

E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA

**INFORME DE GESTION FELICITACIONES, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, FELICITACIONES,
SOLICITUDES, SEGUERENCIAS Y DENUNCIAS
PERIODO IV TRIMESTRE 2022**

Zipaquirá, Enero de 2023



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

www.hus.org.co

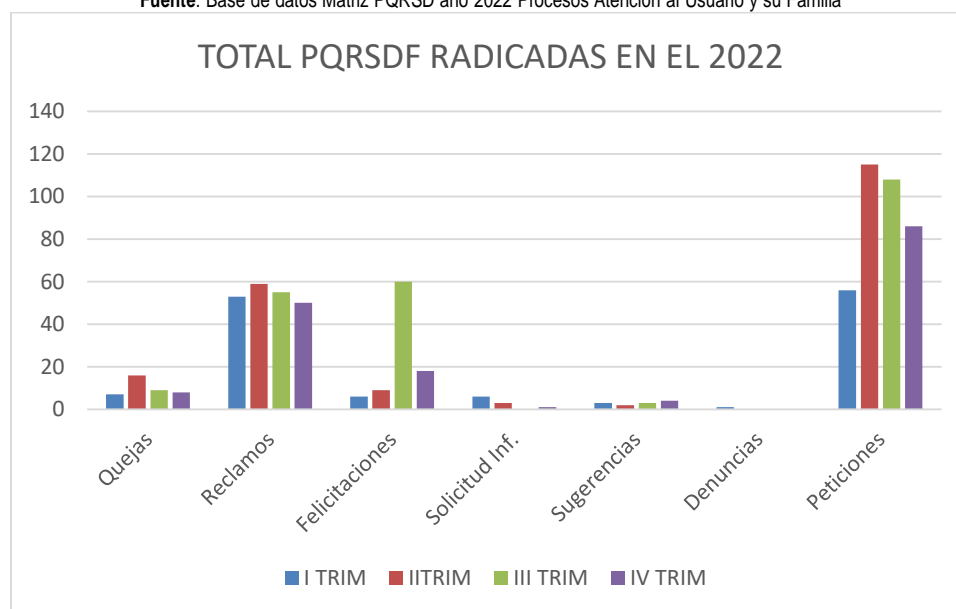
“Humanización con sensibilidad social”

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 IV Trimestre 2022.

Total de peticiones IV Trimestre 2022

CLASIFICACIÓN	PQRSD AÑO 2022												COMPARATIVO TRIMESTRES 2022								
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	I TRIM 2020	%	II TRIM 2020	%	III TRIM 2020	%	IV TRIM 2020	%
Quejas	4	2	1	7	2	7	3	4	2	2	4	2	40	7	5%	16	8%	9	4%	8	5%
Reclamos	25	12	16	13	21	25	11	16	28	25	19	6	217	53	40%	59	29%	55	23%	50	30%
Felicitaciones	1	2	3	5	2	2	24	19	17	6	2	10	93	6	5%	9	4%	60	25%	18	11%
Solicitud Inf.	4	2	0	2	1	0	0	0	0	1	0	0	10	6	5%	3	1%	0	0%	1	1%
Sugerencias	1	2	0	1	1	0	0	3	0	1	2	1	12	3	2%	2	1%	3	1%	4	2%
Denuncias	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%
Peticiones	12	22	22	35	35	45	48	30	30	28	32	26	365	56	42%	115	56%	108	33%	86	51%
TOTAL	47	42	43	63	62	79	86	72	77	63	59	45	738	132	100%	204	100%	235	100%	167	100%

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2022 Procesos Atención al Usuario y su Familia

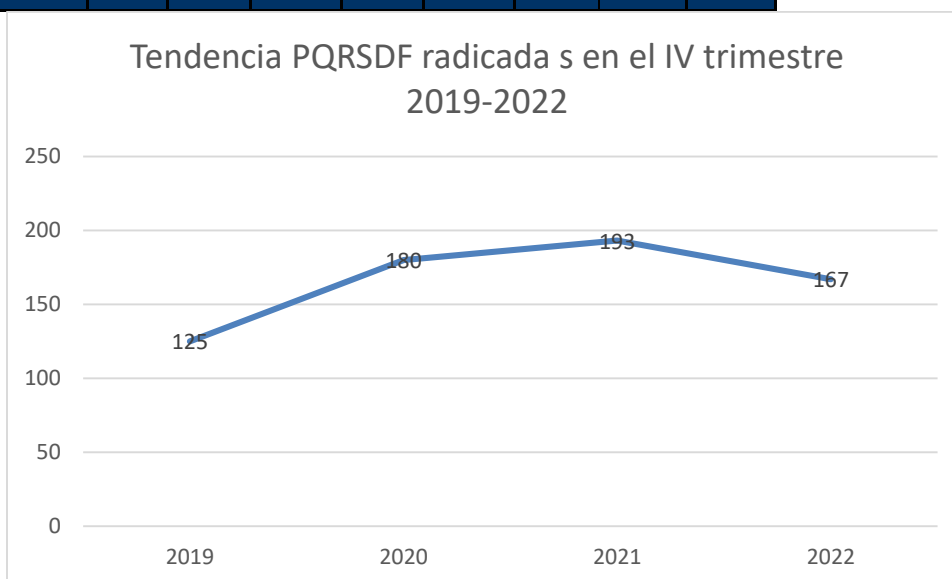


Durante el IV trimestre del año 2022 se recibió, clasificó y tramitó un total de 167 PQRSD de las cuales el 30% corresponde a reclamos con 50 peticiones, el 51% fue de peticiones con 86 manifestaciones, el 11% corresponde a felicitaciones con 18 manifestaciones. Es importante resaltar el compromiso de los funcionarios frente a la política de humanización y el impacto de la estrategia del “PACTO POR EL TRATO AMABLE” que se viene desarrollando.

Comportamiento de PQRSD IV trimestre durante los últimos cuatro años

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

COMPARATIVO IV TRIM AÑO 2019 - 2022								
CLASIFICACIÓN	2019	%	2020	%	2021	%	2022	%
Quejas	15	12%	16	9%	19	10%	8	5%
Reclamos	46	37%	19	10%	53	27%	50	30%
Felicitaciones	43	34%	41	23%	16	8%	18	11%
Solicitud Inf.	18	14%	99	55%	32	16%	1	1%
Sugerencias	3	2%	5	3%	15	7%	4	2%
Denuncias	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Peticiones	58	30%	0	0%	0	0%	86	51%
TOTAL	125	100%	180	100%	193	100%	167	100%



Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2022 Procesos Atención al Usuario y su Familia

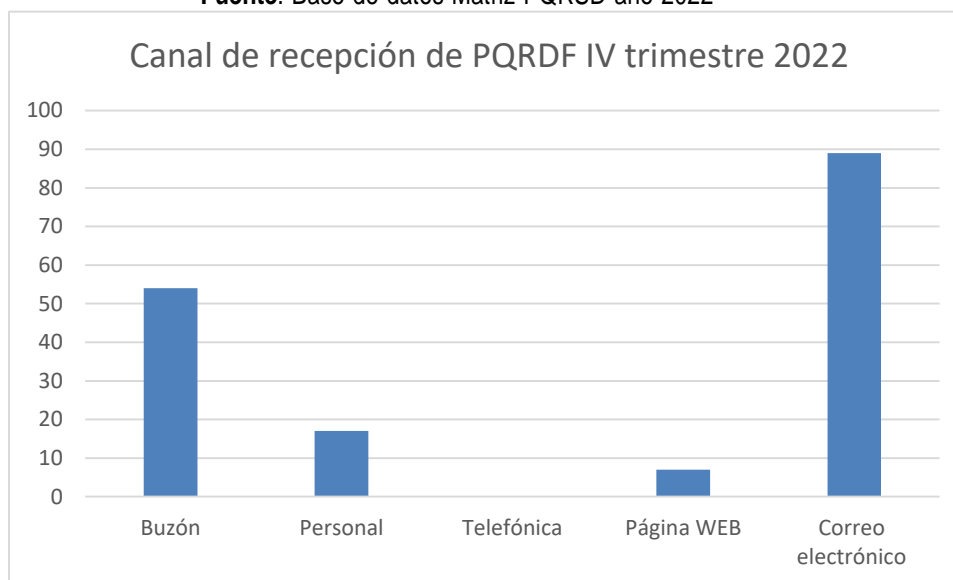
Realizando un comparativo del IV trimestre del 2019 al 2022 presentó una disminución frente a los años anteriores, en virtud a las sensibilizaciones, campañas y poca afluencia de usuarios ante la liquidación de la EPS Convida

Canales de ingreso IV Trimestre 2022

CANAL DE INGRESO PQRSD IV TRIM 2020					
CLASIFICACIÓN	Buzón	Personal	Telefónica	Página WEB	Correo Electrónico
Quejas	16	0	0	1	1
Reclamos	4	3	0	1	0
Felicitaciones	31	12	0	2	5
Sol. Información	0	0	0	1	0
Sugerencias	3	0	0	0	1

Denuncias	0	0	0	0	0
Peticiones	0	2	0	2	0
TOTAL	54	17	0	7	89

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2022

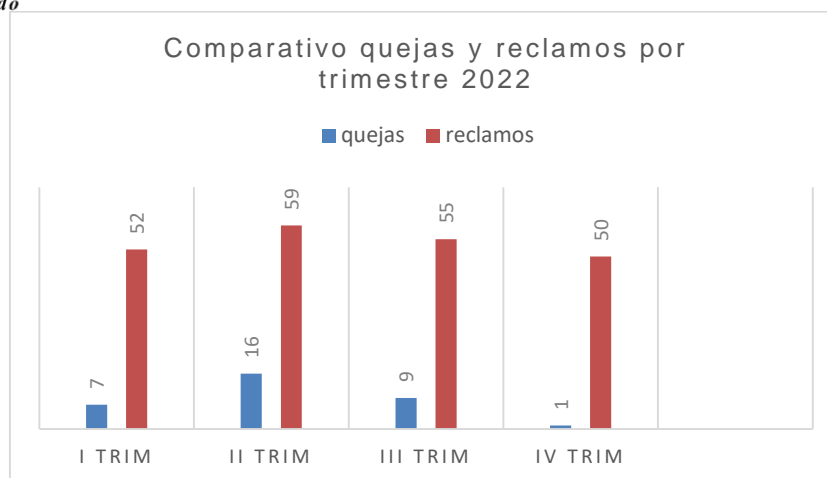


Durante el IV trimestre 2022 el canal más utilizado por parte de los usuarios para interponer una PQRDFS fue el correo electrónico, seguido del buzón de sugerencias, de manera personal y página web.

Quejas y Reclamos

CLASIFICACION	QUEJAS Y RECLAMOS AÑO 2022													COMPARATIVO TRIMESTRE 2022							
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	I Trim	%	II Trim	%	III Trim	%	IV Trim	%
Quejas	4	2	1	7	2	7	3	4	2	2	4	2	40	7	6%	16	8%	9	4%	1	5%
Reclamos	25	11	16	13	21	25	11	16	28	25	19	6	216	52	41%	59	29%	55	23%	50	30%
TOTAL	29	13	17	20	23	32	14	20	30	27	23	8	256	59	10%	75	37%	64	27%	58	35%

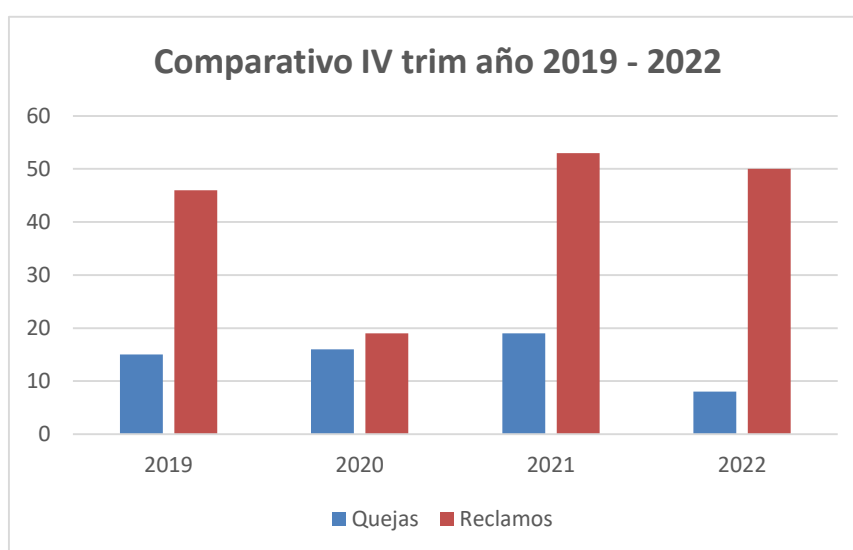
Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2022 Procesos Atención al Usuario y su Familia



Se presentaron 153 quejas y reclamos durante el tercer trimestre 2022 y corresponden al 35% del total de manifestaciones recibidas en este periodo, siendo los reclamos el mayor número de inconformismos presentados por los usuarios y su familia donde 8 hacen referencia a quejas y 50 a reclamos.

Comparativo QR IV trimestre últimos cuatro años

Comparativo IV trimestre 2019-2022								
Quejas y Reclamos	2019	%	2020	%	2021	%	2022	%
Quejas	15	12%	16	9%	19	10%	8	5%
Reclamos	46	37%	19	10%	53	27%	50	30%
TOTAL	2019	%	2020	%	2021	%	2022	%

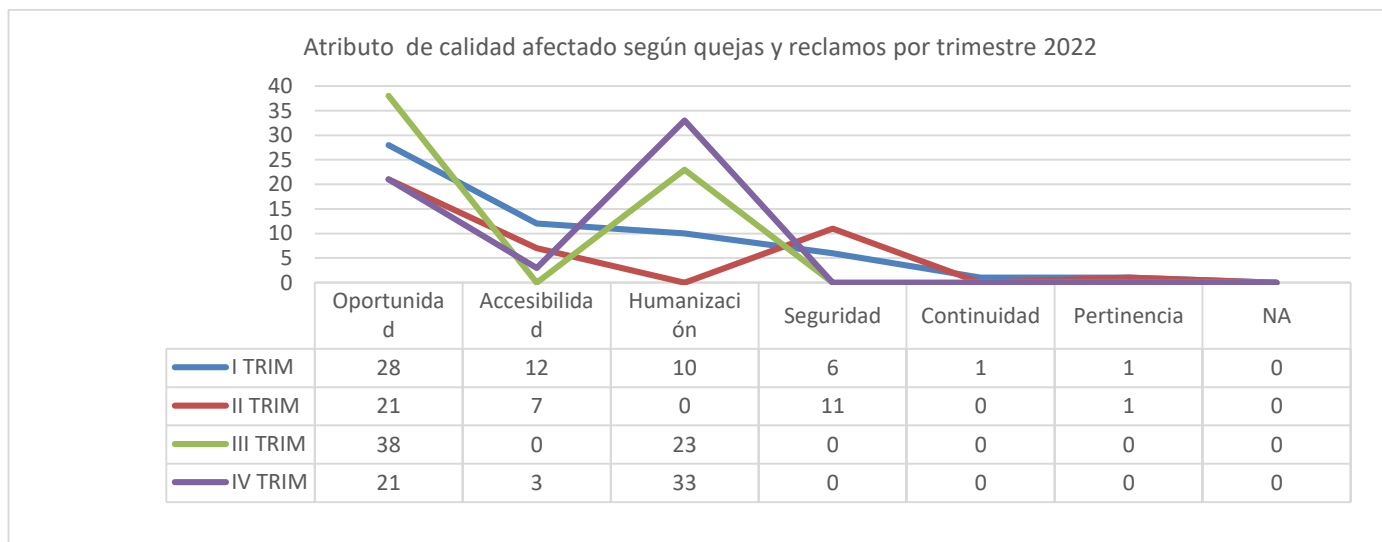


Haciendo un comparativo de los últimos cuatro años del IV trimestre se puede observar que las quejas disminuyeron significativamente, mientras que los reclamos disminuyeron en 3 con el año inmediatamente anterior.

Clasificación de Quejas y Reclamos gestionados según Atributos de Calidad afectados

Atributos de Calidad afectados	Atributos de Calidad afectados Año 2022												Comparativo de trimestres 2022								
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	I Trim 22	%	II Trim 22	%	III Trim 22	%	IV Trim 22	%
Oportunidad	16	4	8	4	8	9	6	8	24	8	8	2	108	28	47%	21	28%	38	59%	21	36%
Accesibilidad	8	1	3	2	0	5	0	0	0	3	0	6	22	12	20%	7	9%	0	0%	3	5%
Humanización	4	4	2	0	0	0	8	12	3	16	14	10	66	10	17%	0	0%	23	36%	33	59%
Seguridad	1	5	1	4	7	0	0	0	0	0	0	0	18	6	10%	11	15%	0	0	0	0%
Continuidad	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	2%	0	0%	0	0	0	0%
Pertinencia	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	2%	1	1%	0	0	0	0%
N8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	26	3	0	0	0	0	0	0	0	0%
TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	45	156		100%		100%		100%	58	100%

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2022 Procesos Atención al Usuario y su Familia

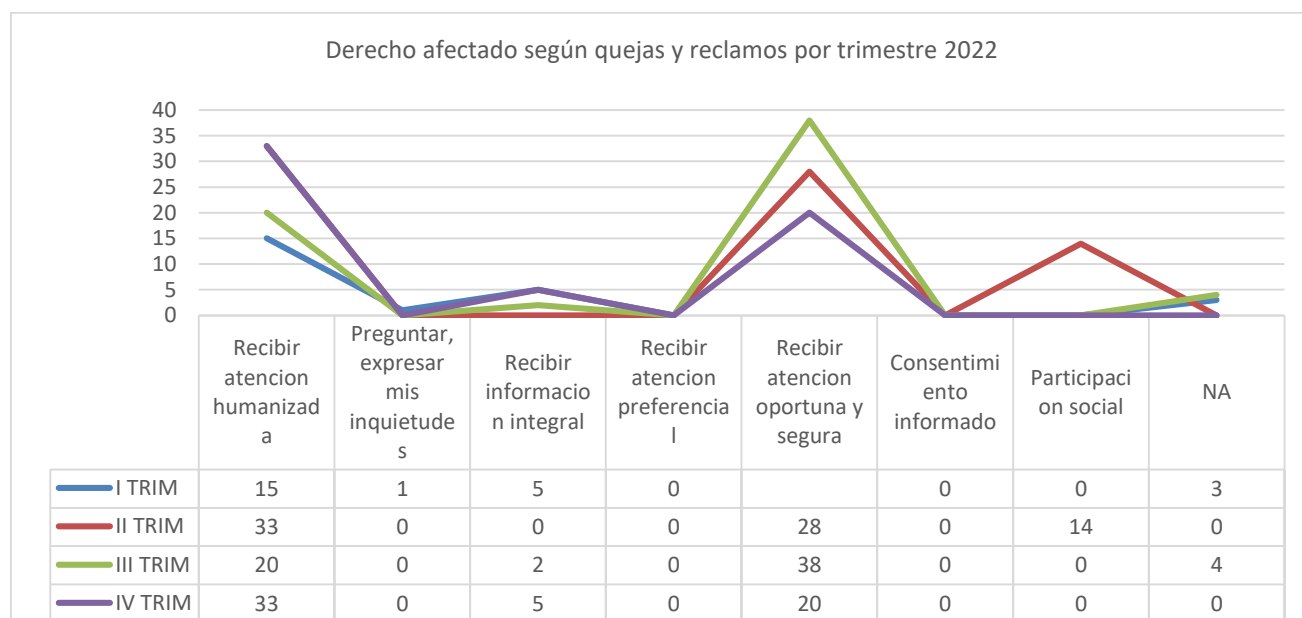


El atributo de calidad más afectado durante el cuarto trimestre fue el de humanización la cual aumento en 10 manifestaciones; en el atributo de la oportunidad disminuyó para este ultimo trimestre en 17 manifestaciones, y en tercer lugar está la accesibilidad la cual disminuyo en 4 manifestaciones. Como acciones de mejora se están realizando campañas de sensibilización con el personal frente al trato amable y los tips de comunicación asertiva.

Clasificación de Quejas y Reclamos gestionados, según derechos del usuario Afectados:

DERECHOS AFECTADOS EN RELACION A LAS QUEJAS Y RECLAMOS													COMPARATIVO TRIMESTRES 2022								
AÑO 2022																					
DERECHO DEL USUARIO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	I TRIM	%	II TRIM	%	III TRIM	%	IV TRIM	%
Recibir atención humanizada	6	5	4	10	7	16	7	10	3	16	14	3	101	15	25%	33	44%	20	31%	33	57%
Preguntar, expresar mis inquietudes	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2%	0	0	0	0	0	0%
Recibir información integral	5	0	0	0	0	0	0	1	1	3	2	0	12	5	8%	0	0	2	3%	5	9%
Recibir atención preferencial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Recibir atención oportuna y segura	15	9	9	6	13	9	7	7	24	8	7	5	119			28	37%	38	59%	20	34%
Consentimiento informado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Participación social	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	14	19%	0	0%	0	0%
NA	3	0	3	4	3	7	0	2	2	0	0	0	24	3	5%	0	0%	4	1%	0	2%
TOTAL	29	14	17	20	23	32	14	20	30	27	23	8	257	59	100%	75	100%	64	100%	58	100%

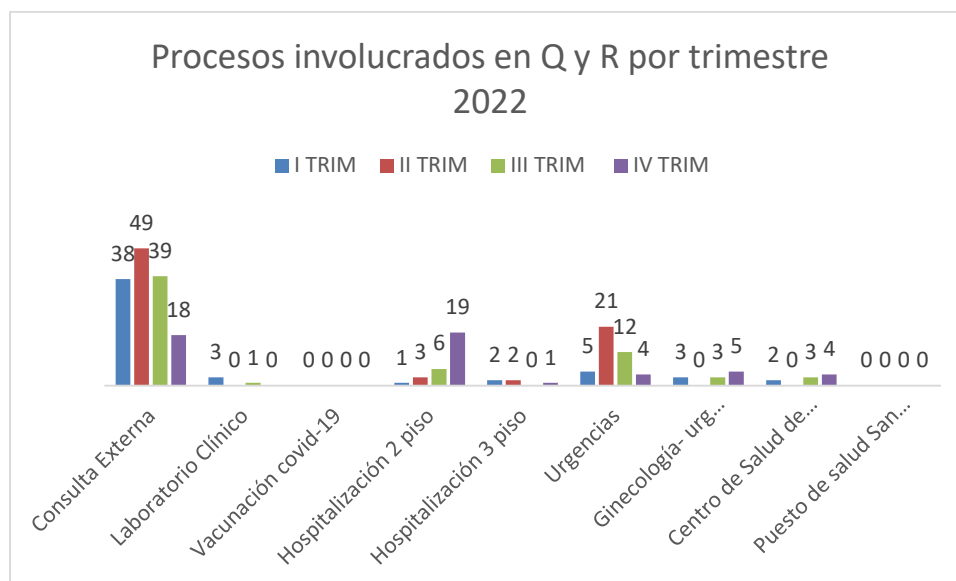
Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2022 Procesos Atención al Usuario y su Familia



De acuerdo a las PQRSD gestionadas durante el IV trimestre se puede observar que el derecho más vulnerado fue recibir atención humanizada con un 57% con 33 manifestaciones, seguida de recibir atención oportuna y segura con 20 manifestaciones que representan un 34% y en tercer lugar recibir información integral con 5 manifestaciones que representan un 9%. Se socializó 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.

Quejas y reclamos asociados a los principales Procesos

PROCESOS INVOLUCRADO	QUEJAS Y RECLAMOS AÑO 2022												COM PARATIVO TRIM ESTRE 2020								
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	I Trim 2022	%	II TRIM 2022	%	III TRIM 2022	%	IV TRIM 2022	%
Consulta Externa	22	9	7	13	12	24	11	14	14	9	7	2	144	38	64%	49	65%	39	60%	18	31%
Laboratorio Clínico	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	4	3	5%	0	0	1	1%	0	0%
Vacunación covid-19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	0	0	0	0%	0	0%
Hospitalización 2 piso	0	1	0	0	2	1	0	1	5	8	10	1	29	1	2	3	4	6	9	19	32%
Hospitalización 3 piso	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	5	2	3%	2	3%	0	0%	1	2%
Urgencias	1	1	3	7	8	6	2	2	8	1	1	2	42	5	8	21	28	12	18%	4	7%
Ginecología- urg ginecológicas	1	0	2	0	0	0	1	0	2	4	0	1	11	3	5%	0	0%	3	5%	5	9%
Centro de Salud de Cogua	1	0	1	0	0	0	0	2	1	3	0	1	9	2	3%	0	0%	3	5%	4	7%
Puesto de salud San Cayetano	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL	29	13	17	20	23	32	14	20	30	27	23	8	256	59	100%	75	100%	64	100%	58	100%



De las 256 Q y R radicadas en la vigencia se observa que el servicio con mayor número de manifestaciones es consulta externa que representa un 56% por falta de trato amable del personal de facturación y personal médico, seguido del servicio de urgencias por demora en atención con un 16%.

Causas de Quejas y Reclamos gestionados en el IV trimestre 2022

A continuación se describen las 5 principales causas presentadas en el IV trimestre año 2022

CAUSA DE QUEJA O RECLAMO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%	IV TRIM	%
Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal administrativo, facturadores, secretarías, vigilantes.	8	5	2	0	0	0	4	5	6	7	2	10	49	26%	19	35%
Demora en el proceso de facturación (lab clínico, Rx, consulta externa, hospitalización, Urgencias)	6	3	1	0	1	4	0	0	0	2	0	0	17	9%	2	4%
Posibles novedades de seguridad clínica durante el proceso de atención al paciente.	3	0	4	0	4	0	0	0	0	0	0	0	11	6%	0	0
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	2	1	0	0	0	0	0	0	3	0	0	6	3%	3	5%
Falta de calidez y trato amable.	2	0	0	6	4	5	1	4	9	0	5	0	36	19%	5	9%
Sugiere mejor la atención que ofrece el personal médico	3	3	6	0	0	0	0	0	0	6	3	3	24	13%	12	22%
Sugiere mejorar la atención que brinda enfermería, auxiliares de enfermería camillero y técnicos en rx	0	0	2	12	3	0	2	6	6	0	0	13	44	23%	13	24%

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2022 Procesos Atención al Usuario y su Famili

De las 58 Quejas y Reclamos presentados en el IV trimestre 2022, se concluye que las cinco (5) primeras causas son:

Primera causa: Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal administrativo, facturadores, secretarías, vigilantes que equivale al 35%; desde la UFZ se realizaron los pactos por el trato amble.

Segunda causa: Sugiere mejorar la atención que brinda enfermería, auxiliares de enfermería camillero y técnicos en rx que equivale a un 24%; se realizó desde el servicio retroalimentación y a los colaboradores para mejoras las actitudes frente al proceso de atención.

Tercera causa: Sugiere mejorar la atención que ofrece el personal médico que equivale al 22% se realizó pacto por el trato amable.

Cuarta causa Falta de calidez y trato amable que equivale al 9% se realizó sensibilización en el proceso de inducción y re inducción a los colaboradores en trato amble y humanizado.

Quinta causa: 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 que equivale a un 5%. El ingeniero de mantenimiento realizó acciones correctivas y adquisición de duchas para suplir la necesidad.

Porcentaje de peticiones con respuesta en termino de Ley IV trimestre 2022.

IV Trimestre año 2022						Respuesta en el termino de la Ley		
Peticiones según clasificación	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%	Formula	total de peticiones con respuesta al usuario dentro de los terminos de ley PQRSD	% de peticiones con respuesta en terminos de ley
Quejas	2	4	2	8	5%	# total de peticiones conrespuesta al usuario dentro de los 15 días hábiles (quejas, reclamo s, sugerencias einformación) / # total depeticiones (quejas, reclamo s, sugerencias einformación) recibidas en el periodo	7	87,5%
Reclamos	25	19	6	50	33%		49	98%
Sugerencias	1	0	0	1	0,67%		1	100%
Solicitud Inf.	1	2	1	4	2,7		4	100%
Denuncias	0	0	0	0	0%		0	0%
Peticiones	28	32	26	86	58%		84	98%
TOTAL	57	57	35	149	100%		145	96%

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2022 Procesos Atención al Usuario y su Familia

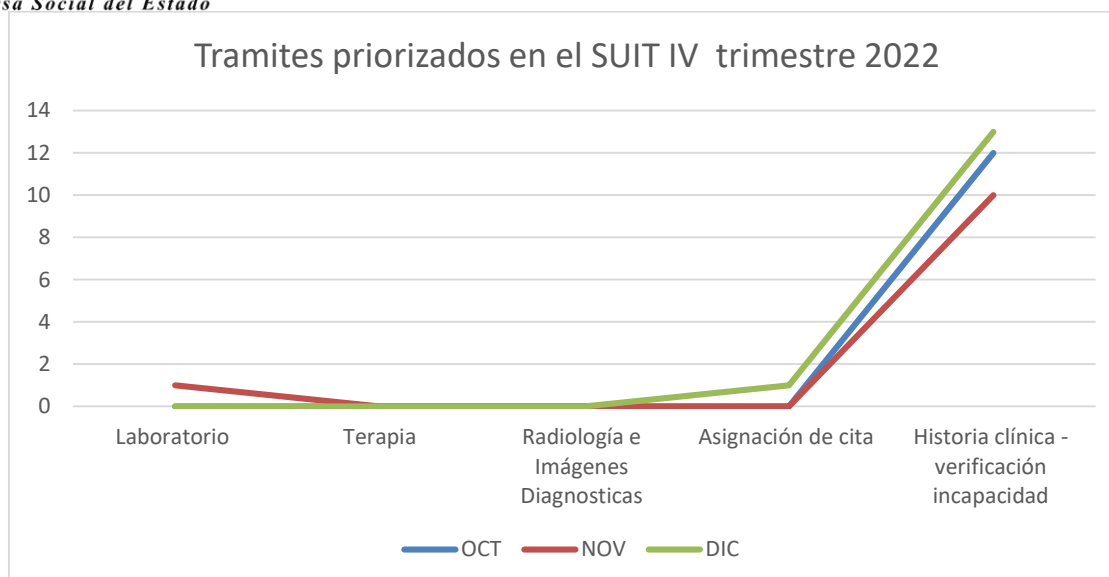
Con respecto al porcentaje de PQRDS con respuesta en el término de ley durante el cuarto trimestre de 2022 la Unidad Funcional ha desarrollado el proceso con un 100% de cumplimiento en donde el 96% corresponde a la entrega de respuestas a los usuarios en los términos de ley y el 4% restante, pertenece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

ATENCIÓN AL CIUDADANO

Sistema Único de Información de tramites SUIT

Durante el Cuarto trimestre 2022 se recepciono un total de 167 PQRSD de las cuales 87 hacen referencia a peticiones y solicitudes de información priorizadas en trámites del SUIT y se presentan a continuación:

TRAMITES SUIT	OCT	NOV	DIC	ACUMULADO
Laboratorio	0	1	0	1
Terapia	0	0	0	0
Radiología e Imágenes Diagnosticas	0	0	0	0
Asignación de cita	0	0	1	1
Historia clínica - verificación incapacidad	12	10	13	35



Se observa en la gráfica que el ítem con mayor número de manifestaciones es la solicitud de historia clínica y verificación de incapacidades con 35 manifestaciones, seguido de asignación de citas con 1 manifestación, y toma de muestras de laboratorio clínico 1 manifestación para un total de 37 manifestaciones. En la Unidad Funcional las orientadoras e informadoras en su intervención diaria con los usuarios en rondas y vistas con pacientes y familia socializan los trámites del SUIT y la ruta para poder acceder a ellos a través de un rotafolio, para el tercer trimestre de 2022 se socializo a 457 usuarios. Adicionalmente se realiza la publicación en las carteleras informativas.

Barreras de acceso de los canales de atención a la ciudadanía

Desde Atención al Usuario, en este trimestre no se identificaron barreras en los canales de atención a la ciudadanía.

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 no se requirió plan de mejora.

Denuncias por posible acto de corrupción

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

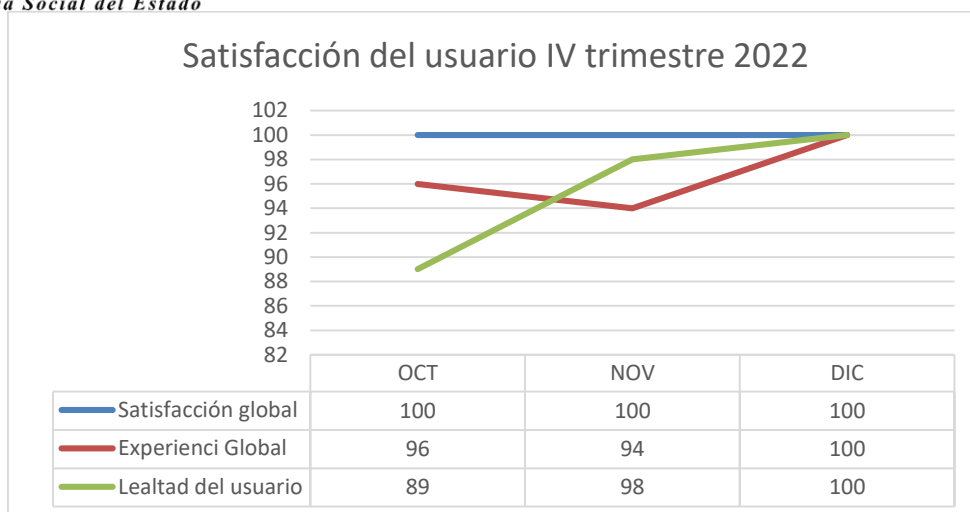
Seguimiento a los riesgos del proceso del proceso de atención al usuario y su familia

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 PQRSDF identificadas con respuesta inadecuada en el trimestre/total de respuestas tramitadas en el trimestre	0	167	NA

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	0	0	NA
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	796	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	OC	NOV	DIC	%TOTAL IV
				Trimestre
# Total de paciente satisfechos con los servicios recibidos / # total de pacientes encuestados por la IPS	100/100 100%	100/100 100%	100/100 100%	300/300 98%
Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido	96/100 96%	94/100 94%	100/100 100%	290/300 97%
Recomendaría a familiares y amigos la IPS	89/100 89%	98/100 98%	100/100 100%	287/300 96%



Referente al porcentaje de satisfacción global en la Unidad Funcional se observa en la gráfica arriba presentada que en el cuarto trimestre de 2022 la percepción de los usuarios fue positiva donde ellos califican con un 100% 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
Unidad Funcional de Zipaquirá

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

