



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 SEGUNDO TRIMESTRE ABRIL, MAYO JUNIO**

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

**Zipaquirá Julio de 2022**



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

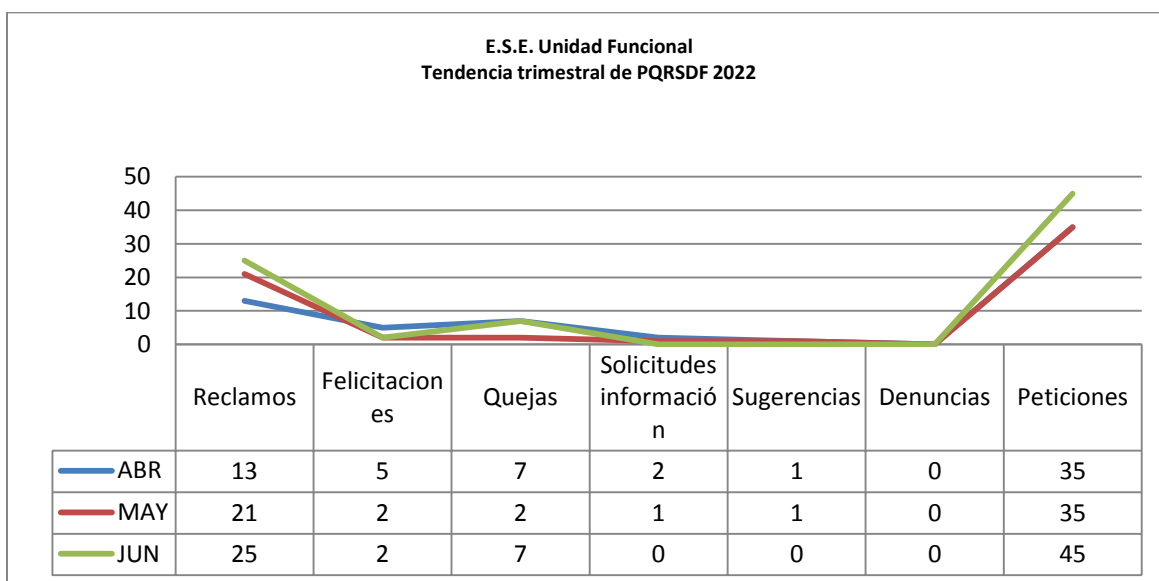
[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

*“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 II Trimestre 2022.

### TOTAL PQRSDF II TRIMESTRE 2022

CLASIFICACION PQRSDF	ABR	%	MAY	%	JUN	%	TOTAL TRIM II	% TRIM II
Reclamos	13	20%	21	34%	25	32%	59	29%
Felicitaciones	5	8%	2	3%	2	2,5%	9	4%
Quejas	7	11%	2	3%	7	9%	16	8%
Solicitudes información	2	3%	1	1,6%	0	0	3	1,4%
Sugerencias	1	1,5%	1	1,6%	0	0	2	0,9%
Denuncias	0	0	0	0	0	0	0	0
Peticiones	35	55%	35	56%	45	57%	115	56%
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>	<b>79</b>	<b>100%</b>	<b>204</b>	<b>100%</b>

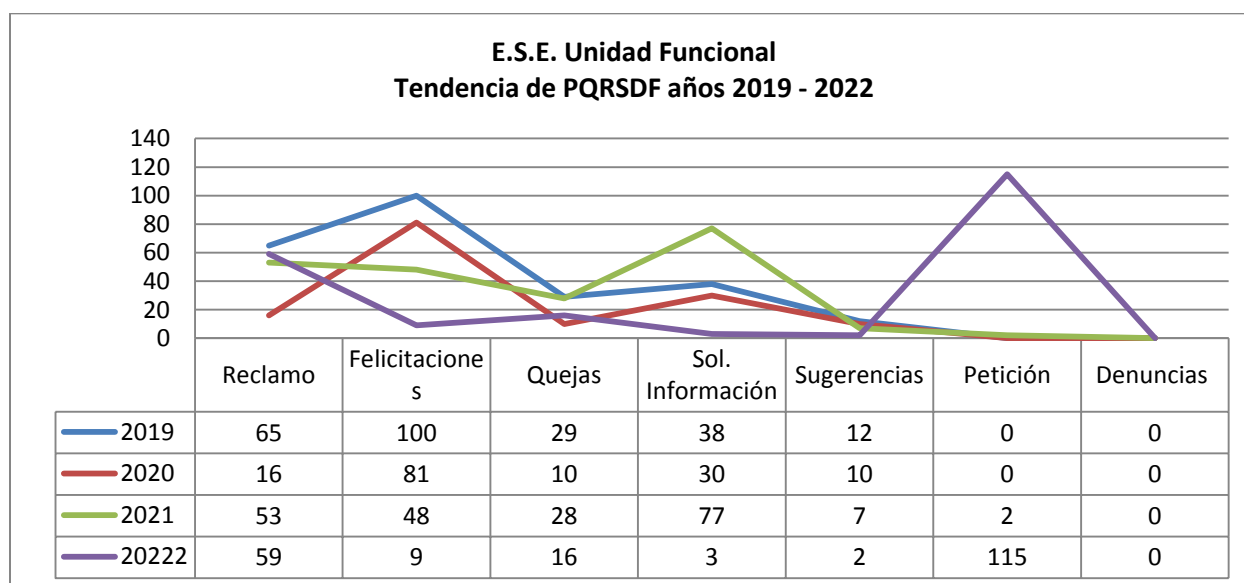


Fuente: Base de datos PQRSD 2022 SIAU

Durante el II trimestre del año 2022 recepcionó, clasificó y tramitó 204 PQRS de las cuales el 56% corresponde a peticiones con 115 manifestaciones, el 29% a reclamos con 59 manifestaciones, el 8% corresponde quejas con 16 peticiones, un 4% de felicitaciones con 9 manifestaciones, un 1,4 5% de solicitudes e información con 3 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.

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

Clasificación	2019	%	2020	%	2021	%	2022	%
Reclamo	65	26,6%	16	11%	53	24,6%	59	29%
Felicitaciones	100	40,9%	81	55%	48	22,3%	9	4%
Quejas	29	11,8%	10	7%	28	13,0%	16	8%
Sol. Información	38	15,5%	30	20%	77	35,8%	3	1,4%
Sugerencias	12	4,9	10	7%	7	3,2%	2	0,9%
Petición	0	0	0	0%	2	0,9%	115	56%
Denuncias	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	244	100%	147	100%	215	100%	204	100%



Fuente: Base de datos PQRSD 2019- 2022 SIAU

Haciendo un comparativo con los años anteriores se evidencia que hubo un aumento significativo en las peticiones donde cada una ocupo el 56% solicito historias clínicas o validación de incapacidades, por lo que se fortaleció los canales de comunicación colocando en las carteleras los medios para la asignación de citas teléfono 4897069 y líneas whatsApp3142849008. Adicional desde el mes de marzo las informadoras y

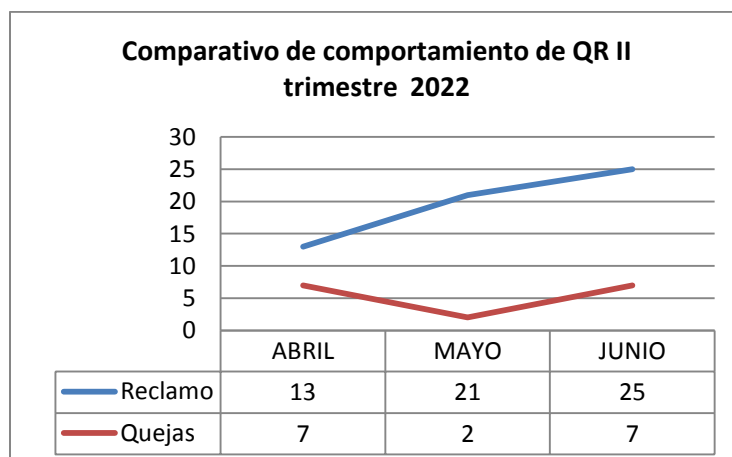
orientadoras en sus intervenciones diarias iniciaron a socializar el SUIT, Sistema Único de Información de tramites a través de laminas educativas y de fácil comprensión.

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 se participa en proceso de inducción re inducción para socializar la política y el programa de humanización y así disminuir las inconformidades por trato amable y humanizado.

### TOTAL QUEJAS Y RECLAMOS II TRIMESTRE 2022

PQRSD AÑO 2022				
CLASIFICACION	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Reclamo	13	21	25	59
Quejas	7	2	7	16
Total	20	23	32	75

Fuente: Base de datos PQRSD 2022 SIAUZ

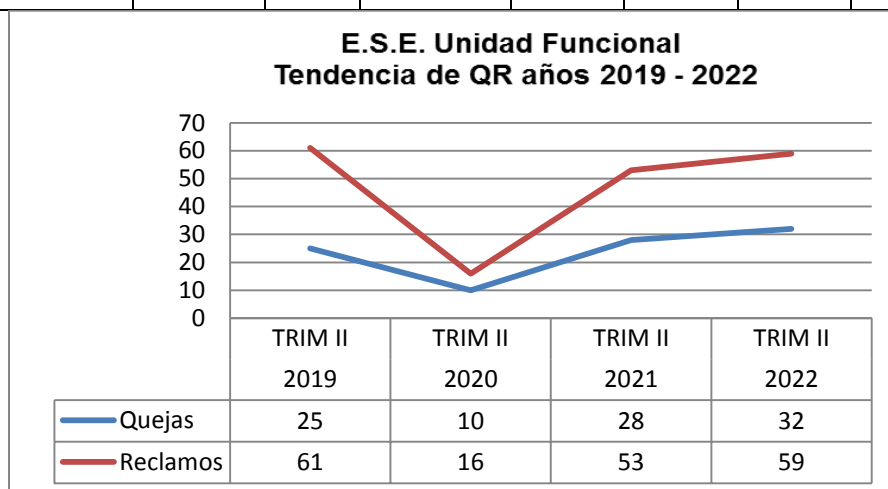


Durante el segundo trimestre 2022 se presentaron un total de 16 quejas el cual corresponde al 8 % del total de PQRSD donde se evidencia que hay 59 reclamos que corresponde al 29% del total de PQRSD.

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

Clasificación	2019		2020		2021		2022	
	TRIM II	%	TRIM II	%	TRIM II	%	TRIM II	%
Quejas	25	29%	10	7%	28	13,0%	32	35%
Reclamos	61	71%	16	11%	53	24,6%	59	65%

Total	86	100 %	26	100%	81	100%	91	100%
-------	----	-------	----	------	----	------	----	------

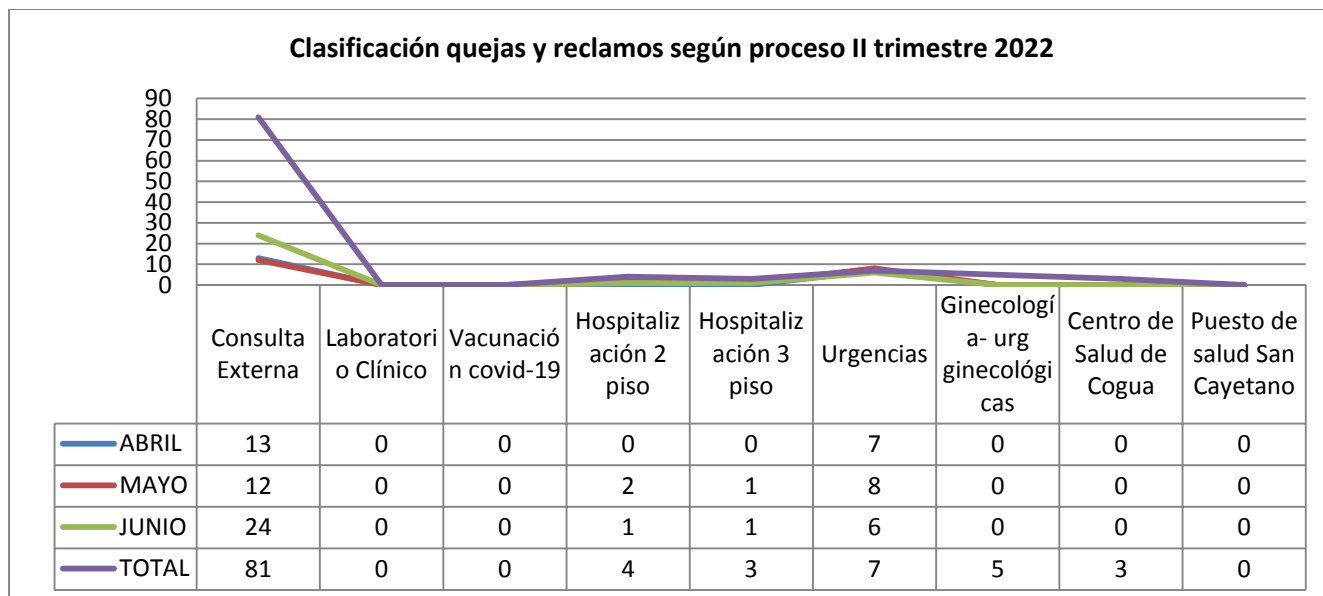


Fuente: Base de datos PQRSD 2019 2022 SIAUZ

Haciendo el comparativo de los años 2019-2022 se identifica que los reclamos aumentaron para el segundo trimestre del 2022 en relación con los años anteriores al igual que las quejas 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.

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

PQRSD POR SERVICIO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Consulta Externa	13	12	24	81
Laboratorio Clínico	0	0	0	0
Vacunación covid-19	0	0	0	0
Hospitalización 2 piso	0	2	1	4
Hospitalización 3 piso	0	1	1	3
Urgencias	7	8	6	7
Ginecología- urg ginecológicas	0	0	0	5
Centro de Salud de Cogua	0	0	0	3
Puesto de salud San Cayetano	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>23</b>	<b>32</b>	<b>75</b>

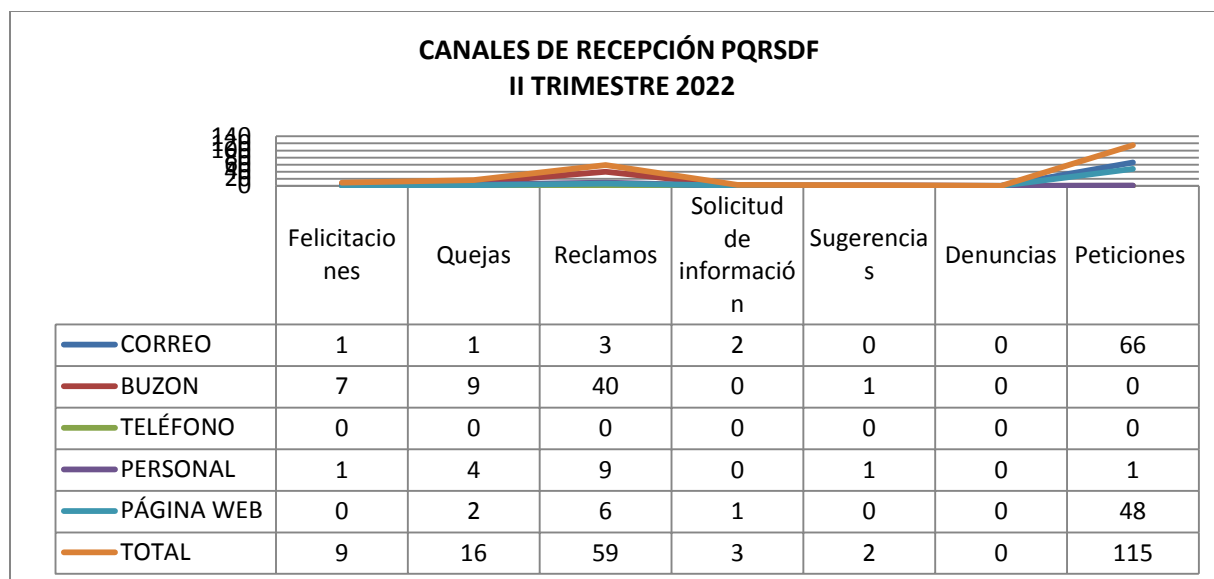


Fuente: Base de datos PQRSD 2022 SIAU

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 demora en atención en el área de facturación y laboratorio, trato humanizado y amable por parte del personal de facturación, junto a la peticiones de validación de historia clínica y verificación de incapacidad.

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

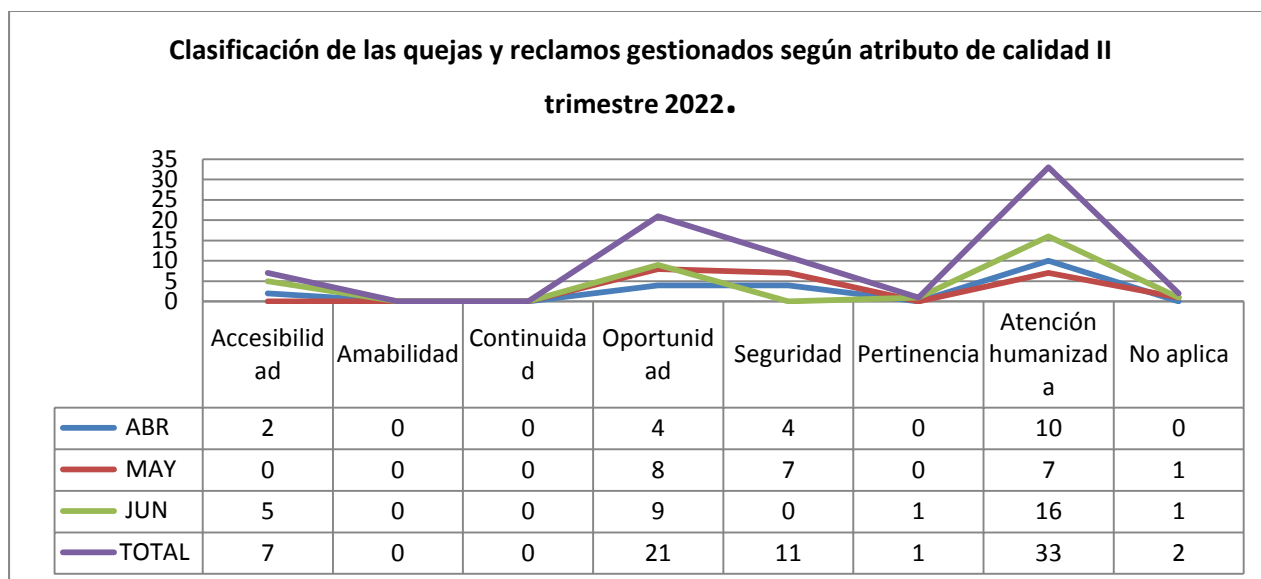
Clasificación	CORREO	BUZON	TELÉFONO	PERSONAL	PÁGINA WEB	TOTAL
Felicitaciones	1	7	0	1	0	9
Quejas	1	9	0	4	2	16
Reclamos	3	40	0	9	6	59
Solicitud de información	2	0	0	0	1	3
Sugerencias	0	1	0	1	0	2
Denuncias	0	0	0	0	0	0
Peticiones	66	0	0	1	48	115
Total	73	57	0	17	57	204



Se observa que el canal más utilizado por los usuarios para interponer las PQRSDF en el segundo trimestre fue el correo electrónico con 73 manifestaciones, en el segundo lugar está la página web con 57 manifestaciones, en tercer lugar el buzón con 57 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 II trimestre 2022.

ATRIBUTO CALIDAD AFECTADO	ABR	%	MAY	%	JUN	%	TOTAL	% II TRIMESTRE
Accesibilidad	2	10%	0	0	5	16%	7	9%
Amabilidad	0	0	0	0	0	0	0	0
Continuidad	0	0	0	0	0	0	0	0
Oportunidad	4	20%	8	35%	9	28%	21	28%
Seguridad	4	20%	7	30%	0	0	11	15%
Pertinencia	0	0	0	0	1	3%	1	1,3%
Atención humanizada	10	50%	7	35%	16	36%	33	44%
No aplica	0	0	1	4%	1	3%	2	2,7%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>



Fuente: Base de datos PQRSD 2022 SIAU

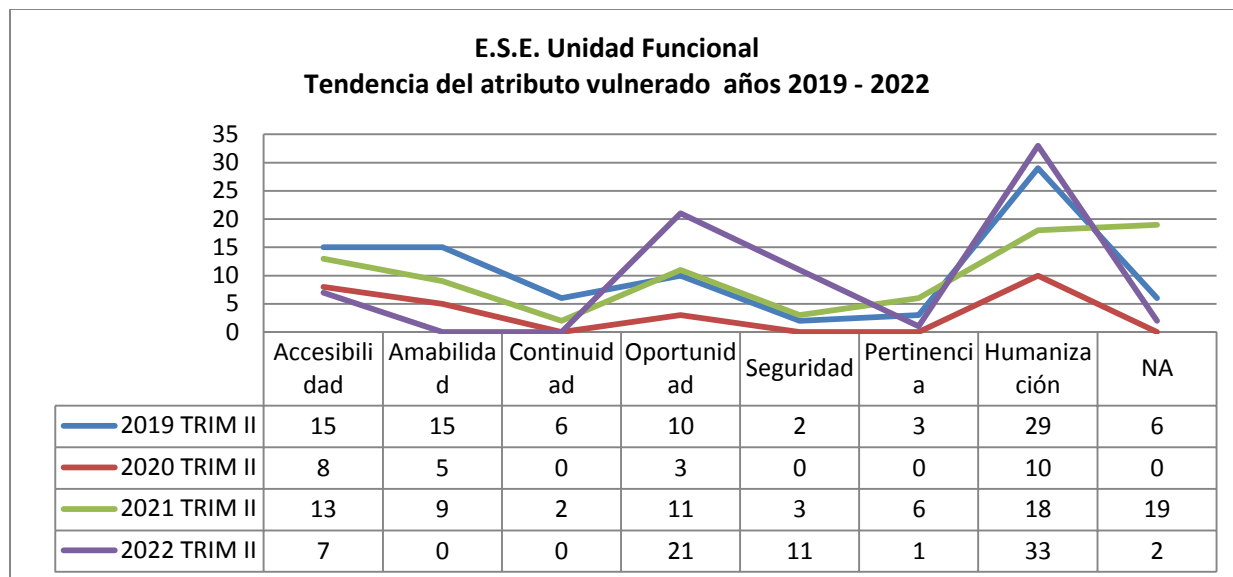
Con respecto al atributo de calidad afectado en número y porcentaje en la Unidad Funcional durante el segundo trimestre de 2022 fue la atención humanizada con el 44% seguido de la oportunidad 28%, la accesibilidad con un 9%.

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

Atributo	2019		2020		2021		2022	
	TRIM II	%	TRIM II	%	TRIM II	%	TRIM II	%
Accesibilidad	15	17%	8	31%	13	16%	7	9%
Amabilidad	15	17%	5	19%	9	11%	0	0
Continuidad	6	7%	0	0	2	2%	0	0
Oportunidad	10	11%	3	11%	11	42%	21	28%
Seguridad	2	2%	0	0	3	3%	11	15%
Pertinencia	3	3%	0	0	6	7%	1	1,3%
Humanización	29	34%	10	38%	18	22%	33	44%
NA	6	7%	0	0	19	23%	2	2,7%
<b>TOTAL QYR</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>	<b>91</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos PQRSD 2020-2022 SIAU

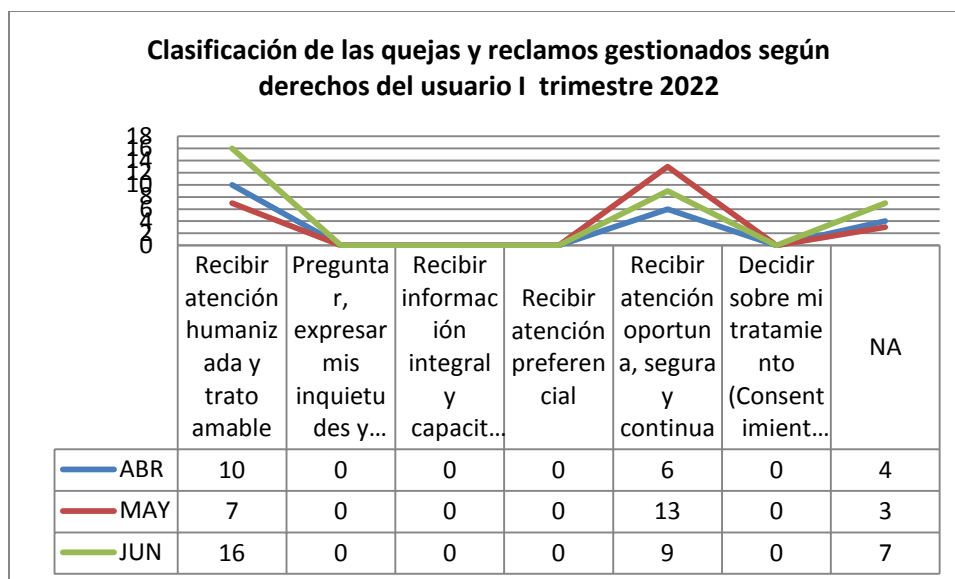




El atributo de calidad más afectado durante el comparativo 2019-2022 se visualiza que en el atributo de accesibilidad ha disminuido mientras que se presentó un aumento en la oportunidad y el trato amable y humanizado por lo que se están realizando campañas de sensibilización con el personal y fomento al trato amable y los tipos de comunicación asertiva.

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

Derecho vulnerado	ABR	%	MAY	%	JUN	%	TOTAL	%
Recibir atención humanizada y trato amable	10	50%	7	30%	16	50%	33	44%
Preguntar, expresar mis inquietudes y ser escuchado	0	0	0	0	0	0	0	0
Recibir información integral y capacitación en el cuidado de mi salud	0	0	0	0	0	0	0	0
Recibir atención preferencial	0	0	0	0	0	0	0	0
Recibir atención oportuna, segura y continua	6	30%	13	56%	9	28%	28	37%
Decidir sobre mi tratamiento (Consentimiento Informado)	0	0	0	0	0	0	0	0
NA	4	20%	3	13%	7	22%	14	19%
Total	20	100%	23	100%	32	100%	75	100%



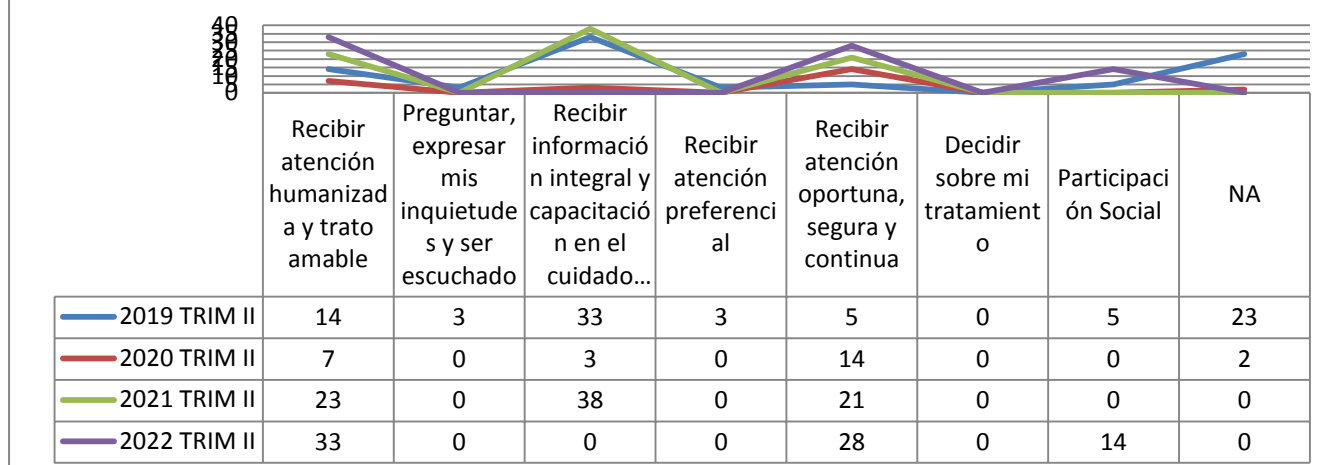
Fuente: Base de datos PQRSD 2022 SIAU

De acuerdo a las PQRSD gestionadas durante el II trimestre se puede observar que el derecho más vulnerado fue recibir atención humanizada y amable con el 44%, recibir oportuna y continua con 28 manifestaciones que representa un 37%, e socializo la política y el programa de humanización en el proceso de inducción y re inducción 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 II	%	TRIM II	%	TRIM II	%	TRIM II	%
Recibir atención humanizada y trato amable	14	16%	7	24%	23	28%	33	44%
Preguntar, expresar mis inquietudes y ser escuchado	3	3%	0	0	0	0	0	0
Recibir información integral y capacitación en el cuidado de mi salud	33	38%	3	58%	38	46%	0	0
Recibir atención preferencial	3	3%	0		0	0	0	0
Recibir atención oportuna, segura y continua	5	6%	14	8%	21	22%	28	37%
Decidir sobre mi tratamiento	0	0	0		0	0	0	0
Participación Social	5	6%	0	8%	0	0	14	19%
NA	23	27%	2		0	0	0	0
TOTAL	86	100%	26	100%	81	100%	75	100%

Fuente: Base de datos PQRSD 2019-2022 SIAU0

**Comparativo de las quejas y reclamos gestionados según derechos del usuario 2020-2022**


Haciendo el comparativo 2019-2022 se identifica que el derecho del usuario más vulnerado de las Q y R fue en trato humanizado y amable con 33 manifestaciones se evidencia que aumento a diferencia de los años anteriores.

**Quejas y reclamos gestionadas (5 primeras causas) II trimestre 2022**

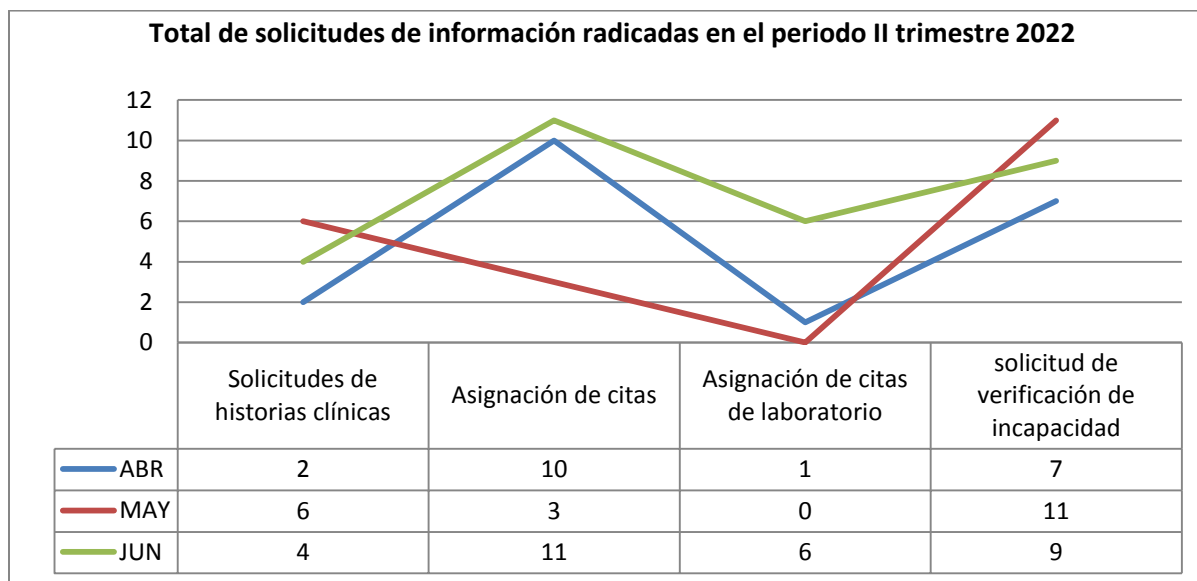
CODIGO	CAUSA DE QUEJA O RECLAMO	ABR	MAY	JUN	TOTAL
AJ	Falta de calidez y trato amable.	6	4	5	15
AH	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal médico.	3	3	6	12
E	Demora en el proceso de facturación (lab clínico, Rx, consulta externa, hospitalización, Urgencias)	0	1	4	5
AG	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería, Aux de enfermería, enfermeras, camilleros, técnicos de Rx.	2	1	2	5
U	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería, Aux de enfermería, enfermeras, camilleros, técnicos de Rx. Falta de información y orientación al usuario durante el proceso de atención en el HUS.	1	1	2	4

De las 204 QRSD las cinco primeras causas suma un total de 41 manifestaciones para un porcentaje del 20%.

**Total de solicitudes de información radicadas en el periodo II trimestre 2022**

Solicitudes de información	ABR	MAY	JUN	TOTAL	Peticiones	ABR	MAY	JUN	Total
Solicitud Historia Clínica	2	1	0	3	Solicitudes de historias clínicas	2	6	4	12
Asignación citas	0	0	0	10	Asignación de citas	10	3	11	24

Información personal de seguridad	0	0	0	0	Asignación de citas de laboratorio	1	0	6	7
NA					solicitud de verificación de incapacidad	7	11	9	27



Durante el segundo trimestre se recepción un total de 2 solicitudes de información y 70 peticiones las principales causas fueron solicitud historia clínica, verificación de incapacidad manifestaciones con 27 manifestaciones, asignación de citas con 24 manifestaciones, asignación toma de muestras laboratorio 7 manifestaciones.

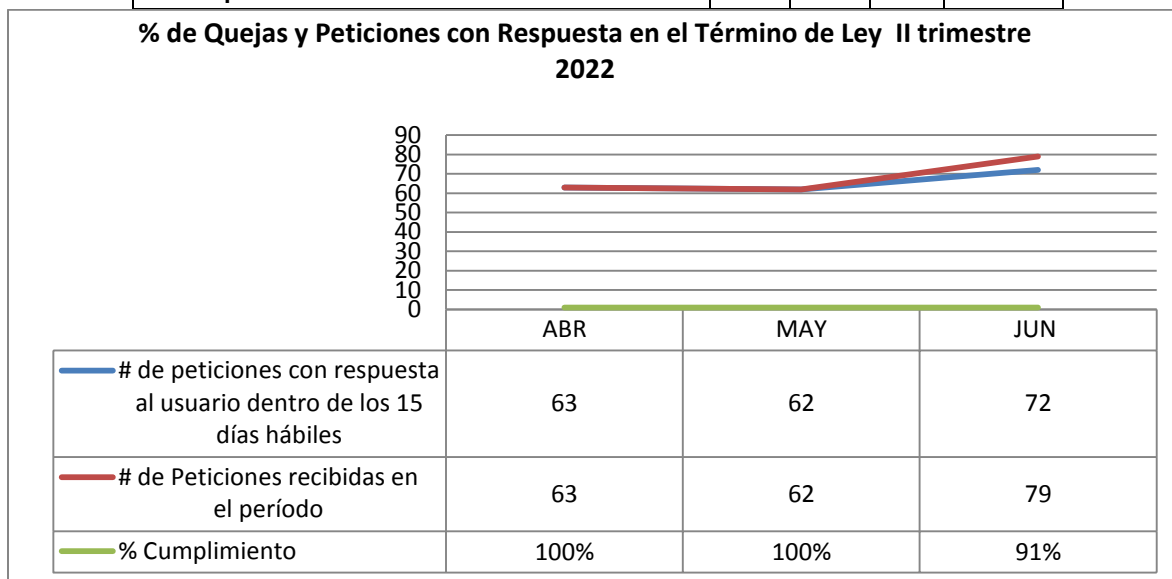
**Sugerencias II trimestre 2022**

Código- Octubre	Sugerencia	Gestión
20226500	Reciba un cordial saludo la sugerencia es la siguiente, es para que se cumpla la planta de personal en el área de atención a los pacientes debido a los retrasos, es bueno que exista personal de relevo en caso de una incapacidad por alguna persona de su labor agradezco su atención.	Se informó al líder de facturación quien realizo ajustes en el horario del personal
20226366	Es mejor factura laboratorio el día antes para descongestionar el hospital por lo de la pandemia tenemos que cuidarnos muchas gracias..	Se informó al líder de facturación quien realizo ajustes en el horario del personal

**Porcentaje de PQRSDf con respuesta en términos de ley**

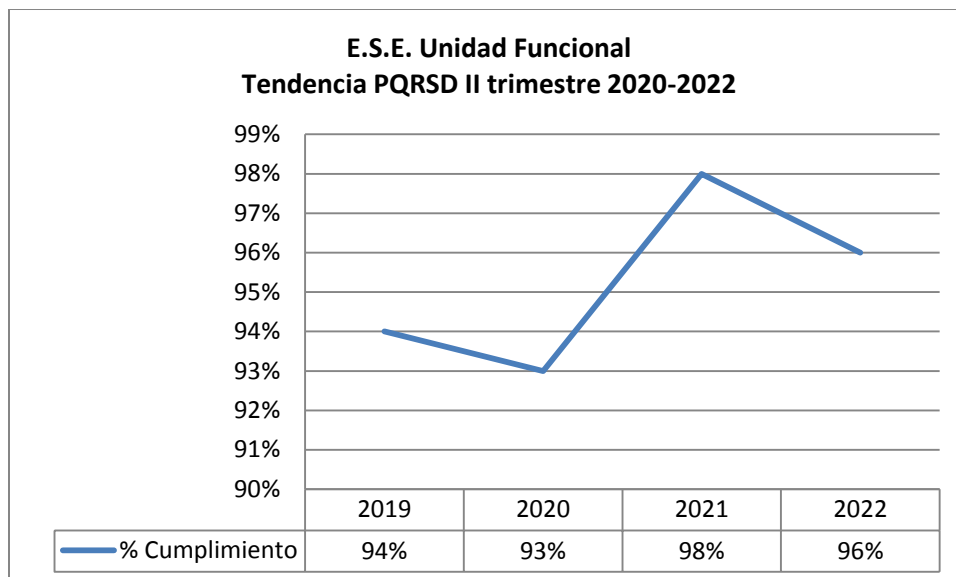
% de Quejas y Peticiones con Respuesta en el Término de Ley – Hus (*)				
Formula	ABR	MAY	JUN	Total

# de peticiones con respuesta al usuario dentro de los 15 días hábiles	63	62	72	197
# de Peticiones recibidas en el período	63	62	79	204
<b>% Cumplimiento</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>91%</b>	<b>96%</b>



Con respecto al porcentaje de QyR con respuesta en el término de ley durante el segundo trimestre de 2022 la Unidad Funcional ha desarrollado el proceso con un 100% de cumplimiento en donde el 96% corresponde a la entrega de respuestas a los usuarios en los términos de ley y el 4% restante, pertenece a peticiones que se encuentran en trámite porque aún no se vencen los términos, las restantes 7 vencen posterior al 01 de Julio 2022.

### Comparativo PQRSDf con respuesta en términos de ley en el periodo 2019-2022

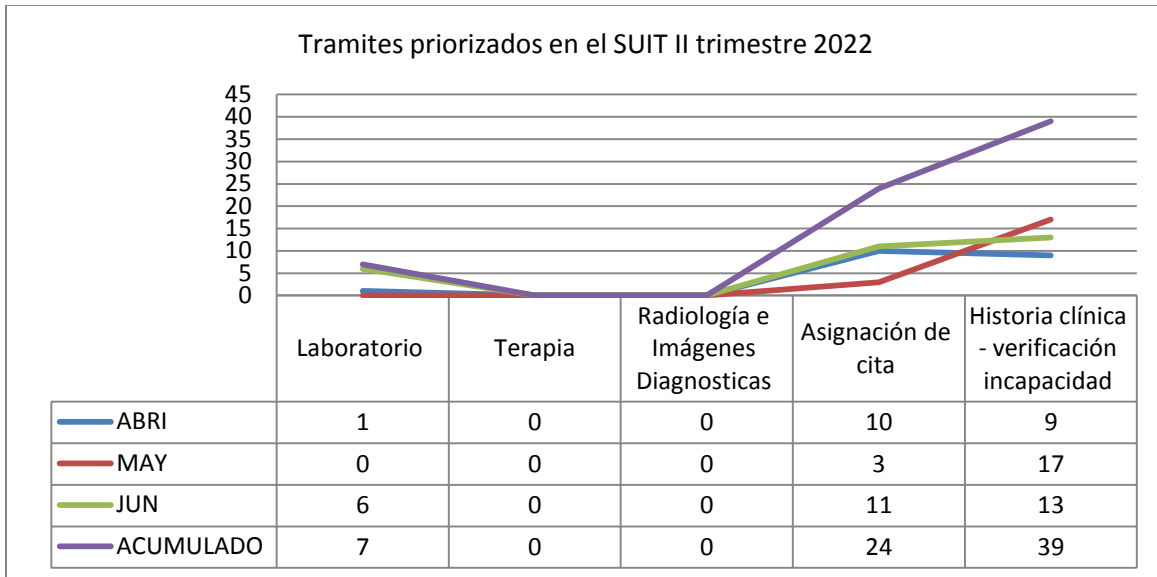


Una vez analizado el comparativo del 2019-2022 se puede analizar que la respuesta en términos de Ley se ha mantenido sobre el 95%.

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

Durante el segundo trimestre 2022 se recepciono un total de 204 PQRSD de las cuales 70 hacen referencia a peticiones y solicitudes de información priorizadas en trámites del SUIT y se presentan a continuación:

TRAMITES SUIT	ABRI	MAY	JUN	ACUMULADO
Laboratorio	1	0	6	7
Terapia	0	0	0	0
Radiología e Imágenes Diagnosticas	0	0	0	0
Asignación de cita	10	3	11	24
Historia clínica - verificación incapacidad	9	17	13	39



Se observa en la gráfica que el ítem con mayor manifestaciones es la solicitud de historia clínica y verificación de incapacidades con 39 manifestaciones, seguido de asignación de citas con 24 manifestaciones, y toma de muestras de laboratorio clínico 7 manifestaciones para un total de 70 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 SUIT 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 420 socializaciones del SUIT.

### 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, demora en la comunicación con el central de citas.

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

Para la vigencia 2022 el POA tiene un cumplimiento del 100% se realizó el informe de PQRSDF y elaboraron 1 plan de mejora del servicio de facturación para mejorar la oportunidad en los tiempos de facturación y de igual manera generar cambios de actitudes en los colaboradores y así garantizar un buen servicio.

### Denuncias por posible acto de corrupción

Durante el segundo trimestre 2022 no se presentó ninguna denuncia por posible acto de corrupción.

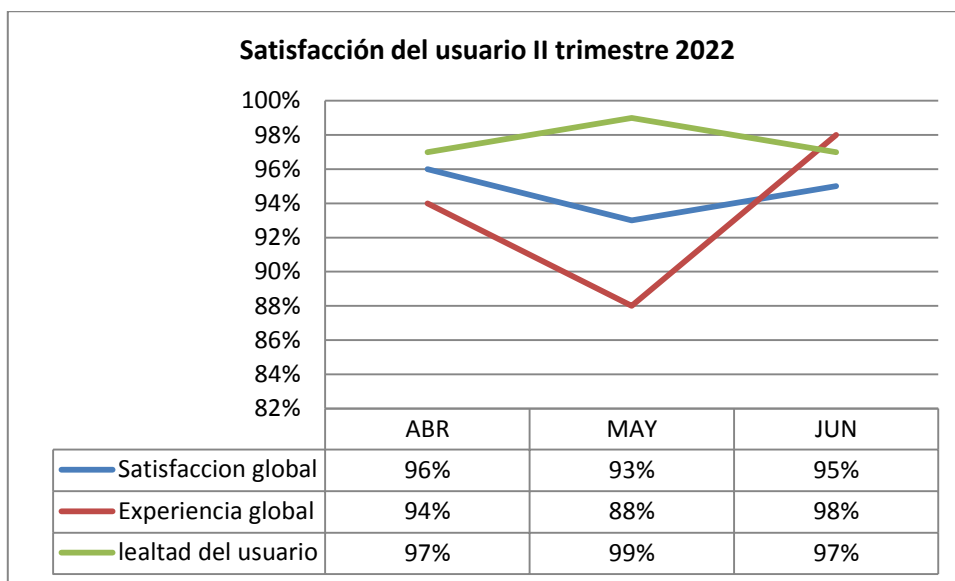
**Seguimiento a los riesgos del proceso del proceso de atención al usuario y su familia**

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	204	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	247	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	Abril	Mayo	Junio	%TOTAL II
				Trimestre
# Total de paciente satisfechos con los servicios recibidos / # total de pacientes encuestados por la IPS	96/100	93/100	95/100	284/300 95%
Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido	94/100	88/100	98/100	280/300 93%
Recomendaría a familiares y amigos la IPS	97/100	99/100	97/100	293/300 97%



Referente al porcentaje de satisfacción global en la Unidad Funcional se observa en la gráfica arriba presentada que en el segundo trimestre de 2022 la percepción de los usuarios fue positiva donde ellos califican con un 95% 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.

## 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 RUBIO**  
Coordinadora General  
UFZ

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