

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

**GINA MORENO DELGADO
PROFESIONAL ATENCION AL USUARIO**

**INFORME SEGUNDO TRIMESTRE PQRSFD
SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCION AL USUARIO
ABRIL – MAYO - JUNIO
2019**



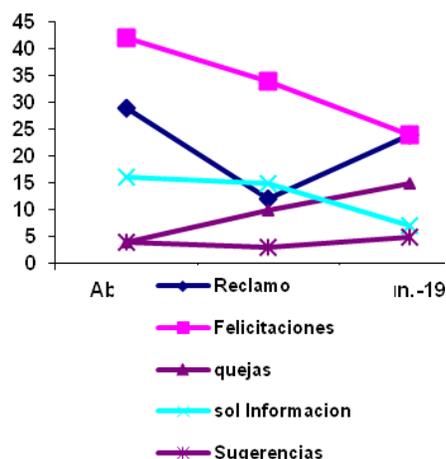
ATENCIÓN AL USUARIO – SEDE ZIPAQUIRÁ

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

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	73(28%)	55(29%)	126(21%)
Felicitaciones	48(19%)	88(47%)	348(58%)
Quejas	125(49%)	34(18%)	54(9%)
Sol. Información	11(4%)	2(1%)	44(7%)
Sugerencias	0	8(4%)	22(4%)
TOTAL	257 (100%)	187(100%)	594(100%)

Número de Peticiones radicadas
SEGUNDO TRIMESTRE 2019



Fuente: Base de datos PQR 2017 – 2019 SIAU

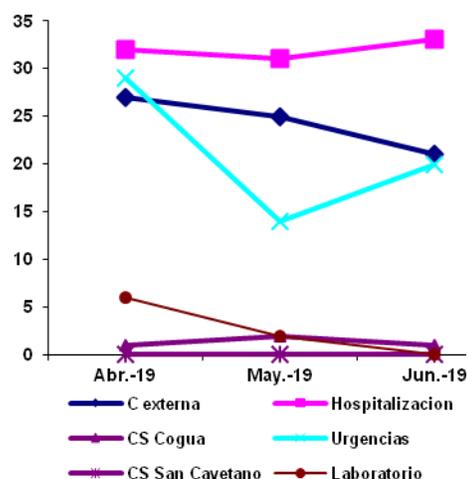
NÚMERO DE PETICIONES Y PORCENTAJE EN RELACIÓN CON EL TOTAL DEL PERÍODO				
PETICIÓN	Abril 2019	Mayo 2019	Junio 2019	Total II Trimes
Reclamo	29(30%)	12(16%)	24(32%)	65
Felicitaciones	42(44%)	34(46%)	24(32%)	100
Quejas	4(4%)	10(14%)	15(20%)	29
Sol. Información	16(17%)	15(20%)	7(9%)	38
sugerencias	4(4%)	3(4%)	5(7%)	12
TOTAL	95(100%)	74(100%)	75 (100%)	244

Con respecto al comportamiento de las PQRS durante el segundo trimestre del 2019, el servicio de Información y Atención al Usuario de la Unidad Funcional recepción, clasificó y tramitó 244 PQRS de las cuales el 41% correspondió a felicitaciones, el 26% a reclamos y un 13% 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 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	93(36%)	57(30%)	120(20%)
Hospitalización	123(48%)	99(53%)	315(53%)
Centro Salud Cogua	2(0.7%)	7(4%)	6(1%)
Urgencias	39(15%)	22(12%)	126(21%)
Centro Salud San Cayetano	0	1(0.5%)	0
Laboratorio Clínico	0	1(0.5%)	27(4%)
TOTAL	257(100%)	187 (100%)	594(100%)

**Número de Peticiones por Servicio
SEGUNDO TRIMESTRE 2019**



NÚMERO DE PETICIONES Y PORCENTAJE EN RELACIÓN CON EL TOTAL DEL PERÍODO	

Clasificación de Peticiones segundo Trimestre 2019

Fuente: Base de datos PQR 2017 – 2019 SIAU

SERVICIO	Abril 2019	Mayo 2019	Junio 2019	Total II Trimest
C. Externa	27(28%)	25(34%)	21(28%)	73
Hospitaliza ción	32(34%)	31(42%)	33(44%)	96
Centro Salud Cogua	1(1%)	2(3%)	1(1%)	4
Urgencias	29(30%)	14(19%)	20(27%)	63
Centro Salud San Cayetano	0	0	0	0
Laboratorio Clínico	6(6%)	2(3%)	0	8
TOTAL	95(100 %)	74 (100%)	75(100%)	244

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 40% 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. En segundo lugar el servicio de consulta externa 30% urgencias con un 25%.

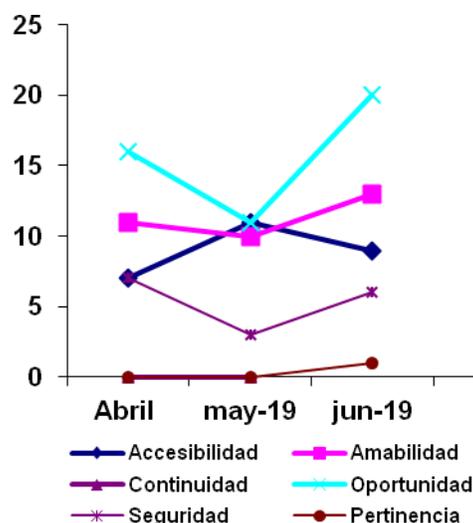
c). Clasificación de Atributos de Calidad afectados según Quejas y Reclamos gestionados:

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	10(8%)	3(3%)	37(17%)
Amabilidad	39(31%)	26(28%)	57(26%)

Atributo de Calidad afectado según el total de Quejas
Y Reclamos

SEGUNDO TRIMESTRE 2019

Continuidad	11(9%)	1(1%)	1(0.4%)
Oportunidad	52(41%)	32(34%)	90(41%)
Seguridad	14(11%)	23(24%)	33(15%)
Pertinencia	0	9(9%)	3(1%)
TOTAL QYR	126(100%)	94(100%)	221(100%)



ATRIBUTO DE CALIDAD AFECTADO EN NÚMERO Y PORCENTAJE EN RELACIÓN CON EL TOTAL DE QUEJAS Y RECLAMOS				
ATRIBUTO CALIDAD	Abril 2019	Mayo 2019	Junio 2019	Total II Trimes
Accesibilidad	7(13%)	11(28%)	9(18%)	27
Amabilidad	11(21%)	10(25%)	13(25%)	34
Continuidad	0	0	0	0
Oportunidad	16(30%)	11(27%)	20(39%)	47
Seguridad	7(13%)	3(7%)	6(12%)	16
Pertinencia		0	1(2%)	1
NA	12(23%)	5(12%)	2(4%)	19
TOTAL QYR	53 (100%)	40 (100%)	51 (100%)	144

Fuente: Base de Datos PQR 2017 - 2019 SIAU

Con respecto al atributo de calidad afectado en número y porcentaje en la Unidad Funcional durante el segundo trimestre de 2019 la oportunidad en la atención se afectó con un 32% 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 24% 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	Vigenci 2018	Vigenci 2019
Recibir atención humanizada y trato amable	70(36%)	29(27%)	58(24%)
Preguntar, expresar mis inquietudes y ser escuchado	10(5%)	1(0.9%)	3(1%)
Recibir información integral y capacitación en el cuidado de mi salud	5(2.5%)	2(2%)	42(18%)
Recibir atención preferencial	0	2(2%)	4(2%)
Recibir atención oportuna, segura y continua	109(56%)	37(35%)	131(55%)
Decidir sobre mi tratamiento (Consentimiento Informado)	0	35(33%)	0
TOTAL QUEJAS Y RECLAMOS	194	106	238

DERECHO EN SALUD AFECTADO EN NÚMERO Y PORCENTAJE EN RELACIÓN CON EL TOTAL DE QUEJAS Y RECLAMOS				
DERECHO DEL USUARIO	Abril 2019	Mayo 2019	Junio 2019	TOTAL
Recibir atención humanizada y trato amable	11(21%)	10(31%)	15(30%)	36
Preguntar, expresar mis inquietudes y ser escuchado	0	0	0	0
Recibir información integral y capacitación en el cuidado de mi salud	14(26%)	1(3%)	11(22%)	35
Recibir atención preferencial	2(4%)	0	0	2
Recibir atención oportuna, segura y continua	26(49%)	18(56%)	22(44%)	66
Decidir sobre mi tratamiento (Consentimiento Informado)	0	0	0	0
NA		3(9%)	2(4%)	5
TOTAL QUEJAS Y RECLAMOS	53	32	50	144

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 segundo 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. (44%) Le sigue con un 30% 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	125	91	231
# de Peticiones recibidas en el período	132	99	246
% Cumplimiento	94%	91%	93%

	% de Quejas y Peticiones con Respuesta en el Término de Ley – Hus (*)			
	Abril 2019	Mayo 2019	Juni 2019	Total II Trim
# de peticiones con respuesta al usuario dentro de los 15 días hábiles	51	38	47	136
# de Peticiones recibidas en el período	53	40	51	144
% Cumplimiento	96%	95%	92%	94%

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 segundo trimestre de 2019 la Unidad Funcional ha desarrollado el proceso con un 100% de cumplimiento en donde el 94% corresponde a la entrega de respuestas a los usuarios en los términos de ley y el 6% restante, pertenece a peticiones que se encuentran en trámite porque aún no se vencen los términos.

Es importante resaltar que se han recibido 244 PQRSFD durante los meses abril, mayo y junio de 2019. De las cuales 100 corresponden a FELICITACIONES. Y las 144 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.

CANALES DE RECEPCION DE PQRSFD

	CANALES DE RECEPCION DE PQRSFD I SEMESTRE 2019					TOTAL
	CORREO	BUZON	PAGINA WEB	TELEFONO	PERSONAL	
ENERO	1	88			4	93
FEBRERO	3	121			7	131
MARZO	5	97		1	9	112
ABRIL	18	71		1	6	96
MAYO	16	53			5	74
JUNIO	13	49			13	75
TOTAL	56	479		2	44	581

**QUEJAS Y RECLAMOS
POR FALLO CALIDEZ Y TTO AMABLE**

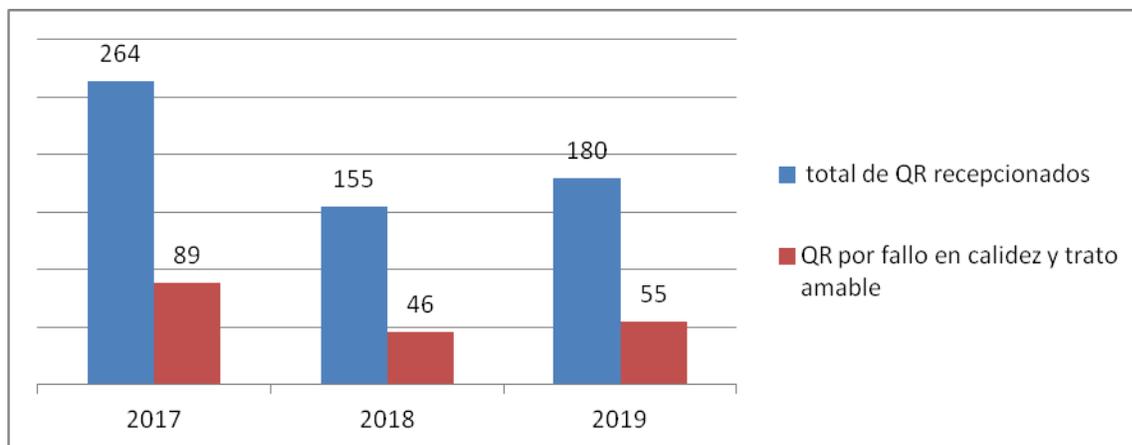
HUS UFZ 2017 – 2019

Para la meta del producto anual del Plan Indicativo 2019 de la Unidad Funcional Zipaquirá de acuerdo a la siguiente descripción: (42) quejas y reclamos por falta de calidez y trato amable

Se presenta la siguiente información.

Formula: # de QR por fallo de calidez y trato amable / # total de QR recepcionados * 100

	2017	2018	2019
total de QR recepcionados	264	155	180
QR por fallo en calidez y trato amable	89	46	55
	34%	30%	31%



LOGROS: Se han capacitado el 70% de los funcionarios de la Unidad Funcional en Humanización Derechos y Deberes y Pacto por el Trato Amable.

DIFICULTADES: la resistencia de muchos funcionarios a cambiar de actitud frente al trato poco amable es un problema de cultura institucional.

Fuente Información: Sistema de PQRSFD para la Unidad Funcional de Zipaquirá. Base de datos años anteriores.

ACCIONES IMPLEMENTADAS EN VIRTUD A LAS PQRS

- Mediante el cumplimiento y ejecución de las actividades de humanización y a través de las capacitaciones han disminuido las PQRS por falta de trato amable
- Se reforzaron capacitaciones al personal de enfermería, médicos y facturación para sensibilizarlas sobre procesos institucionales (humanización, seguridad del paciente, otros)
- Se ha logrado sensibilizar a los colaboradores del HUS UFZ mediante los talleres del Pacto por el Trato Amable
- Arreglos de Infraestructura (centro de salud Cogua)
- Arreglos de Infraestructura (puesto de salud San Cayetano)
- Campañas de aseo, orden y limpieza.
- Se han abordado más usuarios y pacientes en todo el hospital educándolos en Derechos y Deberes.
- Los usuarios se sienten satisfechos con el apoyo de SIAU especialmente en las rondas de servicio, en virtud a que se hace un acompañamiento efectivo durante su estancia hospitalaria.
- Cumplimiento del programa de humanización en todas sus 7 líneas estratégicas.

Elaboró:

GINA MORENO DELGADO

Profesional Atención al Usuario.

Hospital Samaritana Unidad Funcional Zipaquirá



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

Informe de Gestión

05DE07 – V3



Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tels. 4077075

www.hus.org.co

“Humanización con sensibilidad social”