

E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA

**INFORME DE GESTION FELICITACIONES, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, FELICITACIONES,
SOLICITUDES, SEGUERENCIAS Y DENUNCIAS
PERIODO IV TRIMESTRE 2020**

Bogotá D.C. Enero de 2021



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

www.hus.org.co

“Humanización con sensibilidad social”

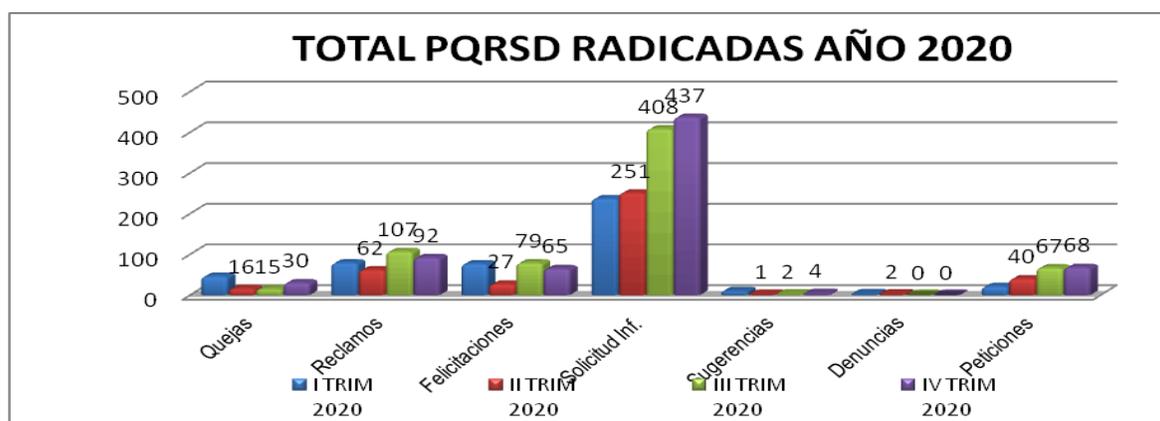
La atención de las peticiones, felicitaciones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitud de información y denuncias (PQRSD), recibidas en la Institución, se encuentra reglamentada mediante la Constitución Política de Colombia, la Ley 734 del 2002 “Código Único Disciplinario” y en cumplimiento a la resolución 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.

Se presenta el informe trimestral del seguimiento y gestión a las PQRSD elaborado por la Directora de Atención al Usuario dependencia encargada de velar por los derechos y deberes de los usuarios de los servicios de salud y de gestionar las peticiones con los resultados del seguimiento, control al trámite y a la res 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 peticiones IV Trimestre 2020

| CLASIFICACIÓN | PQRSD AÑO 2020 | | | | | | | | | | | | COMPARATIVO TRIMESTRES 2020 | | | | | | | | |
|----------------|----------------|------------|------------|-----------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------------------------|-------------|-------------|--------------|-------------|---------------|-------------|--------------|-------------|
| | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | TOTAL | I TRIM 2020 | % | II TRIM 2020 | % | III TRIM 2020 | % | IV TRIM 2020 | % |
| Quejas | 23 | 12 | 11 | 7 | 6 | 3 | 4 | 8 | 3 | 9 | 9 | 12 | 107 | 46 | 10% | 16 | 4% | 15 | 2% | 30 | 4% |
| Reclamos | 24 | 34 | 21 | 15 | 23 | 24 | 45 | 38 | 24 | 37 | 25 | 30 | 340 | 79 | 17% | 62 | 16% | 107 | 16% | 92 | 13% |
| Felicitaciones | 29 | 32 | 16 | 6 | 8 | 13 | 27 | 23 | 29 | 26 | 21 | 18 | 248 | 77 | 16% | 27 | 7% | 79 | 12% | 65 | 9% |
| Solicitud Inf. | 67 | 68 | 102 | 53 | 94 | 104 | 142 | 134 | 132 | 169 | 154 | 114 | 1333 | 237 | 50% | 251 | 63% | 408 | 60% | 437 | 63% |
| Sugerencias | 6 | 2 | 2 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 | 2 | 0 | 17 | 10 | 2% | 1 | 0% | 2 | 0% | 4 | 1% |
| Denuncias | 0 | 3 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 3 | 1% | 2 | 1% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Peticiones | 4 | 4 | 13 | 14 | 13 | 13 | 26 | 24 | 17 | 18 | 21 | 29 | 196 | 21 | 4% | 40 | 10% | 67 | 10% | 68 | 10% |
| TOTAL | 153 | 155 | 165 | 96 | 145 | 158 | 245 | 228 | 205 | 261 | 232 | 203 | 2246 | 473 | 100% | 399 | 100% | 678 | 100% | 696 | 100% |

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2020 Procesos Atención al Usuario y su Familia



Durante el **IV trimestre** del 2020 se presentaron un total de **696 manifestaciones** donde las solicitudes de información presentaron un aumento significativo siendo las de mayor volumen de radicaciones, con el 63%, 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, se observa que, RECLAMOS aumentaron por la apertura de la atención el servicio de urgencias, agendamiento de citas por Consulta Externa y ambulatorias y la hospitalización de Pacientes que se habían suspendido por la PANDEMIA COVID 19.

Comportamiento de PQRSD IV trimestre durante los últimos cuatro años

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

| COMPARATIVO IV TRIM AÑO 2015 - 2020 | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|
| CLASIFICACIÓN | 2015 | % | 2016 | % | 2017 | % | 2018 | % | 2019 | % | 2020 | % |
| Quejas | 36 | 25% | 26 | 16% | 50 | 13% | 50 | 9% | 37 | 6% | 30 | 4% |
| Reclamos | 45 | 31% | 51 | 31% | 72 | 19% | 119 | 22% | 167 | 25% | 92 | 13% |
| Felicitaciones | 26 | 18% | 50 | 30% | 164 | 43% | 139 | 26% | 107 | 16% | 65 | 9% |
| Solicitud Inf. | 34 | 23% | 33 | 20% | 80 | 21% | 201 | 37% | 304 | 46% | 437 | 63% |
| Sugerencias | 5 | 3% | 4 | 2% | 8 | 2% | 12 | 2% | 6 | 1% | 4 | 1% |
| Denuncias | 0 | 0% | 0 | 0% | 2 | 1% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Peticiones | 0 | 0% | 0 | 0% | 7 | 2% | 16 | 3% | 39 | 6% | 68 | 10% |
| TOTAL | 146 | 100% | 164 | 100% | 383 | 100% | 537 | 100% | 660 | 100% | 696 | 100% |

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2020 Procesos Atención al Usuario y su Familia

**TENDENCIA PQRSD RADICADAS EN EL
IV TRIMESTRE DE LOS AÑOS 2015-2020**



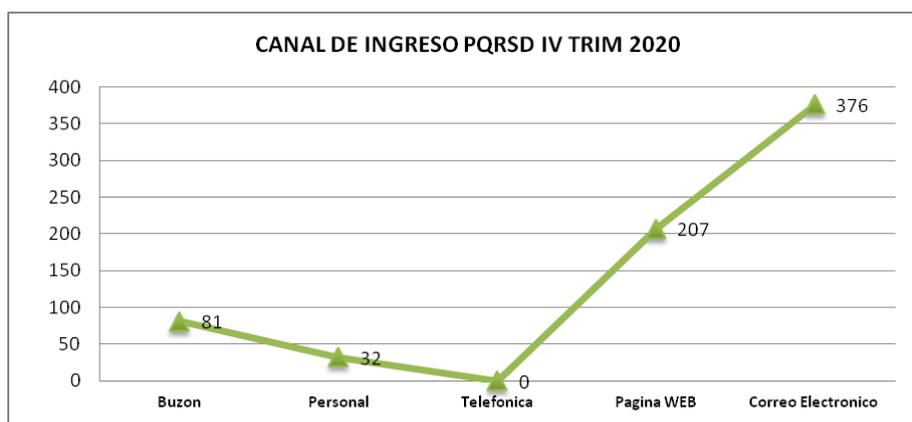
Realizando un comparativo del IV trimestre del 2016 al 2020 presento un aumento aproximadamente 100 manifestaciones por año referente trimestre.

Canales de ingreso IV Trimestre 2020

| CANAL DE INGRESO PQRSD IV TRIM 2020 | | | | | |
|-------------------------------------|-------|----------|------------|------------|--------------------|
| CLASIFICACIÓN | Buzón | Personal | Telefónica | Pagina WEB | Correo Electrónico |
| Quejas | 13 | 4 | 0 | 10 | 3 |
| Reclamos | 23 | 12 | 0 | 37 | 20 |
| Felicitaciones | 42 | 13 | 0 | 8 | 2 |
| Sol. Información | 0 | 2 | 0 | 114 | 321 |
| Sugerencias | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 |

| | | | | | |
|--------------|-----------|-----------|----------|------------|------------|
| Denuncias | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Peticiones | 0 | 0 | 0 | 38 | 30 |
| TOTAL | 81 | 32 | 0 | 207 | 376 |

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2020

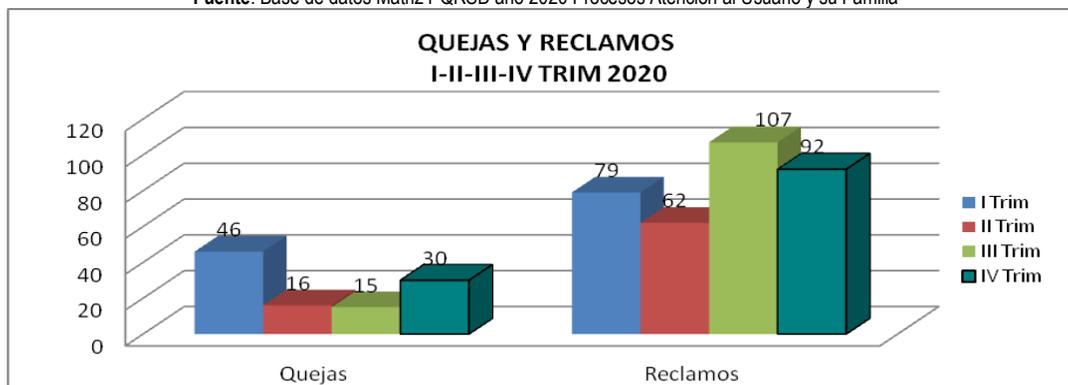


De acuerdo a los canales oficiales dispuesta para la recepción de PQRSD se puede concluir que en el IV trimestre del 2020 el medio más utilizado es correo institucional es el medio más utilizado por las EPS, a través del link de la página web de comentarios o formulario web, al igual que por el buzón de sugerencias.

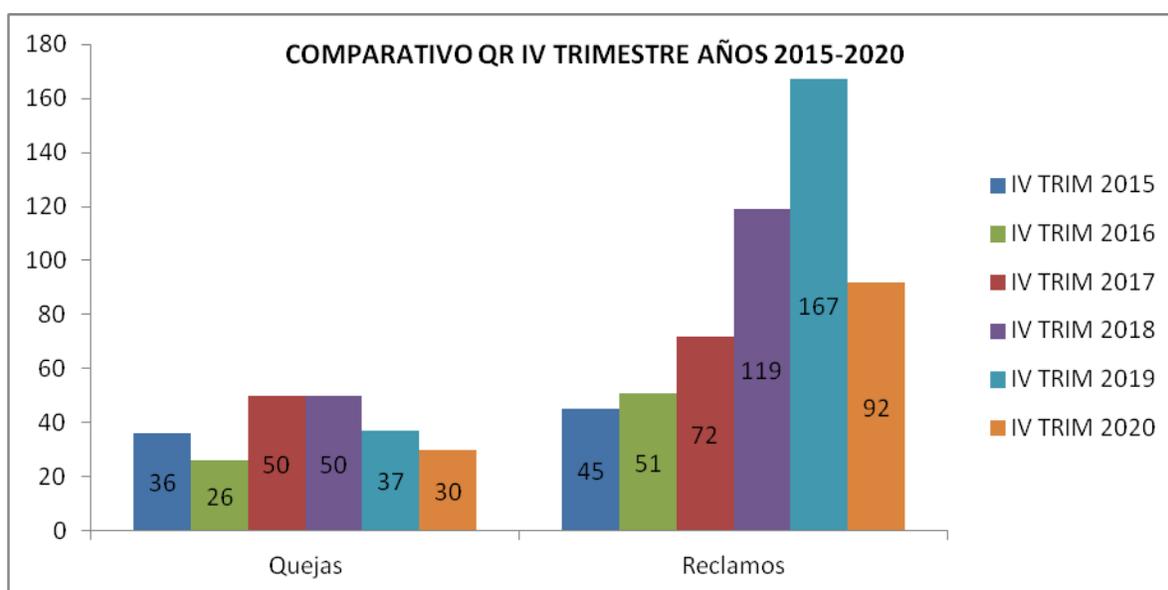
Quejas y Reclamos

| CLASIFICACION | QUEJAS Y RECLAMOS AÑO 2020 | | | | | | | | | | | | COMPARATIVO TRIMESTRE 2020 | | | | | | | | |
|---------------|----------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------------------------|------------|-------------|-----------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|
| | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | TOTAL | I Trim | % | II Trim | % | III Trim | % | IV Trim | % |
| Quejas | 23 | 12 | 11 | 7 | 6 | 3 | 4 | 8 | 3 | 9 | 9 | 12 | 107 | 46 | 37% | 16 | 21% | 15 | 12% | 30 | 25% |
| Reclamos | 24 | 34 | 21 | 15 | 23 | 24 | 45 | 38 | 24 | 37 | 25 | 30 | 340 | 79 | 63% | 62 | 79% | 107 | 88% | 92 | 75% |
| TOTAL | 47 | 46 | 32 | 22 | 29 | 27 | 49 | 46 | 27 | 46 | 34 | 42 | 447 | 125 | 100% | 78 | 100% | 122 | 100% | 122 | 100% |

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2020 Procesos Atención al Usuario y su Familia



| COMPARATIVO IV TRIMESTRE AÑOS 2015-2020 | | | | | | | | | | | | |
|---|--------------|-------------|--------------|-------------|--------------|-------------|--------------|-------------|--------------|-------------|--------------|-------------|
| Quejas y Reclamos | IV TRIM 2015 | % | IV TRIM 2016 | % | IV TRIM 2017 | % | IV TRIM 2018 | % | IV TRIM 2019 | % | IV TRIM 2020 | % |
| Quejas | 36 | 44% | 26 | 34% | 50 | 41% | 50 | 30% | 37 | 18% | 30 | 25% |
| Reclamos | 45 | 56% | 51 | 66% | 72 | 59% | 119 | 70% | 167 | 82% | 92 | 75% |
| TOTAL | 81 | 100% | 77 | 100% | 122 | 100% | 169 | 100% | 204 | 100% | 122 | 100% |

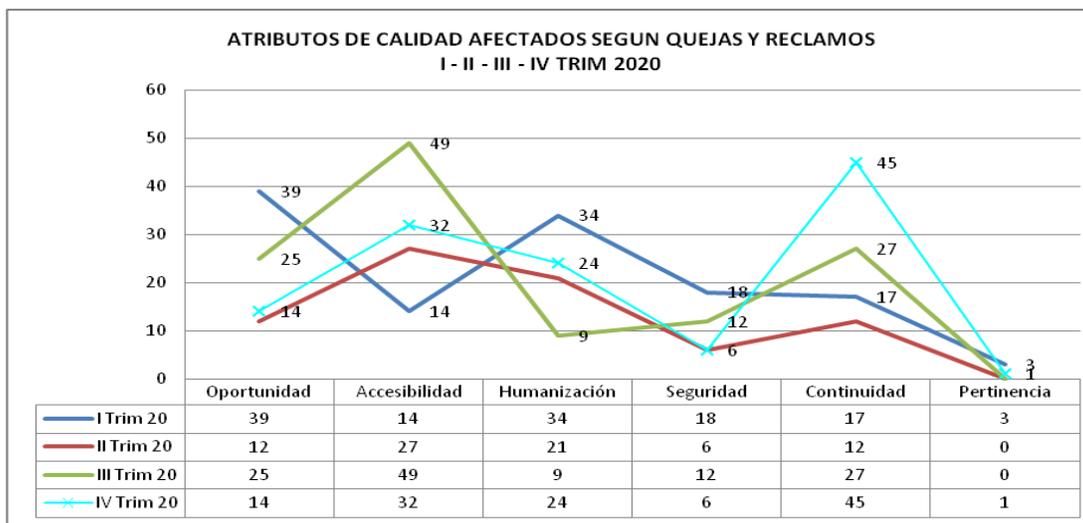


Se presentaron 122 quejas y reclamos durante el trimestre de las cuales corresponden al 17% del total de manifestaciones recibidas en el periodo evaluado, siendo los reclamos el mayor número de inconformismos presentados por los usuarios y su familia que equivalen al 75% del total entre quejas y reclamos, observando que entre el comparativo de los últimos cuatro años del IV trimestre los reclamos disminuyeron significativamente frente al año 2019 y 2018.

Clasificación de Quejas y Reclamos gestionados según Atributos de Calidad afectados

| Atributos de Calidad afectados | Atributos de Calidad afectados Año 2020 | | | | | | | | | | | | | Comparativo de trimestres 2020 | | | | | | | |
|--------------------------------|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|--------------------------------|-------------|------------|-------------|-------------|-------------|------------|-------------|
| | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | TOTAL | I Trim 20 | % | II Trim 20 | % | III Trim 20 | % | IV Trim 20 | % |
| Oportunidad | 17 | 13 | 9 | 4 | 6 | 2 | 10 | 13 | 2 | 4 | 3 | 7 | 90 | 39 | 31% | 12 | 15% | 25 | 20% | 14 | 11% |
| Accesibilidad | 3 | 8 | 3 | 1 | 10 | 16 | 18 | 17 | 14 | 18 | 8 | 6 | 122 | 14 | 11% | 27 | 35% | 49 | 40% | 32 | 26% |
| Humanización | 9 | 11 | 14 | 8 | 10 | 3 | 4 | 3 | 2 | 6 | 9 | 9 | 88 | 34 | 27% | 21 | 27% | 9 | 7% | 24 | 20% |
| Seguridad | 10 | 8 | 0 | 0 | 2 | 4 | 9 | 3 | 0 | 2 | 2 | 2 | 42 | 18 | 14% | 6 | 8% | 12 | 10% | 6 | 5% |
| Continuidad | 7 | 5 | 5 | 9 | 1 | 2 | 8 | 10 | 9 | 16 | 12 | 17 | 101 | 17 | 14% | 12 | 15% | 27 | 22% | 45 | 37% |
| Pertinencia | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 4 | 3 | 2% | 0 | 0% | 0 | 0% | 1 | 1% |
| TOTAL | 47 | 46 | 32 | 22 | 29 | 27 | 49 | 46 | 27 | 46 | 34 | 42 | 447 | 125 | 100% | 78 | 100% | 122 | 100% | 122 | 100% |

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2020 Procesos Atención al Usuario y su Familia

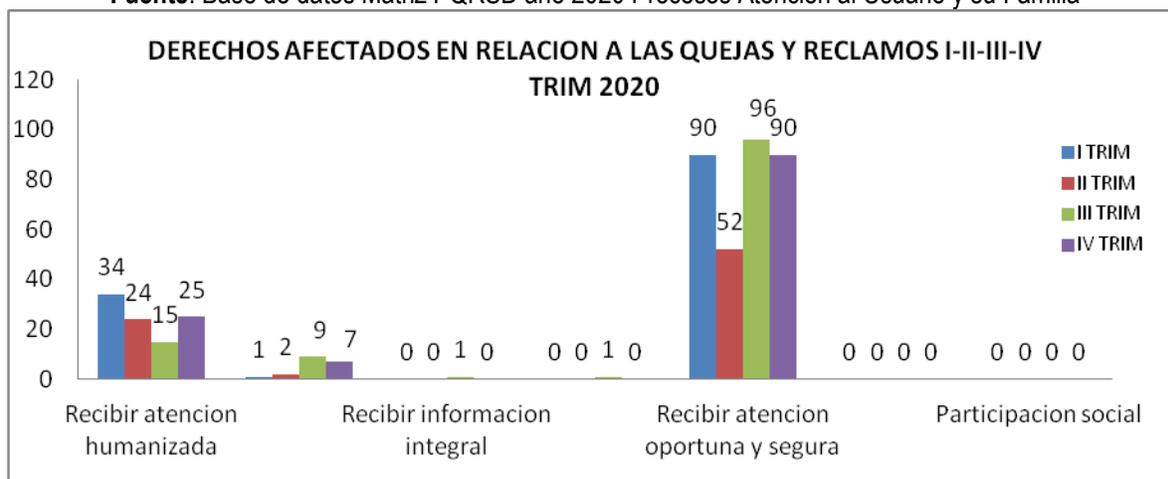


En cuanto a las quejas y reclamos todas son asociadas a una posible vulneración de los atributos de calidad donde se observa que la continuidad es la más afectada y representa un 37% del total de quejas y reclamos esto se debe a que son los reclamos asociados a Demora en asignación de citas.

Clasificación de Quejas y Reclamos gestionados, según derechos del usuario Afectados:

| DERECHO DEL USUARIO | DERECHOS AFECTADOS EN RELACION A LAS QUEJAS Y RECLAMOS AÑO 2020 | | | | | | | | | | | | COMPARATIVO TRIMESTRES 2020 | | | | | | | | |
|-------------------------------------|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------------------------|------------|-------------|-----------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|
| | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | TOTAL | I TRIM | % | II TRIM | % | III TRIM | % | IV TRIM | % |
| Recibir atención humanizada | 12 | 8 | 14 | 10 | 10 | 4 | 5 | 6 | 4 | 9 | 8 | 8 | 98 | 34 | 27% | 24 | 31% | 15 | 12% | 25 | 20% |
| Preguntar, expresar mis inquietudes | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 6 | 3 | 0 | 3 | 3 | 1 | 19 | 1 | 1% | 2 | 3% | 9 | 7% | 7 | 6% |
| Recibir información integral | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0% | 0 | 0% | 1 | 1% | 0 | 0% |
| Recibir atención preferencial | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0% | 0 | 0% | 1 | 1% | 0 | 0% |
| Recibir atención oportuna y segura | 35 | 38 | 17 | 11 | 19 | 22 | 38 | 35 | 23 | 34 | 23 | 33 | 328 | 90 | 72% | 52 | 67% | 96 | 79% | 90 | 74% |
| Concentimiento informado | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Participación social | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| TOTAL | 47 | 46 | 32 | 22 | 29 | 27 | 49 | 46 | 27 | 46 | 34 | 42 | 447 | 125 | 100% | 78 | 100% | 122 | 100% | 122 | 100% |

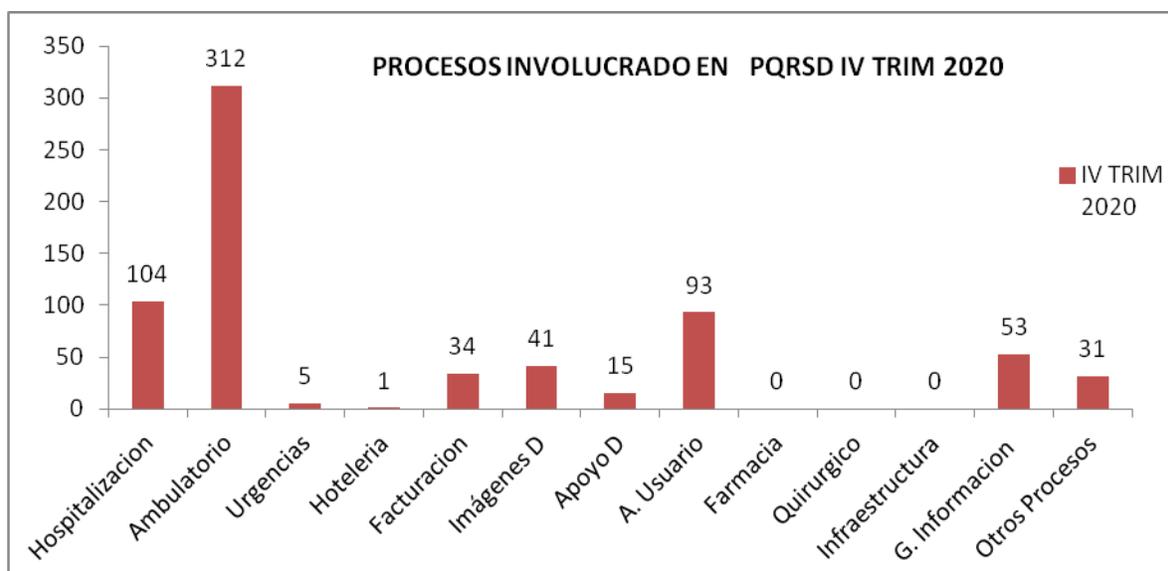
Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2020 Procesos Atención al Usuario y su Familia



De acuerdo a las quejas y reclamos presentados en el IV trimestre se observa que el 74% están asociadas a la posible vulneración de recibir una atención oportuna y seguro, aclarando el aumento del derecho de humanización comparación a los anteriores años.

Quejas y reclamos asociados a los principales Procesos

| PROCESOS INVOLUCRADO | QUEJAS Y RECLAMOS AÑO 2020 | | | | | | | | | | | | COMPARATIVO TRIMESTRE 2020 | | | | | | | | |
|----------------------|----------------------------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|----------------------------|-------------|-------------|--------------|-------------|---------------|-------------|--------------|-------------|
| | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | TOTAL | I Trim 2020 | % | II TRIM 2020 | % | III TRIM 2020 | % | IV TRIM 2020 | % |
| Hospitalización | 19 | 20 | 6 | 15 | 17 | 10 | 28 | 26 | 28 | 37 | 36 | 31 | 273 | 45 | 36% | 42 | 11% | 82 | 12% | 104 | 15% |
| Ambulatorio | 5 | 9 | 9 | 22 | 60 | 59 | 86 | 105 | 101 | 130 | 96 | 86 | 768 | 23 | 18% | 141 | 35% | 292 | 43% | 312 | 45% |
| Urgencias | 5 | 3 | 6 | 3 | 1 | 4 | 5 | 9 | 6 | 1 | 4 | 4 | 51 | 14 | 11% | 8 | 2% | 20 | 3% | 5 | 1% |
| Hotelería | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 4 | 3 | 2% | 0 | 0% | 0 | 0% | 1 | 0% |
| Facturación | 7 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 5 | 13 | 8 | 13 | 63 | 12 | 10% | 6 | 2% | 11 | 2% | 34 | 5% |
| Imágenes D | 3 | 5 | 1 | 2 | 7 | 13 | 15 | 9 | 10 | 13 | 17 | 11 | 106 | 9 | 7% | 22 | 6% | 34 | 5% | 41 | 6% |
| Apoyo D | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 7 | 6 | 1 | 6 | 4 | 5 | 33 | 1 | 1% | 3 | 1% | 14 | 2% | 15 | 2% |
| A. Usuario | 3 | 2 | 2 | 28 | 21 | 30 | 45 | 41 | 28 | 32 | 28 | 33 | 293 | 7 | 6% | 79 | 20% | 114 | 17% | 93 | 13% |
| Farmacia | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0% | 1 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Quirúrgico | 1 | 3 | 1 | 2 | 5 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 14 | 5 | 4% | 9 | 2% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Infraestructura | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0% | 0 | 0% | 1 | 0% | 0 | 0% |
| G. Informacion | 0 | 0 | 0 | 9 | 18 | 17 | 28 | 20 | 15 | 19 | 24 | 10 | 160 | 0 | 0% | 44 | 11% | 63 | 9% | 53 | 8% |
| Otros Procesos | 3 | 1 | 2 | 11 | 13 | 20 | 28 | 8 | 11 | 10 | 13 | 8 | 128 | 6 | 5% | 44 | 11% | 47 | 7% | 31 | 4% |
| TOTAL | 47 | 46 | 32 | 96 | 145 | 158 | 245 | 228 | 205 | 261 | 231 | 201 | 1895 | 125 | 100% | 399 | 100% | 678 | 100% | 689 | 100% |



Del 689 PQRS D se observa que el proceso con mayor número de manifestaciones es el proceso paciente Ambulatorio con un 45% que equivalen a 312 peticiones en su mayoría son Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de la citas y Demora en la asignación de citas médicas.

Causas de Quejas y Reclamos gestionados en el IV trimestre 2020

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

| CONSOLIDADO DE QUEJAS 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 asignación de la citas: call center, gastro, neumó, Rx, cardiología, 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 asignación 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 atención que ofrece el personal de enfermería, Aux de enfermería, enfermeras, camilleros, técnicos 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 atención que ofrece el personal médico. | 0 | 2 | 2 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 16 | 4% | 9 | 7% |
| G | Demora en la asignación 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% |
| Z | Perdida de elementos personales del usuario. | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 | 7 | 2 | 0 | 1 | 2 | 2 | 19 | 4% | 5 | 4% |

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2020 Procesos Atención al Usuario y su Familia

De las 122 Quejas y Reclamos presentados en el IV Trim de 2020, se concluye que las Cinco (5) primeras causas la Primera causa es Dificultad en la comunicación telefónica, que equivale al 24% (por aumento de PQR por esta causa se solicito Plan de Mejora y se implemento a finales del trimestre el Contrato de Central de Citas, segunda causa es la falta de calidez y trato amable la cual sigue disminuyendo producto de los Planes de mejora la falta de comunicación e información médica(18 %), 3ª Causa Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería, Aux de enfermería, 4ta Causa Demora en la asignación de citas medicas y la 5ta Causa por Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal médico.

Porcentaje peticiones con respuesta en el término de Ley IV Trimestre 2020

| IV Trimestre año 2020 | | | | | | Respuesta en el termino de la Ley | | |
|--------------------------------|-----------|-----------|-----------|------------|-------------|--|--|--|
| Peticiones según clasificación | OCT | NOV | DIC | TOTAL | % | Formula | total de peticiones con respuesta al usuario dentro de los terminos de ley PQRSD | % de peticiones con respuesta en terminos de ley |
| Quejas | 9 | 9 | 12 | 30 | 19% | # total de peticiones con respuesta al usuario dentro de los 15 días hábiles (quejas, reclamos, sugerencias e información) / # total de peticiones (quejas, reclamos, sugerencias e información) recibidas en el periodo | 27 | 90% |
| Reclamos | 37 | 25 | 30 | 92 | 58% | | 92 | 100% |
| Sugerencias | 2 | 2 | 0 | 4 | 3% | | 4 | 100% |
| Denuncias | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% | | 0 | 0% |
| Peticiones | 18 | 21 | 29 | 68 | 43% | | 68 | 100% |
| TOTAL | 66 | 57 | 71 | 194 | 100% | | 191 | 98% |

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2020 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Para el IV trimestre del 2020 se observa que se radicaron **194 manifestaciones** como son peticiones, quejas, reclamos, Denuncias y sugerencias de las cuales se dieron respuesta al peticionario oportunamente dentro de los primeros 15 días hábiles, al siguiente día hábil de su radicación, es decir # 191(100%) y las otras # 3 Peticiones, su respuesta vence posterior al 1 enero del 2021.

| IV Trimestre año 2020 | | | | | | Respuesta en el término de la Ley (10 días) | | |
|--------------------------------|------------|------------|------------|------------|-------------|---|---|--|
| Peticiones según clasificación | OCT | NOV | DIC | TOTAL | % | Formula | Total de solicitudes con respuesta al usuario dentro de los términos de ley PQRSD | % de peticiones con respuesta en términos de ley |
| Solicitud Inf. | 169 | 154 | 114 | 437 | 100% | # total de solicitudes de inf. con respuesta al usuario dentro de los 10 días hábiles / # total de solicitudes de inf recibidas en el periodo | 437 | 100% |
| TOTAL | 169 | 154 | 114 | 437 | 100% | | 437 | 100% |

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2020 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Referente a las solicitudes de información se radicaron un total de 437 en el IV trimestre del 2020, de las cuales se dieron respuesta a 437 (se constituyen que el 100% en términos de ley es decir dentro de 10 primeros días hábiles siguientes a su radicación).

PUMP. Novedades de Seguridad con fuente de PQSRD: Desde la Subdirección se notificaron oportunamente a la Referente de Seguridad del Paciente un total 2 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 IV TRIMESTRE 2020 | | | | | | | | |
|---|---------------------|------------------|--------------------|------------------------------------|--|---------------------------------|------------------------------------|----------------|
| MES | CONSECUTIVO INTERNO | CODIGO DE ALMERA | FECHA DE RECEPCION | FECHA DE RESPUESTA AL PETICIONARIO | DESCRIPCION BREVE | PROCESO O SERVICIO INVOLUCRADO | FECHA DE NOTIFICACION AL REFERENTE | PLAN DE MEJORA |
| OCTUBRE | 1605 | 20201706 | 8-oct-20 | 30-oct-20 | Como familiar de la paciente ceciliamartinez luna de la cama 502, quiero manifestar mi inconformidad porque en ese servicio del | Atencion Paciente Hospitalizado | 9-oct-20 | NR |
| | 1746 | 20201851 | 26-oct-20 | 23-nov-20 | Sres Atención al Usuario Coordinación de Enfermería Hospital Universitario de la Samaritana Respetados Sres. En mi calidad como hijo de la paciente AURA RUTH HERRERA PAEZ con historia No 41379952, quiero poner a su conocimiento nuestra inconformidad por el servicio prestado por parte del turno de | Atencion Paciente Hospitalizado | 28-oct-20 | NR |
| NOVIEMBRE | NO SE REGISTRA | | | | | | | |
| DICIEMBRE | NO SE REGISTRA | | | | | | | |

SUGERENCIAS

| SUGERENCIAS IV TRIMESTRE DE 2020 | | | | | |
|----------------------------------|---------------------|------------------|--------------------|--------------------|--|
| MES | CONSECUTIVO INTERNO | CODIGO DE ALMERA | FECHA DE RECEPCION | FECHA DE RESPUESTA | DESCRIPCION BREVE |
| OCTUBRE | 1691 | 20201785 | 16-oct-20 | 9-nov-20 | Continuidad de la petición como sugerencia en cuanto a los baños lamentablemente hay personal sin educación y muy cochinas, no bajan la cisterna y es injusto para las personas que realizan el aseo, de pronto colocar una señalización donde pueden bajar el agua en el baño o quizá no saben leer, sugiero eso como información didáctica o señalización x favor bajar aquí el agua, mil gracias. |
| | 1791 | 20201892 | 29-oct.-20 | 23-nov.-20 | Parqueadero para los donantes. Me comunico con la peticionaria quien sugiere Parqueadero para los Donantes. |
| NOVIEMBRE | 1856 | 20201962 | 44141 | 44165 | me dirigí al servicio de urgencias solicite información de donación de sangre una persona me dice que no sabia m driji a otra persona y me dice que los fines de semana no hay atencion de donantes, que por favor capaciten |

| | | | | | |
|--|------|----------|-------|-------|--|
| | | | | | al personal para que den bien inf al que pregunta ya que estas donaciones son tan importantes. |
| | 1895 | 20201998 | 44146 | 44161 | hasta que una cosa muy mal donde uno se cambia para entrar a cirugía se su pone que tiene que ser todo muy limpio se cambia uno en un baño pequeño lleno de canecas y sillas no hay donde colgar la bolsa donde pone uno sus cosas obserbo en todo el tiempo que estube esperando no hay desinfeccion ed sillas ni chapas donde todos llegamos cin zapatos de la calle hay mismo pisamos con los zapatos de cirugía. |

Sugerencias con fuente PQRSD: Durante el IV trimestre los Usuario presentó **4 sugerencias las cuales** se implementaron fueron 2 como:

- **Pet #1961** Educación para mejorar el aseo de los baños se solicitaron 100 avisos para sensibilizar a los usuarios del buen uso de los baños públicos, los cuales serán instalados antes del 30 de Octubre de 2020, dando alcance también a baños de colaboradores, en aras de una transformación cultural
- **Petición # 1895** se organizaron locker para que sean usados por los pacientes cuando se cambien, se instalaron dos percheros dobles en el baño para tener donde colocar la ropa de cambio y se evacuaron canecas de residuos de capacidad de 20 litros, por canecas de residuos de 30 litros, para evitar que dichos recipientes estorbaran el paso de los usuarios (se adjunta registro fotográfico de las adecuaciones anteriormente descritas). De otros lado, para el tema del aseo en las salas de espera me permito indicar que cada dos horas se realiza la limpieza de zonas comunes, que incluye las sillas, dispensadores de alimentos entre otros, para lo cual se tiene los formatos del plan de trabajo para seguimiento

Las peticiones otras 2 peticiones no implementaron por lo siguientes motivos :

- **Pet #1971** solo contamos con el servicio de parqueadero para los funcionarios que laboran en la Institución E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, es decir con un espacio menor a la capacidad del personal mencionado, si se llena no se cuenta con más cupos disponibles, por lo anterior no es posible brindar un servicio adicional al personal externo, la capacidad que se tiene en las Instalaciones es mínima

- **Pet # 1856** es imposible controlar la información que es dada desde otros servicios; se espera que todo el personal que trabaja en el HUS sepa redireccionar al usuario y su familia a las dependencias y si no direccionarlas a atención al usuario

Planes de Mejora IV Trim 2020 derivados de las PQRSD, desde la Dirección de Atención al Usuario, se solicita y realiza acompañamiento en la Formulación de # 4 PM relacionados con la Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de la citas a Consulta Externa, Atención de Enfermería (Falta de Calidez y trato amable, la no administración de Medicamentos, principalmente revisados, ajustados y aprobados por la DAU) los cuales es tan publicados en Almera en el Proceso de Atención al Usuario y su familia.

POA 2020. Se cumplieron todas las actividades programadas relacionadas con el cumplimiento del Programa de Humanización, sostenimiento de la satisfacción global, gestión y 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.**

CONCLUSIONES

En la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, nos caracterizamos responder al 100% de todas las manifestaciones de felicitaciones, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes y denuncias recibidas por los diferentes canales dispuestos para tal fin, las cuales son analizadas y se brinda información de fondo a cada una de las necesidades percibidas por nuestros ciudadanos, pacientes y su familia, para efectos del presente informe el análisis de la gestión realizada para el III trimestre del año 2020, la Dirección de Atención al Usuario envió a varios líderes la solicitud de formulación de Planes de Mejora a Subdirectora de Desarrollo Humano, Subdirectora de Enfermería entre otros. Se debe continuar fortaleciendo la cultura de formulación de Planes de Mejora, más no se debe limitar a la formulación de acciones correcciones que se ejecutan en su momento producto de las PQRSD, entre otros.

Desde la Dirección de Atención al Usuario y la Subdirección Defensoría del Usuario la institución promueve la participación ciudadana así como el cumplimiento del ejercicio de los derechos y deberes de los usuarios donde se fortalecieron los puntos de información y hoy en día se muestran resultados positivos apoyando la gestión de los servicios para brindar una experiencia del servicio

En relación a los Entes de control frente a los reportes se dio respuesta oportuna a los informes remitidos a la Secretaria de Salud de Cundinamarca frente al diligenciamiento del Reporte mensual de PQRS y él envió de la Matriz consolidada de PQRSD y se hizo entrega de los informes de gestión de PQRSD donde se realizó el reporte de cumplimiento a la oficina de control interno.

Elaboró: NUBIA GUERRERO PRECIADO. Directora de Atención al Usuario

