

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

**GINA MORENO DELGADO  
PROFESIONAL ATENCION AL USUARIO**

**INFORME TERCER TRIMESTRE PQRSFD  
UNIDAD FUNCIONAL ZIPAQUIRA  
JULIO – AGOSTO - SEPTIEMBRE  
2019**



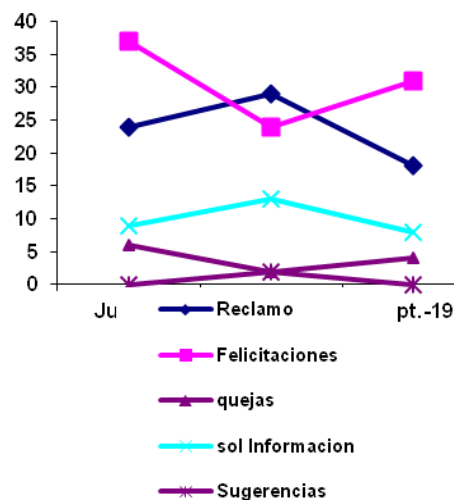
**SEDE ZIPAQUIRA**

**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	279(45%)	152(26%)	197(24%)
Felicitaciones	102(16%)	311(53%)	440(55%)
Quejas	228(36%)	92(15%)	66(8%)
Sol. Información	16(2%)	14(2%)	74(9%)
Sugerencias	0	22(4%)	24(3%)
<b>TOTAL</b>	<b>625 (100%)</b>	<b>591(100%)</b>	<b>801 (100%)</b>

**Número de Peticiones radicadas  
TERCER TRIMESTRE 2019**



Fuente: Base de datos PQR 2017 – 2019 SIAU

NÚMERO DE PETICIONES Y PORCENTAJE EN RELACIÓN CON EL TOTAL DEL PERÍODO				
PETICIÓN	julio 2019	Agosto 2019	Septiembre 2019	Total III Trimes
Reclamo	24(31%)	29(41%)	18(29%)	71(34%)
Felicitaciones	37(49%)	24(34%)	31(50%)	92(44%)
Quejas	6(8%)	2(3%)	4(6%)	12(6%)
Sol. Información	9(12%)	13(18%)	8(13%)	30(14%)
sugerencias	0	2(3%)	0	2(0.9%)
<b>TOTAL</b>	<b>76(100%)</b>	<b>70(100%)</b>	<b>61(100%)</b>	<b>207</b>

Con respecto al comportamiento de las PQRS durante el tercer trimestre del 2019, el servicio de Información y Atención al Usuario de la Unidad Funcional recepción, clasificó y tramitó 207 PQRS de las cuales el 44% correspondió a felicitaciones, el 34% a reclamos y un 6% 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.

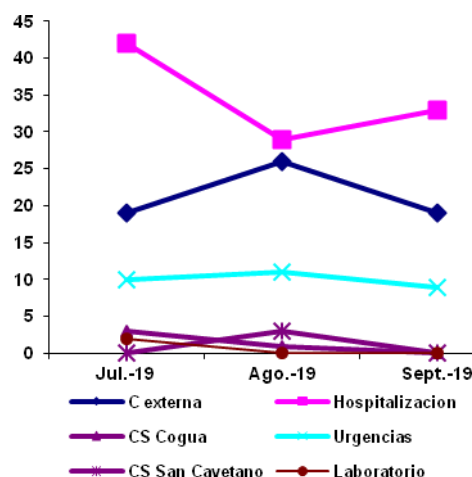
**b). Clasificación de Peticiones de Usuarios por Servicio:**

NÚMERO DE PETICIONES Y PORCENTAJE EN RELACIÓN CON EL TOTAL DEL PERÍODO			
SERVICIO	Vigencia 2017	Vigencia 2018	Vigencia 2019
C. Externa	172(33%)	149(25%)	175(22%)
Hospitalización	243(46%)	349(59%)	419(53%)
Centro Salud Cogua	22(4%)	13(2%)	10(1%)
Urgencias	70(13%)	69(12%)	155(19%)
Centro Salud San Cayetano	0	4(0.6%)	3(0.3%)
Laboratorio Clínico	20(4%)	7(1%)	30(4%)
<b>TOTAL</b>	<b>527 (100%)</b>	<b>591(100%)</b>	<b>792(100%)</b>

NÚMERO DE PETICIONES Y PORCENTAJE EN RELACIÓN CON EL TOTAL DEL PERÍODO				
SERVICIO	Julio 2019	Agosto 2019	Septiembre	Total III Trimestre
C. Externa	19	26	19	64
Hospitalización	42	29	33	104
Centro Salud Cogua	2	1	0	3
Urgencias	10	11	9	30
Centro Salud San Cayetano	0	3	0	3
Laboratorio	2	1	0	3

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



**Clasificación de Peticiones tercer Trimestre 2019**

Fuente: Base de datos PQR 2017 – 2019 SIAU

	2019			
C. Externa	19(25%)	26(37%)	19(31%)	64(31%)
Hospitalización	42(55%)	29(41%)	33(54%)	104(50%)
Centro Salud Cogua	3(4%)	1(1%)	0	4(2%)
Urgencias	10(13%)	11(16%)	9(15%)	30(14%)
Centro Salud San Cayetano	0	3(4%)	0	3(1%)
Laboratorio Clínico	2(3%)	0	0	2(0.9%)
<b>TOTAL</b>	<b>76 (100%)</b>	<b>70 (100%)</b>	<b>61 (100%)</b>	<b>207</b>

En la gráfica presentada se puede observar que el número de peticiones y porcentaje en relación con el total del tercer trimestre de 2019 coloca al servicio de hospitalización en primer lugar con un 50% 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 31% urgencias con un 14%.

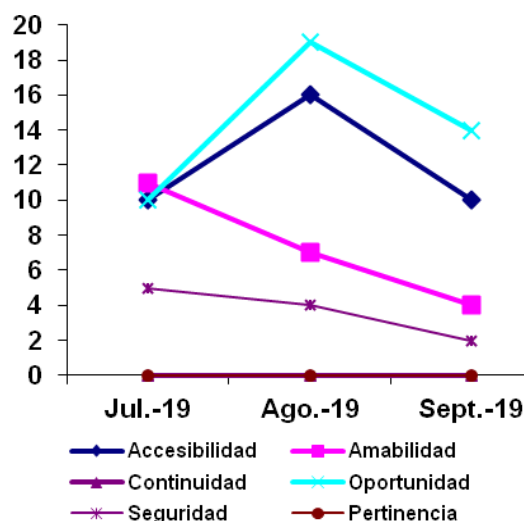
**c). Clasificación de Atributos de Calidad afectados según Quejas y Reclamos gestionados:**

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	15(3%)	10(4%)	73(22%)
Amabilidad	89(18%)	80(31%)	79(24%)
Continuidad	14(3%)	7(3%)	1(0.3%)

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

**TERCER TRIMESTRE 2019**

Oportunidad	119(25%)	85(33%)	133(40%)
Seguridad	32(6%)	49(19%)	44(13%)
Pertinencia	214(44%)	23(9%)	3(0.9%)
<b>TOTAL QYR</b>	<b>483(100%)</b>	<b>254(100%)</b>	<b>333 (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	julio 2019	Agosto 2019	Septiem 2019	Total III trime
Accesibilidad	10(26%)	16(35%)	10(33%)	36(31%)
Amabilidad	11(28%)	7(15%)	4(13%)	22(19%)
Continuidad	0	0	0	0
Oportunidad	10(26%)	19(41%)	14(47%)	43(37%)
Seguridad	5(13%)	4(9%)	2(7%)	11(9%)
Pertinencia	0	0	0	0
NA	3(8%)	0	0	3(3%)
<b>TOTAL QYR</b>	<b>39(100%)</b>	<b>46(100%)</b>	<b>30(100%)</b>	<b>115</b>

Con respecto al atributo de calidad afectado en número y porcentaje en la Unidad Funcional durante el tercer trimestre de 2019 la oportunidad en la atención se afectó con un 37% 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 19% 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	103(%)	84(%)	79(%)
Preguntar, expresar mis inquietudes y ser escuchado	6(%)	5(%)	3(%)
Recibir información integral y capacitación en el cuidado de mi salud	5(%)	10(%)	85(%)
Recibir atención preferencial	0	2(%)	5(%)
Recibir atención oportuna, segura y continua	23(%)	147(%)	179(%)
Decidir sobre mi tratamiento (Consentimiento Informado)	0	35(%)	0
<b>TOTAL QUEJAS Y RECLAMOS</b>	<b>137</b>	<b>283</b>	<b>351</b>

DERECHO EN SALUD AFECTADO EN NÚMERO Y PORCENTAJE EN RELACIÓN CON EL TOTAL DE QUEJAS Y RECLAMOS				
DERECHO DEL USUARIO	Julio 2019	Agost 2019	sept 2019	TOTAL
Recibir atención humanizada y trato amable	11(28%)	7(15%)	3(10%)	21(18%)
Preguntar, expresar mis inquietudes y ser escuchado		0	0	0
Recibir información integral y capacitación en el cuidado de mi salud	11(28%)	19(41%)	13(43%)	43(36%)
Recibir atención preferencial	1(2%)	0	0	1(0.8%)
Recibir atención oportuna, segura y continua	14(36%)	20(43%)	14(47%)	48(41%)
Decidir sobre mi tratamiento (Consentimiento Informado)		0		0
NA	2(5%)	0	3(10%)	5(4%)
<b>TOTAL QUEJAS Y RECLAMOS</b>	<b>39</b>	<b>46</b>	<b>30</b>	<b>118</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 tercer 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. (41%) Le sigue con un 36% recibir información integral, y con

un 18% la acompaña recibir atención humanizada En el comparativo de la vigencia frente al total de QyR el año 2019 es el más activo.

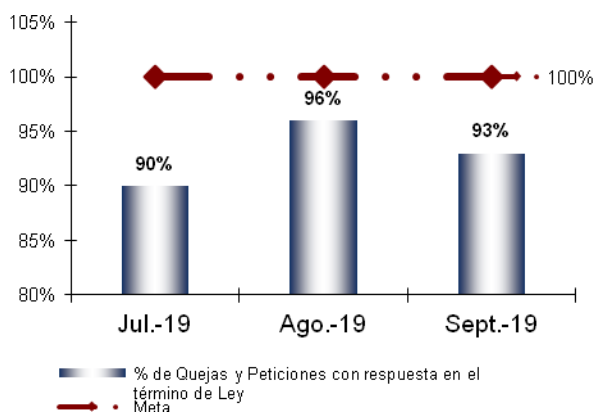
### Porcentaje de Quejas y Peticiones con Respuesta en el Término de Ley – Hus

% 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	262	304	338
# de Peticiones recibidas en el período	280	320	361
% Cumplimiento	93%	95%	94%

	% de Quejas y Peticiones con Respuesta en el Término de Ley – Hus (*)			
	Julio 2019	Agost 2019	Sept 2019	Total III Trim
# de peticiones con respuesta al usuario dentro de los 15 días hábiles	35	44	28	107
# de Peticiones recibidas en el período	39	46	30	115
<b>% Cumplimiento</b>	<b>90%</b>	<b>96%</b>	<b>93%</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 tercer 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 207 PQRSFD durante los meses Julio, Agosto, septiembre de 2019. De las cuales 92 corresponden a FELICITACIONES. Y las 115 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 2019					TOTAL
	CORREO	BUZON	PAGINA WEB	TELEFONO	PERSONAL	
<b>ENERO</b>	1	88			4	93
<b>FEBRERO</b>	3	121			7	131
<b>MARZO</b>	5	97		1	9	112
<b>ABRIL</b>	18	71		1	6	96
<b>MAYO</b>	16	53			5	74
<b>JUNIO</b>	13	49			13	75
<b>JULIO</b>	9	61			6	76
<b>AGOSTO</b>	19	41			9	69
<b>SEPTIEMBRE</b>	9	44			8	61
<b>TOTAL</b>						

### 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: ( 22) 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

MES	QUEJAS 2019	RECLAMOS 2019	FELICITACIONES 2019	TOTAL PQRSF DEL MES 2019	Número de quejas por fallo de trato amable y cálido 2019
JULIO	6	24	37	76	11
AGOSTO	2	29	24	70	7
SEPTIEMBRE	4	18	31	61	4
TOTAL	12	71	92	207	22

TOTAL QR RECEPCIONADOS III TRIMESTRE 2019 UFZ	QR POR FALTA DE CALIDEZ Y TRATO AMABLE III TRIMESTRE 2019	FELICITACIONES FRENTE AL TOTAL PQRSF
83	22	92

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

- Se levantó el Pum de urgencias y se están realizando acciones efectivas para satisfacer las necesidades de los usuarios
- Atención al usuario implemento una estrategia exclusiva para urgencias con una orientadora 9 horas continuas en el servicio brindando orientación e información a los usuarios que hacen tránsito por ese servicio y haciendo acompañamiento.
- Se han abordado más usuarios y pacientes en todo el hospital educándolos en Derechos y Deberes.
- Se ha informado en comité de gestión, de ética y de humanización la necesidad de ajustar el sistema de información del hospital específicamente el acceso de los usuarios por medio de un Call center efectivo que brinde información integral respecto de la oferta institucional.

Elaboró:

**GINA MORENO DELGADO**

**Profesional Atención al Usuario.**

Hospital Samaritana Unidad Funcional Zipaquirá