

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

**INFORME DE GESTIÓN FELICITACIONES, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES,  
SEGUERENCIAS Y DENUNCIAS PERIODO I TRIMESTRE 2020  
UNIDAD FUNCIONAL 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”*

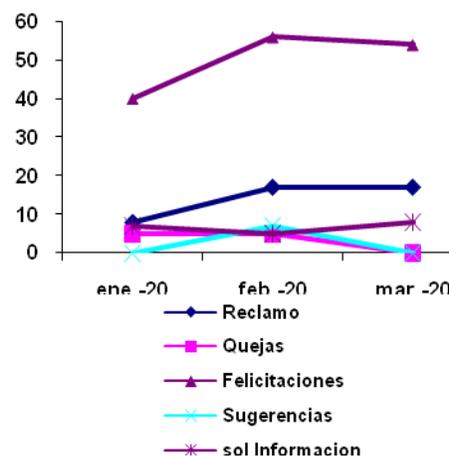
**ATENCIÓN AL USUARIO  
UNIDAD FUNCIONAL DE ZIPAQUIRÁ**

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

a). Clasificación de Peticiones de Usuarios radicadas en la SIAU:

NÚMERO DE PETICIONES Y PORCENTAJE EN RELACIÓN CON EL TOTAL DEL PERÍODO				
PETICIÓN	Enero 2020	Febrero 2020	Marzo 2020	Total I Trimes
Reclamo	8(13%)	17(19%)	17(21%)	42(18%)
Felicitaciones	40(67%)	56(62%)	54(68%)	150(65%)
Quejas	5(8%)	5(6%)	0(0%)	10(4%)
Sol. Información	7(12%)	5(6%)	8(10%)	20(9%)
Sugerencias	0	7(8%)	0	7(3%)
<b>TOTAL</b>	<b>60 (100%)</b>	<b>91 (100%)</b>	<b>79 (100%)</b>	<b>230 (100%)</b>

Número de Peticiones radicadas  
PRIMER TRIMESTRE 2020



Fuente: Base de datos PQR 2020

SIAU

Fuente: Base de datos PQR 2020 SIAU

Durante el I trimestre del 2020 se presentaron un total de 230 manifestaciones donde se evidencia un aumento en las solicitudes de información con un 9% en relación a solicitudes de citas e historias clínicas, las quejas representan un 4% por falta de trato amable, reclamos 19% reflejadas en falta de información por parte de facturación, demora en atención servicio de urgencias, dificultades con la comunicación con la central de citas, las sugerencias representan un 3% colocar revistas en salas de espera, colocar cambiadores de pañales en área de urgencias, tener convenios inter administrativos con otras EPS como Nueva EPS, y las felicitaciones representan un 65% y se debe al fortalecimiento y adherencia al programa de humanización y espíritu de servicio en toda la Institución.

**Comportamiento de las PQRD de los últimos 5 años**

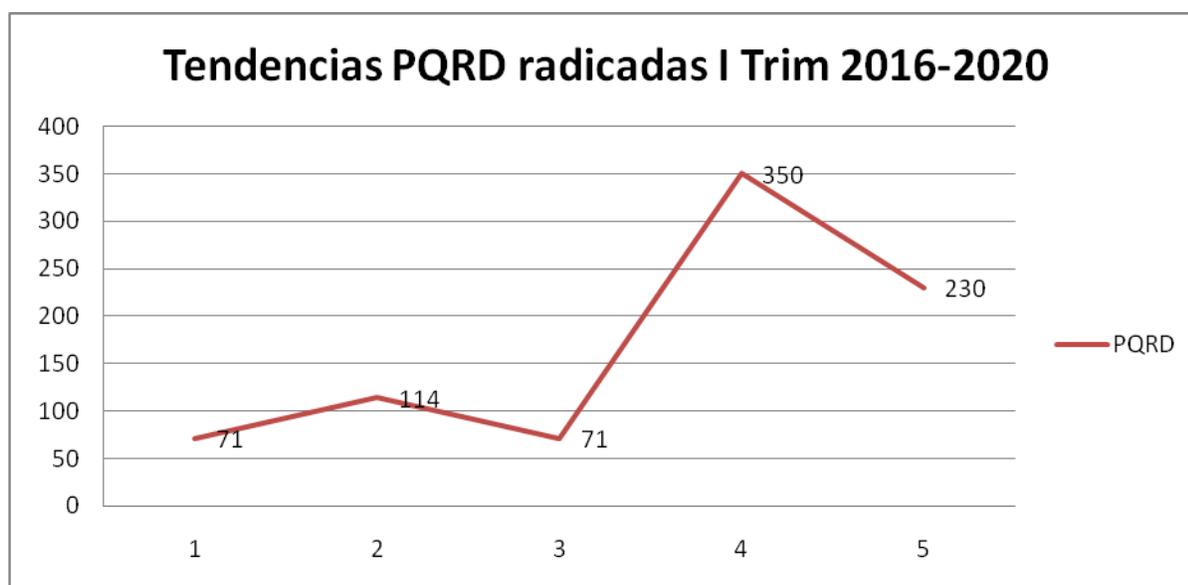
Los siguientes gráficos presentan la tendencia de las manifestaciones recibidas durante los últimos cinco años.

COMPARATIVO I TRIMESTRES AÑOS 2016-2019										
CLASIFICACIÓN	ITRIM 2016	%	ITRIM 2017	%	ITRIM 2018	%	ITRIM 2019	%	ITRIM 2020	%
Quejas	12	17%	45	39%	12	17%	25	7%	10	4%
Reclamos	29	41%	34	29%	22	31%	61	17%	42	19%
Felicitaciones	24	34%	29	25%	34	47%	248	71%	150	65%



Solicitud Inf.	5	7%	1	0.8%	1	1.4%	6	2%	20	9%
Sugerencias	1	1.4%	5	4%	2	2.8%	10	3%	7	3%
Denuncias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Peticiones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>71</b>	<b>100%</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>	<b>71</b>	<b>100%</b>	<b>350</b>	<b>100%</b>	<b>230</b>	<b>100%</b>

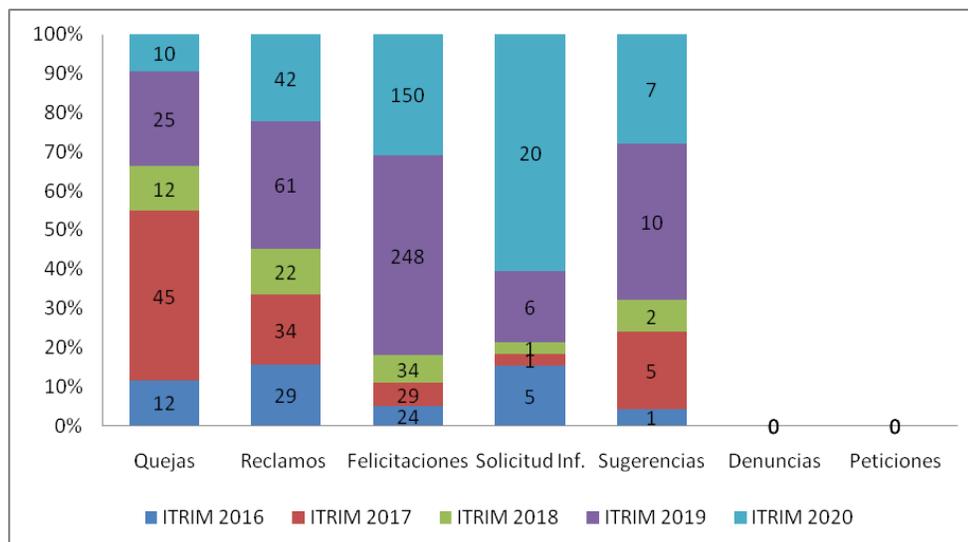
Fuente: Base de datos PQR 2016-2020 SIAU



Fuente: Base de datos PQR 2016- 2020 SIAU

Una vez observado el cuadro comparativo se puede concluir que se presentaron variantes durante el 2016-2020 y el año con mayor manifestaciones fue el 2019 seguido del 2020 por las felicitaciones recibidas durante el I trimestre a causa del acompañamiento permanente de las informadoras y orientadoras donde socializan a los usuarios los mecanismos para la participación social y los canales de recepción de las PQRD. De igual manera la educación permanente en la Declaración de los derechos y deberes en salud.

### Comparativo PQRD I trimestre 2016-2020



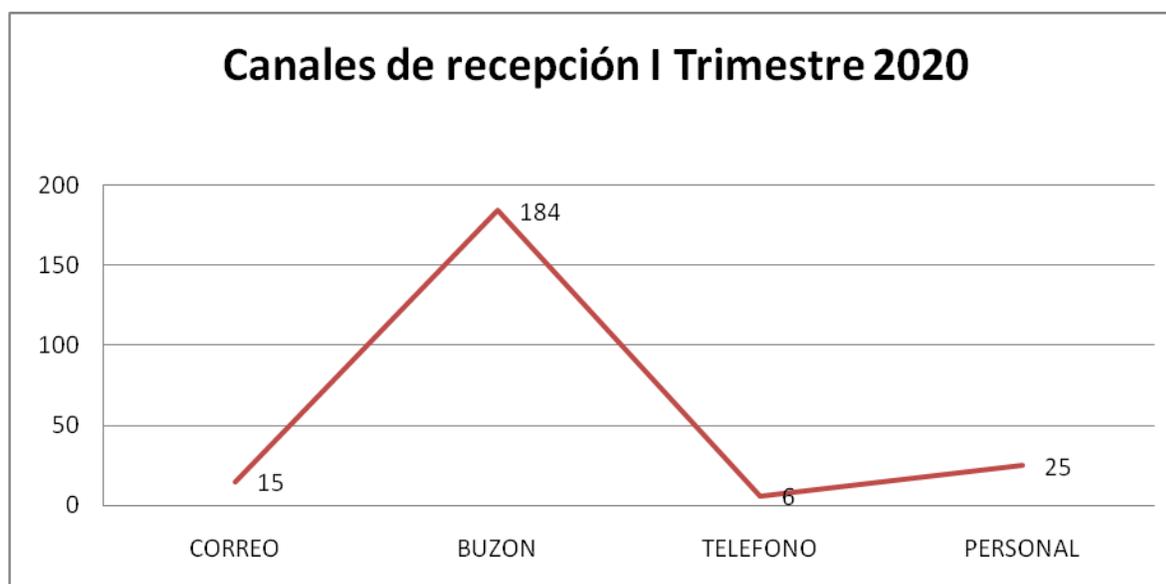
Fuente: Base de datos PQR 2016-2020 SIAU

Se observa que durante el primer trimestre de 2016 a 2020 las manifestaciones en promedio se visualizan una disminución de las quejas y progresivamente han aumentado las felicitaciones, los reclamos se siguen manteniendo mientras que las solicitudes de información van en aumento debido a que los usuarios hacen un mayor uso de los mecanismos de participación.

#### Canales de recepción PQRD I Trimestre 2020

CLASIFICACIÓN	CORREO	BUZÓN	TELEFONO	PERSONAL
FELICITACIONES	0	145	0	5
QUEJAS	1	6	0	3
RECLAMOS	0	25	0	17
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	13	4	6	0
SUGERENCIAS	0	3	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0
PETICIONES	1	0	0	0
TOTAL	15	183	6	25

Fuente: Base de datos PQR 2020 SIAU



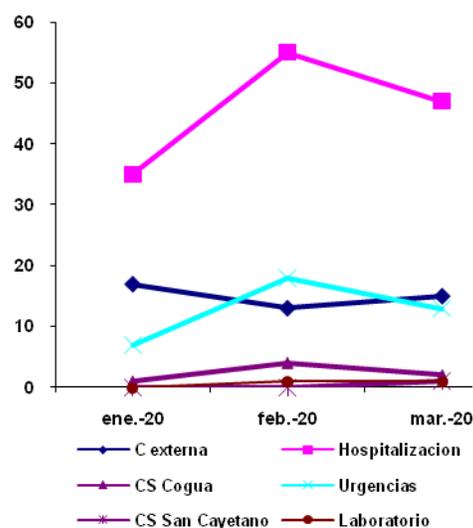
Fuente: Base de datos PQR 2020 SIAU

En relación a los canales de recepción en el I Trimestre de las PQRD en la UFZ se evidencia que el más utilizado por los usuarios es el buzón con 183 manifestaciones que representan un 80% a causa de la cultura y grado de alfabetización de la comunidad, por esta razón hacen uso recurrente de este canal.

#### b). Clasificación de Peticiones de Usuarios por Servicio:

#### Clasificación de Peticiones de Usuarios por Servicio I Trimestre 2020

NÚMERO DE PETICIONES Y PORCENTAJE EN RELACIÓN CON EL TOTAL DEL PERÍODO			
SERVICIO	Vigencia 2018	Vigencia 2019	Vigencia 2020
C. Externa	24(34%)	47(13%)	45(19%)
Hospitalización	27(38%)	219(62%)	137(59%)
Centro Salud Cogua	6(8%)	2(0.5%)	6(2%)
Urgencias	12(17%)	63(18%)	39(17%)
Centro Salud San Cayetano	1(1.4%)	0	1(0,4%)
Laboratorio Clínico	1(1.4%)	19(5%)	2(0,8%)



Fuente: Base de datos PQRD 2020 SIAU

<b>TOTAL</b>	<b>71 (100%)</b>	<b>350(100%)</b>	<b>230(100%)</b>
--------------	------------------	------------------	------------------

**Fuente: Base de datos PQRD 2020 SIAU**

En la gráfica se observa que el número de peticiones y porcentaje en relación con el total del primer trimestre de 2020 coloca al servicio de hospitalización en primer lugar con un 59% en virtud al número de felicitaciones recibidas, es importante resaltar que en esta vigencia diferentes servicios han recibido felicitaciones de los usuarios por la atención recibida sin embargo encabeza el listado el servicio de medicina interna seguido de urgencias, pediatría, neonatos y ginecología.

### **Clasificación de Peticiones de Usuarios por Servicio I Trimestre 2016-2020**

<b>NÚMERO DE PETICIONES Y PORCENTAJE EN RELACIÓN CON EL TOTAL DEL PERÍODO</b>					
<b>SERVICIO</b>	<b>Vigencia 2016</b>	<b>Vigencia 2017</b>	<b>Vigencia 2018</b>	<b>Vigencia 2019</b>	<b>Vigencia 2020</b>
C. Externa	28(39%)	38(33%)	24(34%)	47(13%)	45(19%)
Hospitalización	23(32%)	55(48%)	27(38%)	219(62%)	137(59%)
Centro Salud Cogua	6(8%)	0	6(8%)	2(0.5%)	6(2%)
Urgencias	13(18%)	21(18%)	12(17%)	63(18%)	39(17%)
Centro Salud San Cayetano	1(1%)	0	1(1.4%)	0	1(0,4%)
Laboratorio Clínico	0	0	1(1.4%)	19(5%)	2(0,8%)
<b>TOTAL</b>	<b>71 (100%)</b>	<b>114 (100%)</b>	<b>71 (100%)</b>	<b>350(100%)</b>	<b>230(100%)</b>

**Fuente: Base de datos PQR 2020 SIAU**

### **Tendencia Peticiones de Usuarios por Servicio 2016-2020**



Fuente: Base de datos PQRD 2016- 2020 SIAU

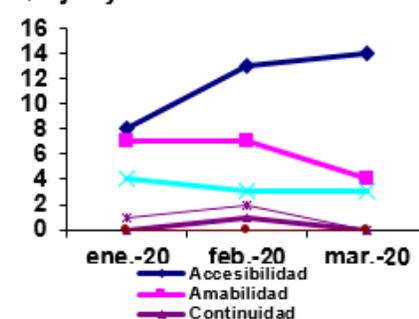
En la gráfica presentada se puede observar que el número de manifestaciones durante el I Trimestre 2016-2020 se ve un aumento significativo en el cual resaltan el año 2019 y 2020 por el número de felicitaciones interpuestas sobre todo en el servicio de hospitalización, neonatos pediatría, ginecología, banco de leche y en el servicio de urgencias, es el resultado de la implementación y fortalecimiento del programa de humanización y procesos educativos con la comunidad.

### c). Clasificación de Atributos de Calidad afectados según Quejas y Reclamos gestionados:

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 I Trimes
Accesibilidad	8(40%)	13(39%)	14(58%)	35(49%)
Amabilidad	7(35%)	7(21%)	4(16%)	18(23%)
Continuidad	0	1(3,3%)	0(%)	1(1%)
Oportunidad	4(20%)	3(10%)	3(12%)	10(13%)
Seguridad	1(5%)	2(6%)	0	3(4%)
Pertinencia	0	0	0	0
NA	0	7(21%)	4(%)	11(14%)
<b>TOTAL QYR</b>	<b>20(100%)</b>	<b>33(100%)</b>	<b>25 (100%)</b>	<b>78(100%)</b>

Fuente: Base de datos 2020 SIAU

### Atributo de calidad afectado según total de Quejas y Reclamos I Trimes 2020



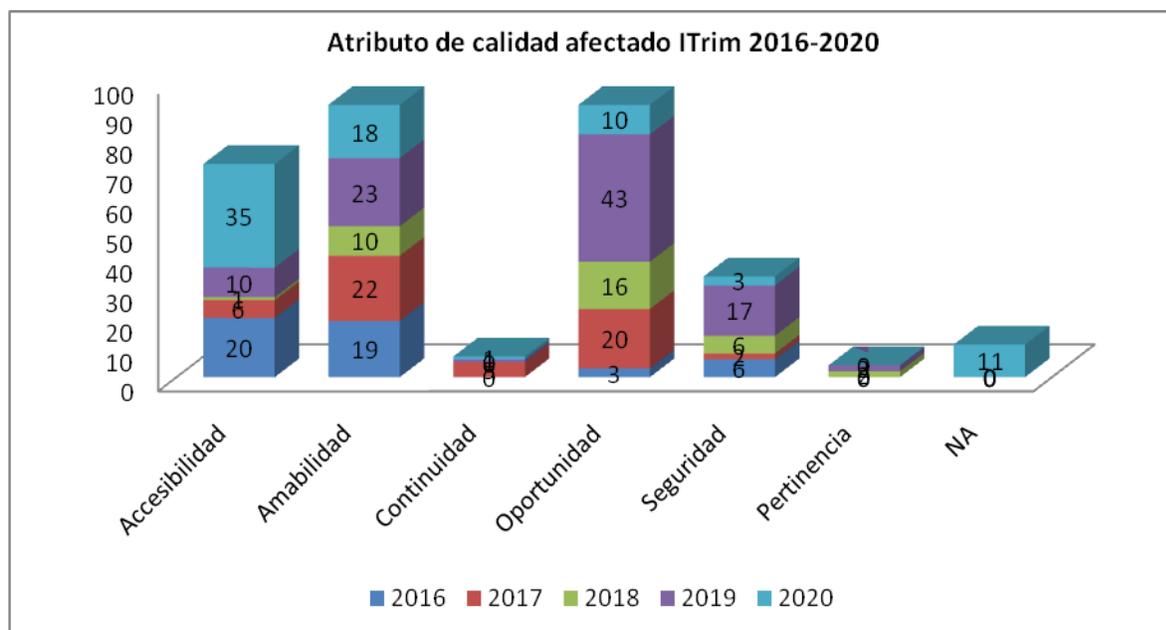
Con respecto al atributo de calidad afectado en número y porcentaje en la Unidad Funcional durante el primer trimestre de 2020 la accesibilidad en la atención se afectó con un 49% en razón a las demoras en la atención especialmente en la facturación de citas, y asignación de citas, demora en Convida para generar las autorizaciones, seguido de la amabilidad con un 23% si bien es cierto que el trato humanizado ha mejorado notoriamente, también es real que falta empoderar un poco más a algunos colaboradores y generar y fortalecer la cultura organizacional.

### Atributo de calidad afectados según quejas y reclamos I Trim 2016-2020



ATRIBUTO DE CALIDAD AFECTADO					
EN NÚMERO Y PORCENTAJE EN RELACIÓN CON EL TOTAL DE QUEJAS Y RECLAMOS					
CLASIFICACIÓN	2016	2017	2018	2019	2020
Accesibilidad	20(41%)	6(10%)	1(2%)	10(10%)	35(49%)
Amabilidad	19(39%)	22(40%)	10(28%)	23(24%)	18(23%)
Continuidad	0	5(9%)	0	1(1%)	1(1%)
Oportunidad	3(6%)	20(36%)	16(46%)	43(45%)	10(13%)
Seguridad	6(12%)	2(3%)	6(17%)	17(18%)	3(4%)
Pertinencia	0	0	2(6%)	2(2%)	0
NA	0	0	0	0	11(14%)
<b>TOTAL QYR</b>	<b>48 (100%)</b>	<b>55 (100%)</b>	<b>35(100%)</b>	<b>96 (100%)</b>	<b>78(100%)</b>

Fuente: Base de datos PQRD 2016-2020 SIAU



Fuente: Base de datos PQRD 2016-2020 SIAU

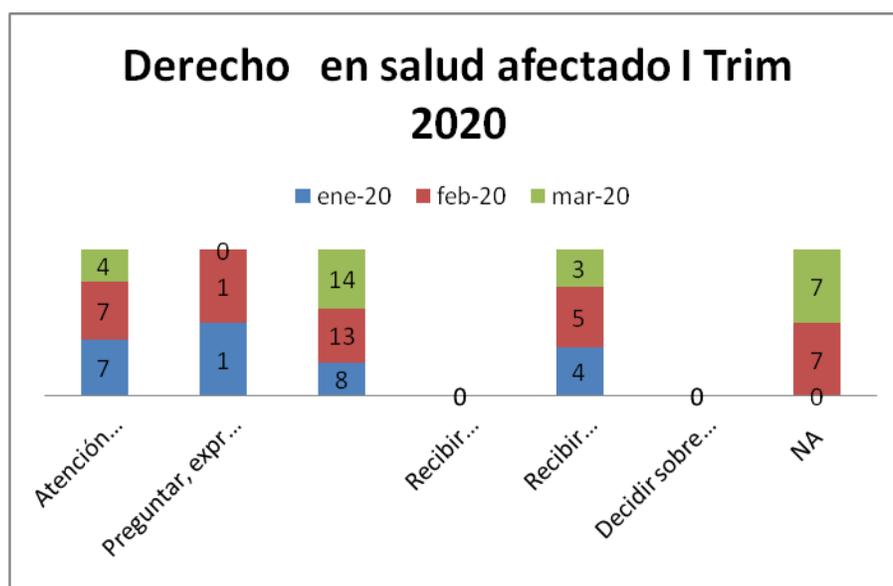
Haciendo un análisis comparativo de los últimos cinco años se observa que el atributo más afectado durante los trimestres es la amabilidad por falta de práctica y empoderamiento por parte de los colaboradores en las políticas y programas de la Institución, seguido de la accesibilidad a causa de demora de las autorizaciones en la EPS y la oportunidad en los servicios.

#### e. Clasificación de Derechos del Usuario afectados según Quejas y Reclamos gestionados 2020



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
Recibir atención humanizada y trato amable	7(35%)	7(21%)	4(16%)
Preguntar, expresar mis inquietudes y ser escuchado	1(5%)	1(3%)	0
Recibir información integral y capacitación en el cuidado de mi salud	8(40%)	13(39%)	14(56%)
Recibir atención preferencial	0	0	0
Recibir atención oportuna, segura y continua	4(20%)	5(15%)	3(12%)
Decidir sobre mi tratamiento (Consentimiento Informado)	0	0	0
NA	0	7	7(28%)
<b>TOTAL QUEJAS Y RECLAMOS</b>	<b>20(100%)</b>	<b>33(100%)</b>	<b>25(100%)</b>

Fuente: Base de datos PQRD 2020 SIAU



Fuente: Base de datos PQRD 2020 SIAU

En cuanto al derecho en salud afectado en número y porcentaje en la UFZ durante el primer trimestre de 2020 se observa en la gráfica que recibir información integral y capacitación en el cuidado de mi salud representa un 52% seguido de recibir atención humanizada y trato amable con un 27%. Es importante mencionar que se ha fortalecido el programa de humanización para disminuir el número de derechos afectados.

#### Derechos del Usuario afectados según Quejas y Reclamos gestionados 2016-2020



Derecho en salud afectado	2016	2017	2018	2019	2020
Atención humanizada y trato amable	24	22	7	11	18
Preguntar, expresar mis inquietudes	0	2	0	0	2
Recibir información integral	0	3	1	5	35
Recibir atención preferencial	1	2	2	1	0
Recibir atención oportuna, segura y continua	17	24	15	37	12
Decidir sobre mi tratamiento (Consentimiento Informado)	0	0	7	11	0
Participación social	0	0	0	0	0

Fuente: Base de datos PQRD 2016-2020 SIAU

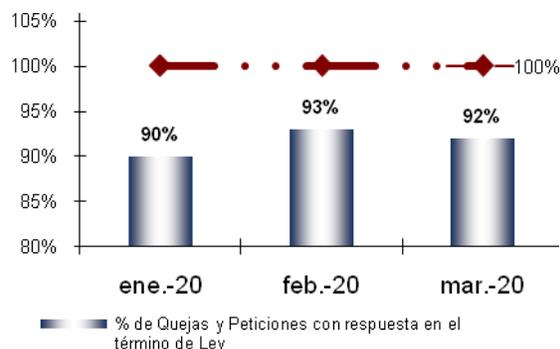
### Clasificación de Derechos del Usuario afectados según Quejas y Reclamos gestionados 2016-2020



De acuerdo a la comparación 2016-2020 se evidencia que durante el trimestre el derecho más vulnerado es el trato humanizado, seguido de recibir información integral en este ítem se observa un del 2020 con respecto a los trimestres de las otras vigencias tiene un aumento.

### Porcentaje de Quejas y Peticiones con Respuesta en el Término de Ley – Hus

% de Quejas y Peticiones con Respuesta en el Término de Ley – Hus (*)				
Fórmula	Ener 2020	febre 2020	Marz 2020	Total I Trim
# de peticiones con respuesta al usuario dentro de los 15 días hábiles	18	31	23	73
# de Peticiones recibidas en el periodo	20	33	25	78
<b>% Cumplimiento</b>	<b>90%</b>	<b>93%</b>	<b>92%</b>	<b>93%</b>



Fuente: Base de Datos PQR 2018 - 20220. SIAU

Con respecto al porcentaje de QyR con respuesta en el término de ley durante el primer trimestre de 2020 la Unidad Funcional ha desarrollado el proceso con un 100% de cumplimiento en donde el 93% corresponde a la entrega de respuestas a los usuarios en los términos de ley y el 7% restante, pertenece a peticiones que se encuentran en trámite porque aún no se vencen los términos.

Es importante resaltar que se han recibido 230 PQRSFD durante los meses enero, febrero y marzo de 2020 de las cuales 150 corresponden a FELICITACIONES y las 80 restantes son (Q,R,S,SI) que se han respondido en términos de ley.

Dentro del proceso es importante también destacar que la oficina de Atención al usuario realiza la proyección de las respuestas y el profesional de apoyo a la gestión científica y gestión administrativa revisa, corrige y/o complementa y firma la respuesta.

**Voz del Usuario captada durante el proceso de atención en los diferentes servicios asistenciales, a través de Encuestas de Satisfacción y Rondas de Servicios y PQR'S, en el trimestre**

**a). ENCUESTAS DE SATISFACCION: Enero, Febrero, Marzo de 2020**

SERVICIO	Numero de encuestas aplicadas I trimestre 2020	NUMERO DE USUARIOS SATISFECHOS I trimestre 2020	% DE SATISFACCION (pregunta trazadora)
HOSPITALIZACION	24	24	100%
CONSULTA EXTERNA	24	20	93%
COGUA	24	23	95%
C S SAN CAYETANO	24	21	87%
URGENCIAS	24	23	95%
CIRUGIA AMBULATORIA	24	24	100%
SALA DE PARTOS	21	21	87%
IMAGENOLOGIA	24	24	100%
LABORATORIO	24	23	95%

## VOZ DEL USUARIO ENCUESTADO

- **URGENCIAS:** Aseo deficiente, unificar criterios entre los médicos especialmente en los cambios de turno, agilizar la atención, más ética al dar los diagnósticos, trato más amable.
- **LABORATORIO:** Mas personal en toma de muestras, ampliar las instalaciones, entregar resultados en horario más flexible a los usuarios, agilizar el servicio y trato más amable.
- **CONSULTA EXTERNA:** Agilizar la atención y Call Center que funcione.
- **GINECOLOGIA:** Mas información de los médicos a los pacientes y familiares.

## INTERVENCIONES REALIZADAS DURANTE LAS RONDAS Y VISITAS DE SERVICIO a pacientes hospitalizados I Trimestre de 2020.

Se cuenta con dos auxiliares de apoyo para realizar rondas hospitalarias diarias en los servicios de Urgencias, Hospitalización y Consulta Externa. Dentro de las actividades que desarrollan se encuentra:

ACTIVIDAD	Enero	Febrero	Marzo	TOTAL
Divulgación Derechos y Deberes	149	229	414	792
Aplicación de encuestas de satisfacción	71	71	71	213
Ronda a paciente hospitalizado	209	313	400	922
Talleres de Cuidadores	1	1	1	3
Talleres de Pacto por el Trato Amable	1	2	0	3
Informadoras de la guía de acompañamiento para la familia del paciente hospitalizado	24	47	14	85
celebración de cumpleaños	0	1	2	3

SOLICITUD DE LOS USUARIOS PARA INTERVENCION DE APOYO SIAU EN RONDA HOSPITALARIA	TOTAL USUARIOS Y/O ACCIONES REALIZADAS	OBSERVACIONES Y RESULTADOS
Cambio de habitación.	2	Se logró cambio de habitaciones
Acompañamiento a pacientes para toma de Ecografías.	3	Se realiza acompañamiento
Apoyo a trabajo social	2	Se realiza socialización de copagos a paciente hospitalizado
Revisión y organización de carteleras informativas.	9	Se realiza actualización
Organización y revisión de documentos para pacientes de consulta externa.		Se aclaran dudas y se da orientación
Se gestionó con seguridad el ingreso de tres menores para que visitaran a su mamá hospitalizada	3	Se hizo
Observación de limpieza, organización y verificación de formatos en buzones de PQRS.	10	Se realizo

Se gestionó el ingreso ilimitado de familiares de paciente terminal al servicio de observación de urgencias para que se despidieran de su familiar.	Ilimitado	Se realizó
Se gestionó en compañía de trabajo social para que sacerdote le diera santos olios a una paciente adulta hospitalizada.	1	Se realizó

**ACCIONES REALIZADAS CON SECRETARIA DE SALUD DE CUNDINAMARCA APLICATIVO B SALUD**

ACTIVIDAD	Enero	Febrero	Marzo	TOTAL
Autorizaciones -Salud	32	48	12	92
Portabilidad	27	45	20	92
Autorizaciones ARL	42	47	29	118
Póliza estudiantil	0	1	0	1
Citas reprogramadas	35	37	710	782
Digiturno	4553	5821	4156	14530

**ACCIONES IMPLEMENTADAS EN VIRTUD A LAS PQRS**

- Se reforzaron las capacitaciones en Humanización y dio como resultado la disminución de PQRS por falta de trato amable
- Se mejoró la atención en el servicio de Urgencias específicamente en el Triage y acompañamiento permanente de informadora y orientadora de atención al usuario.
- Se realizó capacitación de sensibilización al personal de facturación sobre causas de PQRS
- Campañas de aseo y Limpieza.

**ACCIONES DE MEJORA PARA EL SIAU**

- ❖ Fortalecer la comunicación con los otros servicios.
- ❖ Implementar por el HUS Bogotá Call Center
- ❖ La oficina SIAU requiere impresora
- ❖ Una silla de oficina

 Elaboro; **YULIETH XIMENA MONTES RUIZ** – Líder de Atención al Usuario UFZ



HOSPITAL UNIVERSITARIO  
DE LA SAMARITANA

*Empresa Social del Estado*

Informe de Gestión

05DE07 – V3



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

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

*“Humanización con sensibilidad social”*