

E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA

INFORME DE GESTION FELICITACIONES, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

**PERIODO
IV TRIMESTRE 2022**

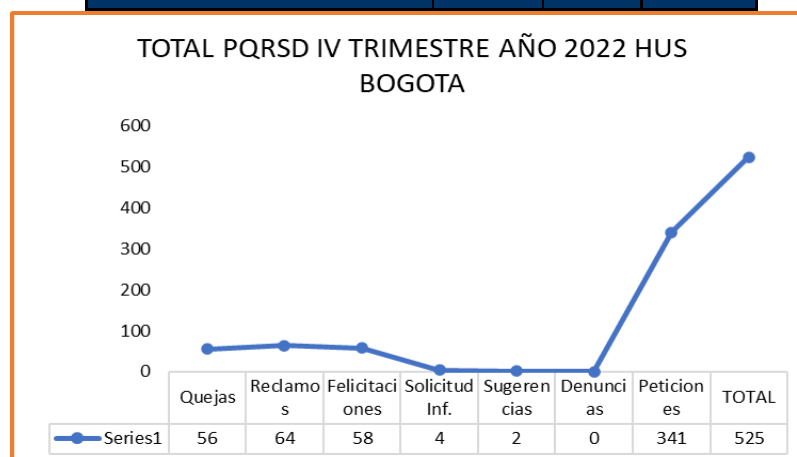
BOGOTÁ D.C. ENERO 5 DEL 2023

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 PQRSD.

El presente informe trimestral de gestión y seguimiento a las PQRSD elaborado por la Subdirección de Defensoría al Usuario, dependencia que adelanta la gestión de las peticiones de nuestros usuarios (Paciente / familia) que incluye recepción, trámite, análisis, conclusiones y, respuesta final al peticionario y toma de acciones de mejora a que haya lugar, para el mejoramiento continuo de la atención, al igual que reconocer las necesidades de los usuarios frente a la misma, dentro del marco de la Política de Servicio al Ciudadano, Política de Humanización, demás institucionales y el respeto por los derechos del usuario, Ciudadano y Familia.

TOTAL, DE PETICIONES RADICADAS DURANTE IV TRIMESTRE AÑO 2022

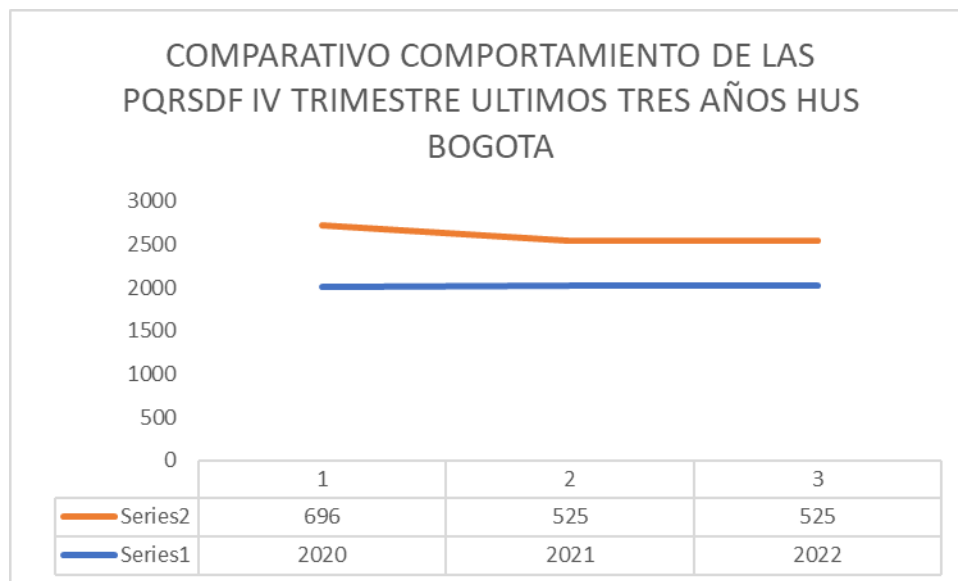
TOTAL DE PQRSD IV TRIMESTRE AÑO 2022				
CLASIFICACIÓN	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Quejas	15	21	20	56
Reclamos	21	30	13	64
Felicitaciones	28	18	12	58
Solicitud Inf.	2	0	2	4
Sugerencias	1	0	1	2
Denuncias	0	0	0	0
Peticiones	92	130	119	341
TOTAL	159	199	167	525



Durante el IV trimestre del año 2022 se presentaron un total de 525 manifestaciones donde las peticiones ocupan el mayor volumen de radicaciones, son el 64.9% 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 las Quejas y Reclamos ocupan solo un 22.8% del total de las manifestaciones radicadas, cabe destacar que las felicitaciones han aumentado y ocupan un 11,04% del total de las manifestaciones, lo que evidencia que la satisfacción de los usuarios frente a los servicios prestados es buena.

La participación ciudadana se continúa fortaleciendo a través de la información brindada por los orientadores e informadores, a través de la socialización de derechos y deberes, canales para interponer PQRSDf; en el trimestre se socializo a un total de 701 usuarios.

COMPORTAMIENTO DE PQRSD IV TRIMESTRE 2022 EN COMPARACION CON LOS ULTIMOS TRES AÑOS



Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2022 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Realizando un comparativo del IV trimestre en los últimos tres años, encontramos que con respecto al año 2020 se observa una disminución de 171 manifestaciones y con respecto al año inmediatamente anterior es decir al 2021, se mantiene exactamente igual, esto indica que la percepción de los usuarios frente a los servicios prestados a mejorado, igualmente los planes de mejoramiento formulados con fuente PQRSDf a los servicios involucrados es efectivo y se evidencia que las peticiones vienen disminuyendo notablemente.

CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS SEGÚN PROCESO

CUARTO TRIMESTRE 2022

QUEJAS Y RECLAMOS POR PROCESO IV TRIMESTRE AÑO 2022				
PROCESOS INVOLUCRADO	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Hospitalización	13	18	11	42
Ambulatorio	10	12	8	30
Urgencias	4	10	3	17
Hotelería	0	0	0	0
Facturación	4	2	5	11
Imágenes D	1	4	3	8
Apoyo D	0	0	0	0
A. Usuario	1	0	0	1
Farmacia	0	0	0	0
Quirúrgico	1	3	3	7
Infraestructura	0	0	0	0
Banco de Sangre	1	0	0	1
G. Información	0	1	0	1
Otros Procesos	1	1	0	2
TOTAL	36	51	33	120

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2022 Procesos Atención al Usuario y su Familia

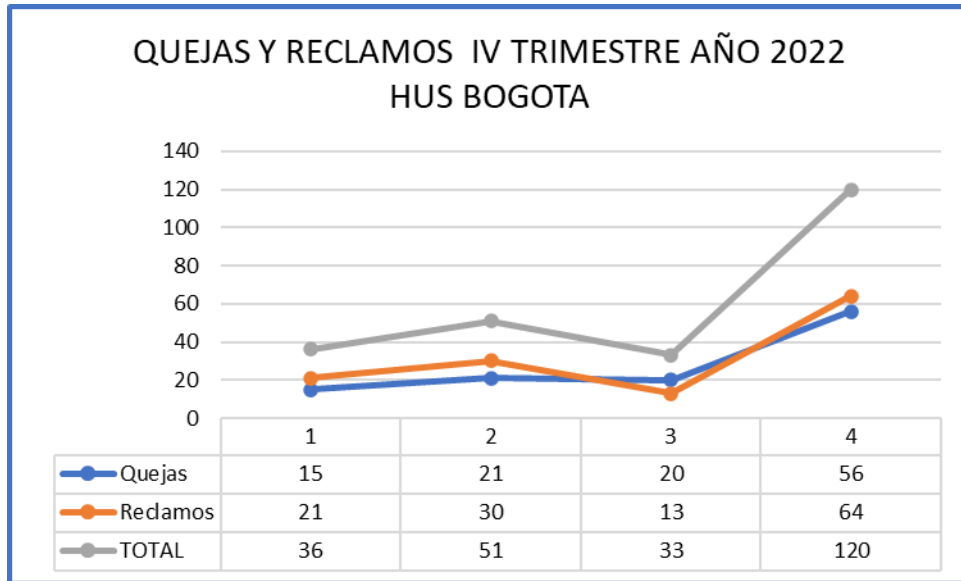
Realizando seguimiento a las QR interpuestas a cada uno de los procesos, identificamos que, para el cuarto trimestre del año 2022, el proceso que tiene un mayor índice de radicaciones de QR es el proceso hospitalización con un total de 42 QR radicadas las cuales representan un 35% del total de QR recibidas en este periodo, comparado con el trimestre anterior se observa una disminución del 25%.

En segundo lugar está el proceso de Ambulatorio con un total de 30 QR interpuestas, las cuales representan un 3% del total de las QR radicadas; observamos una disminución del 9% lo que permite ver una recuperación en la satisfacción de los usuarios y el servicio de urgencias con un total de 17 QR radicadas que ocupan un 14. % del total de las QR radicadas del periodo y se mantiene con respecto al tercer trimestre.

En este informe podemos evidenciar que los servicios que más presentan QR, son los mismos de los periodos anteriores y a su vez los que tienen más contacto con el usuario es decir los de mayor # de atenciones por demanda.

QUEJAS Y RECLAMOS

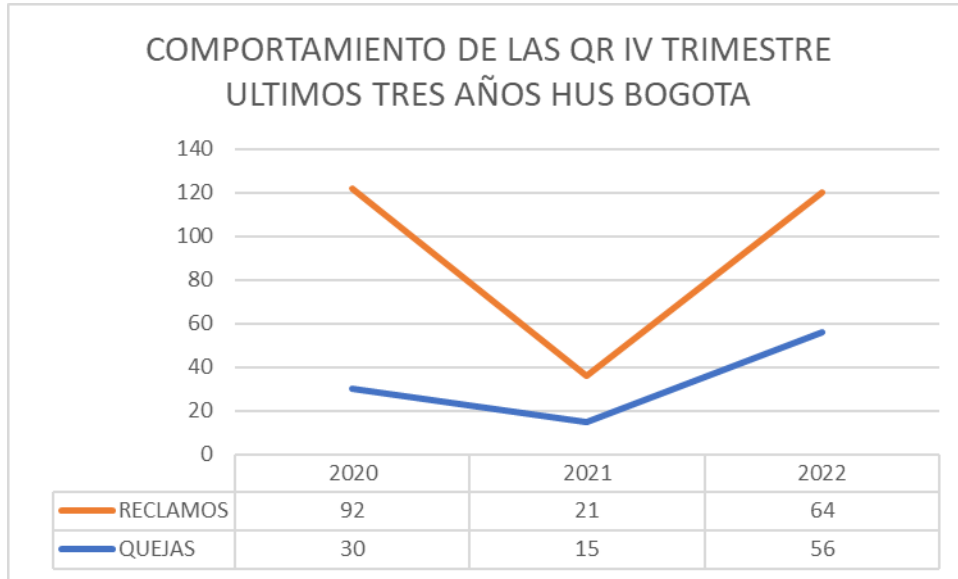
TOTAL, QUEJAS Y RECLAMOS IV TRIMESTRE AÑO 2022



Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2022 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Se presentaron 120 quejas y reclamos durante el cuarto trimestre 2022 y corresponden al 22,8% del total de manifestaciones recibidas en este periodo, siendo los reclamos el mayor número de inconformismos presentados por los usuarios y su familia que equivalen al 8% del total entre quejas y reclamos radicadas.

COMPARATIVO QR IV TRIMESTRE ULTIMOS TRES AÑOS



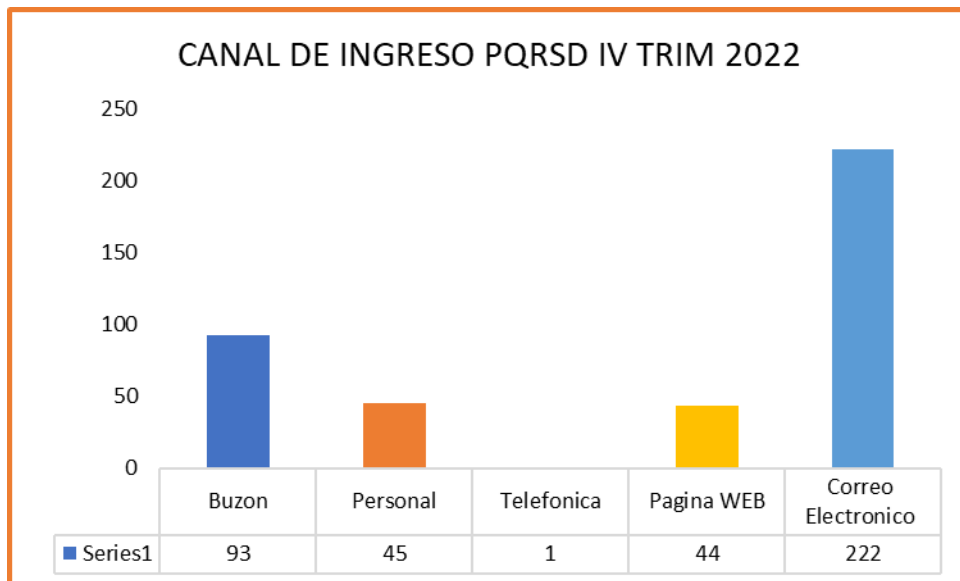
Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2022 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Como se muestra en la gráfica anterior el comparativo de Quejas y Reclamos durante los últimos tres años, evidenciamos disminución con relación al año 2020 y 2021 respectivamente, igualmente cabe destacar que las felicitaciones han aumentado y se evidencia una mejoría en la percepción que tiene el usuario de la prestación de los servicios.

CANALES DE INGRESO IV TRIMESTRE 2022

CANAL DE INGRESO PQRSD IV TRIM 2022					
CLASIFICACIÓN	Buzon	Personal	Telefonica	Pagina WEB	Correo Electronico
Quejas	27	20	1	4	4
Reclamos	23	8	0	14	19
Felicitaciones	41	13	0	2	2
Soli Inf.	0	0	0	4	0
Suge	1	1	0	0	0
Denuncias	0	0	0	0	0
Peticiones	1	3	0	20	197
TOTAL	93	45	1	44	222

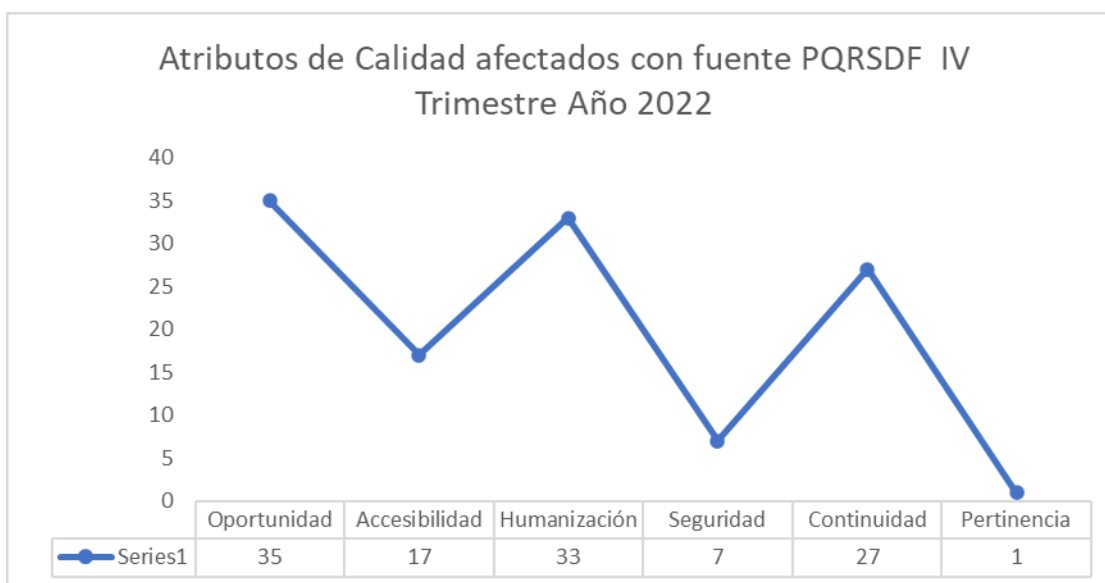
Fuente: Base de datos Matriz Almera PQRSD Almera año 2022



El canal mas usado por los ciudadanos para interponer sus PQRSD es el correo electrónico, aunque todos los canales son socializados a los usuarios y se tienen disponibles **12 buzones de opiniones y sugerencias**, ubicados por los distintos pisos y accesibles al usuario de tal forma que sea más practica la radicación de la manifestación.

Se continúa socializando y promocionando a nuestros usuarios el uso de los diferentes canales de interposición de sus peticiones, lo cual se realiza principalmente por las informadoras de la dirección de atención al usuario y las de la subdirección de la Defensoría del Usuario a través de charlas en las salas de bienvenida del HUS, publicaciones en los buzones de peticiones y sugerencias.

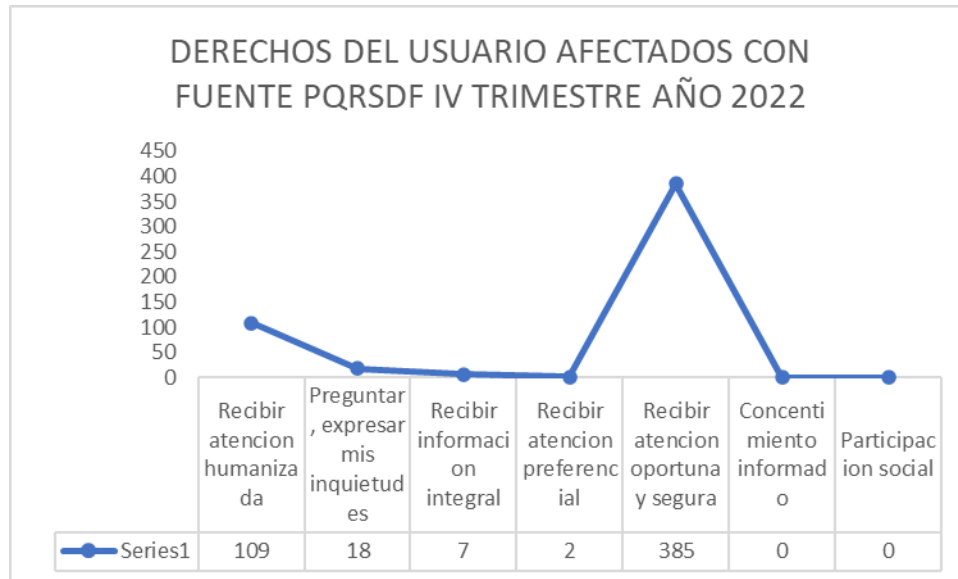
CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS SEGÚN ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS CUARTO TRIMESTRE 2022.



Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2022 Procesos Atención al Usuario y su Familia

El atributo de calidad más afectado durante el cuarto trimestre del año 2022 es la oportunidad; que tuvo un porcentaje del 34,7% del total de los atributos identificados en las PQRSD.

CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS, SEGÚN DERECHOS DEL USUARIO AFECTADOS TERCER TRIMESTRE 2022:



Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2022 Procesos Atención al Usuario y su Familia

De acuerdo a las quejas y reclamos radicados en el IV trimestre 2022 se observa que el 70 % de las manifestaciones están asociadas a la posible vulneración del derecho del Usuario A “Recibir una atención oportuna, segura y continua”, situación que comparada con el mismo periodo en el año 2021 se evidencia se mantiene el resultado, le sigue el derecho a recibir atención humanizada, el cual igualmente para este periodo mantiene el resultado, lo que indica que hay que continuar fortaleciendo en el proceso de prestación de servicios, la oportunidad y la confianza de los usuarios.

CAUSAS DE QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS EN EL IV TRIMESTRE AÑO 2022 HUS BOGOTA

CODIGO	CAUSA III TRIMESTRE 2022	TOTAL	%	CODIGO	CAUSA IV TRIMESTRE 2022	TOTAL	%
AJ	Falta de Calidez y trato amable	34	22%	AJ	Falta de calidez y trato amable.	34	28%
Ñ	Demora en la programación de cirugía: Amb y Hospitalización	19	15%	R	R Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de la citas: call center, gastro, neumo, Rx, cardiología, etc.	14	12%
R	Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de las citas call cente, gastro, neumo, Rx, cardiología, etc.	15	12%	Ñ	Demora en la programación de cirugía: Amb y Hospitalización	7	6%

V	Falta de insumos y/o elementos medicos y/o quirurgicos para obtener atencion o elementos suministrados de mala calidad.	11	9%	S	Posibles novedades de seguridad clínica durante el proceso de atención al paciente.	7	6%
S	Posibles novedades de seguridad clínica durante el proceso de atención al paciente.	8	6%	G	Demora en la asignación de citas medicas y/o procedimientos en consultorio: No agendas disponibles, otro.	6	5%

En el IV Trimestre se presentaron 120 QUEJAS Y RECLAMOS, observando que las (5) primeras causas son:

La primera causa falta de calidez y trato amable (28 %) sigue siendo la primera causa de las QR a pesar de estar desarrollando planes de mejora.

La segunda causa Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de la citas: call center, (12%),

La tercera causa Demora en la programación de cirugía: Amb y Hospitalización (6%) esta causa se mantiene dentro de las cinco primeras causas pero disminuyeron las QR con respecto al anterior trimestre.

Cuarta causa Posibles novedades de seguridad clínica durante el proceso de atención al paciente (6%); esta causa se mantiene dentro de las cinco primeras causas y se observa un ligero aumento de las QR con respecto al anterior trimestre.

La quinta causa Demora en la asignación de citas médicas y/o procedimientos en consultorio: No agendas disponibles, otro..., (5%) esta es una causa nueva y la causa puede ser la liquidación de la EPS convida y la intervención de la EPS Ecoopsos, las cuales no están generando las autorizaciones para la prestación del servicio.

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

Con el fin de fortalecer la mejora de la atención, la Alta Gerencia para el 2022 continúa monitoreando las primeras cinco (5) causas de las Quejas y Reclamos, a través del “Plan Operativo Anual (POA) institucional 2022 donde a su vez se definió como meta anual para esta vigencia la disminución progresiva en un 2% de QR con relación al total de PQRSDF interpuestas por nuestros usuarios en parte como resultado de su experiencia en el hospital.

Este proceso se está fortaleciendo mediante un acompañamiento a los Líderes de los procesos en el análisis y la formulación de Planes de mejora los cuales deben ser revisados por los directores de cada proceso, ya que son ellos quienes revisan y aprueban, acorde con lo establecido en el procedimiento respectivo.

Para el IV Trimestre 2022 se realizó seguimiento de 9 Planes de Mejora Formulados durante los tres trimestres anteriores, se realizó seguimiento a su cumplimiento con corte al 30 de Diciembre de 2022, encontrando como resultado un cumplimiento del 95% de las actividades proyectadas; se relacionan a continuación:

- 1) ID 2492: Cumplimiento al 100%
- 2) ID: 2496: Cumplimiento al 100%
- 3) ID: 2497: Cumplimiento al 100%
- 4) ID: 2498: Cumplimiento al 100%
- 5) ID: 2316: Cumplimiento al 96,67%, tiene una actividad atrasada.
- 6) ID: 2422: Cumplimiento del 95%, con una actividad atrasada.

- 7) ID 2421: Cumplimiento al 100%
- 8) ID: 2389: Cumplimiento al 100%
- 9) ID: 2538: Cumplimiento al 100%

INDICADOR:

Para el cuarto trimestre del año 2022 el número de Quejas y Reclamos radicados es 120 de las cuales son 56 quejas y 64 reclamos

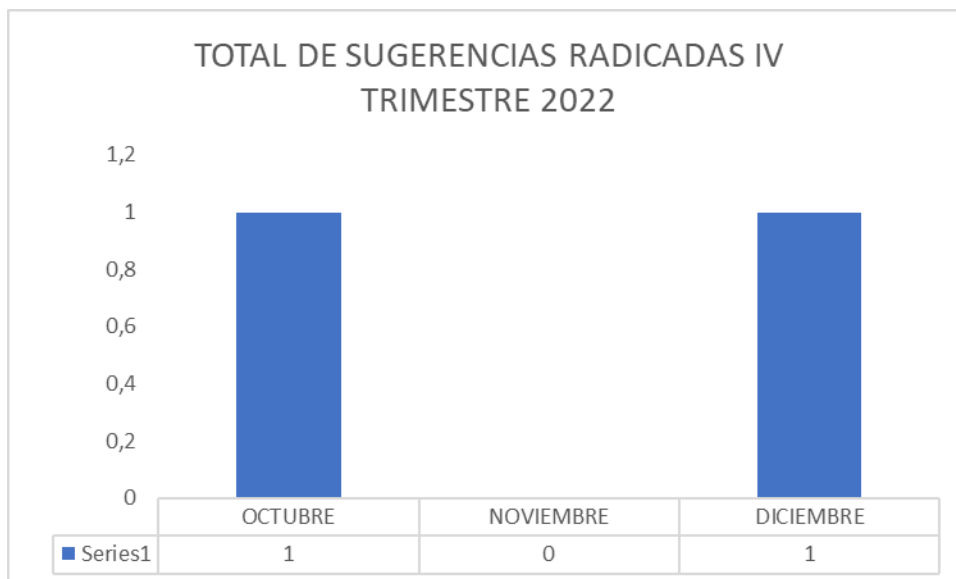
Total de QR por las 5 Primeras causas/ 5 Primeras causas

$$\frac{\text{Total de QR por las 5 Primeras causas}}{\text{\# Total de QR radicadas *100}} = \frac{68 / 5}{120} * 100 = 11.33\%$$

Realizado el análisis para validar el indicador se realiza un comparativo del cuarto trimestre año 2020, 2021 y 2022, encontramos que: para el año 2020 un total de 122 QR; se presentó una disminución de 0,2% del total QR radicadas, y con respecto al año 2021 un total de 36 QR radicadas, se observa un aumento del 64% del total de las QR en las primeras 5 Causas.

Efectividad: para el cuarto trimestre del año 2022, analizando el indicador de las primeras cinco (5) quedo en un 11.33% en comparación con el II trim que fue de 11,37 % con una meta anual del 16%, es decir durante el cuarto trimestre del año 2022 se CUMPLIÓ la META, al igual se observó una variación en la posición de las primeras cinco (5) causas de QR.

INFORME DE SUGERENCIAS CUARTO TRIMESTRE 2022



Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2022 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Las sugerencias fueron gestionadas en su totalidad y se emitió respuesta final al peticionario.

PORCENTAJE DE PQRSDF CON RESPUESTA EN EL TÉRMINO DE LEY IV TRIMESTRE 2022

IV Trimestre año 2022						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	15	21	20	56	13%	# total de peticiones con respuesta al usuario dentro de los 15 días hábiles (quejas, reclamos, sugerencias e informacion) / # total de peticiones (quejas, reclamos, sugerencias e informacion) recibidas en el periodo	46	82%
Reclamos	21	30	13	64	15%		59	92%
Solicitud Inf.	2	0	2	4	1%		3	75%
Sugerencias	1	0	1	2	0%		1	50%
Denuncias	0	0	0	0	0%		0	0%
Peticiones	92	130	119	341	79%		299	88%
TOTAL	131	181	155	467	100%		408	87%

Fuente: Base de datos Matriz Almera PQRSD año 2022 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Del total 583 manifestaciones PQRSD se dieron respuesta oportuna al peticionario al 87%, dentro de los primeros 15 días hábiles que corresponde a 467 peticiones, quedando pendiente dar respuesta a 59 peticiones, posterior al 30 de diciembre de 2022, por lo tanto, **se concluye que durante el Iv trimestre 2022, se dio respuesta al 100% de todas las PQRSDF en términos de ley.**

Plan Operativo Anual (POA 2022).

POA 2022 PQRSD

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 Cuarto trimestre del año 2022

CODIGO	CAUSA IV TRIMESTRE 2022	TOTAL
AJ	Falta de calidez y trato amable.	34
R	R Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de la citas: call center, gastro, neumolo, Rx, cardiología, etc.	14
Ñ	Demora en la programación de cirugía: Amb y Hospitalización	7



S	Posibles novedades de seguridad clínica durante el proceso de atención al paciente.	7
G	Demora en la asignación de citas medicas y/o procedimientos en consultorio: No agendas disponibles, otro.	6

En el IV Trimestre **se presentaron 120 QUEJAS Y RECLAMOS**, observando que las (5) primeras causas son:

La primera causa falta de calidez y trato amable (28 %) sigue siendo la primera causa de las QR a pesar de estar desarrollando planes de mejora.

La segunda causa Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de la citas: call center, (12%),

La tercera causa Demora en la programación de cirugía: Amb y Hospitalización (6%) esta causa se mantiene dentro de las cinco primeras causas pero disminuyeron las QR con respecto al anterior trimestre.

Cuarta causa Posibles novedades de seguridad clínica durante el proceso de atención al paciente (6%); esta causa se mantiene dentro de las cinco primeras causas y se observa un ligero aumento de las QR con respecto al anterior trimestre.

La quinta causa Demora en la asignación de citas médicas y/o procedimientos en consultorio: No agendas disponibles, otro..., (5%) esta es una causa nueva y la causa puede ser la liquidación de la EPS convida y la intervención de la EPS Ecoopsos, las cuales no están generando las autorizaciones para la prestación del servicio.

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

Con el fin de fortalecer la mejora de la atención, la Alta Gerencia para el 2022 continúa monitoreando las primeras cinco (5) causas de las Quejas y Reclamos, a través del “Plan Operativo Anual (POA) institucional 2022 donde a su vez se definió como meta anual para esta vigencia la disminución progresiva en un 2% de QR con relación al total de PQRSDF interpuestas por nuestros usuarios en parte como resultado de su experiencia en el hospital.

Este proceso se está fortaleciendo mediante un acompañamiento a los Líderes de los procesos en el análisis y la formulación de Planes de mejora los cuales deben ser revisados por los directores de cada proceso, ya que son ellos quienes revisan y aprueban, acorde con lo establecido en el procedimiento respectivo.

Para el IV Trimestre 2022 se realizó seguimiento de 9 Planes de Mejora Formulados durante los tres trimestres anteriores, se realizó seguimiento a su cumplimiento con corte al 30 de Diciembre de 2022, encontrando como resultado un cumplimiento del 95% de las actividades proyectadas; se relacionan a continuación:

- 1) **ID 2492:** Cumplimiento al 100%
- 2) **ID: 2496:** Cumplimiento al 100%
- 3) **ID: 2497:** Cumplimiento al 100%
- 4) **ID: 2498:** Cumplimiento al 100%
- 5) **ID: 2316:** Cumplimiento al 96,67%, tiene una actividad atrasada.
- 6) **ID: 2422:** Cumplimiento del 95%, con una actividad atrasada.
- 7) **ID 2421:** Cumplimiento al 100%
- 8) **ID: 2389:** Cumplimiento al 100%
- 9) **ID: 2538:** Cumplimiento al 100%

INDICADOR:

Para el cuarto trimestre del año 2022 el número de Quejas y Reclamos radicados es 120 de las cuales son 56 quejas y 64 reclamos

$$\frac{\text{Total de QR por las 5 Primeras causas/ 5 Primeras causas}}{\# \text{ Total de QR radicadas} * 100} = \frac{68 / 5}{120} * 100 = 11.33\%$$

Realizado el análisis para validar el indicador se realiza un comparativo del cuarto trimestre año 2020, 2021 y 2022, encontramos que: para el año 2020 un total de 122 QR; se presentó una disminución de 0,2% del total QR radicadas, y con respecto al año 2021 un total de 36 QR radicadas, se observa un aumento del 64% del total de las QR en las primeras 5 Causas.

Efectividad: para el cuarto trimestre del año 2022, analizando el indicador de las primeras cinco (5) quedo en un 11.33% en comparación con el II trim que fue de 11,37 % con una meta anual del 16%, es decir durante el cuarto trimestre del año 2022 se CUMPLIÓ la META, al igual se observó una variación en la posición de las primeras cinco (5) causas de QR.

INFORME DE INDICADORES DE RIESGO DEL PROCESO

RIESGO	INDICADOR	% CUMPLIMIENTO IV 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 = 120 = 0* /120 = 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 = = 0*100 / 0 = 0%
Posibilidad de identificación inoportuna de las necesidades del Usuario en los Puntos de Información y Orientación al usuario o durante Rondas y visitas a pacientes hospitalizados	Total de QR interpuestos por de Pacientes hospitalizados Visitados o atendidos en puntos de Información / Total de QR *100	Total de QR interpuestos por de Pacientes hospitalizados Visitados o atendidos en puntos de Información = 0 Total de QR = 120 0 / 100 * 120 = 0

1. Como se puede evidenciar para el cuarto trimestre 2022, de 120 QR tramitadas **cero (0)** fueron devueltas por respuesta inadecuada.
2. Del total de 120 QR interpuestas por Pacientes hospitalizados Visitados o atendidos en puntos de Información CERO(0) fueron por Orientación al usuario o durante Rondas y visitas a pacientes hospitalizados.

DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCION

Durante el cuarto trimestre del año 2022, no se presentaron denuncias por actos de corrupción, como se evidencia en estadísticas del sistema de información Almera.

BARRERAS PARA EL ACCESO DE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCION A LA LUZ DE LAS PQRSDF.

Para dar cumplimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2022, desde la subdirección de Defensoría al usuario, se realiza seguimiento y análisis a las PQRSDF interpuestas por paciente y familia, a fin de identificar a través de ellas los tramites que generan barreras de acceso de los pacientes a los servicios

Del total de 467 PQRSDF radicadas durante el cuarto trimestre del 2022, un total de 174 peticiones evidencio una barrera de acceso a los servicios, que corresponde a un 33,1%, del total de las manifestaciones recibidas en este trimestre.

TRAMITES INSCRITOS EN EL SUIT QUE SE IDENTIFICARON COMO INSATISFACCION A TRAVÉS DE LAS PQRSDF PARA EL TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2022.

Dando cumplimiento al Plan de Acción del MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG 2022, desde la subdirección de Defensoría al usuario, se realiza seguimiento y análisis a las PQRSDF interpuestas por paciente y familia, a fin de identificar a través de ellas los tramites que generan insatisfacción para el usuario y su familia.

Del total de 467 PQRSDF radicadas durante el cuarto trimestre del 2022, por tramites inscritos en el SUIT se presentaron un total de 174 peticiones que corresponde a un 33,1%, como se evidencia en la gráfica.

Es importante mencionar que el tramite que se identifica con mayor insatisfacción en los usuarios es la asignación de citas, sin embargo se logran identificar otras variables agenas a la institución y que aumentan la insatisfacción, como son: la liquidación de la EPS convida, las autorizaciones vencidas, autorizaciones mal direccionadas, usuarios que no han sido atendidos por el HUS, no aparecen creados en el sistema Dinámica Gerencial, lo que impide que se asignen las citas

RESPUESTAS INTERNAS INADECUADAS:

Durante el cuarto trimestre del año 2022, se evidencio que de un total de 467 peticiones que se Solicitó respuesta de los servicios involucrados 0 (cero) fueron devueltas, lo que indica un porcentaje de 0% de no pertinencia en la respuesta interna de los servicios, se puede evidenciar que el 100% de los peticionarios estuvo conforme con la respuesta emitida, esta mejora se debe a que se ha estado sensibilizando a los lideres de los procesos, enfatizando en la oportunidad de las respuestas y su calidad en el contenido de las mismas.

INFORME INDICADOR DE EFECTIVIDAD DE LAS RESPUESTAS DE PQRSDF IV TRIMESTRE 2022



Este indicador tiene como objetivo medir la efectividad de las respuestas comparando el número de peticiones con inconformidad en la respuesta frente al total de PQRSD con respuesta emitida en el periodo de medición

Durante el Cuarto trimestre del año 2022, se evidenció que de un total de 467 peticiones radicadas y a las que se emitió respuesta al peticionario, no se recibió ninguna por insatisfacción de la respuesta.

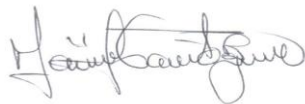
CONCLUSIONES CUARTO TRIMESTRE AÑO 2022

En la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, nos caracterizamos por responder el 100% de todas las manifestaciones radicadas 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 IV trimestre del año 2022, la Subdirección de Defensoría al Usuario realizó seguimiento a la formulación de Planes de Mejora con el fin de intervenir las 5 primeras causas de QR.

Del total de las manifestaciones radicadas, cabe destacar que las felicitaciones han aumentado y ocupan un 11,04% del total de las manifestaciones, lo que evidencia que la satisfacción de los usuarios frente a los servicios prestados es buena; igualmente los planes de mejoramiento formulados con fuente PQRSD a los servicios involucrados es efectivo y se evidencia que las peticiones vienen disminuyendo notablemente.

Desde la Subdirección Defensoría del Usuario la institución promueve la participación ciudadana, realizando actividades de socialización de los Derechos y Deberes a los usuarios en cada una de las respuestas emitidas a los peticionarios, igualmente se están brindando charlas personalizadas al cliente interno sobre la Política de participación ciudadana en la Función pública y la Política de servicio al ciudadano y sobre la estrategia de la realización de Trámites y los cuales están priorizados por el HUS en la página WEB.

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 el envío de la Matriz consolidada de PQRSD y se hizo entrega de los informes de gestión de PQRSD dando así cumplimiento a las actividades proyectadas.



MARISOL GARAVITO BEJARANO

Subdirectora de la Defensoría del usuario