

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

INFORME DE PQRSDF ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA

**PERIODO
III TRIMESTRE 2023**

ZIPAQUIRÁ OCTUBRE, 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 PQRS.

El presente informe trimestral de gestión y seguimiento a las PQRSD elaborado por 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 III TRIMESTRE AÑO 2023

PQRSD TERCER TRIMESTRE AÑO 2023					
CLASIFICACIÓN	JUL	AGO	SEP	TOTAL	%
Quejas	3	2	8	13	5%
Reclamos	12	16	17	45	18%
Felicitaciones	13	44	19	76	31%
Solicitud Inf.	0	0	0	0	0
Sugerencias	1	1	1	3	1%
Denuncias	0	0	0	0	0
Peticiones	32	33	42	107	44%
TOTAL	61	99	87	244	100%

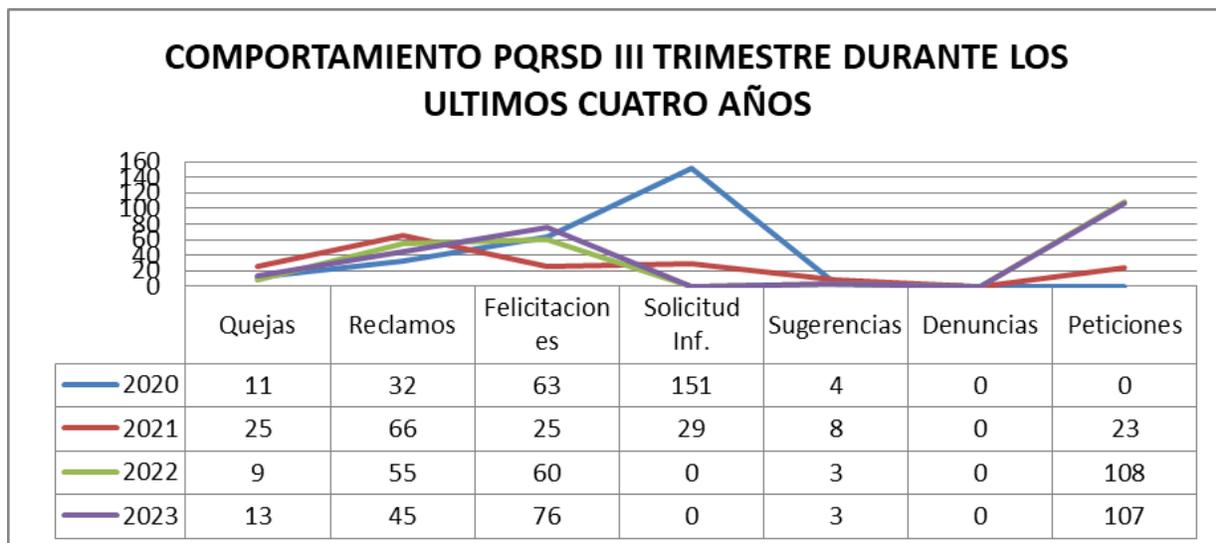


Fuente: Base de datos Matriz PQRS Almera año 2023 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Durante el III trimestre del año 2023 recepción, clasificó y tramitó 244 PQRS de las cuales el 44% corresponde a peticiones con 107 manifestaciones, el 31% felicitaciones con 76 manifestaciones, el 18% corresponde reclamos con 45 manifestaciones, el 5% de quejas con 13 manifestaciones, un 1% con 3 sugerencias. 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 PQRSDF; en el trimestre se socializo a un total de usuarios.

COMPORTAMIENTO DE PQRS III TRIMESTRE 2023 CON LOS ÚLTIMOS TRES AÑOS



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

Realizando un comparativo del III trimestre en los últimos tres años, se evidencia que se disminuyó el número de reclamos en comparación con el último año en un 6%, mientras que aumentó el número quejas con 5 manifestaciones que representa un 7% como acción correctiva 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 con un tik tok por servicio. Es importante resaltar que el número de felicitaciones aumento del 10% en comparación con el año inmediatamente anterior, lo que permite visualizar la satisfacción de los usuarios en la prestación del servicio.

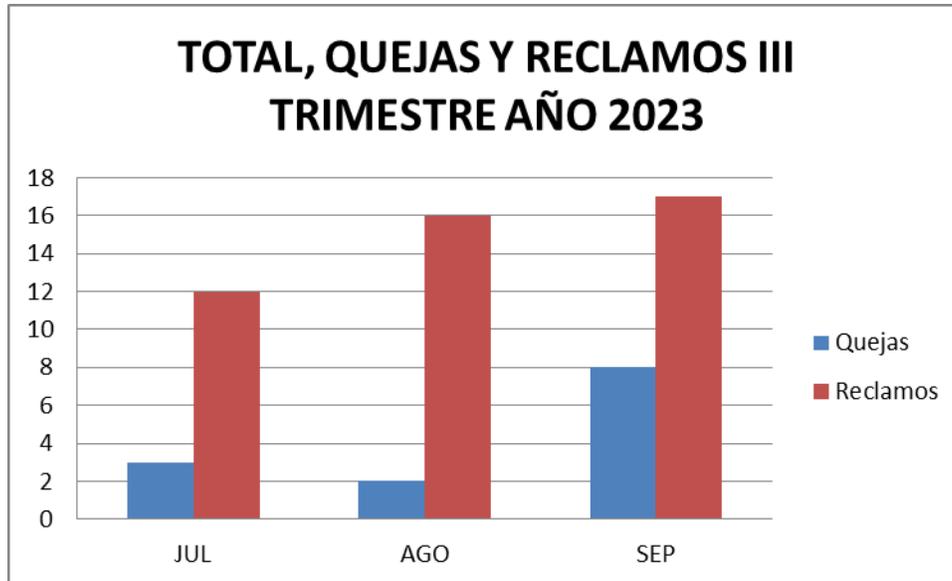
CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS SEGÚN PROCESO TERCER TRIMESTRE 2023

PROCESOS INVOLUCRADO	JUL	AGO	SEP	TOTAL
Hospitalización	0	3	5	8
Ambulatorio	1	1	6	8
Urgencias	8	6	11	25
Hotelería	0	1	0	1
Facturación	4	7	2	13
Imágenes D	2	0	0	2
Apoyo D	0	0	0	0
A. Usuario	0	0	0	0
Farmacia	0	0	0	0
Quirúrgico	0	0	1	1
Infraestructura	0	0	0	0
Banco de Sangre	0	0	0	0
G. Información	0	0	0	0
Otros Procesos	0	0	0	0
TOTAL	15	18	25	58

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

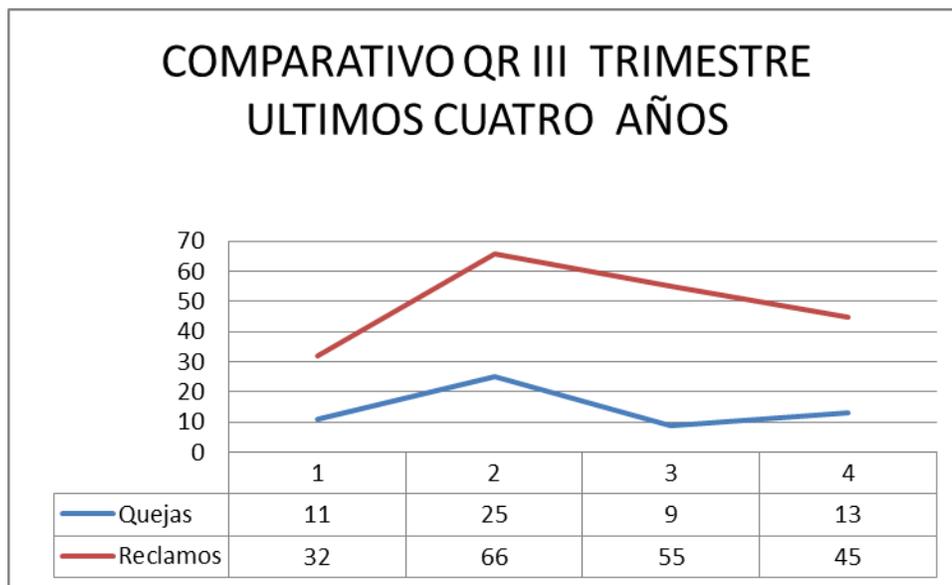
Realizando seguimiento a las QR interpuestas a cada uno de los procesos, identificamos que para el tercer trimestre del año 2023, el proceso que tiene un mayor índice de radicaciones de Q fue el proceso de urgencias con un total de 25 QR radicadas las cuales representan un 43% del total de QR recibidas en este periodo.

En segundo lugar está el proceso de facturación con un total de 13 QR interpuestas, las cuales representan un 22 % del total de las QR radicadas por demoras en la atención del proceso, trato humanizado y amable.

QUEJAS Y RECLAMOS


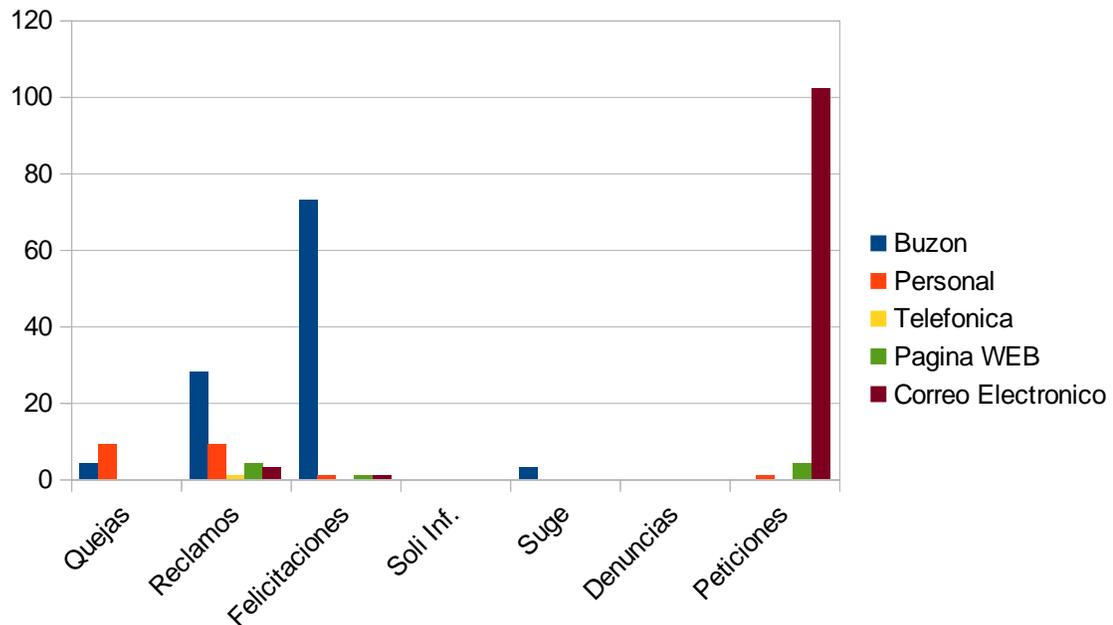
Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2023 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Se presentaron 58 quejas y reclamos durante el tercer trimestre 2023 y corresponden al 23% 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 18% del total entre quejas y reclamos radicadas.

COMPARATIVO QR III TRIMESTRE ÚLTIMOS TRES AÑOS


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

Realizando el comparativo de Quejas y Reclamos durante los últimos cuatro años, se evidencia una disminución en un 6% cuanto a los reclamos en relación con el año 2021 y 2022, mientras que las quejas en comparación al año 2022 aumento 7% con 5 manifestaciones, por lo que se siguen realizando pactos por el trato amble.

**COMPORTA
MIENTO DE
USO DE
CANALES III
TRIMESTRE
2023**


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

CANALES DE INGRESO III TRIMESTRE 2023

CANAL DE INGRESO PQRSD III TRIM 2023						
CLASIFICACIÓN	Buzón	Personal	Telefónica	Página WEB	Correo Electrónico	TOTAL
Quejas	4	9	0	0	0	13
Reclamos	28	9	1	4	3	45
Felicitaciones	73	1	0	1	1	76
Solicitud Información	0	0	0	0	0	0
Sugerencias	3	0	0	0	0	3

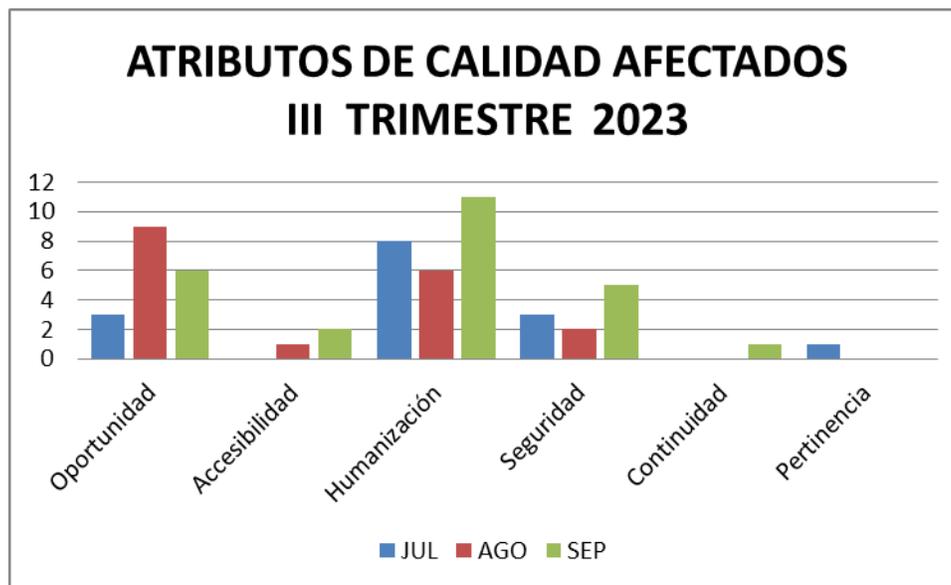
Denuncias	0	0	0	0	0	0
Peticiones	0	1	0	4	102	107
TOTAL	108	20	1	9	106	244

Fuente: Base de datos Matriz Almera PQRSD Almera año 2023

Se observa que el canal más utilizado por los usuarios para interponer las PQRSD es el buzón de sugerencias con un 44% que representan 108 manifestaciones, seguido del correo electrónico con 106 manifestaciones, que representa un 43% y en el tercer lugar de manera personal con 20 manifestaciones para un 8%. Es importante mencionar que la UFZ cuenta con **10 buzones** de sugerencias incluyendo el puesto de salud de San Cayetano y centro de salud de Cogua.

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 y en pantallas digitales.

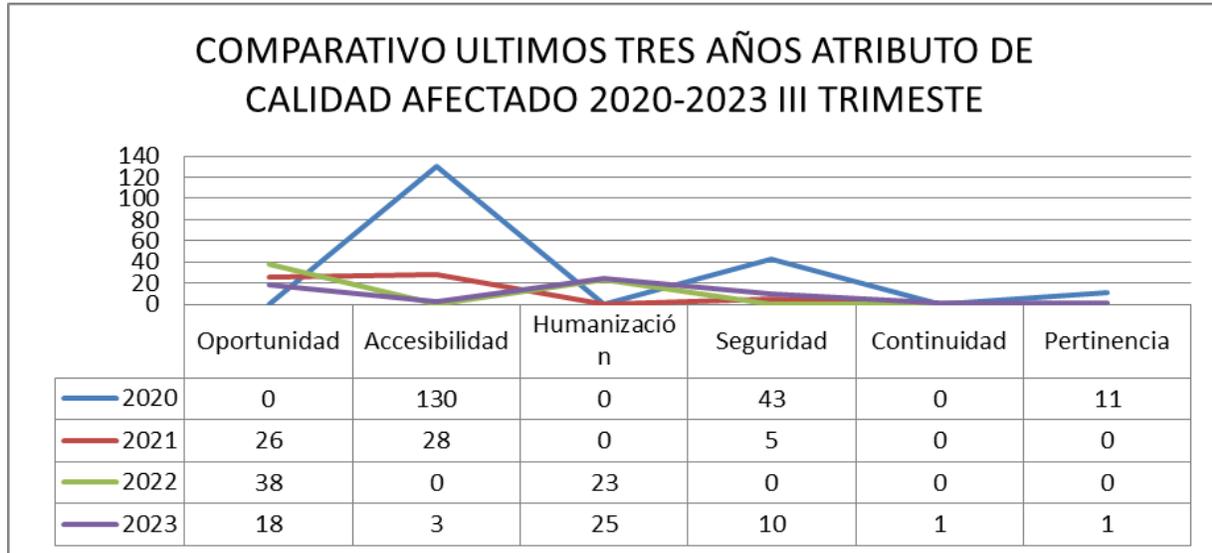
CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS SEGÚN ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS TERCER TRIMESTRE 2023.



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

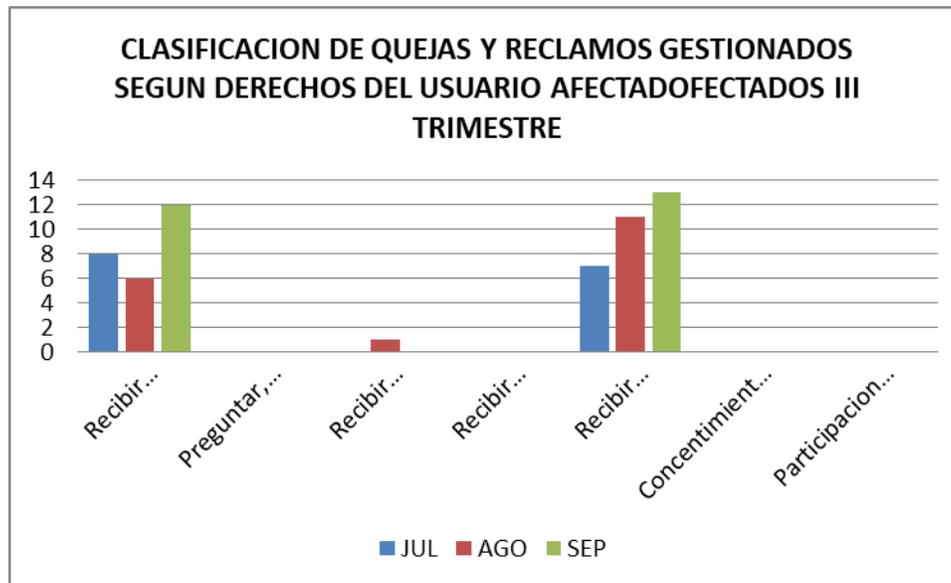
El atributo de calidad más afectado durante el tercer trimestre del año 2023 es la humanización con un 43%, seguido de la oportunidad con un 31%, y en tercer lugar seguridad con 17% del total de los atributos identificados en las PQRSD.

COMPARATIVO ATRIBUTO DE CALIDAD III TRIMESTRE ULTIMOS CUATRO AÑOS (2020-2023)



Haciendo un comparativo el atributo que más se le vulneró a los usuarios con los años anteriores la humanización aumento en dos manifestaciones con el año inmediatamente anterior, mientras que la oportunidad disminuyo en un 20% con 18 manifestaciones, se recibieron 10 manifestaciones que vulneraron la seguridad de los usuarios, una en continua, una en pertinencia y tres manifestaciones de accesibilidad-

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

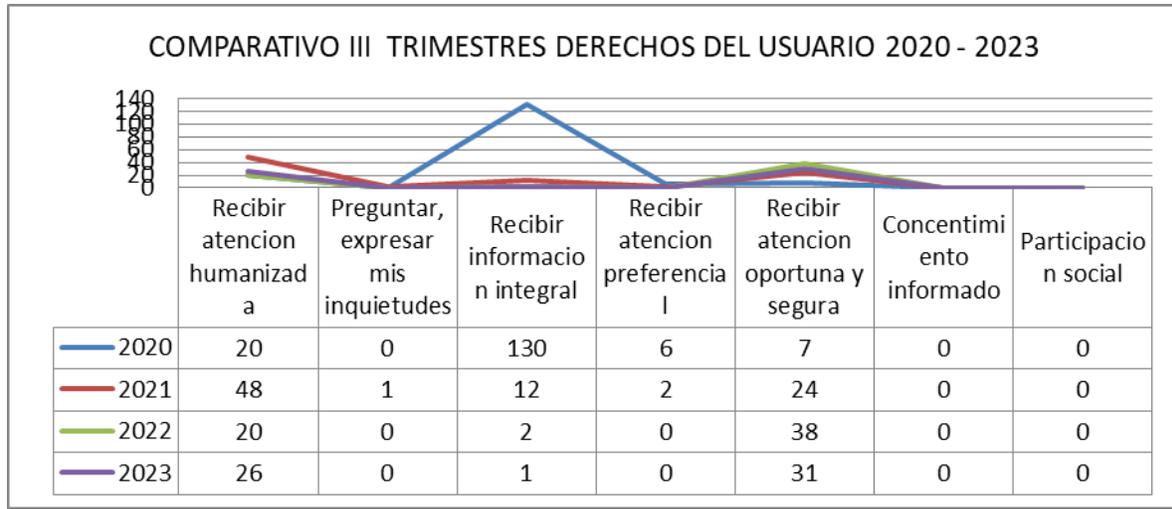


Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2022 Procesos Atención al Usuario y su Familia

De acuerdo a las quejas y reclamos radicados en el III trimestre 2023 se observa que el 53 % 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 45%, se realizó el pacto por el trato amable, se socializó 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.

Comparativo de las quejas y reclamos gestionados según derechos del usuario 2020-2023



Haciendo el comparativo 2020-2023 se identifica que el derecho del usuario más vulnerado de las quejas y reclamos es recibir atención oportuna y segura y segura con 31 manifestaciones, seguido de recibir atención humanizada con 26 manifestaciones aumento en dos manifestaciones con el año inmediatamente anterior la vulneración de estos derechos se debe a la rotación del personal, sin embargo se continúa con las campañas de sensibilización en humanización a todo el personal.

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

CODIGO	CAUSA DE QUEJA O RECLAMO	JUL	AGO	SEP	TOTAL	%
AF	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal administrativo, facturadores, secretarías, vigilantes.	4	7	8	19	33%
AH	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal médico.	2	2	5	9	15%
AJ	Falta de calidez y trato amable	2	1	2	5	9%
AG	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería, Aux de enfermería, enfermeras, camilleros, técnicos de Rx	1	0	3	4	7%
AD	Demora y / o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias : triage, consulta, apertura de HC ETC	0	3	0	3	5%

En el III Trimestre se presentaron **58 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 (33%) se está ejecutando plan de mejora

La segunda causa Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal médico (15%). Se realiza pacto por el trato amable, se solicita plan de mejora al servicio de urgencias.

La tercera causa Falta de calidez y trato amable (15%)

Cuarta causa Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería, Aux de enfermería, enfermeras, camilleros, técnicos de Rx SE realiza capacitación de humanización con el personal de enfermería de urgencias y neonatos y pediatría. (7%)

La quinta causa Demora y / o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias : triage, consulta, apertura de HC ETC (5%)

INDICADOR:

Para el tercer trimestre del año 2023 el número de Quejas y Reclamos radicados es 58 de las cuales son 13 quejas y 45 reclamos

$$\frac{\text{Total de QR por las 5 Primeras causas} / 5 \text{ Primeras causas}}{\# \text{ Total de QR radicadas} * 100} = \frac{40 / 5 * 100}{58} = 68\%$$

INFORME DE SUGERENCIAS TERCER TRIMESTRE 2023

Se realiza un informe consolidado de las sugerencias recibidas por parte de los usuarios paciente y familia durante el tercer trimestre de 2023, se radicaron un total de 244 peticiones recibidas, 3 fue clasificada como sugerencias.

PORCENTAJE DE PQRSD CON RESPUESTA EN EL TÉRMINO DE LEY III TRIMESTRE 2023

Con respecto al porcentaje de QyR con respuesta en el término de ley durante el segundo trimestre de 2023 la Unidad Funcional ha desarrollado el proceso con un 100% de cumplimiento en donde el 97% corresponde a la entrega de respuestas a los usuarios en los términos de ley y el 3% restante, pertenece a peticiones que se encuentran en trámite porque aún no se vencen los términos, las restantes 4 vencen posterior al 01 de Octubre 2023

Peticiones según clasificación	JUL	AGO	SEP	TOTAL	%	total de peticiones con respuesta al usuario dentro de Los términos de ley PQRSD	Formula	% de peticiones con respuesta en Términos de ley
Quejas	3	2	8	13	5%	13	# total de peticiones con respuesta al usuario dentro de los 15 días hábiles	100%
Reclamos	12	16	17	45	18%	43		98%

Solicitud Inf.	13	44	19	76	31%	76	(quejas, reclamos, sugerencias e información) / # total de peticiones (quejas, reclamos, sugerencias e información) recibidas en el periodo	100%
Sugerencias	1	1	1	3	1%	3		100%
Denuncias	0	0	0	0	0%	0		0
Peticiones	0	33	42	107	44%	105		98%
TOTAL	61	99	87	244	100%	240		98%

Del total manifestaciones PQRSDF se dieron respuesta oportuna al peticionario al 98%, dentro de los primeros 15 días hábiles que corresponde a 240 peticiones, quedando pendiente dar respuesta a 4 peticiones, posterior al 30 de Septiembre de 2023, por lo tanto, **se concluye que durante el II trimestre 2023, se dio respuesta al 100% de todas las PQRSDF en términos de ley..Plan Operativo Anual (POA 2023).**

POA III TRIMESTRE 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 DISMINUCIÓN 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 II 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 = 244 = 0* /0 = 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 = 1 $= 1 * 100 / 1 = 100\%$
Posibilidad de identificación inoportuna de las necesidades del Usuario en los Puntos de Información y Orientación al usuario o durante Rondas y visitas a pacientes hospitalizados	Total de QR interpuestos por de Pacientes hospitalizados Visitados o atendidos en puntos de Información / Total de QR *100	Total de QR interpuestos por de Pacientes hospitalizados Visitados o atendidos en puntos de Información = 0 Total de QR = 58 $0 / 100 * 58 = 0$

1. Como se puede evidenciar para el tercer trimestre 2023, de 58 QR tramitadas dos (2) fueron devueltas por respuesta inadecuada.

2. Se formularon un total de 1 planes de mejora de 1 que se requerían dando un cumplimiento del 100%

3. Del total de 58 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.

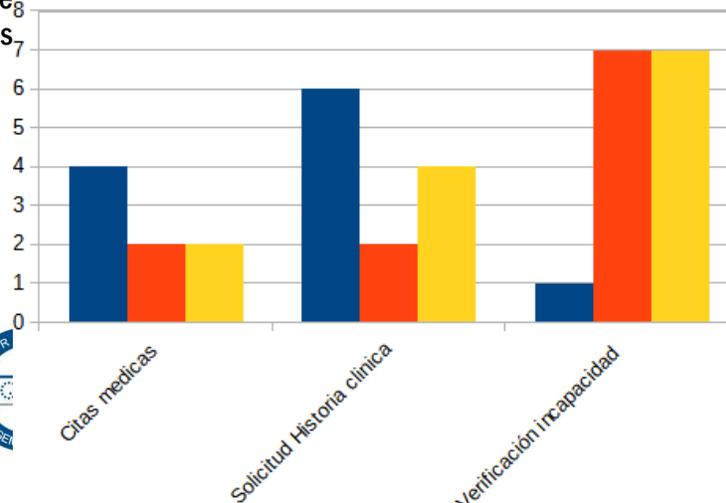
Es importante mencionar que desde Atención al Usuarios elaboró un Plan de mejora por no dar respuesta a términos de Ley, ya que no se realizó el trámite pertinente en virtud a que estaban llegando al Almera de una orientadora e informadora el cual no estaba en uso.

DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN

Durante el tercer 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 ATENCIÓN A LA LUZ DE LAS PQRSDF

Durante el tercer 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 segundo trimestre la validación de incapacidad fue la que presentó mayor manifestaciones fue validación de incapacidades con 13 manifestaciones, seguido de la validación de asignación de citas con 11 manifestaciones y en tercer lugar solicitud historias clínica con 11 peticiones.

TRAMITES INSCRITOS EN EL SUIT QUE SE IDENTIFICARON COMO INSATISFACCIÓN A TRAVÉS DE LAS PQRSDF PARA EL TERCER 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 tercer 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 244 PQRSDF radicadas durante el tercer trimestre del 2023, por trámites inscritos en el SUIT se presentaron un total de 38 peticiones que corresponde a un 15%, del total de las peticiones realizadas.

RESPUESTAS INTERNAS INADECUADAS:

Durante el segundo trimestre del año 2023, se evidenció que de un total de 244 peticiones que se solicitó respuesta de los servicios involucrados fueron devueltas 2 de no pertinencia en la respuesta interna del servicio de facturación.

INFORME INDICADOR DE EFECTIVIDAD DE LAS RESPUESTAS DE PQRSDF III 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 tercer trimestre del año 2023, se evidenció que de un total de 244 peticiones radicadas y a las que se emitió respuesta al peticionario, y se recibió una insatisfacción por parte del peticionario que representa un 0,4%.

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Componente: Racionalización de trámites

Subcomponente: Monitoreo

Actividad: Monitoreo de las estrategias de racionalización y reporte de los tramites inscritos en el SUIT

Desde el área de consulta externa se realizó el respectivo reporte a la subdirectora de consulta externa Jefe Alexandra Beltrán

Pregunta	JULIO	AGOSTO	Junio	III TRIM
¿Número de PQRD recibidas?	8	14	16	38

Componente: Mecanismos para mejorar la atención al usuario

Subcomponente: Fortalecimiento a los canales de atención

Actividad: Analizar las barreras de acceso identificadas en los diferentes canales de atención presentados por la ciudadanía con fuente principal PQRSD y generar las acciones de mejora a que haya lugar (Incluir un ítem en el informe de gestión).

Durante el trimestre se realizó el análisis a las barreras de acceso a la información, donde se siguen fortaleciendo los canales para solicitud de validación de incapacidad e historias clínicas. De igual manera a en las intervenciones de las informadoras y orientadoras continúan socializando los canales virtuales para la solicitud de esta información como el medio de asignación de citas correo zpcitas.medicas@hus.org.co información que se proyecta también en las pantallas digitales de la Institución.

Componente: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

Subcomponente: Monitoreo y acceso a la información pública

Actividad: Publicar en la página web del informe de gestión de PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones) por cada una de las tres sedes

Se envió informe

Se realizó envío del informe del trimestre a HUS Bogotá para la respectiva publicación en la Página web.

POLITICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

Durante el tercer trimestre se realizaron reuniones mensuales con la asociación de la Unidad Funcional con el fin de fortalecer la participación comunitaria en salud, quedando así conformada por siete usuarios de las Eps Famisanar, Sura, Nueva Eps. Se anexan actas de reunión.

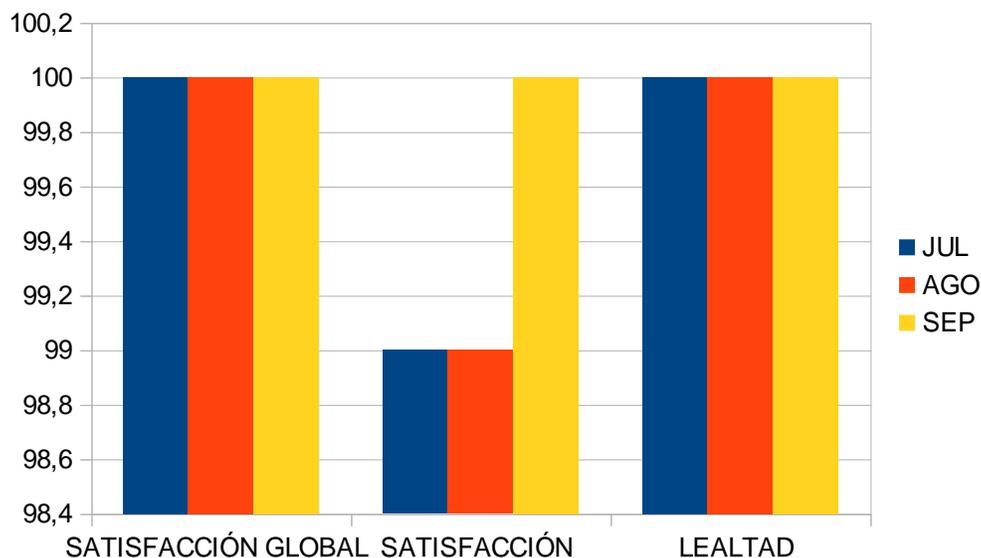
Se continúa realizando la apertura de buzón en compañía de los usuarios y representantes de usuarios,

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Comportamiento del Indicador Lealtad – Tasa De Satisfacción Global III trimestre 2023

FORMULA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	%TOTAL II TRIMESTRE
---------	-------	--------	------------	---------------------

# Total de paciente satisfechos con los servicios recibidos / # total de pacientes encuestados por la IPS	95/95 100%	95/95 100%	94/95 100%	218/285
Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido	95/95 99%	94/95 9%	95/95 100%	284/285
Recomendaría a familiares y amigos la IPS	95/95 100%	95/95 100%	95/95 100%	285/285



Referente al porcentaje de satisfacción global en la Unidad Funcional se observa en la gráfica arriba presentada que en el tercer trimestre de 2023 la percepción de los usuarios fue positiva donde ellos califican con un 99% satisfactoria la atención recibida, esto es el resultado de un mayor compromiso por parte de los colaboradores de la UFZ y de la adherencia a los procesos de calidad y una atención enfocada en la Humanización.

CONCLUSIONES TERCER 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 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 PQRSFD y se hizo entrega de los informes de gestión de PQRSFD 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