



HOSPITAL UNIVERSITARIO  
DE LA SAMARITANA

*Empresa Social del Estado*

**INFORME DE GESTION  
FELICITACIONES, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SOLICITUDES, SEGUERENCIAS Y DENUNCIAS  
III TRIMESTRE DEL 2018**



051



SC5520-1

Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tels. 4077075 [www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)  
"Humanización con sensibilidad social"



La atención de las peticiones, felicitaciones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitud de información y denuncias (PQRSD), recibidas en la Institución, se encuentra reglamentada mediante la Constitución Política de Colombia, la 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, donde se definen, entre otros aspectos, los canales oficiales para la recepción de PQRSD, la competencia y los términos para responder o resolver las PQRS.

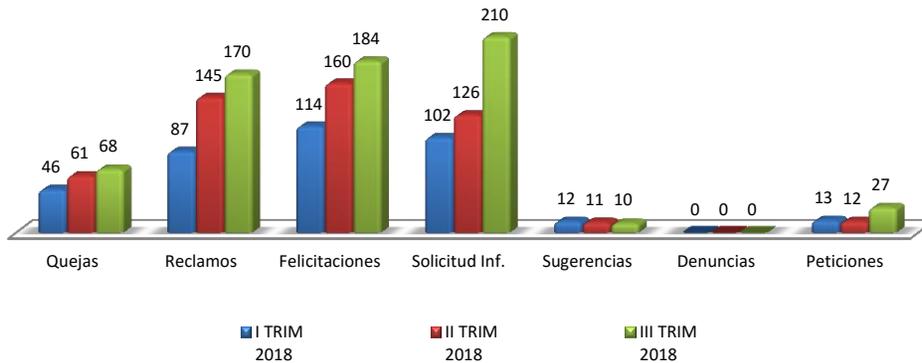
Se presenta el informe trimestral del seguimiento y gestión a las PQRSD elaborado por la Subdirección de la Defensoría del Usuario la cual es la dependencia encargada de velar por los derechos y deberes de los usuarios de los servicios de salud y de gestionar las peticiones con los resultados del seguimiento, control al trámite y a la respuesta suministrada por las dependencias de la Institución, con el fin de reconocer las necesidades de los mismos frente al servicio y reflejar información sobre los trámites y servicios sobre los que los ciudadanos manifiestan inconformidad, además de las propuestas de mejoramiento al sistema de Atención al Ciudadano.

### Total del peticiones III trimestre año 2018

CLASIFICACIÓN	PQRSD 2018										COMPARATIVO TRIMESTRES 2018					
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	TOTAL	I TRIM 2018	%	II TRIM 2018	%	III TRIM 2018	%
Quejas	13	16	17	17	26	18	23	20	25	175	46	12%	61	12%	68	10%
Reclamos	11	22	54	43	52	50	39	52	79	402	87	23%	145	28%	170	25%
Felicitaciones	27	52	35	58	58	44	44	53	87	458	114	30%	160	31%	184	28%
Solicitud Inf.	32	32	38	36	52	38	63	63	84	438	102	27%	126	24%	210	31%
Sugerencias	3	8	1	2	5	4	2	3	5	33	12	3%	11	2%	10	1%
Denuncias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	0	0%	0	0%
Peticiones	4	4	5	5	6	1	13	7	7	52	13	3%	12	2%	27	4%
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>134</b>	<b>150</b>	<b>161</b>	<b>199</b>	<b>155</b>	<b>184</b>	<b>198</b>	<b>287</b>	<b>1558</b>	<b>374</b>	<b>100%</b>	<b>515</b>	<b>100%</b>	<b>669</b>	<b>100%</b>

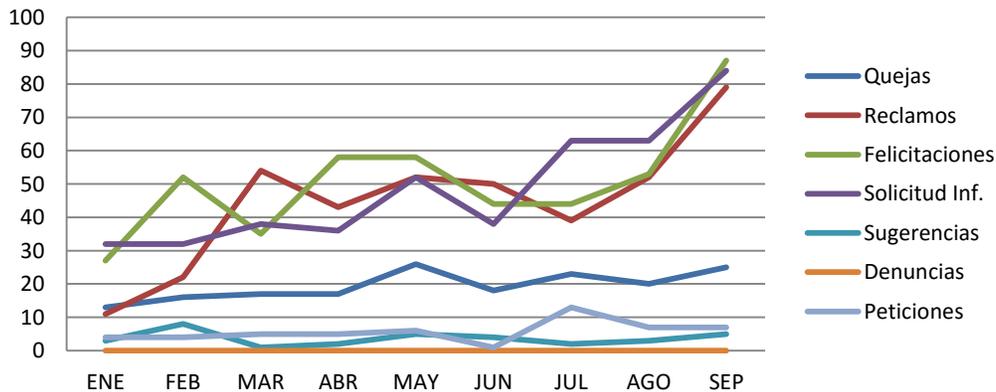
Fuente: (TUCI) Tablero Único Control de Indicadores Procesos Atención Centrada en el Usuario

**TOTAL PQRSD III TRIMESTRE 2018**

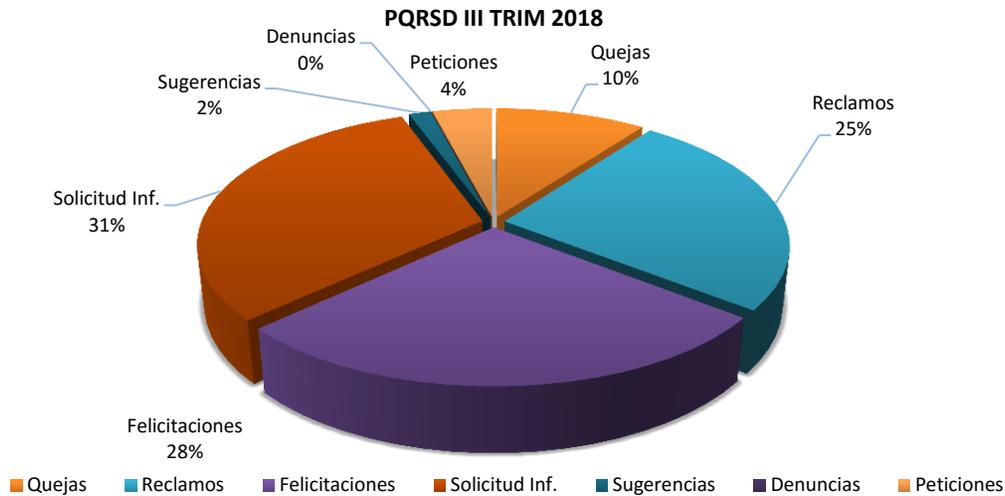


Durante el III trimestre del 2018 se recibieron un total de 669 manifestaciones. El 31% (210) de ellas corresponde a solicitudes de información, el 28% (184) a felicitaciones, el 25% (170) a reclamos, el 10% (68) a quejas, el 4% (27) a peticiones y el 1% (10) a sugerencias.

**TENDENCIA PQRSD III TRIMESTRE 2018**



Se observa que durante el III trimestre se ve un aumento del 23% (154) del total de manifestaciones comparando el II trimestre, donde las solicitudes de información aumentan significativamente, destacando que es positivo ya que se cuenta con una participación ciudadana a través de todos nuestros medios implementados durante el año 2018 y de acuerdo a la normatividad que es cada vez mucho más exigente, en general las manifestaciones aumentan en el mes de septiembre.

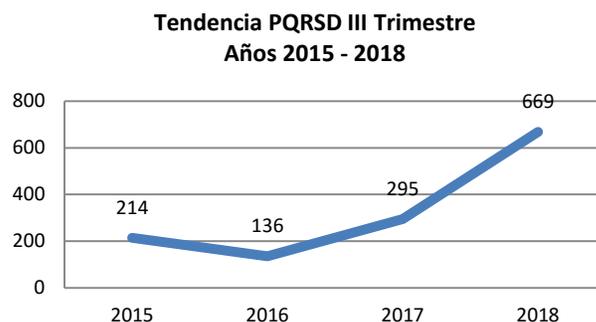


Se observar en la gráfica que del total de PQRSD las solicitudes de información viene en aumento durante el año 2018 aumentando en promedio entre trimestres en casi 80 solicitudes más por periodo, siguen las felicitación que en general es el más alto volumen durante los meses, luego los reclamos aumentan para este trimestre debido a la dificultad que se presenta al momento de acceder a una cita telefónica, continua en cuarto lugar las quejas y por ultimo las sugerencias y peticiones.

De este análisis es importante resaltar la gestión que viene realizando el Hospital de la Samaritana en la búsqueda permanente de la satisfacción del usuario y su familia y las necesidades de información de los ciudadanos.

### Comportamiento de PQRSD III trimestre durante los últimos cuatro años

COMPARATIVO III TRIM AÑO 2015 - 2018								
CLASIFICACIÓN	2015	%	2016	%	2017	%	2018	%
Quejas	63	29%	25	18%	52	18%	68	10%
Reclamos	74	35%	56	41%	59	20%	170	25%
Felicitaciones	28	13%	38	28%	104	35%	184	28%
Solicitud Inf.	40	19%	14	10%	66	22%	210	31%
Sugercias	9	4%	3	2%	5	2%	10	1%
Denuncias	0	0%	0	0%	1	0%	0	0%
Peticiones	0	0%	0	0%	8	3%	27	4%
<b>TOTAL</b>	<b>214</b>	<b>100%</b>	<b>136</b>	<b>100%</b>	<b>295</b>	<b>100%</b>	<b>669</b>	<b>100%</b>



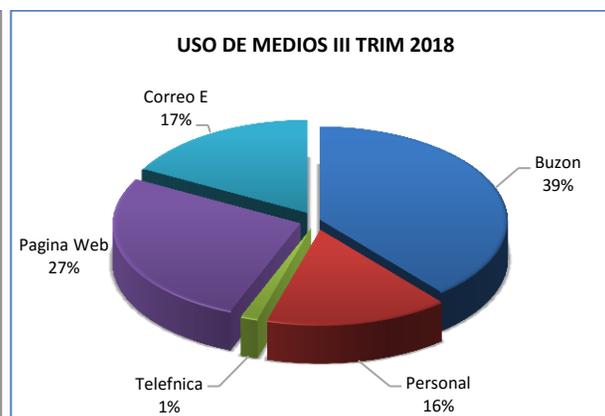
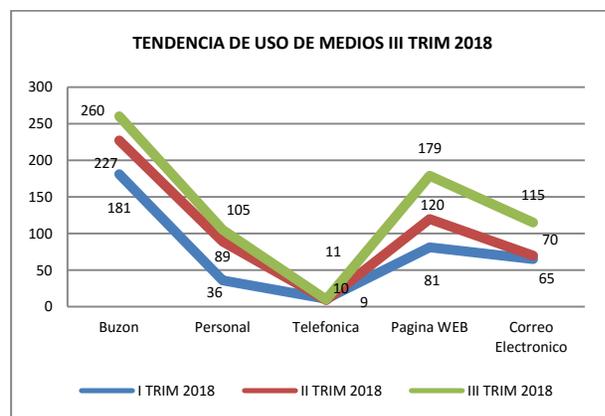
La recepción de PQRSD en el periodo del III trim durante los últimos cuatro años se observar un aumento significativo en general para el año 2018 en las solicitudes de información, felicitaciones y reclamos esto debido a la

ampliación de los canales de comunicación a través del plan anticorrupción, gobierno en línea y la nueva Política de participación ciudadana.

### Clasificación de PQRSD por canal de ingreso III trimestre 2018

CANAL DE INGRESO PQRSD III TRIM 2018					
CLASIFICACIÓN	Buzon	Personal	Telefonica	Pagina WEB	Correo Electronico
Quejas	33	24	1	8	2
Reclamos	62	52	7	33	16
Felicitaciones	155	21	1	7	0
Soli Inf.	1	1	0	119	89
Suge	5	4	0	1	0
Denuncias	0	0	0	0	0
Peticiones	4	3	1	11	8
<b>TOTAL</b>	<b>260</b>	<b>105</b>	<b>10</b>	<b>179</b>	<b>115</b>

Fuente: Matriz PQRSD 2018

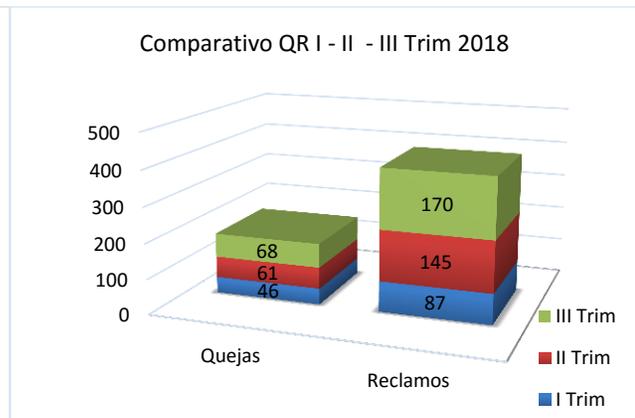
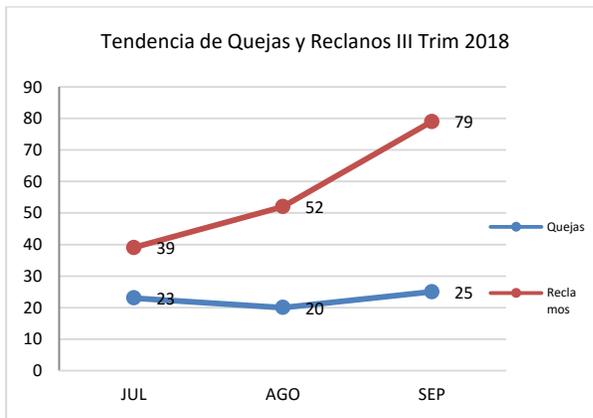


De los canales oficiales dispuesta para la recepción de PQRSD se puede observar que en el III trimestre del año 2018 el buzón de sugerencias continúa siendo el canal más utilizado con un 39% (260) del total, el aumento de la página web con un 27% (179), personal o verbal con el 16% (105) donde se evidencia la participación ciudadana con el aumento de manifestaciones recibidas a través de la página web y correo electrónico.

### Quejas y Reclamos

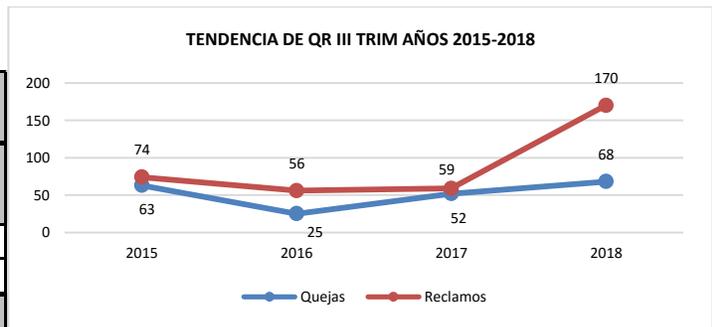
QUEJAS Y RECLAMOS AÑO 2018											COMPARATIVO TRIMESTRE 2018					
CLASIFICACION	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	TOTAL	I Trim	%	II Trim	%	III Trim	%
Quejas	13	16	17	17	26	18	23	20	25	175	46	35%	61	30%	68	29%
Reclamos	11	22	54	43	52	50	39	52	79	402	87	65%	145	70%	170	71%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>38</b>	<b>71</b>	<b>60</b>	<b>78</b>	<b>68</b>	<b>62</b>	<b>72</b>	<b>104</b>	<b>577</b>	<b>133</b>	<b>100%</b>	<b>206</b>	<b>100%</b>	<b>238</b>	<b>100%</b>

Fuente: (TUCI) Tablero Único Control de Indicadores Proceso Atención al Usuario



Se observa que para el III trimestre del 2018 de 669 PQRSD el 35% (238) corresponden a quejas y reclamos donde se observa que los reclamos son el mayor porcentaje de insatisfacción manifestada por los usuarios y su familia con un total de 170 reclamos donde se aumentan en 25 reclamos comparando el II trimestre del 2018. Los reclamos aumentan debido a la dificultad por el call center.

COMPARATIVO III TRIMESTRE 2015 - 2018								
Quejas y Reclamos	2015	%	2016	%	2017	%	2018	%
Quejas	63	46%	25	31%	52	47%	68	29%
Reclamos	74	54%	56	69%	59	53%	170	71%
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>100%</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>	<b>111</b>	<b>100%</b>	<b>238</b>	<b>100%</b>



Observando el comparativo del III trimestre de los últimos cuatro años se presenta un aumento en los reclamos para el año 2018 comparando la tendencia que se tenía en los últimos dos años anteriores el cual era en promedio de 60 reclamos y llegamos a 170, la queja a comparación durante los últimos cuatro años presenta un promedio de 45 quejas en el periodo descrito, pero para el año 2018 aumenta en promedio un 20%.

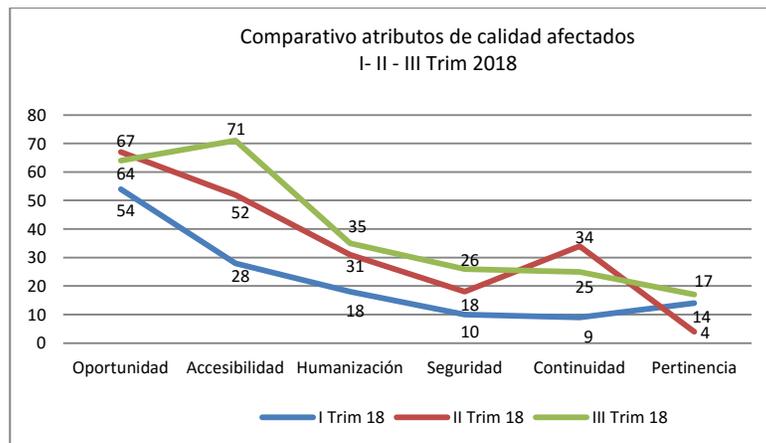
El aumento de las quejas y reclamos se debe a las dificultades en la comunicación a través de las líneas telefónicas

para la asignación de citas médicas y de procedimientos las cuales representan el 23% (55) quejas y reclamos siendo la principal causa de inconformismo del año 2018, seguida por la falta de calidez y trato amable con un 15% (35) y adicionalmente en este trimestre se aumentan los reclamos por la demora en el proceso de facturación con un 15% (36).

### Clasificación de Quejas y Reclamos gestionados según Atributos de Calidad afectados

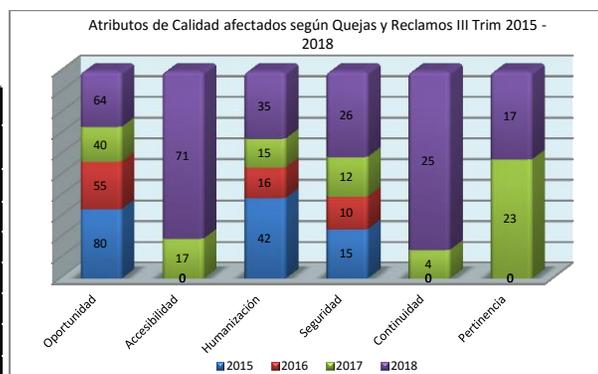
Atributos de Calidad afectados Año 2018											Comparativo de trimestres 2018					
Atributos de Calidad afectados	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	TOTAL	I Trim 18	%	II Trim 18	%	III Trim 18	%
Oportunidad	9	19	26	13	28	26	15	17	32	185	54	41%	67	33%	64	27%
Accesibilidad	0	5	23	18	19	15	18	22	31	151	28	21%	52	25%	71	30%
Humanización	7	4	7	7	15	9	12	11	12	84	18	14%	31	15%	35	15%
Seguridad	3	4	3	6	5	7	9	5	12	54	10	8%	18	9%	26	11%
Continuidad	0	2	7	14	10	10	8	11	6	68	9	7%	34	17%	25	11%
Pertinencia	5	4	5	2	1	1	0	6	11	35	14	11%	4	2%	17	7%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>38</b>	<b>71</b>	<b>60</b>	<b>78</b>	<b>68</b>	<b>62</b>	<b>72</b>	<b>104</b>	<b>577</b>	<b>133</b>	<b>100%</b>	<b>206</b>	<b>100%</b>	<b>238</b>	<b>100%</b>

Fuente: (TUCI) Tablero Único Control de Indicadores Procesos Atención Centrada en el Usuario



Se observa en las gráficas que de 238 quejas y reclamos presentadas en el III trimestre del 2018 los atributo de calidad más afectado son el de accesibilidad y oportunidad con un 57% entre los dos, observando un comportamiento entre el II trimestre del año 2018 que aumenta significativamente el atributo de accesibilidad y el de seguridad esto debido al alto volumen de quejas y reclamos recibidas en el trimestre y en especial el atributo de accesibilidad se ve afectado por la dificultad en la línea telefónica (callcenter).

COMPARATIVO III TRIM 2015 - 2018								
Atributos de Calidad afectados	2015	%	2016	%	2017	%	2018	%
Oportunidad	80	58%	55	68%	40	36%	64	27%
Accesibilidad	0	0%	0	0%	17	15%	71	30%
Humanización	42	31%	16	20%	15	14%	35	15%
Seguridad	15	11%	10	12%	12	11%	26	11%
Continuidad	0	0%	0	0%	4	4%	25	11%
Pertinencia	0	0%	0	0%	23	21%	17	7%
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>100%</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>	<b>111</b>	<b>100%</b>	<b>238</b>	<b>100%</b>



Fuente: (TUCI) Tablero Único Control de Indicadores Procesos Atención Centrada en el Usuario

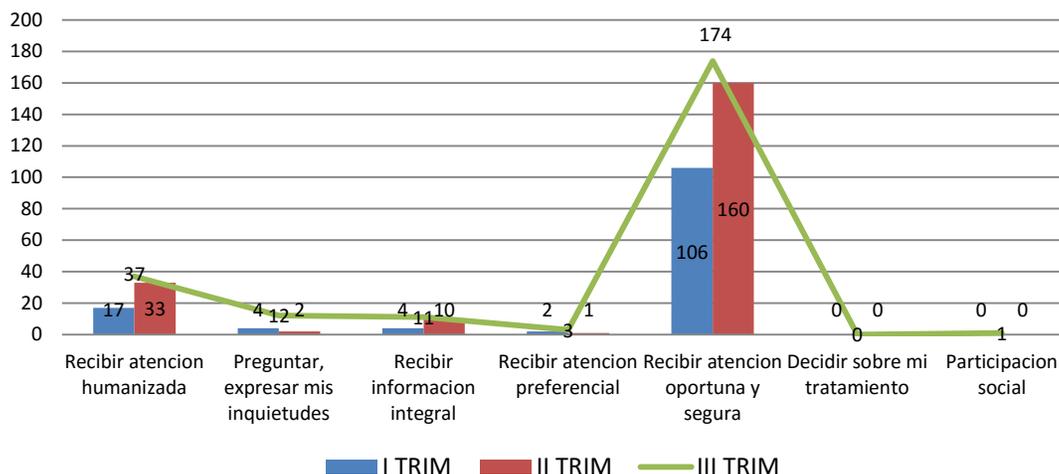
De acuerdo al comparativo de los años 2015 al 2018 referente al III trimestre se observa que la clasificación de las quejas y reclamos se ha venido realizando un mejor análisis y clasificación de las mismas, sin embargo, se observa un aumento considerable en el atributo de accesibilidad debido al aumento de los reclamos recibidos por dificultades para la asignación de citas de procedimientos de radiología entre otros.

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

DERECHO DEL USUARIO	DERECHOS AFECTADOS EN RELACION A LAS QUEJAS Y RECLAMOS AÑO 2018										COMPARATIVO TRIMESTRES 2018					
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	TOTAL	I TRIM	%	II TRIM	%	III TRIM	%
Recibir atención humanizada	7	4	6	7	17	9	10	11	16	87	17	13%	33	16%	37	16%
Preguntar, expresar mis inquietudes	1	2	1	0	2	0	5	4	3	18	4	3%	2	1%	12	5%
Recibir información integral	0	0	4	2	0	8	1	4	6	25	4	3%	10	5%	11	5%
Recibir atención preferencial	0	2	0	0	1	0	3	0	0	6	2	2%	1	0%	3	1%
Recibir atención oportuna y segura	16	30	60	51	58	51	43	52	79	440	106	80%	160	78%	174	73%
Decidir sobre mi tratamiento	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	1	0	1	0	0%	0	0%	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>38</b>	<b>71</b>	<b>60</b>	<b>78</b>	<b>68</b>	<b>62</b>	<b>72</b>	<b>104</b>	<b>577</b>	<b>133</b>	<b>100%</b>	<b>206</b>	<b>100%</b>	<b>238</b>	<b>100%</b>

Fuente: (TUCI) Tablero Único Control de Indicadores Procesos Atención Centrada en el Usuario

**DERECHOS AFECTADOS EN RELACION A LAS QUEJAS Y RECLAMOS  
COMPARATIVO I, II y III TRIM 2018**



Se observa que el derecho mayor vulnerado para el III trimestre es el de recibir una atención oportuna, segura y continua con un 73% de 238 quejas y reclamos, seguido por recibir atención humanizada y trato amable con un 16%, y un 5% al recibir información integral, al comparar con el II trimestres se concluye que su comportamiento es en aumento ya que aumentaron las quejas asociadas al atributo de accesibilidad, oportunidad y seguridad.

Es importante aclarar que todas las quejas y reclamos asociadas a los atributos de calidad como son el de oportunidad, seguridad y continuidad se integran en el derecho número cinco que es el de oportunidad.

COMPARATIVO III TRIMESTRES AÑOS 2015 - 2018								
DERECHO DEL USUARIO	2015	%	2016	%	2017	%	2018	%
Recibir atención humanizada	41	30%	15	15%	15	13%	37	16%
Preguntar, expresar mis inquietudes	0	0%	0	0%	0	0%	12	5%
Recibir información integral	0	0%	0	0%	0	0%	11	5%
Recibir atención preferencial	0	0%	0	0%	0	0%	3	1%
Recibir atención oportuna y segura	96	120%	66	65%	66	58%	174	73%
Concentimiento informado	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Participación social	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>100%</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>	<b>238</b>	<b>100%</b>



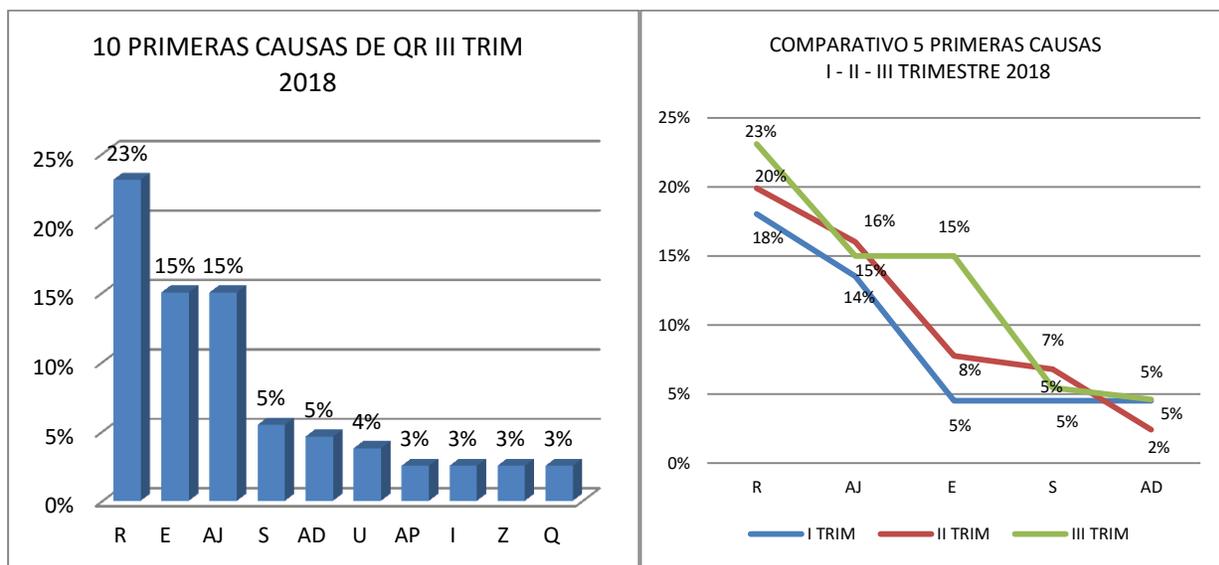
Fuente: (TUCI) Tablero Único Control de Indicadores Procesos Atención Centrada en el Usuario

En comparación de los años anteriores referente al III trimestre del año 2015 al 2018 se observa que continúa siendo el derecho a recibir una atención oportuna y segura el de mayor afectación sin embargo con el de atención humanizada si se observa una disminución porcentual de este, aunque sea el periodo que en cantidad que quejas y

reclamos sea el que más presenta pero esto se debe al aumento de manifestaciones.

**Causas de Quejas y Reclamos gestionados en el período evaluado:**

Las quejas y reclamos son clasificadas en diferentes causas que se presentan a continuación las 10 primeras del III trimestre 2018



Durante el III trimestre del año 2018 se observa que las 10 primeras causas son:

1. (R) Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de la cita: call center, gastro, neumo, Rx, cardiología, etc.
2. (E) Demora en el proceso de facturación (lab clínico, Rx, consulta externa, hospitalización, Urgencias)
3. (AJ) Falta de calidez y trato amable.
4. (S) Posibles novedades de seguridad clínica durante el proceso de atención al paciente.
5. (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.
6. (U) Falta de información y orientación al usuario durante el proceso de atención en el HUS.
7. (AP) Falla y/o diligenciamiento incompleto de documentos necesarios para tramite de autorizaciones ante la EPS.

8. (I) Demora en la atención al llamado de enfermería en hospitalización, no oportunidad en la atención.
9. (Z) Perdida de elementos personales del usuario.
10. (Q) Demora y / o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias: triage, consulta, apertura de HC ETC.

De acuerdo a las causas registradas en el III trimestre 2018 evaluado se observa que del 100% (238) de quejas y reclamos se encuentran clasificadas en 38 causas de las cuales el 82% son porque su frecuencia es mayor a 5.

De acuerdo a las 10 primeras causas del III trimestre del 2018 se realiza el comparativo con el II trimestre 2018 y se observa que 5 causas aumentan desfavorablemente como son la dificultad en la comunicación, demora en el proceso de facturación, reclamos por hotelería, perdida de pertenencias y demora en el proceso de urgencias.

Disminuyen las causas como falta de trato amable, demora en el llamado de enfermería y posibles novedades de seguridad. Es importante tener en cuenta que el número de quejas y reclamos aumenta en este trimestre ya que los usuarios tienen mayor conocimiento de cómo poner PQRSD y esto se ve en aumento en cada trimestre de acuerdo a las diferentes estrategias de despliegue de la política de participación ciudadana en salud.

### Porcentaje peticiones con respuesta en el término de Ley III Trimestre 2018

III Trimestre año 2018						Respuesta en el termino de la Ley		
Peticiones según clasificación	JUL	AGOS	SEP	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	23	20	25	68	14%	# total de peticiones con respuesta al usuario dentro de los 15 dias habiles (quejas, reclamos, sugerencias e informacion) / # total de peticiones (quejas, reclamos, sugerencias e informacion) recibidas en el periodo	60	88%
Reclamos	39	52	79	170	35%		155	91%
Solicitud Inf.	63	63	84	210	43%		208	99%
Sugerencias	2	3	5	10	2%		9	90%
Denuncias	0	0	0	0	0%		0	0%
Peticiones	13	7	7	27	6%		26	96%
<b>TOTAL</b>	<b>140</b>	<b>145</b>	<b>200</b>	<b>485</b>	<b>100%</b>		<b>458</b>	<b>94%</b>

Respuesta en el termino de la Ley				
Formula	JUL	AGOS	SEPT	III TRIM 2018
# total de peticiones con respuesta al usuario dentro de los terminos de ley PQRSD / # total de peticiones (quejas, reclamos, sugerencias e informacion) recibidas en el periodo * 100	140/140	145/145	200/173	485/458
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>87%</b>	<b>94%</b>

Para el III trimestre del 2018 se observa que se radicaron 485 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de las cuales se dieron respuesta al peticionario oportunamente dentro de los primeros 15 días hábiles al 94% ya que el 6% corresponde a 27 quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y petición que su respuesta es posterior al 30 de septiembre del 2018 y el corte del informe es al 30 de septiembre por tal motivo se da cumplimiento al 100%.

III Trimestre año 2018						Respuesta en el termino de la Ley (10 dias)		
Peticiones según clasificación	JUL	AGOS	SEP	TOTAL	%	Formula	total de solicitudes con respuesta al usuario dentro de los terminos de ley PQRSD	% de peticiones con respuesta en terminos de ley
Solicitud Inf.	63	63	84	210	100%	# total de solicitudes de inf. con respuesta al usuario dentro de los 10 dias habiles / # total de solicitudes de inf recibidas en el periodo	208	99%
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>63</b>	<b>84</b>	<b>210</b>	<b>100%</b>		<b>208</b>	<b>99%</b>

Referente a las solicitudes de información se radicaron 210 de las cuales se dieron respuesta al peticionario oportunamente dentro de los primeros 10 días hábiles al 99% con corte de 30 de septiembre del 2018 quedando una respuesta pendiente de la misma ya que su termino de vencimiento esta para el mes de octubre, adicionalmente desde la subdirección de defensoría del usuario se están dando respuestas a las solicitudes de primera línea como es información de solicitud de historia clínica y medios para solicitar citas médicas que es el mayor volumen de solicitudes con un promedio de 8 días de tiempo de respuesta para el III trimestre del 2018, dando cumplimiento al 100% de los términos establecidos en la ley.

Se resalta el compromiso de la gran mayoría de los jefes de áreas y servicios en la respuesta a las manifestaciones asignadas para dar respuesta mejorando los tiempos de oportunidad adicionalmente a los seguimientos diarios desde la subdirección defensoría del usuario con el fin de aumentar los controles y previniendo la materialización de riesgos de inoportunidad en las respuestas en términos de ley por no respuesta de los jefes.

## Monitoreo del acceso a la información pública

RESPUESTA EN TERMINO DE LEY	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	TOTAL
# PQR con Rta en 15 días	31	50	77	67	89	73	77	82	91	637
# PQR con Rta en 10 días	32	32	38	36	52	38	63	63	62	416
# PQR Radicados	63	82	115	103	141	111	140	145	200	1100
# de solicitudes que fueron trasladadas	2	2	1	4	0	0	0	0	0	9
# de solicitudes en el que se nego acceso a la informacion	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

ACCESO A LA INFORMACION III TRIM 2018				
ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA	JUL	AGO	SEP	TOTAL
No. De solicitudes recibidas	63	63	63	189
No. De solicitudse que fueron trasladadas a otra institucion	0	0	0	0
Promedio de tiempo de respuesta a las solicitudes	7 días	8 días	6 días	7 días
No. De solicitudes en el que se nego acceso a la informacion.	0	0	0	0

De acuerdo al acceso a la información pública la cual es regulada por la Ley 1474 de 2011 estatutito de anticorrupción se realiza el análisis de la información donde el III trimestre del 2018 en el cual se reciben un total de 189 solicitudes de información de las cuales se dieron respuesta oportuna al 100% (una pendiente a responder en el mes de octubre) en un promedio de tiempo en el trimestre de 7 días hábiles, al igual que no se identificaron solicitudes que se hubiera negado el acceso a la información.

En relación a los traslados de acuerdo a lo establecido en el Artículo 21 de la Ley 1755 de junio de 2015 que dispone que la petición debe ser remitida al competente en el III trimestre no se realizaron traslados a otra institución.

## CONCLUSIONES

En el Hospital Universitario de la Samaritana, las manifestaciones clasificadas en felicitaciones, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes y denuncias recibidas por los diferentes canales dispuestos para tal fin, han sido analizadas para efectos del presente informe, analizadas para el III trimestre del año 2018 y las últimas cuatro vigencias.

Con base en toda la información obtenida más el análisis de los factores internos y externos, el Hospital busca el mejoramiento continuo a través de estrategias con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros usuarios y su familia, buscando minimizar todas las situaciones identificadas y caracterizadas al interior de la Institución, especialmente aquellas con las cuales los usuarios manifiestan la vulneración de sus derechos y atributos de calidad, manteniendo nuestro lema “Humanización con sensibilidad social”.

Desde la Dirección de Atención al Usuario y la Subdirección Defensoría del Usuario la institución promueve la participación ciudadana así como el cumplimiento del ejercicio de los derechos y deberes de los usuarios.

La Subdirección defensoría del Usuario responde a los peticionarios sus requerimientos, traslada las manifestaciones presentadas por ellos y realiza seguimiento a la trazabilidad dentro de los plazos establecidos en la Ley.

Como fortalezas de la gestión de las PQRSD una de ellas es que cuenta con un aplicativo ORFEO para consolidar la información y generar trazabilidad con el fin de realizar seguimiento y adicionalmente el monitoreo de los indicadores; por otra parte la gestión de las PQRSD contribuye al mejoramiento institucional.



051



SC5520-1



Para el segundo semestre de 2018 de la mano de la normatividad vigente se continuará educando a los usuarios, promoviendo la participación ciudadana, implementando planes de mejoramiento por procesos producto de las quejas y reclamos.

Elaborado por:



---

**MARTHA LUCIA GONZALEZ MURCIA**  
**SUBDIRECTORA DEFENSORÍA DEL USUARIO**  
**ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA**