



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

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

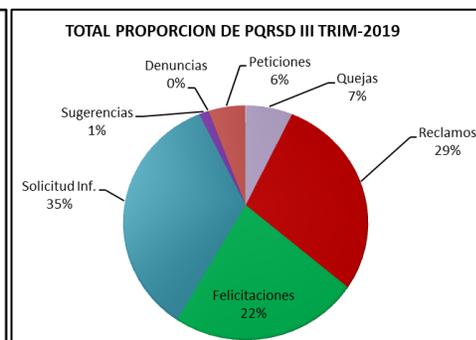
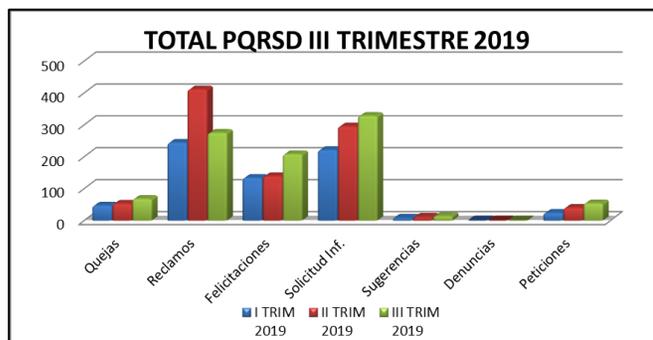
La atención de las peticiones, felicitaciones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitud de información y denuncias (PQRSD), recibidas en la Institución, se encuentra reglamentada mediante la Constitución Política de Colombia, la Ley 734 del 2002 “Código Único Disciplinario” y en cumplimiento a la resolución 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 III trimestre año 2019

CLASIFICACIÓN	PQRSD AÑO 2019										COMPARATIVO TRIMESTRES 2019					
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	TOTAL	I TRIM 2019	%	II TRIM 2019	%	III TRIM 2019	%
Quejas	17	14	16	13	24	16	25	22	21	168	47	7%	53	6%	68	7%
Reclamos	34	96	114	150	159	102	111	94	70	930	244	36%	411	43%	275	29%
Felicitaciones	50	41	43	43	51	45	64	81	63	481	134	20%	139	15%	208	22%
Solicitud Inf.	62	69	90	100	113	82	123	102	103	844	221	33%	295	31%	328	35%
Sugerencias	1	7	0	3	4	4	7	2	5	33	8	1%	11	1%	14	1%
Denuncias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	0	0%	0	0%
Peticiones	9	1	14	20	8	12	18	20	16	118	24	4%	40	4%	54	6%
TOTAL	173	228	277	329	359	261	348	321	278	2574	678	100%	949	100%	947	100%

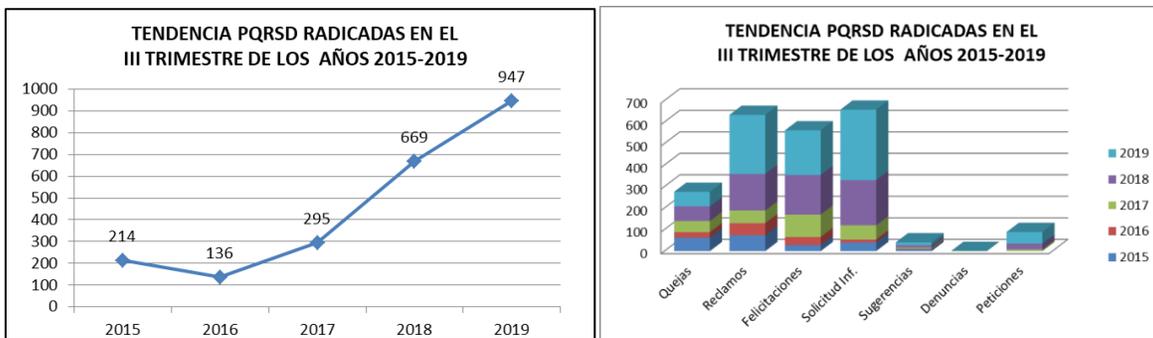
Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2019 Procesos Atención al Usuario y su Familia



Durante el III trimestre del 2019 se presentaron un total de 947 manifestaciones donde las solicitudes de información continúan en aumento y las felicitaciones, adicionalmente se presenta aumento de radicación de

manifestaciones, una de las causas de aumento es por la demanda de pacientes y la dificultad para la asignación de citas vía telefónica junto con los despliegues de nuestros canales y las necesidades de información.

Se observa que aumentan las en comparación al trimestre anterior al igual que los reclamos disminuyen en un 14% reclamos donde sigue siendo la principal causa de los mismos la dificultad con la central de citas, las solicitudes de información aumentan un 4% 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 se mantiene en el mismo promedio trimestral de radicación y estas están asociadas a posibles inconformismos por trato amable como la más representativa.

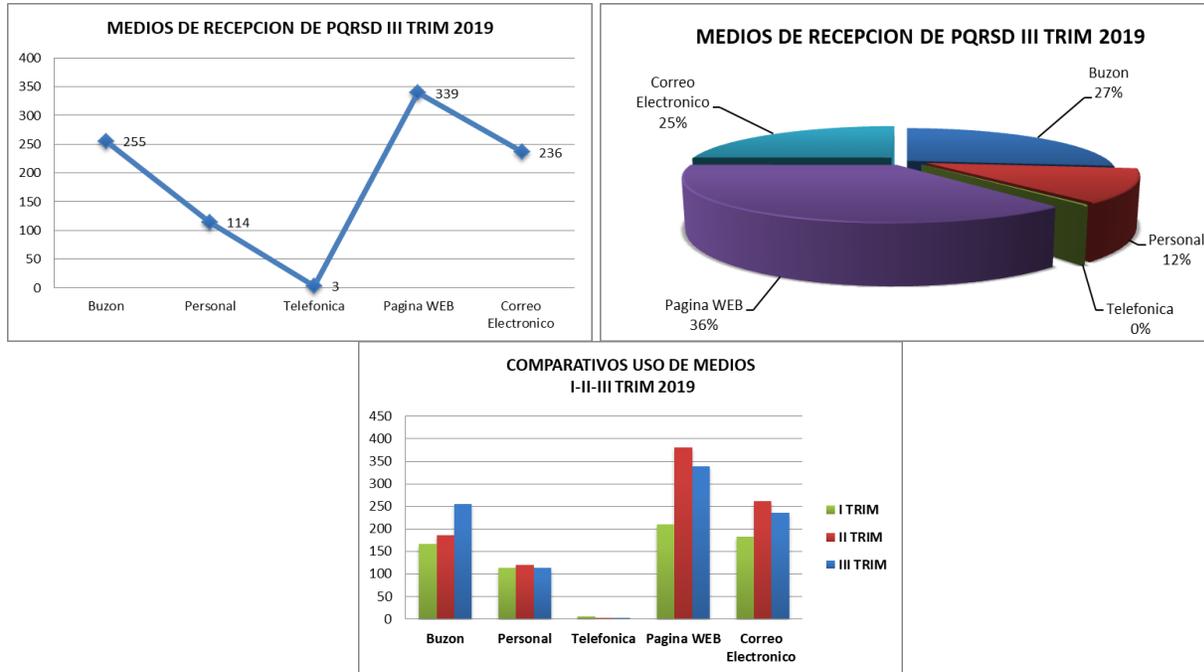


Se observa que el comportamiento en el año 2019 en comparación de los cuatro años anteriores, el crecimiento de recibir PQRSD es significativo todo este crecimiento se debe a la participación ciudadana continua en especial a las solicitudes de información, destacando que es positivo ya que se cuenta 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 III Trimestre 2019

CANAL DE INGRESO PQRSD III TRIM 2019					
CLASIFICACIÓN	Buzon	Personal	Telefonica	Pagina WEB	Correo Electronico
Quejas	28	25	1	14	0
Reclamos	47	45	2	133	48
Felicitaciones	167	28	0	13	0
Soli Inf.	1	6	0	146	175
Suge	9	4	0	1	0
Denuncias	0	0	0	0	0
Peticiones	3	6	0	32	13
TOTAL	255	114	3	339	236

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2019

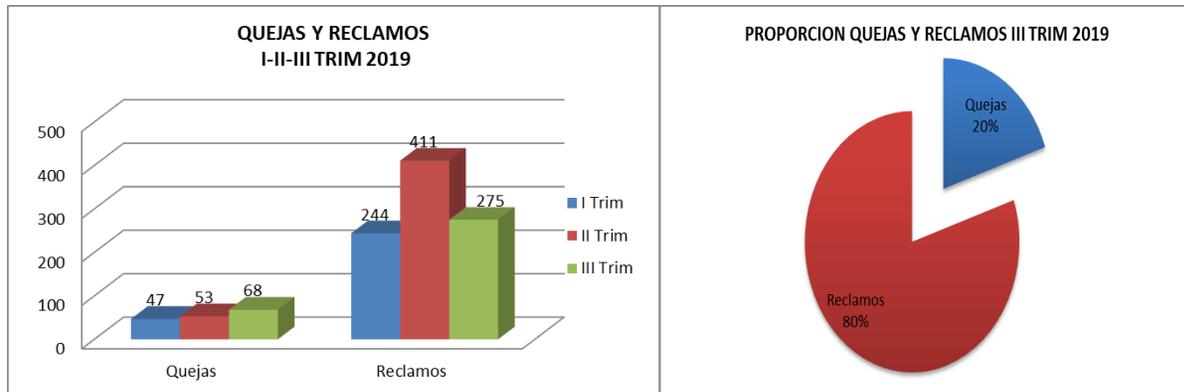


De acuerdo a los canales oficiales dispuesta para la recepción de PQRSD se concluye que en el III trimestre del 2019 el medio más utilizado es la página web con un total de 339 (36%) manifestaciones donde se ve el aumento progresivo durante el tiempo para este medio ya que los ciudadanos escriben a través 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 236 (25%) 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 III Trimestre 2019

CLASIFICACION	QUEJAS Y RECLAMOS AÑO 2019										COMPARATIVO TRIMESTRE 2019					
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	TOTAL	I Trim	%	II Trim	%	III Trim	%
Quejas	17	14	16	13	24	16	25	22	21	168	47	16%	53	11%	68	20%
Reclamos	34	96	114	150	159	102	111	94	70	930	244	84%	411	89%	275	80%
TOTAL	51	110	130	163	183	118	136	116	91	1098	291	100%	464	100%	343	100%

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



Se presentaron 343 quejas y reclamos durante el III trimestre de las cuales corresponden al 36% 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 80% del total entre quejas y reclamos, adicional al análisis los posible inconformismo de quejas son el 20%, observando que entre el comparativo de los últimos cuatro años del III trimestre los reclamos se desbordan por las causas ya mencionadas de dificultada en la comunicación y disponibilidad de citas entre otros.

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 38% (138) quejas y reclamos siendo la principal causa del inconformismo del III trimestre del año 2019, seguida por la falta de calidez y trato amable con un 18% (62), la tercera causa es Accesibilidad: Inconvenientes para el ingreso a los servicios por temas de vigilancia 10% (34), la cuarta causa demora en la asignación de citas médicas y/o procedimientos en consultorio: No agendas disponibles con un 9% (30) y la quinta causa se debe a demora en el proceso de facturación con un 5% (16).

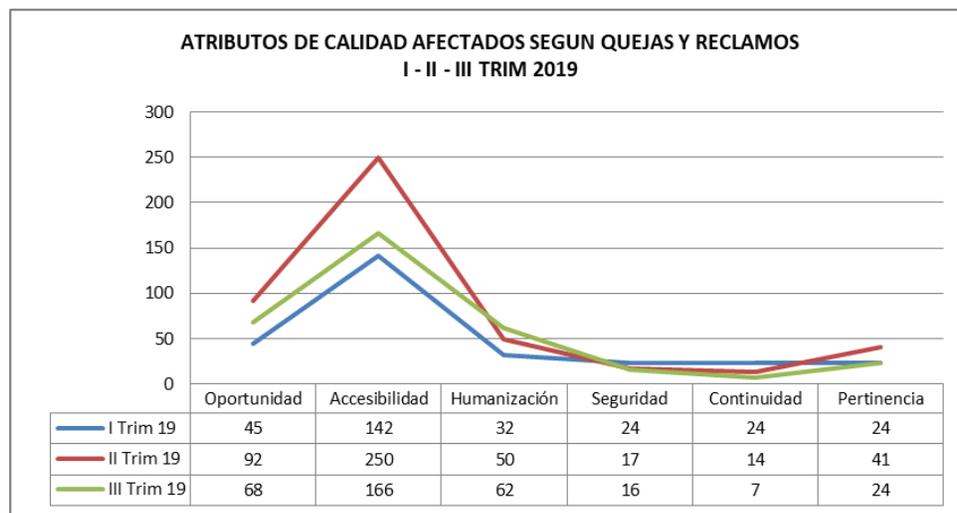
COMPARATIVO III TRIMESTRE 2015 – 2019										
Quejas y Reclamos	III TRIM 2015	%	III TRIM 2016	%	III TRIM 2017	%	III TRIM 2018	%	III TRIM 2019	%
Quejas	63	46%	25	31%	52	47%	68	29%	68	20%
Reclamos	74	54%	56	69%	59	53%	170	71%	275	80%
TOTAL	137	100%	81	100%	111	100%	238	100%	343	100%

Realizando un comparativo de los últimos cuatro años del periodo del III trimestre del 2019 se presentan 343 quejas y reclamos siendo el año 2019 el que más se han recibido durante los últimos cuatro años inclusive el año 2018 sin embargo el aumento significativo se debe a los reclamos ya que las quejas se observa que en promedio son alrededor de 50, adicionalmente el cambio se debe también a los medios y mecanismos de escuchar a los usuarios y su familia de los cuales se han venido implementando desde el año 2017 a la fecha.

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

Atributos de Calidad afectados Año 2019										Comparativo de trimestres 2019						
Atributos de Calidad afectados	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	TOTAL	I Trim 19	%	II Trim 19	%	III Trim 19	%
Oportunidad	10	16	19	22	37	33	24	17	27	205	45	15%	92	20%	68	20%
Accesibilidad	14	50	78	112	92	46	66	64	36	558	142	49%	250	54%	166	48%
Humanización	12	10	10	10	23	17	24	23	15	144	32	11%	50	11%	62	18%
Seguridad	4	9	11	5	7	5	10	2	4	57	24	8%	17	4%	16	5%
Continuidad	8	10	6	4	9	1	2	0	5	45	24	8%	14	3%	7	2%
Pertinencia	3	15	6	10	15	16	10	10	4	89	24	8%	41	9%	24	7%
TOTAL	51	110	130	163	183	118	136	116	91	1098	291	100%	464	100%	343	100%

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



Se observa que de 343 quejas y reclamos presentadas en el III trimestre del 2019 los atributo de calidad más afectados son el de oportunidad y accesibilidad con un 48% entre los dos, se observa que en comparación con el II trimestre del año 2019 disminuye para el III trimestre y se observa un aumento en el atributo de humanización, 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 18%, 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 se observe una disminución significativa.

COMPARATIVO III TRIM 2015 - 2019										
Atributos de Calidad afectados	2015	%	2016	%	2017	%	2018	%	2019	%
Oportunidad	80	58%	55	68%	40	36%	64	27%	68	20%
Accesibilidad	0	0%	0	0%	17	15%	71	30%	166	48%
Humanización	42	31%	16	20%	15	14%	35	15%	62	18%
Seguridad	15	11%	10	12%	12	11%	26	11%	16	5%
Continuidad	0	0%	0	0%	4	4%	25	11%	7	2%
Pertinencia	0	0%	0	0%	23	21%	17	7%	24	7%
TOTAL	137	100%	81	100%	111	100%	238	100%	343	100%

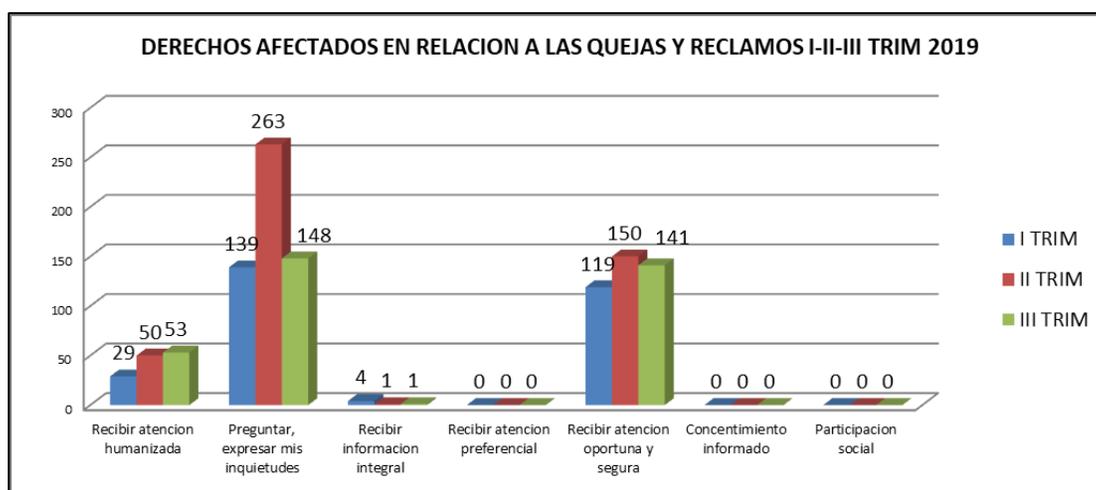
Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2019 Procesos Atención al Usuario y su Familia

De acuerdo al comparativo de los años 2015 al 2019 referente al III trimestre se observa que la clasificación de las quejas y reclamos se ha venido realizando un mejor análisis y clasificación de las mismas, sin embargo, se observa un aumento considerable en el atributo de accesibilidad debido al aumento de los reclamos recibidos por dificultades para la asignación de citas de procedimientos de radiología entre otros, frente a humanización el comportamiento es similar a pesar que aumenta para el año 2019.

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

DERECHO DEL USUARIO	DERECHOS AFECTADOS EN RELACION A LAS QUEJAS Y RECLAMOS AÑO 2019										COMPARATIVO TRIMESTRES 2019					
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	TOTAL	I TRIM	%	II TRIM	%	III TRIM	%
Recibir atención humanizada	12	9	8	10	23	17	19	23	11	132	29	10%	50	11%	53	15%
Preguntar, expresar mis inquietudes	2	58	79	109	99	55	53	58	37	550	139	48%	263	57%	148	43%
Recibir información integral	2	1	1	0	1	0	0	0	1	6	4	1%	1	0%	1	0%
Recibir atención preferencial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	0	0%	0	0%
Recibir atención oportuna y segura	35	42	42	44	60	46	64	35	42	410	119	41%	150	32%	141	41%
Concentimiento informado	0	0	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%	0	0%
TOTAL	51	110	130	163	183	118	136	116	91	1098	291	100%	464	100%	343	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 III trimestre se observa que el 43% están asociadas a la posible vulneración de expresar mis inquietudes asociado a la principal causa de quejas y reclamos y a recibir una atención oportuna y seguro 41%, 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 4% en comparación con el II trimestre del 2019.

Quejas y reclamos asociados a los principales Procesos III Trimestre 2019

PROCESOS INVOLUCRADO	QUEJAS Y RECLAMOS AÑO 2019										COMPARATIVO TRIMESTRE 2019					
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	TOTAL	I Trim 2019	%	II TRIM 2019	%	III TRIM 2019	%
Hospitalización	8	21	17	8	15	19	22	14	14	138	46	16%	42	9%	50	15%
Ambulatorio	16	38	59	107	99	45	52	62	39	517	113	39%	251	54%	153	45%
Urgencias	8	9	7	3	8	7	9	6	9	66	24	8%	18	4%	24	7%
Hotelería	2	7	5	8	11	16	29	15	3	96	14	5%	35	8%	47	14%
Facturación	3	9	11	5	19	4	10	8	7	76	23	8%	28	6%	25	7%
Imágenes D	3	19	29	24	24	14	9	9	9	140	51	18%	62	13%	27	8%
Apoyo D	0	0	0	0	2	0	0	0	1	3	0	0%	2	0%	1	0%
A. Usuario	0	1	0	2	0	2	1	0	1	7	1	0%	4	1%	2	1%
Farmacia	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0%	1	0%	0	0%
Quirúrgico	7	4	1	3	0	4	3	1	5	28	12	4%	7	2%	9	3%
Infraestructura	4	0	1	1	1	1	1	1	0	10	5	2%	3	1%	2	1%
G. Información	0	1	0	1	2	3	0	0	1	8	1	0%	6	1%	1	0%
Otros Procesos	0	1	0	1	2	2	0	0	2	8	1	0%	5	1%	2	1%
TOTAL	51	110	130	163	183	118	136	116	91	1098	291	100%	464	100%	343	100%

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

De 343 quejas y reclamos se observa que el proceso con mayor número de inconformismo es el proceso ambulatorio con un 45% que equivalen a 153 peticiones que en su gran mayoría son asociadas a la

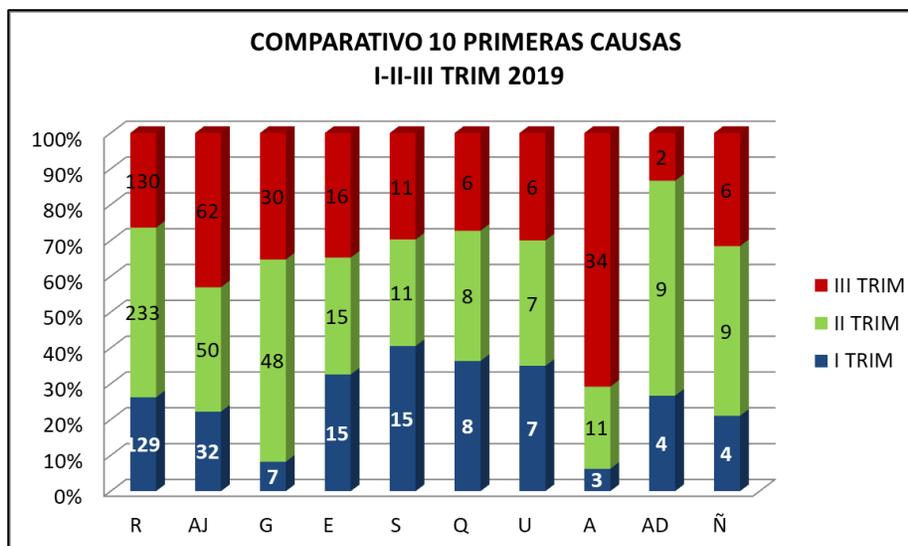
dificultad con la central de citas y demora en la asignación, seguido por el procesos de Hospitalización con un 15% donde se observa que la principal causa está asociada a falta de calidez y trato amable, es importante mencionar que ya inicio en operación la central de citas externa lo cual se espera pueda minimizar este volumen de reclamos y se cuenta con plan de mejoramiento asociado a la principal causa del proceso de hospitalización y otros procesos al igual implementaron acciones de mejoramiento asociados a las principales causas los cuales se encuentran definidos y publicados en el PUM.

Causas de Quejas y Reclamos gestionados en el III 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 III trimestre.

CONSOLIDADO DE QUEJES Y RECLAMOS AÑOS 2019																		
CODIGO	CAUSA DE QUEJA O RECLAMO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	TOTAL	%	I TRIM	%	II TRIM	%	III TRIM	%
R	R Dificultad en la comunicación telefonoca para la asignacion de la citas: call center, gastro, neumo, Rx, cardiología, etc.	9	46	74	104	90	39	42	53	35	492	45%	129	44%	233	50%	130	38%
AJ	Falta de calidez y trato amable.	12	10	10	10	23	17	24	23	15	144	13%	32	11%	50	11%	62	18%
A	Accesibilidad: Inconvenientes para el ingreso a los servicios por temas de vigilancia.	1	2	0	0	3	8	23	10	1	48	4%	3	1%	11	2%	34	10%
G	Demora en la asignacion de citas medicas y/o procedimientos en consultorio: No agendas disponibles, otro.	0	4	3	15	17	16	15	9	6	85	8%	7	2%	48	10%	30	9%
E	Demora en el proceso de facturacion (lab clinico, Rx, consulta externa, hospitalizacion,Urgencias)	1	6	8	3	8	4	5	5	6	46	4%	15	5%	15	3%	16	5%
S	Posibles novedades de seguridad clinica durante el proceso de atencion al paciente.	2	7	6	2	4	5	7	1	3	37	3%	15	5%	11	2%	11	3%
I	Demora en la atencion al llamado de enfermeria en hospitalizacion, no oportunidad en la atencion.	1	1	1	1	3	0	2	3	3	15	1%	3	1%	4	1%	8	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	1	2	5	2	2	2	22	2%	8	3%	8	2%	6	2%
U	Falta de informacion y orientacion al usuario durante el proceso de atencion en el HUS.	3	1	3	1	5	1	2	1	3	20	2%	7	2%	7	2%	6	2%
Ñ	Demora en la programacion de cirugia: Amb y Hospitalizacion.	3	1	0	4	1	4	3	0	3	19	2%	4	1%	9	2%	6	2%

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



Se observa las 10 primeras causas identificadas para el III trimestre del 2019 suman el 90% de los inconformismo presentados en el periodo, donde la principal causa equivale al 38% que es la dificultad con la central de citas y seguido por la falta de calidez y trato amable que continua con un 18% aumentando en el III trimestre, sin embargo se observa un aumento significativo para este trimestre de la causa (A) inconvenientes para el ingreso por parte de vigilancia debido a la implementación del software de registro de ingreso de visitantes.

De 343 quejas y reclamos del III trimestre del año 2019 se clasificaron en 28 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. (A) inconvenientes para el ingreso por parte de vigilancia
4. (G) Demora en la asignación de citas médicas o procedimientos
5. (E) Demora en el proceso de facturación (lab clínico, Rx, consulta externa, hospitalización, Urgencias)
6. (S) Posibles novedades de seguridad clínica durante el proceso de atención al paciente.
7. (I) Demora en la atención al llamado de enfermería en hospitalización, no oportunidad en la atención.
8. (Q) Demora y / o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias: triage, consulta, apertura de HC ETC.
9. (U) Falta de información y orientación al usuario durante el proceso de atención en el HUS.
10. (Ñ) Demora en la programación de cirugía.

De acuerdo a las causas registradas en el III trimestre del año 2019 evaluado se observa que del 100%

(343) de quejas y reclamos el 90% son porque su frecuencia es mayor a 5 manifestaciones asociadas a la misma causa de las cuales 10 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.

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

III Trimestre año 2019						Respuesta en el término de la Ley		
Peticiones según clasificación	JUL	AGOS	SEP	TOTAL	%	Formula	total de peticiones con respuesta al usuario dentro de los términos de ley PQRSD	% de peticiones con respuesta en términos de ley
Quejas	25	22	21	68	9%	# 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	68	100%
Reclamos	111	94	70	275	37%		275	100%
Solicitud Inf.	123	102	103	328	44%		328	100%
Sugerencias	7	2	5	14	2%		14	100%
Denuncias	0	0	0	0	0%		0	0%
Peticiones	18	20	16	54	7%		54	100%
TOTAL	284	240	215	739	100%		739	100%

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

Para el III trimestre del 2019 se observa que se radicaron 739 manifestaciones que requieren respuesta en términos de ley como son peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias de las cuales se dieron respuesta al peticionario oportunamente dentro de los términos de ley al 100%

III Trimestre año 2019						Respuesta en el término de la Ley (10 días)		
Peticiones según clasificación	JUL	AGO	SEP	TOTAL	%	Formula	total de solicitudes con respuesta al usuario dentro de los términos de ley PQRSD	% de peticiones con respuesta en términos de ley
Solicitud Inf.	123	102	103	328	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	328	100%
TOTAL	123	102	103	328	100%		328	100%

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 328 en el III trimestre del 2019 de las cuales se dieron respuesta al peticionario oportunamente dentro de los primeros 10 días hábiles al 100%.

Monitoreo del acceso a la información pública III Trimestre del año 2019



051



SC5520-1

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



MONITOREO DEL ACCESO A LA INFORMACION Y OTROS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP
# de solicitudes que fueron trasladadas	3	1	4	1	1	1	1	1	1
# de solicitudes en el que se negó acceso a la información	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Sumatoria de los días transcurridos entre la presentación y respuesta de las PQRSD en el periodo	524	634	1082	1776	2177	1003	1849	865	879
Total PQRSD recibidas en el mismo periodo	61	118	144	186	195	134	161	138	112
Sumatoria de los días transcurridos entre la presentación y respuesta de las Solicitudes de información en el periodo	8,59	5,37	7,514	9,548	11,16	7,485	11,48	6,27	7,85
Total de solicitudes de información recibidas en el mismo periodo	62	69	90	100	113	82	123	102	103
Sumatoria de los días transcurridos entre la presentación y respuesta de las Solicitudes de información en el periodo / Total de Solicitudes de información recibidas en el mismo periodo	5	2,5	4,5	7,7	8	6	7,3	5,3	7

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 III trimestre del 2019 en el cual se reciben un total de 328 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 8 días hábiles. Durante el III trimestre del 2019 no se negó acceso a la información.

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.

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 III Trimestre del 2019 un total de 3853 socializaciones que se cuentan como soporte en las planillas de la subdirección.

SOCIALIZACIONES PUNTOS DE INFORMACION 2019										
MES	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGT	SEP	TOTAL
TOTAL	1116	1634	1576	1112	986	1099	1369	1306	1178	11376

Esta información hace parte del plan de acción de la política de participación ciudadana como informe de las actividades que realiza la subdirección defensoría del usuario.

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 III 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”.

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



051



SC5520-1

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

