

**E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA, UNIDAD FUNCIONAL DE ZIPAQUIRÁ**

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

**PERIODO  
I TRIMESTRE 2023**

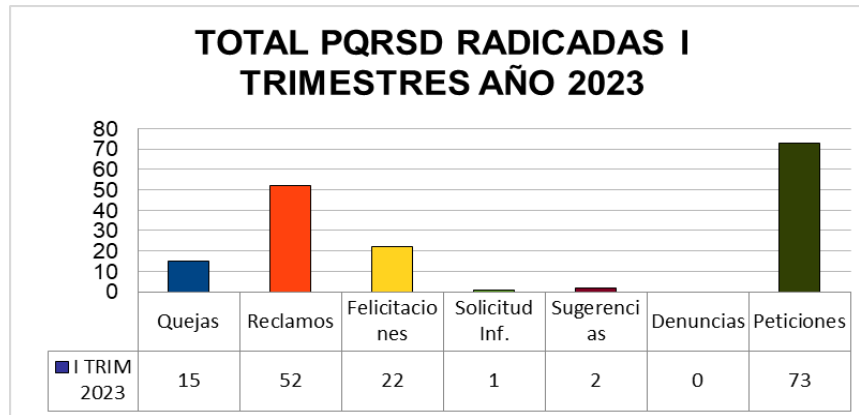
**ZIPAQUIRÁ ABRIL 2023**

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 PQRSD.

El presente informe trimestral de gestión y seguimiento a las PQRSD elaborado por el área de Atención al Usuario, área 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**

PQRSD TERCER TRIMESTRE AÑO 2023				
CLASIFICACIÓN	ENE	FEB	MAR	TOTAL
Quejas	6	2	7	15
Reclamos	13	14	25	52
Felicitaciones	8	0	14	22
Solicitud Inf.	0	1	0	1
Sugerencias	2	0	0	2
Denuncias	0	0	0	0
Peticiones	23	28	22	73
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>45</b>	<b>68</b>	<b>165</b>

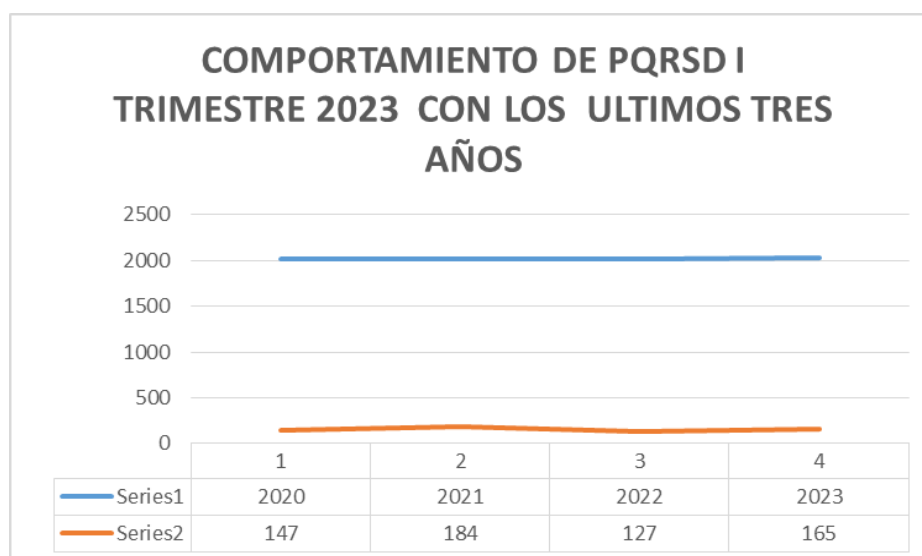


Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2023 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Durante el I trimestre del año 2023 recepción, clasificó y tramitó 165 PQRSD de las cuales el 44 % corresponde a peticiones con 73 peticiones, el 32% a reclamos con 52 manifestaciones, el 13% corresponde felicitaciones con 22 manifestaciones, el 9% de quejas con 15 manifestaciones, un 1% de solicitudes e información con 2 peticiones, el 1% a sugerencias con 1 manifestaciones. Es importante resaltar el compromiso de los funcionarios frente a la política de humanización y el impacto de la estrategia del “PACTO POR EL TRATO AMABLE” que se viene desarrollando.

La participación ciudadana se continúa fortaleciendo a través de la información brindada por los orientadores e informadores, a través de la socialización de derechos y deberes, canales para interponer PQRSD; en el trimestre se socializo a un total de 1167 usuarios.

### COMPORTAMIENTO DE PQRSD I TRIMESTRE 2023 CON LOS ULTIMOS TRES AÑOS



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

Realizando un comparativo del I trimestre en los últimos tres años, se evidencia que hubo un aumento significativo en las quejas con 16 manifestaciones por lo que se realizaron los pactos por el trato amable y socializo el programa de humanización en el proceso de inducción y re inducción, y se desarrolló la campaña de los 5 tips de comunicación asertiva. Los reclamos se presentaron por demoras en la facturación, trato amable y humanizado por parte del personal de facturación y enfermería, en virtud a la constante rotación e ingreso de personal nuevo, mientras que las peticiones aumentaron con 23 manifestaciones de historia clínica, 10 manifestaciones de asignación de citas frente al año inmediatamente anterior.

**CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS SEGÚN PROCESO**

**PRIMER TRIMESTRE 2023**

QUEJAS Y RECLAMOS POR PROCESO I TRIMESTRE AÑO 2023				
PROCESOS INVOLUCRADO	ENERO2	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Hospitalización	2	2	7	11
Ambulatorio	1	3	2	6
Urgencias	6	5	12	23
Hotelería	0	1	0	1
Facturación	8	4	9	21
Imágenes D	0	0	0	0
Apoyo D	0	0	0	0
A. Usuario	1	0	0	1
Farmacia	0	0	0	0
Quirúrgico	0	0	0	0
Infraestructura	0	0	0	0
Banco de Sangre	0	0	0	0
G. Información	0	0	0	0
Otros Procesos	1	1	2	4
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>16</b>	<b>32</b>	<b>67</b>

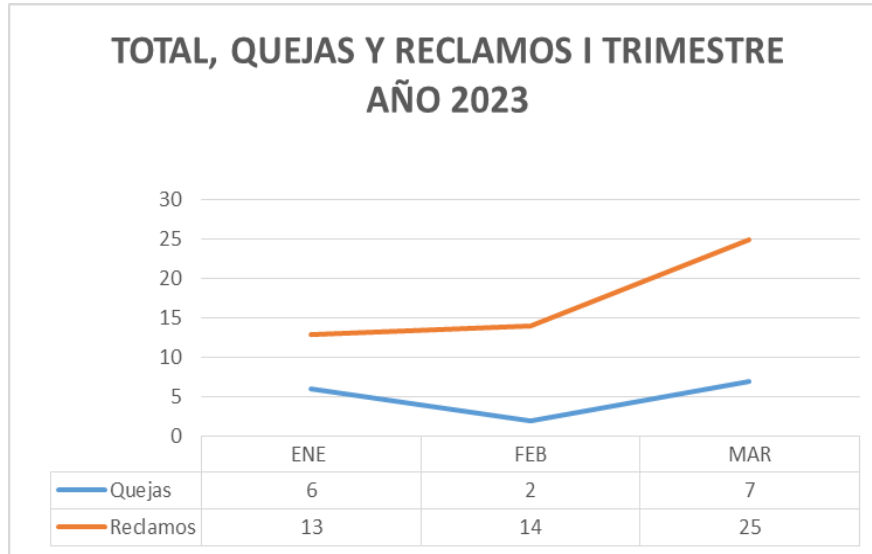
Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2023 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Realizando seguimiento a las QR interpuestas a cada uno de los procesos, identificamos que para el primer trimestre del año 2023, el proceso que tiene un mayor índice de radicaciones de QR es el proceso de urgencias con un total de 23 QR radicadas las cuales representan un 34,4% del total de QR recibidas en este periodo.

En segundo lugar está el proceso de Facturación con un total de 21 QR interpuestas, las cuales representan un 31,1 % del total de las QR radicadas por demoras en la atención del proceso, trato humanizado y amable.

**QUEJAS Y RECLAMOS**

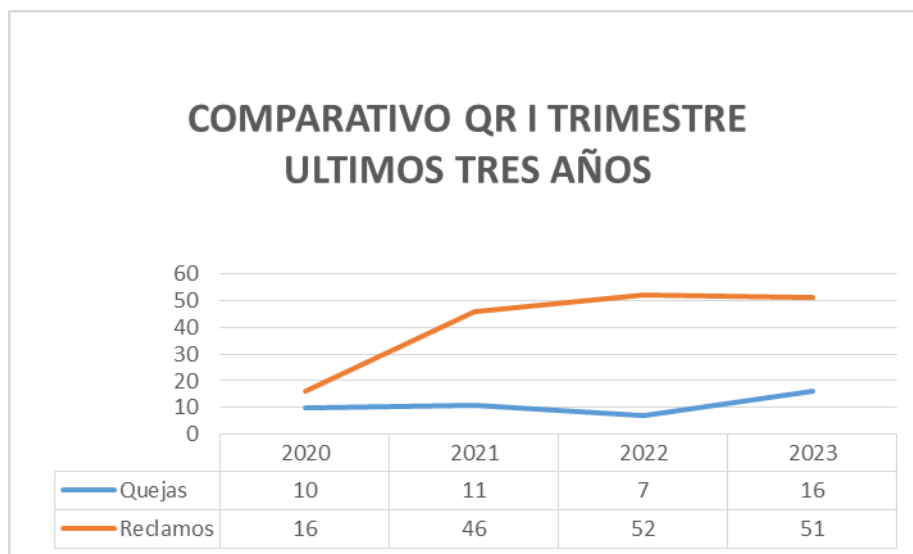
**TOTAL, QUEJAS Y RECLAMOS I TRIMESTRE AÑO 2023**



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

Se presentaron 67 quejas y reclamos durante el primer trimestre 2023 y corresponden al 40% 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 30% del total entre quejas y reclamos radicadas.

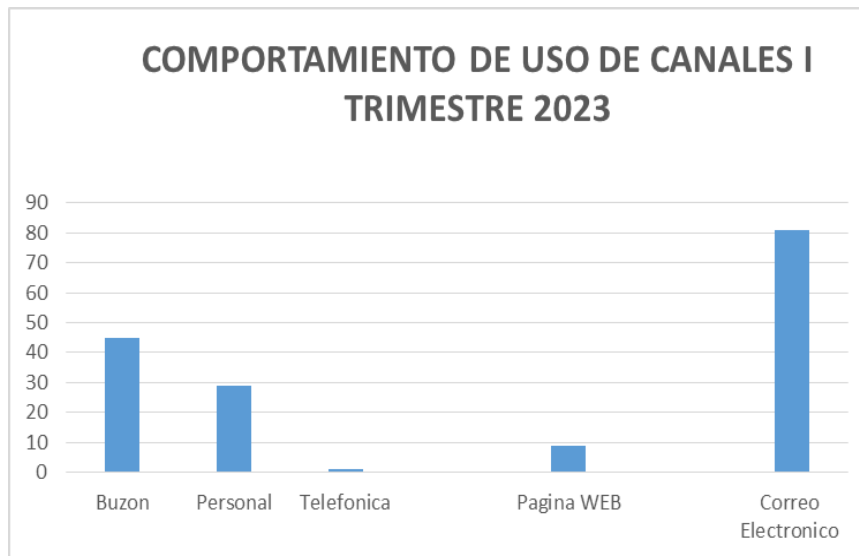
**COMPARATIVO QR I TRIMESTRE ULTIMOS TRES AÑOS**



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

Como se muestra en la gráfica anterior el comparativo de Quejas y Reclamos durante los últimos tres años, se evidencia un aumento en cuanto a los reclamos y quejas en relación con el año 2021 y 2022, igualmente cabe destacar que las felicitaciones han aumentado en comparación con el año inmediatamente anterior.

### COMPORTAMIENTO DE USO DE CANALES I TRIMESTRE 2023



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

### CANALES DE INGRESO I TRIMESTRE 2023

CANAL DE INGRESO PQRSD I TRIM 2023						
CLASIFICACIÓN	Buzon	Personal	Telefónica	Página WEB	Correo Electrónico	TOTAL
Quejas	8	6	0	0	1	15
Reclamos	15	21	1	6	9	52
Felicitaciones	20	1	0	1	0	22
Soli Inf.	0	0	0	1	0	1
Sugerencias	2	0	0	0	0	2
Denuncias	0	0	0	0	0	0
Peticiones	0	1	0	1	71	73

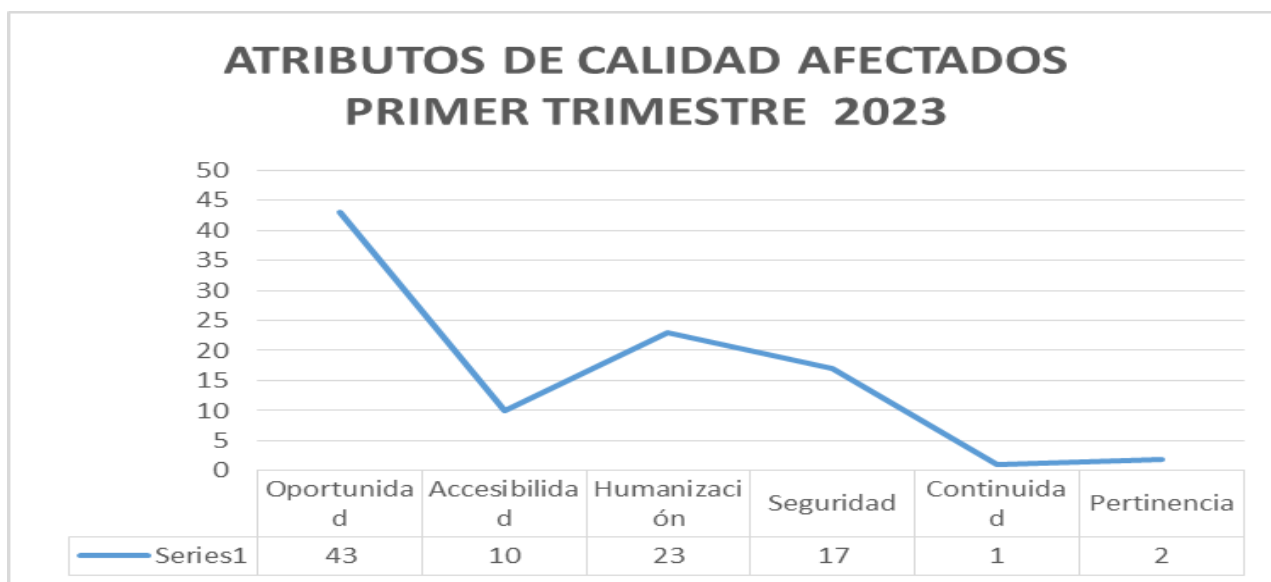
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>29</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>81</b>	<b>165</b>
--------------	-----------	-----------	----------	----------	-----------	------------

Fuente: Base de datos Matriz Almera PQRSD Almera año 2023

Se observa que el canal más utilizado por los usuarios para interponer las PQRSD en el primer trimestre fue el correo electrónico con 81 manifestaciones, buzón de sugerencias con 45 manifestaciones, y de manera personal con 29 manifestaciones. Es importante mencionar que la UFZ cuenta con **10 buzones** de sugerencias

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 a través de charlas en las salas de bienvenida del HUS, publicaciones en los buzones de peticiones y sugerencias.

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



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

El atributo de calidad más afectado durante el primer trimestre del año 2022 es la humanización; que tuvo un porcentaje del 48% del total de los atributos identificados en las PQRSD.

### CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS, SEGÚN DERECHOS DEL USUARIO AFECTADOS PRIMER TRIMESTRE 2023:

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

De acuerdo a las quejas y reclamos radicados en el I trimestre 2023 se observa que el 51 % de las manifestaciones están asociadas a la posible vulneración del derecho del Usuario A “Recibir una atención oportuna, segura y continua”, le sigue el derecho a recibir atención humanizada con un 49%, se realizó el pacto por el trato amable, se socializo la política y el programa de humanización con el objetivo de fortalecer la cultura y el cambio de actitudes al momento de la atención o prestación del servicio hacia los usuarios y sus familias.

**CAUSAS DE QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS EN EL I TRIMESTRE AÑO 2023 UNIDAD FUNCIONAL**

CODIGO	CAUSA DE QUEJA O RECLAMO	ENE	FEB	MAR	TOTAL	%
AF	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal administrativo, facturadores, secretarías, vigilantes.	4	3	14	21	32%
AH	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal médico.	4	3	2	9	14%
AG	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería, Aux de enfermería, enfermeras, camilleros, técnicos de Rx.	2	4	2	8	12%
Q	Demora y / o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias : triage, consulta, apertura de HC ETC	0	3	3	6	9%
AJ	Falta de calidez y trato amable.	1	1	1	3	5%

En el I Trimestre **se presentaron 65 QUEJAS Y RECLAMOS**, observando que las (5) primeras causas son:

La primera causa Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal administrativo, facturadores, secretarías, vigilantes (32%) se solicitó plan de mejora al área de facturación

La segunda causa Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal médico (14%) Se realiza pacto por el trato amable

La tercera causa Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería, Aux de enfermería, enfermeras, camilleros, técnicos de Rx. (12%) Se realiza pacto por el trato amable

Cuarta causa Demora y / o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias: triage, consulta, apertura de HC ETC (9%)

La quinta causa Falta de calidez y trato amable 5%. Se realizó pacto por el trato amable

**INDICADOR:**

Para el tercer trimestre del año 2022 el número de Quejas y Reclamos radicados es 153 de las cuales son 73 quejas y 80 reclamos

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

$$\frac{47}{153} * 100 = 30,7\%$$

# Total de QR radicadas \*100

**INFORME DE SUGERENCIAS PRIMER TRIMESTRE 2023**

Se realiza un informe consolidado de las sugerencias recibidas por parte de los usuarios paciente y familia durante el primer trimestre de 2023, se radicaron un total de 165 peticiones recibidas 1 fue clasificada como sugerencia.



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

Respuesta en el termino de la Ley Año 2023								
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 informacion)	% de peticiones con respuesta en terminos de ley
Quejas	6	2	7	15	10%	# total de peticiones con respuesta al usuario dentro de los 15 días hábiles (quejas, reclamos, sugerencias e informacion) / # total de peticiones (quejas, reclamos, sugerencias e informacion) recibidas en el periodo	13	87%
Reclamos	13	14	25	52	36%		47	90%
Solicitud Inf.	0	1	0	1	1%		1	100%
Sugerencias	2	0	0	2	1%		2	100%
Denuncias	0	0	0	0	0%		0	0%
Peticiones	23	28	22	73	51%		73	100%
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>45</b>	<b>54</b>	<b>143</b>	<b>100%</b>		<b>136</b>	<b>95%</b>

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

Del total manifestaciones PQRSDF se dieron respuesta oportuna al peticionario al 95%, dentro de los primeros 15 días hábiles que corresponde a 136 peticiones, quedando pendiente dar respuesta a 7 peticiones, 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 PQRSDF en términos de ley.**

## Plan Operativo Anual (POA 2023)

### POA 2023 PQRSDF

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

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

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

El proceso de PQRSDF se está fortaleciendo a través de solicitud de formulación de planes de mejora para disminuir las 5 primeras causas de las QR, para este trimestre se solicitó al área de facturación por demoras en la atención en el proceso y amabilidad en el proceso de atención.

**INFORME DE INDICADORES DE RIESGO DEL PROCESO**

RIESGO	INDICADOR	% CUMPLIMIENTO III 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 = 665  = 0* /65 = 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 = 1 Total PQRSD que requieren plan de mejora = 2  = 1*100 / 2 = 50%
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 = 65  0 / 100 * 65 = 0

1. Como se puede evidenciar para el primer trimestre 2023, de 65QR tramitadas **una (0)** fueron devueltas por respuesta inadecuada.
2. Se formularon un total de 1 planes de mejora de 2 que se requerían dando un cumplimiento del 50%
3. Del total de 65 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.

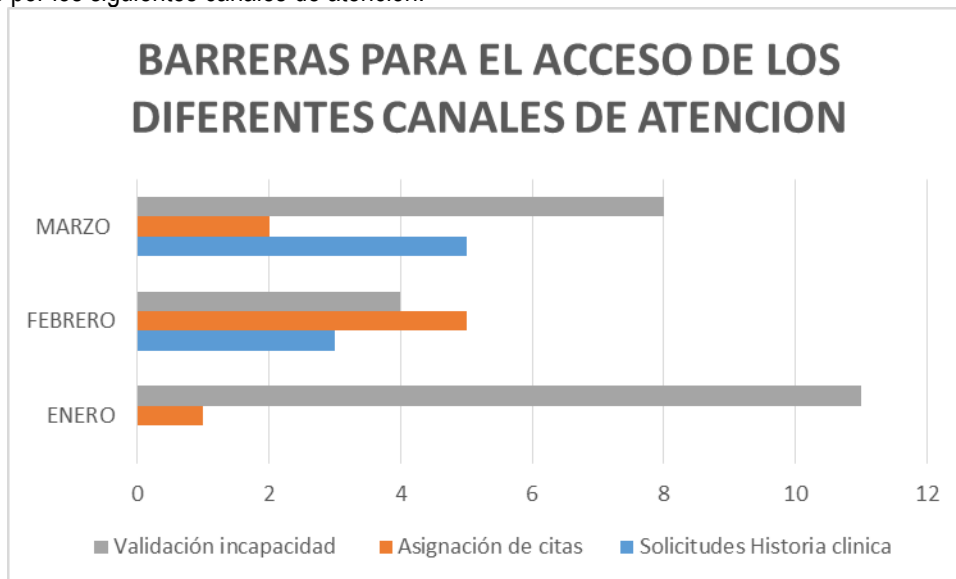
Es importante mencionar que desde Atención al Usuarios elaboró un Plan de mejora por no dar respuesta a términos de Ley, ya que no se realizó el trámite pertinente en virtud a que estaban llegando al Almera de una orientadora e informadora el cual no estaba en uso.

**DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCION**

Durante el primer trimestre del año 2023, no se presentaron denuncias, 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.**

Durante el primer trimestre del año 2023, a la luz de las PQRSDf, interpuestas por paciente y familia se identifica que hay barreras de acceso por los siguientes canales de atención:



Se visualiza que durante el trimestre la validación de incapacidad fue la que presentó mayor manifestación, seguido de la solicitud de historias clínicas y en tercer lugar asignación de cita con 8 manifestaciones.

### TRAMITES INSCRITOS EN EL SUIT QUE SE IDENTIFICARON COMO INSATISFACCION A TRAVÉS DE LAS PQRSDf PARA EL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2023.

Identificar a través de PQR los trámites que generan insatisfacción en el usuario y su familia, a continuación, se evidencia el dato estadístico para el primer trimestre del año 2023, de los trámites inscritos en el SUIT que a la luz de las PQRSDf interpuestas por paciente y familia generan insatisfacción.

Del total de 165 PQRSDf radicadas durante el primer trimestre del 2023, por trámites inscritos en el SUIT se presentaron un total de 30 peticiones que corresponde a un 18%, del total de las peticiones realizadas.

### RESPUESTAS INTERNAS INADECUADAS:

Durante el primer trimestre del año 2022, se evidenció que de un total de 165 peticiones que se solicitó respuesta de los servicios involucrados fueron devueltas 5 de no pertinencia en la respuesta interna de los servicios,

### 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 evidencio que de un total de 165 peticiones radicadas y a las que se emitió respuesta al peticionario, no se recibió ninguna por insatisfacción de la respuesta.

### CONCLUSIONES PRIMER TRIMESTRE 2023

En la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana Unidad Funcional se está fortaleciendo los canales para interponer las PQRSDF a través de las rondas y vistas, y socialización de derechos y deberes, e realiza el análisis en cada una de las manifestaciones y se da respuesta en términos de Ley y solicitar y hacer seguimiento a los planes de mejora que se deriven de las PQRSDF.

En cuanto a Participación ciudadana la Unidad Funcional realizó la convocatoria y Constitución de la Asociación de Usuarios, se promueve cursos frente atención al cliente, lenguaje claro y se socializa la estrategia de racionalización de tramites en las intervenciones de las informadoras y orientadoras.

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 PQRSD y se hizo entrega de los informes de gestión de PQRSD dando así cumplimiento a las actividades proyectadas.

**ANA CAROLINA SERNA RUBIO**

Coordinadora General  
Unidad Funcional de Zipaquirá

Elaboró: Yulieth Ximena Montes Ruiz  
Profesional Atención al Usuario