

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

**GINA MORENO DELGADO  
LIDER ATENCION AL USUARIO**

**INFORME CUARTO TRIMESTRE 2019 PQRSFD  
SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCION AL USUARIO**

**Bogotá D.C. Enero de 2020**

**UNIDAD FUNCIONAL DE ZIPAQUIRÁ**

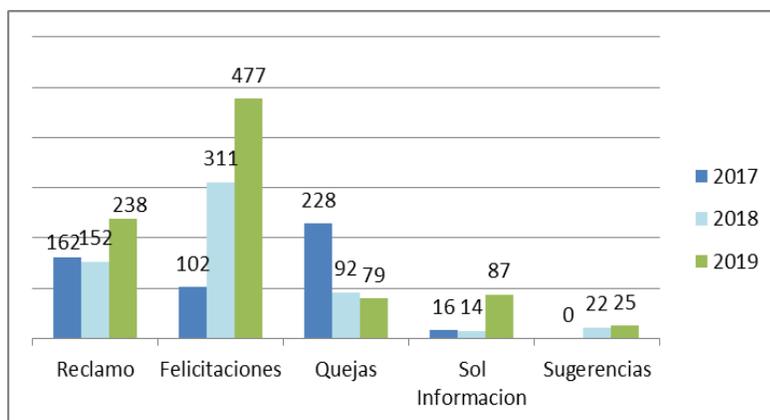
## Gestión de Peticiones: Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitud de Información, Felicidades.

### a). Clasificación de Peticiones de Usuarios radicadas en la SIAU:

NÚMERO DE PETICIONES Y PORCENTAJE EN RELACIÓN CON EL TOTAL DEL PERÍODO			
PETICIÓN	Vigencia 2017	Vigencia 2018	Vigencia 2019
Reclamo	162(31%)	152(25%)	238(26%)
Felicidades	102(20%)	311(52%)	477(52%)
Quejas	228(45%)	92(15%)	79(8%)
Sol. Información	16(3%)	14(2%)	87(9%)
Sugerencias	0	22(3%)	25(2%)
<b>TOTAL</b>	<b>508(100%)</b>	<b>591(100%)</b>	<b>906(100%)</b>

### Número de Peticiones radicadas SIAU

Fuente: Base de datos PQR 2017 – 2019 SIAU



Las gráficas presentadas muestran que durante las vigencias 2017-2019 las peticiones aumentaron especialmente en el año 2019. Esto en razón al incremento en el número de felicidades; es importante mencionar que disminuyeron notoriamente las quejas y aumentaron los reclamos así como también las solicitudes de información, en otras palabras podemos analizar que la atención mejoró según la percepción de los usuarios. Desde otra perspectiva podemos observar que de 906 PQRSFD recibidas en la UFZ durante la vigencia 2019 el 52% corresponde a felicidades 26% a reclamos por fallas en la atención de algunos servicios y solo el 9% corresponde a quejas lo que significa que los funcionarios se concientizaron sobre la cultura del buen servicio la percepción de los ciudadanos Zipaquireños también mejoró, especialmente sobre la atención del hospital de la Samaritana UFZ.

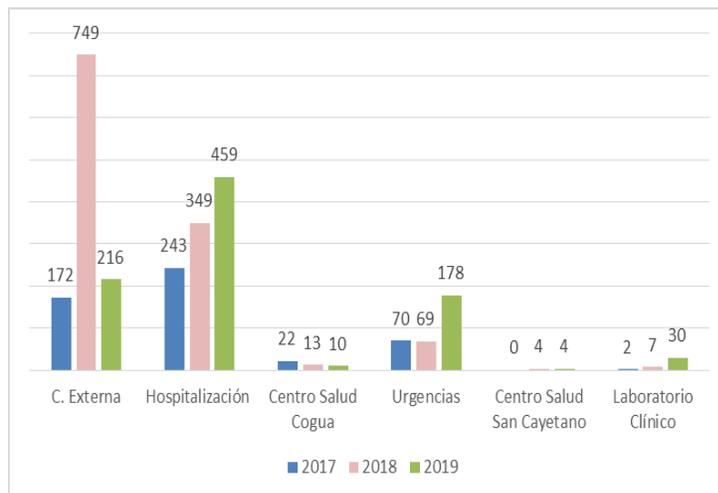
Todos estos datos estadísticos se obtienen del consolidado enero – diciembre de 2017, 2018, y 2019 datos adquiridos de los archivos de la oficina SIAU.

### b). Clasificación de Peticiones de Usuarios por Servicio:

### Número de Peticiones por Servicio

Fuente: Base de datos PQRS 2017 – 2019 SIAU

NÚMERO DE PETICIONES Y PORCENTAJE EN RELACIÓN CON EL TOTAL DEL PERÍODO			
SERVICIO	Vigencia 2017	Vigencia 2018	Vigencia 2019
C. Externa	172(33%)	149(25%)	216(24%)
Hospitalización	243(47%)	349(59%)	459(51%)
Centro Salud Cogua	22(4%)	13(2%)	10(1%)
Urgencias	70(14%)	69(11%)	178(19%)
Centro Salud San Cayetano	0	4(0.6%)	4(0.4%)
Laboratorio Clínico	2(0.3%)	7(1%)	30(3%)
<b>TOTAL</b>	<b>509(100%)</b>	<b>591 (100%)</b>	<b>897(100%)</b>



Frente al análisis que se puede realizar del número de peticiones con relación al total de PQRSFD del año en primer lugar se destaca el incremento en el número de peticiones durante la vigencia 2017-2019. Que en ese mismo orden se mantiene en primer lugar el servicio de hospitalización en las tres vigencias, y los porcentajes son similares alrededor del 51%. Otro aspecto importante es resaltar las felicitaciones, especialmente en el servicio de hospitalización más específicamente Medicina Interna en virtud a la buena actitud de los colaboradores de ese servicio. En el año 2019 se recibieron 897 peticiones de los diferentes servicios y 477 fueron felicitaciones.

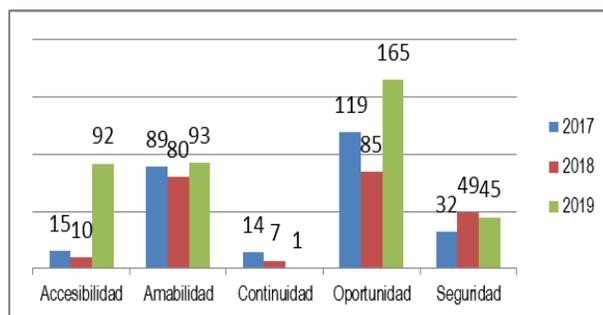
Todos estos datos estadísticos se obtienen del consolidado enero – diciembre de 2017, 2018, y 2019 datos adquiridos de los archivos de la oficina SIAU.

### c). Clasificación de Atributos de Calidad afectados según Quejas y Reclamos gestionados:

ATRIBUTO DE CALIDAD AFECTADO EN NÚMERO Y PORCENTAJE EN RELACIÓN CON EL TOTAL DE QUEJAS Y RECLAMOS			
ATRIBUTO CALIDAD	Vigencia 2017	Vigencia 2018	Vigencia 2019
Accesibilidad	15(3%)	10(4%)	92(21%)
Amabilidad	89(18%)	80(31%)	93(22%)
Continuidad	14(3%)	7(3%)	1(0.2%)
Oportunidad	119(24%)	85(33%)	165(39%)
Seguridad	32(6%)	49(19%)	45(10%)
Pertinencia	214(43%)	23(9%)	3(0.7%)
<b>TOTAL QYR</b>	<b>483(100%)</b>	<b>254(100%)</b>	<b>423(100%)</b>

### Atributo de Calidad afectado según el total de Quejas Y Reclamos

Fuente: Base de Datos PQR 2017 - 2019. SIAU



Respecto al atributo de calidad propuestos por el ministerio de Salud en la medición de calidad de los servicios en la Unidad Funcional se evidencia que durante la vigencia 2019 del total de PQRSD que fueron 906, 423 se consideraron que afectaban los atributos de calidad, en el análisis de las vigencias 2017-2019 se encuentra que el 2018 fue el año que menos afectaron las peticiones los atributos de calidad, y que en todos coincide la oportunidad y la amabilidad como aspectos relevantes para la percepción de calidad en la atención que consienten los usuarios, pacientes y sus familias.

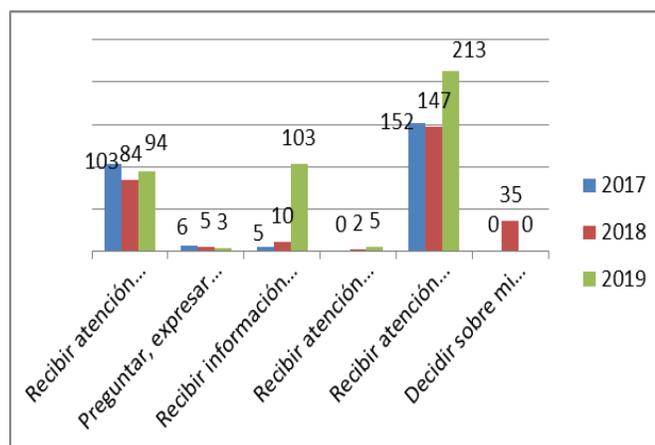
Los servicios más críticos cuando se piensa en atributo afectado, son urgencias y consulta externa por tiempos de atención y calidez y trato humano.

Todos estos datos estadísticos se obtienen del consolidado enero – diciembre de 2017, 2018, y 2019 datos adquiridos de los archivos de la oficina SIAU.

**e. Clasificación de Derechos del Usuario afectados según Quejas y Reclamos gestionados:**

DERECHO EN SALUD AFECTADO			
EN NÚMERO Y PORCENTAJE EN RELACIÓN CON EL TOTAL DE QUEJAS Y RECLAMOS			
DERECHO DEL USUARIO	Vigencia 2017	Vigenci 2018	Vigencia 2019
Recibir atención humanizada y trato amable	103(38%)	84(29%)	94(22%)
Preguntar, expresar mis inquietudes y ser escuchado	6(22%)	5(1.7%)	3(0.7%)
Recibir información integral y capacitación en el cuidado de mi salud	5(1.8%)	10(3.5%)	103(24%)
Recibir atención preferencial	0	2(0.7%)	5(1.1%)
Recibir atención oportuna, segura y continua	152(57%)	147(52%)	213(50%)
Decidir sobre mi tratamiento (Consentimiento Informado)	0	35(12%)	0
<b>TOTAL QUEJAS Y RECLAMOS</b>	<b>266(100%)</b>	<b>283(100%)</b>	<b>425(100%)</b>

**DERECHO EN SALUD AFECTADO**  
EN NÚMERO Y PORCENTAJE EN RELACIÓN CON EL TOTAL DE QUEJAS Y RECLAMOS



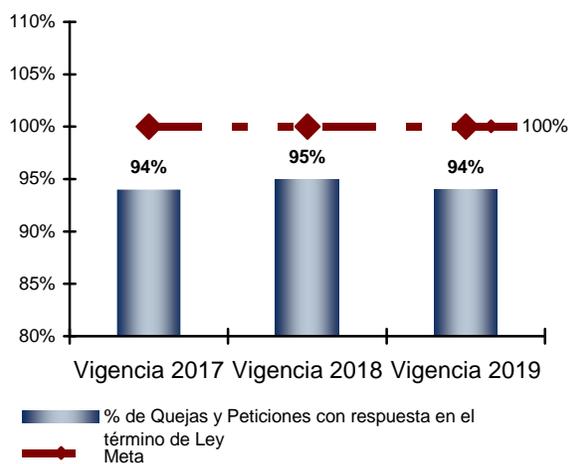
Fuente: Base de Datos PQR 2017 - 2019 SIAU

En cuanto al derecho en salud más afectado se evidencia en el cuadro arriba presentado que según la percepción de los usuarios recibir Atención Oportuna Segura y Continua con un 50% esto analizado puntualmente se refiere a la insatisfacción que manifiestan los usuarios por medio de los reclamos respecto a recibir atención más rápida, dado por la atención del personal asistencia que sea más oportuna y por la falta de agilidad en la facturación. Igualmente otro derecho vulnerado según los usuarios del hospital consiste en recibir un trato humanizado y amable, esto involucra a todos los funcionarios del hospital, al personal administrativo y asistencial y al personal de empresas mercerizadas contratadas por el hospital. 22% y un 24%.

Todos estos datos estadísticos se obtienen del consolidado enero – diciembre de 2017, 2018, y 2019 datos adquiridos de los archivos de la oficina SIAU.

#### f) Porcentaje de Quejas y Peticiones con Respuesta en el Término de Ley – Hus

% de Quejas y Peticiones con Respuesta en el Término de Ley – Hus (*)			
	Vigencia 2017	Vigencia 2018	Vigencia 2019
# de peticiones con respuesta al usuario dentro de los 15 días hábiles	262	304	403
# de Peticiones recibidas en el período	280	320	429
% Cumplimiento	94(100%)	95(100%)	94(100%)



Fuente: Base de Datos PQR 2017 - 2019 SIAU

(\*) # total de peticiones con respuesta a usuario dentro de los 15 días hábiles (Quejas, Reclamos, Sugerencias, Sol. Información) / Número total de Peticiones recibidas en el período \*100

Las respuestas en términos de ley durante las vigencias 2017-2019 evidencia un aumento en el cumplimiento a las mismas dado el 94% del análisis estadístico en virtud al número de peticiones con respuesta al usuario dentro de los 15 días hábiles, sobre el número de peticiones recibidas en el periodo.

Respecto al cuadro arriba presentado podemos decir que en las vigencias anteriores se han mantenido los porcentajes de cumplimiento en las respuestas de PQRSD, para el año 2019 de 429 QRSS 403 se contestaron en los términos de ley . Las 26 restantes se encuentran en trámite dentro de los términos.

Es importante manifestar también que desde la oficina de Atención al Usuario se realizó seguimiento al cumplimiento de las respuestas de las peticiones por parte de los servicios involucrados; por medio de la matriz de PQRSD, la semaforización, las entregas a los servicios oportuna de la petición del usuario, el seguimiento para el cumplimiento de las respuestas en términos a través de los comunicados internos a los servicios. Así como también se realizaba seguimiento minuciosos de las respuesta a las peticiones por parte de Secretaria de Salud Municipal (informe de seguimiento mensual) y Departamental (matriz de PQRSD) Y también se realiza control e inspección mediante auditorías de las EPS Y los entes de control. Otro filtro de cumplimiento de las PQRSD es el seguimiento de las respuestas que solicitaba trimestralmente.

Los centros de salud también fueron incluidos en los informes de peticiones y se realizó seguimiento por parte de las auditorías de los entes territoriales del municipio de Cagua y San Cayetano.

Finalmente las peticiones y sus respuestas se complementan retroalimentan solucionan mediante la elaboración de los planes de acción de mejora. Los cuales a su vez se articulan con los procesos de calidad para dar cumplimiento al objetivo del proceso de Atención al Usuario y su Familia.

Todos estos datos estadísticos se obtienen del consolidado Enero – Diciembre de 2017, 2018, y 2019 datos adquiridos de los archivos de la oficina SIAU.

<b>CANALES DE RECEPCION DE PQRSFD Enero –Diciembre 2019</b>						
	<b>CORREO (RECIBIDAS DEFERNSORIA DEL USUARIO HUS)</b>	<b>BUZON</b>	<b>PAGINA WEB</b>	<b>TELEFONO</b>	<b>PERSONAL</b>	<b>TOTAL</b>
<b>ENERO</b>	<b>1</b>	<b>84</b>			<b>4</b>	<b>93</b>
<b>FEBRERO</b>	<b>3</b>	<b>121</b>			<b>7</b>	<b>131</b>
<b>MARZO</b>	<b>5</b>	<b>97</b>		<b>1</b>	<b>9</b>	<b>112</b>
<b>ABRIL</b>	<b>18</b>	<b>71</b>		<b>1</b>	<b>6</b>	<b>96</b>
<b>MAYO</b>	<b>16</b>	<b>53</b>			<b>5</b>	<b>74</b>
<b>JUNIO</b>	<b>13</b>	<b>49</b>			<b>13</b>	<b>75</b>
<b>JULIO</b>	<b>9</b>	<b>61</b>			<b>6</b>	<b>76</b>
<b>AGOSTO</b>	<b>19</b>	<b>41</b>			<b>9</b>	<b>69</b>
<b>SEPTIEMBRE</b>	<b>9</b>	<b>44</b>			<b>8</b>	<b>61</b>
<b>OCTUBRE</b>	<b>11</b>	<b>30</b>		<b>1</b>	<b>10</b>	<b>52</b>
<b>NOVIEMBRE</b>	<b>6</b>	<b>30</b>		<b>0</b>	<b>3</b>	<b>39</b>
<b>DICIEMBRE</b>	<b>9</b>	<b>21</b>		<b>0</b>	<b>2</b>	<b>32</b>
<b>TOTAL</b>	<b>119</b>	<b>702</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>82</b>	<b>906</b>

**QUEJAS Y RECLAMOS**

**POR FALLO CALIDEZ Y TTO AMABLE**

**HUS UFZ 2019**

MES	QUEJAS 2019	RECLAMOS 2019	FELICITACIONES 2019	TOTAL PQRSF DEL MES 2019	Número de quejas por fallo de trato amable y cálido 2019
OCTUBRE	3	28	14	53	8
NOVIEMBRE	4	10	20	40	2
DICIEMBRE	4	10	20	12	6
TOTAL	11	48	54	105	16

TOTAL QR RECEPCIONADOS IV TRIMESTRE 2019 UFZ	QR POR FALTA DE CALIDEZ Y TRATO AMABLE IV TRIMESTRE 2019	FELICITACIONES FRENTE AL TOTAL PQRS
59	16	54

LOGROS: Se han capacitado el 95% de los funcionarios de la Unidad Funcional en Humanización Derechos y Deberes y Pacto por el Trato Amable.

DIFICULTADES: la resistencia de muchos funcionarios a cambiar de actitud frente al trato poco amable es un problema de cultura institucional.

Fuente Información: Sistema de PQRSFD para la Unidad Funcional de Zipaquirá. Base de datos años anteriores.

**ACCIONES DE MEJORAMIENTO PQRSF**

Se realizaron informes de gestión mensuales donde se presentaban los análisis cuantitativos y cualitativos de PQRSFD y todo lo concerniente con Atención al Usuario en los Comités de gestión Mensual donde también se presentaban los indicadores del proceso a los líderes de la Unidad Funcional incluido Coordinador General profesional Científico en Misión y Líder Calidad, se descarga matriz de PQRSFD por medio de la página web de la Secretaria de Salud del Departamento de Cundinamarca envió de la matriz de PQRSF mensual obedeciendo circular 005 de enero de 2018 de igual manera se envió cuadro con las acciones de mejoramiento consolidadas del 2017. Se enviaba seguimiento de PQRSFD a la Secretaria de Salud del Municipio y Defensoria del Usuario

Samaritana Bogota. Vale la pena resaltar que los informes de Pqrsf mensual con el respectivo informe de encuestas de satisfacción incluyendo la resolución 0256 del Ministerio de Salud. Se envía por correo institucional a la coordinación Científica.

## LOGROS

- Disminución de PQRS por falta de calidez y trato amable.
- Se empodero al personal de Atención al usuario y a los mismos usuarios con la implementación de chalecos, donde los usuarios reconozcan con facilidad las auxiliares de apoyo de Atención al Usuario y especialmente a las informadoras de urgencias y hospitalización.
- Se logró realizar las tareas que solicito el área de calidad dando continuidad a las acciones de mejora de la atención
- Se obtuvieron resultados positivos y hasta felicitaciones en las auditorías internas y externas recibidas especialmente de las Eps que tienen contrato con el hospital y de los entes de control Municipal y Departamental. Donde no se recibió ni una sola calificación negativa o una no conformidad por incumplimiento, y así se mantuvo en los centros de salud de Cogua y San Cayetano.
- Se logró obtener resultados positivos y satisfactorios tanto en la visita de habilitación de la UFZ como en la visita de Misión Salud de la Secretaria de Salud Departamental.
- Se logró mayor identificación de necesidades y expectativas de los usuarios por medio de las rondas hospitalarias
- Se logró dar cumplimiento a los cronogramas de aperturas de buzón con un 100% de cumplimiento
- Se logró dar cumplimiento al cronograma de Humanización especialmente avanzando en actividades de algunas líneas estratégicas y dando continuidad a otras. Soportes (PAS)
- Se logró dar cumplimiento al plan de capacitación inducción y re inducción.
- Se logró divulgar a más usuarios frente a vigencias anteriores los Derechos y deberes
- Se logró brindar aportes valiosos y articulamos con los de más servicios del hospital generando propuestas de mejora frente a la atención de los usuarios pacientes y sus familias.
- Se logró obtener resultados frente a la entrega oportuna de las autorizaciones No Pos que se gestionan desde la oficina de Atención al Usuario con la Secretaria de Salud del Departamento
- Se logró sensibilizar a los colaboradores frente al tema de quejas y trato amable y cálido en la atención.
- Mejoro el aseo y se dejó una persona permanente en Urgencias
- Se reforzaron capacitaciones al personal de enfermería para sensibilizarlas sobre procesos institucionales (humanización, seguridad del paciente, otros)
- Se realizó capacitación de sensibilización al personal de facturación sobre causas de PQRS
- Mejoras en laboratorio para brindar una atención más organizada.
- Se colocaron más sillas para los usuarios
- Arreglos de Infraestructura (centro de salud Cogua)
- Campañas de aseo y Limpieza.
- Atención al usuario implemento una estrategia exclusiva para urgencias con una orientadora 9 horas continuas en el servicio brindando orientación e información a los usuarios que hacen tránsito por ese servicio y haciendo acompañamiento.
- Apoyo de estudiantes del SENA
- Se realizó reunión con líder de Consulta Externa Bogotá para tema Central de Citas.(una de las mayores inconformidades de los usuarios)

## DIFICULTADES

- El flujo de información y comunicación con otros servicios es débil y afecta el objetivo del proceso.
- La fractura de la veeduría en salud afecto el desarrollo de la política de Participación Social.
- El ambiente laboral afectaba
- Demora en la entrega de respuestas a quejas PQRSD
- Los servicios no entregan PUMP de las PQRSD
- Algunos funcionarios son renuentes para adherirse a la política de Humanización.

Elaboró:

**GINA MORENO DELGADO**

Líder Atención al Usuario

E.S.E HUS Unidad Funcional Zipaquirá