

E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA

**INFORME DE GESTION FELICITACIONES, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
FELICITACIONES, SOLICITUDES, SEGUERENCIAS Y DENUNCIAS
PERIODO III TRIMESTRE 2020**

Bogotá D.C. Octubre de 2020



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

www.hus.org.co

“Humanización con sensibilidad social”

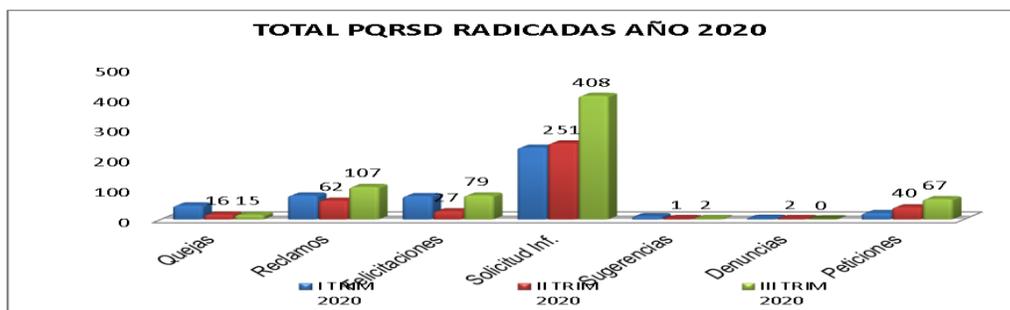
La atención de las peticiones, felicitaciones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitud de información y denuncias (PQRSD), recibidas en la Institución, se encuentra reglamentada mediante la Constitución Política de Colombia, la Ley 734 del 2002 “Código Único Disciplinario” y en cumplimiento a la resolución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

Se presenta el informe trimestral del seguimiento y gestión a las PQRSD elaborado por la Directora de Atención al Usuario 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 res 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 peticiones III Trimestre 2020

PQRSD AÑO 2020											COMPARATIVO TRIMESTRES 2020					
CLASIFICACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	TOTAL	I TRIM 2020	%	II TRIM 2020	%	III TRIM 2020	%
Quejas	23	12	11	7	6	3	4	8	3	77	46	10%	16	4%	15	2%
Reclamos	24	34	21	15	23	24	45	38	24	248	79	17%	62	16%	107	16%
Felicitaciones	29	32	16	6	8	13	27	23	29	183	77	16%	27	7%	79	12%
Solicitud Inf.	67	68	102	53	94	104	142	134	132	896	237	50%	251	63%	408	60%
Sugerencias	6	2	2	1	0	0	1	1	0	13	10	2%	1	0%	2	0%
Denuncias	0	3	0	0	1	1	0	0	0	5	3	1%	2	1%	0	0%
Peticiones	4	4	13	14	13	13	26	24	17	128	21	4%	40	10%	67	10%
TOTAL	153	155	165	96	145	158	245	228	205	1550	473	100%	399	100%	678	100%

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2020 Procesos Atención al Usuario y su Familia



Durante el **II trimestre** del 2020 se presentaron un total de 678 manifestaciones donde las solicitudes de información presentaron un aumento significativo siendo las de mayor volumen de radicaciones, con el 60%, las cuales en su gran mayoría son para pedir información de medios para asignación de citas, o solicitud de asignación de citas por Consulta Externa, copia de historia clínica y solicitudes de empleo entre otros, se observa que, **RECLAMOS** aumentaron a su vez por el aumento de la demanda de Servicios de Urgencias, agendamiento de citas por Consulta Externa y ambulatorias y la hospitalización de Pacientes que se habían suspendido por la PANDEMIA COVID 19.

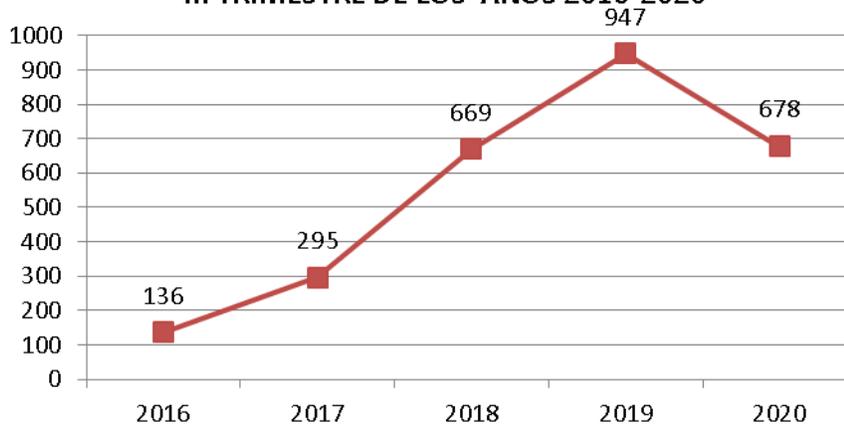
Comportamiento de PQRSD III trimestre durante los últimos cuatro años.

Los siguientes datos y gráficos presentan la tendencia de las manifestaciones recibidas durante los últimos cuatro años.

COMPARATIVO III TRIM AÑO 2015 – 2020										
CLASIFICACIÓN	2016	%	2017	%	2018	%	2019	%	2020	%
Quejas	25	18%	52	18%	68	10%	68	7%	15	2%
Reclamos	56	41%	59	20%	170	25%	275	29%	107	16%
Felicitaciones	38	28%	104	35%	184	28%	208	22%	79	12%
Solicitud Inf.	14	10%	66	22%	210	31%	328	35%	408	60%
Sugerencias	3	2%	5	2%	10	1%	14	1%	2	0%
Denuncias	0	0%	1	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Peticiones	0	0%	8	3%	27	4%	54	6%	67	10%
TOTAL	136	100%	295	100%	669	100%	947	100%	678	100%

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2020 Procesos Atención al Usuario y su Familia

**TENDENCIA PQRSD RADICADAS EN EL
III TRIMESTRE DE LOS AÑOS 2016-2020**



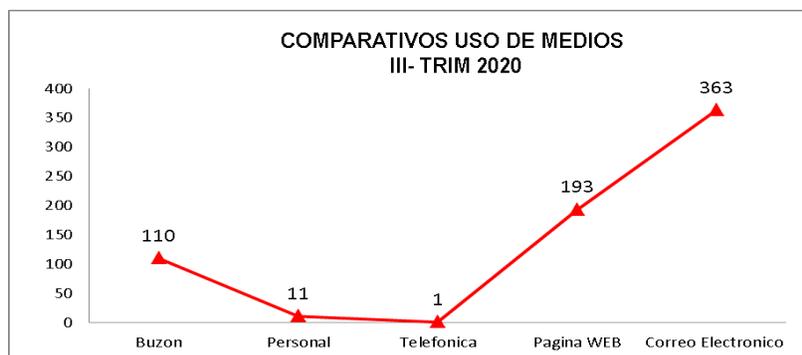
Realizando un comparativo del III trimestre del 2016 al 2019 presento un aumento aproximadamente 300 manifestaciones en comparación al trimestre de la vigencia anterior.

Canales de ingreso III Trimestre 2020

CANAL DE INGRESO PQRSD III TRIM 2020					
CLASIFICACIÓN	Buzon	Personal	Telefonica	Pagina WEB	Correo Electronico
Quejas	12	1	0	1	1
Reclamos	23	7	1	52	24
Felicitaciones	72	3	0	3	1
Soli Inf.	2	0	0	99	307

Sugerencias	1	0	0	0	1
Denuncias	0	0	0	0	0
Peticiones	0	0	0	38	29
TOTAL	110	11	1	193	363

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2020

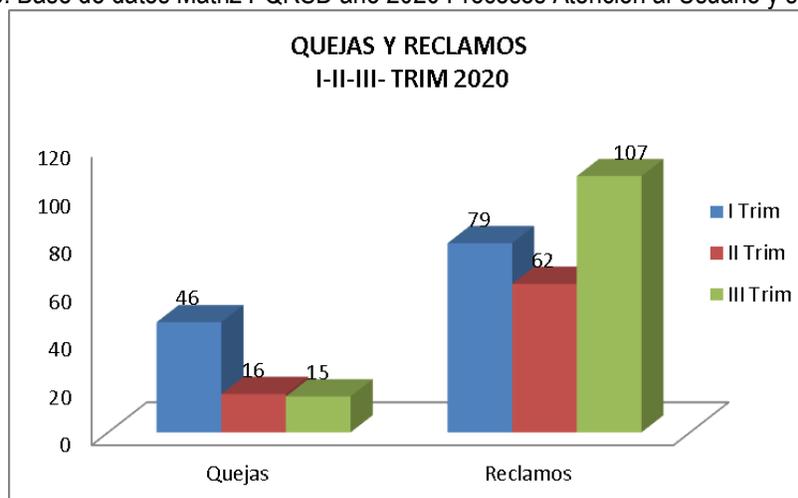


De acuerdo a los canales oficiales dispuesta para la recepción de PQRSD se puede concluir que en el III trimestre del 2020 el medio más utilizado es correo electrónico, seguido el de la Página Web a través del link de comentarios o formulario web, y seguida por el buzón de sugerencias.

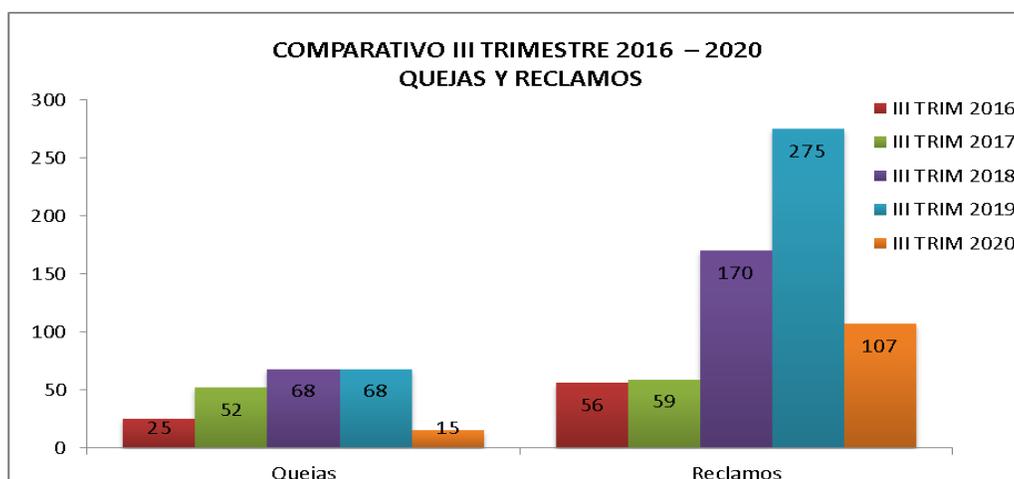
Quejas y Reclamos

CLASIFICACION	QUEJAS Y RECLAMOS AÑO 2020										COMPARATIVO TRIMESTRE 2020					
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	TOTAL	I Trim	%	II Trim	%	III Trim	%
Quejas	23	12	11	7	6	3	4	8	3	77	46	37%	16	21%	15	12%
Reclamos	24	34	21	15	23	24	45	38	24	248	79	63%	62	79%	107	88%
TOTAL	47	46	32	22	29	27	49	46	27	325	125	100%	78	100%	122	100%

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2020 Procesos Atención al Usuario y su Familia



COMPARATIVO III TRIMESTRE 2015 – 2020										
Quejas y Reclamos	III TRIM 2016	%	III TRIM 2017	%	III TRIM 2018	%	III TRIM 2019	%	III TRIM 2020	%
Quejas	25	31%	52	47%	68	29%	68	20%	15	12%
Reclamos	56	69%	59	53%	170	71%	275	80%	107	88%
TOTAL	81	100%	111	100%	238	100%	343	100%	122	100%

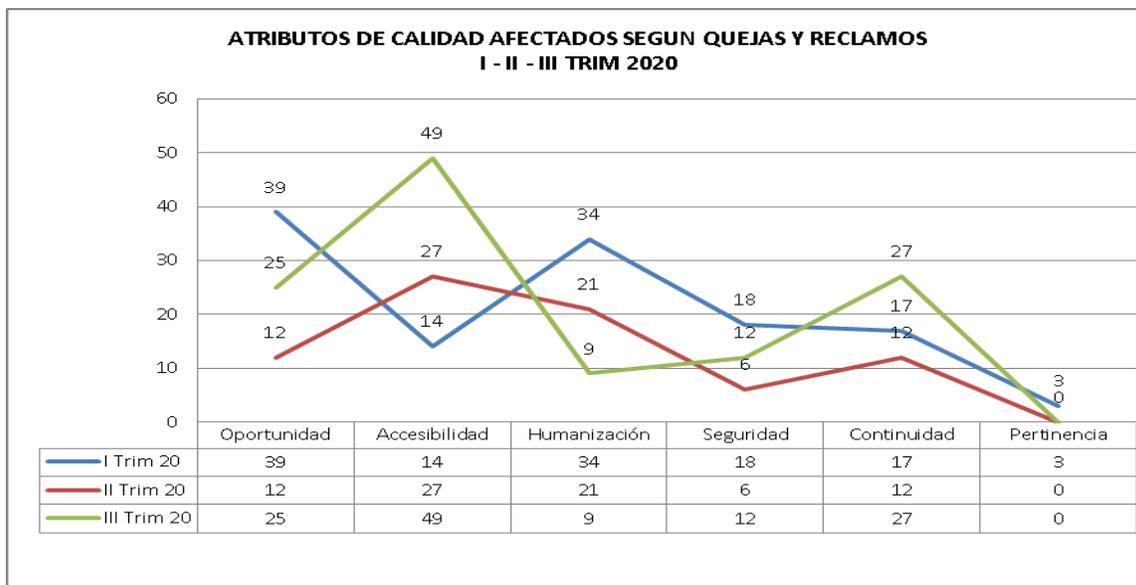


Se presentaron 122 quejas y reclamos durante el III trimestre de las cuales corresponden al 18% del total de manifestaciones recibidas en el periodo evaluado, siendo los reclamos el mayor número de inconformismos presentados por los usuarios y su familia que equivalen al 88% del total entre quejas y reclamos, observando que disminuyeron significativamente, en comparación con los años 2018 y 2019.

Clasificación de Quejas y Reclamos gestionados según Atributos de Calidad afectados

Atributos de Calidad afectados	Atributos de Calidad afectados Año 2020										Comparativo de trimestres 2020					
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	TOTAL	I Trim 20	%	II Trim 20	%	III Trim 20	%
Oportunidad	17	13	9	4	6	2	10	13	2	76	39	31%	12	15%	25	20%
Accesibilidad	3	8	3	1	10	16	18	17	14	90	14	11%	27	35%	49	40%
Humanización	9	11	14	8	10	3	4	3	2	64	34	27%	21	27%	9	7%
Seguridad	10	8	0	0	2	4	9	3	0	36	18	14%	6	8%	12	10%
Continuidad	7	5	5	9	1	2	8	10	9	56	17	14%	12	15%	27	22%
Pertinencia	1	1	1	0	0	0	0	0	0	3	3	2%	0	0%	0	0%
TOTAL	47	46	32	22	29	27	49	46	27	325	125	100%	78	100%	122	100%

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2020 Procesos Atención al Usuario y su Familia

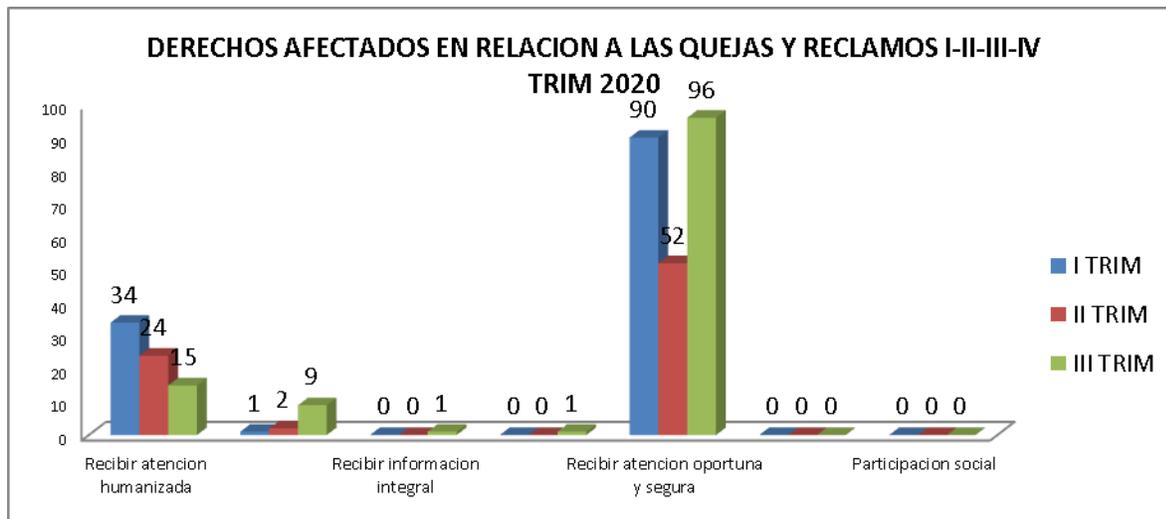


En cuanto a las quejas y reclamos todas son asociadas a una posible vulneración de los atributos de calidad donde se observa que la **Accesibilidad es la más afectada** y representa un 40% del total de quejas y reclamos esto se debe a que son los reclamos asociados a Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de la citas.

Clasificación de Quejas y Reclamos gestionados, según derechos del usuario Afectados:

DERECHOS AFECTADOS EN RELACION A LAS QUEJAS Y RECLAMOS AÑO 2020											COMPARATIVO TRIMESTRES 2020					
DERECHO DEL USUARIO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	TOTAL	I TRIM	%	II TRIM	%	III TRIM	%
Recibir atención humanizada	12	8	14	10	10	4	5	6	4	73	34	27%	24	31%	15	12%
Preguntar, expresar mis inquietudes	0	0	1	1	0	1	6	3	0	12	1	1%	2	3%	9	7%
Recibir información integral	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0%	0	0%	1	1%
Recibir atención preferencial	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0%	0	0%	1	1%
Recibir atención oportuna y segura	35	38	17	11	19	22	38	35	23	238	90	72%	52	67%	96	79%
Consentimiento informado	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%
TOTAL	47	46	32	22	29	27	49	46	27	325	125	100%	78	100%	122	100%

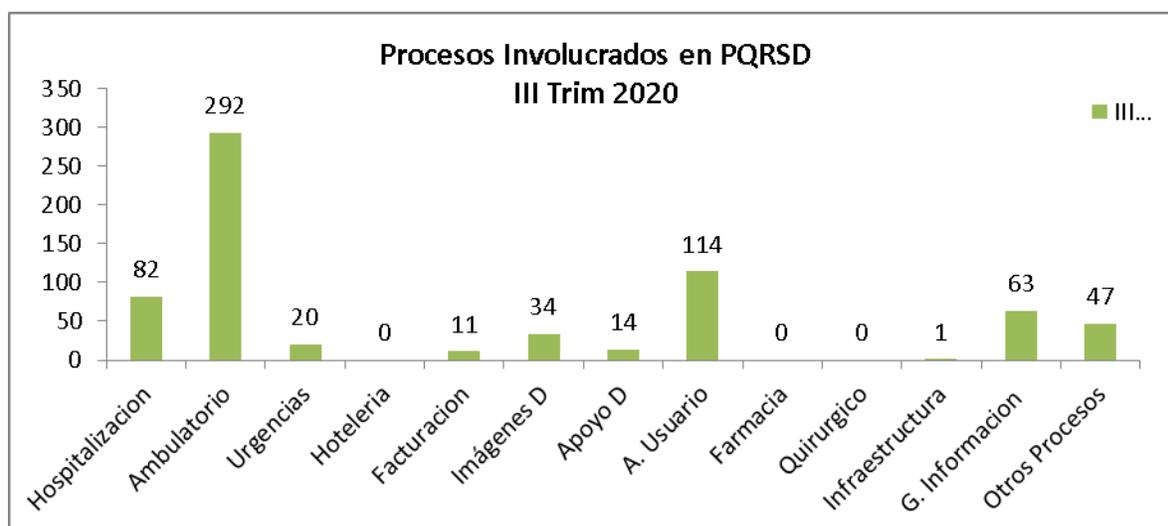
Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2020 Procesos Atención al Usuario y su Familia



De acuerdo a las quejas y reclamos presentados en el III trimestre se observa que el 79% están asociadas a la posible vulneración del derecho del usuario de recibir una atención oportuna y segura, seguida del aumento del derecho a recibir atención humanizada, esto en comparación a los anteriores años.

Quejas y reclamos asociados a los principales Procesos

PROCESOS INVOLUCRADO	QUEJAS Y RECLAMOS AÑO 2020										COMPARATIVO TRIMESTRE 2020					
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	TOTAL	I Trim 2020	%	II TRIM 2020	%	III TRIM 2020	%
Hospitalización	19	20	6	15	17	10	28	26	28	169	45	36%	42	11%	82	12%
Ambulatorio	5	9	9	22	60	59	86	105	101	456	23	18%	141	35%	292	43%
Urgencias	5	3	6	3	1	4	5	9	6	42	14	11%	8	2%	20	3%
Hotelería	0	1	2	0	0	0	0	0	0	3	3	2%	0	0%	0	0%
Facturación	7	2	3	3	2	1	3	3	5	29	12	10%	6	2%	11	2%
Imágenes D	3	5	1	2	7	13	15	9	10	65	9	7%	22	6%	34	5%
Apoyo D	1	0	0	1	1	1	7	6	1	18	1	1%	3	1%	14	2%
A. Usuario	3	2	2	28	21	30	45	41	28	200	7	6%	79	20%	114	17%
Farmacia	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0%	1	0%	0	0%
Quirúrgico	1	3	1	2	5	2	0	0	0	14	5	4%	9	2%	0	0%
Infraestructura	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0%	0	0%	1	0%
G. Información	0	0	0	9	18	17	28	20	15	107	0	0%	44	11%	63	9%
Otros Procesos	3	1	2	11	13	20	28	8	11	97	6	5%	44	11%	47	7%
TOTAL	47	46	32	96	145	158	245	228	205	1202	125	100%	399	100%	678	100%



Del 122 quejas y reclamos se observa que el proceso con mayor número de inconformismo es el proceso paciente Ambulatorio con un 43% que equivalen a 71 peticiones en su mayoría son por dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de la citas y demora en la asignación de citas médicas, por suspensión y / o cierre de agendas de consulta externa por lineamientos nacionales derivados de la situación generada por la Emergencia Sanitaria Covid 19.

Causas de Quejas y Reclamos gestionados en el III trimestre 2020

A continuación se describen las 5 principales causas presentadas en el III trimestre año 2020

CODIGO	CAUSA DE QUEJA O RECLAMO	JUL	AGO	SEP	III TRIM	%
R	R Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de la citas: call center, gastro, neumo, Rx, cardiología, etc.	16	16	12	44	36%
T	Falta de comunicación y/o información medica a la familia del paciente hospitalizado o en urgencias.	5	3	5	13	11%
G	Demora en la asignación de citas médicas y/o procedimientos en consultorio: No agendas disponibles, otro.	5	4	1	10	8%
AJ	Falta de calidez y trato amable.	4	3	2	9	7%
Z	Perdida de elementos personales del usuario.	7	2	0	9	7%

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2020 Procesos Atención al Usuario y su Familia

De las 122 Quejas y Reclamos presentados en el III Trim de 2020, se concluye que las Cinco (5) primeras causas la Primera causa es Dificultad en la comunicación telefónica, que equivale al 36% (por disminución del Volumen de la demanda desde el I trimestre se suspendió el Contrato de Central de Citas en comparación con al año anterior

disminuyo, segunda causa la falta de comunicación e información médica (11 %), 3ª Causa demora en la asignación de citas médicas y/o procedimientos en consultorios (estas 2 últimas a causa de las restricciones derivadas de la Pandemia COVID 19 (basados en los lineamientos de la OMS, Ministerio de la Protección Social y de la Secretaria de Salud Cundinamarca), 4ta Causa es la falta de calidez y trato amable la cual sigue disminuyendo producto de los Planes de mejora y la 5ta Causa por pérdida de elementos personales.

Porcentaje peticiones con respuesta en el término de Ley III Trimestre 2020

III Trimestre año 2020						Respuesta en el termino de la Ley		
Peticiones según clasificación	JUL	AGOS	SEP	TOTAL	%	Formula	total de peticiones con respuesta al usuario dentro de los terminos de ley PQRSD	% de peticiones con respuesta en terminos de ley
Quejas	4	8	3	15	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	14	93%
Reclamos	45	38	24	107	56%		103	96%
Sugerencias	1	1	0	2	1%		2	100%
Denuncias	0	0	0	0	0%		0	0%
Peticiones	26	24	17	67	35%		67	100%
TOTAL	76	71	44	191	100%		186	97%

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2020 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Para el III trimestre del 2020 se observa que se radicaron **191 manifestaciones** como son peticiones, quejas, reclamos, Denuncias y sugerencias de las cuales se dieron respuesta al peticionario oportunamente dentro de los primeros 15 días hábiles, al siguiente día hábil de su radicación, es decir # 186 (100%) y las restantes # 5 Peticiones, su respuesta vence posterior al 1 octubre del 2020

III Trimestre año 2020						Respuesta en el termino de la Ley (10 días)		
Peticiones según clasificación	JUL	AGO	SEP	TOTAL	%	Formula	total de solicitudes con respuesta al usuario dentro de los terminos de ley PQRSD	% de peticiones con respuesta en terminos de ley
Solicitud Inf.	142	134	132	408	100%	# total de solicitudes de inf. con respuesta al usuario dentro de los 10 días hábiles / # total de solicitudes de inf recibidas en el periodo	389	95%
TOTAL	142	134	132	408	100%		389	95%

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2020 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Referente a las solicitudes de información se radicaron un total de 408 en el III trimestre del 2020, de las cuales se dieron respuesta a 389(95,3% del total de SI, pero que constituyen el 100% en términos de ley es decir dentro de 10 primeros días hábiles siguientes a su radicación) y las restantes # 19 (4,7%),su respuesta vence posterior al 1 octubre del 2020.

PUMP. Novedades de Seguridad con fuente de PQSRD: Desde la Subdirección se notificaron oportunamente a la Referente de Seguridad del Paciente un total 3 manifestaciones relacionadas con Novedades de seguridad, las cuales fueron investigadas por el Equipo de Seguridad del paciente.

PETICIONES REPORTADAS AL SERVICIO DE SEGURIDAD DEL PACIENTE III TRIMESTRE 2020								
MES	CONSECUTIVO INTERNO	CODIGO DE ALMERA	FECHA DE RECEPCION	FECHA DE RESPUESTA AL PETICIONARIO	DESCRIPCION BREVE	PROCESO O SERVICIO INVOLUCRADO	FECHA DE NOTIFICACION AL REFERENTE	PLAN DE MEJORA
JULIO	893	2020968	3-Jul-20	27-Jul-20	Paciente sufre posibles caídas en traslados dentro de las instalaciones del Hospital	Enfermería	7-Jul-20	NR
	951	20201025	13-Jul-20	4/8/2020 19/08/2020	Familiar de la paciente denuncia presuntas irregularidades y posible negligencia del personal asistencial en el proceso de atención de paciente con capacidades espaciales(Síndrome de Down) que posteriormente fallece.	Cirugía Vascular Estadística Enfermería Medicina Interna	14/07/2020	NR
AGOSTO	1174	20201256	10-Ago-20	1-Sept-20	Posible falla en medidas de prevención de en atención al paciente Hospitalizado	Enfermería Cirugía General	11-Ago-20	NR

SUGERENCIAS

Sugerencias con fuente PQRSD: Durante el III trimestre los Usuario presentaron **2 sugerencias las cuales NO** se pudieron implementa (Petición 1162 y ALMERA # 20202590 sugiere si era posible entrar un televisor a la paciente, el, TV estaba petición estaba sujeta a poder ingresar cuando no exista paciente alguno, lo anterior dado que esta área del hospital esta designada para la atención de pacientes COVID y por seguridad de los trabajadores del Área de Mantenimiento su ingreso está restringido) y la otra Sugerencia # 1097(ALMERA # 20201170) relacionada con ampliar las instalaciones para captación de más donantes, la sugerencia que bien ha sido analizada de manera técnica en el desarrollo del estudio PLAN RECTOR, el cual estipula una serie de reestructuraciones de la infraestructura del hospital y creación de una torre nueva hospitalaria con el fin de reorganizar servicios y ampliar la actual Área de Banco de Sangre del HUS, lo cual se podrá realizar a largo plazo.

SUGERENCIAS III TRIMESTRE DE 2020						
MES	CONSECUTIVO INTERNO	CODIGO DE ALMERA	FECHA DE RECEPCION	FECHA DE RESPUESTA	DESCRIPCION BREVE	
JULIO	1097	20201170	30-Jul-20	24-Ago-20	Sugerencia: buscar ampliar las instalaciones para captación de mas donantes.	

AGOSTO	1162	20201243	6-Ago-20	31-Ago-20	quien me puedo dirigir para que le arreglen la cama y si es posible el televisor a la paciente internada maria claudia pamplona de la habitacion 429 ya que como esta aislada y por sus problemas de salud no ha podido desc
--------	------	----------	----------	-----------	--

Planes de Mejora III Trim 2020 derivados de las PQRSD, desde la Dirección de Atención al Usuario, se solicita y realiza acompañamiento en la Formulación de # 3 PM relacionados con la Atención de Enfermería (Falta de Calidez y trato amable, la no administración de Medicamentos, principalmente revisados, ajustados y aprobados por la DAU) los cuales es tan publicados en Almera en el Proceso de Atención al Usuario y su familia, se solicitó plan de mejora producto de la petición # 800 por no control de temperatura de visitantes al Ingreso del HUS.

POA 2020. Se cumplieron todas las actividades programadas relacionadas con el cumplimiento del Programa de Humanización, sostenimiento de la satisfacción global, gestión y disminución de las primeras 5 causas de las Quejas y Reclamos 2020, Fortalecer los mecanismos de participación social, Formular Planes de Mejora producto de las PQRSD, entre otras, se entregaron los soportes a la Oficina de Planeación y se diligenció la matriz respectiva.

Desde la Dirección de Atención al Usuario mensualmente se publica en la Página Web institucional en el link de Atención al Ciudadano, el Registro Público de las PQRSD y trimestralmente se publica el Informe de Gestión de PQRSD de cada una de las Unidades; con el fin de **dar cumplimiento de la ley 1712 ley de transparencia y acceso a la información pública.**

Peticiones que se les dieron traslados Interno HUS BOGOTA

TRASLADOS DE PQRS A LOS SERVICIOS DEL HUS SEDE BOGOTA					
COD INTERNO	ALMERA	FECHA DE RECEPCION	FECHA DE TRASLADO	FECHA DE VENCIMIENTO	TRASLADADO A
1243	20201327	18-ago-20	28-ago-20	08-sep-20	Trasladado al Área de Desarrollo Humano
1392	20201480	07-sep-20	15-sep-20	28-sep-20	Trasladado al Área de Jurídica

Peticiones que se les dieron traslados Interno a la Unidades Funcionales

TRASLADOS DE PQRSD A UNIDADES FUNCIONALES HUS				
MES	CONSECUTIVO INTERNO	CODIGO DE ALMERA	FECHA DE RECEPCION	FECHA DE TRALADO
III TRIMESTRE				
JULIO	878	2020949	01-jul-20	21-jul-20
	881	2020953	02-jul-20	09-jul-20
	899	2020973	06-jul-20	21-jul-20
	900	2020961	03-jul-20	21-jul-20
	902	2020979	06-jul-20	21-jul-20

	943	20201015	10-jul-20	31-jul-20
	944	20201016	13-jul-20	04-ago-20
	965	20201035	15-jul-20	05-ago-20
	972	20201040	16-jul-20	29-jul-20
	973	20201045	17-jul-20	29-jul-20
	997	20201069	21-jul-20	23-jul-20
	998	20201086	21-jul-20	23-jul-20
	1001	20201083	22-jul-20	23-jul-20
	1002	20201085	22-jul-20	04-ago-20
	1003	20201087	22-jul-20	05-ago-20
	1004	20201089	22-jul-20	04-ago-20
	1027	20201082	22-jul-20	04-ago-20
	1035	20201104	23-jul-20	10-ago-20
	1064	20201143	27-jul-20	04-ago-20
	1067	20201147	27-jul-20	13-ago-20
	1111	20201190	31-jul-20	13-ago-20
	1117	20201189	31-jul-20	25/08/2020 08/09/2020
	1118	20201193	03-ago-20	17-ago-20
AGOSTO	1134	20201205	03-ago-20	18-ago-20
	1147	20201221	05-ago-20	24-ago-20
	1185	20201224	05-ago-20	21-ago-20
	1201	20201277	12-ago-20	18-ago-20
	1203	20201284	12-ago-20	18-ago-20
	1222	20201271	12-ago-20	03-sep-20
	1230	20201310	18-ago-20	08-sep-20
	1246	20201331	19-ago-20	24-ago-20
	1256	20201303	18-ago-20	08-sep-20
	1261	20201343	19-ago-20	24-ago-20
	1266	20201348	21-ago-20	28-ago-20
	1267	20201349	20-ago-20	10-sep-20
	1283	20201366	24-ago-20	14-sep-20
	1287	20201370	24-ago-20	14-sep-20
	1293	20201379	25-ago-20	28-ago-20
	1295	20201381	25-ago-20	28-ago-20
	1309	20201385	26-ago-20	10-sep-20
	1330	20201400	27-ago-20	09-sep-20
	1332	20201412	28-ago-20	15-sep-20
1337	20201423	28-ago-20	18-sep-20	
SEPTIEMBRE	1361	20201450	03-sep-20	22-sep-20
	1364	20201453	03-sep-20	22-sep-20
	1389	20201468	07-sep-20	25-sep-20

1403	20201494	09-sep-20	30-sep-20
1427	20201520	14-sep-20	30-sep-20
1439	20201523	14-sep-20	30-sep-20
1441	20201534	14-sep-20	30-sep-20
1449	20201542	16-sep-20	30-sep-20
1487	20201580	22-sep-20	30-sep-20
1500	20201590	24-sep-20	29-sep-20
1509	20201601	25-sep-20	30-sep-20
1512	20201606	28-sep-20	EN TRAMITE
1519	20201611	28-sep-20	EN TRAMITE
1520	20201612	28-sep-20	EN TRAMITE
1521	20201602	28-sep-20	EN TRAMITE

CONCLUSIONES

En la E.S.E 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 o respuesta de fondo a cada una de las necesidades percibidas por nuestros ciudadanos, pacientes y su familia y partes interesadas.

Para efectos del presente informe el análisis de la gestión realizada para el III trimestre del año 2020, la Dirección de Atención al Usuario envió a varios líderes la solicitud de formulación de Planes de Mejora a Subdirectora de Desarrollo Humano, Subdirectora de Enfermería entre otros. Se debe continuar fortaleciendo la cultura de formulación de Planes de Mejora.

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 más a ún en medio de la Emergencia sanitaria COVID 19 y en medio de esta situación se muestran resultados positivos apoyando la gestión de los servicios para brindar una experiencia positiva del servicio, lo cual no nos exime de la interposición de PQRSD.

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 PQR y él envió 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.

Elaboró: NUBIA GUERRERO PRECIADO. Directora de Atención al Usuario