



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

**INFORME DE GESTION
FELICITACIONES, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SOLICITUDES, SEGUERENCIAS Y DENUNCIAS
I TRIMESTRE DEL 2019**

La atención 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, la 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.

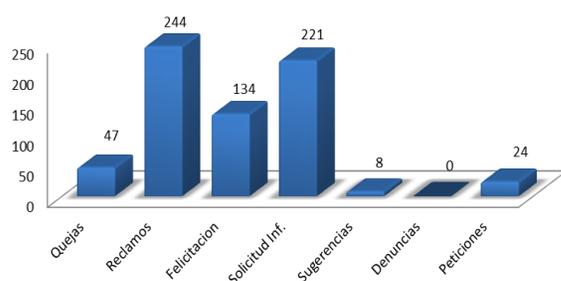
Se presenta el informe trimestral del seguimiento y gestión a las PQRSD elaborado por la Subdirección de la Defensoría del Usuario la cual es la dependencia encargada de velar por los derechos y deberes de los usuarios de los servicios de salud y de gestionar las peticiones con los resultados del seguimiento, control al trámite y a la respuesta suministrada por las dependencias de la Institución, con el fin de reconocer las necesidades de los mismos frente al servicio y reflejar información sobre los trámites y servicios sobre los que los ciudadanos manifiestan inconformidad, además de las propuestas de mejoramiento al sistema de Atención al Ciudadano.

Total del peticiones I trimestre año 2019

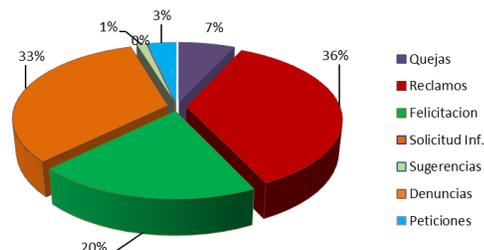
PQRSD I TRIM AÑO 2019					COMPARATIVO I TRIMESTRES AÑOS 2015-2019									
CLASIFICACIÓN	ENE	FEB	MAR	TOTAL	I TRIM 2015	%	I TRIM 2016	%	I TRIM 2017	%	I TRIM 2018	%	1 TRIM 2019	%
Quejas	17	14	16	47	36	25%	35	25%	40	18%	46	12%	47	7%
Reclamos	34	96	114	244	44	31%	66	46%	72	33%	87	23%	244	36%
Felicitaciones	50	41	43	134	33	23%	23	16%	73	33%	114	30%	134	20%
Solicitud Inf.	62	69	90	221	25	17%	9	6%	28	13%	102	27%	221	33%
Sugerencias	1	7	0	8	5	3%	9	6%	5	2%	12	3%	8	1%
Denuncias	0	0	0	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Peticiones	9	1	14	24	0	0%	0	0%	0	0%	13	3%	24	4%
TOTAL	173	228	277	678	143	100%	142	100%	218	100%	374	100%	678	100%

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2019 Procesos Atención al Usuario y su Familia

TOTAL PQRSD I TRIM 2019



Proporción PQRSD I Trim 2019



Durante el I trimestre del 2019 se presentaron un total de 678 manifestaciones donde los reclamos y solicitudes de información presentaron un aumento significativo durante los tres meses siendo las mayor volumen de radicaciones, una de las causas de aumento es por la demanda de pacientes de Medimas y las dificultades que se presenta con la central de citas y el acceso a recibir información.

Se observa que las felicitación radicadas son el 20% del total de manifestaciones lo cual representa una constante en el tiempo de ser un volumen significativo sin embargo durante los últimos trimestre se ve un aumento frente a los reclamos que son el 36% estos asociados a la dificultad con la central de citas, las solicitudes de información son el 33% las cuales en su gran mayoría son para pedir información de medios para asignación de citas, copia de historia clínica y solicitudes de empleo entre otros, las quejas son el 7% las cuales se mantiene en el mismo promedio trimestral de radicación y estas están asociadas a posibles inconformismos por trato amable como la más representativa, el 8% equivale a sugerencias que están asociadas a temas relacionados con ambiente físico y mejoramiento para el ingreso a la Institución, las peticiones representan el 3% de las cuales en su gran mayoría están asociadas a la UFZ y a traslados a otras instituciones por competencia.

La participación ciudadana continua aumentando esto se ve reflejado en las solicitudes de información, destacando que es positivo ya que se cuenta con una participación ciudadana a través de todos nuestros medios implementados durante el año 2018 y de acuerdo a la normatividad que es cada vez mucho más exigente.

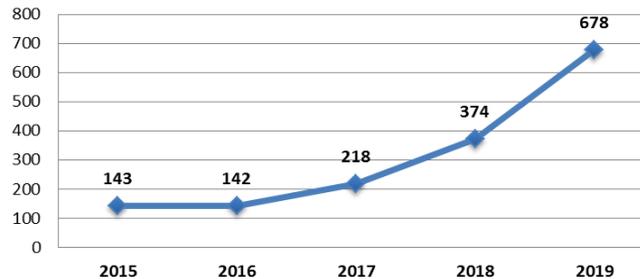
Comportamiento de PQRSD I trimestre durante los últimos cuatro años

Los siguientes gráficos presentan la tendencia de las manifestaciones recibidas durante los últimos cuatro años.

COMPARATIVO I TRIMESTRES PQRSD AÑOS 2015- 2019										
CLASIFICACIÓN	2015	%	2016	%	2017	%	2018	%	2019	%
Quejas	36	25%	35	25%	40	18%	46	12%	47	7%
Reclamos	44	31%	66	46%	72	33%	87	23%	244	36%
Felicitation	33	23%	23	16%	73	33%	114	30%	134	20%
Solicitud Inf.	25	17%	9	6%	28	13%	102	27%	221	33%
Sugerencias	5	3%	9	6%	5	2%	12	3%	8	1%
Denuncias	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Peticiones	0	0%	0	0%	0	0%	13	3%	24	4%
TOTAL	143	100%	142	100%	218	100%	374	100%	678	100%

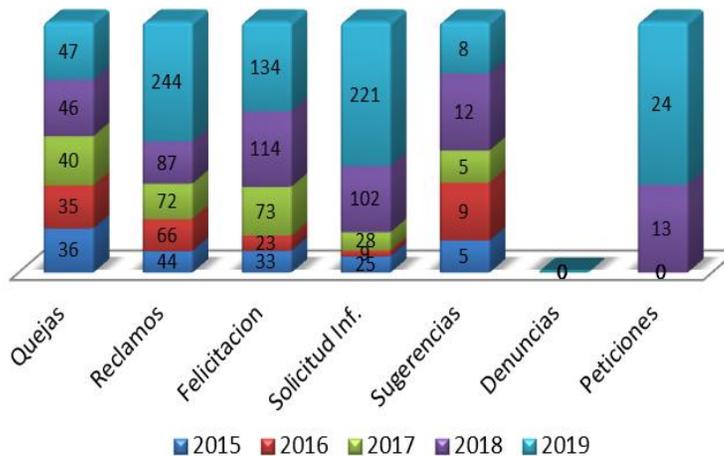
Fuente: TUCI - Base de datos Matriz PQRSD año 2019 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Tendencias PQRSD Radicadas I Trim Años 2015-2019



Realizando un comparativo del I trimestre del 2015 al 2019 se concluye que se presentaba un aumento de aproximadamente 100 manifestaciones por año referente al I trimestre, pero para el año 2019 se desbordan las mismas con un auento de casi el 300 manifestaciones esto debido al aumento de la demanda de pacientes de Medimas y los despliegues que se realizan de como interponer manifestaciones.

Comparativo I Trim Años 2015-2019



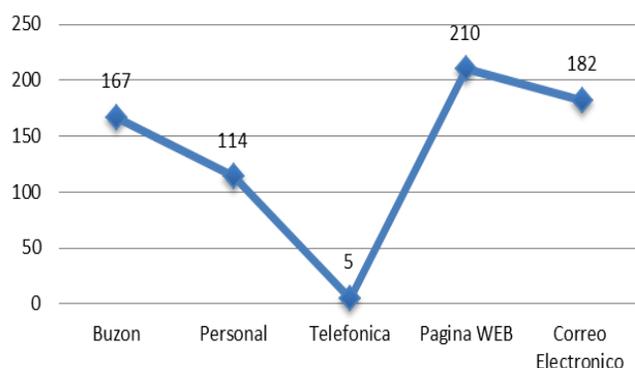
Se observa que de acuerdo al tipo de manifestacion en los ultimos cuatro años en relacion al I trimestre se concluye que las quejas en promedio se reciben 41 quejas, pero en cuanto a los reclamos el aumento es significativo ya que en promedio se recibian 67 pero se incrementaron a 224 ya por las razones mencionadas de la dificultad con la central de citas y el aumento de la demanda de pacientes al igual que las solicitudes de informacion. En relacion a las peticiones tambien se observa un aumento pero esto se debe a las diferentes peticiones que son de competencia de la UFZ y los traslados por competencia a otras instituciones.

Clasificación de PQRSD por canal de ingreso I Trimestre 2019

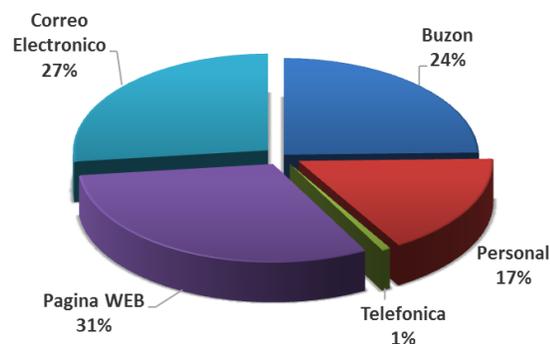
CANAL DE INGRESO PQRSD I TRIM 2019					
CLASIFICACIÓN	Buzon	Personal	Telefonica	Pagina WEB	Correo Electronico
Quejas	12	32	0	1	2
Reclamos	48	48	4	91	53
Feli	100	23	0	9	2
Soli Inf.	1	6	1	97	116
Suge	3	4	0	1	0
Denuncias	0	0	0	0	0
Peticiones	3	1	0	11	9
TOTAL	167	114	5	210	182

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2019

Canales de Ingreso PQRSD I Trim 2019



Proporsion Uso de Medios I Trim Año 2019



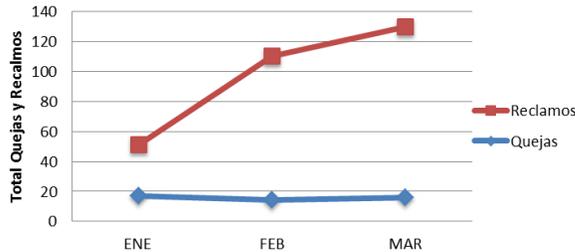
De acuerdo a los canales oficiales dispuesta para la recepción de PQRSD se puede concluir que en el I trimestre del 2019 el medio más utilizado es la página web con un total de 210 (31%) manifestaciones donde se ve el aumento progresivo durante el tiempo para este medio ya que los ciudadanos escriben a través del link de la página web de comentarios o formulario web, también el aumento de manifestaciones se presentó a través del correo institucional con un total de 182 (27%) donde es el medio más utilizado por las EPS y entes de control, también las manifestaciones que realizan personalmente se incrementan por las dificultades en la central de citas y por la no disponibilidad de agendas. En cuanto al medio del buzón de sugerencias se observa que lo que más nos radican son las felicitaciones y los reclamos.

Quejas y Reclamos I trim 2019

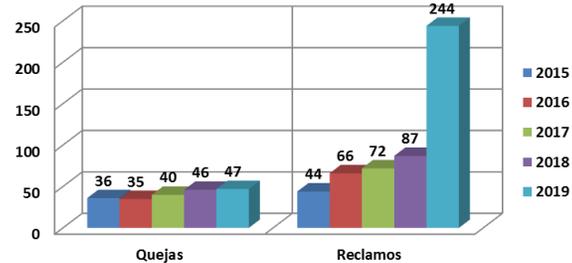
CLASIFICACION	QUEJAS Y RECLAMOS AÑO 2019				COMPARATIVO I TRIMESTRE AÑOS 2015 - 2019									
	ENE	FEB	MAR	TOTAL	2015	%	2016	%	2017	%	2018	%	2019	%
Quejas	17	14	16	47	36	45%	35	35%	40	36%	46	35%	47	16%
Reclamos	34	96	114	244	44	55%	66	65%	72	64%	87	65%	244	84%
TOTAL	51	110	130	291	80	100%	101	100%	112	100%	133	100%	291	100%

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2019 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Comparativo Entre Quejas y Reclamos I Trim Año 2019



Comparativo QR I Trim Años 2015 - 2019



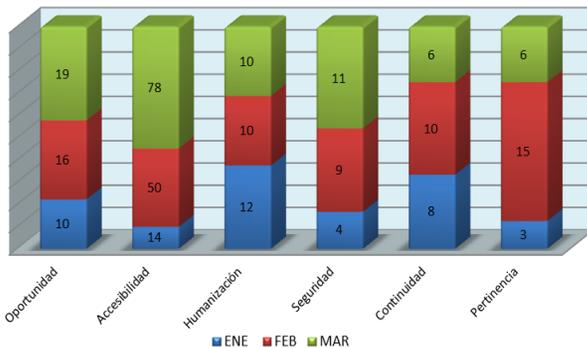
Se presentaron 291 quejas y reclamos durante el trimestre de las cuales corresponden al 43% del total de manifestaciones recibidas en el periodo evaluado, siendo los reclamos el mayor número de inconformismos presentados por los usuarios y su familia que equivalen al 55% del total entre quejas y reclamos, adicional al análisis los posible inconformismo de quejas son el 45%, observando que entre el comparativo de los últimos cuatro años del I trimestre los reclamos se desbordan por las causas ya mencionadas de dificultada en la comunicación y disponibilidad de citas.

Clasificación de Quejas y Reclamos gestionados según Atributos de Calidad afectados

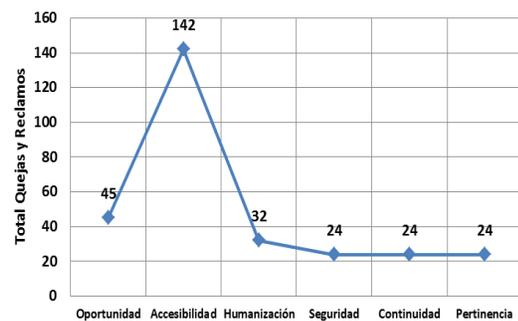
Atributos de Calidad afectados I trim 2019					Comparativo I Trimestres Años 2015 - 2019									
Atributos	ENE	FEB	MAR	TOTAL	2015	%	2016	%	2017	%	2018	%	2019	%
Oportunidad	10	16	19	45	50	63%	58	57%	72	64%	54	41%	45	15%
Accesibilidad	14	50	78	142	12	15%	3	3%	1	1%	28	21%	142	49%
Humanización	12	10	10	32	17	21%	22	22%	30	27%	18	14%	32	11%
Seguridad	4	9	11	24	1	1%	18	18%	10	9%	10	8%	24	8%
Continuidad	8	10	6	24	0	0%	0	0%	0	0%	9	7%	24	8%
Pertinencia	3	15	6	24	0	0%	0	0%	0	0%	14	11%	24	8%
TOTAL	51	110	130	291	80	100%	101	100%	113	100%	133	100%	291	100%

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2019 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Atributos de Calidad afectados según Quejas y Reclamos I Trim Año 2019

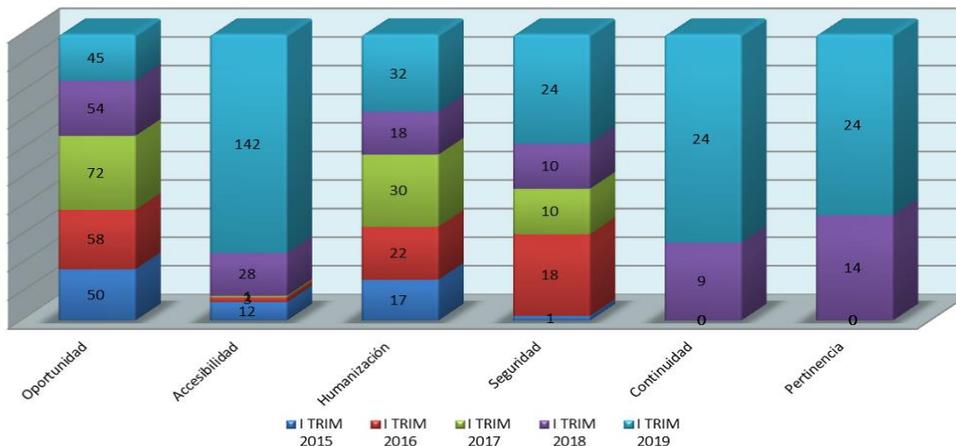


Atributo de Calidad Afectado I trim 2019



En cuanto a las quejas y reclamos todas son asociadas a una posible vulneración de los atributos de calidad donde se observa que la accesibilidad es la más afectada y representa un 49% del total de quejas y reclamos esto se debe a que son los reclamos asociados a dificultad con la central de citas para acceder telefónicamente a cualquier tipo de información, sin embargo ya se inició el procesos de tercerización con un operador externo para dar respuesta a todas las necesidades de la central de citas se espera que para el siguiente trimestre ya esté funcionando.

Atributos de Calidad afectados según Quejas y Reclamos I Trim 2015 - 2019

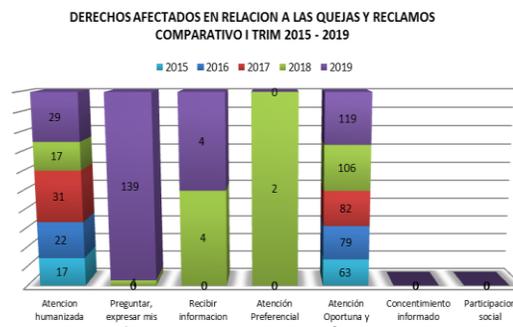
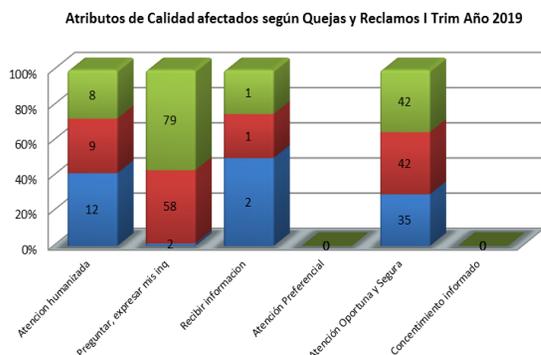


Realizando el análisis del comparativo de los últimos cuatro años se observa que los atributos más afectados son el de humanización y oportunidad en los I trimestres y su comportamiento no varía mucho en volumen de manifestaciones, sin embargo frente a continuidad, pertinencia y seguridad se ve un aumento significativo lo cual son asociados a quejas y reclamos en su gran mayoría a la atención recibida.

Clasificación de Quejas y Reclamos gestionados, según derechos del usuario Afectados:

DERECHOS AFECTADOS EN RELACION A LAS QR AÑO 2019					COMPARATIVO I TRIMESTRES AÑOS 2019									
DERECHO DEL USUARIO	ENE	FEB	MAR	TOTAL	2015	%	2016	%	2017	%	2018	%	2019	%
Recibir atención humanizada	12	9	8	29	17	21%	22	22%	31	27%	17	15%	29	10%
Preguntar, expresar mis inquietudes	2	58	79	139	0	0%	0	0%	0	0%	4	4%	139	48%
Recibir información integral	2	1	1	4	0	0%	0	0%	0	0%	4	4%	4	1%
Recibir atención preferencial	0	0	0	0	0	0%	0	0%	0	0%	2	2%	0	0%
Recibir atención oportuna y segura	35	42	42	119	63	79%	79	78%	82	73%	106	94%	119	41%
Consentimiento informado	0	0	0	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Participación social	0	0	0	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL	51	110	130	291	80	100%	101	100%	113	100%	133	100%	291	100%

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2019 Procesos Atención al Usuario y su Familia



De acuerdo a las quejas y reclamos presentadas en el I trimestre se observa que el 89% están asociadas a la posible vulneración de expresar mis inquietudes y a recibir una atención oportuna y seguro, aclarando el aumento del derecho de preguntar, expresar inquietudes el cual ha sido afectados por la dificultad en la accesibilidad a través de la central de citas, pero para el derecho de humanización se observa una disminución porcentual en comparación a los anteriores años y adicionalmente comparando el IV trimestre del 2018.

Causas de Quejas y Reclamos gestionados en el I trimestre y año 2019

A continuación se describen las 10 principales causas presentadas en el I trimestre año 2019

CODIGO	COMPARATIVO 10 PRIMERAS CAUSA DE QUEJA O RECLAMO				
	I TRIMESTRE AÑOS 2018-2019	2018	%	2019	%
R	R Dificultad en la comunicación telefonoca para la asignacion de la citas: call center, gastro, neumo, Rx, cardiologia, etc.	24	18%	129	44%
AJ	Falta de calidez y trato amable.	18	14%	32	11%
S	Posibles novedades de seguridad clinica durante el proceso de atencion al paciente.	6	5%	15	5%
E	Demora en el proceso de facturacion (lab clinico, Rx, consulta externa, hospitalizacion,Urgencias)	6	5%	15	5%
Q	Demora y / o presuntas fallas en el proceso de atencion en el servicio de urgencias : triage, consulta,apertura de HC ETC	3	2%	8	3%
H	Demora en la atencion de las citas programadas para consulta y / o procedimientos en consultorio.	4	3%	8	3%
U	Falta de informacion y orientacion al usuario durante el proceso de atencion en el HUS.	2	2%	7	2%
G	Demora en la asignacion de citas medicas y/o procedimientos en consultorio: No agendas disponibles, otro.	7	5%	7	2%
AG	Sugiere mejorar la calidad en la atencion que ofrece el personal de enfermeria, Aux de enfermeria, enfermeras, camilleros, tecnicos de Rx.	1	1%	7	2%
N	Demora en la practica de actividades clinicas a pacientes hospitalizados: exámenes, interconsultas, procedimientos,etc.	2	2%	7	2%

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2019 Procesos Atención al Usuario y su Familia

De las 291 quejas y reclamos se concluye que de las 10 primeras causas identificadas suman el 88% de los inconformismo presentados donde la principal equivale al 44% que es la dificultad con la central de citas y la falta de calidez y trato amable continua de segundas con un 11% pero entre el IV periodo 2018 se observa una disminución porcentual, las posibles novedades de seguridad del paciente y demora en el proceso de facturación son el 5% ya que en facturación se presentaron dificultades con el personal por incapacidades y aumento de demanda de pacientes por contrato de MEDIMAS.

Total acusas de Quejas y Reclamos presentados durante el año 2019

CAUSAS QUEJAS Y RECLAMOS I TRIM AÑO 2019						
CODIGO	CAUSA DE QUEJA O RECLAMO	ENE	FEB	MAR	TOTAL	%
R	R Dificultad en la comunicación telefonoca para la asignacion de la citas: call center, gastro, neumo, Rx, cardiologia, etc.	9	46	74	129	44,3%
AJ	Falta de calidez y trato amable.	12	10	10	32	11,0%
S	Posibles novedades de seguridad clinica durante el proceso de atencion al paciente.	2	7	6	15	5,2%
E	Demora en el proceso de facturacion (lab clinico, Rx, consulta externa, hospitalizacion,Urgencias)	1	6	8	15	5,2%
Q	Demora y / o presuntas fallas en el proceso de atencion en el servicio de urgencias : triage, consulta,apertura de HC ETC	0	5	3	8	2,7%
H	Demora en la atencion de las citas programadas para consulta y / o procedimientos en consultorio.	4	2	2	8	2,7%
U	Falta de informacion y orientacion al usuario durante el proceso de atencion en el HUS.	3	1	3	7	2,4%
G	Demora en la asignacion de citas medicas y/o procedimientos en consultorio: No agendas disponibles, otro.	0	4	3	7	2,4%
AG	Sugiere mejorar la calidad en la atencion que ofrece el personal de enfermeria, Aux de enfermeria, enfermeras, camilleros, tecnicos de Rx.	1	4	2	7	2,4%
N	Demora en la practica de actividades clinicas a pacientes hospitalizados: exámenes, interconsultas, procedimientos,etc.	0	3	4	7	2,4%
Z	Perdida de elementos personales del usuario.	2	2	1	5	1,7%
K	Demora en la atencion en cirugía ambulatoria	4	0	1	5	1,7%
AD	Reclamo por hoteleria: falta de agua caliente, daño en tv aseo deficiente en areas del HUS, falta de elementos de higiene, obras de remodelacion que no cumplen con el aislamiento.	4	0	0	4	1,4%
Ñ	Demora en la programacion de cirugía: Amb y Hospitalizacion.	3	1	0	4	1,4%
J	Demora en la atencion de los servicios de radiologia, lab clinico, Banco de sangre	0	3	1	4	1,4%
AS	Causas externas al HUS.	0	3	1	4	1,4%
AQ	Presuntas fallas y / o demora en la administracion de medicamentos.	1	1	2	4	1,4%
I	Demora en la atencion al llamado de enfermeria en hospitalizacion, no oportunidad en la atencion.	1	1	1	3	1,0%
AH	Sugiere mejorar la calidad en la atencion que ofrece el personal medico.	1	2	0	3	1,0%
A	Accesibilidad: Inconvenientes para el ingreso a los servicios por temas de vigilancia.	1	2	0	3	1,0%
Y	No atencion de citas programadas para consulta, exámenes, procedimientos, de consulta externa y radiologia.	1	1	1	3	1,0%
D	Cirugia cancelada por factores atribuibles a la organización.	0	2	1	3	1,0%
AM	Practicas inseguras durante el proceso de atencion (no uso de guantes, tapabocas, no lavado de manos)	0	1	2	3	1,0%
AP	Falla y/o diligenciamiento incompleto de documentos necesarios para tramite de autorizaciones ante la EPS.	1	0	0	1	0,3%
V	Falta de insumos y / o elementos medicos y / o quirurgicos para obtener atencion,o elementos suministrados de mala calidad.	0	0	1	1	0,3%
AF	Sugiere mejorar la calidad en la atencion que ofrece el personal administrativo, facturadores, secretarias,vigilantes.	0	1	0	1	0,3%
AO	Accesibilidad por causa ajenas a la institucion	0	1	0	1	0,3%
O	Demora en resolucion de patologia del paciente hospitalizado o en urgencias	0	0	1	1	0,3%
AR	Presuntas fallas administrativas en la entrega de un paciente fallecido	0	1	0	1	0,3%
AV	Reclamo relacionados con la infraestructura	0	0	1	1	0,3%
AW	Entrega incompleta de exámenes	0	0	1	1	0,3%
TOTAL		51	110	130	291	100,0%

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2019 Procesos Atención al Usuario y su Familia

De 291 quejas y reclamos del I trimestre del año 2019 se clasificaron en 31 diferentes causas de motivos de insatisfacción de las cuales se clasifican como las 10 primeras causas del año:



051



SC5520-1

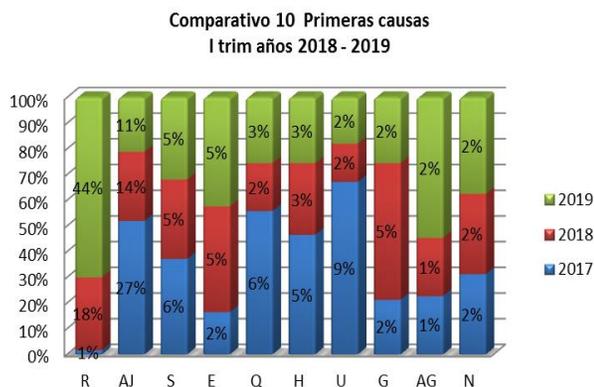
Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tels. 4077075 www.hus.org.co
"Humanización con sensibilidad social"



1. (R) Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de la cita: call center, gastro, neuromo, Rx, cardiología, etc.
2. (AJ) Falta de calidez y trato amable.
3. (S) Posibles novedades de seguridad clínica durante el proceso de atención al paciente.
4. (E) Demora en el proceso de facturación (lab clínico, Rx, consulta externa, hospitalización, Urgencias)
5. (Q) Demora y / o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias: triage, consulta, apertura de HC ETC.
6. (H) Demora en la atención de la citas programadas
7. (U) Falta de información y orientación al usuario durante el proceso de atención en el HUS.
8. (G) Demora en la asignación de citas médicas o procedimientos
9. (AG) Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería, camilleros, técnicos de Rx.
10. (N) Demora en la práctica de actividades clínicas a pacientes hospitalizados

Comparativo de causas de Quejas y Reclamos años 2016-2018

CODIGO	COMPARATIVO 10 PRIMERAS CAUSA DE QUEJA O RECLAMO						
	I TRIMESTRE AÑOS 2018-2019	2017	%	2018	%	2019	%
R	R Dificultad en la comunicación telefonoca para la asignación de la citas: call center,	1	1%	24	18%	129	44%
AJ	Falta de calidez y trato amable.	30	27%	18	14%	32	11%
S	Posibles novedades de seguridad clinica durante el proceso de atención al paciente.	7	6%	6	5%	15	5%
E	Demora en el proceso de facturacion (lab clínico, Rx, consulta externa,	2	2%	6	5%	15	5%
Q	Demora y / o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias :	7	6%	3	2%	8	3%
H	Demora en la atención de las citas programadas para consulta y / o	5	5%	4	3%	8	3%
U	Falta de informacion y orientacion al usuario durante el proceso de atención en el HUS.	10	9%	2	2%	7	2%
G	Demora en la asignacion de citas medicas y/o procedimientos en consultorio: No	2	2%	7	5%	7	2%
AG	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería, Aux de enfermería en la práctica de actividades clínicas	1	1%	1	1%	7	2%
N	a pacientes hospitalizados: exámenes,	2	2%	2	2%	7	2%



Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2019 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Comparando los I trimestres de los últimos dos años se observa el aumento sustancial de la primera causas de dificultad en la central de citas y observando un descenso porcentual en la causa de trato amable, sin embargo en relación a las causas de posibles novedades porcentualmente es constante al igual que demoras en la práctica clínica, también se observa una disminución entre años para demora en la atención y falta de información durante la atención.

Porcentaje peticiones con respuesta en el término de Ley I Trimestre 2019

I Trimestre año 2019						Respuesta en el termino de la Ley 15 Dias		
Peticiones según clasificación	ENE	FEB	MAR	TOTAL	%	Formula	total de peticiones con respuesta al usuario dentro de los terminos de ley PQRSD	% de peticiones con respuesta en terminos de ley
Quejas	17	14	16	47	15%	# total de peticiones con respuesta al usuario dentro de los 15 dias habiles (quejas, reclamos, sugerencias e informacion) / # total de peticiones (quejas, reclamos, sugerencias e informacion) recibidas en el periodo	40	85%
Reclamos	34	96	114	244	76%		190	78%
Sugerencias	1	7	0	8	2%		8	100%
Denuncias	0	0	0	0	0%		0	0%
Peticiones	9	1	14	24	7%		23	96%
TOTAL	61	118	144	323	100%		261	81%

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2019 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Para el I trimestre del 2019 se observa que se radicaron 323 manifestaciones como son peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de las cuales se dieron respuesta al peticionario oportunamente dentro de los primeros 15 días hábiles al 81% ya que el 19% corresponde a 7 quejas, 54 reclamos y 1 petición, aclarando que su respuesta es posterior al 1 abril del 2019 y el corte del informe es al 31 de Marzo por tal motivo y haciendo la aclaración por fechas de corte se da cumplimiento al 100% de las respuesta oportunas de todas las PQRSD en términos de ley de los 15 días hábiles recibidas en el I trimestre del 2019.

I Trimestre año 2019						Respuesta en el termino de la Ley (10 dias)		
Peticiones según clasificación	ENE	FEB	MAR	TOTAL	%	Formula	total de solicitudes con respuesta al usuario dentro de los terminos de ley PQRSD	% de peticiones con respuesta en terminos de ley
Solicitud Inf.	62	69	90	221	100%	# total de solicitudes de inf. con respuesta al usuario dentro de los 10 dias habiles / # total de solicitudes de inf recibidas en el periodo	201	91%
TOTAL	62	69	90	221	100%		201	91%

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2019 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Referente a las solicitudes de información se radicaron un total de 201 en el I trimestre del 2019 de las cuales se dieron respuesta al peticionario oportunamente dentro de los primeros 10 días hábiles al 91% ya que 20 solicitudes su repuesta es posterior al 01 de abril del 2019 y el corte del informe es al 31 de Marzo del 2019

Monitoreo del acceso a la información pública

MONITOREO DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	ENE	FEB	MAR	TOTAL
# PQR con Rta en 15 días	61	118	144	323
# PQR con Rta en 10 días	62	69	90	221
# PQR Radicados	123	187	234	544
Quejas en las cuales se adoptan los correctivos requeridos antes de 15 días	3	8	0	11
# de solicitudes que fueron trasladadas	3	1	4	8
# de solicitudes en el que se nego acceso a la informacion	0	0	0	0
# de planes de mejoramiento definidos por cusa mas frecuente por quejas y reclamos, incluidos en el pum	0	2	4	6
Sumatoria de los días transcurridos entre la presentacion y respuesta de las PQRSD en el periodo / Total PQRSD recibidas en el mismo periodo	9	5,5	5	6
Sumatoria de los días transcurridos entre la presentacion y respuesta de las Solicitudes de informacion en el periodo / Total de Solicitudes de informacion recibidas en el mismo periodo	5	2,5	2,6	3

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2019 Procesos Atención al Usuario y su Familia

De acuerdo al acceso a la información pública la cual es regulada por la Ley 1474 de 2011 estatuto de anticorrupción se realiza el análisis de la información donde el I trimestre del 2019 en el cual se reciben un total de 221 solicitudes de información de las cuales se dieron respuesta oportuna al 100% en un promedio de tiempo en el trimestre de 3 días hábiles, al igual que no se identificaron solicitudes que se hubiera negado el acceso a la información.

En cuanto a los traslados se realizaron 8 peticiones dirigidas a las entidades competentes donde se realizó seguimiento y se obtuvo respuesta efectiva a las mismas y a la fecha no se recibió inconformismo de ninguna. Se proyectaron 6 planes de mejoramiento en el plan único de mejora por proceso en el primer trimestre de los procesos de Hospitalización, Hotelería y urgencias de los cuales formula ración acciones para las causas de trato amable, llamado de enfermería, perdida de elementos y novedades de seguridad del paciente.

Política de participación ciudadana

De acuerdo a la formulación de actividades en la política de participación ciudadana se tiene definido brindar información y/o orientar a la ciudadanía de acuerdo a las necesidades manifestadas y desplegar los mecanismos de Participación de los cuales se logró en el I trimestre del 2019 un total de:

SOCIALIZACIONES PUNTOS DE INFORMACION 2019				
MES	ENE	FEB	MAR	TOTAL TRIMESTRE
TOTAL	1116	1634	1576	4326

CONCLUSIONES

En el Hospital Universitario de la Samaritana, nos caracterizamos responder al 100% de todas las manifestaciones de felicitaciones, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes y denuncias recibidas por los diferentes canales dispuestos para tal fin, las cuales son analizadas y se brinda información de fondo a cada una de las necesidades percibidas por nuestros ciudadanos, pacientes y su familia, para efectos del presente informe el análisis de la gestión realizada para el I trimestre del año 2019 se define como el aumento progresivo de las mismas gracias a la disposición de nuestros medios e información y orientación que estamos dispuestos en nuestra Institución.

Con base en toda la información obtenida más el análisis de los factores internos y externos, el Hospital busca el mejoramiento continuo a través de estrategias con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros usuarios y su familia, buscando minimizar todas las situaciones identificadas y caracterizadas al interior de la Institución, especialmente aquellas con las cuales los usuarios manifiestan la vulneración de sus derechos y atributos de calidad, manteniendo nuestro lema “Humanización con sensibilidad social”. Para este trimestre se implementan acciones de mejoramiento por parte de la alta gerencia para minimizar esa insatisfacción generada por la dificultad con la central de citas lo cual se espera que para el II trimestre del presente año se disminuyan y podamos dar cobertura al 100% de las llamadas.

Desde la Dirección de Atención al Usuario y la Subdirección Defensoría del Usuario la institución promueve la participación ciudadana así como el cumplimiento del ejercicio de los derechos y deberes de los usuarios donde se fortalecieron los puntos de información y hoy en día se muestran resultados positivos apoyando la gestión de los servicios para brindar una experiencia del servicio.

La Subdirección defensoría del Usuario responde a los peticionarios sus requerimientos, traslada las manifestaciones presentadas por ellos y realiza seguimiento a la trazabilidad dentro de los plazos establecidos en la Ley. Se continuará educando a los usuarios, promoviendo la participación ciudadana, implementando planes de mejoramiento por procesos producto de las quejas y reclamos.

Elaborado por:



MARTHA LUCIA GONZALEZ MURCIA
SUBDIRECTORA DEFENSORÍA DEL USUARIO
ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA