

HOSPITAL REGIONAL DE ZIPAQUIRA.

INFORME DE GESTIÓN DE LAS PQRSDF DEL I TRIMESTRE.

AÑO 2024.

ZIPAQUIRA.



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

www.hus.org.co

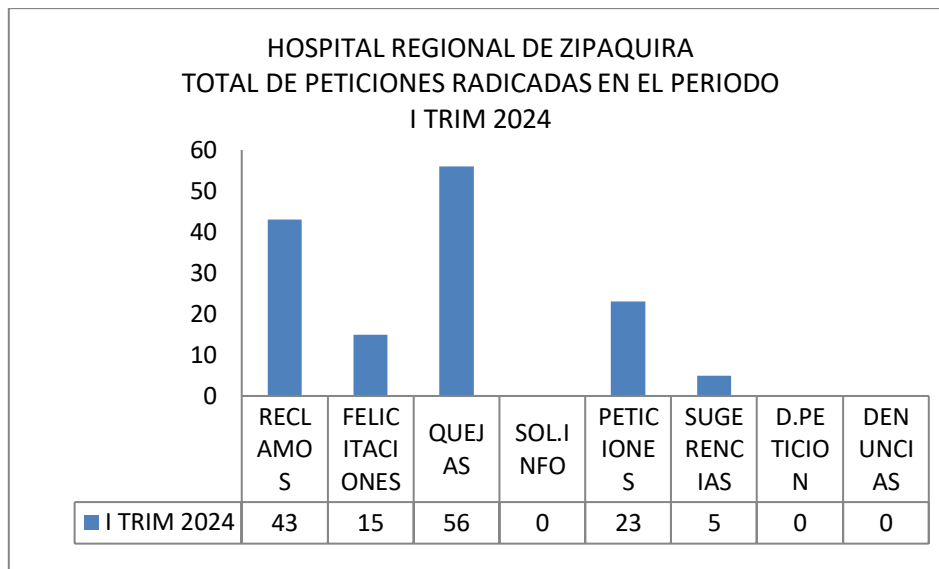
“Humanización con sensibilidad social

1. TOTAL, DE PETICIONES RADICADAS EN EL PERIODO.

Para el I trimestre del Año 2024 se recibieron, clasificaron y tramitaron 142 manifestaciones, distribuidas de la siguiente manera quejas que corresponden al 39%, reclamos al 30%, felicitaciones al 11%, peticiones al 16%, sugerencias al 4%, solicitudes de información al 0% y derechos de petición al 0% de los radicados.

TOTAL DE PETICIONES RADICADAS EN EL PERIODO I TRIM 2023									
SIAU-PQRSDF	RECLAMOS	FELICITACIONES	QUEJAS	SOL.INFO	PETICIONES	SUGERENCIAS	D.PETICION	DENUNCIAS	TOTAL
I TRIM 2024	43	15	56	0	23	5	0	0	142

Fuente: Cuadro de producción 2024



Fuente: Cuadro de producción 2024

Se continúa fortaleciendo la divulgación de derechos y deberes por intermedio de las auxiliares para un total de 5108 personas abordadas en el primer trimestre del año 2024

2. COMPARATIVO PQRSDF I TRIMESTRE ULTIMAS CUATRO VIGENCIAS.

COMPARATIVO PQRSDF POR TRIM ULTIMAS CUATRO VIGENCIAS					
	TRIM I 2021	TRIM I 2022	TRIM I 2023	TRIM I 2024	VAR 2023 vs 2024
PQRSDF	196	208	183	142	-22%

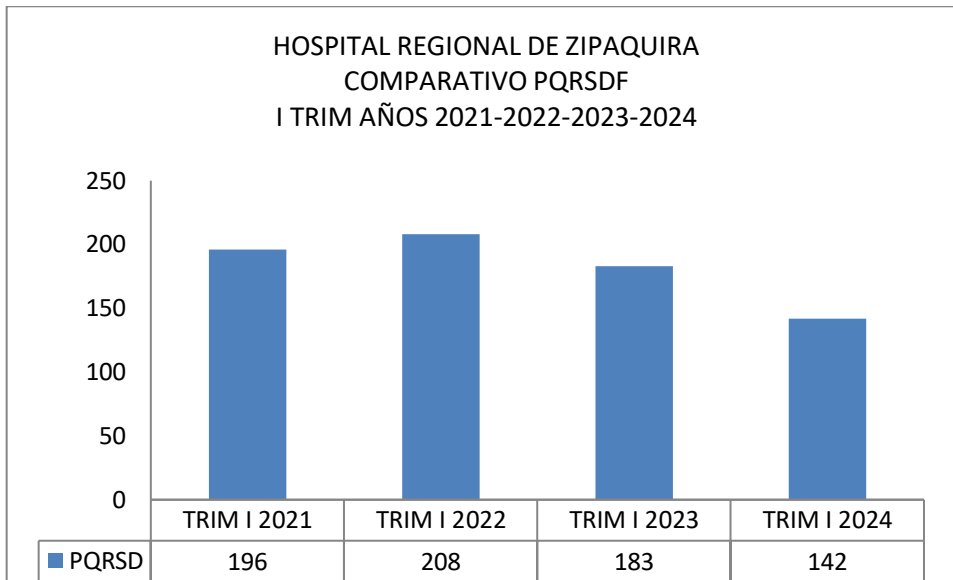


Fuente: Cuadro de producción 2023

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

www.hus.org.co

“Humanización con sensibilidad social”



Fuente: Cuadro de producción 2024

Analizando los periodos comparados I trimestre año 2021-2022 – 2023 y 2024 se evidencia en el valor bruto una disminución en el número de PQRSD correspondiente a un 22% menos que el mismo trimestre del periodo del año anterior.

3. COMPARATIVO FELICITACIONES I TRIMESTRE ULTIMAS CUATRO VIGENCIAS

COMPARATIVO FELICITACIONES POR TRIM ULTIMAS CUATRO VIGENCIAS					
	TRIM I 2021	TRIM I 2022	TRIM I 2023	TRIM I 2024	VAR 2023 vs 2024
FELICITACIONES	120	33	45	15	-67%



051



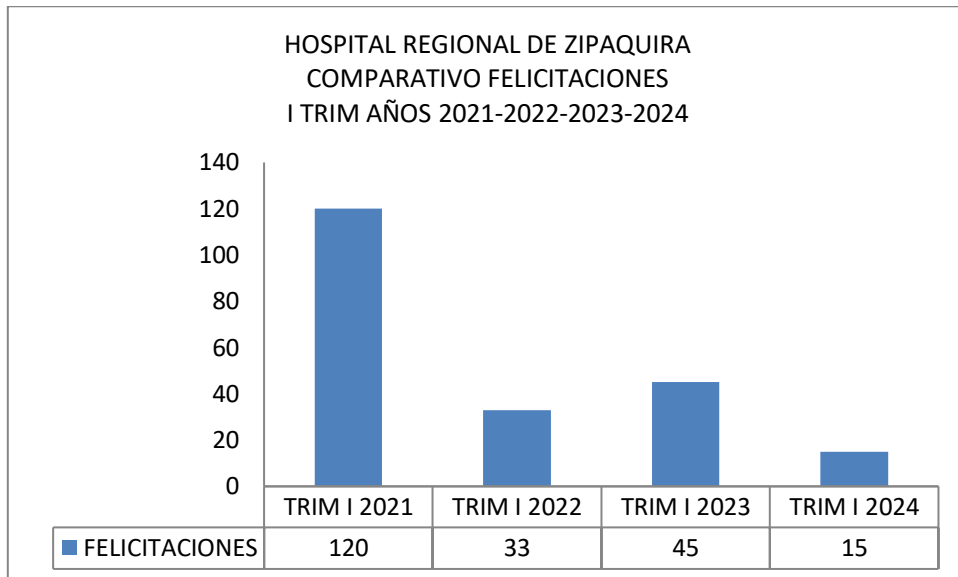
SC5520-1



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

www.hus.org.co

“Humanización con sensibilidad social”



Fuente: Cuadro de producción 2024

Analizando los periodos comparados I trimestre año 2021-2022- 2023 Y 2024 en cuanto a las felicitaciones recibidas se evidencia una disminución del 67%

4. TOTAL QUEJAS Y RECLAMOS I TRIMESTRE AÑO 2024

TOTAL QUEJAS Y RECLAMOS I TRIM 2024		
I TRIM 2024	QUEJAS	RECLAMOS
	56	43

fuentes: Cuadro de producción 2024



051



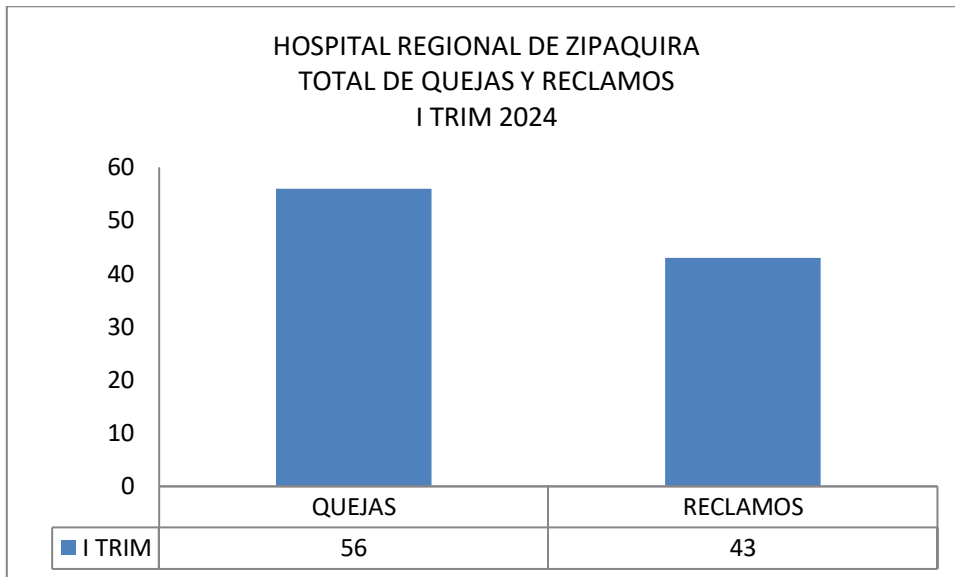
SC5520-1



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

www.hus.org.co

“Humanización con sensibilidad social”



Fuente: Cuadro de producción 2024

Para el cuarto trimestre del año 2023 de acuerdo a la percepción de los usuarios con la prestación en la atención de los servicios se recibieron 56 quejas que en su mayoría fueron por “la calidad en la atención que ofrece el personal administrativo” y 43 reclamos que en su mayoría fueron por “la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería”

5. CLASIFICACION DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS SEGÚN PROCESOS I TRIM 2024

CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS SEGÚN PROCESO.	
PROCESO	TOTAL
C. Ext	26
Urgencias	45
Ginecología	6
UCI Adul	6
UCI Neonatal	0
Hospi 3	1
Hospi 4	3
Hospi 5	3
Hospi 6	9
TOTAL	99



051



SC5520-1

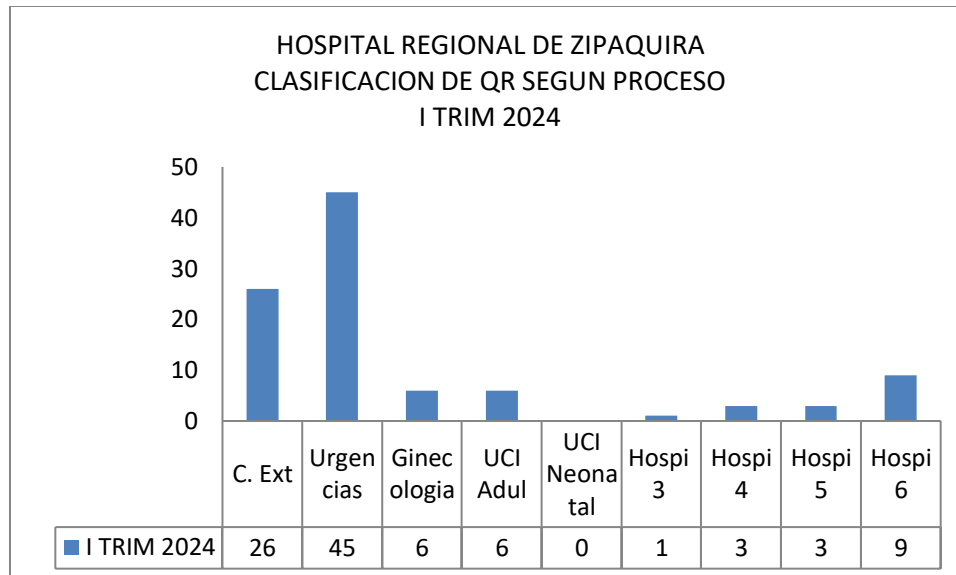


Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tels. 4077075

www.hus.org.co

“Humanización con sensibilidad social”

Fuente: Cuadro de producción 2023



Fuente: Cuadro de producción 2024.

Para el I trimestre del año 2024 el proceso más afectado por quejas y reclamos fue urgencias con 45 QR que corresponde a un 45% del total, seguido del servicio de proceso ambulatorio con 26 QR es decir el 26% del total, que según la percepción de los usuarios corresponde a la calidad de la prestación del servicio por parte de los médicos y personal administrativo.

6. COMPARATIVOS DE Q y R DE LOS ULTIMOS 4 AÑOS POR PROCESOS.

COMPARATIVO DE Q y R DEL I TRIM LAS ULTIMAS 4 VIGENCIAS POR PROCESO				
PROCESO	I TRIM 2021	I TRIM 2022	I TRIM 2023	I TRIM 2024
C.Ext	10	33	44	26
Urgencias	28	49	40	45
UCI Neon	9	4	0	6
UCI Adul	17	2	2	6
Lab Clini	0	0	0	0
Hospi 3	13	3	5	1
Hospi 4	17	5	0	3



051



SC5520-1



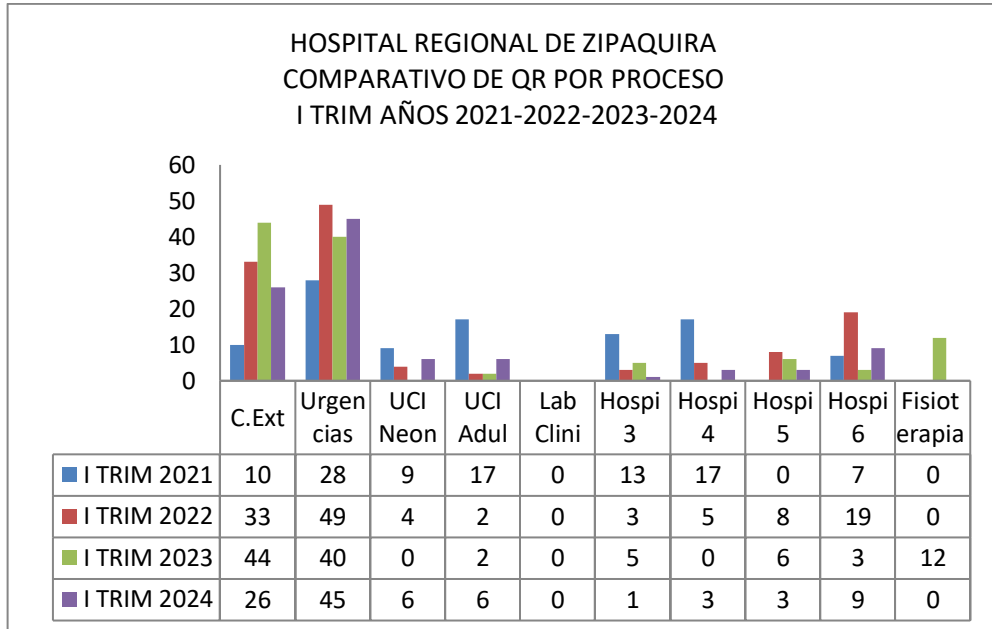
Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tels. 4077075

www.hus.org.co

“Humanización con sensibilidad social”

Hospi 5	0	8	6	3
Hospi 6	7	19	3	9
Fisioterapia	0	0	12	0
TOTAL	101	123	112	99

Fuente: Cuadro de producción 2024

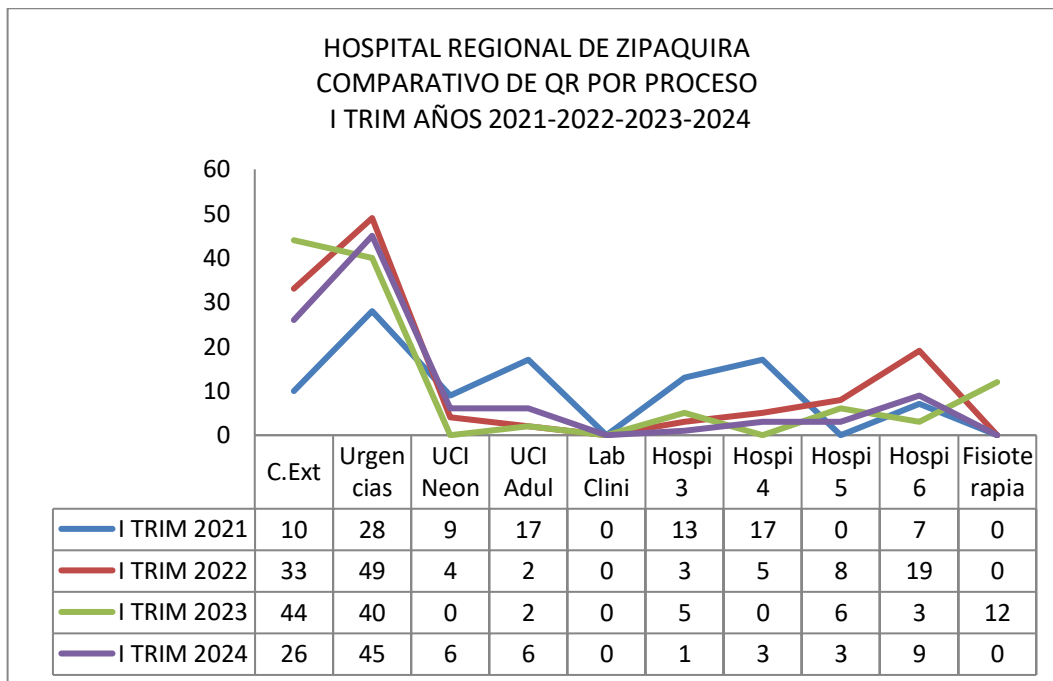


Fuente: Cuadro de producción 2024



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

www.hus.org.co
“Humanización con sensibilidad social



Fuente: Cuadro de producción 2024

Para el I trimestre del año 2024 podemos identificar que los servicios con mayor número de peticiones de QR, fueron los servicios de urgencias y consulta externa, debido que en esos servicios es donde mas personas atendidas se encuentran, la institución continua ejecutando el PUMP, para resolver ese problema. Sin embargo somos conscientes que a pesar de las estrategias se siguen presentando QR, dado que la población no es cautiva sino flotante, por lo que se deben plantear otras estrategias para enfrentar esta dificultad teniendo en cuenta que no se puede llegar a quejas y reclamos en cero.

7. CANALES DE INGRESO DE LAS PQRSDF

CANALES DE INGRESO DE LAS PQRSDF			
CANAL DE RECEPCIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO
Buzón	19	27	31
Correo electrónico	4	5	1
Pagina Web	13	15	10
Presencial	7	7	3
TOTAL	43	54	45



051



SC5520-1

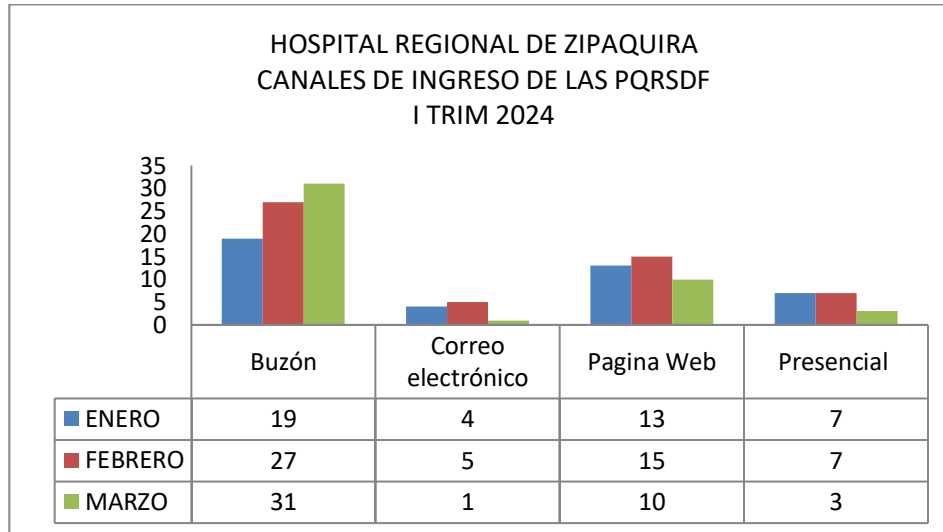


Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tels. 4077075

www.hus.org.co

“Humanización con sensibilidad social”

Fuente: Cuadro de producción 2024



Fuente: Cuadro de producción 2024

Para el I Trimestre del año 2024 se evidencia que el canal más utilizado por los usuarios son los buzones de sugerencias dentro de la Institución con un total de 77 peticiones, continuando así con la plataforma Almera con 38 peticiones y de manera presencial 17, cabe resaltar que no se han recibido manifestaciones telefónicas.

8. CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS SEGÚN ATRIBUTO DE CALIDAD I TRIMESTRE 2024.

CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS SEGÚN ATRIBUTO DE CALIDAD I TRIMESTRE AÑO 2024.						
Atributo de calidad afectado	ENERO	%	FEBRERO	%	MARZO	%
Oportunidad	22	76%	20	49%	21	72%
Sin Clasificación	0	0%	0	0%	0	0%
Amabilidad (Humanización)	5	17%	17	41%	6	21%



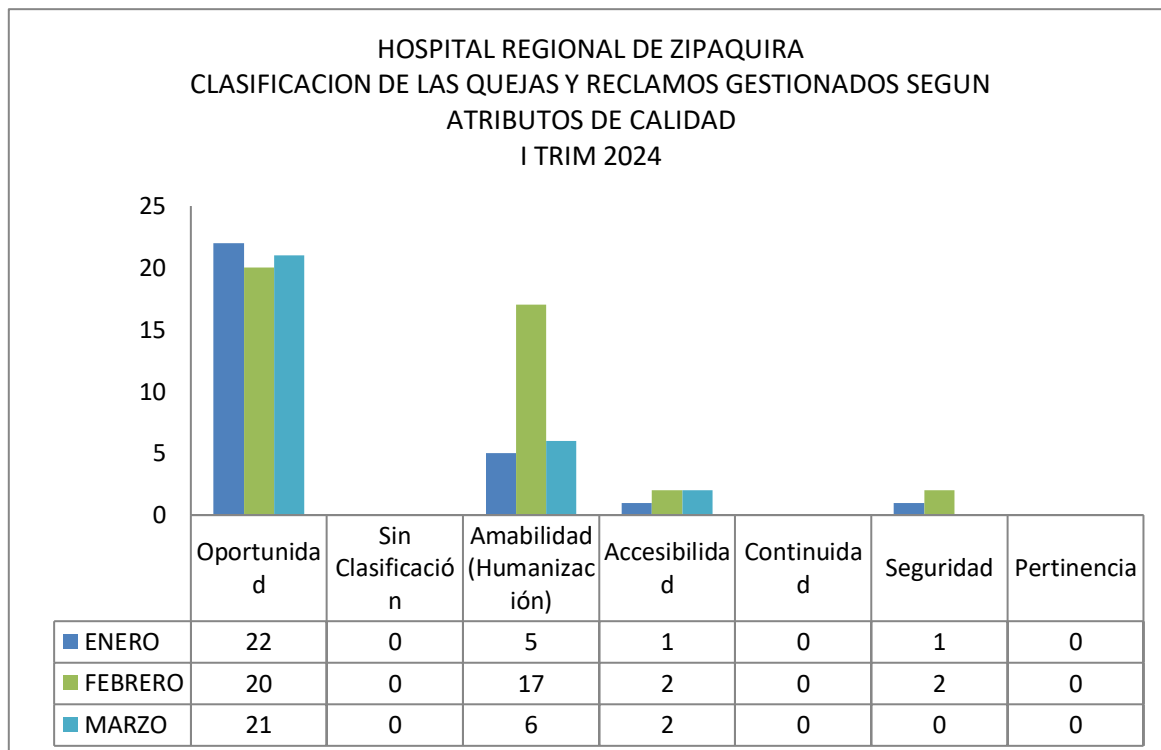
Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tels. 4077075

www.hus.org.co

“Humanización con sensibilidad social”

Accesibilidad	1	3%	2	5%	2	7%
Continuidad	0	0%	0	0%	0	0%
Seguridad	1	3%	2	5%	0	0%
Pertinencia	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL	29	100%	41	100%	29	100%

Fuente: Cuadro de producción 2024



Fuente: Cuadro de producción 2024

Podemos evidenciar en la gráfica que el atributo más vulnerado (manifestaciones) es de oportunidad con un total de 63, continuando con el atributo de humanización con un total de 28, el atributo de accesibilidad con 5 y el atributo de seguridad con 3.

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

CLASIFICACIÓN DE Q y R GESTIONADOS SEGÚN DERECHOS DEL USUARIO I TRIM 2024						
Derechos del Usuario	ENERO	%	FEBRERO	%	MARZO	%



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

www.hus.org.co

“Humanización con sensibilidad social”

Recibir Atención oportuna, segura y continua.	23	79%	22	54%	23	79%
Recibir inf integral y capac en el cuidado de mi salud	0	0%	1	2%	0	0%
Recibir atención humanizada y trato amable	6	21%	17	41%	6	21%
Sin Clasificación	0	0%	0	0%	0	0%
Preguntar, expresar mis inquietudes y ser escuchado	0	0%	0	0%	0	0%
Decidir sobre mi tratamiento (consentimiento informado)	0	0%	0	0%	0	0%
Participación social	0	0%	1	2%	0	0%
Recibir atención preferencial	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL	29	100%	41	100%	29	100%

Fuente: Cuadro de producción 2024



051

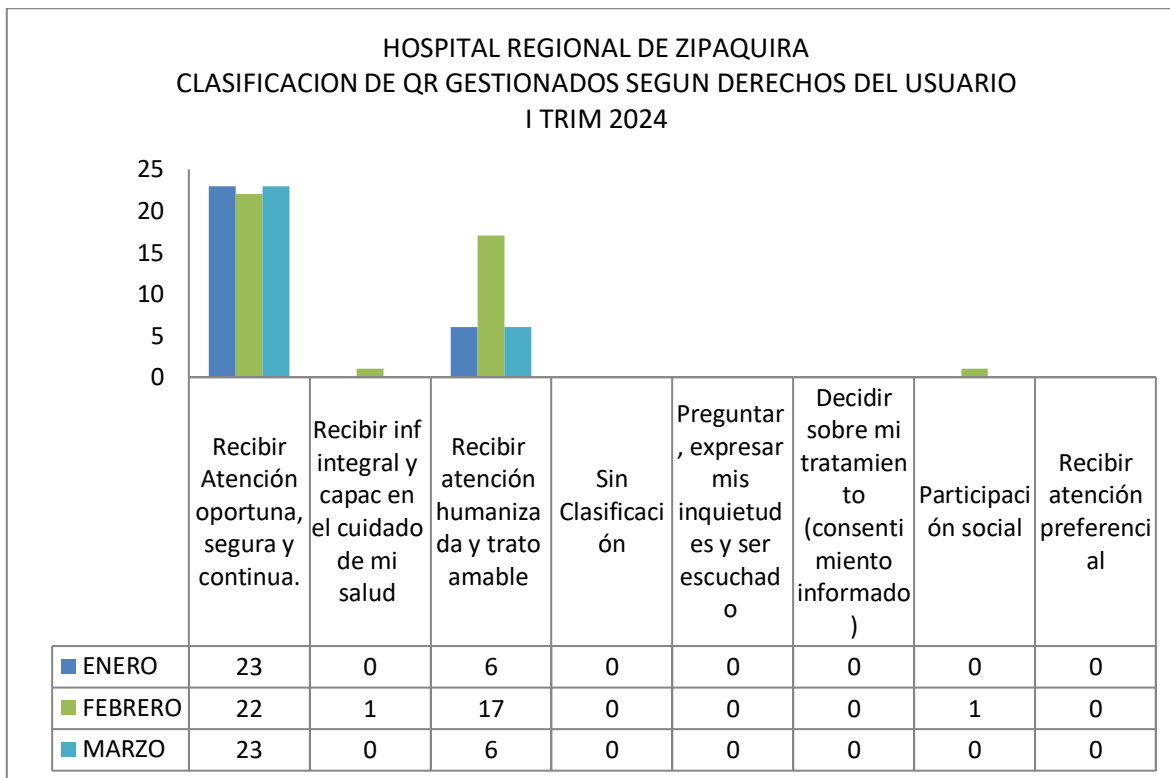


SC5520-1



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

www.hus.org.co
“Humanización con sensibilidad social



Fuente: Cuadro de producción 2024

Se puede evidenciar que en el I Trim del año 2024 el derecho más vulnerado corresponde a “recibir atención oportuna, segura y continua” con un total de 68, seguido de “recibir atención humanizada y trato amable” con un total de 29 y “recibir información integral y capacitación en el cuidado de mi salud” con un total de 1.

10. CAUSAS DE LAS Q – R (5 PRIMERAS CAUSAS) DEL I TRIMESTRE DEL AÑO 2024.

CAUSAS DE Q y R (5 Primeras causas) DEL I TRIMESTRE año 2024					
CODIGO	CAUSA DE QUEJA O RECLAMO	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total I trim.
AF	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal Administrativo.	4	12	3	19



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

www.hus.org.co

“Humanización con sensibilidad social”

AG	sugiere mejorar la calidad de la atención que ofrece el personal de enfermería	4	6	4	14
Q	Demora y/o presuntas fallas en proceso de urgencias	4	2	4	10
U	Falta de información y orientación en el proceso de atención	2	3	1	6
AH	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de médico.	2	5	7	14

Fuente: Cuadro de producción 2024



051

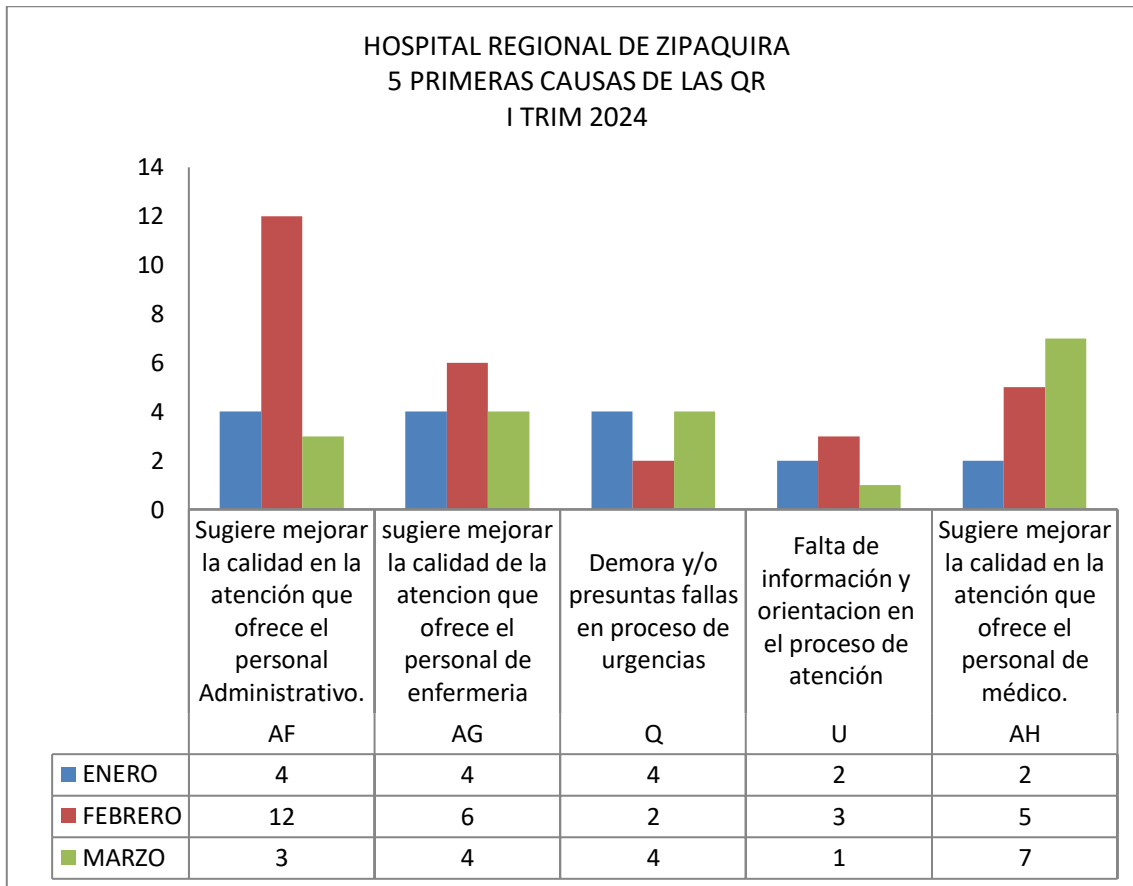


SC5520-1



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

www.hus.org.co
“Humanización con sensibilidad social



Fuente: Cuadro de producción 2024

Para el I trim del año 2024 podemos observar que la primera causa de QR según la percepción de los usuarios es la “Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal administrativo” (19) una posible causa es la migración y cambio en el sistema a nivel intitucional que presento demoras en la atención de los usuarios, la segunda causa que refieren los usuarios es “Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal enfermería” (14) y la tercera causa “sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal medico (14) para lo cual se programan acciones de mejora y estrategias motivacionales de trabajo y entrega al rol designado en el servicio, como capacitaciones sobre la buena comunicación, afrontamiento a la carga laboral, actividades ludicas y acompañamiento continuo por parte de los coordinadores, cabe resaltar que la Institucion no tiene poblacion asignada sino que tiene poblacion flotante desde los municipios circundantes y el norte del departamento.

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



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

www.hus.org.co

“Humanización con sensibilidad social

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 2024		
CODIGO	CAUSA DE QUEJA o RECLAMO	TOTAL I TRIM 2023	CODIGO	CAUSA DE QUEJA o RECLAMO	TOTAL I TRIM 2024
R	Dificultad en la atención telefónica la asignación de las citas	24	AF	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal Administrativo.	19
Q	Demora o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias.	15	AG	sugiere mejorar la calidad de la atención que ofrece el personal de enfermería	14
AH	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de médico.	5	Q	Demora y/o presuntas fallas en proceso de urgencias	10
Ñ	Demora en la programación de Cirugías	8	U	Falta de información y orientación en el proceso de atención	6
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.	14

Fuente: Cuadro de producción 2024

En este caso y de manera frecuente no es fácil realizar los comparativos debido a que no son constantes las causas en las PQRSD, sin embargo se evidencia que para el I trimestre del año anterior y el I trimestre del año en curso, coinciden algunas causas por lo cual se tiene en cuenta nuevas estrategias y planes de acción para mejorar el servicio y la calidad del personal asistencial y administrativo.

12. PORCENTAJE DE PQRSD CON RESPUESTA EN TERMINOS DE LEY Y MANIFESTACIONES EN TRAMITE DENTRO DE TIEMPOS EN TERMINOS DE LEY 100%

TOTAL DE PQRSD CON RESPUESTA EN TERMINOS DE LEY I TRIM 2024				
SIAU	ENERO	FEBRERO	MARZO	total



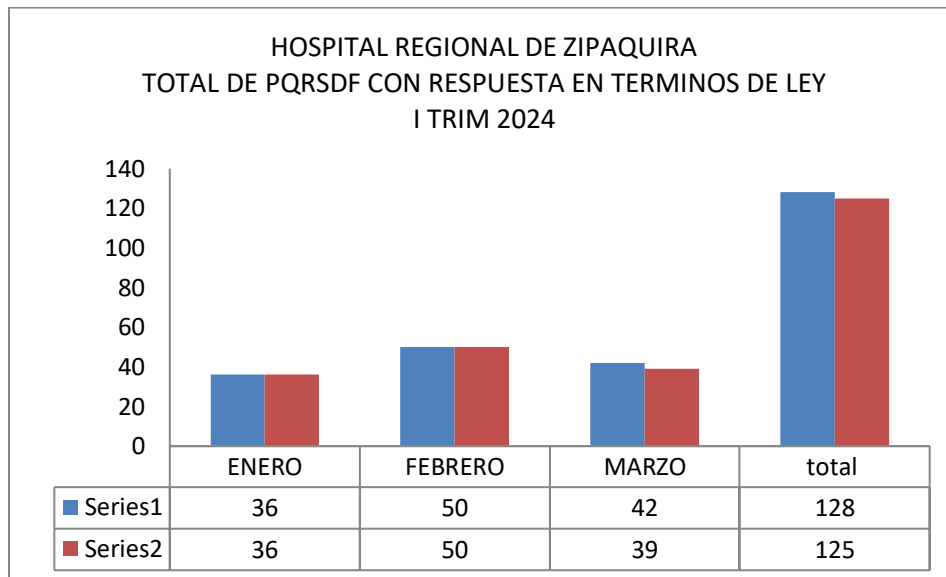
Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tels. 4077075

www.hus.org.co

“Humanización con sensibilidad social”

CANT. DE PQRSD	36	50	42	128
RESP. EN TER DE LEY	36	50	39	125
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	100%	100%	93%	98%

Fuente: Cuadro de producción 2024



Fuente: Cuadro de producción 2024

Podemos observar en la grafica que durante el I trim del año 2024 se obtuvo un 100% de cumplimiento con los tiempos de respuesta, teniendo en cuenta que se respondieron oportunamente 139 manifestaciones radicadas por los usuarios quedando pendientes dentro de terminos de ley para respuesta 3 manifestaciones, para calcular el resultado se utilizó la siguiente formula:

(MANIFESTACIONES CON RESPUESTA EN TERMINOS DE LEY + MANIFESTACIONES EN TRAMITE DENTRO DE TERMINOS DE LEY/ TOTAL DE MANIFESTACIONES RADICADAS)X100

13. POA CUMPLIMIENTOS DE ACTIVIDADES PROYECTADAS DE PQRSDF EN EL POA PARA EL I TRIM DEL AÑO 2024



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

www.hus.org.co

“Humanización con sensibilidad social

14. 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 debe estar vigilando 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) que está catalogado de alto riesgo; realizado nuestro seguimientos a la fecha no se ha materializado este riesgo en el hospital Regional Zipaquirá.

15. 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, se desglosan a continuación.

Barreras de acceso I trim 2024			
	Enero	Febrero	Marzo
accesibilidad	1	2	2
continuidad	0	0	0

Para el I trimestre del 2024 en las manifestaciones recibidas se encontraron 5 por dificultad en la asignación de citas con especialista sin embargo se aclara que se están realizando ajustes en la central de citas para poder mejorar, brindar oportunamente el servicio y buena atención a los usuarios.

16. PUMP NOVEDADES CON FUENTE PQRSDF

Gestión Financiera

ID: 3028

Hallazgo: Segunda causa de pqrds III trimestre y tercera causa de pqrds IV trimestre año 2023 sugiere mejorar calidad en la atención de facturación

Fecha de Registro: 28 Febrero 2024

Plan de Acción:

- Definir las acciones a desarrollar con el personal de facturación articuladamente con atención al usuario y talento humano
- Ejecutar las estrategias definidas en la reunión de articulación entre facturación, talento humano y atención al usuario.
- Realizar seguimiento a la ejecución de estrategias definidas en articulación entre facturación, talento humano y atención al usuario.



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

www.hus.org.co

“Humanización con sensibilidad social”

- Toma de acciones correctivas de acuerdo al seguimiento realizado a la ejecución de actividades.

Gestión de servicios Hospitalarios

ID: 3032

Hallazgo: Primera causa de PQRS en el IV Trim de 2023 y a la segunda causa en el I Trim de 2024: mejorar la calidad de la atención que ofrece el personal de enfermería en el HRZ.

Fecha de Registro: 15 Enero 2024

Plan de Acción:

- Realizar reunión con equipo de atención al usuario para plantear actividades a realizar taller para el personal de enfermería
- Realizar taller didáctico con el personal de enfermería enfocada en la atención brindada por el usuario con la política de humanización.
- Analizar datos del II Trim 2024 en comparativo al III Trim 2023 verificando comportamiento.
- Tomar acciones correctivas, según necesidad evidenciada.

Avance ponderado: 0,00%, aprobado de la dirección

Gestión de servicios hospitalarios

ID: 3033

Hallazgo: Segunda causa de PQRS en el IV Trim de 2023 y tercera causa en el I Trim 2024: mejorar la calidad de la atención que ofrece el personal medico del HRZ.

Fecha Registro: 15 enero 2015

Plan de Acción: El coordinador responsable del plan de acción no ha definido actividades para responder el punto de atención.

Es de anotar que los resultados se obtienen trimestre vencido, por lo tanto los resultados del primer trimestre del año 2024 se realizarán durante el segundo trimestre del año 2024.



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



051



SC5520-1



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

www.hus.org.co

“Humanización con sensibilidad social”