



HOSPITAL UNIVERSITARIO  
DE LA SAMARITANA

*Empresa Social del Estado*

Informe de Gestión

05DE07 – V3

ESE HOSPITAL REGIONAL DE ZIPAQUIRA.

INFORME COMPLETO DE PQRSFD.

IV TRIMESTRE DEL AÑO 2022.

ZIPAQUIRA.



051



SC5520-1



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

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

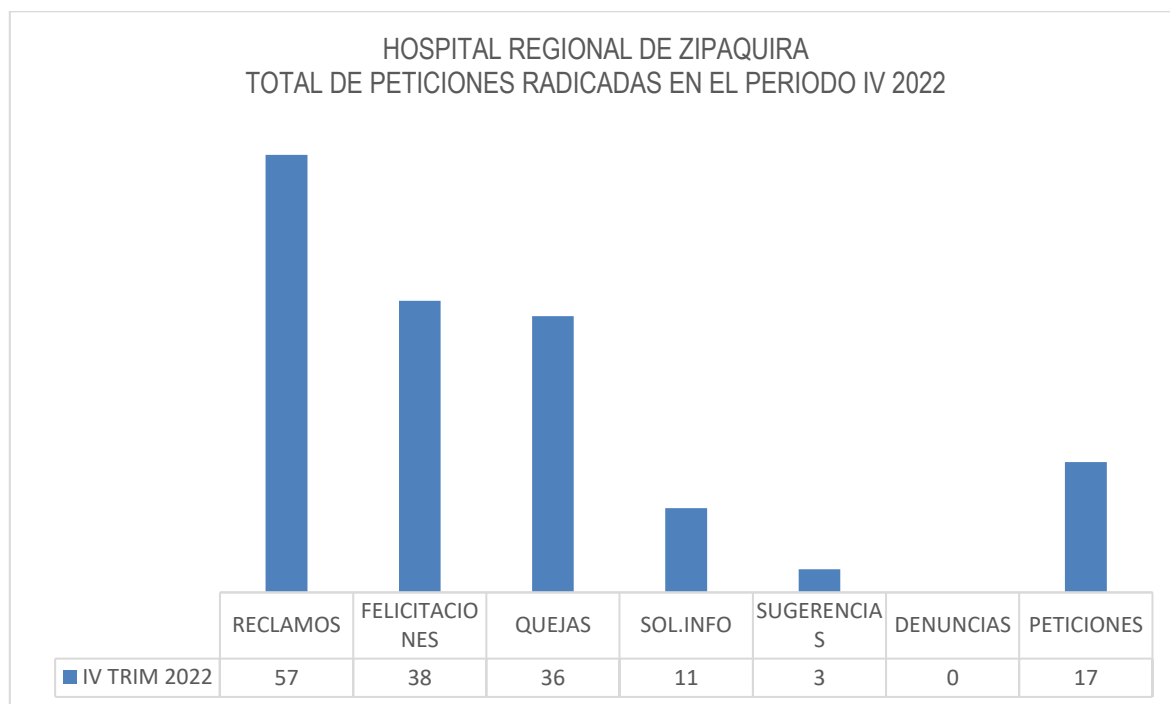
*“Humanización con sensibilidad social”*

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

Para el IV trimestre del 2022 se recibieron 162 manifestaciones, distribuidas así:

TOTAL DE PETICIONES RADICADAS EN EL PERIODO.								
SIAU-PQRSDF	FELICITACIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOL.INFO	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	PETICIONES	TOTAL
IV TRIM 2022	38	36	57	11	3	0	17	162

Fuente: Cuadro de producción 2022

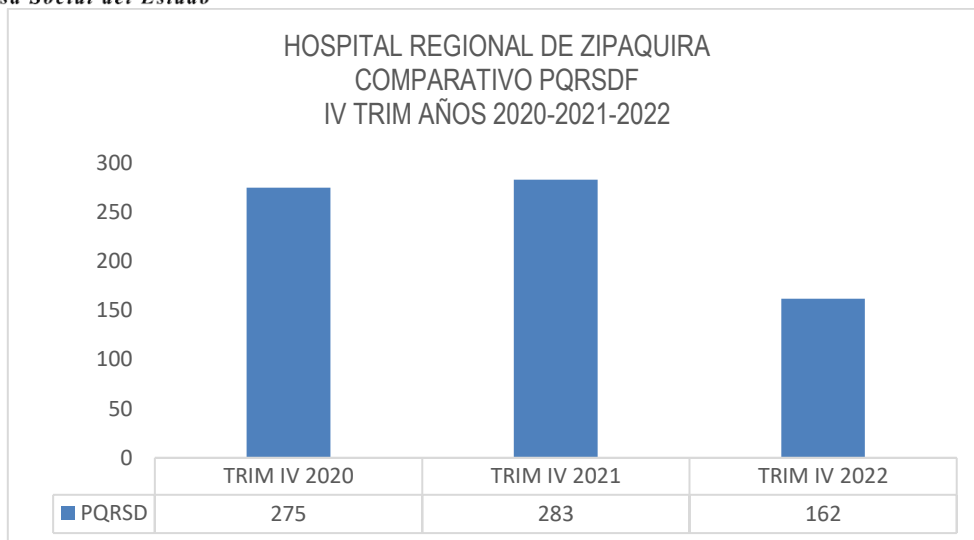


Fuente: Cuadro de producción 2022

## 2. COMPARATIVO PQRSDF ULTIMOS 3 AÑOS:

COMPARATIVO PQRSDF ULTIMOS TRES AÑOS				
SIAU	TRIM IV 2020	TRIM IV 2021	TRIM IV 2022	VAR 2021 vs 2022
PQRSDF	275	283	162	-43%

Fuente: Cuadro de producción 2022



Fuente: Cuadro de producción 2022

Para el cuarto trimestre del año 2022, al comparar los periodos del año 2021 y 2022 se observa que hay una variación positiva del 43%, a comparación del mismo periodo del año anterior.

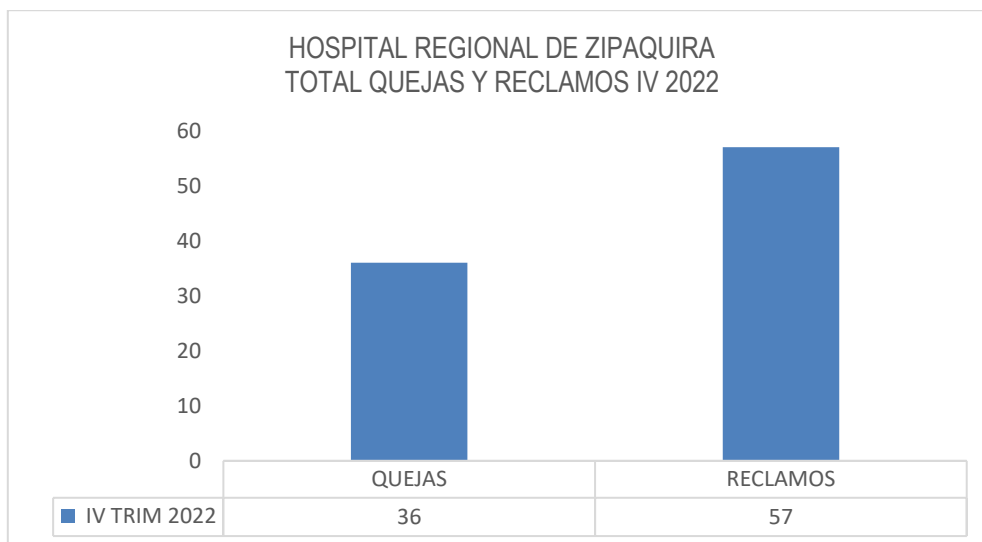
### 3. TOTAL QUEJAS Y RECLAMOS IV TRIMESTRE AÑO 2022.

#### 4.

Para el IV trimestre del año 2022, se recibieron 36 quejas y 57 reclamos, para un total de 93.

TOTAL QUEJAS Y RECLAMOS IV TRIM 2022		
IV TRIM 2022	QUEJAS	RECLAMOS
	36	57

Fuente: Cuadro de producción 2022



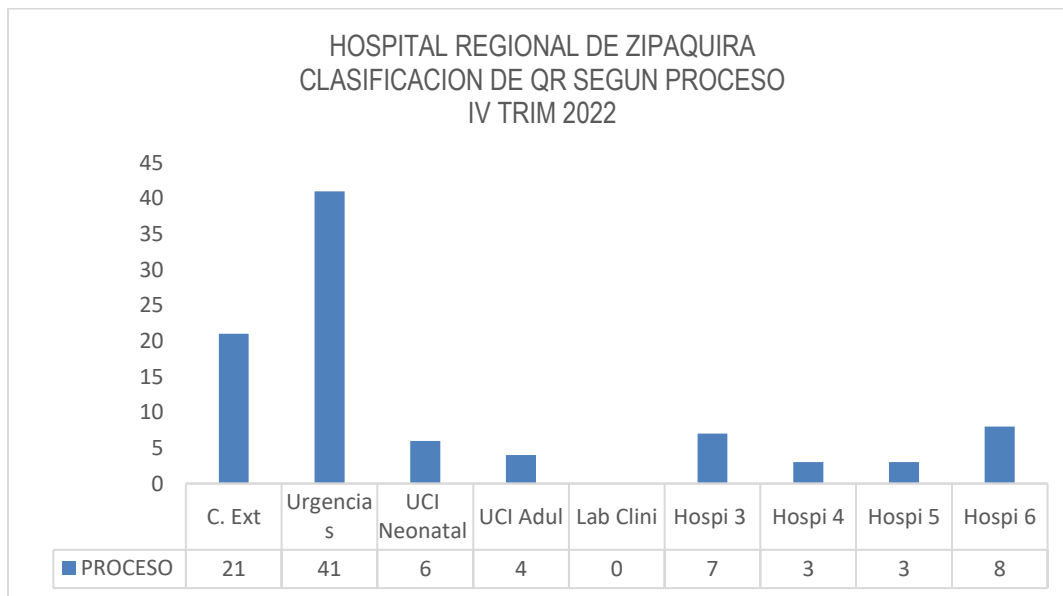
Fuente: Cuadro de producción 2022



**5. CLASIFICACION DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS SEGÚN PROCESO.**

CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS SEGÚN PROCESO.	
PROCESO	TOTAL
C. Ext	21
Urgencias	41
UCI Neonatal	6
UCI Adul	4
Lab Clini	0
Hospi 3	7
Hospi 4	3
Hospi 5	3
Hospi 6	8
<b>TOTAL</b>	<b>93</b>

Fuente: Cuadro de producción 2022



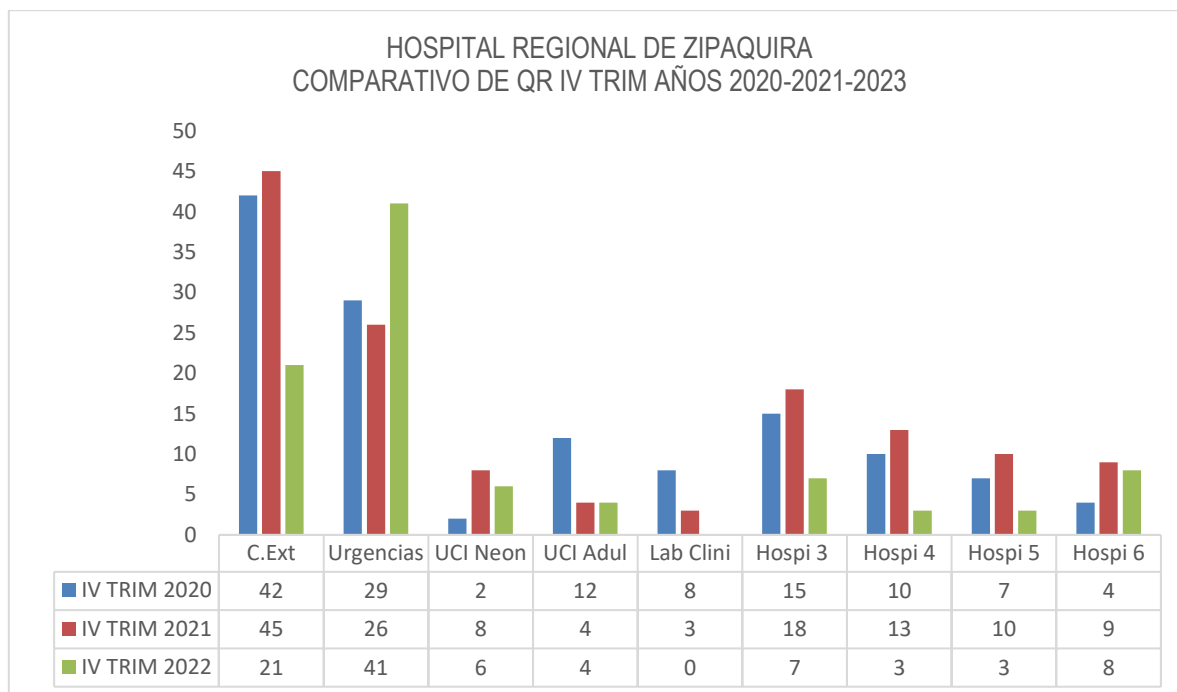
Fuente: Cuadro de producción 2022

Se puede evidenciar que los servicios que mas presentaron manifestaciones de quejas y reclamos fueron, el servicio de Urgencias con 41 manifestaciones y consulta externa con 21 manifestaciones.

**6. COMPARATIVOS DE Q y R DE LOS ULTIMOS 3 AÑOS POR PROCESO.**

COMPARATIVO DE Q y R DE LOS ULTIMOS 3 AÑOS POR PROCESO			
PROCESO	IV TRIM 2020	IV TRIM 2021	IV TRIM 2022
C.Ext	42	45	21
Urgencias	29	26	41
UCI Neon	2	8	6
UCI Adul	12	4	4
Lab Clini	8	3	0
Hospi 3	15	18	7
Hospi 4	10	13	3
Hospi 5	7	10	3
Hospi 6	4	9	8
TOTAL	129	136	93

Fuente: Cuadro de producción 2022



Fuente: Cuadro de producción 2022

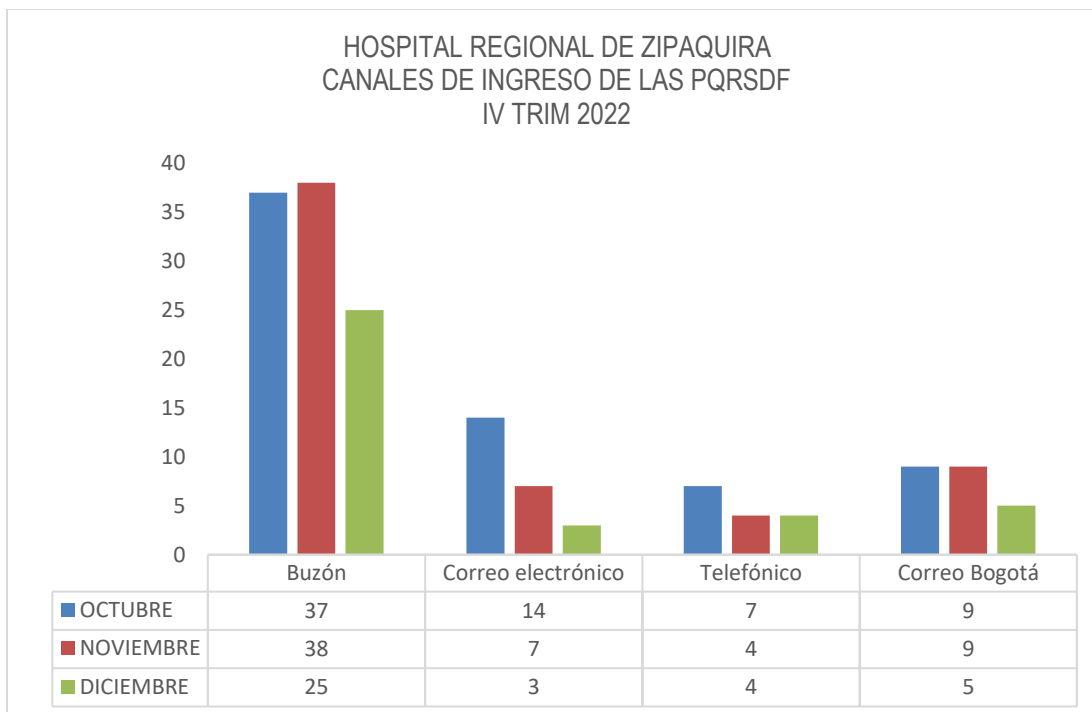
En la grafica se puede evidenciar que en el servicio de consulta externa comparado con los periodos anteriores en IV trim del 2022 se evidencia una disminucion significativa de QR con una variacion positiva.



## 7. CANALES DE INGRESO DE LAS PQRSDF

CANALES DE INGRESO DE LAS PQRSDF			
CANAL DE RECEPCIÓN	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Buzón	37	38	25
Correo electrónico	14	7	3
Telefónico	7	4	4
Correo Bogotá	9	9	5
TOTAL	67	58	37

Fuente: Cuadro de producción 2022



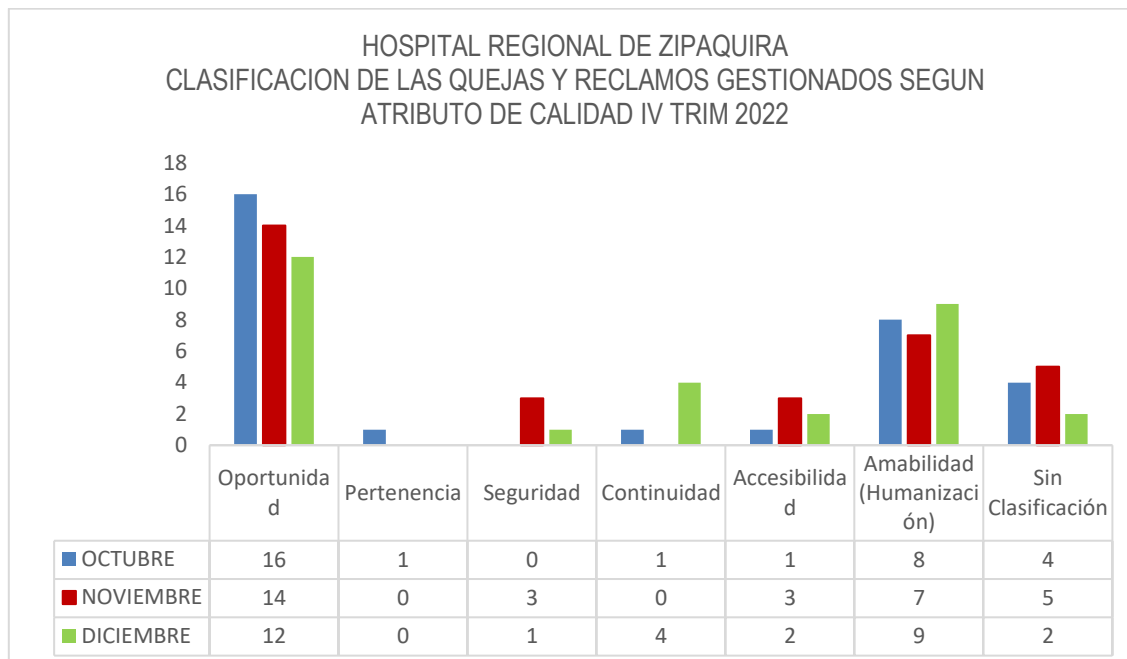
Fuente: Cuadro de producción 2022

El medio de recepción de las PQRSDF, mas utilizado en el Hospital Regional de Zipaquirá en todos los periodos por nuestros usuarios son los buzones (100), seguido de los dos correos institucionales (24 - 23) y en tercer lugar el correo Bogota (23).

## 8. CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS SEGÚN ATRIBUTO DE CALIDAD II TRIMESTRE 2022.

CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS SEGÚN ATRIBUTO DE CALIDAD IV TRIMESTRE AÑO 2022.						
Atributo de calidad afectado	OCTUBRE	%	NOVIEMBRE	%	DICIEMBRE	%
Oportunidad	16	52%	14	44%	12	40%
Pertenencia	1	3%	0	0%	0	0%
Seguridad	0	0%	3	9%	1	3%
Continuidad	1	3%	0	0%	4	13%
Accesibilidad	1	3%	3	9%	2	7%
Amabilidad (Humanización)	8	26%	7	22%	9	30%
Sin Clasificación	4	13%	5	16%	2	7%
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuadro de producción 2022



Fuente: Cuadro de producción 2022

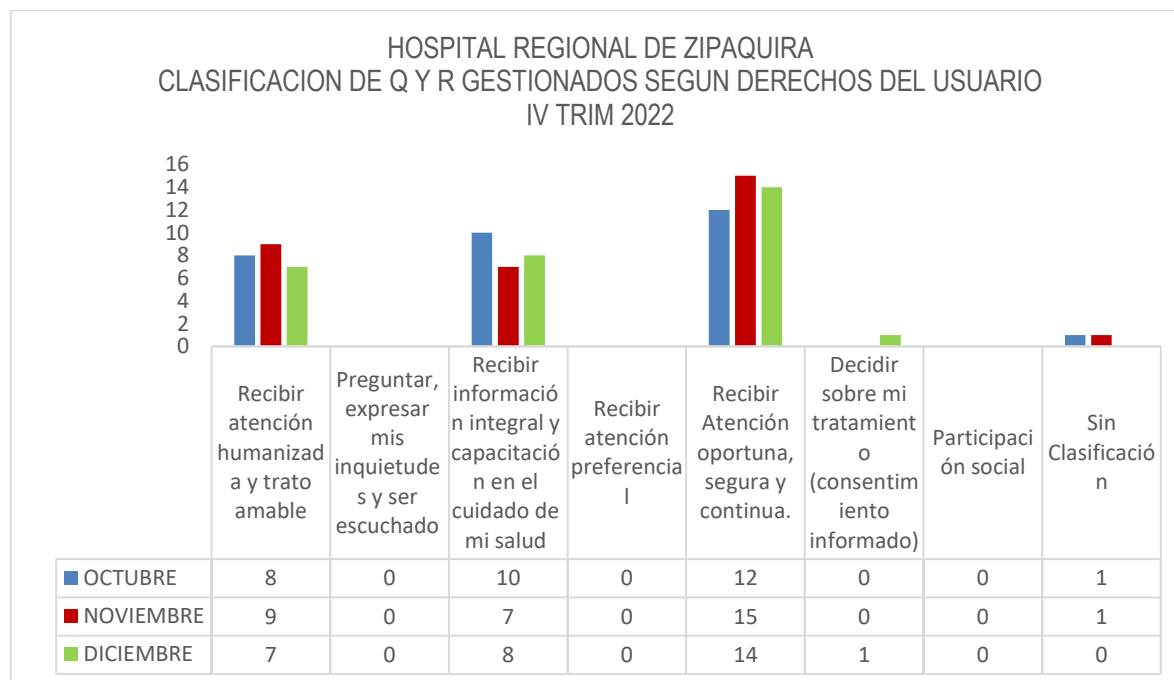


La grafica muestra que el primer atributo con mayor incidencia (manifestaciones) en el IV Trim del 2022 con un total de 42 es el de oportunidad, el segundo es el de humanización con un total de 24 y un tercero que corresponde a una nominación sin clasificación debido a que es el que reúne tramites de solicitud de historias clínicas, incapacidades, etc. Y estos no están dentro de los atributos de calidad.

## 9. CLASIFICACION DE Q y R GESTIONADOS SEGÚN DERECHOS DEL USUARIO

CLASIFICACIÓN DE Q y R GESTIONADOS SEGÚN DERECHOS DEL USUARIO.						
Derechos del Usuario	OCTUBRE	%	NOVIEMBRE	%	DICIEMBRE	%
Recibir atención humanizada y trato amable	8	26%	9	28%	7	23%
Preguntar, expresar mis inquietudes y ser escuchado	0	0%	0	0%	0	0%
Recibir información integral y capacitación en el cuidado de mi salud	10	32%	7	22%	8	27%
Recibir atención preferencial	0	0%	0	0%	0	0%
Recibir Atención oportuna, segura y continua.	12	39%	15	47%	14	47%
Decidir sobre mi tratamiento (consentimiento informado)	0	0%	0	0%	1	3%
Participación social	0	0%	0	0%	0	0%
Sin Clasificación	1	3%	1	3%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuadro de producción 2022



Fuente: Cuadro de producción 2022



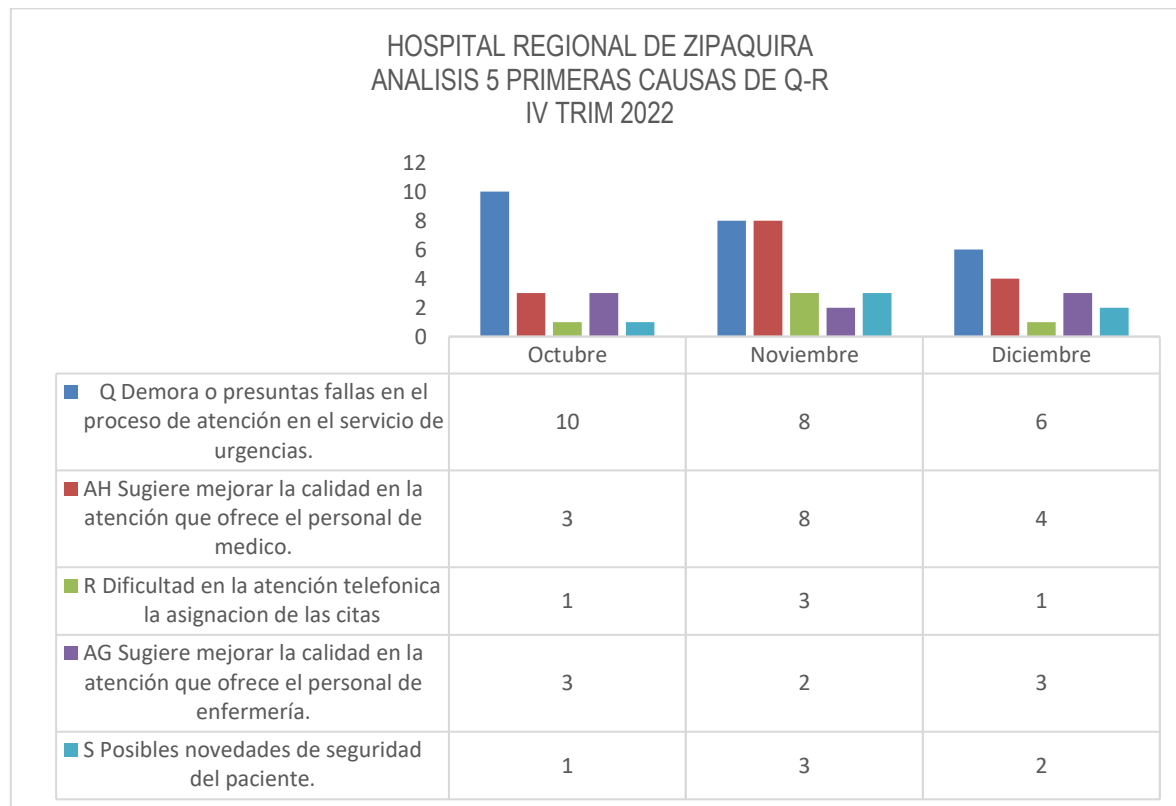


Se puede evidenciar que en el IV Trim del año 2022 el derecho mas vulnerado corresponde a "recibir atencion oportuna, segura y continua" con un total de 41, seguido de "recibir informacion integral y capacitacion en el cuidado de mis salud" con un total de 25 y "recibir atención humanizada y trato amable" con un total de 24.

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

CAUSAS DE Q y R (5 Primeras causas) DEL IV TRIMESTRE año 2022					
CODIGO	CAUSA DE QUEJA O RECLAMO	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total IV trim.
Q	Demora o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias.	10	8	6	24
AH	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de médico.	3	8	4	15
R	Dificultad en la atención telefónica la asignación de las citas	1	3	1	5
AG	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería.	3	2	3	8
S	Posibles novedades de seguridad del paciente.	1	3	2	6

Fuente: Cuadro de producción 2022



Fuente: Cuadro de producción 2022

En el IV Trim del 2022 luego de realizar el analisis de las causas de quejas y reclamos se obtuvo que la de mayor incidencia en las quejas y reclamos fue la "demora o presuntas fallas en el proceso de atencion en el servicio de urgencias (Q)" con un total de 24, seguido de "sugiere mejorar la calidad e la atencion que ofrece el personal medico" con un total de 15.



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

COMPARATIVO DE LAS 5 PRIMERAS CAUSAS DE QUEJAS Y RECLAMOS DEL PERIODO CON EL MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR					
(5 Primeras causas) IV Trimestre 2022			(5 Primeras causas) IV Trimestre 2021		
CODIGO	CAUSA DE QUEJA o RECLAMO	TOTAL IV TRIM 2022	CODIGO	CAUSA DE QUEJA o RECLAMO	TOTAL IV TRIM 2021
Q	Demora o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias.	24	AS	Causas externas al HUS.	58
AH	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de médico.	15	Ñ	Demora en la programación de cirugía: ambulatorias y de hospitalización.	3
R	Dificultad en la atención telefónica la asignación de las citas	5	Q	Demora y/o presenta fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias: triage, consulta, apertura de hc, etc.	16
AG	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería.	8	I	Demora en la atención al llamado de enfermería en Hospitalización, nueva oportunidad en la atención.	5
S	Posibles novedades de seguridad del paciente.	6	R	Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de las citas.	10

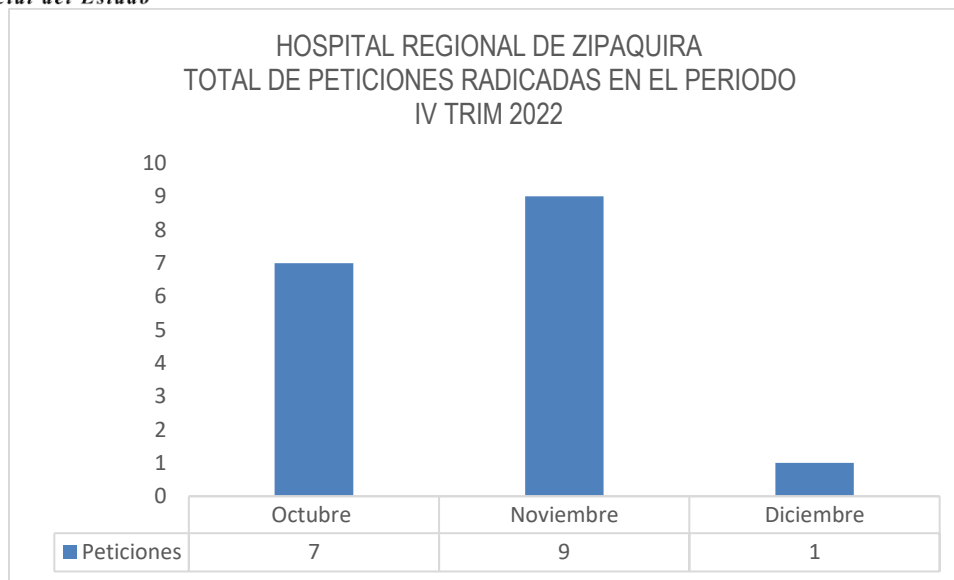
Fuente: Cuadro de producción 2022

## 12. TOTAL DE PETICIONES RADICADAS EN EL PERIODO.

TOTAL PETICIONES RADICADAS EN EL PERIODO.				
IV TRIM 2022	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Peticiones IV Trimestre 2022
Peticiones	7	9	1	17

Fuente: Cuadro de producción 2022





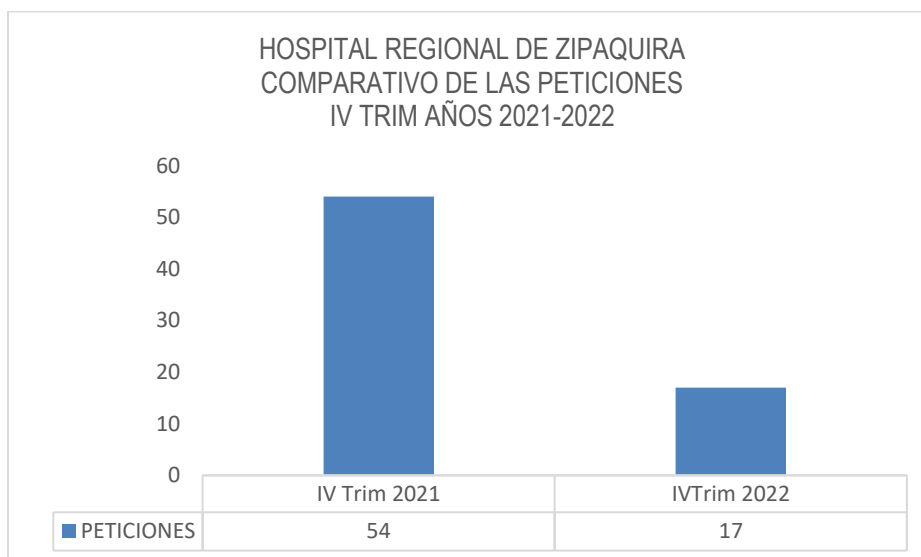
Fuente: Cuadro de producción 2022

Para el IV trimestre del año 2022 las peticiones radicadas fueron 17.

### 13. COMPARATIVO DE LAS PETICIONES RADICADAS DEL PERIODO FRENTE AL MISMO PERIODO DEL AÑO ANTERIOR

COMPARATIVO DE LAS PETICIONES RADICADAS DEL PERIODO FRENTE AL MISMO PERIODO DEL AÑO ANTERIOR		
PETICIONES	IV Trim 2021	IV Trim 2022
		54

Fuente: Cuadro de producción 2022



Fuente: Cuadro de producción 2022

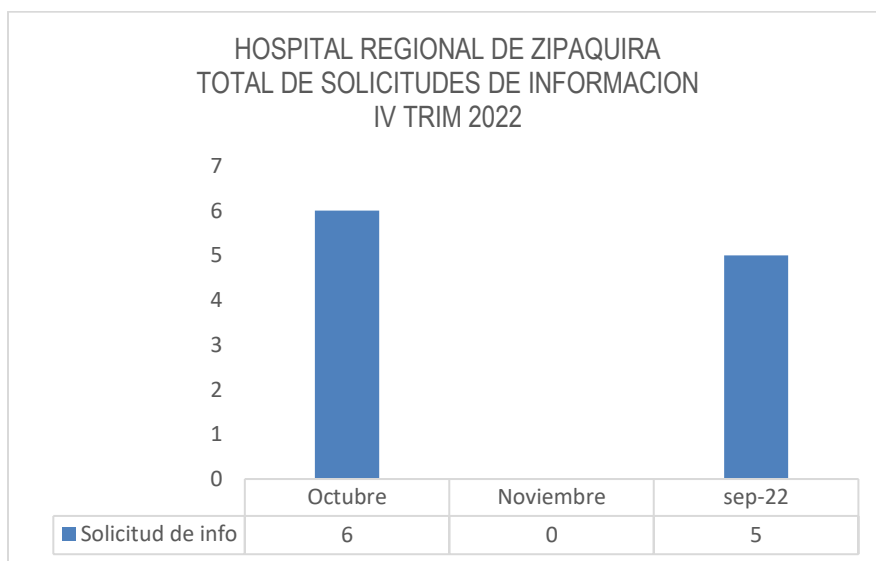


Realizando el análisis del número de peticiones recepcionadas se encuentra que hubo una variación positiva del 69% en el IV Trim del 2022 comparado al mismo periodo del año 2021.

#### 14. TOTAL DE SOLICITUDES DE INFORMACION RADICADAS EN EL PERIODO

TOTAL DE SOLICITUDES DE INFORMACION IV TRIM 2022				
Solicitud de info	Octubre	Noviembre	sep-22	Total IV Trim 2022.
	6	0	5	11

Fuente: Cuadro de producción 2022



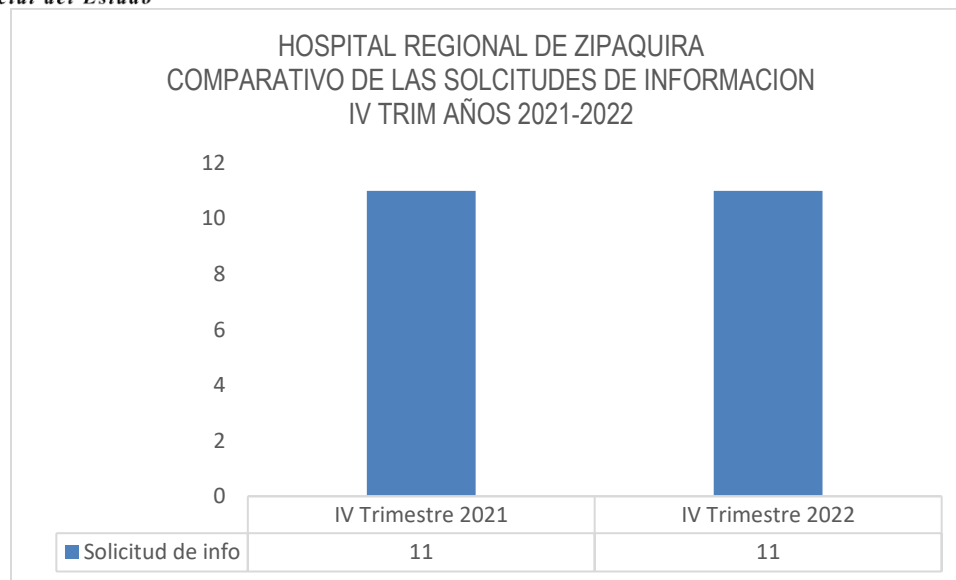
Fuente: Cuadro de producción 2022

El total de solicitudes de información recepcionadas por el servicio en el IV trimestre del año 2022 fueron de 11.

#### 15. COMPARATIVO DE LAS SOLICITUDES DE INFORMACION DEL PERIODO, FRENTE AL MISMO PERIODO DEL AÑO ANTERIOR.

COMPARATIVO DE LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN FRENTE AL MISMO PERIODO DEL AÑO ANTERIOR.		
	IV Trimestre 2021	IV Trimestre 2022
Solicitud de info	11	11

Fuente: Cuadro de producción 2022



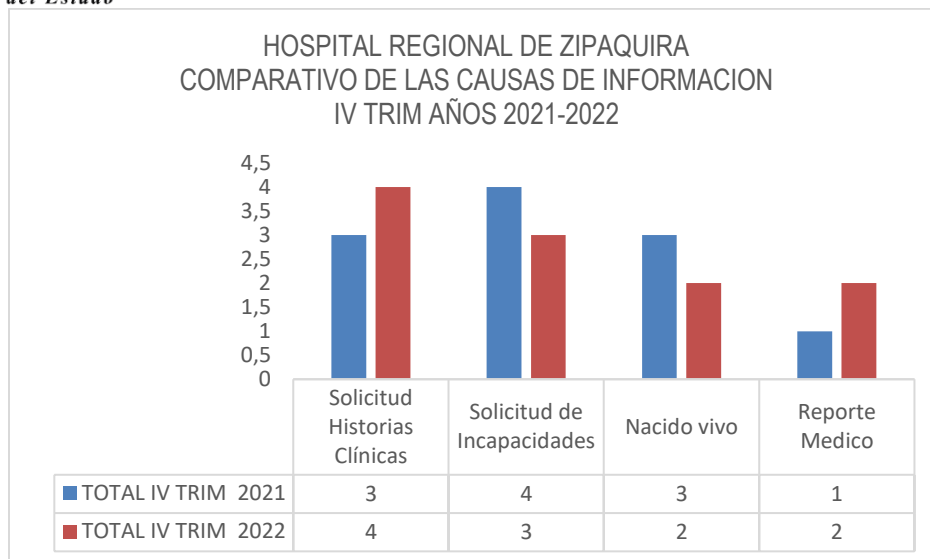
Fuente: Cuadro de producción 2022

De acuerdo a las solicitudes de información radicadas en el IV Trim del año 2022 con respecto al mismo periodo del año 2021, no se evidencia variación.

#### 16. COMPARATIVO DE LAS CAUSAS DE SOLICITUDES DE INFORMACION DEL PERIODO, FRENTE AL MISMO PERIODO DEL AÑO ANTERIOR.

COMPARATIVO DE LAS CAUSAS DE INFORMACIÓN		
CAUSAS	TOTAL IV TRIM 2021	TOTAL IV TRIM 2022
Solicitud Historias Clínicas	3	4
Solicitud de Incapacidades	4	3
Nacido vivo	3	2
Reporte Medico	1	2

Fuente: Cuadro de producción 2022



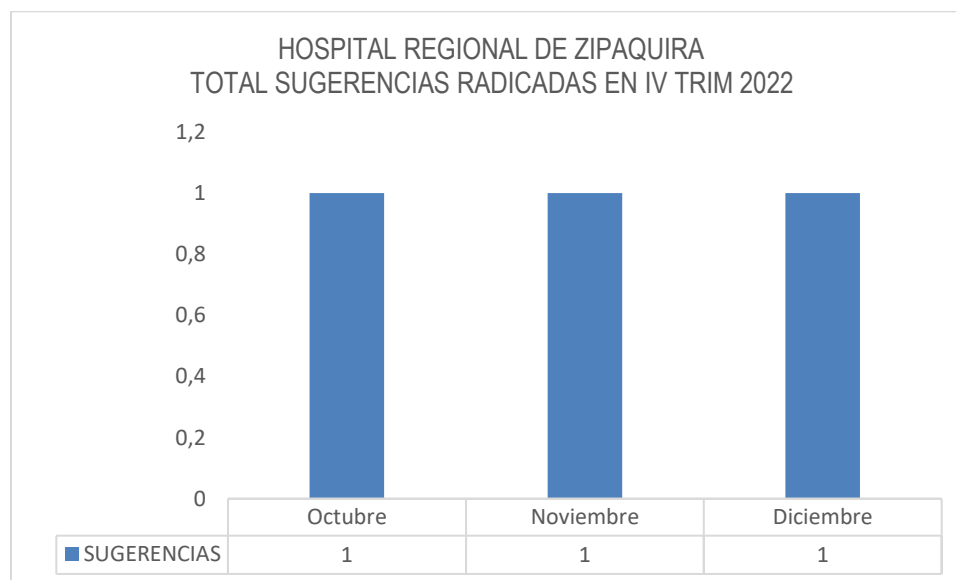
Fuente: Cuadro de producción 2022

Se puede evidenciar que para IV Trim del año 2022 comparado con el mismo periodo del año anterior no hubo variación significativa en las causas de información.

### 17. TOTAL DE SUGERENCIAS RADICADAS EN EL PERIODO.

TOTAL SUGERENCIAS RADICADAS EN EL PERIODO.				
SUGERENCIAS	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total sugerencias IV Trim 2022
	1	1	1	3

Fuente: Cuadro de producción 2022



Fuente: Cuadro de producción 2022

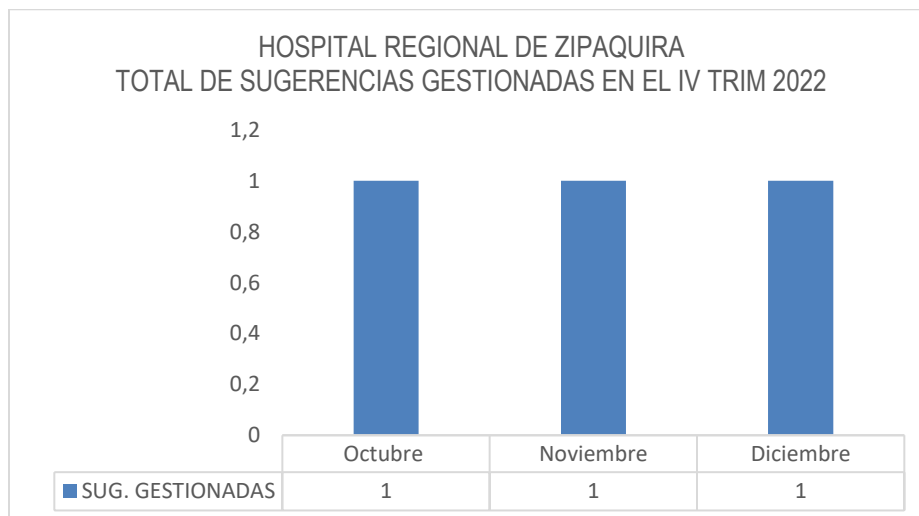


Para el IV Trim del año 2022 se radicaron 3 solicitudes de información.

### 18. TOTAL DE SUGERENCIAS GESTIONADAS EN EL PERIODO CON FUENTE PQRSDF.

TOTAL SUGERENCIAS GESTIONADAS EN EL III TRIM 2022.				
SUG. GESTIONADAS	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total sugerencias gestionadas IV Trim 2022
	1	1	1	3

Fuente: Cuadro de producción 2022



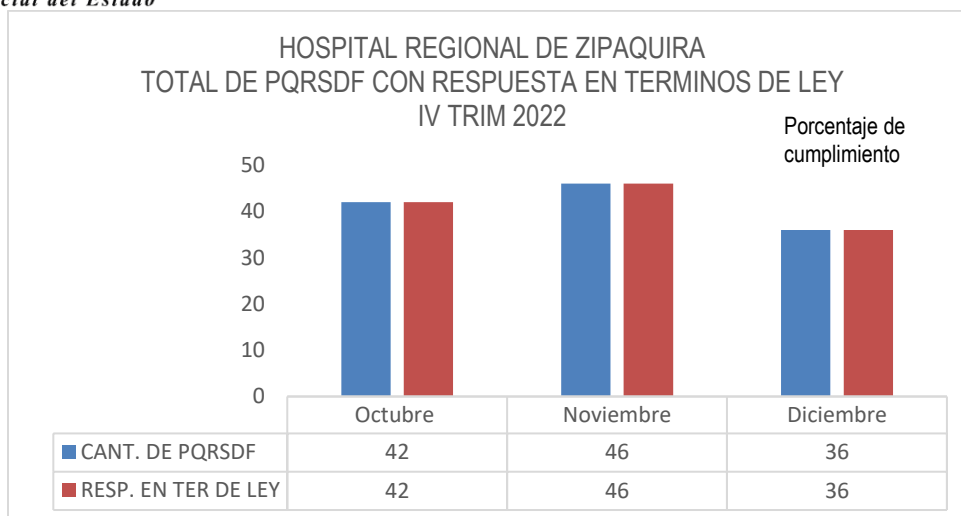
Fuente: Cuadro de producción 2022

Para el IV Trim del año 2022 de gestionaron 3 solicitudes de información.

### 19. PORCENTAJE DE PQRSDF CON RESPUESTA EN TERMINOS DE LEY

TOTAL DE PQRSD CON RESPUESTA EN TERMINOS DE LEY.			
SIAU	Octubre	Noviembre	Diciembre
CANT. DE PQRSDF	42	46	36
RESP. EN TER DE LEY	42	46	36
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	100%	100%	100%

Fuente: Cuadro de producción 2022



Fuente: Cuadro de producción 2022

En el IV trimestre del año 2022, se gestionaron y respondieron el 100% de las peticiones recibidas en el Hospital regional de Zipaquirá.

## 20. PUMP NOVEDADES DE SEGURIDAD CON FUENTE PQRSDF

Para el IV Trim del año 2022 no hubo ninguna queja, reclamo o petición respecto a seguridad del paciente por lo tanto no se generaron PUMP.

## 21. POA CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES PROYECTADAS DE PQRSDF EN EL POA PARA EL AÑO 2022.

ESTRATEGIA	Línea Estratégica del Plan Departamental de Desarrollo	Meta de producto anual	Indicador de producto			Descripción de estrategias y actividades	Peso % de la actividad frente a la meta	III Trim	EVIDENCIA ESPERADA	RESPONSABLE	RESPONSABLES INTERNOS
			Nombre del indicador	Descripción de la fórmula	Unidad de medida						
20.1	+ Gobernanza	Desarrollar el plan de acción de las líneas estratégicas del programa de humanización priorizadas para el HRZ	Porcentaje de cumplimiento del plan de acción del programa de humanización en el HRZ	$N^{\circ}$ de actividades ejecutadas del plan de acción / $N^{\circ}$ total de actividades programadas del plan de acción $\times 100$	Porcentaje	$\geq 90\%$	100%	100%	Elaborar el cronograma de actividades del programa de humanización para el HRZ vigencia 2022	Gestor asistencial HRZ Líder de atención al usuario HRZ	Jaime Ortiz
21.1	+ Gobernanza	Ejecutar el plan de mejora $\geq 90\%$ de las 3 primeras causas de PQRS en el HRZ	Porcentaje de ejecución del plan de mejora para las primeras 3 causas de PQRS en el HRZ	$N^{\circ}$ de actividades ejecutadas / $N^{\circ}$ de actividades propuestas $\times 100$	Porcentaje	$\geq 90\%$	75%	75%	Formular el plan de mejoramiento de las tres primeras causas nuevas de PQRS en el HRZ	Gestor asistencial HRZ Profesional de atención al usuario HRZ	Jaime Ortiz
21.2							75%	75%	Realizar seguimiento a los planes de mejoramiento formulados de las tres primeras causas nuevas de PQRS en el HRZ	Profesional de atención al usuario HRZ Gestora de planeación y garantía de la calidad HRZ	Jaime Ortiz Karen Sofía Caviedes
22.1	+ Gobernanza	Lograr la satisfacción global de los usuarios del HRZ	Satisfacción Global de los Usuarios en el HRZ	$N^{\circ}$ de usuarios que respondieron "muy buena" o "buena" a la pregunta "¿cómo calificara su experiencia global de atención en los servicios de salud de su IPS? / No de usuarios que respondieron ...	Porcentaje	88%	100%	100%	Medir trimestralmente la satisfacción global de los usuarios del HRZ	Gestor asistencial HRZ Profesional de atención al usuario HRZ	Jaime Ortiz

## 22. INFORME DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES PROPUESTOS EN LA MATRIZ DE RIESGOS DEL PROCESO

Con relación a la matriz de riesgos, el servicio de atención al usuario del Hospital Regional de Zipaquirá cuenta con un riesgo (AUF22044 posibilidad de que en el HUS reciba sanciones y llamados de atención por parte de los usuarios y/o entes de control por dar respuestas inoportunas, no pertinentes y/o incompletos, debido a fallas





en la aplicación de los procedimientos y controles) el cual es de alto riesgo y que a la fecha por controles no ha sido asignada una responsabilidad para III trimestre del año 2022.

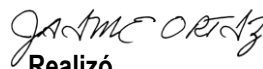
Es de anotar que en la actualidad la institución no ha recibido ninguna manifestación ni sanción al respecto.

### 23. BARRERAS DE ACCESO

En cuanto a las barreras de acceso identificadas en los diferentes canales de atención presentados por la ciudadanía con fuente principal PQRSD, no se encontró ninguna barrera debido a que los canales de atención dispuestos para dicho trámite están disponibles y son de manera telefónica, virtual y presencial así mismo tienen el respectivo control interno y gestión de la PQRSD como se debe realizar para poder brindarle oportuna respuesta a los usuarios y estar en mejora continua por parte de la institución para la prestación de servicios.



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



**Realizó**  
**Jaime Alberto Ortiz Ospina**  
**Lider de atención al usuario**  
**Hospital regional de Zipaquirá**

