



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 CUARTO TRIMESTRE OCTUBRE, NOVIEMBRE, DICIEMBRE**

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

Zipaquirá Febrero de 2022



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

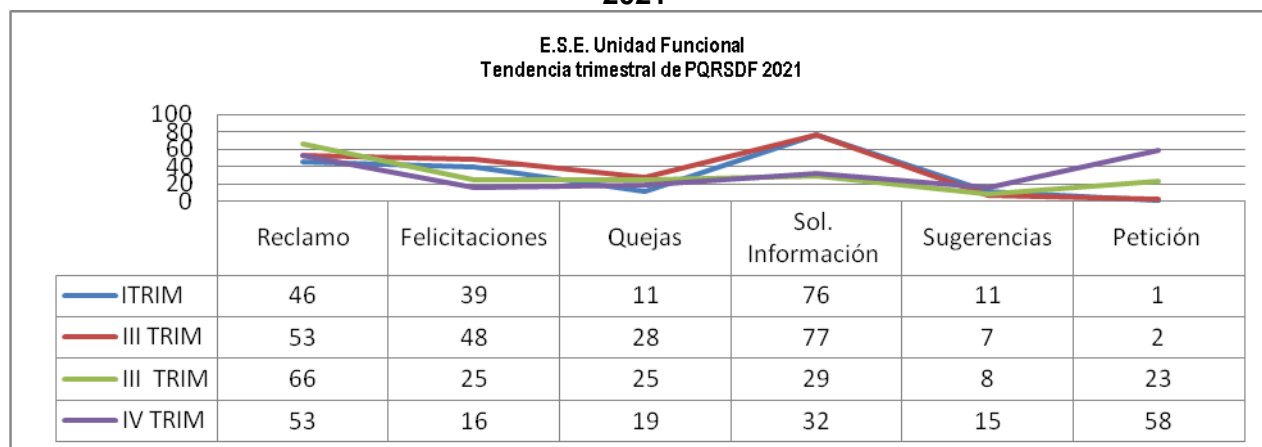
www.hus.org.co

“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 IV Trimestre 2021.

PQRSD AÑO 2021														COMPARATIVO TRIMESTRES 2021							
CLASIFICACION	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	I TRIM	%	II TRIM	%	III TRIM	%	IV TRIM	%
Reclamo	11	16	19	20	16	17	16	19	31	12	21	20	218	46	25%	53	24,6%	66	38%	53	27%
Felicitaciones	8	15	16	24	14	10	9	10	6	3	7	6	128	39	21%	48	22,3%	25	14,2%	16	8%
Quejas	4	2	5	6	10	12	4	12	9	6	6	7	83	11	11%	28	13%	25	14,2%	19	10%
Sol. Información	25	23	28	33	26	18	8	8	13	12	15	5	214	76	76%	77	35,8%	29	16,4%	32	16%
sugerencias	2	4	5	3	4	0	1	7	0	7	5	3	41	11	6%	7	3,2%	8	4,5%	15	7%
Petición	1	0	0	0	1	1	2	15	6	10	29	19	84	1	0,50%	2	0,90%	23	13%	58	30%
Total	51	60	73	86	71	58	40	71	65	50	83	60	768	184	100%	215	100%	176	100%	193	100%

TOTAL PQRSDF IV TRIMESTRE 2021

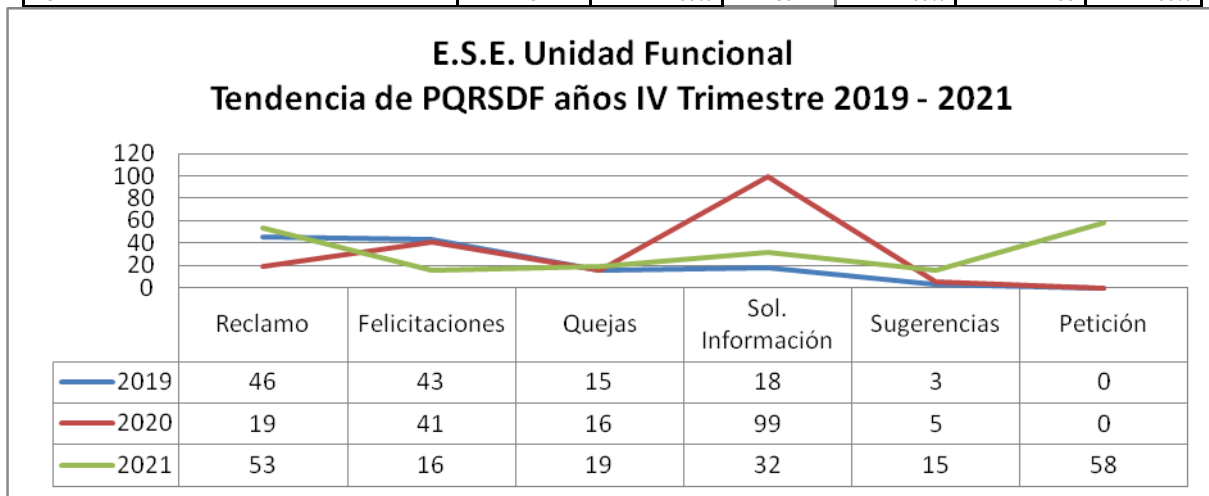


Fuente: Base de datos PQRSD 2021 SIAU

Durante el IV trimestre del año 2021 recibió, clasificó y tramitó 193 PQRS de las cuales el 27% corresponde a reclamos con 53 peticiones, el 16% a solicitudes de información con 32 peticiones, el 10% corresponde quejas con 19 peticiones, un 8% de felicitaciones con 16 manifestaciones, y un 7% de sugerencias con 15 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.

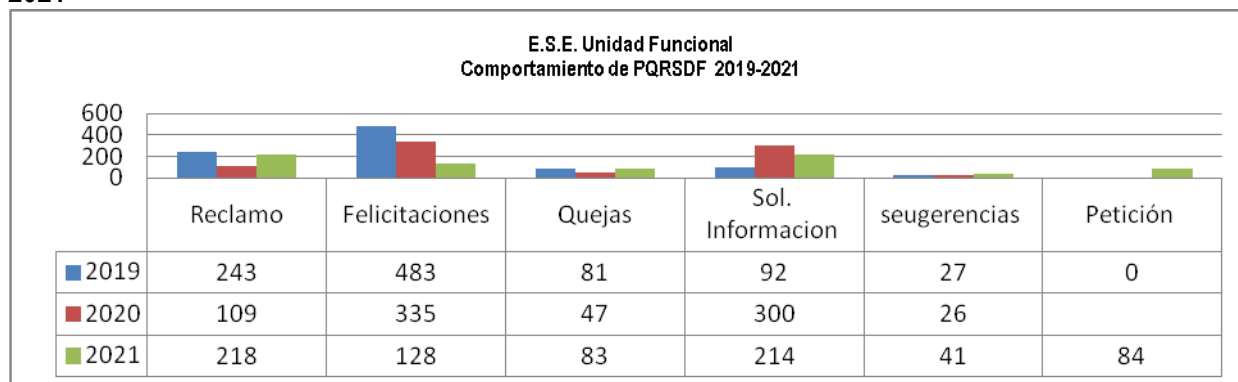
Comparativo de comportamiento de PQRSD IV trimestre durante los últimos tres años

Clasificación	2019	%	2020	%	2021	%
Reclamo	46	37%	19	10%	53	27%
Felicitaciones	43	34%	41	23%	16	8%
Quejas	15	12%	16	9%	19	10%
Sol. Información	18	14%	99	55%	32	16%
Sugerencias	3	2%	5	3%	15	7%
Petición	0	0%	0	0%	58	30%
TOTAL	125	100%	180	100%	193	100%



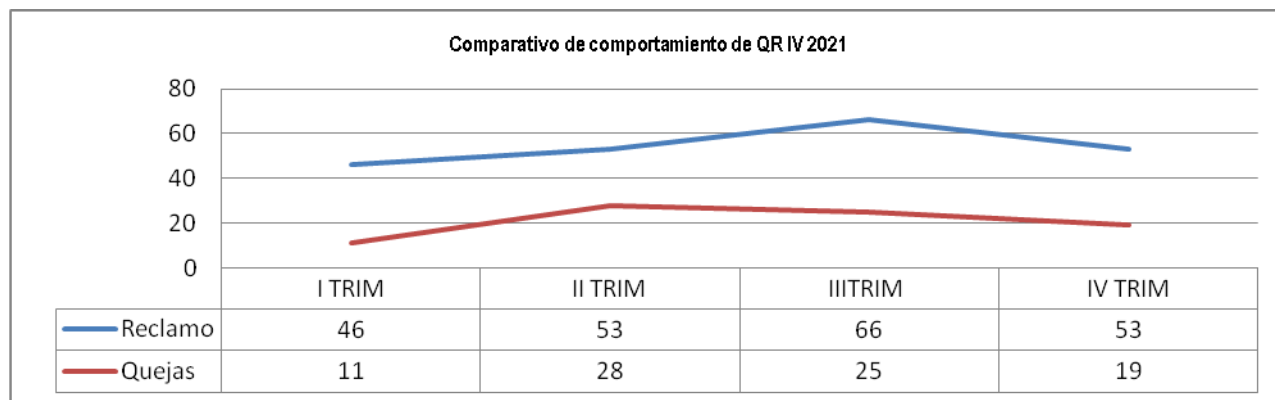
Fuente: Base de datos PQRSD 2019- 2021 SIAU

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 laboratorio, se organizó la estructura el personal de facturación para disminuir los tiempos de espera, se habilitó digiturno con la atención preferencial para: laboratorio, mujeres embarazadas, adulto mayor, y mujeres con niños en brazos. Y para el año 2021 se ve puede evidenciar la presencia de 58 peticiones, pues durante las vigencias anteriores no se había presentado ninguna para el mismo periodo. Mientras las solicitudes de información para este trimestre en comparación con el año inmediatamente anterior se ve una disminución significativa en virtud a la implementación de estrategias de comunicación.

Comportamiento Anual de PQRSD 2019-2021

TOTAL QUEJAS Y RECLAMOS IV TRIMESTRE 2021

CLASIFICACION	PQRSD AÑO 2021													COMPARATIVO TRIMESTRES 2021							
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTA L	I TRIM	%	II TRIM	%	IIITRIM	%	IV TRIM	%
Reclamo	11	16	19	20	16	17	16	19	31	12	21	20	218	46	25%	53	24,6%	66	38%	53	27%
Quejas	4	2	5	6	10	12	4	12	9	6	6	7	83	11	11%	28	13%	25	14,2%	19	10%
Total	15	18	24	26	26	29	20	31	40	18	27	27	301	57	100%	81	100%	91	100%	72	100%

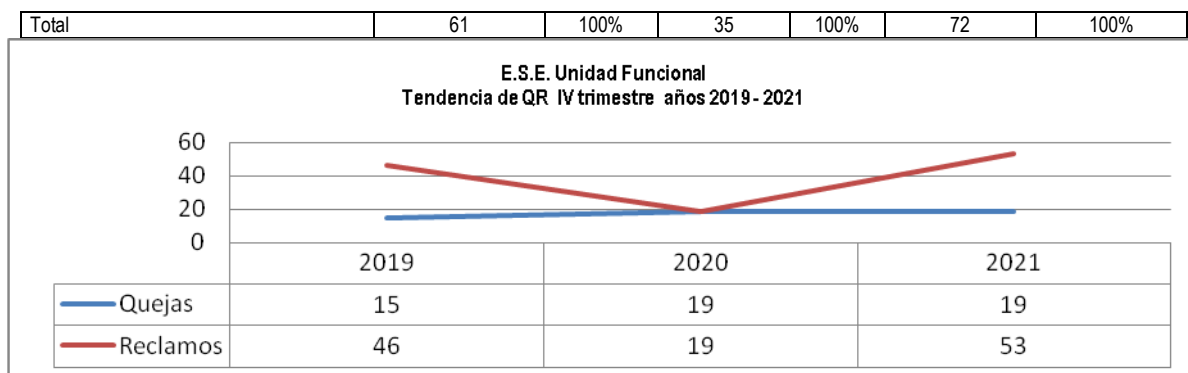
Fuente: Base de datos PQRSD 2021 SIAUZ



Durante el cuarto trimestre 2021 se presentaron un total de 19 quejas el cual corresponde al 10% del total de PQRSD donde se evidencia que hay un y 53 reclamos que corresponde al 27% del total de PQRSD.

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

Clasificación	2019		2020		2021	
	TRIM IV	%	TRIM IV	%	TRIM IV	%
Quejas	15	24%	16	45%	19	26%
Reclamos	46	75%	19	55%	53	74%

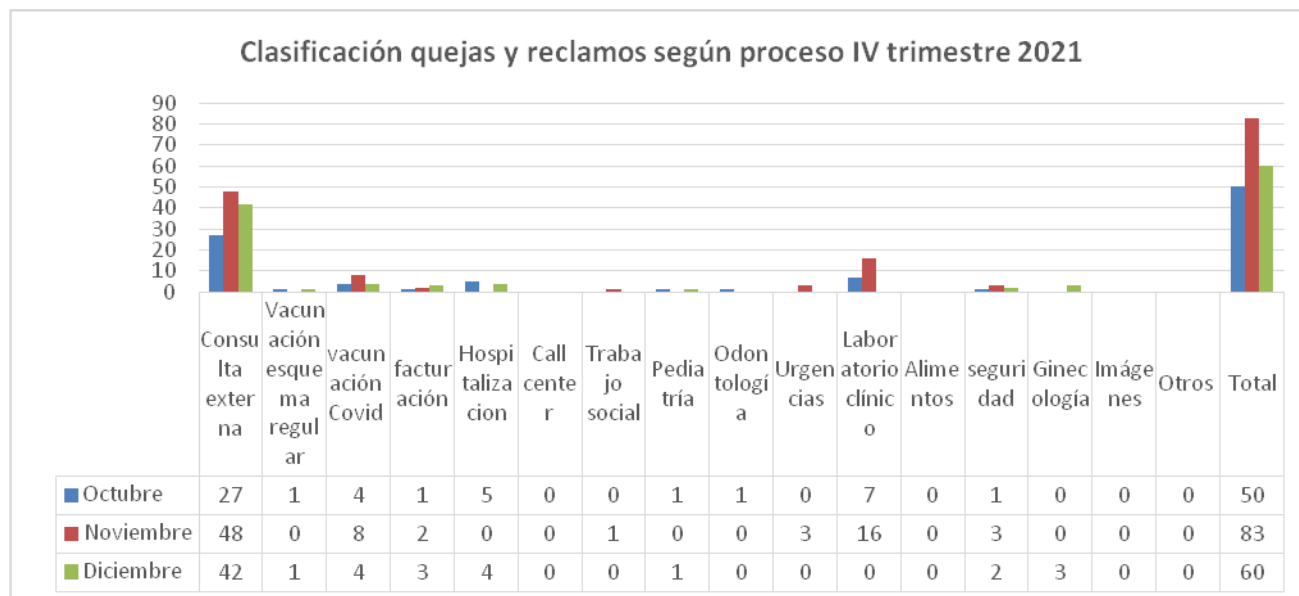


Fuente: Base de datos PQRSD 2019- 2021 SIAUZ

Haciendo el comparativo de los años 2019-2020 se identifica que los reclamos aumentaron para el cuarto trimestre del 2021 en relación con los años anteriores, en virtud a cambios de estrategias en el servicio de laboratorio para la toma de muestras y facturación, se realizó plan de mejora.

Clasificación quejas y reclamos según proceso IV trimestre 2021

Clasificación	Octubre	Noviembre	Diciembre
Consulta externa	27	48	42
Vacunación esquema regular	1	0	1
vacunación Covid	4	8	4
Facturación	1	2	3
Hospitalización	5	0	4
Call center	0	0	0
Trabajo social	0	1	0
Pediatría	1	0	1
Odontología	1	0	0
Urgencias	0	3	0
Laboratorio clínico	7	16	0
Alimentos	0	0	0
seguridad	1	3	2
Ginecología	0	0	3
Imágenes	0	0	0
Otros	0	0	0
Total	50	83	60

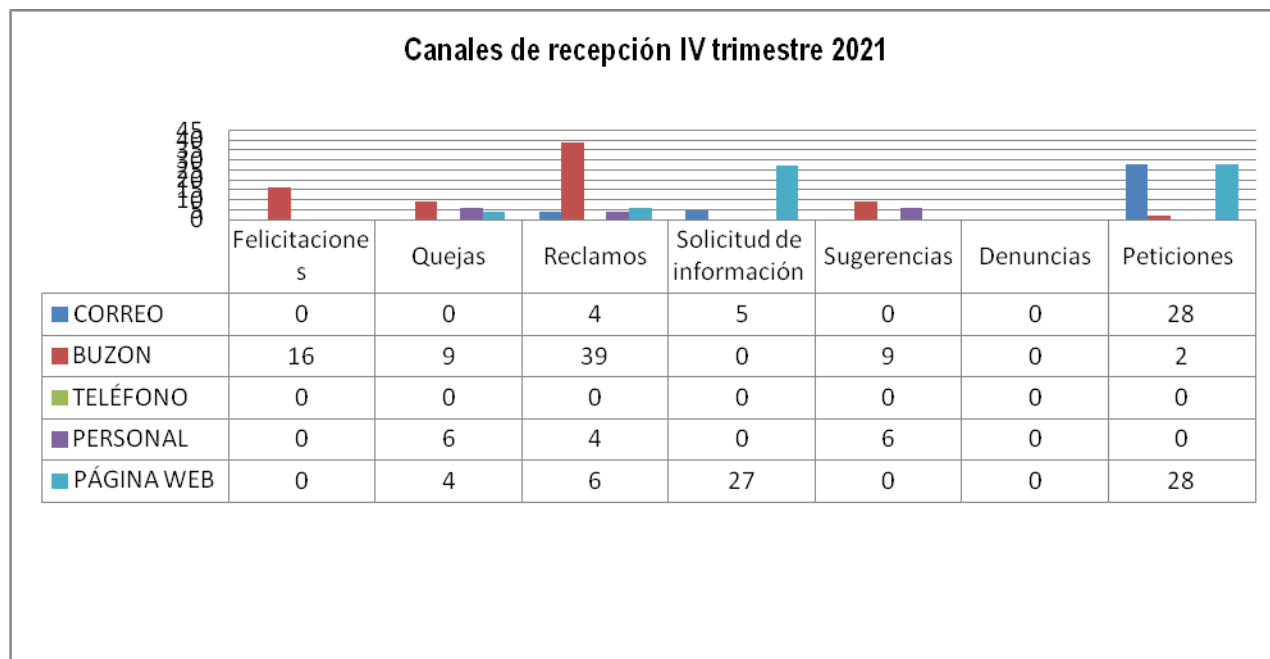


Fuente: Base de datos PQRS 2021 SIAU

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 debido a las solicitudes de información, solicitud de citas médicas, junto a solicitudes de cargue de vacunación página PAI-WEB, seguido de laboratorio toma de muestras, hospitalización y urgencias, seguido de consulta externa, facturación.

Canales de ingreso de las PQRSDF IV trimestre 2021

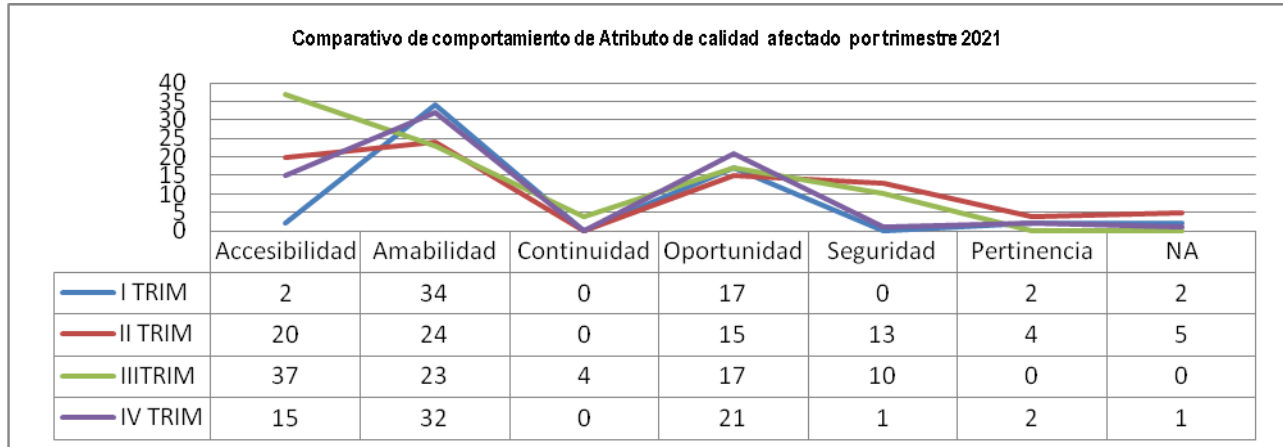
Clasificación	CORREO	BUZON	TELÉFONO	PERSONAL	PÁGINA WEB	TOTAL
Felicitaciones	0	16	0	0	0	16
Quejas	0	9	0	6	4	19
Reclamos	4	39	0	4	6	53
Solicitud de información	5	0	0	0	27	32
Sugerencias	0	9	0	6	0	15
Denuncias	0	0	0	0	0	0
Peticiones	28	2	0	0	28	58
Total	37	75	0	13	60	193



Se observa que el canal más utilizado por los usuarios para interponer las PQRSDF en el cuarto trimestre fue el buzón de sugerencias con 75 manifestaciones, en el segundo lugar está la página web con 60 manifestaciones, en tercer lugar el correo electrónico con 37 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 IV trimestre 2021.

Atributo de calidad	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	I TRIM	%	II TRIM	%	III TRIM	%	IV TRIM	%
Accesibilidad	0	1	1	6	0	14	6	9	22	8	4	3	73	2	3%	20	25%	37	41%	15	21%
Amabilidad	12	10	12	8	10	6	9	14	0	3	10	19	103	34	60%	24	30%	23	25%	32	44%
Continuidad	0	0	0	0	0	0	0	1	3	0	0	0	4	0	0	0	0	4	4%	0	0
Oportunidad	2	5	10	4	7	4	0	5	12	5	13	3	70	17	30%	15	18%	17	19%	21	29%
Seguridad	0	0	0	4	6	3	5	2	3	0	0	1	24	0	0	13	16%	10	11%	1	1%
Pertinencia	0	1	1	1	1	2	0	0	0	1	1	0	7	2	3%	4	5%	0	0	2	3%
NA	1	1	0	3	2	0	0	0	0	0	0	1	8	2	3%	5	6%	0	0	1	1%
Total	15	18	24	26	26	29	20	31	40	18	27	27	301	57	100%	81	100%	91	100%	72	100%

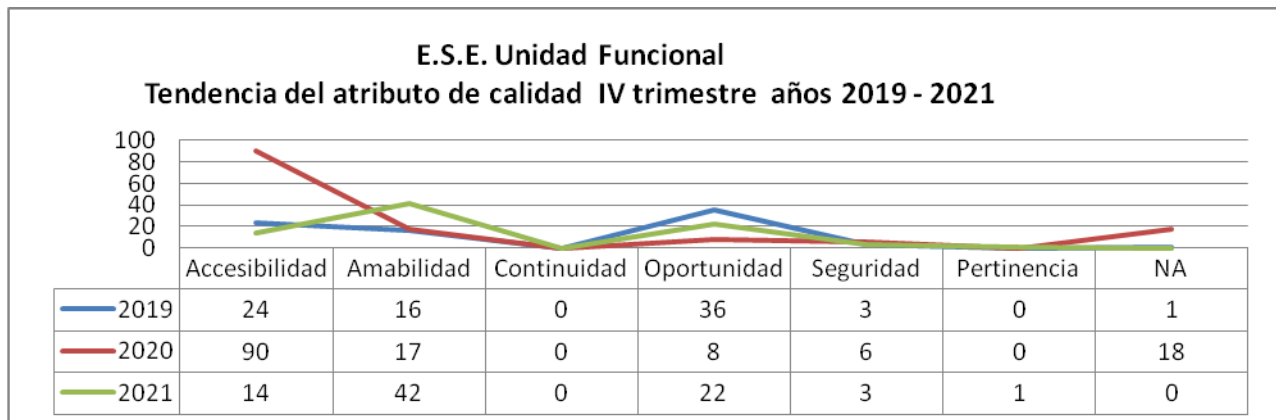


Fuente: Base de datos PQRSD 2021 SIAU

Con respecto al atributo de calidad afectado en número y porcentaje en la Unidad Funcional durante el cuarto trimestre de 2021 la atención se afectó con amabilidad con un 51%, seguido de la oportunidad 27% debido a los cambios que se presentaron en el servicio de laboratorio toma de muestras, la accesibilidad con un 17%.

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

Derecho Vulnerado	2019		2020		2021	
	TRIM IV	%	TRIM IV	%	TRIM IV	%
Accesibilidad	24	29%	90	65%	14	17%
Amabilidad	16	20%	17	12%	42	51%
Continuidad	0	0	0	0	0	0
Oportunidad	36	44%	8	6%	22	27%
Seguridad	3	3%	6	4%	3	4%
Pertinencia	0	0	0	0%	1	1
NA	1	1%	18	13	0	0
TOTAL QYR	82	100%	139	100%	82	100%

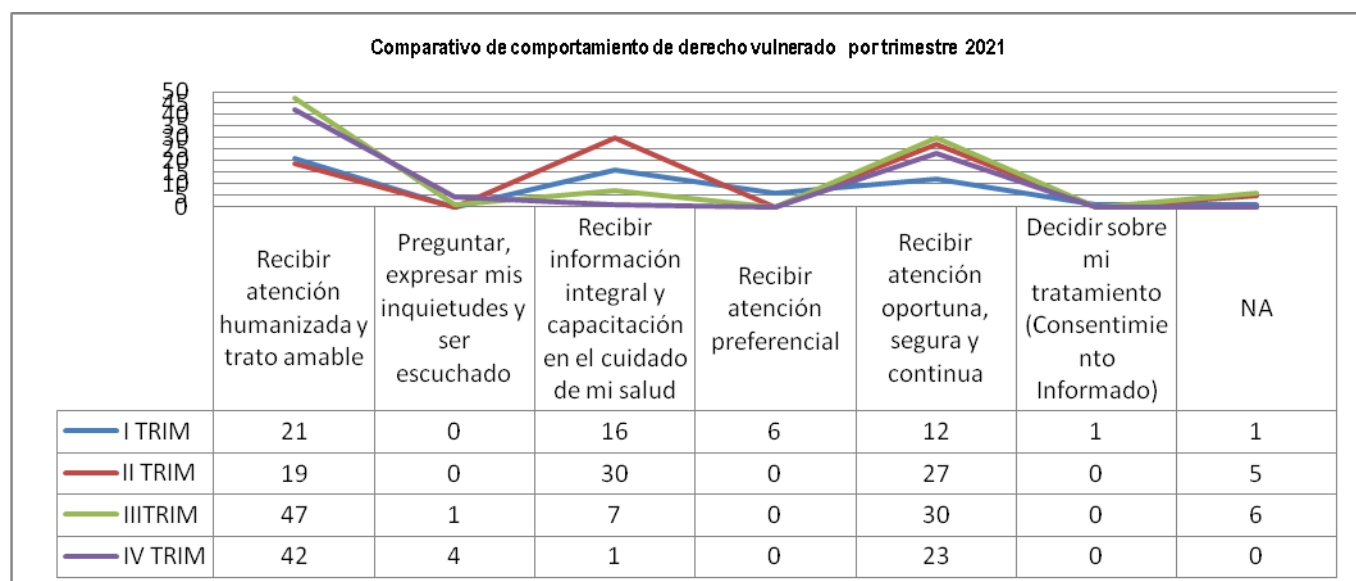


Fuente: Base de datos PQRSD 2019-2021 SIAU

El atributo de calidad más afectado durante el comparativo 2019-2021 la amabilidad para el año 2021 aumento razón por la cual se realizaron los pactos por el trato amble pertinentes, mientras que la accesibilidad tuvo una disminución significativa en comparación con los años anteriores, y la oportunidad aumento en manifestaciones en virtud a los cambios en el servicio de facturación de toma de muestras.
Clasificación de las quejas y reclamos gestionados según derechos del usuario vulnerado IV trimestre 2021.

Derecho Vulnerado	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	I TRIM	%	II TRIM	%	IIITRIM	%	IV TRIM	%
Recibir atención humanizada y trato amable	14	7	0	6	7	6	9	20	18	12	9	21	129	21	64%	19	23%	47	52%	42	60%
Preguntar, expresar mis inquietudes y ser escuchado	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4	0	5	0	0	0	0	1	1%	4	6%
Recibir información integral y capacitación en el cuidado de mi salud	0	3	13	9	5	16	3	3	1	0	0	1	54	3	9%	30	37%	7	8%	1	1%
Recibir atención preferencial	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	18%	0	0	0	0	0	0
Recibir atención oportuna, segura y continua	0	1	11	8	12	7	5	4	21	6	13	4	92	1	3%	27	33%	30	37%	23	33%
Decidir sobre mi tratamiento (Consentimiento Informado)	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	3%	0	0	0	0	0	0
NA	1	0	0	3	2	0	3	3	0	0	0	0	12	1	3%	5	6%	6	7%	0	0
Total	15	18	24	26	26	29	20	31	40	18	27	27	301	33	100%	81	100%	91	100%	70	100%

Fuente: Base de datos PQRSD 2021 SIAU



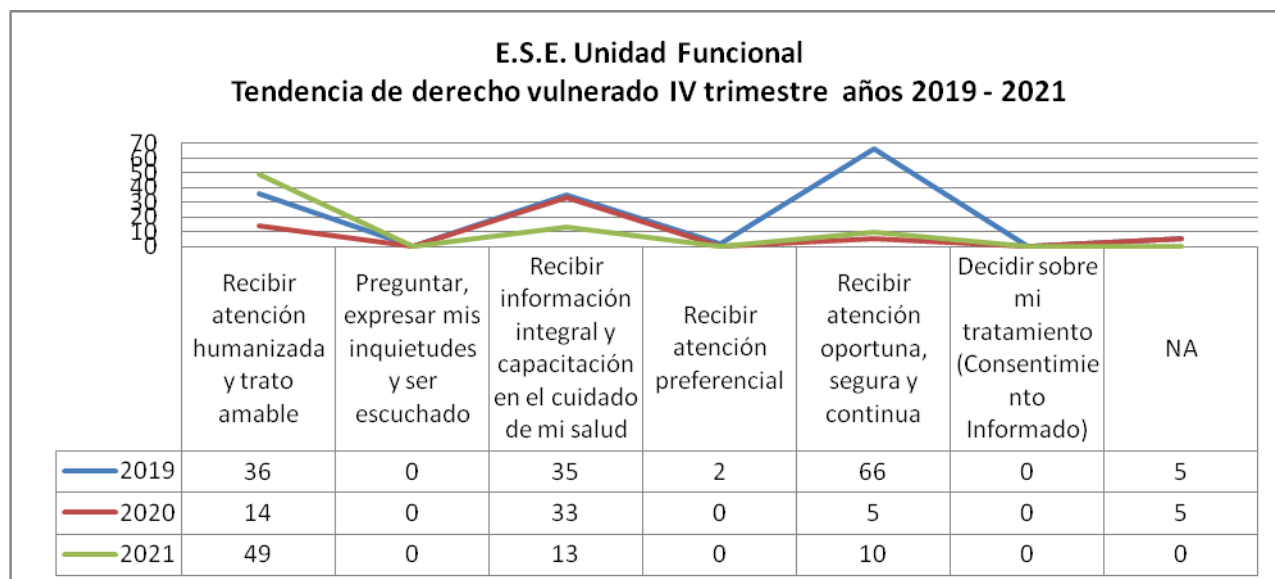
De acuerdo a las PQRSD gestionadas durante el IV trimestre se puede observar que el derecho más vulnerado fue recibir atención humanizada y trato amable con 50 manifestaciones que representa un 81%, se realizó el pacto por

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 usuario y sus familias, el segundo derecho vulnerado fue recibir información integral y capacitación en el cuidado de mi salud con 14 manifestaciones con un 19% por el cambio 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 9:00 am para que realicen la toadme los mismos.

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

Derecho Vulnerado	2019		2020		2021	
	TRIM IV	%	TRIM IV	%	TRIM IV	%
Recibir atención humanizada y trato amable	16	19%	17	18%	57	79%
Preguntar, expresar mis inquietudes y ser escuchado	0	0	0	0	0	0%
Recibir información integral y capacitación en el cuidado de mi salud	23	28%	71	75%	15	10%
Recibir atención preferencial	0	0%	0	0%	0	0%
Recibir atención oportuna, segura y continua	40	49%	6	6%	0	0%
Decidir sobre mi tratamiento (Consentimiento Informado)	16	19%	0	0	0	0
Participación Social	0	0	0	0	0	0%
TOTAL	81	100%	94	100%	72	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, y se participó en las inducciones y re inducciones donde se socializó la Política y el programa de Humanización. Mientras recibir atención integral y capacitación en el cuidado de mi salud se visualiza una disminución de manifestaciones.

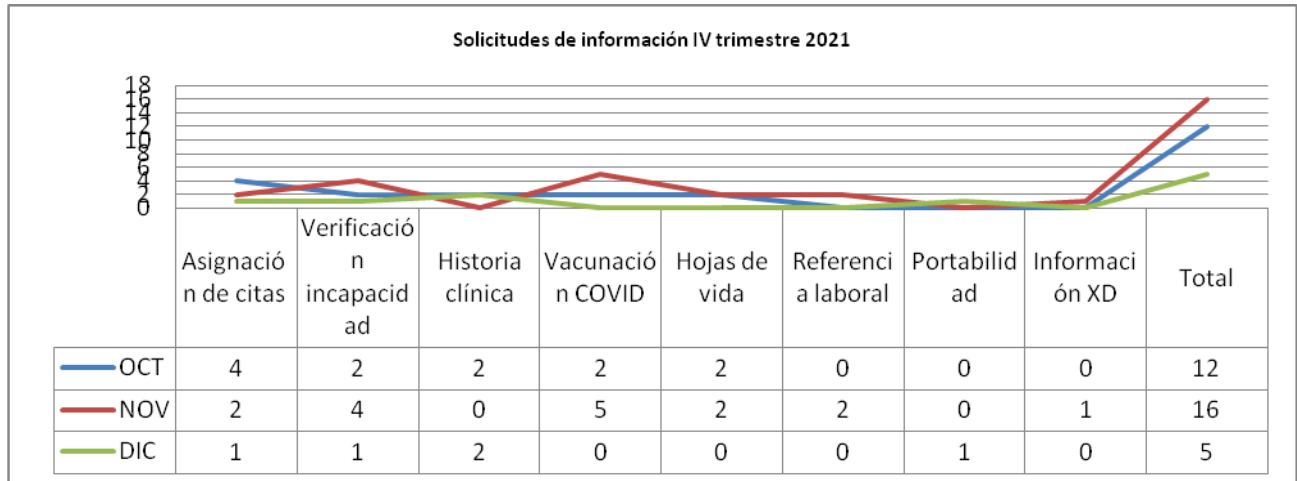
Causas de las quejas y reclamos gestionadas (5 primeras causas) IV trimestre 2021

CODIGO	CAUSA DE QUEJA O RECLAMO	OCT	NOV	DIC	TOTAL
AJ	Falta de calidez y trato amable	5	3	12	20
AF	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal administrativo, facturadores, secretarias, vigilantes	2	3	2	7
E	Demora en el proceso de facturación (lab clínico, Rx, consulta externa, hospitalización, Urgencias)	0	6	1	7
AH	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal médico	1	1	3	5
AG	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería, enfermeras, camilleros, técnicos de RX	1	2	1	4

De las 193 QRSD las cinco primeras causas suma un total de 43 manifestaciones para un porcentaje del 22%.

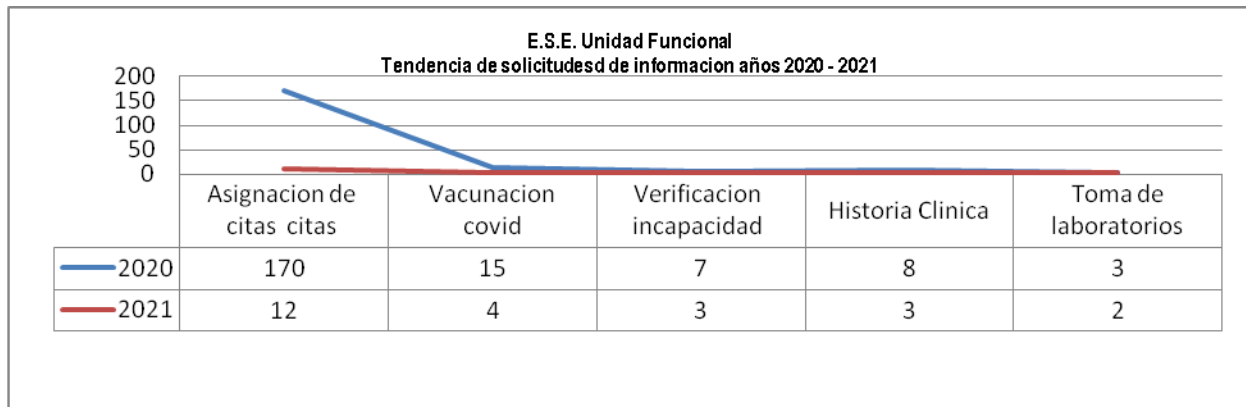
Total de solicitudes de información radicadas en el periodo IV trimestre 2021

Clasificación Solicitudes de información	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Asignación de citas	4	2	1	7
Verificación incapacidad	2	4	1	7
Historia clínica	2	0	2	4
Vacunación COVID	2	5	0	7
Hojas de vida	2	2	0	4
Referencia laboral	0	2	0	2
Portabilidad	0	0	1	1
Información XD	0	1	0	1
Total	12	16	5	23



Durante el cuarto trimestre se recepciono un total de 32 solicitudes de información y las principales causas fueron la verificación de incapacidad con 7 manifestaciones, solicitud historia clínica con 7 manifestaciones, carnet vacunación Covid-19 y cargue aplicativo PAI-WEB con 7, asignación de citas con 7 manifestaciones.

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

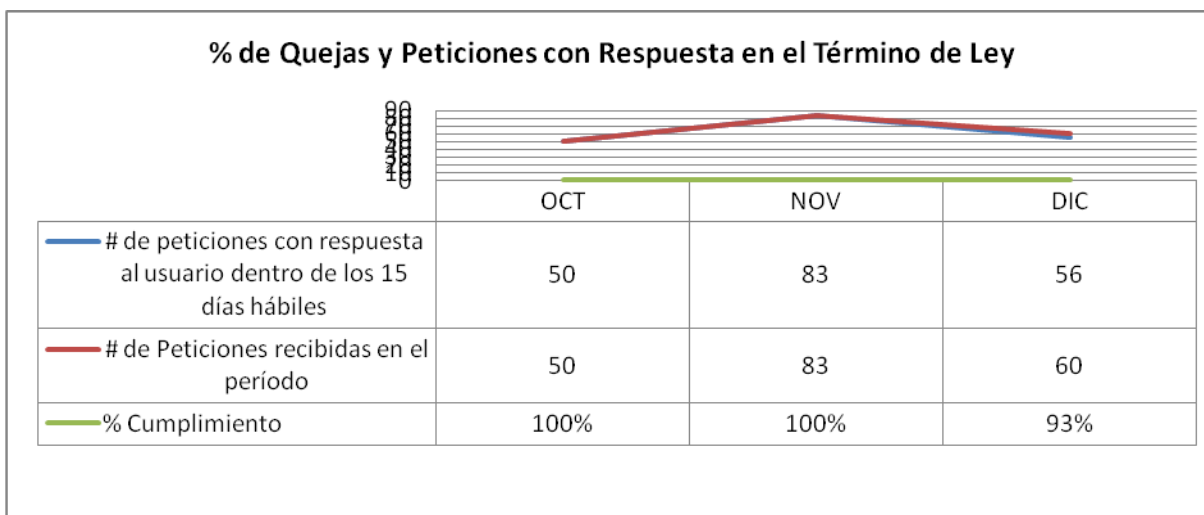
Código-Octubre	Sugerencia	Gestión
20214533	Se puedan facturar los exámenes el día antes de la toma de las muestras	Se informó al profesional especializado en apoyo gestión administrativo en misión, quien manifiesta se tendrá en cuenta la sugerencia para mejorar los procesos.

20214536	Evaluar para poder facturar un día antes	Se informó al profesional especializado en apoyo gestión administrativo en misión, quien manifiesta se tendrá en cuenta la sugerencia para mejorar los procesos.
20214563	Por favor que podamos facturar día anterior.	Se informó al profesional especializado en apoyo gestión administrativo en misión, quien manifiesta se tendrá en cuenta la sugerencia para mejorar los procesos.
20214624	Pedirles es televisores para las piezas.	Se gestionó con el profesional de apoyo especializado en la gestión administrativa quien informa está haciendo gestión para la adquisición de equipos
20214632	Que nos facturar en Cogua o no los tomen haya somos de una vereda y el primer bus baja a las 6:00 am y no podemos llegar temprano aquí para la ficha Gracias	Se informó al profesional especializado en apoyo gestión administrativo en misión, quien informa que se revisará el proceso para revisar la posibilidad de facturar el día anterior.
20214631	Sugiero muy respetuosamente fila de adulto mayor y maternas y/o con niños separada de la normal, reubicación del corredor para mejorar la movilidad que las persona que facturan ayuden con esta organización revisando continuamente el orden de los turnos y la fila.	Se gestionó con el ingeniero de sistemas para que la herramienta del digiturno generara la atención preferencial.
20214639	Sugiero mejor trato por parte del personal de guardas	Se gestionó con el líder de seguridad quien retroalimenta al personal en trato amable y humanizado.
20214686	Pidan más personal en este sector para que nos atiendan son las 10 de la mañana y nos han atendido el exámenes	Se informó los profesionales de apoyo especializado en la gestión asistencial ya administrativa quienes indica se están realizando los ajustes en el proceso de toma de muestras de laboratorio
20214692	Señores hospital Zipaquirá si fuera posible facilitar más personal para la sección del laboratorio del consulta externa pues todo el día de hoy no nos quería dar más fichas para exámenes y faltábamos mas de 20 personas que llegamos desde las 5:00 am esperando y no es justo para los usuarios, y nos informan que es por cuestión del personal que no hay capacidad de abastecimiento al público por favor de la ayuda de ustedes depende que se descubran muchas enfermedades a tiempo gracias por su atención.	Se informó los profesionales de apoyo especializado en la gestión asistencial ya administrativa quienes indica se están realizando los ajustes en el proceso de toma de muestras de laboratorio
20214741	Tengo 3 años aquí y mi sugerencia es que renueven los baños	Se gestionó con el líder de mantenimiento quien indica se realizara proyecto de inversión para la renovación de las baterías.
20214909	Sugiero que atención al usuario este pendiente de todas las preguntas de los usuarios en la sala de espera, ya que los usuarios ocupan al personal de facturación.	Se retroalimenta al personal de atención al usuario para que durante las rondas y visitas estén atentos para orientar e informar a los usuarios.
20215034	Me gustaría que el servicio de laboratorio fuera más rápido porque la demora es demasiado sobre todo para los adultos mayores muchas gracias por su atención	Se gestionó con el líder de facturación la asignación de dos colaboradores para la facturación de la toma de laboratorios.
20215084	Sugerencia de los servicios de los baños y también que no cuenta con un espacio o cama cuna para cambiar a un bebe y que no tienen encuentro que los mamás que tienen cesáreas y delicada de salud como es el caso de mi esposa Sonia que no permiten acompañante espero una respuesta	Se gestionó con el profesional de apoyo especializado en la gestión administrativa el líder de mantenimiento quien indica que se tendrá en cuenta la solicitud de los cambiadores, sin embargo refiere que en consulta externa en el servicio de plan canguro hay un cambiador, frente a la restricción del ingreso de acompañantes es protocolo de la Institución con el fin de mitigar los riesgos y propagación del virus del COVID-19.

20215083	Sugerencia es mejorar la parte humana y ética del personal de la institución pueden ser muy buenos profesionales pero si carecen de esta parte humana la parte profesional no les beneficia mucho gracias por su atención	Se fortaleció en los proceso de re inducción la política y el programa de humanización en todos los colaboradores
20215292	Sugerencia es que deberían de darle prioridad a las personas que padezcan esta enfermedad y deben hacerse este tipo de Laboratorios estoy que me desmayo tengo dolor de cabeza fatiga y mareo se demoran demasiado y deben considerar que estoy en ayunas para que mandan a venir tan temprano si no atienden a esa hora	Se gestionó con el ingeniero de sistemas para que la herramienta del digiturno generara la atención preferencial.

Porcentaje de PQRSDF con respuesta en términos de ley

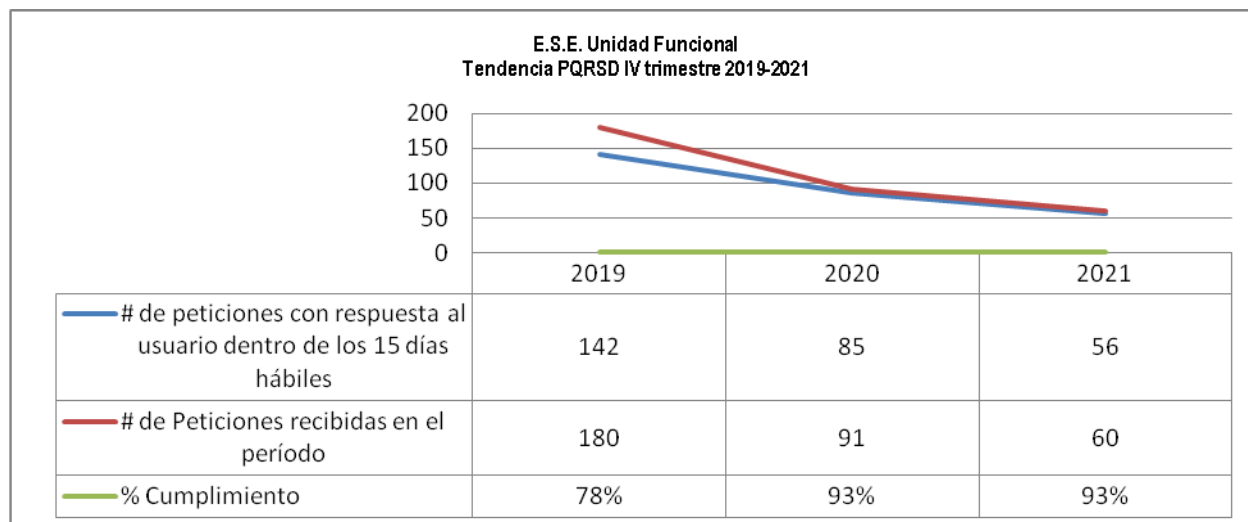
% de Quejas y Peticiones con Respuesta en el Término de Ley – Hus (*)				
Formula	OCT	NOV	DIC	Total
# de peticiones con respuesta al usuario dentro de los 15 días hábiles	50	83	56	189
# de Peticiones recibidas en el período	50	83	60	193
% Cumplimiento	100%	100%	93%	97%



Con respecto al porcentaje de QyR con respuesta en el término de ley durante el cuarto trimestre de 2021 la Unidad Funcional ha desarrollado el proceso con un 100% de cumplimiento en donde el 93% corresponde a la entrega de respuestas a los usuarios en los términos de ley y el 7% restante, pertenece a peticiones que se encuentran en trámite porque aún no se vencen los términos, las restantes 4 vencen posterior al 01 de Enero 2022.

Es importante resaltar que se han recibido 193 PQRSD durante los meses de Octubre, Noviembre y Diciembre de 2021 de las cuales 16 corresponden a FELICITACIONES y las 177 restantes son (Q,R,S,SI) que se han respondido en términos de ley.

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 laboratorio toma de muestras, 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 con la facturación y toma de muestras de laboratorio.

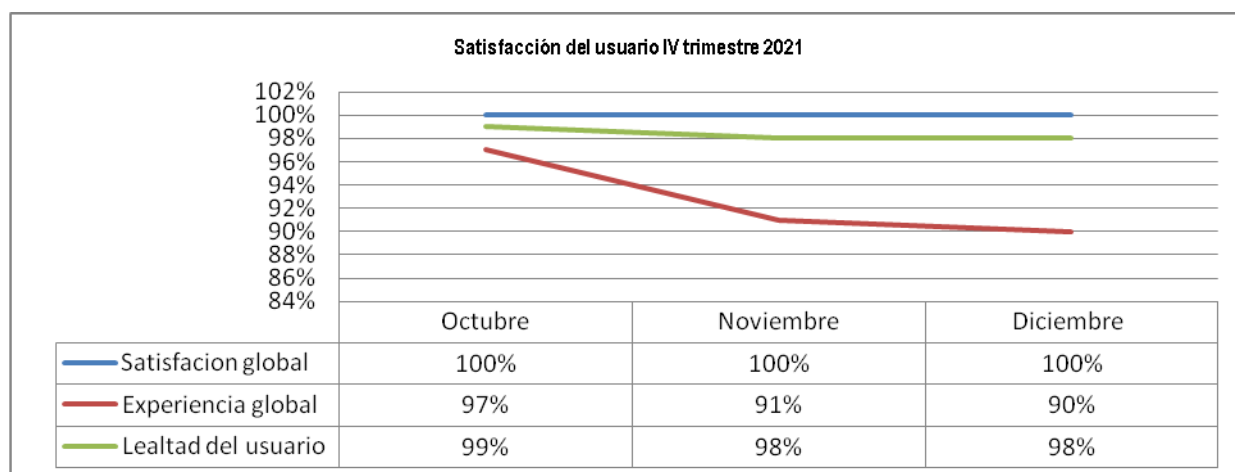
Seguimiento a los riesgos del proceso del proceso de atención al usuario y su familia

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	193	Respuesta interna a la PQRSD

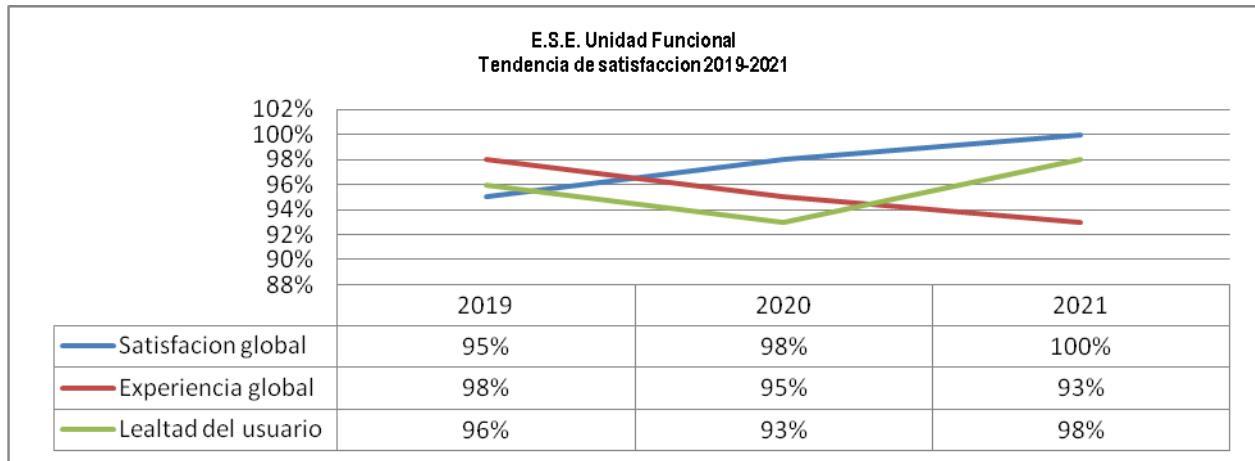
Probabilidad de no formulación ni o ejecución planes de mejora asociados a PQRSD críticas o reiteradas por la misma causa.	Total de planes de mejora formulados por PQRSD/total PQRSD que requieren plan de mejora	1	1	Plan de mejora
Posibilidad de identificación inoportuna de las necesidades del Usuario 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	72	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	Octubre	Noviembre	Diciembre	%TOTAL IV Trimestre
# Total de paciente satisfechos con los servicios recibidos / #total de pacientes encuestados por la IPS *100	92/92 100%	92/92 100%	92/92 100%	276/276 100%
Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido	89/92 97%	84/92 91%	83/92 90%	270/276 93%
Recomendaría a familiares y amigos la IPS	91/92 99%	90/92 98%	90/92 98%	272/276 98%



Referente al porcentaje de satisfacción global en la Unidad Funcional se observa en la gráfica arriba presentada que en el cuarto trimestre de 2021 la percepción de los usuarios fue positiva donde ellos califican con un 100% 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 global de los usuarios esta sobre el 97%.

Conclusiones

En la oficina de Atención al Usuario Unidad Funcional de Zipaquirá se ha caracterizado por dar respuesta oportuna 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 y se dio cumplimiento y entrega oportuna a los informes a los entes de control, y secretaria de salud de Cundinamarca PQRSDF Y satisfacción) .

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