

**E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA  
UNIDAD FUNCIONAL ZIPAQUIRA**

**GINA MORENO DELGADO  
PROFESIONAL ATENCION AL USUARIO**

**INFORME PRIMER TRIMESTRE PQRSF  
SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCION AL USUARIO SIAU  
ENERO – FEBRERO- MARZO  
2019**

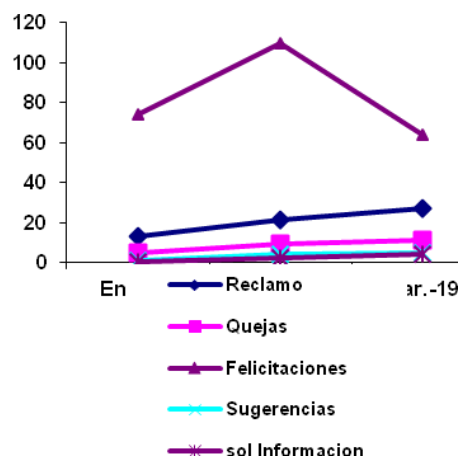
**ATENCIÓN AL USUARIO – SEDE ZIPAQUIRÁ**

Gestión de Peticiones: Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitud de Información, Felicidades.

a). Clasificación de Peticiones de Usuarios radicadas en la SIAU:

NÚMERO DE PETICIONES Y PORCENTAJE EN RELACIÓN CON EL TOTAL DEL PERÍODO			
PETICIÓN	Vigencia 2017	Vigencia 2018	Vigencia 2019
Reclamo	34(30%)	22(31%)	61(17%)
Felicitaciones	17(15%)	34(48%)	248(71%)
Quejas	57(50%)	12(17%)	25(7%)
Sol. Información	6(0.5%)	1(1%)	6(2%)
Sugerencias	0	2(3%)	10(3%)
<b>TOTAL</b>	<b>114 (100%)</b>	<b>71(100%)</b>	<b>350 (100%)</b>

Número de Peticiones radicadas  
PRIMER TRIMESTRE 2019



Fuente: Base de datos PQR 2017 – 2019 SIAU

NÚMERO DE PETICIONES Y PORCENTAJE EN RELACIÓN CON EL TOTAL DEL PERÍODO				
PETICIÓN	Enero 2019	Febrero 2019	Marzo 2019	Total I Trimes
Reclamo	13(14%)	21(14%)	27(24%)	61
Felicitaciones	74(79%)	110(0.7%)	64(58%)	248
Quejas	5(5%)	9(6%)	11(10%)	25
Sol. Información	0	2(1%)	4(3%)	6
sugerencias	1(1%)	4(3%)	5(4%)	10
<b>TOTAL</b>	<b>93(100%)</b>	<b>146 (100%)</b>	<b>111(100%)</b>	<b>350</b>

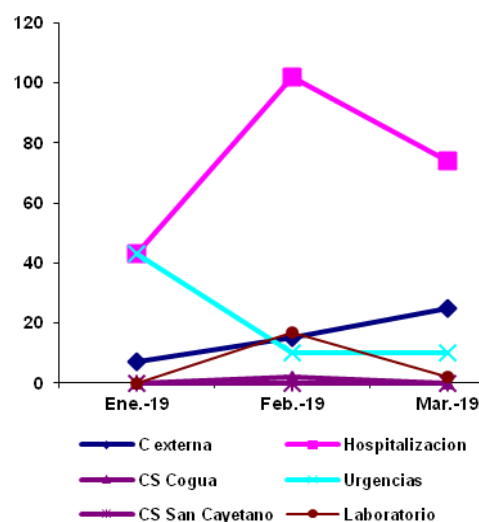
Con respecto al comportamiento de las PQRS durante el primer trimestre del 2019, el servicio de Información y Atención al Usuario de la Unidad Funcional recepciono, clasificó y tramitó 350 PQRS de las cuales el % correspondió a felicitaciones, el % a reclamos y un % de quejas, es importante resaltar el compromiso de los funcionarios frente a la política de humanización y el impacto de la estrategia del “PACTO POR EL TRATO AMABLE” que se viene desarrollando desde el año pasado y del cual se están viendo los resultados en este primer trimestre, esto y el acompañamiento de las auxiliares SIAU sensibilizando tanto al cliente externo como interno, para disminuir quejas especialmente de fallo en el trato amable y digno. En el comparativo de la vigencia se evidencia un aumento significativo en el número de PQRS en virtud a que las felicitaciones de triplicaron frente a los años anteriores.

**b). Clasificación de Peticiones de Usuarios por Servicio:**

NÚMERO DE PETICIONES Y PORCENTAJE EN RELACIÓN CON EL TOTAL DEL PERÍODO			
SERVICIO	Vigencia 2017	Vigencia 2018	Vigencia 2019
C. Externa	38(33%)	24(34%)	47(13%)
Hospitalización	55(48%)	27(38%)	219(62%)
Centro Salud Cogua	0	6(8%)	2(0.5%)
Urgencias	21(18%)	12(17%)	63(18%)
Centro Salud San Cayetano	0	1(1.4%)	0
Laboratorio Clínico	0	1(1.4%)	19(5%)
<b>TOTAL</b>	<b>114 (100%)</b>	<b>71 (100%)</b>	<b>350(100%)</b>

**Número de Peticiones por Servicio**

**PRIMER TRIMESTRE 2019**



NÚMERO DE PETICIONES Y PORCENTAJE EN RELACIÓN CON EL TOTAL DEL PERÍODO				
SERVICIO	Enero 2019	Febrero 2019	Marzo 2019	Total I Trimest

**Clasificación de Peticiones primer Trimestre 2019**

Fuente: Base de datos PQR 2017 – 2019 SIAU

C. Externa	7(7%)	15(10%)	25(22%)	47
Hospitalización	43(46%)	102(70%)	74(67%)	219
Centro Salud Cogua	0	2(1.3%)	0	2
Urgencias	43(46%)	10(7%)	10(9%)	63
Centro Salud San Cayetano	0	0	0	0
Laboratorio Clínico	0	17(12%)	2(1.8%)	19(%)
<b>TOTAL</b>	<b>93 (100%)</b>	<b>146 (100%)</b>	<b>111 (100%)</b>	<b>350</b>

En la gráfica presentada se puede observar que el número de peticiones y porcentaje en relación con el total del primer trimestre de 2019 coloca al servicio de hospitalización en primer lugar con un % en virtud al número de felicitaciones recibidas, es importante resaltar que en esta vigencia diferentes servicios han recibido felicitaciones de los usuarios por la atención recibida sin embargo encabeza el listado el servicio de medicina interna seguido de urgencias, pediatría, neonatos y ginecología. En segundo lugar el servicio de urgencias después de enero recibió un número representativo de quejas y reclamos y se presenta con un %. También tiene un porcentaje representativo pero menor el servicio de consulta externa con % donde también los reclamos y quejas tuvieron importancia especialmente por la falta de agilidad en la atención y la puntualidad de las citas.

**c). Clasificación de Atributos de Calidad afectados según Quejas y Reclamos gestionados:**

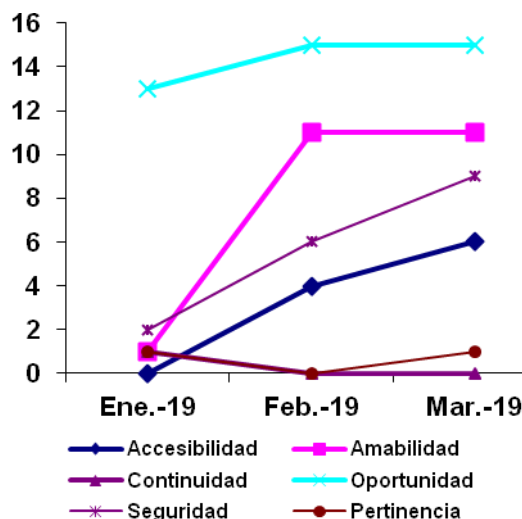
ATRIBUTO DE CALIDAD AFECTADO EN NÚMERO Y PORCENTAJE EN RELACIÓN CON EL TOTAL DE QUEJAS Y RECLAMOS			
ATRIBUTO CALIDAD	Vigencia 2017	Vigencia 2018	Vigencia 2019
Accesibilidad	6(11%)	1(2%)	10(10%)
Amabilidad	22(40%)	10(28%)	23(24%)
Continuidad	5(9%)	0	1(1%)

**Atributo de Calidad afectado según el total de Quejas Y Reclamos**

**PRIMER TRIMESTRE 2019**



Oportunidad	20(36%)	16(46%)	43(45%)
Seguridad	2(3%)	6(17%)	17(18%)
Pertinencia	0	2(6%)	2(2%)
<b>TOTAL QYR</b>	<b>55(100%)</b>	<b>35(100%)</b>	<b>96 (100%)</b>



Fuente: Base de Datos PQR 2017 - 2019 SIAU

ATRIBUTO DE CALIDAD AFECTADO EN NÚMERO Y PORCENTAJE EN RELACIÓN CON EL TOTAL DE QUEJAS Y RECLAMOS				
ATRIBUTO CALIDAD	Enero 2019	Febrero 2019	Marzo 2019	Total I Trimes
Accesibilidad	0	4(11%)	6(14%)	10
Amabilidad	1(5%)	11(30%)	11(26%)	23
Continuidad	1(5%)	0	0	1
Oportunidad	13(72%)	15(42%)	15(36%)	43
Seguridad	2(11%)	6(17%)	9(21%)	17
Pertinencia	1(5%)	0	1(2%)	2
<b>TOTAL QYR</b>	<b>18 (100%)</b>	<b>36 (100%)</b>	<b>42 (100%)</b>	<b>96</b>

Con respecto al atributo de calidad afectado en número y porcentaje en la Unidad Funcional durante el primer trimestre de 2019 la oportunidad en la atención se afectó con un % en razón a las demoras en la atención especialmente en la facturación de citas, la atención en el servicio de urgencias para valoración médica, seguido de la amabilidad con un % si bien es cierto que el trato humanizado ha mejorado notoriamente, también es real que falta empoderar un poco más a algunos colaboradores y generar y fortalecer la cultura organizacional.

e. Clasificación de Derechos del Usuario afectados según Quejas y Reclamos gestionados:

DERECHO EN SALUD AFECTADO EN NÚMERO Y PORCENTAJE EN RELACIÓN CON EL TOTAL DE QUEJAS Y RECLAMOS			
DERECHO DEL USUARIO	Vigencia 2017	Vigencia 2018	Vigencia 2019
Recibir atención humanizada y trato amable	22(42%)	9(13%)	22(22%)
Preguntar, expresar mis inquietudes y ser escuchado	2(4%)		3(3%)
Recibir información integral y capacitación en el cuidado de mi salud	5(10%)	2(3%)	7(7%)
Recibir atención preferencial	0	2(3%)	2(2%)
Recibir atención oportuna, segura y continua	23(44%)	22(31%)	65(66%)
Decidir sobre mi tratamiento (Consentimiento Informado)	0	35(50%)	0
<b>TOTAL QUEJAS Y RECLAMOS</b>	<b>52</b>	<b>70</b>	<b>99</b>

DERECHO EN SALUD AFECTADO EN NÚMERO Y PORCENTAJE EN RELACIÓN CON EL TOTAL DE QUEJAS Y RECLAMOS			
DERECHO DEL USUARIO	Enero 2019	Febrero 2019	Marzo 2019
Recibir atención humanizada y trato amable	1(5%)	10(28%)	11(24%)
Preguntar, expresar mis inquietudes y ser escuchado	0	0	3(6%)
Recibir información integral y capacitación en el cuidado de mi salud	3(17%)	2(5%)	2(4%)
Recibir atención preferencial	1(5%)	0	1(2%)
Recibir atención oportuna, segura y continua	13(72%)	24(67%)	28(62%)
Decidir sobre mi tratamiento (Consentimiento Informado)	0	0	
<b>TOTAL QUEJAS Y RECLAMOS</b>	<b>18(%)</b>	<b>36(%)</b>	<b>45(%)</b>

Fuente: Base de Datos PQR 2017 - 2019 SIAU

En cuanto al derecho en salud afectado en número y porcentaje en la Unidad Funcional durante el primer trimestre de 2019 se observa en la gráfica que Recibir Atención Oportuna, segura y continua fue el ítem más calificado según la percepción de los usuarios pacientes y sus familias. Le sigue con un % recibir Atención Humanizada. En el comparativo de la vigencia frente al total de QyR el año 2019 es el más activo.

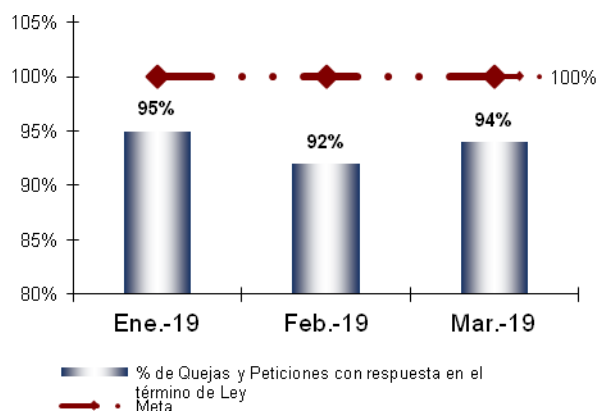
**Porcentaje de Quejas y Peticiones con Respuesta en el Término de Ley – Hus**

% de Quejas y Peticiones con Respuesta en el Término de Ley – Hus (*)			
	Vigencia 2017	Vigencia 2018	Vigencia 2019
# de peticiones con respuesta al usuario dentro de los 15 días hábiles	55	32	95
# de Peticiones recibidas en el período	57	37	102
% Cumplimiento	96%	86%	93%

	% de Quejas y Peticiones con Respuesta en el Término de Ley – Hus (*)			
	Ener 2019	febre 2019	Marz 2019	Total I Trim
# de peticiones con respuesta al usuario dentro de los 15 días hábiles	18	33	44	95
# de Peticiones recibidas en el período	19	36	47	102
<b>% Cumplimiento</b>	<b>95%</b>	<b>92%</b>	<b>94%</b>	<b>93%</b>

Fuente: Base de Datos PQR 2017 - 2019. SIAU

(\*) # total de peticiones con respuesta al usuario dentro de los 15 días hábiles (Quejas, Reclamos, Sugerencias, Sol. Información) / Número total de Peticiones recibidas en el período \*100



Con respecto al porcentaje de QyR con respuesta en el término de ley durante el primer trimestre de 2019 la Unidad Funcional ha desarrollado el proceso con un 100% de cumplimiento en donde el 93% corresponde a la entrega de respuestas a los usuarios en los términos de ley y el 7% restante, pertenece a peticiones que se encuentran en trámite porque aún no se vencen los términos.

Es importante resaltar que se han recibido 350 PQRSFD durante los meses enero, febrero y marzo de 2019. De las cuales 248 corresponden a FELICITACIONES. Y las 102 restantes son (Q,R,S,SI) que se han respondido en términos de ley.

Dentro del proceso es importante también destacar que la oficina de Atención al usuario realiza la proyección de las respuestas y el profesional de apoyo a la gestión científica revisa, corrige y/o complementa y firma la respuesta.

### **ACCIONES IMPLEMENTADAS EN VIRTUD A LAS PQRS**

- Se reforzaron las capacitaciones en Humanización y dio como resultado la disminución de PQRS por falta de trato amable
- Se mejoró la atención en el servicio de Urgencias específicamente en el Triage
- Mejoro el aseo y se dejó una persona permanente en Urgencias
- Se reforzaron capacitaciones al personal de enfermería para sensibilizarlas sobre procesos institucionales (humanización, seguridad del paciente, otros)
- Se realizó capacitación de sensibilización al personal de facturación sobre causas de PQRS
- Mejoras en laboratorio para brindar una atención más organizada.
- Se colocaron más sillas para los usuarios
- Arreglos de Infraestructura (centro de salud Cogua)
- Campañas de aseo y Limpieza.
- 

**Elaboró:**

**GINA MORENO DELGADO**

Profesional Atención al Usuario.

Hospital Samaritana Unidad Funcional Zipaquirá