

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

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

**PERIODO  
III TRIMESTRE 2022**

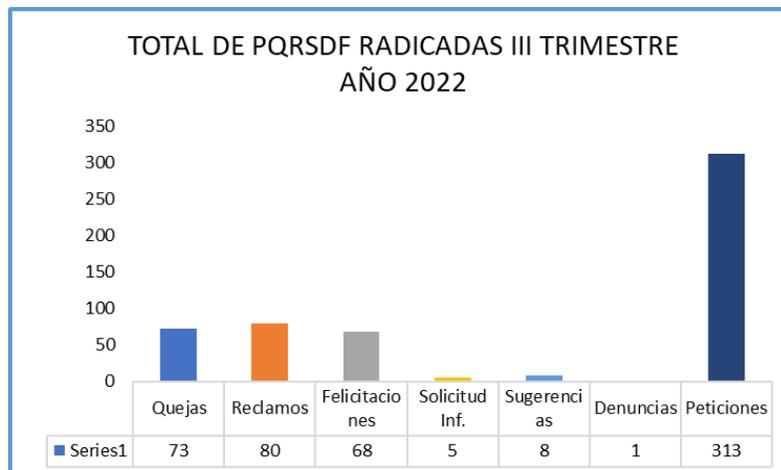
**BOGOTÁ D.C. SEPTIEMBRE DEL 2022**

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 Familia.

**TOTAL, DE PETICIONES RADICADAS DURANTE III TRIMESTRE AÑO 2022**

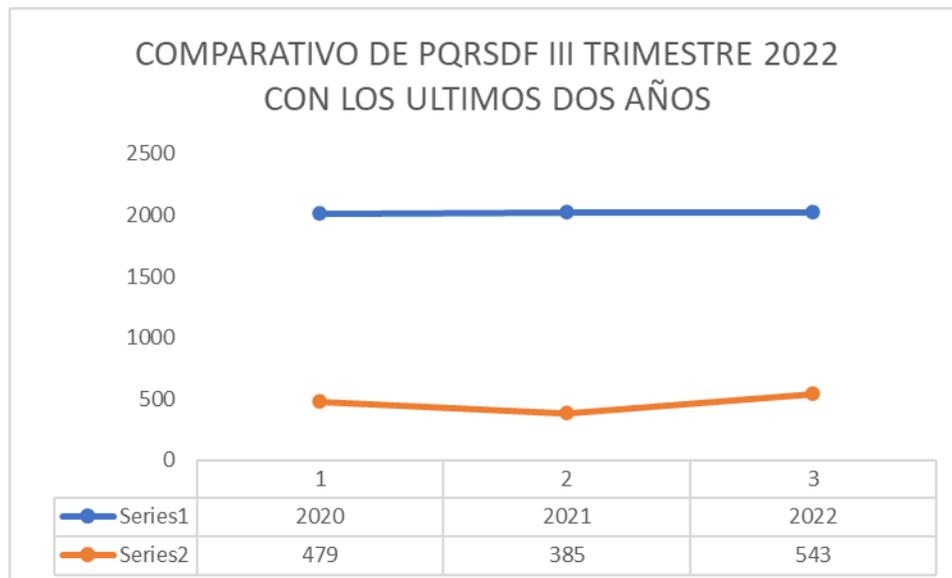
PQRSD TERCER TRIMESTRE AÑO 2022				
CLASIFICACIÓN	JUL	AGO	SEP	TOTAL
Quejas	23	30	20	<b>73</b>
Reclamos	27	29	24	<b>80</b>
Felicitaciones	12	33	23	<b>68</b>
Solicitud Inf.	1	2	2	<b>5</b>
Sugerencias	3	1	4	<b>8</b>
Denuncias	0	1	0	<b>1</b>
Peticiones	84	115	114	<b>313</b>
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>211</b>	<b>187</b>	<b>548</b>



Durante el III trimestre del año 2022 se presentaron un total de 548 manifestaciones donde las peticiones ocupan el mayor volumen de radicaciones, son el 57% 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 27,9% del total de las manifestaciones radicadas, cabe destacar que las felicitaciones han aumentado y ocupan un 12.5% del total de las manifestaciones lo que evidencia que la satisfacción de los usuarios frente a los servicios prestados es buena.

La participación ciudadana se continúa fortaleciendo a través de la información brindada por los orientadores e informadores, a través de la socialización de derechos y deberes, canales para interponer PQRSDF; en el trimestre se socializo a un total de 1481 usuarios.

### COMPORTAMIENTO DE PQRSDF III TRIMESTRE 2022 EN COMPARACION CON LOS ULTIMOS DOS AÑOS



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

Realizando un comparativo del III trimestre en los últimos tres años, encontramos que con respecto al año 2020 se observa un aumento de aproximadamente 64 manifestaciones y con respecto al año inmediatamente anterior es decir al 2021, aumento de 158 manifestaciones, cabe mencionar que en las vigencias anteriores no se contaba con alta afluencia de usuarios para la prestación de los servicios por limitaciones propias de la pandemia lo que reducía en gran medida la presencialidad de los usuarios y esto disminuyó la radicación de peticiones; el aumento en gran medida se debe a la reactivación de los servicios.

### CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS SEGÚN PROCESO

#### TERCER TRIMESTRE 2022

QUEJAS Y RECLAMOS POR PROCESO III TRIMESTRE AÑO 2022				
PROCESOS INVOLUCRADO	JUL	AGO	SEP	TOTAL
Hospitalización	20	19	17	56

Ambulatorio	7	13	13	33
Urgencias	7	8	2	17
Hotelería	0	0	0	0
Facturación	3	4	5	12
Imágenes D	4	3	1	8
Apoyo D	0	1	0	1
A. Usuario	1	1	0	2
Farmacia	0	1	0	1
Quirúrgico	7	8	5	20
Infraestructura	0	0	0	0
Banco de Sangre	0	0	0	0
G. Información	0	1	0	1
Otros Procesos	1	0	1	2
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>59</b>	<b>44</b>	<b>153</b>

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

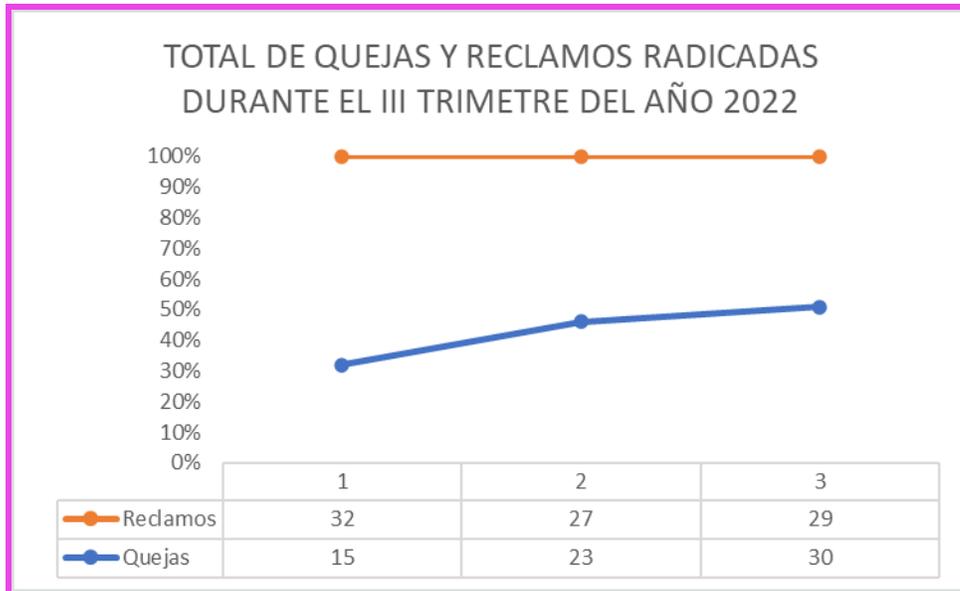
Realizando seguimiento a las QR interpuestas a cada uno de los procesos, identificamos que para el tercer trimestre del año 2022, el proceso que tiene un mayor índice de radicaciones de QR es el proceso hospitalización con un total de 56 QR radicadas las cuales representan un 36,6% del total de QR recibidas en este periodo, comparado con el trimestre anterior se observa una disminución del 0,2%.

En segundo lugar está el proceso de Ambulatorio con un total de 33 QR interpuestas, las cuales representan un 21,5% del total de las QR radicadas; observamos un aumento del 18,3% y este en gran medida a la liquidación de convida, ya que se ha tenido que reprogramar citas por falta de autorización de las EPS y el servicio de urgencias con un total de 17 QR radicadas que ocupan un 11,1% 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

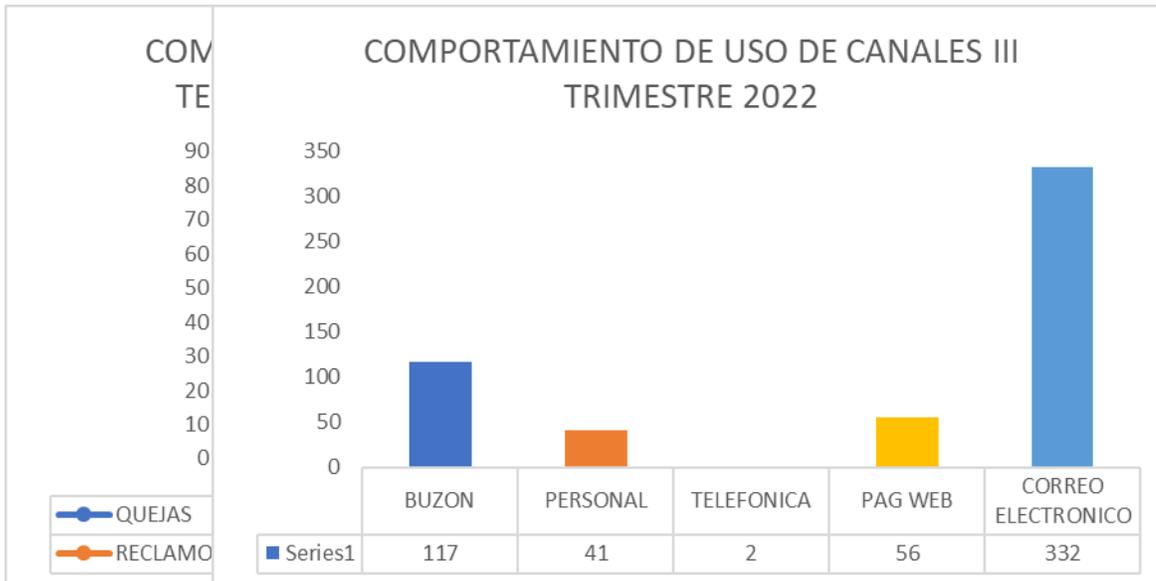
### TOTAL, QUEJAS Y RECLAMOS III TRIMESTRE AÑO 2022



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

Se presentaron 153 quejas y reclamos durante el tercer trimestre 2022 y corresponden al 27,9% del total de manifestaciones recibidas en este periodo, siendo los reclamos el mayor número de inconformismos presentados por los usuarios y su familia que equivalen al 14,5% del total entre quejas y reclamos radicadas.

### COMPARATIVO QR III 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 moderado incremento con relación al año 2020 y 2021 respectivamente, igualmente cabe destacar que las felicitaciones han aumentado y se evidencia una mejoría en la percepción que tiene el usuario de la prestación de los servicios.

### CANALES DE INGRESO III TRIMESTRE 2022

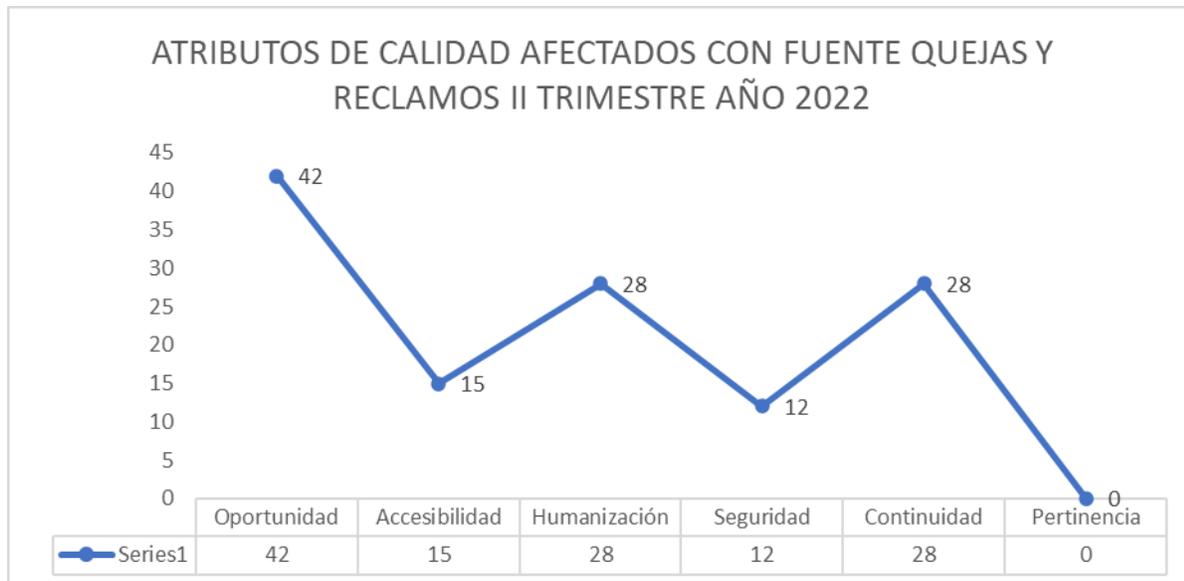
CANAL DE INGRESO PQRSD III TRIM 2022						
CLASIFICACIÓN	Buzon	Personal	Telefónica	Página WEB	Correo Electrónico	TOTAL
Quejas	34	21	0	11	7	73
Reclamos	23	15	1	9	32	80
Felicitaciones	51	3	1	13	0	68
Soli Inf.	0	0	0	5	0	5
Sugerencias	7	0	0	0	1	8
Denuncias	0	0	0	1	0	1
Peticiones	2	2	0	17	292	313
<b>TOTAL</b>	<b>117</b>	<b>41</b>	<b>2</b>	<b>56</b>	<b>332</b>	<b>548</b>

Fuente: Base de datos Matriz Almera PQRSD Almera año 2022

El canal mas usado por los ciudadanos para interponer sus PQRSD es el correo electrónico, aunque todos los canales son socializados 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 practica 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.

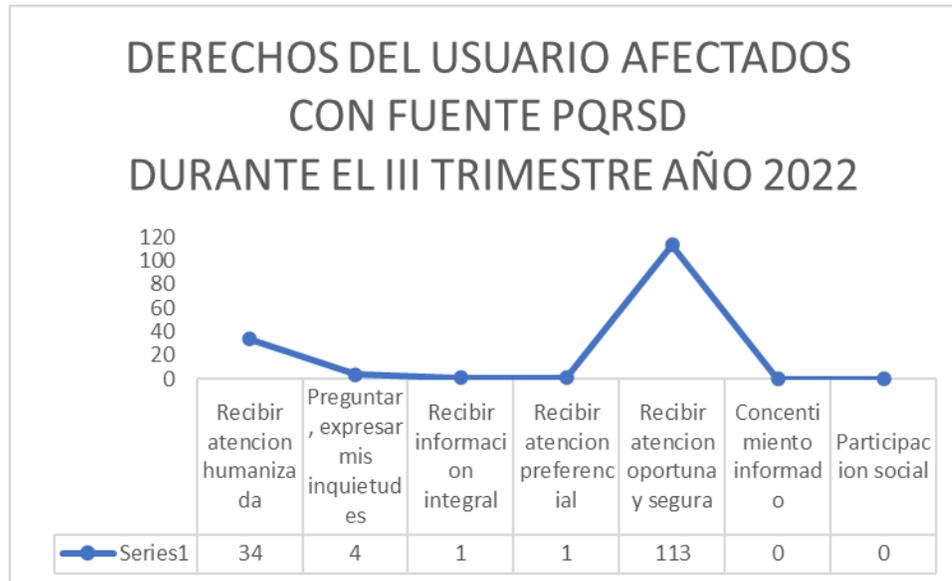
**CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS SEGÚN ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS TERCER TRIMESTRE 2022.**



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 36% del total de los atributos identificados en las PQRSD.

**CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS, SEGÚN DERECHOS DEL USUARIO AFECTADOS TERCER 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 III trimestre 2022 se observa que el 70 % de las manifestaciones están asociadas a la posible vulneración del derecho del Usuario A “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 en el proceso de prestación de servicios, la oportunidad y la confianza de los usuarios.

#### CAUSAS DE QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS EN EL III 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 telefonoca 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 medicos y / o quirurgicos 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 III Trimestre se presentaron 153 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 QPDSF:**

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 QPDSF 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 III Trimestre 2022 se solicitaron 3 y formularon # 1 Planes de Mejora, relacionados con las 5 primeras causas, ya enunciadas.

De 9 Planes de Mejora Formulados durante los dos trimestres anteriores, se realizó seguimiento a su cumplimiento con corte al 30 de septiembre de 2022, encontrando como resultado:

- 1) **ID 2492:** 2 actividades para este periodo con cumplimiento 1 actividad 10% y otra al 100%
- 2) **ID: 2496:** 4 actividades para este periodo con un cumplimiento parcial de tres actividades y 1 al 100%.
- 3) **ID: 2497:** 1 actividad para este periodo la cual se cumplió en 100%
- 4) **ID: 2498:** 3 actividades para este periodo con un cumplimiento parcial de dos actividades y 1 al 100%.
- 5) **ID: 2316:** No hay actividades para este periodo sin embargo el plan esta ejecutado en un 70% a la fecha
- 6) **ID: 2422:** No hay actividades para este periodo sin embargo el plan esta ejecutado en un 56,67% a la fecha
- 7) **ID 2421:** No hay actividades para este periodo sin embargo el plan esta ejecutado en un 70% a la fecha
- 8) **ID: 2389:** 1 actividad para este periodo con cumplimiento 100%
- 9) **ID: 2538:** “Quejas y Reclamos del servicio de facturación por causa de falta de calidez y trato amable”, el plan aún no ha sido aprobado.

#### **INDICADOR:**

#### **INDICADOR:**

Para el tercer trimestre del año 2022 el número de Quejas y Reclamos radicados es 153 de las cuales son 73 quejas y 80 reclamos

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

$$\frac{\text{\# Total de QR radicadas} * 100}{153} = \frac{87}{153} * 100 = 11.37\%$$

Realizado el análisis para validar el indicador se realiza un comparativo del tercer trimestre año 2020, 2021 y 2022, encontramos que: para el año 2020 un total de 91 QR; se presentó un aumento del 59,4 % del total QR radicadas, y con respecto al año 2021 un total de 111 QR radicadas, se observa un aumento del 28% del total de las QR en las primeras 5 Causas.

**Efectividad:** para el tercer trimestre del año 2022, analizando el indicador de las primeras cinco (5) quedo en un 11.37% en comparación con el II trim que fue de 11,36 % con una meta anual del 16%, es decir durante el tercer 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 SUGERENCIAS SEGUNDO TRIMESTRE 2022

SUGERENCIAS III TRIMESTRE DE 2022				
MES	CODIGO DE ALMERA	FECHA DE RECEPCION	FECHA DE RESPUESTA	DESCRIPCION BREVE
JULIO	20227101	2022-07-05	2022-07-22 08:10:43	El tiempo de demora para asignacion de cita y facturacion es exagerado; Tiene la sala de espera 7 cubiculos y solo hay un funcionario trabajando, lo cual indica que para atencion al paciente no hay personal suficiente. Agradezco tomar en cuenta la sugerencia.
	20227247	2022-07-18	2022-08-08 22:12:14	Mi sugerencia es verificar que los datos de las historias clínicas y demas documentos sean entregados a la persona correcta para así garantizar la salud de cada persona, esto se puede lograr mediante la verificación del documento de cada persona. Esto es muy importante tener en cuenta los exámenes y todo lo practicado para que no estén jugando con la salud de los pacientes.
	20227370	2022-07-29	2022-08-10 08:28:14.158418	COMO SUGERENCIA PEDIR EL FAVOR QUE A MI MADRE LE APLIQUEN MAS CANTIDAD DE VASELINA, PARA QUE AL TIEMPO DE LAS CURACIONES NO LE DUELA TANTO
AGOSTO	20227605	2022-08-18	2022-08-30 08:19:20	Sugiero que en el punto de salida de los turnos este una persona que pueda ayudar a las personas con la toma del tiquete correcto y sobretodo la capacitación a la señora TATIANA en lo que corresponde al tema de EMPATIA, de el servicio que parte de su trabajo.
SEPTIEMBRE	20227838	2022-09-06	2022-09-19 10:53:42	Esta semana que paso encuentre un pañal en el sitio donde estas los patos; 2vasenillas" el cual me parecio que esta en un lugar inadecuado porque se veia que se lo habian quitado y pueas yo lo bote a la basura. Es el mejor hospital y mas completo
	20227972	2022-09-16	2022-10-04 15:41:52.704861	SUGERENCIA: MEJORAR LA CALIDAD DEL ACOMPAÑANTE OSEA UNA SILLA QUE PODAMOS DESCANSAR PUESTO QUE SON MUCHAS HORAS EN LA NOCHE Y TAMBIEN NOS CANSAMOS MUCHAS GRACIAS
	20228065	2022-09-26	EN GESTION	LO ACONTECIDO ES QUE ERA UN COLCHON INFLABLE Y TENIA UN APARATO QUE ASUSTABA AL PACIENTE SE PIDIDO CAMBIO POR QUE LE SENTABA EN LA CINTURA Y QUE POR ESO LE DUELE LA CABEZA Y LE DA LAS BORRACHERAS.
	20228067	2022-09-26	EN GESTION	Se solicito cambio de colchón porque era muy duro le sentaba mucho

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 548 peticiones recibidas 8 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:

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

III Trimestre año 2022						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	23	30	20	73	15%	# 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	67	92%
Reclamos	27	29	24	80	17%		74	93%
Solicitud Inf.	1	2	2	5	1%		5	100%
Sugerencias	3	1	4	8	2%		6	75%
Denuncias	0	1	0	1	0%		1	0%
Peticiones	84	115	114	313	65%		290	93%
<b>TOTAL</b>	<b>138</b>	<b>178</b>	<b>164</b>	<b>480</b>	<b>100%</b>		<b>443</b>	<b>92%</b>

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

Del total 480 manifestaciones PQRSD se dieron respuesta oportuna al peticionario al 92%, dentro de los primeros 15 días hábiles que corresponde a 443 peticiones, quedando pendiente dar respuesta a 37 peticiones, posterior al 30 de septiembre de 2022, por lo tanto, **se concluye que durante el III trimestre 2022, se dio respuesta al 100% de todas las PQRSD 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 Tercer trimestre del año 2022

CODIGO	CAUSA DE QUEJA O RECLAMO	JUL	AGO	SEP	TOTAL	%
<b>AJ</b>	Falta de calidez y trato amable.	5	19	10	34	<b>20%</b>
<b>Ñ</b>	Demora en la programación de cirugía: Amb y Hospitalización.	6	9	4	19	<b>11%</b>
<b>R</b>	R Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de la citas: call center, gastro, neumo, Rx, cardiología, etc.	2	5	8	15	<b>9%</b>
<b>V</b>	Falta de insumos y / o elementos médicos y / o quirúrgicos para obtener atención, o elementos suministrados de mala calidad.	7	1	3	11	<b>7%</b>
<b>S</b>	Posibles novedades de seguridad clínica durante el proceso de atención al paciente.	5	1	2	8	<b>6%</b>

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

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 PQRSD 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 III Trimestre 2022 se solicitaron 3 y formularon # 1 Planes de Mejora, relacionados con las 5 primeras causas, ya enunciadas.

De 9 Planes de Mejora Formulados durante los dos trimestres anteriores, se realizó seguimiento a su cumplimiento con corte al 30 de septiembre de 2022, encontrando como resultado:



- 1) **ID 2492:** 2 actividades para este periodo con cumplimiento 1 actividad 10% y otra al 100%
- 2) **ID: 2496:** 4 actividades para este periodo con un cumplimiento parcial de tres actividades y 1 al 100%.
- 3) **ID: 2497:** 1 actividad para este periodo la cual se cumplió en 100%
- 4) **ID: 2498:** 3 actividades para este periodo con un cumplimiento parcial de dos actividades y 1 al 100%.
- 5) **ID: 2316:** No hay actividades para este periodo sin embargo el plan esta ejecutado en un 70% a la fecha
- 6) **ID: 2422:** No hay actividades para este periodo sin embargo el plan esta ejecutado en un 56,67% a la fecha
- 7) **ID 2421:** No hay actividades para este periodo sin embargo el plan esta ejecutado en un 70% a la fecha
- 8) **ID: 2389:** 1 actividad para este periodo con cumplimiento 100%
- 9) **ID: 2538:** “Quejas y Reclamos del servicio de facturación por causa de falta de calidez y trato amable”, el plan aún no ha sido aprobado.

### INDICADOR:

Para el tercer trimestre del año 2022 el número de Quejas y Reclamos radicados es 153 de las cuales son 73 quejas y 80 reclamos

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

$$\frac{\text{Total de QR por las 5 Primeras causas}}{\# \text{ Total de QR radicadas} * 100} = \frac{87}{153} * 100 = 11.37\%$$

Realizado el análisis para validar el indicador se realiza un comparativo del tercer trimestre año 2020, 2021 y 2022, encontramos que: para el año 2020 un total de 91 QR; se presentó un aumento del 59,4 % del total QR radicadas, y con respecto al año 2021 un total de 111 QR radicadas, se observa un aumento del 28% del total de las QR en las primeras 5 Causas.

**Efectividad:** para el tercer trimestre del año 2022, analizando el indicador de las primeras cinco (5) quedo en un 11.37% en comparación con el II trim que fue de 11,36 % con una meta anual del 16%, es decir durante el tercer 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 = 0 TOTAL Respuestas Tramitadas = 153  = 0 / 153 = 0%

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 = 1 Total PQRSD que requieren plan de mejora = 3 $= 1 * 100 / 3 = 70\%$
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 = 153 $0 / 100 * 153 = 0$

1. Como se puede evidenciar para el tercer trimestre 2022, de 153 QR tramitadas **una (0)** fueron devueltas por respuesta inadecuada.
2. Se formularon un total de 1 planes de mejora de 3 que se requerían dando un cumplimiento del 70%
3. Del total de 153 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.

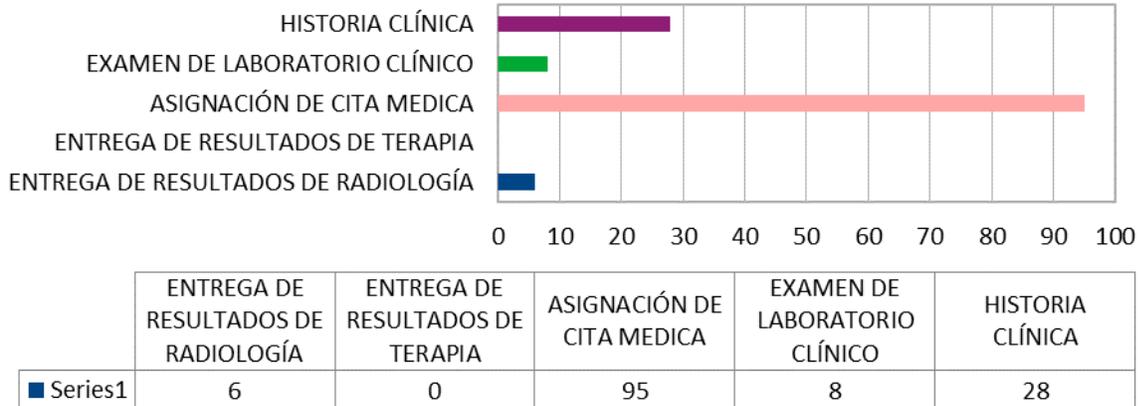
### DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCION

Durante el tercer trimestre del año 2022, no se presentaron denuncias, como se evidencia en estadísticas del sistema de información Almera.

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

Durante el tercer 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:

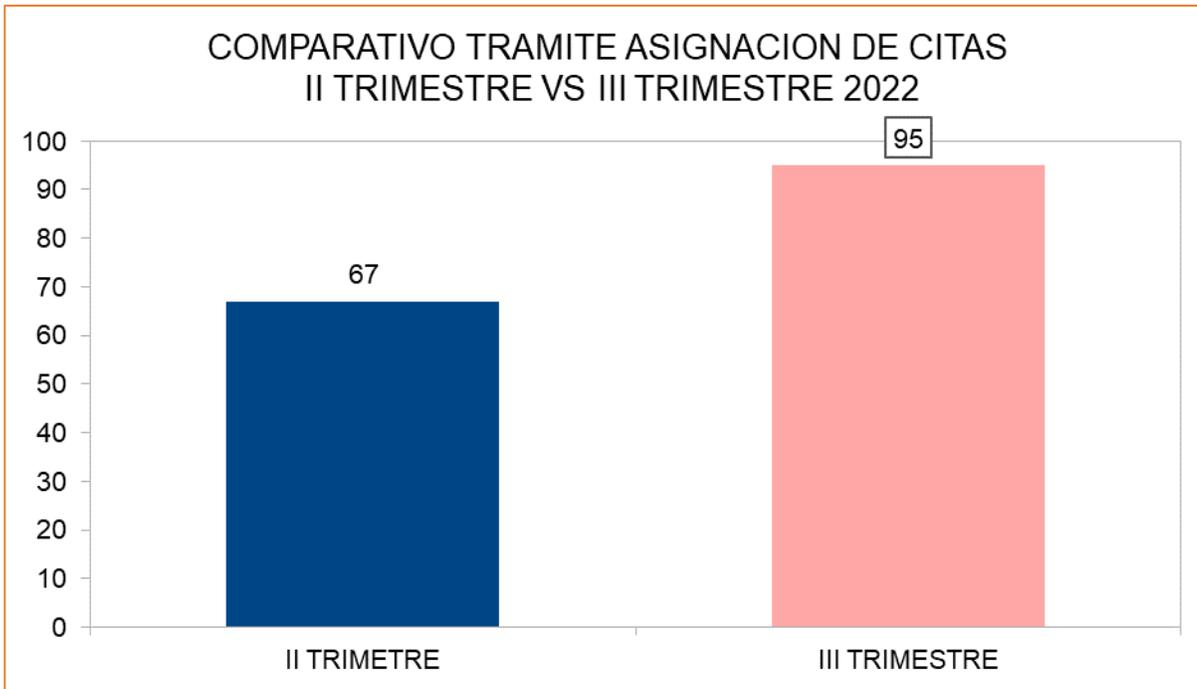
## CANALES QUE GENERAN BARRERAS DE ACCESO A LOS SERVICIOS IDENTIFICADOS POR LAS PQRSD



Analizando las barreras de acceso identificadas, se puede observar que uno de los canales que presenta mayor barrera de acceso; es el de asignación de citas por la central de citas (Empresa Contratista del HUS),

Tramites antes la ESE Hospital Universitario de la Samaritana	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
ASIGNACIÓN DE CITA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS	27	38	30	95

Adicionalmente, teniendo en cuenta que el trámite de asignación de citas que genera barrera para acceso a los servicios ha sido identificado como uno de los que más peticiones presenta, y se mantiene con respecto a los anteriores trimestres, como acción de mejora se continua ejecutando el plan de Mejoramiento que está en Almera, con ID 2389; con un avance de implementación del 87,50%.



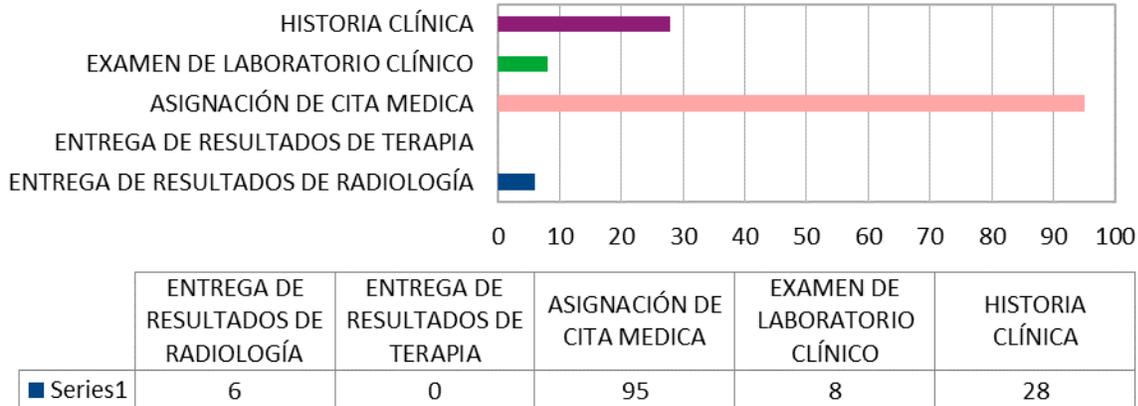
Realizando un comparativo entre el segundo trimestre y tercer trimestre ha tenido un aumento del 28%, sin embargo, cabe mencionar que esto se debe en gran parte a la liquidación de la EPS Convida, lo que ha generado que no se pueda asignar citas por falta de autorización de las EPS a las cuales fueron trasladados los usuarios.

**TRAMITES INSCRITOS EN EL SUIT QUE SE IDENTIFICARON COMO INSATISFACCION A TRAVÉS DE LAS PQRSDF PARA EL TERCER 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 tercer 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.

## CANALES QUE GENERAN BARRERAS DE ACCESO A LOS SERVICIOS IDENTIFICADOS POR LAS PQRSD



Del total de 548 PQRSD radicadas durante el tercer trimestre del 2022, por tramites inscritos en el SUIT se presentaron un total de 137 peticiones que corresponde a un 25%, del total de las peticiones realizadas.

### RESPUESTAS INTERNAS INADECUADAS:

Durante el tercer trimestre del año 2022, se evidencio que de un total de 480 peticiones que se Solicitó respuesta de los servicios involucrados 23 fueron devueltas, lo que indica un porcentaje de devolución de 4,7% de no pertinencia en la respuesta interna de los servicios, se puede evidenciar que se presentó una disminución del 2% con respecto al trimestre anterior, esta mejora se debe a que se ha estado sensibilizando a los lideres de los procesos, enfatizando en la oportunidad de las respuestas y su calidad en el contenido de las mismas.

### INFORME INDICADOR DE EFECTIVIDAD DE LAS RESPUESTAS DE PQRSD 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 PQRSD con respuesta emitida en el periodo de medición

Durante el tercer trimestre del año 2022, se evidencio que de un total de 548 peticiones radicadas y a las que se emitió respuesta al peticionario, no se recibió ninguna por insatisfacción de la respuesta.

### CONCLUSIONES SEGUNDO TRIMESTRE 2022

En la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, nos caracterizamos por responder el 100% de todas las manifestaciones radicadas 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 solicito y realizo seguimiento a la formulación de Planes de Mejora con el fin de intervenir las 5 primeras causa de QR.

Desde la Subdirección Defensoría del Usuario la institución promueve la participación ciudadana, realizando actividades de socialización de los Derechos y Deberes a los usuarios 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 Tramites y los cuales están priorizados por el HUS en la pág. 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 él envió de la Matriz consolidada de PQRSD y se hizo entrega de los informes de gestión de PQRSD dando así cumplimiento a las actividades proyectadas.

**MARISOL GARAVITO BEJARANO**

Subdirectora de la Defensoría del usuario