



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, ABRIL, MAYO, JUNIO**

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

Zipaquirá Julio de 2021



051



SC5520-1



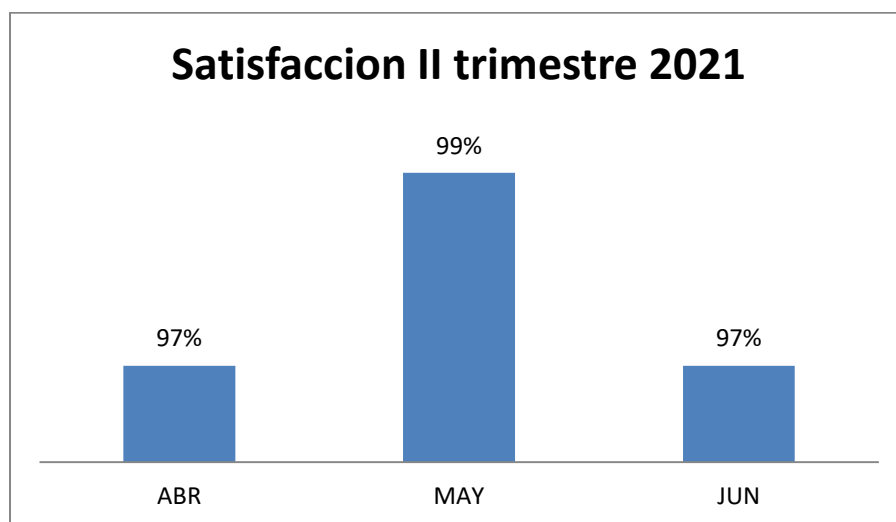
Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tels. 4077075

www.hus.org.co

“Humanización con sensibilidad social”

Satisfacción global II trimestre 2021

Satisfacción	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL	ITRIM 2021	%	II TRIM 2021	%
Satisfacción global	71/71	71/71	89/91	90/92	91/92	90/92	509/502	231/233	99%	271/276	98%
%	100%	100%	97%	97%	99%	97%	97%	99%		98%	

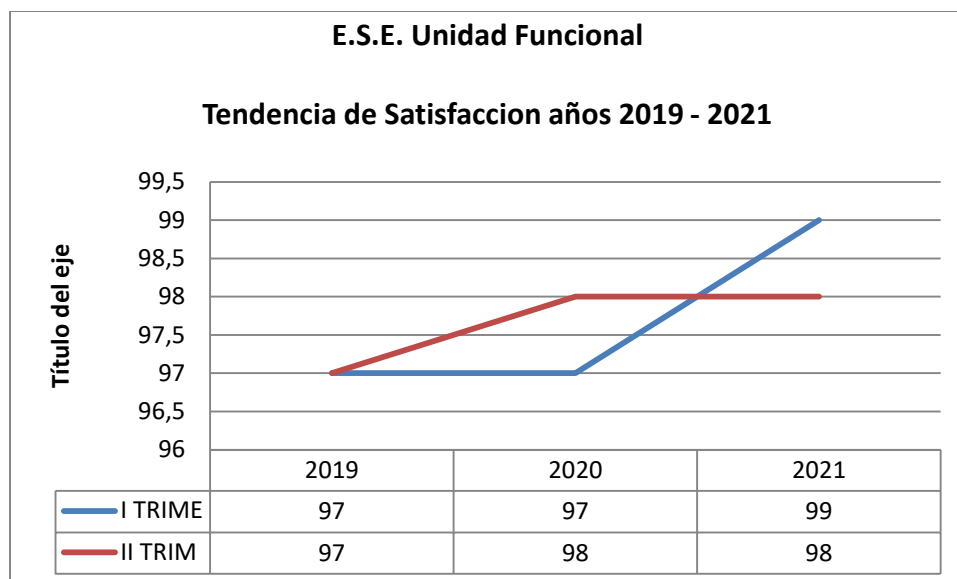


Fuente: Base de datos PQRSD 2021 SIAU

Referente al porcentaje de satisfacción global en la Unidad Funcional se observa en la gráfica arriba presentada que en el primer trimestre de 2021 la percepción de los usuarios fue positiva donde ellos califican con un 98% 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 de los servicios.

Comparativo de comportamiento de PQRSD II trimestre durante los últimos tres años

2019				2020				2021			
I TRIME	%	II TRIM	%	I TRIME	%	II TRIM	%	I TRIME	%	II TRIM	%
208/215	97%	205/213	97%	205/213	97%	209/213	98%	231/233	99%	271/276	98%



Fuente: Base de datos PQRSD 2019-2021 SIAU

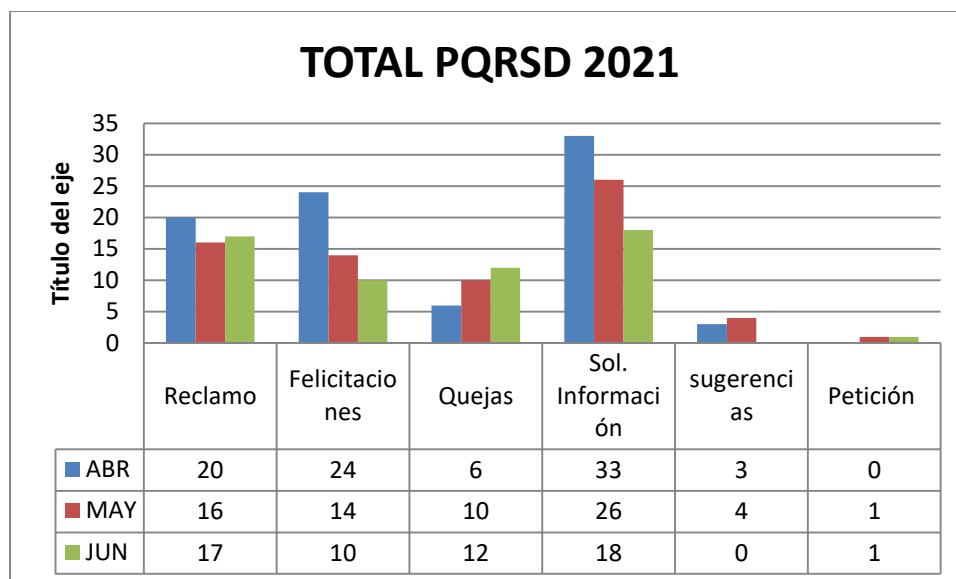
Realizando el comparativo de satisfacción global de los usuarios II trimestre 2019-2021 se identifica que la satisfacción ha sido constante y se mantiene sobre un 97 ó 98% satisfactoria la esto es el resultado de la adherencia a los procesos de calidad y una atención enfocada en la Humanización de los servicios.

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), a continuación se encuentra el informe del II Trimestre 2021.

Total de peticiones II Trimestre 2021 UFZ

CLASIFICACION	PQRSD AÑO 2021							COMPARATIVO TRIMESTRES 2021			
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL	ITRIM 2021	%	II TRIM 2021	%
Reclamo	11	16	19	20	16	17	99	46	25%	53	24,60%
Felicitaciones	8	15	16	24	14	10	87	39	21%	48	22,30%
Quejas	4	2	5	6	10	12	39	11	11%	28	13%
Sol. Información	25	23	28	33	26	18	153	76	76%	77	35,80%
sugerencias	2	4	5	3	4	0	18	11	6%	7	3,20%
Petición	1	0	0	0	1	1	3	1	0,50%	2	0,90%
Total	51	60	73	86	71	58	399	184	100%	215	100%

Fuente: Base de datos PQRSD 2021 SIAU

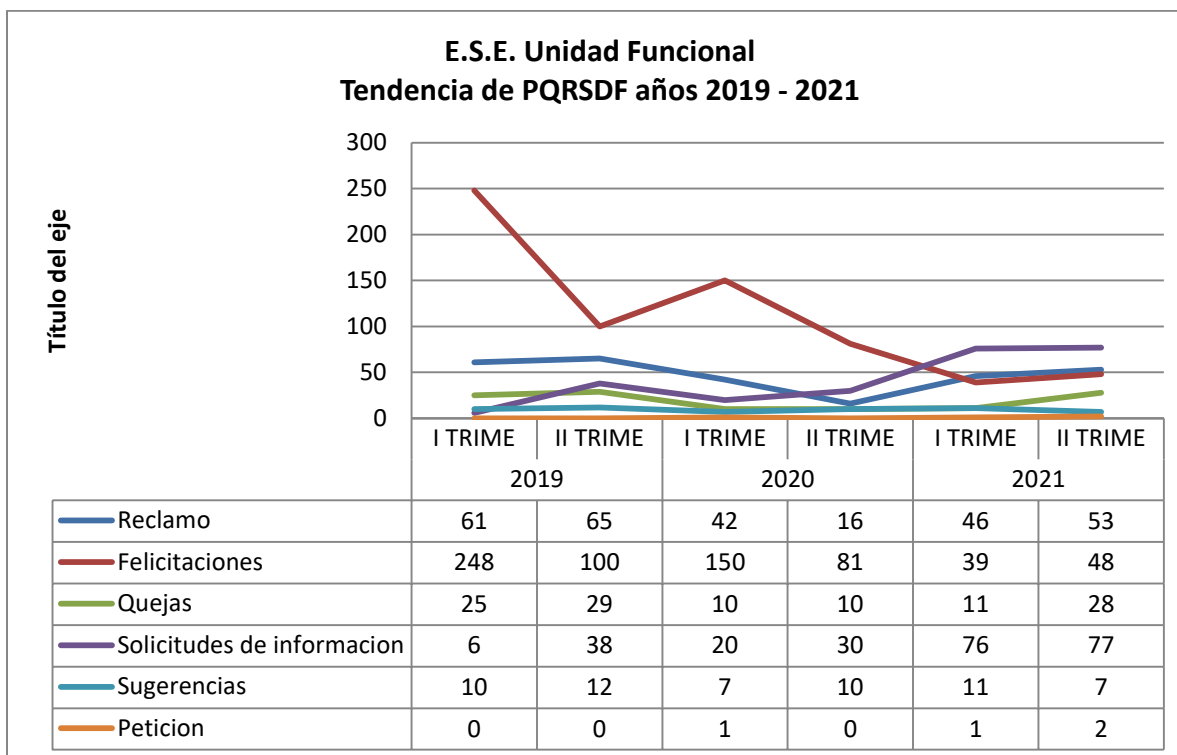


Fuente: Base de datos PQRS 2021 SIAU

Durante el segundo trimestre del 2021 el servicio de Información y Atención al Usuario de la Unidad Funcional recepción, clasificó y tramitó 215 PQRS de las cuales el 35,8% corresponde a solicitudes de información con 77 peticiones, el 24,6% a reclamos con 53 peticiones, el 22,3% corresponde a felicitaciones con 48 peticiones y un 13% de quejas con 28 peticiones, 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 En el comparativo de la vigencia se evidencia un aumento significativo en las solicitudes de información en virtud a la Pandemia del COVID-19 se solicitan citas médicas, verificación de incapacidades e Historias clínicas.

Comparativo de comportamiento de PQRS II trimestre durante los últimos tres años

Clasificación	Comparativo 2019				Comparativo 2020				Comparativo 2021			
	I TRIME	%	II TRIME	%	I TRIME	%	II TRIME	%	I TRIME	%	II TRIME	%
Reclamo	61	17%	65	26,6%	42	18%	16	11%	46	25%	53	24,6%
Felicitaciones	248	70%	100	40,9%	150	65%	81	55%	39	21%	48	22,3%
Quejas	25	7%	29	11,8%	10	4%	10	7%	11	6%	28	13,0%
Sol. Información	6	2%	38	15,5%	20	9%	30	20%	76	41%	77	35,8%
Sugerencias	10	3%	12	4,9	7	3%	10	7%	11(6%)	6%	7	3,2%
Petición	0	0	0	0	1	1%	0	0%	1	0,50%	2	0,9%
TOTAL	350	100%	244	100%	230	100%	147	100%	184	100%	215	100%



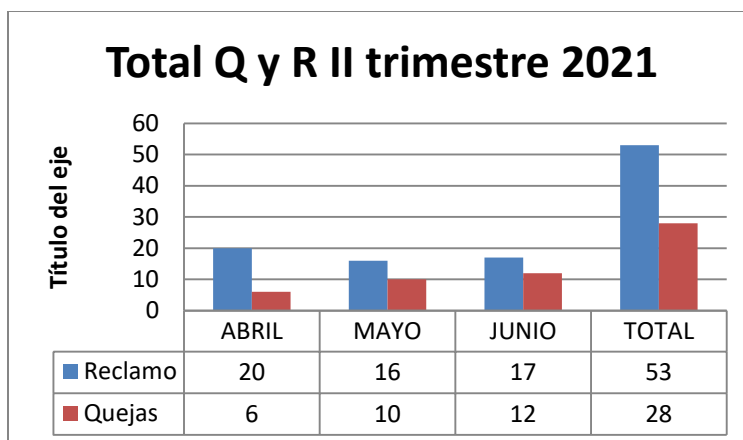
Fuente: Base de datos PQRSD 2019- 2021 SIAU

Realizando el comparativo con los años anteriores se puede identificar que las solicitudes de información han ido aumentando progresivamente, mientras las quejas para este trimestre aumentaron básicamente en el servicio de facturación de consulta externa.

Total quejas y reclamos II Trimestre 2021

QUEJAS Y RECLAMOS AÑO 2021								COMPARATIVO TRIMESTRE 2021			
CLASIFICACION	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL	ITRIM 2021	%	II TRIM 2021	%
Quejas	4	2	5	6	10	12	39	11	19%	28	35%
Reclamo	11	16	19	20	16	17	99	46	81%	53	65%
Total	15	18	24	26	26	29	138	57	100%	81	100%

Fuente: Base de datos PQRSD 2021 SIAU

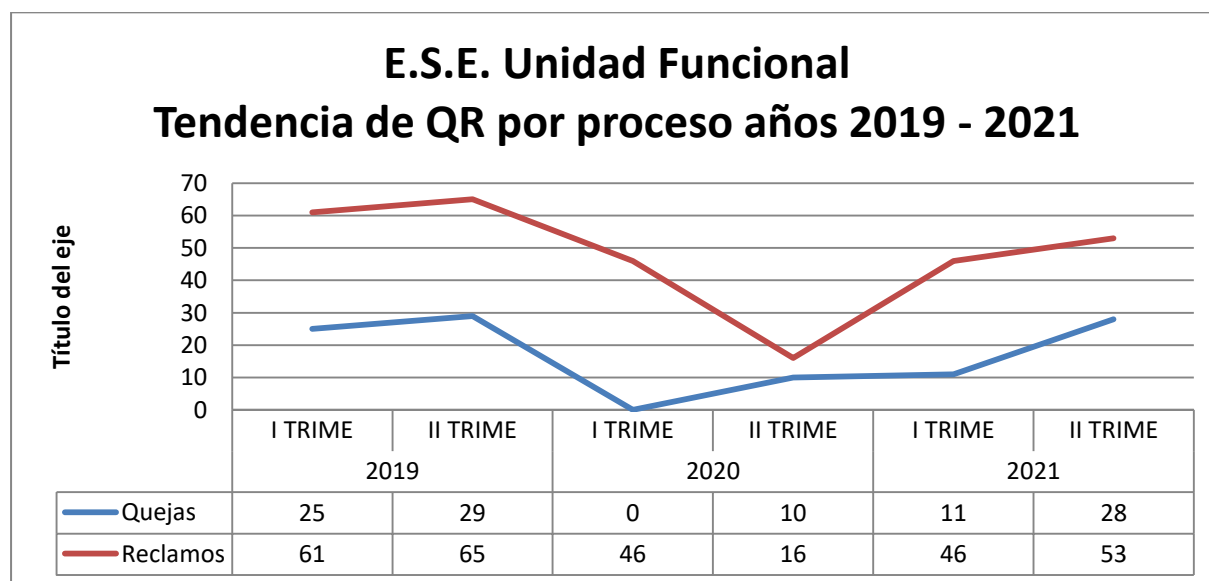


Fuente: Base de datos PQRSD 2021 SIAUZ

Durante el segundo trimestre 2021 se presentaron un total de 28 quejas el cual corresponde al 13% del total de PQRSD y 53 reclamos que corresponde al 24,6% del total de PQRSD.

Comparativo de comportamiento de QR II trimestre durante los últimos tres años

Clasificación	Comparativo 2019				Comparativo 2020				Comparativo 2021			
	I TRIME	%	II TRIME	%	I TRIME	%	II TRIME	%	I TRIME	%	II TRIME	%
Quejas	25	7%	29	11,8%	10	4%	10	7%	11	6%	28	13,0%
Reclamo	61	17%	65	26,6%	42	18%	16	11%	46	25%	53	24,6%

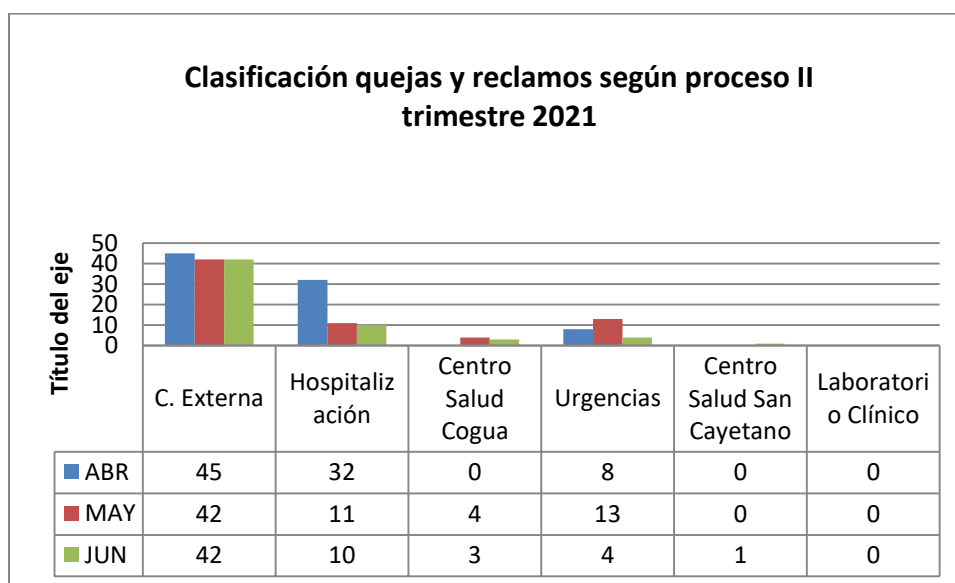


Fuente: Base de datos PQRSD 2019- 2021 SIAUZ

Haciendo el comparativo de los años 2019-2020 se identifica que las quejas aumentaron para el segundo trimestre del 2021, en relación a los reclamos y los reclamos de igual manera presentaron un aumento por demoras en el proceso de facturación.

Clasificación quejas y reclamos según proceso II trimestre 2021

CLASIFICACION	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL	ITRIM 2021	%	II TRIM 2021	%
C. Externa	32	33	46	45	42	42	240	111	60%	130	60%
Hospitalización	16	14	23	32	11	10	106	53	29%	53	24%
Centro Salud Cogua	0	8	0	0	4	3	15	8	4%	7	3,20%
Urgencias	2	5	4	8	13	4	36	11	6%	25	255
Centro Salud San Cayetano	0	0	0	0	0	1	1	0	0%	1	0,46%
Laboratorio Clínico	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	0	0



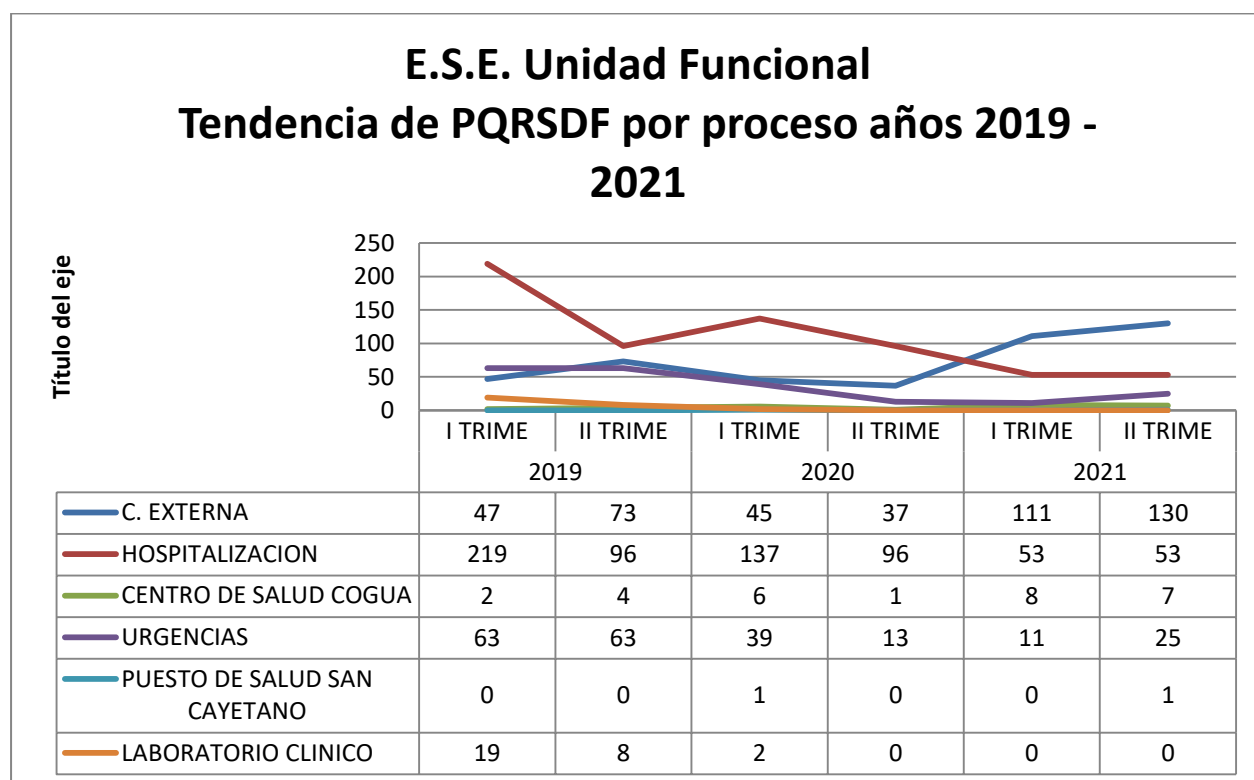
Fuente: Base de datos PQRSD 2021 SIAU

Según la clasificación de quejas y reclamos de la vigencia se observa que el servicio que presenta el mayor porcentaje de inconformidad es el servicio de consulta externa seguido de hospitalización y urgencias.

Fuente: Base de datos PQRSD 2019- 2021 SIAU

Comportamiento de las quejas y reclamos por proceso en los últimos tres años 2019-2021

Clasificación	Comparativo 2019				Comparativo 2020				Comparativo 2021			
	I TRIME	%	II TRIME	%	I TRIME	%	II TRIME	%	I TRIME	%	II TRIME	%
C. Externa	47	13%	73	30%	45	19%	37	24%	111	6%	130	60%
Hospitalización	219	62%	96	39%	137	59%	96	65%	53	29%	53	24%
Centro Salud Cogua	2	0,5%	4	2%	6	2%	1	1%	8	4%	7	3,20%
Urgencias	63	18%	63	26%	39	17%	13	9%	11	6%	25	255
Centro Salud San Cayetano	0	0	0	0	1	0,4%	0	0%	0	0	1	0,46%
Laboratorio Clínico	19	3%	8	3%	2	0,8%	0	0	0	0	0	0
TOTAL	350	100%	244	100%	230	100%	147	100%	184	100%	215	100%



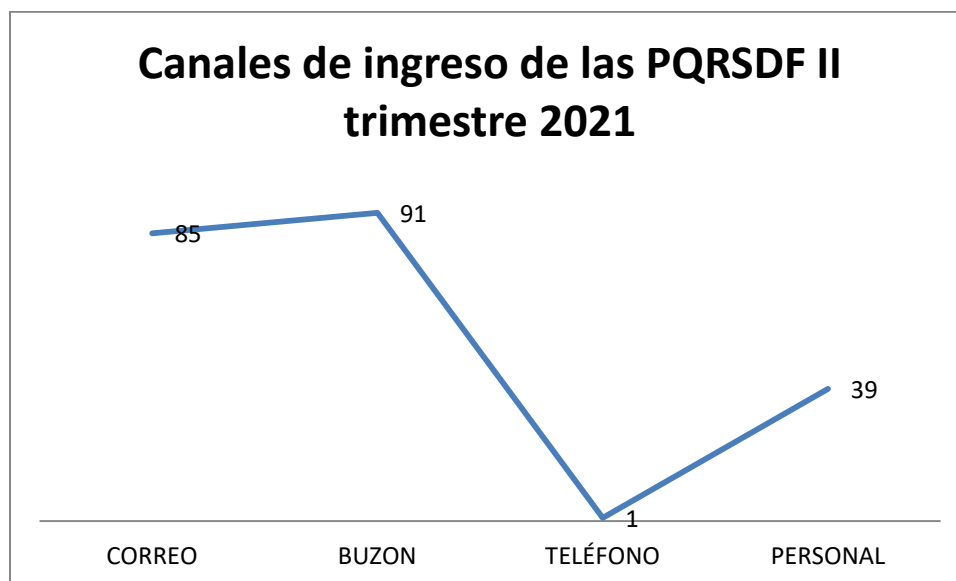
Fuente: Base de datos PQRSD 2019- 2021 SIAU

Haciendo el comparativo 2019.-2021 de los servicios involucrados en PQRSD se concluye que el servicio de consulta externa h tenido un aumento significativo en virtud a solicitudes de información por pandemia de COVID-19, solicitud de historias clínicas y demoras y trato humanizado por parte del servicio de facturación, seguido de hospitalización por las manifestaciones de felicitaciones que recibe el servicio.

Canales de ingreso de las PQRSD II trimestre 2021

Clasificación	CORREO	BUZON	TELÉFONO	PERSONAL	TOTAL
Felicitaciones	1	47	0	0	48
Quejas	5	10	0	13	28
Reclamos	12	24	1	16	53
Solicitud de información	64	4	0	9	77
Sugerencias	0	6	0	1	7
Denuncias	0	0	0	0	0
Peticiones	2	0	0	0	2
Total	84	91	1	39	215

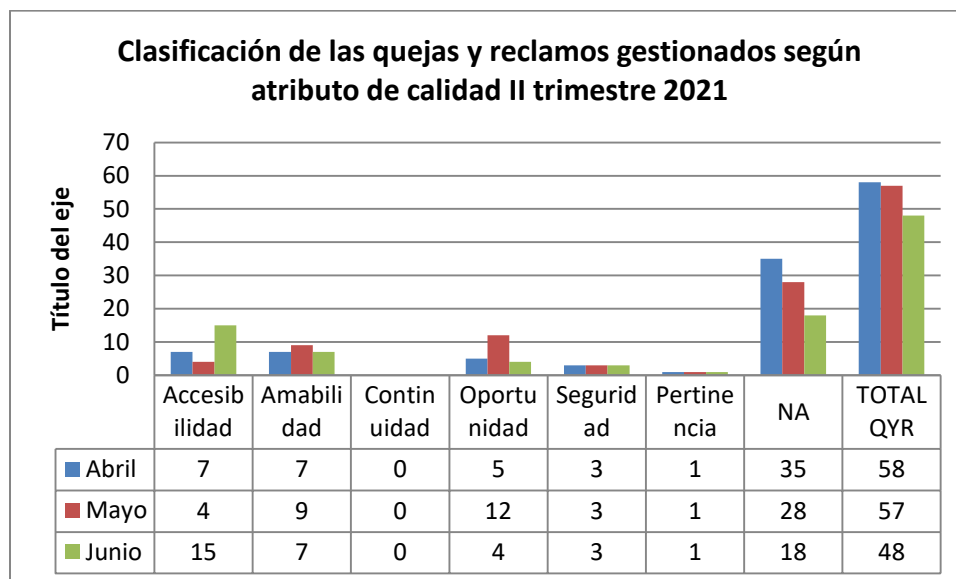
Se observa que el canal de recepción más utilizado por los usuario es el buzón de sugerencias, seguido de manera personal.



Clasificación de las quejas y reclamos gestionados según atributo de calidad II trimestre 2021

ATRIBUTO DE CALIDAD AFECTADO II TRIMESTRE 2021										
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	Total I Trimestre	%	Total II Trimestre	%
Accesibilidad	20	20	22	7	4	15	35	44%	26	16%
Amabilidad	12	10	13	7	9	7	18	23%	23	14%
Continuidad	0	0	0	0	0	0	1	1%	0	0
Oportunidad	6	6	12	5	12	4	10	13%	21	13%
Seguridad	0	0	0	3	3	3	3	4%	9	5%
Pertinencia	0	1	1	1	1	1	0	0%	3	2%
NA	5	8	9	35	28	18	11	14%	81	50%
TOTAL QYR	43	45	57	58	57	48	145	100%	163	100%

Fuente: Base de datos PQRSDm 2021 SIAU

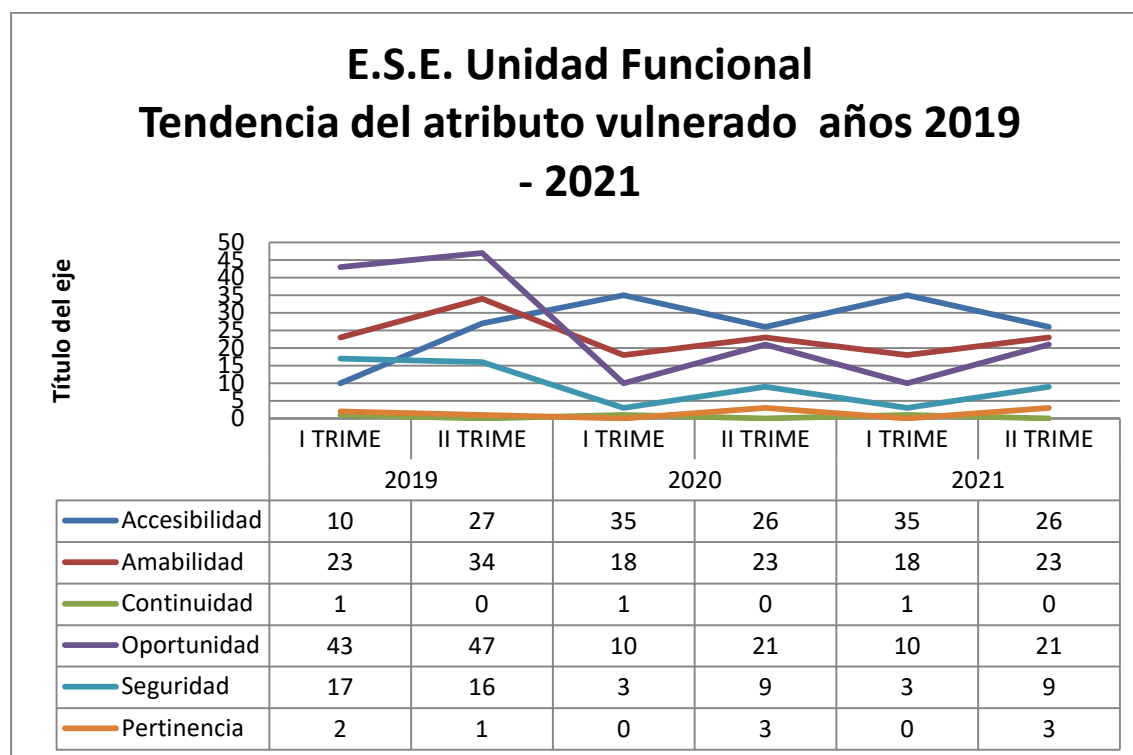


Fuente: Base de datos PQRSD 2021 SIAU

Con respecto al atributo de calidad afectado en número y porcentaje en la Unidad Funcional durante el segundo trimestre de 2021 la accesibilidad en la atención se afectó con un 16% en razón a las demoras en la atención especialmente en la facturación de citas, seguido de la amabilidad con un 14% 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.

Comportamiento de las quejas y reclamos atributos de calidad en los últimos tres años 2019-2021

Atributo de calidad vulnerado	Comparativo 2019				Comparativo 2020				Comparativo 2021			
	I TRIM E	%	II TRIM E	%	I TRIM E	%	II TRIM E	%	I TRIM E	%	II TRIM E	%
Accesibilidad	10	10%	27	19%	35	49%	26	16%	35	44%	26	16%
Amabilidad	23	24%	34	24%	18	23%	23	14%	18	23%	23	14%
Continuidad	1	1%	0	0	1	1%	0	0	1	1%	0	0
Oportunidad	43	45%	47	33%	10	13%	21	13%	10	13%	21	13%
Seguridad	17	18%	16	11%	3	4%	9	5%	3	4%	9	5%
Pertinencia	2	2%	1	1%	0	0	3	2%	0	0%	3	2%
NA	0	0	19	13%	11	14%	81	50%	11	14%	81	50%
TOTAL QYR	96	100 %	144	100 %	78	100 %	163	100 %	145	100 %	163	100 %



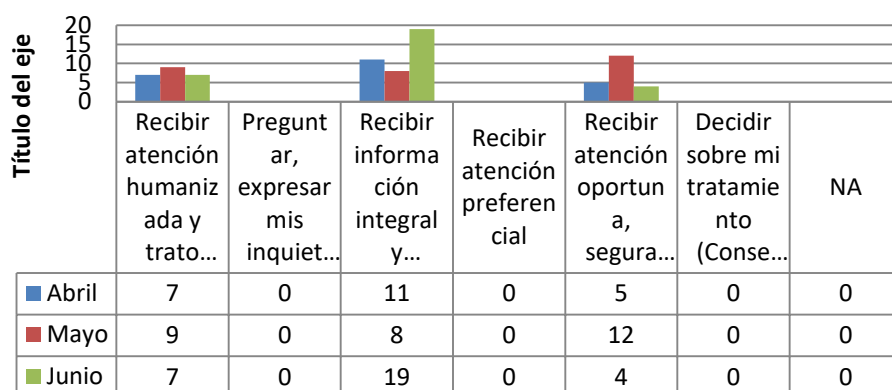
Fuente: Base de datos PQRSD 2019-2021 SIAU

El atributo de calidad más afectado durante el comparativo 2019-2021 es la accesibilidad por cambio de contratos con la EPS Convida, demoras en facturación, seguido de la oportunidad por demoras en la asignación de citas y call center.

Clasificación de las quejas y reclamos gestionados según derechos del usuario II trimestre 2021.

DERECHO DEL USUARIO AFECTADO II TRIMESTRE 2021												
DERECHO USUARIO	DEL	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL	ITRIM 2021	%	II TRIM 2021	%
Recibir atención humanizada y trato amable		12	10	13	7	9	7	58	35	29%	23	28%
Preguntar, expresar mis inquietudes y ser escuchado		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Recibir información integral y capacitación en el cuidado de mi salud		20	21	23	11	8	19	102	63	52%	38	46%
Recibir atención preferencial		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Recibir atención oportuna, segura y continua		6	6	12	5	12	4	45	24	20%	21	22%
Decidir sobre mi tratamiento (Consentimiento Informado)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NA		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total		38	37	48	23	29	30	205	122	100%	82	100%

Clasificación de las quejas y reclamos gestionados según derechos del usuario II trimestre 2021

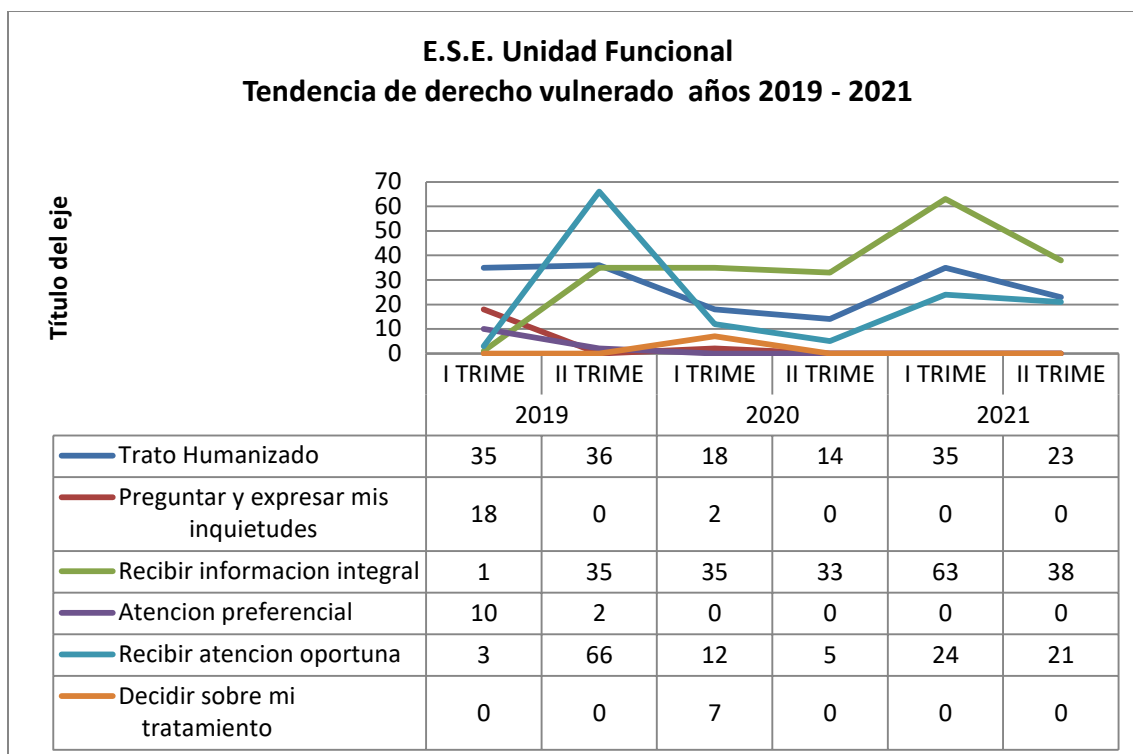


Fuente: Base de datos PQRSD 2021 SIAU

De acuerdo a las PQRSD gestionadas durante el II trimestre se puede observar que el derecho más vulnerado es recibir información integral y capacitación en el cuidado de mi salud con un 46% seguido de recibir atención humanizada y trato amable con un 28%.

Comparativo de las quejas y reclamos gestionados según derechos del usuario 2019-2021

Derecho vulnerado	Comparativo 2019				Comparativo 2020				Comparativo 2021			
	I TRI	%	II TRI	%	I TRI	%	II TRI	%	I TRI	%	II TRI	%
Recibir atención humanizada y trato amable	35	49%	36	25%	18	24%	14	24%	35	29%	23	28%
Preguntar, expresar mis inquietudes y ser escuchado	18	23%	0	0	2	3%	0	0	0	0	0	0
Recibir información integral y capacitación en el cuidado de mi salud	1	1%	35	24	35	47%	33	58%	63	52%	38	46%
Recibir atención preferencial	10	13%	2	1,3%	0	0	0		0	0	0	0
Recibir atención oportuna, segura y continua	3	4%	66	46%	12	16%	5	8%	24	20%	21	22%
Decidir sobre mi tratamiento (Consentimiento Informado)	0	0	0	0	7	9,5%	0		0	0	0	0
NA	11	14%	5	3,4%	0		5	8%	0	0	0	0
TOTAL	78	100%	14	100%	74	100%	57	100%	122	100%	82	100%



Fuente: Base de datos PQRSD 2019-2021 SIAU

Haciendo el comparativo 2019-2021 se identifica que el derecho del usuario más vulnerado es recibir atención integral y capacitación en el cuidado de mi salud, seguido de trato humanizado y ha sido constante durante este periodo.

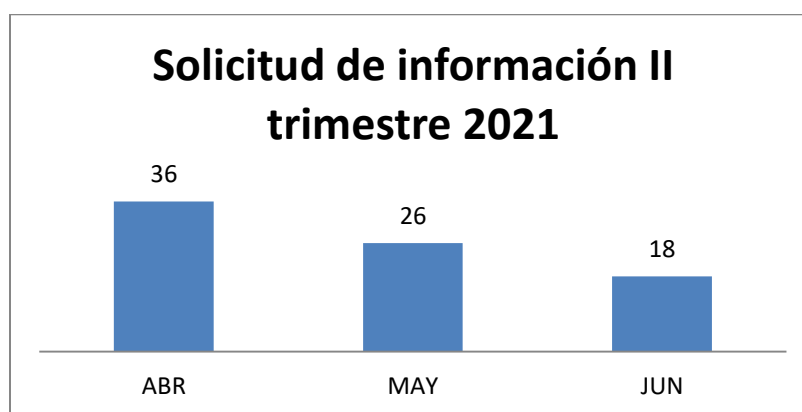
Causas de las quejas y reclamos gestionadas (5 primeras causas) II trimestre 2021

CODIGO	CAUSA DE QUEJA O RECLAMO	ABR	MAY	JUN
E	Demora en el proceso de facturación (lab clinico, Rx, consulta externa, hospitalizacion,Urgencias)	4	3	1
S	Posibles novedades de seguridad clínica durante el proceso de atención al paciente.	5	1	2
AS	Causas externas al HUS.	16	11	14
R	R Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de la citas: call center, gastro, neuromo, Rx, cardiología, etc.	15	9	8
AJ	Falta de calidez y trato amable.	4	8	8
E	Demora en el proceso de facturación (lab clinico, Rx, consulta externa, hospitalizacion,Urgencias)	4	3	1
S	Posibles novedades de seguridad clínica durante el proceso de atención al paciente.	5	1	2

De las 167 QRSD las cinco primeras causas suma un total de 109 para un porcentaje del 65%, la primera causa es la **AS** causas externas al hospital (cambio contrato, demora en autorizaciones), **R** Dificultad en la comunicación telefónica para asignación de citas, **AJ** Falta de calidez y trato amable.

Total de solicitudes de información radicadas en el periodo

PQRSD 2021 II TRIMESTRE				
Clasificación	ABR	MAY	JUN	TOTAL
Solicitud de información	36	26	18	80



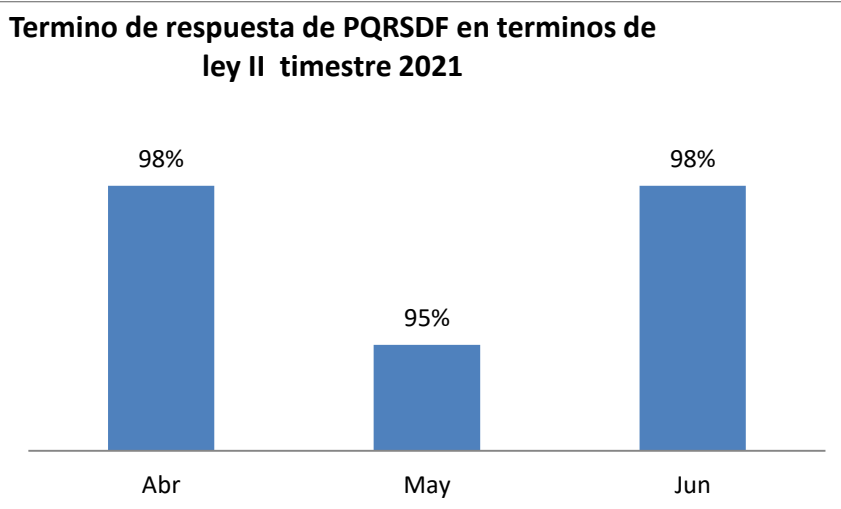
Durante el segundo trimestre se recepción un total de 80 solicitudes de información y las principales causas fueron solicitud de citas 37, resultado o toma de pruebas Covid-19 15, solicitud historias clínicas 5, toma de muestra y entrega de resultados de laboratorio 3.

Comparativo de solicitudes de información en el periodo 2019-2021

2019			2020			2021			
I TRIME	II TRIME		I TRIME	II TRIME		I TRIME	II TRIME		
Citas medicas	3	26	Solicitud citas	7	16	Solicitud citas	37	Solicitud citas	29
Resultados laboratorio	1	4	Resultado laboratorio	3	3	Historia clínica	5	Historia clínica	10
Historia clínica	2	3	Jornada de vacunación	1	2	Resultado o pruebas covid-19	15	hojas de vida	4
		2	Banco de leche	1	2	Laboratorio toma de muestra o resultado	3	Vacunación Covid	3
		1	Pago servicio	1	1	Verificación incapacidad	3	Verificación incapacidad	2

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	Abr	May	Jun	Total I Trim	Total II Trim
# de peticiones con respuesta al usuario dentro de los 15 días hábiles	51	60	68	85	70	57	179	212
# de Peticiones recibidas en el periodo	51	60	73	86	71	58	184	215
% Cumplimiento	100%	100%	93%	98%	98%	98%	97%	98%

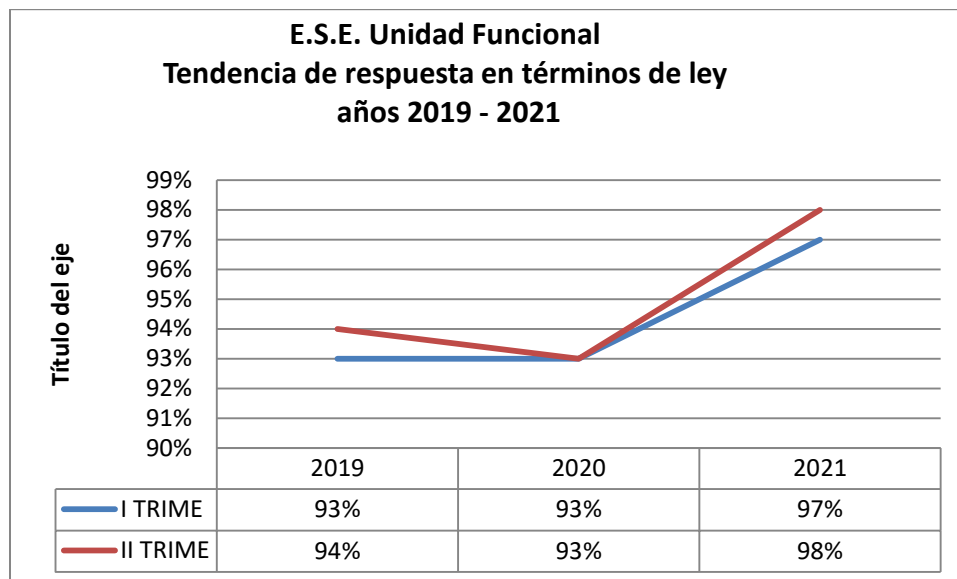


Con respecto al porcentaje de QyR con respuesta en el término de ley durante el segundo trimestre de 2021 la Unidad Funcional ha desarrollado el proceso con un 100% de cumplimiento en donde el 98% corresponde a la entrega de respuestas a los usuarios en los términos de ley y el 2% restante, pertenece a peticiones que se encuentran en trámite porque aún no se vencen los términos.

Es importante resaltar que se han recibido 215 PQRSDf durante los meses Mayo, Junio, julio de 2021 de las cuales 48 corresponden a FELICITACIONES y las 167 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.

Comparativo PQRSDf con respuesta en términos de ley en el periodo 2019-2021



Una vez analizado el comparativo del 2019-2021 se puede analizar que la respuesta en términos de Ley, porcentaje restante pertenece a peticiones que se encuentran en trámite porque aún no se vencen los términos.

PUMP cumplimiento de actividades proyectadas de PQRSDf en el POA para el año 2021

Para la vigencia 2021 el POA tiene un cumplimiento del 100% se realizó el informe de PQRSDf y elaboraron 1 plan de mejora del servicio de facturación, se está trabajando para fortalecer la cultura de la implementación de los planes de mejora en los diferentes procesos en la Institución. Se anexa PUMP.

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 Felicidades 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.

Elaboró: Yulieth Ximena Montes Ruiz

Líder Atención al Usuario- HUS, Unidad Funcional de Zipaquirá