

ESE HOSPITAL REGIONAL DE ZIPAQUIRA.

INFORME DE PQRSFD.

I TRIMESTRE DEL AÑO 2022.

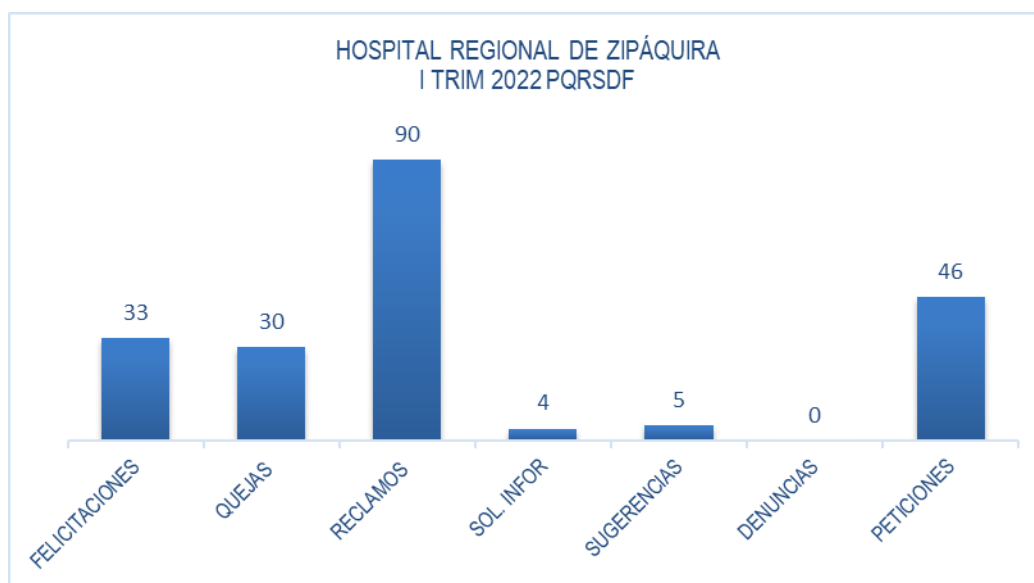
ZIPAQUIRA.

1. TOTAL DE PETICIONES RADICADAS EN EL PERIODO.

Para el I trimestre del 2022 se recibieron 208 manifestaciones, distribuidas así:

SIAU - PQRSDF	FELICITACIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOL. INFOR	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	PETICIONES
I TRIM 2022	33	30	90	4	5	0	46

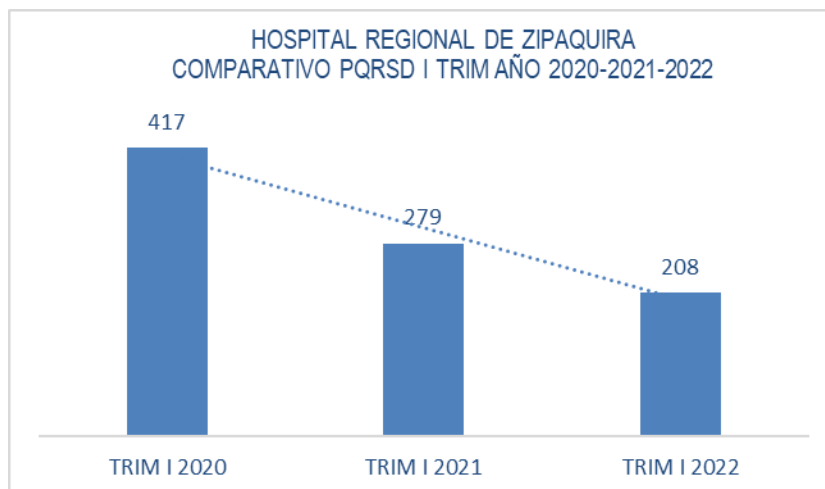
Fuente: Cuadro de producción SIAU I TRIM 2022.



Fuente: Cuadro de producción SIAU I TRIM 2022.

2. COMPARATIVO PQRSDF ULTIMOS 3 AÑOS.

SIAU	TRIM I 2020	TRIM I 2021	TRIM I 2022	VARIACION 2021 vs 2022
PQRSDF	417	279	208	-25%



Fuente: Cuadro de produccion SIAU I TRIM 2022.

Para el primer trimestre del año 2022, el mayor volumen de manifestaciones fue por reclamos en el área de urgencias y hospitalización por la demora en la atención, esto debido a la falta de personal asistencial, pero si comparamos los mismos periodos en los dos años anteriores se observa que hay una variación negativa del 22%, aplicando los planes de mejora establecidos por los diferentes servicios y teniendo en cuenta que nuestra institución es referente de COVID.

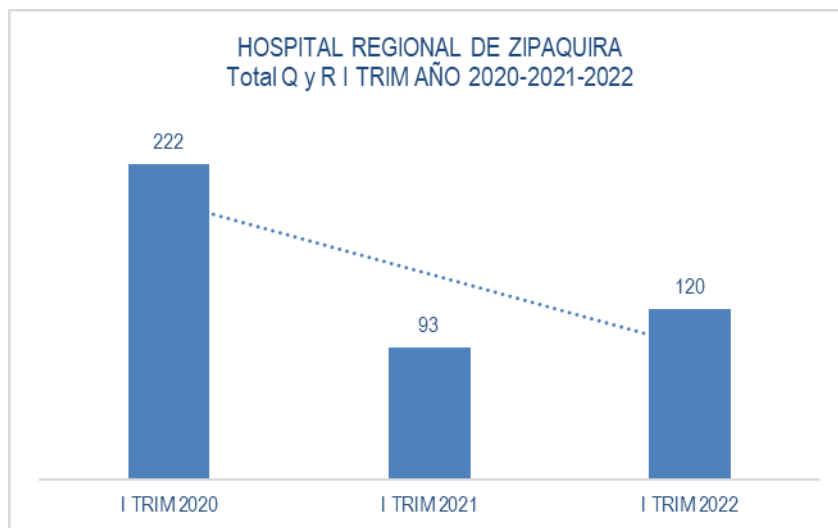
3. TOTAL QUEJAS Y RECLAMOS I TRIMESTRE AÑO 2022.

Para el I trimestre del año 2022, se recibieron 30 quejas y 90 reclamos, para un total de 120.

4. COMPARATIVOS DE Q y R DE LOS ULTIMOS 3 AÑOS.

SIAU	I TRIM 2020	I TRIM 2021	I TRIM 2022	VARIACION %
Total Q y R	222	93	120	29%

Fuente: Cuadro de produccion SIAU I TRIM 2022.



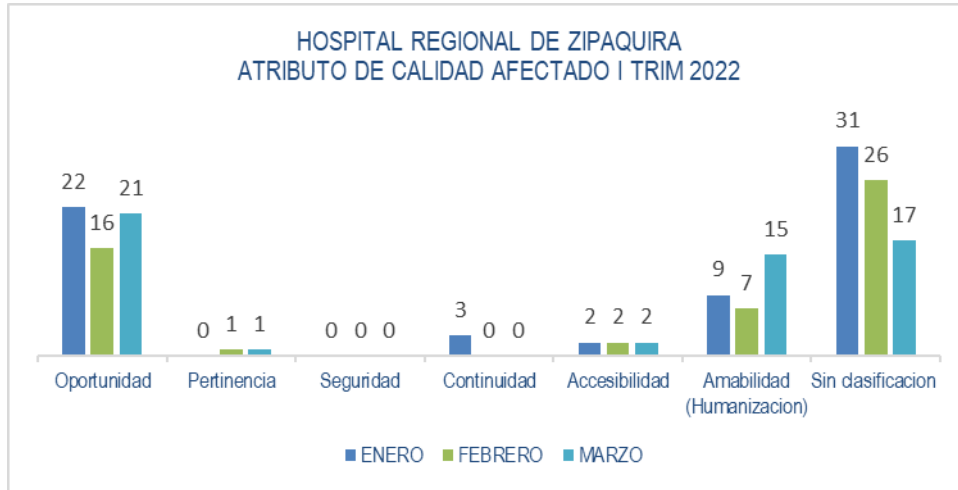
Fuente: Cuadro de produccion SIAU I TRIM 2022.

La grafica nos muestra que entre el I trimestre del año 2022, comparado con el mismo periodo del año inmediatamente anterior hay un variacion positiva del 29%, esto a raiz de que para el año en cursos las visitas a los pacientes son presenciales y la información brindada a los mismos es directamente por el profesional en los momentos de las visitas.

5. CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS SEGÚN ATRIBUTO DE CALIDAD I TRIMESTRE 2022.

ATRIBUTO CALIDAD AFECTADO	ENERO	%	FEBRERO	%	MARZO	%
Oportunidad	22	33%	16	31%	21	38%
Pertinencia	0	0%	1	2%	1	2%
Seguridad	0	0%	0	0%	0	0%
Continuidad	3	4%	0	0%	0	0%
Accesibilidad	2	3%	2	4%	2	4%
Amabilidad (Humanización)	9	13%	7	13%	15	27%
Sin clasificación	31	46%	26	50%	17	30%
TOTAL	67	100%	52	100%	56	100%

Fuente: Cuadro de produccion SIAU I TRIM 2022.

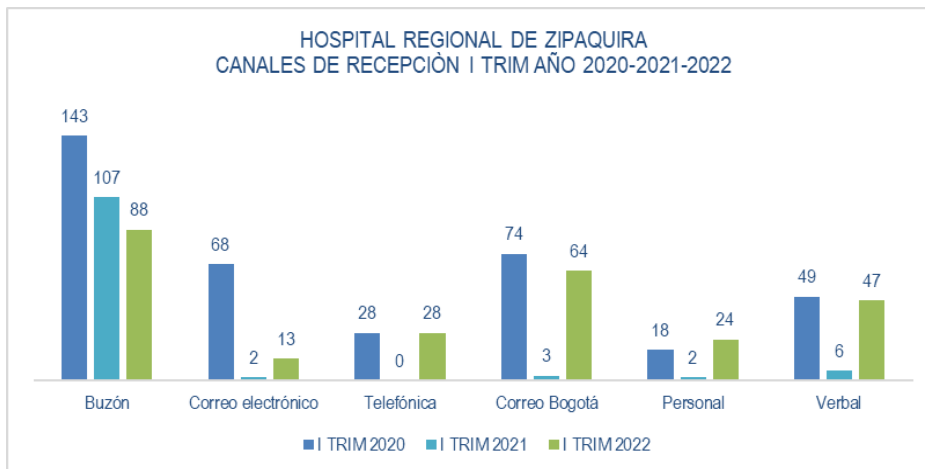


Fuente: Cuadro de produccion SIAU I TRIM 2022.

6. CANALES DE INGRESO DE LAS PQRSDF.

CANAL DE RECEPCIÓN	I TRIM 2020	I TRIM 2021	I TRIM 2022
Buzón	143	107	88
Correo electrónico	68	2	13
Telefónica	28	0	28
Correo Bogotá	74	3	64
Personal	18	2	24
Verbal	49	6	47

Fuente: Cuadro de produccion SIAU I TRIM 2022.



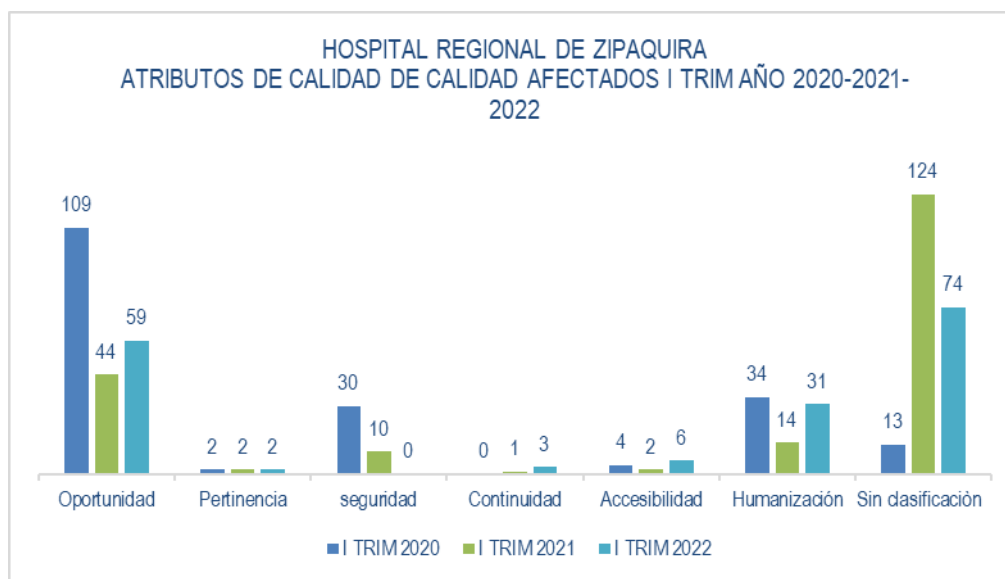
Fuente: Cuadro de produccion SIAU I TRIM 2022.

El medio de recepción mas utilizado en todos los periodos, por nuestros usuarios fueron los buzones, seguido de correo institucional y como tercer lugar las manifestaciones verbales del Hospital Regional de Zipaquirá.

7. CLASIFICACION DE Q y R GESTIONADOS SEGÚN ATRIBUTO DE CALIDAD I TRIMESTRE 2020-2021-2022.

ATRIBUTO DE CALIDAD AFECTADO	I TRIM 2020	%	I TRIM 2021	%	I TRIM 2022	%
Oportunidad	109	57%	44	22%	59	34%
Pertinencia	2	1%	2	1%	2	1%
seguridad	30	16%	10	5%	0	0%
Continuidad	0	0%	1	1%	3	2%
Accesibilidad	4	2%	2	1%	6	3%
Humanización	34	18%	14	7%	31	18%
Sin clasificación	13	7%	124	63%	74	42%
TOTAL	192	100%	197	100%	175	100%

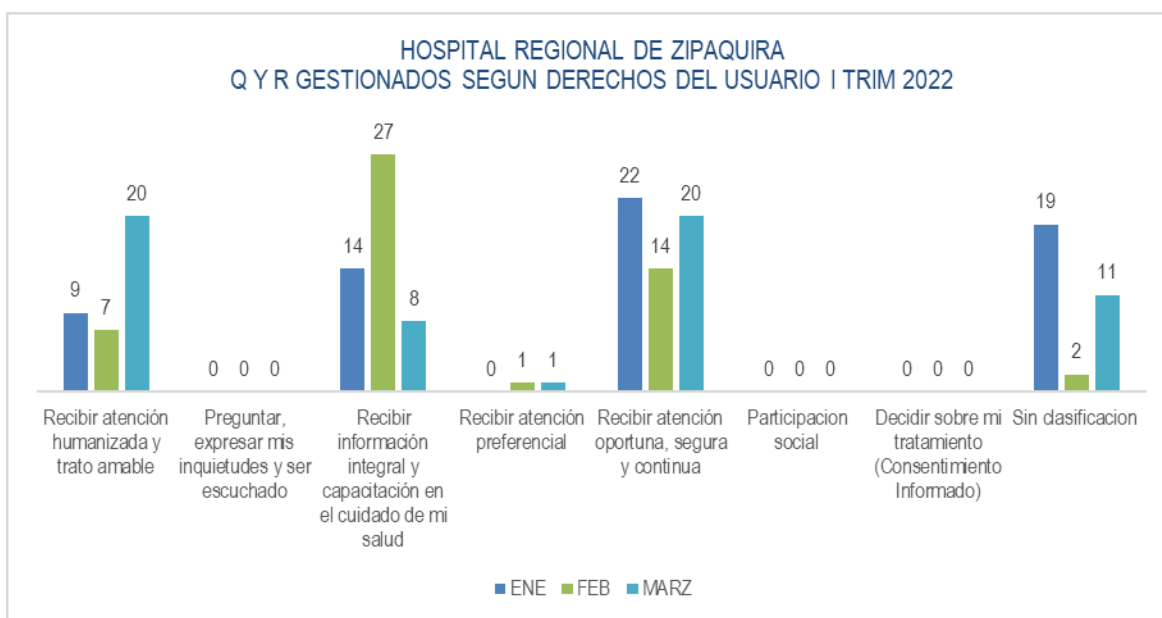
Fuente: Cuadro de producción SIAU I TRIM 2022.



Fuente: Cuadro de producción SIAU I TRIM 2022.

8. CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS SEGÚN DERECHOS DEL USUARIO I TRIMESTRE 2022.

Derecho vulnerado	ENE	%	FEB	%	MARZ	%	TOTAL	%
Recibir atención humanizada y trato amable	9	14%	7	14%	20	33%	36	61%
Preguntar, expresar mis inquietudes y ser escuchado	0	0%	0	0	0	0%	0	0%
Recibir información integral y capacitación en el cuidado de mi salud	14	22%	27	53%	8	13%	49	88%
Recibir atención preferencial	0	0%	1	2%	1	2%	2	4%
Recibir atención oportuna, segura y continua	22	34%	14	27%	20	33%	56	95%
Participación social	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Decidir sobre mi tratamiento (Consentimiento Informado)	0	0%	0	0	0	0%	0	0%
Sin clasificación	19	30%	2	4%	11	18%	32	52%
Total	64	100%	51	100%	60	100%	175	300%

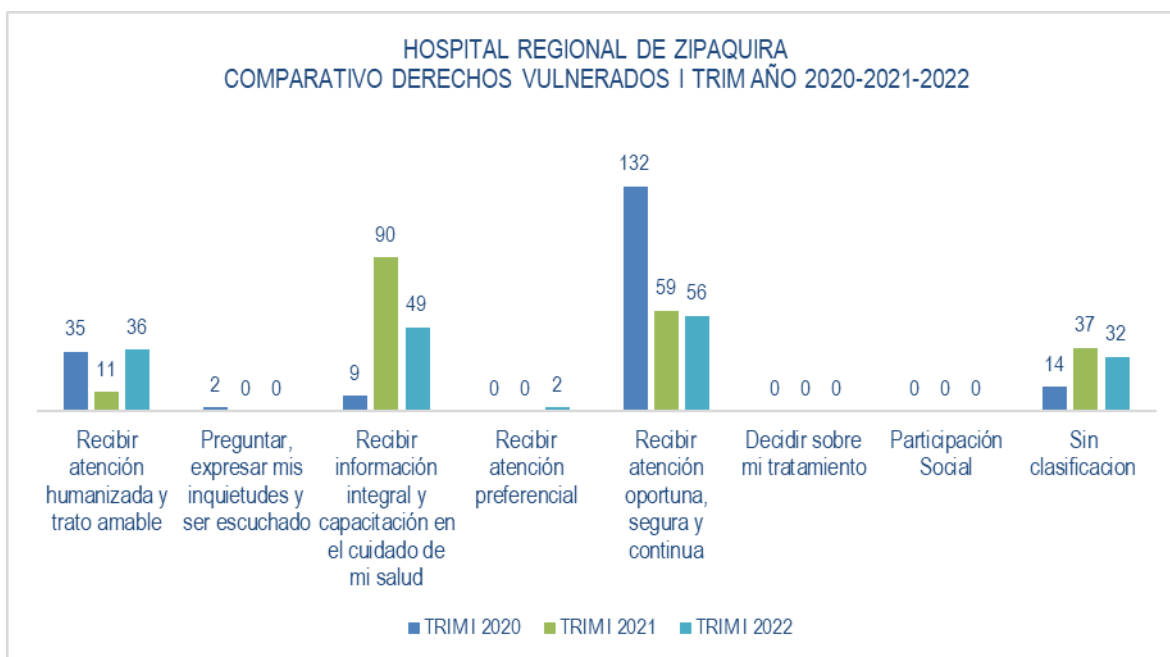


Fuente: Cuadro de producción SIAU I TRIM 2022.

9. COMPARATIVO DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS SEGÚN DERECHOS DEL USUARIO EN LOS ÚLTIMOS 3 AÑOS.

Derecho Vulnerado	TRIM I 2020	%	TRIM I 2021	%	TRIM I 2022	%
Recibir atención humanizada y trato amable	35	18%	11	6%	36	21%
Preguntar, expresar mis inquietudes y ser escuchado	2	1%	0	0%	0	0%
Recibir información integral y capacitación en el cuidado de mi salud	9	5%	90	46%	49	28%
Recibir atención preferencial	0	0%	0	0%	2	1%
Recibir atención oportuna, segura y continua	132	69%	59	30%	56	32%
Decidir sobre mi tratamiento	0	0%	0	0%	0	0%
Participación Social	0	0%	0	0%	0	0%
Sin clasificación	14	7%	37	19%	32	18%
TOTAL	192	100%	197	100%	175	100%

Fuente: Cuadro de producción SIAU I TRIM 2022.



Fuente: Cuadro de producción SIAU I TRIM 2022.

10. CAUSAS DE LAS Q – R (5 PRIMERAS CAUSAS) DEL I TRIMESTRE DEL AÑO 2022.

CODIGO	CAUSA DE QUEJA O RECLAMO	ene-22	feb-22	mar-22	I TRIM 2022
AS	Causas externas en la institución.	15	15	11	41
Q	Demora o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias.	10	6	14	30
AF	Sugiere mejorar la calidad del personal administrativo.	4	1	6	11
I	Demora en la atención en el llamado a enfermería.	6	1	2	9

Fuente: Cuadro de producción SIAU I TRIM 2022.

Con relación al análisis de las cinco primeras causas de PQRSDf para el primer trimestre del año 2022, podemos darnos cuenta que hubo una disminución significativa en todas las causas, por haber aplicado los Planes Únicos de Mejora.

Con relación a las causas externas se está realizando un trabajo intenso por parte del servicio de Mercadeo con las IPS, para mejorar los problemas administrativos.

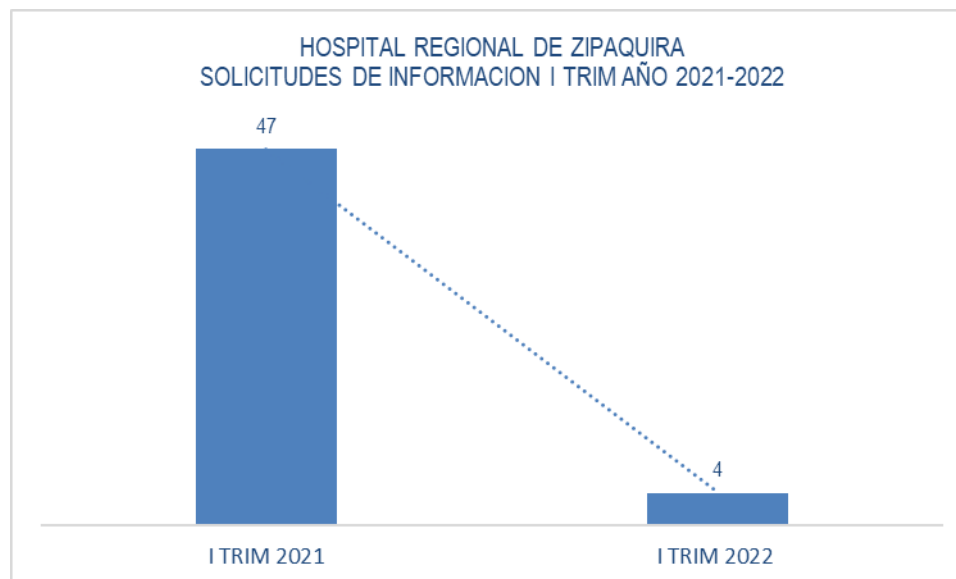
Para el servicio de Urgencias se han realizado las correcciones necesarias para mejorar la atención.

Para mejorar la calidad del personal administrativo se están realizando un mejor proceso de selección del personal.

11. TOTAL DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN.

SIAU	I TRIM 2021	I TRIM 2022	VARIACION 2022 vs 2021
SOL.INFORMACION	47	4	-91%

Fuente: Cuadro de producción SIAU I TRIM 2022.



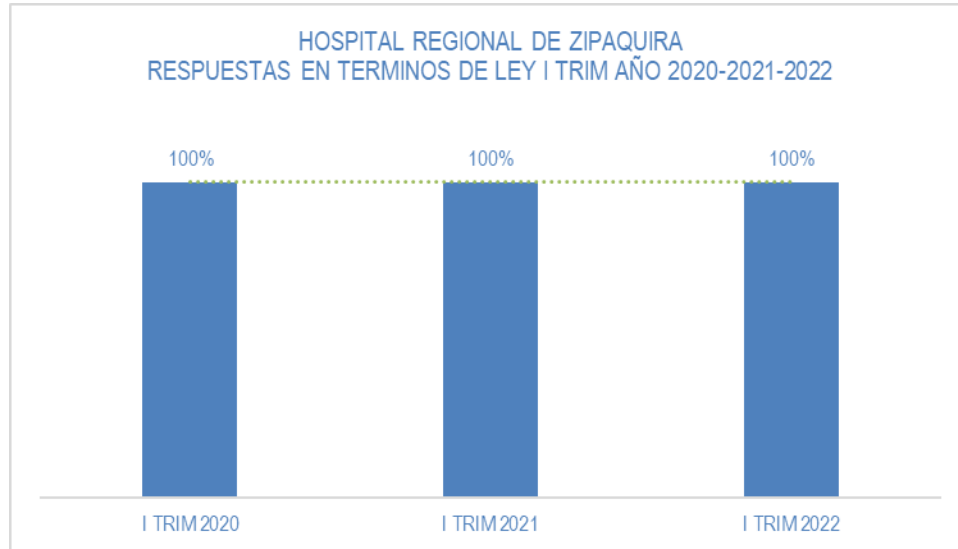
Fuente: Cuadro de producción SIAU I TRIM 2022.

Para el primer trimestre del año 2022 se recibieron 4 solicitudes de información. La comparación de los primeros trimestres de los años 2020, 2021 y 2022 nos muestra que hay una variación negativa del 15% a razón de que el año inmediatamente anterior todavía se realizó de manera escrita y fueron muchas de estas las solicitudes de historias clínicas, para este año ya se pueden solicitar de manera presencial al archivo en un horario de 7 am a 10 am.

12. PORCENTAJE DE PQRSDF CON RESPUESTA EN TÉRMINOS DE LEY.

SIAU	I TRIM 2020	I TRIM 2021	I TRIM 2022
pqrdsf recepcionadas	251	181	175
Respuestas en términos de ley	251	181	175
Porcentaje	100%	100%	100%

Fuente: Cuadro de producción SIAU I TRIM 2022.



Fuente: Cuadro de produccion SIAU I TRIM 2022.

Para el primer trimestre del año 2022, se respondieron 175 manifestaciones, esto corresponde al 100% de las manifestaciones recepcionadas, todas en los terminos de ley, de igual manera en los dos periodos de los años anteriores.

13. ATENCION AL CIUDADANO – SISTEMA UNICO DE INFORMACIÓN - SUIT.

Por ser un un proceso nuevo no hay comparativo con relacion a los dos años anteriores, para el I trimestre de el año 2022 se realizaron **3435**, en los servicios de Consulta Externa, Urgencias, Hospitalización y Ucis.

14. PUMP – CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES PROYECTADAS DE PQRSDF EN EL POA PARA EL 2022.

Para el primer trimestre del año 2022 se cumplió un 85% del 100% del plan de mejoramiento.

PROMOCION DEL DESARROLLO DE SALUD PARTICIPACION Y ATENCION AL CIUDADANO EN SALUD OPACS FORMULACION PLAN DE MEJORAMIENTO PQRSDF EMPRESAS SOCIALES DEL ESTADO Y MUNICIPIOS																
MUNICIPIO:		ZIPAQUIRÁ														
HOSPITAL:		HOSPITAL REGIONAL ZIPAQUIRÁ														
PERIODO:		I TRIMESTRE 2022														
DESCRIPCION DEL HALLAZGO - OPORTUNIDAD DE MEJORA - RESULTADO NO DESEADO																
FORMULACION PLAN DE MEJORAMIENTO																
QUE	QUIEN	CUANDO		DONDE	PORQUE	COMO	EVIDENCIA	SEGUIMIENTO								OBSERVACIONES
		FECHA INICIA	FECHA TERMINA					II TRIM		III TRIM		IV TRIM				
								FECHA	%	FECHA	%	FECHA	%	FECHA	%	
DEMORA EN LA ATENCION AL LLAMADO DE ENFERMERIA	SERVICIO DE ENFERMERIA	01-06-22	01/04/22	SERVICIO DE HOSPITALIZACION (HRZ)	PORQUE? No estan funcionando los timbres PORQUE? Los usuarios los han desafiado. PORQUE? El servicio de enfermeria no asiste oportunamente al llamado.	Mantenimiento de paneles de control, cambio y sustitucion de corchones de llamado, instalacion de speakers en computadores de sala de enfermeria y socializaciones al personal de enfermeria	Acta de entrega de el mantenimiento y actas de socializaciones el personal de enfermeria		70							
SUGIERE MEJORAR LA ATENCION DEL PERSONAL	SERVICIO DE ATENCION AL USUARIO	08-06-22	30/04/22	HOSPITAL REGIONAL ZIPAQUIRÁ	PORQUE? Los funcionarios no estan hablando acertadamente a los pacientes y acompañantes PORQUE? No hay adherencia a los protocolos de humanizacion PORQUE? Hay mucha rotacion de personal en el hospital.	Por medio de socializaciones y capacitaciones y actividades ludicas al personal del hospital, realizadas por el equipo de atencion al usuario	Actas de socializaciones, capacitaciones y talleres de asistencia		50							
								% TOTAL DE CUMPLIMIENTO								
ELABORÓ:		FECHA DE EVALUACION Y APROBACION:		FIRMAS DE APROBACION:												
LIDER ENFERMERIA				DOCTOR JAIRO CASTRO		DOCTOR MAURICIO O'BYRNE								ORA MARTHA LEGUIZ		
LIDER SIAU		01/04/22		GERENTE		SUBGERENTE CIENTIFICO								SUBGERENTE ADMINISTRATIVO		

*La elaboracion, seguimiento y evaluacion del plan de mejoramiento debe hacerse de manera conjunta entre el SIAU, control interno y área administrativa de la E.S.E.

Fuente: Cuadro de produccion SIAU I TRIM 2022.

15. SEGUIMIENTO A LOS RIESGOS DEL PROCESO DE ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA.

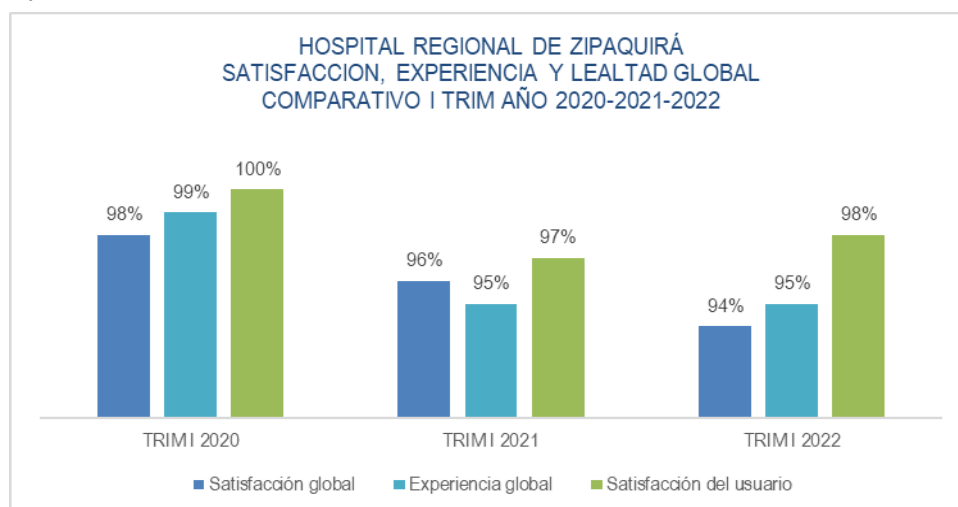
RIESGO	INDICADOR	Numerador	Denominador	Evidencia
Posibilidad de generar respuestas inadecuadas o erróneas a los usuarios (Respuestas sin la competencia técnica o no acorde a lo requerido)	Total de PQRSD identificadas con respuesta inadecuada en el trimestre/total de respuestas tramitadas en el trimestre	0	175	Respuesta interna a la PQRSD
Probabilidad de no formulación, ni/o ejecución de 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	2	2	Plan de mejora

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 Pacientes hospitalizados, visitados o atendidos en puntos de Información/Total de QR	0	120	Rondas y visitas
Posibilidad de Incumplimiento en la generación de respuesta de PQR a los Usuarios (No se generan las respuestas dentro de los términos de ley)	Total número de QR no respondidas en términos de ley a los usuarios/Total de QR.	0	175	Carpeta de PQRSD.

16. COMPORTAMIENTO DE LOS INDICADORES (LEALTAD, SATISFACCION y EXPERIENCIA).

SIAU	TRIM I 2020	TRIM I 2021	TRIM I 2022	VARIACION 2021 vs 2022
Satisfacción global	98%	96%	94%	-2%
Experiencia global	99%	95%	95%	0%
Satisfacción del usuario	100%	97%	98%	1%

Fuente: Cuadro de producción SIAU I TRIM 2022



Fuente: Cuadro de producción SIAU I TRIM 2022.

La percepción de los usuarios con relación al servicio recibido en el Hospital Regional de Zipaquirá es positiva con un porcentaje del 94% para el primer trimestre de 2022, comparado con los mismos periodos del año 2020 y 2021, los usuarios manifiestan sentirse bien atendidos y con un apoyo personalizado, obteniendo una variación negativa del 2%, entre el I trimestre del año 2022 y el mismo periodo del año 2021.

En los tres periodos analizados, los resultados son muy similares, con un volumen muy bajo de personas que manifestaron que no recomendarían a la institución, por haber tenido una mala experiencia, basada principalmente en la inoportunidad en la asignación de citas con algunos especialistas y a la falta de personal asistencial en los diferentes servicios.

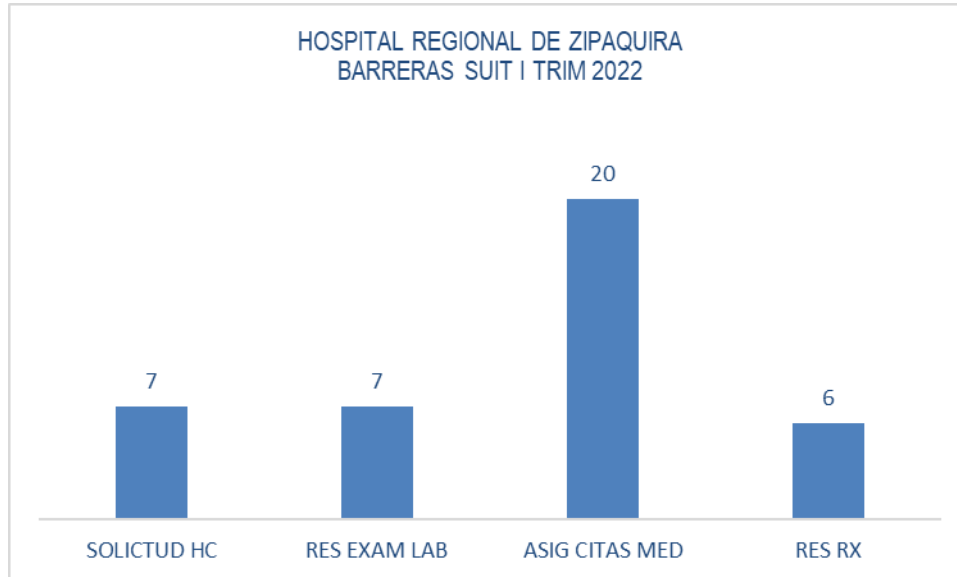
Es importante manifestar que nuestro objetivo es poder saber las causas reales del 4% de las personas encuestadas que no están satisfechas y poder generar correcciones que lleven a mejorar dicha percepción.

El informe de gestión y sus resultados tiene como objetivo identificar las necesidades y expectativas de los usuarios, para buscar solucionarlas, generar la satisfacción de los mismos y dar cumplimiento a las metas propuestas por la institución, el informe se desarrolla aplicando los procedimientos de Atención al Usuario tanto cualitativa como cuantitativamente y las acciones que se requieren para mantener o aumentar la percepción de satisfacción de los usuarios.

17. SEGUIMIENTO A LAS BARRERAS A LOS CANALES DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO QUE SE PRESENTAN POR TRAMITES INSCRITOS EN EL SUIT.

BARRERAS SUIT	
SIAU	I TRIM 2022
SOLICITUD HC	7
RES EXAM LAB	7
ASIG CITAS MED	20
RES RX	6

Fuente: Cuadro de producción SIAU I TRIM 2022.



Fuente: Cuadro de produccion SIAU I TRIM 2022.

Para el primer trimestre del año 2022 se recibieron 40 manifestaciones en los servicios de consulta externa (20), en archivo (7), laboratorio clínico (7) e imagenología (6). Los recursos utilizados para subsanar estas barreras han sido en primera instancia brindar la información a los usuarios de cómo ingresar a la plataforma de ALMERA y solicitar la citas para no realizarlo de manera presencial y en segunda instancia el servicio de atención al usuario gestiona de manera inmediata la solicitud con los servicios afectados por la manifestación.

18. DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCION EN EL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2022.

En el primer trimestre del años 2022 no se recibieron denuncias por actos de corrupción.

V. B. Doctor
Jairo Enrique Castro Melo
Director general
Hospital Regional de Zipaquirá

Realizó
Jaime Alberto Ortiz O.
Lider Atención al Usuario
Hospital Regional de Zipaquirá