

E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA

INFORME DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES INFORMACION, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)

II TRIMESTRE 2024

BOGOTÁ D.C. 15 DE JULIO DE 2024

INTRODUCCIÓN

El trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, solicitudes de información, denuncias y felicitaciones, (PQRSDF) recibidas en la Institución se encuentra reglamentada mediante, la Constitución Política de Colombia en su artículo 23, Ley 1755 de 2015 artículos 14 y 30” y en cumplimiento a la Resolución No 282 de 2021: “Por la cual se deroga la Resolución N° 393 de 2017 y se reglamenta el tramite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y artículos denuncias en el Hospital Universitario de la Samaritana – Empresa Social del Estado”, y CIRCULAR EXTERNA 202315100000010-5 de 2023 de la Superintendencia de Salud en la cual realiza clasificación de los tipos de riesgos así, Riesgo simple se deben resolver de fondo en un término de máximo de setenta y dos (72) horas, Riesgo priorizado no podrá superar el término máximo de cuarenta y ocho (48) horas, y Riesgo vital no podrá superar el término máximo de veinticuatro (24) horas en la ESE Hospital Universitario de la Samaritana, donde se definen, entre otros aspectos, los canales oficiales para la recepción de PQRSDF.

El presente informe trimestral de gestión y seguimiento a las PQRSDF elaborado por la Subdirección de Defensoría del Usuario, área que adelanta la gestión de las peticiones (paciente y su familia), llevando a cabo el proceso de recepción, trámite, análisis, conclusiones y respuesta final al peticionario. Lo cual permite tomar acciones en pro del mejoramiento continuo de la prestación de los servicios en Salud para los pacientes y su familia, también a través de la PQRSDF se logra identificar las necesidades de los pacientes y su familia frente a la misma.

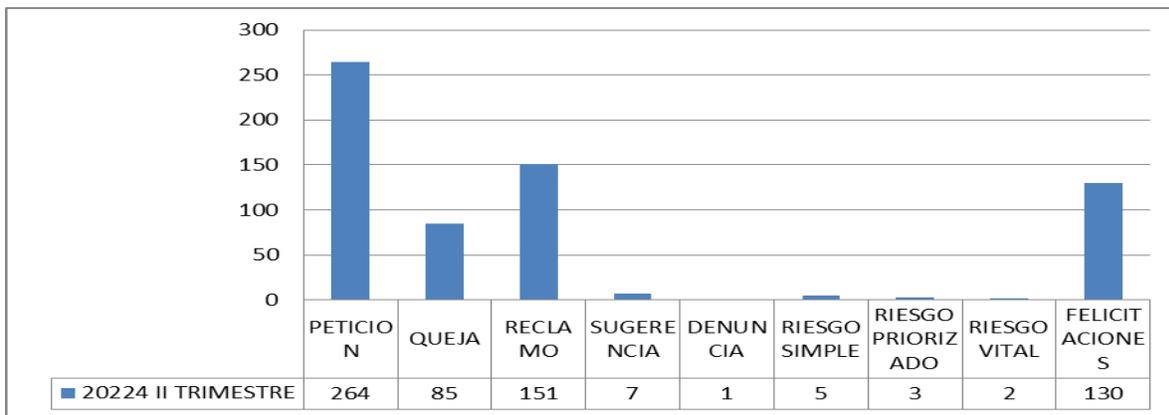
Con la finalidad de cumplir los estándares dentro del marco de la Política de Calidad y Mejoramiento continuo, Política de Humanización de la atención, Política de Prestación del Servicio, Derechos de los usuarios y demás marcos institucionales.

1. TOTAL DE PQRSDF RADICADAS EN EL II TRIMESTRE 2024.

Para el II trimestre del Año 2024 se recibieron, clasificaron y tramitaron 648 manifestaciones, distribuidas de la siguiente manera: Peticiones 41%, Quejas 13%, Reclamos al 23%, Sugerencias al 1%, Solicitudes de información al 0%, Denuncias al 0.2%, Felicidades al 20%, Riesgo Simple al 0.8%, Riesgo priorizado al 0.5% y Riesgo vital al 0.3%.

PQRSDF II TRIMESTRE 2024					
CLASIFICACION	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
Peticiones	126	89	49	264	41
Quejas	29	41	15	85	13
Reclamos	51	55	45	151	23
Sugerencias	1	2	4	7	1
Solicitud de información	0	0	0	0	0
Denuncias	0	1	0	1	0,2
Felicidades	58	38	34	130	20
Riesgo simple	0	2	3	5	0,8
Riesgo priorizado	0	2	1	3	0,5
Riesgo vital	0	2	0	2	0,3
TOTAL	265	232	151	648	100

Fuente: Base de datos Matriz PQRSDF Almera año 2024 Procesos Atención al Usuario y su Familia



Fuente: Base de datos Matriz PQRSDF Almera año 2024 Proceso Atención al Usuario y su Familia

Durante el II trimestre del año 2024 se recibieron, clasificaron y tramitaron 648 PQRSDF de las cuales el 41% corresponde a peticiones con 264 manifestaciones, el 23% Reclamos con 151 manifestaciones, el 20% Felicidades con 130 manifestaciones, el 13% de quejas con 85 manifestaciones, el 1% de sugerencias con 7 manifestaciones, el 0.8% de Riesgo Simple con 5 manifestaciones, el 0.5% de Riesgo Priorizado con 3 manifestaciones, el 0.3% de Riesgo Vital con 2 manifestaciones y con el 0.2% de Denuncia con 1 manifestación. Es importante resaltar el compromiso de los funcionarios

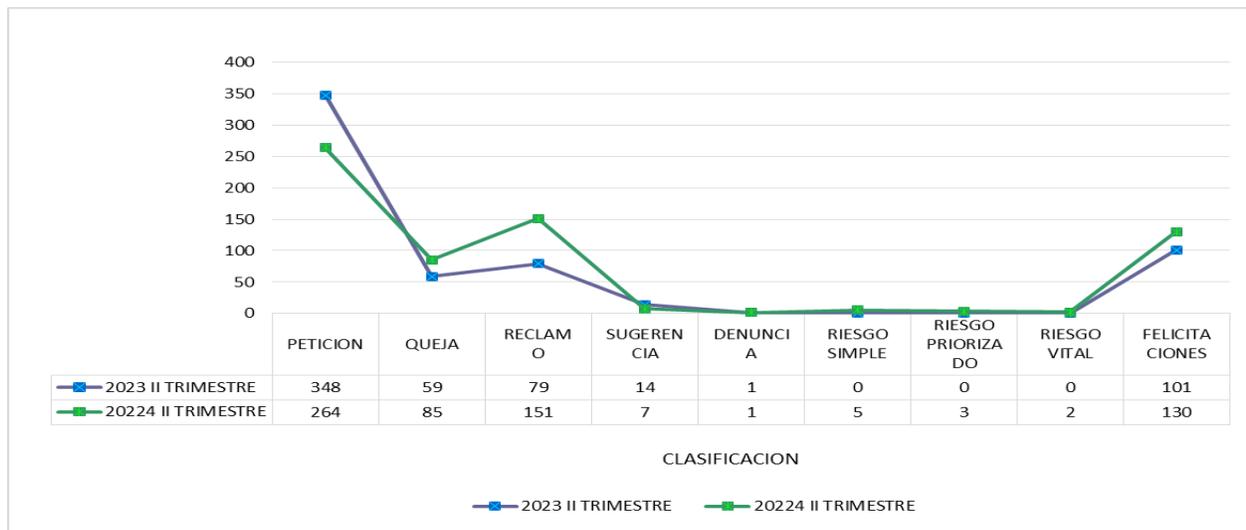
frente a la política de humanización y el impacto de la estrategia del “POR EL RESPETO AL INDIVIDUO” que se viene desarrollando.

2. COMPARATIVO DE PQRSDF II TRIMESTRE 2023 y 2024.

Realizando un comparativo del II trimestre de 2023 y 2024, se evidencia una disminución de Peticiones en un 24% lo que equivale a 84 Peticiones, sin embargo, se presenta un aumento de Quejas y Reclamos en un 41% lo que equivale a 98 QR. Es importante resaltar que el número de felicitaciones aumento en un 22% en comparación con el año anterior, lo que permite visualizar la satisfacción de los usuarios en la prestación del servicio.

PQRSDF	2023	20224
CLASIFICACION	II TRIMESTRE	II TRIMESTRE
PETICION	348	264
QUEJA	59	85
RECLAMO	79	151
SUGERENCIA	14	7
DENUNCIA	1	1
RIESGO SIMPLE	N/A	5
RIESGO PRIORIZADO	N/A	3
RIESGO VITAL	N/A	2
FELICITACIONES	101	130
TOTAL	602	648

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2024 Proceso Atención al Usuario y su Familia



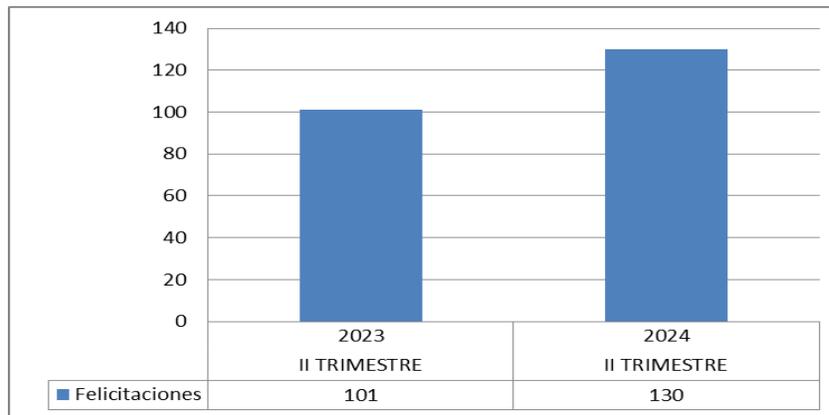
Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2024 Proceso Atención al Usuario y su Familia

3. COMPARATIVO DE FELICITACIONES II TRIMESTRE 2023 y 2024

Analizando el cuadro comparativo se evidencia el aumento de las felicitaciones en un 22% lo que equivale a 29 felicitaciones.

II TRIMESTRE	2023	2024
Felicitaciones	101	130

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2024 Proceso Atención al Usuario y su Familia



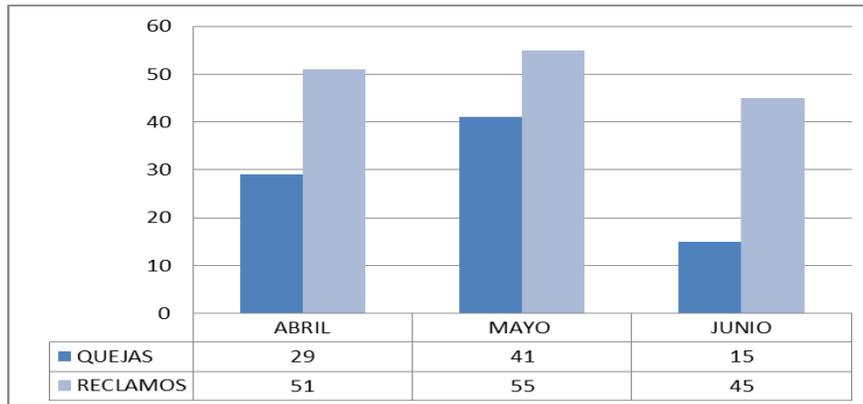
Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2024 Proceso Atención al Usuario y su Familia

4. TOTAL DE QUEJAS Y RECLAMOS II TRIMESTRE 2024

Se presentaron 236 Quejas y Reclamos durante el segundo trimestre 2024 lo que corresponde al 36% del total de manifestaciones recibidas en este periodo, de tal manera que hubo un aumento del 64% de los Reclamos por inconformismos de los pacientes y su familia.

CLASIFICACION	II TRIMESTRE
QUEJA	85
RECLAMO	151
TOTAL	236

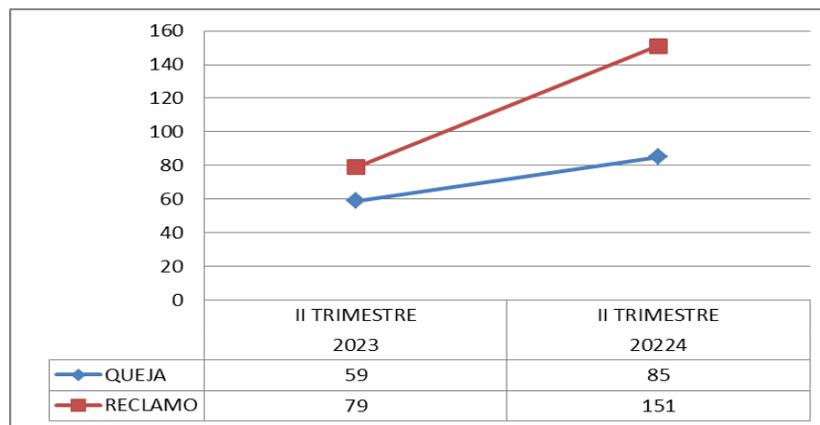
Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2024 Procesos Atención al Usuario y su Familia



Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2024 Procesos Atención al Usuario y su Familia

5. COMPARATIVO DE QUEJAS Y RECLAMOS II TRIMESTRE 2023 y 2024.

Realizando el comparativo de Quejas y Reclamos II trimestre 2023 y 2024, se evidencia un aumento de QR en un 41%, por consiguiente, se sigue solicitando a cada una de las áreas involucradas planes de mejoramiento para mitigar las QR ya que se evidencio un aumento significativo en este periodo. Cabe resaltar que NO se observa cultura de mejoramiento por lo cual no se elaboran planes de mejora.



Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2024 Proceso Atención al Usuario y su Familia

6. CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS SEGÚN PROCESO INVOLUCRADO II TRIMESTRE 2024.

Se realiza seguimiento a las QR interpuestas a cada uno de los procesos, se identifica para el segundo trimestre del año 2024, que el proceso que tiene un mayor índice de radicaciones de QR fue el de Gestión de Servicios Hospitalarios con un total de 88 QR radicadas las cuales representan un 37% del total de QR recibidas en este periodo.

En segundo lugar está el proceso de Gestión ambulatoria con un total de 55 QR interpuestas, las cuales representan un 23% del total de las QR.

QR II TRIMESTRE POR PROCESO 2024

PROCESO INVOLUCRADO	TOTAL
---------------------	-------



051

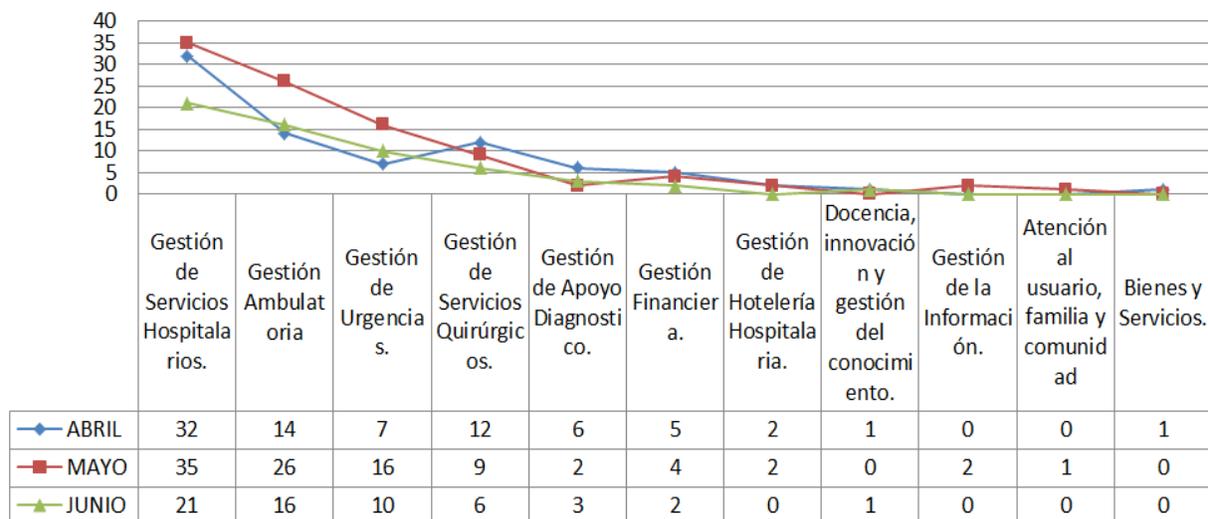


SC5520-1



Gestión de Servicios Hospitalarios.	88
Gestión Ambulatoria	56
Gestión de Urgencias.	33
Gestión de Servicios Quirúrgicos.	27
Gestión de Apoyo Diagnostico.	11
Gestión Financiera.	11
Gestión de Hotelería Hospitalaria.	4
Docencia, innovación y gestión del conocimiento.	2
Gestión de la Información.	2
Atención al usuario, familia y comunidad	1
Bienes y Servicios.	1
TOTAL	236

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2024 Proceso Atención al Usuario y su Familia



Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2024 Proceso Atención al Usuario y su Familia

7. USO DE CANALES PQRSDF II TRIMESTRE 2024

Se observa que el canal más utilizado por los pacientes y su familia para interponer las PQRSDF es el Correo Electrónico con un 41% que representa 266 manifestaciones, seguido del Presencial / Escrito con 169 manifestaciones (26%) y en tercer lugar tenemos Apertura de Buzón con 136 manifestaciones que representa el 21%, es importante resaltar que el Hospital Universitario de la Samaritana de Bogotá cuenta con 11 Buzones de Sugerencias ubicados por los distintos pisos y accesibles a los pacientes y su familia a los cuales se les realiza desde el área de atención al usuario apertura en presencia de un representante de la comunidad 2 veces a la semana.

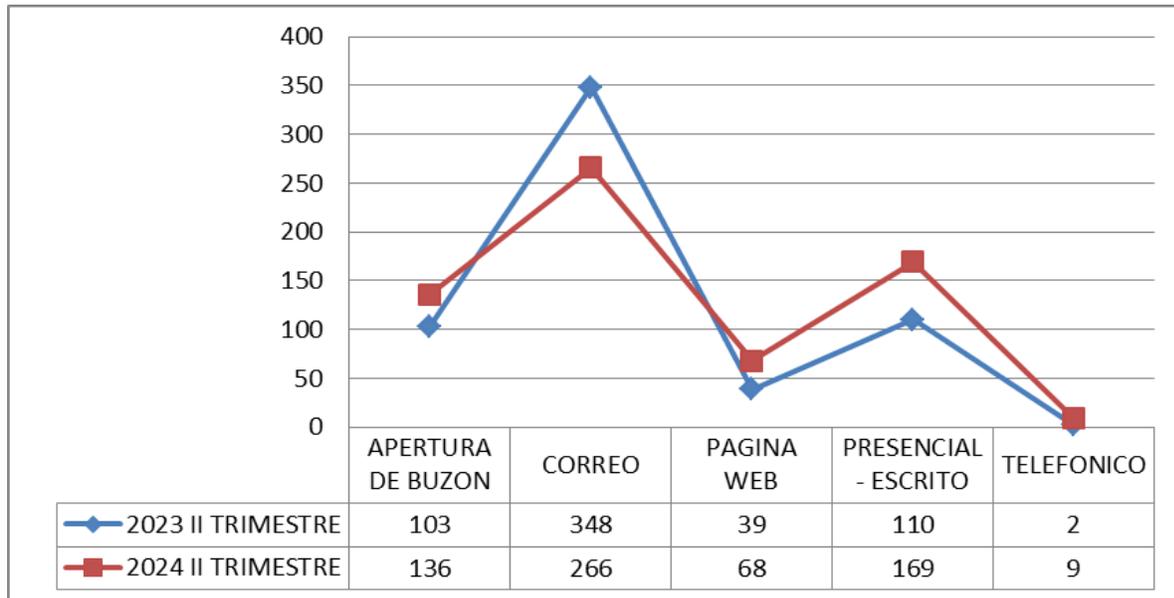
Se continúa socializando y promocionando a nuestros usuarios el uso de los diferentes canales de interposición de PQRSD, lo cual se realiza principalmente por las informadoras de la dirección de atención al usuario a través de charlas en las salas de bienvenida del HUS, publicaciones en los Buzones de Sugerencias y en las carteleras, en la página Web (hus.org.co), profesionales de trabajo social cuando realizan estudio social y seguimiento, al igual que en las respuestas emitidas a los peticionarios entre otros.

CLASIFICACION	APERTURA DE BUZON	CORREO	PAGINA WEB	PRESENCIAL - ESCRITO	TELEFONICO	TOTAL
Petición	3	213	38	9	1	264
Queja	15	9	9	50	2	85
Reclamo	31	34	16	65	5	151
Sugerencia	3	0	1	3	0	7
Denuncia	0	0	0	1	0	1
Riesgo simple	0	4	0	1	0	5
Riesgo priorizado	0	1	1	1	0	3
Riesgo vital	0	2	0	0	0	2
Felicitaciones	84	3	3	39	1	130
TOTAL	136	266	68	169	9	648

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2024 Proceso Atención al Usuario y su Familia

8. COMPORTAMIENTO DE CANALES EN EL II TRIMESTRE 2023 Y 2024

Se analiza que en el comparativo del II trimestre de 2023 y 2024 el canal principal para radicar PQRSD es el correo electrónico, sin embargo, se evidencia que el principal canal tuvo una disminución del 23% lo que equivale a 82 correos de PQRSD, para el presente trimestre también se observa un aumento en los canales, Presencial/Escrito en un 35% (59 PQRSD), Apertura de Buzón en un 24% (33 PQRSD), Pagina Web en un 43% (29 PQRSD) y Telefónico en un 78% (7 PQRSD).



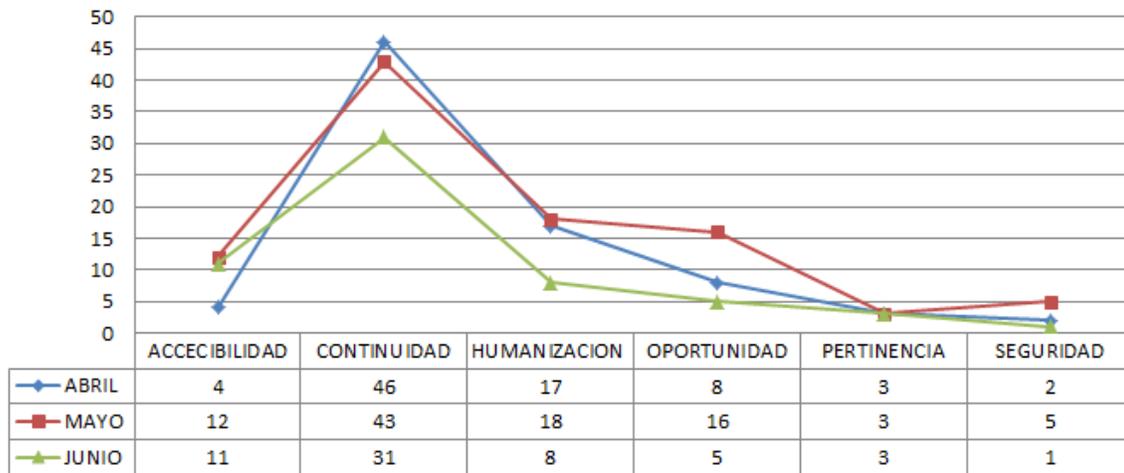
Fuente: Base de datos Matriz Almera PQRSD segundo trimestre 2024

9. CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS SEGÚN ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS II TRIMESTRE 2024.

El atributo de calidad más afectado durante el II trimestre del año 2024 es la continuidad con un 51%, seguido de Humanización con un 18% y en tercer lugar Oportunidad con 12% del total de los atributos identificados en las PQRSD.

ATRIBUTO	TOTAL
Accesibilidad	27
Continuidad	120
Humanización	43
Oportunidad	29
Pertinencia	9
Seguridad	8
TOTAL	236

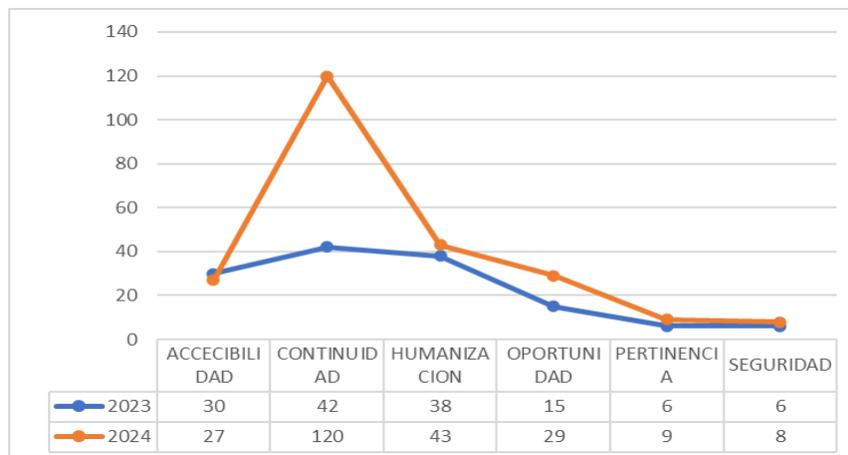
Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2023 Procesos Atención al Usuario y su Familia



Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2023 Procesos Atención al Usuario y su Familia

10. COMPARATIVO ATRIBUTO DE CALIDAD II TRIMESTRE 2023 y 2024.

En el análisis de la gráfica comparativo, el atributo con mayor vulneración al paciente y su familia fue la Continuidad con un aumento del 65% lo que equivale a 78 QR con el año inmediatamente anterior, mientras que el atributo de Accesibilidad disminuyó en un 10% lo que equivale a 3 QR.



Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2024 Procesos Atención al Usuario y su Familia

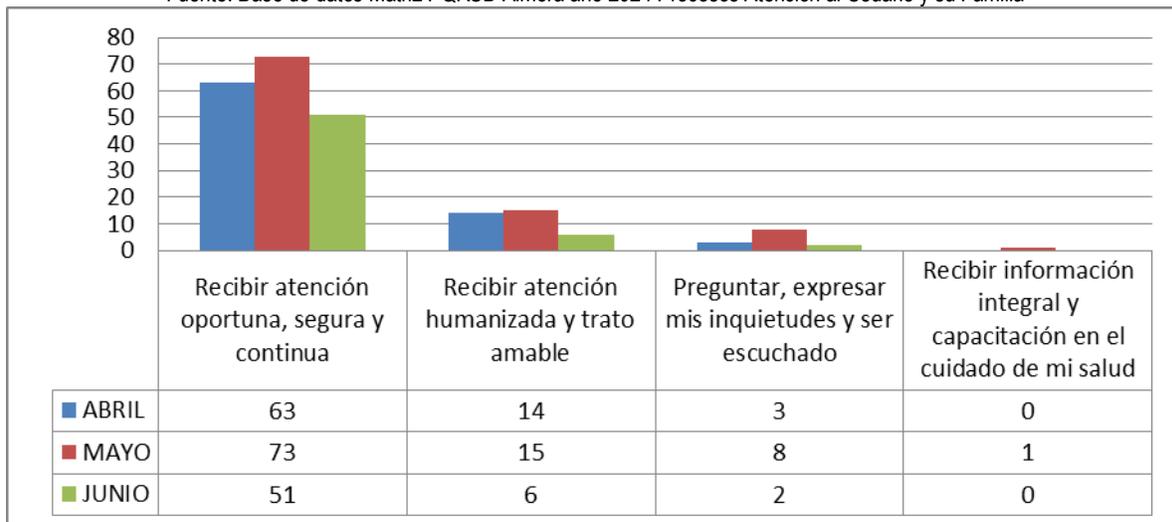
11. CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS SEGÚN DERECHO DEL USUARIO AFECTADO EN EL II TRIMESTRE DE 2024.

De acuerdo a las quejas y reclamos radicados en el II trimestre 2024 se observa que el 80% de las manifestaciones están asociadas a la posible vulneración del Derecho del paciente a “Recibir atención oportuna, segura y continua”, le sigue el Derecho a recibir atención humanizada y trato amable con un 15%. Desde la Dirección de Atención al Usuario se realiza la

implementación de la estrategia de Pacto por el trato amable, con el objetivo de sensibilizar y humanizar teniendo en cuenta los deberes y derechos, líneas estratégicas y demás reglamento interno del Hospital Universitario de la Samaritana.

DERECHO	TOTAL
Recibir atención oportuna, segura y continua	187
Recibir atención humanizada y trato amable	35
Preguntar, expresar mis inquietudes y ser escuchado	13
Recibir información integral y capacitación en el cuidado de mi salud	1
TOTAL	236

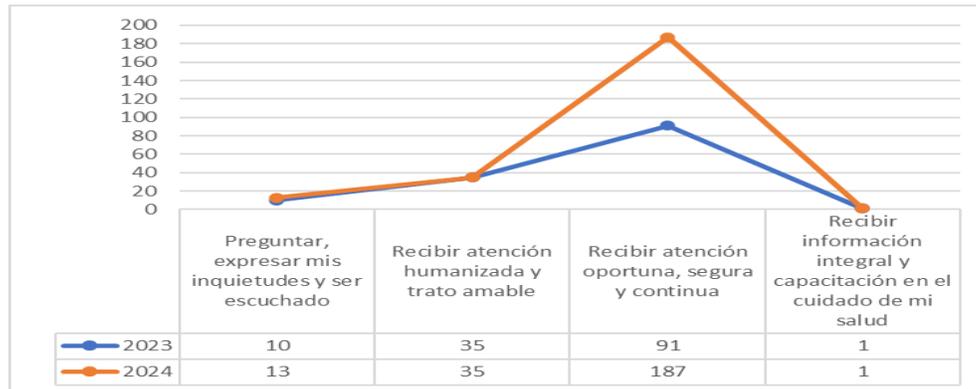
Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2024 Procesos Atención al Usuario y su Familia



Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2024 Procesos Atención al Usuario y su Familia

12. COMPARATIVO DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS SEGÚN DERECHOS DEL USUARIO 2023-2024.

En el análisis del comparativo 2023-2024 se identifica que el derecho del usuario más vulnerado de las quejas y reclamos fue recibir atención oportuna y segura y segura con 187 manifestaciones, seguido de recibir atención humanizada con 35 manifestaciones la cual se sostiene en comparación al II trimestre de 2023. Por lo cual se continúa con la campaña de sensibilización en humanización a todo el personal.



Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2024 Procesos Atención al Usuario y su Familia

13. COMPARATIVO CAUSAS DE QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS EN EL II TRIMESTRE 2023 Y 2024.

Se analiza en el cuadro comparativo del II trimestre de los años 2023 y 2024 que la principal Causa sigue siendo la falta de calidez y trato amable el cual aumento en el presente periodo el 3%, en segundo lugar sigue la causa demora en la programación de cirugía: Ambulatoria y Hospitalización aumento en un 53%, en tercer lugar tenemos demora en la asignación de citas médicas y/o procedimientos en consultorio: No agendas disponibles el cual aumento en un 65%, en cuarto lugar tenemos demora en el proceso de facturación (laboratorio clínico, RX, consulta externa, hospitalización, Urgencias) que en comparación al II trimestre del año 2023 no se encuentra dentro de las 5 primeras causas y en quinto lugar está la falta de comunicación y/o información médica a la familia del paciente hospitalizado o en urgencias que en comparación al II trimestre del año 2023 no se encuentra dentro de las 5 primeras causas.

CAUSAS DE QUEJAS Y RECLAMOS II TRIMESTRE 2023	TOTAL	% TOTAL DE QR RADICADAS	CAUSAS DE QUEJAS Y RECLAMOS II TRIMESTRE 2024	TOTAL	% TOTAL DE QR RADICADAS
Falta de calidez y trato amable.	36	26	Falta de calidez y trato amable.	37	16
Demora en la programación de cirugía: Ambulatoria y Hospitalización.	14	10	Demora en la programación de cirugía: Ambulatoria y Hospitalización.	30	13
Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de las citas: call center, gastroenterología, neumología, RX, cardiología, etc.	9	6	Demora en la asignación de citas médicas y/o procedimientos en consultorio: No agendas disponibles, otro	17	7
Demora en la práctica de actividades clínicas a pacientes hospitalizados: exámenes, interconsultas, procedimientos, etc.	7	5	Demora en el proceso de facturación (laboratorio clínico, RX, consulta externa, hospitalización, Urgencias)	12	6
Demora en la asignación de citas médicas y/o procedimientos en consultorio: No agendas disponibles, otro.	6	4	Falta de comunicación y/o información medica a la familia del paciente hospitalizado o en urgencias.	11	5
TOTAL	72	51	TOTAL	107	47

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2024 Procesos Atención al Usuario y su Familia

INDICADOR:

Para el segundo trimestre del año 2024 el número de Quejas y Reclamos radicados es 236, de las cuales 85 son quejas y 151 reclamos, en donde se evidencia que 107 están relacionados con las 5 primeras causas.

$$\frac{\text{Total de QR Causas/5Causas}}{\text{N Total de QR radicadas}} \times 100 = \frac{107/5}{236} \times 100 = \frac{21.4}{236} \times 100 = 9,1 \%$$

14. COMPARATIVO DE LAS 5 PRIMERAS CAUSAS CON LOS SERVICIOS INVOLUCRADOS EN EL II TRIMESTRE 2024.

La primera causa sugiere mejorar la calidad por Falta de calidez y Trato Amable, en los servicios Enfermería con un total de 21, Facturación con un total de 6, Hotelaría con un total de 2, Medicina Interna con un total de 2, Trabajo social con un total de 2, Urgencias con un total de 2, Urología con 1, Unidad Quirúrgica con 1, Ortopedia con 1 y Cirugía General con un total de 1, que representan un porcentaje del (32%) QR de los cuales se han implementado acciones siguiendo los lineamientos estratégicos y programa de pacto por el trato amable, también se han solicitado y formulado Planes de Mejora para mitigar la QR por dicha causa.

La segunda causa sugiere mejorar la calidad por Demora en la programación de cirugía: Ambulatoria y Hospitalización, en los servicios de Ortopedia con un total de 7, Urología con un total de 6, Cirugía general con un total de 3, Enfermería con un total de 3, Oftalmología con un total de 3, Cirugía Plástica con un total de 2, Facturación con un total de 2, Neurocirugía con un total de 2, Cirugía Cardiovascular con un total de 1, Contratos y mercadeo con un total de 1, Gastroenterología con un total de 1, Hemodinámica con un total de 1, Cuidados intermedios con un total de 1, Medicina interna con un total de 1, Osteosíntesis con un total de 1, Otorrinolaringología con un total de 1 y Unidad Quirúrgica con un total de 1, con un porcentaje del (30%) QR.

La tercera causa se sugiere mejorar la calidad por Demora en la asignación de citas médicas y/o procedimientos en consultorio: No agendas disponibles, en los servicios de Consulta Externa con un total de 9, Imágenes Diagnosticas con un total de 4, Facturación con un total de 2 y Neurocirugía con un total de 2, con un porcentaje del (14%) QR.

Cuarta causa sugiere mejorar la calidad por Demora en el proceso de facturación (laboratorio clínico, RX, consulta externa, hospitalización, urgencias, en el servicio de facturación con un total de 12, lo que equivale a un porcentaje del (10%) QR.

La quinta causa sugiere mejorar la calidad por Falta de comunicación y/o información médica a la familia del paciente hospitalizado o en urgencias, en los servicios de los servicios de enfermería con un total de 2, Hemodinámica con un total de 2, Urgencias con un total de 2, Anestesia con un total de 1, Cirugía Cardiovascular con un total de 1, Cirugía General con un total de 1, Cirugía Plástica con un total de 1, Cirugía Vasculuar con un total de 1, Dolor y Cuidados Paliativos con un total de 1, Hotelaría con un total de 1, Neurocirugía con un total de 1, UCI con un total de 1, Neurología con un total de 1 y Psiquiatría con un total de 1, lo que equivale a un porcentaje del (14%) QR.

CLASIFICACION	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%	Total de peticiones con respuesta al usuario dentro de Los términos de ley PQRSD	% de peticiones con respuesta en Términos de ley
Peticiones	126	89	49	264	41	264	100%
Quejas	29	41	15	85	13	85	100%
Reclamos	51	55	45	151	23	151	100%
Sugerencias	1	2	4	7	1	7	100%
Solicitud de información	0	0	0	0	0	0	0%
Denuncias	0	1	0	1	0,1	1	100%
Riesgo simple	0	2	3	5	1	5	100%
Riesgo priorizado	0	2	1	3	0,4	3	100%
Riesgo vital	0	2	0	2	0,3	2	100%
Felicitaciones	58	38	34	130	20	NA	NA
TOTAL	265	232	151	648	100	518	100%

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2024 Procesos Atención al Usuario y su Familia

17. PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) II TRIMESTRE 2024 PQRSD

Ejecutar el plan de mejora > 90% de las 5 primeras causas de PQRS en el HUS

“Realizar requerimiento, acompañamiento a Líderes de Proceso en el análisis y formulación de planes de mejoramiento (según necesidad o pertinencia)”

Acciones implementadas para la disminución de las 5 primeras causas por PQRSD:

El proceso de PQRSD se está fortaleciendo a través de solicitud de formulación de planes de mejora para disminuir las 5 primeras causas de las QR, para este trimestre se solicitó a las áreas de Con el fin de dar cumplimiento a esta actividad y validando las 5 primeras causas de Quejas y Reclamos del segundo trimestre año 2024, o causas más frecuentes, se solicitó por correo electrónico y se realizó seguimiento a los servicios involucrados para la formulación de planes de mejoramiento.

1. Formulación y/o solicitud plan de mejoramiento del área de Facturación por Falta de Calidez y Trato Amable.
2. Formulación plan de mejoramiento del área de Enfermería por Falta de Calidez y Trato amable.
3. Formulación plan de mejoramiento del área de Trabajo Social por Atención en Violencia Sexual, lineamientos en casos en que esté involucrado un Colaborador del HUS.
4. Solicitud plan de mejora para el área de Facturación por demora en proceso de facturación en relación.
5. Solicitud plan de mejora para el área de Enfermería por novedades de seguridad del paciente (caídas).
6. Solicitud plan de mejora para el área de Nutrición por ajuste de dieta persona vegetariana.

7. Solicitud plan de mejora para el área de Enfermería y Urgencias por pérdida de elementos.

18. DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN

Durante el II trimestre del año 2024, no se presentaron denuncias, como se evidencia en estadísticas del sistema de información Almera.

19. BARRERAS PARA EL ACCESO DE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN A LA LUZ DE LAS PQRSDF.

Con el objetivo de dar cumplimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2024, desde la Subdirección de Defensoría al usuario, se realiza seguimiento y análisis a las PQRSDF interpuestas por paciente y familia, a fin de identificar a través de ellas los tramites que generan barreras de acceso de los pacientes a los servicios que oferta el HUS.

Del total de 648 manifestaciones radicadas durante el segundo trimestre del año 2024, corresponde un total de 264 peticiones están relacionadas con algunos de los trámites del SUIT a saber:

Tramites antes la ESE Hospital Universitario de la Samaritana	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Asignación de cita para la prestación de servicios de salud	34	12	3	49
Examen de laboratorio clínico	1	0	0	1
Radiología e imágenes diagnosticas	11	1	1	13
Terapia física y respiratoria	1	0	0	1
Historia clínica	21	14	10	45
TOTAL	68	27	14	109

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2024 Proceso Atención al Usuario y su Familia

Podemos evidenciar que para el 2 trimestre, de las peticiones radicadas el 41% (109 peticiones) corresponden a posibles barreras; de este total de 57% (49 peticiones) son referentes a la asignación de citas médicas (44% citas médicas y 12% citas de radiología e imágenes diagnosticas) y el 41% (45 peticiones) son referentes a solicitud de Historia Clínica que corresponde a un 17% del total de las manifestaciones recibidas en el trimestre.

Una vez revisadas las peticiones radicadas por los usuarios se realiza clasificación de barreras de acceso identificando que el canal que presenta mayor barrera de acceso a los servicios; es el proceso de asignación de citas; frente a lo cual desde la Subdirección de consulta Externa se realizó proceso en conjunto con la Gerencia para cambio de operador de central de citas el cual fue efectivo a mediados del mes de enero de 2024, para dar conocimiento del cambio se realizó publicación en el banner de la página web de los 5 medios por los cuales se puede acceder a citas médicas en el HUS, como estrategia se cuenta con apoyo de un colaborador de la central de citas en consulta externa que realiza el acompañamiento a los pacientes para solicitud de citas por teléfono explicándoles el paso a paso, al igual que desde Defensoría del Usuario se ha venido fortaleciendo estrategias que permitan dar solución efectiva a los requerimientos de los usuarios, gestionando las citas solicitadas por usuarios y EPS a través de los canales interpuestos para la recepción de PQRSDF. Al igual que en la respuesta dada al peticionario en el cuerpo de la respuesta se socializan los medios de solicitud de citas.

Cabe resaltar que en el trimestre se ha observado un aumento significativo de solicitudes de citas por parte de las EPS Famisanar y Coosalud, las cuales se han tramitado directamente con la central de citas y/o se tramitan desde Defensoría, se da respuesta directamente a la EPS y no hacen parte del consolidado de peticiones. Lo anterior es atribuible a que no cuentan con red de servicios.

Dentro de las especialidades más demandadas tanto por los usuarios como las EPS están Hematología, Reumatología, Infectología y Cirugía vascular periférica lo que en la actualidad supera la oferta del HUS, a pesar de que se ha ampliado la oferta de cupos con las especialidades, las agendas continúan copadas y la oportunidad está a largo plazo.

- **Logros**

Durante el 2 trimestre de 2024 se dio trámite, análisis, conclusión y respuesta a todos los radicados por los diferentes medios establecidos dentro de la institución, dentro de tiempos establecidos en ley (se generó y envió mes a mes certificación de respuesta dentro de términos de ley y no materialización del riesgo a la Dirección de Atención al Usuario).

Se cuenta con un equipo de trabajo (auxiliares de defensoría del usuario) con talento humano altamente competente y con profesionalismo en el desarrollo de sus funciones.

- **Dificultades**

Falta cultura para ver las Quejas y Reclamos como oportunidades de mejora y que nos brindan herramientas para tomar acciones de calidad en la prestación de servicio (la formulación de Planes de mejora.)

Debilidad en la emisión de respuestas internas con oportunidad a los tiempos establecidos por parte de los líderes involucrados

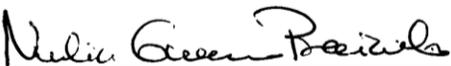
Se evidencia desconocimiento de la normatividad Vigente aplicable de PQRSDf por algunos líderes de proceso por lo cual se hace necesario realizar una socialización del mismo con el fin de lograr adherencia al mismo.

Elaboro:



JANETH PATRICIA CORREDOR CAMARGO
Subdirectora de Defensoría del Usuario (E)

Reviso y ajusto:



NUBIA GUERRERO PRECIADO
Directora de Atención al Usuario