

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

**INFORME DE GESTIÓN FELICITACIONES, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES,  
SEGUERENCIAS Y DENUNCIAS PERIODO I TRIMESTRE 2020  
HOSPITAL REGIONAL DE ZIPAQUIRA**

**Bogotá D.C. Abril de 2020**



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

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

*“Humanización con sensibilidad social”*

## ATENCIÓN AL USUARIO HOSPITAL REGIONAL DE ZIPAQUIRÁ

Es importante mencionar que el Hospital Regional de Zipaquirá realizó su apertura de inauguración el primero de diciembre de 2020 como sede integrada al Hospital de la Samaritana, pero inicia su operación como institución independiente. Por lo tanto no se cuenta con históricos para generar informes estadísticos que incluyan vigencias anteriores, no por lo menos durante el primer año de operación (2020)

El servicio de Atención al usuario tiene como fin identificar las necesidades y expectativas de los usuarios, para buscar solucionarlas y generar la satisfacción de los usuarios. En este informe de gestión además de presentar el desarrollo de los procedimientos de Atención al Usuario presenta tanto cualitativa como cuantitativamente las acciones que se requieren para mantener o aumentar la percepción de satisfacción de los usuarios

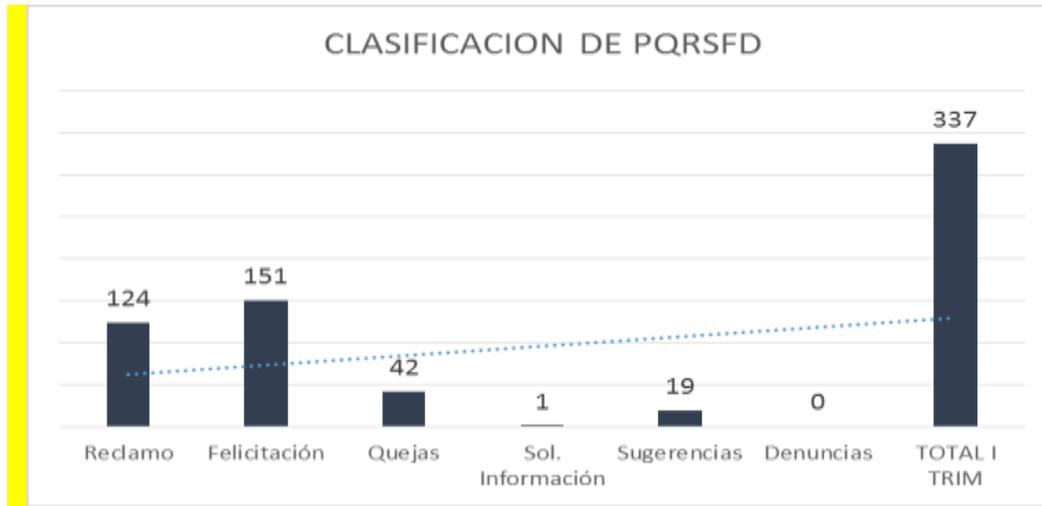
La atención de las peticiones, felicitaciones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitud de información y denuncias (PQRSD), recibidas en la Institución, se encuentra reglamentada mediante la Constitución Política de Colombia, la Ley 734 del 2002 “Código Único Disciplinario” y en cumplimiento a la resolución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

Se presenta el informe de Primer trimestre de 2020 del seguimiento y gestión a las PQRSD elaborado por el servicio de Atención al Usuario garante de los Derechos y deberes de los usuarios y 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 del sistema de Atención al Ciudadano.

### Gestión de Peticiones: Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitud de Información, Felicitaciones.

#### a). Clasificación de Peticiones de Usuarios radicadas en SIAU: I Trimestre 2020 HRZ

NÚMERO DE PETICIONES Y PORCENTAJE EN RELACIÓN CON EL TOTAL DEL PERÍODO				
PETICIÓN	Enero 2020	Febrero 2020	Marzo 2020	TOTAL
Reclamo	55 (47%)	32 (25%)	37 (37%)	124 (37%)
Felicitación	38 (33%)	65 (51%)	48 (47%)	151(45%)
Quejas	15 (13%)	16 (13%)	11 (11%)	42(12%)
Sol. Información	1 (0.8%)	0	1 (0.9%)	1(0.2%)
Sugerencias	7 (6%)	12 (9%)	4 (4%)	19(6%)
Denuncias	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>116 (100%)</b>	<b>126 (100%)</b>	<b>101 (100%)</b>	<b>337 (100%)</b>



Con respecto al comportamiento de PQRSFD durante el primer trimestre de 2020 el cuadro muestra que febrero fue el mes más movida donde el número de peticiones recepcionadas fue más alto frente a los otros meses, resaltando las felicitaciones, de igual manera en el mes de marzo.

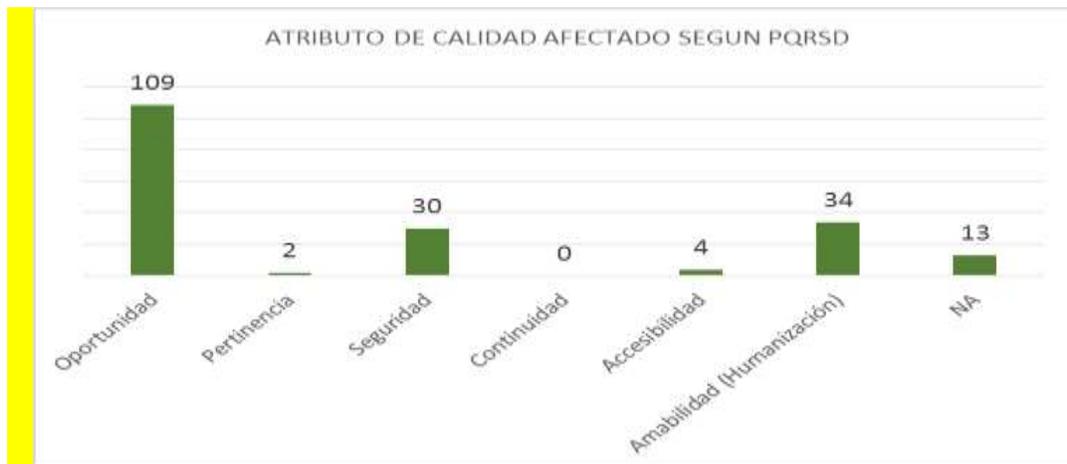
**b). Clasificación de Peticiones de Usuarios por Servicio: I Trimestre 2020 HRZ**

	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
C. Externa	11	7	10	28
Urgencias	50	48	47	145
Uci neonatos	5	4	1	10
Uci adultos	11	17	8	36
Laboratorio Clínico	0	1	1	2
Hospitalización 3 piso	10	12	10	32
Hospitalización 4 piso	10	10	3	23
Hospitalización 5 piso	8	24	15	47
Hospitalización 6 piso	11	3	6	20
<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	<b>126</b>	<b>101</b>	<b>343</b>

El número de peticiones por servicio coloca durante el primer trimestre de 2020 al servicio de urgencias 145 como el que más peticiones recibe de parte de los usuarios pacientes y sus familias especialmente por el numero quejas y reclamos, sin embargo también han recibido felicitaciones. Seguido de hospitalización 5 piso con 47 ; y UCI adulto con 36.

**c). Clasificación de Atributos de Calidad afectados según Quejas y Reclamos gestionados: I Trimestre 2020 HRZ**

ATRIBUTO DE CALIDAD AFECTADO EN NÚMERO Y PORCENTAJE EN RELACIÓN CON EL TOTAL DE QUEJAS Y RECLAMOS				
ATRIBUTO CALIDAD	Enero 2020	febrero 2020	MARZO 2020	Total
Oportunidad	44 (56%)	31 (51%)	34(64%)	109(57%)
Pertinencia	2 (2%)	0	0	2(1%)
Seguridad	11 (14%)	8 (13%)	11(21%)	30(%)
Continuidad	0	0	0	0
Accesibilidad	3 (4%)	0	1(2%)	4(2%)
Amabilidad (Humanización)	14 (18%)	14 (23%)	6(11%)	34(18%)
No aplica	4 (5%)	8 (13%)	1(2%)	13(7%)
TOTAL	78 (100%)	61 (100%)	53 (100%)	192(100%)



El atributo de calidad más afectado en el primer trimestre de 2020 es la oportunidad especialmente los usuarios manifiestan demora en los servicios que reciben en el hospital, pero sin duda el servicio más afectado es urgencias..

**d) Procesos de atención involucrado vs Causas de Quejas y Reclamos, Atributos de Calidad y Derechos en salud del usuario afectados. (Detectado a través de quejas y reclamos de usuarios en el período evaluado: Enero-febrero-marzo 2020)**

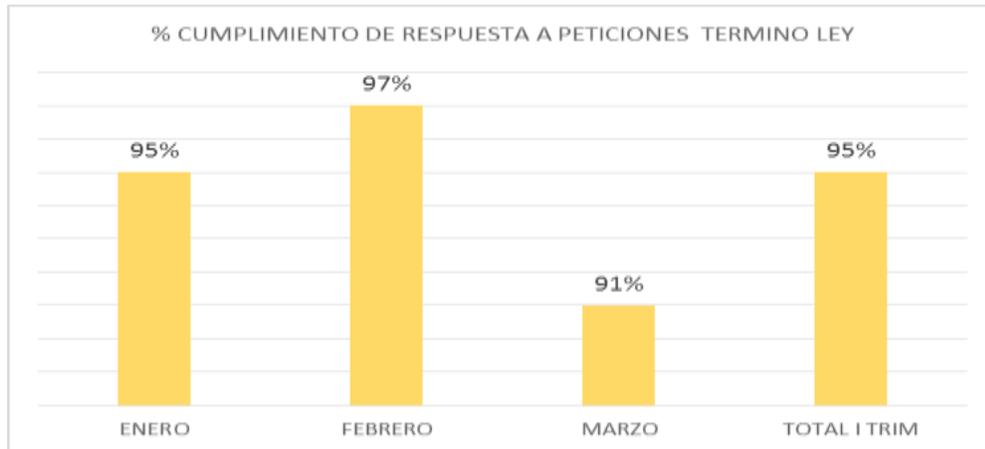
**e. Clasificación de Derechos del Usuario afectados según Quejas y Reclamos gestionados: I Trimestre 2020 HRZ**

DERECHO EN SALUD AFECTADO EN NÚMERO Y PORCENTAJE EN RELACIÓN CON EL TOTAL DE QUEJAS Y RECLAMOS				
DERECHO DEL USUARIO	Enero 2020	Febrero 2020	Marzo 2020	TOTAL
Atención Humanizada y Trato Amable	15 (19%)	14(23%)	6(11%)	35(18%)
Preguntar, expresar mis inquietudes y ser escuchado	1(1%)	0	1(2%)	2(1%)
Recibir información integral y capacitación en el cuidado de mi salud	3(4%)	3(5%)	3(6%)	9(5%)
Recibir atención preferencial	0	0	0	0
Recibir Atención Oportuna, Segura y Continua	55(70%)	35(57%)	42(79%)	132(69%)
Decidir sobre mi tratamiento (Consentimiento Informado)	0	0	0	0
Participación social		0	0	0
NA	4	9	1(2%)	14(7%)
<b>TOTAL QUEJAS Y RECLAMOS</b>	<b>78(100%)</b>	<b>61(100%)</b>	<b>53(100%)</b>	<b>192(100%)</b>

En cuanto al derecho en salud más afectado según quejas y reclamos para el primer trimestre de 2020 se evidencia que el derecho en salud más vulnerado es recibir atención oportuna, segura y continua, por la falta de agilidad y mayor coordinación en los diferentes servicios para optimizar el tiempo de atención a las expectativas y necesidades de los usuarios.

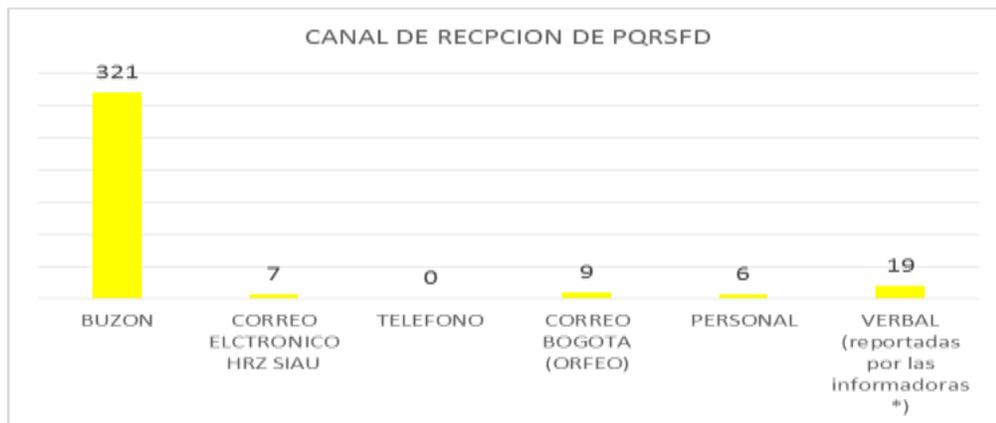
### 2.10.3. Porcentaje de Quejas y Peticiones con Respuesta en el Término de Ley – Hus : I Trimestre 2020 HRZ

	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL I Trimestre
# de peticiones con respuesta al usuario dentro de los 15 días hábiles	75	59	48	182
# de Peticiones recibidas en el período	78	61	53	192
% CUMPLIMIENTO	96%	97%	91%	95%
(*) # total de peticiones con respuesta al usuario dentro de los 15 días hábiles (Quejas, Reclamos, Sugerencias, Sol. Información) / Número total de Peticiones recibidas en el período *100				



**CANALES DE RECEPCION DE PQRSFD I Trimestre 2020 HRZ**

	BUZON	CORREO ELECTRONICA HRZ	TELEFONO	CORREO BOGOTA	PERSONAL	VERBAL
Enero	109	0	0	4	3	0
Febrero	123	1	0	2	0	0
Marzo	89	6	0	3	3	19
<b>total</b>	<b>321</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>19</b>



a). **SUGERENCIAS /voz del usuario I Trimestre 2020 HRZ**

SERVICIO	Sugerencias /Expectativas /Comentarios enero febrero marzo	
FConsulta Externa	falta digiturno para garantizar atención preferencial	falta digiturno para garantizar atención preferencial
Urgencias	Inoportunidad en la atención	Inoportunidad en la atención, mejorar la comunicación interna
Uci neonatos	Inconformidad con los horarios de visita	falta de información a familiares de los pacientes falta de trato humanizado por parte de los médicos, más atención a los pacientes por parte de enfermería
Uci adultos	Inconformidad con los horarios de visita	falta de información a familiares de los pacientes falta de trato humanizado por parte de los médicos, más atención a los pacientes por parte de enfermería
Laboratorio Clínico		
Hospitalización 3 piso	Infraestructura (agua fría, malos olores, daños en tuberías)	falta atención humanizada por enfermería, inoportunidad ante el llamado de los pacientes , faltan sillas rimax baño pacientes
Hospitalización 4 piso	Infraestructura (agua fría, malos olores, daños en tuberías)	falta atención humanizada por enfermería, inoportunidad ante el llamado de los pacientes , faltan sillas rimax baño pacientes
Hospitalización 5 piso	Infraestructura (agua fría, malos olores, daños en tuberías)	falta atención humanizada por enfermería, inoportunidad ante el llamado de los pacientes , faltan sillas rimax baño pacientes
Hospitalización 6 piso		falta atención humanizada por enfermería, inoportunidad ante el llamado de los pacientes , faltan sillas rimax baño pacientes
Sala de Partos	faltan sillas en sala de espera	faltan sillas en sala de espera; débil información medica hacia el paciente
Imagenología	Inoportunidad en la atención	
Cirugía Ambulatoria	débil información medica hacia los pacientes	débil información medica hacia los pacientes
FACTURACION	Actitud de funcionarios	
PARQUEADERO	INCONFORMIDAD POR COBRO	
SEGURIDAD	FALTA TRATO HUMANIZADO EN LA ATENCION	

**Actividades complementarias Enero - Febrero -Marzo**

Se realizó el proceso de inducción al personal que compone el equipo de Atención al Usuario  
Se realizó capacitaciones al equipo de Atención al Usuario



Se realizaron capacitación de inducción a enfermería, médicos y personal administrativo según programaciones de jornadas de inducción por Talento Humano  
Se realizan rondas diarias para seguimiento a las funciones del personal SIAU  
Se realizan cronogramas de aperturas de buzón  
Se realiza socialización a funcionarios administrativos y asistenciales sobre programa de Humanización  
Se realiza cronograma y plan de acción de Humanización  
Se realiza matriz de Riesgos de Atención al Usuario  
Se realiza orientación, información y acompañamiento permanente respecto al portafolio de servicios institucionales a los usuarios pacientes y sus familias  
Se continúa con la divulgación y socialización de los derechos y deberes en salud a los usuarios de los diferentes servicios del HRZ a los cuales se les hace entrega de folletos y mediante las carteleras de la institución y pantallas virtuales. (Informadoras SIAU)  
Se realizan diariamente rondas por los diferentes servicios del hospital (informadoras siau)  
Se continúan aplicando las encuestas de satisfacción con el fin de conocer la percepción y necesidades de los usuarios.  
Se realizaron las aperturas de buzones semanales dando cumplimiento a cronograma.  
Se participó en el Comité de Ética (videoconferencia)  
Se participó en comité de Humanización en Bogotá y por videoconferencia  
Se participó en las diferentes entregas de turno de cada mes  
Asistí a reunión de Copaco en la Alcaldía  
Asistí a mesa de Trabajo para elaborar plan de Desarrollo de la Secretaria de Salud Departamental  
Se elaboró cuadro de turnos y novedades de nómina del equipo de Atención al Usuario  
Se realizaron los informes del área de cada y mes y los que a demanda solicito la institución.  
Se participa en las reuniones de capacitación sobre acreditación  
Se realiza el PAS Y Pamec para el HRZ  
Se realiza seguimiento a salas interactivas, convenio Colsubsidio  
Se recibe auditoria interna  
Se revisaron todos los procedimientos de Atención al usuario que se encuentran en la pirámide documental para solicitar a Samaritana Bogotá Actualización y ajustes de los mismos.  
Se realizó gestión para obtener apoyo eclesiástico y espiritual para los pacientes del HRZ

Elaboro; **GINA KATHERINE MORENO DELGADO** – Líder de Atención al Usuario HRZ

