



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

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



051



SC5520-1

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



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.

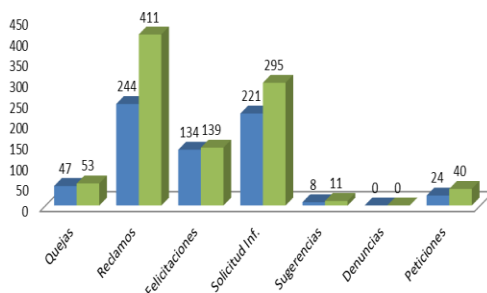
Se presenta el informe trimestral del seguimiento y gestión a las PQRSD elaborado por la Subdirección de la Defensoría del Usuario la cual es la dependencia encargada de velar por los derechos y deberes de los usuarios de los servicios de salud y de gestionar las peticiones con los resultados del seguimiento, 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 II trimestre año 2019

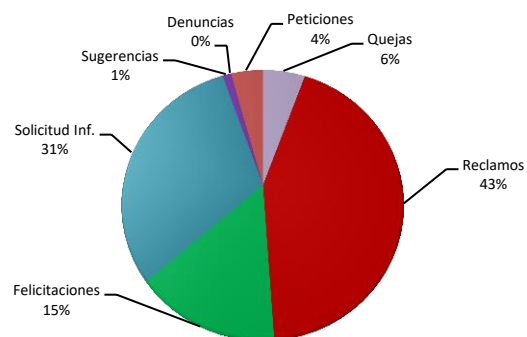
PQRSD AÑO 2019								COMPARATIVO TRIMESTRES 2019			
CLASIFICACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL	I TRIM 2019	%	II TRIM 2019	%
Quejas	17	14	16	13	24	16	100	47	7%	53	6%
Reclamos	34	96	114	150	159	102	655	244	36%	411	43%
Felicitaciones	50	41	43	43	51	45	273	134	20%	139	15%
Solicitud Inf.	62	69	90	100	113	82	516	221	33%	295	31%
Sugerencias	1	7	0	3	4	4	19	8	1%	11	1%
Denuncias	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	0	0%
Peticiones	9	1	14	20	8	12	64	24	4%	40	4%
TOTAL	173	228	277	329	359	261	1627	678	100%	949	100%

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

TOTAL PQRSD II TRIMESTRE 2019



TOTAL PROPORCION DE PQRSD II TRIM-2019

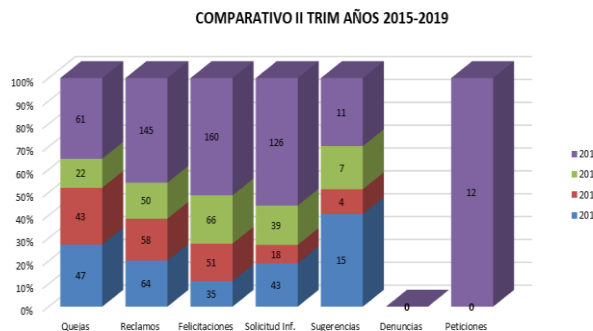
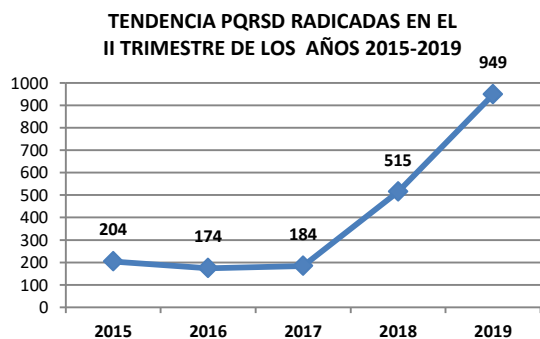


Durante el II trimestre del 2019 se presentaron un total de 949 manifestaciones donde los reclamos y solicitudes de información presentaron un aumento significativo durante los meses de abril y mayo siendo el mayor volumen de radicaciones, una de las causas de aumento es por la demanda de pacientes de Medimas, despliegues de nuestros canales y las necesidades de información.

Se observa que las felicitación radicadas son el 15% del total de manifestaciones lo cual se presenta una disminución en el tiempo, en cuanto a los reclamos durante el II trimestre se ve un aumento siendo el mayor porcentaje de manifestación con un total del 43% estos reclamos asociados en su gran mayoría a la dificultad con la central de citas, las solicitudes de información son el 31% las cuales hacen referencia la gran mayoría para pedir información de medios para asignación de citas, copia de historia clínica y solicitudes de empleo entre otros, las quejas son el 6% 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.

Comportamiento de PQRSD II trimestre durante los últimos cuatro años

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



Se observa que el comportamiento en el año 2019 en comparación de los cuatro años anteriores, el crecimiento es importante donde vemos como en el año 2015 son un total de 204 manifestaciones y para el año 2019 un total de 949 el cual se ve un aumento en promedio del 78% a la fecha.

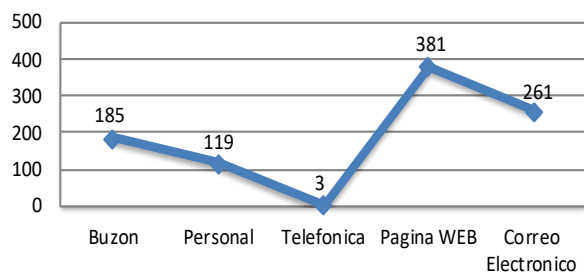
Todo este crecimiento se debe a la participación ciudadana continua aumentando esto se ve reflejado en las solicitudes de información, destacando que es positivo ya que se cuenta con una participación ciudadana a través de todos nuestros medios implementados durante el año 2018 y de acuerdo a la normatividad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

Canales de ingreso II Trimestre 2019

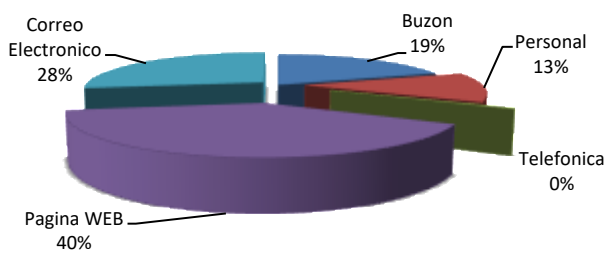
CANAL DE INGRESO PQRSD II TRIM 2019					
CLASIFICACIÓN	Buzon	Personal	Telefonica	Pagina WEB	Correo Electronico
Quejas	18	27	0	8	0
Reclamos	58	51	2	217	83
Felicitaciones	102	30	1	6	0
Soli Inf.	0	8	0	122	165
Suge	7	3	0	1	0
Denuncias	0	0	0	0	0
Peticiones	0	0	0	27	13
TOTAL	185	119	3	381	261

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2019

MEDIOS DE RECEPCION DE PQRSD II TRIM 2019

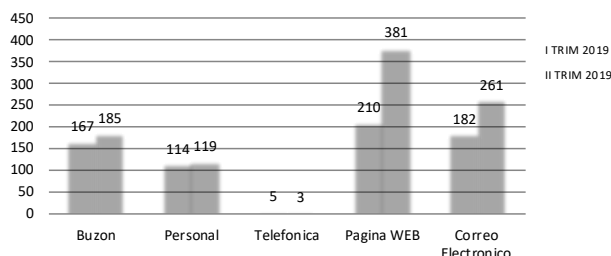


PROPORCION DE USO DE MEDIOS DE PQRSD II TRIM 2019

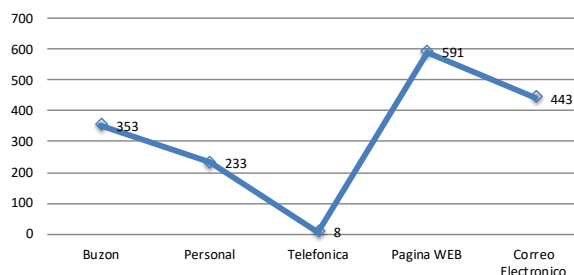


De acuerdo a los canales oficiales dispuesta para la recepción de PQRSD se concluye que en el II trimestre del 2019 el medio más utilizado es la página web con un total de 381 (40%) manifestaciones donde se ve el aumento progresivo durante el tiempo para este medio ya que los ciudadanos escriben a través 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 261 (28%) 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.

COMPARATIVO USO DE MEDIOS I - II TRIM 2019



USO DE MEDIOS I SEMESTRE 2019



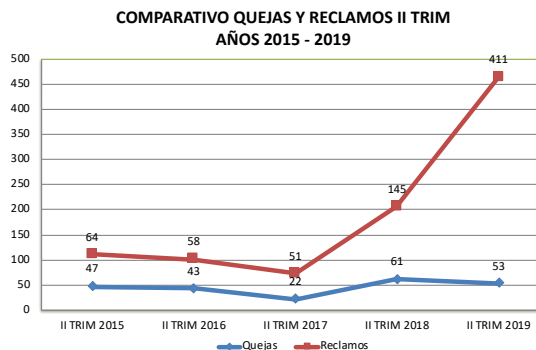
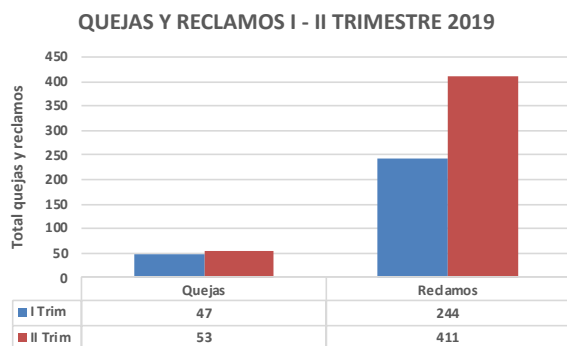
Durante el I Semestre del 2019 se observa que el mayor medio empleado por los pacientes y su familia o ciudadanos fue la página web lo cual impacta positivamente el reconocimiento de este medio ya que en años anteriores el medio más empleado fue el buzón de sugerencias, sin embargo se ve el aumento entre

trimestres del uso de medios de la página web, correo electrónico y el medio telefónico sigue siendo el menos usado.

Quejas y Reclamos II Trimestre 2019

QUEJAS Y RECLAMOS AÑO 2019								COMPARATIVO TRIMESTRE 2019			
CLASIFICACION	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL	I Trim	%	II Trim	%
Quejas	17	14	16	13	24	16	100	47	16%	53	11%
Reclamos	34	96	114	150	159	102	655	244	84%	411	89%
TOTAL	51	110	130	163	183	118	755	291	100%	464	100%

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



Se presentaron 464 quejas y reclamos durante el II trimestre de las cuales corresponden al 49% 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 89% del total entre quejas y reclamos, adicional al análisis los posible inconformismo de quejas son el 11%, observando que entre el comparativo de los últimos cuatro años del II trimestre los reclamos se desbordan por las causas ya mencionadas de dificultada en la comunicación y disponibilidad de citas entre otros.

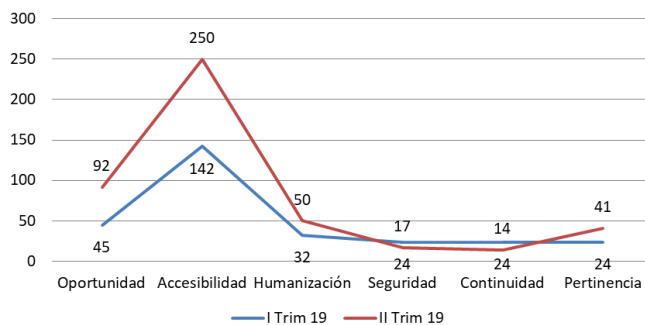
Durante el I semestre del 2019 se presentaron un total de 755 de las cuales los reclamos se aumentan considerablemente durante los meses presentando una leve disminución para el mes de junio, el aumento de los reclamos se debe a las dificultades en la comunicación a través de las líneas telefónicas para la asignación de citas médicas y de procedimientos las cuales representan el 48% (362) quejas y reclamos siendo la principal causa del inconformismo del I semestre del año 2019, seguida por la falta de calidez y trato amable con un 11% (82), la tercera causa es demora en la asignación de citas médicas y/o procedimientos en consultorio: No agendas disponibles con un 7% (55), la cuarta causa se debe a demora en el proceso de facturación con un 4% (30) y por último la quinta casa está asociada a posibles novedades de seguridad del paciente con un 3% (26).

Clasificación de Quejas y Reclamos gestionados según Atributos de Calidad afectados II Trimestre 2019

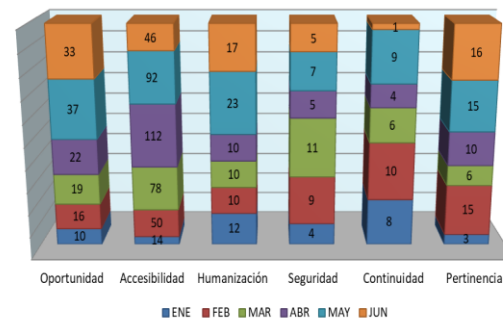
Atributos de Calidad afectados Año 2019								Comparativo de trimestres 2019			
Atributos de Calidad afectados	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL	I Trim 19	%	II Trim 19	%
Oportunidad	10	16	19	22	37	33	137	45	15%	92	20%
Accesibilidad	14	50	78	112	92	46	392	142	49%	250	54%
Humanización	12	10	10	10	23	17	82	32	11%	50	11%
Seguridad	4	9	11	5	7	5	41	24	8%	17	4%
Continuidad	8	10	6	4	9	1	38	24	8%	14	3%
Pertinencia	3	15	6	10	15	16	65	24	8%	41	9%
TOTAL	51	110	130	163	183	118	755	291	100%	464	100%

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

ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS SEGUN QUEJAS Y RECLAMOS I-II TRIMESTRE 2019



Atributos de Calidad afectados según Quejas y Reclamos I Semestre 2019



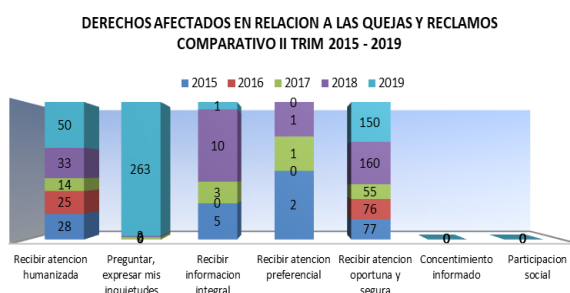
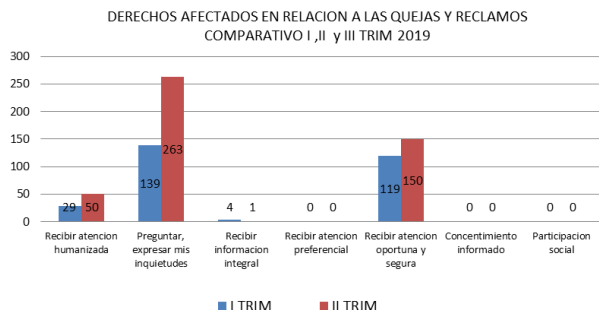
Se observa que de 464 quejas y reclamos presentadas en el II trimestre del 2019 los atributo de calidad más afectados son el de oportunidad y accesibilidad con un 64% entre los dos, se observa que en comparación con el I trimestre del año 2019 estos dos atributos aumenta proporcionalmente debido al alto volumen de quejas y reclamos del II trimestre, también es importante aclarar que el aumento de quejas y reclamos que afectan el atributo de accesibilidad es por la dificultad en la comunicación para acceder a programar citas médicas y de procedimientos, en cuanto al atributo de humanización es el 11% para el II trimestre y comparando con el I trimestre porcentualmente no presenta variación, 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.

Realizando el análisis del comparativo de los ultimos cuatro años se observa que los atributos mas afectados son el de humanizacion y oportunidad en los I trimestres y su comportamiento no varia 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 atencion recibida.

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

DERECHOS AFECTADOS EN RELACION A LAS QUEJAS Y RECLAMOS AÑO 2019								COMPARATIVO TRIMESTRES 2019			
DERECHO DEL USUARIO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL	I TRIM	%	II TRIM	%
Recibir atención humanizada	12	9	8	10	23	17	79	29	10%	50	11%
Preguntar, expresar mis inquietudes	2	58	79	109	99	55	402	139	48%	263	57%
Recibir información integral	2	1	1	0	1	0	5	4	1%	1	0%
Recibir atención preferencial	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	0	0%
Recibir atención oportuna y segura	35	42	42	44	60	46	269	119	41%	150	32%
Concentimiento informado	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	0	0%
Participación social	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	0	0%
TOTAL	51	110	130	163	183	118	755	291	100%	464	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 II 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, para el derecho de humanización se observa un aumento del 1% en comparación con el I trimestre y frente a la comparación por los últimos cuatro años porcentual en comparación a los anteriores años el derecho de preguntar y expresar mis inquietudes presenta un aumento significativo ya que la dificultad con la línea telefónica vulnera el derecho de preguntar las inquietudes.

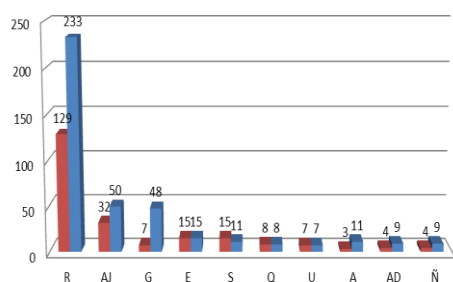
Causas de Quejas y Reclamos gestionados en el II trimestre y año 2019

Las quejas y reclamos son clasificadas en diferentes causas de motivos de insatisfacción por el no cumplimiento de las expectativas como las siguientes 10 primeras del II trimestre y del I semestre 2019:

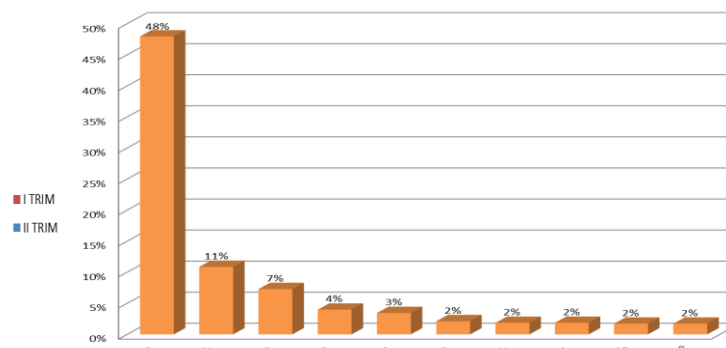
CONSOLIDADO DE QUEJES Y RECLAMOS I SEMESTRE AÑO 2019										TRIMESTRES AÑO 2019			
CODIGO	CAUSA DE QUEJA O RECLAMO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL	%	I TRIM	%	II TRIM	%
R	R Dificultad en la comunicación telefonica para la asignación de la citas: call center, gastro, neumo, Rx, cardiología, etc.	9	46	74	104	90	39	362	48%	129	44%	233	50%
AJ	Falta de calidez y trato amable.	12	10	10	10	23	17	82	11%	32	11%	50	11%
G	Demora en la asignación de citas medicas y/o procedimientos en consultorio: No agendas disponibles, otro.	0	4	3	15	17	16	55	7%	7	2%	48	10%
E	Demora en el proceso de facturación (lab clinico, Rx, consulta externa, hospitalización,Urgencias)	1	6	8	3	8	4	30	4%	15	5%	15	3%
S	Posibles novedades de seguridad clinica durante el proceso de atención al paciente.	2	7	6	2	4	5	26	3%	15	5%	11	2%
Q	Demora y / o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias : triage, consulta,apertura de HC ETC	0	5	3	1	2	5	16	2%	8	3%	8	2%
U	Falta de información y orientación al usuario durante el proceso de atención en el HUS.	3	1	3	1	5	1	14	2%	7	2%	7	2%
A	Accesibilidad: Inconvenientes para el ingreso a los servicios por temas de vigilancia.	1	2	0	0	3	8	14	2%	3	1%	11	2%
AD	Reclamo por hoteleria: falta de agua caliente, daño en tv aseo deficiente en areas del HUS, falta de elementos de higiene, obras de remodelación que no cumplen con el aislamiento.	4	0	0	2	4	3	13	2%	4	1%	9	2%
Ñ	Demora en la programación de cirugías: Amb y Hospitalización.	3	1	0	4	1	4	13	2%	4	1%	9	2%

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

10 PRIMERAS CAUSAS I - II TRIM 2019



10 PRIMERAS CAUSAS DE QR I SEMESTRE AÑO 2019



Se observa las 10 primeras causas identificadas para el II trimestre del 2019 suman el 86% de los inconformismo presentados en el periodo, donde la principal causa equivale al 50% que es la dificultad con la central de citas y seguido por la falta de calidez y trato amable que continua con un 11% tanto primer y segundo trimestre del presente año, sin embargo se observa un aumento significativo para el II trimestre de la causa (G) demora en la asignación de citas al igual que la causa (A) inconvenientes para el ingreso por parte de vigilancia.

De 464 quejas y reclamos del II trimestre del año 2019 se clasificaron en 35 diferentes causas de motivos de insatisfacción de las cuales se clasifican como las 10 primeras causas las siguientes:

1. (R) Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de la cita: call center, gastro, neumo, Rx, cardiología, etc.

2. (AJ) Falta de calidez y trato amable.
3. (G) Demora en la asignación de citas médicas o procedimientos
4. (E) Demora en el proceso de facturación (lab clínico, Rx, consulta externa, hospitalización, Urgencias)
5. (S) Posibles novedades de seguridad clínica durante el proceso de atención al paciente.
6. (A) inconvenientes para el ingreso por parte de vigilancia
7. (AD) Reclamo por hotelería:
8. (Ñ) Demora en la programación de cirugía.
9. (Q) Demora y / o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias: triage, consulta, apertura de HC ETC.
10. (U) Falta de información y orientación al usuario durante el proceso de atención en el HUS.

De acuerdo a las causas registradas en el I semestre del año 2019 evaluado se observa que del 100% (755) de quejas y reclamos se encuentran clasificadas en 34 causas de las cuales el 89% son porque su frecuencia es mayor a 5 manifestaciones asociadas a la misma causa de las cuales 12 son reiterativas.

Una de las causas de aumento de quejas y reclamos se debe al aumento de demanda de solicitudes de asignación de citas en el call center y la asignación de citas de procedimientos de radiología, neurología y cardiología ya que estas citas deben ser solicitadas directamente en los servicios y no a través del call center, sin embargo desde la gerencia y consulta externa ya se implementaron las estrategias para eliminar la causa raíz que está generando este traumatismo presentado en el primer semestre del año 2018 y el 2019, como segunda causa se encuentra asociadas a la falta de calidez y trato amable que representan un 11% (82) que son en su mayoría presentadas en el mes de mayo comparando, la tercera causa es demora en la asignación de citas médicas con un 7% (55) debido a la alta demanda de usuarios que se han incrementado en el año donde los inconformismos de esta causa iniciaron desde el mes de abril a la fecha, sin embargo desde consulta externa están dando mayor cobertura a la asignación de citas.

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

II Trimestre año 2019						Respuesta en el término de la Ley		
Peticiones según clasificación	ABR	MAY	JUN	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	13	24	16	53	10%	# total de peticiones con respuesta al usuario dentro de los 15 días hábiles (quejas, reclamos, sugerencias e información) / # total de peticiones (quejas, reclamos, sugerencias e información) recibidas en el periodo	51	96%
Reclamos	150	159	102	411	76%		395	96%
Sugerencias	3	4	4	11	2%		9	82%
Denuncias	0	0	0	0	0%		0	0%
Peticiones	20	8	12	40	7%		39	98%
TOTAL	186	195	134	515	100%	494	96%	

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

Para el II trimestre del 2019 se observa que se radicaron 515 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 96% ya que el 4% corresponde a 2 quejas, 16 reclamos, 2 sugerencias y 1 petición, aclarando que su respuesta es posterior al 1 julio del 2019 y el corte del informe es al 31 de junio del 2019, 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 II trimestre del 2019.

II Trimestre año 2019						Respuesta en el termino de la Ley (10 días)		
Peticiones según clasificación	ABR	MAY	JUN	TOTAL	%	Formula	total de solicitudes con respuesta al usuario dentro de los terminos de ley PQRSD	% de peticiones con respuesta en terminos
Solicitud Inf.	100	113	82	295	100%	# total de solicitudes de inf. con respuesta al usuario dentro de los 10 días hábiles / # total de solicitudes de inf recibidas en el periodo	291	99%
TOTAL	100	113	82	295	100%		291	99%

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 295 en el II trimestre del 2019 de las cuales se dieron respuesta al peticionario oportunamente dentro de los primeros 10 días hábiles al 100% ya que 4 solicitudes de información su repuesta es posterior al 01 de julio del 2019 y el corte del informe es al 31 de junio del 2019.

Monitoreo del acceso a la información pública I semestre del año 2019

MONITOREO DEL ACCESO A LA INFORMACION Y OTROS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN
# de solicitudes que fueron trasladadas	3	1	4	1	1	1
# de solicitudes en el que se nego acceso a la informacion	0	0	0	0	1	0
Numero de planes de mejoramiento definidos por cusa mas frecuente por quejas y reclamos, incluidos en el pum	3	4	1	1	2	0
Sumatoria de los dias transcurridos entre la presentacion y respuesta de las PQRSD en el periodo	524	634	1082	1776	2177	1003
Total PQRSD recibidas en el mismo periodo	61	118	144	186	195	134
Sumatoria de los dias transcurridos entre la presentacion y respuesta de las PQRSD en el periodo / Total PQRSD recibidas en el mismo periodo	9	5,4	8	9,5	11	7,5
Sumatoria de los dias transcurridos entre la presentacion y respuesta de las Solicitud de informacion en el periodo	309	170	404	767	908	492
Total de solicitudes de informacion recibidas en el mismo periodo	62	69	90	100	113	82
Sumatoria de los dias 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	4,5	7,7	8	6

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 II trimestre del 2019 en el cual se reciben un total de 295 solicitudes de información de las cuales se dieron respuesta oportuna al 100% en un

promedio de tiempo en el trimestre de 7 días hábiles en cuanto a los tiempos de oportunidad de respuesta a las peticiones de 15 días hábiles con un promedio de 9 días hábiles, al igual que se identificó una solicitud a la cual se negó el acceso a la información ya que estaba solicitando los protocolos que usa el hospital para la limpieza para el paciente antes de entrar a salas de cirugía.

En cuanto a los traslados se realizaron 3 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 3 planes de mejoramiento en el plan único de mejora por proceso en el segundo trimestre para un total del I semestre del 2019 de 13 planes de mejora publicados en la intranet.

Política de participación ciudadana

De acuerdo a la formulación de actividades en la política de participación ciudadana se tiene definido como actividad a cargo de 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 semestre del 2019 un total de 7523 socializaciones que se cuentan como soporte en las planillas de la subdirección.

SOCIALIZACIONES PUNTOS DE INFORMACIÓN							
I SEMESTRE 2019							
MES	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
TOTAL	1116	1634	1576	1112	986	1099	7523

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 los procesos por las cinco principales causas de quejas y reclamos junto con la alta gerencia para minimizar esa insatisfacción generada por la dificultada con la central de citas lo cual se espera que para el II semestre 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 para generar una experiencia del servicio por parte de nuestro hospital que hoy en día cuenta con la acreditación en salud.

Elaborado por:



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