

E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA, UNIDAD FUNCIONAL DE ZIPAQUIRÁ

INFORME DE PQRSDF ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA

**PERIODO
II TRIMESTRE 2023**

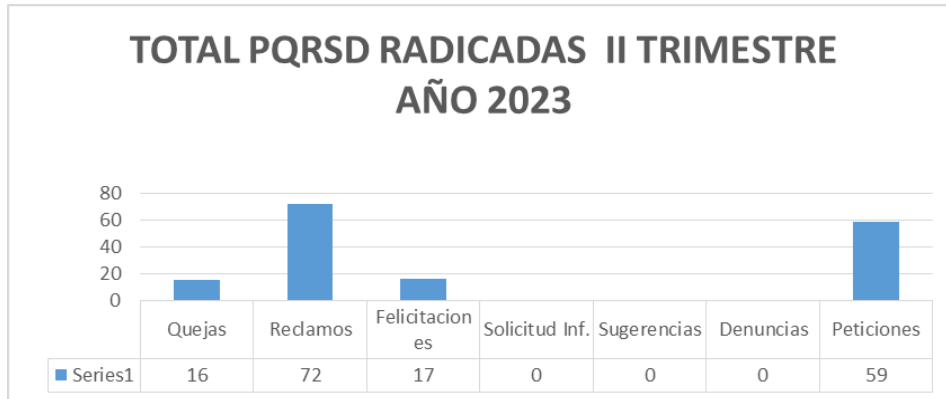
ZIPAQUIRÁ JULIO, 2023

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 PQRS.

El presente informe trimestral de gestión y seguimiento a las PQRSD elaborado por el área de Atención al Usuario, área 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 II TRIMESTRE AÑO 2023

PQRSD SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2023				
CLASIFICACIÓN	ABR	MAY	JUN	TOTAL
Quejas	2	7	7	16
Reclamos	15	29	28	72
Felicitaciones	6	7	4	17
Solicitud Inf.	0	0	0	0
Sugerencias	1	1	1	3
Denuncias	0	0	0	0
Peticiones	13	20	26	59
TOTAL	37	64	66	167

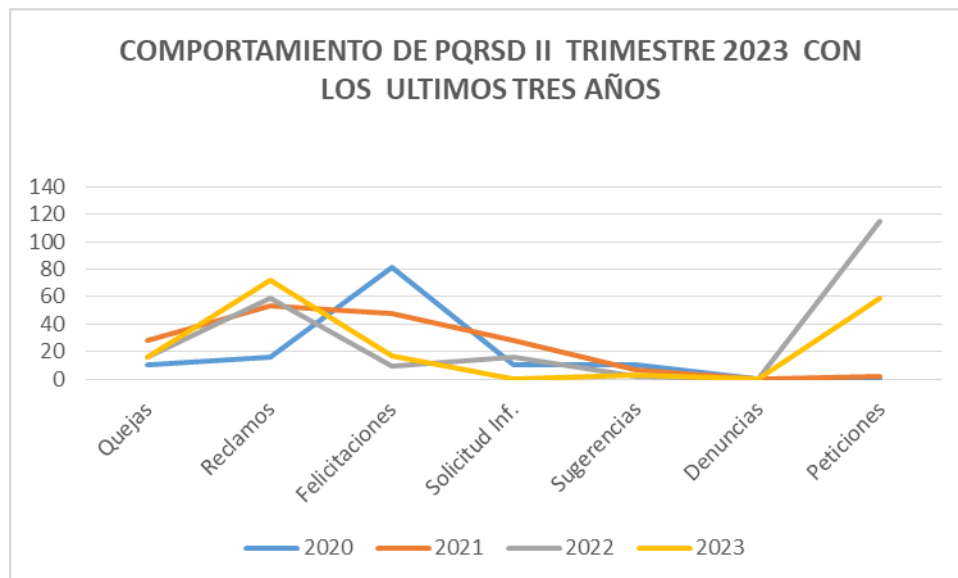


Fuente: Base de datos Matriz PQRS Almera año 2023 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Durante el II trimestre del año 2023 recibió, clasificó y tramitó 167 PQRS de las cuales el 43% corresponde a **reclamos** con 72 manifestaciones, el 35% **peticiones** con 59 manifestaciones, el 10% corresponde **felicitaciones** con 17 manifestaciones, el 9% de **quejas** con 16 manifestaciones, un 2% con 3 sugerencias. 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.

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 usuarios.

COMPORTAMIENTO DE PQRS II TRIMESTRE 2023 CON LOS ULTIMOS TRES AÑOS



Fuente: Base de datos Matriz PQRS Almera año 2023 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Realizando un comparativo del II trimestre en los últimos tres años, se evidencia que se mantuvo el número de quejas con 16 manifestaciones por lo que se realizaron los pactos por el trato amable y socializo el programa de

humanización en el proceso de inducción y re inducción, y se desarrolló la campaña de los 5 tips de comunicación asertiva. Los reclamos se presentaron por demoras en el proceso de facturación, trato amable y humanizado por parte del personal de facturación y enfermería, mientras que las peticiones disminuyeron en un 50% teniendo en cuenta que las informadoras y orientadoras en sus intervenciones socializan todo lo referente al SUIT.

CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS SEGÚN PROCESO SEGUNDO TRIMESTRE 2023

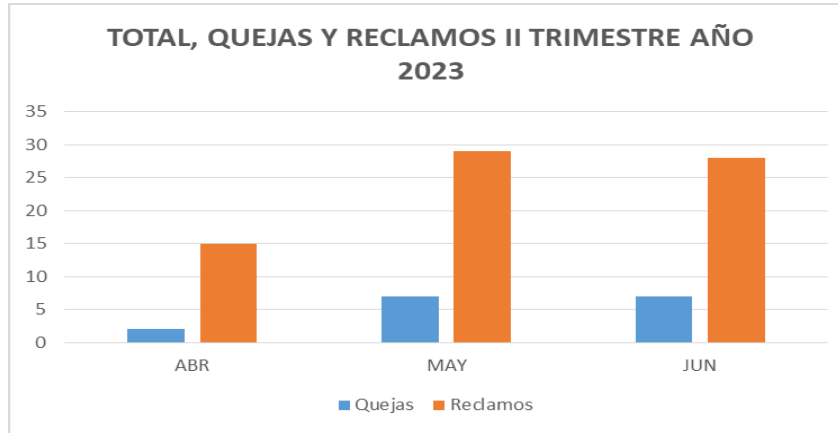
PROCESOS INVOLUCRADO	ABR	MAY	JUN	TOTAL
Hospitalización	3	2	5	10
Ambulatorio	3	10	8	21
Urgencias	2	10	10	22
Hotelería	0	1	0	1
Facturación	9	10	10	29
Imágenes D	0	2	1	3
Apoyo D	0	0	0	0
A. Usuario	0	0	0	0
Farmacia	0	0	0	0
Quirúrgico	0	1	0	1
Infraestructura	0	0	0	0
Banco de Sangre	0	0	0	0
G. Información	0	0	0	0
Otros Procesos	0	0	1	1
TOTAL	17	36	35	88

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2023 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Realizando seguimiento a las QR interpuestas a cada uno de los procesos, identificamos que para el segundo trimestre del año 2023, el proceso que tiene un mayor índice de radicaciones de Q fue el proceso de facturación con un total de 29 QR radicadas las cuales representan un 33% del total de QR recibidas en este periodo.

En segundo lugar está el proceso de urgencias con un total de 22 QR interpuestas, las cuales representan un 25 % del total de las QR radicadas por demoras en la atención del proceso, trato humanizado y amable.

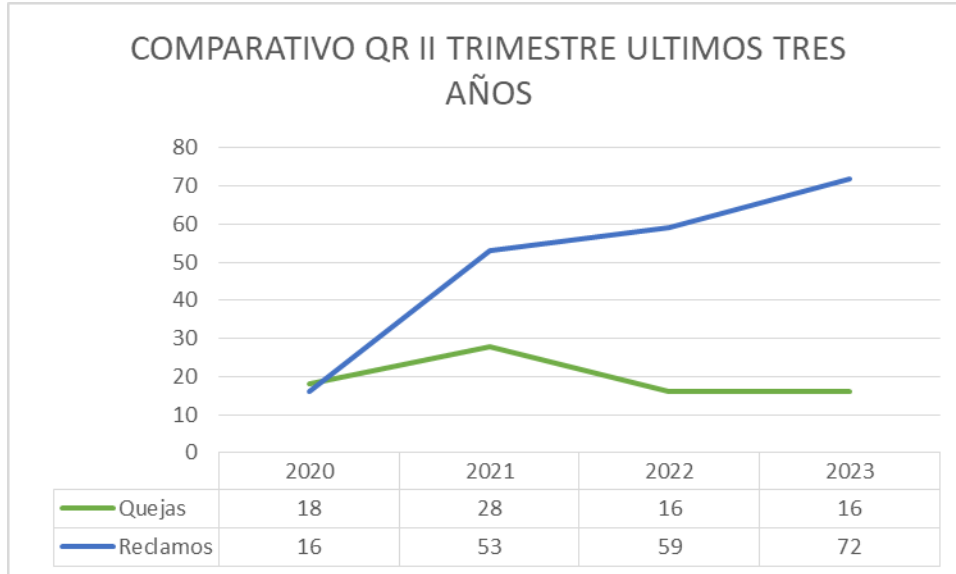
QUEJAS Y RECLAMOS



Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2023 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Se presentaron 72 quejas y reclamos durante el segundo trimestre 2023 y corresponden al 53% 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 43% del total entre quejas y reclamos radicadas.

COMPARATIVO QR II TRIMESTRE ULTIMOS TRES AÑOS

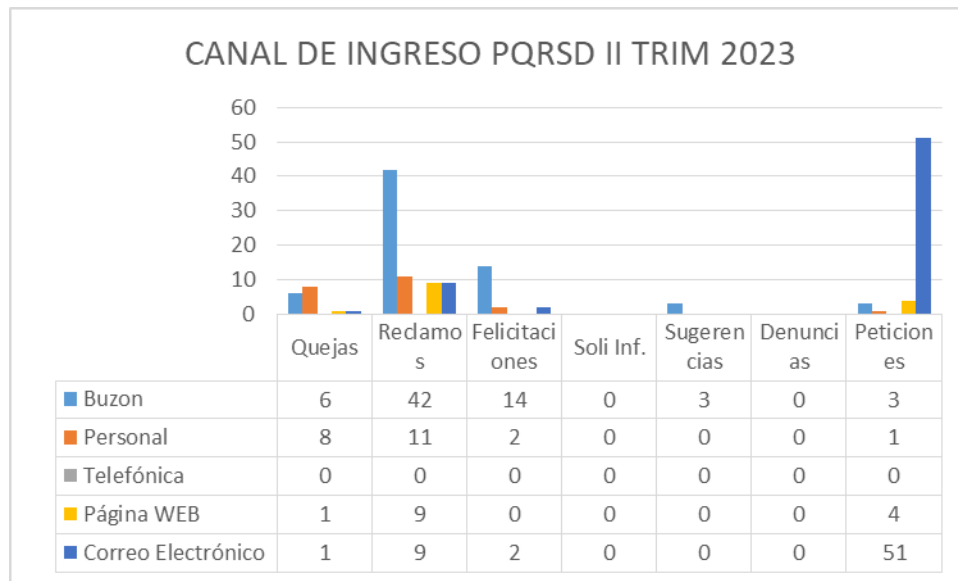


Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2023 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Como se muestra en la gráfica anterior el comparativo de Quejas y Reclamos durante los últimos tres años, se evidencia un aumento en cuanto a los reclamos en relación con el año 2021 y 2022, mientras que las quejas en

comparación a año 2022 se mantuvo en la misma cantidad, es importante destacar que las felicitaciones han aumentado en comparación con el año inmediatamente anterior.

COMPORTAMIENTO DE USO DE CANALES II TRIMESTRE 2023



Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2023 Procesos Atención al Usuario y su Familia

CANALES DE INGRESO II TRIMESTRE 2023

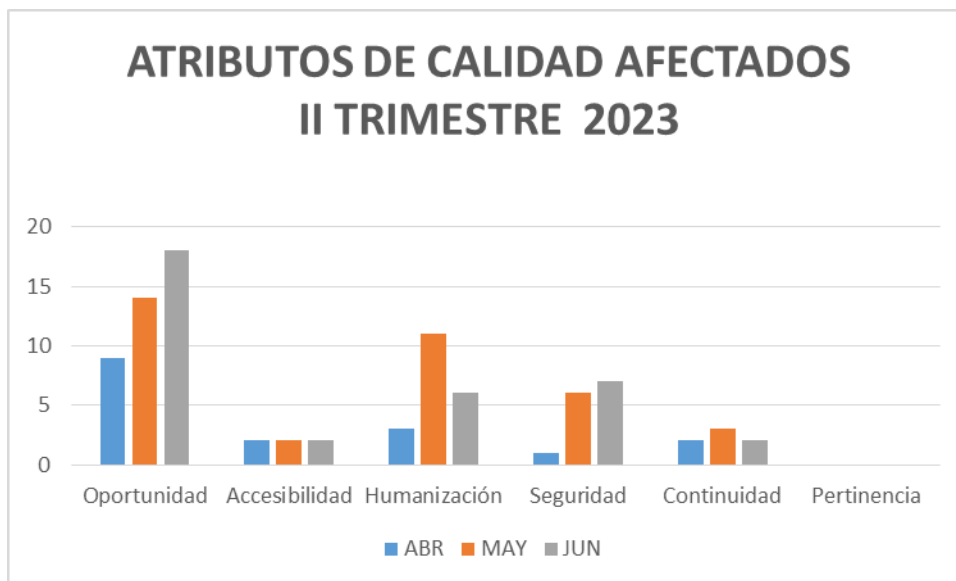
CANAL DE INGRESO PQRSD II TRIM 2023						
CLASIFICACIÓN	Buzon	Personal	Telefónica	Página WEB	Correo Electrónico	TOTAL
Quejas	6	8	0	1	1	16
Reclamos	42	11	0	9	9	71
Felicitaciones	14	2	0	0	2	18
Soli Inf.	0	0	0	0	0	0
Sugerencias	3	0	0	0	0	3
Denuncias	0	0	0	0	0	0
Peticiones	3	1	0	4	51	59
TOTAL	68	22	0	14	81	167

Fuente: Base de datos Matriz Almera PQRSD Almera año 2023

Se observa que el canal más utilizado por los usuarios para interponer las PQRSD en el segundo trimestre fue el correo electrónico con 81 manifestaciones, buzón de sugerencias con 68 manifestaciones, y de manera personal con 22 manifestaciones. Es importante mencionar que la UFZ cuenta con **10 buzones** de sugerencias incluyendo el puesto de salud san Cayetano y centro de salud de Cogua.

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 a través de charlas en las salas de bienvenida del HUS, publicaciones en los buzones de peticiones y sugerencias y en pantallas digitales.

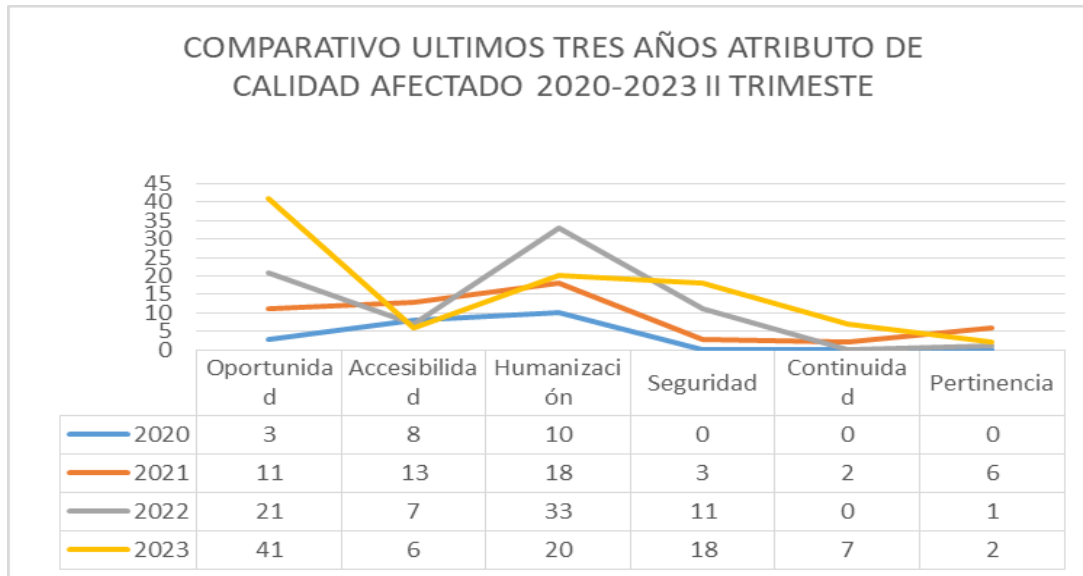
CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS SEGÚN ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS SEGUNDO TRIMESTRE 2023.



Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2023 Procesos Atención al Usuario y su Familia

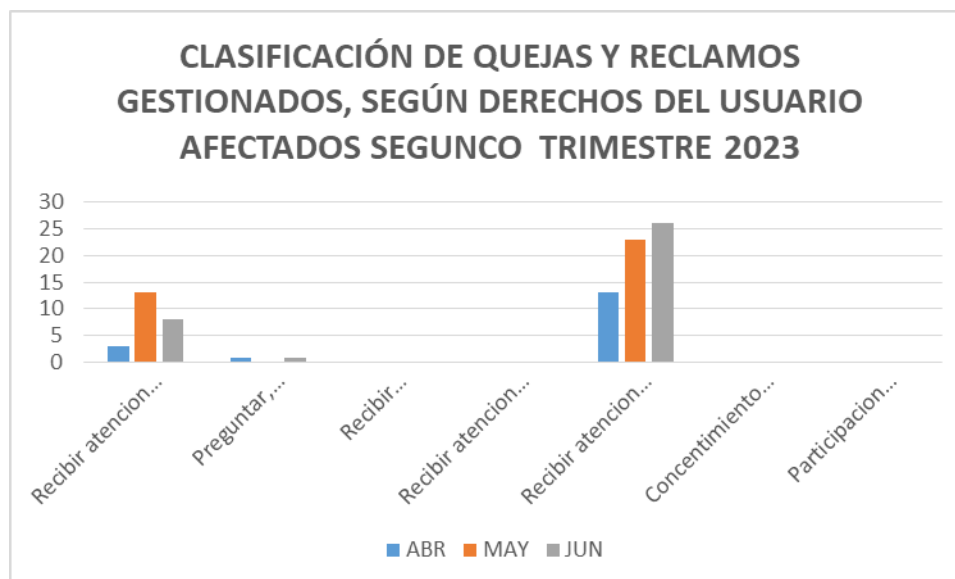
El atributo de calidad más afectado durante el segundo trimestre del año 2023 es la oportunidad con un 41%, seguido de la humanización con un 20%, y en tercer lugar seguridad con 16% del total de los atributos identificados en las PQRSD.

COMPARATIVO ATRIBUTO DE CALIDAD II TRIMESTRE ULTIMOS TRES AÑOS (2020-2023)



Haciendo un comparativo con los años anteriores el atributo que más se le vulneró a los usuarios es la oportunidad con 41 manifestaciones en comparación con el año anterior aumento en un 50%, mientras que disminuyó el trato humanizado y amable en comparación con el año anterior.

CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS, SEGÚN DERECHOS DEL USUARIO AFECTADOS SEGUNDO TRIMESTRE 2023:

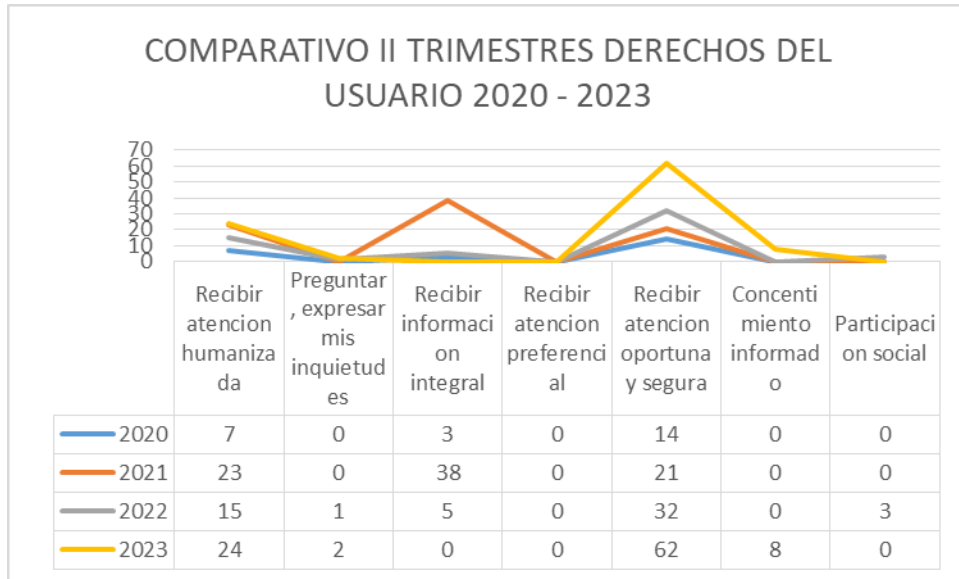


Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2022 Procesos Atención al Usuario y su Familia

De acuerdo a las quejas y reclamos radicados en el II trimestre 2023 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”, le sigue el derecho a recibir atención humanizada con un 27%, se realizó el pacto por el trato amable, se socializo 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.

Comparativo de las quejas y reclamos gestionados según derechos del usuario 2020-2023



Haciendo el comparativo 2020-2023 se identifica que el derecho del usuario más vulnerado de las Q y recibir atención oportuna y segura y segura con 62 manifestaciones, seguido de recibir atención humanizada con 24 manifestaciones aumento en relación a los años anteriores en virtud a la rotación del personal, sin embargo se están realizando campañas de sensibilización en humanización a todo el personal.

CAUSAS DE QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS EN EL II TRIMESTRE AÑO 2023 UNIDAD FUNCIONAL

CODIGO	CAUSA DE QUEJA O RECLAMO	ABR	MAY	JUN	TOTAL	%
AF	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal administrativo, facturadores, secretarias, vigilantes.	4	8	4	16	19%
AH	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal médico.	0	6	3	9	11%
Q	Demora y / o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias : triage, consulta, apertura de HC ETC	1	3	5	9	11%
AG	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería, Aux de enfermería, enfermeras, camilleros, técnicos de Rx	0	6	1	7	9%
E	Demora en el proceso de facturación (lab clínico, Rx, consulta externa, hospitalización,Urgencias)	0	0	5	5	6%

En el II Trimestre se presentaron 88 QUEJAS Y RECLAMOS, observando que las (5) primeras causas son:

La primera causa Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal administrativo, facturadores, secretarías, vigilantes (19%) se está ejecutando plan de mejora

La segunda causa Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal médico (11%). Se realiza pacto por el trato amable, se solicita plan de mejora al servicio de urgencias.

La tercera causa Demora y / o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias: triage, consulta, apertura de HC ETC (11%)

La Cuarta causa Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería, Aux de enfermería, enfermeras, camilleros, técnicos de Rx SE realiza capacitación de humanización con el personal de enfermería de urgencias y neonatos y pediatría.

La quinta causa Demora en el proceso de facturación (lab clínico, Rx, consulta externa, hospitalización, Urgencias) se está ejecutando plan de mejora

INDICADOR:

Para el segundo trimestre del año 2022 el número de Quejas y Reclamos radicados es 88 de las cuales son 16 quejas y 72 reclamos

$$\frac{\text{Total de QR por las 5 Primeras causas/ 5 Primeras causas}}{\# \text{ Total de QR radicadas} * 100} = \frac{46 / 5}{88} * 100 = 10\%$$

INFORME DE SUGERENCIAS SEGUNDO TRIMESTRE 2023

Se realiza un informe consolidado de las sugerencias recibidas por parte de los usuarios paciente y familia durante el segundo trimestre de 2023, se radicaron un total de 167 peticiones recibidas, 3 fue clasificada como sugerencias.

PORCENTAJE DE PQRSDF CON RESPUESTA EN EL TÉRMINO DE LEY II TRIMESTRE 2023

Con respecto al porcentaje de QyR con respuesta en el término de ley durante el segundo trimestre de 2023 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, las restantes 4 vencen posterior al 01 de Julio 2023

Peticiones según clasificación	ABR	MAY	JUN	TOTAL	%	total de peticiones con respuesta al usuario dentro de Los términos de ley PQRSDF	Formula	% de peticiones con respuesta en Términos de ley

Quejas	2	7	7	16	4%	16	# 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	100%
Reclamos	15	29	28	72	17%	70		97%
Solicitud Inf.	0	0	0	0	0%	0		0%
Sugerencias	1	1	1	3	1%	3		100%
Denuncias	0	0	0	0	0%	0		1%
Peticiones	13	20	26	59	14%	57		97%
TOTAL	31	57	62	150	100%	146		97%

Plan Operativo Anual (POA 2023)

POA 2023 PQRS

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)”

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

El proceso de QRSDF se está fortaleciendo a través de solicitud de formulación de planes de mejora para disminuir las 5 primeras causas de las QR, para este trimestre se solicitó al área de facturación por demoras en la atención en el proceso y amabilidad en el proceso de atención.

INFORME DE INDICADORES DE RIESGO DEL PROCESO

RIESGO	INDICADOR	% CUMPLIMIENTO II 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 = 167 = 0* /0 = 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 = 1 Total PQRSD que requieren plan de mejora = 2 $= 1 * 100 / 2 = 50\%$
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 = 88 $0 / 100 * 88 = 0$

1. Como se puede evidenciar para el segundo trimestre 2023, de 88 QR tramitadas tres (3) fueron devueltas por respuesta inadecuada.

2. Se formularon un total de 1 planes de mejora de 2 que se requerían dando un cumplimiento del 50%

3. Del total de 88 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.

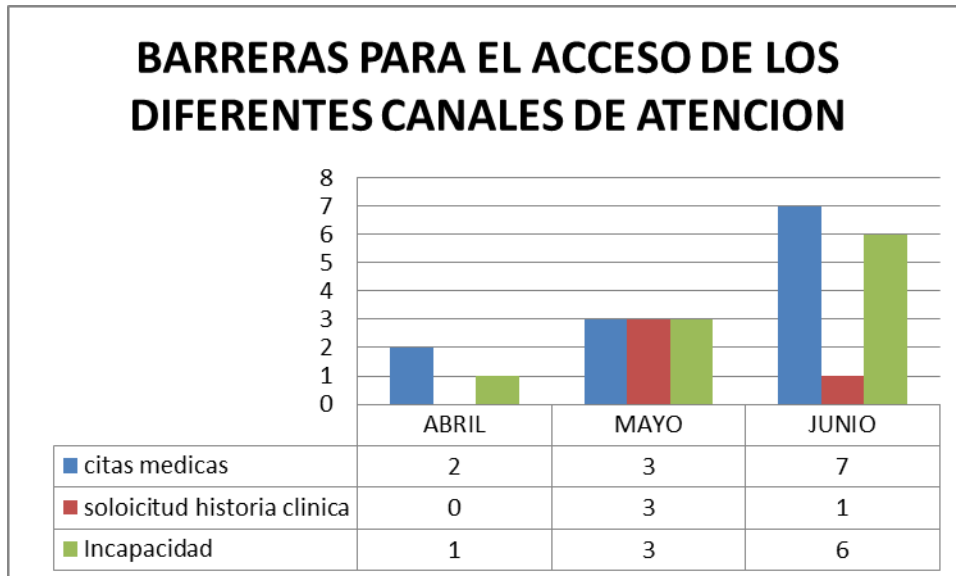
Es importante mencionar que desde Atención al Usuarios elaboró un Plan de mejora por no dar respuesta a términos de Ley, ya que no se realizó el trámite pertinente en virtud a que estaban llegando al Almera de una orientadora e informadora el cual no estaba en uso.

DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCION

Durante el segundo trimestre del año 2023, no se presentaron denuncias, 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.

Durante el segundo trimestre del año 2023, a la luz de las PQRSDF, interpuestas por paciente y familia se identifica que hay barreras de acceso por los siguientes canales de atención:



Se visualiza que durante el segundo trimestre la validación de incapacidad fue la que presentó mayor manifestaciones fue la solicitud de asignación de citas con 12 manifestaciones, seguido de la validación de incapacidades con 10 manifestaciones y en tercer lugar solicitud historias clínica con 4 peticiones.

TRAMITES INSCRITOS EN EL SUIT QUE SE IDENTIFICARON COMO INSATISFACCION A TRAVÉS DE LAS PQRSDF PARA EL SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2023.

Identificar a través de PQR los trámites que generan insatisfacción en el usuario y su familia, a continuación, se evidencia el dato estadístico para el segundo trimestre del año 2023, de los trámites inscritos en el SUIT que a la luz de las PQRSDF interpuestas por paciente y familia generan insatisfacción.

Del total de 167 PQRSDF radicadas durante el segundo trimestre del 2023, por trámites inscritos en el SUIT se presentaron un total de 16 peticiones que corresponde a un 18%, del total de las peticiones realizadas.

RESPUESTAS INTERNAS INADECUADAS:

Durante el segundo trimestre del año 2023, se evidenció que de un total de 167 peticiones que se solicitó respuesta de los servicios involucrados fueron devueltas 3 de no pertinencia en la respuesta interna de los servicios.

INFORME INDICADOR DE EFECTIVIDAD DE LAS RESPUESTAS DE PQRSDF II TRIMESTRE 2023

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 segundo trimestre del año 2023, se evidencio que de un total de 167 peticiones radicadas y a las que se emitió respuesta al peticionario, no se recibió ninguna por insatisfacción de la respuesta.

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

Componente: Racionalización de trámites

Subcomponente: Monitoreo

Actividad: Monitoreo de las estrategias de racionalización y reporte de los tramites inscritos en el SUIT

Desde el área de consulta externa se realizó el respectivo reporte a la subdirectora de consulta externa Jefe Alexandra Beltrán

Pregunta	Abril	Mayo	Junio	II TRIM
¿Número de PQRD recibidas?	3	4	9	16

Componente: Mecanismos para mejorar la atención al usuario

Subcomponente: Fortalecimiento a los canales de atención

Actividad: Analizar las barreras de acceso identificadas en los diferentes canales de atención presentados por la ciudadanía con fuente principal PQRDSD y generar las acciones de mejora a que haya lugar (Incluir un ítem en el informe de gestión).

Durante el trimestre se realizó el análisis a las barreras de acceso a la información, donde se siguen fortaleciendo los canales para solicitud de validación de incapacidad e historias clínicas. De igual manera a en las intervenciones de las informadoras y orientadoras continúan socializando los canales virtuales para la solicitud de esta información como el medio de asignación de citas correo zpcitas.medicas@hus.org.co información que se proyecta también en las pantallas digitales de la Institución.

Componente: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

Subcomponente: Monitoreo y acceso a la información pública

Actividad: Publicar en la página web del informe de gestión de PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones) por cada una de las tres sedes
Se envió informe

Se realizo envió del informe del trimestre a HUS Bogotá para la respectiva publicación en la Página web.

POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

Durante el segundo trimestre se realizaron las reuniones mensuales con la asociación de la Unidad Funcional con el fin de fortalecer la participación comunitaria en salud, quedando así conformada por siete usuarios de las Eps Famisanar, Sura, Nueva Eps. Se anexan actas de reunión.

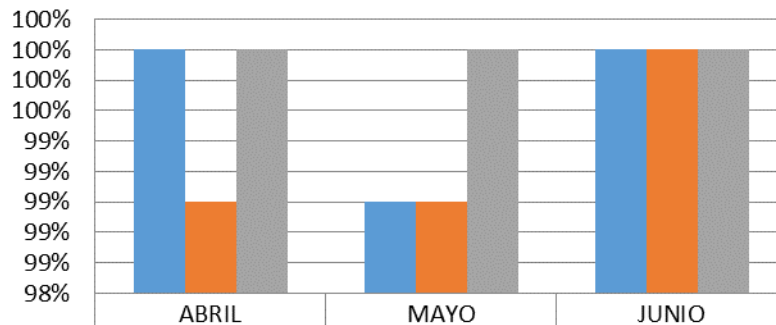
Se continúa realizando la apertura de buzón en compañía de los usuarios y representantes de usuarios,

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Comportamiento del Indicador Lealtad – Tasa De Satisfacción Global II semestre 2023

FORMULA	ABRIL	MAYO	JUNIO	%TOTAL II TRIMESTRE
# Total de paciente satisfechos con los servicios recibidos / # total de pacientes encuestados por la IPS	95/95 100%	94/95 99%	95/95 100%	284/285
Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido	95/95 99%	94/95 99%	95/95 100%	284/285
Recomendaría a familiares y amigos la IPS	95/95 100%	95/95 100%	95/95 100%	285/285

Satisfacción del usuario II trimestre 2023



	ABRIL	MAYO	JUNIO
# Total de paciente satisfechos con los servicios recibidos / # total de pacientes encuestados por la IPS	100%	99%	100%
Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido	99%	99%	100%
Recomendaría a familiares y amigos la IPS	100%	100%	100%

Referente al porcentaje de satisfacción global en la Unidad Funcional se observa en la gráfica arriba presentada que en el segundo trimestre de 2023 la percepción de los usuarios fue positiva donde ellos califican con un 99% 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.

CONCLUSIONES SEGUNDO TRIMESTRE 2023



En la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana Unidad Funcional se están fortaleciendo los canales para interponer las PQRSDF a través de las rondas y vistas, socialización de derechos y deberes, se realiza el análisis en cada una de las manifestaciones y se da respuesta en términos de Ley y solicitar y hacer seguimiento a los planes de mejora que se deriven de las PQRSDF.

En cuanto a Participación ciudadana la Unidad Funcional realizó la convocatoria y Constitución de la Asociación de Usuarios, se promueve cursos frente atención al cliente, lenguaje claro y se socializa la estrategia de racionalización de tramites en las intervenciones de las informadoras y orientadoras.

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 dando así cumplimiento a las actividades proyectadas.

**ANA CAROLINA SERNA RUBIO**Coordinadora General
Unidad Funcional de ZipaquiráElaboró. Yulieth Ximena Montes Ruiz
Profesional Atención al Usuario