

**HOSPITAL REGIONAL DE ZIPAQUIRA.**

**INFORME COMPLETO DE PQRSFD.**

**I TRIMESTRE DEL AÑO 2023.**

**ZIPAQUIRA.**



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

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

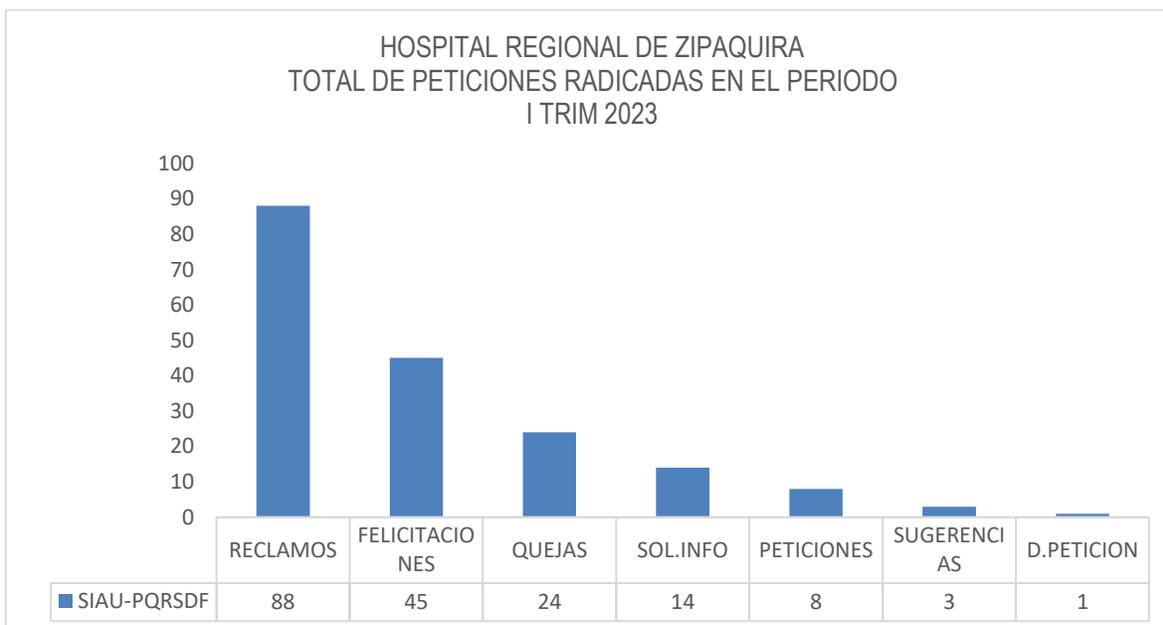
*“Humanización con sensibilidad social*

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

Para el I trimestre del Año 2023 se recibieron, clasificaron y tramitaron 183 manifestaciones, de las cuales el 48% corresponde a reclamos, el 24% que corresponde a las Felicitaciones, el 13% corresponde a las quejas, el 7.6% corresponde a solicitudes de información, el 4.1% a peticiones, el 1.6% a las sugerencias y el 0.5% a los derechos de peticiones radicados.

TOTAL DE PETICIONES RADICADAS EN EL PERIODO.									
SIAU-PQRSDF	RECLAMOS	FELICITACIONES	QUEJAS	SOL.INFO	PETICIONES	SUGERENCIAS	D.PETICION	DENUNCIAS	TOTAL
I TRIM 2023	88	45	24	14	8	3	1	0	183

Fuente: Cuadro de producción 2023



Fuente: Cuadro de producción 2023

Se continúa fortaleciendo la divulgación de derechos y deberes por intermedio de las auxiliares para un total de 3982 personas abordadas en el primer trimestre del año 2023.

## 2. COMPARATIVO PQRSDF ULTIMOS 3 AÑOS:

COMPARATIVO PQRSDF POR TRIM ULTIMAS CUATRO VIGENCIAS					
	TRIM I 2020	TRIM I 2021	TRIM I 2022	TRIM I 2023	VAR 2022 vs 2023
PQRSDF	343	279	208	183	-12%

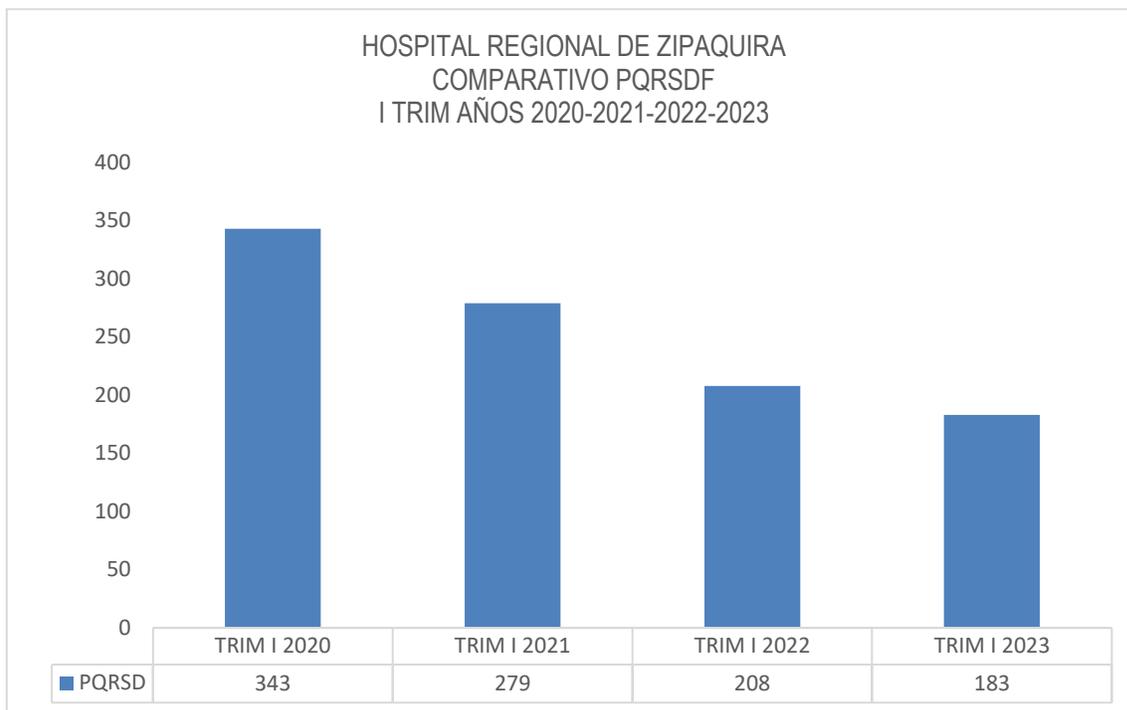
Fuente: Cuadro de producción 2023



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

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

“Humanización con sensibilidad social”



Fuente: Cuadro de producción 2023

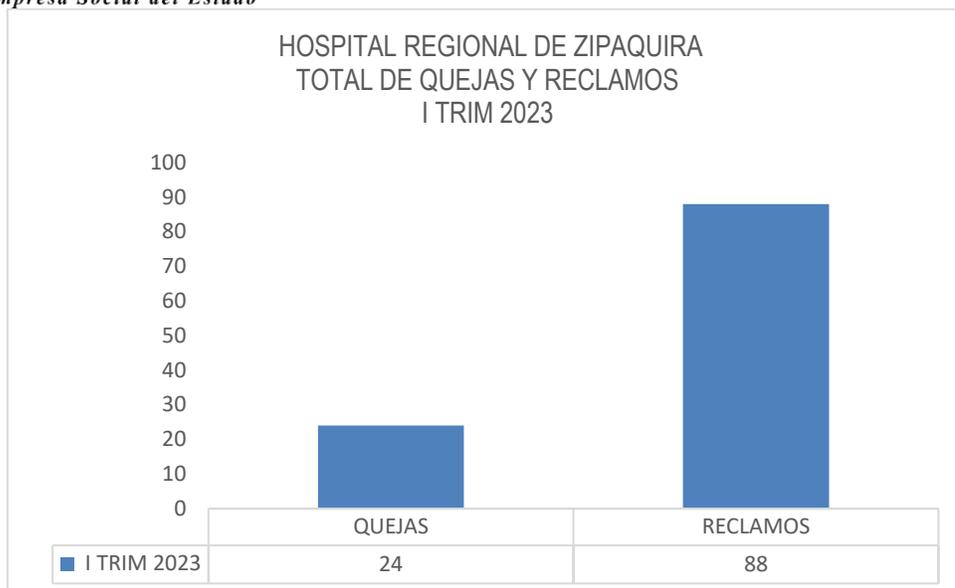
Analizando los periodos comparados podemos determinar que para el año 2020 el número de PQRSD se debe al inicio de labores de la institución teniendo en cuenta que el Hospital no contaba con la experiencia en los procesos (urgencias y consulta externa), para el I trim del año 2021 y 2022 la Institución se ve afectado por la pandemia y ser declarados Hospital Referente Covid-19 y para el I trim del año 2023 se puede observar una estabilización de la PQRSD.

### 3. TOTAL QUEJAS Y RECLAMOS I TRIMESTRE AÑO 2023.

TOTAL QUEJAS Y RECLAMOS I TRIM 2023		
I TRIM 2023	QUEJAS	RECLAMOS
	24	88

Fuente: Cuadro de producción 2023





Fuente: Cuadro de producción 2023

Para el primer trimestre del año 2023 se recibieron 24 quejas que en su mayoría fueron por la inoportunidad en la asignación de citas y el 88 reclamos por demora en la atención en urgencias.

#### 4. CLASIFICACION DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS SEGÚN PROCESO I TRIM 2023

CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS SEGÚN PROCESO.	
PROCESO	TOTAL
C. Ext	44
Urgencias	40
Fisioterapia	12
UCI Adul	2
UCI Neonatal	0
Hospi 3	5
Hospi 4	0
Hospi 5	6
Hospi 6	3
<b>TOTAL</b>	<b>112</b>

Fuente: Cuadro de producción 2023



051



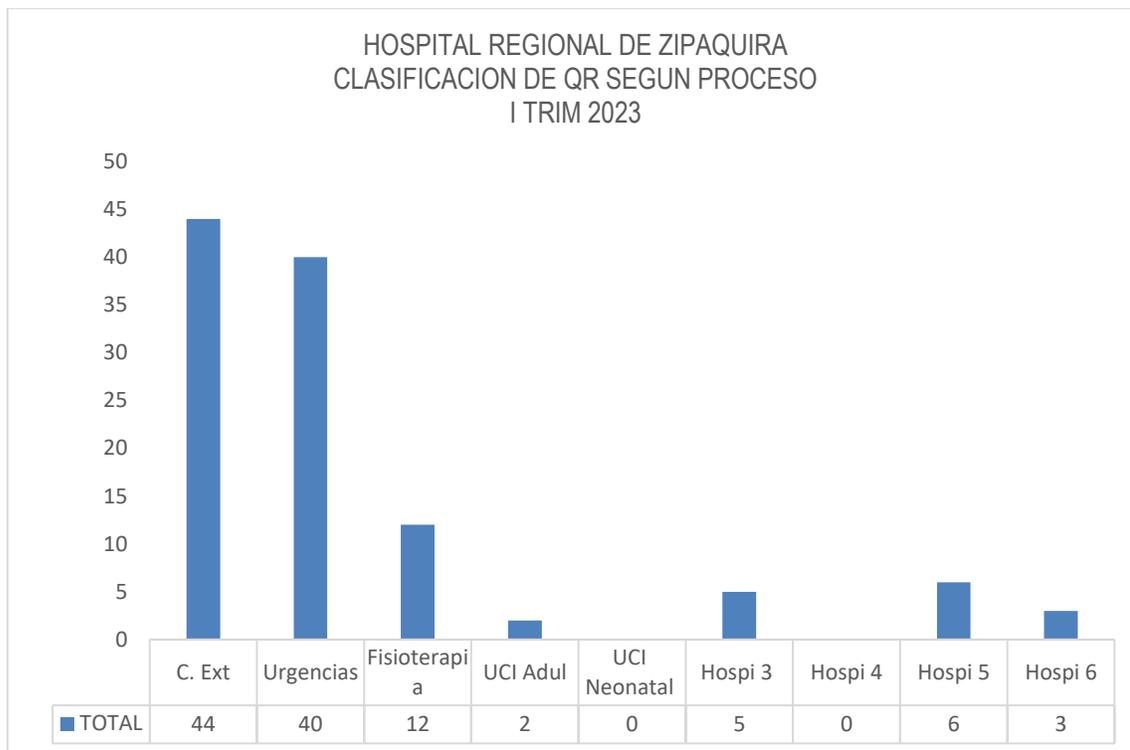
SC5520-1



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

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

“Humanización con sensibilidad social”



Fuente: Cuadro de producción 2023

Para el I trim del año 2023 los servicios que más fueron afectados por la quejas y reclamos fueron consulta externa con 44 QR que corresponde a un 24% de la totalidad debido a la inoportunidad en la asignación de citas con los especialistas, seguido del servicio de urgencias con 40 QR que corresponde a un 22% de la totalidad debido a la demora en la atención de los usuarios.

## 5. COMPARATIVOS DE Q y R DE LOS ULTIMOS 3 AÑOS POR PROCESO.

COMPARATIVO DE Q y R DE LAS ULTIMAS 4 VIGENCIAS POR PROCESO				
PROCESO	I TRIM 2020	I TRIM 2021	I TRIM 2022	I TRIM 2023
C.Ext	22	10	33	44
Urgencias	60	28	49	40
UCI Neon	7	9	4	0
UCI Adul	23	17	2	2
Lab Clini	2	0	0	0
Hospi 3	17	13	3	5



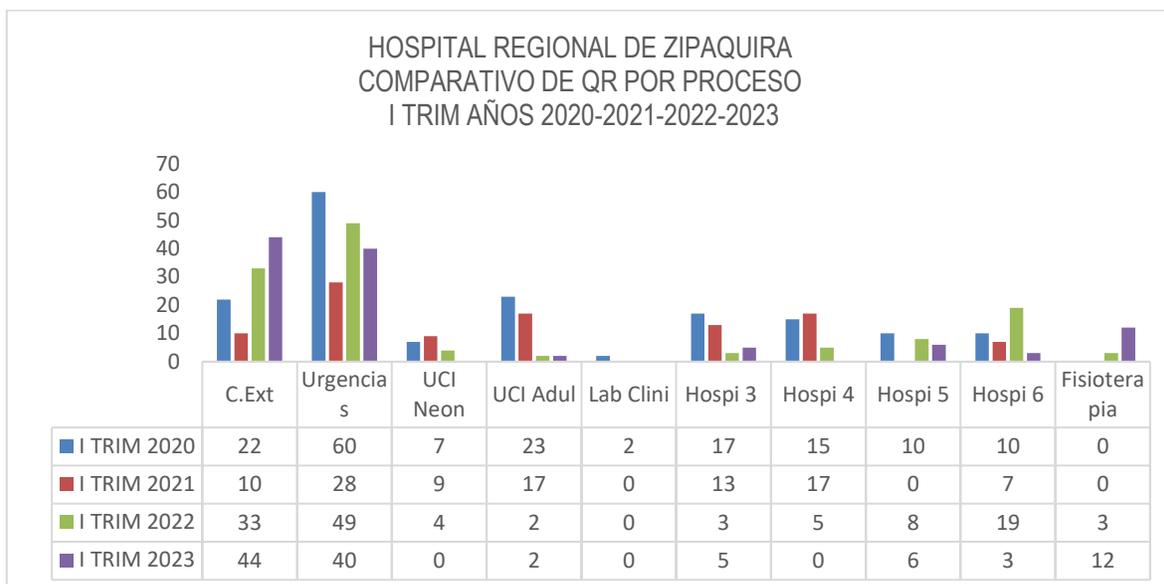
Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tels. 4077075

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

*“Humanización con sensibilidad social”*

Hospi 4	15	17	5	0
Hospi 5	10	0	8	6
Hospi 6	10	7	19	3
Fisioterapia	0	0	3	12
<b>TOTAL</b>	<b>166</b>	<b>101</b>	<b>126</b>	<b>112</b>

Fuente: Cuadro de producción 2023



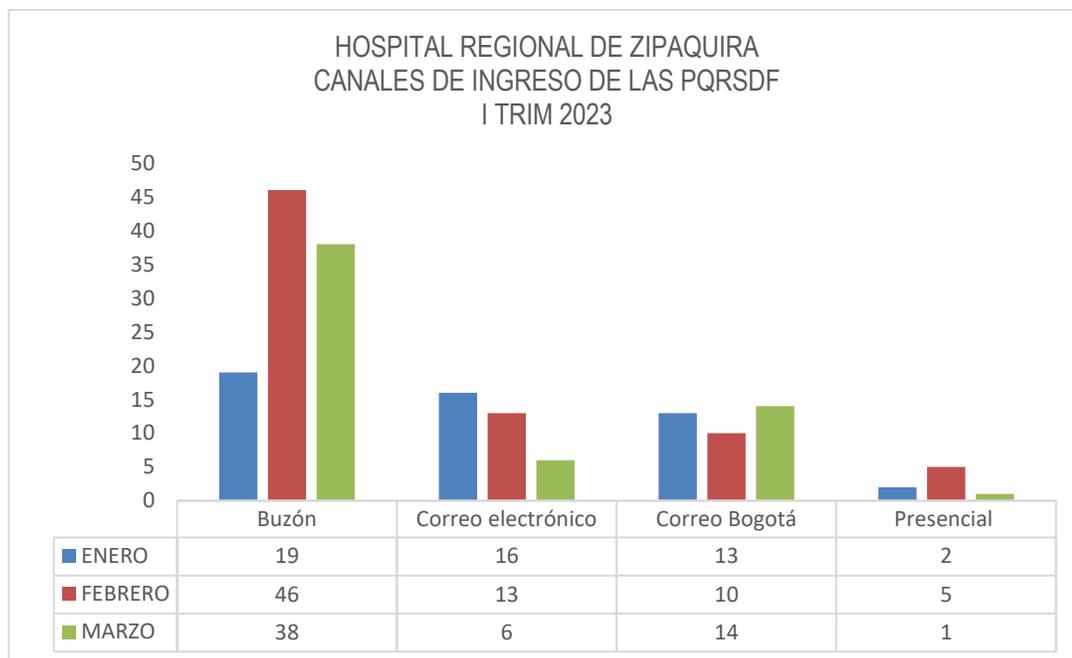
Para el I trim del año 2023 podemos identificar que los servicios con mayor número de peticiones de QR fueron los servicios de consulta externa y urgencias debido al alto volumen de usuarios atendidos en dichos servicios para lo cual se han implementado planes de mejora que tienen el seguimiento del equipo de calidad de la institución, es importante resaltar que es una constante con relación al mismo periodo evaluado en los años anteriores.

## 6. CANALES DE INGRESO DE LAS PQRSDF

CANALES DE INGRESO DE LAS PQRSDF			
CANAL DE RECEPCIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO
Buzón	19	46	38
Correo electrónico	16	13	6
Correo Bogotá	13	10	14
Presencial	2	5	1
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>74</b>	<b>59</b>

Fuente: Cuadro de producción 2023





Fuente: Cuadro de producción 2023

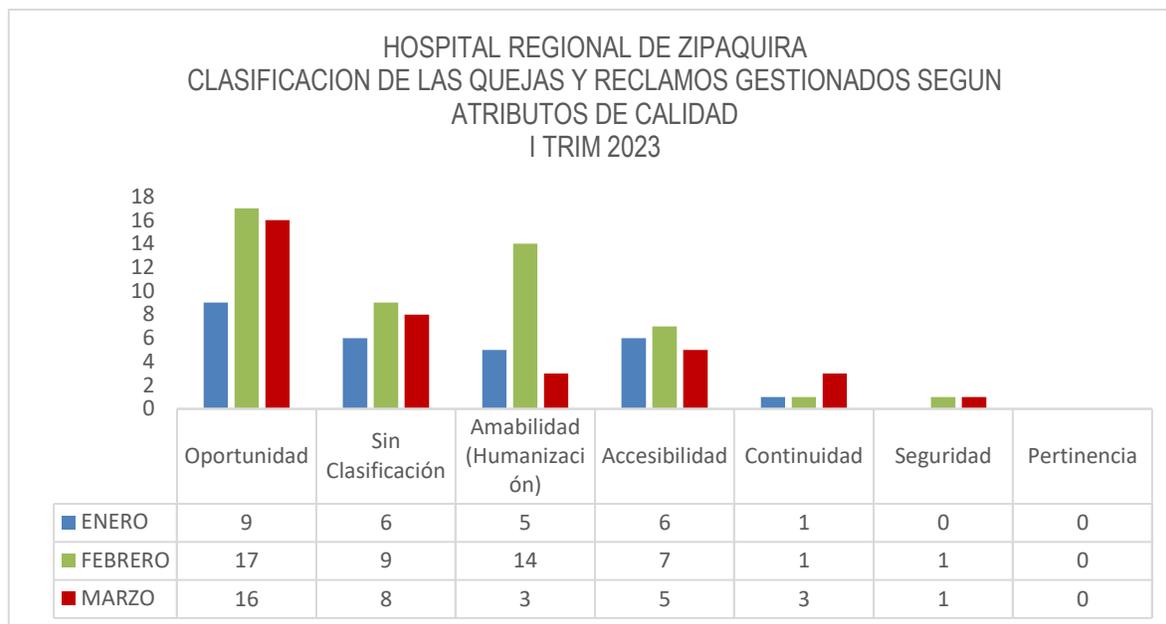
Para el I Trim del año 2023 el canal más utilizado por los usuarios se evidencia que son los buzones de sugerencias dentro de la Institución, continuando así con los medios virtuales correspondientes a correos electrónicos y la plataforma Almera, cabe resaltar que las manifestaciones recibidas de manera verbal y telefónica no se radican en la plataforma Almera debido a que se les da trámite y solución de manera inmediata en el servicio que lo requieran.

## 7. CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS SEGÚN ATRIBUTO DE CALIDAD I TRIMESTRE 2023.

CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS SEGÚN ATRIBUTO DE CALIDAD I TRIMESTRE AÑO 2023.						
Atributo de calidad afectado	ENERO	%	FEBRERO	%	MARZO	%
Oportunidad	9	33%	17	35%	16	44%
Sin Clasificación	6	22%	9	18%	8	22%
Amabilidad (Humanización)	5	19%	14	29%	3	8%
Accesibilidad	6	22%	7	14%	5	14%
Continuidad	1	4%	1	2%	3	8%
Seguridad	0	0%	1	2%	1	3%

Pertinencia	0	0%	0	0%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>	<b>49</b>	<b>100%</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuadro de producción 2023



Fuente: Cuadro de producción 2023

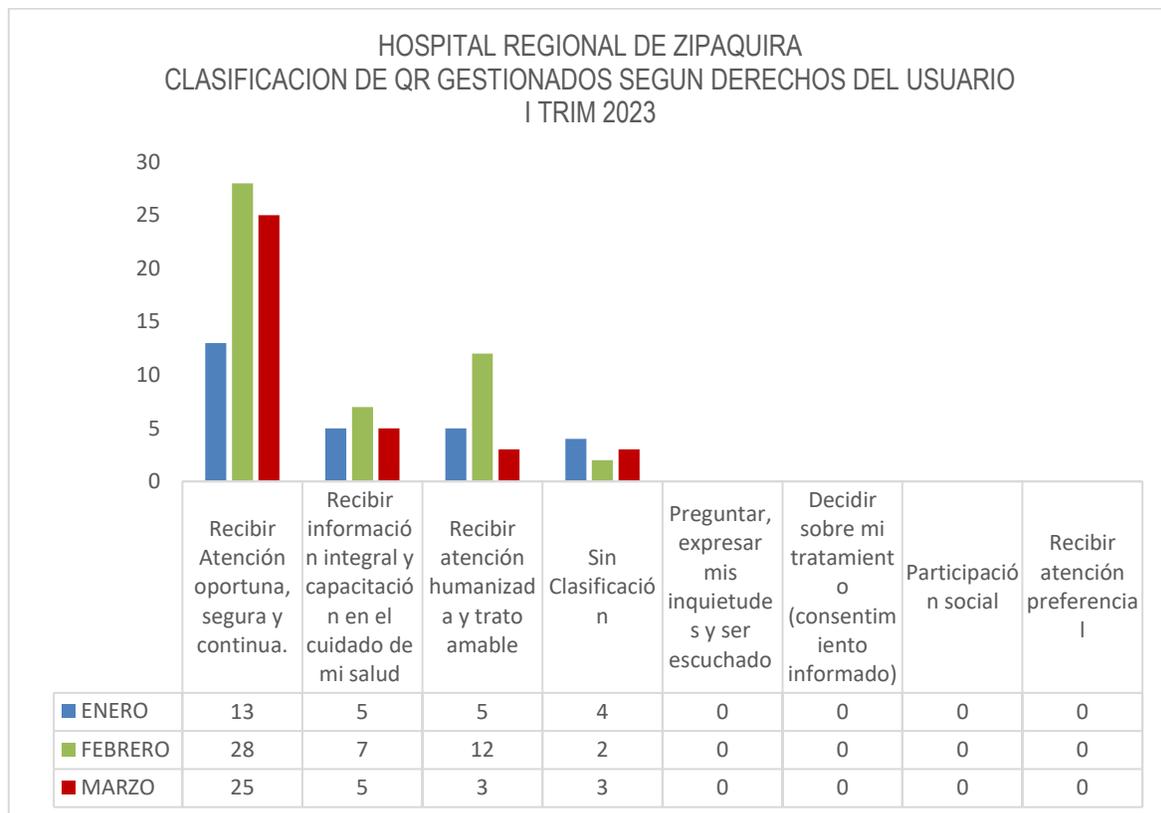
Podemos evidenciar en la gráfica que el atributo con mayor incidencia (manifestaciones) es de oportunidad con un total de 42, continuando con la variable de sin clasificación correspondiente a solicitud de historias clínicas y/o verificación de incapacidades con un total de 23 y el atributo de Humanización con 22.

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

CLASIFICACIÓN DE Q y R GESTIONADOS SEGÚN DERECHOS DEL USUARIO I TRIM 2023						
Derechos del Usuario	ENERO	%	FEBRERO	%	MARZO	%
Recibir atención humanizada y trato amable	5	19%	12	24%	3	8%
Preguntar, expresar mis inquietudes y ser escuchado	0	0%	0	0%	0	0%
Recibir información integral y capacitación en el cuidado de mi salud	5	19%	7	14%	5	14%
Recibir atención preferencial	0	0%	0	0%	0	0%
Recibir Atención oportuna, segura y continua.	13	48%	28	57%	25	69%
Decidir sobre mi tratamiento (consentimiento informado)	0	0%	0	0%	0	0%
Participación social	0	0%	0	0%	0	0%
Sin Clasificación	4	15%	2	4%	3	8%

TOTAL	27	100%	49	100%	36	100%
-------	----	------	----	------	----	------

Fuente: Cuadro de producción 2023



Fuente: Cuadro de producción 2023

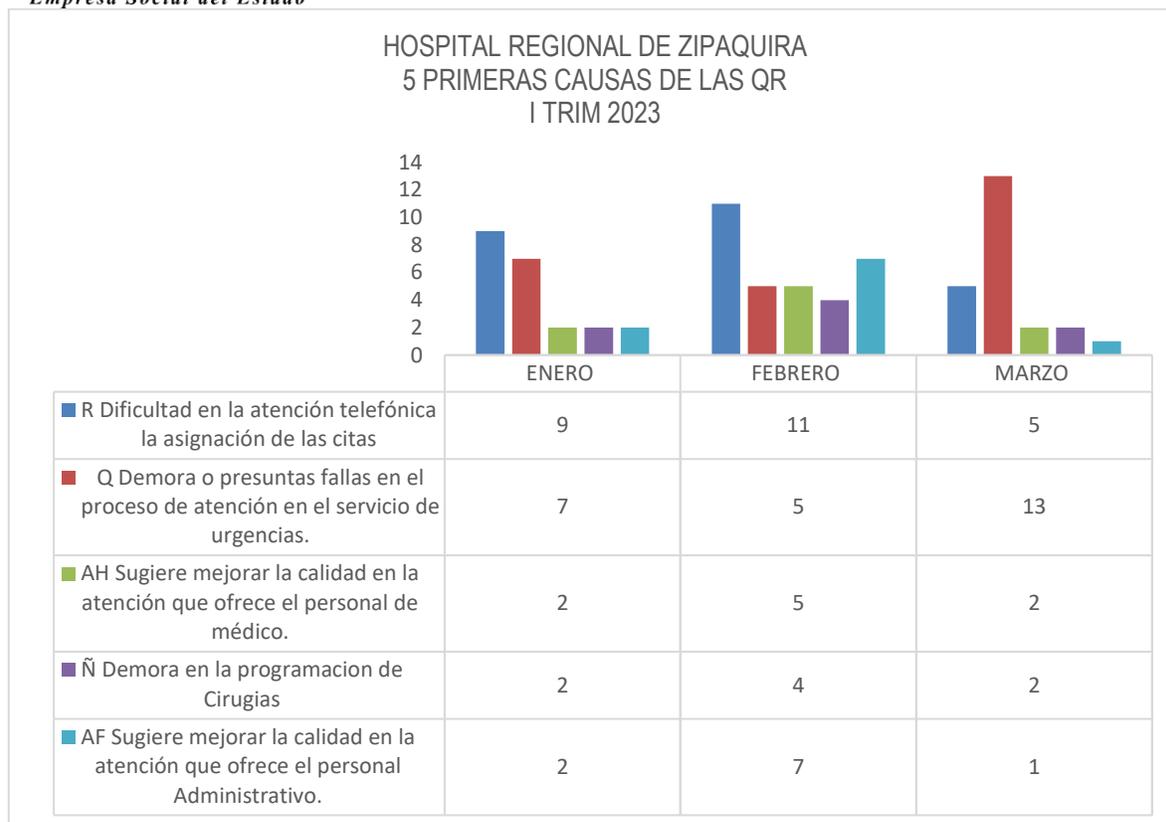
Se puede evidenciar que en el I Trim del año 2023 el derecho mas vulnerado corresponde a “recibir atención oportuna, segura y continua” con un total de 66, seguido de ” recibir atención humanizada y trato amable” con un total de 20 y “recibir información integral y capacitación en el cuidado de mi salud” con un total de 17.

## 9. CAUSAS DE LAS Q – R (5 PRIMERAS CAUSAS) DEL I TRIMESTRE DEL AÑO 2023.

CAUSAS DE Q Y R (5 Primeras causas) DEL I TRIMESTRE año 2023					
CODIGO	CAUSA DE QUEJA O RECLAMO	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total I trim.
R	Dificultad en la atención telefónica la asignación de las citas	9	11	5	24
Q	Demora o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias.	7	5	13	15
AH	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de médico.	2	5	2	5
Ñ	Demora en la programación de Cirugías	2	4	2	8
AF	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal Administrativo.	2	7	1	6

Fuente: Cuadro de producción 2023





Fuente: Cuadro de producción 2023

Para el I trim del año 2023 podemos observar que la primera causa de QR es la “demora o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias” (25) para subsanar esta causa en compañía del servicio de autorizaciones e ingresos se aumento el equipo a 4 personas para agilizar el proceso. La segunda causa es la “dificultad en la atención telefónica para la asignación de citas” (25) situación que se debe a un origen administrativo y que desde la dirección de la Institución se está trabajando en ello. La tercera causa “sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal administrativo, para lo cual se programan capacitaciones en humanización por parte del servicio de SIAU, especialmente con los equipos de facturación y autorizaciones.

## 10. 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) I Trimestre 2023			(5 Primeras causas) I Trimestre 2022		
CODIGO	CAUSA DE QUEJA o RECLAMO	TOTAL I TRIM 2023	CODIGO	CAUSA DE QUEJA o RECLAMO	TOTAL I TRIM 2022



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

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

“Humanización con sensibilidad social”

R	Dificultad en la atención telefónica la asignación de las citas	24	AS	Causa3s externas al HUS.	41
Q	Demora o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias.	15	Q	Demora y/o presenta fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias: triage, consulta, apertura de hc, etc.	30
AH	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de médico.	5	AF	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal Administrativo.	11
Ñ	Demora en la programación de Cirugías	8	I	Demora en la atención al llamado de enfermería en Hospitalización, nueva oportunidad en la atención.	9
AF	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal Administrativo.	6	AH	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de médico.	7

Fuente: Cuadro de producción 2023

En este caso y de manera frecuente no es fácil realizar los comparativos, puesto que no siempre coinciden las causas de un trimestre comparado con el trimestre vigente.

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

TOTAL PETICIONES RADICADAS EN EL PERIODO				
I TRIM 2023	Enero	Febrero	Marzo	Total Peticiones I Trimestre 2023
Peticiones	4	1	3	8

Fuente: Cuadro de producción 2023



051



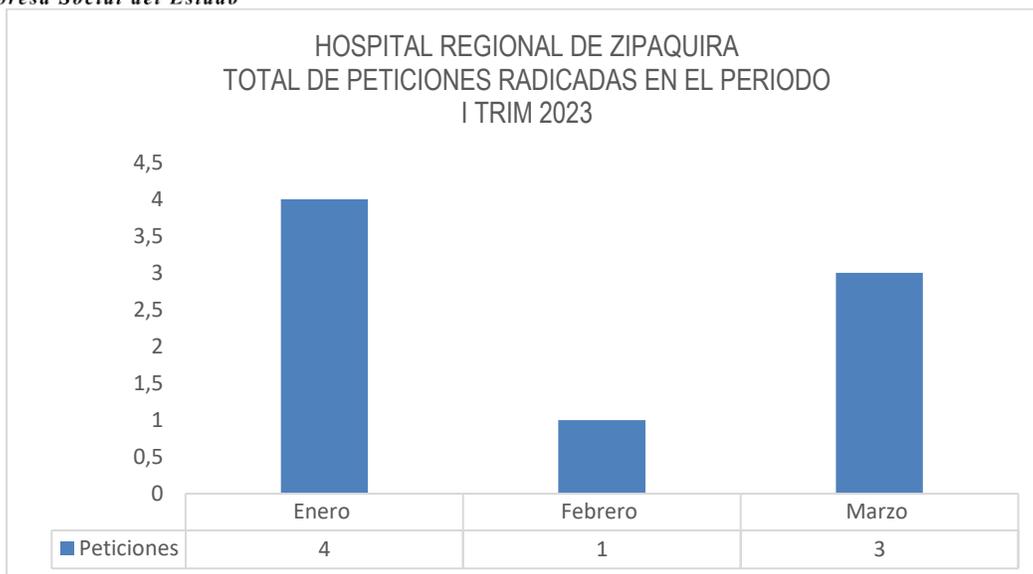
SC5520-1



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

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

“Humanización con sensibilidad social”



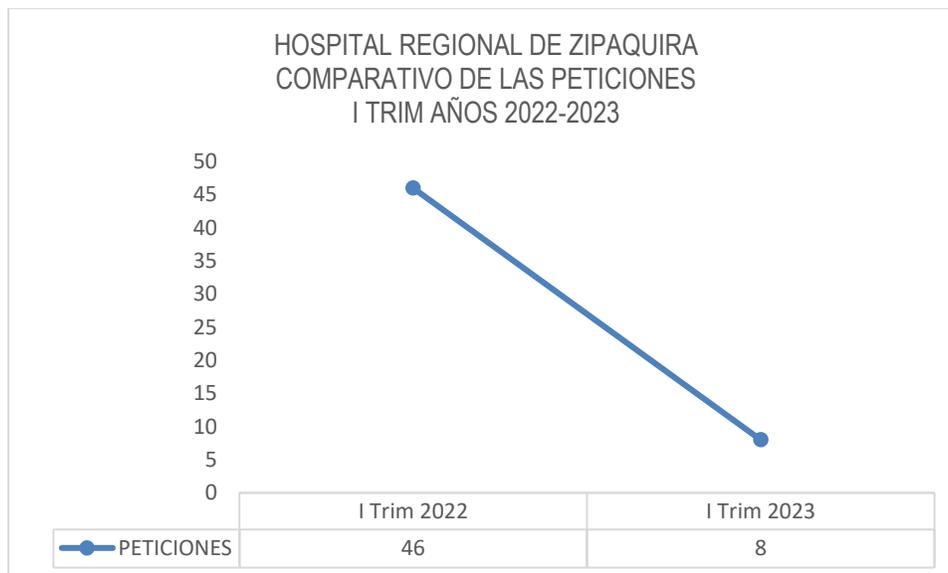
Fuente: Cuadro de producción 2023

Para el I trim del año 2023 se recibieron 8 Peticiones que corresponde al 4% del total de las manifestaciones.

## 12. 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	I Trim 2022	I Trim 2023
	46	8

Fuente: Cuadro de producción 2023



Fuente: Cuadro de producción 2023

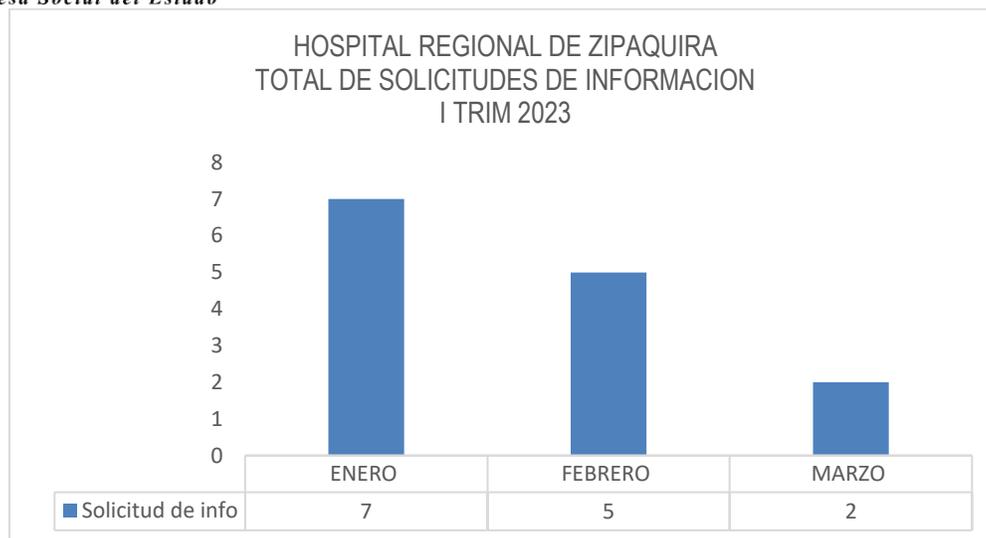
Como se puede evidenciar en la grafica anterior que al comparar el número de peticiones recepcionadas con el mismo periodo del año anterior presenta una variación del 82% para el I Trim del año 2023, teniendo en cuenta que disminuyeron las peticiones, debido a las acciones y planes de mejora que realizan los diferentes servicios involucrados en la manifestaciones.

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

TOTAL DE SOLICITUDES DE INFORMACION I TRIM 2023				
Solicitud de info	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total I Trim 2023.
	7	5	2	14

Fuente: Cuadro de producción 2023





Fuente: Cuadro de producción 2023

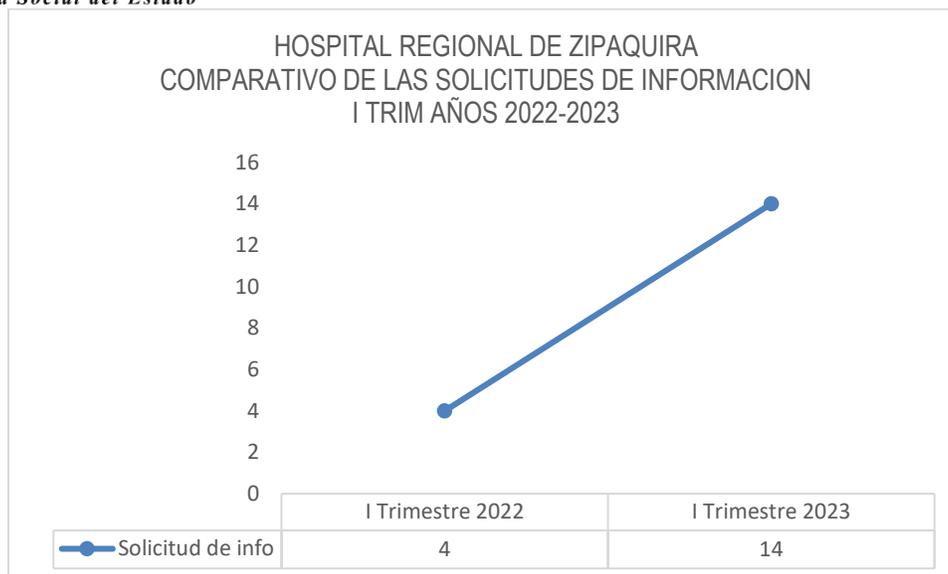
El total de solicitudes de información recepcionadas en el periodo I Trim del 2023 fueron 14 que corresponde al 8% del total de las manifestaciones.

#### 14. 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.		
	I Trimestre 2022	I Trimestre 2023
Solicitud de info	4	14

Fuente: Cuadro de producción 2023





Fuente: Cuadro de producción 2023.

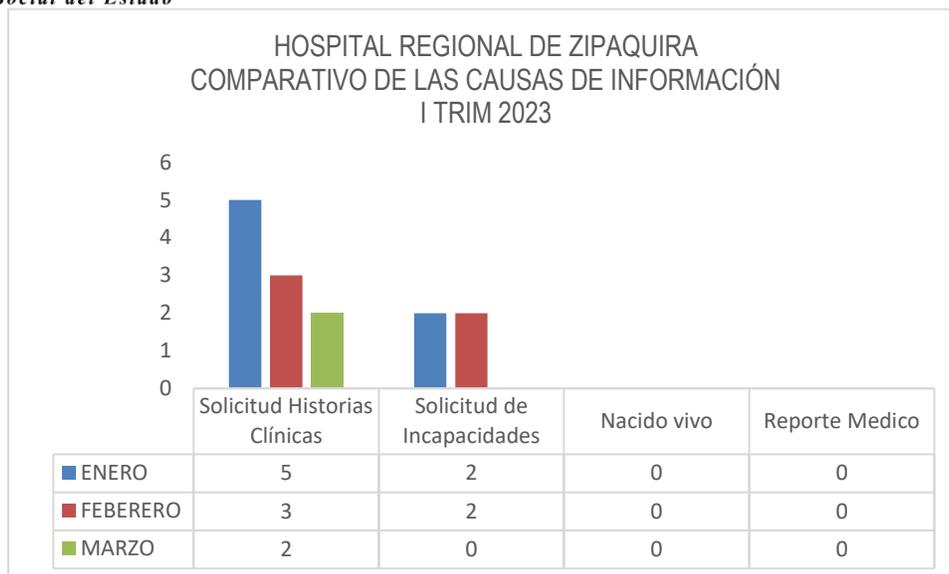
Para el I trim del 2023 y comparado con el mismo período del año anterior se presenta una variación del 70% debido a que se incrementaron las solicitudes de información por la normalización en la prestación de los servicios del Hospital Regional de Zipaquirá.

#### 15. COMPARATIVO DE LAS CAUSAS DE SOLICITUDES DE INFORMACION DEL PERIODO

COMPARATIVO DE LAS CAUSAS DE INFORMACIÓN				
CAUSAS	ENERO	FEBERERO	MARZO	TOTAL
Solicitud Historias Clínicas	5	3	2	10
Solicitud de Incapacidades	2	2	0	4
Nacido vivo	0	0	0	0
Reporte Medico	0	0	0	0

Fuente: Cuadro de producción 2023.





Fuente: Cuadro de producción 2023.

Para el I trim del 2023 el incremento en las solicitudes de información se ve reflejado básicamente en la solicitud de historias clínicas y solicitud de incapacidades.

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

TOTAL SUGERENCIAS RADICADAS EN EL PERIODO.				
SUGERENCIAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total sugerencias I Trim 2023
	0	0	3	3

Fuente: Cuadro de producción 2023



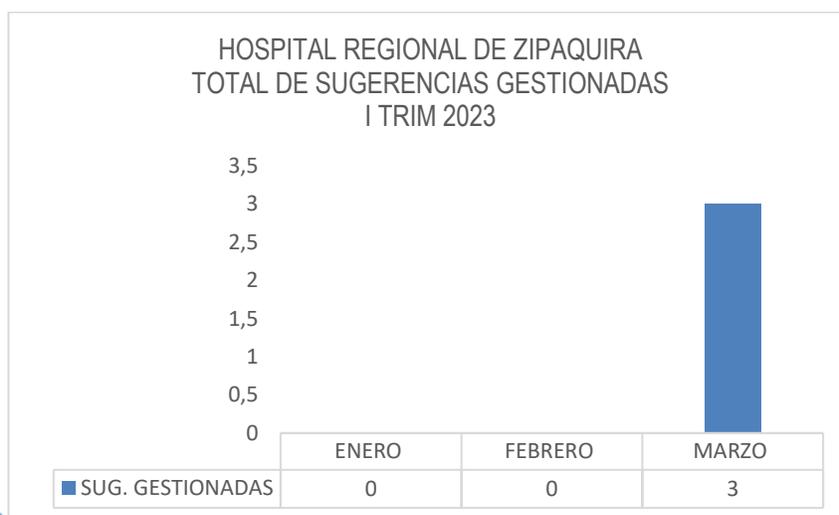
Fuente: Cuadro de producción 2023

Para el I trim del año 2023 el total de las sugerencias recepcionadas fueron 3, lo que corresponde al 2% del total de las manifestaciones.

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

TOTAL SUGERENCIAS GESTIONADAS EN EL I TRIM 2023.				
SUG. GESTIONADAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total sugerencias gestionadas I Trim 2023
	0	0	3	3

Fuente: Cuadro de producción 2023



051



SC5520-1



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

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

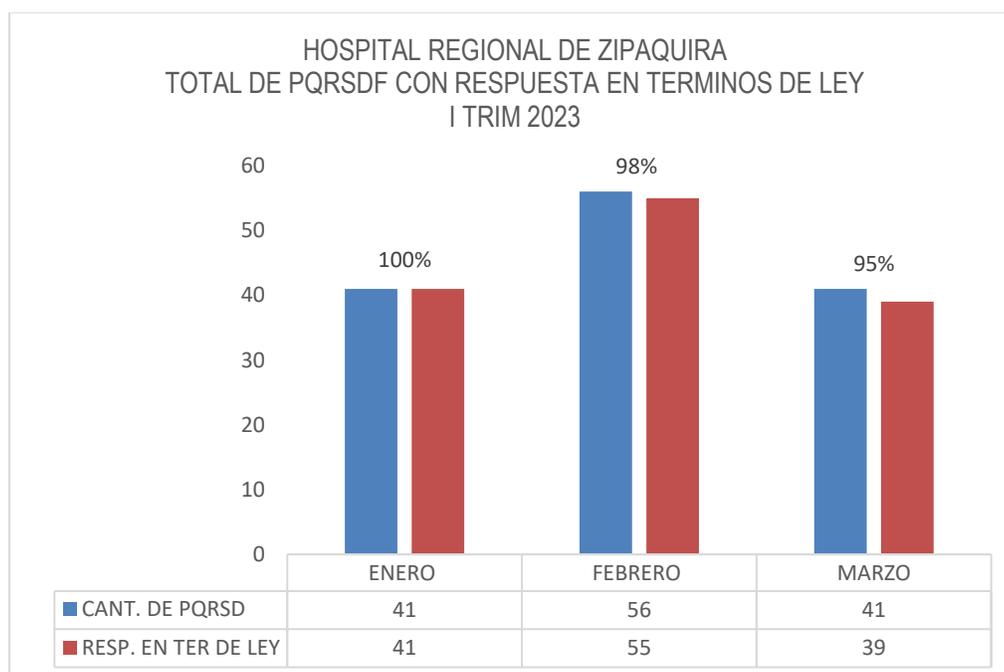
“Humanización con sensibilidad social”

Para el I Trim del año 2023 se gestionaron el 100% de las sugerencias recepcionadas.

### 18. PORCENTAJE DE PQRSD CON RESPUESTA EN TERMINOS DE LEY

TOTAL DE PQRSD CON RESPUESTA EN TERMINOS DE LEY I TRIM 2023				
SIAU	ENERO	FEBRERO	MARZO	total
CANT. DE PQRSD	41	56	41	138
RESP. EN TER DE LEY	41	55	39	135
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	100%	98%	95%	98%

Fuente: Cuadro de producción 2023



Fuente: Cuadro de producción 2023

Podemos observar en la grafica que durante el I trim del año 2023 se ha cumplido en un 98% con los tiempos de respuesta según la norma teniendo que para el I trim se dejaron de responder oportunamente tres manifestaciones que corresponden a los servicios de consulta externa y urgencias

### 19. POA CUMPLIMIENTOS DE ACTIVIDADES PROYECTADAS DE PQRSD EN EL POA PARA EL I TRIM DEL AÑO 2023



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

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

*“Humanización con sensibilidad social*

Riesgo de producto anual	Indicador de producto		Valor esperado	Numerador	Denominador	Escala del trimestre	% Avance de la meta	% Ejecución	Observaciones	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO TRIMESTRAL				EVIDENCIAS PARA EJECUTAR	Evidencia esperada	Responsables Institucionales			
	Nombre del indicador	Descripción de la fórmula								Unidad de medida	Año 4	I					N		
												II	III					IV	V
Control y gestión de los insumos estratégicos del programa de fumigación programada para el HUZ	Porcentaje de cumplimiento del plan de acción de proyectos de fumigación en el HUZ	Nº de actividades ejecutadas del plan de acción de proyectos de fumigación en el HUZ Nº de actividades programadas del plan de acción HUZ	Porcentaje	≥95%	91	91	100%	100%	Se anexa informe de programa de fumigación trimestre 2023	100%	100%	7%	0%	0%	100%	Elaborar el cronograma de actividades del programa de fumigación para el HUZ vigencia 2023	Cronograma de actividades programa de fumigación HUZ	Director HUZ	
Lograr la satisfacción global de los usuarios del HUZ	Satisfacción Global de los Usuarios en el HUZ	Nº de usuarios que respondieron "muy buena" o "buena" a la pregunta "¿cómo calificó su experiencia global de atención en los servicios de salud de su IPS?" / Nº de usuarios que respondieron la pregunta HUZ	Porcentaje	91%	333	317	97%	100%	Se anexa cuadro de producción atención usuario	100%	100%	≥ 95%	≥ 95%	≥ 95%	100%	Evaluar las actividades programadas para el programa de fumigación acorde al cronograma de actividades para el HUZ vigencia 2023	Informe de ejecución programa de fumigación HUZ	Director HUZ	
Lograr la satisfacción global de los usuarios del HUZ	Satisfacción Global de los Usuarios en el HUZ	Nº de usuarios que respondieron "muy buena" o "buena" a la pregunta "¿cómo calificó su experiencia global de atención en los servicios de salud de su IPS?" / Nº de usuarios que respondieron la pregunta HUZ	Porcentaje	91%	333	317	97%	100%	Se anexa cuadro de producción atención usuario	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Medir trimestralmente la satisfacción global de los usuarios del HUZ	Informe de medición de la satisfacción global de los usuarios del HUZ	Director HUZ	

## 20. 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 el I trimestre del año 2023.

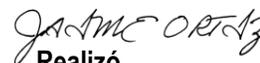
Es de anotar que en la actualidad la institución no ha recibido ninguna manifestación ni sanción al respecto.

## 21. 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  
Líder de atención al usuario  
Hospital regional de Zipaquirá

