

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

INFORME DE PQRSDF ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA

PERIODO

IV TRIMESTRE 2024

2024

INFORME DE PQRSDF ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA

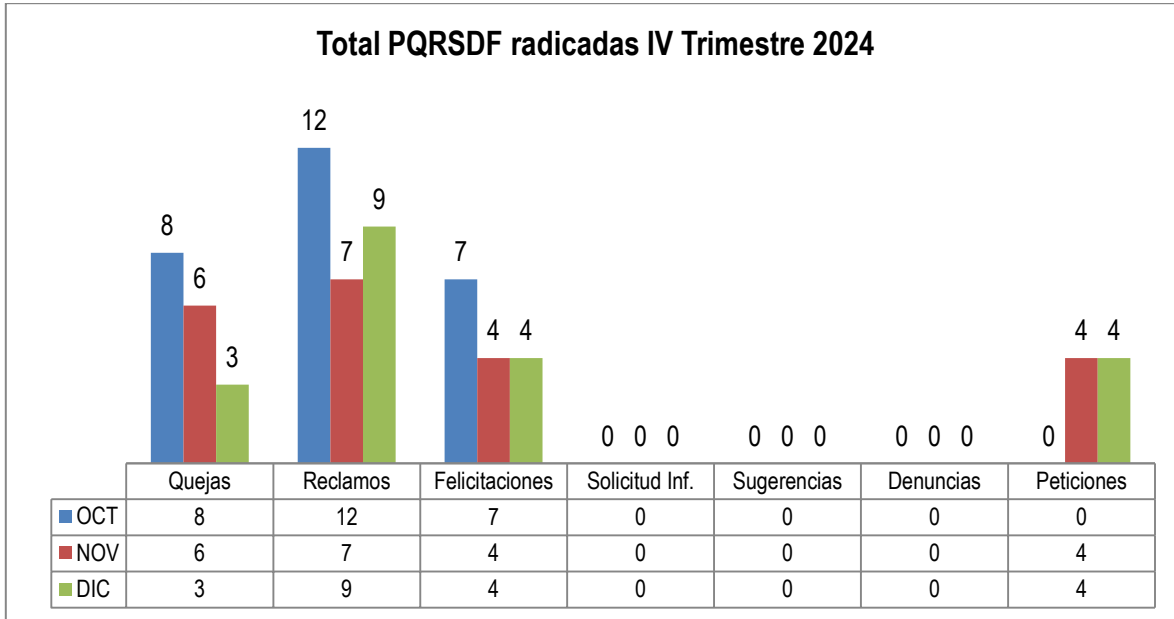
El trámite de las peticiones, felicitaciones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitud de información y denuncias (PQRS), recibidas en la Institución, se encuentra reglamentada mediante la Constitución Política de Colombia en su artículo 23, Ley 734 del 2002 “Código Único Disciplinario” y en cumplimiento a la resolución 393 de 2017 por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la ESE Hospital Universitario de la Samaritana, donde se definen, entre otros aspectos, los canales oficiales para la recepción de PQRS, la competencia y los términos para responder o resolver las PQRS.

El presente informe trimestral de gestión y seguimiento a las PQRSDF elaborado por 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 IV TRIMESTRE AÑO 2024

PQRSDF CUARTO TRIMESTRE AÑO 2024				
CLASIFICACIÓN	OCT	NOV	DIC	Total
Quejas	8	6	3	17
Reclamos	12	7	9	27
Felicitaciones	7	4	4	15
Solicitud Inf.	0	0	0	0
Sugerencias	0	0	0	0
Denuncias	0	0	0	0
Peticiones	0	4	4	8
TOTAL	27	21	20	68

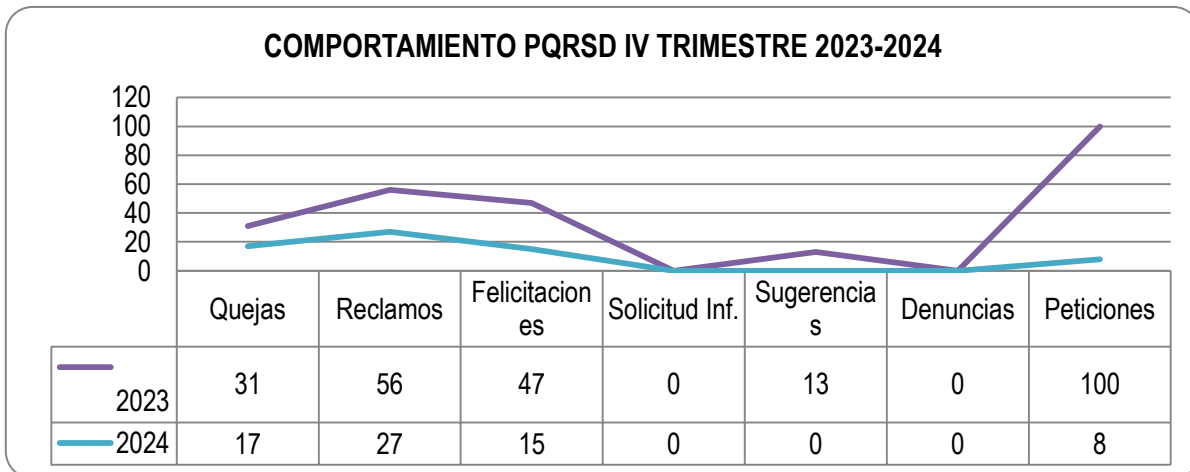
Fuente: Base de datos Matriz PQRS Almera año 2024 Procesos Atención al Usuario y su Familia



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

Durante el IV trimestre del año 2024 se recepcionó, clasificó y tramitó 68 PQRSDF de las cuales el 40% corresponde a reclamos con 27 registros, el 25% corresponde a quejas con 17 registros, el 22% corresponde a felicitaciones con 15 registros y el 12 % corresponde a peticiones con 8 registros. Cabe destacar el compromiso adquirido de los colaboradores frente a la política de humanización y el impacto de la estrategia del “PACTO POR EL TRATO AMABLE” que se desarrolla en cada uno de los servicios ofertados desde la UFZ.

COMPORTAMIENTO DE PQRSD IV TRIMESTRE 2023- 2024



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

Realizando un comparativo del cuarto trimestre 2024 respecto a cuarto trimestre 2023, años se identifica que hubo una disminución del total de manifestaciones interpuestas disminuyendo en el 72.8% de ellas. Es de resaltar que la tendencia para cada uno de las manifestaciones disminuyo considerablemente respecto al año anterior incluyendo las felicitaciones que disminuyeran en un 68%. Los reclamos se presentaron por la falta de calidad que atribuyen la mayoría de los usuarios en el servicio de urgencias y facturación, donde sugieren mejorar la atención, la calidez y trato amable.

CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS SEGÚN PROCESO CUARTO TRIMESTRE 2024

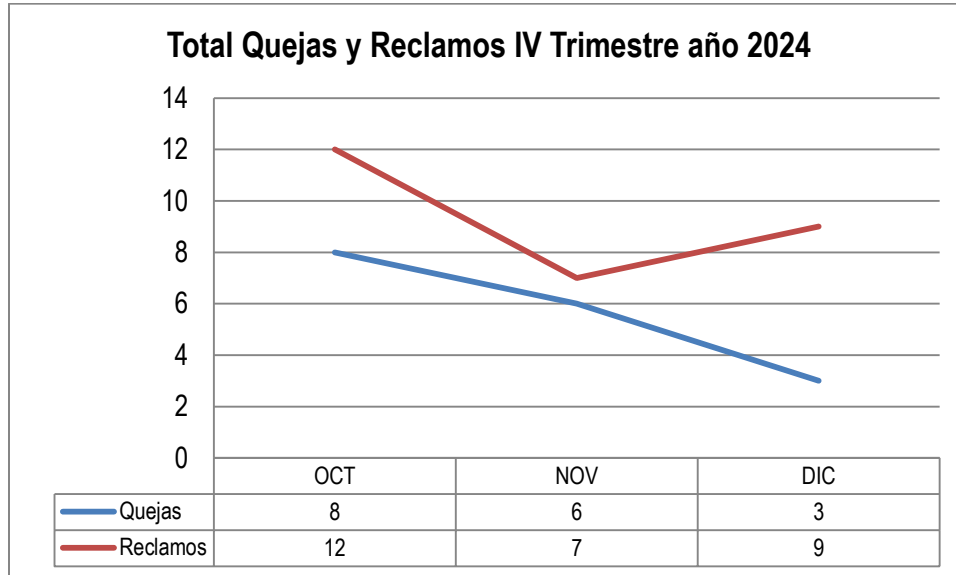
PROCESOS INVOLUCRADO	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Hospitalización	2		2	4
Ambulatorio	3	7	3	13
Urgencias	5	1	3	9
Facturación	8	2	1	11
A. Usuario		1		1
Quirúrgico			2	2
G. Información	2			2
Otros Procesos		2	1	3
TOTAL	20	13	12	45

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

De acuerdo al seguimiento a las QR que se recibieron en cada uno de los procesos, se identifica que para el cuarto trimestre del año 2024 el servicio con mayor índice de radicaciones fue consulta externa con un total de 13 QR que corresponde a un 46.2% quejas y 53.8% reclamos.

Seguido al proceso de consulta externa, se ubica el servicio de facturación con 11 QR lo que representa el 24.4% respecto al total de las QR radicadas y Urgencias con un total de 9 QR cada servicio, lo cual representa el 20% respecto al total de las QR radicadas por demoras en el proceso y calidad en la atención.

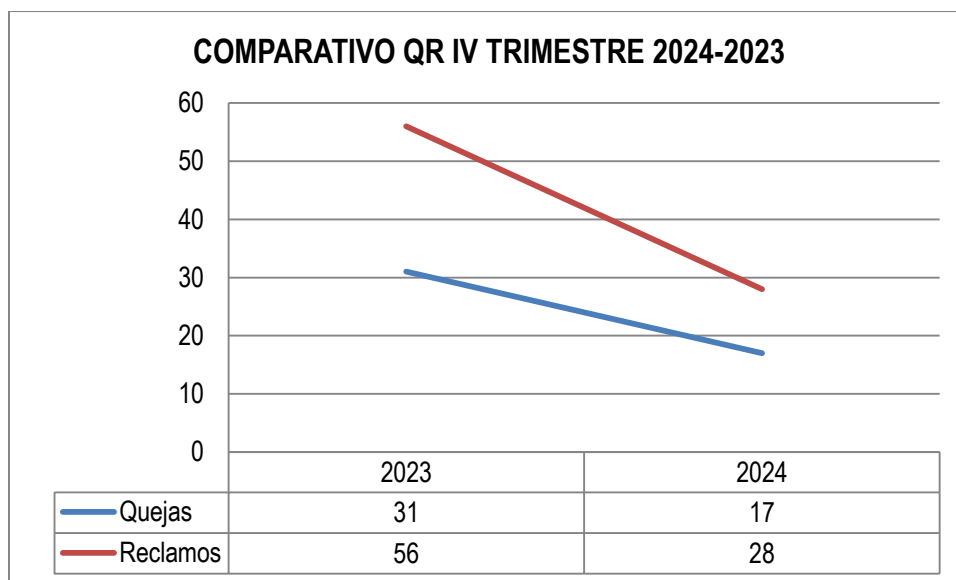
TOTAL, QUEJAS Y RECLAMOS IV TRIMESTRE AÑO 2024



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

Se evidencia un total de 45 Quejas y Reclamos durante el cuarto trimestre de 2024, evidenciándose un aumento en el número de QR en el mes de octubre en comparación con los meses de Noviembre y Diciembre, manteniéndose los reclamos durante el trimestre como el mayor número de inconformismos presentados por los usuarios y sus familias.

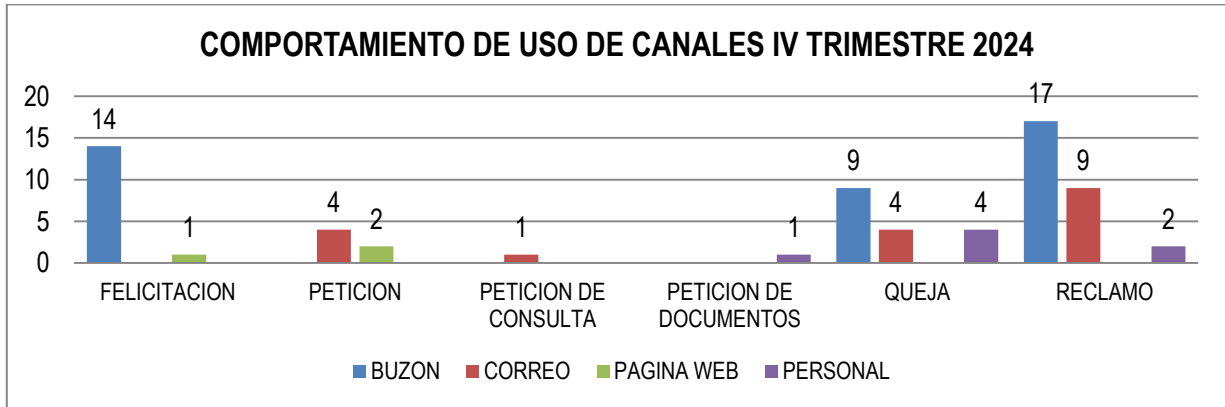
COMPARATIVO QR IV TRIMESTRE 2024-2023



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

Como se evidencia en la grafica anterior el comparativo de Quejas y Reclamos 2024 y 2023, se identifica una disminución de las manifestaciones interpuestas por los usuarios, teniendo en cuenta el arduo trabajo y compromiso de los diferentes procesos por disminuir este tipo de manifestaciones. Sin embargo, se realiza constante educación a los usuarios sobre los mecanismos de participación social.

COMPORTAMIENTO DE USO DE CANALES IV TRIMESTRE 2024



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

CANAL DE INGRESO PQRSD IV TRIMESTRE 2024

CANAL DE INGRESO PQRSD IV TRIM 2024					
CLASIFICACIÓN	Buzón	Personal	Página WEB	Correo Electrónico	TOTAL
Quejas	9	4		4	17
Reclamos	17	2		9	28
Felicitaciones	14		1		15
Solicitud de Info.					0
Sugerencias					0
Denuncias					0
Peticiones		1	2	5	8
total	40	7	3	18	68

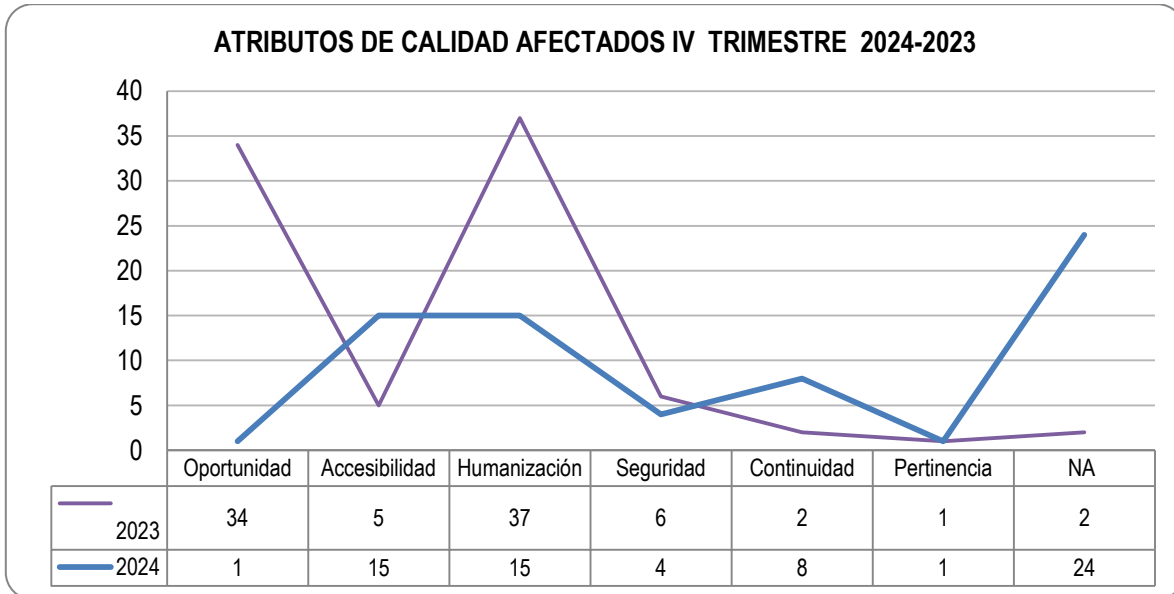
Fuente: Base de datos Matriz Almera PQRSD Almera año 2024

Según la información anterior se evidencia que el canal mas utilizado por los usuarios para interponer las PQRSD en el IV trimestre del año 2024 fueron los buzones con un total de 40 registros, Correo electrónico 18 registros y personal 7 registros. Teniendo en cuenta que la UFZ cuenta con 10 buzones de sugerencias se identificaron 3 registros por página web.

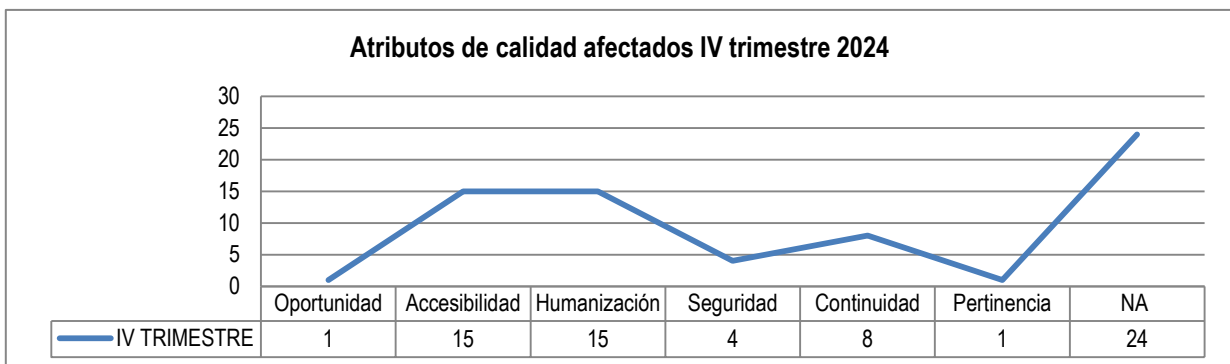
Se continúa socializando y promocionando a nuestros usuarios el uso de los diferentes canales de interposición de sus manifestaciones, lo cual se realiza principalmente por las informadoras de la dirección de

atención al usuario a través de charlas en las salas de bienvenida del HUS, publicaciones en los buzones de peticiones, sugerencias y en pantallas digitales.

ATRIBUTO DE CALIDAD COMPARATIVO IV TRIMESTRE 2023-2024



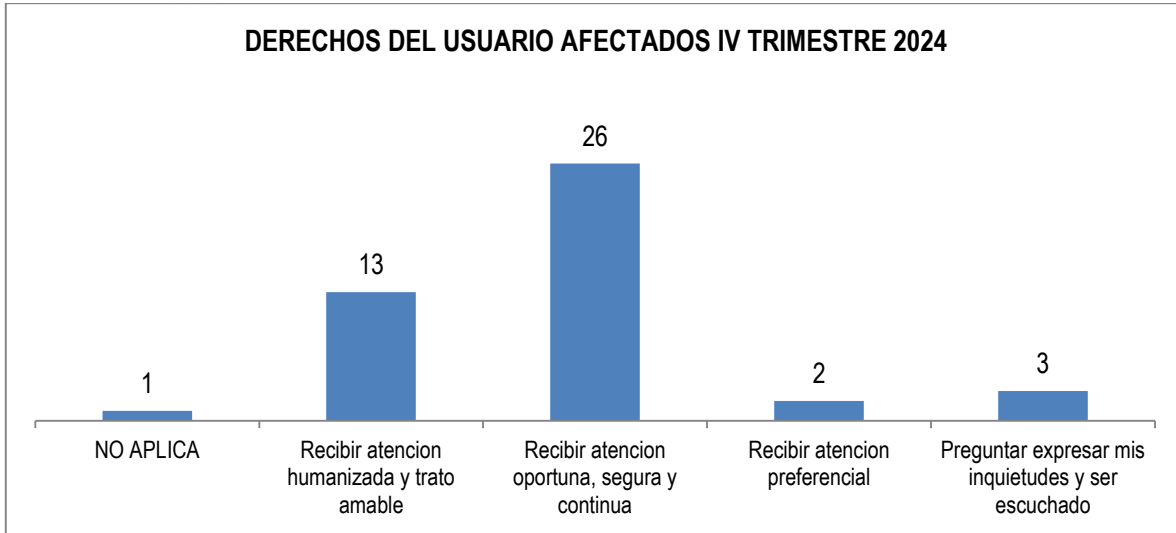
Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2024 Procesos Atención al Usuario y su Familia



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

Los atributos de calidad más afectado durante el cuarto trimestre del año 2024 fue oportunidad con un total de 15 registros que corresponde al 22.3% cada uno, seguido del atributo de humanización con un total de 8 registros, que corresponde al 11.7%.

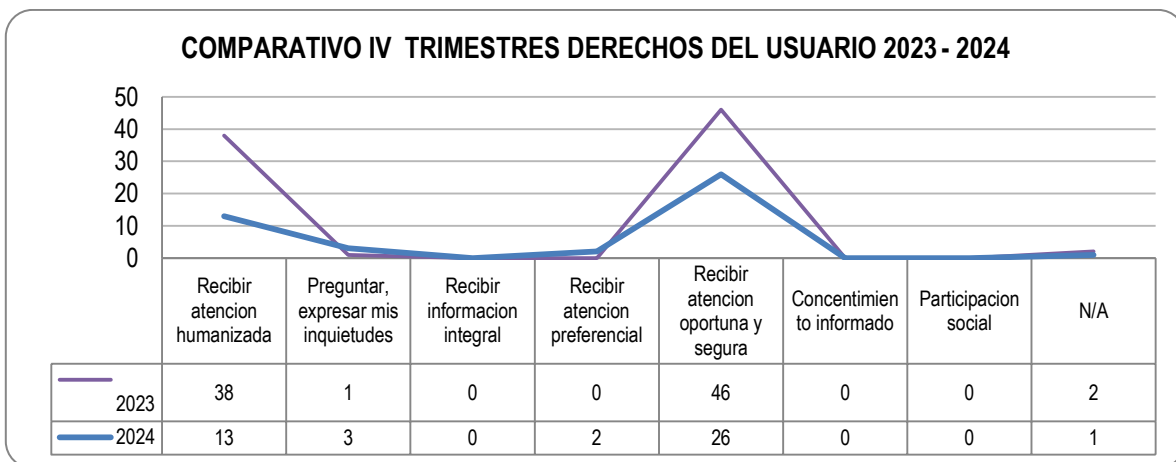
CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS, SEGÚN DERECHOS DEL USUARIO AFECTADOS IV TRIMESTRE 2024



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

Teniendo en cuenta las quejas y reclamos que se radicaron en el IV trimestre del año 2024, se evidencia que el 57.7% de los registros están asociados a la posible vulneración del derecho del usuario a “Recibir una atención oportuna, segura y continua” con 26 registros y el 28.8% corresponde a “recibir atención humanizada” donde se encuentran 13 registros, 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 IV TRIMESTRES DERECHOS DEL USUARIO 2023 – 2024



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

De acuerdo a los datos anteriores se puede identificar que el derecho al usuario a recibir una atención humanizada, disminuyó 25 registros con respecto al año 2023; y el derecho de recibir una atención oportuna y segura disminuyó 20 registros respecto al año 2023, se concluye que la vulneración de estos derechos se

debe a la rotación del personal, carga laboral por falta de personal, sin embargo se continua con las campañas de sensibilización en humanización a todo el personal.

CAUSAS DE QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS EN EL II TRIMESTRE AÑO 2024

CAUSAS QUEJAS Y RECLAMOS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
AH Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal medico	4	3	5	12
AF Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal administrativo, facturadores, secretarias, vigilantes.	3	1	2	6
AJ Falta de calidez y Trato Amable.	4	1	1	6
H Demora en la atención de las citas programadas para consulta y / o procedimientos en consultorio.		4	1	5
E Demora en el proceso de facturación (lab clinico, Rx, consulta externa, hospitalización, Urgencias)	1	3		4
AG Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería, Aux de enfermería, enfermeras, camilleros, tecnicos de Rx.	1		2	3
G Demora en la asignación de citas médicas y/o procedimientos en consultorio: No agendas disponibles, otro.	1	1		2
Q Demora y / o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias : triage, consulta, admisiones, referencia y contrareferencia	1			1
V Falta de insumos y / o elementos médicos y / o quirúrgicos para obtener atención, o elementos suministrados de mala calidad.	1			1
AB Reclamos cuyo argumento del usuario es que no ha sentido mejoría en su estado de salud.	1			1
Y No atención de citas programadas para consulta, exámenes, procedimientos, de consulta externa y radiología.			1	1
AX Sugerencia o inconformismo en página web o medio	1			1
B Validación de valores presuntamente mal cobrados	1			1
TOTAL	19	13	12	44

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

Las cinco (5) primeras causas por la cuales se presentaron 45 quejas y reclamos durante el cuarto trimestre de 2024 son:

La Primera Causa: Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal médico Representa el 27%.

La Segunda Causa: Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal administrativo, facturadores, secretarias, vigilantes. Representa el 14%

La Tercera Causa: Falta de calidez y Trato Amable. Representa el 14%.

La Cuarta Causa: Demora en la atención de las citas programadas para consulta y / o procedimientos en consultorio. Representa el 11%.

La Quinta Causa: Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería, Aux de enfermería, enfermeras, camilleros, técnicos de Rx. Representa el 9%

INDICADOR:

Para el cuarto trimestre del año 2024 el número de Quejas y Reclamos radicados es 45 de las cuales son 17 quejas y 28 reclamos.

$$\frac{\text{Total de QR por las 5 Primeras causas/ 5 Primeras causas}}{\# \text{ Total de QR radicadas} * 100} = \frac{33 / 5}{45} * 100 = 15\%$$

INFORME DE SUGERENCIAS CUARTO TRIMESTRE 2024

Para el cuarto trimestre del año 2024 no se presentaron radicaciones por sugerencias en ninguno de los diferentes canales disponibles para ello.

PORCENTAJE DE PQRSDF CON RESPUESTA EN EL TÉRMINO DE LEY IV TRIMESTRE 2024

Respuesta en el términos de la Ley Año 2024								
Peticiones según clasificación	OCT	NOV	DIC	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
Quejas	8	6	3	17	32%	# 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	17	100%
Reclamos	12	7	9	28	53%		28	100%
Solicitud Inf.	0	0	0	0	0%		0	N.A
Sugerencias	0	0	0	0	0%		0	N.A
Denuncias	0	0	0	0	0%		0	N.A
Peticiones	0	4	4	8	15%		8	100%
TOTAL	20	17	16	53	100%		53	100%

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

Del total de registros de PQRSDF, se proporciono respuesta oportuna al 100% de los peticionarios dentro de los 15 primeros días hábiles que corresponde a 53 manifestaciones, por lo tanto **se concluye que durante el IV trimestre 2024, se dio respuesta al 100% de todas las PQRSDF en términos de ley.**

Plan Operativo Anual (POA 2024) 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 DISMINUCION DE LAS 5 PRIMERAS CAUSAS POR PQRSD:

El proceso de PQRSD se está fortaleciendo a través de solicitud de formulación de planes de mejora para disminuir las 5 primeras causas de las QR.

INFORME DE INDICADORES DE RIESGO DEL PROCESO

RIESGO	INDICADOR	% CUMPLIMIENTO IV TRIMESTRE
Posibilidad de generar respuestas inadecuadas o erróneas a los usuarios (Respuestas sin la competencia técnica o no acorde a lo requerido)	Total de QR identificadas con respuesta inadecuada en el trimestre / total de respuestas tramitadas en el trimestre *100	TOTAL QR identificadas con respuesta inadecuada en el trimestre = 0 TOTAL Respuestas Tramitadas = 53 = $0 \cdot 53 / 0 = 0\%$
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 = 0 Total PQRSD que requieren plan de mejora = 0 = $0 \cdot 0 / 0 = 0\%$
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 = 45 $0 / 100 \cdot 45 = 0$

1. A partir de las respuestas brindadas al usuario en el periodo que comprende el cuarto trimestre 2024, de 45 QR tramitadas **cero (0)** fueron devueltas por respuesta inadecuada.
2. Las 45 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 cuarto trimestre del año 2024, no se presentaron denuncias, como se evidencia en las estadísticas del sistema de información Almera.

INFORME INDICADOR DE EFECTIVIDAD DE LAS RESPUESTAS DE PQRSD IV TRIMESTRE 2023

SATISFACCION PQRSDF RADICADAS POR CANAL DE INGRESO IV TRIM 2024							
CLASIFICACIÓN	Buzón	Personal	Página WEB	Correo Electrónico	TOTAL	Insatisfacción	Satisfacción
Quejas	9	4		4	17	0	100%
Reclamos	17	2		9	28	0	100%
Felicitaciones	14		1		15	0	100%
Solicitud de Info.					0	0	100%
Sugerencias					0	0	100%
Denuncias					0	0	100%
Peticiones		1	2	5	8	0	100%
total	40	7	3	18	68	0	100%

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

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 cuarto trimestre del año 2024, se evidenció un total de 68 manifestaciones radicadas y a las que se emitió respuesta al peticionario, y por las cuales no se recibieron insatisfacciones.

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

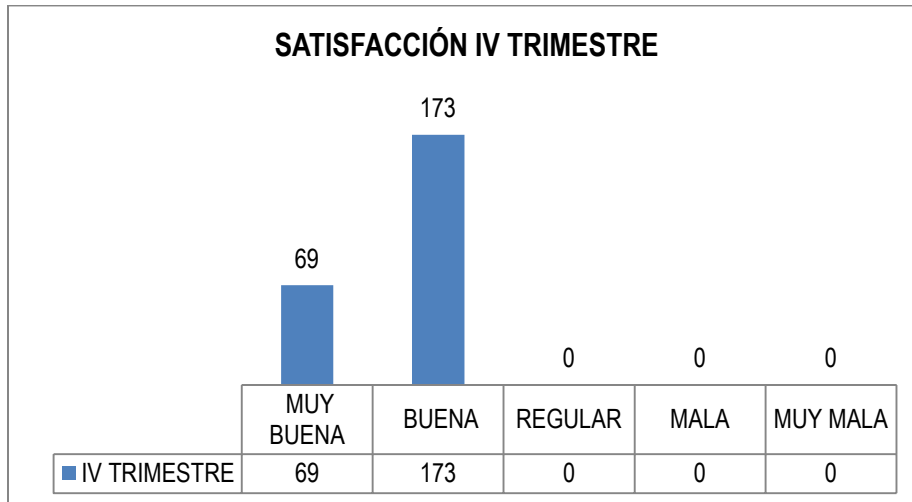
Desde el área de consulta externa se realizó el respectivo reporte a la subdirectora de consulta externa jefe Alexandra Beltrán

VARIABLE	UNIDAD FUNCIONAL DE ZIPAQUIRA			
	OCT	NOV	DIC	T. IV TRIM 2024
¿Número de solicitudes resueltas en línea (uso de medios electrónicos)?	42	46	20	108
¿Número de solicitudes resueltas parcialmente en línea?	5	9	8	22
¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial?	396	257	190	843
¿Número total de solicitudes resueltas (En línea, parcialmente en línea y presenciales)?	443	312	218	973
¿Número de PQRD recibidas?	0	0	0	0

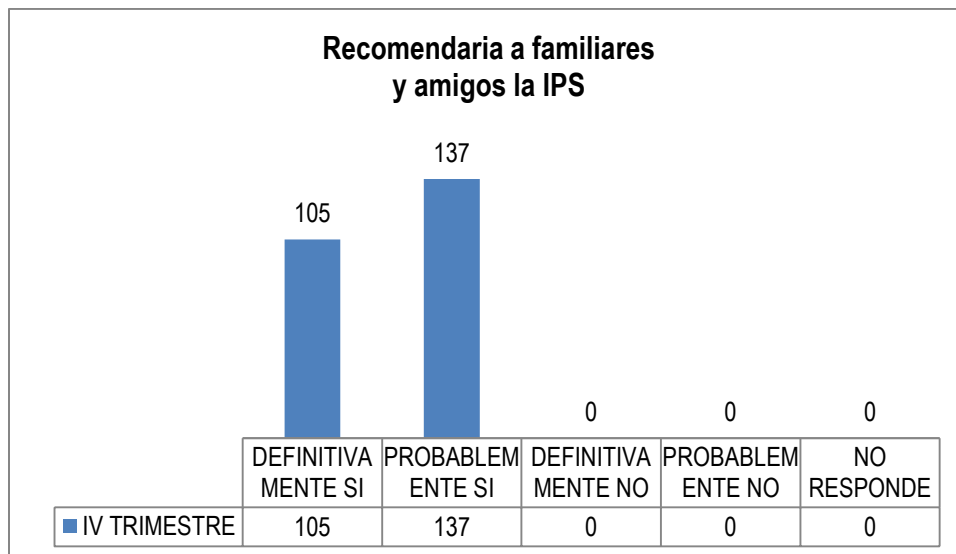
Componente: Mecanismos para mejorar la atención al usuario

Subcomponente: Normativo y Procedimental

Actividad: Continuar la identificación de necesidades y expectativas de los usuarios (paciente y familia) mediante la aplicación de Encuestas de Satisfacción y las reuniones periódicas de la Asociación de Usuarios, Veeduría en Salud, Comité de Ética, y demás formas de Participación.
Se realizó una reunión con la asociación de usuarios donde ellos presentaron un informe con algunas necesidades identificadas en sus recorridos.



Tabulación encuestas de satisfacción IV Trimestre 2024



Tabulación encuestas de satisfacción IV Trimestre 2024

Se puede identificar que de acuerdo a la gráfica anterior los usuarios si recomiendan la IPS, dado que ninguno de los usuarios encuestados hacen referencia negativa en cuanto a las dos (2) variables negativas “Definitivamente No y Probablemente No”. Para el cuarto trimestre de 2024 la percepción de los usuarios fue positiva, lo que demuestra el 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.

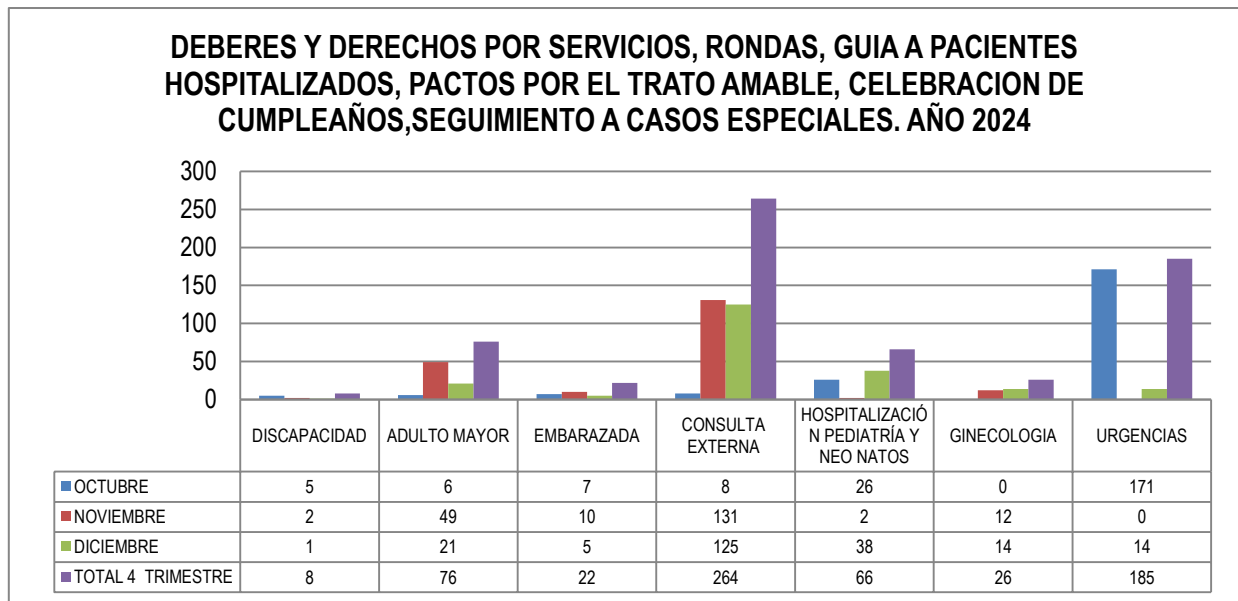
Componente: Mecanismos para mejorar la atención al usuario

Subcomponente: Relación con el ciudadano

Actividad: Continuar socializando al Usuario, Paciente, familia, los canales de comunicación del HUS (incluye las 3 sedes) para la interposición de PQRSD, Programación de Citas Médicas, Consulta Página Web del HUS (Enlace de Atención al Ciudadano), SUIT, etc.

Durante el IV Trimestre se realizó un total de 541 socializaciones frente a los mecanismos de interposición de PQRSD, solicitud de citas, tramites del SUIT.

OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICEMBRE	TOTAL
205	145	191	541



Los servicios donde más se realizaron socializaciones durante el cuarto trimestre del año 2024 fue consulta externa, seguido del servicio de urgencias y a personas adultas mayores.

Conclusiones cuarto Trimestre 204

En la E.S.E Hospital Universitario de La Samaritana Unidad Funcional se está fortaleciendo los canales para interponer las PQRSD a través de las rondas y vistas, y socialización de derechos y deberes, se 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 PQRSD.

En cuanto a Participación ciudadana la Unidad Funcional sigue promoviendo la Constitución de la Asociación de Usuarios, viene realizando procesos de fortalecimiento y educación a los integrantes de esta, con el fin de empoderarlos y fortalecer las estrategias para la resocialización de funciones respecto a los roles de los

miembros de la junta directiva de la asociación de usuarios, adicionalmente se han venido adelantando socializaciones sobre la importancia del lenguaje claro y comunicación asertiva.

Ana Carolina Serna R.

ANA CAROLINA SERNA RUBIO
Coordinadora General
Unidad Funcional de Zipaquirá

Elaboro
Reviso y Aprobó

Laura Buitrago Bulla- Profesional SIAU
Ana Carolina Serna Rubio – Coordinadora General