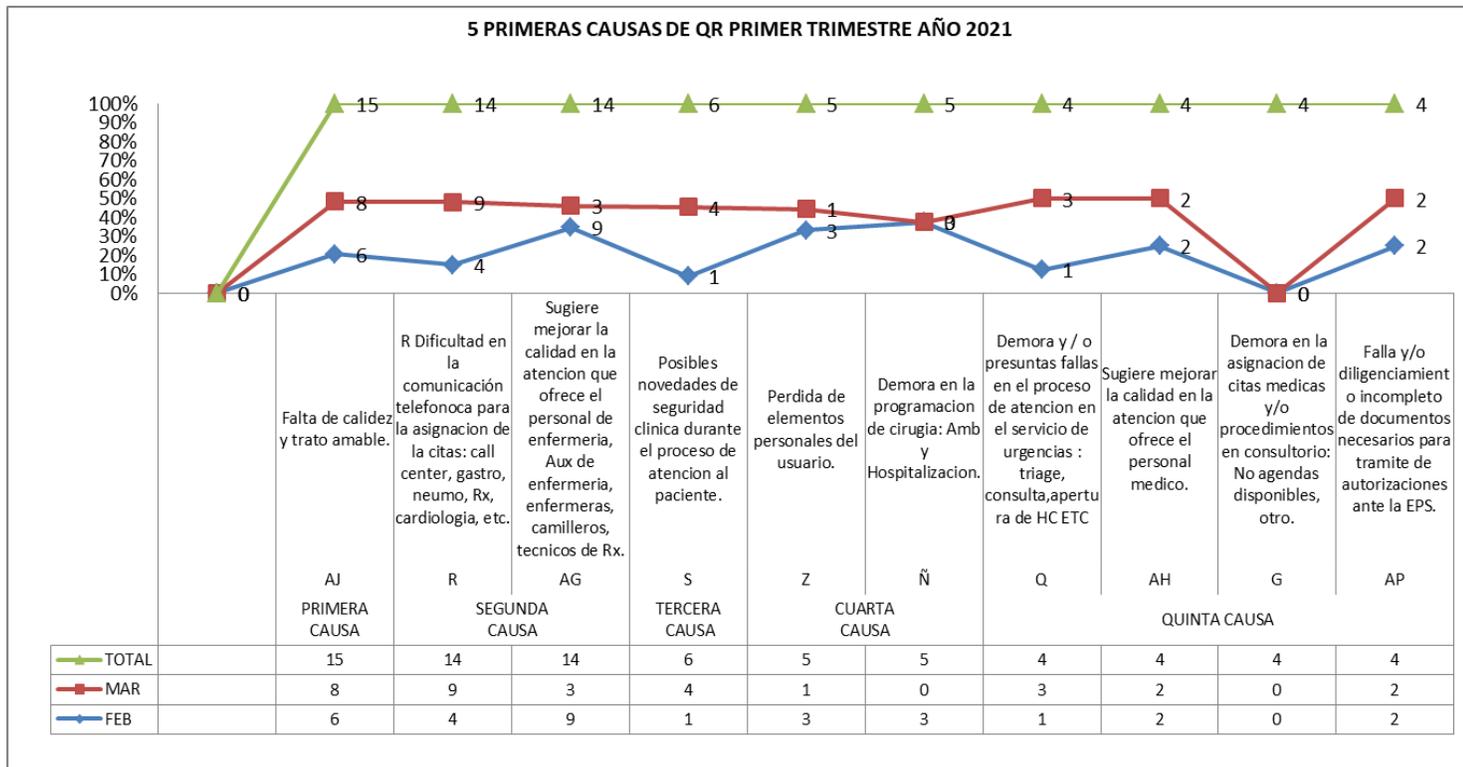
Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2021 Procesos Atención al Usuario y su Familia



De acuerdo a las quejas y reclamos presentados en el I trimestres se observa que el 79 % están asociadas a la posible vulneración de recibir una atención oportuna y seguro, situación que se ha mantenido en una línea constante de aumento ya que para el año 2020 se observó 72 % y para el año 2019 presento un 41 % Las quejas y reclamos frente al derecho a la atención humanizada viene presentando una disminución importante a partir del 2020 con un numero de 34 frente a 19 para primer trimestre del año 2021 .

### CAUSAS DE QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS EN EL I TRIMESTRE 2021 HUS BOGOTA

A continuación, se describen las 5 principales causas presentadas en el I trimestre año 2021



5 PRIMERAS CAUSAS	CODIGO	CAUSA DE QUEJA O RECLAMO	ENE	FEB	MAR	TOTAL
PRIMERA CAUSA	AJ	Falta de calidez y trato amable.	1	6	8	15
SEGUNDA CAUSA	R	R Dificultad en la comunicación telefonoca para la asignacion de la citas: call center, gastro, neumo, Rx, cardiologia, etc.	1	4	9	14
	AG	Sugiere mejorar la calidad en la atencion que ofrece el personal de enfermeria, Aux de enfermeria, enfermeras, camilleros, tecnicos de Rx.	2	9	3	14
TERCERA CAUSA	S	Posibles novedades de seguridad clinica durante el proceso de atencion al paciente.	1	1	4	6
CUARTA CAUSA	Z	Perdida de elementos personales del usuario.	1	3	1	5
	Ñ	Demora en la programacion de cirugia: Amb y Hospitalizacion.	2	3	0	5
QUINTA CAUSA	Q	Demora y / o presuntas fallas en el proceso de atencion en el servicio de urgencias : triage, consulta, apertura de HC ETC	0	1	3	4
	AH	Sugiere mejorar la calidad en la atencion que ofrece el personal medico.	0	2	2	4
	G	Demora en la asignacion de citas medicas y/o procedimientos en consultorio: No agendas disponibles, otro.	4	0	0	4
	AP	Falla y/o diligenciamiento incompleto de documentos necesarios para tramite de autorizaciones ante la EPS.	0	2	2	4

Fuente: Base de datos Matriz PQRS D Almera año 2021 Procesos Atención al Usuario y su Familia

De las 100 Quejas y Reclamos se concluye que las 5 primeras causas identificadas suman el 70,4% de los inconformismos presentados:

**Primera causa** es la falta de calidez y trato amable, con (15) QR por la misma causa que equivale al 19 % y en comparación con al año anterior se disminuyó,

**Segunda causa** se identifican dos causas que son: R Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de la citas: call center, gastro, neumo, Rx, cardiologia, etc. y sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería, Aux de enfermería, enfermeras, camilleros, técnicos de Rx.,

**Tercera Causa:** Posibles novedades de seguridad clínica durante el proceso de atención al paciente.

**Cuarta Causa: encontramos en esta posición** 2 causas que corresponden a Z Perdida de elementos personales del usuario, y Demora en la programación de cirugía: Amb y Hospitalización.

**Quinta Causa** son identificadas en esta posición por el número total de QR por la misma las siguientes causas: Demora y / o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias: triage, consulta, apertura de HC ETC; Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal médico. Demora en la asignación de citas médicas y/o procedimientos en consultorio: No agendas disponibles, otro; Falla y/o diligenciamiento incompleto de documentos necesarios para tramite de autorizaciones ante la EPS.

En general se evidencia que los planes de mejora implementados con fuente PQRSDF para el año 2020, han permitido disminuir el porcentaje de las QR por la misma causa, como se evidencia su cambio de posición.

**COMPARATIVO 5 PRIMERAS CAUSAS DE QR PRIMER TRIMESTRE AÑO 2021 VS IV TRIMESTRE AÑO 2020**

5 PRIMERAS CAUSAS	CAUSA DE QUEJA O RECLAMO PRIMER TRIMESTRE AÑO 2021	TOTAL QR POR LA MISMA CAUSA EN EL PERIODO
PRIMERA CAUSA	Falta de calidez y trato amable.	15
SEGUNDA CAUSA	R Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de las citas: call center, gastro, neumología, Rx, cardiología, etc.	14
TERCERA CAUSA	Posibles novedades de seguridad clínica durante el proceso de atención al paciente.	6
CUARTA CAUSA	Z Pérdida de elementos personales del usuario. Demora en la programación de cirugía: Amb y Hospitalización.	5
QUINTA CAUSA	Demora y/o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias: triage, consulta, apertura de HC ETC	4
	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal médico.	
	Demora en la asignación de citas médicas y/o procedimientos en consultorio: No agendas disponibles, otro.	
	Falla y/o diligenciamiento incompleto de documentos necesarios para trámite de autorizaciones ante la EPS.	

5 PRIMERAS CAUSAS	CAUSA DE QUEJA O RECLAMO CUARTO TRIMESTRE 2020	TOTAL QR POR LA MISMA CAUSA EN EL PERIODO
PRIMERA CAUSA	R Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de las citas: call center, gastro, neumología, Rx, cardiología, etc.	104
SEGUNDA CAUSA	Falta de calidez y trato amable.	84
TERCERA CAUSA	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería, Aux de enfermería, enfermeras, camilleros, técnicos de Rx.	27
CUARTA CAUSA	Demora en la asignación de citas médicas y/o procedimientos en consultorio: No agendas disponibles, otro.	21
QUINTA CAUSA	Pérdida de elementos personales del usuario.	19

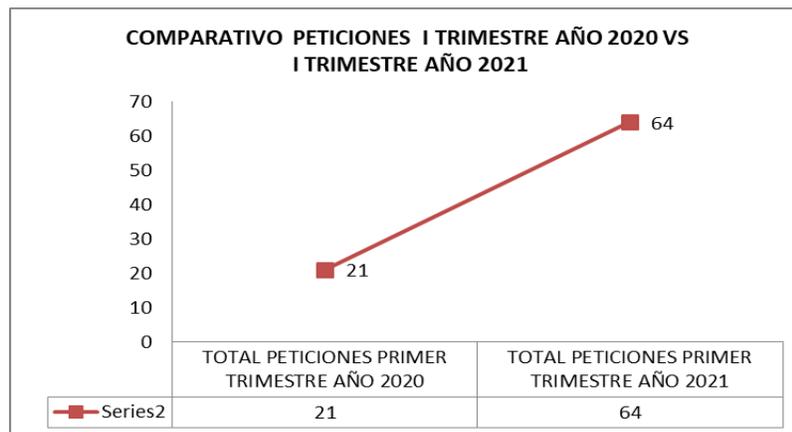
En la tabla anterior clasifico las 5 primeras causas de QR identificadas para el primer trimestre del año 2021.

Comparando las causas de las QR del año 2020 con las 5 primeras causas del primer trimestre año 2021, evidenciamos que hay una variación en las causas, en cuanto a que la primera causa del año 2021 es la AJ Falta de calidez y Trato amable y aunque se repite como causa se observa su disminución, igualmente sucede con la causa R Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de las citas: call center, gastro, neumología, Rx, cardiología, etc., que se repite pero en este caso

aumenta ; Se identifican como causas nuevas para este trimestre: **AG** Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería, Aux de enfermería, enfermeras, camilleros, técnicos de Rx.; **S** Posibles novedades de seguridad clínica durante el proceso de atención al paciente, **Z** Perdida de elementos personales del usuario.

## PETICIONES

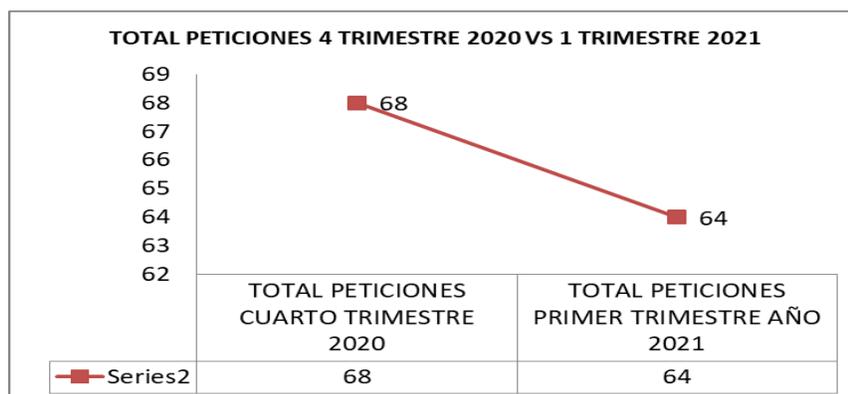
### COMPARATIVO PETICIONES PRIMER TRIMESTRE AÑO 2020 VS PRIMER TRIMESTRE AÑO 2021



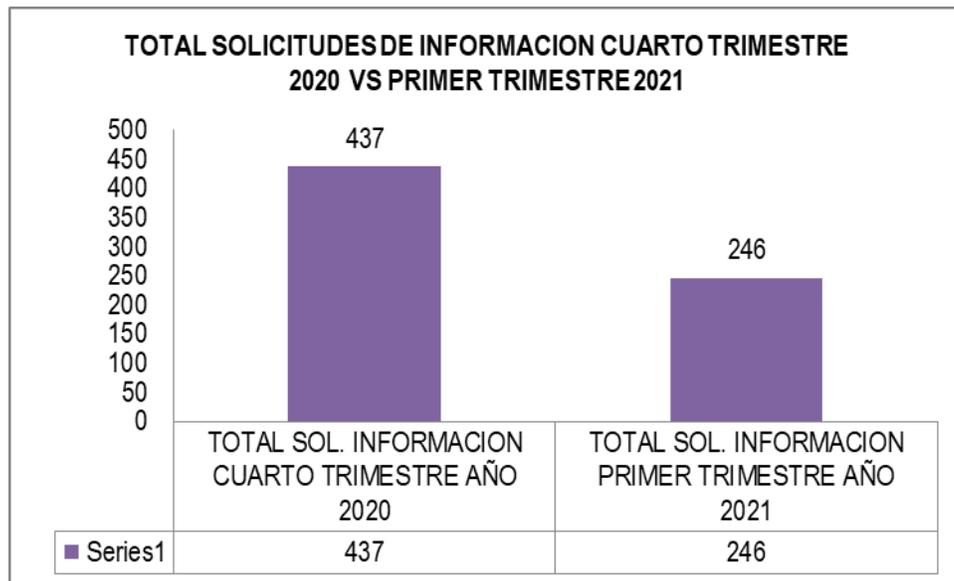
Como se puede evidenciar en la gráfica anterior de las peticiones radicadas del primer trimestre 2021 en relación a las peticiones radicadas primer trimestre 2020 hay un aumento de 43 peticiones que equivale a un 32,8%, del total de las peticiones radicadas en este periodo.

El incremento de las peticiones se debe al aumento de las PQRSDF en el Hospital Regional de Zapaquirá y la unidad funcional de Zapaquirá; en cuanto a que en nuestro proceso se aumentan los traslados de las PQRSDDF y estos a su vez son clasificados en la base de datos como peticiones.

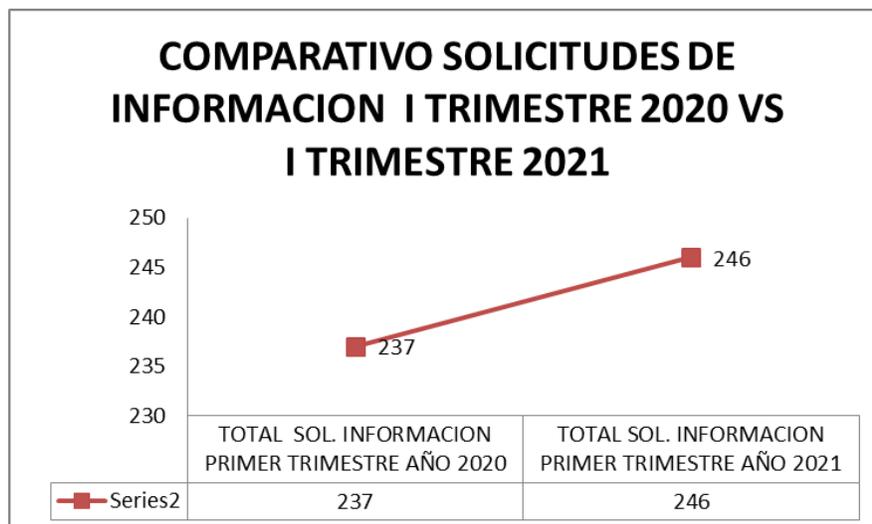
### TOTAL PETICIONES CUARTO TRIMESTRE 2020 VS TOTAL PETICIONES PRIMER TRIMESTRE 2021



En la gráfica anterior se puede evidenciar que comparando el número total de peticiones radicadas en el cuarto trimestre 2020 y con el primer trimestre año 2021 hay una disminución de 4 peticiones que corresponde al 0,9 %, del total de las peticiones radicadas.

**SOLICITUDES DE INFORMACION**


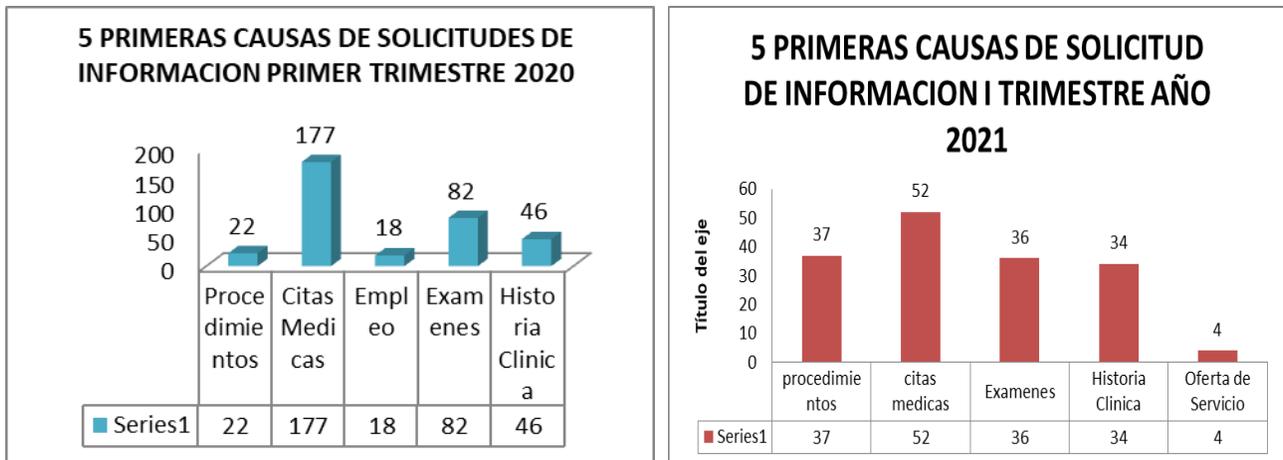
En la tabla anterior evidenciamos el comportamiento de las solicitudes de informacion comparativo del cuarto trimestre 2020 vs primer trimestre 2021, encontrabndo que ha disminuido en un 56, 29%.

**COMPARATIVO SOLICITUDES DE INFORMACION PRIMER TRIMESTRE AÑO 2020 VS PRIMER TRIMESTRE AÑO 2021**


Como se puede evidenciar en la gráfica anterior de las solicitudes de información radicadas del primer trimestre 2021 en relación a las solicitudes de información radicadas primer trimestre 2020 hay un aumento de 9 que equivale a un 0,9 % del total de las solicitudes de información radicadas en este periodo.

## COMPARATIVO 5 PRIMERAS CAUSAS DE SOLICITUDES DE INFORMACION

### COMPARATIVO PRIMER TRIMESTRE 2020 VS PRIMER TRIMESTRE 2021



Como se puede evidenciar para el año 2020 la primera causa identificada fue solicitud de citas médicas, la cual en el mismo periodo del año 2021 está disminuida en un 29,3%, esto gracias a que se la Central de Citas Extra institucional, la segunda causa identificada en el año 2020 fue solicitud de exámenes en el 2021 se encuentra disminuida en un 49%, la tercer causa identificada en el 2020 es solicitud de historia clínica la misma para el año 2021 está disminuida en un 73,9%, la cuarta causa es solicitud de empleo para el año 2021 no se evidencia en las 5 primeras causas, la quinta causa identificada en el año 2020 es procedimientos la cual para el año 2021 presenta un incremento del 59.9%.

## SUGERENCIAS

**Sugerencias con fuente PQRSD:** Durante el I trimestre los Usuario presentaron 6 sugerencias de las cuales gestionaron así:

**Petición # 410 sugiere:** “Con la situación actual de COVID es necesario vigilar los protocolos de Bioseguridad dentro del hospital, puesto que en general se saltan protocolos al entrar en contacto con el paciente haciendo que se maximice el riesgo presencial que hay de contraer COVID.”, Se gestionó se hace retroalimentación al personal de enfermería sobre la aplicación obligatoria de los protocolos de bioseguridad.

**Petición # 438 Sugiere:** “Finalizando el año 2020 di unas felicitaciones del joven Andrés Felipe Hernández por su atención para con los pacientes en consulta externa y cual sorpresa que ya no colabora aquí. Es triste que tengan poco en cuenta las felicitaciones. No imaginan el ser humano tan servicial que sacaron”. Se gestionó y se informó al peticionario que el funcionario Andrés no pertenecía a consulta externa sino al call center de samaritana, motivo por el cual no se encontraba en el servicio de consulta externa al momento de su solicitud.

**Petición # 527 Sugiere:** “Yo José Rodolfo Cardona Ruiz pido el gran favor a ustedes del servicio social si me pueden dar un permiso de permanencia para estar más tiempo con mi esposa por la cual soy el único acudiente que ella tiene, muchas gracias y dios le pague por lo que pueden hacer por nosotros. Ella esta habitación 346 ginecología, muchas

gracias dios me les pague.”, Se gestionó y se informó al peticionario que el funcionario Andrés no pertenecía a consulta externa sino al call center de samaritana.

**Pet # 714 sugiere:** “Buenas tardes Srs. clínica Samaritana Quisiera sugerir que para el tema de las visitas pudieran seleccionar que por cada paciente solo le visite una persona y que esa persona sea la responsable durante el tiempo que el paciente lo requiera, si se pudiese como antes, que si no tiene permanencia al menos verlos 15 minutos y con ayuda de las compañeras enfermeras jefes de piso se pueda tener control de ese tiempo de las visitas para que así no se queden todo el día sin que lo requiera”.

**Buen día.** Se gestionó el Hospital Universitario de la Samaritana, estableció por época de pandemias la circular externa 05 de 11 de febrero del 2020 y el manual de bioseguridad para el regular las visitas.

**Las otras 2 peticiones correspondientes a sugerencias, no se implementaron por los siguientes motivos:**

**Peticion # 444 sugiere:** “Los admiro por cada labor y entrega en su trabajo. Según los últimos estudios por más adelantos que tenga la ciencia médica, no logrará eliminar por completo las enfermedades, epidemias y muerte. Pero le quería mostrar una maravillosa promesa en la Biblia que está en Isaías 33:24 donde dice “ningún reciente dirá estoy enfermo” está promesa se cumplirá por medio de la oración que le hacemos a Dios. No le parece una maravillosa promesa? Por medio de cada oración que le haga Dios pedirán por este reino a cambio que queremos para ahora y el futuro. Les dejo un link de una página con buenos consejos para los doctores. [www.jw.org](http://www.jw.org)” No se gestiono es un texto bíblico que nos deja la usuaria

**Peticion # 504 Sugiere:**” Mas coordinación cuando los traslados y exámenes especializados, a veces se equivocan y no tienen nada agendado” No se gestiona ya que se cumple con el procedimiento establecido por parte de imágenes diagnósticas y así mismo se genera la programación de las citas.

## PORCENTAJE DE PQRSDF CON RESPUESTA EN EL TÉRMINO DE LEY I TRIMESTRE 2021

Para el I trimestre del 2021 se observa que se radicaron 414 manifestaciones como son peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y Denuncias, de las cuales se dieron respuesta al peticionario oportunamente dentro de los primeros 15 días hábiles al 86 % quedando 57 correspondientes al 14% sin contestar, es decir la respuesta de estas peticiones se debe emitir posterior al 1 abril, en conclusión, durante el I trimestre /2021, se da respuesta al 100% todas las PQRSDF en términos de ley.

I Trimestre año 2021						Respuesta en el termino de la Ley		
Peticiones según clasificación	ENE	FEB	MAR	TOTAL	%	Formula	total de peticiones con respuesta al usuario dentro de los términos de ley PQRSDF	% de peticiones con respuesta en términos de ley
Quejas	4	16	13	33	8%	Para el I trimestre del 2021 se observa que se radicaron 414 manifestaciones como son peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y Denuncias, de las cuales se dieron respuesta al peticionario oportunamente dentro de los primeros 15 días hábiles al 86 % quedando 57 correspondientes al 14 % sin contestar, es decir la respuesta de estas peticiones se debe emitir posterior al 1 abril, en conclusión, durante el I trimestre /2021, se da respuesta al 100% a todas las PQRSDF en términos de ley.	26	79%
Reclamos	17	25	26	68	16%		57	84%
Solicitud Inf.	69	87	90	246	59%		216	88%
Sugerencias	4	1	1	6	1%		6	100%
Denuncias	0	0	0	0	0%		0	0%
Peticiones	27	12	22	61	15%		52	85%
<b>TOTAL</b>	<b>121</b>	<b>141</b>	<b>152</b>	<b>414</b>	<b>100%</b>		<b>357</b>	<b>86%</b>

Fuente: Base de datos Matriz Almera PQRSDF año 2021 Procesos Atención al Usuario y su Familia

**PUMP. Novedades de Seguridad con fuente de PQSRD:** Desde la Subdirección se notificaron oportunamente a la Referente de Seguridad del Paciente un total 9 manifestaciones relacionadas con Novedades de seguridad, las cuales fueron investigadas por el Equipo de Seguridad del paciente.

PETICIONES REPORTADAS AL SERVICIO DE SEGURIDAD DEL PACIENTE I TRIMESTRE 2021					
MES	CONSECUTIVO INTERNO	CODIGO DE ALMERA	FECHA DE RECEPCION	FECHA DE RESPUESTA AL PETICIONARIO	DESCRIPCION BREVE
ENERO	84	20212459	19-ene-21	9-feb-21	Soy Carmen Doris Piamba Bolaños sobrina del paciente Ismael bolaños de la cama 314 entro a esta clínica por fractura de cadera paso los días y resultado con una bacteria, e tenido inconvenientes con los medicamentos desde el día 9 de enero e pedido el cambio de la bonba por que no se le a suministrado los medicamentos en el horario que sugirió el médico, me dicen las enfermeras que por las venas del paciente no se puede, pido que por favor se lo den via oral nada hasta que el día 18 de enero presento fiebre por los inconvenientes anteriores y en el aseo también lo e encontrado muy sucio la alimentación que a mandado el día, viernes 15 fue blanda tampoco se le a suministrado, todos los días es personal diferente o sea enfermeros hay demasiado descontrol. Servicio en que fue atendido? tercer piso Donde le paso? 314 sur
	131	20212483	27-ene-21	10-feb-21	Solicito se expida copia de la bitácora de referencia y contra referencia.
FEBRERO	166	20212520	2-feb-21	23-feb-21	en los pasados días mi mama estaba hospitalizada en el servicio del 2 piso por un cirugía que se le realizo en el hospital la samaritana del cual tengo muy buenos recuerdos ya que me hija nació allá y el trato fue muy bueno, así mismo cuando decidieron operar a mi mama dije es un excelente lugar, pero no creí que existiera una persona tan mentirosa como la auxiliar Sandra Gutiérrez mas que mentirosa deshonesto, ya que cuando el medico que ve a mi mama se acercó a revisarla pregunto por el estado de mi mama y que cuales eran sus signos vitales a lo cual esta auxiliar sin pelos en la lengua dio unos números los cuales estoy 100% segura que son inventados, porque esta auxiliar nunca se fue a ver a mi mama y mucho menos a tomarle signos vitales, aun así creí q en los 5 minutos que fui al baño de pronto había pasado, pero le pregunte a la familiar y la paciente que estaba al lado y ellas me dijeron que efectivamente no habían tomado signos vitales a ninguna de las dos pacientes, me gustaría que por favor no permitan que una auxiliar tan falsa dañe la reputación del hermoso personal del hospital ya que nosotros pensamos que por una manzana dañada no se puede jugar a los demás. agradezco que por favor esto no se quede así, me atrevo a hacer este reporte hasta ahorita porque con la actitud tan grosera de esta enfermera hasta represarias toma ante mi familiar
	171	20212542	8-feb-21	1-mar-21	El día de ayer tuve muchas dificultades después de mi cirugía ya que las enfermeras del turno de la noche no atendieron mi llamado, tenía mucho dolor , timbre varias veces y no vinieron por lo cual me vi obligada a pararme de mi cama e r a donde las enfermeras para que me dieran algo para el dolor y estaba desesperada y recibí solo regaños , no es justo que me agredan y no me ayuden.
	215	20212577	15-feb-21	8-mar-21	Familiar de paciente refiere dejaron caer a su padre sin ninguna explicación, inconformidad con la atención.... Ampliación de información... via telefónica el día de hoy 15 de febrero hija Sandra Milena Urbina manifiesta que el papa les comento que se cayó por que el indico varias veces que quería ir al baño y enfermería no le prestó atención, al no prestarle atención paciente se para al baño y ahí se cae. Además, indica que médico le comento a familiar que el paciente estaba delirando. " Sandra milena hija de paciente informa que su papa se encontraba en sus 5 sentidos
MARZO	312	20212688	3-mar-21	5-abr-21	En este momento mi condición es que tengo un hematoma en el Hígado del 40 % con un volumen de 1291 Ver documento adjunto

	325	20212694	4-mar-21	29-mar-21	Buenas tardes usuario José Ananías Urbina Vásquez cc 3125923372 3133160623 de acuerdo con el requerimiento interpuesto ante la superintendencia nacional de salud se realiza trazabilidad con el HUS samaritana para su gestión verificación y pronta respuesta, indica que se encuentra hospitalizado en el hospital la samaritana desde el día 19 de diciembre en la cama 423 sur bajo diagnóstico de accidente cerebrovascular , manifiesta su inconformidad puesto que dejaron caer al usuario sin ninguna explicación. Continua Petición. Etc
	446	20212867	29-mar-21	EN TRAMITE	La paciente Dayana Cali Tenia cita el 23 de marzo en sala de infusión para aplicarle Hierro por su enfermedad y hubo negligencia de la enfermera Jefe Luz Mery Pachón, QUIEN le realizo el procedimiento inyectándole el medicamento por fuera.... Ver documento adjunto
	447	20212879	29-mar-21	EN TRAMITE	El día 26 de marzo a las 10:30 estaba en la habitación 442 con el paciente Alipio Herrera quien estaba delicado de salud presento vomito desde las 9 de la noche del día anterior teniendo informada a la jefe de turno y a las enfermeras...Ver documento adjunto

**Planes de Mejora I Trim 2021 derivados de las PQRSD**, desde la Subdirección de defensoría al Usuario, se solicita a los líderes del proceso de enfermería y urgencias la Formulación de 5 PM relacionados:

Jefe Doris Helena Torres:

1. **AJ Falta de calidez y trato amable**, causa identificada en la PQRSD #555, 468.
2. **Z perdida de elementos personales del usuario**, causa identificada en las PQRSD # 250 y 210
3. **AG-falta de calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería**, causa identificada en las PQRSD # 171 -276- 274-271

Dr. Elkin Antonio Molina Gómez.

1. **AJ falta de calidez y trato amable**, causa identificada en las PQRSD # 241,240, 224
2. **AH sugiere mejorar la calidad en la atención que presta el personal médico**, causa identificada en las PQRSD # 241,240, 224

## POA 2021.

**Ejecutar el plan de mejora > 90% de las 5 primeras causas de PQRS en el HUS**

“Realizar requerimiento, acompañamiento a Líderes de Proceso en el análisis y formulación de planes de mejoramiento (según necesidad o pertinencia)”

**HUS BOGOTA: Causas de Quejas y Reclamos gestionados en el año 2020**

A continuación, se describen las 5 principales causas presentadas en el año 2020

CONSOLIDADO DE QUEJES Y RECLAMOS AÑOS 2020																	
CODIGO	CAUSA DE QUEJA O RECLAMO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%	IV TRIM	%
R	R Dificultad en la comunicación telefonoca para la asignacion de la citas: call center, gastro, neuromo, Rx, cardiologia, etc.	0	6	2	1	8	14	16	16	12	17	7	5	104	23%	29	24%
AJ	Falta de calidez y trato amable.	9	10	14	7	10	3	4	3	2	4	9	9	84	19%	22	18%
G	Demora en la asignacion de citas medicas y/o procedimientos en consultorio: No agendas disponibles, otro.	0	2	0	2	2	0	5	4	1	2	0	3	21	5%	5	4%
AG	Sugiere mejorar la calidad en la atencion que ofrece el personal de enfermeria, Aux de enfermeria, enfermeras, camilleros, tecnicos de Rx.	2	2	2	3	0	1	2	3	0	4	5	3	27	6%	12	10%
AH	Sugiere mejorar la calidad en la atencion que ofrece el personal medico.	0	2	2	1	0	0	1	0	1	2	3	4	16	4%	9	7%

### ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA LA DISMINUCION DE LAS 5 PRIMERAS CAUSAS POR QPORSDF:

Con el fin de fortalecer desde la Alta Gerencia el monitoreo a la intervención de la causa raíz de las QPORSDF, para la Vigencia 2020 se estableció como estrategia la inclusión de su monitoreo en la formulación del Plan de Acción de Salud institucional anual (PAS) donde se definió como meta anual la disminución progresiva de QPORSDF en un promedio del 16% sobre el total de QR interpuestas en la misma vigencia por las cinco principales causas identificadas.

Lo cual se ha venido fortaleciendo mediante un acompañamiento a los Líderes en el análisis y la formulación de estos Planes de mejora por parte de los Directores quienes deben revisar y aprobar, acorde con lo establecido en el procedimiento respectivo. A la fecha para el 2020 producto de las QPORSDF se han formulado aproximadamente #11 Planes de Mejora los cuales se encuentran publicados en el PUMP de cada Proceso en el sistema ALMERA y los relaciono a continuación, explicando el avance.

PLANES DE MEJORA PORCEOSOS QPORSDF AÑO 2020				
ID	PROCESO	FUENTE	CAUSA	AVANCE
836	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	QPORSDF	FALTA DE TRATO AMABLE	CUMPLIDO CON SOPORTES
1962	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	QPORSDF	ADMINISTRACION DE MEDICAMENTO	CUMPLIDO CON SOPORTES
536	IMÁGENES DIAGNOSTICAS	QPORSDF	CAIDA DEL PACIENTE	CUMPLIDO CON SOPORTES
441	FACTURACION Y RECAUDO	QPORSDF	FALTA DE TRATO AMABLE	CUMPLIDO CON SOPORTES
1092	BANCO DE SANGRE	QPORSDF	INCUMPLIMINETO MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD	CUMPLIDO CON SOPORTES
1171	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	QPORSDF	CIRUGIA VASCULAR MANEJO DE MEDICAMENTOS	CUMPLIDO CON SOPORTES
510	ATENCION AL PACIENTE DE URGENCIAS	QPORSDF	FALTA DE TRATO AMABLE	CUMPLIDO CON SOPORTES
556	ATENCION PACIENTE HOSPITALIZADO	QPORSDF	OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN POR ENFERMERÍA	CON UN AVANCE DEL 83%
438	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	QPORSDF	FALTA DE TRATO AMABLE	CUMPLIDO CON SOPORTES
1960	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	QPORSDF	FALTA DE TRATO AMABLE	CUMPLIDO CON SOPORTES
1990	ATENCION AL PACIENTE AMBULATORIO	QPORSDF	CONTRTACION CALL CENTER	CUMPLIDO CON SOPORTES

Como se puede evidenciar de los Planes de mejoramiento formulados con avance del 83% está el Número 556, por causa oportunidad en la atención por enfermería, en el cual aún se tienen pendientes actividades por desarrollar.

De esta forma de las actividades programadas para la vigencia 2020 en el **POA** institucional, se cumplieron todas las actividades programadas relacionadas el análisis y seguimiento a la disminución de las primeras 5 causas de las Quejas y Reclamos 2020, Fortalecer los mecanismos de participación social, Formular Planes de Mejora producto de las PQRSD, entre otras, se entregaron los soportes a la Oficina de Planeación y se diligenció la matriz respectiva.

Desde la Dirección de Atención al Usuario mensualmente se publica en la Página Web institucional en el link de Atención al Ciudadano, el Registro Público de las PQRSD y trimestralmente se publica el Informe de Gestión de PQRSD de cada una de las Unidades; con el fin de dar cumplimiento de la ley 1712 ley de transparencia y acceso a la información pública.

**De las 447 Quejas y Reclamos** presentados en el año 2020, se identificaron las 5 primeras causas y se realizó el análisis de la causa raíz a los cuales se aplicaron las acciones descritas a continuación:

**Primera causa** es Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de citas, que equivale al 23% del total de las causas para la vigencia 2020 motivo por el cual se formuló e implementó Plan de Mejora que consistió en la contratación de la Central de Citas Extra institucional a partir de diciembre de 2020; ( contrato que estuvo vigente hasta marzo de 2020, el cual se terminó debido a la suspensión y cierre de servicios por pandemia, acorde a la normatividad nacional y mundial y evitar un detrimento al patrimonio.) el cual fue extensivo a las tres sedes Unidad Funcional Zipaquirá y Hospital Regional Zipaquirá.

**Segunda para causa** fue la falta de calidez y trato amable (solo un 19%) evidenciando un decrecimiento producto de las intervenciones a través de los Planes de mejora como implementación del programa de humanización con sus siete líneas estratégicas, estrategia del pacto por el trato amable, acompañamiento en atención a la población más vulnerable por orientadoras de la Dirección de Atención al Usuario, subdirección de defensoría al usuario y trabajadoras sociales, implementación de procedimientos y protocolos sobre todo en pandemia por COVID 19, fortalecimiento comunicación medico paciente, familia al igual que el equipo interdisciplinario asistencial y administrativo, entre otros; estrategias que igualmente se implementaron en las sedes de UFZ, HRZ.

**Tercera Causa** Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería, para lo cual se fortaleció la sensibilización en el trato humanizado se ajustaron procedimientos para el cuidado de enfermería y se formularon varios planes de mejora.

**Cuarta Causa:** Demora en la asignación de citas médicas y o procedimientos en consultorios, se espera que mejore con la contratación de la central de citas y a su vez la apertura nuevamente de los servicios acorde a directrices nacionales y departamentales.

**Quinta Causa** por Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal médico, se interviene a través de las estrategias de humanización y el fortalecimiento de la comunicación a través de información familia paciente por video llamadas.

#### **INDICADOR:**

Para el año 2020 el número de **QR** por causa dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de las citas, Falta de calidez y trato amable, Demora en la asignación de citas médicas y/o procedimientos en consultorio, Demora en el proceso de facturación (lab clínico, Rx, consulta externa, hospitalización, Urgencias), Demora en la programación de cirugía, fue un total de 447.

Total, de QR por las 5 Primeras causas/ 5 Primeras causas

$$\frac{\text{Total de QR radicadas}}{\# \text{ Total de QR radicadas}} * 100 = \frac{234}{447} * 100 = 52.3\%$$

Realizado el análisis para validar el indicador de cumplimiento comparativo año 2019 VS 2020 encontramos que: para el año 2019 se presentó una disminución del 13.2% del total QR radicadas, y para el año 2020 del 10.4%; lo que evidencia que para el año 2020 se cumplió con el resultado de la meta trazada, sin embargo cabe aclarar que debido a la pandemia y al cierre de algunos servicios por orden nacional y departamental la atención de los usuarios disminuyó y de la misma forma disminuyeron las QR.

**INFORME DE INDICADORES DE RIESGO DEL PROCESO**

RIESGO	INDICADOR	% CUMPLIMIENTO I TRIMESTRE
Posibilidad de generar respuestas inadecuadas o erróneas a los usuarios (Respuestas sin la competencia técnica o no acorde a lo requerido)	Total de QR identificadas con respuesta inadecuada en el trimestre / total de respuestas tramitadas en el trimestre *100	TOTAL QR identificadas con respuesta inadecuada en el trimestre = 0 TOTAL Respuestas Tramitadas = 98  = 0*100 / 98 = 0
Probabilidad de no formulación ni o ejecución planes de mejora asociados a PQRSD críticas o reiteradas por la misma causa.	Total de planes de mejora formulados por PQRSD / total PQRSD que requieren plan de mejora *100	Total de planes de mejora formulados por PQRSD = 0 Total PQRSD que requieren plan de mejora = 11 *100 = 0*100 / 11 = 0

Como se puede evidenciar para el primer trimestre 2021, de **98 QR** tramitadas **cero (0)** fueron devueltas por respuesta inadecuada.

Para el primer trimestre del año 2021, se formularon Cero planes de mejoramiento de un total de 11 QR que lo requerían, cabe aclarar que se solicitaron al servicio de Enfermería plan de mejoramiento por causa **AG** sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería, auxiliares de enfermería, enfermeras, camilleros, técnicos de RX, u total de 4 planes, con fuente en las **QR número: 171, 276, 274, 271.**

Por causa **AJ** falta de calidez y trato amable un plan de mejora con fuente de las **QR número: 555 y 468, el cual también es causa Crítica**

Al servicio de urgencias por causa **AJ** falta de calidez y trato amable con fuente en **QR número 240; 241;** y con causa **AH** sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal médico **QR número: 224**

En espera de la formulación y cargue a almera de estos planes de mejora.

**CONCLUSIONES PRIMER TRIMESTRE 2021**

- Desde la Subdirección de defensoría al Usuario, y el líder del proceso correspondiente y su equipo de trabajo se debe continuar trabajando en la formulación e implementación de las acciones de mejora pertinentes con seguimiento por parte de la Dirección de Atención al Usuario.
- El 100% de las manifestaciones clasificadas en agradecimientos, felicitaciones, reclamos y sugerencias recibidas por los diferentes canales dispuestos para tal fin, han sido ingresadas al Sistema de Información Almera.
- Las respuestas dadas por los líderes de los servicios, evidencian intervenciones en los momentos de verdad del reclamo especialmente aquellas con las cuales los usuarios manifiestan la vulneración de sus derechos.
- Es evidente la promoción que desde el proceso se realiza de la participación ciudadana, así como el cuidado del ejercicio de los derechos y deberes de los usuarios de los servicios de salud, se recomienda seguir afinando estrategias para fortalecer la Asociación de usuarios.
- El proceso responde a los usuarios sus requerimientos, traslada las manifestaciones presentadas por ellos y realiza seguimiento a la trazabilidad dentro de los plazos establecidos en las disposiciones legales, en un 100%, con esto se evidencia que se está cumpliendo con los plazos establecidos dentro del proceso.
- Implementar estrategias y actividades que permitan impactar el derecho de los pacientes a recibir un TRATO DIGNO, articulando la cultura organizacional con el Comité de Humanización.
- El proceso de ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA, está normalizado y establecido como proceso estratégico; cuenta con un aplicativo para consolidar la información y generar reportes a los que se le realiza seguimiento mediante los indicadores; por otra parte se constituye en uno de los insumos del modelo de mejoramiento institucional, en sus diferentes niveles de operación y, se visitan diariamente los servicios promoviendo el proceso como mecanismo de participación.

**Elaboró: MARISOL GARAVITO BEJARANO**  
**Subdirectora de Defensoría al Usuario**