

ESE HOSPITAL REGIONAL DE ZIPAQUIRA.

INFORME DE PQRSFD.

III TRIMESTRE DEL AÑO 2021.

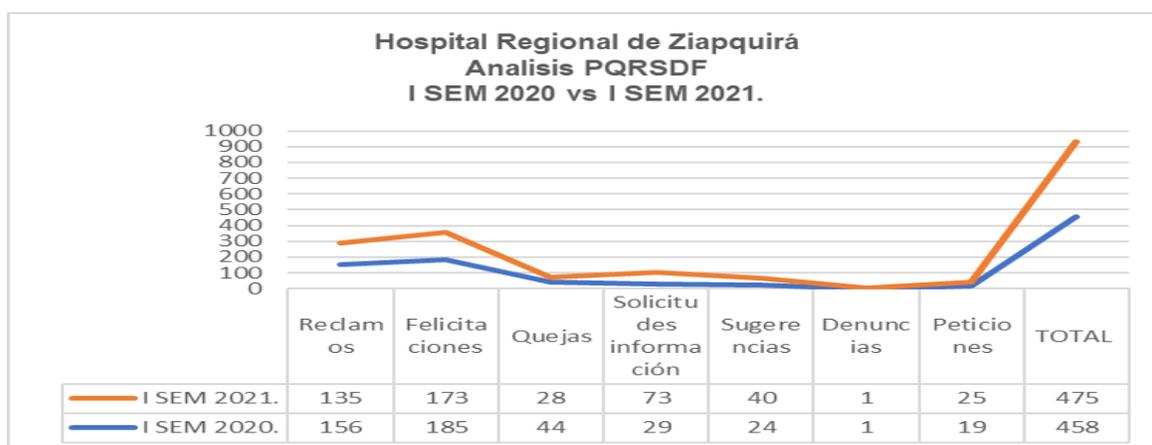
ZIPAQUIRA.

### 1. TOTAL, DE PETICIONES RADICADAS EN EL PERIODO.

Para el III trimestre se recibieron 475 manifestaciones, distribuidas así:

- Reclamos: 135
- Felicitaciones: 173
- Quejas: 28
- Solicitud de información: 73
- Sugerencias: 40
- Denuncias: 1
- Peticiones: 25

### 2. COMPARATIVO CON RELACIÓN AL AÑO INMEDIATEMENTE ANTERIOR.

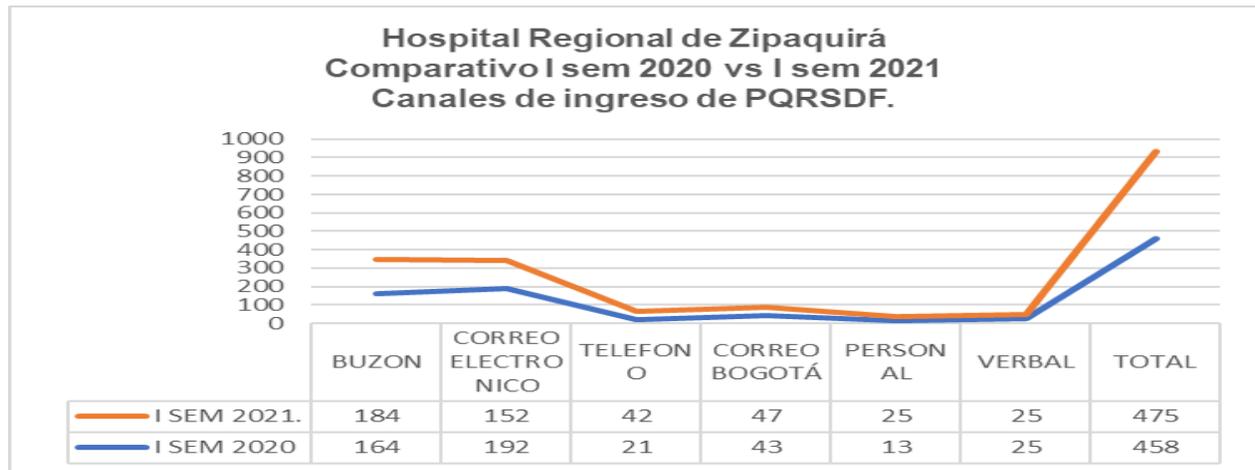


El comparativo de los dos trimestres muestra una variación positiva del 4% teniendo en cuenta que en el III trimestre del año 2020 se presentaron 458 PQRSDf y para el mismo periodo del 2021 se presentaron 475, donde hay mas variación es en las solicitudes de información y quejas.

### 3. CANALES DE INGRESO DE LAS PQRSDf.

COMPARATIVO I SEM	I SEM 2020	I SEM 2021.	VARIACIÓN %
BUZON	164	184	12%

CORREO ELECTRONICO	192	152	-21%
TELEFONO	21	42	100%
CORREO BOGOTÁ	43	47	9%
PERSONAL	13	25	92%
VERBAL	25	25	0%
<b>TOTAL</b>	<b>458</b>	<b>475</b>	<b>4%</b>



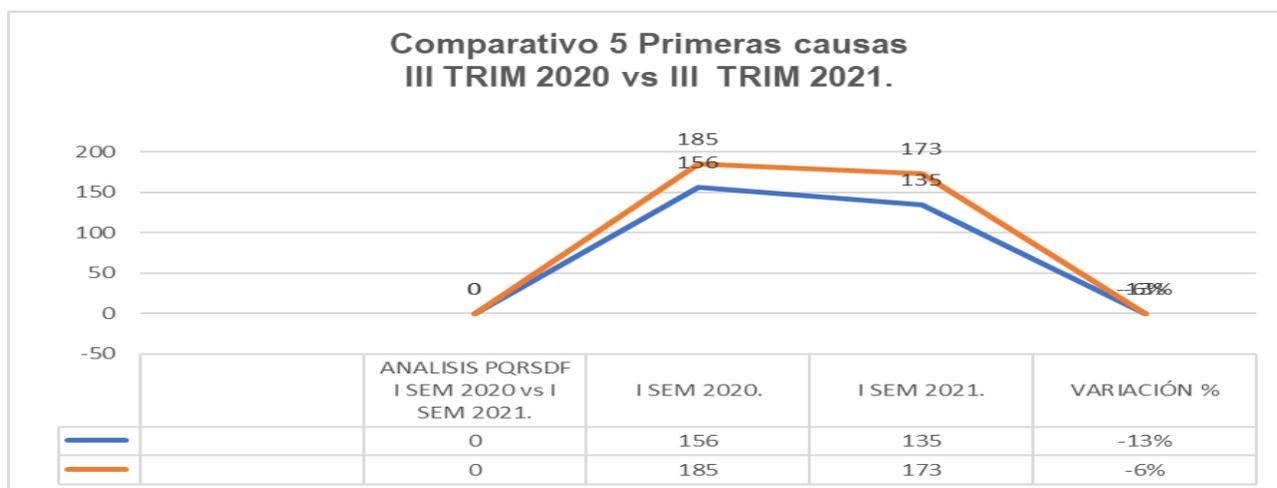
El medio de recepción mas utilizado en los dos periodos comparados, por nuestros usuarios fue los buzones, seguido del correo institucional de Bogotá y de tercer lugar el correo electronico del HRZ.

Para el III trimestre del año 2021 se observa una variación positiva del 4.%, utilizando como medio mas efectivo los buzones de sugerencias, cabe recordar que hay 12 buzones ditribuidos por toda la institución, los buzones se abren de loa martes y jueves a las 3 pm y en algunos casos acompañados por una funcionaria de la secretaria de salud y/o una persona del grupo de apoyo de usuarios y de participación social.

**4. CAUSAS DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADAS (5 primeras causas).**

Código	Causa de Queja o Reclamo	Julio	Agosto	Septiembre	III trimestre 2021.	%
AS	Causas externas al HUS.	14	15	14	43	58%
R	Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de las citas.	1	12	3	14	78%
Z	Perdida de elementos personales del usuario.	1	5	3	9	81%
T	Falta de comunicación y/o información médica a la familia del paciente hospitalizado.	9	1	1	11	72%
AP	Falla y/o diligenciamiento incompleto de documentos necesarios para el trámite de autorizaciones en la EPS.	2	2	1	4	25%

**5. COMPARATIVO DE LAS 5 PRIMERAS CAUSAS DE QUEJAS Y RECLAMOS DEL PERIODO CON EL MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR.**



**AS=** Causas Externas al HRZ

**R=** Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de las citas.

**Z=** Perdida de elementos personales del usuario.

**T =** Falta de comunicación y/o información médica a la familia del paciente hospitalizado o en urgencias.

**AP =** Falla y/o diligenciamiento incompleto de documentos necesarios para el trámite de autorizaciones en la EPS.

**ANALISIS.**

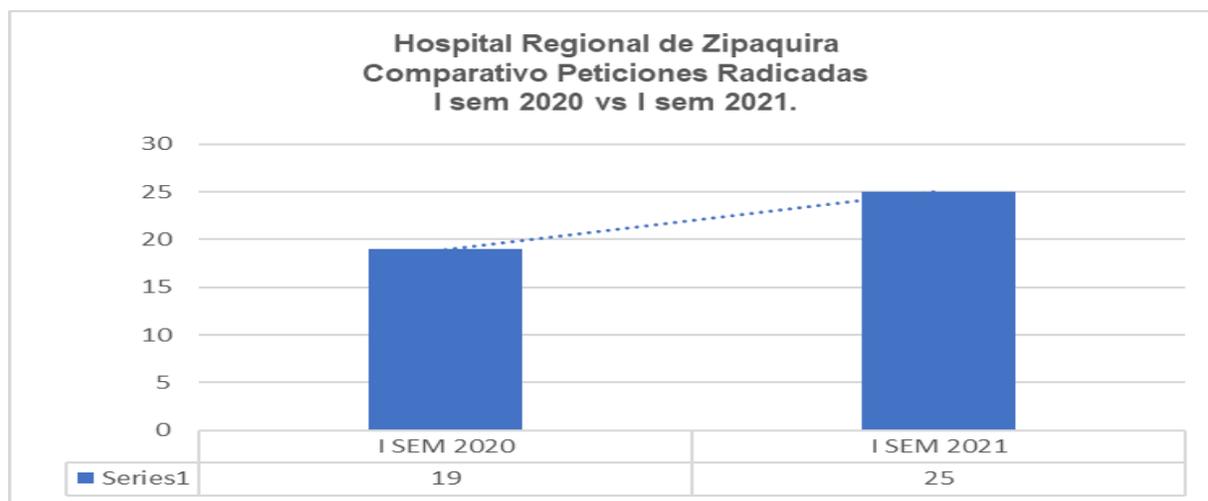
Para estos dos periodos, las 5 primeras causas de Quejas y Reclamos fueron en su orden Causas externa ajenas al Hospital regional de Zipaquirá, lo más reiterativo son las autorizaciones vencidas por parte de las EPS. Lo cual se realiza acompañamiento por parte del servicio de Atención al usuario y el servicio de facturación con el propósito de que el usuario no pierda la cita o el procedimiento, seguida por Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de las citas, de lo cual, por ser reiterativa, se determinó realizar un pum, el cual será auditado por calidad y mirar si es efectivas las medidas determinadas, la tercera causa es la perdida de elementos personales, si bien no son muchos los casos se creó un sistema semanal de depuración de elementos donde los servicios de SIAU, y Enfermería revisan los elementos dejados en los pisos y el servicio de Trabajo Social se encarga de llamar a los

familiares para recojas los elementos y así evitar la pérdida de los mismos, como cuarta causa es la falta de comunicación y/o información médica a la familia del paciente hospitalizado o en urgencias, esto se sigue realizando las llamadas de información del estado de salud de los pacientes para sus familiares y las video llamadas, ya menos que el periodo comparado, teniendo en cuenta que ya se han autorizado el ingreso y acompañamiento de los familiares, por último es la Falla y/o diligenciamiento incompleto de documentos necesarios para el trámite de autorizaciones en la EPS.

### 6. TOTAL, DE PETICIONES RADICADAS EN EL PERIODO.

Para el I semestre del año 2020 se recibieron 19, para el I semestre del año 2021 se recibieron 25, para una variación positiva del 32%. Con relación al año 2021 el 45% fueron por solicitud de historia clínica, corrección de incapacidades y formulación, un 30% relacionadas con la asignación de citas para consulta externa y un 25% por documentación solicitada por las diferentes Empresas Prestadoras de Servicio.

COMPARATIVO PETICIONES RADICADAS	I SEM 2020	I SEM 2021	VARIACIÓN %
	19	25	32%



## 7. TOTAL DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN.

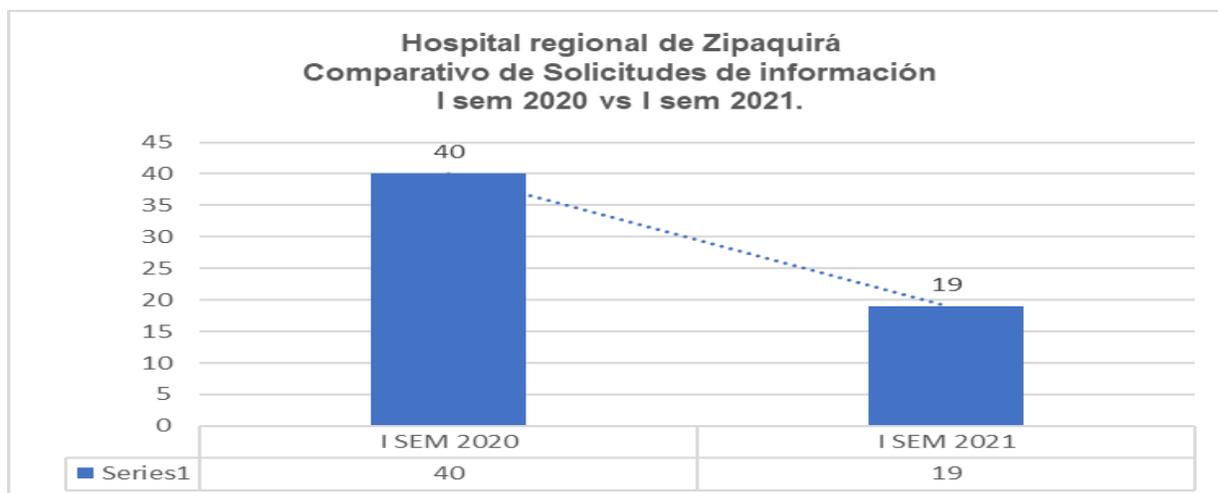
Para el III trimestre del año 2021, se radicaron 19 solicitudes de información, comparadas con el mismo periodo del del año anterior que fueron 25 se da una variación negativa del -4% estas solicitudes fueron en por falta de información del estado de salud del paciente hospitalizado para con los familiares (9).

Solicitud de historias clinicas (6) y solicitud de incapacidad (4).

## 8. COMPARATIVO DE LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DEL PERIODO, FRENTE AL MISMO PERIODO DEL AÑO ANTERIOR.

La disminución de las solictudes de información entre los dos segundos trimestres de los años 2020 y 2021 fue de un -4%, es de anotar que en ese periodo el Hopsital Regional de Zipaquirá, fue nombrado como referente de COVID – 19 y se estaba adaptando a esa situación, las manifestaciones son por las mismas causas, a pesar de que se han tomados medidas correctivas se siguen presentando los mismos inconvenientes, teniendo en cuenta que se ha incrementado mucho la cantidad de pacientes con COVID-19.

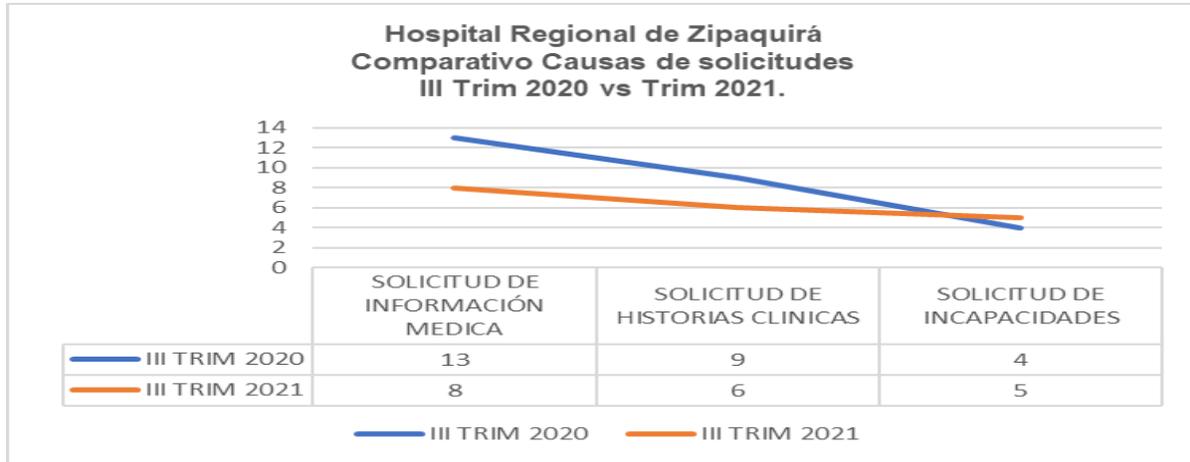
COMPARATIVO SOLICITUDES DE INFORMACIÓN.		
III TRIM 2020	III TRIM 2021	VARIACION %
40	19	-4%



**9. COMPARATIVO DE LAS CAUSAS DE LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DEL PERIODO FRENTE  
AL MISMO PERIODO DEL AÑO ANTERIOR.**

Como podemos observar en el cuadro comparativo la

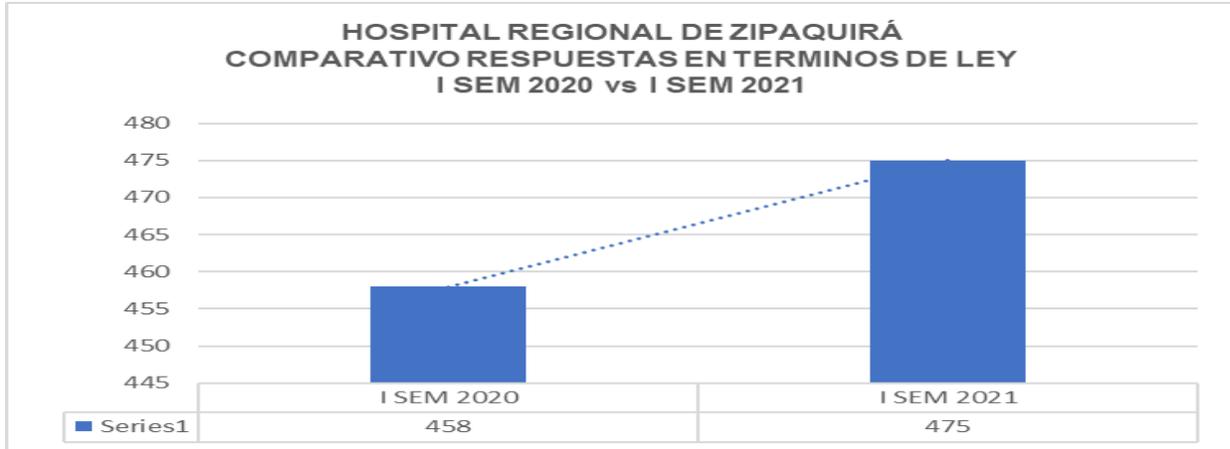
<b>COMPARATIVO CAUSAS DE SOLICITUD</b>			
	<b>III TRIM 2020</b>	<b>III TRIM 2021</b>	<b>VARIACION %</b>
<b>SOLICITUD DE INFORMACIÓN MEDICA</b>	13	8	-38%
<b>SOLICITUD DE HISTORIAS CLINICAS</b>	9	6	-33%
<b>SOLICITUD DE INCAPACIDADES</b>	4	5	25%
	26	19	-27%



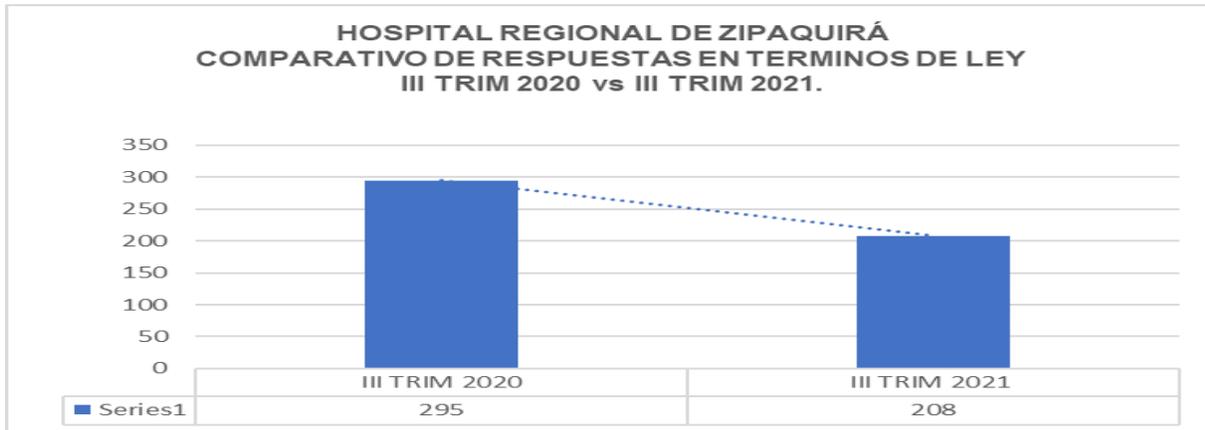
La comparación de los dos períodos analizados nos muestra una variación negativa del -27%, esto se da por que en el III trimestre del año 2020 se presentaron 26 solicitudes de información y en el III trimestre del año 2021 fueron 19 lo cual arroja una variación del -27%, las solicitudes fueron por información en salud, historias clínicas e incapacidades.

**10. PORCENTAJE DE PQRSDF CON RESPUESTA EN TERMINOS DE LEY.**

RESPUESTAS EN TERMINOS DE LEY COMPARATIVO RESPUESTAS EN TERMINOS DE LEY.			
	I SEM 2020	I SEM 2021	VARIACION %
	458	475	4%



RESPUESTAS EN TERMINOS DE LEY COMPARATIVO RESPIUESTAS EN YERMINOS DE LEY.		
III TRIM 2020	III TRIM 2021	VARIACIÓN %
295	208	-29%



Con relación a la oportunidad de respuesta en terminos de ley , no tenemos ningun inconveniente, se ha cumplido estrictamente.



HOSPITAL UNIVERSITARIO  
DE LA SAMARITANA

*Empresa Social del Estado*

Informe de Gestión

05DE07 – V3

**Realizo:**

**JAIME ALBERTO ORTIZ OSPINA.**

**LIDER DE ATENCION AL USUARIO – SIAU.**

**HOSPITAL REGIONAL.**



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

[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

*“Humanización con sensibilidad social”*