



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

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

**IV TRIMESTRE 2024**

**BOGOTÁ D.C. 31 DE ENERO DE 2025**



ISO 9001 ISO 14001

## INTRODUCCIÓN

El trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, solicitudes de información, denuncias y felicitaciones, (PQRSDF) recibidas en la Institución se encuentra reglamentada mediante, la Constitución Política de Colombia en su artículo 23, Ley 1755 de 2015 artículos 14 y 30” y en cumplimiento a la Resolución No 282 de 2021: “Por la cual se deroga la Resolución N° 393 de 2017 y se reglamenta el tramite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y artículos denuncias en el Hospital Universitario de la Samaritana - Empresa Social del Estado”, y CIRCULAR EXTERNA 202315100000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de Salud en la cual realiza clasificación de los tipos de riesgos así, Reclamo de riesgo simple se deben resolver de fondo en un término de máximo de setenta y dos (72) horas, Reclamo de riesgo priorizado no podrá superar el término máximo de cuarenta y ocho (48) horas, y Reclamo de riesgo vital no podrá superar el término máximo de veinticuatro (24) horas en la ESE Hospital Universitario de la Samaritana, donde se definen, entre otros aspectos, los canales oficiales para la recepción de PQRSDF.

El presente informe trimestral de gestión y seguimiento a las PQRSDF elaborado por la Directora de Atención al Usuario y Subdirección de Defensoría del Usuario (E), área que adelanta la gestión de las peticiones (paciente y su familia), llevando a cabo el proceso de recepción, trámite, análisis, conclusiones y respuesta final al peticionario. Lo cual permite tomar acciones en pro del mejoramiento continuo de la prestación de los servicios en Salud para los pacientes y su familia, también a través de la PQRSDF se logra identificar las necesidades de los pacientes y su familia frente a la misma.

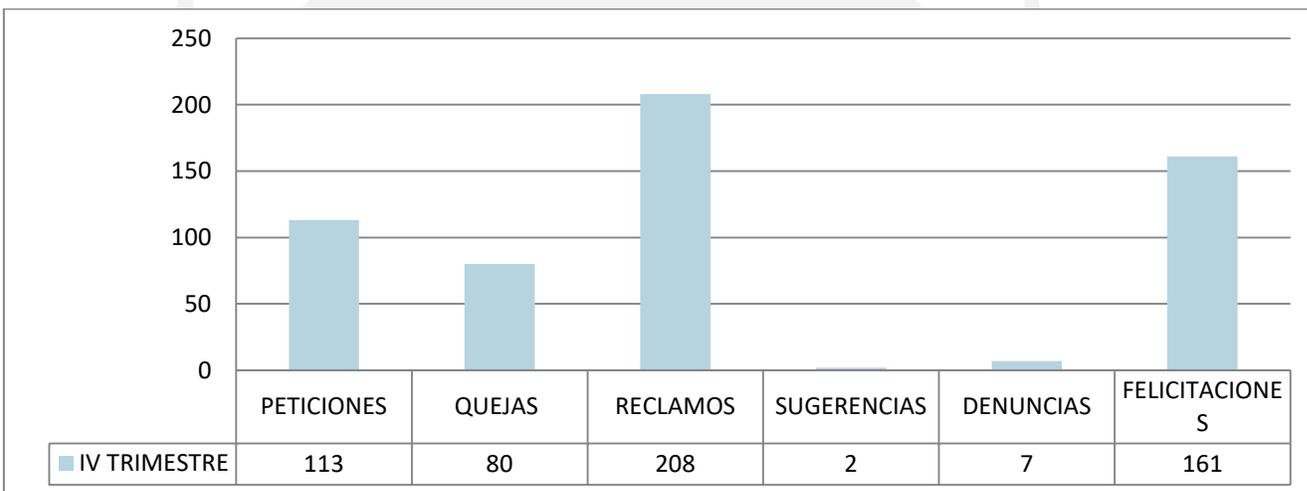
Con la finalidad de cumplir los estándares dentro del marco de la Política de Calidad y Mejoramiento continuo, Política de Humanización de la atención, Política de Prestación del Servicio, Derechos de los usuarios y demás marcos institucionales.

## 1. TOTAL DE PQRSDF RADICADAS EN EL IV TRIMESTRE 2024.

Para el IV trimestre del Año 2024 se recibieron, clasificaron y tramitaron 571 manifestaciones, distribuidas de la siguiente manera Peticiones 20%, Quejas 14%, Reclamos al 36%, Sugerencias al 0.3%, Denuncias al 1.2% y Felicidades al 28%.

PQRSDF IV TRIMESTRE 2024				
CLASIFICACION	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
PETICIONES	45	37	31	113
QUEJAS	31	24	25	80
RECLAMOS	78	77	53	208
SUGERENCIAS	1	1	0	2
DENUNCIAS	4	1	2	7
FELICITACIONES	65	47	49	161
<b>TOTAL</b>	<b>224</b>	<b>187</b>	<b>160</b>	<b>571</b>

Fuente: Base de datos Matriz PQRSDF Almera año 2024 Procesos Atención al Usuario y su Familia



Fuente: Base de datos Matriz PQRSDF Almera año 2024 Proceso Atención al Usuario y su Familia

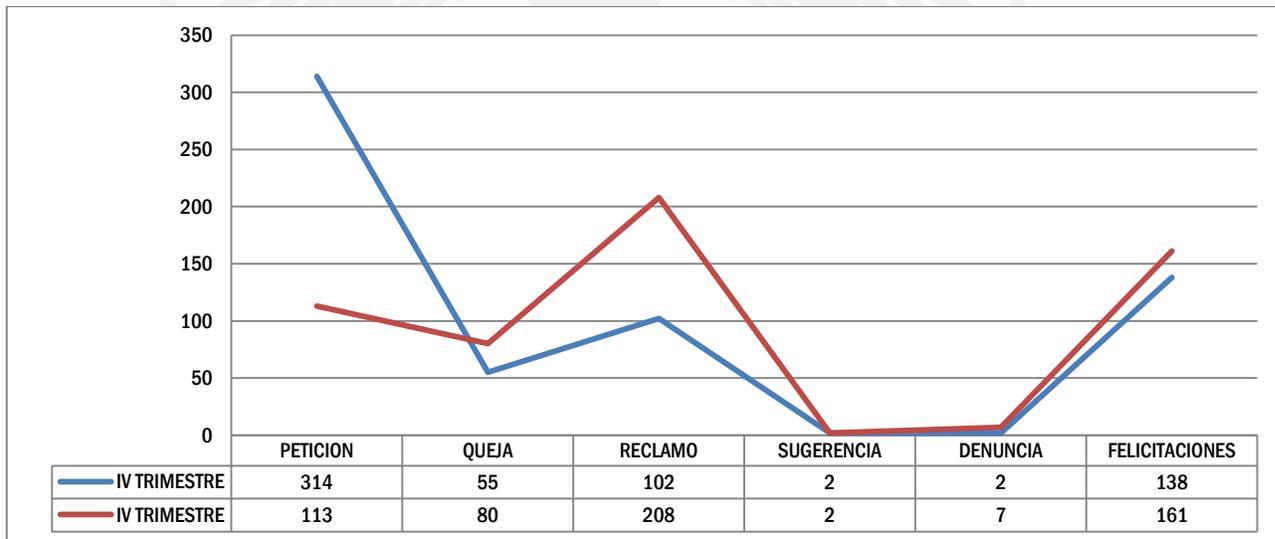
Durante el IV trimestre del año 2024 se recibieron, clasificaron y tramitaron 571 PQRSDF de las cuales el 20% corresponde a Peticiones con 113 manifestaciones, 14% corresponde a Quejas con 80 manifestaciones, 36% corresponde a Reclamos con 208 manifestaciones, 0.3% corresponde a Sugerencias con 2 manifestaciones, 1.2% corresponde a Denuncias con 7 manifestaciones y 28% corresponde a Felicidades con 161 manifestaciones. Es importante resaltar el compromiso de los funcionarios frente a la Política de Humanización y el impacto de la estrategia del “POR EL RESPETO AL INDIVIDUO” que se viene desarrollando.

## 2. COMPARATIVO DE PQRSDF IV TRIMESTRE 2023 Y 2024.

Realizando un comparativo del IV trimestre de 2023 y 2024, se evidencia una disminución de Peticiones en un 64% lo que equivale a 201 Peticiones, sin embargo, se presenta un aumento de Quejas y Reclamos en un 45% lo que equivale a 131 Q.R. Es importante resaltar que el número de felicitaciones aumento en un 14% en comparación con el año anterior, lo que permite visualizar la satisfacción de los usuarios en la prestación del servicio.

PQRSDF	2023	20224
CLASIFICACION	IV TRIMESTRE	IV TRIMESTRE
PETICION	314	113
QUEJA	55	80
RECLAMO	102	208
SUGERENCIA	2	2
DENUNCIA	2	7
FELICITACIONES	138	161
<b>TOTAL</b>	<b>613</b>	<b>571</b>

Fuente: Base de datos Matriz PQRSDF Almera año 2023 - 2024 Proceso Atención al Usuario y su Familia



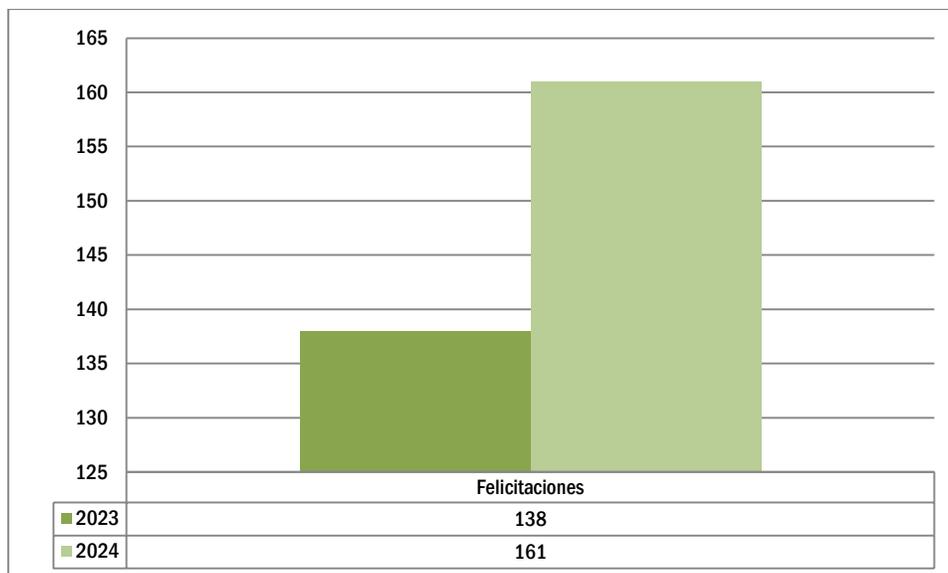
Fuente: Base de datos Matriz PQRSDF Almera año 2024 Proceso Atención al Usuario y su Familia

## 3. COMPARATIVO DE FELICITACIONES IV TRIMESTRE 2023 Y 2024

Analizando el cuadro comparativo se evidencia el aumento de las felicitaciones en un 14% lo que equivale a 23 felicitaciones donde el servicio involucrado es Enfermería.

IV TRIMESTRE	2023	2024
Felicitaciones	138	161

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2024 Proceso Atención al Usuario y su Familia



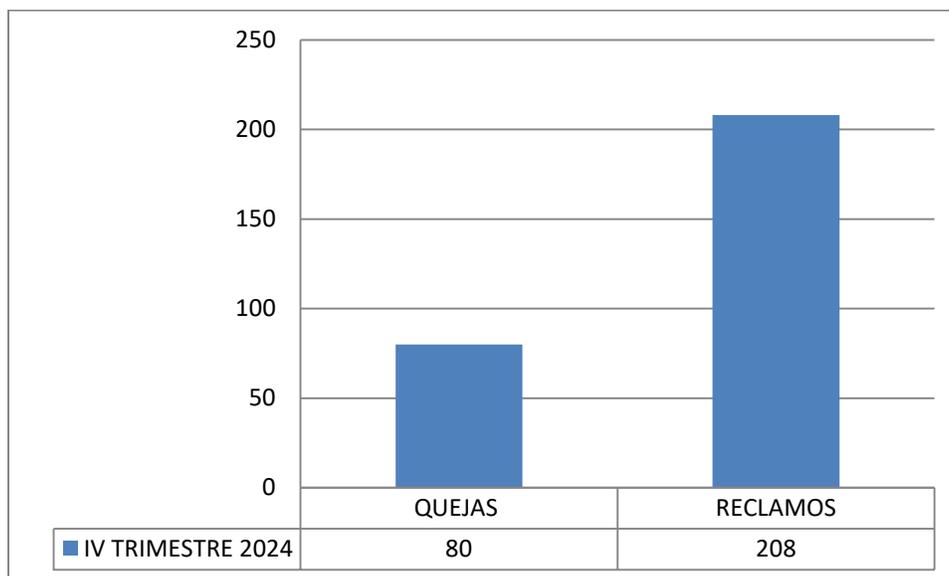
Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2024 Proceso Atención al Usuario y su Familia

#### 4. TOTAL DE QUEJAS Y RECLAMOS IV TRIMESTRE 2024

Se presentaron 288 Quejas y Reclamos durante el cuarto trimestre 2024 lo que corresponde al 50% del total de manifestaciones recibidas en este periodo, de tal manera que hubo un aumento del 49% de los Reclamos por inconformismos de los pacientes y su familia en comparación al año anterior.

CLASIFICACION	IV TRIMESTRE 2024
QUEJAS	80
RECLAMOS	208
<b>TOTAL</b>	<b>288</b>

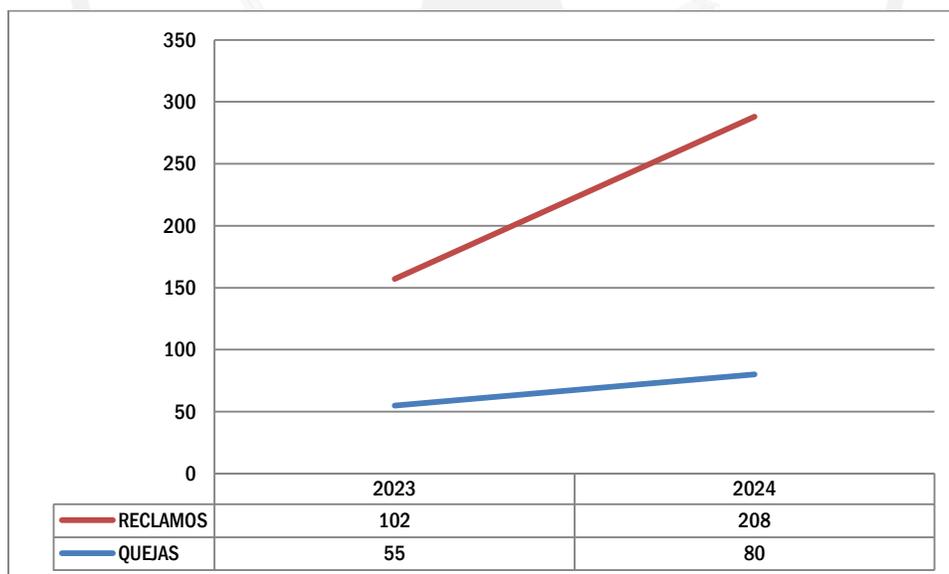
Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2024 Procesos Atención al Usuario y su Familia



Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2024 Procesos Atención al Usuario y su Familia

## 5. COMPARATIVO DE QUEJAS Y RECLAMOS IV TRIMESTRE 2023 Y 2024.

Realizando el comparativo de Quejas y Reclamos IV trimestre 2023 y 2024, se evidencia un aumento de Q.R. en un 31%, por consiguiente, se sigue solicitando a cada una de las áreas involucradas planes de mejoramiento para mitigar las Q.R. ya que se evidencio un aumento significativo en este periodo. Cabe resaltar que NO se observa cultura de mejoramiento por lo cual no se elaboran planes de mejora.



Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2024 Proceso Atención al Usuario y su Familia

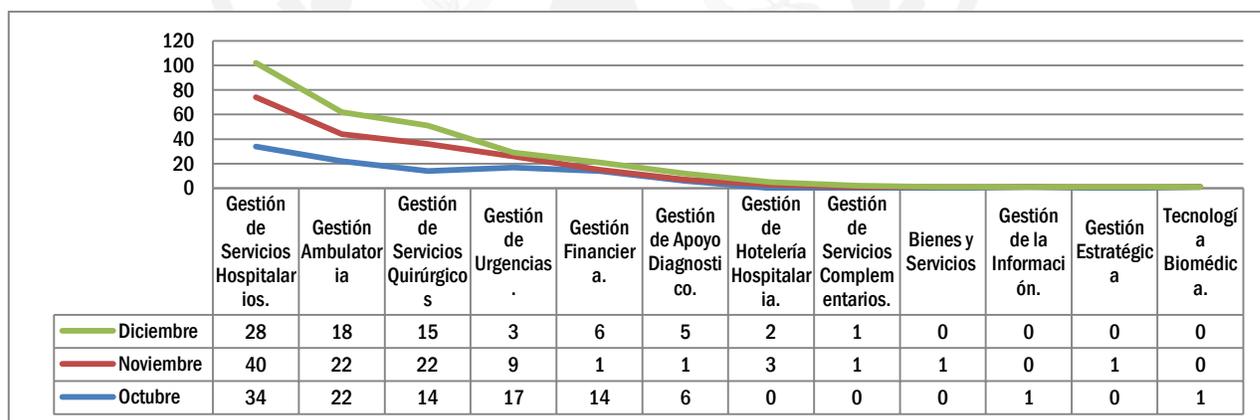
## 6. CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS SEGÚN PROCESO INVOLUCRADO IV TRIMESTRE 2024.

Se realiza seguimiento a las Q.R. interpuestas a cada uno de los procesos, se identifica para el cuarto trimestre del año 2024, que el proceso que tiene un mayor índice de radicaciones de Q.R. fue el de Gestión de Servicios Hospitalarios con un total de 102 Q.R. radicadas las cuales representan un 35% del total de Q.R. recibidas en este periodo.

En segundo lugar está el proceso de Gestión ambulatoria con un total de 62 Q.R. interpuestas, las cuales representan un 21% del total de las Q.R. y en tercer lugar tenemos Gestión de Servicios Quirúrgicos con un total de Q.R. 51 , las cuales representan el 18% del total de las Q.R.

QR IV TRIMESTRE POR PROCESO 2024	
PROCESO INVOLUCRADO	TOTAL
Gestión de Servicios Hospitalarios.	102
Gestión Ambulatoria	62
Gestión de Servicios Quirúrgicos	51
Gestión de Urgencias.	29
Gestión Financiera.	21
Gestión de Apoyo Diagnostico.	12
Gestión de Hotelería Hospitalaria.	5
Gestión de Servicios Complementarios.	2
Bienes y Servicios	1
Gestión de la Información.	1
Gestión Estratégica	1
Tecnología Biomédica.	1
<b>TOTAL</b>	<b>288</b>

Fuente: Base de datos Matriz PQRS Almera año 2024 Proceso Atención al Usuario y su Familia



Fuente: Base de datos Matriz PQRS Almera año 2024 Proceso Atención al Usuario y su Familia

## 7. USO DE CANALES PQRSDF IV TRIMESTRE 2024

Se observa que el canal más utilizado por los pacientes y su familia para interponer las PQRSDF es

el Buzón de Sugerencias con un (31%) que representa 176 manifestaciones, es importante resaltar que el Hospital Universitario de la Samaritana de Bogotá cuenta con 11 Buzones de Sugerencias ubicados por los distintos pisos y accesibles a los pacientes y su familia, la apertura de buzón se realiza desde el área de Atención al Usuario en presencia de un representante de la comunidad, esta actividad se desarrolla 2 veces por semana y en la tercera semana de cada mes se hace la apertura 3 veces en la semana. Seguimiento del Presencial / Escrito con 166 manifestaciones (29%) y en tercer lugar tenemos el Correo Electrónico con 138 manifestaciones que representa el 24%.

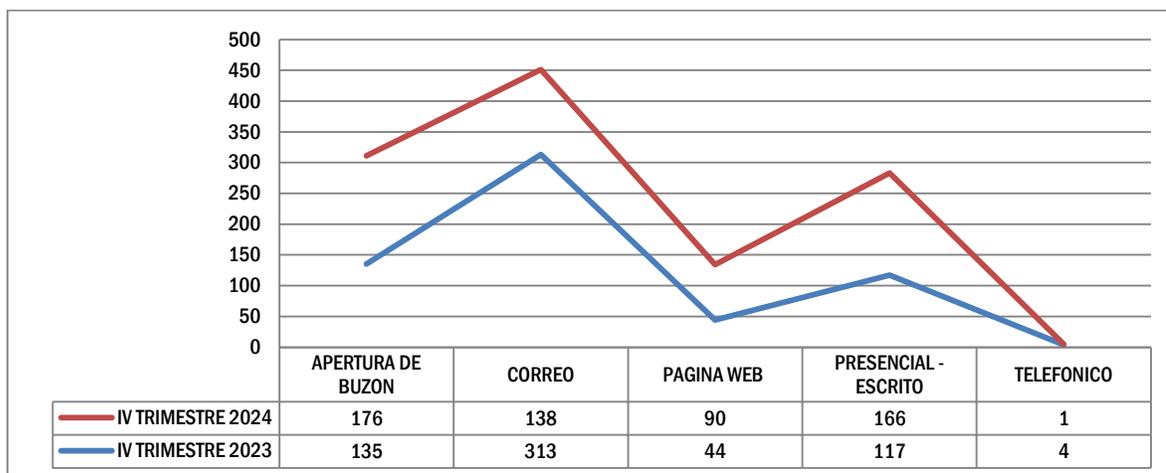
Se continúa socializando y promocionando a nuestros usuarios el uso de los diferentes canales de interposición de PQRSDF, lo cual se realiza principalmente por las informadoras de la Dirección de Atención al Usuario a través de charlas en las salas de bienvenida del HUS, publicaciones en los Buzones de Sugerencias y en las carteleras, en la página Web ([hus.org.co](http://hus.org.co)), profesionales de Trabajo Social cuando realizan estudio social y seguimiento, al igual que en las respuestas emitidas a los peticionarios entre otros.

CLASIFICACION	APERTURA DE BUZON	CORREO	PAGINA WEB	PRESENCIAL - ESCRITO	TELEFONICO	TOTAL
PETICION	1	66	43	3	0	113
QUEJA	21	2	6	51	0	80
RECLAMO	31	70	35	72	0	208
SUGERENCIA	1	0	1	0	0	2
DENUNCIA	0	0	4	3	0	7
FELICITACIONES	122	0	1	37	1	161
<b>TOTAL</b>	<b>176</b>	<b>138</b>	<b>90</b>	<b>166</b>	<b>1</b>	<b>571</b>

Fuente: Base de datos Matriz PQRSDF Almera año 2024 Proceso Atención al Usuario y su Familia

## 8. COMPORTAMIENTO DE CANALES EN EL IV TRIMESTRE 2023 Y 2024

Se analiza que en el comparativo del IV trimestre de 2023 y 2024 el canal principal para radicar PQRSDF para el IV trimestre 2023 fue el correo electrónico, sin embargo, para el IV trimestre 2024 se evidencia que el principal canal fue Buzón de Sugerencias tuvo un aumento del 29% lo que equivale a 41 formatos de PQRSDF, para el presente trimestre también se observa un aumento en los canales, Presencial/Escrito en un 29% (49 PQRSDF), Correo Electrónico tuvo una disminución en un 56% (175 PQRSDF), Página Web aumento en un 51% (46 PQRSDF) y Telefónico disminuyó en un 75% (3 PQRSDF).



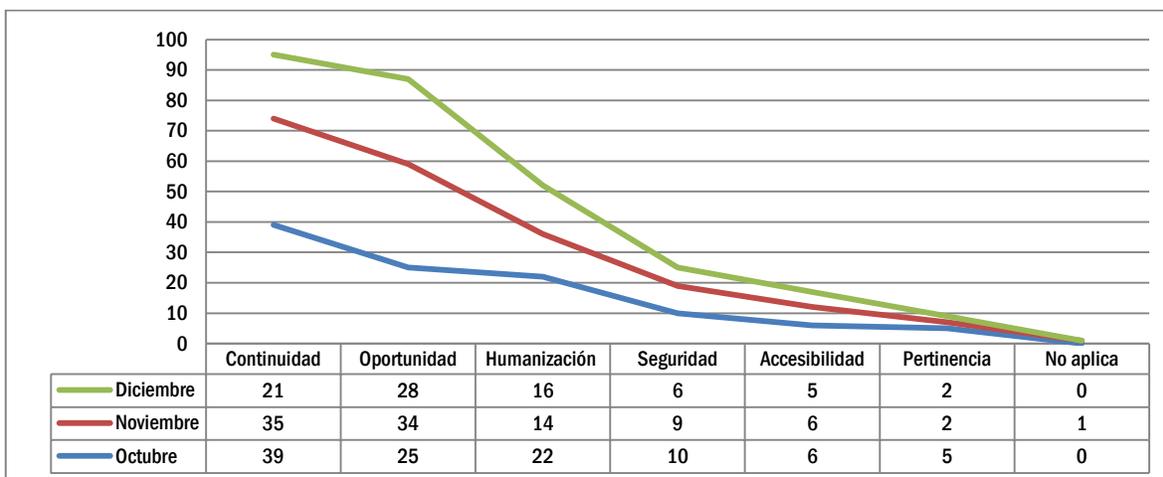
Fuente: Base de datos Matriz Almera PQRSD segundo trimestre 2024

## 9. CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS SEGÚN ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS IV TRIMESTRE 2024.

El atributo de calidad más afectado durante el IV trimestre del año 2024 es la continuidad con un 33%, seguido de Oportunidad con un 30% y en tercer lugar Humanización con 18% del total de los atributos identificados en las Q.R.

ATRIBUTO	TOTAL
Continuidad	95
Oportunidad	87
Humanización	52
Seguridad	25
Accesibilidad	19
Pertinencia	9
No aplica	1
<b>TOTAL</b>	<b>288</b>

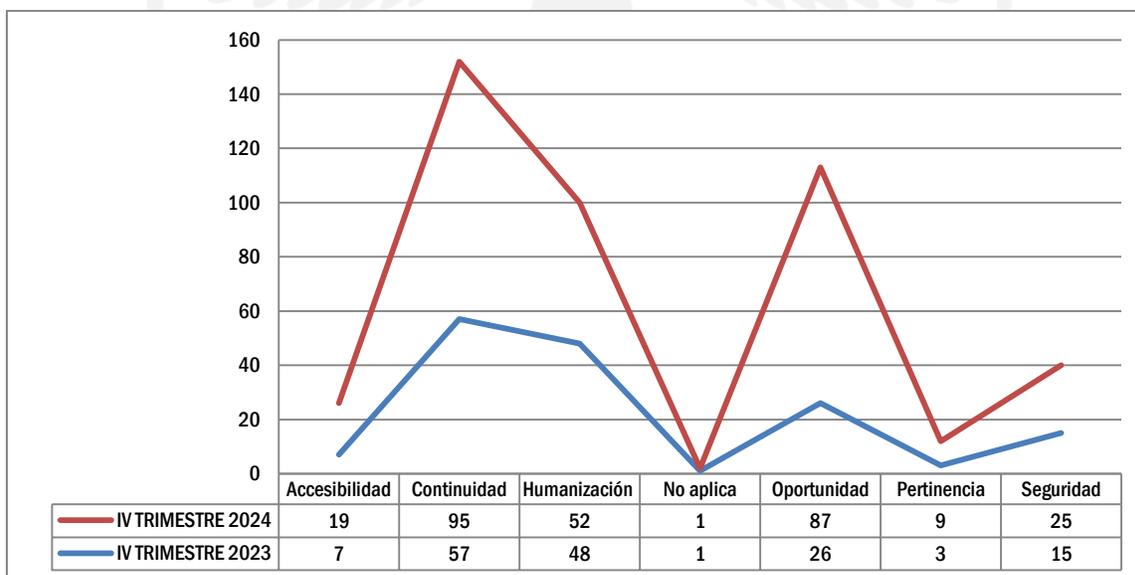
Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2024 Procesos Atención al Usuario y su Familia



Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2023 - 2024 Procesos Atención al Usuario y su Familia

## 10. COMPARATIVO ATRIBUTO DE CALIDAD IV TRIMESTRE 2023 Y 2024.

En el análisis de la gráfica comparativo en el IV trimestre se evidencia un aumento en los atributos al paciente y su familia en comparación con el año inmediatamente anterior. El atributo de Continuidad aumento en un 40% lo que equivale a 38 Q.R, Oportunidad aumento en un 70% lo que equivale a 61 Q.R y Humanización aumento en un 8% lo que equivale a 4 Q.R.



Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2024 Procesos Atención al Usuario y su Familia

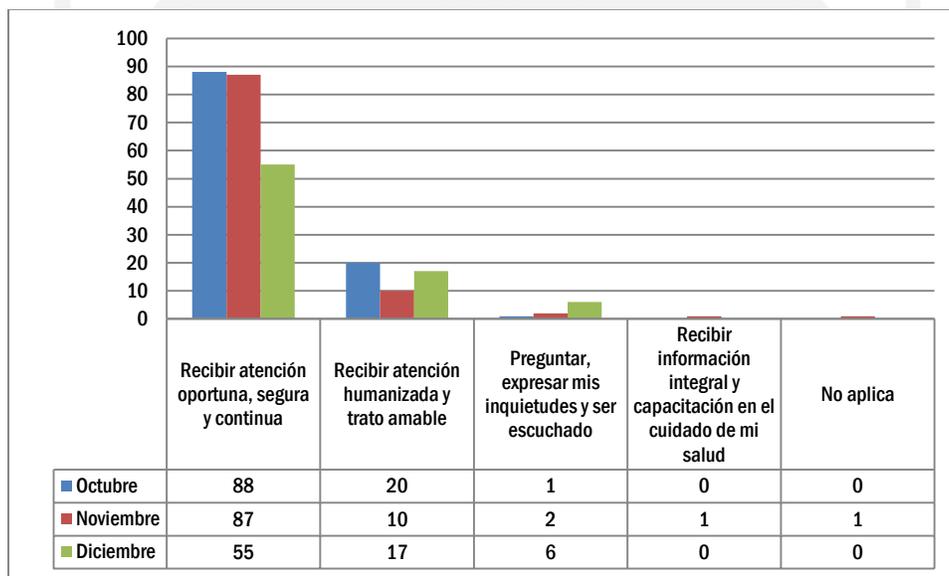
## 11. CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS SEGÚN DERECHO DEL USUARIO AFECTADO EN EL IV TRIMESTRE DE 2024.

De acuerdo a las quejas y reclamos radicados en el IV trimestre 2024 se observa que el 80% de las

manifestaciones están asociadas a la posible vulneración del Derecho del paciente a “Recibir atención oportuna, segura y continua”, seguido al Derecho a recibir atención humanizada y trato amable con un 16%. Desde la Dirección de Atención al Usuario se realiza la implementación de la estrategia de Pacto por el trato amable, con el objetivo de sensibilizar y humanizar al personal, teniendo en cuenta los deberes y derechos, líneas estratégicas y demás reglamento interno del Hospital Universitario de la Samaritana.

DERECHO	TOTAL
Recibir atención oportuna, segura y continua	230
Recibir atención humanizada y trato amable	47
Preguntar, expresar mis inquietudes y ser escuchado	9
Recibir información integral y capacitación en el cuidado de mi salud	1
No aplica	1
<b>TOTAL</b>	<b>288</b>

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2024 Procesos Atención al Usuario y su Familia

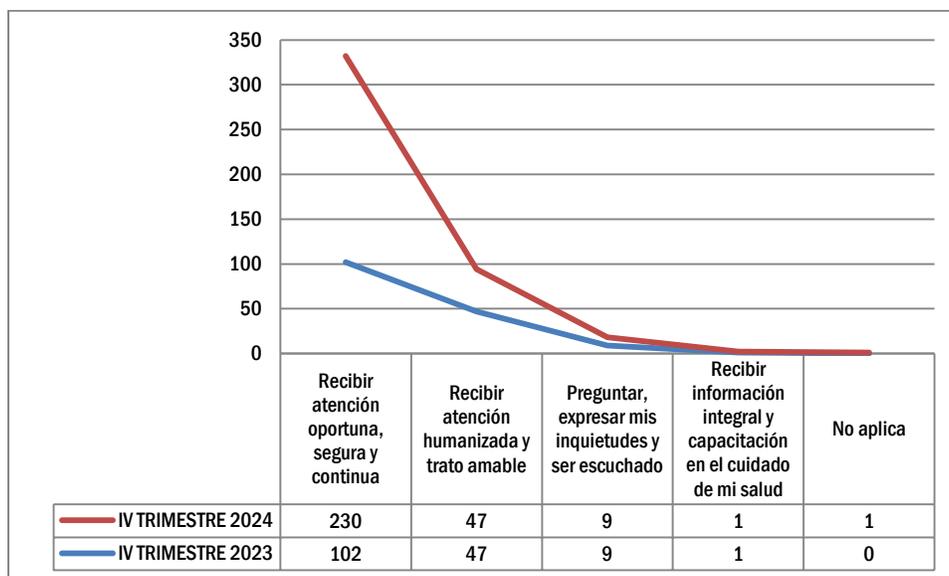


Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2024 Procesos Atención al Usuario y su Familia

## 12. COMPARATIVO DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS SEGÚN DERECHOS DEL USUARIO IV TRIMESTRE 2023 Y 2024.

En el análisis del comparativo 2023 y 2024 se identifica que el derecho del usuario más vulnerado de las quejas y reclamos fue recibir atención oportuna, segura y continua con un aumento de 128 manifestaciones, seguida de Recibir atención humanizada y trato amable la cual se sostiene en

comparación al IV trimestre de 2023. Por lo cual se continúa con la campaña de sensibilización en humanización a todo el personal.



Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2024 Procesos Atención al Usuario y su Familia

### 13. COMPARATIVO CAUSAS DE QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS EN EL IV TRIMESTRE 2023 Y 2024.

Se analiza en el cuadro comparativo del IV trimestre del 2023 y 2024 un intercambio de causas, es decir, la causa Demora en la programación de cirugía: Ambulatoria y Hospitalización aumento para el IV trimestre 2024 en un 70% lo que equivale a 39 Q.R, la causa Falta de calidez y Trato Amable disminuyo en un 17% lo que equivale a 8 Q.R, la causa Demora en la asignación de citas médicas y/o procedimientos en consultorio: No agendas disponibles, otro no se evidencia como causa en el IV trimestre 2023, la causa Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería, Aux de enfermería, enfermeras, camilleros, técnicos de Rx no se evidencia como causa en el IV trimestre 2023 y la causa Demora en la práctica de actividades clínicas a pacientes hospitalizados: exámenes, interconsultas, procedimientos, etc no se evidencia como causa en el IV trimestre 2023.

CAUSAS DE QUEJAS Y RECLAMOS IV TRIMESTRE 2024	TOTAL	%	CAUSAS DE QUEJAS Y RECLAMOS IV TRIMESTRE 2023	TOTAL	%
1. Demora en la programación de cirugía: Ambulatoria y Hospitalización.	56	19	1. Falta de calidez y Trato Amable.	47	30
2. Falta de calidez y Trato Amable.	39	14	2. Demora en la programación de cirugía: Ambulatoria y Hospitalización.	17	11
3. Demora en la asignación de citas médicas y/o procedimientos en consultorio: No agendas disponibles, otro.	24	8	3. Posibles novedades de seguridad clínica durante el proceso de atención al paciente.	11	7

4. Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería, Aux de enfermería, enfermeras, camilleros, técnicos de Rx.	21	7	4. Demora en el proceso de facturación (lab. clínico, Rx, consulta externa, hospitalización, Urgencias)	8	6
5. Demora en la práctica de actividades clínicas a pacientes hospitalizados: exámenes, interconsultas, procedimientos, etc.	21	7	5. Reclamos cuyo argumento del usuario es que no ha sentido mejoría en su estado de salud.	7	4
<b>TOTAL</b>	<b>161</b>	<b>55</b>	<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>58</b>

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2024 Procesos Atención al Usuario y su Familia

### INDICADOR:

Para el cuarto trimestre del año 2024 el número de Quejas y Reclamos radicados es 288, de las cuales 88 son quejas y 208 reclamos, en donde se evidencia que 161 están relacionados con las 5 primeras causas.

$$\frac{\text{Total de QR Causas/5Causas}}{\text{N Total de QR radicadas}} \times 100 = \frac{161/5}{288} \times 100 = \frac{32.2}{288} \times 100 = 11 \%$$

### 14. COMPARATIVO DE LAS 5 PRIMERAS CAUSAS CON LOS SERVICIOS INVOLUCRADOS EN EL IV TRIMESTRE 2024.

La primera causa sugiere mejorar la calidad por Demora en la programación de cirugía: Ambulatoria y Hospitalización, en los servicios de Ortopedia con un total de 25, Neurocirugía con un total de 10, oftalmología con un total de 8, Cirugía Vascul ar con un total de 5, urología y otorrino 3, Cirugía General 2 y Ginecología 1.

La segunda cauda sugiere Falta de calidez y Trato Amable, en los servicios de Enfermería con un total de 19, Neurocirugía con un total de 3, Hotelería con un total de 3, Administrativa (Vigilancia) con un total de 3, Ortopedia con un total de 2, Urgencias con un total de 2, Facturación con un total de 2, Trabajo Social con un total de 2, Cirugía Vascul ar con un total de 1, Mantenimiento con un total de 1, Imágenes Dx con un total de 1, Referencia con un total de 1 y Consulta Externa con un total de 1.

La tercera causa sugiere Demora en la asignación de citas médicas y/o procedimientos en consultorio: No agendas disponibles, otro, en los servicios Consulta Externa con un total de 15, Imágenes Dx con un total de 4, Hemodinamia con un total de 2, Oftalmología con un total de 1, Cirugía General con un total de 1 y Cirugía Vascul ar con un total de 1.

La cuarta causa sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería, Aux de enfermería, enfermeras, camilleros, técnicos de Rx, en los servicio Enfermería con un total de 19, Urgencias con un total de 3, UCI con un total de 3, Hotelería con un total de 2 y Farmacia con un total de 1.

La quinta causa sugiere Demora en la práctica de actividades clínicas a pacientes hospitalizados:

exámenes, interconsultas, procedimientos, etc, en los servicios Enfermería con un total de 4, Urgencias con un total de 3, Gastroenterología con un total de 3, Neurocirugía con un total de 3, Urología con un total de 3, Ortopedia con un total de 2, Cirugía General con un total de 2, Imágenes Dx con un total de 2, Ginecología con un total de 1 y Medicina Interna con un total de 1.

SERVICIO INVOLUCRADO	Neurocirugía			Urología			Ortopedia			Oftalmología			Otorrinolaringología			Cirugía General		Cirugía Vasculuar		Ginecología	Gastroenterología	Medicina Interna	Hemodinamia	Urgencias	Enfermería	Facturación	Mantenimiento	Imágenes DX	Trabajo Social	Referencia y Contrareferencia	Hotelería	Administrativa (Vigilancia)	Consulta Externa	Farmacia UCI	TOTAL																	
	Octubre	Noviembre	Diciembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Octubre	Noviembre	Octubre	Noviembre	Octubre	Noviembre	Octubre	Noviembre	Octubre	Noviembre	Octubre	Noviembre	Octubre	Noviembre	Octubre	Noviembre	Octubre	Noviembre	Octubre	Noviembre	Octubre	Noviembre	TOTAL														
CAUSAS DE QUEJAS Y RECLAMOS IV TRIMESTRE 2024																																																				
Demora en la programación de cirugía: Ambulatoria y Hospitalización.	2	5	3	1	1	1	4	15	6	3	2	3	1	1	1	1	1	0	4	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	58																
Falta de calidez y Trato Amable.	1	2	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	5	5	9	2	1	1	0	0	1	1	1	41															
Demora en la asignación de citas médicas y/o procedimientos en consultorio: No agendas disponibles, otro.	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	24																
Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería, Aux de enfermería, enfermeras, camilleros, técnicos de Rx.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	5	8	6	0	0	0	0	0	0	0	0	28																
Demora en la práctica de actividades clínicas a pacientes hospitalizados: exámenes, interconsultas, procedimientos, etc.	1	2	0	0	2	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	1	0	1	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24																
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>17</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>175</b>

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2024 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Esta tabla es una herramienta útil para visualizar los servicios involucrados dentro de las 5 primeras causas del IV trimestre 2024 según la percepción del usuario. Esto permite que cada servicio pueda tomar acciones adecuadas para mitigar las QR en pro del mejoramiento continuo de los procesos y el servicio al cliente.

### 15. INFORME DE SUGERENCIAS IV TRIMESTRE 2024

Se realiza un informe consolidado de las sugerencias recibidas por parte de los usuarios paciente y su familia durante el cuarto trimestre de 2024, del total de 571 Peticiones radicadas, 2 fueron clasificadas como sugerencias las cuales fueron ingresadas, trasladadas al servicio involucrado y se les dio respuesta dentro de los términos de ley.

### 16. PORCENTAJE DE PQRSD CON RESPUESTA EN EL TÉRMINO DE LEY IV TRIMESTRE 2024.

Con respecto al porcentaje de Q.R. con respuesta en el término de ley durante el cuarto trimestre de 2024 el Hospital Universitario de la Samaritana Bogotá ha desarrollado el proceso con un 100% de cumplimiento a la entrega de respuestas a los usuarios en los términos de ley.

Del total de radicados de PQRSD 571, fueron clasificadas así: Peticiones 113 lo que equivalente al 20% se dio respuesta oportuna al peticionario al 100% dentro de los primeros 10 días hábiles como lo establece la ley.

Quejas, Reclamos, Sugerencias, y Denuncias se tuvo un total de 297 lo que equivale al 52% se dio respuesta oportuna al peticionario al 100% dentro de los primeros 15 días hábiles como lo establece la ley.

En conclusión, se dio respuesta al 100% durante el IV trimestre 2024 de todas las PQRSD dando cumplimiento a la Ley 1755 de 2015 artículos 14 y 30.

CLASIFICACION	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%	Total de peticiones con respuesta al usuario dentro de Los términos de ley PQRSD	% de peticiones con respuesta en Términos de ley
PETICIONES	45	37	31	113	20	113	100%
QUEJAS	31	24	25	80	14	80	100%
RECLAMOS	78	77	53	208	36	208	100%
SUGERENCIAS	1	1	0	2	0,3	2	100%
DENUNCIAS	4	1	2	7	1,2	7	100%
FELICITACIONES	65	47	49	161	28	NA	NA
<b>TOTAL</b>	<b>224</b>	<b>187</b>	<b>160</b>	<b>571</b>	<b>100</b>	<b>410</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2024 Procesos Atención al Usuario y su Familia

## 17. PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) IV TRIMESTRE 2024 PQRSD

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 PQRSD:**

El proceso de PQRSD se está fortaleciendo a través de solicitudes con la formulación de planes de mejora y/o planes de acción para disminuir las 5 primeras causas de las QR. Para este trimestre se solicitó a las áreas involucradas planes de mejora y planes de acción con el fin de dar cumplimiento a esta actividad y validando las 5 primeras causas de Quejas y Reclamos del cuarto 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.

PETICIONES ORIGEN DE PLANES DE MEJORA 2024				
Petición	Servicio a que se solicita	Asunto de correo solicitado	ID Almera	Observaciones
11 PQR por Demora en la entrega de resultados	Radiología	Demora en la entrega de resultados en RADIOLOGIA	3072	Avance ponderado: 75%
202413516 202413490	Enfermería	Solicitud de plan de mejoramiento por novedades de seguridad del paciente (caídas)	3078	Avance ponderado: 77%
	Enfermería	Solicitud de continuidad plan de mejoramiento falta de calidez y trato amable enfermería	3051	Avance ponderado: 70%
202413985 202312374	Trabajo Social	No registra	3052	Avance ponderado: 54%
202414808 202414691 202414639 202414197	Enfermería y Urgencias	Solicitud plan de mejora por pérdida de elementos	3073	A la fecha sin validación por parte de Planeación
No registra	Clínica de heridas y Enfermería	Fallas en la Adherencia al protocolo establecido para la prevención de lesiones asociadas a la dependencia.	3074	Avance ponderado: 75%
PQRS RELACIONADAS A ADMINISTRACIÓN DE MEDICAMENTOS	Farmacia, Seguridad pte, Enfermería y Urgencias.	Fallas en la administración de medicamentos en los procesos de Hospitalización y Urgencias. Se presenta evento centinela en servicio de Urgencias asociado a administración de medicamentos. NSP 20243319 que genera PQR	3156	A la fecha sin validación por parte de Planeación

Segunda causa de la QR en el III trimestre 2024	Consulta externa	Teniendo en cuenta que la segunda causa de la QR en el III trimestre 2024 fue Demora en la asignación de citas médicas y/o procedimientos en consultorio: No agendas disponibles.	No aplica	Se solicita Plan de Mejora el día 23 de octubre 2024 teniendo en cuenta la segunda causa de la QR en el III trimestre 2024 fue: Demora en la asignación de citas médicas y/o procedimientos en consultorio: No agendas disponibles.
202416292.	Enfermería	Se solicita bajo concepto PQRS con el radicado 202416292.	No aplica	Se solicita Plan de Mejora el día 13 de noviembre 2024, por respuesta emitida el día 28 de octubre 2024 a la petición 202416292.
202416531	Enfermería	Se solicita bajo concepto PQRS con el radicado 202416292.	No aplica	Se solicita Plan de Mejora el día 14 de noviembre 2024, Por posible novedad de seguridad del paciente evidenciada en la petición 202416531
202416090	Enfermería y Radiología	Plan de Mejora a la petición 202416090, por retiro accidental del tubo de tórax derecho del paciente.	No aplica	Análisis final de la novedad, si bien el incidente no tuvo consecuencias para el paciente, se consideró realizar un plan de acción con unas actividades de mejora para la prevención de la ocurrencia de este tipo de eventos, las cuales se relacionan en el acta.
202416425	Enfermería	Se evidencia una falta de trato amable de la Auxiliar de enfermería	No aplica	Se solicita el día 22 de noviembre 2024, que acciones correcciones o correctivas se tomaron o se tomaran al respecto.
21 PQR del III trimestre 2024	Facturación	Por demora en el Proceso de facturación de Consulta Externa de manera reiterativa teniendo en cuenta que está generando pérdida de citas médicas de los pacientes en	No aplica	No considera necesario formular PLAN DE MEJORA cuando la solución es la contratación de personal.

		los últimos 3 meses.		
202416130	Urgencias, Cirugía Plástica y Enfermería	Se solicita por posible fuga de paciente.	No aplica	Se solicita Plan de Mejora el día 16 de octubre 2024. Se adjunta respuesta generada por el servicio de cirugía plástica frente al hallazgo.
202416481	Hotelería	Teniendo en cuenta la respuesta emitida a la PQRS 20241648, se solicitan las acciones tomadas.	No aplica	Se da respuesta a la solicitud con soporte de las acciones realizadas por la empresa LASU.
202416375 y 202416058	Enfermería	Por posibles novedad de seguridad por manejos de fistulas para diálisis endovenosas.	No aplica	No se evidenciaron complicaciones que comprometen el funcionamiento de las fistulas ni interrumpieron el tratamiento de hemodiálisis. El personal de enfermería involucrado cuenta con la capacitación y supervisión necesarias para realizar estos procedimientos. Considerando lo anterior y la ausencia de daños, no se considera necesario implementar un plan de mejora específico para estos casos particulares.
202416570	Enfermería	Por posible novedad de seguridad del paciente. Se recomienda generar comparendos pedagógicos para mitigar el riesgo de que estas situaciones se repitan, alteraciones en la administración de medicamento.	No aplica	No registra

202416642	Enfermería	Posible novedad de seguridad del paciente. Se conectó incorrectamente el humidificador del oxígeno de la paciente	No aplica	No registra
-----------	------------	---	-----------	-------------

## 18. DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN

Durante el IV trimestre del año 2024, no se presentaron denuncias, como se evidencia en estadísticas del sistema de información Almera.

## 19. BARRERAS PARA EL ACCESO DE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN A LA LUZ DE LAS PQRSDF.

Con el objetivo de dar cumplimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2024, desde la Dirección de Atención al Usuario, se realiza seguimiento y análisis a las PQRSDF interpuestas por pacientes y su familia, a fin de identificar a través de ellas los tramites que generan barreras de acceso de los pacientes a los servicios que oferta el HUS.

Del total de 571 manifestaciones radicadas durante el cuarto trimestre del año 2024, corresponde un total de 214 peticiones están relacionadas con algunos de los trámites del SUIT a saber:

Tramites antes la ESE Hospital Universitario de la Samaritana	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Asignación de cita para la prestación de servicios de salud ambulatorio	20	18	13	51
Programación de cirugía con la especialidad de ortopedia.	11	6	5	22
Radiología e imágenes diagnosticas	3	0	1	4
Historia clínica	4	7	5	16
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>31</b>	<b>24</b>	<b>93</b>

Fuente: Base de datos Matriz PQRSDF Almera año 2024 Proceso Atención al Usuario y su Familia

Podemos evidenciar que para el cuarto trimestre 2024, de las peticiones radicadas el 88% (93 peticiones) corresponden a posibles barreras; de este total el 45% son referentes a la asignación de cita para la prestación de servicios de salud ambulatorio, 19% en Programación de cirugía con la especialidad de ortopedia, 3% en asignación de citas Radiología e imágenes diagnósticas y el 14% son referentes a solicitud de Historia Clínica.

### • Logros

Durante el IV trimestre de 2024 se dio trámite, análisis, conclusión y respuesta a todos los radicados por los diferentes medios establecidos dentro de la institución, dando cumplimiento a los términos

establecidos por la Ley.

Se cuenta con un equipo de trabajo (auxiliares de Defensoría del Usuario - Profesionales) con talento humano altamente competente y con profesionalismo en el desarrollo de sus funciones.

- **Dificultades**

Falta cultura para ver las Quejas y Reclamos como oportunidades de mejora, las cuales brindan herramientas para tomar acciones de calidad en la prestación de servicio (la formulación de Planes de mejora y o acciones a que haya lugar.)

Se evidencia desconocimiento de la normatividad vigente aplicable de PQRSDF por algunos líderes de proceso por lo cual se hace necesario realizar una socialización del mismo con el fin de lograr adherencia al mismo.

**Nubia del Carmen Guerrero Preciado**  
**DIRECTORA DE ATENCIÓN AL USUARIO**  
**SUBDIRECTORA DE DEFENSORÍA DEL USUARIO (E)**

Elaborado por: Lina María Cubillos Sánchez – Profesional SDU