

**E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA**

**INFORME DE GESTION FELICITACIONES, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES,  
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

**PERIODO  
I TRIMESTRE 2022**

**BOGOTÁ D.C. ABRIL DEL 2022**



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

[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

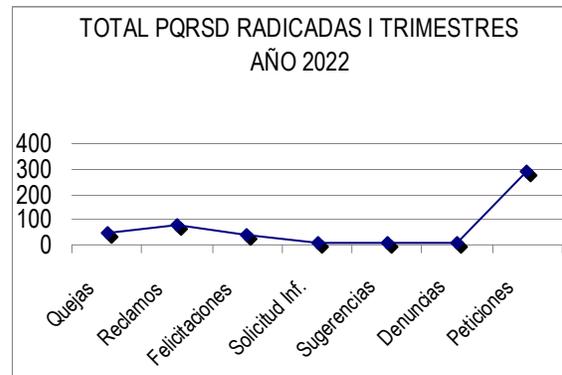
*“Humanización con sensibilidad social”*

El trámite 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 en su artículo 23, 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 PQRSD.

El presente informe trimestral de gestión y seguimiento a las PQRSD es elaborado por la Directora de Atención al Usuario, quien esta encargada de la dependencia de la Subdirección de Defensoría al Usuario quien es la encargada 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, DE LAS PETICIONES I TRIMESTRE AÑO 2022

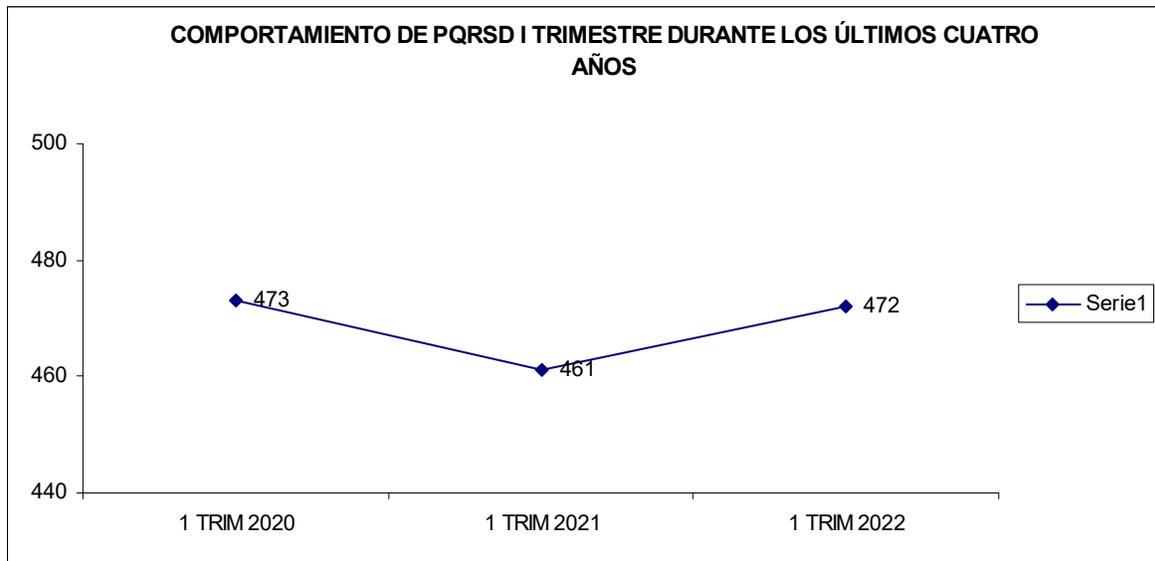
PQRSD AÑO 2022					COMPARATIVO O TRIMESTRES 2022
CLASIFICACIÓN	ENE	FEB	MAR	TOTAL	I TRIM 2022
Quejas	17	19	11	47	47
Reclamos	28	29	19	76	76
Felicitaciones	15	12	14	41	41
Solicitud Inf.	1	4	0	5	5
Sugerencias	3	0	3	6	6
Denuncias	1	1	3	5	5
Peticiones	96	92	104	292	292
<b>TOTAL</b>	<b>161</b>	<b>157</b>	<b>154</b>	<b>472</b>	<b>472</b>



Como se puede evidenciar el comportamiento de las PQRSD para el primer trimestre del año 2022, se evidencia que las peticiones ocupan la primera causa de manifestación, se evidencia igualmente una disminución significativa de las solicitudes de información, sin embargo se realiza estudio de la causa del aumento de las Peticiones encontrando que este aumento se debe a la solicitud de citas médicas que no son atendidas telefónicamente, por lo cual se sugiere al líder del servicio realizar un plan de mejora.

### COMPORTAMIENTO DE PQRSD I TRIMESTRE DURANTE LOS ÚLTIMOS TRES AÑOS

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



Fuente: Base de datos Matriz PQRS D Almera año 2022 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Realizando un análisis comparativo del I trimestre del 2020 al I trimestre de 2022 encontramos que hay un mínimo aumento en el volumen de PQRS D.

### CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS SEGÚN PROCESO

#### PRIMER TRIMESTRE 2022

QUEJAS Y RECLAMOS AÑO 2022	
PROCESOS INVOLUCRADO	TOTAL
Hospitalización	60
Ambulatorio	20
Urgencias	15
Hotelesía	2
Facturación	5
Imágenes D	7
Apoyo D	2
A. Usuario	2
Farmacia	0
Quirúrgico	5
Infraestructura	0
Banco de Sangre	0
G. Información	3
Otros Procesos	2
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>

Fuente: Base de datos Matriz PQRS D Almera año 2022 Procesos Atención al Usuario y su Familia

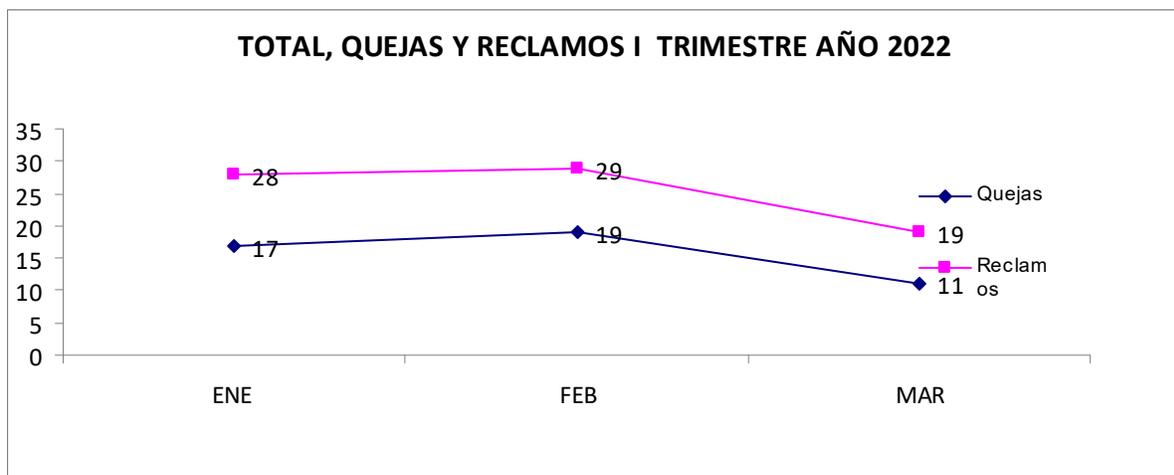
Realizando seguimiento a las QR interpuestas a cada uno de los procesos, identificamos que para el primer trimestre del año 2022, el proceso que tiene un mayor índice de radicaciones de QR es el proceso hospitalización con un total de 60 QR radicadas representa un 49% del total de QR recibidas en este periodo.

En segundo lugar está el proceso de Ambulatorio con un total de 20 QR interpuestas, las cuales representan un 16% del total de las QR radicadas y seguido del proceso de urgencias con un total de 15 QR radicadas que ocupan un 12% del total de las QR radicadas del periodo.

En este informe podemos evidenciar que los servicios que más presentan QR, son los mismos de los periodos anteriores y a su vez los que tienen más contacto con el usuario.

## QUEJAS Y RECLAMOS

### TOTAL, QUEJAS Y RECLAMOS I TRIMESTRE AÑO 2022



Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2022 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Para el primer trimestre del año 2022 se presentaron un total de 123 QR, evidenciando un aumento de 2% con respecto al año 2021 en el mismo periodo.

### COMPARATIVO QR I TRIMESTRE ULTIMOS TRES AÑOS



051



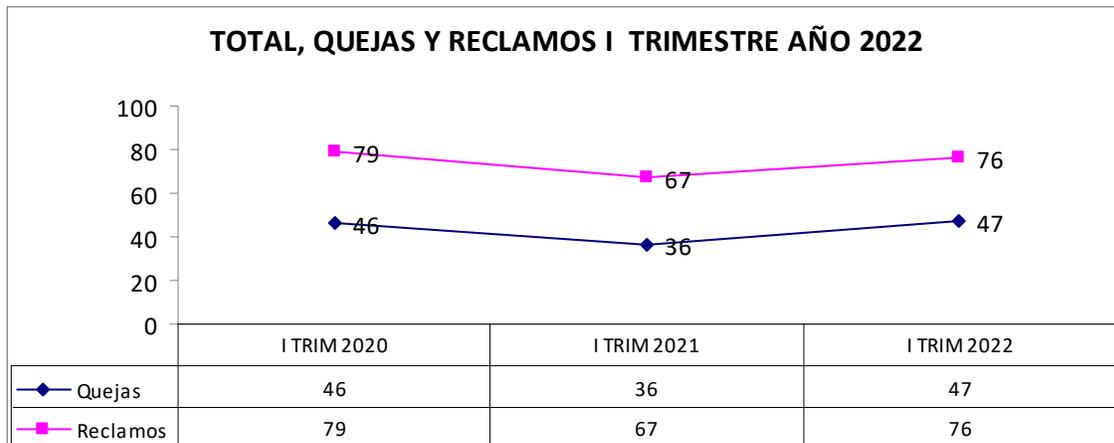
SC5520-1



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

[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

“Humanización con sensibilidad social”



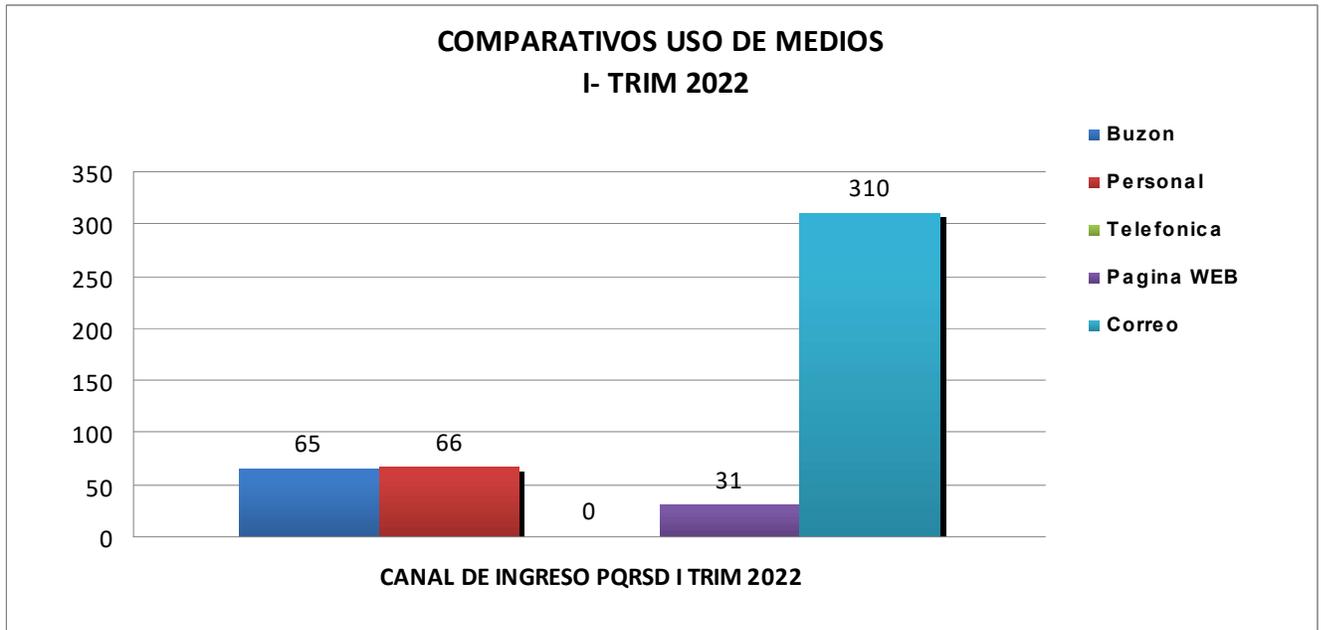
Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2022 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Como se muestra en la gráfica anterior el comparativo de Quejas y Reclamos durante los últimos tres años, evidenciamos una tendencia a la baja, a pesar de que ya este periodo no se tiene limitación en el acceso de los usuarios a los servicios.

### CANALES DE INGRESO I TRIMESTRE 2022

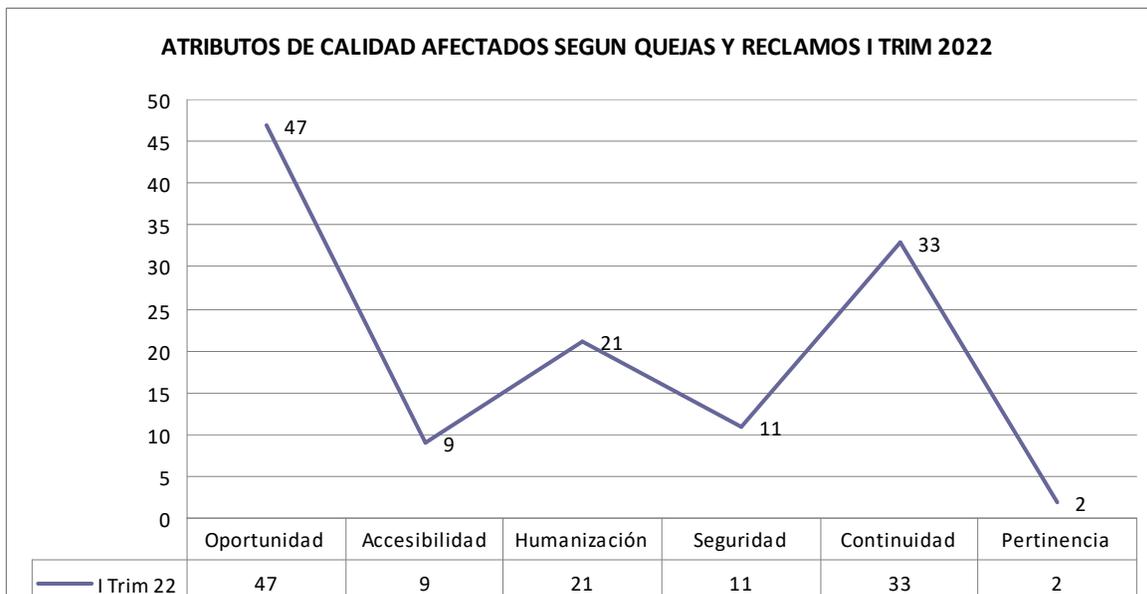
CANAL DE INGRESO PQRSD I TRIM 2022					
CLASIFICACIÓN	Buzon	Personal	Telefonica	Pagina WEB	Correo Electronico
Quejas	15	23	0	4	5
Reclamos	17	29	0	6	24
Feli	28	9	0	1	3
Soli Inf.	0	2	0	2	1
Suge	5	1	0	0	0
Denuncias	0	1	0	3	1
Peticiones	0	1	0	15	276
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>66</b>	<b>0</b>	<b>31</b>	<b>310</b>

Fuente: Base de datos Matriz Almera PQRSD Almera año 2022



Es de anotar que el canal preferido por los ciudadanos es el correo electrónico. Por otra parte **se cuenta con 12 buzones de opiniones y sugerencias**, ubicados por los distintos pisos y accesibles al usuario de tal forma que sea más practica la radicación de la manifestación.

### CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS SEGÚN ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS PRIMER TRIMESTRE 2021

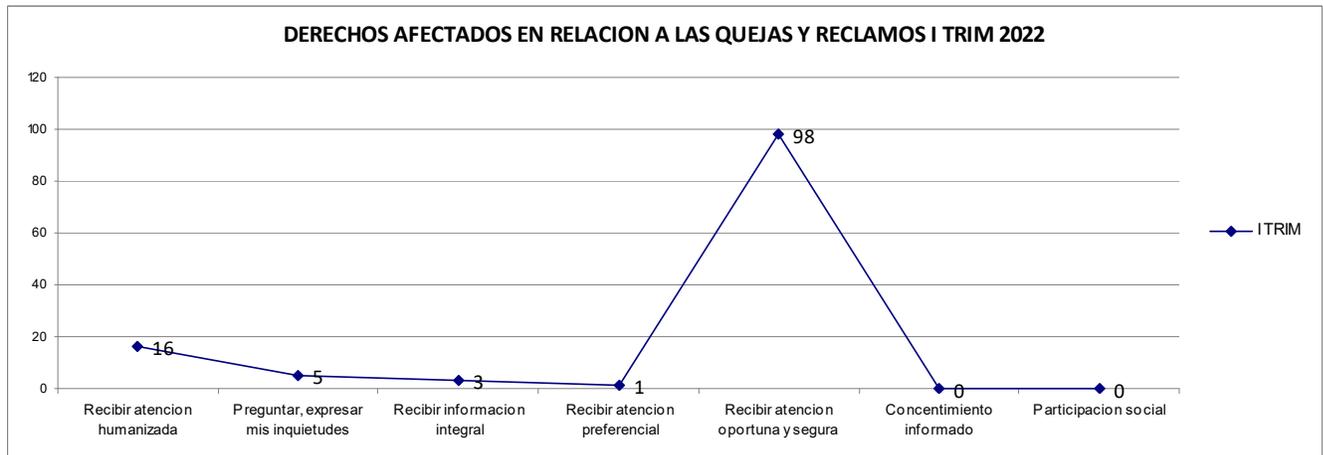


Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2022 Procesos Atención al Usuario y su Familia



El atributo de calidad más afectado durante el primer trimestre del año 2022 es la oportunidad; que tuvo un porcentaje del 38% del total de los atributos reportados.

### CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS, SEGÚN DERECHOS DEL USUARIO AFECTADOS CUARTO TRIMESTRE 2021:



Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2022 Procesos Atención al Usuario y su Familia

De acuerdo a las quejas y reclamos radicados en el I trimestre 2022 se observa que el 80 % de las manifestaciones están asociadas a la posible vulneración de recibir una atención oportuna y segura, situación que comparada con el mismo periodo en el año 2021 se evidencia se mantiene el resultado, lo sigue el derecho a recibir atención humanizada, el cual igualmente para este periodo mantiene el resultado, lo que indica que hay que fortalecer en el proceso de prestación de servicio la atención al paciente y su familia el trato humanizado y la oportunidad en la atención.

### CAUSAS DE QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS EN EL I TRIMESTRE 2022 HUS BOGOTA

CODIGO	CAUSA DE QUEJA O RECLAMO	ENE	FEB	MAR	TOTAL	%
AJ	Falta de calidez y trato amable.	5	3	7	15	#¡DIV/0!
AG	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería, Aux de enfermería, enfermeras, camilleros, técnicos de Rx.	10	2	1	13	11%
Ñ	Demora en la programación de cirugía: Amb y Hospitalización.	1	5	2	8	7%
R	R Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de la citas: call center, gastro, neumo, Rx, cardiología, etc.	2	3	3	8	7%

<b>S</b>	Posibles novedades de seguridad clínica durante el proceso de atención al paciente.	3	3	1	7	6%
<b>Z</b>	Perdida de elementos personales del usuario.	4	2	0	6	5%

Como evidenciamos en el cuadro para el I trimestre las (5) causas de las 123 Quejas y Reclamos en el I trimestre de 2022, se concluye que las primeras 5 causas, en la cual la primer causa AJ, falta de calidez y trato amable(12 %) se mantiene por lo que se le solicito un PM a enfermería, al igual que la segunda causa AG sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal médico(11%), por otra parte la tercer causa R Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de la citas: call center, gastro, neumo, Rx, cardiología, etc.(7%) Cuarta causa Posibles novedades de seguridad clínica durante el proceso de atención al paciente y la quinta causa Z Perdida de elementos personales del usuario.(5%)

#### **ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA LA DISMINUCION DE LAS 5 PRIMERAS CAUSAS POR PQRSDF::**

Con el fin de fortalecer desde la Alta Gerencia el monitoreo a la intervención de la causa raíz de las Quejas y Reclamos, para la Vigencia 2022 se estableció como estrategia la inclusión de su monitoreo en la formulación del Plan Operativo Anual (POA) institucional donde se definió como meta anual la disminución progresiva de PQRS en un promedio de 2% sobre el total de Quejas y Reclamos interpuestas interviniendo las cinco principales causas identificadas.

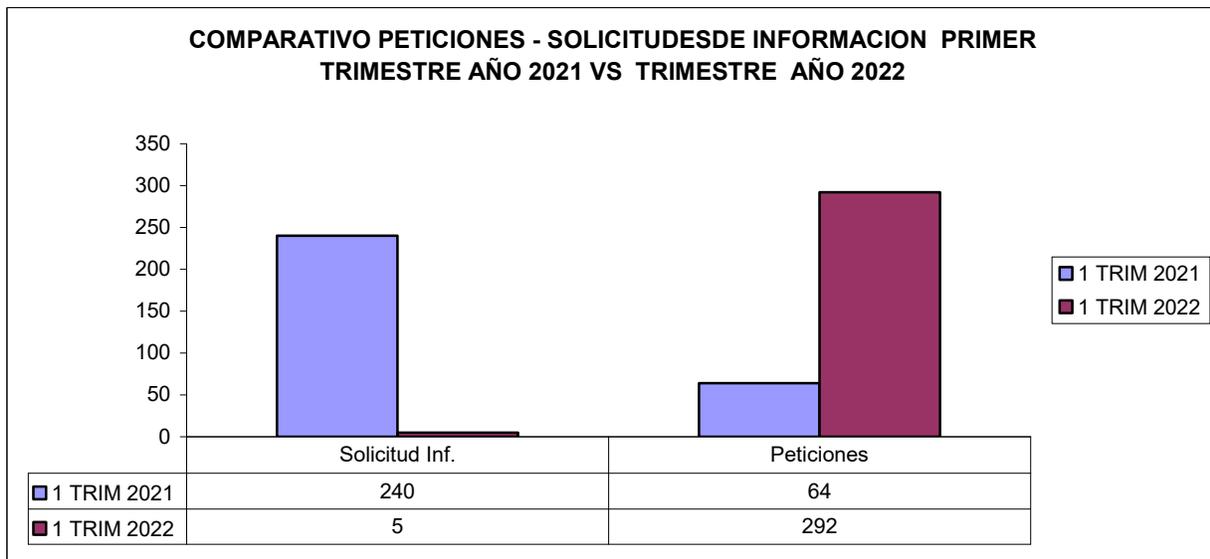
Este proceso se está fortaleciendo mediante un acompañamiento a los Líderes de los procesos en el análisis y la formulación de Planes de mejora los cuales deben ser revisados por los Directores de cada proceso, ya que son ellos quienes revisan y aprueban, acorde con lo establecido en el procedimiento respectivo.

Para el I Trimestre 2022 se solicitaron planes de Mejora, de los cuales hay aprobados 3 de enfermería de los cuales uno está publicado por el ID 2316 y los otros 2 están en proceso de publicación en el proceso de atención al usuario y su familia.

#### **SOLICITUDES DE INFORMACION**

#### **COMPARATIVO PETICIONES - SOLICITUDES DE INFORMACION PRIMER TRIMESTRE AÑO 2021 VS TRIMESTRE AÑO 2022**



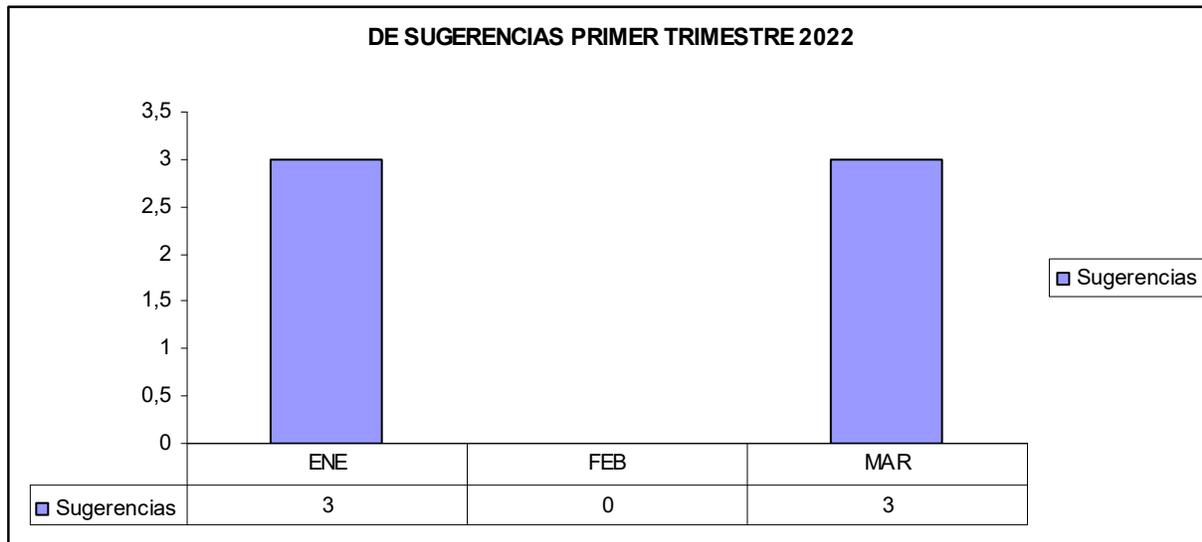


Como se puede evidenciar en la gráfica anterior tanto la radicación de peticiones como solicitudes de información, tienen una tendencia a la baja, presentado una disminución del 90%, en radicación de solicitudes de información y del 80% en peticiones con respecto al mismo periodo para el año 2021, probablemente está dado por la apertura de los servicios y la normalización de los servicios al levantarse las medidas por pandemia.

Los usuarios ya no tienen limitaciones de solicitar la información personalmente lo que hace que dejen de enviarse solicitudes al correo electrónico.

### INFORME DE SUGERENCIAS PRIMER TRIMESTRE 2022

Se realiza un informe consolidado de las sugerencias recibidas por parte de los usuarios paciente y familia durante el primer trimestre de 2022, se radicaron un total de 472 peticiones recibidas 6 fueron clasificadas como sugerencias.



Las sugerencias fueron gestionadas, a continuación se describe cada una con su respectivo análisis:

SUGERENCIAS I TRIMESTRE DE 2022			OBSERVACION DE LA GESTION
MES	CODIGO DE ALMERA	DESCRIPCION BREVE	
ENERO	20225571	Nombrar otro vigilante para que le ayude al de consulta externa o a ambas porque llega bastante usuario, mil bendiciones y gracias por mejorar su atención, mas ágil y pronta.	<i>Para los pacientes que vienen a consulta externa hay una ventanilla específica, para agilizar el ingreso de los pacientes que vienen a consulta, adicionalmente es importante tener presente que los usuarios que vienen para este servicio, en el momento que les asignan la cita les recomiendan llegar con 20 minutos de anticipación, sin embargo vamos a verificar el motivo por el cual se están generando las filas para el ingreso, dado a que hay una instrucción precisa para evitar estos inconvenientes, con relación a la asignación de otro vigilante, debo indicar que no es posible porque el área está diseñada para tres puestos de trabajo, con los equipos de seguridad requeridos, para la identificación en el ingreso y egreso de los usuarios y visitantes</i>
	20225426	Mi sugerencia es que no deberían de traer el desayuno tan tarde además traen la comida muy temprano.	sugerencia relacionada con la revisión de los horarios de suministro del desayuno y cena para los pacientes, le informo que ya se están adelantando acciones, entre otras, la sistematización de la solicitud de dietas al servicio de alimentos para mejorar particularmente la oportunidad en el suministro del desayuno.
	20225481	Considero que hace falta alguien quien guíe a la entrada a donde uno se debe dirigir.	ante la situación puntual, se presenta excusas a nuestro usuario y se sensibilizará a los colaboradores del servicio de facturación en cuanto al trato amable a los usuarios. adicionalmente, se compartirán las observaciones a las otras áreas involucradas en la atención del usuario para que también

			promuevan acciones de mejoramiento.
<b>FEBRERO</b>	no hay	no hay	
<b>MARZO</b>	20226156	cocina: mi queja es, que la persona que es asignada a cocinar carne o sopa lo haga bien ya que hoy la carne estaba mal preparada y la sopa mas o menos, es chevere que le pongan amor a lo que hacen y las ganas de hacerlo, pero si podemos mejorar con las personas indicadas.	en gestion
	20226218	agradecer al equipo medico y enfermeras y de mas personal por su atención y pedirle muy cordialmente al doctor de la aria administrativa que le colabore mucho mas con medicamentos y demás suplementos de trabajo y llegue a una total excelencia. ya que e tenido la oportunidad de tener la experiencia con otras hospitales de mayor rango y la hospitalidades menos y la calidad humana es menos se ve y se siente. equipos lo pueden lograr exitos y mil gracias	en gestion
	20226077	el dia 14 tenia cita con la dra andrea bayona y estaba en espera, cuando llego un camillero buscando la unidad renal y timbra y le digeron que a el no lo habian llamado a camillero y se devolvio x nos dijo es que soy nuevo y no me dan buena informamos, el señor camillero volvio como a los 10 minutos angustiado volvio a preguntar y que no habia llamado a camillero, en ese momento salio una señora de una oficina y fue con el y pregunto tambien le digeronque no, el señor se fue muy triste y no dijo ahora me van a llamar la atención. bueno como a los 5 minutos salio un camillero de la unidad, bajito algo calvo de gafas, riendose de otro camillero y le dige por que no acepto ningun comentario y se fue y volvio por 3 pacientes mas, eso sera compañerismo con los trabajadores nuevos? es fue como a las 2.30 a 3.pm servicio en que fue atendido? clinica del dolor donde le paso? nombres apellidos: sola como se sintio? mal de ver la falta de sentido de pertinencia	Teniendo en cuenta lo referido por la usuaría en relación con la percepción de fallas en la comunicación y falta de sentido de pertenencia por parte de camilleros, se toma en cuenta la misma con el fin de hacer una retroalimentación en general a los camilleros en cuanto a la importancia del trabajo en equipo, la política de seguridad y humanización del servicio establecidas por la institución para brindar atención con calidad a nuestros pacientes y sus familias.

## PORCENTAJE DE PQRSD CON RESPUESTA EN EL TÉRMINO DE LEY I TRIMESTRE 2022

Respuesta en el termino de la Ley I TRIM 2022								
Peticiones según clasificación	ENE	FEB	MAR	TOTAL	%	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
Quejas	17	19	11	47	11%	# 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	46	98%
Reclamos	28	29	19	76	18%		69	91%
Solicitud Inf.	1	4	0	5	1%		5	100%
Sugerencias	3	0	3	6	1%		4	67%
Denuncias	1	1	3	5	1%		3	0%
Peticiones	96	92	104	292	68%		262	90%
<b>TOTAL</b>	<b>146</b>	<b>145</b>	<b>140</b>	<b>431</b>	<b>100%</b>		<b>389</b>	<b>90%</b>

Fuente: Base de datos Matriz Almera PQRSD año 2022 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Del total 431 de manifestaciones PQRSD se dieron respuesta oportuna al peticionario al 92.3%, dentro de los primeros 15 días hábiles que corresponde a 389 peticiones, quedando pendiente dar respuesta 42 peticiones, posterior al 31 de Marzo de 2022, por lo tanto se concluye que durante el I trimestre 2022, se dio respuesta al 100% de todas las PQRSD en términos de ley.

### DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCION

Durante el primer trimestre del año 2022, de 5 denuncias que se presentaron, ninguna fue identificada como acto de corrupción, como se evidencia en estadísticas del sistema de información Almera.

### TRAMITES INSCRITOS EN EL SUIT QUE SE IDENTIFICARON COMO INSATISFACCION A TRAVES DE LAS PQRSD PARA EL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2022.

### RESPUESTAS INADECUADAS:

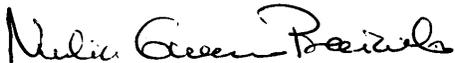
Durante el primer trimestre del año 2022, se evidencio que de un total de 431 peticiones que se dio respuesta en el periodo, 16 se identificaron como respuestas internas inadecuadas, el cual representa un porcentaje del 3,7%, por lo que se requirió a los líderes del procedo a que se tenga adherencia al procedimiento de PQRSD en cuanto a " Emitir respuesta interna concluyente respecto al análisis e investigación adelantada de la PQRSD", se realizara seguimiento a esta solicitud.

### CONCLUSIONES PRIMER TRIMESTRE 2022

- Desde la Subdirección de defensoría al Usuario, se debe continuar trabajando en la solicitud y seguimiento a la formulación e implementación de las acciones de mejora pertinentes con seguimiento por parte de la Dirección de Atención al Usuario.

- El 100% de las manifestaciones clasificadas en agradecimientos, felicitaciones, reclamos y sugerencias recibidas por los diferentes canales dispuestos para tal fin, han sido ingresadas al Sistema de Información Almera.
- Las respuestas dadas por los líderes de los servicios, evidencian intervenciones en los momentos de verdad del reclamo especialmente aquellas con las cuales los usuarios manifiestan la vulneración de sus derechos.
- Implementar estrategias y actividades que permitan impactar el derecho de los pacientes a recibir un TRATO DIGNO, articulando la cultura organizacional con el Comité de Humanización.
- El proceso de ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA, está normalizado y establecido como proceso estratégico; cuenta con un aplicativo para consolidar la información y generar reportes a los que se le realiza seguimiento mediante los indicadores; por otra parte se constituye en uno de los insumos del modelo de mejoramiento institucional, en sus diferentes niveles de operación y, se visitan diariamente los servicios promoviendo el proceso como mecanismo de participación.

**Elaboró:**

  
**NUBIA GUERRERO PRECIADO**  
Directora de Atención al Usuario