

**E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA**

**INFORME DE GESTIÓN FELICITACIONES, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES,  
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

**PERIODO**

**IV TRIMESTRE 2023**

**BOGOTÁ D.C. ENERO 02 DE 2024**



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

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

*“Humanización con sensibilidad social”*

El trámite 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 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, 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.

El presente informe trimestral de gestión y seguimiento a las PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones) ha sido meticulosamente elaborado por la Subdirección de Defensoría al Usuario, una dependencia esencial encargada de supervisar y gestionar las solicitudes y comentarios de nuestros usuarios, que comprenden tanto a los pacientes como a sus familias. Este proceso abarca diversas etapas, desde la recepción inicial de las PQRSD, su posterior trámite y análisis, hasta la formulación de conclusiones pertinentes y la emisión de respuestas definitivas a los peticionarios. Además, este informe se enfoca en identificar y tomar medidas concretas de mejora en los aspectos relacionados con la atención al cliente y la calidad de los servicios prestados, como parte de un compromiso continuo hacia la excelencia.

Este proceso de seguimiento también tiene como objetivo fundamental reconocer y atender las necesidades específicas de nuestros usuarios en el contexto de la Política de Servicio al Ciudadano, que busca asegurar la prestación eficiente y efectiva de servicios públicos. Asimismo, se adhiere a la Política de Humanización, que promueve una atención que no solo es eficaz desde el punto de vista médico, sino también cálida, compasiva y centrada en las necesidades emocionales y psicológicas de nuestros pacientes y sus familias.

Adicionalmente, este informe se enmarca en las políticas institucionales y está en consonancia con el respeto riguroso por los derechos del usuario, el ciudadano y la familia, garantizando que en todo momento se protejan y promuevan los principios éticos y legales que les asisten. En resumen, este informe trimestral representa un esfuerzo integral por brindar una atención de calidad, reconocer las preocupaciones y sugerencias de nuestros usuarios, y mejorar constantemente nuestros servicios en beneficio de la comunidad a la que servimos.

**INFORME DE GESTION FELICITACIONES, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, TOTAL, DE PETICIONES RADICADAS DURANTE IV TRIMESTRE AÑO 2023**

RADICADO DE PQRSD IV TRIMESTRE AÑO 2023					COMPARATIVO DE RADICACION DE PQRSD POR TRIMESTRES 2023							
CLASIFICACIÓN	OCT	NOV	DIC	TOTAL	I TRIM 2023	%	II TRIM 2023	%	III TRIM 2023	%	IV TRIM 2023	%
Denuncias	2	0	0	2	0	0%	1	0%	0	0%	2	0%
Felicitaciones	47	56	35	138	80	13%	101	17%	110	16%	138	23%
Peticiones	113	107	94	314	458	75%	350	58%	402	59%	314	51%
Quejas	16	20	19	55	50	8%	58	10%	45	7%	55	9%



Reclamos	28	36	38	102	56	9%	79	13%	119	18%	102	17%
Solicitud Inf.	0	0	0	0	7	1%	6	1%	0	0%	0	0%
Sugerencias	2	0	0	2	3	0%	7	1%	3	0%	2	0%
<b>TOTAL</b>	<b>208</b>	<b>219</b>	<b>186</b>	<b>613</b>	<b>654</b>	<b>100%</b>	<b>602</b>	<b>100%</b>	<b>679</b>	<b>100%</b>	<b>613</b>	<b>100%</b>

Los datos analizados muestran el total de peticiones acorde con la clasificación y la cantidad de quejas, reclamos, felicitaciones, solicitudes de información, sugerencias, denuncias y peticiones radicados en el cuarto trimestre; con estos datos se puede analizar que:

**Quejas, Reclamos y Felicitaciones:**

Para el cuarto trimestre del 2023 se evidencia que se presentaron 102 Reclamos y 55 Quejas que comparado con el trimestre inmediatamente anterior se evidencia una disminución de 17 peticiones en la radicación de Reclamos y aumento en 5 peticiones frente a las Quejas; ocupando las Quejas y Reclamos un 26% del total de PQRSDF radicadas.

**Las felicitaciones en cambio se convierten en retroalimentación positiva**

Cabe resaltar que para este trimestre las Felicitaciones se radicaron en un número importante 138 y ocupan un 23% del total de las PQRSDF Radicadas y frente a las Quejas y Reclamos tiene un porcentaje de 87,8%, dato que es muy importante para la institución y más aun teniendo en cuenta que durante el año fueron incrementando y se mantienen las Quejas y Reclamos.

**Solicitud de Información y Sugerencias:**

En el trimestre se presentaron 2 sugerencias. Frente a recomendaciones de los usuarios para mejorar la prestación de los servicios, las cuales se atendió y se dio respuesta oportuna.

**Denuncias y Peticiones:**

Durante el trimestre se presentaron dos denuncias, las cuales se tramitaron con oportunidad y se emitió respuesta concreta.

Las peticiones representan solicitudes específicas de los usuarios. En el trimestre hubo un total de 314 peticiones, evidenciando una disminución frente al trimestre anterior.

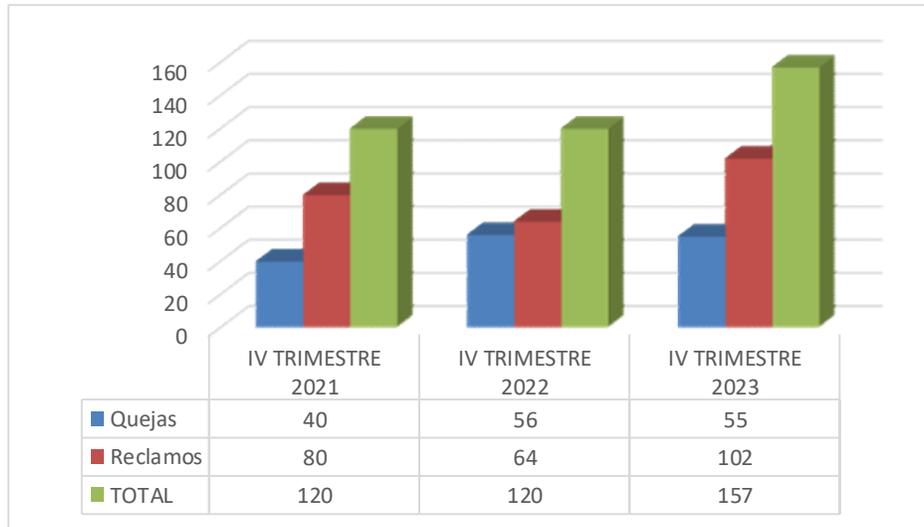
Durante el cuarto trimestre, se radicaron un total de 613 manifestaciones, que a su vez son interacciones con los usuarios.

En resumen, estos datos proporcionan información valiosa sobre cómo los usuarios interactúan con la institución, incluyendo tanto sus preocupaciones como sus retroalimentaciones positivas. Además, aportan sugerencias que contribuyen a mejorar la prestación de los servicios a partir de sus vivencias.

Estos datos nos permiten evaluar y mejorar la calidad de la atención al cliente y la satisfacción del usuario.

La participación ciudadana se continúa fortaleciendo a través de la información brindada por los orientadores e informadores, de la SDU a los usuarios, paciente y familia; para el cuarto trimestre del año 2023 se realizó socialización a un total de 2194.



**COMPARATIVO DE LA RADICACION DE PQRSD CUARTO TRIMESTRE 2023 EN COMPARACION CON EL CUARTO TRIMESTRE DE LOS AÑOS 2021 Y 2022**


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

Analizando la Tabla encontramos que:

- La cantidad total de quejas y reclamos aumentó de 120 en el IV trimestre de 2022 a 157 en el IV trimestre de 2023.
- El cambio en la cantidad total se debe principalmente al aumento en el número de reclamos en el IV trimestre de 2023.
- Las quejas han experimentado una pequeña disminución de 2022 a 2023.
- Los reclamos disminuyeron en el IV trimestre de 2022, pero luego aumentaron significativamente en el IV trimestre de 2023.

**PROCESOS INVOLUCRADOS EN LAS 5 PRMERAS CAUSAS DE QUEJAS Y RECLAMOS**

PROCESO INVOLUCRADO		Gestión Ambulatoria			Gestión de Apoyo Diagnostico		Gestión de Hotelaría Hospitalaria	Gestión de Servicios Hospitalarios			Gestión de Servicios Quirúrgicos			Gestión de Urgencias		Gestión Financiera		TOTAL	%
CODIGO	CAUSA DE QUEJA O RECLAMO	OCT	NOV	DIC	NOV	DIC	OCT	OCT	NOV	DIC	OCT	NOV	DIC	OCT	NOV	OCT	NOV		
AB	Reclamos cuyo argumento del usuario es que no ha sentido mejoría en su estado de salud.							2	5									7	4%
AJ	Falta de calidez y trato amable.	2	4	3	1	1	1	10	12	9	1			2		1		47	30%
E	Demora en el proceso de facturación (lab clínico, Rx, consulta externa,	2	2													2	2	8	5%

	hospitalización,Urgencias)																		
Ñ	Demora en la programación de cirugía: Amb y Hospitalización.		1						2	5		9						17	11%
S	Posibles novedades de seguridad clínica durante el proceso de atención al paciente.							2	3	5				1				11	7%
<b>TOTAL</b>		4	7	3	1	1	1	14	20	16	6	0	9	2	1	3	2	90	57%

Esta tabla es una herramienta útil para visualizar los procesos de atención que experimentan un mayor número de quejas y reclamos y las causas específicas de estas quejas, según la percepción del usuario, esto permite a cada servicio tomar las medidas para abordarlas, ya sea mejorando el servicio al cliente o implementando cambios en los procedimientos internos.

Además, proporciona información valiosa que ayuda en la toma de decisiones y la mejora continua de la atención al paciente en cada uno de los servicios.

En general, se observa que la mayoría de los procesos han experimentado una disminución en la cantidad de quejas y reclamos en el trimestre con respecto al trimestre anterior.

Esto puede indicar una mejora en la gestión de estos procesos o una menor incidencia de problemas en este trimestre específico. Sin embargo, cada proceso debe analizarse más detenidamente para comprender las causas de las Quejas y Reclamos y tomar medidas adecuadas para abordarlas y mejorar la calidad de los servicios.

### CANALES DE INGRESO IV TRIMESTRE 2023

CANAL DE INGRESO PQRS D IV TRIMESTRE 2023						
CLASIFICACIÓN	Apertura de Buzón	Correo Electrónico	Página web	Presencial/Escrito	Telefónico	TOTAL
Denuncias	0	0	1	1	0	2
Felicitaciones	93	4	5	36	0	138
Peticiones	2	283	25	4	0	314
Quejas	14	1	2	36	2	55
Reclamos	25	25	11	39	2	102
Soli Inf.	0	0	0	0	0	0
Suge	1	0	0	1	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>135</b>	<b>313</b>	<b>44</b>	<b>117</b>	<b>4</b>	<b>613</b>

Fuente: Base de datos Matriz Almera PQRS D Almera año 2023

Al analizar los datos sobre el canal de ingreso de PQRS D (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) para el IV trimestre de 2023 encontramos:

- El canal "Apertura de Buzón" es el principal medio para recibir felicitaciones, con 93 casos.
- La mayoría de las peticiones se realizaron a través de "Correo Electrónico" (283 casos).
- Le siguen "Página web" (25 casos) y "Presencial/Escrito" (4 casos).

- Las quejas se distribuyen principalmente entre "Apertura de Buzón" (14 casos), "Página web" (2 casos) y "Presencial/Escrito" (36 casos).
- Los reclamos se presentaron a través de varios canales, siendo "Presencial/Escrito" (39 casos) y "Apertura de Buzón" (25 casos) los más utilizados.
- En total, se registraron 613 peticiones en el IV trimestre de 2023.

Estos datos reflejan una fuerte tendencia hacia la presentación de PQRSD a través de canales digitales, con un énfasis en la página web y el correo electrónico.

La institución continúa socializando y promocionando a nuestros usuarios el uso de los diferentes canales de interposición de sus peticiones, lo cual se realiza principalmente por las informadoras de la dirección de atención al usuario y las de la subdirección de la Defensoría del Usuario a través de charlas en las salas de bienvenida del HUS, publicaciones en los buzones de peticiones y sugerencias.

En el cuarto trimestre del año 2023 se realizó socialización desde la SDU a los usuarios sobre canales para Interponer PQRSD a un total de 2194

### CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS SEGÚN ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS CUARTO TRIMESTRE 2023.

ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS CUARTO TRIMESTRE AÑO 2023				
ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Accesibilidad	3	0	4	7
Continuidad	21	21	15	57
Humanización	16	18	14	48
Oportunidad	2	10	14	26
Pertinencia	0	1	2	3
Seguridad	2	6	7	15
No aplica	0	0	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>56</b>	<b>57</b>	<b>157</b>

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2023 Almera

Los datos proporcionados muestran el número de quejas y reclamos clasificados según el atributo de calidad afectado en un determinado contexto. Análisis cualitativo de estos datos:

Oportunidad (26 quejas/reclamos): La cantidad de quejas relacionadas con la oportunidad es relativamente baja en comparación con otros atributos. Esto sugiere que, en general, el tiempo de respuesta y la disponibilidad de los servicios pueden estar siendo manejados de manera satisfactoria, pero aún existen preocupaciones en este aspecto que necesitan atención.

Accesibilidad (7 quejas/reclamos): La accesibilidad parece ser un tema más importante, ya que ha generado una cantidad significativa de quejas y reclamos. Esto podría indicar que algunas personas tienen dificultades para acceder a los servicios, ya sea por barreras físicas, geográficas, económicas u otras razones. Es esencial abordar estas preocupaciones para garantizar que los servicios sean accesibles para todos.

**Humanización (48 quejas/reclamos):** El alto número de quejas relacionadas con la humanización destaca la importancia de la empatía y el trato amable en la prestación de servicios. Esto sugiere que los usuarios pueden sentir que no están siendo tratados con la debida calidez y consideración, lo que puede tener un impacto negativo en su experiencia.

**Seguridad (15 quejas/reclamos):** A pesar de que la seguridad es un atributo crítico, el número de quejas en esta categoría es relativamente bajo. Esto puede indicar que, en general, se están cumpliendo los estándares de seguridad, pero no se debe pasar por alto ni minimizar la importancia de mantener y mejorar continuamente la seguridad de los servicios.

**Continuidad (57 quejas/reclamos):** El alto número de quejas relacionadas con la continuidad sugiere que existe una preocupación significativa en este aspecto. Puede haber interrupciones en la atención médica o la prestación de servicios que afectan la satisfacción de los usuarios. Esto requiere una atención inmediata para garantizar una atención continua y efectiva.

**Pertinencia (3 quejas/reclamos):** Aunque el número de quejas en esta categoría es bajo en comparación con otros atributos, no se debe subestimar la pertinencia. Esto puede indicar que algunos usuarios sienten que los servicios no se ajustan adecuadamente a sus necesidades o situaciones individuales.

En resumen, este análisis cualitativo muestra que la accesibilidad, la humanización y la continuidad son áreas críticas que requieren una atención significativa para mejorar la calidad de los servicios.

Es importante abordar estas preocupaciones de manera efectiva para garantizar una experiencia de usuario satisfactoria y segura.

### DERECHOS DEL USUARIO AFECTADOS, IDENTIFICADOS EN LA CLASIFICACION DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS CUARTO TRIMESTRE 2023:

DERECHOS AFECTADOS EN RELACION A LAS QUEJAS Y RECLAMOS CUARTO TRIMESTRE AÑO 2023				
DERECHO DEL USUARIO	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Recibir atención humanizada	15	18	14	47
Preguntar, expresar mis inquietudes	1	2	6	9
Recibir información integral	0	0	1	1
Recibir atención preferencial	0	0	0	0
Recibir atención oportuna y segura	30	36	36	102
Consentimiento informado	0	0	0	0
Participación social	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>56</b>	<b>57</b>	<b>159</b>

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

Los datos proporcionados representan el número de quejas y reclamos clasificados por derechos del usuario afectados durante el cuarto trimestre de 2023. Análisis cualitativo de estos datos:

**Recibir atención humanizada (Total: 47 quejas/reclamos):** La atención humanizada se refiere a ser tratado con calidez y consideración. Aunque existe un número significativo de quejas, estas se mantienen relativamente

consistentes en los tres meses. Esto sugiere que los usuarios pueden tener preocupaciones persistentes sobre la falta de un trato amable y respetuoso en los servicios de salud.

Preguntar y expresar inquietudes (Total: 9 quejas/reclamos): La cantidad de quejas en esta categoría es baja en comparación con otras. Puede indicar que los usuarios no se sienten limitados en su capacidad para hacer preguntas o expresar inquietudes, pero aún existen algunas preocupaciones en este aspecto que requieren atención.

Recibir información integral (Total: 1 queja/reclamo): La baja cantidad de quejas en esta categoría puede indicar que los usuarios están satisfechos con la información proporcionada en la atención médica y no perciben deficiencias en cuanto a la integridad de la información.

Recibir atención preferencial (Total: 0 quejas/reclamos): La ausencia total de quejas en esta categoría puede sugerir que los usuarios no tienen preocupaciones sobre la falta de atención preferencial en los servicios de salud.

Recibir atención oportuna y segura (Total: 102 quejas/reclamos): Esta categoría destaca en términos de la cantidad de quejas y reclamos. Indica que la oportunidad y la seguridad en la atención médica son áreas críticas de preocupación para los usuarios. Las quejas se presentan consistentemente durante el trimestre, lo que sugiere que es un tema persistente que requiere atención inmediata.

Consentimiento informado (Total: 0 quejas/reclamos): La falta total de quejas en esta categoría puede indicar que los usuarios se sienten satisfechos con el proceso de obtener su consentimiento informado antes de procedimientos médicos.

Participación social (Total: 0 quejas/reclamos): Al igual que con el consentimiento informado, la falta total de quejas en esta categoría puede sugerir que los usuarios no tienen preocupaciones significativas sobre la participación social en los servicios de salud.

Este análisis destaca la importancia de mejorar la atención humanizada, la oportunidad y la seguridad en la atención médica. Estas áreas son claramente áreas críticas de preocupación para los usuarios y requieren una atención inmediata para garantizar una experiencia de usuario satisfactoria y segura en el sistema de salud.

## CAUSAS DE QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS EN EL IV TRIMESTRE AÑO 2023 HUS BOGOTA

Para el cuarto trimestre del año 2023, se radicaron un total de 102 Quejas y reclamos entre las cuales se identificaron como primeras 5 causas las siguientes:

CONSOLIDADO 5 PRIMERAS CAUSAS DE QUEJAS Y RECLAMOS CUARTO TRIMESTRE 2023		
CAUSA DE QUEJA O RECLAMO CUARTO TRIMESTRE	TOTAL	% / TOTAL DE QUEJAS Y RECLAMOS RADICADAS
1a. Causa: Falta de calidez y trato amable.	47	30%
2a. Causa: Demora en la programación de cirugía: Amb. y Hospitalización.	17	11%
3a. Causa: Posibles novedades de seguridad clínica durante el proceso de atención al paciente.	11	7%
4a Causa: Demora en el proceso de facturación (lab. clínico, Rx, consulta externa, hospitalización, Urgencias)	8	5%
5a. Causa: Reclamos cuyo argumento del usuario es que no ha sentido mejoría en su estado de salud.	7	4%

**Acciones ejecutadas para disminuir las 5 primeras causas de quejas y Reclamos:**

Acciones que se realizaron frente a la intervención de las causas de Quejas y Reclamos del tercer trimestre 2023 y que permiten evidenciar cambios en el cuarto trimestre.

**1a. Causa: Falta de calidez y trato amable:** Se realizó seguimiento a los planes de mejora de enfermería (ID 2656) y facturación (2720) solicitados por esta causa.

Igualmente, desde la Dirección de Atención al Usuario se continúa realizando a través del Programa de Humanización sensibilización a nuestros colaboradores en brindar a los usuarios una atención humanizada y también realizando intervención directa y personal a los colaboradores que se ven involucrados en Quejas y Reclamos, por esta causa mediante “el Taller del Pacto por el trato amable.

**2a. Causa: Demora en la programación de cirugía: Amb. y Hospitalización:** Desde La Subdirección de Defensoría al Usuario se lideró reunión estratégica con líderes de las áreas de Consulta Externa y Facturación, con el objetivo de coordinar u aunar esfuerzos para eliminar las barreras a los usuarios para la programación de procedimientos quirúrgicos ambulatorios, gestionando las autorizaciones y las citas de los usuarios.

**3a. Causa: Demora en la asignación de citas médicas y/o procedimientos en consultorio: No agendas disponibles, otro:**

Esto es atribuible a que a la fecha las especialidades de Hematología, Reumatología y Cirugía vascular periférica presentan una alta demanda y está superando la oferta del HUS, a pesar de que se ha ampliado la oferta de cupos con las especialidades, las agendas continúan llenas.

Es de aclarar que el año anterior la oferta que el HUS presentaba, cubría satisfactoriamente la demanda, la cual no iba a más de 30 días

Esta se ha visto afectada por el aumento de solicitudes de cita en especial de la EPS Famisanar, que contaba con una amplia red y ahora está enviando muchas autorizaciones al HUS, por no contar con contrato en otras IPS donde venían atendiendo esas especialidades.

**4a Causa: Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de las citas: calle center, gastro, neumó, Rx, cardiología, etc:**

La subdirección de Defensoría del Usuario ha venido recepcionando peticiones en el caso donde los canales establecidos para la asignación de citas no resultan efectivos, y se ha realizado gestión oportuna y eficaz de asignación de citas por PQRS a los usuarios en un término no mayor a 5 días.

**5a. Causa: Posibles novedades de seguridad clínica durante el proceso de atención al paciente:**

Se realiza seguimiento a peticiones radicadas frente a casos en los que se evidencia posibles novedades de seguridad del paciente, con el programa de seguridad del paciente para que se realice el respectivo análisis y se emita la clasificación si es un evento adverso y de esta forma se formulen los planes de mejora, a que haya lugar.

**CONCLUSIÓN:** Para este IV trimestre se obtuvo una disminución de las 5 primeras causas en un 11,4%, es decir se continúa superando la meta anual.

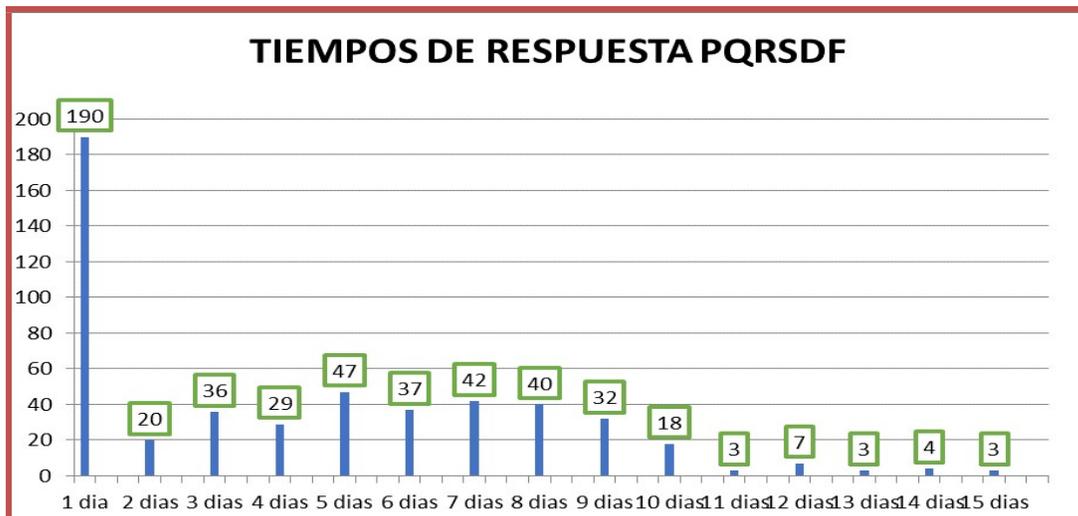
**. PORCENTAJE DE PQRSDF CON RESPUESTA EN EL TÉRMINO DE LEY IV TRIMESTRE 2023**

IV Trimestre año 2023						Respuesta en el término de la Ley Año 2023		
Peticiones según clasificación	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%	Formula	total de peticiones con respuesta al usuario dentro de los 15 días hábiles (quejas, reclamos, sugerencias e información)	% de peticiones con respuesta en términos de ley
Quejas	16	20	19	55	12%	# total de peticiones con respuesta al usuario dentro de los 15 días hábiles (quejas, reclamos, sugerencias e información) / # total de peticiones (quejas, reclamos, sugerencias e información) recibidas en el periodo	6	11%
Reclamos	28	36	38	102	21%		10	10%
Solicitud Inf.	0	0	0	0	0%		0	0%
Sugerencias	2	0	0	2	0%		0	0%
Denuncias	2	0	0	2	0%		0	0%
Peticiones	113	107	94	314	66%		10	3%
<b>TOTAL</b>	<b>161</b>	<b>163</b>	<b>151</b>	<b>475</b>	<b>100%</b>		<b>26</b>	<b>5%</b>

Fuente: Base de datos Matriz Almera PQRSDF año 2023 Almera

El total radicado de PQRSDF para el cuarto trimestre fue de 613, de las cuales 138 son felicitaciones a las que no se emite respuesta, es decir se emite respuesta final al peticionario a 475 manifestaciones, se dio respuesta oportuna al peticionario al 95%, dentro de los primeros 15 días hábiles que corresponde a 587 peticiones, quedando pendiente dar respuesta 6 quejas, 10 Reclamos y 10 peticiones los cuales vencen el plazo de los 15 días hábiles posterior al 30 de Enero de 2024.

Por lo tanto, **se concluye que durante el IV trimestre 2023, se dio respuesta al 100% de todas las PQRSDF en términos de ley.**

**PROPORCION DE RESPUESTAS EMITIDAS ANTES DE LOS 15 DÍAS EN EL CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2023**


Desde la Subdirección de la Defensoría al usuario, se ha venido fortaleciendo los tiempos de respuesta al usuario, con el fin de que se emitan respuestas con oportunidad y antes de que se cumplan los 15 días hábiles normativos, clasificando la prioridad acorde a la solicitud y la complejidad de la petición, se dio respuesta antes de 15 días así: a 5 días al 63%; a 10 días al 96% y a 14 días al 99,4% de las peticiones.

Este logro refleja nuestro firme compromiso con la satisfacción y el bienestar de nuestros usuarios, al asegurar que sus inquietudes sean abordadas de manera oportuna y eficaz.

Continuaremos trabajando arduamente para mantener esta alta calidad de atención y mejorar aún más en beneficio de quienes confían en nuestros servicios.

La satisfacción de los usuarios es nuestra principal prioridad y motor para la mejora continua.

### **Plan Operativo Anual (POA 2022).**

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

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

Con el fin de dar cumplimiento a esta actividad y validando las 5 primeras causas de Quejas y Reclamos del cuarto trimestre año 2023, o causas más frecuentes, se solicitó por correo electrónico y se realizó seguimiento a los servicios involucrados para la formulación de planes de mejoramiento así:

Para intervenir las 5 primeras causas a la fecha están formulados (5) cinco planes de mejoramiento así:

#### **Área de Enfermería formulo tres Planes de Mejoramiento:**

1. ID 2656: Falta de Calidez y Trato amable
2. ID 2637: Lesiones de piel
3. ID 2716: Novedades de Seguridad (caídas)

#### **Área de Facturación formulo Plane de Mejoramiento:**

1. ID 2720: Falta de Calidez y Trato amable

#### **Área de Patología formulo Plane de Mejoramiento:**

1. ID 2893: Por causa no entrega oportuna en entrega de material laminas y bloques resultados de Patología

#### **“Realizar seguimiento y Control al cumplimiento de correcciones o acciones de mejoramiento definidos por los Líderes de Proceso evaluando su efectividad”.**

Para el cuarto trimestre del año 2023 se realiza seguimiento a los cinco (5) planes de mejora formulados producto de Quejas y Reclamos y que a la fecha cuentan con actividades cargadas en Almera así:

### **RECOMENDACIONES:**



Con base a los resultados del seguimiento a la ejecución de las acciones realizadas y los soportes cargados a Almera se emiten las siguientes recomendaciones a Líderes de Proceso o Coordinadores de servicio:

**1. PLAN DE MEJORAMIENTO 2656 FALTA DE CALIDEZ Y TRATO AMABLE DE ENFERMERIA**

ACT. 3: No se evidencia adjunta el Acta de Asistencia solicitada, se recomienda adjuntarla

ACT. 4: Se solicita como evidencia los correos de las solicitudes, no se evidencian, se recomienda adjuntarlos.

ACT.5: No se evidencia adjunto el Listado de Asistencia solicitada, se recomienda adjuntarlo

ACT.9: No se evidencia informe solicitado, se recomienda adjuntarlo.

**2. PLAN DE MEJORAMIENTO 2637 LESIÓN DE PIEL (UPP) DE ENFERMERIA**

ACT. 2: No se evidencia adjunta las listas de chequeo solicitadas, se recomienda adjuntarlas

ACT. 3: No se evidencia informe solicitado, se recomienda adjuntarlo.

**3. PLAN DE MEJORAMIENTO 2716 PREVENCIÓN DE ÚLCERAS POR PRESIÓN Y PREVENCIÓN DE CAÍDAS, DE ENFERMERIA**

ACT. 4: No se evidencia adjunta el Acta solicitada, se recomienda adjuntarla

ACT. 9: No se evidencia adjuntos que soporten el desarrollo de la actividad, se recomienda adjuntarlos.

ACT. 11: El soporte adjunto no cumple con lo solicitado, se recomienda adjuntar soporte acorde con lo solicitado.

ACT.12: El soporte adjunto no cumple con lo solicitado, se recomienda adjuntar soporte acorde con lo solicitado.

**4. PLAN DE MEJORAMIENTO 2720 FALTA DE CALIDEZ Y TRATO AMABLE FACTURACION**

ACT. 4: No se evidencia adjunto el Informe solicitado, se recomienda adjuntarla

**INDICADOR:**

Para el Cuarto trimestre del año 2023 el número de Quejas y Reclamos radicados fue de **157**, de las cuales **55** son quejas y **102** reclamos. De estas Quejas y Reclamos **90** están relacionados con las 5 primeras causas.

$$\frac{\text{Total, de QR por las 5 Primeras causas/ 5 Primeras causas}}{\# \text{ Total de QR radicadas} * 100} = \frac{90 / 5}{18 / 157 * 100} = 18\% = 11,4\%$$

La meta final de cuatrienio 2020 -2023 era disminuir gradualmente las 5 primeras causas de QR en un 5% (distribuido así año 2020 meta 20%, 2021 -18%, 2022 -16% y 2023- 15% según plan indicativo), por lo tanto, para el año 2023 la meta anual (disminución de 15%) evidencia cumplimiento ya que se disminuyó en un 11,4%.

Acciones ejecutadas para disminuir las 5 primeras causas de quejas y Reclamos del Tercer Trimestre:

**1a. Causa:** Falta de calidez y trato amable: Se realizó seguimiento a los planes de mejora de enfermería (ID 2656) y facturación (2720) solicitados por esta causa.

Igualmente, desde la Dirección de Atención al Usuario se continúa realizando a través del Programa de Humanización sensibilización a nuestros colaboradores en brindar a los usuarios una atención humanizada y también realizando intervención directa y personal a los colaboradores que se ven involucrados en Quejas y Reclamos, por esta causa mediante “el Taller del Pacto por el trato amable.

**2a. Causa:** Demora en la programación de cirugía: Amb. y Hospitalización: Desde La Subdirección de Defensoría al Usuario se lideró reunión estratégica con líderes de las áreas de Consulta Externa y Facturación, con el objetivo de coordinar u aunar esfuerzos para eliminar las barreras a los usuarios para la programación de procedimientos quirúrgicos ambulatorios, gestionando las autorizaciones y las citas de los usuarios.

**3a. Causa:** Demora en la asignación de citas médicas y/o procedimientos en consultorio: No agendas disponibles, otro:

Esto es atribuible a que a la fecha las especialidades de Hematología, Reumatología y Cirugía vascular periférica presentan una alta demanda y está superando la oferta del HUS, a pesar de que se ha ampliado la oferta de cupos con las especialidades, las agendas continúan llenas.

Es de aclarar que el año anterior la oferta que el HUS presentaba, cubría satisfactoriamente la demanda, la cual no iba a más de 30 días

Esta se ha visto afectada por el aumento de solicitudes de cita en especial de la EPS Famisanar, que contaba con una amplia red y ahora está enviando muchas autorizaciones al HUS, por no contar con contrato en otras IPS donde venían atendiendo esas especialidades.

**4a Causa:** Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de las citas: calle center, gastro, neum, Rx, cardiología, etc:

La subdirección de Defensoría del Usuario ha venido recepcionando peticiones en el caso donde los canales establecidos para la asignación de citas no resultan efectivos, y se ha realizado gestión oportuna y eficaz de asignación de citas por PQRS a los usuarios en un término no mayor a 5 días.

**5a. Causa:** Posibles novedades de seguridad clínica durante el proceso de atención al paciente:

Se realiza seguimiento a peticiones radicadas frente a casos en los que se evidencia posibles novedades de seguridad del paciente, con el programa de seguridad del paciente para que se realice el respectivo análisis y se emita la clasificación si es un evento adverso y de esta forma se formulan los planes de mejora, a que haya lugar.

**CONCLUSIÓN:** Para este IV trimestre se obtuvo una disminución de las 5 primeras causas en un 11,4%, es decir se continúa superando la meta anual.

**INFORME DE INDICADORES DE RIESGO DEL PROCESO**

RIESGO	INDICADOR	% CUMPLIMIENTO IV TRIMESTRE
Posibilidad de generar respuestas inadecuadas o erróneas a los usuarios (Respuestas sin la competencia técnica o no acorde a lo requerido)	Total de QR identificadas con respuesta inadecuada en el trimestre / total de respuestas tramitadas en el trimestre *100	TOTAL QR identificadas con respuesta inadecuada en el trimestre = 0 TOTAL Respuestas Tramitadas = 157  = 0 / 157 = 0%
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 *100	Total de planes de mejora formulados por PQRSD = 2 Total PQRSD que requieren plan de mejora =  = 2/2*100 = 100%
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 *100	Total de QR interpuestos por de Pacientes hospitalizados Visitados o atendidos en puntos de Información = 0  Total de QR = 157  0 / 100 * 157 = 0

1. Como se puede evidenciar para el cuarto trimestre del año 2023, de 157 QR tramitadas no se registraron devoluciones por inconformidad de respuesta por el peticionario.
2. Del total de 157 QR interpuestas por Pacientes hospitalizados Visitados o atendidos en puntos de Información CERO (0) fueron por Orientación al usuario o durante Rondas y visitas a pacientes hospitalizados.

**DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCION**

Durante el cuarto trimestre del año 2023, no se presentaron denuncias por actos de corrupción, como se evidencia en estadísticas del sistema de información Almera.

**BARRERAS PARA EL ACCESO DE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCION A LA LUZ DE LAS PQRSDF.**

Para dar cumplimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2023, 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 SUIT que generan barreras de acceso de los pacientes a los servicios

Del total de 613 manifestaciones radicadas durante el cuarto trimestre del año 2024, un total de 222 peticiones están relacionadas con algunos de los tramites del SUIT, podemos evidenciar que para este trimestre, se identificaron posibles barreras en la asignación de citas médicas, que corresponde a un 30,0% e Historia Clínica que corresponde a un 6% del total de las manifestaciones recibidas en el trimestre.

TRÁMITES ANTES LA ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
ASIGNACION DE CITA PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD	65	64	56	185
EXAMEN DE LABORATORIO CLÍNICO	0	0	0	0
RADIOLOGIA E IMAGENES DIAGNOSTICAS	0	0	0	0
TERAPIA FISICA Y RESPIRATORIA	0	0	0	0
HISTORIA CLINICA	17	8	12	37

Analizando las barreras de acceso identificadas, se puede observar que uno de los canales que presenta mayor barrera de acceso a los servicios; es el de asignación de citas; frente a lo cual desde la Subdirección de 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, las cuales se tramitan en un tiempo límite de 5 días.

Sin embargo, analizando las PQRSDf del IV trimestre por esta causa que corresponden a 185 peticiones se evidencia un aumento de 29 peticiones con respecto al III trimestre equivale a un 15,7%, esto es atribuible a que a la fecha las especialidades de Hematología, Reumatología y Cirugía vascular periférica presentan una alta demanda y está superando la oferta del HUS, a pesar de que se ha ampliado la oferta de cupos con las especialidades, las agendas continúan llenas.

Es de aclarar que el año anterior la oferta que el HUS presentaba, cubría satisfactoriamente la demanda, la cual no iba a más de 30 días.

Esta se ha visto afectada por el aumento de solicitudes de cita en especial de la EPS Famisanar, que contaba con una amplia red y ahora está enviando muchas autorizaciones al HUS, por no contar con contrato en otras IPS donde venían atendiendo esas especialidades.

#### RESPUESTAS INTERNAS INADECUADAS:

Durante el cuarto trimestre del año 2023, se evidencio que de un total de 475 peticiones que se solicitó respuesta de los servicios involucrados 16 (dieciséis) fueron devueltas, por estar incompletas o no pertinencia con la solicitud lo que indica un porcentaje de 3,3% de no pertinencia en la respuesta interna de los servicios frente a las peticiones radicadas.

Esta desviación se debe a que los diferentes líderes de los procesos involucrado no tiene adherencia al procedimiento de PQRSDf y dan respuestas que no cumplen con el requerimiento del paciente; por esta razón se realizó resocialización del procedimiento de Gestion de Peticiones Quejas y Reclamos a los líderes de los procesos los días 20 y 28 de noviembre de 2023.

#### INFORME INDICADOR DE EFECTIVIDAD DE LAS RESPUESTAS DE PQRSDf IV TRIMESTRE 2023

Este indicador tiene como objetivo medir la efectividad de las respuestas comparando el número de peticiones con inconformidad en la respuesta frente al total de PQRSDf con respuesta emitida en el periodo de medición

Durante el cuarto trimestre del año 2023, se evidencio que de un total de 475 peticiones radicadas y a las que se emitió respuesta al peticionario; No se recibió inconformidades con la respuesta por parte del peticionario.

### GESTIÓN A NECESIDADES DE LOS USUARIOS EN LA OFICINA DE DEFENSORÍA AL USUARIO

A continuación, se presenta una tabla que detalla las diversas acciones y gestiones llevadas a cabo por la Subdirección de Defensoría del Usuario durante el cuarto Trimestre de 2023, con información actualizada de forma periódica.

GESTIÓN DIRECTA CON USUARIO	TOTAL
Autorizaciones vencidas para facturar cita.	35
Gestión para asignación de cita.	123
Gestión para radicación de paquete quirúrgico ambulatorio.	10
Acompañamientos a facturación por errores en el cobro de facturas.	3
Trámite de autorizaciones ante la EPS	34
Corrección en servicio y/o código autorizado ante la EPS	34
<b>Total</b>	<b>239</b>

En seguimiento a lo mencionado anteriormente, hemos brindado apoyo en la gestión de 239 solicitudes hasta la fecha.

La mayoría de nuestras intervenciones se han enfocado en facilitar el trámite de autorizaciones y asignación de citas por parte de la EPS, dado que las preocupaciones y solicitudes de nuestros usuarios en estos aspectos son recurrentes y necesitan atención especializada.

Es importante destacar que, en la oficina de la Subdirección de Defensoría al Usuario, nos dedicamos a proporcionar una orientación personalizada a los peticionarios que desean presentar quejas o reclamos.

Nuestro objetivo es resolver sus necesidades de manera integral y evitar que estas inquietudes se conviertan en solicitudes recurrentes, lo que a su vez genera una satisfacción notable para nuestros usuarios.

### CONCLUSIONES CUARTO TRIMESTRE AÑO 2023

En el informe de gestión de las PQRSDF del cuarto trimestre 2023 en la ESE Hospital Universitario de la Samaritana, se concluye:

- Respuesta Integral a Manifestaciones: La ESE Hospital Universitario de la Samaritana ha demostrado un alto nivel de eficiencia al responder al 100% de las manifestaciones radicadas por diversos canales. Cada una de estas manifestaciones es analizada y se proporciona información detallada para abordar las necesidades percibidas por ciudadanos, pacientes y sus familias.
- Gestión de Planes de Mejora: Durante el cuarto trimestre de 2023, la Subdirección de Defensoría al Usuario llevó a cabo requerimientos y apoyo a los líderes de los procesos en la formulación de Planes de Mejora, con el objetivo de abordar las cinco principales causas de Quejas. y Reclamos (QR).

3. **Incremento en Felicitaciones:** Se destaca que las felicitaciones han aumentado y representan el 87,8% del total de manifestaciones. Esto sugiere una satisfacción positiva por parte de los usuarios con los servicios prestados.
4. **Promoción de la Participación Ciudadana:** La Subdirección Defensoría del Usuario promueve la participación ciudadana mediante la socialización de los Derechos y Deberes de los usuarios en las respuestas emitidas a los solicitantes.
5. También se brindan charlas personalizadas a los empleados internos sobre la Política de Participación Ciudadana en la Función Pública y la Política de Servicio al Ciudadano, además de estrategias relacionadas con trámites prioritarios en la página web de la institución.
6. **Cumplimiento con Entes de Control:** La institución ha dado respuestas oportunas a los informes enviados a la Secretaría de Salud de Cundinamarca relacionados con el reporte mensual de PQRS y la matriz consolidada de PQRSD. Además, se entregaron los informes de gestión de PQRSD, cumpliendo así con las actividades programadas.

**MARISOL GARAVITO BEJARANO**

Subdirectora de la Defensoría del usuario