



HOSPITAL UNIVERSITARIO  
DE LA SAMARITANA

*Empresa Social del Estado*

Informe de Gestión

05DE07 – V3

**E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA  
UNIDAD FUNCIONAL ZIPAQUIRA**

**INFORME DE GESTION FELICITACIONES, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES  
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PRIMER TRIMESTRE ENERO, FEBRERO, MARZO**

**YULIETH XIMENA MONTES RUIZ  
PROFESIONAL ATENCIÓN AL USUARIO**

**Zipaquirá Abril de 2022**



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

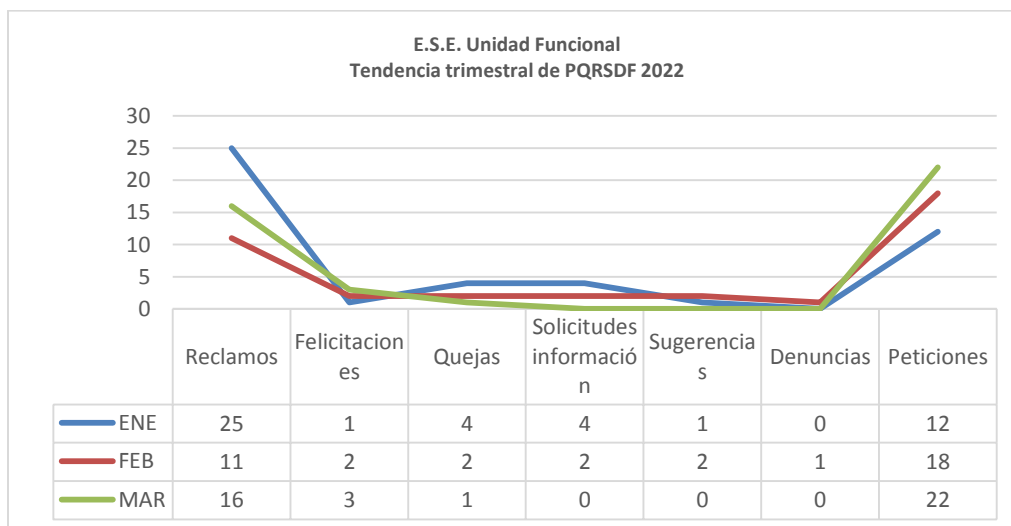
[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

*“Humanización con sensibilidad social”*

El proceso de Atención al usuario y su familia en la Unidad Funcional es el encargado de la recepción y trámite de las peticiones, felicitaciones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitud de información y denuncias (PQRSD), proceso reglamentado en 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, a continuación se encuentra el informe del I Trimestre 2022.

CLASIFICACION PQRSD	ENE	%	FEB	%	MAR	%	TOTAL TRIM I	% TRIM I
Reclamos	25	53%	11	30%	16	37%	52	41%
Felicitaciones	1	2%	2	5%	3	7%	6	5%
Quejas	4	9%	2	5%	1	2%	7	6%
Solicitudes información	4	9%	2	5%	0	0%	6	5%
Sugerencias	1	2%	2	5%	0	0%	3	2%
Denuncias	0	0%	0	0%	1	2%	1	1%
Peticiones	12	26%	18	49%	22	51%	52	41%
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>	<b>127</b>	<b>100%</b>

**TOTAL PQRSD I TRIMESTRE 2022**



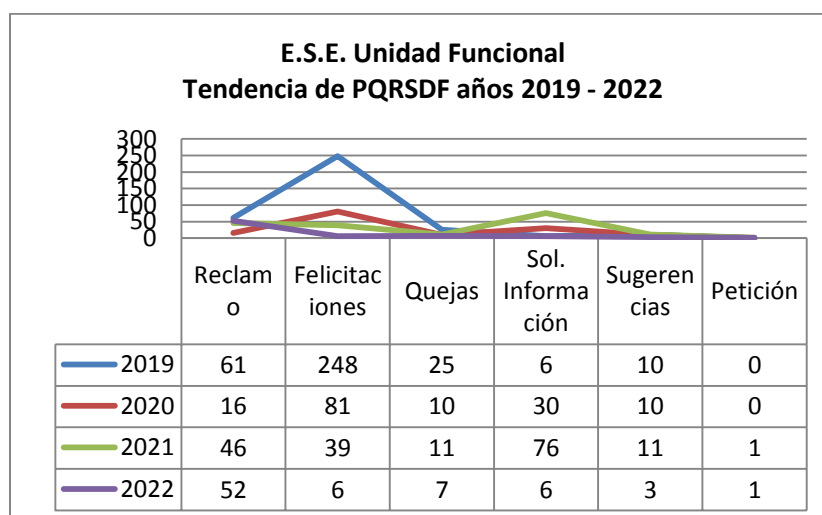
Fuente: Base de datos PQRSD 2022 SIAU

Durante el I trimestre del año 2022 recepción, clasificó y tramitó 127 PQRS de las cuales el 41 % corresponde a reclamos con 52 peticiones, el 41% a peticiones con 52 manifestaciones, el 6% corresponde quejas con 7 peticiones, un 5% de felicitaciones con 6 manifestaciones, un 5% de solicitudes e información

con 6 peticiones, el 2% a sugerencias con 3 manifestaciones y 1 % corresponde a 1 denuncia. Es importante resaltar el compromiso de los funcionarios frente a la política de humanización y el impacto de la estrategia del “PACTO POR EL TRATO AMABLE” que se viene desarrollando.

### Comparativo de comportamiento de PQRSD I trimestre durante los últimos cuatro años

Clasificación	2019	%	2020	%	2021	%	2022	%
Reclamo	61	17%	16	11%	46	25%	52	41%
Felicitaciones	248	71%	81	55%	39	21%	6	5%
Quejas	25	7%	10	7%	11	6%	7	6%
Sol. Información	6	1,8%	30	20%	76	41%	6	5%
Sugerencias	10	2,9%	10	7%	11	6%	3	2%
Petición	0	0	0	0	1	0,5%	52	41%
Denuncias	61	17%	0	0	1	1%	1	1%
TOTAL	350	100%	147	100%	184	100%	127	100%



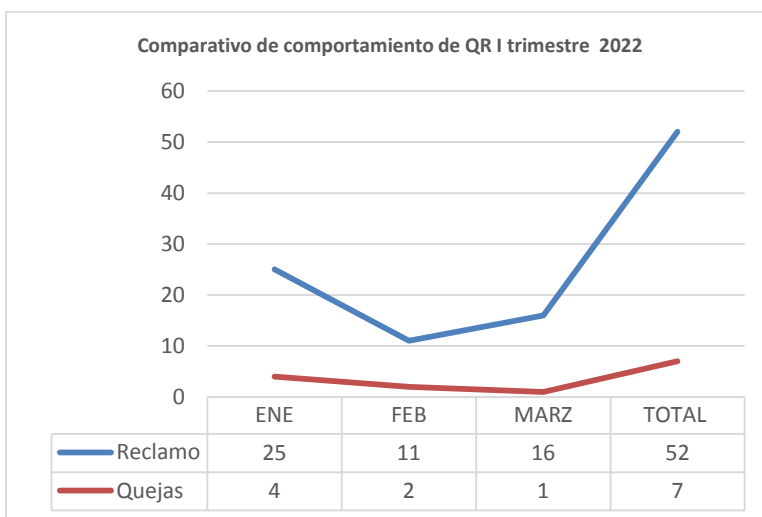
Fuente: Base de datos PQRSD 2019- 2022 SIAU

Haciendo un comparativo con los años anteriores se evidencia que hubo un aumento significativo en los reclamos y peticiones donde cada una ocupó el 41%. Los reclamos se presentaron por demoras en la facturación, trato amable y humanizado por parte del personal de facturación y enfermería, en virtud a la constante rotación e ingreso de personal nuevo, mientras que las peticiones aumentaron con 11 manifestaciones de historia clínica, 10 manifestaciones de asignación de citas y 3 manifestaciones de toma de muestra de laboratorio clínico por lo que se fortaleció los canales de comunicación colocando en las carteleras los medios para la asignación de citas teléfono 4897069 y líneas whatsapp 3142849008. Adicional desde el mes de marzo las informadoras y orientadoras en sus intervenciones diarias iniciaron a socializar el SUIT, Sistema Único de Información de tramites a través de laminas educativas y de fácil comprensión.

### TOTAL QUEJAS Y RECLAMOS I TRIMESTRE 2022

PQRSD AÑO 2022				
CLASIFICACION	ENE	FEB	MARZ	TOTAL
Reclamo	25	11	16	52
Quejas	4	2	1	7
Total	29	13	17	59

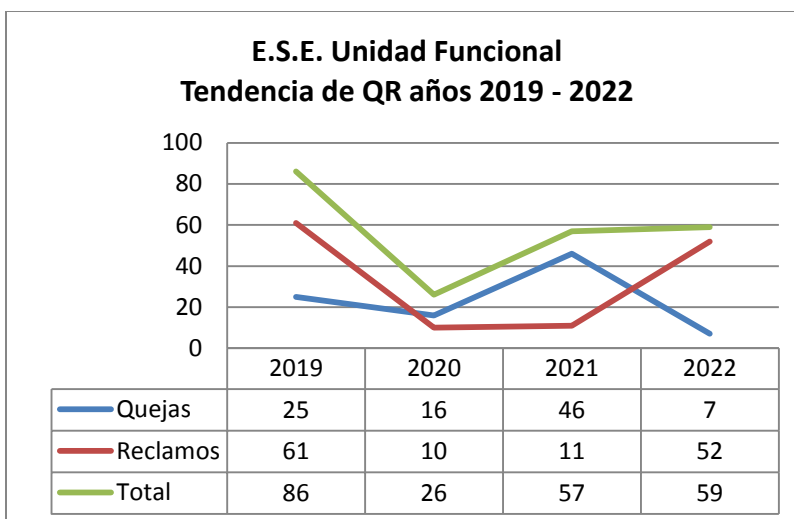
Fuente: Base de datos PQRSD 2022 SIAUZ



Durante el primer trimestre 2022 se presentaron un total de 7 quejas el cual corresponde al 6 % del total de PQRSD donde se evidencia que hay 52 reclamos que corresponde al 41% del total de PQRSD.

### Comparativo de comportamiento de QR I trimestre durante los últimos cuatro años

Clasificación	2019		2020		2021		2022	
	TRIM I	%	TRIM I	%	TRIM I	%	TRIM I	%
Quejas	25	29%	16	61%	46	81%	7	12%
Reclamos	61	71%	10	38%	11	19%	52	88%
Total	86	100 %	26	100%	57	100%	59	100%

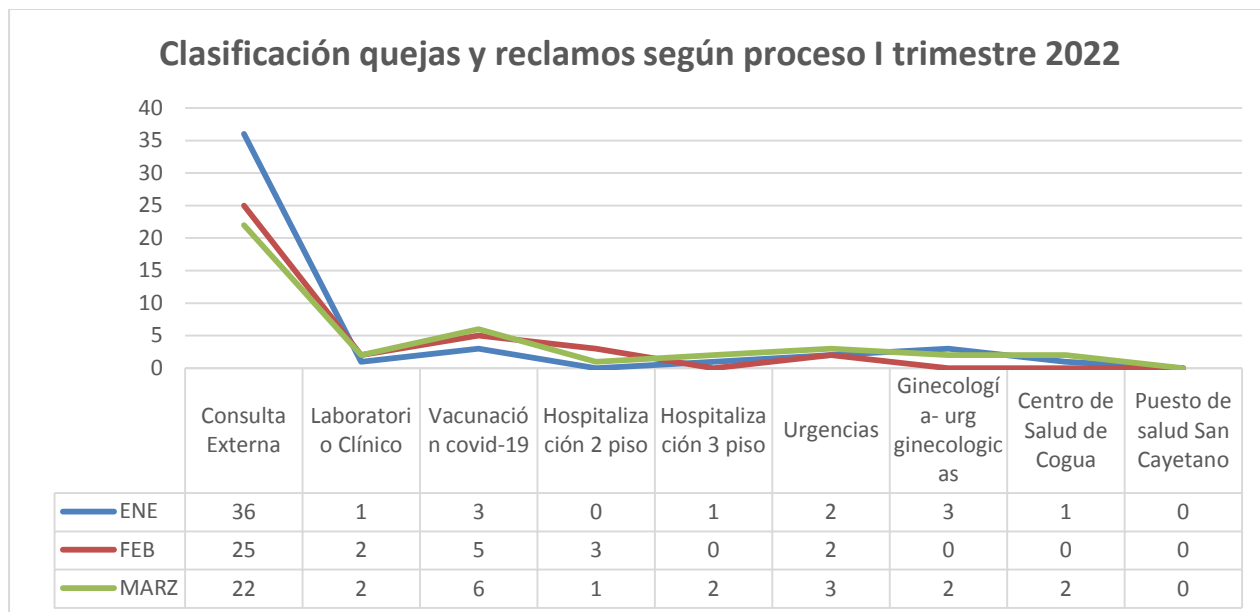


Fuente: Base de datos PQRSD 2019 2022 SIAUZ

Haciendo el comparativo de los años 2020-2022 se identifica que los reclamos aumentaron para el primer trimestre trimestre del 2022 en relación con los años anteriores, en virtud a la rotación del personal tanto de enfermería como de facturación por lo que se socializo el programa de humanización y el pacto con el trato amable durante el mes de febrero y marzo.

### Clasificación quejas y reclamos según proceso I trimestre 2022

PQRSD POR SERVICIO	ENE	FEB	MARZ	TOTAL
Consulta Externa	36	25	22	81
Laboratorio Clínico	1	2	2	5
Vacunación covid-19	3	5	6	14
Hospitalización 2 piso	0	3	1	4
Hospitalización 3 piso	1	0	2	3
Urgencias	2	2	3	7
Ginecología- urg ginecológicas	3	0	2	5
Centro de Salud de Cogua	1	0	2	3
Puesto de salud San Cayetano	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>37</b>	<b>42</b>	<b>127</b>

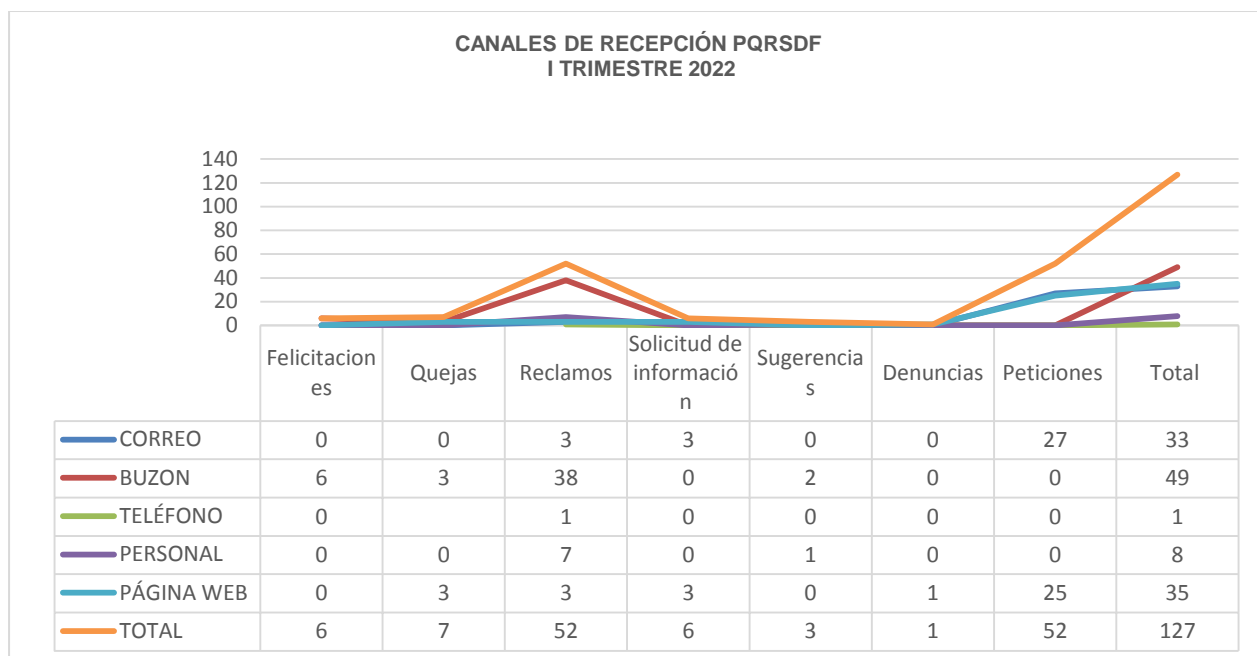


Fuente: Base de datos PQRSD 2022 SIAU

Según la clasificación de quejas y reclamos de la vigencia se observa que el servicio que presenta el mayor porcentaje de manifestaciones es el servicio de consulta externa por manifestaciones de asignación de citas, historias clínicas y cargue en la plataforma PAI-WEB referente a vacunación Covid-19 y trato humanizado y amable por parte del personal de facturación.

### Canales de ingreso de las PQRSD I trimestre 2022

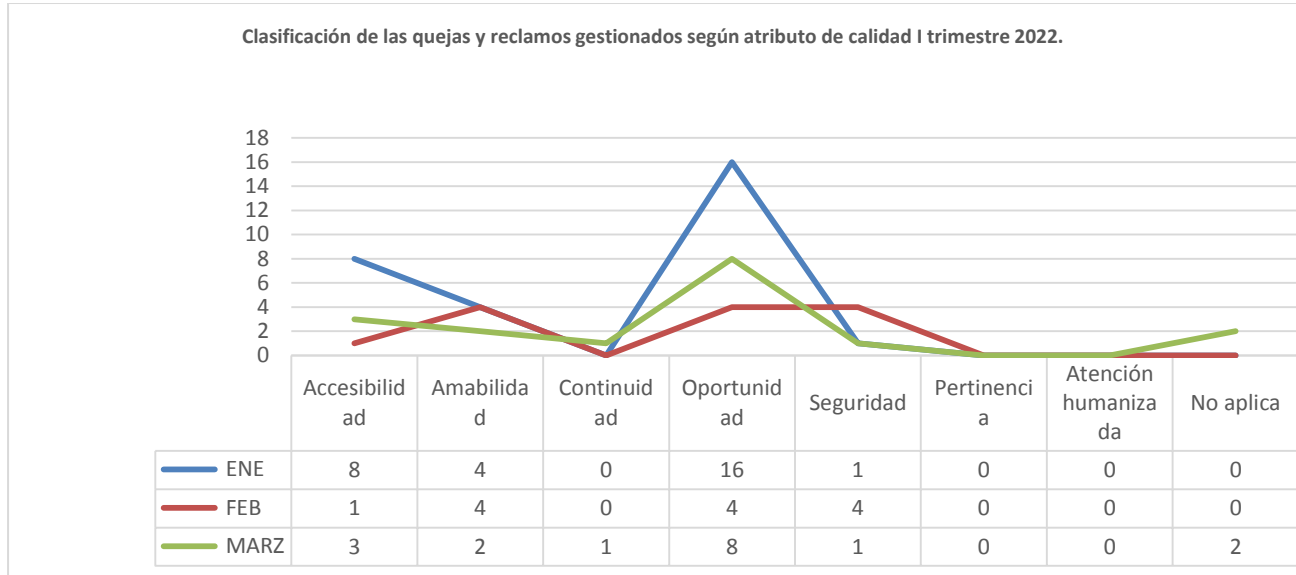
Clasificación	CORREO	BUZON	TELÉFONO	PERSONAL	PÁGINA WEB	TOTAL
Felicitaciones	0	6	0	0	0	6
Quejas	0	3	0	0	3	7
Reclamos	3	38	1	7	3	52
Solicitud de información	3	0	0	0	3	6
Sugerencias	0	2	0	1	0	3
Denuncias	0	0	0	0	1	1
Peticiones	27	0	0	0	25	52
Total	33	49	1	8	35	127



Se observa que el canal más utilizado por los usuarios para interponer las PQRSDF en el cuarto trimestre fue el buzón de sugerencias con 49 manifestaciones, en el segundo lugar está la página web con 35 manifestaciones, en tercer lugar el correo electrónico con 33 manifestaciones, como se evidencia el canal de recepción de las PQRSDF en la UFZ es el buzón de sugerencias, quienes se encuentran en los servicios de Pasillo atención al usuario, vacunación esquema regular, odontología, toma de muestras de laboratorio, hospitalización 2 piso, medicina interna, pediatría- neonatos, ginecología, urgencias, salud mental.

### **Clasificación de las quejas y reclamos gestionados según atributo de calidad I trimestre 2022.**

ATRIBUTO CALIDAD AFECTADO	ENE	%	FEB	%	MARZ	%	TOTAL	% I TRIMESTRE
Accesibilidad	8	28%	1	8%	3	18%	12	20%
Amabilidad	4	14%	4	31%	2	12%	10	17%
Continuidad	0	0%	0	0%	1	6%	1	2%
Oportunidad	16	55%	4	31%	8	47%	28	47%
Seguridad	1	3%	4	31%	1	6%	6	10%
Pertinencia	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Atención humanizada	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
No aplica	0	0%	0	0%	2	12%	2	3%
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>



Fuente: Base de datos PQRSD 2022 SIAU

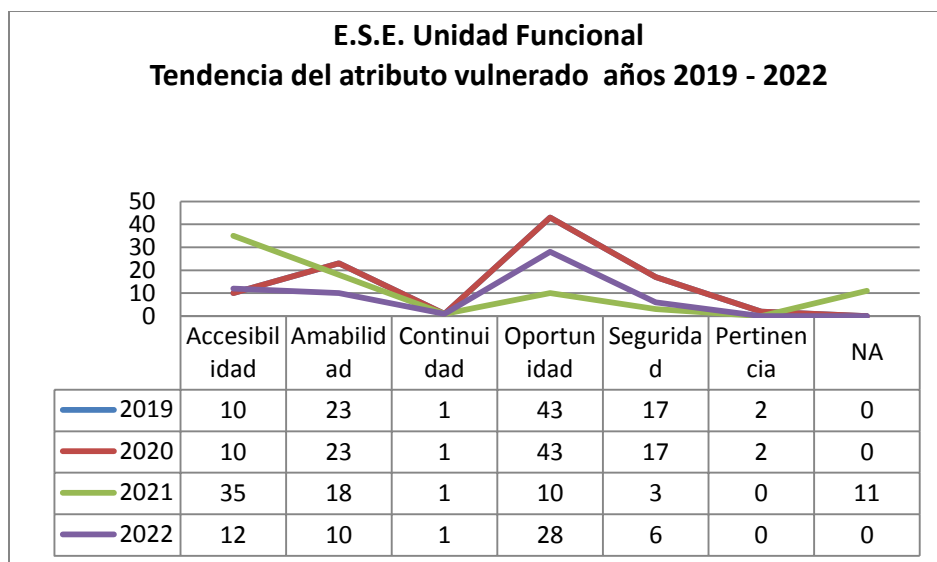
Con respecto al atributo de calidad afectado en número y porcentaje en la Unidad Funcional durante el primer trimestre de 2022 fue la oportunidad con un 47%, seguido de la oportunidad 47% , la accesibilidad con un 20%.

### Comportamiento de las quejas y reclamos atributos de calidad en los últimos tres cuatros 2019-2022

Atributo	2019		2020		2021		2022	
	TRIM I	%	TRIM I	%	TRIM I	%	TRIM I	%
Accesibilidad	10	10%	10	10%	35	44%	12	20%
Amabilidad	23	24%	23	24%	18	23%	10	17%
Continuidad	1	1%	1	1%	1	1%	1	2%
Oportunidad	43	45%	43	45%	10	13%	28	47%
Seguridad	17	18%	17	18%	3	4%	6	10%
Pertinencia	2	2%	2	2%	0	0	0	0%
NA	0	0	0	0	11	14%	0	0%
<b>TOTAL QYR</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>	<b>78</b>	<b>100%</b>	<b>2</b>	<b>3%</b>

Fuente: Base de datos PQRSD 2020-2022 SIAU

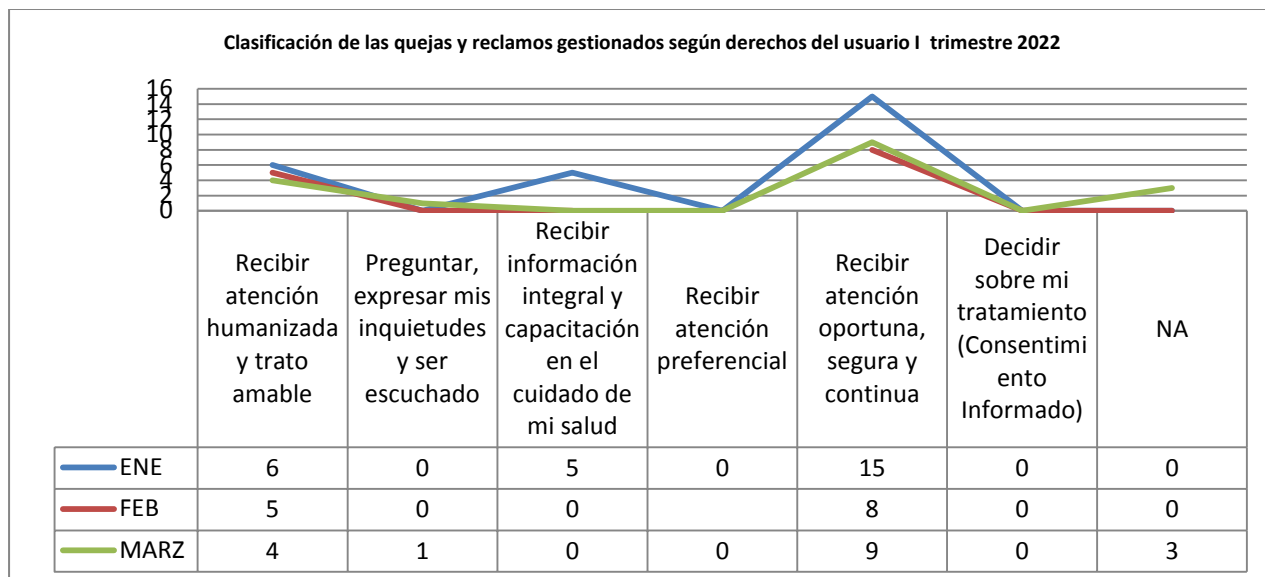




El atributo de calidad más afectado durante el comparativo 2019-2022 fue la oportunidad para el año 2022 por la demora en proceso de facturación, mientras que se presentó una disminución significativa en trato humanizado y amable y la accesibilidad también presentó disminución.

### Clasificación de las quejas y reclamos gestionados según derechos del usuario I trimestre 2022

Derecho vulnerado	ENE	%	FEB	%	MARZ	%	TOTAL	%
Recibir atención humanizada y trato amable	6	21%	5	38%	4	24%	15	25%
Preguntar, expresar mis inquietudes y ser escuchado	0	0	0	0	1	6%	1	2%
Recibir información integral y capacitación en el cuidado de mi salud	5	17%	0	0	0	0	5	8%
Recibir atención preferencial	0	0	0	0	0	0	0	0
Recibir atención oportuna, segura y continua	15	52%	8	61%	9	53%	32	54%
Decidir sobre mi tratamiento (Consentimiento Informado)	0	0	0	9	0	0	0	0
NA	0	0	0	0	3	18%	3	5%
Total	29	100%	13	100	17	49	59	100%



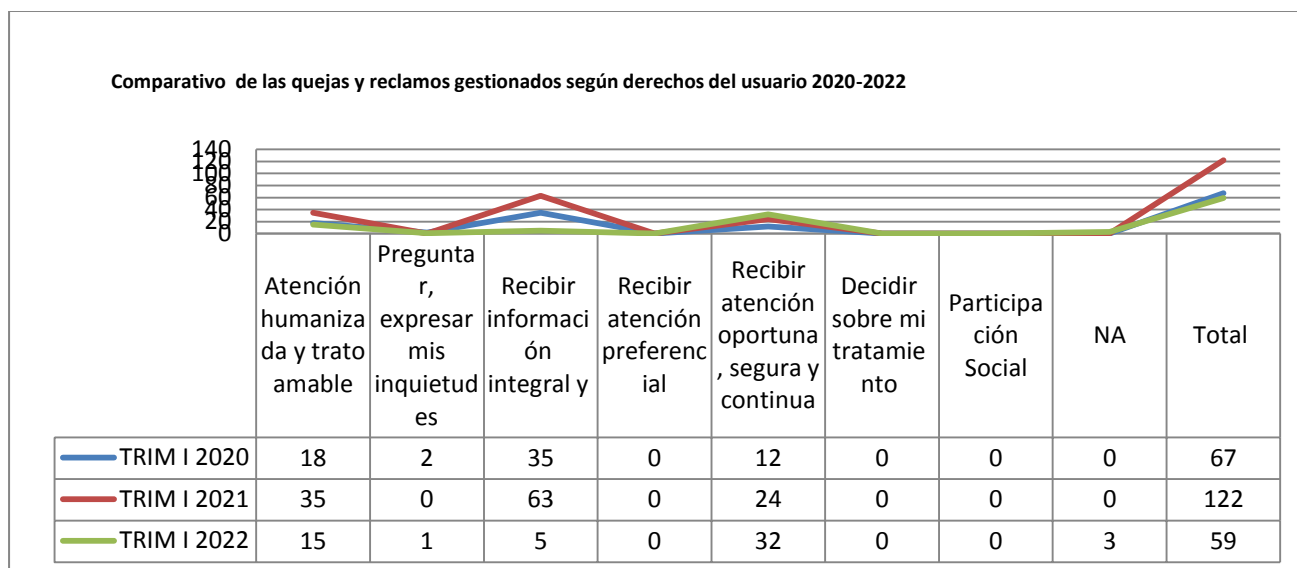
Fuente: Base de datos PQRSD 2022 SIAU

De acuerdo a las PQRSD gestionadas durante el I trimestre se puede observar que el derecho más vulnerado fue recibir atención oportuna y continua con 32 manifestaciones que representa un 52%, donde se reporto 5 posibles novedades de seguridad del paciente, la oportunidad se vio afectada en virtud a tiempos de espera de facturación, seguido de recibirá atención humanizada y trato amable con 15 manifestaciones fue representan un 25% donde se realizó el pacto por el trato amable, se socializo la política y el programa de humanización con el objetivo de fortalecer la cultura y el cambio de actitudes al momento de la atención o prestación del servicio hacia los usuarios y sus familias.

### Comparativo de las quejas y reclamos gestionados según derechos del usuario 2019-2022

Derecho Vulnerado	2019		2020		2021		2022	
	TRIM I	%	TRIM I	%	TRIM I	%	TRIM I	%
Recibir atención humanizada y trato amable			18	127%	35	29%	15	25%
Preguntar, expresar mis inquietudes y ser escuchado			2	3%	0	0	1	2%
Recibir información integral y capacitación en el cuidado de mi salud			35	52%	63	52%	5	8%
Recibir atención preferencial			0	0	0	0	0	0
Recibir atención oportuna, segura y continua			12	18%	24	20%	32	54%
Decidir sobre mi tratamiento			0	0	0	0	0	0
Participación Social			0	0	0	0	3	5%
TOTAL			67	100%	122	100%	59	100%

Fuente: Base de datos PQRSD 2019-2022 SIAU



Haciendo el comparativo 2019-2022 se identifica que el derecho del usuario más vulnerado de las Q y R fue recibir atención oportuna, continua y segura con 32 manifestaciones se evidencia que aumento a diferencia de los años anteriores, también se presentó una disminución en trato humanizado y amable debido a la socialización de la Política y el programa de Humanización en el proceso de inducción y reinducción Mientras recibir atención integral y capacitación en el cuidado de mi salud se visualiza una disminución de manifestaciones.

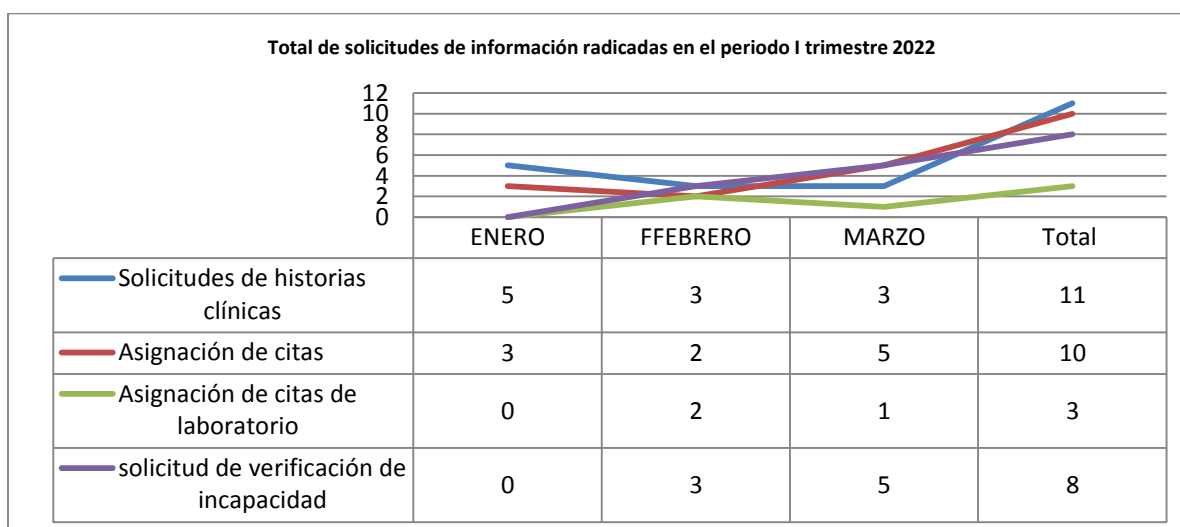
### Causas de las quejas y reclamos gestionadas (5 primeras causas) I trimestre 2022

CODIGO	CAUSA DE QUEJA O RECLAMO	ENR	FEB	MAR	TOTAL
AF	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal administrativo, facturadores, secretarias ,vigilantes.	6	5	2	13
E	Demora en el proceso de facturación (lab clinico, Rx, consulta externa, hospitalización, Urgencias)	6	3	1	10
S	Posibles novedades de seguridad clínica durante el proceso de atención al paciente.	3		4	7
AD	Reclamo por hotelería: falta de agua caliente, daño en tv aseo deficiente en áreas del HUS, falta de elementos de higiene, obras de remodelación que no cumplen con el aislamiento.	0	1	1	2
AJ	Falta de calidez y trato amable.	2	0	0	2

De las 127 QRSD las cinco primeras causas suma un total de 34 manifestaciones para un porcentaje del 27%.

### Total de solicitudes de información radicadas en el periodo I trimestre 2022

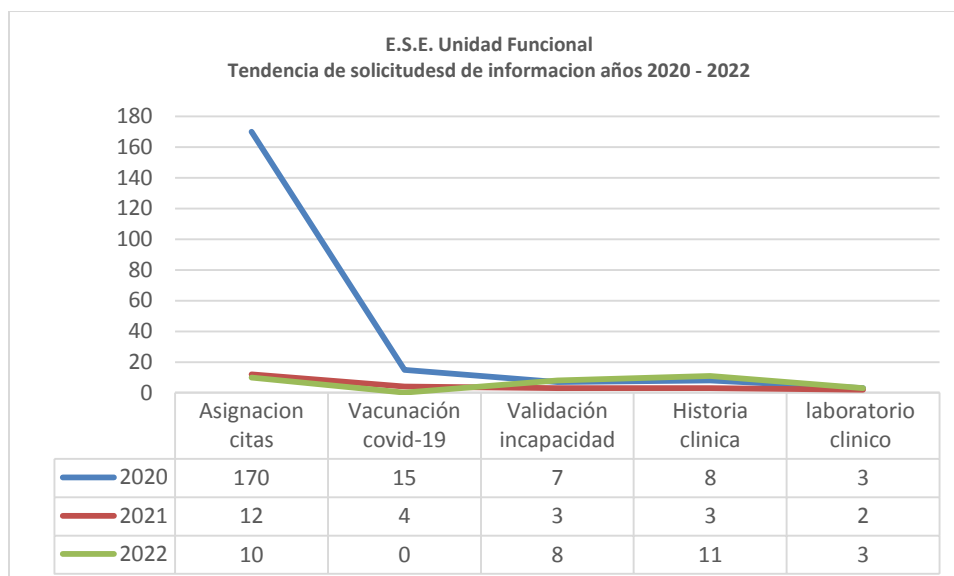
Solicitudes de información	ENE	FEB	MAR	TOTAL	Peticiones	ENE	FEB	MAR	Total
Solicitud Historia Clínica	2	2	0	4	Solicitudes de historias clínicas	5	3	3	11
Asignación citas	1	0	0	1	Asignación de citas	3	2	5	10
Información personal de seguridad	1	0	0	1	Asignación de citas de laboratorio	0	2	1	3
NA					solicitud de verificación de incapacidad	0	3	5	8



Durante el primer trimestre se recepciono un total de 6 solicitudes de información y 32 peticiones las principales causas fueron solicitud historia clínica con 15 manifestaciones, asignación de citas con 11 manifestaciones, asignación toma de muestras laboratorio 3 manifestaciones, verificación de incapacidad 8 manifestaciones.

### Comparativo de solicitudes de información 2020-2022

Solicitudes de Información	2020	2021	2022
Asignación citas	170	12	10
Vacunación covid-19	15	4	0
Validación incapacidad	7	3	8
Historia clínica	8	3	11
laboratorio clínico	3	2	3



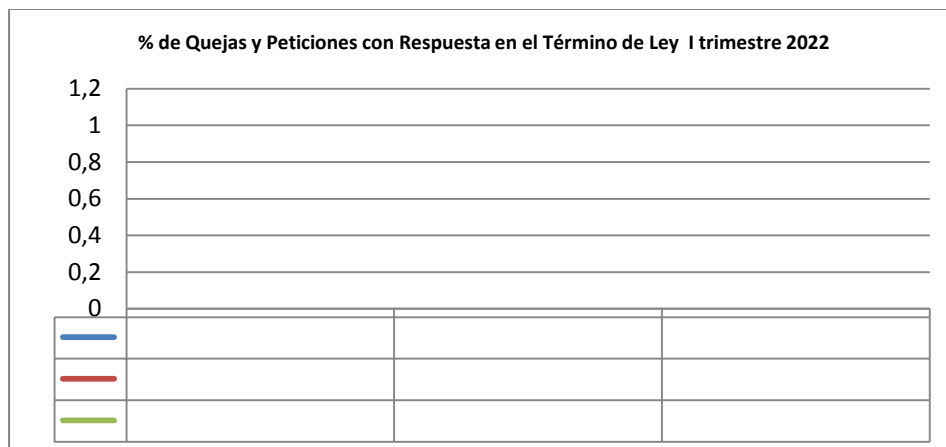
En el comparativo 2020-2022 se evidencia que las 5 primeras causas se mantienen para los tres periodos como se observa en la gráfica, son manifestaciones que se reciben básicamente por correo electrónico.

### Sugerencias I trimestre 2022

Código- Octubre	Sugerencia	Gestión
20225396	Solicitar se deje una ventanilla de facturación de odontología, o devolución de facturación en el sitio de odontología ya que se demora más la facturación que la cita por eso es que a veces se van sin pagar.	Se informó al líder de facturación quien refiere está realizando los ajustes pertinentes al proceso.
20225557	Que se habilite parqueadero para los visitantes, de los pacientes hospitalizados y para recoger al paciente al momento de la salida.	Se informó al profesional especializado en apoyo gestión administrativo en misión, quien manifiesta que agradece por la sugerencia, e informó no es posible porque se encuentra en proceso el proyecto del central de urgencias en esa área.
20225822	Las cobijas están viejitas y en mal estado el aseo de la sobrecamas.	Se informó al supervisor de lavaset quien informa se realizará revisión de los tendidos.

### Porcentaje de PQRSDF con respuesta en términos de ley

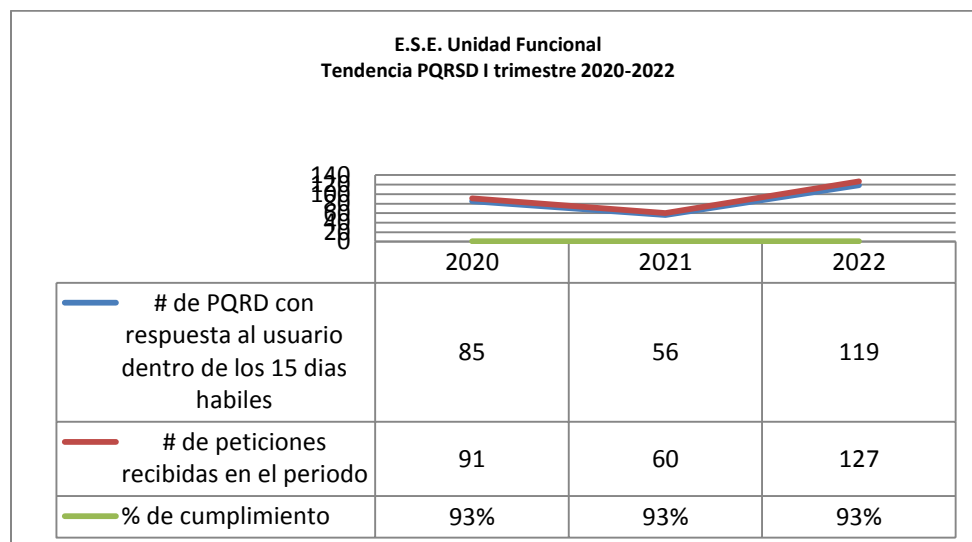
% de Quejas y Peticiones con Respuesta en el Término de Ley – Hus (*)				
Formula	ENE	FEB	MAR	Total
# de peticiones con respuesta al usuario dentro de los 15 días hábiles	47	38	34	119
# de Peticiones recibidas en el periodo	47	38	42	127
<b>% Cumplimiento</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>81%</b>	<b>94%</b>



Con respecto al porcentaje de QyR con respuesta en el término de ley durante el primer trimestre de 2022 la Unidad Funcional ha desarrollado el proceso con un 100% de cumplimiento en donde el 94% corresponde a la entrega de respuestas a los usuarios en los términos de ley y el 6% restante, pertenece a peticiones que se encuentran en trámite porque aún no se vencen los términos, las restantes 4 vencen posterior al 01 de Abril 2022.

Es importante resaltar que se han recibido 127 PQRSD durante los meses de enero, febrero, marzo de 2022 de las cuales 6 corresponden a felicitaciones y las 121 restantes son (Q,R,S,SI) que se han respondido en términos de ley.

**Comparativo PQRSD con respuesta en términos de ley en el periodo 2020-2022**



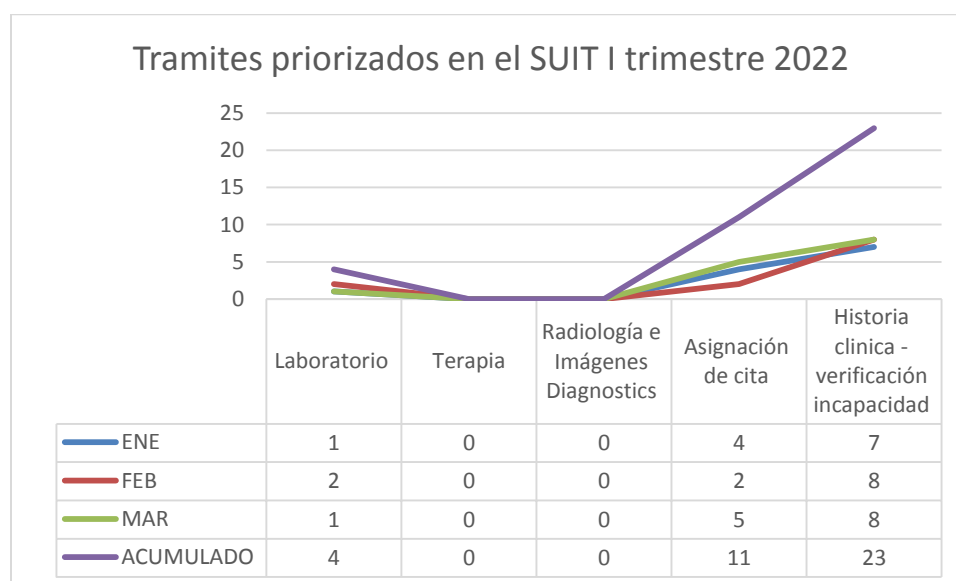
Una vez analizado el comparativo del 2020-2022 se puede analizar que la respuesta en términos de Ley es de un 93% porcentaje restante pertenece a peticiones donde se debe emitir

respuesta posterior al 1 de abril de 2022, el porcentaje de cumplimiento en el comparativo ha ido en aumento.

## ATENCIÓN AL CIUDADANO Sistema Único de Información de tramites SUIIT

Durante el primer trimestre 2022 se recepciono un total de 127 PQRSDF de las cuales 38 hacen referencia a peticiones y solicitudes de información priorizadas en trámites del SUIIT y se presentan a continuación:

TRAMITES SUIIT	ENE	FEB	MAR	ACUMULADO
Laboratorio	1	2	1	4
Terapia	0	0	0	0
Radiología e Imágenes Diagnosticas	0	0	0	0
Asignación de cita	4	2	5	11
Historia clínica - verificación incapacidad	7	8	8	23



Se observa en la gráfica que el ítem con mayor manifestaciones es la solicitud de historia clínica y verificación de incapacidades con 23 manifestaciones, seguido de asignación de citas con 11 manifestaciones, y toma de muestras de laboratorio clínico 4 manifestaciones para un total de 38 manifestaciones, desde el mes de Marzo en la Unidad Funcional las orientadoras e informadoras en su intervención diaria con los usuarios, pacientes y familia iniciaron a socializar los tramites del SUIIT y la ruta para poder acceder a ellos a través de un rotafolio, de igual manera se hizo la publicación en las carteleras informativas. Se anexa planilla con 258 socializaciones del SUIIT.

### Barreras de acceso de los canales de atención a la ciudadanía

Desde Atención al Usuario se pudo identificar en este trimestre que una de las barreras al acceso de los canales de comunicación es el desconocimiento de los tramite de manera digital, falta de socialización de los canales de información.

### PUMP cumplimiento de actividades proyectadas de PQRSD en el POA para el año 2022

Para la vigencia 2021 el POA tiene un cumplimiento del 100% se realizó el informe de PQRSD y elaboraron 1 plan de mejora del servicio de laboratorio toma de muestras, se está trabajando para fortalecer la cultura de la implementación de los planes de mejora en los diferentes procesos en la Institución. Se evidencia que durante el trimestre las causa de las quejas y reclamos se observa que están relacionadas con la facturación y toma de muestras de laboratorio.

### Seguimiento a los riesgos del proceso del proceso de atención al usuario y su familia

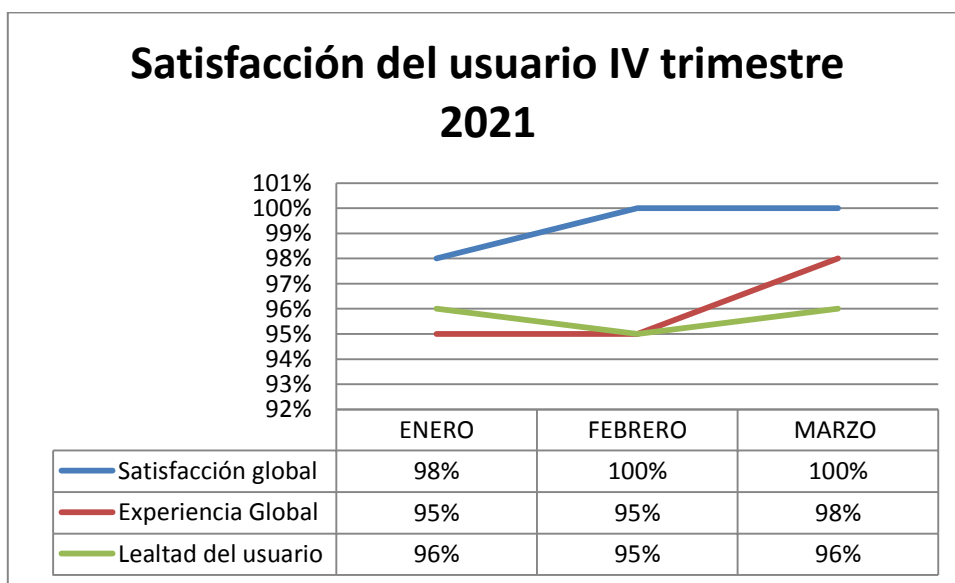
RIESGO	INDICADOR	Numerador	Denominador	Evidencia
Posibilidad de generar respuestas inadecuadas o erróneas a los usuarios (Respuestas sin la competencia técnica o no acorde a lo requerido)	Total de PQRSD identificadas con respuesta inadecuada en el trimestre/total de respuestas tramitadas en el trimestre	0	127	Respuesta interna a la PQRSD
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	1	1	Plan de mejora
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	0	72	Rondas y visitas



Posibilidad de Incumplimiento en la generación de respuesta de PQR a los Usuarios (No se generan las respuestas dentro de los términos de ley)	N/A	N/A	N/A	N/A
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----	-----	-----	-----

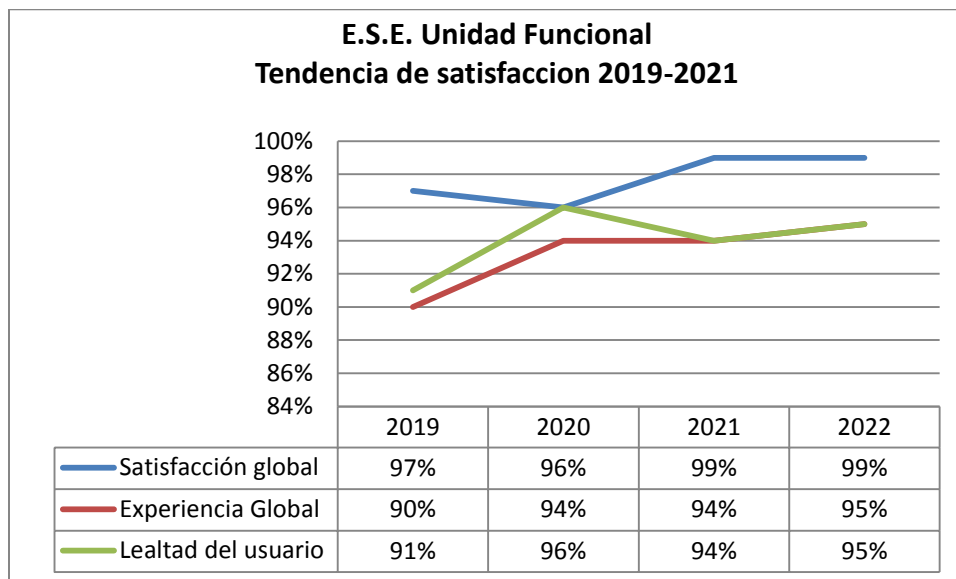
### Comportamiento del Indicador Lealtad – Tasa De Satisfacción Global

FORMULA	Enero	Febrero	Marzo	%TOTAL I
				Trimestre
# Total de paciente satisfechos con los servicios recibidos / # total de pacientes encuestados por la IPS	95/96	96/96	96/96	287/288 99%
Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido	91/96	91/96	94/96	276//288 95%
Recomendaría a familiares y amigos la IPS	92/96	91/96	93/96	276/288 95%



Referente al porcentaje de satisfacción global en la Unidad Funcional se observa en la gráfica arriba presentada que en el primer trimestre de 2022 la percepción de los usuarios fue positiva donde ellos califican con un 99% satisfactoria la atención

recibida, esto es el resultado de un mayor compromiso por parte de los colaboradores de la UFZ y de la adherencia a los procesos de calidad y una atención enfocada en la Humanización.



Haciendo un comparativo con los años anteriores se evidencia que la satisfacción global de los usuarios esta sobre el 97%.

### Conclusiones

En la oficina de Atención al Usuario Unidad Funcional de Zipaquirá se ha caracterizado por dar respuesta a todas las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de información, Denuncias y Felicitaciones en términos de ley, es la encargada de recepcionar y tramitar cada una de ellas. Cuenta con un total de 10 buzones de sugerencias para que el usuario y su familia puedan hacer uso de los mecanismos para interponer una PQRSDf, a diario con las informadoras y orientadores la socializan a los pacientes, usuarios y familias dichos mecanismos. Por otro lado se está trabajando en el fortalecimiento de la implementación de los planes de mejora frente a las causas identificadas de las PQRSDf.

*Ana Carolina Serna E.*

Elaboró: Yulieth Ximena Montes Ruiz  
Líder Atención al Usuario- HUS, Unidad Funcional de Zipaquirá