



HOSPITAL UNIVERSITARIO  
DE LA SAMARITANA

*Empresa Social del Estado*

**INFORME DE GESTION  
FELICITACIONES, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SOLICITUDES, SEGUERENCIAS Y DENUNCIAS  
IV TRIMESTRE DEL 2018**

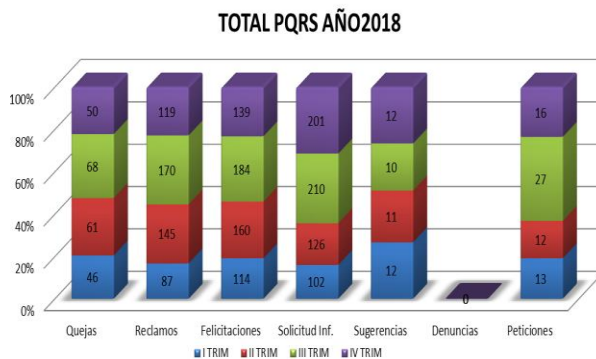
La atención de las peticiones, felicitaciones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitud de información y denuncias (PQRSD), recibidas en la Institución, se encuentra reglamentada mediante la Constitución Política de Colombia, la Ley 734 del 2002 “Código Único Disciplinario” y en cumplimiento a la resolución 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 IV trimestre año 2018**

CLASIFICACIÓN	PQRSD 2018												COMPARATIVO TRIMESTRES 2018									
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%	I TRIM 2018	%	II TRIM 2018	%	III TRIM 2018	%	IV TRIM 2018	%
Quejas	13	16	17	17	26	18	23	20	25	17	12	21	225	11%	46	12%	61	12%	68	10%	50	9%
Reclamos	11	22	54	43	52	50	39	52	79	54	33	32	521	25%	87	23%	145	28%	170	25%	119	22%
Felicitaciones	27	52	35	58	58	44	44	53	87	55	38	46	597	28%	114	30%	160	31%	184	28%	139	26%
Solicitud Inf.	32	32	38	36	52	38	63	63	84	99	58	44	639	31%	102	27%	126	24%	210	31%	201	37%
Sugerencias	3	8	1	2	5	4	2	3	5	0	8	4	45	2%	12	3%	11	2%	10	1%	12	2%
Denuncias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Peticiones	4	4	5	5	6	1	13	7	7	6	5	5	68	3%	13	3%	12	2%	27	4%	16	3%
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>134</b>	<b>150</b>	<b>161</b>	<b>199</b>	<b>155</b>	<b>184</b>	<b>198</b>	<b>287</b>	<b>231</b>	<b>154</b>	<b>152</b>	<b>2095</b>	<b>100%</b>	<b>374</b>	<b>100%</b>	<b>515</b>	<b>100%</b>	<b>669</b>	<b>100%</b>	<b>537</b>	<b>100%</b>

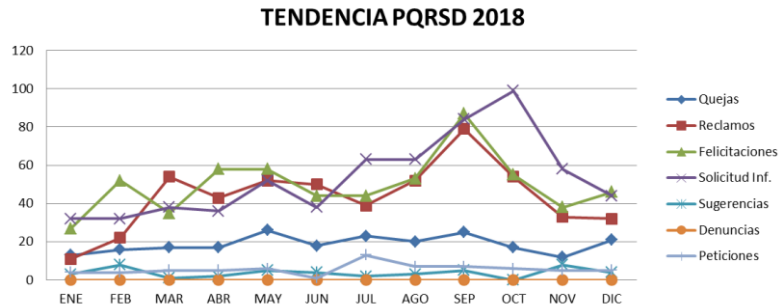
Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2018 Procesos Atención al Usuario y su Familia



Durante el IV trimestre del 2018 se recibieron un total de 537 manifestaciones donde el 37% corresponde a



solicitudes de información, el 26% felicitaciones, el 22% reclamos, las quejas con el 9%, donde disminuyen en aproximadamente un 10% en comparación al III trimestre del 2018.



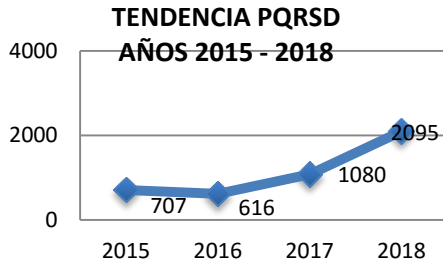
Durante el año 2018 se recibieron un total de 2095 PQRSD donde se observa que del total 639 son solicitudes de información son el mayor volumen de manifestación recibida durante el año 2018 que corresponde al 31% seguido por las felicitaciones que fueron 597 (28%), en cuanto a los inconformismos encontramos que los reclamos presentados fueron 521 (25%) y las quejas 225 (11%).



Se puede observar que la participación ciudadana aumenta en el IV trimestre con las solicitudes de información donde aumentan significativamente, 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 III trimestre durante los últimos cuatro años**

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

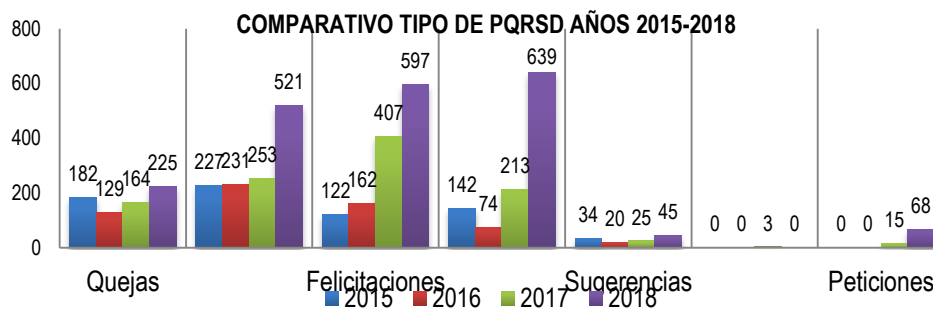


COMPARATIVO AÑOS 2015-2018								
CLASIFICACIÓN	2015	%	2016	%	2017	%	2018	%
Quejas	182	26%	129	21%	164	15%	225	11%
Reclamos	227	32%	231	38%	253	23%	521	25%
Felicitaciones	122	17%	162	26%	407	38%	597	28%
Solicitud Inf.	142	20%	74	12%	213	20%	639	31%
Sugerencias	34	5%	20	3%	25	2%	45	2%
Denuncias	0	0%	0	0%	3	1%	0	0%
Peticiones	0	0%	0	0%	15	1%	68	3%
<b>TOTAL</b>	<b>707</b>	<b>100%</b>	<b>616</b>	<b>100%</b>	<b>1080</b>	<b>100%</b>	<b>2095</b>	<b>100%</b>

Fuente: TUCI - Base de datos Matriz PQRSD año 2018 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Se observa que respecto al 2017, en 2018 aumenta el total de manifestaciones en un 98%, si comparamos a 2018 con 2015 observamos que el incremento supera el 300% en los totales generales pasando de 707 manifestaciones en 2015 a 2095 en 2018 lo cual quiere decir que en promedio por año se fue aumentando en un 101% la recepción de manifestaciones.

Por su parte, comparando cada una de los tipos de manifestaciones, encontramos que las felicitaciones recibidas en promedio de los años 2015 y 2016 eran de 140 y en los años 2017 y 2018 son de casi 500 presentando un aumento significativo al igual que las quejas y reclamos.



De acuerdo con el anterior gráfico se continúan evidenciando cambios significativos de más del 200% en las felicitación, reclamos y en especial las solicitudes de información, este aumento se debe a la ampliación de los canales de comunicación y al despliegue de como interponer manifestaciones guiado por la implementación de los estándares superiores de calidad acreditación, plan anticorrupción y la nueva implementación de la política de participación ciudad y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión

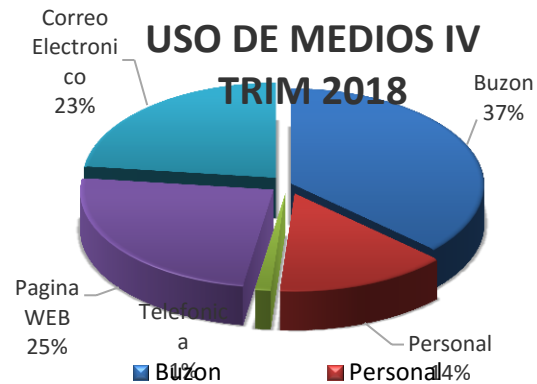
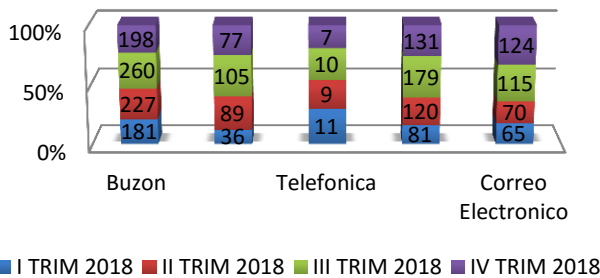
(MIPG). De este análisis es importante resaltar la gestión realizada por las informadoras y orientadoras en la búsqueda permanente de la satisfacción del usuario y su familia, destacando que la normatividad es cada vez mucho más exigente y que a pesar de las características sociodemográficas, creencias y tecnologías frente al uso y el conocimiento sobre el funcionamiento de los servicios por parte de los usuarios y familia, viene tomando mayor fuerza la participación activa de estos.

### Clasificación de PQRSD por canal de ingreso IV trimestre 2018

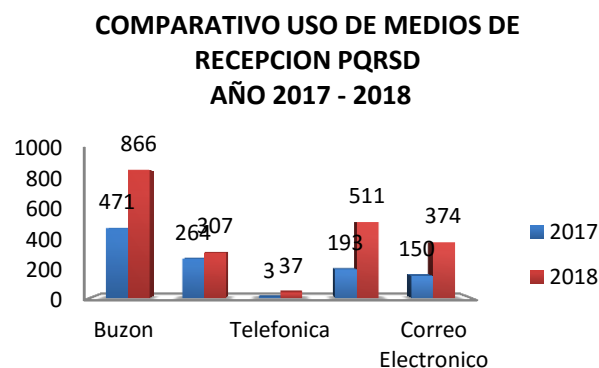
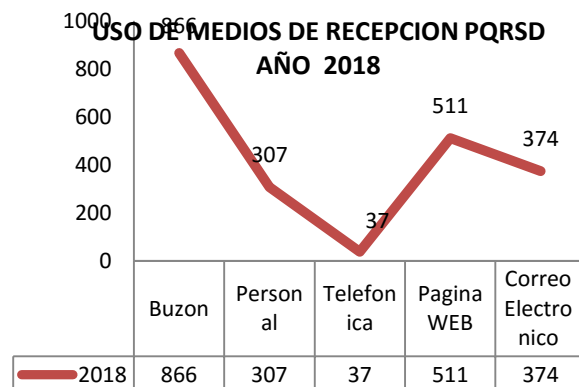
CANAL DE INGRESO PQRSD AÑO 2018																				
CLASIFICACIÓN	Buzon				Personal				Telefonica				Pagina WEB				Correo Electronico			
	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
Quejas	29	33	33	27	7	16	24	15	2	2	1	3	8	10	8	5	2	0	2	0
Reclamos	37	57	62	45	11	37	52	34	8	7	7	3	22	31	33	30	7	13	16	7
Felicitaciones	100	127	155	114	7	27	21	20	0	0	1	0	6	5	7	2	1	1	0	3
Soli Informacion	6	3	1	1	1	4	1	4	1	0	0	1	42	67	119	87	52	52	89	108
Sugerencia	5	6	5	10	4	3	4	1	0	0	0	0	2	2	1	0	1	0	0	1
Denuncias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Peticiones	4	1	4	1	6	2	3	3	0	0	1	0	1	5	11	7	2	4	8	5
<b>TOTAL</b>	<b>181</b>	<b>227</b>	<b>260</b>	<b>198</b>	<b>36</b>	<b>89</b>	<b>105</b>	<b>77</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>81</b>	<b>120</b>	<b>179</b>	<b>131</b>	<b>65</b>	<b>70</b>	<b>115</b>	<b>124</b>

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2018 Procesos Atención al Usuario y su Familia

### COMPARATIVO USO DE MEDIOS POR TRIMESTRES 2018



De los canales oficiales dispuesta para la recepción de PQRSD se puede observar que en el IV trimestre del año 2018 el buzón de sugerencias continúa siendo el canal más utilizado con un 37% del total, el aumento de la página web con un 25%, correo electrónico 23%, personal o verbal con el 14% donde se evidencia el aumento de recepción del medio del correo electrónico ya que se reciben todas las manifestaciones que son interpuestas a través de la página web del link comentarios que es diferente a nuestro formulario web que está ubicado en la sección de atención al usuario.



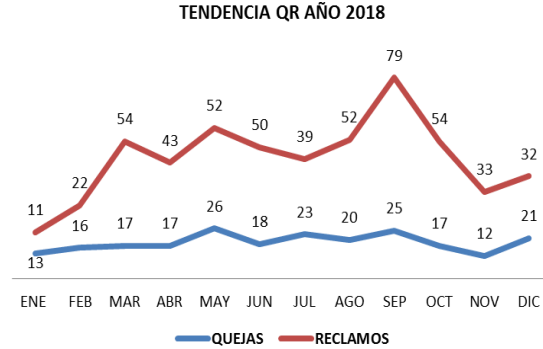
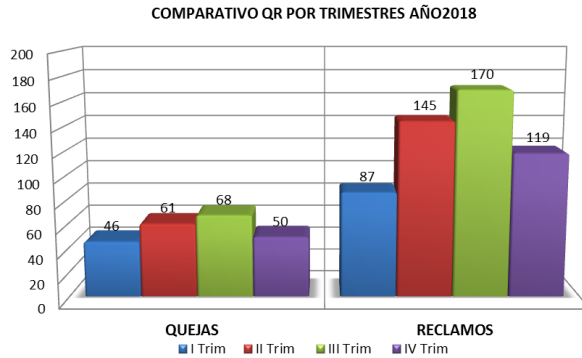
Frente al comportamiento para el año 2018 se observa que el 41% de las manifestaciones son recibidas a través de los 12 buzones de sugerencias ubicados en el HUS, el segundo medio más usado es la página web con un 24% que son todas las que son diligenciadas a través del formulario web, el 18% corresponde a el correo electrónico que también son las recibidas por comentarios de página web, el 15% son las que se recibieron directamente en la dirección de atención al usuario y la subdirección de defensoría al usuario y por último el 2% que son las revividas a través de vía telefónica que sigue siendo el medio menos usado por los ciudadanos.

Así mismo comparando el año 2018 con el periodo anterior se observa un aumento importante en la recepción de manifestaciones recibidas a través de los buzones ubicados en la institución, este aumento se debe al despliegue de información de como interponer PQRSD que realizan las informadoras y orientadores de la Dirección de Atención al usuario y la subdirección defensoría del usuario continuo a través de los diferentes puntos de información, adicionalmente la utilización de la página ha sido el segundo medio más utilizado lo cual es de gran avance para nuestra institución ya que hace parte de la implementación de la política de participación ciudadana.

## Quejas y Reclamos

CLASIFICACION	QUEJAS Y RECLAMOS AÑO 2018												COMPARATIVO TRIMESTRE 2018									
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%	I Trim	%	II Trim	%	III Trim	%	IV Trim	%
Quejas	13	16	17	17	26	18	23	20	25	17	12	21	225	30%	46	35%	61	30%	68	29%	50	30%
Reclamos	11	22	54	43	52	50	39	52	79	54	33	32	521	70%	87	65%	145	70%	170	71%	119	70%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>38</b>	<b>71</b>	<b>60</b>	<b>78</b>	<b>68</b>	<b>62</b>	<b>72</b>	<b>104</b>	<b>71</b>	<b>45</b>	<b>53</b>	<b>746</b>	<b>100%</b>	<b>133</b>	<b>100%</b>	<b>206</b>	<b>100%</b>	<b>238</b>	<b>100%</b>	<b>169</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2018 Procesos Atención al Usuario y su Familia

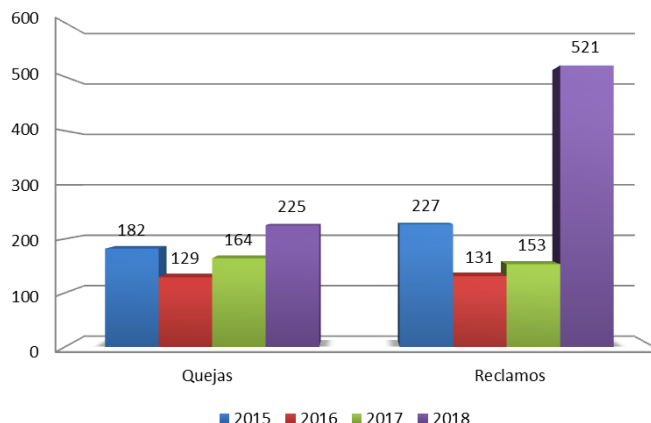


Las quejas y reclamos recibidas durante el IV trimestre del 2018 fueron de 169 donde los reclamos son la mayor proporción de inconformismos recibidos en el periodo donde se observa una disminución en comparación al III trimestre en un 1% ya que las posibles causas de reclamos están asociadas a la dificultad en la comunicación telefónica, a mejorar la calidad de atención de enfermería y demora en la programación de cirugía, es importante mencionar que en el VI trimestre no se contaba con contrato de la EPS CONVIDA lo cual generó traumatismo a los usuarios durante el mes de octubre del 2018. En relación a las quejas se observa que en el IV trimestre se presentan 50 inconformismos relacionados a los colaboradores donde la posible principal causa está asociada a falta de calidez y trato amable, demora en o fallas en la atención de triage, demora en el llamado de enfermería, demora en el proceso de facturación entre otros.

COMPARATIVO AÑOS 2015-2018								
MANIFESTACION	2015	%	2016	%	2017	%	2018	%
Quejas	182	44%	129	50%	164	52%	225	30%
Reclamos	227	56%	131	50%	153	48%	521	70%
<b>TOTAL</b>	<b>409</b>	<b>100%</b>	<b>260</b>	<b>100%</b>	<b>317</b>	<b>100%</b>	<b>746</b>	<b>100%</b>

Fuente: TUCI Procesos Atención al Usuario y su Familia

### TENDENCIA DE QR AÑOS 2015-2018



Se observa que durante el año 2018 de las 2095 manifestaciones el 36% corresponden a las quejas y reclamos donde los reclamos son lo más representativo, es importante ver el comportamiento que se ha venido presentando durante los últimos tres años de los cuales los reclamos aumentan en casi un 200% ya que durante el año 2018 se ha fortalecido la información a los usuarios y su familia de manifestar sus necesidades y así poder realizar intervenciones de mejoramiento continuo.

Dentro de las 746 quejas y reclamos se observa que las cinco principal causa que generan posibles inconformismo están asociadas a dificultad en la comunicación telefónica (20%), falta de calidez y trato amable (16%), demora en el proceso de facturación (9%), demora en la atención al llamado de enfermería (5%), posibles novedades de seguridad clínica (5%) y reclamo por hotelería (4%).

De las causas mencionadas durante el año 2018 se realizó intervenciones a través de acciones correctivas y planes de mejora que su impacto fue evaluado a través de los planes de mejoramiento de los procesos de hospitalización, hotelería, ambulatorio y facturación. Se recomienda que para el año 2019 se proyecten planes de mejoramiento a corto plazo ya que los del año 2018 fueron definidos a un año las acciones y la medición.

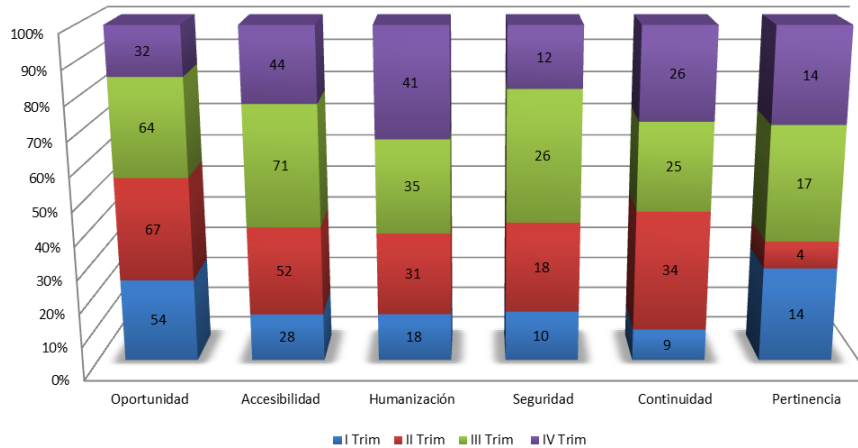
### Clasificación de Quejas y Reclamos gestionados según Atributos de Calidad afectados

Atributos de Calidad afectados	Atributos de Calidad afectados Año 2018												Comparativo de trimestres 2018									
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%	I Trim	%	II Trim	%	III Trim	%	IV Trim	%
Oportunidad	9	19	26	13	28	26	15	17	32	9	14	9	217	29%	54	41%	67	33%	64	27%	32	19%
Accesibilidad	0	5	23	18	19	15	18	22	31	24	9	11	195	26%	28	21%	52	25%	71	30%	44	26%
Humanización	7	4	7	7	15	9	12	11	12	13	12	16	125	17%	18	14%	31	15%	35	15%	41	24%
Seguridad	3	4	3	6	5	7	9	5	12	3	4	5	66	9%	10	8%	18	9%	26	11%	12	7%
Continuidad	0	2	7	14	10	10	8	11	6	12	3	11	94	13%	9	7%	34	17%	25	11%	26	15%
Pertinencia	5	4	5	2	1	1	0	6	11	10	3	1	49	7%	14	11%	4	2%	17	7%	14	8%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>38</b>	<b>71</b>	<b>60</b>	<b>78</b>	<b>68</b>	<b>62</b>	<b>72</b>	<b>104</b>	<b>71</b>	<b>45</b>	<b>53</b>	<b>746</b>	<b>100%</b>	<b>133</b>	<b>100%</b>	<b>206</b>	<b>100%</b>	<b>238</b>	<b>100%</b>	<b>169</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2018 Procesos Atención al Usuario y su Familia



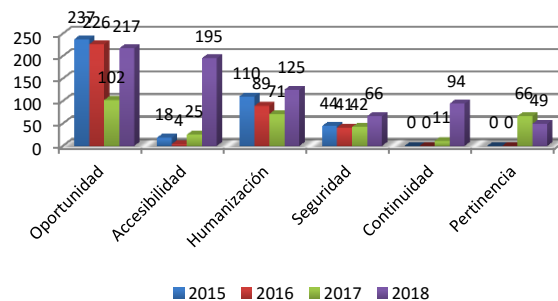
Atributos de Calidad afectados según Quejas y Reclamos  
Año 2018



Se observa en las gráficas que de 746 quejas y reclamos presentadas en el IV trimestre del 2018 los atributo de calidad más afectados son el de accesibilidad y humanización, en comparación con el III trimestre se observa que el atributo de oportunidad disminuye en un 8%, 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.

COMPARATIVO AÑOS 2015 - 2018								
Atributos de Calidad afectados	2015	%	2016	%	2017	%	2018	%
Oportunidad	237	58%	226	63%	102	32%	217	29%
Accesibilidad	18	4%	4	1%	25	8%	195	26%
Humanización	110	27%	89	25%	71	22%	125	17%
Seguridad	44	11%	41	11%	42	13%	66	9%
Continuidad	0	0%	0	0%	11	3%	94	13%
Pertinencia	0	0%	0	0%	66	21%	49	7%
<b>TOTAL</b>	<b>409</b>	<b>100%</b>	<b>360</b>	<b>100%</b>	<b>317</b>	<b>100%</b>	<b>746</b>	<b>100%</b>

Atributos de Calidad afectados según Quejas y Reclamos  
Años 2015 - 2018



Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2018 Procesos Atención al Usuario y su Familia

El comportamiento de las quejas y reclamos de acuerdo a la clasificación de la posible vulneración de los atributos de calidad se observa que el de oportunidad es el más representativo con un 29% de las QR asociadas seguido por la accesibilidad con el 26%.

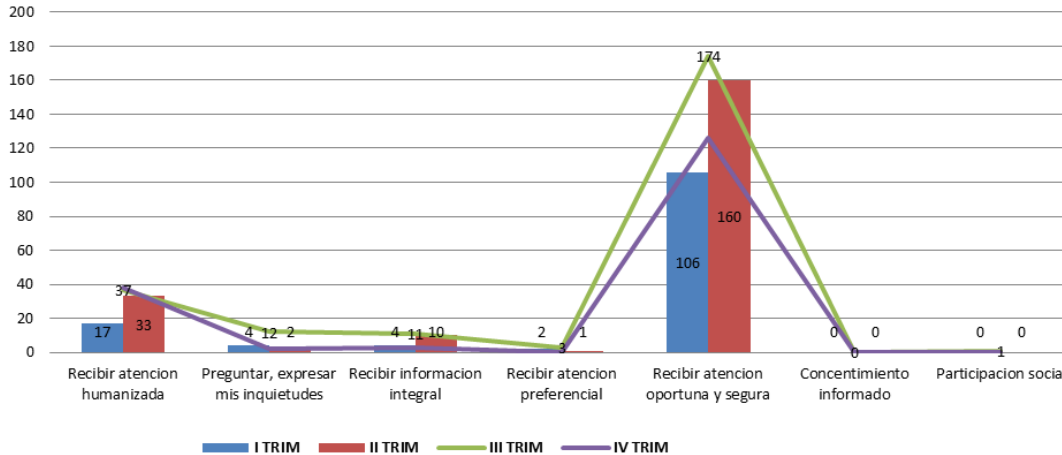
Durante los últimos tres años se observa un comportamiento homogéneo en cuanto al atributo de oportunidad siendo el de mayor incidencia sin embargo el año 2018 disminuye en comparación a los años 2015 y 2016, en cuanto al atributo de accesibilidad se observa que aumenta en casi un 200% en comparación a los tres años anteriores esto se debe a la dificultad del call center que está asociada a la principal causa de quejas y reclamos del año.

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

DERECHO DEL USUARIO	DERECHOS AFECTADOS EN RELACION A LAS QUEJAS Y RECLAMOS AÑO 2018												COMPARATIVO TRIMESTRES 2018									
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%	I TRIM	%	II TRIM	%	III TRIM	%	IV TRIM	%
Recibir atención humanizada	7	4	6	7	17	9	10	11	16	11	12	15	125	17%	17	13%	33	16%	37	16%	38	22%
Preguntar, expresar mis inquietudes	1	2	1	0	2	0	5	4	3	2	0	0	20	3%	4	3%	2	1%	12	5%	2	1%
Recibir información integral	0	0	4	2	0	8	1	4	6	1	2	0	28	4%	4	3%	10	5%	11	5%	3	2%
Recibir atención preferencial	0	2	0	0	1	0	3	0	0	0	0	0	6	1%	2	2%	1	0%	3	1%	0	0%
Recibir atención oportuna y segura	16	30	60	51	58	51	43	52	79	57	31	38	566	76%	106	80%	160	78%	174	73%	126	75%
Concentimiento informado	0	0	0	0	0	0	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	1	0	0	0	0	1	0%	0	0%	0	0%	1	0%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>38</b>	<b>71</b>	<b>60</b>	<b>78</b>	<b>68</b>	<b>62</b>	<b>72</b>	<b>104</b>	<b>71</b>	<b>45</b>	<b>53</b>	<b>746</b>	<b>100%</b>	<b>133</b>	<b>100%</b>	<b>206</b>	<b>100%</b>	<b>238</b>	<b>100%</b>	<b>169</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos Matriz QRSD año 2018 Procesos Atención al Usuario y su Familia

DERECHOS AFECTADOS EN RELACION A LAS QUEJAS Y RECLAMOS  
COMPARATIVO TRIMESTRES AÑO 2018

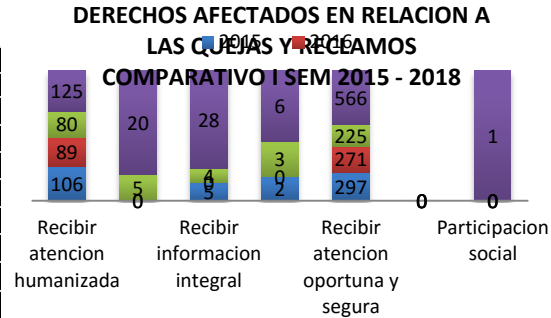


Se observa que el derecho mayor vulnerado para el IV trimestre es el de recibir una atención oportuna, segura y continua con un 75% de 169 quejas y reclamos, seguido por recibir atención humanizada y trato amable con un 22%, y un 2% al recibir información integral, al comparar con el III trimestres se concluye que su comportamiento es similar al IV sin embargo disminuyen los de recibir información y preguntar por mis inquietudes.

Es importante aclarar que todas las quejas y reclamos asociadas a los atributos de calidad como son el de oportunidad, seguridad y continuidad se integran en el derecho número cinco que es el de oportunidad.

COMPARATIVO AÑOS 2015 - 2018							
DERECHO DEL USUARIO	2015	%	2016	%	2017	%	2018
Recibir atención humanizada	106	26%	89	25%	80	25%	125
Preguntar, expresar mis inquietudes	0	0%	0	0%	5	2%	20
Recibir información integral	5	1%	0	0%	4	1%	28
Recibir atención preferencial	2	0%	0	0%	3	1%	6
Recibir atención oportuna y segura	297	72%	271	75%	225	71%	566
Consentimiento informado	0	0%	0	0%	0	0%	0
Participación social	0	0%	0	0%	0	0%	1
<b>TOTAL</b>	<b>410</b>	<b>100%</b>	<b>360</b>	<b>100%</b>	<b>317</b>	<b>100%</b>	<b>746</b>

Fuente: (TUCI) Tablero Único Control de Indicadores Procesos Atención Centrada en el Usuario

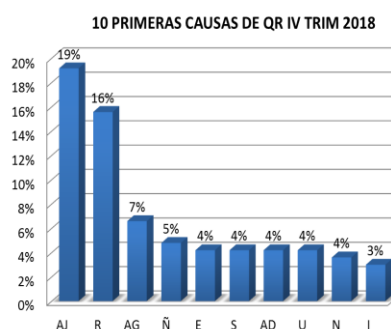


En comparación de los años anteriores referente a los 2015 al 2018 se observa que continúa siendo el derecho a recibir una atención oportuna y segura el de mayor afectación sin embargo con el de atención humanizada si se observa una porcentual de casi un 10% con respecto a los tres años anteriores, aunque es el año que en cantidad que quejas y reclamos sea el que más presenta pero esto se debe al aumento de manifestaciones por todas las estrategias implementadas.

### Causas de Quejas y Reclamos gestionados en el IV trimestre y año 2018

Se describen a continuación las 10 principales causas presentadas en el IV trimestre y el comparativo con el año 2018

CONSOLIDADO DE QUEJAS Y RECLAMOS AÑOS 2018									
CODIGO	CAUSA DE QUEJA O RECLAMO	I TRIM	%	II TRIM	%	III TRIM	%	IV TRIM	%
AJ	Falta de calidez y trato amable.	19	16%	33	19%	35	17%	32	19%
R	R Dificultad en la comunicación telefonica para la asignación de las citas: call center, gastro, neuromo, Rx, cardiología, etc.	24	21%	41	24%	55	27%	26	16%
AG	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería, Aux de enfermería, enfermeras, camilleros, técnicos de Rx.	1	1%	2	1%	6	3%	11	7%
Ñ	Demora en la programación de cirugía: Amb y Hospitalización.	2	2%	3	2%	3	1%	8	5%
E	Demora en el proceso de facturación (lab clínico, Rx, consulta externa, hospitalización, Urgencias)	6	5%	16	9%	36	18%	7	4%
S	Posibles novedades de seguridad clínica durante el proceso de atención al paciente.	7	6%	14	8%	13	6%	7	4%
AD	Reclamo por hotelería: falta de agua caliente, daño en tv aseó deficiente en áreas del HUS, falta de elementos de higiene, obras de remodelación que no cumplen con el aislamiento.	6	5%	5	3%	11	5%	7	4%
U	Falta de información y orientación al usuario durante el proceso de atención en el HUS.	2	2%	8	5%	9	4%	7	4%
N	Demora en la práctica de actividades clínicas a pacientes hospitalizados: exámenes, interconsultas, procedimientos, etc.	2	2%	3	2%	5	2%	6	4%
I	Demora en la atención al llamado de enfermería en hospitalización, no oportunidad en la atención.	15	13%	14	8%	6	3%	5	3%



De acuerdo a las 169 quejas y reclamos del IV trimestre del 2018 se presentan las 10 principales causas de las cuales el 32 corresponde a trato amable, seguido dificultad en la comunicación con 26 y la tercera es relacionada a mejorar la calidad de la atención de enfermería con 11 quejas y reclamos. De las tres principales causas en comparación con el trimestre anterior se observa que trato amable aumenta en un 2% y la dificultad en la comunicación disminuye en un 9% esto se debe a las acciones de mejora implementadas por el proceso de consulta externa.

### Causas de Quejas y Reclamos presentados durante el año 2018

COD	CAUSA DE QUEJA O RECLAMO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
R	R Dificultad en la comunicación telefonica para la asignación de la citas: call center, gastro, neum, Rx, cardiología, etc.	1	6	17	17	13	11	11	17	27	16	5	5	146	20%
AJ	Falta de calidez y trato amable.	7	4	8	8	16	9	12	11	12	8	9	15	119	16%
E	Demora en el proceso de facturación (lab clínico, Rx, consulta externa, hospitalización, Urgencias)	0	3	3	0	9	7	8	9	19	2	2	3	65	9%
S	Posibles novedades de seguridad clínica durante el proceso de atención al paciente.	3	1	3	5	4	5	5	3	5	3	0	4	41	5%
I	Demora en la atención al llamado de enfermería en hospitalización, no oportunidad en la atención.	2	5	7	2	6	6	0	2	4	2	3	0	39	5%
AD	Reclamo por hotelaría: falta de agua caliente, daño en tvaseo deficiente en áreas del HUS, falta de elementos de higiene, obras de remodelación que no cumplen con el aislamiento.	1	1	4	0	3	2	0	4	7	3	2	2	29	4%
U	Falta de información y orientación al usuario durante el proceso de atención en el HUS.	1	1	0	2	1	5	3	3	3	1	3	3	26	3%
Q	Demora y/o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias : triage, consulta, apertura de HC ETC	1	2	0	3	0	1	1	2	3	0	5	1	19	3%
H	Demora en la atención de las citas programadas para consulta y/o procedimientos en consultorio.	1	3	0	3	3	4	0	0	2	1	2	0	19	3%
AG	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería, Aux de enfermería, enfermeras, camilleros, técnicos de Rx.	0	1	0	1	1	0	0	4	2	8	1	2	20	3%
AP	Falla y/o diligenciamiento incompleto de documentos necesarios para trámite de autorizaciones ante la EPS.	1	1	4	5	1	1	3	3	0	1	0	1	21	3%
Z	Perdida de elementos personales del usuario.	0	3	0	1	0	2	1	2	3	0	1	1	14	2%
Ñ	Demora en la programación de cirugía: Amb y Hospitalización.	1	0	1	1	0	2	3	0	1	4	3	1	17	2%
G	Demora en la asignación de citas medicas y/o procedimientos en consultorio: No agendas disponibles, otro.	0	0	7	1	3	2	0	1	2	1	0	0	17	2%
A	Accesibilidad: Inconvenientes para el ingreso a los servicios por temas de vigilancia.	0	0	2	2	1	1	1	0	1	4	0	1	13	2%
N	Demora en la práctica de actividades clínicas a pacientes hospitalizados: exámenes, interconsultas, procedimientos, etc.	1	0	1	0	1	2	2	2	1	3	1	2	16	2%
Y	No atención de citas programadas para consulta, exámenes, procedimientos, de consulta externa y radiología.	0	1	3	2	0	1	0	1	0	3	0	2	13	2%
AS	Causas externas al HUS.	0	0	2	1	4	1	2	2	2	1	1	1	17	2%
AH	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal médico.	2	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	3	9	1%
T	Falta de comunicación y/o información médica a la familia del paciente hospitalizado o en urgencias.	0	0	2	1	1	0	0	3	1	0	0	0	8	1%
V	Falta de insumos y/o elementos médicos y/o quirúrgicos para obtener atención, o elementos suministrados de mala calidad.	0	2	0	2	0	1	1	0	0	0	0	0	6	1%
J	Demora en la atención de los servicios de radiología, lab clínico, Banco de sangre	0	0	1	0	0	1	2	0	3	0	0	0	7	1%
X	No atención por parte del médico con el cual se asignó la cita.	0	0	0	0	2	0	1	0	0	1	0	0	4	1%
P	Demora en la salida del paciente hospitalizado por falta de epicrisis, certificados de defunción, nacido vivo etc.	0	1	1	0	2	0	1	0	0	0	0	1	6	1%
AF	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal administrativo, facturadores, secretarías, vigilantes.	0	0	0	0	1	0	0	1	2	1	0	3	8	1%
AK	No privacidad durante el proceso de atención del paciente	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	3	0%
AM	Prácticas inseguras durante el proceso de atención (no uso de guantes, tapabocas, no lavado de manos)	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	1	0	4	1%
AO	Accesibilidad por causa ajenas a la institución	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	1	4	1%
AI	No atención preferente a usuarios en condiciones especiales (Discapacidad)	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	4	1%
O	Demora en resolución de patología del paciente hospitalizado o en urgencias	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0	1	4	1%
AQ	Presuntas fallas y/o demora en la administración de medicamentos.	1	0	0	0	0	0	2	0	2	0	1	0	6	1%
AU	Demora en la autorización de la EPS	0	0	2	0	1	2	0	0	0	3	0	0	8	1%
D	Cirugía cancelada por factores atribuibles a la organización.	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0%
W	Incumplimiento horario de atención al público en áreas del HUS.	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	3	0%
B	Aclaración de valores presuntamente mal cobrados.	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0%
AL	Entrega equivocada al paciente de reportes de exámenes, reporte de historia clínica etc.	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
AB	Reclamos cuyo argumento del usuario es que no ha sentido mejoría en su estado de salud.	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	3	0%
K	Demora en la atención en cirugía ambulatoria	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0%
AR	Presuntas fallas administrativas en la entrega de un paciente fallecido	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0%
<b>TOTAL</b>		<b>25</b>	<b>37</b>	<b>71</b>	<b>60</b>	<b>78</b>	<b>68</b>	<b>62</b>	<b>72</b>	<b>104</b>	<b>71</b>	<b>45</b>	<b>53</b>	<b>746</b>	<b>100%</b>

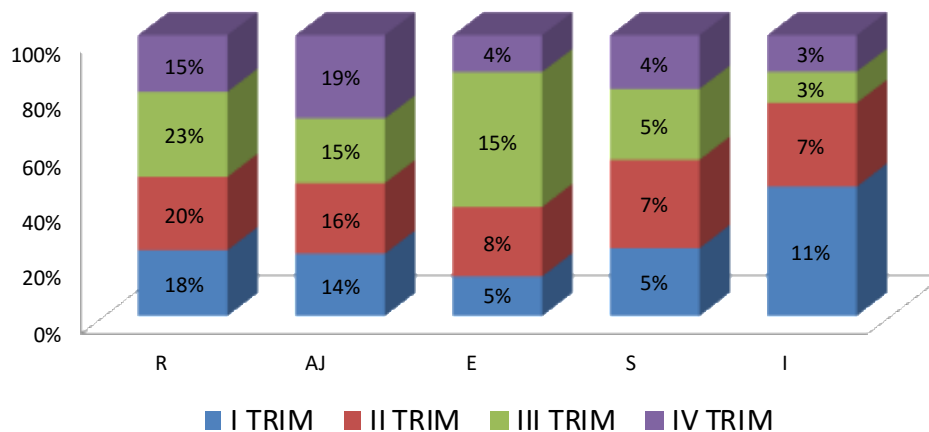
Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2018 Procesos Atención al Usuario y su Familia

De 746 quejas y reclamos del año 2018 se clasificaron en 39 diferentes causas de motivos de insatisfacción de las cuales se clasifican como las 10 primeras causas del año:

CONSOLIDADO DE QUEJAS Y RECLAMOS AÑOS 2018																	COMPARATIVO TRIMESTRES 2018						
COD	CAUSA DE QUEJA O RECLAMO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AUG	SEP	OCT	NOV	DEC	TOTAL	%	I TRIM	%	II TRIM	%	III TRIM	%	IV TRIM	%
R	R Dificultad en la comunicación telefonoca para la asignación de la citas: call center, gastro, pneumo, Rx, cardiología, etc.	1	6	17	17	13	11	11	17	27	16	5	5	146	20%	24	18%	41	20%	55	23%	26	15%
AJ	Falta de calidez y trato amable.	7	4	8	8	16	9	12	11	12	8	9	15	119	16%	19	14%	33	16%	35	15%	32	19%
E	Demora en el proceso de facturación (lab clinico, Rx, consulta externa, hospitalización,Urgencias)	0	3	3	0	9	7	8	9	19	2	2	3	65	9%	6	5%	16	8%	36	15%	7	4%
S	Posibles novedades de seguridad clinica durante el proceso de atención al paciente.	3	1	3	5	4	5	5	3	5	3	0	4	41	5%	7	5%	14	7%	13	5%	7	4%
I	Demora en la atención al llamado de enfermería en hospitalización, no oportunidad en la atención.	2	5	7	2	6	6	0	2	4	2	3	0	39	5%	14	11%	14	7%	6	3%	5	3%

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2018 Procesos Atención al Usuario y su Familia

#### COMPARATIVO TRIMESTRAL DE CAUSAS DE QR AÑO 2018



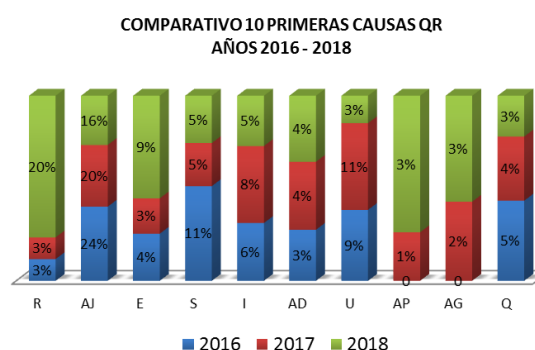
Del IV trimestre se observa que de 169 quejas y reclamos la principal causa presentada fue la falta de calidez y trato amable donde se presentaron un total de 32 quejas y reclamos, seguido por dificultad en la comunicación con 26, y de tercera causas están las posibles novedades y demora en el proceso de facturación, sin embargo es importante analizar la causa (E) demora en el proceso de facturación que presento una disminución de aproximadamente en un 10% esto se debe a la implementación de acciones inmediatas por parte del proceso de facturación donde se asignó una persona para facturar y desde la defensoría del usuario se asignó orientadora los cual se evidencia la efectividad de que apoyara en el digiturno orientando a los usuarios y refuerzos por parte de facturadores en momentos claves del día, frente al comportamiento de la principal causa del año que es (R) dificultad en la comunicación también se observa una disminución significativa para este periodo ya que desde consulta externa realizaron acciones correctivas en el III trimestre.

## Comparativo de causas de Quejas y Reclamos años 2016-2018

Durante el año 2018 se observa que las 10 primeras causas son:

1. (R) Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de la cita: call center, gastro, neumó, Rx, cardiología, etc.
2. (AJ) Falta de calidez y trato amable.
3. (E) Demora en el proceso de facturación (lab clínico, Rx, consulta externa, hospitalización, Urgencias)
4. (S) Posibles novedades de seguridad clínica durante el proceso de atención al paciente.
5. (I) Demora en la atención al llamado de enfermería en hospitalización, no oportunidad en la atención.
6. (AD) Reclamo por hotelería: falta de agua caliente, daño en tv aseo deficiente en áreas del HUS, falta de elementos de higiene, obras de remodelación que no cumplen con el aislamiento.
7. (U) Falta de información y orientación al usuario durante el proceso de atención en el HUS.
8. (AP) Falla y/o diligenciamiento incompleto de documentos necesarios para trámite de autorizaciones ante la EPS.
9. (AG) Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería, camilleros, técnicos de Rx.
10. (Q) Demora y / o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias: triage, consulta, apertura de HC ETC.

COMPARATIVO 10 PRIMERAS CAUSAS QR AÑOS 2016 - 2018								
CODIGO	CAUSA DE QUEJA O RECLAMO	2016	2017	2018	DIFERENCIA % 2017-2018	2016	2017	2018
R	R Dificultad en la comunicación telefonoca para la asignacion de la citas: call center, gastro, neumó, Rx, cardiología, etc.	9	14	146	-17%	3%	3%	20%
AJ	Falta de calidez y trato amable.	87	84	119	4%	24%	20%	16%
E	Demora en el proceso de facturacion (lab clínico, Rx, consulta externa, hospitalización, Urgencias)	13	12	65	-6%	4%	3%	9%
S	Posibles novedades de seguridad clinica durante el proceso de atencion al paciente.	38	20	41	0%	11%	5%	5%
I	Demora en la atencion al llamado de enfermeria en hospitalizacion, no oportunidad en la atencion.	20	33	39	3%	6%	8%	5%
AD	Reclamo por hoteleria	12	17	29	0%	3%	4%	4%
U	Falta de informacion y orientacion al usuario durante el proceso de atencion en el HUS.	34	45	26	8%	9%	11%	3%
AP	Falla y/o diligenciamiento incompleto de documentos necesarios para tramite de autorizaciones ante la EPS.	-	6	21	-2%	-	1%	3%
AG	Sugiere mejorar la calidad en la atencion que ofrece el personal de enfermeria, camilleros, tecnicos de Rx.	-	8	20	-1%	-	2%	3%
Q	Demora y / o presuntas fallas en el proceso de atencion en el servicio de urgencias : triage, consulta, apertura de HC ETC	18	17	19	3	5%	4%	3%



Fuente: Estadísticas PQRSD año 2018 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Realizando el comparativo de las 5 primeras causas del año 2018 al 2016 se observa que la falta de calidez y trato amable ha venido disminuyendo en un promedio por año del 4% siendo una de las metas principales en el PAS y además se implementaron planes de mejoramiento en algunos procesos como son

hospitalización, urgencias, hotelería y facturación, también se disminuye la causa de demora en el llamado de enfermería en un 3% comparado al año 2017 ya que se implementó acciones de mejoramiento desde la subdirección de enfermería que está alineado al plan único de mejora del proceso de hospitalización y se ve la efectividad de las acciones planteadas, otra de las causas que se mejoraron para el año 2018 es la de falta de información y orientación al usuario en el proceso de atención donde se disminuye en un 8% comparando el año 2017 esto se debe a la implementación de acciones de mejora definidas en el proceso de hospitalización y el fortalecimiento de las orientadoras asignadas a la Subdirección defensoría del usuario con el personal de readaptación laboral.

Frente a la principal causa del año 2018 que es dificultad en la comunicación telefónica se observa un aumento del 17% en comparación al año 2017 esto debido a la dificultad con el call center, servicio de radiología y especialidades que programan directamente las citas para procedimiento donde se recomienda continuar con el proyecto del call center y que desde las diferentes especialidades y servicios que tienen línea directa para la programación de procedimientos sea unificado y asignadas las citas a través del call center.

El aumento de las quejas y reclamos asociadas a la demora en facturación para el año 2018 donde aumenta en un 6% esto se debe al aumento de pacientes desde consulta externa por el contrato de Medimas y adicionalmente se tenían pocos facturadores en el servicio de consulta externa a lo cual el líder de proceso de facturación tomo acciones inmediatas con el fortalecimiento de facturadores para los servicios de consulta externa y la asignación por parte de la subdirección defensoría del usuario de una orientadora donde se observa una disminución importante en el último trimestre del año 2018.

En cuanto a la causas de posibles novedades de seguridad del paciente, desde la subdirección defensoría del usuario una vez se identifica una queja o reclamo con posible novedad se informa a la referente de seguridad del paciente con el fin de que se realice la clasificación e investigación que haya lugar.

### Porcentaje peticiones con respuesta en el término de Ley IV Trimestre 2018

IV Trimestre año 2018					Respuesta en el termino de la Ley			Respuesta en el termino de la Ley					
Peticiones según clasificación	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%	Formula	total de peticiones con respuesta al usuario dentro de los terminos de ley PQRSD	% de peticiones con respuesta en terminos de ley	Formula	OCT	NOV	DIC	IV TRIM 2018
Quejas	17	12	21	50	19%	# total de peticiones con respuesta al usuario dentro de los 15 días hábiles (quejas, reclamos, sugerencias e informacion) / # total de peticiones (quejas, reclamos, sugerencias e informacion) recibidas en el periodo	49	98%	# total de peticiones con respuesta al usuario dentro de los terminos de ley PQRSD / # total de peticiones (quejas, reclamos, sugerencias e informacion) recibidas en el periodo * 100	176/176	116/116	101/106	393/398
Reclamos	54	33	32	119	46%		115	97%					
Solicitud Inf.	99	58	44	201	77%		201	100%					
Sugerencias	0	8	4	12	5%		12	100%					
Denuncias	0	0	0	0	0%		0	0%					
Peticiones	6	5	5	16	6%		16	100%					
<b>TOTAL</b>	<b>176</b>	<b>116</b>	<b>106</b>	<b>398</b>	<b>100%</b>	<b>393</b>	<b>99%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>95%</b>	<b>99%</b>	

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2018 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Para el IV trimestre del 2018 se observa que se radicaron 398 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de las cuales se dieron respuesta al peticionario oportunamente dentro de los primeros 15 días hábiles al 99% ya que el 1% corresponde a 4 reclamos y 1 queja aclarando que su respuesta es posterior al 5 de Enero del 2019 y el corte del informe es al 31 de Diciembre por tal motivo se da cumplimiento al 100% de las respuesta oportunas de todas las PQRSD recibidas en el IV trimestre del 2018.



Solicitudes de Información IV Trimestre año 2018						Respuesta en el término de la Ley (10 días)		
Peticiones según clasificación	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%	Formula	total de solicitudes con respuesta al usuario dentro de los términos de ley	% de peticiones con respuesta en términos de ley
Solicitud Inf.	99	58	44	201	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	201	100%
<b>TOTAL</b>	<b>99</b>	<b>58</b>	<b>44</b>	<b>201</b>	<b>100%</b>		<b>201</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2018 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Referente a las solicitudes de información se radicaron 201 en el IV trimestre del 2018 de las cuales se dieron respuesta al peticionario oportunamente dentro de los primeros 10 días hábiles al 100% con corte de 30 de Diciembre del 2018.

### Porcentaje peticiones con respuesta en el término de Ley Año 2018

Respuesta en el término de la Ley Año 2018																	
Peticiones según clasificación	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%	Formula	total de peticiones con respuesta al usuario dentro de los 15 días hábiles (quejas, reclamos, sugerencias e información)	% de peticiones con respuesta en términos de ley
Quejas	13	16	17	17	26	18	23	20	25	17	12	21	225	15%	# 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	224	99,6%
Reclamos	11	22	54	43	52	50	39	52	79	54	33	32	521	35%		517	99%
Solicitud Inf.	32	32	38	36	52	38	63	63	84	99	58	44	639	43%		639	100%
Sugerencias	3	8	1	2	5	4	2	3	5	0	8	4	45	3%		45	100%
Denuncias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%		0	0%
Peticiones	4	4	5	5	6	1	13	7	7	6	5	5	68	5%	68	100%	
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>82</b>	<b>115</b>	<b>103</b>	<b>141</b>	<b>111</b>	<b>140</b>	<b>145</b>	<b>200</b>	<b>176</b>	<b>116</b>	<b>106</b>	<b>1498</b>	<b>100%</b>		<b>1493</b>	<b>99,7%</b>

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2018 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Durante el año 2018 se recepcionaron 1498 peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información y sugerencias de las cuales se dio respuesta oportuna en términos de ley de 15 días al 99.7% que corresponde a 859 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias quedando el 0,3% pendiente que corresponde a 4 reclamos y 1 queja aclarando que su respuesta es posterior al 5 de Enero del 2019 y el corte del informe es al 31 de Diciembre por tal motivo se da cumplimiento al 100% de las respuesta de 15 días hábiles, en cuanto a las solicitudes de información se dio respuesta a 639 solicitudes de información en el término de 10 días hábiles dando cumplimiento a términos de ley.

### Monitoreo del acceso a la información pública

RESPUESTA EN TERMINO DE LEY	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
# PQR con Rta en 15 días	31	50	77	67	89	73	77	82	116	77	58	57	854
# PQR con Rta en 10 días	32	32	38	36	52	38	63	63	84	99	58	44	639
# PQR Radicados	63	82	115	103	141	111	140	145	200	176	116	106	1498
# de solicitudes que fueron trasladadas	2	2	1	4	0	0	0	0	0	1	1	1	12
# de solicitudes en el que se nego acceso a la información	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

ACCESO A LA INFORMACION IV TRIM 2018				
ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA	OCT	NOV	DIC	TOTAL
No. De solicitudes recibidas	99	58	44	201
No. De solicitudes que fueron trasladadas a otra institucion	1	1	1	3
Promedio de tiempo de respuesta a las solicitudes	6 días	6 días	6 días	6 días
No. De solicitudes en el que se nego acceso a la información.	0	0	0	0

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2018 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 IV trimestre del 2018 en el cual se reciben un total de 201 solicitudes de información de las cuales se dieron respuesta oportuna al 100% en un promedio de tiempo en el trimestre de 6 días hábiles, al igual que no se identificaron solicitudes que se

hubiera negado el acceso a la información.

En relación al total de la información del año 2018 del acceso a la información pública se recibieron 639 solicitudes de las cuales se dio respuesta oportuna al 100% y a los traslados de acuerdo a lo establecido en el Artículo 21 de la Ley 1755 de junio de 2015 que dispone que la petición debe ser remitida al competente se realizaron 12 traslados a otra institución aclarando que en el I semestre se estaba contabilizando los traslados a la UFZ lo cual se corrige la información en el II semestre y no se cuentan como traslados.

## CONCLUSIONES

En el Hospital Universitario de la Samaritana, las manifestaciones clasificadas en felicitaciones, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes y denuncias recibidas por los diferentes canales dispuestos para tal fin, han sido analizadas para efectos del presente informe, analizadas para el IV trimestre del año 2018 y las últimas cuatro vigencias con el consolidado total del año

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.

Elaborado por:



---

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