



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

Informe de Gestión

05DE07 – V3

**E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA
UNIDAD FUNCIONAL ZIPAQUIRA**

**INFORME DE GESTION FELICITACIONES, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS TERCER TRIMESTRE JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE**

**YULIETH XIMENA MONTES RUIZ
PROFESIONAL ATENCIÓN AL USUARIO**

Zipaquirá Octubre de 2021



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

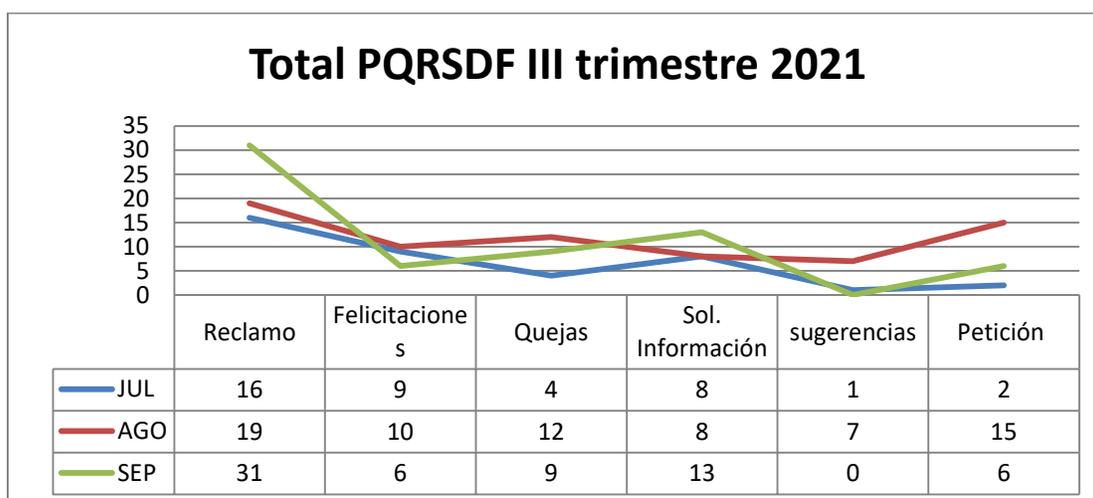
www.hus.org.co

“Humanización con sensibilidad social”

El proceso de Atención al usuario y su familia en la Unidad Funcional es el encargado de la recepción y trámite de las peticiones, felicitaciones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitud de información y denuncias (PQRSD), proceso reglamentado en 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, a continuación se encuentra el informe del III Trimestre 2021.

TOTAL PQRSDF III TRIMESTRE 2021

CLASIFICACION	PQRSD AÑO 2021										COMPARATIVO TRIMESTRES 2021					
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	TOTAL	I TRIM	%	II TRIM	%	III TRIM	%
Reclamo	11	16	19	20	16	17	16	19	31	99	46	25%	53	24,60%	66	38%
Felicitaciones	8	15	16	24	14	10	9	10	6	87	39	21%	48	22,30%	25	14,2%
Quejas	4	2	5	6	10	12	4	12	9	39	11	11%	28	13%	25	14,2%
Sol. Información	25	23	28	33	26	18	8	8	13	153	76	76%	77	35,80%	29	16,4%
sugerencias	2	4	5	3	4	0	1	7	0	18	11	6%	7	3,20%	8	4,5%
Petición	1	0	0	0	1	1	2	15	6	3	1	0,50%	2	0,90%	23	13%
Total	51	60	73	86	71	58	40	71	65	399	184	100%	215	100%	176	100%



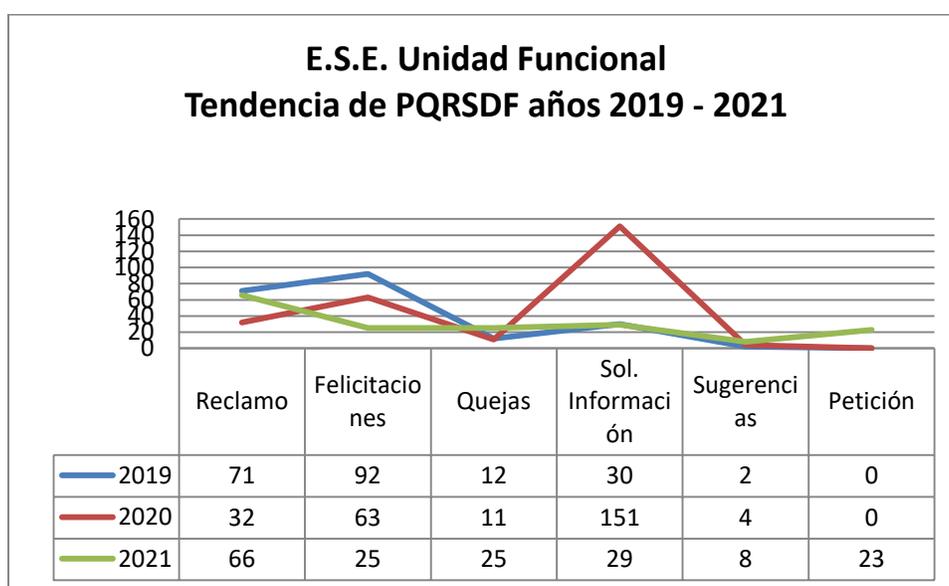
Fuente: Base de datos PQRSD 2021 SIAU

Durante el III trimestre del año 2021 recepcionó, clasificó y tramitó 176 PQRS de las cuales el 37,5% corresponde a reclamos con 66 peticiones, el 16,4% a solicitudes de información con 29 peticiones, el

14,2% corresponde quejas con 25 peticiones y un 14,2% de felicitaciones con 25 manifestaciones. Es importante resaltar el compromiso de los funcionarios frente a la política de humanización y el impacto de la estrategia del “PACTO POR EL TRATO AMABLE” que se viene desarrollando.

Comparativo de comportamiento de PQRSD III trimestre durante los últimos tres años

Clasificación	2019		2020		2021	
	TRIM III	%	TRIM III	%	III TRIM	%
Reclamo	71	34%	32	12%	66	38%
Felicitaciones	92	44%	63	24%	25	14,2%
Quejas	12	6%	11	11%	25	14,2%
Sol. Información	30	14%	151	57%	29	16,4%
Sugerencias	2	0,90%	4	1%	8	4,5%
Petición	0	0	0	0%	23	13%
TOTAL	207	100%	264	100%	176	100%

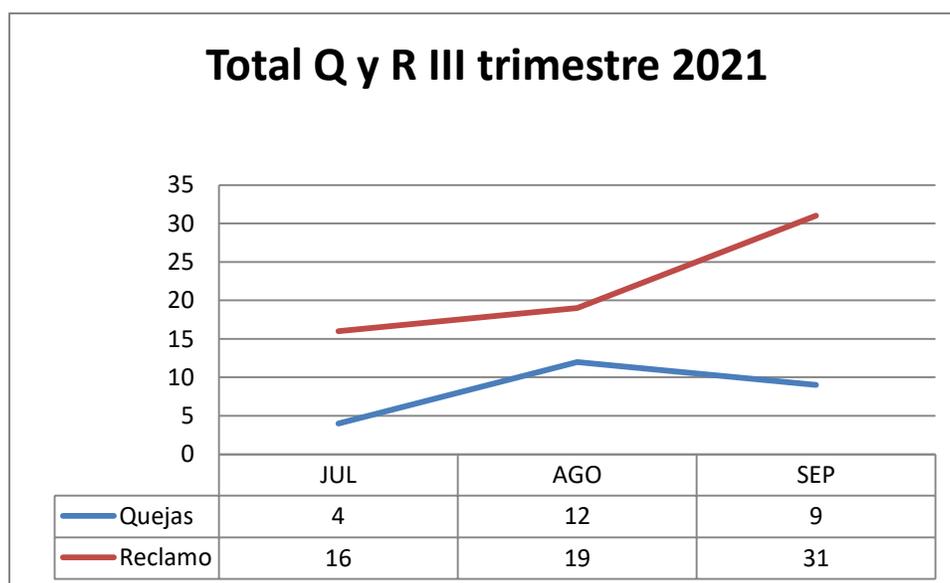


Fuente: Base de datos PQRSD 2019- 2021 SIAU

Haciendo un comparativo con los años anteriores se evidencia que hubo un aumento significativo en las Q y R por lo que se solicitó un plan de mejora al servicio de enfermería, se realizaron pactos por el trato

amable en facturación, servicio de seguridad y se generaron estrategias en el servicio de laboratorio, para disminuir los tiempos en la atención. Y para el año 2021 se ve puede evidenciar la presencia de 23 peticiones, pues durante las vigencias anteriores no se había presentado ninguna para el mismo periodo. Mientras las solicitudes de información disminuyeron frente al 2020 en virtud a la implementación de estrategias de comunicación y seguimiento al llamado a los familiares de los pacientes hospitalizados,

TOTAL QUEJAS Y RECLAMOS III TRIMESTRE 2021

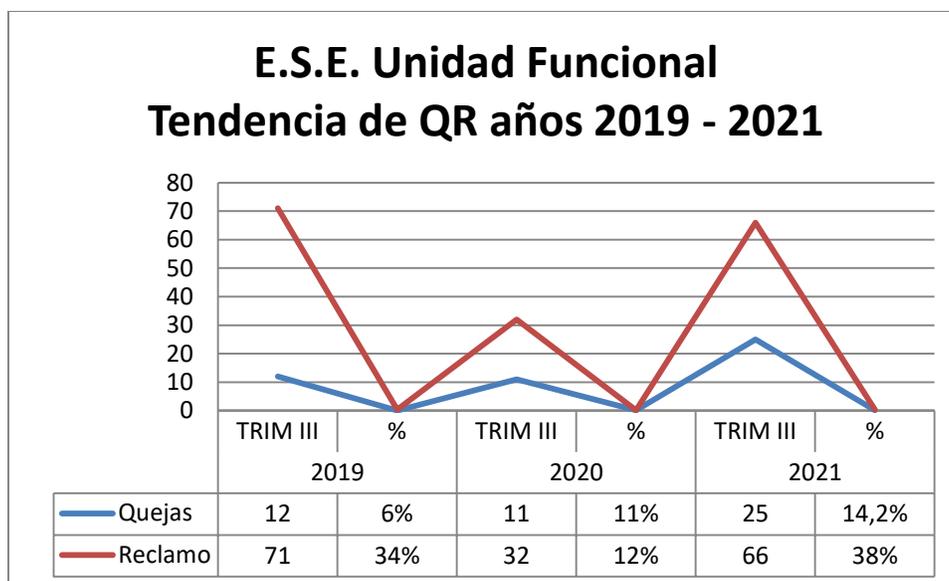


Fuente: Base de datos PQRSD 2021 SIAUZ

Durante el segundo trimestre 2021 se presentaron un total de 25 quejas el cual corresponde al 14% del total de PQRSD donde se evidencia que hay un y 66 reclamos que corresponde al 37,5% del total de PQRSD.

Comparativo de comportamiento de QR III trimestre durante los últimos tres años

Clasificación	2019		2020		2021	
	TRIM III	%	TRIM III	%	TRIM III	%
Quejas	12	6%	11	11%	25	14,2%
Reclamo	71	34%	32	12%	66	38%



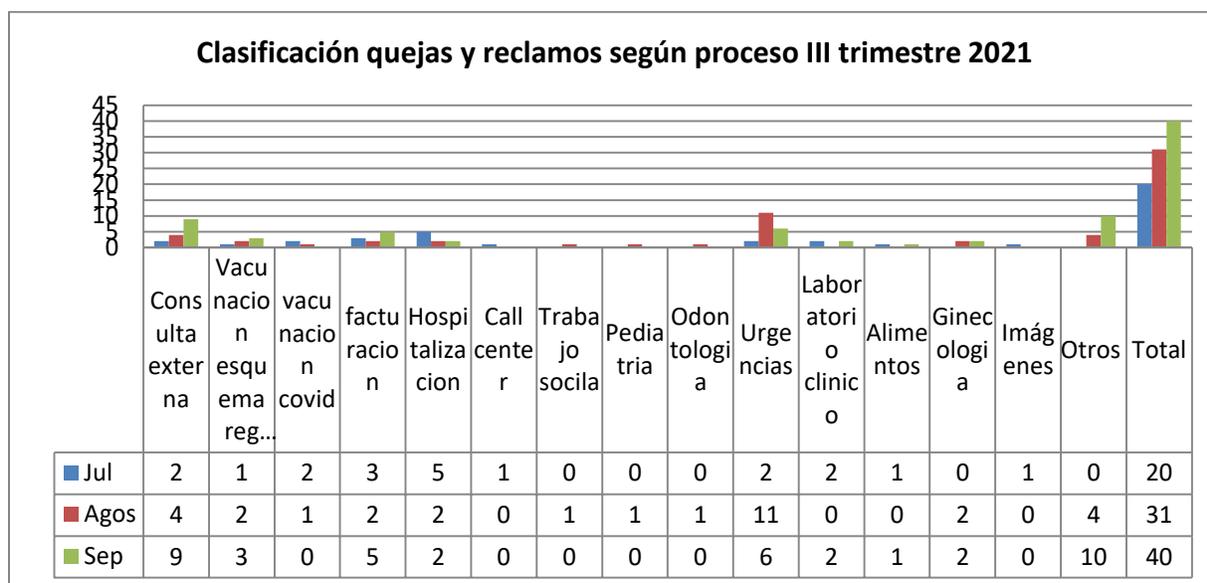
Fuente: Base de datos PQRSD 2019- 2021 SIAUZ

Haciendo el comparativo de los años 2019-2020 se identifica que las quejas y reclamos aumentaron para el tercer trimestre del 2021 se presentó un aumento en relación con los años anteriores, por esta razón solicito un plan de mejora y acciones correctivas en los diferentes servicios.

Clasificación quejas y reclamos según proceso III trimestre 2021

Clasificación	Jul	Agos	Sep
Consulta externa	2	4	9
Vacunación esquema regular	1	2	3
vacunación Covid	2	1	0
facturación	3	2	5
Hospitalización	5	2	2
Call center	1	0	0
Trabajo social	0	1	0
Pediatría	0	1	0
Odontología	0	1	0
Urgencias	2	11	6
Laboratorio clínico	2	0	2
Alimentos	1	0	1

Ginecología	0	2	2
Imágenes	1	0	0
Otros	0	4	10
Total	20	31	40



Fuente: Base de datos PQRSD 2021 SIAU

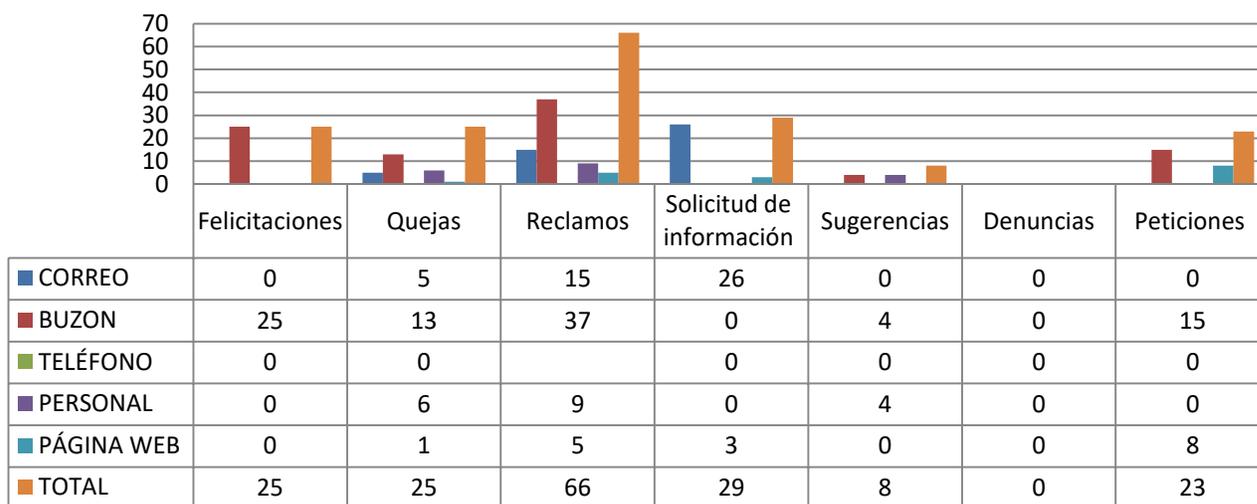
Según la clasificación de quejas y reclamos de la vigencia se observa que el servicio que presenta el mayor porcentaje de inconformidad es el servicio de consulta externa seguido de hospitalización y urgencias, seguido de consulta externa, facturación, hospitalización.

Canales de ingreso de las PQRSDF III trimestre 2021

Clasificación	CORREO	BUZON	TELÉFONO	PERSONAL	PÁGINA WEB	TOTAL
Felicitaciones	0	25	0	0	0	25
Quejas	5	13	0	6	1	25
Reclamos	15	37		9	5	66
Solicitud de información	26	0	0	0	3	29
Sugerencias	0	4	0	4	0	8
Denuncias	0	0	0	0	0	0

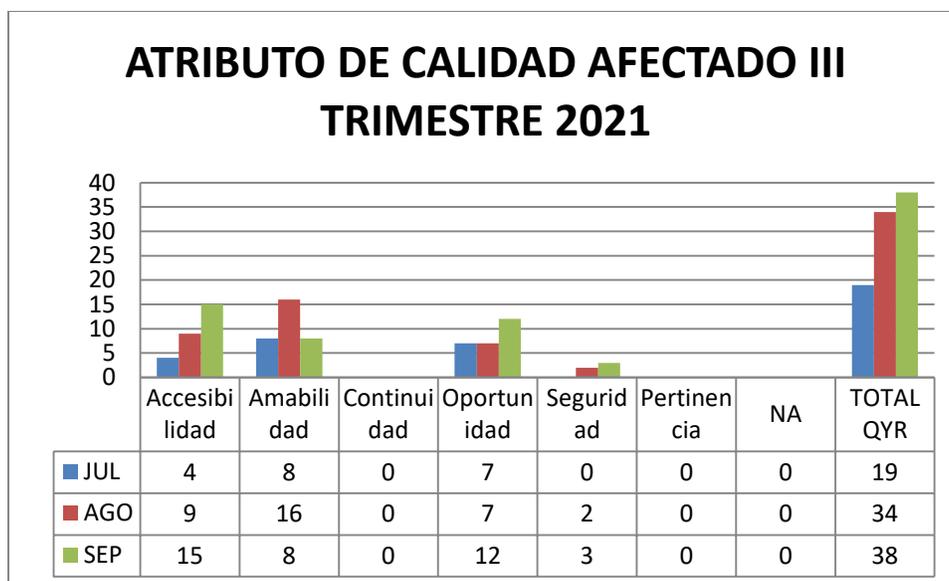
Peticiones	0	15	0	0	8	23
Total	46	79	0	19	9	176

CANALES DE RECEPCIÓN III TRIMESTRE 2021



Se observa que el canal más utilizado por los usuarios para interponer las PQRSDf en primer lugar está el buzón de sugerencias con 79 manifestaciones, en el segundo lugar está el correo electrónico con 46 manifestaciones, en el tercer lugar de manera personal 19 manifestaciones y en el cuarto lugar está la página web con 9 manifestaciones, como se evidencia el canal de recepción de las PQRSDf en la UFZ es el buzón de sugerencias, quienes se encuentran en los servicios de Pasillo atención al usuario, vacunación esquema regular, odontología, toma de muestras de laboratorio, hospitalización 2 piso, medicina interna, pediatría- neonatos, ginecología, urgencias, salud mental.

Clasificación de las quejas y reclamos gestionados según atributo de calidad II trimestre 2021.

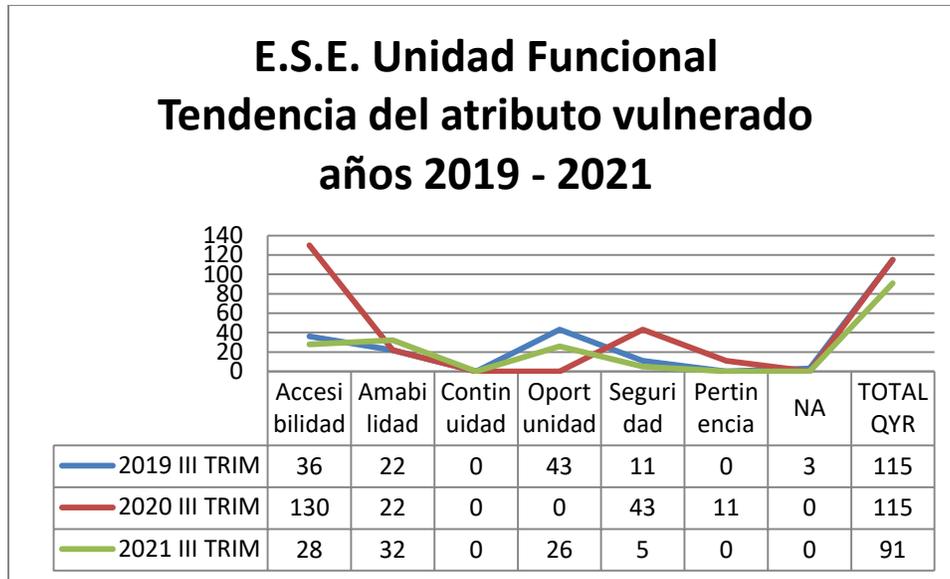


Fuente: Base de datos PQRSD 2021 SIAU

Con respecto al atributo de calidad afectado en número y porcentaje en la Unidad Funcional durante el tercer trimestre de 2021 la accesibilidad en la atención se afectó con amabilidad con un 35%, seguido de la accesibilidad con un 30% en razón a las demoras en la atención especialmente en la facturación de citas, seguido oportunidad con 28%.

Comportamiento de las quejas y reclamos atributos de calidad en los últimos tres años 2019-2021

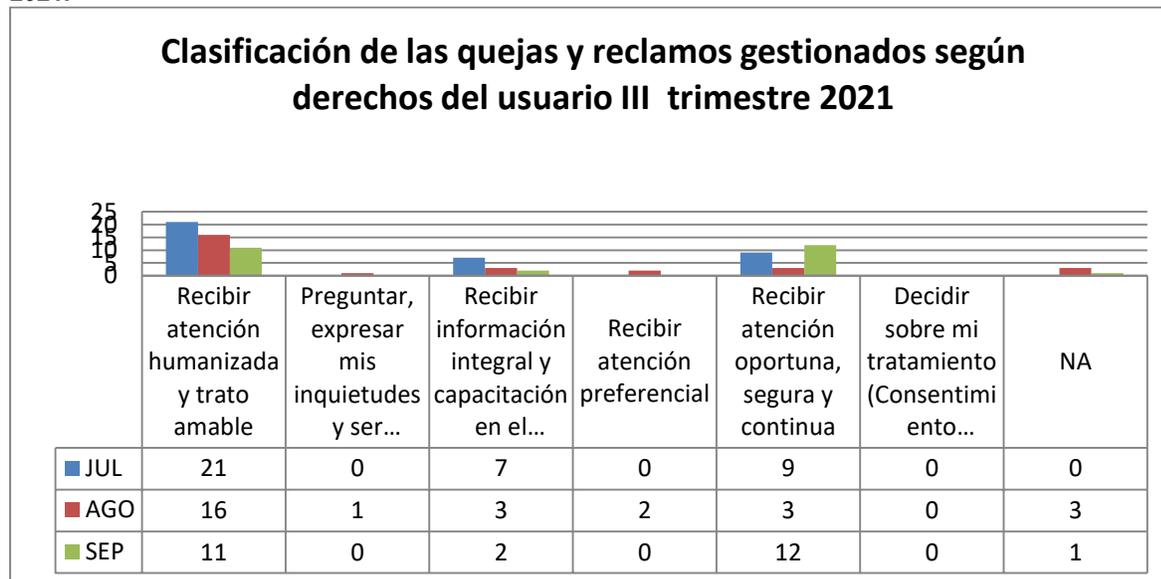
Derecho Vulnerado	2019		2020		2021	
	TRIM III	%	TRIM III	%	TRIM III	%
Accesibilidad	36	31%	130	65%	28	30,70%
Amabilidad	22	19%	22	11%	32	35%
Continuidad	0	0	0	0	0	0
Oportunidad	43	37%	0	0	26	28%
Seguridad	11	9%	43	37%	5	5,4%
Pertinencia	0	0	11	9%	0	0
NA	3	3%	0	0	0	0
TOTAL QYR	115	100%	115	100%	91	100%



Fuente: Base de datos PQRSD 2019-2021 SIAU

El atributo de calidad más afectado durante el comparativo 2019-2021 es la accesibilidad frente a los periodos anteriores presentó una disminución significativa, y en manifestaciones el atributo de seguridad, mientras que el atributo de amabilidad en diez manifestaciones, la oportunidad presento 26 manifestaciones.

Clasificación de las quejas y reclamos gestionados según derechos del usuario III trimestre 2021.



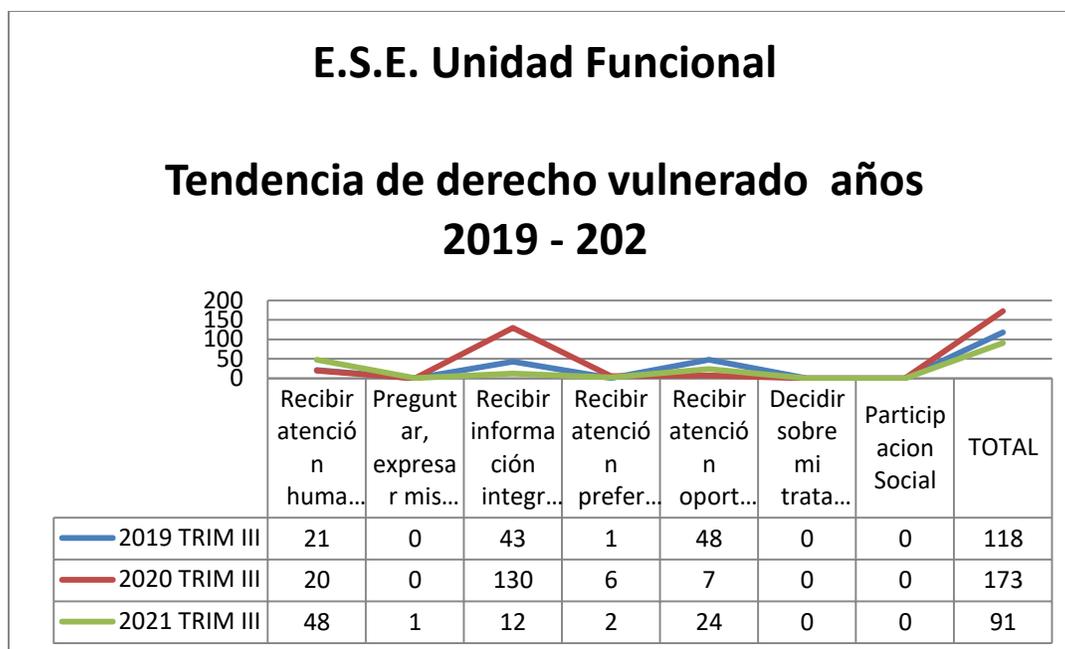
Fuente: Base de datos PQRSD 2021 SIAU

De acuerdo a las PQRSD gestionadas durante el III trimestre se puede observar que el derecho más vulnerado fue recibir atención humanizada y trato amable con 48 manifestaciones que representa un 52,7%, se realizó el pacto por el trato amable y se participó en el proceso de inducción y re inducción durante el mes de agosto y septiembre donde se socializó la política y el programa de humanización con el objetivo de fortalecer la cultura y el cambio de actitudes al momento de la atención o prestación del servicio hacia los usuarios y sus familias, el segundo derecho vulnerado fue recibir atención oportuna, segura y continua con 24 manifestaciones con un 26% por la demora en el proceso de facturación y toma de muestra de laboratorio clínico razón por la cual se implementaron acciones de mejora como rotación del personal de facturación y en laboratorio clínico teniendo en cuenta el volumen de pacientes que asisten a toma de exámenes se establecieron acciones como fueron la entrega solamente de 50 fichas diarias en el horario de lunes a viernes de 6:00 am a 8:00 am para que realicen la toadme los mismos, en tercer lugar encontramos recibir información integral y capacitación en el cuidado de mi salud con 12 manifestaciones y un 13%.

Comparativo de las quejas y reclamos gestionados según derechos del usuario 2019-2021

Derecho Vulnerado	2019		2020		2021	
	TRIM III	%	TRIM III	%	TRIM III	%
Recibir atención humanizada y trato amable	21	18%	20	11%	48	52,7%
Preguntar, expresar mis inquietudes y ser escuchado	0	0	0	0	1	1%
Recibir información integral y capacitación en el cuidado de mi salud	43	36%	130	75%	12	13%
Recibir atención preferencial	1	1%	6	3%	2	2%
Recibir atención oportuna, segura y continua	48	41%	7	4%	24	26%
Decidir sobre mi tratamiento (Consentimiento Informado)	0	0	0	0	0	0
Participación Social	0	0	0	0	4	4%
TOTAL	118	100%	173	100%	91	100%

Fuente: Base de datos PQRSD 2019-2021 SIAU



Haciendo el comparativo 2019-2021 se identifica que el derecho del usuario más vulnerado de las Q y R es recibir atención humanizada y trato amable en comparación con los años anteriores se aumentaron significativamente razón por la cual se realizó el pacto por el trato amable, mientras que el derecho de recibir información y capacitación en el cuidado de mi salud la atención preferencial junto a la atención preferencia disminuyó frente a los años anteriores.

Causas de las quejas y reclamos gestionadas (5 primeras causas) II trimestre 2021

CODIGO	CAUSA DE QUEJA O RECLAMO	JUL	AGO	SEP
AJ	Falta de calidez y trato amable	5	6	17
AF	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal administrativo, facturadores, secretarias, vigilantes	3	4	6
U	Falta de información y orientación al durante el proceso de atención en el HUS	2	5	4
AG	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería, enfermeras, camilleros, técnicos de RX	1	5	2
AH	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal medico	1	5	2

De las 176 QRSD las cinco primeras causas suma un total de 68 manifestaciones para un porcentaje del 38,6%.

Primera causa AJ: Falta de calidez y trato amable con 28 peticiones

Segunda causa AF: Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal administrativo, facturadores, secretarias, vigilantes con 14 manifestaciones

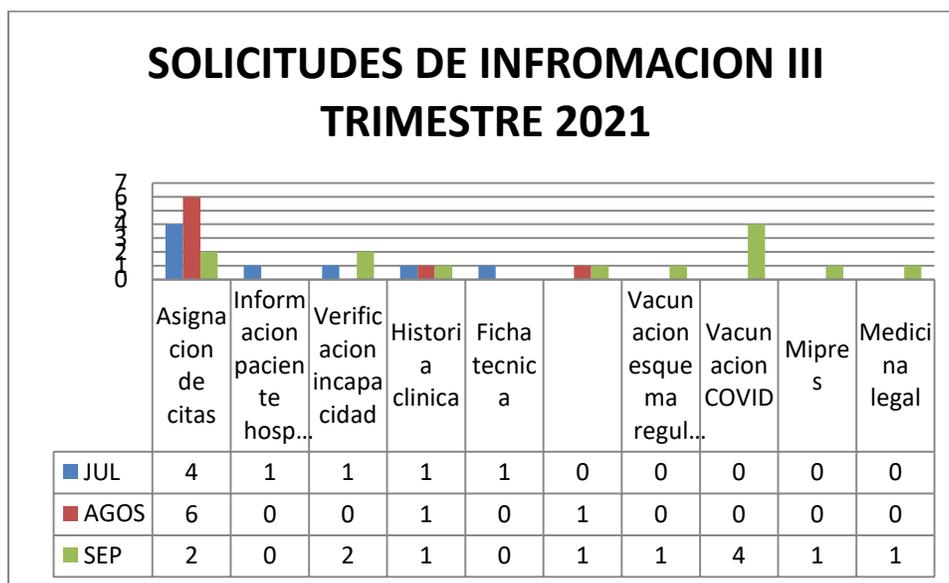
Tercera causa U: Falta de información y orientación al durante el proceso de atención en el HUS con 11 manifestaciones

Cuarta causa AG: Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería, enfermeras, camilleros, técnicos de RX con 8 manifestaciones

Quinta causa AH: Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal médico con 8 manifestaciones

Total de solicitudes de información radicadas en el periodo III trimestre 2021

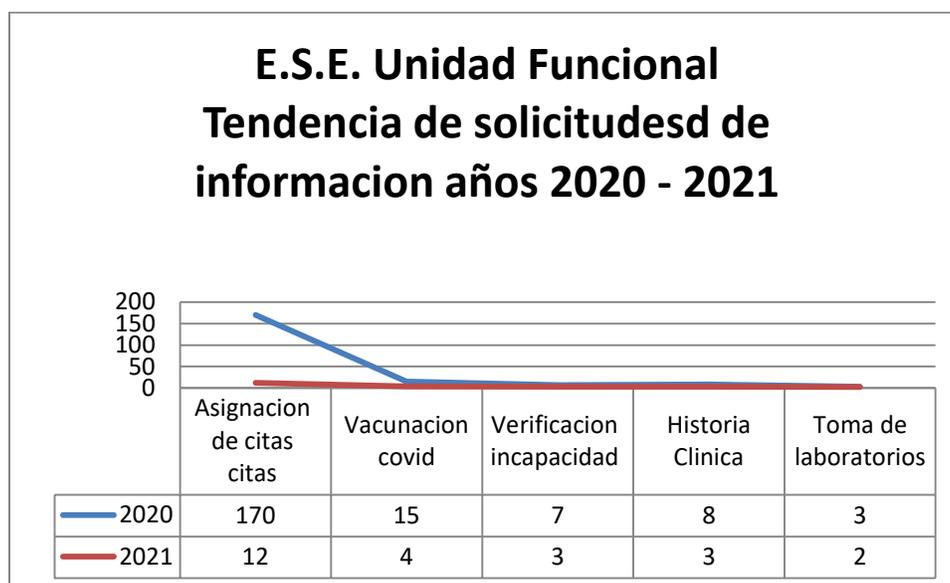
Clasificación	JUL	AGO	SEP	TOTAL
Sol. Información	8	8	13	29



Durante el tercer trimestre se recepción un total de 29 solicitudes de información y las principales causas fueron solicitud de citas 12, carnet vacunación Covid-19 con 4 manifestaciones, solicitud historias clínicas 3 manifestaciones, verificación de incapacidad 3 manifestaciones, Información al paciente hospitalizado 1.

Durante el tercer trimestre no se hizo ningún traslado de ninguna Institución, ni negación a solicitud de información.

Comparativo de solicitudes de información 2020-2021



En el comparativo con el año inmediatamente anterior se evidencia que las 5 primeras causas siguen siendo las mismas, sin embargo hay una disminución de este trimestre con el anterior como se observa en la gráfica.

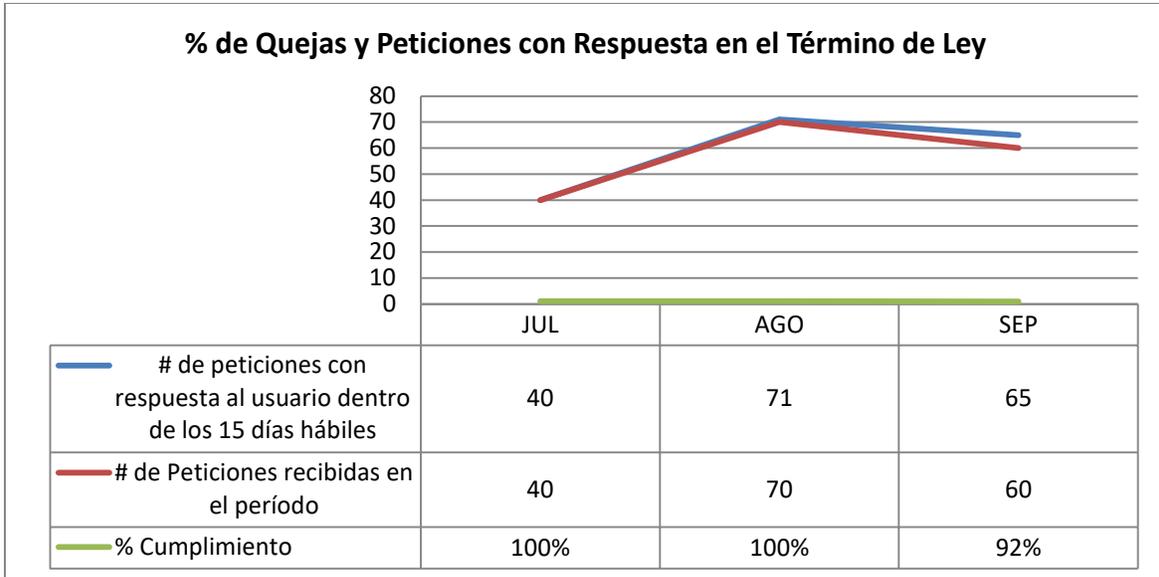
Sugerencias

Código	Sugerencia	Gestión
415	Sugiere más organización en las citas médicas, tenía una cita con especialista a las 9:30am y fui atendida a las 11:58 am más de 2 horas para una cita que tenía	Se gestionó con el líder de facturación quien implementará estrategia para disminuir los tiempos de espera para la facturación
447	Sugiere mejorar la temperatura con que llegan los alimentos.	Se realizó gestión con la empresa de alimentos para que lleguen calientes los alimentos
451	Poner cortina en sala de partos en las TP porque todo el que va ingresando lo va viendo a uno	Se gestionó con la líder de calidad quien realiza rondas de privacidad y confidencialidad para garantizar las cortinas en las TP
406	Agua no hay caliente	Se gestionó con el líder de mantenimiento que verifica y organiza horarios por servicio

506	Hace mucha falta televisores en las habitaciones	Se gestionó con el profesional de apoyo especializado en la gestión administrativa quien informa está haciendo gestión para la adquisición de equipos
507	Llevo 8 días hospitaliza en la habitación 315 donde me doy cuenta que el tv no sirve soy remitida a Bogotá y cuando retorno nuevamente me dejan la habitación 316 y el tv tampoco sirve de mal gusto que en este hospital los tv no funcionen	Se gestionó con el profesional de apoyo especializado en la gestión administrativa quien informa está haciendo gestión para la adquisición de equipos
510	Por favor más personal en las ventanillas de facturación y en citas	Se gestionó con el líder de facturación quien plantea estrategia de rotación del personal durante la jornada en Consulta externa
511	Falta televisor a la habitación	Se gestionó con el profesional de apoyo especializado en la gestión administrativa quien informa está haciendo gestión para la adquisición de equipos

Porcentaje de PQRSDf con respuesta en términos de ley

% de Quejas y Peticiones con Respuesta en el Término de Ley – Hus (*)				
Formula	JUL	AGO	SEP	Total
# de peticiones con respuesta al usuario dentro de los 15 días hábiles	40	71	65	176
# de Peticiones recibidas en el período	40	70	60	170
% Cumplimiento	100%	100%	92%	97%

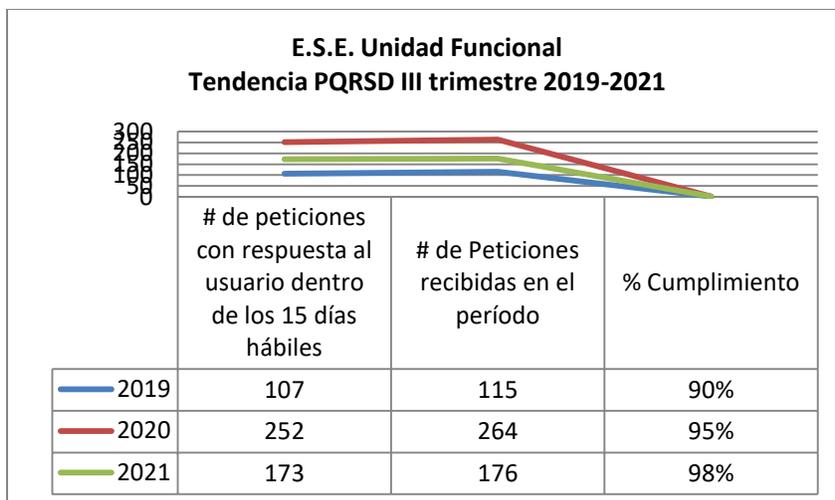


Con respecto al porcentaje de QyR con respuesta en el término de ley durante el tercer trimestre de 2021 la Unidad Funcional ha desarrollado el proceso con un 100% de cumplimiento en donde el 97% corresponde a la entrega de respuestas a los usuarios en los términos de ley y el 3% restante, pertenece a peticiones que se encuentran en trámite porque aún no se vencen los términos.

Es importante resaltar que se han recibido 176 PQRSD durante los meses Julio, agosto, septiembre de 2021 de las cuales 25 corresponden a FELICITACIONES y las 151 restantes son (Q,R,S,SI) que se han respondido en términos de ley.

Dentro del proceso es importante también destacar que la oficina de Atención al usuario realiza la proyección de las respuestas y el profesional de apoyo a la gestión científica y gestión administrativa revisa, corrige y/o complementa y firma la respuesta.

Comparativo PQRSD con respuesta en términos de ley en el periodo 2019-2021



Una vez analizado el comparativo del 2019-2021 se puede analizar que la respuesta en términos de Ley es de un 97% porcentaje restante pertenece a peticiones donde se debe emitir respuesta posterior al 1 de octubre de 2021, el porcentaje de cumplimiento en el comparativo ha ido en aumento.

PUMP cumplimiento de actividades proyectadas de PQRSD en el POA para el año 2021

Para la vigencia 2021 el POA tiene un cumplimiento del 100% se realizó el informe de PQRSD y elaboraron 1 plan de mejora del servicio de enfermería, se está trabajando para fortalecer la cultura de la implementación de los planes de mejora en los diferentes procesos en la Institución. Se evidencia que durante el trimestre las causas de las quejas y reclamos se observa que están relacionadas al trato amable y humanizado por esta razón se ha fortalecido el programa de humanización a través de las capacitaciones que permitan que el personal se empodere de las políticas y procesos institucionales, de igual manera se realizó seguimiento al plan de mejora realizado por el área de facturación quien a la fecha se evidencia un cumplimiento del 50% y ha sido efectivo teniendo en cuenta que se ha disminuido las Qy R. Y se solicitó plan de mejora al servicio de enfermería.

Novedades de Seguridad con fuente de PQSRD:

Durante el trimestre se reportó una novedad de seguridad del paciente la NSP 20212784 se reportó el día 14 de Septiembre del 2021 se clasificó como un incidente por interpretación en las imágenes diagnósticas y se encuentra cerrada.

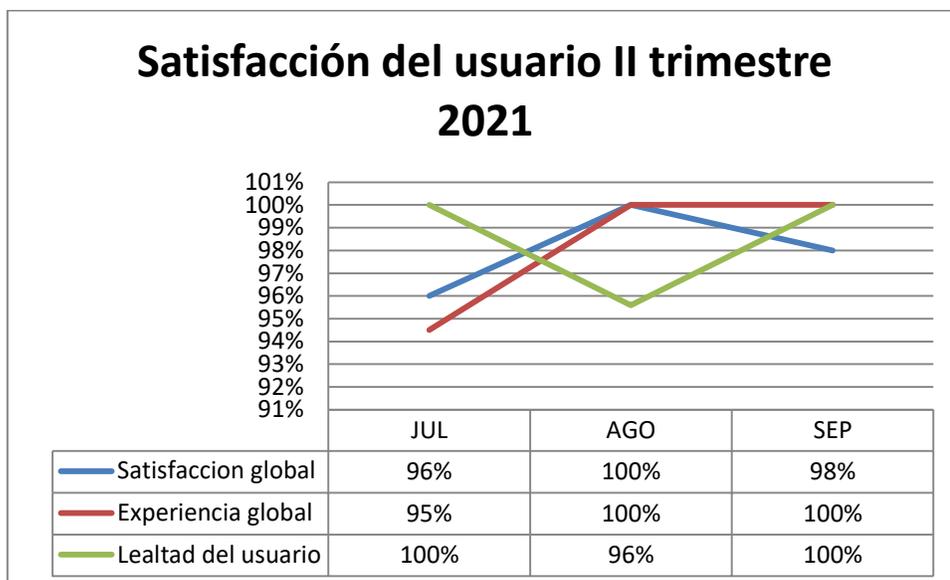
Seguimiento a los riesgos del proceso del proceso de atención al usuario y su familia

RIESGO	INDICADOR	Numerador	Denominador	Evidencia
Posibilidad de generar respuestas inadecuadas o erróneas a los usuarios (Respuestas sin la competencia técnica o no acorde a lo requerido)	Total de PQRSD identificadas con respuesta inadecuada en el trimestre/total de respuestas tramitadas en el trimestre	0	176	Respuesta interna a la PQRSD
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	1	1	Plan de mejora
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	0	91	Rondas y visitas
Posibilidad de Incumplimiento en la generación de respuesta de PQR a los Usuarios (No se generan las respuestas dentro de los términos de ley)	N/A	N/A	N/A	N/A

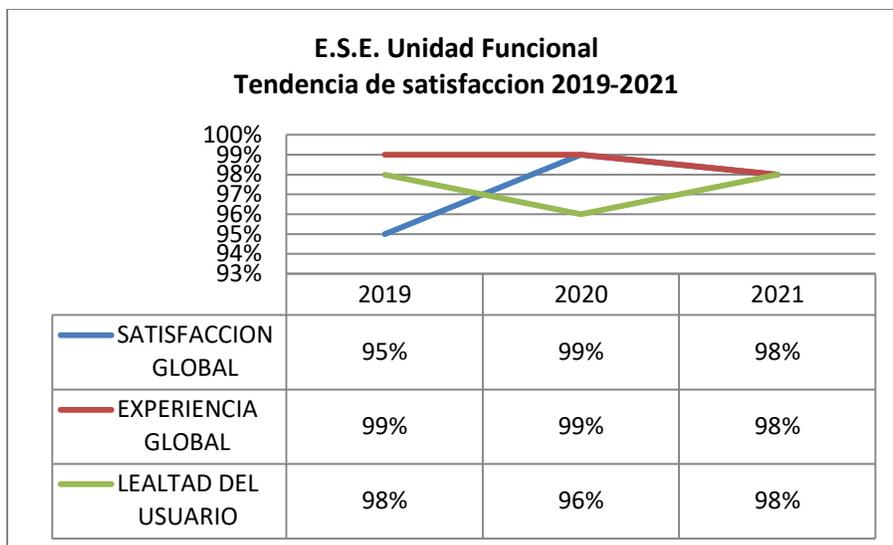
Comportamiento del Indicador Lealtad – Tasa De Satisfacción Global

FORMULA	Julio	Agosto	Septiembre	%TOTAL III Trimestre
# Total de paciente satisfechos con los servicios recibidos / #total de pacientes encuestados por la IPS *100	88/92 96%	92/92 100%	91/92 99%	271/276 98%

Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido	87/92 94,5%	92/92 100%	91/92 100%	270/276 98%
Recomendaría a familiares y amigos la IPS	92/92 100%	88/92 95,6%	92/92 100%	272/276 98%



Referente al porcentaje de satisfacción global en la Unidad Funcional se observa en la gráfica arriba presentada que en el tercer trimestre de 2021 la percepción de los usuarios fue positiva donde ellos califican con un 98% satisfactoria la atención recibida, esto es el resultado de un mayor compromiso por parte de los colaboradores de la UFZ y de la adherencia a los procesos de calidad y una atención enfocada en la Humanización.



Haciendo un comparativo con los años anteriores se evidencia que la satisfacción de los usuarios esta sobre el 96%

Conclusiones

En la oficina de Atención al Usuario Unidad Funcional de Zipaquirá se ha caracterizado por dar respuesta a todas las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de información, Denuncias y Felicitaciones en términos de ley, es la encargada de recepcionar y tramitar cada una de ellas. Cuenta con un total de 10 buzones de sugerencias para que el usuario y su familia puedan hacer uso de los mecanismos para interponer una PQRSDF, a diario con las informadoras y orientadores la socializan a los pacientes, usuarios y familias dichos mecanismos. Por otro lado se está trabajando en el fortalecimiento de la implementación de los planes de mejora frente a las causas identificadas de las PQRSDF.

Elaboró: Yulieth Ximena Montes Ruiz
Líder Atención al Usuario- HUS, Unidad Funcional de Zipaquirá