

## DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO

## SUBDIRECCIÓN DEFENSORÍA DEL USUARIO

# INFORME DE GESTIÓN FELICITACIONES, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, SEGUERENCIAS Y DENUNCIAS IV TRIMESTRE y ANUALIDAD 2019



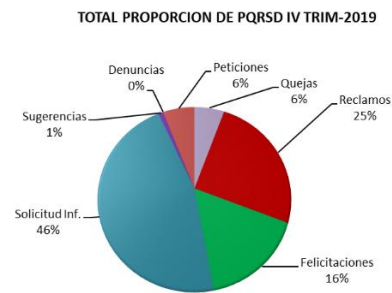
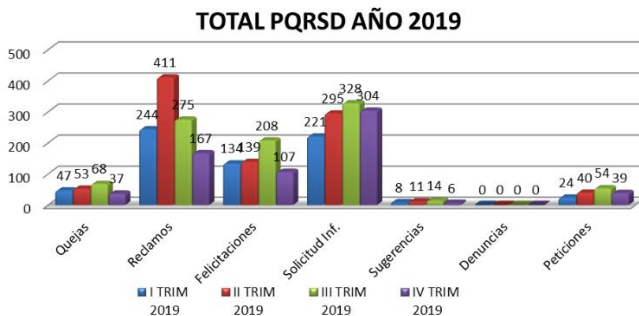
La atención de las peticiones, felicitaciones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitud de información y denuncias (PQRSD), recibidas en la Institución, se encuentra reglamentada mediante la Constitución Política de Colombia, la Ley 734 del 2002 “Código Único Disciplinario” y en cumplimiento a la resolución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

CLASIFICACIÓN	PQRSD AÑO 2019												TOTAL	COMPARATIVO TRIMESTRES 2019							
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		I TRIM 2019	%	II TRIM 2019	%	III TRIM 2019	%	IV TRIM 2019	%
Quejas	17	14	16	13	24	16	25	22	21	15	16	6	205	47	7%	53	6%	68	7%	37	6%
Reclamos	34	96	114	150	159	102	111	94	70	65	61	41	1097	244	36%	411	43%	275	29%	167	25%
Felicitaciones	50	41	43	43	51	45	64	81	63	28	49	30	588	134	20%	139	15%	208	22%	107	16%
Solicitud Inf.	62	69	90	100	113	82	123	102	103	124	119	61	1148	221	33%	295	31%	328	35%	304	46%
Sugerencias	1	7	0	3	4	4	7	2	5	2	3	1	39	8	1%	11	1%	14	1%	6	1%
Denuncias	0	0	0	0	0	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	19	13	7	157	24	4%	40	4%	54	6%	39	6%
<b>TOTAL</b>	<b>173</b>	<b>228</b>	<b>277</b>	<b>329</b>	<b>359</b>	<b>261</b>	<b>348</b>	<b>321</b>	<b>278</b>	<b>253</b>	<b>261</b>	<b>146</b>	<b>3234</b>	<b>678</b>	<b>100%</b>	<b>949</b>	<b>100%</b>	<b>947</b>	<b>100%</b>	<b>660</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD



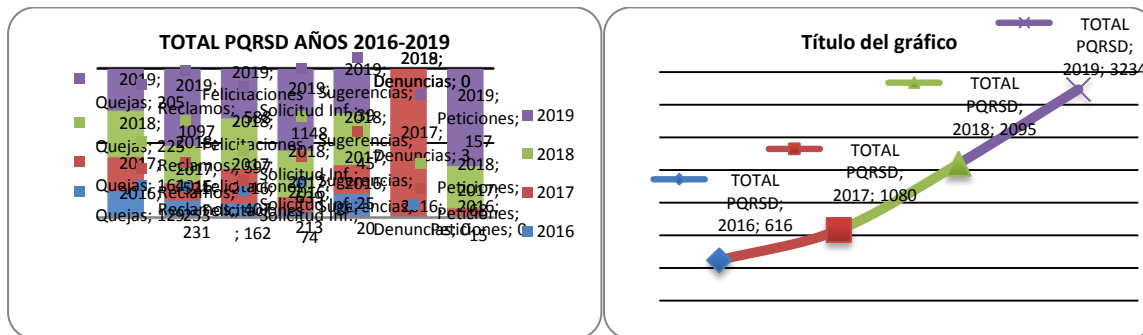
Durante el año 2019 se recibieron un total de 3234 PQRSD donde se observa que del total 1097 son solicitudes de información son el mayor volumen de manifestación recibida durante el año 2019 que corresponde al 35% seguido por los reclamos que fueron 1097 que corresponde al 34% del total de manifestaciones haciendo claridad que durante los últimos cuatros años estos aumentan a finales del año 2017 debido a las dificultades presentadas con la central de citas, sin embargo en el año 2019 se toman acciones con la tercerización de la central de citas presentando una disminución de las mismas en el IV trimestre del 2019, las felicitaciones fueron 588 que representan el (18%) presentando una disminución porcentual en comparación a los anteriores cuatro años sin embargo es importante mencionar que mantiene el promedio de los últimos tres años en cantidades recibidas, en

cuanto a las quejas se presentaron un total de 205 que representan el 6% del total resaltando que disminuyen porcentual mente en comparación a los tres años anteriores.

Para el **IV trimestre del 2019** se observa que recibieron un total de 660 manifestación donde se observa una disminución importante en comparación a la radicación el III trimestre del 2019 donde disminuyen las felicitaciones y los reclamos en aproximadamente 100 manifestaciones en el trimestre, en cuanto al 100% se observa que el 46% corresponde a solicitudes de información, sin embargo, es importante resaltar que las quejas disminuyen en un 50% aproximadamente en comparación al III trimestre del 2019.

COMPARATIVO TOTAL PQRSD AÑOS 2016-2019								
CLASIFICACIÓN	2016	%	2017	%	2018	%	2019	%
Quejas	129	21%	164	15%	225	11%	205	6%
Reclamos	231	38%	253	23%	521	25%	1097	34%
Felicitaciones	162	26%	407	38%	597	28%	588	18%
Solicitud Inf.	74	12%	213	20%	639	31%	1148	35%
Sugerencias	20	3%	25	2%	45	2%	39	1%
Denuncias	0	0%	3	0%	0	0%	0	0%
Peticiones	0	0%	15	1%	68	3%	157	5%
<b>TOTAL</b>	<b>616</b>	<b>100%</b>	<b>1080</b>	<b>100%</b>	<b>2095</b>	<b>100%</b>	<b>3234</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD



En relación a las peticiones es importante informar que se empezaron a identificar y clasificar desde el año 2017 ya que antes no se clasificaban por lo tanto se ve el aumento progresivo durante los últimos dos años ya que las peticiones están asociadas en su gran mayoría a manifestaciones que corresponden a la Unidad funcional de Zipaquirá y se daba traslado por competencia a la UFZ con el fin de dar trámite oportuno desde la Unidad y así mismo no afectaran las estadísticas de Bogotá.

El año 2019 presenta el mayor volumen de manifestaciones donde se observa que durante los últimos cuatro años se presentan aumentos en promedio de 1000 manifestación comparando los años esto se debe a los diferentes mecanismos implementados por la institución para el despliegue de la política de participación ciudadana y al trabajo

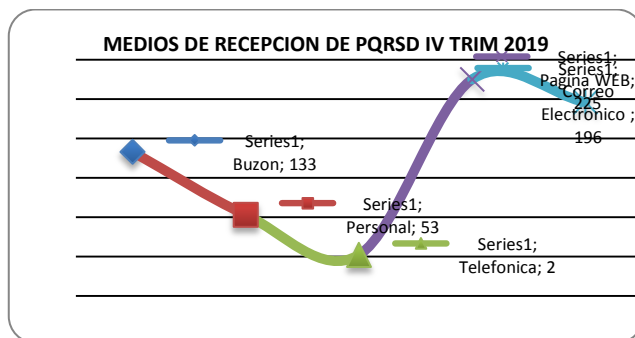
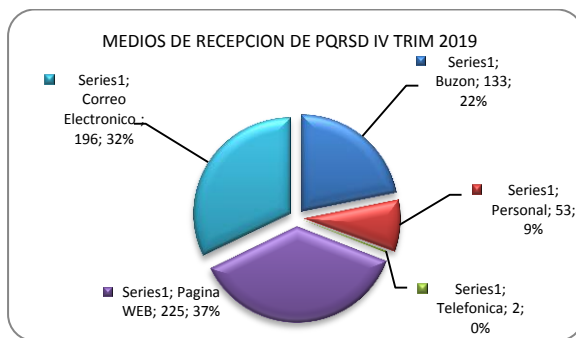
realizado por parte de las informadoras de la subdirección defensoría del usuario. Situación que es importante resaltar como positiva ya que esto permite identificar mejoramientos y necesidades de nuestros usuarios y su familia

Se observa el aumento del uso de la página web para el año 2019 ya que se fortaleció el mecanismo y la Dirección de Atención al Usuario como Líder del Plan de acción de la Política de Participación Ciudadana fortaleció la socialización al Usuario de los diferentes mecanismos de interposición de PQRSD promocionando y enseñando el uso de los medios a través de charlas en las salas de espera del hospital, actividad en la cual participo la Subdirección Defensoría con el grupo de Informadoras y Orientadoras.

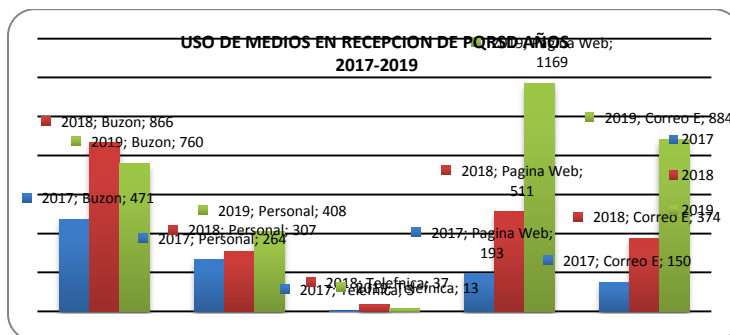
### Canales de ingreso de PQRSD

CANAL DE INGRESO PQRSD AÑO 2019																				
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	12	18	28	14	32	27	25	20	0	0	1	0	1	8	14	3	2	0	0	0
Reclamos	48	58	47	37	48	51	45	27	4	2	2	2	91	217	133	78	53	83	48	24
Felicitaciones	100	102	167	89	23	30	28	10	0	1	0	0	9	6	13	6	2	0	0	2
Soli Informacion	1	0	1	1	6	8	6	1	1	0	0	0	97	122	146	126	116	165	175	176
Sugerencia	3	7	9	5	4	3	4	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0
Denuncias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Peticiones	3	0	3	7	1	0	6	3	0	0	0	0	11	27	32	25	9	13	13	3
<b>TOTAL</b>	<b>167</b>	<b>185</b>	<b>255</b>	<b>153</b>	<b>114</b>	<b>119</b>	<b>114</b>	<b>61</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>210</b>	<b>381</b>	<b>339</b>	<b>239</b>	<b>182</b>	<b>261</b>	<b>236</b>	<b>205</b>

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD



De acuerdo a los canales oficiales dispuesta para la recepción de PQRSD se concluye que en el IV trimestre del año 2019 el medio más utilizado es la página web con un total de 225 que corresponden al 37% donde las solicitudes de información es la mayor radicación recibida en el trimestres, seguido por el correo electrónico con un total de 196 con un 32% de las cuales las solicitudes de información es la radicación más alta, en cuanto al buzón de sugerencias se presentaron un total de 133 manifestaciones donde se observa que es el medio más usado por los usuarios y su familia para radicar felicitaciones, reclamos y quejas al igual que en las manifestaciones recibidas personalmente en la Dirección de Atención al Usuario y la Subdirección de la Defensoría del Usuario.

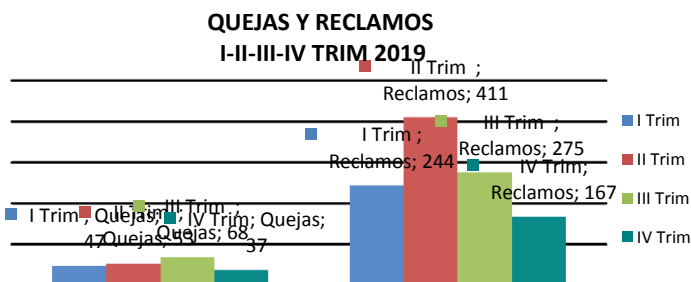


En cuanto al año 2019 el medio más utilizado es la página web donde se recibieron un total de 1169 manifestaciones, seguido por el correo electrónico, por lo tanto es importante resaltar que en el año 2018 y 2019 se logró superar el canal de buzón de sugerencias el cual era el más predominante en los años anteriores resaltando las diferentes estrategias definidas durante los últimos años donde se obtiene el resultado esperado de la promoción de los diferentes canales de participación ciudadana.

## Quejas y Reclamos

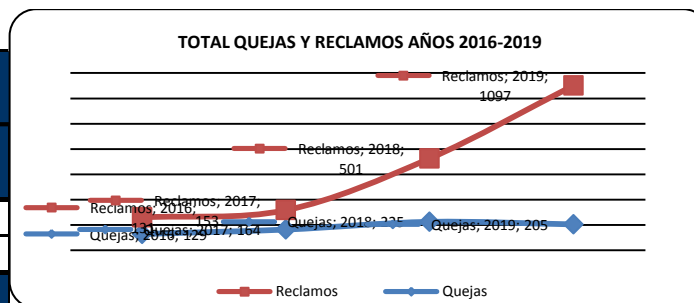
CLASIFICACION	QUEJAS Y RECLAMOS AÑO 2019												TOTAL	COMPARATIVO TRIMESTRE 2019							
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		I Trim	%	II Trim	%	III Trim	%	IV Trim	%
Quejas	17	14	16	13	24	16	25	22	21	15	16	6	205	47	16%	53	11%	68	20%	37	18%
Reclamos	34	96	114	150	159	102	111	94	70	65	61	41	1097	244	84%	411	89%	275	80%	167	82%
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>110</b>	<b>130</b>	<b>163</b>	<b>183</b>	<b>118</b>	<b>136</b>	<b>116</b>	<b>91</b>	<b>80</b>	<b>77</b>	<b>47</b>	<b>1302</b>	<b>291</b>	<b>100%</b>	<b>464</b>	<b>100%</b>	<b>343</b>	<b>100%</b>	<b>204</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos Matriz PQRS



Se presentaron 204 quejas y reclamos durante el **VI trimestre** de las cuales disminuyen en comparación a los anteriores trimestres, por lo tanto, es satisfactorio ya que los planes de mejoramiento formulado por los líderes de procesos y las correcciones inmediatas realizadas por cada uno de los jefes demuestran un mejoramiento en la disminución para el último trimestre.

TOTAL QUEJAS Y RECLAMOS AÑOS 2016-2019				
Quejas y Reclamos	2016	2017	2018	2019
Quejas	129	164	225	205
Reclamos	131	153	501	1097
<b>TOTAL</b>	<b>260</b>	<b>317</b>	<b>726</b>	<b>1302</b>



Fuente: Base de datos Matriz PQRSD

Durante los años 2018 y 2019 se observa un aumento de los reclamos el cual se debe en su gran mayoría a las dificultades en la comunicación a través de las líneas telefónicas para la asignación de citas médicas y de procedimientos, inconvenientes para el ingreso a los servicios por temas de vigilancia por la implementación del sistema de registro para ingresar a las instalaciones, a la demora en el procesos de facturación siendo las más reiterativas durante los dos años descritos, sin embargo los procesos de hotelería, ambulatorio y de facturación definieron planes de mejoramiento producto de los reclamos descritos los cuales se encuentran contemplados en el PUM.

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

Atributos de Calidad afectados	Atributos de Calidad afectados Año 2019												Comparativo de trimestres 2019								
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	I Trim 19	%	II Trim 19	%	III Trim 19	%	IV Trim 19	%
Oportunidad	10	16	19	22	37	33	24	17	27	29	18	17	269	45	15%	92	20%	68	20%	64	31%
Accesibilidad	14	50	78	112	92	46	66	64	36	28	37	15	638	142	49%	250	54%	166	48%	80	39%
Humanización	12	10	10	10	23	17	24	23	15	11	15	4	174	32	11%	50	11%	62	18%	30	15%
Seguridad	4	9	11	5	7	5	10	2	4	6	3	6	72	24	8%	17	4%	16	5%	15	7%
Continuidad	8	10	6	4	9	1	2	0	5	4	1	3	53	24	8%	14	3%	7	2%	8	4%
Pertinencia	3	15	6	10	15	16	10	10	4	2	3	2	96	24	8%	41	9%	24	7%	7	3%
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>110</b>	<b>130</b>	<b>163</b>	<b>183</b>	<b>118</b>	<b>136</b>	<b>116</b>	<b>91</b>	<b>80</b>	<b>77</b>	<b>47</b>	<b>1302</b>	<b>291</b>	<b>100%</b>	<b>464</b>	<b>100%</b>	<b>343</b>	<b>100%</b>	<b>204</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD

Durante el **IV trimestre del 2019** se observa que de 204 quejas y reclamos presentadas los atributo de calidad más afectado son el de oportunidad y accesibilidad con un 70% del total de quejas y reclamos se 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 y para el año 2019 es el más representativo la afectación de accesibilidad.

QUEJASY RECLAMOS ASOCIADOS A ATRIBUTOS DE CALIDAD AÑOS 2016 - 2019								
Atributos de Calidad afectados	2016	%	2017	%	2018	%	2019	%
Oportunidad	226	59%	185	44%	217	29%	269	21%
Accesibilidad	4	1%	29	7%	195	26%	638	49%
Humanización	109	29%	83	20%	125	17%	174	13%
Seguridad	41	11%	42	10%	66	9%	72	6%
Continuidad	0	0%	11	3%	94	13%	53	4%
Pertinencia	0	0%	66	16%	49	7%	96	7%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>	<b>416</b>	<b>100%</b>	<b>746</b>	<b>100%</b>	<b>1302</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD

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 durante los últimos cuatro años, pero se evidencia la disminución porcentual durante los años logrando ser el año 2019 el más bajo porcentualmente en comparación con los anteriores años. Con un 29% de las QR asociadas seguido por la accesibilidad

Durante los cuatro años se identificaron las quejas y reclamos que afectaban los atributos donde se presentó el aumento considerable de las quejas asociadas a la accesibilidad de las cuales están relacionadas a la dificultad con la central de citas que durante el año 2019 se tercerizo la central de citas con el fin de ampliar la cobertura y mejorar la oportunidad de las mismas, adicionalmente se mejoró la clasificación de las mismas ya que en el año 2016 no se habían asociado el atributo de pertinencia ni continuidad, se aclara que toda la clasificación era realizada por la Subdirectora

### 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	OCT	NOV	DIC	TOTAL	I TRIM	%	II TRIM	%	III TRIM	%	IV TRIM	%
Recibir atención humanizada	12	9	8	10	23	17	19	23	11	11	14	8	165	29	10%	50	11%	53	15%	33	16%
Preguntar, expresar mis inquietudes	2	58	79	109	99	55	53	58	37	27	38	13	628	139	48%	263	57%	148	43%	78	38%
Recibir información integral	2	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	6	4	1%	1	0%	1	0%	0	0%
Recibir atención preferencial	0	0	0	0	0	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	42	25	26	503	119	41%	150	32%	141	41%	93	46%
Consentimiento informado	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	0	0	0	0	0	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>110</b>	<b>130</b>	<b>163</b>	<b>183</b>	<b>118</b>	<b>136</b>	<b>116</b>	<b>91</b>	<b>80</b>	<b>77</b>	<b>47</b>	<b>1302</b>	<b>291</b>	<b>100%</b>	<b>464</b>	<b>100%</b>	<b>343</b>	<b>100%</b>	<b>204</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD

De acuerdo a las quejas y reclamos presentadas en el **IV trimestre** se observa que el atributo más vulnerado es el de recibir una atención oportuna y segura con un 46% sin embargo se observa una disminución importante para los atributos en general gracias a que disminuyeron para ese trimestre. En cuanto al año 2019 el más afectado fue el derecho de preguntar, expresar mis inquietudes aclarando el aumento por las quejas y reclamos asociadas a la dificultad en la accesibilidad a través de la central de citas.

### Quejas y reclamos asociados a los principales Procesos



PROCESOS INVOLUCRADO	QUEJAS Y RECLAMOS AÑO 2019												COMPARATIVO TRIMESTRES AÑO 2019									
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%	I Trim 2019	%	II TRIM 2019	%	III TRIM 2019	%	IV TRIM 2019	%
Hospitalización	8	21	17	8	15	19	22	14	14	8	11	11	168	13%	46	16%	42	9%	50	15%	30	15%
Ambulatorio	16	38	59	107	99	45	52	62	39	31	35	22	605	46%	113	39%	251	54%	153	45%	88	43%
Urgencias	8	9	7	3	8	7	9	6	9	3	6	4	79	6%	24	8%	18	4%	24	7%	13	6%
Hotelería	2	7	5	8	11	16	29	15	3	7	2	1	106	8%	14	5%	35	8%	47	14%	10	5%
Facturación	3	9	11	5	19	4	10	8	7	9	6	2	93	7%	23	8%	28	6%	25	7%	17	8%
Imágenes D	3	19	29	24	24	14	9	9	9	12	14	1	167	13%	51	18%	62	13%	27	8%	27	13%
Apoyo D	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	3	0%	0	0%	2	0%	1	0%	0	0%
A. Usuario	0	1	0	2	0	2	1	0	1	2	0	1	10	1%	1	0%	4	1%	2	1%	3	1%
Farmacia	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	2	0%	0	0%	1	0%	0	0%	1	0%
Quirúrgico	7	4	1	3	0	4	3	1	5	6	2	2	38	3%	12	4%	7	2%	9	3%	10	5%
Infraestructura	4	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	11	1%	5	2%	3	1%	2	1%	1	0%
G. Informacion	0	1	0	1	2	3	0	0	1	0	1	0	9	1%	1	0%	6	1%	1	0%	1	0%
Otros Procesos	0	1	0	1	2	2	0	0	2	1	0	2	11	1%	1	0%	5	1%	2	1%	3	1%
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>110</b>	<b>130</b>	<b>163</b>	<b>183</b>	<b>118</b>	<b>136</b>	<b>116</b>	<b>91</b>	<b>80</b>	<b>77</b>	<b>47</b>	<b>1302</b>	<b>100%</b>	<b>291</b>	<b>100%</b>	<b>464</b>	<b>100%</b>	<b>343</b>	<b>100%</b>	<b>204</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD

De 1302 quejas y reclamos se observa que el proceso con mayor número de inconformismo es el proceso ambulatorio con un 46% que equivalen a 605 peticiones que en su gran mayoría son asociadas a la dificultad con la central de citas y demora en la asignación de citas y procedimientos, el procesos de Hospitalización es el segundo que recibe mayor cantidad de manifestaciones los cuales representan un 13% del total de las quejas y reclamos esto se debe a que el proceso de hospitalización por su capacidad instalada y promedio día estancia es el punto donde más vive la experiencia del servicio los pacientes y su familia, el proceso de imágenes diagnosticas presenta un 13% del total que equivalen a 167 inconformismos donde el 90% de las manifestaciones del proceso de imágenes diagnosticas corresponden a la causas de dificultada para solicitar una cita a través de la línea telefónica, en cuanto al proceso de facturación se presentaron inconformismos que representan el 8% del total del año esto se debe a las demoras presentadas al momento de facturar los pacientes, es importante mencionar que la tercerización de la central de citas ya está en funcionamiento hace más de seis meses y se observa que para el último trimestre del 2019 se disminuyeron los reclamos del procesos ambulatorio gracias a la oportunidad de respuesta en la central de citas.

QUEJAS Y RECLAMOS POR PROCESOS AÑO 2017 A 2019						
PROCESOS INVOLUCRADO	2017	%	2018	%	2019	%
Hospitalización	177	42%	177	24%	168	13%
Ambulatorio	94	22%	206	28%	605	46%
Urgencias	34	8%	78	10%	79	6%
Hotelería	28	7%	59	8%	106	8%
Facturación	31	7%	104	14%	93	7%
Imágenes D	22	5%	50	7%	167	13%
Apoyo D	3	1%	5	1%	3	0%
A. Usuario	16	4%	9	1%	10	1%
Farmacia	3	1%	0	0%	2	0%
Quirúrgico	5	1%	31	4%	38	3%
Infraestructura	2	1%	12	2%	11	1%
G. Informacion	2	0%	8	1%	9	1%
Otros Procesos	3	1%	7	0%	11	1%
<b>TOTAL</b>	<b>420</b>	<b>100%</b>	<b>746</b>	<b>100%</b>	<b>1302</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD

Todas las quejas se clasificaron a los procesos definidos por el hospital desde el año 2017 donde se reportó trimestralmente las estadísticas a cada uno de los líderes que presentaron en las diferentes vigencias para el análisis y la formulación de planes de mejoramiento.

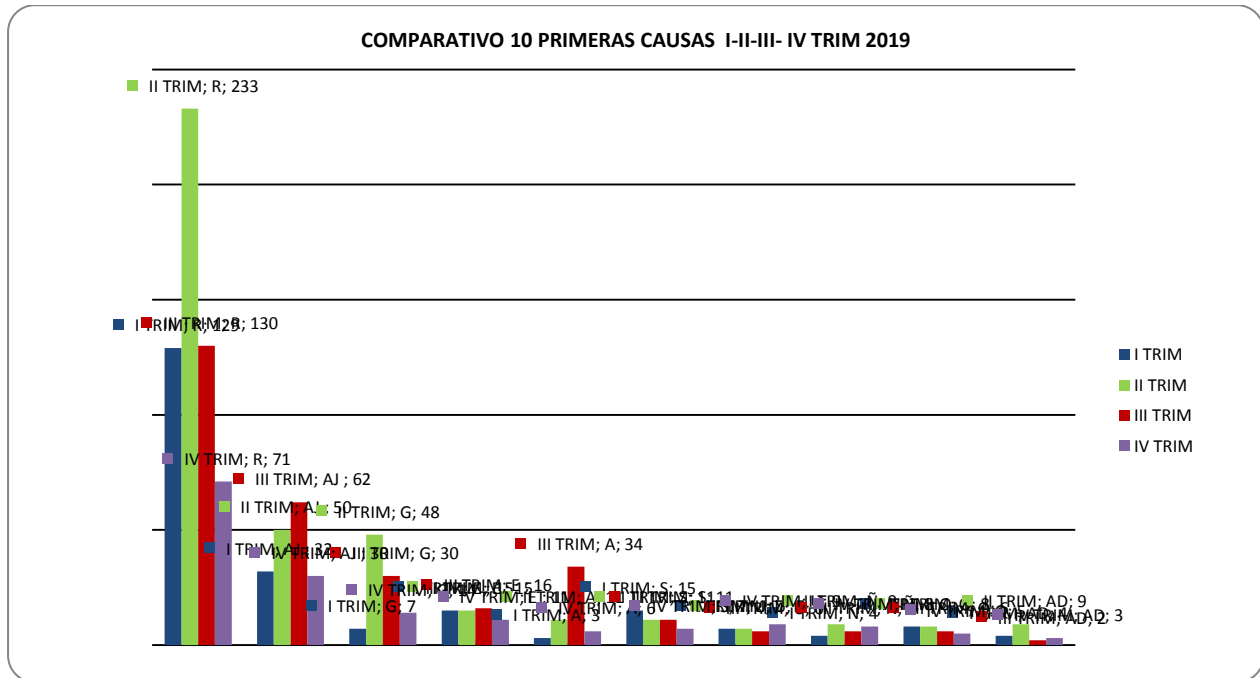


### Causas de Quejas y Reclamos gestionados

Las quejas y reclamos son clasificadas en diferentes causas de motivos de insatisfacción por el no cumplimiento de las expectativas de nuestros usuarios donde se tienen identificadas alrededor de 45 causas que fueron identificadas por parte de la Dirección de atención al usuario donde se presenta a continuación las 10 primeras causas del año 2019:

CONSOLIDADO DE QUEJAS Y RECLAMOS AÑOS 2019																							
CODIGO	CAUSA DE QUEJA O RECLAMO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	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, neum, Rx, cardiología, etc.	9	46	74	104	90	39	42	53	35	26	33	12	563	43%	129	44%	233	50%	130	38%	71	35%
AJ	Falta de calidez y trato amable.	12	10	10	10	23	17	24	23	15	11	15	4	174	13%	3	1%	11	2%	62	18%	30	15%
G	Demora en la asignación de citas medicas y/o procedimientos en consultorio: No agendas disponibles, otro.	0	4	3	15	17	16	15	9	6	7	4	3	99	8%	3	1%	1	0%	30	9%	14	7%
E	Demora en el proceso de facturación (lab clinico, Rx, consulta externa, hospitalización,Urgencias)	1	6	8	3	8	4	5	5	6	4	5	2	57	4%	5	2%	0	0%	16	5%	11	5%
A	Accesibilidad: Inconvenientes para el ingreso a los servicios por temas de vigilancia.	1	2	0	0	3	8	23	10	1	3	2	1	54	4%	32	11%	50	11%	34	10%	6	3%
S	Posibles novedades de seguridad clinica durante el proceso de atención al paciente.	2	7	6	2	4	5	7	1	3	5	0	2	44	3%	1	0%	0	0%	11	3%	7	3%
U	Falta de información y orientación al usuario durante el proceso de atención en el HUS.	3	1	3	1	5	1	2	1	3	3	3	3	29	2%	0	0%	1	0%	6	2%	9	4%
N	Demora en la programación de cirugía: Amb y Hospitalización.	3	1	0	4	1	4	3	0	3	3	2	3	27	2%	1	0%	1	0%	6	2%	8	4%
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	2	2	2	1	2	2	27	2%	0	0%	2	0%	6	2%	5	2%
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.	4	0	0	2	4	3	0	2	0	1	0	2	18	1%	15	5%	15	3%	2	1%	3	1%

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD



Se observa el comportamiento de las 10 primeras causas identificadas para el **IV trimestre del 2019** suman el 80% de los inconformismo presentados en el año, siendo el 43% del total de quejas y reclamos la principal causa de inconformismos relacionada a la dificultad en la comunicación seguido por la falta de calidez y trato amable con un 13% para el año sin embargo es importante resalta que para el último trimestre se evidencia una disminución en la cantidades de quejas por falta de calidez por lo tanto los planes de mejoramiento asociados a esta causa presentan efectividad de acuerdo al resultado del año y trimestre.

De 1302 quejas y reclamos del año 2019 se clasificaron en 40 diferentes causas de motivos de insatisfacción de las cuales se presenta el consolidado del año, clasificación que definió la Dirección de Atención al Usuario desde el año 2013, para facilitar la clasificación de las causas y frecuencia de las mismas..



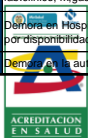
HOSPITAL UNIVERSITARIO  
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

Informe de Gestión

05DE07 - V3

CONSOLIDADO DE QUEJAS Y RECLAMOS AÑOS 2019																							
CODIGO	CAUSA DE QUEJA O RECLAMO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%	I TRIM	%	II TRIM	%	III TRIM	%	IV TRIM	%
R	R Dificultad en la comunicación telefonica para la asignación de las citas: call center, gastro, neum, Rx, cardiología, etc.	9	46	74	104	90	39	42	53	35	26	33	12	563	43%	129	44%	233	50%	130	38%	71	35%
AJ	Falta de calidez y trato amable.	12	10	10	10	23	17	24	23	15	11	15	4	174	13%	3	1%	11	2%	62	18%	30	15%
G	Demora en la asignación de citas medicas y/o procedimientos en consultorio: No agendas disponibles, otro.	0	4	3	15	17	16	15	9	6	7	4	3	99	8%	3	1%	1	0%	30	9%	14	7%
E	Demora en el proceso de facturación (lab clinico, Rx, consulta externa, hospitalización,Urgencias)	1	6	8	3	8	4	5	5	6	4	5	2	57	4%	5	2%	0	0%	16	5%	11	5%
A	Accesibilidad: Inconvenientes para el ingreso a los servicios por temas de vigilancia.	1	2	0	0	3	8	23	10	1	3	2	1	54	4%	32	11%	50	11%	34	10%	6	3%
S	Posibles novedades de seguridad clínica durante el proceso de atención al paciente.	2	7	6	2	4	5	7	1	3	5	0	2	44	3%	1	0%	0	0%	11	3%	7	3%
U	Falta de información y orientación al usuario durante el proceso de atención en el HUS.	3	1	3	1	5	1	2	1	3	3	3	3	29	2%	0	0%	1	0%	6	2%	9	4%
Ñ	Demora en la programación de cirugía: Amb y Hospitalización.	3	1	0	4	1	4	3	0	3	3	2	3	27	2%	1	0%	1	0%	6	2%	8	4%
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	2	2	2	1	2	2	27	2%	0	0%	2	0%	6	2%	5	2%
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.	4	0	0	2	4	3	0	2	0	1	0	2	18	1%	15	5%	15	3%	2	1%	3	1%
H	Demora en la atención de las citas programadas para consulta y / o procedimientos en consultorio.	4	2	2	1	2	0	0	1	1	2	0	3	18	1%	3	1%	1	0%	2	1%	5	2%
I	Demora en la atención al llamado de enfermería en hospitalización, no oportunidad en la atención.	1	1	1	1	3	0	2	3	3	2	0	1	18	1%	1	0%	2	0%	8	2%	3	1%
AG	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería, Aux de enfermería, enfermeras, camilleros, técnicos de Rx.	1	4	2	2	0	2	2	1	2	0	0	0	16	1%	8	3%	8	2%	5	1%	0	0%
AH	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal médico.	1	2	0	1	3	3	1	2	1	1	0	0	15	1%	7	2%	7	2%	4	1%	1	0%
AQ	Presuntas fallas y / o demora en la administración de medicamentos.	1	1	2	2	1	0	1	1	0	1	3	2	15	1%	7	2%	4	1%	2	1%	6	3%
Y	No atención de citas programadas para consulta, exámenes, procedimientos, de consulta externa y radiología.	1	1	1	3	0	0	1	0	0	5	2	0	14	1%	0	0%	0	0%	1	0%	7	3%
AS	Causas externas al HUS.	0	3	1	4	1	1	0	0	0	0	0	2	12	1%	3	1%	7	2%	0	0%	2	1%
Z	Perdida de elementos personales del usuario.	2	2	1	0	2	0	1	0	1	1	1	1	12	1%	0	0%	0	0%	2	100%	3	1%
AX	Sugerencia o inconformismo en pagina web o medio	0	0	0	0	3	2	2	0	0	0	2	0	9	1%	4	1%	2	0%	2	1%	2	1%
N	Demora en la practica de actividades clinicas a pacientes hospitalizados: exámenes, interconsultas, procedimientos, etc.	0	3	4	0	0	2	0	0	0	0	0	0	9	1%	0	0%	3	1%	0	0%	0	0%
J	Demora en la atención de los servicios de radiología, lab clínico, Banco de sangre	0	3	1	1	0	1	0	0	1	0	1	0	8	1%	1	0%	2	0%	1	0%	1	0%
AM	Practicas inseguras durante el proceso de atención ( no uso de guantes, tapabocas, no lavado de manos)	0	1	2	0	1	0	1	1	0	0	0	0	6	0%	4	1%	9	2%	2	1%	0	0%
K	Demora en la atención en cirugía ambulatoria	4	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	6	0%	1	0%	2	0%	1	0%	0	0%
AB	Reclamos cuyo argumento del usuario es que no ha sentido mejoría en su estado de salud.	0	0	0	1	1	1	2	0	0	0	0	0	5	0%	7	2%	48	10%	2	1%	0	0%
AF	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal administrativo, facturadores, secretarías, vigilantes.	0	1	0	2	0	0	0	0	1	1	0	0	5	0%	15	5%	11	2%	1	0%	1	0%
D	Cirugía cancelada por factores atribuibles a la organización.	0	2	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	5	0%	3	1%	3	1%	1	0%	0	0%
AP	Falla y/o diligenciamiento incompleto de documentos necesarios para tramite de autorizaciones ante la EPS.	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	4	0%	8	3%	3	1%	1	0%	0	0%
M	Demora en la entrega de resultados: lab.clinico, rx,gastro,cardio,neumo, orf, etc.	0	0	0	1	2	0	0	0	0	1	0	0	4	0%	0	0%	3	1%	0	0%	1	0%
AT	Demora en Hospitalización de pacientes por disponibilidad de camas	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	3	0%	7	2%	2	0%	0	0%	2	1%
AU	Demora en la autorización de la EPS	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%



www.hus.org.co

"Humanización con sensibilidad social"

051

SC5520-1

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD

F	Demora en el suministro de alimentos en urgencias y hospitalización	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	3	0%	0	0%	5	1%	0	0%	1	0%
P	Demora en la salida del paciente hospitalizado por falta de epícrisis, certificados de defunción, nacido vivo etc.	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	3	0%	1	0%	1	0%	0	0%	2	1%
T	Falla y/o diligenciamiento incompleto de documentos necesarios para trámite de autorizaciones ante la EPS.	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	3	0%	1	0%	0	0%	1	0%	2	1%
V	Falta de insumos y / o elementos medicos y / o quirurgicos para obtener atencion, o elementos suministrados de mala calidad.	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3	0%	0	0%	1	0%	0	0%	0	0%
AR	Presuntas fallas administrativas en la entrega de un paciente fallecido	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0%	4	1%	6	1%	0	0%	0	0%
AV	Reclamo relacionados con la infraestructura	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0%	4	1%	3	1%	0	0%	0	0%
AW	Entrega incompleta de exámenes	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0%	3	1%	4	1%	0	0%	0	0%
O	Demora en resolución de patología del paciente hospitalizado o en urgencias	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0%	1	0%	1	0%	0	0%	1	0%
X	No atención por parte del medico con el cual se asigno la cita.	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0%	0	0%	1	0%	1	0%	0	0%
AO	Accesibilidad por causa ajenas a la institucion	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0%	4	1%	9	2%	0	0%	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>51</b>	<b>110</b>	<b>130</b>	<b>163</b>	<b>183</b>	<b>118</b>	<b>136</b>	<b>116</b>	<b>91</b>	<b>80</b>	<b>77</b>	<b>47</b>	<b>1302</b>	<b>100%</b>	<b>291</b>	<b>100%</b>	<b>464</b>	<b>100%</b>	<b>343</b>	<b>199%</b>	<b>204</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD

De acuerdo al comportamiento de los últimos cuatro años se presentan las cinco principales causas de acuerdo al comportamiento del año 2019 realizando un comparativo.

5 PRINCIPALES CAUSAS DE QUEJAS Y RECLAMOS AÑOS 2016-2019					
CODIGO	CAUSA DE QUEJA O RECLAMO	2016	2017	2018	2019
R	R Dificultad en la comunicación telefonoca para la asignacion de la citas: call center, gastro, neum, Rx, cardiologia, etc.	3%	3%	20%	43%
AJ	Falta de calidez y trato amable.	24%	20%	16%	13%
G	Demora en la asignación de citas medicas y/o procedimientos en consultorio: No agendas disponibles, otro.	1%	1%	2%	8%
E	Demora en el proceso de facturacion (lab clinico, Rx, consulta externa, hospitalizacion,Urgencias)	4%	3%	3%	4%
S	Posibles novedades de seguridad clinica durante el proceso de atencion al paciente.	11%	5%	5%	3%

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD

Se observa la variación en la primera causa (R) debido a la central de citas, en cuanto a la falta de calidez se observa una disminución significativa frente a la causa (AJ) al igual que la causa de posibles novedades donde disminuye a un 3% para el 2019, en cuanto al aumento de la demora en asignación de citas se presenta por el contrato que se presentó con la EPS MEDIMAS donde la capacidad instalada no superaba la población que solicitaba citas médicas por ese motivo se presenta el aumento del porcentaje de quejas y reclamos asociados a esa causa como resultado de la problemática de esta EPS en el Sistema de Seguridad Social del País..

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 atreves 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.

Durante los años 2017 se formularon 13 planes de mejoramiento de los diferentes procesos de los cuales la trazabilidad se puede observar en la publicación de los PUM de cada uno de los procesos, durante el año 2018 se formularon alrededor de 8 planes de mejoramiento de diferentes procesos que al igual se encuentran publicados en la intranet correspondiente a los procesos de hospitalización, ambulatorio, urgencias, facturación, imágenes diagnósticas, hotelería. Para el año 2019 se cuenta con la formulación de alrededor de 9 planes de mejoramiento de los cuales están publicados en la intranet del proceso Ambulatorio, Hotelería, Consulta Externa, Urgencias todos revisados, ajustados y aprobados por la Directora de Atención al Usuario y otros como los de imágenes diagnosticas, Facturación, Hospitalización.

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

Respuesta en el termino de la Ley Año 2019															Formula	total de peticiones con respuesta al usuario dentro de los 15 días hábiles (quejas, reclamos, sugerencias e informacion)	% de peticiones con respuesta en terminos de ley
Peticiones según clasificación	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%			
Quejas	17	14	16	13	24	16	25	22	21	15	16	6	205	8%	# 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	205	100%
Reclamos	34	96	114	150	159	102	111	94	70	65	61	41	1097	41%		1097	100%
Solicitud Inf.	62	69	90	100	113	82	123	102	103	124	119	61	1148	43%		1148	100%
Sugerencias	1	7	0	3	4	4	7	2	5	2	3	1	39	1%		39	100%
Denuncias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%		0	100%
Peticiones	9	1	14	20	8	12	18	20	16	19	13	7	157	6%		157	100%
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>	<b>187</b>	<b>234</b>	<b>286</b>	<b>308</b>	<b>216</b>	<b>284</b>	<b>240</b>	<b>215</b>	<b>225</b>	<b>212</b>	<b>116</b>	<b>2646</b>	<b>100%</b>	<b>2646</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD

Para el año 2019 se observa que se radicaron 2646 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%.

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 en el año 2019 se reciben un total de 1148 solicitudes de información de las cuales se dieron respuesta oportuna al 100% en un promedio de tiempo en el año de 6 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.

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.

### 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. Desde la Dirección de Atención al Usuario y la Subdirección se continuará educando a los usuarios, promoviendo la participación ciudadana, el fortalecimiento en la formulación e implementación 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.

En relación a los Entes de control frente a los reportes se dio respuesta oportuna a los informes remitidos a la Secretaria de Salud de Cundinamarca frente al diligenciamiento del Reporte mensual de PQRS y el envío de la Matriz consolidada de PQRSD y se hizo entrega de los informes de gestión de PQRSD donde se realizó el reporte de cumplimiento a la oficina de control interno y cuyos soportes se encuentran en físico en la carpeta de Secretaria de Salud de Cundinamarca.

Elaborado por: **MARTHA LUCIA GONZALEZ MURCIA** -Subdirectora Defensoría del Usuario

Revisó y complemento: **NUBIA GUERRERO PRECIADO**- Directora de Atención al usuario