



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 2022



051



SC5520-1



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

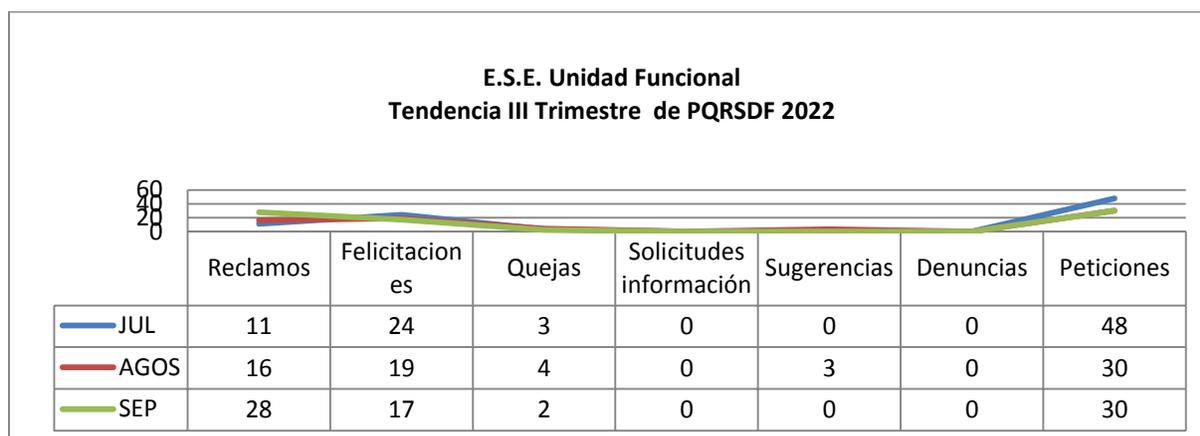
www.hus.org.co

“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 (PQRS), 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 2022.

TOTAL PQRSDF III TRIMESTRE 2022

CLASIFICACION PQRSDF	JUL	%	AGOS	%	SEP	%	TOTAL TRIM III	% TRIM III
Reclamos	11	13%	16	22%	28	36%	55	23%
Felicitaciones	24	28%	19	26%	17	22%	60	25%
Quejas	3	3%	4	5%	2	2,6%	9	4%
Solicitudes información	0	0	0	0	0	0	0	0
Sugerencias	0	0	3	4%	0	0	3	1%
Denuncias	0	0	0	0	0	0	0	0
Peticiones	48	56%	30	42%	30	39%	108	33%
TOTAL	86	100%	72	100%	77	100%	235	100%



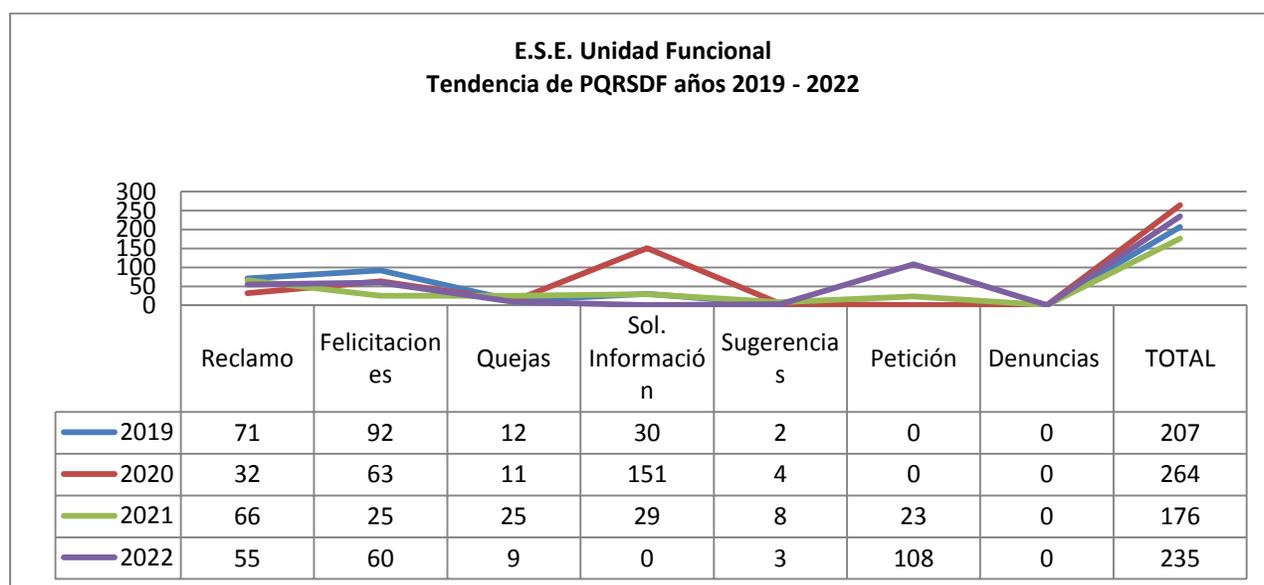
Fuente: Base de datos PQRSDF 2022 SIAU

Durante el III trimestre del año 2022 recepcionó, clasificó y tramitó 235 PQRS de las cuales el 33% corresponde a peticiones con 108 manifestaciones, el 25% a felicitaciones con 60 manifestaciones, el 23% corresponde reclamos con 55 peticiones, un 4% de quejas con 9 manifestaciones, un 1% de sugerencias con 3 peticiones. 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 cuatro años

Clasificación	2019	%	2020	%	2021	%	2022	%
Reclamo	71	34%	32	12%	66	38%	55	23%
Felicitaciones	92	44%	63	24%	25	14,2%	60	25%
Quejas	12	6%	11	11%	25	14,2%	9	4%
Sol. Información	30	14%	151	57%	29	16,4%	0	0
Sugerencias	2	0,90%	4	1%	8	4,5%	3	1%
Petición	0	0	0	0%	23	13%	108	33%
Denuncias	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	207	100%	264	100%	176	100%	235	100%



Fuente: Base de datos PQRSD 2019- 2022 SIAU

Haciendo un comparativo con los años anteriores se evidencia que hubo un aumento significativo en las peticiones con un 20% solicito historias clínicas o validación de incapacidades, asignación de citas, por lo que se fortaleció los canales de comunicación colocando en las carteleras institucionales los medios para la asignación de citas teléfono 4897069 y líneas whats App 3142849008. Adicional las informadoras y orientadoras en sus intervenciones socializan los tramites del SUIT, Sistema Único de Información de trámites a través de laminas educativas y de fácil comprensión.

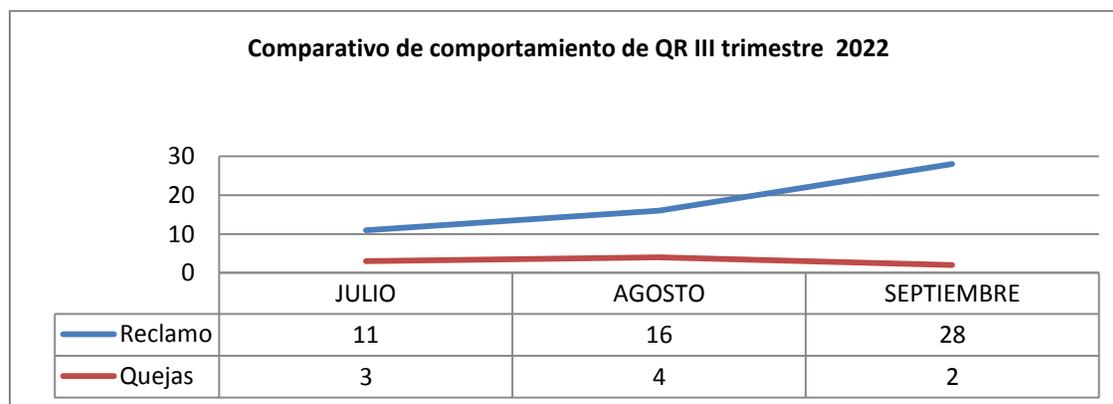
Los reclamos se presentaron por demoras en la facturación, trato amable y humanizado por parte del personal de facturación, enfermería, servicios generales y seguridad en virtud a la constante rotación e ingreso de personal nuevo se participa en proceso de inducción re inducción para socializar la política y el

programa de humanización y así disminuir las inconformidades por trato amable y humanizado. Adicional se realizó campaña de los cinco tips de comunicación: saludo, sonrió, miro a los ojos, me presento y llamo al usuario por su nombre.

TOTAL QUEJAS Y RECLAMOS III TRIMESTRE 2022

PQRSD AÑO 2022				
CLASIFICACION	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Reclamo	11	16	28	55
Quejas	3	4	2	9
Total	14	20	30	64

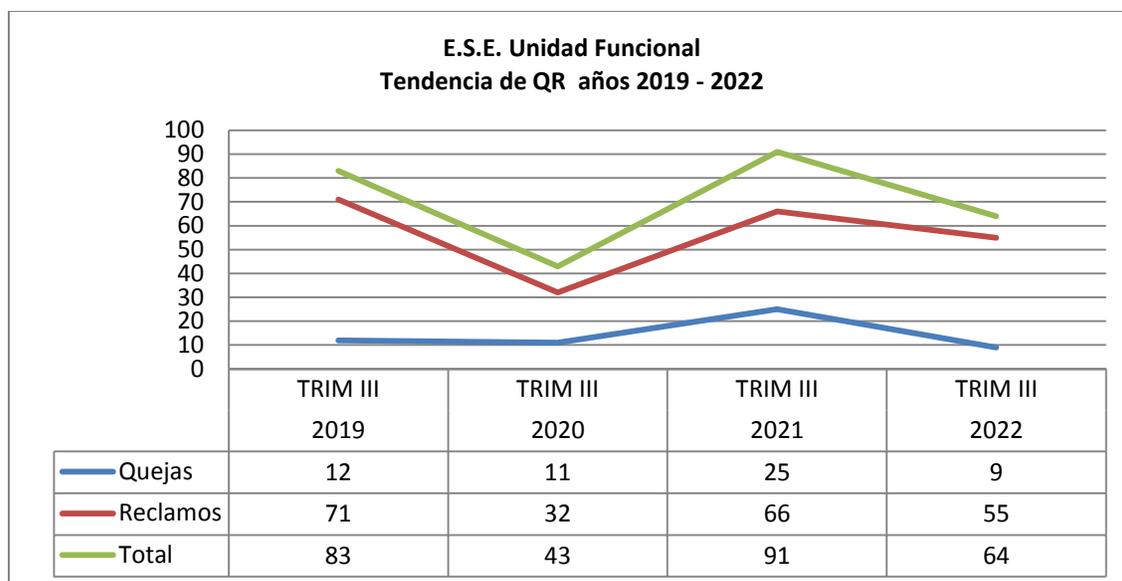
Fuente: Base de datos PQRSD 2022 SIAUZ



Durante el tercer trimestre 2022 se presentaron un total de 9 quejas el cual corresponde al 4 % del total de PQRSD donde se evidencia que hay 55 reclamos que corresponde al 23% del total de PQRSD.

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

Clasificación	2019		2020		2021		2022	
	TRIM III	%	TRIM III	%	TRIM III	%	TRIM III	%
Quejas	12	6%	11	11%	25	14,2%	9	4%
Reclamos	71	34%	32	12%	66	38%	55	23%
Total	83	40%	43	23%	91	52,2%	64	27%



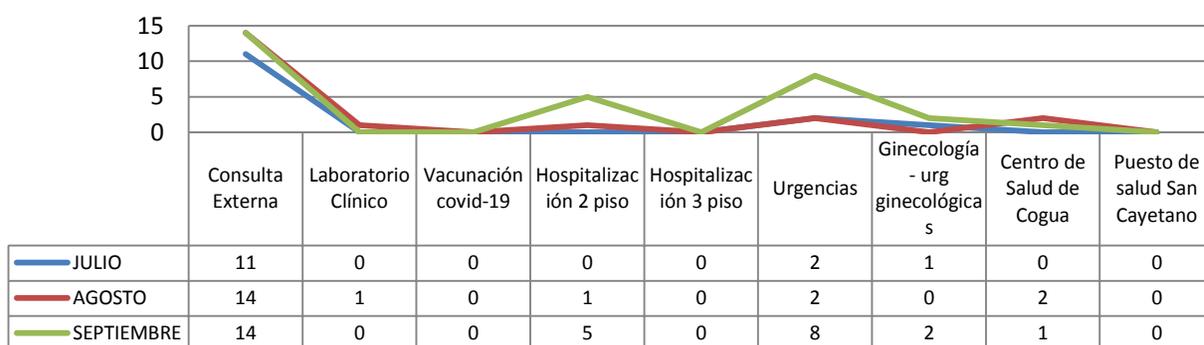
Fuente: Base de datos PQRSD 2019 2022 SIAUZ

Haciendo el comparativo de los años 2019-2022 se identifica que las quejas se observa una disminución de 10% igual que los reclamos con un 25%.

Clasificación quejas y reclamos según proceso III trimestre 2022

PQRSD POR SERVICIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Consulta Externa	11	14	14	39
Laboratorio Clínico	0	1	0	0
Vacunación covid-19	0	0	0	0
Hospitalización 2 piso	0	1	5	6
Hospitalización 3 piso	0	0	0	0
Urgencias	2	2	8	12
Ginecología- urg ginecológicas	1	0	2	3
Centro de Salud de Cogua	0	2	1	3
Puesto de salud San Cayetano	0	0	0	0
TOTAL	14	20	30	64

Clasificación quejas y reclamos según proceso III trimestre 2022



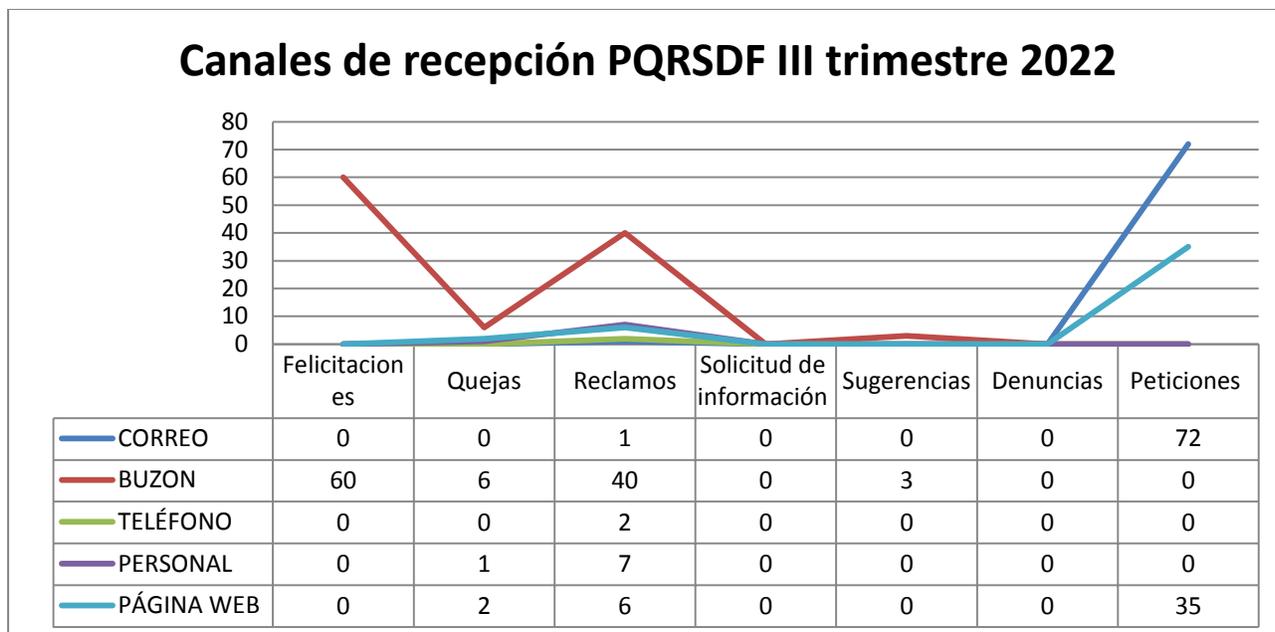
Fuente: Base de datos PQRSD 2022 SIAU

Según la clasificación de quejas y reclamos de la vigencia se observa que el servicio que presenta el mayor porcentaje de manifestaciones es el servicio de consulta externa por manifestaciones de demora en atención en el área de facturación y trato humanizado y amable por parte del personal de facturación.

Canales de ingreso de las PQRSD III trimestre 2022

Clasificación	CORREO	BUZON	TELÉFONO	PERSONAL	PÁGINA WEB	TOTAL
Felicitaciones	0	60	0	0	0	60
Quejas	0	6	0	1	2	9
Reclamos	1	40	2	7	6	56
Solicitud de información	0	0	0	0	0	0
Sugerencias	0	3	0	0	0	3
Denuncias	0	0	0	0	0	0
Peticiones	72	0	0	0	35	107
Total	73	109	2	8	43	235

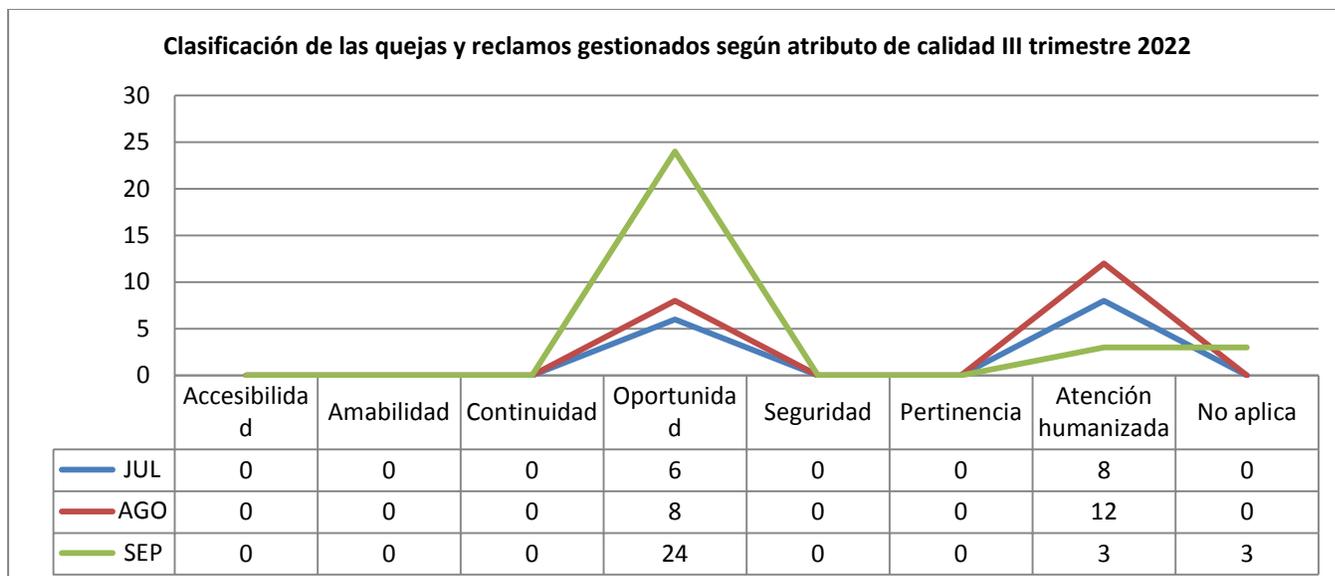
Canales de recepción PQRSDF III trimestre 2022



Se observa que el canal más utilizado por los usuarios para interponer las PQRSDF en el tercer trimestre fue el buzón con 109 manifestaciones, en el segundo lugar está el correo con 73 manifestaciones, en tercer lugar el página web con 43 manifestaciones.

Clasificación de las quejas y reclamos gestionados según atributo de calidad III trimestre 2022.

ATRIBUTO CALIDAD AFECTADO	JUL	%	AGO	%	SEP	%	TOTAL	% III TRIMESTRE
Accesibilidad	0	0	0	0	0	0	0	0
Amabilidad	0	0	0	0	0	0	0	0
Continuidad	0	0	0	0	0	0	0	0
Oportunidad	6	43%	8	40%	24	80%	38	59%
Seguridad	0	0	0	0	0	0	0	0
Pertinencia	0	0	0	0	0	0	0	0
Atención humanizada	8	57%	12	60%	3	10%	23	36%
No aplica	0	0	0	0	3	10%	3	5%
TOTAL	14	100%	20	100%	30	100%	64	100%



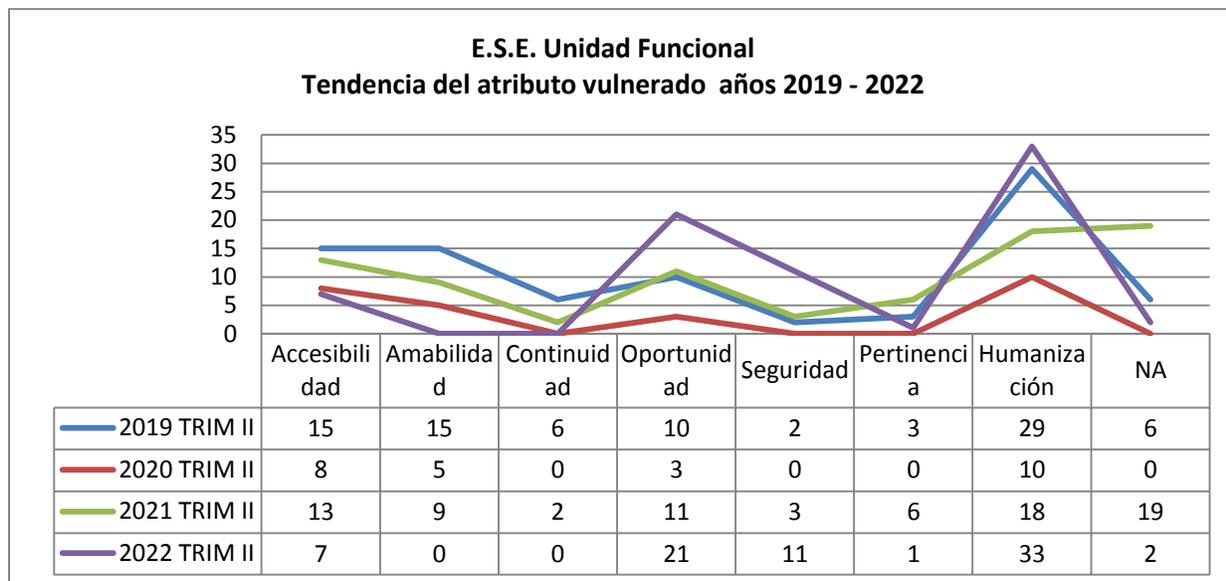
Fuente: Base de datos PQRSD 2022 SIAU

Con respecto al atributo de calidad afectado en número y porcentaje en la Unidad Funcional durante el tercer trimestre de 2022 fue la oportunidad con un 58% seguido de atención humanizada con un 36%. Se fortalecen las campañas de humanización a todos los colaboradores a través de actividades lúdicas.

Comportamiento de las quejas y reclamos atributos de calidad en los últimos cuatro años 2019-2022

Atributo	2019		2020		2021		2022	
	TRIM III	%	TRIM III	%	TRIM III	%	TRIM III	%
Accesibilidad	36	31%	130	65%	28	30,70%	0	0
Amabilidad	22	19%	22	11%	32	35%	0	0
Continuidad	0	0	0	0	0	0	0	0
Oportunidad	43	37%	0	0	26	28%	38	59%
Seguridad	11	9%	43	37%	5	5,4%	0	0
Pertinencia	0	0	11	9%	0	0	0	0
Humanización	3	3%	0	0	0	0	23	36%
NA	0	0	0	0	0	0	3	5%
TOTAL QYR	115	100%	115	100%	91	100%	64	100%

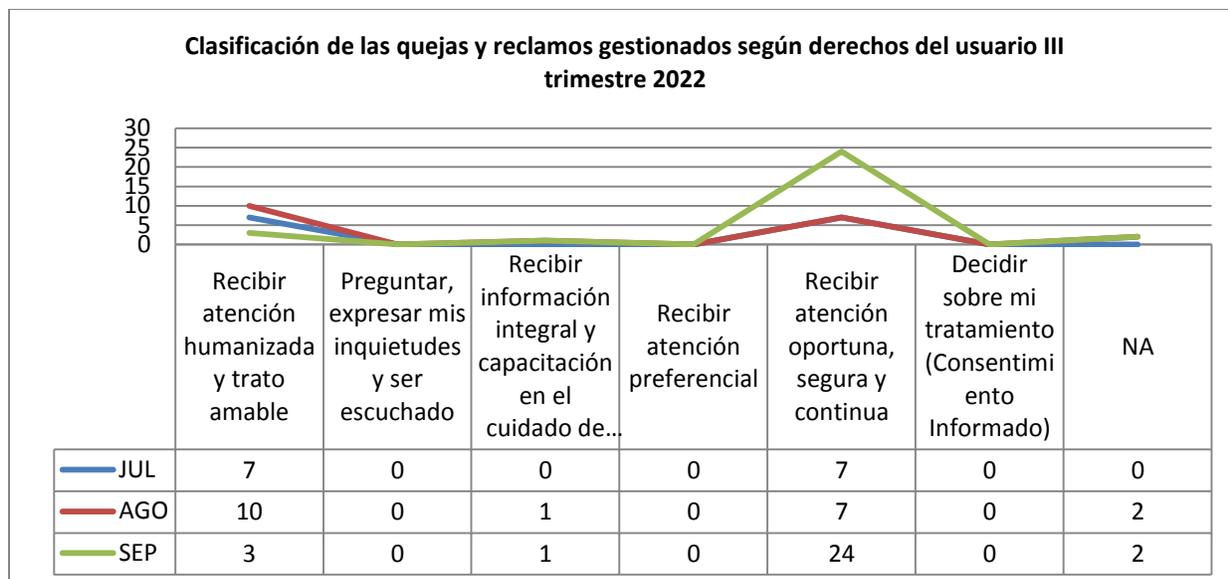
Fuente: Base de datos PQRSD 2020-2022 SIAU



El atributo de calidad más afectado durante el comparativo 2019-2022 se visualiza que en el atributo de accesibilidad ha disminuido mientras que se presentó un aumento en la oportunidad y el trato amable y humanizado por lo que se están realizando campañas de sensibilización con el personal y fomento al trato amable y los tipos de comunicación asertiva.

Clasificación de las quejas y reclamos gestionados según derechos del usuario III trimestre 2022

JUL	JUL	%	AGO	%	SEP	%	TOTAL	%
Recibir atención humanizada y trato amable	7	50%	10	50%	3	10%	20	31%
Preguntar, expresar mis inquietudes y ser escuchado	0	0	0	0	0	0	0	0
Recibir información integral y capacitación en el cuidado de mi salud	0	0	1	5%	1	3%	2	3%
Recibir atención preferencial	0	0	0	0	0	0	0	0
Recibir atención oportuna, segura y continua	7	50%	7	35%	24	80%	38	59%
Decidir sobre mi tratamiento (Consentimiento Informado)	0	0	0	0	0	0	0	0
NA	0	0	2	0	2	7%	4	1%
Total	14	100%	20	100%	30	100%	64	100%



Fuente: Base de datos PQRSD 2022 SIAU

De acuerdo a las PQRSD gestionadas durante el III trimestre se puede observar que el derecho más vulnerado fue recibir atención oportuna y continua con el 59% con 38 manifestaciones, recibir atención humanizada con 20 manifestaciones que representa un 31%, e socializo la política y el programa de humanización en el proceso de inducción y re inducción 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 2019-2022

Derecho Vulnerado	2019		2020		2021		2022	
	TRIM III	%	TRIM III	%	TRIM III	%	TRIM III	%
Recibir atención humanizada y trato amable	21	18%	20	11%	48	52,7%	20	31%
Preguntar, expresar mis inquietudes y ser escuchado	0	0	0	0	1	1%	0	0
Recibir información integral y capacitación en el cuidado de mi salud	43	36%	130	75%	12	13%	2	3%
Recibir atención preferencial	1	1%	6	3%	2	2%	0	0
Recibir atención oportuna, segura y continua	48	41%	7	4%	24	26%	38	59%
Decidir sobre mi tratamiento	0	0	0	0	0	0	0	0
Participación Social	0	0	0	0	0	0	0	0
NA	0	0	0	0	4	4%	4	1%
TOTAL	118	100%	173	100%	91	100%	64	100%

Fuente: Base de datos PQRSD 2019-2022 SIAUO

Comparativo de las quejas y reclamos gestionados según derechos del usuario 2019-2022


	Recibir atención humanizada y trato amable	Preguntar, expresar mis inquietudes y ser escuchado	Recibir información integral y capacitación en el...	Recibir atención preferencial	Recibir atención oportuna, segura y continua	Decidir sobre mi tratamiento	Participación Social	NA
— 2019 TRIM III	21	0	43	1	48	0	0	118
— 2020 TRIM III	20	0	130	6	7	0	0	173
— 2021 TRIM III	48	1	12	2	24	0	4	91
— 2022 TRIM III	20	0	2	0	38	0	0	4

Haciendo el comparativo 2019-2022 se identifica que el derecho del usuario más vulnerado de las Q y R fue atención oportuna y continúa con 38 manifestaciones para el año 2022 mientras que los otros años fue humanización y trato amable.

Quejas y reclamos gestionadas (5 primeras causas) III trimestre 2022

CODIGO	CAUSA DE QUEJA O RECLAMO	JUL	AGO	SEP	TOTAL
AF	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal administrativo, facturadores, secretarias, vigilantes.	4	5	6	15
AJ	Falta de calidez y trato amable.	1	4	9	14
AG	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería, Aux de enfermería, enfermeras, camilleros, técnicos de Rx.	3	0	2	5
AH	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal médico.	2	0	2	4
R	R Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de la citas: call center, gastro, neumó, Rx, cardiología, etc.	1	2	1	4

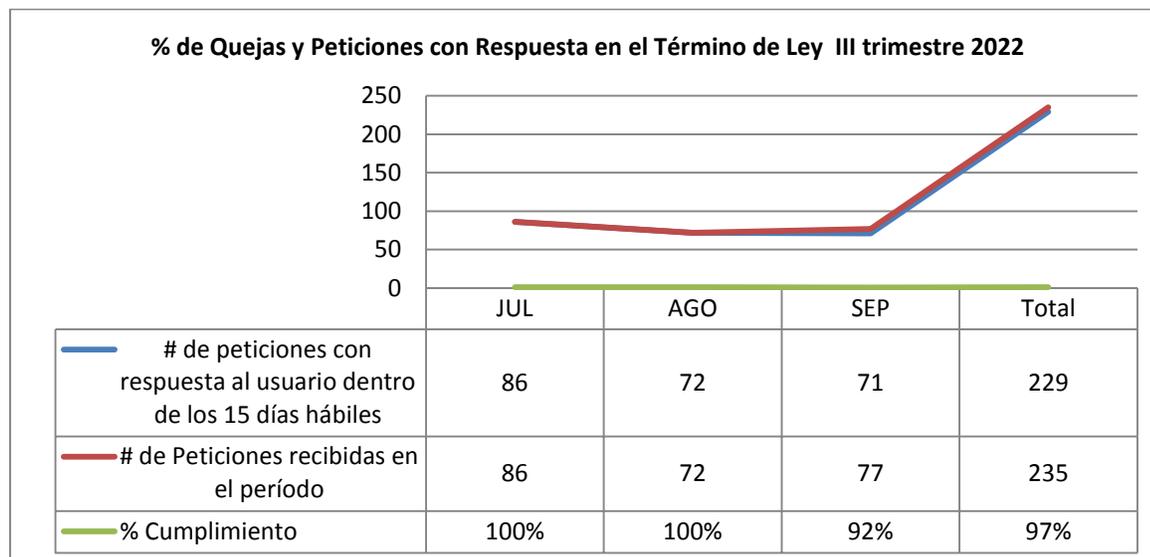
De las 235 QRSD las cinco primeras causas suma un total de 42 manifestaciones para un porcentaje del 17%.

Sugerencias III trimestre 2022

Código-	Sugerencia	Gestión
20227420	Pero a pesar de ser tan bueno el servicio en las diferentes áreas, sugiere un auxiliar para odontología en el puesto de salud de Cagua	Se gestionó con la líder de odontología quien refirió la higienista oral realizará apoyo medio tiempo al profesional en odontología.
20227534	Buenas tardes el presente escrito es para hacer una observación sobre el servicio de ginecología, ya que el 10 de agosto a las 5.34 una auxiliar de forma grosera saca al acompañante de la paciente que se encontraba en urgencias porque no se permitían visitas.	Se retroalimentó al personal de enfermería en trato humanizado y amable
20227707	Es para pedir cita para unos exámenes de tiroides en el hospital universitario la samaritana de Bogotá es muy difícil porque a toda es una contestadora (...)	Se le indico al usuario que para la toma de laboratorios no se requiere de asignación de cita, se dan la sindicaciones de horario y preparación para la toma de muestras de laboratorio

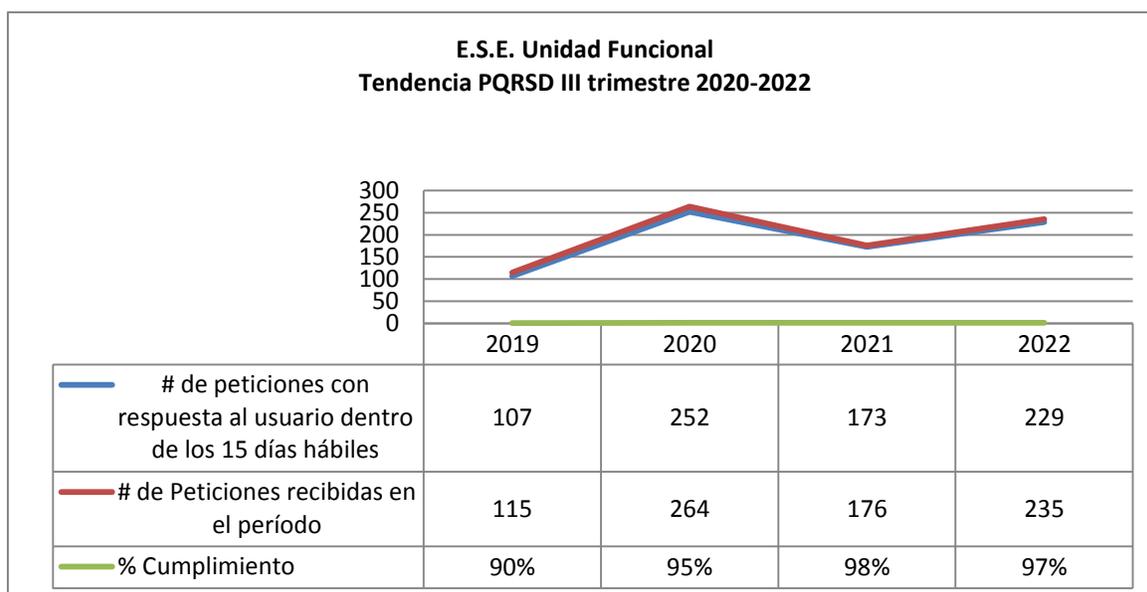
Porcentaje de PQRSDF con respuesta en términos de ley

% 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	86	72	71	229
# de Peticiones recibidas en el período	86	72	77	235
% Cumplimiento	100%	100%	92%	97%



Con respecto al porcentaje de QyR con respuesta en el término de ley durante el tercer trimestre de 2022 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 6 vencen posterior al 01 de Octubre 2022.

Comparativo PQRSDf con respuesta en términos de ley en el periodo 2019-2022



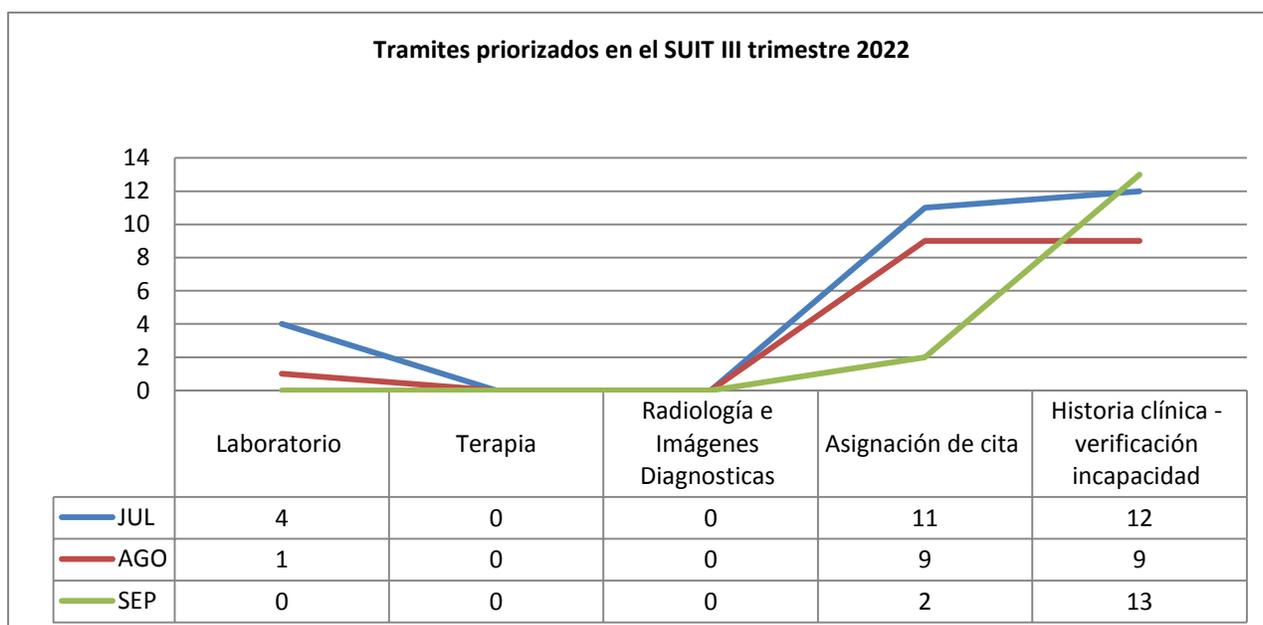
Una vez analizado el comparativo del 2019-2022 se puede analizar que la respuesta en términos de Ley se ha mantenido sobre el 95%.

ATENCIÓN AL CIUDADANO

Sistema Único de Información de tramites SUIIT

Durante el tercer trimestre 2022 se recepciono un total de 235 PQRSDf de las cuales 61 hacen referencia a peticiones y solicitudes de información priorizadas en trámites del SUIIT y se presentan a continuación:

TRAMITES SUIIT	JUL	AGO	SEP	ACUMULADO
Laboratorio	4	1	0	5
Terapia	0	0	0	0
Radiología e Imágenes Diagnosticas	0	0	0	0
Asignación de cita	11	9	2	22
Historia clínica - verificación incapacidad	12	9	13	34



Se observa en la gráfica que el ítem con mayor manifestaciones es la solicitud de historia clínica y verificación de incapacidades con 34 manifestaciones, seguido de asignación de citas con 22 manifestaciones, y toma de muestras de laboratorio clínico 5 manifestaciones para un total de 61 manifestaciones, en la Unidad Funcional las orientadoras e informadoras en su intervención diaria con los usuarios en rondas y vistas con pacientes y familia socializan los tramites del SUIT y la ruta para poder acceder a ellos a través de un rotafolio, de igual manera se hizo la publicación en las carteleras informativas. Se anexa planilla con 281 socializaciones del SUIT.

Barreras de acceso de los canales de atención a la ciudadanía

Desde Atención al Usuario se pudo identificar en este trimestre que una de las barreras al acceso de los canales de comunicación es el desconocimiento de los tramites de manera digital.

PUMP cumplimiento de actividades proyectadas de PQRSDF en el POA para el año 2022

Para la vigencia 2022 el POA tiene un cumplimiento del 100% se realizó el informe de PQRSDF y elaboraron 1 plan de mejora del servicio de imágenes diagnosticas para mejorar el proceso de atención.

Denuncias por posible acto de corrupción

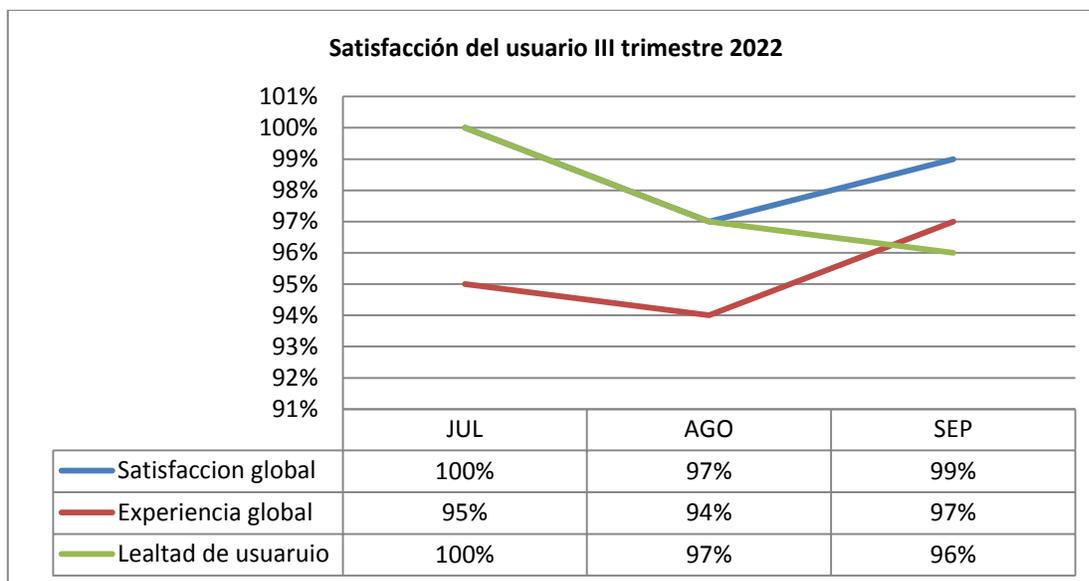
Durante el tercer trimestre 2022 no se presentó ninguna denuncia por posible acto de corrupción.

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	3	235	Respuesta interna a la PQRSD por Almera 20227644, 20227768, de facturación y 20227940 de enfermería.
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	261	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	JUL	AGO	SEP	%TOTAL III
				Trimestre
# Total de paciente satisfechos con los servicios recibidos / # total de pacientes encuestados por la IPS	100/100 100%	97/100 97%	99/100 99%	296/300 98%
Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido	95/100 95%	94/100 94%	97/100 97%	286/300 95%
Recomendaría a familiares y amigos la IPS	100/100 100%	97/100 97%	96/100 96%	293/300 98%

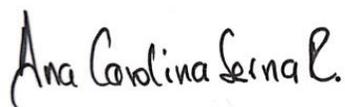


Referente al porcentaje de satisfacción global en la Unidad Funcional se observa en la gráfica arriba presentada que en el tercer trimestre de 2022 la percepción de los usuarios fue positiva donde ellos califican con un 98% satisfactoria la atención recibida, esto es el resultado de un mayor compromiso por parte de los colaboradores de la UFZ y de la adherencia a los procesos de calidad y una atención enfocada en la Humanización.

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.



ANA CAROLINA SERNA RUBIO
Coordinadora General
UFZ

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