

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

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

**PERIODO  
II TRIMESTRE 2022**

**BOGOTÁ D.C. JULIO DEL 2022**



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

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

*“Humanización con sensibilidad social”*

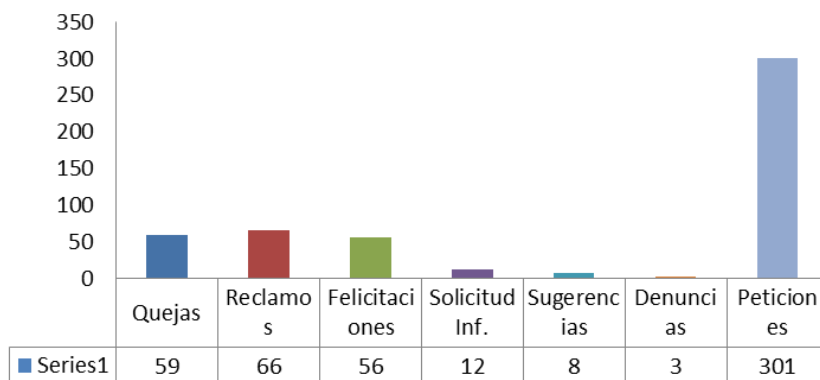
El trámite de las peticiones, felicitaciones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitud de información y denuncias (PQRSD), recibidas en la Institución, se encuentra reglamentada mediante la Constitución Política de Colombia en su artículo 23, Ley 734 del 2002 “Código Único Disciplinario” y en cumplimiento 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 PQRS.

El presente informe trimestral de gestión y seguimiento a las PQRSD elaborado por la Subdirección de Defensoría al Usuario, dependencia que adelanta la gestión de las peticiones de nuestros usuarios ( Paciente / familia) que incluye recepción , trámite, análisis, conclusiones y, respuesta final al peticionario y toma de acciones de mejora a que haya lugar , para el mejoramiento continuo de la atención, al igual que reconocer las necesidades de los usuarios frente a la misma , dentro del marco de la Política de Servicio al Ciudadano , Política de Humanización, demás institucionales y el respeto por los derechos del usuario, Ciudadano y

**TOTAL, DE LAS PETICIONES II TRIMESTRE AÑO 2022**

PQRSD AÑO 2022				TOTAL
CLASIFICACIÓN	ABR	MAY	JUN	
Quejas	17	27	15	59
Reclamos	16	18	32	66
Felicitaciones	22	19	15	56
Solicitud Inf.	6	5	1	12
Sugerencias	3	1	4	8
Denuncias	1	1	1	3
Peticiones	112	97	92	301
<b>TOTAL</b>	<b>177</b>	<b>168</b>	<b>160</b>	<b>505</b>

**TOTAL DE PQRSD RADICADAS II TRIMESTRE 2022**



051



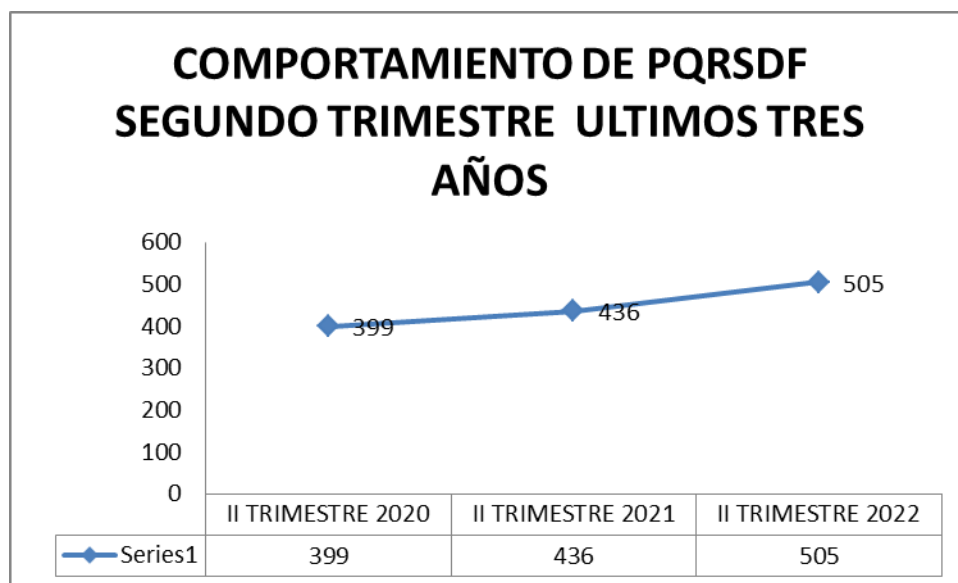
SC5520-1



Durante el II trimestre del 2022 se presentaron un total de 449 manifestaciones donde las peticiones ocupan el mayor volumen de radicaciones, son el 67% las cuales en su gran mayoría son para pedir información de medios para asignación de citas, copia de historia clínica y solicitudes de empleo entre otros, se observa que las Quejas y Reclamos ocupan solo un 27% del total de las manifestaciones radicadas, lo que evidencia que la insatisfacción de los usuarios frente a los servicios prestados es buena.

La participación ciudadana en la Gestión Pública, es muy positiva ya que se evidencia el conocimiento y uso de los medios interpuestos por la institución para interponer PQRSD y conocen la normatividad al respecto de las mismas.

### COMPORTAMIENTO DE PQRSD II TRIMESTRE 2022 EN COMPARACIÓN CON LOS DOS ULTIMOS AÑOS



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

Realizando un comparativo del II trimestre del 2020 al 2022 se observa un aumento de aproximadamente 96 manifestaciones con respecto al año inmediatamente anterior y de 106 para el año 2019, es importante mencionar que en las vigencias anteriores se tenía dificultad en la prestación de los servicios a los usuarios por limitaciones propias de la pandemia y en este momento ya se encuentran habilitados todos los servicios y la prestación de servicios al usuario en un 100%.

### CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS SEGÚN PROCESO

#### SEGUNDO TRIMESTRE 2022

TOTAL, DE QUEJAS Y RECLAMOS POR PROCESO II TRIMESTRE AÑO 2022				
PROCESOS INVOLUCRADO	ABR	MAY	JUN	TOTAL
Hospitalización	12	21	20	53
Ambulatorio	8	10	10	28
Urgencias	3	2	4	9
Hotelería	0	0	0	0
Facturación	5	6	3	14

Imágenes D	0	1	2	3
Apoyo D	0	1	1	2
A. Usuario	0	0	0	0
Farmacia	1	0	0	1
Quirúrgico	4	4	5	13
Infraestructura	0	0	0	0
Banco de Sangre	0	0	0	0
G. Información	0	0	1	1
Otros Procesos	0	0	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>45</b>	<b>47</b>	<b>125</b>

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

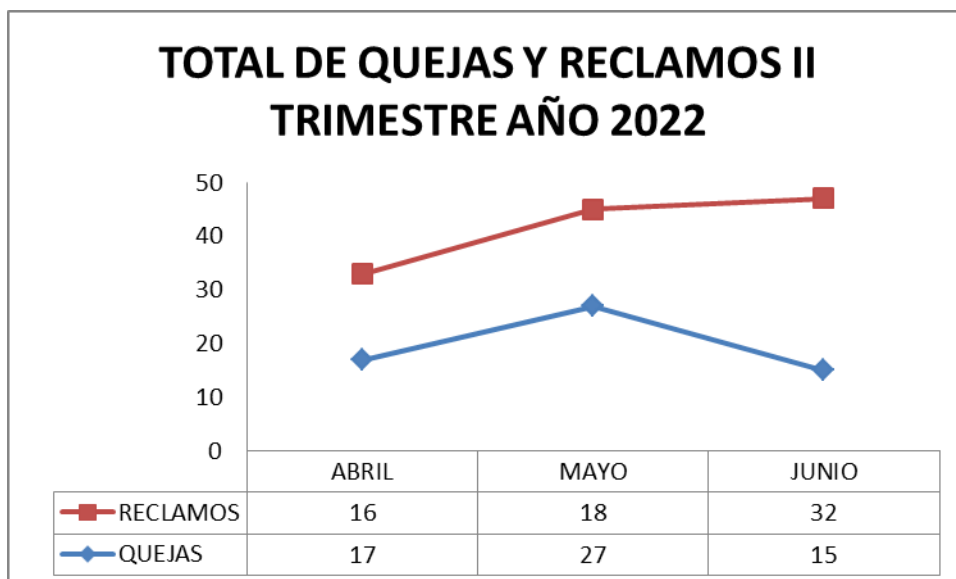
Realizando seguimiento a las QR interpuestas a cada uno de los procesos, identificamos que para el segundo trimestre del año 2022, el proceso que tiene un mayor índice de radicaciones de QR es el proceso hospitalización con un total de 53 QR radicadas las cuales representan un 42,4% del total de QR recibidas en este periodo, se nota una leve disminución con respecto al periodo inmediatamente anterior.

En segundo lugar está el proceso de Ambulatorio con un total de 28 QR interpuestas, las cuales representan un 22,4% del total de las QR radicadas y seguido del servicio de facturación con un total de 14 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 es decir los de mayor # de atenciones por demanda.

## QUEJAS Y RECLAMOS

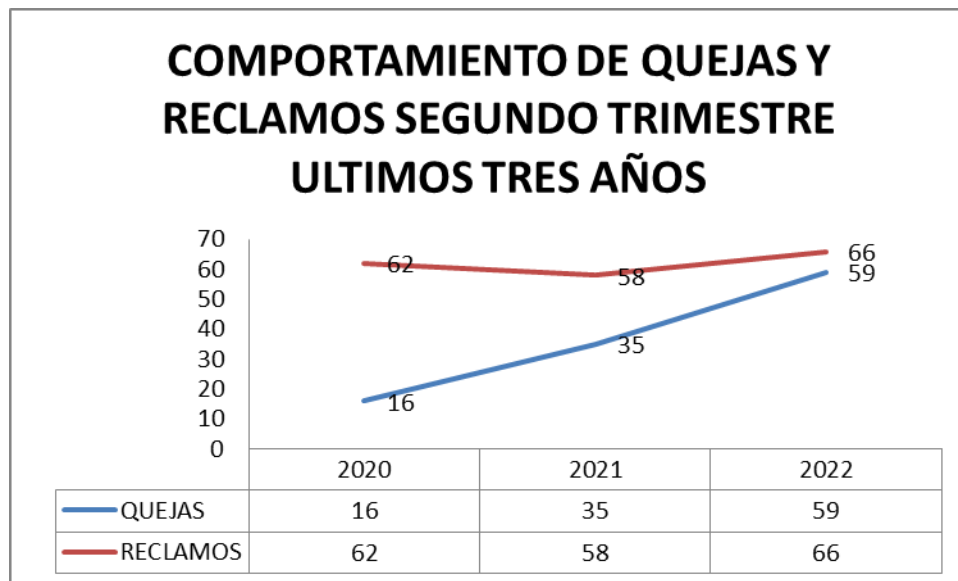
### TOTAL, QUEJAS Y RECLAMOS II TRIMESTRE AÑO 2022



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

Se presentaron 125 quejas y reclamos durante el segundo trimestre 2022 y corresponden al 27,8% 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 14,6% del total entre quejas y reclamos, observando que en el comparativo de los últimos tres años en el mismo periodo aumentaron levemente.

**COMPARATIVO QR II TRIMESTRE ULTIMOS TRES AÑOS**



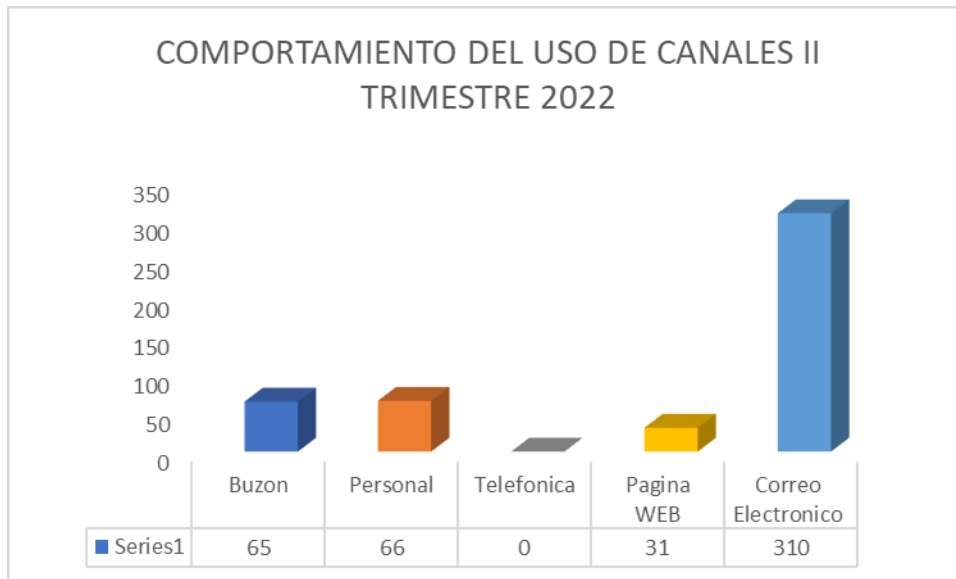
Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2022 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Como se muestra en la gráfica anterior el comparativo de Quejas y Reclamos durante los últimos tres años, evidenciamos un leve incremento con relación al año 2021, a pesar de que para este periodo no se tiene limitación en el acceso a los servicios.

**CANALES DE INGRESO II TRIMESTRE 2022**

CANAL DE INGRESO PQRSD II TRIM 2022						
CLASIFICACIÓN	Buzon	Personal	Telefónica	Página WEB	Correo Electrónico	TOTAL
Quejas	24	14	1	14	6	59
Reclamos	22	13	3	9	19	66
Felicitaciones	40	8	1	4	3	56
Soli Inf	0	3	0	7	2	12
Suge.	5	1	0	0	2	8
Denuncias	0	0	0	2	1	3
Peticiones	1	0	0	117	183	301
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>39</b>	<b>5</b>	<b>153</b>	<b>216</b>	<b>505</b>

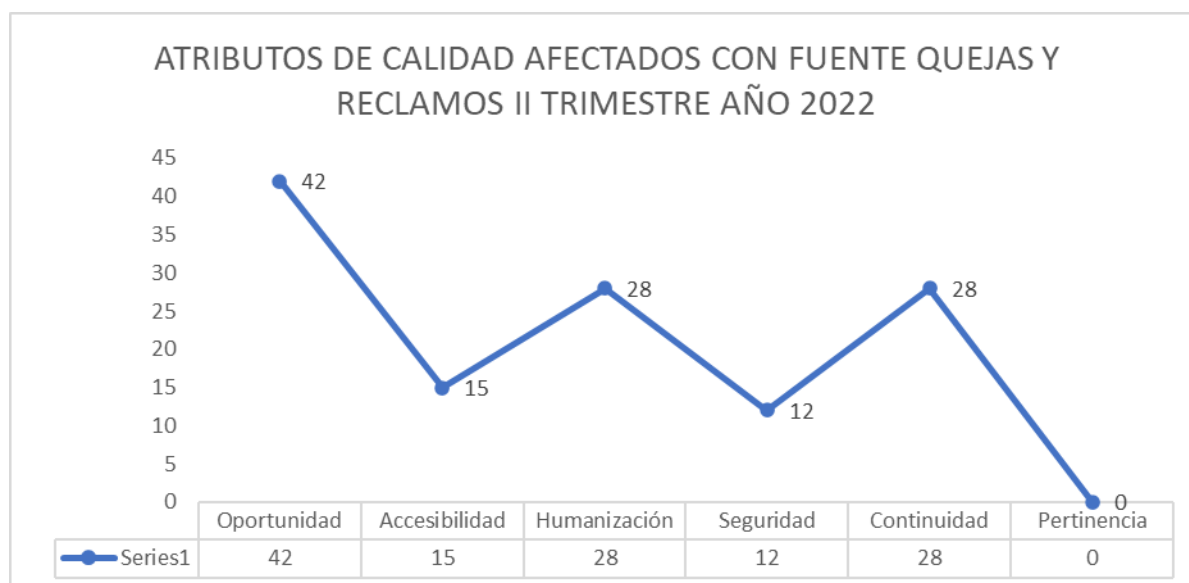
Fuente: Base de datos Matriz Almera PQRSD Almera año 2022



El canal preferido por los ciudadanos para interponer sus PQRSDF es el correo electrónico, aunque todos los canales se socializan a los usuarios y se tienen disponibles **12 buzones de opiniones y sugerencias**, ubicados por los distintos pisos y accesibles al usuario de tal forma que sea más práctica la radicación de la manifestación.

Se continúa socializando y promocionando a nuestros usuarios el uso de los diferentes canales de interposición de sus peticiones, lo cual se realiza principalmente por las informadoras de la dirección de atención al usuario y las de la subdirección de la Defensoría del Usuario a través de charlas en las salas de bienvenida del HUS, publicaciones en los buzones de peticiones y sugerencias.

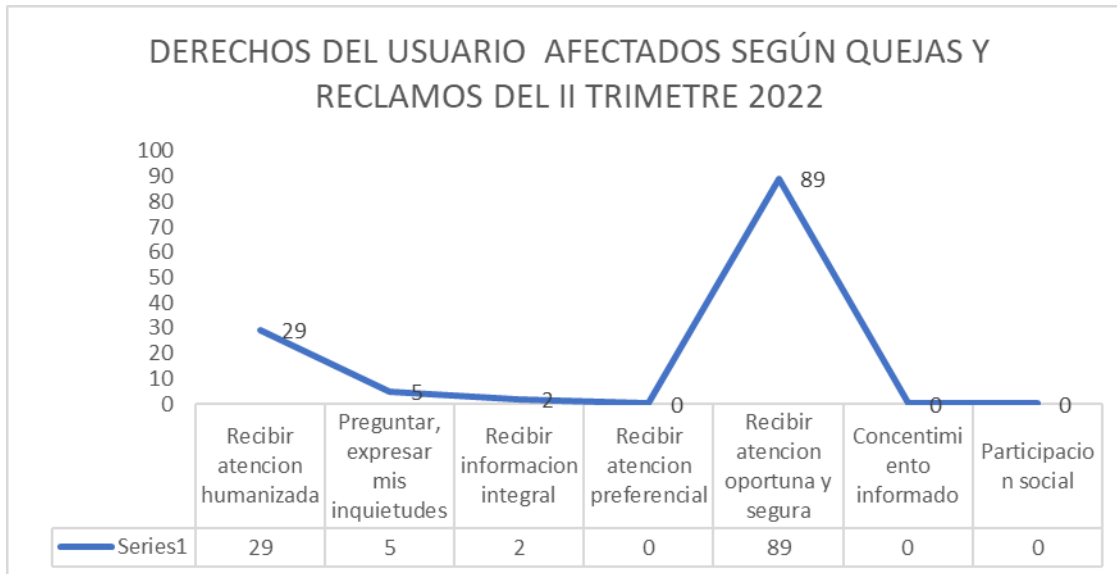
### CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS SEGÚN ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS SEGUNDO TRIMESTRE 2022.



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 identificados en las PQRSD.

**CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS, SEGÚN DERECHOS DEL USUARIO AFECTADOS SEGUNDO TRIMESTRE 2022:**



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 del derecho del Usuario de “Recibir una atención oportuna, segura y continua”, situación que comparada con el mismo periodo en el año 2021 se evidencia se mantiene el resultado, le sigue el derecho a recibir atención humanizada, el cual igualmente para este periodo mantiene el resultado, lo que indica que hay que continuar fortaleciendo el proceso de prestación de servicios.

**CAUSAS DE QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS EN EL II TRIMESTRE AÑO 2022 HUS BOGOTA**

CODIGO	CAUSA DE QUEJA O RECLAMO	ABR	MAY	JUN	TOTAL II trimestre	%
AJ	Falta de calidez y trato amable.	6	10	10	26	20,8%
Ñ	Demora en la programación de cirugía: Amb y Hospitalización.	6	3	4	13	10,4%
R	R Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de las citas: call center, gastro, neumo, Rx, cardiología, etc.	1	3	7	11	8,8%
V	Falta de insumos y / o elementos médicos y / o quirúrgicos para obtener atención, o elementos suministrados de mala calidad.	1	5	4	10	8,0%
U	Falta de información y orientación al usuario durante el proceso de atención en el HUS.	2	1	3	6	4,8%

En el II Trimestre se presentaron 125 QUEJAS Y RECLAMOS, observando que las (5) primeras causas son:

La primera causa falta de calidez y trato amable (20,8 %) sigue siendo la primera causa de las QR a pesar de estar desarrollando planes de mejora.

La segunda causa Demora en la programación de Cirugía Ambulatoria y Hospitalización (10,4%),

La tercera causa Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de las citas: call center, gastro, neumo, Rx, cardiología, etc. (8,8%) esta causa se mantiene en la tercera posición durante primer y segundo semestre, ya cuenta con un plan de mejora en ejecución.

Cuarta causa Falta de insumos y / o elementos médicos y / o quirúrgicos para obtener atención, o elementos suministrados de mala calidad, (8,0%)

La quinta causa Falta de información y orientación al usuario durante el proceso de atención en el HUS, (4,8%)

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

Con el fin de fortalecer la mejora de la atención, la Alta Gerencia para el 2022 continúa monitoreando las primeras cinco (5) causas de las Quejas y Reclamos, a través del "Plan Operativo Anual (POA) institucional 2022 donde a su vez se definió como meta anual para esta vigencia la disminución progresiva en un 2% de QR con relación al total de QPRSD interpuestas por nuestros usuarios en parte como resultado de su experiencia en el hospital.

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 II Trimestre 2022 se solicitaron y formularon # 4 Planes de Mejora, relacionados con las 5 primeras causas, ya enunciadas.



De 4 Planes de Mejora Formulados para el primer trimestre del año 2022, con corte al 30 de junio, se realizó seguimiento a su cumplimiento encontrando como resultado:

- 1) ID 2492: 1 actividad para esta vigencia cumplimiento al 100%
- 2) ID: 2496: 9 actividades para esta vigencia cumplimiento del 10% en 1 actividad.
- 3) ID: 2497: 5 actividades 0% actividades para esta vigencia
- 4) ID: 2498: 7 actividades para esta vigencia; No se han iniciado actividades, ya que están programadas para el tercer trimestre de esta vigencia

**INDICADOR:**

Para el segundo trimestre del año 2022 el número de Quejas y Reclamos radicados es 125 de las cuales son 59 quejas y 66 reclamos

Total de QR por las 5 Primeras causas/ 5 Primeras causas

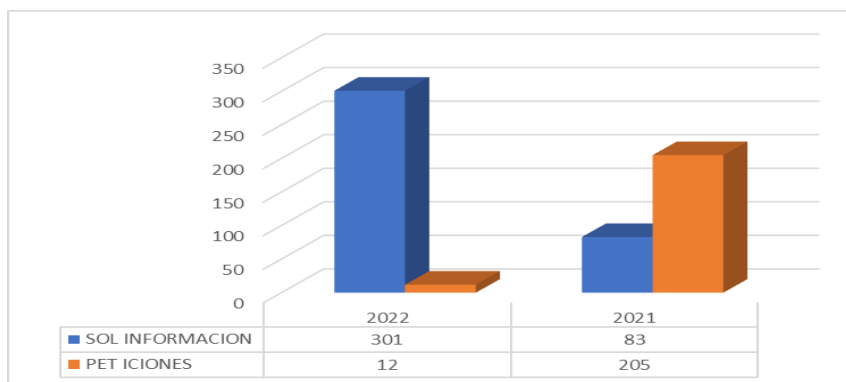
$$\frac{\text{Total de QR por las 5 Primeras causas}}{\text{\# Total de QR radicadas} * 100} = \frac{71}{125} * 100 = 11.36\%$$

Realizado el análisis para validar el indicador se realiza un comparativo del segundo trimestre año 2020, 2021 y 2022, encontramos que: para el año 2020 un total de 78 QR; se presentó un aumento del 37.6 % del total QR radicadas, y con respecto al año 2021 un total de 93 QR radicadas, se observa un aumento del 25,6% del total de las QR en las primeras 5 Causas.

**Efectividad:** para el segundo trimestre del año 2022, analizando el indicador de las primeras cinco (5) quedo en un 11.36% en comparación con el I trim que fue de 9,6% % con una meta anual del 16%, es decir durante el primer trimestre del año 2022 se CUMPLIÓ la META, al igual se observó una variación en la posición de las primeras cinco (5) causas de QR.

**SOLICITUDES DE INFORMACION**

**COMPARATIVO PETICIONES - SOLICITUDES DE INFORMACION SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2021 VS II TRIMESTRE AÑO 2022**

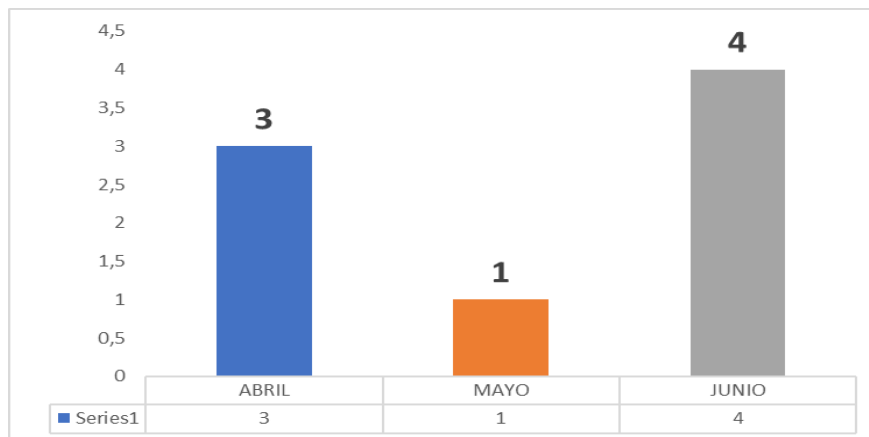


Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2022 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Como se puede evidenciar en la gráfica anterior la radicación de peticiones por solicitudes de información, tiene una tendencia a la baja, presentado una disminución del 90%, en comparación con el mismo periodo del 2021 y las peticiones diferentes a las solicitudes de información presentaron un gran incremento con relación al 2021, probablemente consideramos está dado por la apertura y la normalización de los servicios al levantarse la mayoría de las medidas por pandemia, por una gran disminución de los caso por Covid 19; sin embargo también este hallazgo se debe a un ajuste realizado en la clasificación de las PQRSD para el año 2022, teniendo en cuenta que todas las solicitudes son peticiones y estas a su vez se clasifican en Peticiones por solicitudes de información.

### INFORME DE SUGERENCIAS SEGUNDO 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 449 peticiones recibidas 6 fueron clasificadas como sugerencias.



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

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

SUGERENCIAS ITRIMESTRE DE 2022					
MES	CODIGO DE ALMERA	FECHA DE RECEPCION	FECHA DE RESPUESTA	DESCRIPCION BREVE	OBSERVACION DE LA GESTION
ABRIL	20226403	2022-04-22	3/5/2022	Una sugerencia mantener limpias las cortinas de los baños en especial urgencias hombres, tener si es posible dispensadores de agua en mas pisos del hospital  Deseo sigan teniendo al Hus en la vanguardia de atención	Gracias a su sugerencia se cambiaron las cortinas de las duchas, ya que por el uso de jabón clorhexidina, se manchan con facilidad.  En el tema de dispensadores de agua, referimos que por las obras de infraestructura que se estan llevando a cabo, en el momento sólo estan habilitados los dispensadores de sala de bienvenida de Banco de Sangre y urgencias, pero se revisará la necesidad de ubicación y/o adquisición de dispensadores adicionales, una vez se restablezcan normalmente los servicios, incluyendo éstos elementos en el plan de adquisiciones. Pedimos disculpas por las incomodidades generadas por la obras, que van también en pro de un mejor servicio de nuestra institución para nuestros pacientes y familia,
	20226303	2022-04-12	29/4/2022	Estamos solicitando si fuese posible tener un televisor en la habitación ya que le hace falta a los hospitalizados para que se desaburra. Gracias por su atención prestada habitaciones 411 al 414 del piso 4 sur	lamentablemente en la actualidad éstos cubículos del 411 al 414, tienen divisiones en vidrio, que dificultarían asegurar soportes de televisor ó pantallas por cada espacio. Adicionalmente, éstas camas hospitalarias, son manejadas por la especialidad de Neurocirugía para paciente con criterios de cuidados intermedios, en donde indagará con el Subdirector de la especialidad, para el criterio médico frente a la adecuación de una o varias pantallas, hasta donde lo permita la infraestructura y en tal caso incluirlo en el plan de adquisiciones de la institución.
	20226314	2022-04-13	29/4/2022	Se solicita si es posible un televisor para la habitaciones ya que los pacientes no cuentan con televisor y no hay manera de distraerse  Habitación 411 - 413 gracias  Ver documento adjunto AM	lamentablemente en la actualidad éstos cubículos del 411 al 414, tienen divisiones en vidrio, que dificultarían asegurar soportes de televisor ó pantallas por cada espacio. Adicionalmente, éstas camas hospitalarias, son manejadas por la especialidad de Neurocirugía para paciente con criterios de cuidados intermedios, en donde indagará con el Subdirector de la especialidad, para el criterio médico frente a la adecuación de una o varias pantallas, hasta donde lo permita la infraestructura y en tal caso incluirlo en el plan de adquisiciones de la institución.
MAYO	20226593	2022-05-13	19/5/2022	Solicito modificar la velocidad de habla de computador,por cuanto se hace difícil obtener los datos del correo y la pagina web. Igualmente adecuen los servicios web para que sean funcionales, por cunato no es posible solicitar una cita por este medio, lo cual se convierte en un ATRASO TECNOLÓGICO IMPERDONABLE.  Favor responder a mi correo: vafuos69@gmail.com	on respecto al mensaje del conmutador este se tiene de una forma clara y entendible para los usuarios informando los medios para la solicitud de citas.  Con respecto a nuestra plataforma web de solicitud de citas me permito informar que esta se encuentra funcional y sin ningún inconveniente es importante que el usuario tenga a la mano la información del paciente y los documentos necesarios para poder solicitarla.
JUNIO	20226897	2022-06-09	22-06-14 09:44	Colocar jabón en los lavamanos y papel higiénico en los baños.	informamos que la institución tiene avalada la instalación de papel higiénico y jabón en sus baños públicos; sin embargo se trasladará la sugerencia al Almacén General, instancia donde realizan proyección d consumo de éstos insumos, a fin de que se analice la viabilidad de colocar éstos en
	20226791	2022-06-01	22-06-14 11:13	Podta/ sugiero señalización para identificar el sitio de oración. Gracias, muchas gracias	De antemano agradecemos la sugerencia, y se realizará la debida señalización del área.
	20226787	2022-06-01	22-06-14 11:05	Sugerencias: hacer señalización de la ruta de acceso a la capilla o sitios de oración o meditación para optimizar la estrategia humanizado y espiritual.	De antemano agradecemos la sugerencia, y se realizará la debida señalización del área.
	20226870	2022-06-08	22-06-23 10:30	Un cordial saludo el presente escrito lo presenté con el fin de buscar un mejoramiento continuo con el área de facturación; no es posible que HUS tenga como lunar esta área. si al momento de asignar la cita por cualquier medio y ustedes hacen ciertas observaciones al ingreso y solicitan estar 20 minutos anticipados para facturar. El área de facturación no cumple con tal situación.  Buscan soluciones de mejoramiento y entre su mismo personal no aportan mejoramientos, índices de proceso, atención al paciente; no hay preocupación por la atención.  En mi calidad de paciente una solución drástica; podría ser un intercambio temporal con el hospital de la samaritana en zipaquirá y/o si no hay cumplimiento rebuscar alguna ley y afectar la parte	Para el Hospital Universitario de la Samaritana es importante las observaciones y sugerencias recibidas de los usuarios, lo cual ha originado que se esté trabajando en fortalecer el Buen Trato y Atención Humanizada a nuestros usuarios.  Por otro lado y en aras de brindar una atención oportuna, en colaboración con la Empresa Temporal se realiza la requisición del personal necesario cuando se presentan las vacantes.

**PORCENTAJE DE PQRSDF CON RESPUESTA EN EL TÉRMINO DE LEY II TRIMESTRE 2022**

II Trimestre año 2022						Respuesta en el termino de la Ley		
Peticiones según clasificación	ABR	MAY	JUN	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	17	27	15	59	14%	# total de peticiones con respuesta al usuario dentro de los 15 dias habiles (quejas, reclamos, sugerencias e informacion) / # total de peticiones (quejas, reclamos, sugerencias e informacion) recibidas en el periodo	52	88%
Reclamos	16	18	32	66	15%		48	73%
Solicitud Inf.	6	5	1	12	3%		11	92%
Sugerencias	3	1	4	8	2%		8	100%
Denuncias	1	1	1	3	1%		2	1%
Peticiones	112	97	92	301	70%		257	85%
<b>TOTAL</b>	<b>155</b>	<b>149</b>	<b>145</b>	<b>449</b>	<b>100%</b>		<b>378</b>	<b>84%</b>

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

Del total 449 manifestaciones PQRSD se dieron respuesta oportuna al peticionario al 84%, dentro de los primeros 15 días hábiles que corresponde a 378 peticiones, quedando pendiente dar respuesta 71 peticiones, posterior al 30 de junio de 2022, por lo tanto, **se concluye que durante el II trimestre 2022, se dio respuesta al 100% de todas las PQRSDF en términos de ley.**

**Plan Operativo Anual (POA 2022).**

**POA 2022 PQRSD**

**Ejecutar el plan de mejora > 90% de las 5 primeras causas de PQRS en el HUS**

“Realizar requerimiento, acompañamiento a Líderes de Proceso en el análisis y formulación de planes de mejoramiento (según necesidad o pertinencia)”

**HUS BOGOTA: Causas de Quejas y Reclamos gestionados en el Primer trimestre del año 2022**

CODIGO	CAUSA DE QUEJA O RECLAMO	ABR	MAY	JUN	TOTAL II trimestre	%
AJ	Falta de calidez y trato amable.	6	10	10	26	20,8%
Ñ	Demora en la programación de cirugía: Amb y Hospitalización.	6	3	4	13	10,4%
R	R Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de la citas: call center, gastro, neumo, Rx, cardiología, etc.	1	3	7	11	8,8%
V	Falta de insumos y / o elementos médicos y / o quirúrgicos para obtener atención, o elementos suministrados de mala calidad.	1	5	4	10	8,0%
U	Falta de información y orientación al usuario durante el proceso de atención en el HUS.	2	1	3	6	4,8%

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

Con el fin de fortalecer la mejora de la atención, la Alta Gerencia para el 2022 continúa monitoreando las primeras cinco (5) causas de las Quejas y Reclamos, a través del “Plan Operativo Anual (POA) institucional 2022 donde a su vez se definió como meta anual para esta vigencia la disminución progresiva en un 2% de QR con relación al total de QPDSDF interpuestas por nuestros usuarios en parte como resultado de su experiencia en el hospital.

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 II Trimestre 2022 se solicitaron y formularon # 4 Planes de Mejora, relacionados con las 5 primeras causas, ya enunciadas.

De 4 Planes de Mejora Formulados para el primer trimestre del año 2022, con corte al 30 de junio, se realizó seguimiento a su cumplimiento encontrando como resultado:

- 1) ID 2492: 1 actividad para esta vigencia cumplimiento al 100%
- 2) ID: 2496: 9 actividades para esta vigencia cumplimiento del 10% en 1 actividad.
- 3) ID: 2497: 5 actividades 0% actividades para esta vigencia
- 4) ID: 2498: 7 actividades para esta vigencia; No se han iniciado actividades, ya que están programadas para el tercer trimestre de esta vigencia

#### INDICADOR:

Para el segundo trimestre del año 2022 el número de Quejas y Reclamos radicados es 125 de las cuales son 59 quejas y 66 reclamos

Total de QR por las 5 Primeras causas/ 5 Primeras causas

$$\frac{\text{# Total de QR radicadas} * 100}{125} = \frac{71}{125} * 100 = 11.36\%$$

Realizado el análisis para validar el indicador se realiza un comparativo del segundo trimestre año 2020, 2021 y 2022, encontramos que: para el año 2020 un total de 78 QR; se presentó un aumento del 37.6 % del total QR radicadas, y con respecto al año 2021 un total de 93 QR radicadas, se observa un aumento del 25,6% del total de las QR en las primeras 5 Causas.

**Efectividad:** para el segundo trimestre del año 2022, analizando el indicador de las primeras cinco (5) quedo en un 11.36% en comparación con el Itrim que fue de 9,6 % con una meta anual del 16%, es decir durante el primer trimestre del año 2022 se CUMPLIÓ la META, al igual se observó una variación en la posición de las primeras cinco (5) causas de QR.

### INFORME DE INDICADORES DE RIESGO DEL PROCESO

RIESGO	INDICADOR	% CUMPLIMIENTO III TRIMESTRE
Posibilidad de generar respuestas inadecuadas o erróneas a los usuarios (Respuestas sin la competencia técnica o no acorde a lo requerido)	Total de QR identificadas con respuesta inadecuada en el trimestre / total de respuestas tramitadas en el trimestre *100	TOTAL QR identificadas con respuesta inadecuada en el trimestre = 1 TOTAL Respuestas Tramitadas = 125  = 1* /125 = 0,008%
Probabilidad de no formulación ni o ejecución planes de mejora asociados a PQRSD críticas o reiteradas por la misma causa.	Total de planes de mejora formulados por PQRSD / total PQRSD que requieren plan de mejora *100	Total de planes de mejora formulados por PQRSD = 4 Total PQRSD que requieren plan de mejora = 4 = 4*100 / 4 = 100%
Posibilidad de identificación inoportuna de las necesidades del Usuario en los Puntos de Información y Orientación al usuario o durante Rondas y visitas a pacientes hospitalizados	Total de QR interpuestos por de Pacientes hospitalizados Visitados o atendidos en puntos de Información / Total de QR *100	Total de QR interpuestos por de Pacientes hospitalizados Visitados o atendidos en puntos de Información = 0 Total de QR = 125 0 / 100 * 125 = 0

1. Como se puede evidenciar para el primer trimestre 2022, de 125 QR tramitadas **una (1)** fueron devueltas por respuesta inadecuada.
2. Se formularon un total de 4 planes de mejora de 4 que se requerían dando un cumplimiento del 100%
3. Del total de 125 QR interpuestas por Pacientes hospitalizados Visitados o atendidos en puntos de Información

CERO(0) fueron por Orientación al usuario o durante Rondas y visitas a pacientes hospitalizados.

## DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCION

Durante el segundo trimestre del año 2022, de 3 denuncias que se presentaron, ninguna fue identificada como acto de corrupción, como se evidencia en estadísticas del sistema de información Almera.

Tramites antes la ESE Hospital Universitario de la Samaritana	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
ASIGNACION DE CITA PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS	22	26	19	67

## BARRERAS PARA EL ACCESO DE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCION A LA LUZ DE LAS PQRSDF.

Para el segundo trimestre del año 2022, a la luz de las PQRSDF, interpuestas por paciente y familia se identifica que hay barreras de acceso por los siguientes canales de atención:

Analizando las barreras de acceso identificadas, se puede observar que uno de los canales que presenta mayor barrera de acceso a los canales de atención; es el de asignación de citas por la central de citas (Empresa Contratista del HUS), como acción de mejora desde la Dirección de Atención al Usuario se solicitó y formulo un plan de Mejoramiento el cual está en Almera, en el PAMEC de acreditación, con ID 2389. Actualmente en ejecución con un avance de implementación del 55%.

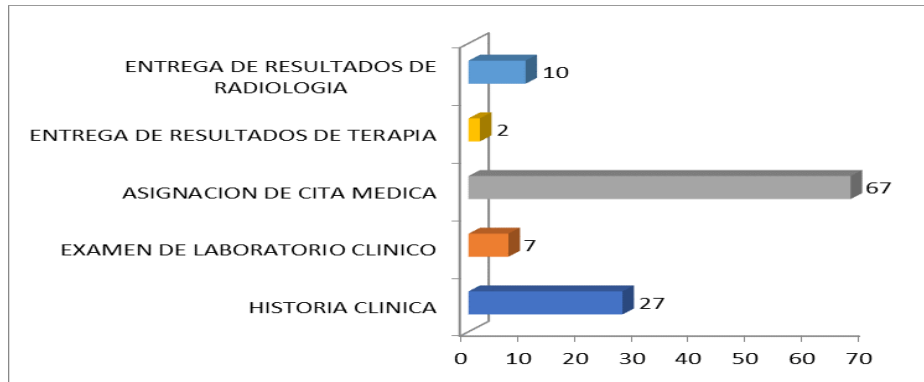
**Comparado el trámite de asignación de citas, con el primer trimestre de esta vigencia, evidenciamos una disminución del 33%, lo que permite concluir que el plan de mejora que se está ejecutando si está dando resultado.**

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

Identificar a través de PQR los trámites que generan insatisfacción en el usuario y su familia

A continuación, se evidencia el dato estadístico para el segundo trimestre del año 2022, de los trámites inscritos en el SUIT que a la luz de las PQRSDF interpuestas por paciente y familia generan insatisfacción.

Del total de 505 PQRSDF radicadas durante el segundo trimestre del 2022, por tramites inscritos en el SUIT se presentaron un total de 113 peticiones que corresponde a un 22,3%, como se evidencia en a la siguiente gráfica.



### RESPUESTAS INTERNAS INADECUADAS:

Durante el segundo trimestre del año 2022, se evidenció que de un total de 449 peticiones que se solicitó respuesta de los servicios involucrados 28 fueron devueltas lo que indica un porcentaje de devolución de 6,2% de no pertinencia en la respuesta interna de los servicios, frente a este hallazgo se han solicitado planes de mejora a los servicios de Urgencias y Enfermería por no 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.

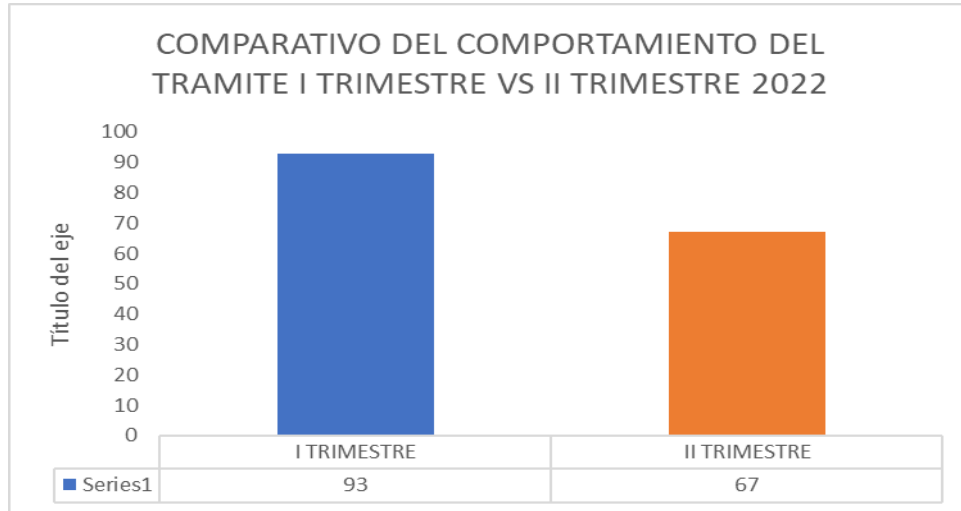
### BARRERAS PARA EL ACCESO DE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCION A LA LUZ DE LAS PQRSD.

Para el segundo trimestre del año 202, a la luz de las PQRSD, interpuestas por paciente y familia se identifica que hay barreras de acceso por los siguientes canales de atención:

Analizando las barreras de acceso identificadas, se puede observar que uno de los canales que presenta mayor barrera de acceso a los canales de atención; es el de asignación de citas por la central de citas (Empresa Contratista del HUS), como acción de mejora desde la Dirección de Atención al Usuario se solicitó y formulo un plan de Mejoramiento el cual está en Almera, en el PAMEC de acreditación, con ID 2389. Actualmente en ejecución con un avance de implementación del 55%.

Tramites antes la ESE Hospital Universitario de la Samaritana	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
ASIGNACION DE CITA PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS	22	26	19	67



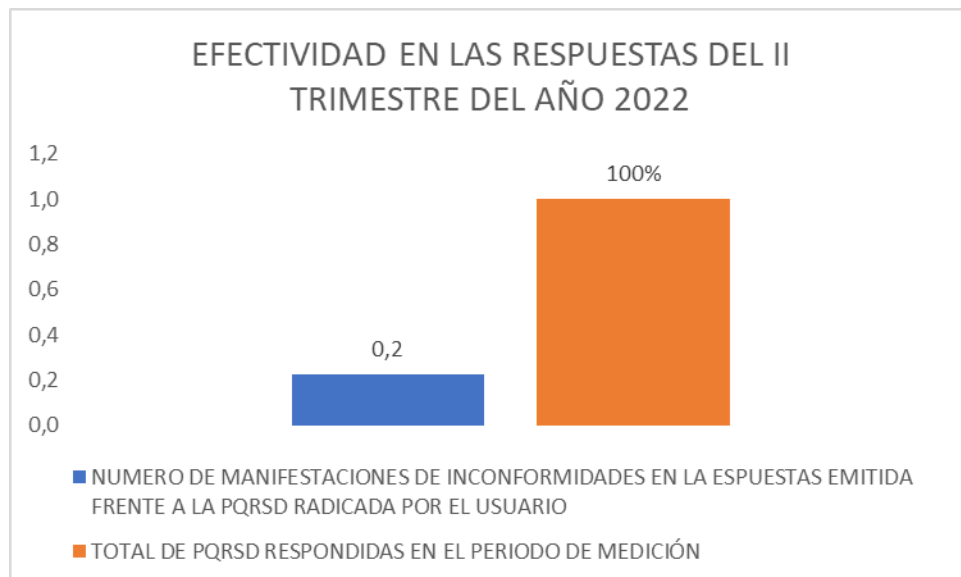


Comparado el trámite de asignación de citas, con el primer trimestre de esta vigencia, evidenciamos una disminución del 33%, lo que permite concluir que el plan de mejora que se está ejecutando si está dando resultado.

### INFORME INDICADOR DE EFECTIVIDAD DE LAS RESPUESTAS DE PQRSDF II TRIMESTRE 2022

Este indicador tiene como objetivo medir la efectividad de las respuestas comparando el número de peticiones con inconformidad en la respuesta frente al total de PQRSDF con respuesta emitida en el periodo de medición

Durante el segundo trimestre del año 2022, se evidencio que de un total de 449 peticiones que se en las que se dio respuesta al peticionario, de las cuales se recibió una por insatisfacción de la respuesta.



Como se puede evidenciar en la grafica anterior de 449 respuestas emitidas al usuario un 0,2% corresponde a respuestas no conformes que se evidencia en 1 devolución de respuesta por insatisfacción.

**CONCLUSIONES SEGUNDO TRIMESTRE 2022**

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 de fondo a cada una de las necesidades percibidas por nuestros ciudadanos, pacientes y su familia, para efectos del presente informe el análisis de la gestión realizada para el II trimestre del año 2022, la Subdirección de Defensoría al Usuario solicitó y realizó seguimiento a la formulación de Planes de Mejora con el fin de intervenir las 5 primeras causas de QR.

Desde la Subdirección Defensoría del Usuario la institución promueve la participación ciudadana, realizando actividades de socialización de los Derechos y Deberes de los usuarios desde la socialización de los mismos en cada una de las respuestas emitidas a los peticionarios, igualmente se están brindando charlas personalizadas al cliente interno sobre la Política de participación ciudadana en la Función pública y la Política de servicio al ciudadano y sobre la estrategia de la realización de Trámites y los cuales están priorizados por el HUS en la página WEB.

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 PQRS y el envío de la Matriz consolidada de PQRS y se hizo entrega de los informes de gestión de PQRS dando así cumplimiento a las actividades proyectadas.

**MARISOL GARAVITO BEJARANO**

Subdirectora de la Defensoría del usuario