

E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA

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

PERIODO

II TRIMESTRE 2023

BOGOTÁ D.C. JULIO 7 DE 2023



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

www.hus.org.co

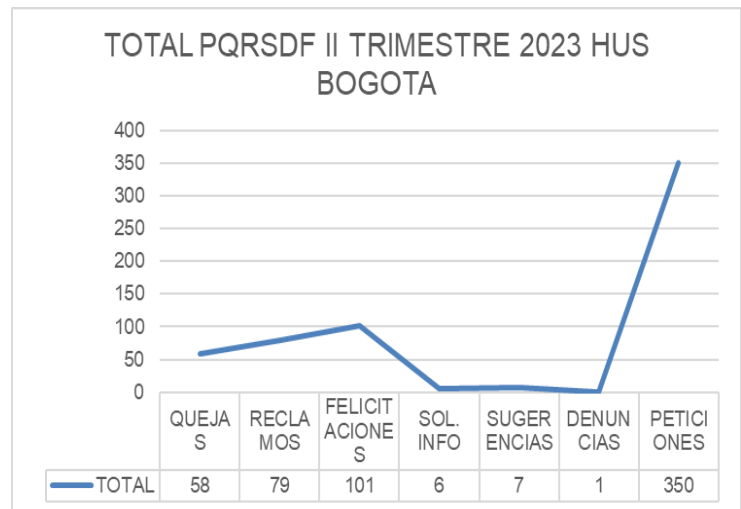
“Humanización con sensibilidad social”

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 II TRIMESTRE AÑO 2023 HUS BOGOTA

TOTAL DE PQRSDF RADICADAS II TRIMESTRE AÑO 2023 HUS BOGOTA				
CLASIFICACIÓN	ABR	MAY	JUN	TOTAL
Quejas	22	20	16	58
Reclamos	14	28	37	79
Felicitaciones	24	33	44	101
Solicitud Inf.	4	2	0	6
Sugerencias	2	1	4	7
Denuncias	1	0	0	1
Peticiones	118	117	115	350
	185	201	216	602



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

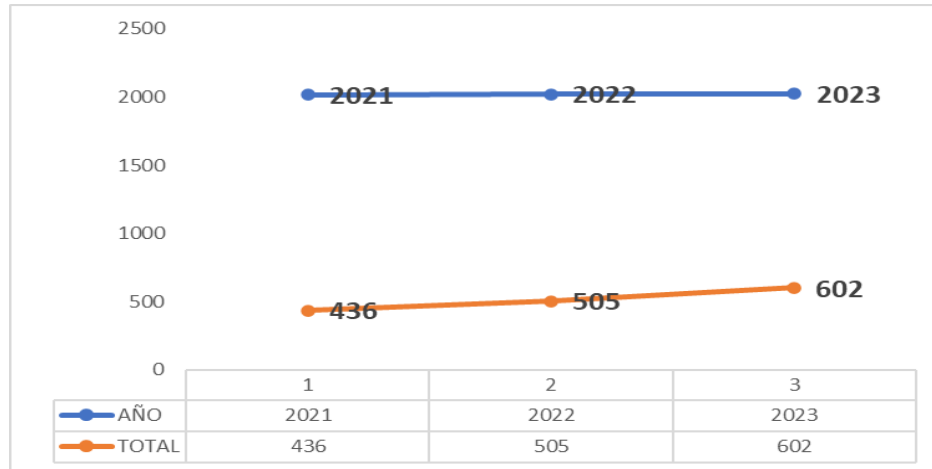
Durante el segundo trimestre del año 2023 se presentaron un total de 602 manifestaciones de las cuales el 58,1% son peticiones y en su gran mayoría son para pedir información de medios para asignación de citas, copia de historia clínica y solicitudes de empleo entre otros.

las Quejas y Reclamos ocupan un 22,7% del total de las manifestaciones radicadas.

Cabe destacar que las felicitaciones han aumentado y ocupan un 16,7% 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 segundo trimestre del año 2023 se realizó socialización a un total de 1994.

COMPARATIVO DE LA RADICACION DE PQRS D II TRIMESTRE 2023 EN COMPARACION CON EL II TRIMESTRE LOS AÑOS 2021 Y 2022 HUS BOGOTA



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

Realizando un comparativo del II trimestre en los últimos tres años, encontramos que en el 2023 con respecto al año 2021 aumento 27,5% manifestaciones y con respecto al año 2022 aumento el 16,1%.

Podemos atribuir el aumento a que los usuarios cada día hacen mayor uso de los canales dispuestos para la radicación de PQRSDF; 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 POR PROCESO SEGUNDO TRIMESTRE 2023 HUS BOGOTA

PROCESOS 7 Y O SERVICIO INVOLUCRADO	ABR	MAY	JUN	TOTAL
Hospitalizacion	21	22	20	63
Ambulatorio	8	11	11	30
Urgencias	3	2	6	11
Hoteleria	1	0	0	1
Facturacion	2	7	8	17
Imágenes D	1	0	1	2
Apoyo D	0	0	0	0
A. Usuario	0	0	0	0
Farmacia	0	0	0	0
Quirurgico	0	4	6	10
Infraestructura	0	0	0	0
Banco de Sangre	0	0	0	0
G. Informacion	0	0	1	1
Otros Procesos	0	2	0	2
TOTAL	36	48	53	137

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

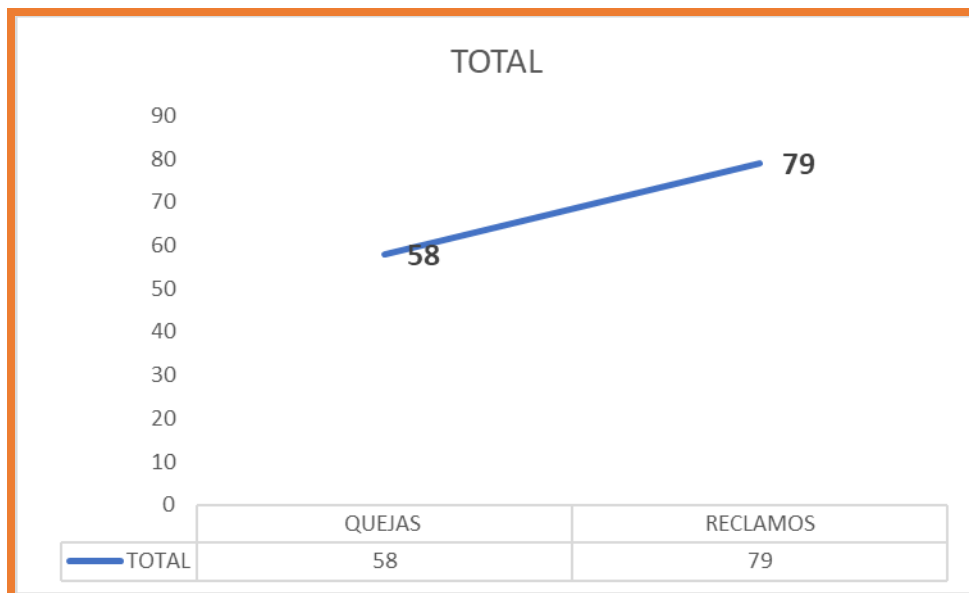
En cuanto a la clasificación de Quejas y Reclamos (QR) por proceso, identificamos que, para el segundo trimestre del año 2023, el proceso que tiene un mayor número de radicaciones por QR es el proceso (servicio de hospitalización) con un total de 63 QR radicadas las cuales representan un 62,3% del total de QR recibidas en este periodo, comparado con el trimestre anterior se observa un aumento significativo de 27 Quejas y Reclamos para este trimestre.

En segundo lugar, se mantiene el proceso de Ambulatorio con un total de 30 QR interpuestas, las cuales representan un 29,7% del total de las QR radicadas; observamos una disminución con respecto al trimestre anterior de 5 QR.

El servicio de facturación tuvo un total de 17 QR, y aparece como novedad para este trimestre en tercer lugar ocupando un 16,8% del total de las QR recibidas.

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

TOTAL, QUEJAS Y RECLAMOS II TRIMESTRE AÑO 2023



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

Se presentaron 101 Quejas y Reclamos durante el segundo trimestre 2023 y corresponden al 16,7% 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 78,2% del total Quejas y Reclamos radicadas.

FELICITACIONES II TRIMESTRE AÑO 2023 HUS BOGOTA

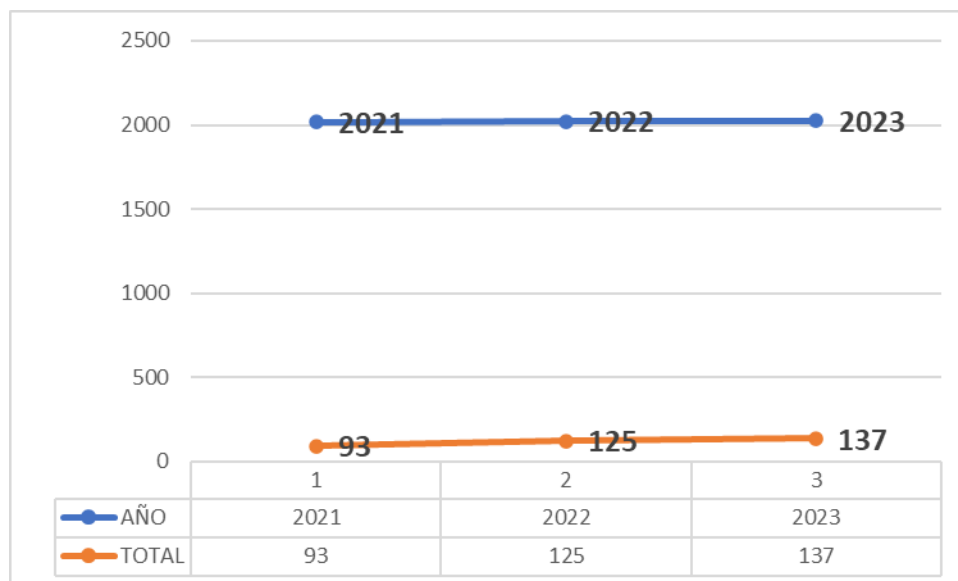


Es importante destacar que para el segundo trimestre del año 2023 se presentaron **101** felicitaciones que son el 20% y las Quejas y Reclamos ocupan el 27% del total de las PQRSD radicadas.

Que con respecto al trimestre anterior se presentaron 80 felicitaciones se observa un aumento del 21%.

Mostrando con este resultado una alta satisfacción de los usuarios frente a los servicios recibidos.

COMPARATIVO QUEJAS Y RECLAMOS II TRIMESTRE ULTIMOS TRES AÑOS HUS BOGOTA



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, del II trimestre del año 2023 con relación al año 2022, se evidencia un aumento de 12 Quejas y reclamos y con respecto al año 2021 aumento en 26 quejas y reclamos; para el segundo trimestre del año 2023 el porcentaje de quejas y reclamos con respecto al total de PQRSDF radicadas es del 27,3% y las felicitaciones corresponden al 16,7%.

CANALES DE INGRESO II TRIMESTRE 2023

CANAL DE INGRESO PQRSDF II TRIM 2023						
CLASIFICACIÓN	Buzon	Personal	Telefónica	Página WEB	Correo Electrónico	TOTAL
Quejas	18	32	1	4	3	58
Reclamos	21	31	1	10	16	79
Felicitaciones	59	38	0	4	0	101
Soli Inf.	0	1	0	3	2	6
Suge	4	3	0	0	0	7
Denuncias	0	0	0	0	1	1
Peticiones	1	5	0	18	326	350
TOTAL	103	110	2	39	348	602

Fuente: Base de datos Matriz Almera PQRSDF Almera año 2023

El canal más usado por los ciudadanos para interponer sus PQRSDF 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 segundo trimestre del año 2023 se realizó socialización desde la SDU a los usuarios sobre canales para Interponer PQRSDF a un total de 1994 usuarios.

CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS SEGÚN ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2023 HUS BOGOTA

Atributos de Calidad afectados Segundo Trimestre Año 2023 HUS BOGOTA				
Atributos de Calidad afectados	ABR	MAY	JUN	TOTAL
Oportunidad	1	8	6	15
Accesibilidad	8	8	14	30
Humanización	12	16	10	38
Seguridad	4	0	2	6
Continuidad	9	15	18	42
Pertinencia	2	1	3	6
TOTAL	36	48	53	137

Fuente: Base de datos Matriz PQRSDF 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 Continuidad, Humanización, Accesibilidad, Oportunidad, Seguridad y Pertinencia.

DERECHOS DEL USUARIO AFECTADOS, IDENTIFICADOS EN LA CLASIFICACION DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2023 HUS BOGOTA:

DERECHOS AFECTADOS EN RELACION A LAS QUEJAS Y RECLAMOS SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2023 HUS BOGOTA				
DERECHO DEL USUARIO	ABR	MAY	JUN	TOTAL
Recibir atención humanizada	12	13	10	35
Preguntar, expresar mis inquietudes	3	4	3	10
Recibir información integral	1	0	0	1
Recibir atención preferencial	0	0	0	0
Recibir atención oportuna y segura	20	31	40	91
Consentimiento informado	0	0	0	0
Participación social	0	0	0	0
TOTAL	36	48	53	137

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

Analizadas las Quejas y Reclamos radicados en el II trimestre del año 2023 se observa que el 90 % 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 segundo trimestre del año 2023 se evidencia 35 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 53.3% 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 II TRIMESTRE AÑO 2023 HUS BOGOTA

Para el segundo trimestre del año 2023, se radicaron un total de 137 Quejas y reclamos entre las cuales se identificaron como primeras 5 causas las siguientes:

CONSOLIDADO DE CAUSA DE QUEJAS Y RECLAMOS SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2023					
CAUSA DE QUEJA O RECLAMO	ABR	MAY	JUN	TOTAL	% / TOTAL DE QUEJAS Y RECLAMOS RADICADAS
1a. Causa: Falta de calidez y trato amable.	13	14	9	36	29%
2a. Causa: Demora en la programación de cirugía: Amb. y Hospitalización.	0	4	10	14	11%

3a. Causa: Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de las citas: call center, gastro, neumo, Rx, cardiología, etc.	4	2	3	9	7%
4a Causa: Demora en la práctica de actividades clínicas a pacientes hospitalizados: exámenes, interconsultas, procedimientos, etc.	2	3	2	7	6%
5a. Causa: Demora en la asignación de citas medicas y/o procedimientos en consultorio: No agendas disponibles, otro.	1	2	3	6	5%
TOTAL	72				

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

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 Segundo trimestre del año 2023 el número de Quejas y Reclamos radicados es 137 de las cuales son quejas 58 y 79 reclamos de estas Quejas y Reclamos 72 están relacionadas con las 5 primeras causas.

$$\frac{\text{Total, de QR por las 5 Primeras causas/ 5 Primeras causas}}{\# \text{ Total de QR radicadas} * 100} = \frac{72 / 5}{14,4 / 137 * 100} = 14,4\% = 10,5\%$$

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 II trimestre se obtuvo una disminución de las 5 primeras causas en un 10,5% es decir se continúa superando la meta anual."

INFORME DE SUGERENCIAS SEGUNDO TRIMESTRE 2023

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



051



SC5520-1



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

www.hus.org.co

“Humanización con sensibilidad social”

En el segundo trimestre del año 2023 se radicaron un total de 7 sugerencias las cuales fueron gestionadas así:

SUGERENCIAS ITRIMESTRE DE 2023				
MES	CODIGO DE ALMERA	FECHA DE RECEPCION	FECHA DE RESPUESTA	DESCRIPCION BREVE
ABRIL	202310108	11/4/2023	26/4/2023	SUGERENCIA: Agradecemos su sugerencia, la cual ya ha sido validada, sin embargo en este momento esta area sera intervenida por infraestructura, por lo cual en este momento aun no sera dotada con televisores.
MAYO	202310242	2023-04-24	8/5/2023	SUGERENCIA: Agradecemos su sugerencia, la cual se valido y Se realizarán talleres en la semana del 2 al 6 de mayo para los colaboradores de LASU SAS.
MAYO	202310542	2023-05-23	En Gestión	Cordial saludo, dando respuesta a su sugerencia la cual es muy valiosa para nosotros me permito informarle que en este momento no contamos con la disponibilidad del personal para poder suplir esta necesidad, sin embargo, se adelantara la gestión pertinente ante la administración con el fin de lograr la cobertura de orientadores durante todo el tiempo de las UCI.
JUNIO	202310745	2023-06-08	16/6/2023	“la recomendación de dar un mejor trato a pesar del cansancio o fatiga”, nos apoyaremos en las dos enfermeras de apoyo administrativo y asistencial de la noche, para que den una retroalimentación a todo el personal auxiliar del servicio de urgencias.
	202310758	2023-06-08	9/6/2023	Cordial saludo, dando respuesta a su sugerencia la cual es muy valiosa para nosotros me permito informarle que en este momento no contamos con la disponibilidad del personal para poder suplir esta necesidad, sin embargo, se adelantara la gestión pertinente ante la administración con el fin de lograr la cobertura de orientadores durante todo el tiempo de las UCI.
	202310776	2023-06-09	23/6/2023	SUGERENCIA: es importante para nosotros recibir su sugerencia, por lo anterior le informamos qu en la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana contamos con una cooperativa Cafetería que presta sus servicios tanto al cliente interno como el externo.
	202311025	2023-06-30	EN GESTION	SUGERENCIA: es importante para nosotros recibir su sugerencia, sin embargo esta requiere de una inversion economica, por lo tanto esta sugerencia se evaluara con el area administrativa, para ver la viabilidad presupuestal.

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

PORCENTAJE DE PQRSDF CON RESPUESTA EN EL TÉRMINO DE LEY II TRIMESTRE 2023

III Trimestre año 2023						Respuesta en el termino de la Ley		
Peticiones según clasificación	ABR	MAY	JUN	TOTAL	%	Formula	total de peticiones con respuesta al usuario dentro de los términos de ley PQRSDF	% de peticiones con respuesta en términos de ley
Quejas	22	20	16	58	13%	# total de peticiones con respuesta al usuario dentro de los 15 días hábiles (quejas, reclamos, sugerencias e información) / # total de peticiones (quejas,	53	91%
Reclamos	14	28	37	79	18%		64	81%
Solicitud Inf.	4	2	0	6	1%		6	100%

Sugerencias	2	1	4	7	2%	reclamos, sugerencias e información) recibidas en el periodo	6	86%
Denuncias	1	0	0	1	0%		1	1%
Peticiones	118	117	115	350	81%		323	92%
TOTAL	161	168	172	501	100%		453	90%

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

El total radicado de PQRSD para el segundo trimestre fue de 602, de las cuales 101 son felicitaciones a las que no se emite respuesta, es decir se emite respuesta final al peticionario a 501 manifestaciones, se dio respuesta oportuna al peticionario al 99%, dentro de los primeros 15 días hábiles que corresponde a 453 peticiones, quedando pendiente dar respuesta a 48 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 II trimestre 2023, se dio respuesta al 100% de todas las PQRSD en términos de ley.**

PROPORCIÓN DE RESPUESTAS EMITIDAS ANTES DE LOS 15 DÍAS EN EL SEGUNDO 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 98,9% y a 10 días al 79,03% 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 segundo trimestre año 2023; 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 seis (6) planes de mejoramiento:

- (4) Enfermería: (Falta de Calidez y Trato Amable, Novedades de Seguridad, Lesiones de Piel,)
- (1) facturación (Falta de Calidez y Trato Amable)
- (2) Hospital Regional de Zipaquirá, (Falta de Calidez y Trato Amable y Calidad en la atención del servicio de Urgencias y Hospitalización).

El plan de mejora solicitado por Causa Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de las citas call center; no se requiere plan de mejoramiento acorde a lo manifestado por la líder del proceso toda vez que a la fecha se nota una disminución de las PQRSDF por esta causa y una disminución de la solicitud de citas por parte de los usuarios.

No se realiza la formulación de plan de mejoramiento, ya que las acciones a tomar serian incrementar el Talento Humano para atender las solicitudes, pero en este momento no sería viable por la disminución de usuarios que se ha presentado en la institución como consecuencia de la liquidación de las EPS.

se realizó el acompañamiento a los lideres 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 segundo 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 lideres 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.

INDICADOR:

Para el Segundo trimestre del año 2023 el número de Quejas y Reclamos radicados es 137 de las cuales son quejas 58 y 79 reclamos de estas Quejas y Reclamos 67 están relacionadas con las 5 primeras causas.

$$\frac{\text{Total, de QR por las 5 Primeras causas/ 5 Primeras causas}}{\# \text{ Total de QR radicadas} * 100} = \frac{72}{5} = 14,4\%$$

$$14,4 / 137 * 100 = 10,5\%$$

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 II trimestre se obtuvo una disminución de las 5 primeras causas en un 10,5% es decir se continúa superando la meta anual."

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 se radico un total de 93 QR; se presentó un aumento de 32,1% del total QR radicadas, y con respecto al año 2022 un total de 125 QR radicadas, se observa un aumento del 8,7% del total de las QR en las primeras 5 Causas.

COMPARATIVO 5 PRIMERAS CAUSAS PRIMER TRIMESTRE / SEGUNDO TRIMESTRE 2023 HUS BOGOTA

Primeras 5 causas de Quejas y Reclamos primer trimestre / segundo trimestre 2023

CONSOLIDADO DE CAUSA DE QUEJAS Y RECLAMOS PRIMER TRIMESTRE VS / SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2023					
CAUSAS DE QUEJAS Y RECLAMOS PRIMER TRIMESTRE 2023	TOTAL	% / TOTAL DE QUEJAS Y RECLAMOS RADICADAS	CAUSAS DE QUEJAS Y RECLAMOS SEGUNDO TRIMESTRE 2023	TOTAL	% / TOTAL DE QUEJAS Y RECLAMOS RADICADAS
1a. Causa: Falta de Calidez y trato amable	31	30%	1a. Causa: Falta de calidez y trato amable.	36	29%
2a. Causa: Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de las citas call center, gastro, neuromo, Rx, cardiología, etc.	17	16%	2a. Causa: Demora en la programación de cirugía: Amb y Hospitalización.	14	11%
3a. Causa: Falta de información y orientación al usuario durante el proceso de atención en el HUS	8	7%	3a. Causa: Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de las citas: call center, gastro, neuromo, Rx, cardiología, etc.	9	7%
4a. Causa: Falta de insumos y/o elementos médicos y/o quirúrgicos para obtener atención o asociados con la calidad del producto	6	5%	4a. Causa: Demora en la práctica de actividades clínicas a pacientes hospitalizados: exámenes, interconsultas, procedimientos, etc.	7	6%
5a. Causa: Demora en la programación de cirugía: Amb y Hospitalización	5	4%	5a. Causa: Demora en la asignación de citas médicas y/o procedimientos en consultorio: No agendas disponibles, otro.	6	5%
TOTAL	67		TOTAL	72	

Como se puede evidenciar de los planes de mejora implementados y las acciones realizadas frente a las 5 primeras causas del primer trimestre concluimos que para el segundo trimestre, se mantiene como primera causa Falta de Calidez y Trato amable; Segunda Causa: la demora en la programación quirúrgica; igualmente se evidencia que desaparecen la tercera y cuarta causa del periodo anterior que son Falta de Información y Orientación al usuario durante el proceso de atención y La falta de Insumos y / o elementos médicos y / o quirúrgicos para obtener atención o asociados con la calidad del producto.

Y aparecen dos nuevas causas de Quejas y Reclamos:

- Demora en la práctica de actividades clínicas a pacientes hospitalizados: exámenes, interconsultas, procedimientos, etc.
- Demora en la asignación de citas médicas y/o procedimientos en consultorio: No agendas disponibles, otro.

Lo que indica que las acciones tomadas frente a la disminución de las 5 primeras causas en el primer trimestre 2023 han sido pertinentes.

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 = 137 = 2 / 137 * 100 = 1,45%
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 = 7 Total PQRSD que requieren plan de mejora = 7 = 7/7*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 = 137 0 / 100 * 137 = 0

1. Como se puede evidenciar para el segundo trimestre año 2023, de 137 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 137 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 segundo 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 501 manifestaciones radicadas durante el segundo trimestre del año 2023, un total de 170 peticiones podemos evidenciar como barrera de acceso a los servicios la asignación de citas, que corresponde a un 33,9% 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 501 peticiones que se solicitó respuesta de los servicios involucrados 5 (cinco) fueron devueltas, por estar incompletas o no pertinencia con la solicitud lo que indica un porcentaje de 0,99% 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 estas.

INFORME INDICADOR DE EFECTIVIDAD DE LAS RESPUESTAS DE PQRSDF II 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 segundo trimestre del año 2023, se evidenció que de un total de 501 peticiones radicadas y a las que se emitió respuesta al peticionario, se recibió 2 inconformidades de respuesta es decir una inconformidad del 0,39%.

CONCLUSIONES SEGUNDO 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 II 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 causa de QR, quedaron definidos 6 planes de Mejora

Del total de las manifestaciones radicadas, cabe destacar que las felicitaciones han aumentado y ocupan un 16,7 % 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 pág. 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

Subdirectora de la Defensoría del usuario