

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

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

**PERIODO**

**I TRIMESTRE 2023**

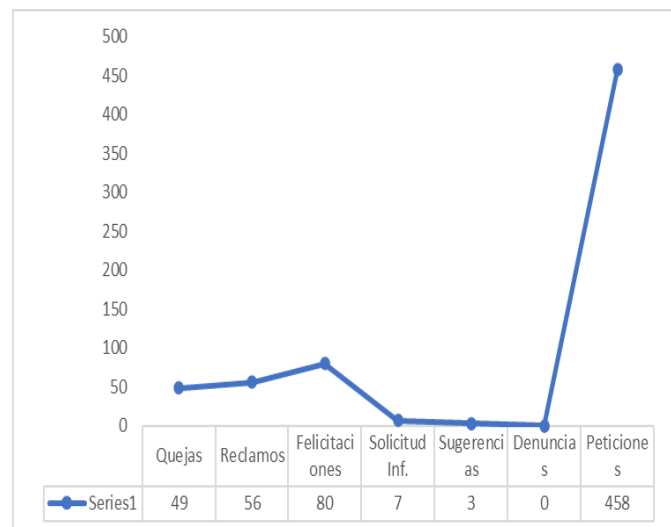
**BOGOTÁ D.C. ABRIL 17 DE 2023**

El trámite de las peticiones, felicitaciones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitud de información y denuncias (PQRS), 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 PQRS, la competencia y los términos para responder o resolver las PQRS.

El presente informe trimestral de gestión y seguimiento a las PQRSDF elaborado por la Subdirección de Defensoría al Usuario, dependencia que adelanta la gestión de las peticiones de nuestros usuarios (Paciente / familia) que incluye recepción, trámite, análisis, conclusiones y, respuesta final al peticionario y toma de acciones de mejora a que haya lugar, para el mejoramiento continuo de la atención, al igual que reconocer las necesidades de los usuarios frente a la misma, dentro del marco de la Política de Servicio al Ciudadano, Política de Humanización, demás institucionales y el respeto por los derechos del usuario, Ciudadano y Familia.

### TOTAL, DE PETICIONES RADICADAS DURANTE I TRIMESTRE AÑO 2023

PQRS PRIMER TRIMESTRE AÑO 2023				
CLASIFICACIÓN	ENE	FEB	MAR	TOTAL
Quejas	11	22	17	49
Reclamos	14	25	17	56
Felicitaciones	15	35	30	80
Solicitud Inf.	2	2	3	7
Sugerencias	1	2	0	3
Denuncias	0	0	0	0
Peticiones	120	183	155	458
<b>TOTAL</b>	<b>163</b>	<b>269</b>	<b>222</b>	<b>653</b>



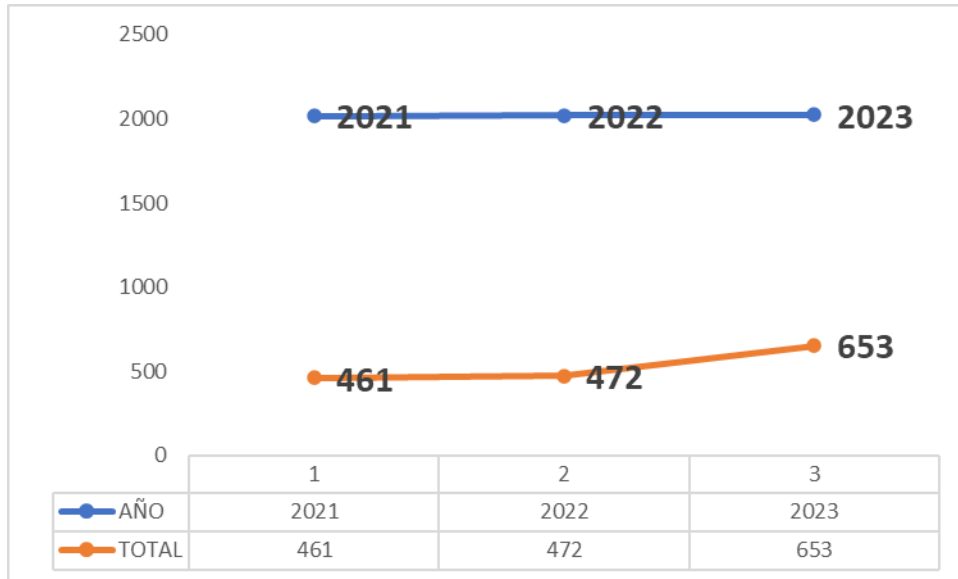
Durante el primer trimestre del año 2023 se presentaron un total de 653 manifestaciones de las cuales el 70% son peticiones y en su gran mayoría son para pedir información de medios para asignación de citas, copia de historia clínica y solicitudes de empleo entre otros.

Las Quejas y Reclamos ocupan solo un 16,07% del total de las manifestaciones radicadas.

Cabe destacar que las felicitaciones han aumentado y ocupan un 12,2% del total de las manifestaciones, lo que evidencia que la satisfacción de los usuarios frente a los servicios prestados es buena.

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 primer trimestre del año 2023 se realizó socialización a un total de 2307.

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



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

Realizando un comparativo del I trimestre en los últimos tres años, encontramos que en el 2023 con respecto al año 2021 aumento 29,6% manifestaciones y con respecto al año 2022 aumento el 29,7%.

Podemos atribuir el aumento a que los usuarios cada día hacen mayor uso de los canales dispuestos para la radicación de PQRSD; al igual que a aumentado el numero de usuarios que asiste a la institución con respecto a los años anteriores.

**CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS SEGÚN PROCESO PRIMER TRIMESTRE 2023**

QUEJAS Y RECLAMOS POR PROCESO I TRIMESTRE AÑO 2023				
PROCESOS INVOLUCRADO	ENE	FEB	MAR	TOTAL
Hospitalización	8	16	11	35
Ambulatorio	9	16	10	35
Urgencias	4	2	2	8
Hotelería	0	4	1	5
Facturación	1	3	4	8
Imágenes D	0	0	2	2
Apoyo D	0	0	0	0
A. Usuario	1	0	0	1
Farmacia	0	3	0	3
Quirúrgico	1	2	1	4
Infraestructura	0	0	0	0
Banco de Sangre	0	0	0	0
G. Información	1	0	0	1

Otros Procesos (DOCENCIA. DE GJ)	0	1	2	3
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>47</b>	<b>33</b>	<b>105</b>

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

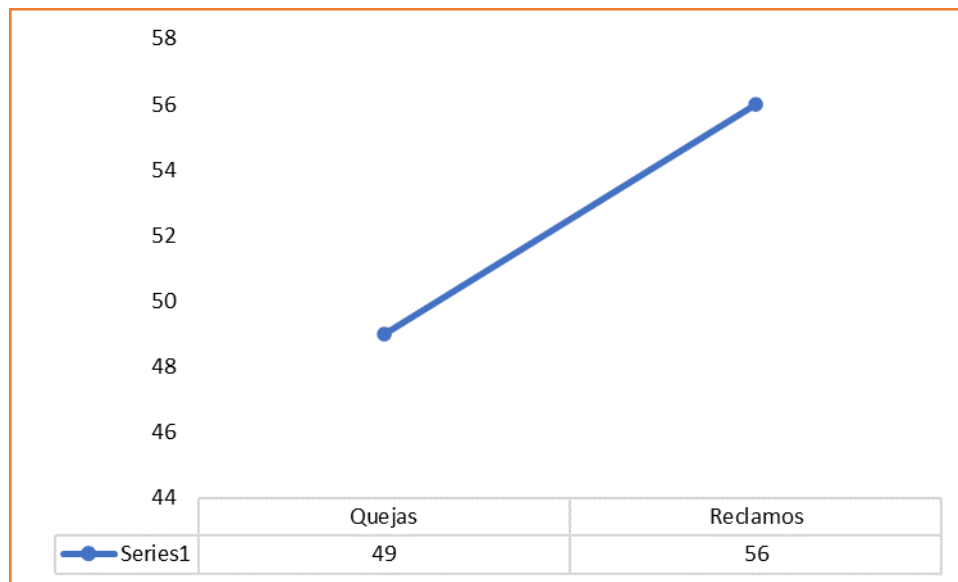
En cuanto a la clasificación de Quejas y Reclamos (QR) por proceso, identificamos que, para el primer trimestre del año 2023, el proceso que tiene un mayor número de radicaciones por QR es el proceso (servicio de hospitalización) con un total de 36 QR radicadas las cuales representan un 34,2% del total de QR recibidas en este periodo, comparado con el trimestre anterior se observa una disminución de 6 QR que equivale al 12,5%.

En segundo lugar, se mantiene el proceso de Ambulatorio con un total de 35 QR interpuestas, las cuales representan un 33% del total de las QR radicadas; observamos un aumento con respecto al trimestre anterior de 5 QR, del 15%.

El servicio de urgencias tuvo un total de 8 QR, que con respecto al periodo anterior disminuyo en 9 peticiones es decir disminuyo en un 53% con respecto al trimestre anterior.

De acuerdo con la tabla y los valores, podemos evidenciar que los servicios que más presentan QR, son los mismos de los periodos anteriores y a su vez los que tienen más contacto con el usuario es decir los de mayor # de atenciones.por demanda.

### TOTAL, QUEJAS Y RECLAMOS I TRIMESTRE AÑO 2023



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

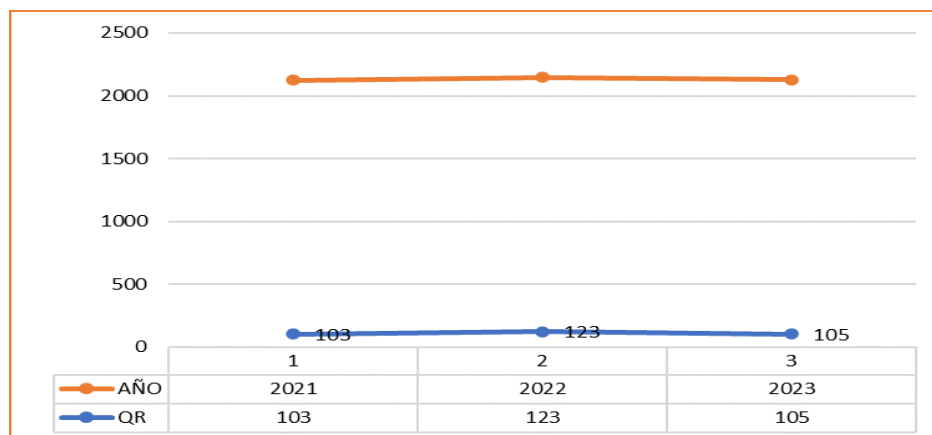
Se presentaron 105 Quejas y Reclamos durante el primer trimestre 2023 y corresponden al 16% del total de manifestaciones recibidas en este periodo, siendo los reclamos el mayor número de inconformismos presentados por los usuarios y su familia que equivalen al 87,5% del total Quejas y Reclamos radicadas.

### FELICITACIONES I TRIMESTRE AÑO 2023



Y cabe destacar que para el primer trimestre del año 2023 se presentaron **80** felicitaciones que con respecto a las Quejas y Reclamo son el **76%**, lo que demuestra una alta satisfacción del usuario frente a los servicios recibidos.

### COMPARATIVO QUEJAS Y RECLAMOS I TRIMESTRE ULTIMOS TRES AÑOS



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

Se realizó un comparativo del comportamiento de las Quejas y Reclamos durante los últimos tres años, el I trimestre del año 2023 con relación al año 2022, se evidencia una disminución de 18 Quejas y reclamos y con respecto al año 2021 aumento en 2 quejas y reclamos; para el primer trimestre del año 2023 el porcentaje de quejas y reclamos con respecto al total de PQRSD radicadas es del 16% y las felicitaciones corresponden al 12%.

### CANALES DE INGRESO I TRIMESTRE 2023

CANAL DE INGRESO PQRSD I TRIM 2023						
CLASIFICACIÓN	Buzon	Personal	Telefónica	Página WEB	Correo Electrónico	TOTAL
Quejas	19	17	1	5	8	49
Reclamos	18	12	0	11	15	56
Feli	50	22	1	3	4	80
Soli Informacion	0	1	0	1	5	7
Sugerencias	2	1	0	0	0	3
Denuncias	0	0	0	0	0	0
Peticiones	3	7	0	24	424	458
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>60</b>	<b>2</b>	<b>44</b>	<b>456</b>	<b>653</b>

Fuente: Base de datos Matriz Almera PQRSD Almera año 2023

El canal más usado por los ciudadanos para interponer sus PQRSD es el correo electrónico, aunque todos los canales son socializados a los usuarios y se tienen disponibles **12 buzones de opiniones y sugerencias**, ubicados por los distintos pisos y accesibles al usuario de tal forma que sea más práctica la radicación de la manifestación.

Se 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 primer trimestre del año 2023 se realizó socialización desde la SDU a los usuarios sobre canales para Interponer PQRSD a un total de 2155.

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

ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS I TRIMESTRE AÑO 2023				
Atributos de Calidad afectados	ENE	FEB	MAR	TOTAL
Oportunidad	5	10	7	22
Accesibilidad	2	12	7	21
Humanización	8	10	13	31
Seguridad	3	4	1	8
Continuidad	6	9	6	21
Pertinencia	1	2	0	3
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>47</b>	<b>34</b>	<b>105</b>

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

Después de analizadas las Quejas Reclamos, se puede concluir que en ellas se identifican como primeros atributos de calidad afectados la Oportunidad, la Continuidad y la Accesibilidad casi en la misma proporción.

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

DERECHOS AFECTADOS EN RELACION A LAS QUEJAS Y RECLAMOS AÑO 2023				
DERECHO DEL USUARIO	ENE	FEB	MAR	TOTAL
Recibir atención humanizada	8	12	10	30
Preguntar, expresar mis inquietudes	1	2	4	7
Recibir información integral	0	0	0	0
Recibir atención preferencial	0	0	0	0
Recibir atención oportuna y segura	16	33	20	69
Consentimiento informado	0	0	0	0
Participación social	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>47</b>	<b>34</b>	<b>105</b>

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

Analizadas las Quejas y Reclamos radicados en el I trimestre del año 2023 se observa que el 65 % están asociadas a la posible vulneración del derecho del Usuario A “Recibir una atención oportuna, segura y continua”, situación que comparada con el mismo periodo en el año 2022, también se identificaba como primer derecho vulnerando sin embargo se observa una disminución del 1,63%.

El derecho a recibir atención humanizada para el primer trimestre del año 2023 se evidencia 30 QR, para el mismo trimestre en el año 2022 se encontraron 16 QR, lo que evidencia un aumento en 14QR; es decir aumento en un 53.33% lo que indica que hay que continuar fortaleciendo en la prestación de servicios, la atención humanizada a los usuarios.

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

Para el primer trimestre del año 2023, se radicaron un total de 105 Quejas y reclamos entre las cuales se identificaron como primeras 5 causas las siguientes:

CODIGO	CAUSAS DE QUEJAS Y RECLAMOS PRIMER TRIMESTRE 2023	TOTAL	%
<b>AJ</b>	Falta de Calidez y trato amable	<b>31</b>	<b>30%</b>
<b>R</b>	Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de las citas call center, gastro, neuromo, Rx, cardiología, etc.	<b>17</b>	<b>16%</b>
<b>U</b>	Falta de información y orientación al usuario durante el proceso de atención en el HUS	<b>8</b>	<b>7%</b>
<b>V</b>	Falta de insumos y/o elementos médicos y/o quirúrgicos para obtener atención o elementos suministrados de mala calidad.	<b>6</b>	<b>5%</b>
<b>Ñ</b>	Demora en la programación de cirugía: Amb y Hospitalización	<b>5</b>	<b>4%</b>

## ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA LA DISMINUCION DE LAS 5 PRIMERAS CAUSAS POR QRSDF:

Con el fin de fortalecer la mejora de la atención, la Alta Gerencia para el 2023 continúa monitoreando las primeras cinco (5) causas de las Quejas y Reclamos, a través del “Plan Operativo Anual (POA) institucional 2022 donde a su vez se definió como meta anual para esta vigencia la disminución progresiva en un 2% de QR con relación al total de PQRSD interpuestas por nuestros usuarios en parte como resultado de su experiencia en el hospital.

Este proceso se está fortaleciendo mediante un acompañamiento a los Líderes de los procesos en el análisis y la formulación de Planes de mejora los cuales deben ser revisados por los directores de cada proceso, ya que son ellos quienes revisan y aprueban, acorde con lo establecido en el procedimiento respectivo.

### INDICADOR:

Para el primer trimestre del año 2023 el número de Quejas y Reclamos radicados es 105 de las cuales son quejas 49 y 56 reclamos de estas Quejas y Reclamos 67 están relacionadas con las 5 primeras causas.

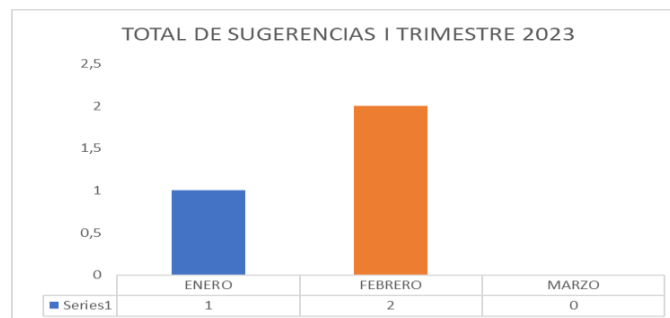
Total, de QR por las 5 Primeras causas/ 5 Primeras causas

$$\frac{\text{Total, de QR por las 5 Primeras causas}}{\text{\# Total de QR radicadas} * 100} = \frac{67}{105} * 100 = 63,8\%$$

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 es una disminución de 15%.

**CONCLUSIÓN:** Para este I trimestre se obtuvo una disminución de las 5 primeras causas en un 12,7% es decir se superó la meta anual."

## INFORME DE SUGERENCIAS PRIMER TRIMESTRE 2023



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

En el primer trimestre del año 2023 se radicaron un total de 3 sugerencias las cuales fueron gestionadas así:



SUGERENCIAS I TRIMESTRE DE 2023			
MES	CODIGO DE ALMERA	DESCRIPCION BREVE	ACCION EJECUTADA
ENERO	20239124	Quiero pedirles el favor si es posible que tengan la especialidad de hematología en el hospital regional de Zipaquirá, ya que siempre ha sido muy despendioso venir hasta aquí	En respuesta a su sugerencia, me permito informarle que el Hospital Universitario de la Samaritana si contempla brindar atención por la especialidad de hematología en el Hospital Regional de Zipaquirá, no obstante por ser una supra especialidad médica de escasa oferta en el país, ha sido difícil la consecución de especialistas en esta área. <del>Confiamos en que buscando talentos humanos</del>
FEBRERO	20239506	Considero muy importante señalar las salidas, al llegar al 1mer piso se queda uno "bloqueado" por que no se sabe por donde salir, en caso de evacuación esto podrá ocasionar lesionados.	Respecto a la solicitud de señalización para el primer piso, se viene adelantando el programa de necesidades de señalización y publicidad por parte de cada area dentro del cual ya se encuentra incluida la señalización para el primer piso.
	20239290	Me permito informar y solicitar que por favor nos colaboren revisando las sillas de la recepción principal ya que están en mal estado y no las quieren cambiar, ya que este puesto de fichero o recepción principal son muy indispensables para brindar un buen servicio a los usuarios internos y externos.	Revisando la petición me permito informar que en el momento no se cuenta con sillas, pero una vez se tenga disponibilidad de estas se dará priorización a esta área.

Las sugerencias fueron gestionadas en su totalidad y se emitió respuesta final al peticionario.

### PORCENTAJE DE PQRSDF CON RESPUESTA EN EL TÉRMINO DE LEY I TRIMESTRE 2023

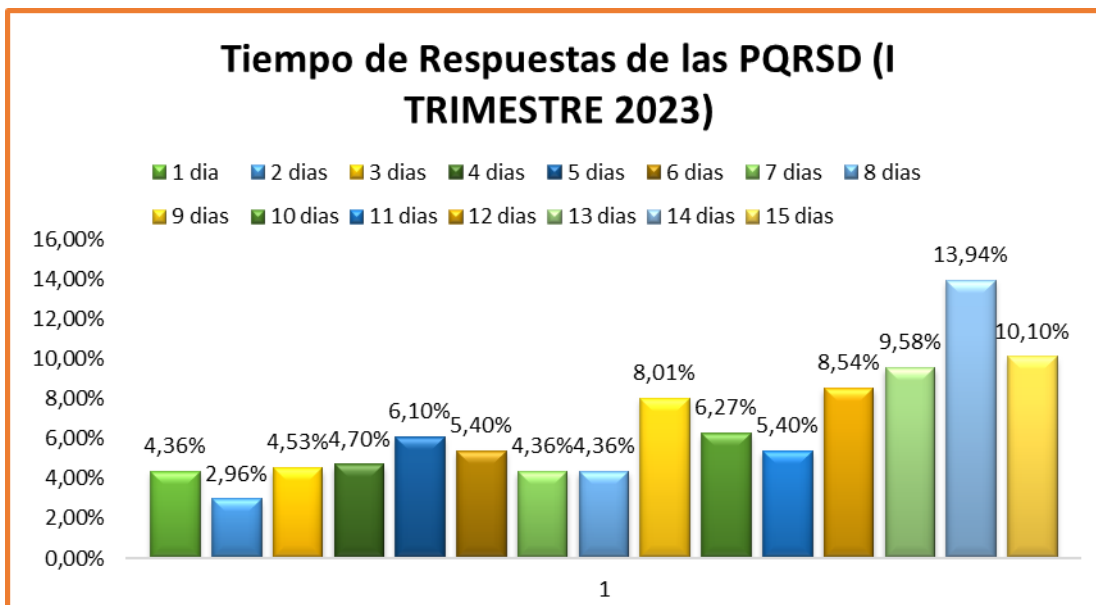
I Trimestre año 2023						Respuesta en el termino de la Ley		
Peticiones según clasificación	ENE	FEB	MAR	TOTAL	%	Formula	total de peticiones con respuesta al usuario dentro de los terminos de ley PQRSDF	% de peticiones con respuesta en terminos de ley
Quejas	11	22	17	50	9%	# total de peticiones con respuesta 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	49	98%
Reclamos	14	25	17	56	10%		54	96%
Solicitud Inf.	2	2	3	7	1%		7	100%
Sugerencias	1	2	0	3	1%		3	100%
Denuncias	0	0	0	0	0%		0	0%
Peticiones	120	183	155	458	80%		453	99%
<b>TOTAL</b>	<b>148</b>	<b>234</b>	<b>192</b>	<b>574</b>	<b>100%</b>		<b>566</b>	<b>99%</b>

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

El total radicado de PQRSD para el primer trimestre fue de 653, de las cuales 80 son felicitaciones a las que no se emite respuesta, es decir se emite respuesta final al peticionario a 574 manifestaciones, se dio respuesta oportuna al peticionario al 99%, dentro de los primeros 15 días hábiles que corresponde a 566 peticiones, quedando pendiente dar respuesta a 5 peticiones, 2 quejas y 1 reclamo los cuales vencen el plazo de los 15 días hábiles posterior al 31 de marzo de 2023.

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

### PROPORCION DE RESPUESTAS EMITIDAS ANTES DE LOS 15 DÍAS EN EL PRIMER 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 al 88,50% y a 10 días al 50% de las peticiones.

### Plan Operativo Anual (POA 2022).

**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)”**

Con el fin de dar cumplimiento a esta actividad y validando las 5 primeras causas de Quejas y Reclamos del cuarto trimestre año 2022; se solicitó por correo electrónico y se realizó seguimiento a los servicios involucrados para la formulación de planes de mejoramiento así:

**POR FALTA DE CALIDEZ Y TRATO AMABLE:** se solicitaron 7 planes de mejoramiento:

\*OTRORRINO



\*ENFERMERIA

\*PATOLOGIA

\*FACTURACION

\*HOSPITAL REGIONAL DE ZIPAQUIRA

**POR DIFICULTAD PARA LA ASIGNACION DE CITAS** se solicitó 1 plan de mejoramiento

\*CONSULTA AMBULATORIA

De estos planes de mejoramiento solicitados a la fecha están formulados cuatro (4): Enfermería, facturación y 2 Hospital Regional de Zipaquirá, se realizó el acompañamiento a los líderes para la formulación del plan y están pendientes de aprobación y cargue en Almera,

Los demás planes de mejora están en seguimiento ya que los servicios no han enviado la proyección del plan para revisión.

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

Para el primer trimestre del año 2023 no están cargados en Almera los planes de mejora producto de las Quejas y Reclamos, para realizar el respectivo seguimiento, se ha realizado acompañamiento a los líderes con el fin de establecer actividades que conlleven a la reducción de las causas de Quejas y Reclamos en cada uno de los servicios involucrados y fortalecer la formulación de Planes de mejora.

Sin embargo, para el año 2022 se trabajaron 9 planes de mejora producto de las quejas y Reclamos; de los cuales se evalúa su efectividad en el primer trimestre del año 2023.

#### **INDICADOR:**

Para el primer trimestre del año 2023 el número de Quejas y Reclamos radicados es 105 de las cuales son quejas 49 y 56 reclamos

$$\frac{\text{Total, de QR por las 5 Primeras causas/ 5 Primeras causas}}{\# \text{ Total de QR radicadas} * 100} = \frac{67 / 5 * 100}{105} = 11.16\%$$

Realizado el análisis para validar el indicador se realiza un comparativo del primer trimestre año 2021, 2022 y 2023, encontramos que: para el año 2021 un total de 103 QR; se presentó un aumento de 0,2% del total QR radicadas, y con respecto al año 2022 un total de 123 QR radicadas, se observa un aumento del 1,8% del total de las QR en las primeras 5 Causas.

**Efectividad:** para el primer trimestre del año 2023, analizando el indicador de las primeras cinco (5) quedo en un 11.16% en % con una meta anual del 14%, es decir que para el primer trimestre del año 2023 se CUMPLIÓ la META, al igual se observó una variación en la posición de las primeras cinco (5) causas de Quejas y Reclamos con respecto al 4 trimestre del año 2022; como se evidencia en la Tabla anterior.

## 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 = 2 TOTAL Respuestas Tramitadas = 105  = 2 / 105 = 1,9%
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 = 0 Total PQRSD que requieren plan de mejora = 0 / 5 * 100 = 0%
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 = 105  0 / 100 * 105 = 0

1. Como se puede evidenciar para el primer trimestre año 2023, de 105 QR tramitadas **dos (2)** fueron devueltas por inconformidad de respuesta del peticionario, las cuales fueron gestionadas y finalmente se dio respuesta de fondo al peticionario.
2. Del total de 105 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 primer 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 que generan barreras de acceso de los pacientes a los servicios

Del total de 653 manifestaciones radicadas durante el primer trimestre del 2023, un total de 226 peticiones podemos evidenciar como barrera de acceso a los servicios la asignación de citas, que corresponde a un 34,5% del total de las manifestaciones recibidas en este trimestre.

### RESPUESTAS INTERNAS INADECUADAS:

Durante el primer trimestre del año 2023, se evidenció que de un total de 574 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 2,78% 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 continúa sensibilizando a los líderes de los procesos, enfatizando en la oportunidad de las respuestas y su calidad en el contenido de las mismas.

### INFORME INDICADOR DE EFECTIVIDAD DE LAS RESPUESTAS DE PQRSDF I 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 primer trimestre del año 2023, se evidenció que de un total de 574 peticiones radicadas y a las que se emitió respuesta al peticionario, se recibió 2 inconformidades de respuesta es decir una inconformidad del 0,34%.

### CONCLUSIONES PRIMER TRIMESTRE AÑO 2023

En la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, nos caracterizamos por responder el 100% de todas las manifestaciones radicadas por los diferentes canales dispuestos para tal fin, las cuales son analizadas y se brinda información de fondo a cada una de las necesidades percibidas por nuestros ciudadanos, pacientes y su familia, para efectos del presente informe el análisis de la gestión realizada para el I trimestre del año 2023, la Subdirección de Defensoría al Usuario realizó requerimiento y acompañamiento a los líderes de los procesos en la formulación de Planes de Mejora con el fin de intervenir las 5 primeras causas de QR.

Del total de las manifestaciones radicadas, cabe destacar que las felicitaciones han aumentado y ocupan un 76% del total de las manifestaciones, lo que evidencia que la satisfacción de los usuarios frente a los servicios prestados es buena; igualmente los planes de mejoramiento formulados con fuente PQRSDF a los servicios involucrados es efectivo y se las quejas y reclamos vienen disminuyendo notablemente.

Desde la Subdirección Defensoría del Usuario la institución promueve la participación ciudadana, realizando actividades de socialización de los Derechos y Deberes a los usuarios en cada una de las respuestas emitidas a los peticionarios, igualmente se están brindando charlas personalizadas al cliente interno sobre la Política de participación ciudadana en la Función pública y la Política de servicio al ciudadano y sobre la estrategia de la realización de Trámites y los cuales están priorizados por el HUS en la página WEB.

En relación a los Entes de control frente a los reportes se dio respuesta oportuna a los informes remitidos a la secretaria de Salud de Cundinamarca frente al diligenciamiento del Reporte mensual de PQRS y él envió de la Matriz consolidada de PQRSDF y se hizo entrega de los informes de gestión de PQRSDF dando así cumplimiento a las actividades proyectadas.



**MARISOL GARAVITO BEJARANO**





HOSPITAL UNIVERSITARIO  
DE LA SAMARITANA

*Empresa Social del Estado*

Subdirectora de la Defensoría del usuario

Informe de Gestión

05DE07 – V3



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

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

*“Humanización con sensibilidad social”*