

E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA

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

PERIODO

I TRIMESTRE 2024

BOGOTÁ D.C. ABRIL 11 DE 2024



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

www.hus.org.co

“Humanización con sensibilidad social”

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

El trámite de las PQRSDF en nuestra institución está regido por la Constitución Política de Colombia, la Ley 734 del 2002 y la resolución 393 de 2017. Este informe trimestral, elaborado por la Subdirección de Defensoría al Usuario, detalla el proceso de recepción, análisis y respuesta a las solicitudes de nuestros usuarios.

Se enfoca en mejorar la atención al cliente y la calidad de nuestros servicios, alineándose con la Política de Servicio al Ciudadano y la Política de Humanización. Además, garantiza el respeto a los derechos de los usuarios y refleja nuestro compromiso con la excelencia en el servicio público.

TOTAL, DE PETICIONES RADICADAS DURANTE I TRIMESTRE AÑO 2024

| PQRSDF RADICADAS I TRIMESTRE AÑO 2024 | | | | | % RADICACION POR TIPO DE PQRSDF I TRIMESTRE 2024 | |
|---------------------------------------|------------|------------|------------|------------|--|-------------|
| CLASIFICACIÓN | ENE | FEB | MAR | TOTAL | I TRIM 2024 | % |
| Denuncias | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| Felicitaciones | 26 | 47 | 48 | 121 | 121 | 20% |
| Peticiones | 108 | 120 | 56 | 284 | 284 | 46% |
| Quejas | 21 | 23 | 24 | 68 | 68 | 11% |
| Reclamos | 40 | 52 | 45 | 137 | 137 | 22% |
| Solicitud Inf. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| Sugerencias | 3 | 5 | 2 | 10 | 10 | 2% |
| TOTAL | 198 | 247 | 175 | 620 | 620 | 100% |

- Durante el primer trimestre del año 2024, no se evidenció radicación de Denuncias ni solicitudes de información.
- La mayor parte de las PQRSDF radicadas fueron peticiones, seguidas por la radicación de Quejas y Reclamos
- Las felicitaciones representaron un porcentaje de radicación significativo, lo que podría indicar una satisfacción notable por parte de los usuarios con los servicios prestados.
- Las sugerencias fueron el tipo de petición con menor radicación, lo que sugiere una menor participación por parte de los usuarios frente a esta manifestación.

En conclusión; se puede afirmar que, durante el primer trimestre de 2024, hubo una participación considerable por parte de los usuarios frente a expresar sus manifestaciones a través de las PQRSDF, cabe resaltar que el mayor número de manifestaciones son Peticiones y una satisfacción evidente expresada a través de las felicitaciones recibidas.

COMPARATIVO DE QUEJAS Y RECLAMOS RADICADAS PRIMER TRIMESTRE AÑOS 2024 VS I TRIMESTRE AÑO 2022 -2023





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

El análisis de los datos presentados en la gráfica revela un incremento significativo en la radicación de Quejas y Reclamos durante el primer trimestre del año 2024 en comparación con el mismo periodo en los años 2022 y 2023.

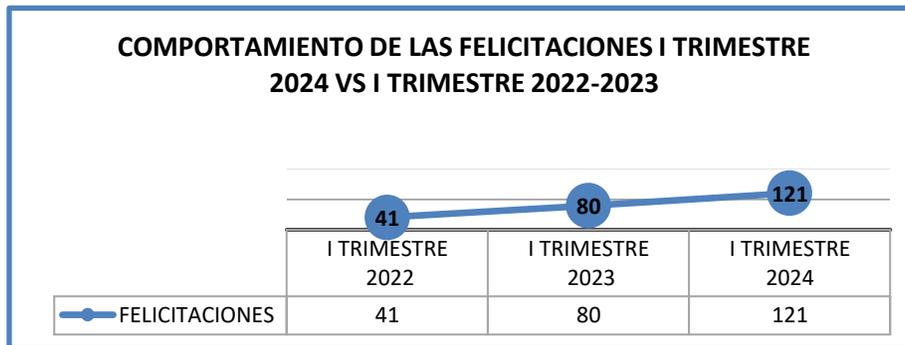
Este aumento constante en la presentación de quejas y reclamos sugiere la necesidad de implementar estrategias específicas para abordar las principales causas que conllevan al usuario a la no satisfacción.

Después de analizar las cinco principales causas de las Quejas y Reclamos radicadas en este trimestre, se llega a las siguientes conclusiones:

- ✓ Es importante continuar implementando estrategias dirigidas a los colaboradores internos para mejorar aspectos como la humanización de la atención en salud y el servicio al cliente, entre otros.
- ✓ Se identificaron barreras administrativas externas, como la falta de autorización oportuna por parte de las Entidades Promotoras de Salud (EPS) para los procedimientos solicitados. Por lo tanto, es necesario definir estrategias de mitigación en colaboración con las EPS para superar estas barreras.
- ✓ Durante el primer trimestre del año 2024, se observó una disminución significativa en el personal de facturación, así como fallos en los sistemas de información, lo que resultó en una insatisfacción por parte de los usuarios respecto a la agilidad de este proceso. Es decisivo abordar estas deficiencias para mejorar la experiencia del usuario.
- ✓ Se han reportado preocupaciones de los usuarios en cuanto a la práctica segura de los procesos y procedimientos durante la atención al paciente. Por ende, se están coordinando acciones de seguimiento con el área de seguridad del paciente para garantizar prácticas seguras y satisfactorias.

En resumen, es evidente la necesidad de implementar medidas correctivas y preventivas para abordar las áreas de preocupación identificadas, con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios prestados y la satisfacción del usuario.

COMPORTAMIENTO DE LAS FELICITACIONES I TRIMESTRE 2024 VS I TRIMESTRE 2022-2023



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

Para el primer trimestre del año 2024 un incremento de las **FELICITACIONES** en comparación con el primer trimestre del año 2022 aumento en un 66,2%, y con respecto al año 2023 aumento en un 33,9%; expresa la manifestación positiva de los usuarios frente a la prestación de servicios a pesar de también presentarse insatisfacción de estos (QR); las felicitaciones ocupan un 20%, sobre el total de las manifestaciones radicadas y las QR el 33%.

El reconocimiento de los usuarios tiene un efecto en el cliente interno, consolidando aún más la cultura institucional del servicio donde se valoran los esfuerzos del personal, lo que resulta en trabajadores más felices y productivos. Esta manifestación de satisfacción en la prestación del servicio también fomenta la satisfacción laboral, la transformación de aptitudes y actitudes, un mayor compromiso institucional y una mejora en la forma en que se aborda al usuario, brindando una atención positiva tanto al paciente como a su familia.

PROCESOS INVOLUCRADOS EN LAS 5 PRMERAS CAUSAS DE QUEJAS Y RECLAMOS

| CONSOLIDADO DE Q Y R DEL PROCESO INVOLUCRADO POR TRIMESTRE 2024 | | | | |
|--|-----|-----|-----|-------|
| PROCESOS INVOLUCRADO | ENE | FEB | MAR | TOTAL |
| Gestión Financiera | 4 | 9 | 5 | 18 |
| Gestión Servicio de Urgencias | 8 | 8 | 8 | 24 |
| Gestión Servicios Ambulatorios | 16 | 16 | 19 | 51 |
| Gestión Servicios Hospitalarios | 23 | 24 | 25 | 72 |
| Gestión Servicios Quirúrgicos | 6 | 9 | 8 | 23 |

Esta tabla muestra los procesos que experimentan un mayor número de Quejas y Reclamos, estas son notificadas trimestralmente a los líderes de los procesos, dando a conocer las causas de cada una a fin de que cada servicio pueda tomar las acciones pertinentes frente a la insatisfacción referida por el usuario.

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.

CANALES DE INGRESO I TRIMESTRE 2024

| CANAL DE INGRESO PQRS D I TRIM 2024 | | | | | | | |
|-------------------------------------|-------------------|--------------------|------------|--------------------|----------------|------------|------------|
| CLASIFICACIÓN | Apertura de Buzón | Correo Electrónico | Página web | Presencial/Escrito | Redes Sociales | Telefónico | TOTAL |
| Denuncias | 28 | 0 | 1 | 18 | 0 | 0 | 47 |
| Feli | 46 | 110 | 10 | 28 | 0 | 0 | 194 |
| Peticiones | 5 | 142 | 21 | 19 | 0 | 0 | 187 |
| Quejas | 23 | 14 | 12 | 47 | 0 | 1 | 97 |
| Reclamos | 21 | 13 | 14 | 34 | 0 | 3 | 85 |
| Sol. Inf. | 3 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 5 |
| Sugerencias | 2 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 5 |
| TOTAL | 128 | 280 | 58 | 150 | 0 | 4 | 620 |

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 I trimestre de 2024 encontramos:

Estos datos reflejan una fuerte tendencia hacia la presentación de PQRS D a través de canales digitales, siendo el correo electrónico el principal medio utilizado por los usuarios (280); seguido de los Buzones de Quejas y Sugerencias (128)

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, respuestas emitidas a las PQRS D y Pagina WEB.

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

| ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS AÑO 2024 | | | | |
|---|------------|------------|------------|------------|
| Atributos de Calidad afectados | ENE | FEB | MAR | TOTAL |
| Accesibilidad | 6 | 5 | 8 | 19 |
| Continuidad | 21 | 28 | 26 | 75 |
| Humanización | 12 | 18 | 18 | 48 |
| Oportunidad | 12 | 13 | 8 | 33 |
| Pertinencia | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Seguridad | 10 | 10 | 5 | 25 |
| No aplica | 137 | 172 | 108 | 417 |
| TOTAL | 198 | 247 | 175 | 620 |

Fuente: Base de datos Matriz PQRS D año 2024 Almera

Al analizar los datos encontramos que:

Para el primer trimestre del año 2024, frente al número de quejas y reclamos que afectaron los derechos del usuario se identificaron así: se registraron 47 casos relacionados con el derecho a recibir atención humanizada, 9 casos con el derecho a preguntar y expresar inquietudes, 1 caso con en el derecho a recibir información integral y 102 casos con el derecho a recibir atención oportuna y segura.

Algunas observaciones y conclusiones que pueden extraerse:

El derecho más afectado es el de recibir atención oportuna y segura, con un total de 102 casos afectados durante el primer trimestre del año 2024.

El derecho a recibir atención humanizada también presenta un número significativo de casos afectados, con un total de 47 casos registrados.

Los derechos a preguntar y expresar inquietudes, así como a recibir información integral, tienen un número mucho menor de casos afectados en comparación con los otros derechos mencionados.

En resumen, los datos muestran áreas de oportunidad para mejorar la atención al usuario, especialmente en los aspectos relacionados con la atención oportuna y segura, así como la atención humanizada. Es fundamental analizar las causas subyacentes de los problemas identificados y tomar medidas correctivas para garantizar el respeto y cumplimiento de los derechos del usuario.

DERECHOS DEL USUARIO AFECTADOS, IDENTIFICADOS EN LA CLASIFICACION DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS DEL PRIMER TRIMESTRE 2024:

| DERECHOS AFECTADOS EN RELACION A LAS QUEJAS Y RECLAMOS PRIMER TRIMESTRE AÑO 2024 | | | | |
|---|-----------|-----------|-----------|------------|
| DERECHO DEL USUARIO | ENE | FEB | MAR | TOTAL |
| Recibir atención humanizada | 11 | 19 | 15 | 45 |
| Preguntar, expresar mis inquietudes | 7 | 10 | 7 | 24 |
| Recibir información integral | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Recibir atención preferencial | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Recibir atención oportuna y segura | 43 | 46 | 46 | 135 |
| Concentimiento informado | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Participación social | 0 | 0 | 0 | |
| No aplica | 0 | 0 | 1 | 1 |
| TOTAL | 61 | 75 | 69 | 205 |

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

Podemos evidenciar que se muestra el número de casos afectados para cada derecho del usuario durante cada mes del primer trimestre del año 2024, así como el total acumulado para el trimestre.

En total, se registraron 45 casos relacionados con el derecho a recibir atención humanizada, 24 casos con el derecho a preguntar y expresar inquietudes, y 135 casos afectando el derecho a recibir atención oportuna y segura.

No se registraron casos relacionados con los derechos de recibir información integral, consentimiento informado, participación social ni atención preferencial.

Algunas observaciones y conclusiones:

Los derechos más afectados fueron el de recibir atención oportuna y segura, seguido por el derecho a recibir atención humanizada y a preguntar y expresar inquietudes.

Estos datos pueden indicar acciones de mejora en la comunicación, la participación del usuario en decisiones de su atención y la atención personalizada.

Es importante que cada servicio analice las causas que conllevaron a la insatisfacción del usuario y tomar medidas correctivas para garantizar el respeto y cumplimiento de los derechos del usuario en todos los aspectos de su atención médica.

En resumen, los datos proporcionados muestran herramientas de oportunidad para mejorar la calidad de la atención y el cumplimiento de los derechos del usuario en el contexto de las quejas y reclamos durante el primer trimestre del año 2024.

CAUSAS DE QUEJAS Y RECLAMOS HUS BOGOTÁ I TRIMESTRE AÑO 2024

En el Hospital Universitario de la Samaritana sede Bogotá, se radicaron durante el primer trimestre del año 2024 un total de 205 Quejas y Reclamos, en los cuales se identificó como cinco (5) primeras causas las siguientes:

| CAUSA DE QUEJA O RECLAMO CUARTO TRIMESTRE | TOTAL | % / TOTAL DE QUEJAS Y RECLAMOS RADICADAS |
|---|-------|--|
| 1a. Causa: Falta de calidez y trato amable. | 45 | 42% |
| 2a. Causa: Demora en la programación de cirugía: Amb. y Hospitalización. | 25 | 23% |
| 3a. Causa: Demora en el proceso de facturación (lab clínico, Rx, consulta externa, hospitalización, Urgencias) | 16 | 15% |
| 4a Causa: Posibles novedades de seguridad clínica durante el proceso de atención al paciente | 12 | 11% |
| 5a. Causa: Falta de comunicación y/o información médica a la familia del paciente hospitalizado o en urgencias | 9 | 8% |

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

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

Durante el primer trimestre del año 2024, se realiza intervención a las cinco primeras causas identificadas durante el cuarto trimestre del año 2023; dentro de las cuales se habían identificado 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% |

Teniendo en cuenta que, para la vigencia del año 2023, se había abordado la causa de (Falta de calidez y Trato Amable) por la áreas de facturación y enfermería a través de la formulación de planes de mejoramiento, los cuales se ejecutaron durante la vigencia 2023 y evidenciando que el impacto no es el deseado, se solicitó a las Áreas dar continuidad a los planes de mejoramiento, identificando nuevamente la causa raíz a intervenir.

En resumen, es evidente la necesidad de implementar medidas correctivas y preventivas para abordar las áreas de preocupación identificadas por el usuario, con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios prestados y la satisfacción del usuario.

En este primer trimestre del año se ha solicitado a las diferentes áreas la formulación de planes de mejoramiento tal como se evidencia a continuación, en total se han solicitado (#8)PM, de los cuales al momento solo se ha dado respuesta por parte del área de enfermería frente al plan de mejoramiento solicitado por pérdida del elementos personales del usuario, en el cual manifiestan no realizar un plan de mejoramiento indican *“ Se hará ajuste al formato 05PH129-v1 Planilla de control de elementos de valor, prótesis y ortesis adicionando un ítem especificando que el elemento es dinero y describa la cantidad y la forma entregada”*

| PETICIONES ORIGEN DE PLANES DE MEJORA 2024 | | | | | | |
|--|-----------------------------------|-----------------------|-------------------------------|---|-------------------------|---|
| PETICION | SERVICIO A QUE SE SOLICITA | NOMBRE QUIEN SOLICITA | FECHA DE SOLICITUD POR CORREO | ASUNTO DE CORREO SOLICITADO | Seguimiento a solicitud | OBSERVACIONES |
| CONTINUIDAD POR MAYOR CAUSA EN PQRS 2023 | ENFERMERIA | MARISOL GARAVITO | 05/02/2024 | SOLICITUD DE CONTINUIDAD PLAN DE MEJORAMIENTO FALTA DE CALIDEZ Y TRATO AMABLE ENFERMERIA | Seguimiento 26/02/2025 | El día 01/03/2024 se envía propuesta de actividades para continuidad de plan de mejora para aprobación. |
| CONTINUIDAD POR MAYOR CAUSA EN PQRS 2023 | FACTURACION | MARISOL GARAVITO | 05/02/2024 | SOLICITUD DE CONTINUIDAD PLAN DE MEJORAMIENTO FALTA DE CALIDEZ Y TRATO AMABLE FACTURACIÓN | Seguimiento 26/02/2025 | Seguimiento 26/02/2026 |
| 202413314; 202413301; 202413196; 202413193; | SEGURIDAD DEL PACIENTE ENFERMERIA | MARISOL GARAVITO | 07/02/2024 | SOLICITUD DE PLAN DE MEJORAMIENTO POR POSIBLES NOVEDADES DE SEGURIDAD DEL PACIENTE | Seguimiento 23/02/2024 | Seguimiento 23/02/2025 |
| 202413516; 202413490; | SEGURIDAD DEL PACIENTE ENFERMERIA | MARISOL GARAVITO | 07/02/2024 | SOLICITUD DE PLAN DE MEJORAMIENTO POR NOVEDADES DE SEGURIDAD DEL | Seguimiento 26/02/2025 | Seguimiento 26/02/2026 |

| | | | | PACIENTE (CAÍDAS)) | | |
|--|--|---------------------|------------|--|---------------------------|---|
| 202413282; 202413343; 202413406; 202413466; | URGENCIAS; ADMINISTRATIVA; ENFERMERIA; | MARISOL GARAVITO | 02/02/2024 | SOLICITUD PLAN DE MEJORA POR PÉRDIDA DE ELEMENTOS PERSONALES | Seguimiento 26/02/2025 | El día 01/03/2024 se envió respuesta donde se indica lo siguiente: Se hará ajuste al formato 05PH129-v1 Planilla de control de elementos de valor, prótesis y ortesis adicionado un ítem especificando que el elemento es dinero y describa la cantidad y la forma entregada; en caso de que el paciente sea adulto mayor sin familiar, paciente inconsciente sin familiar el jefe de área deberá firmar como testigo de la custodia del dinero. Indicar que sea obligatorio realizar nota de custodia de dinero especificando en la historia clínica la cantidad y descripción del dinero. y Precisar con con nombre completo del patient y/o familiar que acepta la custodia del dinero. |
| 202413617 | FACTURACION | NUBIA GUERRERO | 23/02/2024 | SOLICITUD PLAN DE MEJORA POR comportamiento reiterativo de la Colaboradora en la atención al público PETICION No. 202413617 | | |
| 202413636 | NUTRICION | NUBIA GUERRERO | 23/02/2024 | SOLICITUD PLAN DE MEJORA PARA AJUSTE DE DIETA PERSONA VEGETARIANA PETICION No. 202413645 | | |
| 202413645 | FACTURACION | NUBIA GUERRERO | 19/02/2024 | SOLICITUD PLAN DE MEJORA POR DEMORA EN PROCESO DE FACTURACION PETICION No. 202413645 | | |
| 202413867 | OFTALMOLOGIA | MARISOL GARAVITO | 05/03/2024 | | | |

Las demás áreas a pesar de hacer los respectivos seguimientos no han dado respuesta; lo que evidencia que hay una resistencia por parte de los líderes de los servicios frente a la formulación de los planes de mejoramiento a tiempo, lo que dificulta la intervención oportuna de las causas de las Quejas y Reclamos identificadas; las cuales se evidencian continúan siendo las 4 primeras causas del IV trimestre las mismas identificadas en el I trimestre del año 2024.; ya que solo se evidencio que desapareció la Quinta causa y aparece en el quinto lugar como nueva causa la Falta de Comunicación e información a la familia en el área de Urgencias.

PORCENTAJE DE PQRSDF CON RESPUESTA EN TÉRMINO DE LEY I TRIMESTRE 2024

| I Trimestre año 2024 | | | | | | Respuesta en el término de la Ley Año 2024 | | |
|--------------------------------|------------|------------|------------|------------|-------------|--|---|--|
| Peticiones según clasificación | ENE | FEB | MAR | 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 |
| Denuncia | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% | # 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 | 0 | 0% |
| Petición | 108 | 120 | 56 | 284 | 57% | | 282 | 99% |
| Queja | 21 | 23 | 24 | 68 | 14% | | 64 | 94% |
| Reclamo | 40 | 52 | 45 | 137 | 27% | | 133 | 97% |
| Solicitud Inf. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% | | 0 | 0% |
| Sugerencia | 3 | 5 | 2 | 10 | 2% | | 10 | 100% |
| TOTAL | 172 | 200 | 127 | 499 | 100% | | 489 | 98% |

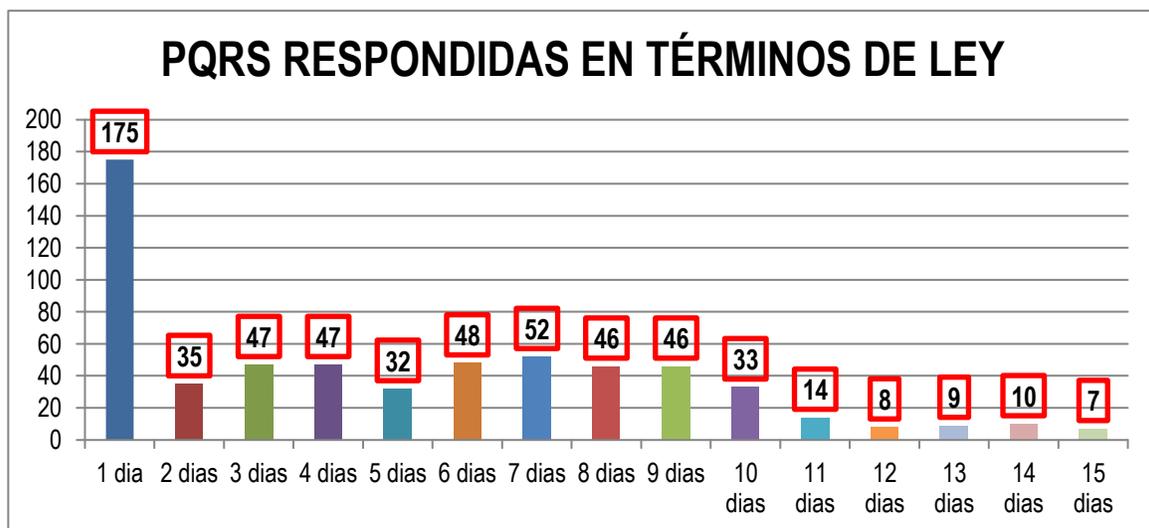
Fuente: Base de datos Matriz Almera PQRSD año 2023 Almera

Durante el primer trimestre de 2024, se recibieron un total de 620 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD). de estas, 121 fueron felicitaciones, lo que significa que se emite respuesta a 499 manifestaciones.

El nivel de respuesta oportuna fue del 98%, lo que equivale a responder dentro de los primeros 15 días hábiles a 479 solicitudes. Sin embargo, quedaron pendientes (10) diez manifestaciones de respuesta distribuidas así: 4 quejas, 4 reclamos y 2 peticiones para las cuales el plazo de 15 días hábiles vence después del 31 de marzo de 2024.

En consecuencia, se puede concluir que se respondió el 100% de las PQRSD de acuerdo con los plazos establecidos por la ley durante el primer trimestre de 2024.

PROPORCION DE RESPUESTAS EMITIDAS ANTES DE LOS 15 DÍAS EN EL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2024



Desde la Subdirección de Atención al Usuario, se ha estado mejorando los tiempos de respuesta al usuario, con el objetivo de que se proporcionen respuestas de manera oportuna y antes de que transcurran los 15 días hábiles establecidos, clasificando la prioridad según la solicitud y la complejidad de esta.

Para el primer trimestre del año 2024, se logró dar respuesta al peticionario antes de los 15 días en las siguientes proporciones: dentro de los 5 días al 55%, dentro de los 10 días para el 96% y dentro de 14 días para el 99,4% de las solicitudes.

Este logro demuestra nuestro sólido compromiso con la satisfacción y el bienestar de nuestros usuarios, garantizando que sus preocupaciones sean atendidas de manera oportuna y eficiente.

Seguiremos trabajando diligentemente para mantener este alto nivel de servicio y continuar mejorando en beneficio de aquellos que confían en nuestros servicios. La satisfacción del usuario es nuestra principal prioridad y el motor de nuestra búsqueda constante de mejoras.

Plan Operativo Anual (POA 2024).

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 primer trimestre año 2024, o causas más frecuentes, se solicitó por correo electrónico y se realizó seguimiento a los servicios involucrados para la formulación de planes de mejoramiento así:

En este primer trimestre del año se ha solicitado a las diferentes áreas la formulación de planes de mejoramiento tal como se evidencia a continuación, en total se han solicitado (#8)PM, de los cuales al momento solo se ha dado respuesta por parte del área de enfermería frente al plan de mejoramiento solicitado por pérdida del elementos personales del usuario, en el cual manifiestan no realizar un plan de mejoramiento indican “ Se hará ajuste al formato 05PH129-v1 Planilla de control de elementos de valor, prótesis y ortesis adicionando un ítem especificando que el elemento es dinero y describa la cantidad y la forma entregada”

Las demás áreas a pesar de hacer los respectivos seguimientos no han dado respuesta; lo que evidencia que hay una resistencia por parte de los líderes de los servicios frente a la formulación de los planes de mejoramiento a tiempo, lo que dificulta la intervención oportuna de las causas de las Quejas y Reclamos identificadas.

“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 2024 se ha realizado seguimiento a los ocho (8) planes de mejora solicitados, de los cuales a la fecha no se ha formulado ninguno.

INDICADOR:

Para el primer trimestre del año 2024 el número de Quejas y Reclamos radicados fue de 205, de las cuales **68** son quejas y **137** reclamos. De estas Quejas y Reclamos 123 están relacionados con las 5 primeras causas.

$$\frac{\text{Total, de QR por las 5 Primeras causas/ 5 Primeras causas}}{\# \text{ Total de QR radicadas} * 100} = \frac{123 / 5}{24,6 / 123 * 100} = \frac{24,6\%}{20\%}$$

La meta final de cuatrienio 2020 -2024 es 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%.

CONCLUSIÓN: Para este I trimestre del año 2024 se obtuvo una disminución de las 5 primeras causas en un 20%, es decir se continúa superando la meta anual.

INFORME DE INDICADORES DE RIESGO DEL PROCESO

| RIESGO | INDICADOR | % CUMPLIMIENTO I 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 = 499 = 0 / 499 = 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 = 0 Total, PQRSD que requieren plan de mejora = 8 = 0/8*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 = 205 0 / 100 * 205 = 0 |

1. Como se puede evidenciar para el primer trimestre del año 2024, de 205 QR tramitadas no se registraron devoluciones por inconformidad de respuesta por el petionario.
2. Del total de 205 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 2024, no se presentaron denuncias por actos de corrupción, como se evidencia en estadísticas del sistema de información Almera.

RESPUESTAS INTERNAS INADECUADAS:

Durante el primer trimestre del año 2024, se evidenció que de un total de 499 peticiones que se solicitó respuesta de los servicios involucrados 12 (doce) fueron devueltas, por estar incompletas o no pertinencia con la solicitud lo que indica un porcentaje de 2,4 % 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 PQRSD y dan respuestas que no cumplen con el requerimiento,

INFORME INDICADOR DE EFECTIVIDAD DE LAS RESPUESTAS DE PQRSD I TRIMESTRE 2024

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 PQRSD con respuesta emitida en el periodo de medición

Durante el primer trimestre del año 2024, se evidenció que de un total de 499 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 primer Trimestre de 2024, 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 |
| Total | 239 |

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 PRIMER TRIMESTRE AÑO 2024

Atención Integral a las Manifestaciones:

El Hospital Universitario de la Samaritana ha demostrado una notable eficacia al atender el 100% de las manifestaciones recibidas a través de diferentes canales. Cada una de estas manifestaciones es minuciosamente evaluada y se proporciona una respuesta detallada para abordar las necesidades identificadas por los ciudadanos, pacientes y sus familias.

Aumento en las Felicitaciones: Se resalta que las felicitaciones han experimentado un incremento, representando el 20% del total de manifestaciones recibidas. Esto indica una clara satisfacción por parte de los usuarios con los servicios proporcionados.

Fomento de la Participación Ciudadana: La Subdirección de Defensoría del Usuario promueve activamente la participación ciudadana mediante la difusión de los Derechos y Deberes de los usuarios en las respuestas emitidas a los solicitantes. Además, se llevan a cabo sesiones informativas personalizadas para el personal interno sobre la Política de Participación Ciudadana en la Función Pública y la Política de Servicio al Ciudadano, junto con estrategias relacionadas con trámites prioritarios disponibles en el portal web de la institución.

Cumplimiento con Entidades de Control: La institución ha respondido de manera oportuna a los informes remitidos a la Secretaría de Salud de Cundinamarca en relación con el reporte mensual de PQRS y la matriz consolidada de PQRSD. Asimismo, se han presentado los informes de gestión de PQRSD, cumpliendo con las actividades programadas y las exigencias de los entes de control.



MARISOL GARAVITO BEJARANO

Subdirectora de la Defensoría del usuario