



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

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

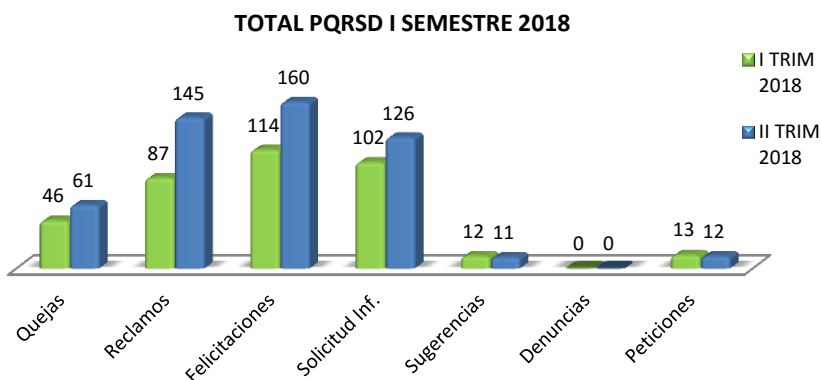
La atención de las peticiones, felicitaciones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitud de información y denuncias (PQRSD), recibidas en la Institución, se encuentra reglamentada mediante la Constitución Política de Colombia, la Ley 734 del 2002 “Código Único Disciplinario” y en cumplimiento al Procedimiento institucional de Recepción Trámite y Respuesta de Peticiones de Usuarios Código 02AUF06, 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 Oficina de la Defensoría del Usuario de 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.

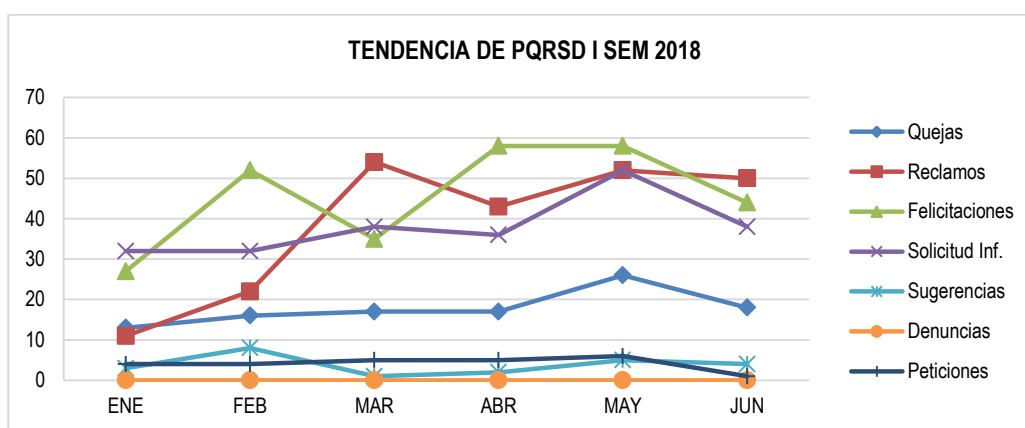
Total del peticiones II trimestre año 2018

CLASIFICACIÓN	PQRSD 2018							COMPARATIVO TRIMESTRES 2018			
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL	I TRIM 2018	%	II TRIM 2018	%
Quejas	13	16	17	17	26	18	107	46	12%	61	12%
Reclamos	11	22	54	43	52	50	232	87	23%	145	28%
Felicitaciones	27	52	35	58	58	44	274	114	30%	160	31%
Solicitud Inf.	32	32	38	36	52	38	228	102	27%	126	24%
Sugerencias	3	8	1	2	5	4	23	12	3%	11	2%
Denuncias	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	0	0%
Peticiones	4	4	5	5	6	1	25	13	3%	12	2%
TOTAL	90	134	150	161	199	155	889	374	100%	515	100%

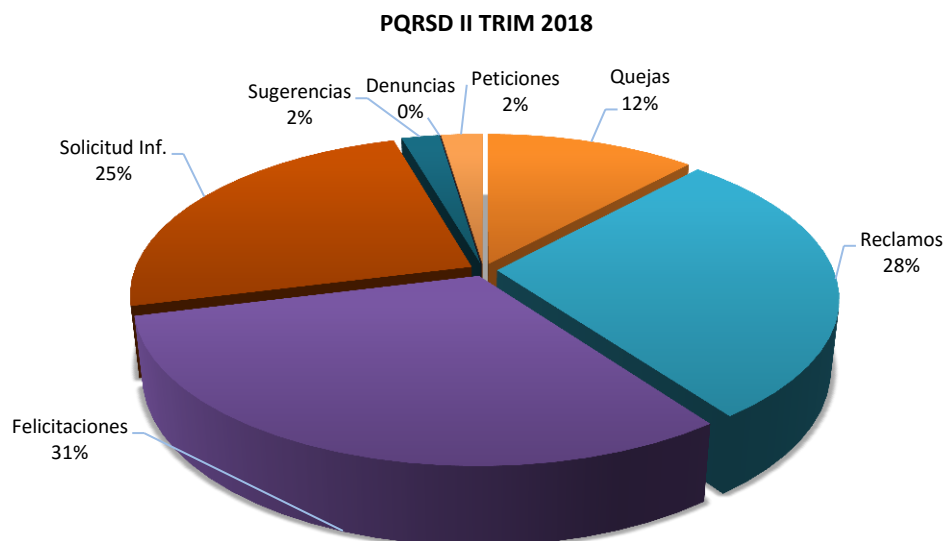
Fuente: (TUCI) Tablero Único Control de Indicadores Procesos Atención Centrada en el Usuario



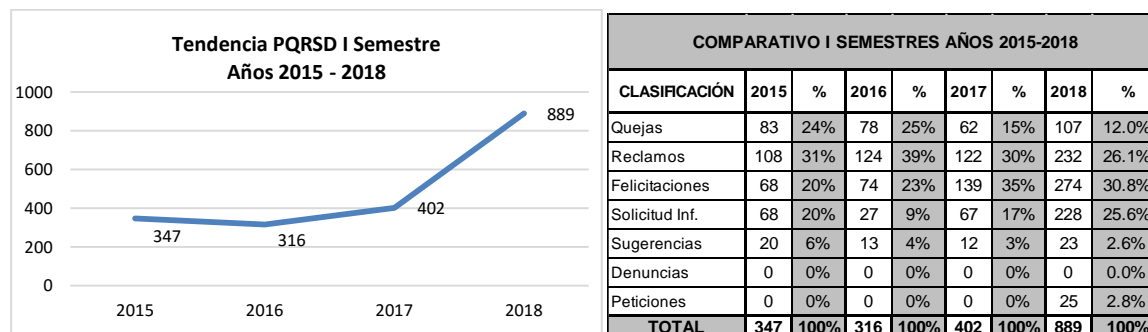
Durante el II Trimestre del 2018 se recibieron un total de 515 peticiones de las cuales se observan en la gráfica que del total de PQRSD las felicitaciones siguen siendo el porcentaje más representativo con el 31% seguido por los reclamos que son el 28%, las solicitudes de información con el 24%, de las quejas para este trimestre corresponden al 12% y por último las sugerencias y peticiones son el 4%, donde se presenta un aumento para el II trimestre de 141 manifestaciones en comparación con el I trimestre, se puede concluir este aumento a el trabajo que se viene realizando de fortalecer los canales de comunicación para los ciudadanos y en especial para nuestros usuarios y familia por las diferentes actividades que se vienen realizando desde la dirección de atención al usuario y la subdirección defensoría del usuario en los despliegues que se realizan internamente en las instalaciones del HUS.



Durante el I semestre del 2018 se recibieron un total de 889 manifestaciones. El 30.8% (274) de ellas corresponde a felicitaciones, el 26.1% (232) a reclamos, el 25.6% (228) a solicitudes de información, el 12% (107) a quejas, el 2.8% (25) a peticiones y el 2.6% (23) a sugerencias. Se observa que durante el II semestre se ve un aumento del 16% de manifestaciones en especial los reclamos.

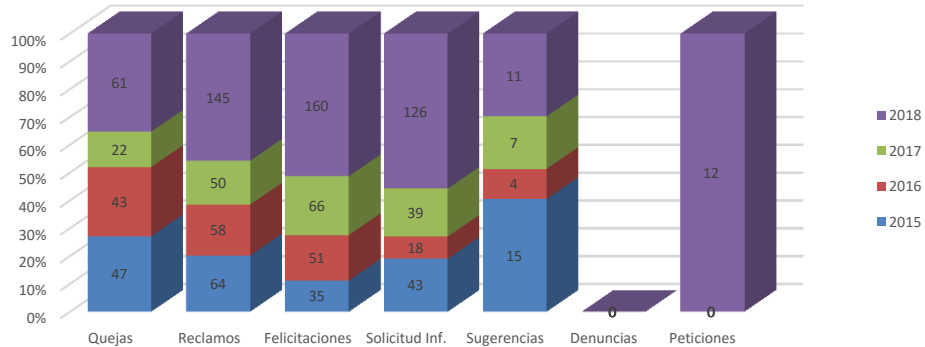


Durante el II Trimestre del 2018 se recibieron un total de 515 peticiones de las cuales se observan en la gráfica que del total de PQRSD las felicitaciones siguen siendo el porcentaje más representativo seguido por los reclamos, solicitudes de información, quejas y por último las sugerencias y peticiones.



Comparando el total de manifestaciones recibidas durante los I semestres de los últimos cuatro años se observa un aumento significativo para el año 2018 ya que en promedio se recibían 350 donde se aumentan aproximadamente en un 121% entre el año 2017 y entre el año 2015 en un 156%.

COMPARATIVO II TRIM AÑOS 2015-2018

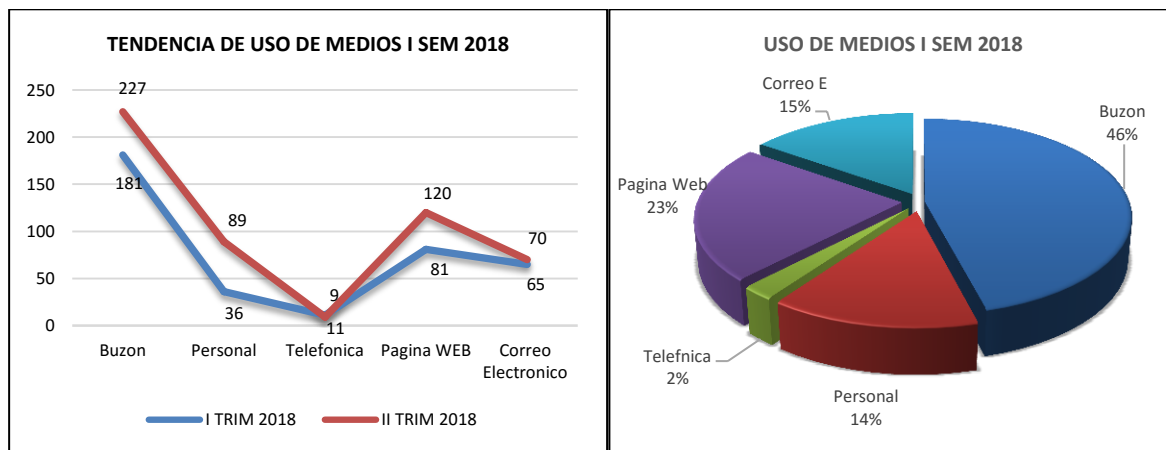


La recepción de PQRSD en el periodo del II trim durante los últimos cuatro años se observan un aumento significativo en general para el año 2018. Es importante aclarar que las denuncias fueron implementadas en el último trimestre del 2016 y las peticiones en el III trimestre del año 2017.

Clasificación de PQRSD por canal de ingreso II trimestre 2018

CANAL DE INGRESO PQRSD II TRIM 2018					
CLASIFICACIÓN	Buzon	Personal	Telefonica	Pagina WEB	Correo Electronico
Quejas	33	16	2	10	0
Reclamos	57	37	7	31	13
Felicidades	127	27	0	5	1
Soli Inf.	3	4	0	67	52
Suge	6	3	0	2	0
Denuncias	0	0	0	0	0
Peticiones	1	2	0	5	4
TOTAL	227	89	9	120	70

Fuente: Matriz PQRSD 2018

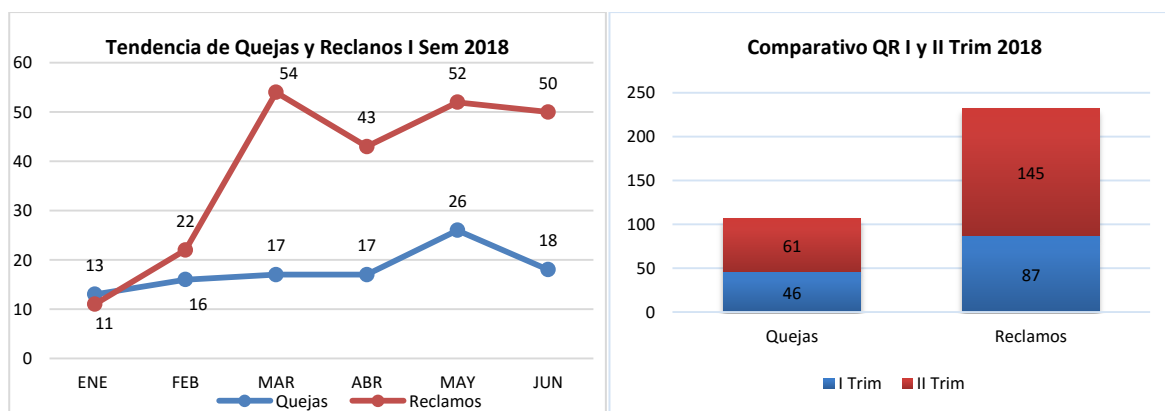


De los canales oficiales dispuesta para la recepción de PQRSD se puede observar que el buzón de sugerencias continua siendo el canal más utilizado con un 46% (408) del total, el aumento de la página web con un 23% (201), personal o verbal con el 14% (125) donde se compara entre el I y II trimestre se aumenta en un 147% para el II trimestre del 2018. Es importante resaltar que las diferentes actividades realizadas, lo definido en el plan anticorrupción y la ley de transparencia han permitido la aumentar la participación ciudadana a través de la página web y el correo electrónico.

Quejas y Reclamos recepcionadas

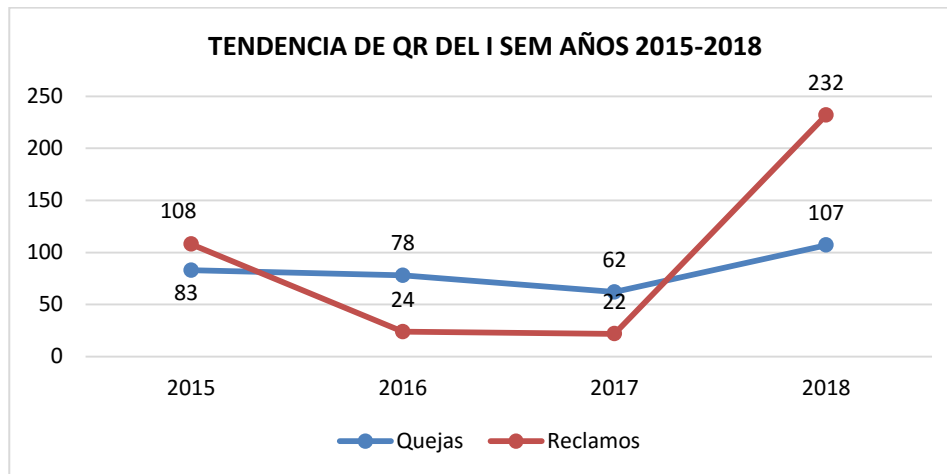
QUEJAS Y RECLAMOS AÑO 2018								COMPARATIVO TRIMESTRE 2018			
CLASIFICACION	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL	I Trim	%	II Trim	%
Quejas	13	16	17	17	26	18	107	46	35%	61	30%
Reclamos	11	22	54	43	52	50	232	87	65%	145	70%
TOTAL	24	38	71	60	78	68	339	133	100%	206	100%

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



Se observa que para el II trimestre del 2018 del total de PQRS el 40% (206) corresponden a quejas y reclamos donde se observa que los reclamos son el mayor porcentaje de insatisfacción manifestada por los petitionarios con un total de 145 reclamos donde se aumentan en 58 reclamos más en comparación con el I trimestre donde fueron 36% (133) del total de manifestaciones recibidas por lo tanto las quejas y reclamos aumentan en un 4% en el II trim del año 2018.

COMPARATIVO I SEMESTRES 2015-2018								
Quejas y Reclamos	2015	%	2016	%	2017	%	2018	%
Quejas	83	43%	78	76%	62	74%	107	32%
Reclamos	108	57%	24	24%	22	26%	232	68%
TOTAL	191	100%	102	100%	84	100%	339	100%



Observando el comparativo de los I trim de los últimos cuatro años se aumentan los reclamos para el año 2018 cuando la tendencia que se tenía en los últimos dos año era de un promedio de 23 reclamos, las quejas a comparación durante los últimos cuatro años se tenía un promedio de 74 quejas en el periodo descrito pero para el año 2018 aumenta en promedio en un 45%.

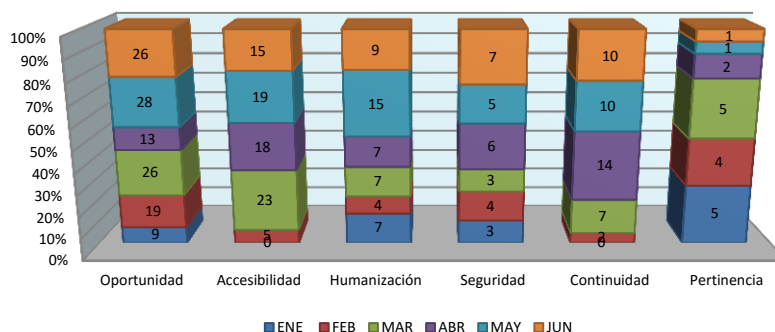
El aumento de las quejas y reclamos se debe a las dificultades que se presentan con las líneas telefónicas para la asignación de citas las cuales representan el 20% (65) quejas y reclamos siendo la principal causa de inconformismo del año 2018, seguida por la falta de calidez y trato amable con un 15% (51) y otra causa de inconformismo es demora en el llamado de enfermería con un 9% (29), demora en el procesos de facturación con un 7% (22) y posibles novedades de seguridad del paciente con un 6% (20).

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

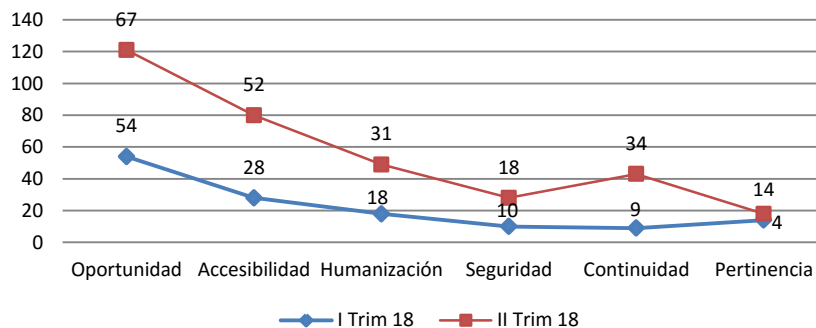
Atributos de Calidad afectados Año 2018								Comparativo de trimestres 2018			
Atributos de Calidad afectados	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL	I Trim 18	%	II Trim 18	%
Oportunidad	9	19	26	13	28	26	121	54	41%	67	33%
Accesibilidad	0	5	23	18	19	15	80	28	21%	52	25%
Humanización	7	4	7	7	15	9	49	18	14%	31	15%
Seguridad	3	4	3	6	5	7	28	10	8%	18	9%
Continuidad	0	2	7	14	10	10	43	9	7%	34	17%
Pertinencia	5	4	5	2	1	1	18	14	11%	4	2%
TOTAL	24	38	71	60	78	68	339	133	100%	206	100%

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

Atributos de Calidad afectados según Quejas y Reclamos
I Semestre 2018



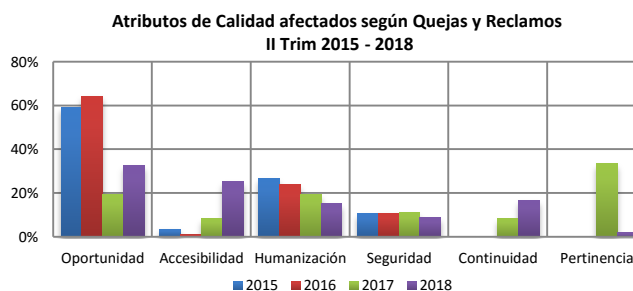
Comparativo atributos de calidad afectados
I y II Trim 2018



Se observa en las gráficas que de 339 quejas y reclamos presentadas en el II trimestre del 2018 los atributo de calidad más afectados son el de oportunidad y accesibilidad con un 58% entre los dos, se observa que en

comparación con el I trimestre del año 2018 se observa que todos aumenta proporcionalmente debido al alto volumen de quejas y reclamos del II trimestre, también es importante aclarar que el aumento de quejas y reclamos que afectan el atributo de accesibilidad es por la dificultad en la comunicación para acceder a programar citas médicas y de procedimientos, en cuanto al atributo de humanización es el 15% para el II trimestre y comparando con el I trimestre solo varía un 1% ya que fue del 14% del total de quejas y reclamos del periodo.

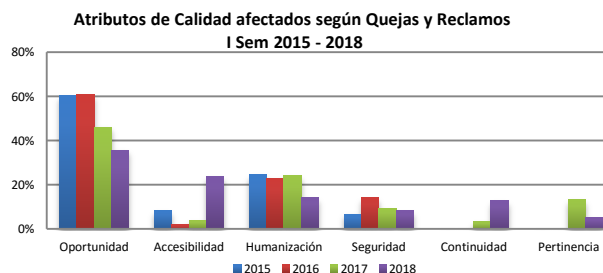
COMPARATIVO II TRIM 2015 - 2018								
Atributos de Calidad afectados	2015	%	2016	%	2017	%	2018	%
Oportunidad	66	59%	65	64%	14	19%	67	33%
Accesibilidad	4	4%	1	1%	6	8%	52	25%
Humanización	30	27%	24	24%	14	19%	31	15%
Seguridad	12	11%	11	11%	8	11%	18	9%
Continuidad	0	0%	0	0%	6	8%	34	17%
Pertinencia	0	0%	0	0%	24	33%	4	2%
TOTAL	112	100%	101	100%	72	100%	206	100%



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

De acuerdo al comparativo de los años 2015 al 2018 referentes al II trimestre se observa que la clasificación de las quejas y reclamos se ha venido realizando una mejora en el 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, frente a humanización el comportamiento es tendiente a disminuir entre años.

COMPARATIVO I SEM 2015 - 2018								
Atributos de Calidad afectados	2015	%	2016	%	2017	%	2018	%
Oportunidad	116	60%	123	61%	84	46%	121	36%
Accesibilidad	16	8%	4	2%	7	4%	80	24%
Humanización	47	24%	46	23%	44	24%	49	14%
Seguridad	13	7%	29	14%	17	9%	28	8%
Continuidad	0	0%	0	0%	6	3%	43	13%
Pertinencia	0	0%	0	0%	24	13%	18	5%
TOTAL	192	100%	202	100%	182	100%	339	100%

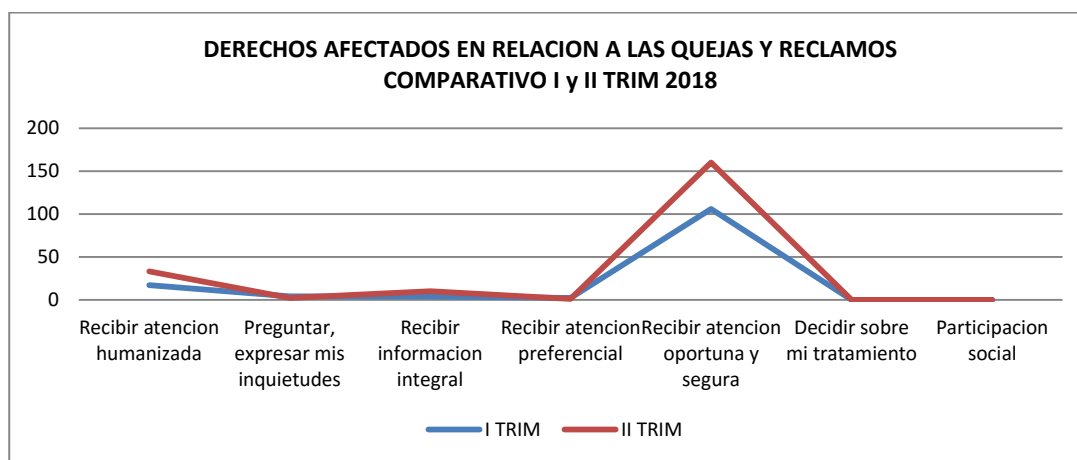


Comparando el I semestre de los años 2015 al 2018 se observa que la clasificación de las quejas y reclamos el atributo de oportunidad disminuye en comparación a los años anteriores al igual que al de humanización sin embargo el de accesibilidad es por la contingencia de la comunicación que se viene presentando.

2.3 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	TOTAL	I TRIM	%	II TRIM	%
Recibir atención humanizada	7	4	6	7	17	9	50	17	13%	33	16%
Preguntar, expresar mis inquietudes	1	2	1	0	2	0	6	4	3%	2	1%
Recibir información integral	0	0	4	2	0	8	14	4	3%	10	5%
Recibir atención preferencial	0	2	0	0	1	0	3	2	2%	1	0%
Recibir atención oportuna y segura	16	30	60	51	58	51	266	106	80%	160	78%
Decidir sobre mi tratamiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	0	0%
Participación social	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	0	0%
TOTAL	24	38	71	60	78	68	339	133	100%	206	100%

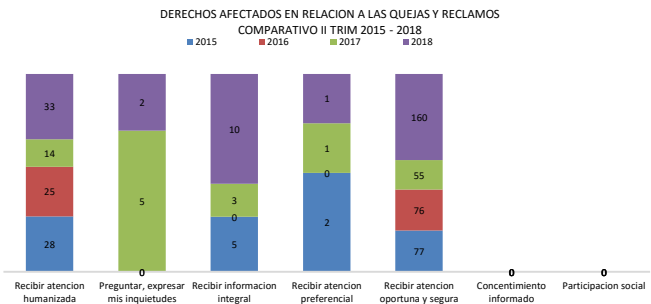
Fuente: (TUC) Tablero Único Control de Indicadores Procesos Atención Centrada en el Usuario



Se observa que el derecho mayor vulnerado para el II trimestre es el de recibir una atención oportuna, segura y continua con un 78% de 206 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 I trimestres se concluye que su comportamiento es similar al II trimestre sin embargo aumentan para el II trimestre el derecho de humanización y el de información.

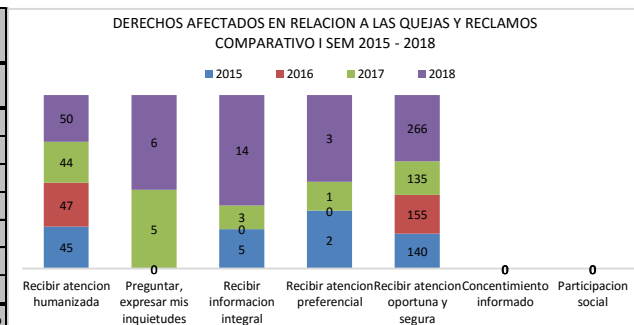
Es importante aclarar que todas las quejas y reclamos asociadas a los atributos de calidad como son el de oportunidad, seguridad y continuidad se integran en el derecho número cinco que es el de oportunidad.

COMPARATIVO II TRIMESTRES AÑOS 2015 - 2018								
DERECHO DEL USUARIO	2015	%	2016	%	2017	%	2018	%
Recibir atención humanizada	28	35%	25	25%	14	12%	33	16%
Preguntar, expresar mis inquietudes	0	0%	0	0%	5	4%	2	1%
Recibir información integral	5	6%	0	0%	3	3%	10	5%
Recibir atención preferencial	2	3%	0	0%	1	1%	1	0%
Recibir atención oportuna y segura	77	96%	76	75%	55	49%	160	78%
Concentimiento informado	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Participación social	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL	112	100%	101	100%	78	100%	206	100%



En comparación de los años anteriores referente a los II trimestre del año 2015 al 2018 se observa un que continua 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 recepción de manifestaciones.

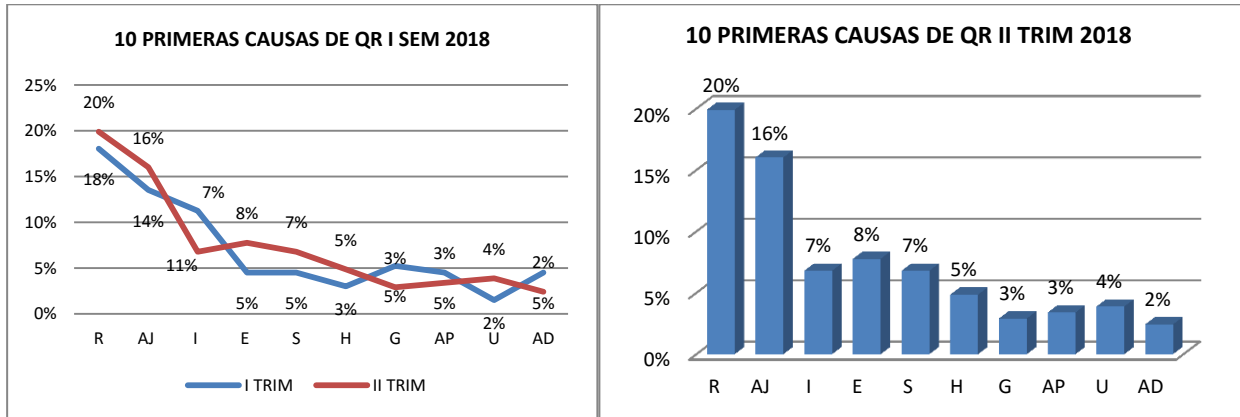
COMPARATIVO I SEMESTRE 2015 - 2018								
DERECHO DEL USUARIO	2015	%	2016	%	2017	%	2018	%
Recibir atención humanizada	45	23%	47	23%	44	23%	50	15%
Preguntar, expresar mis inquietudes	0	0%	0	0%	5	3%	6	2%
Recibir información integral	5	3%	0	0%	3	2%	14	4%
Recibir atención preferencial	2	1%	0	0%	1	1%	3	1%
Recibir atención oportuna y segura	140	73%	155	77%	135	72%	266	78%
Concentimiento informado	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Participación social	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL	192	100%	202	100%	188	100%	339	100%



Comparando el I semestre de los año 2015 al 2018 se observa un que continua siendo el derecho a recibir una atención oportuna y segura el de mayor afectación sin embargo con el de atención humanizada se tiene un promedio similar a los años anteriores.

Causas de Quejas y Reclamos gestionados en el periodo evaluado:

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



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

1. (R) Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de la citas
2. (AJ) Falta de calidez y trato amable.
3. (E) Demora en el Proceso de Facturación
4. (I) Demora en la atención al llamado de enfermería en hospitalización
5. (S) Posibles novedades de seguridad clínica
6. (H) Demora en la atención de las citas programadas para consulta o procedimientos
7. (U) Falta de información y orientación al usuario.
8. (AP) Falla y/o diligenciamiento incompleto de documentos necesarios para tramites de autorización ante la EPS
9. (G) Demora en la asignación de citas médicas y/o procedimientos. No agenda disponible
10. (AD) Reclamo por hotelería.

De acuerdo a las causas registradas en este periodo evaluado se observa que del 100% de quejas y reclamos se encuentran clasificadas en 34 causas de las cuales el 75% son porque su frecuencia es mayor a 5.

Se observa que de 206 quejas y reclamos la principal causa para este trimestre es dificultad en la comunicación telefónica con un 20% (41) y en el I trimestre fue el 18% (24) donde aumenta en un 2% esto se debe a

al aumento de demanda de solicitudes de asignación de citas en el call center y la segunda es por la asignación de citas de procedimientos de radiología, neurología y cardiología ya que estas citas deben ser solicitadas directamente en los servicios y no a través del call center, se recomienda desde defensoría del usuario robustecer el sistema del call center, sin embargo desde consulta externa y la gerencia se está evaluando las estrategias para eliminar la causa raíz que está generando este traumatismo presentado en el primer semestre del año 2018, como segunda causa se encuentra asociadas a la falta de calidez y trato amable que representan un 16% (33) que son en su mayoría presentadas en el mes de mayo comparando con el I Trimestre del 2018 se aumentan en un 2%, la tercera causa es demora en el proceso de facturación con un 8% (16) esto se debe a los traumatismos que se han generado al ingreso del hospital por la remodelación sin embargo desde la dirección administrativa se tomaron los correctivos necesarios para disminuir esta causa pero al igual se manifiesta demoras una vez toman el turno donde los pacientes sugieren que haya más facturadores, sin embargo desde el proceso de facturación están evaluando la posibilidad de contar con un informador para orientar y facilitar la toma del turno.

Porcentaje peticiones con respuesta en el término de Ley I Trimestre 2018

Respuesta en el término de la Ley				
Formula	ABR	MAY	JUN	II TRIM 2018
#total de peticiones con respuesta al usuario dentro de los terminos de ley PQRSD / #total de peticiones	103/103	141/141	111/105	355/349
TOTAL	100%	100%	95%	98%

Se radican en el II trimestre un total de 355 PQRSD de las cuales se da respuesta oportuna al 100% que corresponde a 355 ya que al corte del 31 de Junio del 2018 se debía dar respuesta a este número quedando pendientes 6 que deben ser respondidas en el mes de julio por tal motivo de 355 se responde oportunamente 98% de las cuales se dividen en dos tiempos de respuesta de 15 y 10 días las cuales se explican a continuación:

Respuesta en el termino de la Ley Año 2018											
Peticiones según clasificación	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL	%	Formula	total de peticiones con respuesta al usuario dentro de los 15 dias habiles (quejas, reclamos, sugerencias e informacion)	% de petición con respuesta en terminos de ley
Quejas	13	16	17	17	26	18	107	17%	# 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	104	97%
Reclamos	11	22	54	43	52	50	232	38%		229	99%
Solicitud Inf.	32	32	38	36	52	38	228	37%		228	100%
Sugerencias	3	8	1	2	5	4	23	4%		23	100%
Denuncias	0	0	0	0	0	0	0	0%		0	0%
Peticiones	4	4	5	5	6	1	25	4%		25	100%
TOTAL	63	82	115	103	141	111	615	100%		609	99%

Para el II trimestre del 2018 se observa que se radicaron 355 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de las cuales se dieron respuesta al peticionario oportunamente dentro de los primeros 15 días hábiles al 98% ya que el 2% corresponde a 6 quejas y reclamos que su respuesta es posterior al 23 de julio del 2018 y el corte del informe es a 30 de junio por tal motivo se da cumplimiento al 100%.

II Trimestre año 2018						Respuesta en el termino de la Ley (10 dias)		
Peticiones según clasificación	ABR	MAY	JUN	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.	36	52	38	126	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	126	100%
TOTAL	36	52	38	126	100%		126	100%

Referente a las solicitudes de información se radicaron 126 de las cuales se dieron respuesta al peticionario oportunamente dentro de los primeros 10 días hábiles al 100% con corte de 30 de junio del 2018 ya que 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, por tal motivo se da cumplimiento al 100% de los términos establecidos en la ley.

Monitoreo del acceso a la información pública

ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA	ABR	MAY	JUN	TOTAL
No. De solicitudes recibidas	36	52	38	126
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 II trimestre del 2018 se reciben un total de 126 solicitudes de información de las cuales se dieron respuesta oportuna al 100% en un promedio de tiempo en el trimestre de 7 días hábiles.

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

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 II 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.

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.