

**HOSPITAL REGIONAL DE ZIPAQUIRA.**

**INFORME COMPLETO DE PQRSFD.**

**II TRIMESTRE DEL AÑO 2023.**

**ZIPAQUIRA.**



051



SC5520-1



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

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

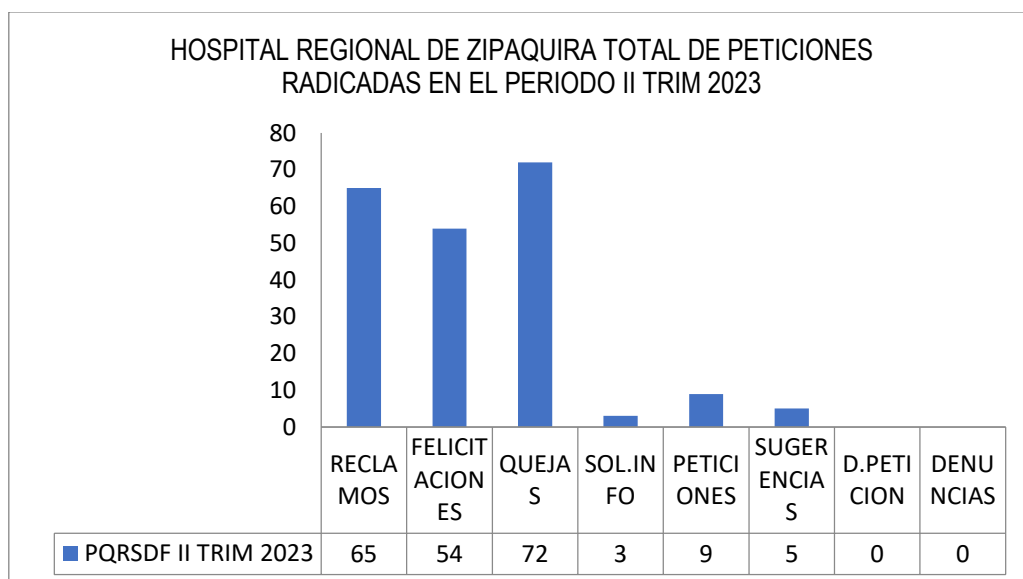
*“Humanización con sensibilidad social*

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

Para el II trimestre del Año 2023 se recibieron, clasificaron y tramitaron 208 manifestaciones, distribuidas de la siguiente manera quejas que corresponden al 35%, reclamos al 31%, felicitaciones al 26%, peticiones al 4%, sugerencias al 2%, solicitudes de información al 1% y derechos de petición al 0% de los radicados.

TOTAL DE PETICIONES RADICADAS EN EL PERIODO.									
SIAU-PQRSDF	RECLAMOS	FELICITACIONES	QUEJAS	SOL.INFO	PETICIONES	SUGERENCIAS	D.PETICION	DENUNCIAS	TOTAL
II TRIM 2023	65	54	72	3	9	5	0	0	208

Fuente: Cuadro de producción 2023



Fuente: Cuadro de producción 2023

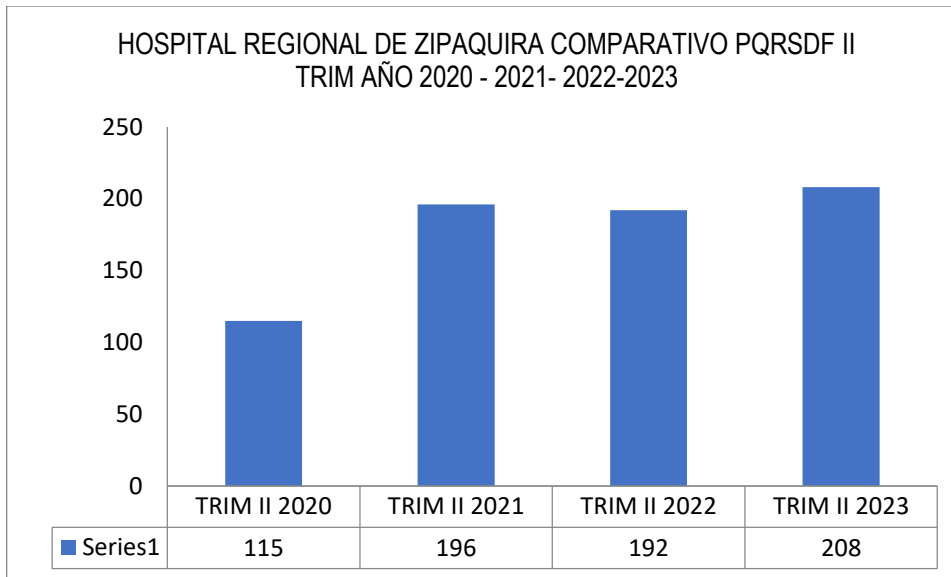
Se continúa fortaleciendo la divulgación de derechos y deberes por intermedio de las auxiliares para un total de 3587 personas abordadas en el segundo trimestre del año 2023.

## 2. COMPARATIVO PQRSDF ULTIMOS 3 AÑOS:

COMPARATIVO PQRSDF POR TRIM ULTIMAS CUATRO VIGENCIAS				
	TRIM II 2020	TRIM II 2021	TRIM II 2022	TRIM II 2023
PQRSDF	115	196	192	208



Fuente: Cuadro de producción 2023



Fuente: Cuadro de producción 2023

Analizando los periodos comparados II trimestre año 2020-2021-2022 y 2023 se evidencia en el valor bruto un aumento en el número de PQRSDF correspondiente a un 8% más que el mismo trimestre del periodo del año anterior, por otro lado se ha incrementado el número de personas atendidas en los mismos periodos, atendiendo 81.042 personas en el 2022 y 89.387 personas en el 2023, es decir, un incremento en la atención del 10%. Si calculamos la incidencia de PQRSDF para el segundo trimestre del año 2022 corresponde a un valor de 0.24% mientras que para el mismo periodo del año 2023 correspondió a un valor de 0, 24% indicando que lo que realmente ocurrió fue una disminución del 4%.

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

TOTAL QUEJAS Y RECLAMOS II TRIM 2023		
II TRIM 2023	QUEJAS	RECLAMOS
	72	65

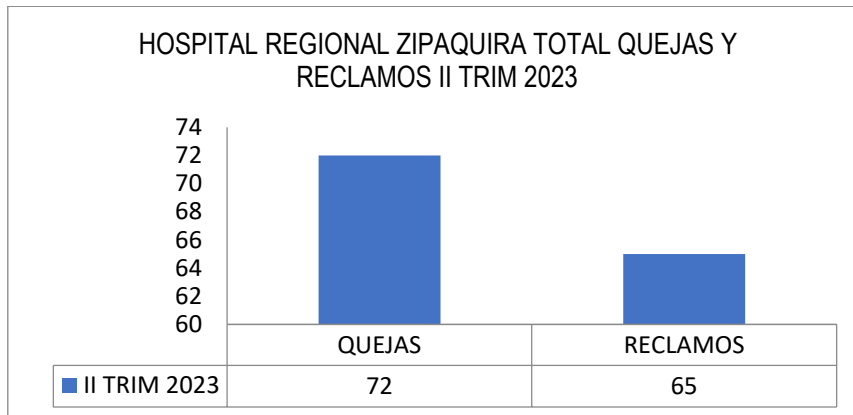
Fuente: Cuadro de producción 2023



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

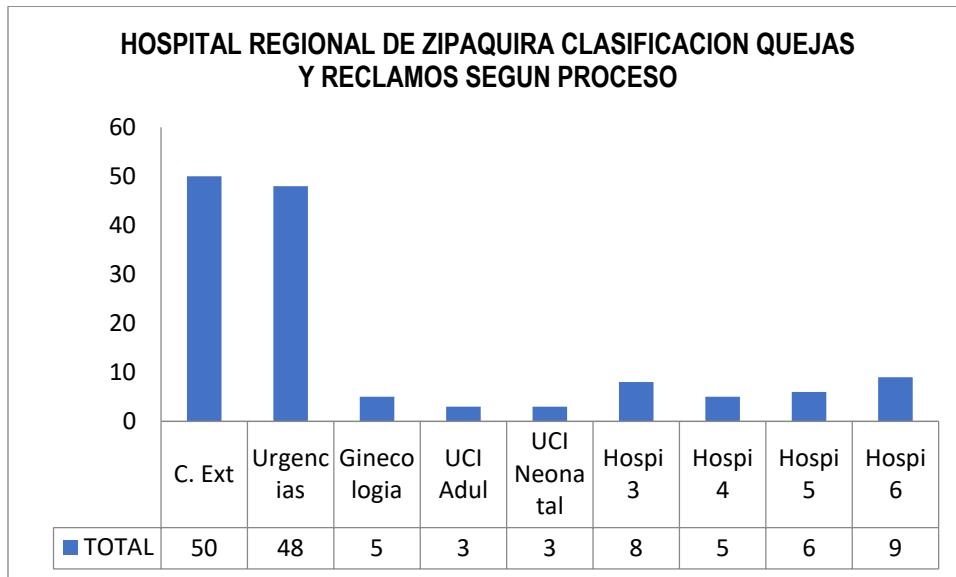
Para el segundo trimestre del año 2023 de acuerdo a la percepción de los usuarios con la prestación en la atención de los servicios se recibieron 72 quejas que en su mayoría fueron por “la demora en la atención en el servicio de urgencias” y 65 reclamos que en su mayoría fueron por “la dificultad en la asignación de citas en el servicio consulta externa”.

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

CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS SEGÚN PROCESO.	
PROCESO	TOTAL
C. Ext	50
Urgencias	48
Ginecología	5
UCI Adul	3
UCI Neonatal	3
Hospi 3	8
Hospi 4	5
Hospi 5	6
Hospi 6	9
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>

Fuente: Cuadro de producción 2023





Fuente: Cuadro de producción 2023

Para el II trim del año 2023 los servicios más afectados por quejas y reclamos fueron, consulta externa con 50 QR que corresponde a un 36% del total debido a lo que refieren los usuarios en la dificultad de asignación de citas con los especialistas, seguido del servicio de urgencias con 48 QR es decir el 35% del total, que según la percepción de los usuarios corresponde a la demora en la atención.

#### 5. COMPARATIVOS DE Q y R DE LOS ULTIMOS 4 AÑOS POR PROCESO.

COMPARATIVO DE Q y R DE LAS ULTIMAS 4 VIGENCIAS POR PROCESO				
PROCESO	II TRIM 2020	II TRIM 2021	II TRIM 2022	II TRIM 2023
C.Ext	63	15	39	50
Urgencias	11	12	39	48
UCI Neon	7	1	3	3
UCI Adul	4	9	4	3
Lab Clini	0	0	0	0
Hospi 3	7	18	11	8
Hospi 4	7	1	14	5
Hospi 5	15	6	10	6
Hospi 6	2	7	15	9
Ginecología	0	0	0	5
<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	<b>69</b>	<b>135</b>	<b>137</b>

Fuente: Cuadro de producción 2023



051



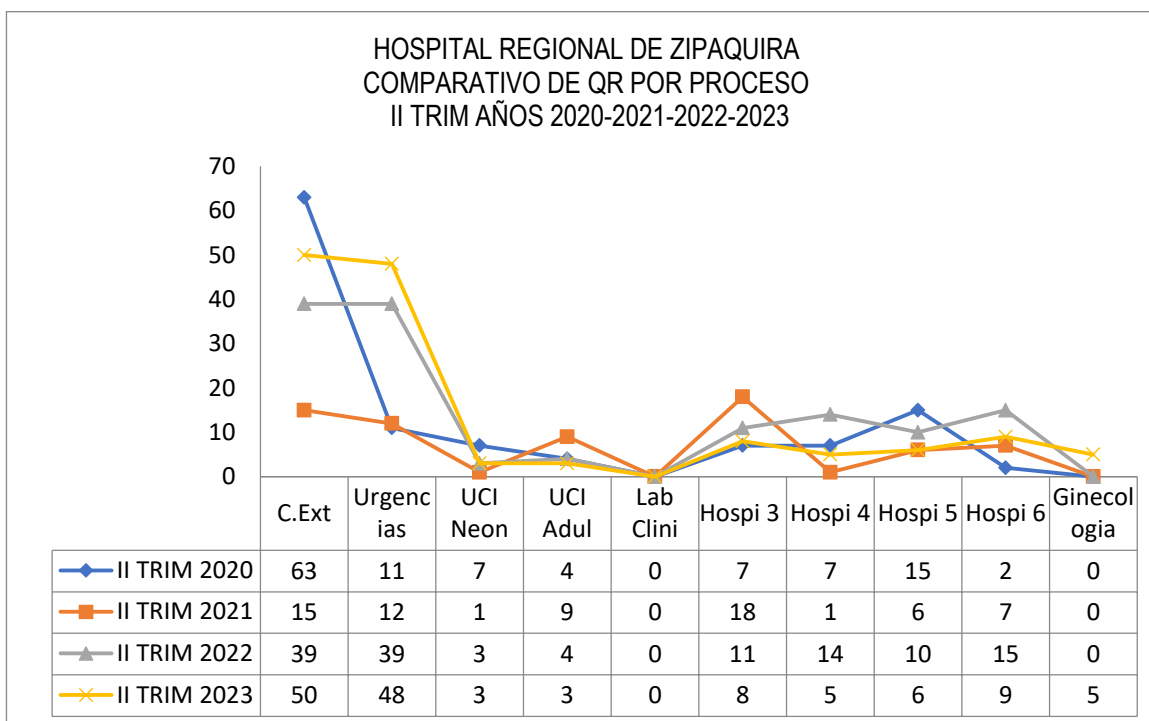
SC5520-1



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

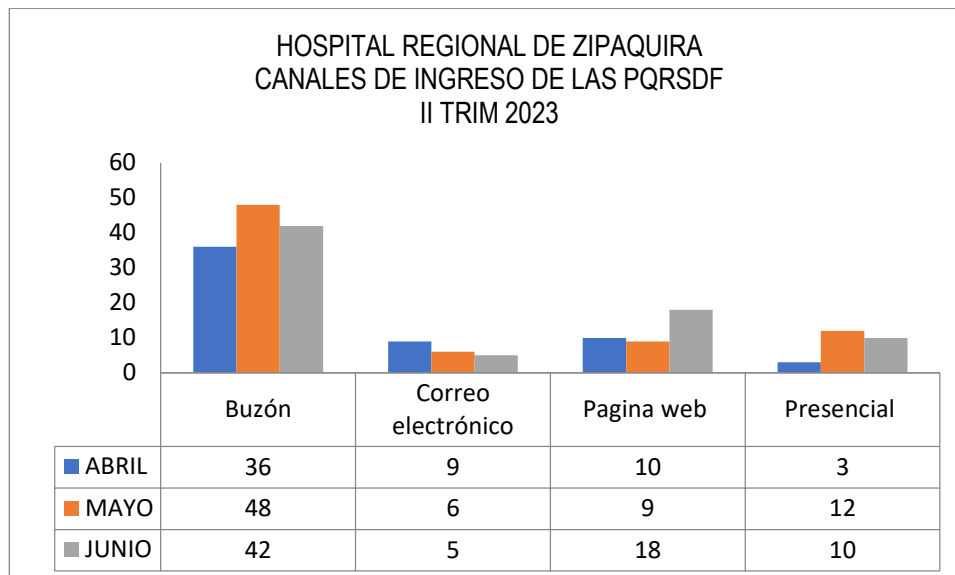
Para el II trimestre del año 2023 podemos identificar que los servicios con mayor número de peticiones de QR fueron, los servicios de consulta externa y urgencias, debido al alto incremento progresivo de atención en esas áreas, la institución formuló PUMP, para resolver ese problema. Sin embargo somos conscientes que a pesar de las estrategias se siguen presentando QR que nos estimulan a plantear otras estrategias para enfrentar el problema teniendo en cuenta que no se puede llegar a quejas y reclamos en cero.

## 6. CANALES DE INGRESO DE LAS PQRSDF

CANALES DE INGRESO DE LAS PQRSDF			
CANAL DE RECEPCIÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO
Buzón	36	48	42
Correo electrónico	9	6	5
Página web	10	9	18
Presencial	3	12	10
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>75</b>	<b>75</b>

Fuente: Cuadro de producción 2023





Fuente: Cuadro de producción 2023

Para el II Trimestre del año 2023 se evidencia que el canal más utilizado por los usuarios son los buzones de sugerencias dentro de la Institución, continuando así con la plataforma Almera y de manera presencial, cabe resaltar que las manifestaciones recibidas de manera verbal y telefónica no se radican en la plataforma 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 II TRIMESTRE 2023.

CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS SEGÚN ATRIBUTO DE CALIDAD II TRIMESTRE AÑO 2023.						
Atributo de calidad afectado	ABRIL	%	MAYO	%	JUNIO	%
Oportunidad	30	70%	25	57%	32	64%
Sin Clasificación	0	0%	0	0%	0	0%
Amabilidad (Humanización)	7	16%	13	30%	8	16%
Accesibilidad	3	7%	2	5%	4	8%
Continuidad	0	0%	0	0%	0	0%
Seguridad	2	5%	4	9%	6	12%
Pertinencia	1	2%	0	0%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

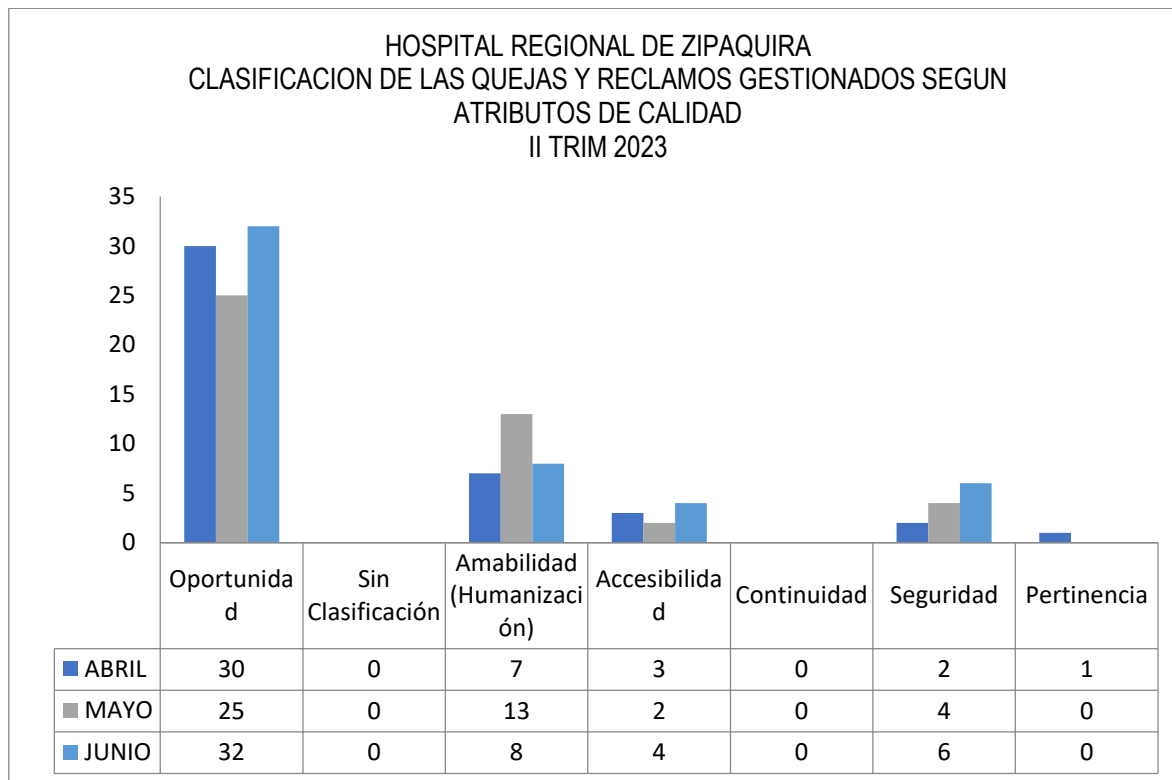
Fuente: Cuadro de producción 2023



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

Podemos evidenciar en la gráfica que el atributo más vulnerado (manifestaciones) es de oportunidad con un total de 87, continuando con el atributo de humanización con un total de 28 y el atributo de seguridad con 12.

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

CLASIFICACIÓN DE Q y R GESTIONADOS SEGÚN DERECHOS DEL USUARIO II TRIM 2023						
Derechos del Usuario	ABRIL	%	MAYO	%	JUNIO	%
Recibir Atención oportuna, segura y continua.	35	85%	32	70%	36	72%
Recibir información integral y capacitación en el cuidado de mi salud	1	2%	0	0%	6	12%



051



SC5520-1



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

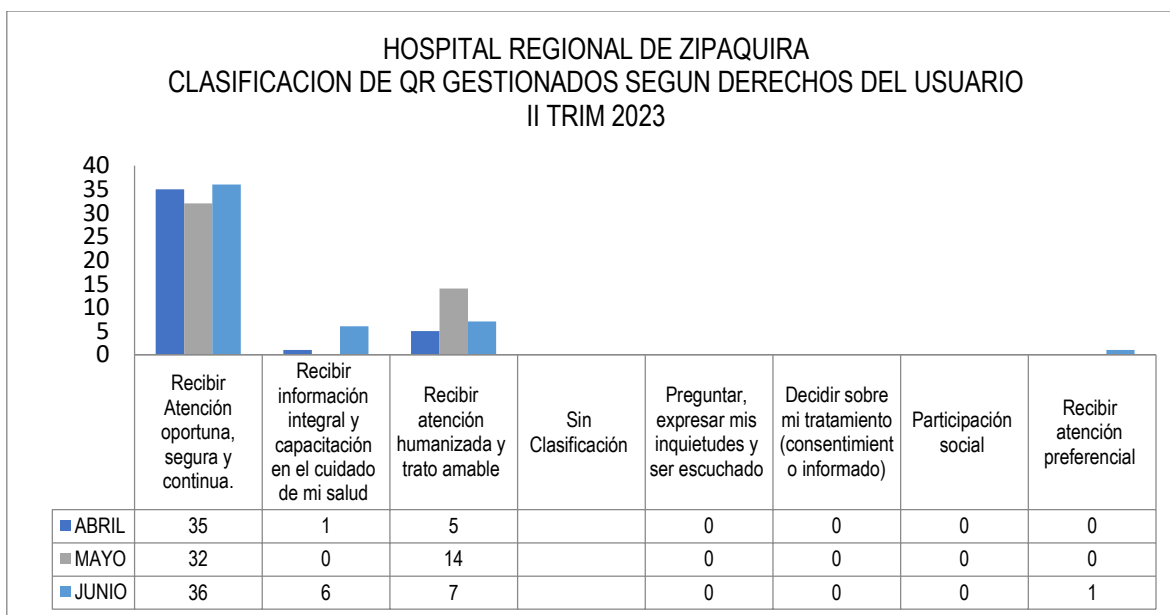
[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

“Humanización con sensibilidad social”



Recibir atención humanizada y trato amable	5	12%	14	30%	7	14%
Sin Clasificación		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%	0	0%	0	0%
Recibir atención preferencial	0	0%	0	0%	1	2%
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuadro de producción 2023



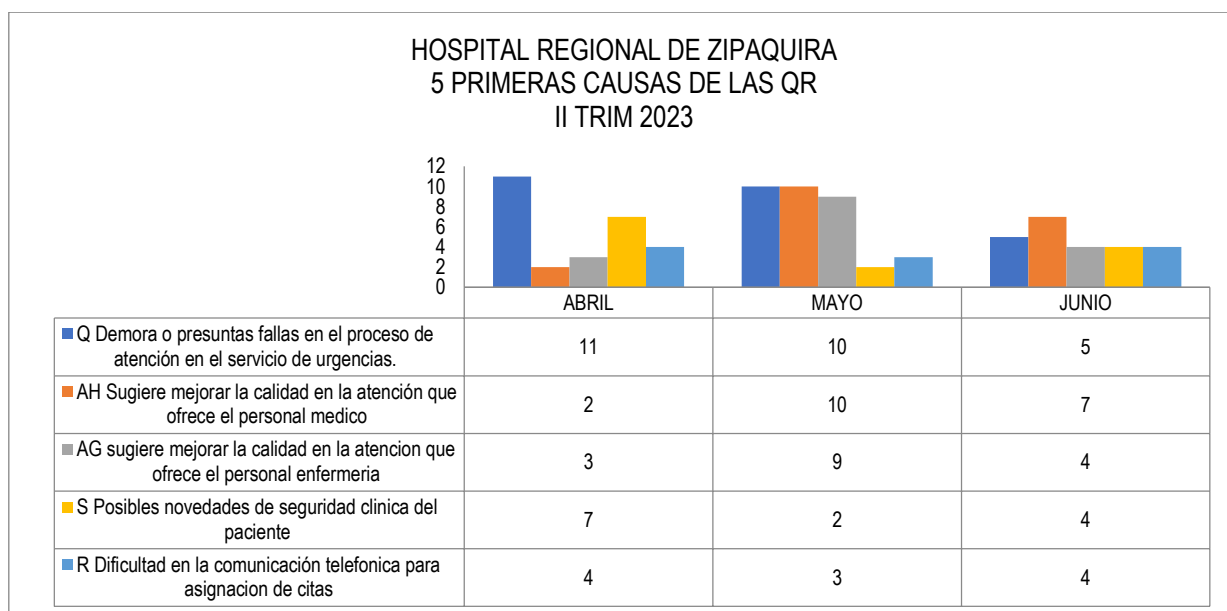
Fuente: Cuadro de producción 2023

Se puede evidenciar que en el II Trim del año 2023 el derecho mas vulnerado corresponde a “recibir atención oportuna, segura y continua” con un total de 103, seguido de ” recibir atención humanizada y trato amable” con un total de 26 y “recibir información integral y capacitación en el cuidado de mi salud” con un total de 7.

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

CAUSAS DE Q y R (5 Primeras causas) DEL II TRIMESTRE año 2023					
CODIGO	CAUSA DE QUEJA O RECLAMO	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total II trim.
Q	Demora o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias.	11	10	5	26
AH	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal medico	2	10	7	19
AG	sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal enfermería	3	9	4	14
S	Posibles novedades de seguridad clínica del paciente	7	2	4	13
R	Dificultad en la comunicación telefónica para asignación de citas	4	3	4	11

Fuente: Cuadro de producción 2023



Fuente: Cuadro de producción 2023

Para el II trim del año 2023 podemos observar que la primera causa de QR según la percepción de los usuarios es la “demora o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias” (26) una posible causa es la falta de conocimiento por parte de los usuarios para hacer un buen uso de los niveles de atención y complejidad de cada sede. la segunda causa que refieren los usuarios es “Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal medico” (14) y la tercera causa “sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería, para lo cual se programan estrategias dinámicas motivacionales de trabajo y entrega al rol designado en el servicio. cabe resaltar que la



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

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

“Humanización con sensibilidad social”

Institucion no tiene poblacion asignada sino que tiene poblacion flotante desde los municipios circundantes y el norte del departamento.

## 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) II Trimestre 2023			(5 Primeras causas) II Trimestre 2022		
CODIGO	CAUSA DE QUEJA o RECLAMO	TOTAL II TRIM 2023	CODIGO	CAUSA DE QUEJA o RECLAMO	TOTAL II TRIM 2022
Q	Demora o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias.	26	Q	Demora y presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias	35
AH	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal medico	19	I	Demora en la atención del llamado de enfermería	13
AG	sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal enfermería	14	Ñ	Demora en la programación de cirugías amb y hospitalización	10
S	Posibles novedades de seguridad clínica del paciente	13	AF	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal administrativo	6
R	Dificultad en la comunicación telefónica para asignación de citas	11	AG	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería	5

Fuente: Cuadro de producción 2023

En este caso y de manera frecuente no es fácil realizar los comparativos debido a que no son constantes las causas en las PQRSDF, sin embargo se evidencia que para el II trimestre del año anterior y el II trimestre del año en curso, coincide la primera causa correspondiente a la demora o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias, teniendo en cuenta esto se continua con el PUMP y las estrategias de mejora continua en el servicio con el personal asistencial y administrativo.

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

TOTAL PETICIONES RADICADAS EN EL PERIODO				
II TRIM 2023	Abril	Mayo	Junio	Total Peticiones II Trimestre 2023
Peticiones	3	1	5	9

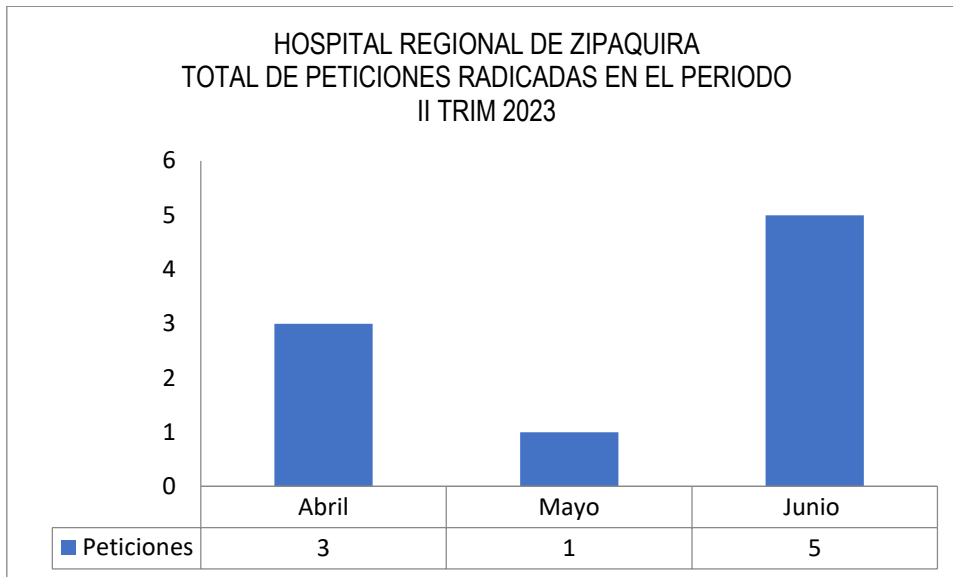
Fuente: Cuadro de producción 2023



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

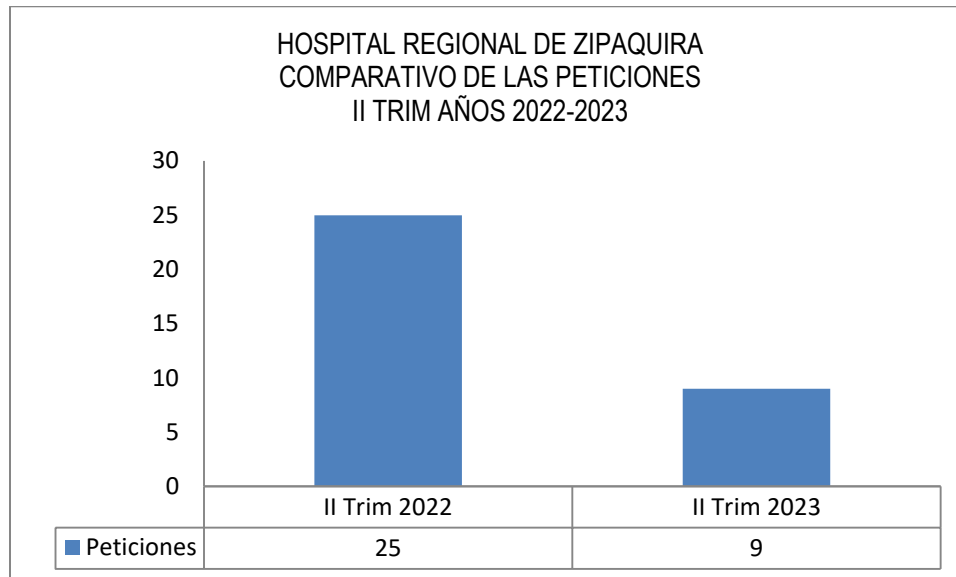
Para el II trimestre del año 2023 se recibieron 9 Peticiones que corresponde al 4% del total de las manifestaciones.

## 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	II Trim 2022	II Trim 2023
	46	9

Fuente: Cuadro de producción 2023





Fuente: Cuadro de producción 2023

De la grafica anterior se puede evidenciar, que al comparar el número de peticiones recepcionadas con el mismo periodo del año anterior, presenta una disminución del -64% para el II Trim del año 2023, teniendo en cuenta que se redujo el número de 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 II TRIM 2023				
Solicitud de info	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total II Trim 2023.
	0	2	1	3

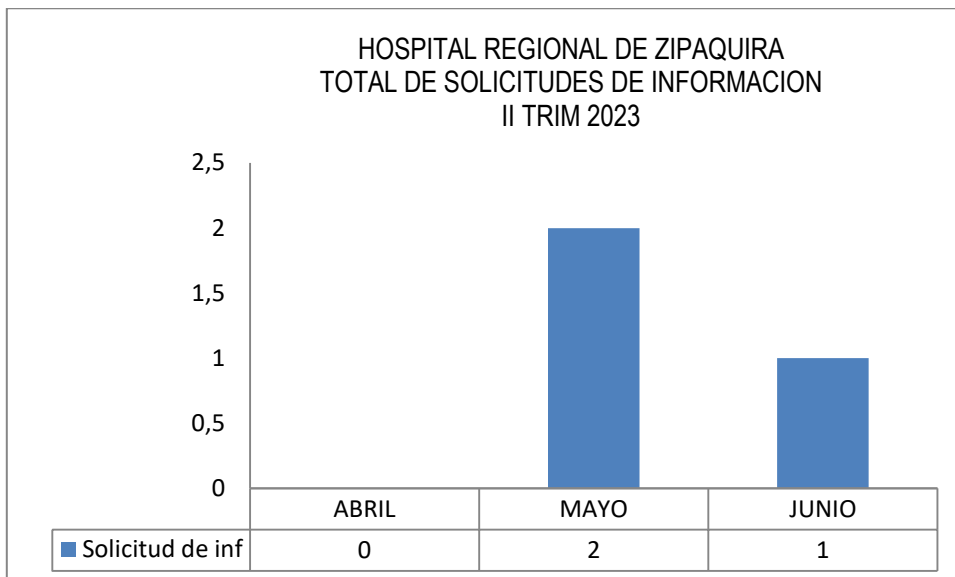
Fuente: Cuadro de producción 2023



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

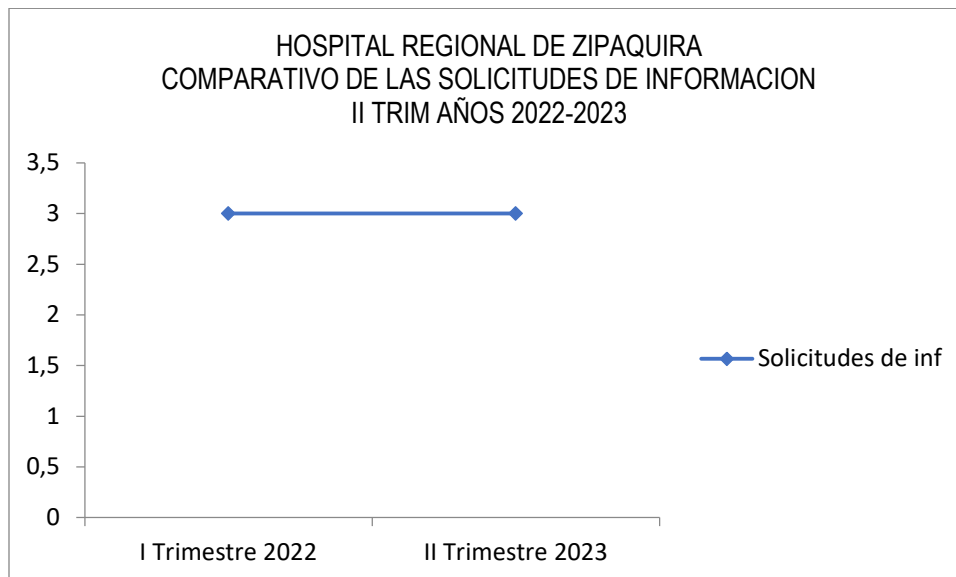
Para el II trimestre del año 2023 se tuvo un total de 3 solicitudes de información recepcionadas que corresponde al 1.4% del total de las manifestaciones.

#### 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.		
	II Trimestre 2022	II Trimestre 2023
Solicitud de info	3	3

Fuente: Cuadro de producción 2023





Fuente: Cuadro de producción 2023.

De acuerdo a lo anterior no se evidencia una variación en las solicitudes de información para el II trim del 2023 comparado con el mismo período del año anterior

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

COMPARATIVO DE LAS CAUSAS DE INFORMACIÓN				
CAUSAS	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Solicitud Historias Clínicas	0	1	0	1
Solicitud de Incapacidades	0	0	1	1
Certificado defunción	0	1	0	1
Reporte Medico	0	0	0	0

Fuente: Cuadro de producción 2023.



051



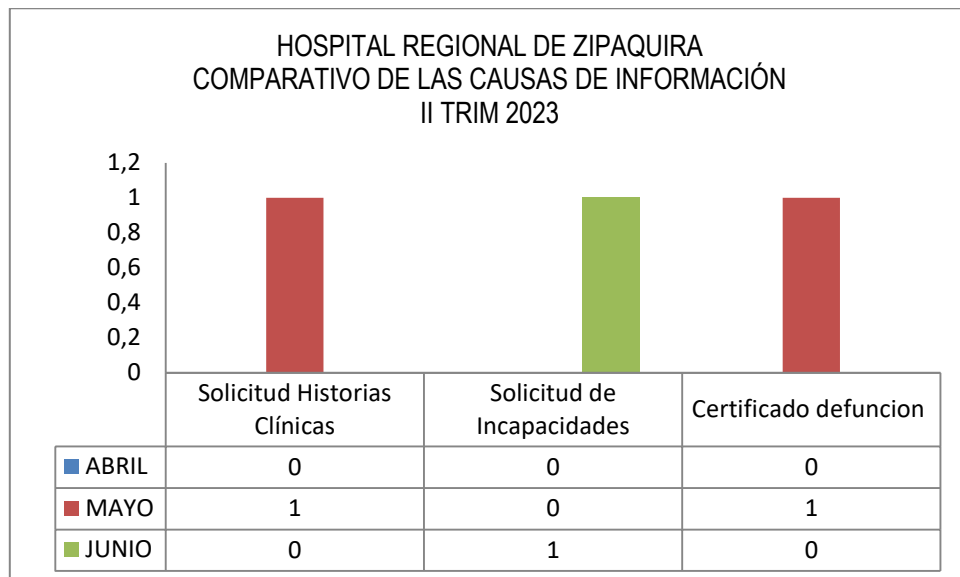
SC5520-1



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 II trimestre del 2023 en cuanto a las solicitudes de información no se evidencia una incidencia significativa con los procesos prestados en la atención a los usuarios.

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

TOTAL SUGERENCIAS RADICADAS EN EL PERIODO.				
SUGERENCIAS	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total sugerencias II Trim 2023
	1	2	2	5

Fuente: Cuadro de producción 2023



051



SC5520-1

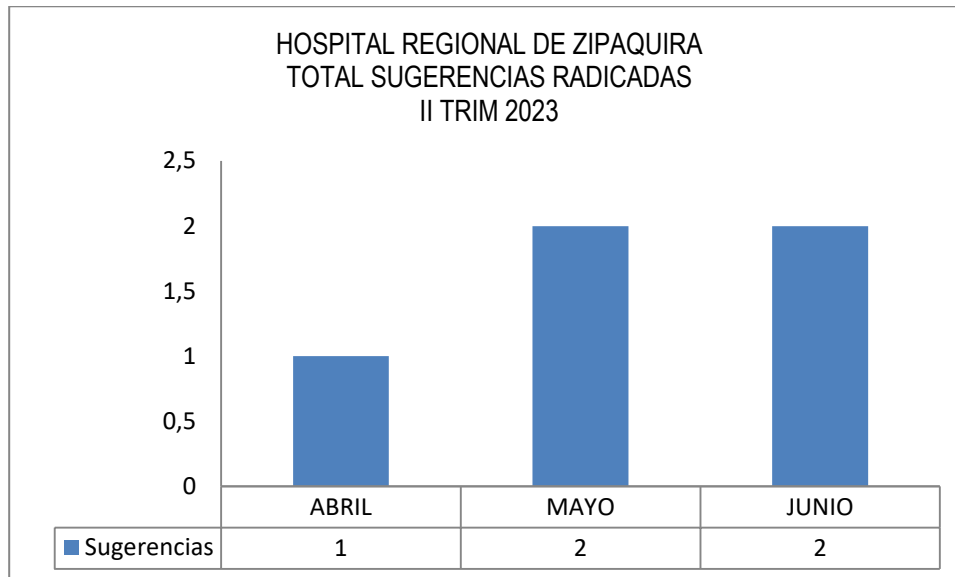


Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tels. 4077075

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

“Humanización con sensibilidad social”





Fuente: Cuadro de producción 2023

Para el II trimestre del año 2023 el total de las sugerencias recepcionadas fue de 5, lo que corresponde al 2% del total de las manifestaciones, dichas sugerencias se gestionaron con cada area correspondiente para la mejora continua de los servicios que se prestan.

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

TOTAL DE SUGERENCIAS GESTIONADAS II TRIM 2023				
SUG. GESTIONADAS	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total sugerencias gestionadas II Trim 2023
	1	2	2	5

Fuente: Cuadro de producción 2023



051



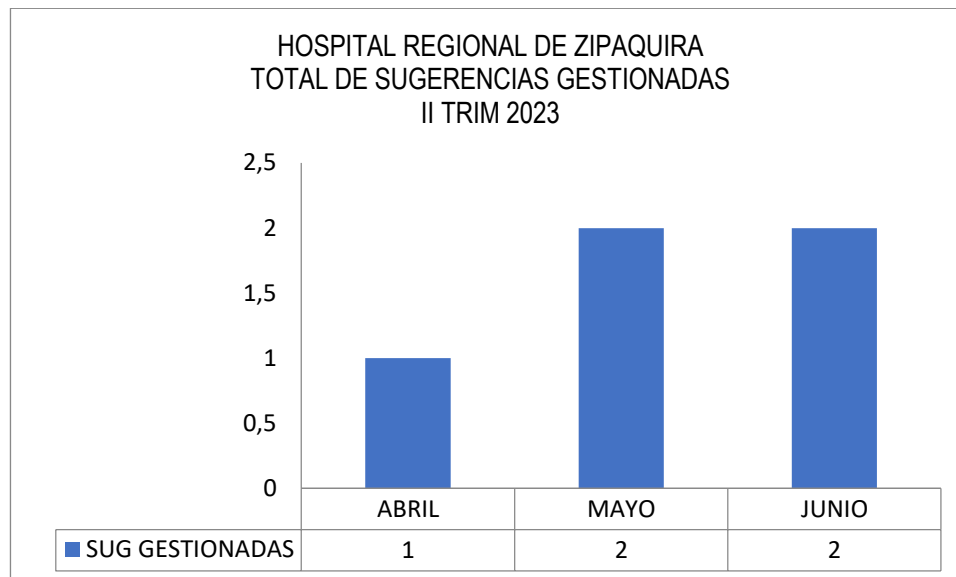
SC5520-1



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

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

“Humanización con sensibilidad social”



Para el II Trimestre del año 2023 se gestionaron el 100% de las sugerencias recepcionadas.

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

TOTAL DE PQRSD CON RESPUESTA EN TERMINOS DE LEY II TRIM 2023				
SIAU	ABRIL	MAYO	JUNIO	total
CANT. DE PQRSD	47	52	55	154
RESP. EN TER DE LEY	47	52	52	151
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	100%	100%	95%	98%

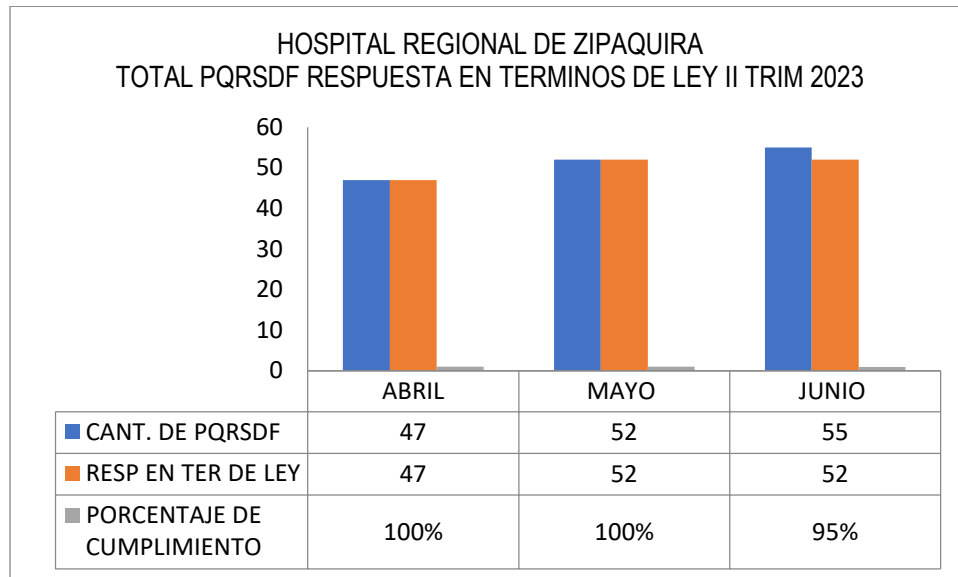
Fuente: Cuadro de producción 2023



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

Podemos observar en la grafica que durante el II trim del año 2023 se obtuvo un 95% de cumplimiento con los tiempos de respuesta, teniendo que no se respondieron oportunamente 3 manifestaciones de las 208 radicadas correspondientes a los servicios de consulta externa y urgencias.

## 18. POA CUMPLIMIENTOS DE ACTIVIDADES PROYECTADAS DE PQRSDF EN EL POA PARA EL II TRIM DEL AÑO 2023

Meta de producto anual	Indicador de producto			Valor esperado	Numerador	Denominador	Ejecutado / trimestre	% Avance de la meta	% Ejecución	Observaciones	PORCENTAJE CUMPLIMIENTO TRIMESTRAL				EVIDENCIA ESPERADA	Responsables Institucionales			
	Nombre del indicador	Descripción de la fórmula	Unidad de medida								Nº	RESULTADO (TRIM)							
												I	II	III			IV		
Controlar el plan de acción de las líneas estratégicas del programa de humanización proyectadas para el HRZ	Porcentaje de cumplimiento del plan de acción del programa de humanización en el HRZ	Nº de actividades ejecutadas del plan de acción / Nº total de actividades programadas del plan de acción x 100	Porcentaje	≥80%	50	50	100%	100%		Se anexa informe de programa de humanización I trimestre 2023	100%	100%	0%	0%	0%	100%	Elaborar el cronograma de actividades del programa de humanización para el HRZ vigencia 2023	Cronograma de actividades programa de humanización HRZ	Director HRZ
Lograr la satisfacción global de los usuarios del HRZ	Satisfacción Global de los Usuarios del HRZ	Nº de usuarios que respondieron "muy buena" o "buena" a la pregunta "¿cómo califica su experiencia global de atención en los servicios de salud de su PSP? No de usuarios que respondieron la pregunta x 100	Porcentaje	91%	306	317	96%	100%		Se anexa cuadro de producción atención al usuario	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Actualizar trimestralmente el cronograma de actividades para el HRZ vigencia 2023	Informe de ejecución programa de humanización HRZ	Director HRZ



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

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

"Humanización con sensibilidad social"

## 19. 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 II trimestre del año 2023.

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

## 20. 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 con 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.

## 21. PUMP NOVEDADES CON FUENTE PQRSD

- Gestión de servicios de urgencias

ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA GESTIÓN DE LA CALIDAD PLAN UNICO DE MEJORA POR PROCESO - PUMP VIGENCIA: 2023																									
ACCIONES DE MEJORA		PRIORIZACIÓN				ANÁLISIS											PLAN DE ACCIÓN								
FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN, BATAJAZO Y/O NO CONFORMIDAD	PRIORIZACIÓN DE ACCIONES DE MEJORA				TIPO DE ACCIÓN	REGISTRE LA CAUSA RAÍZ DEL BATAJAZO	ATRIBUTO DE CALIDAD VULNERADO	EJE DE LA ACREDITACIÓN	MODELO DE ATENCIÓN	OBJETIVO ESTRATÉGICO VULNERADO	RECORRENCIA		RIESGO DE LA ACCIÓN DE MEJORA	ÁREA DE INTERVENCIÓN	META A ALCANZAR	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORA	Nº	ACTIVIDADES ESPECÍFICAS DE MEJORAMIENTO	EVIDENCIAS DEL CAMBIAMIENTO DE LA ACCIÓN	FECHA DE INICIO (AAAA-MM-DD)	FECHA DE TERMINACIÓN (AAAA-MM-DD)	FASE DEL CICLO PDCA	RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN	INDICADOR DE LA CALIDAD SE DEBEA LA EFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN
		Riesgo	Costo	Tiempo	Total							SI	NO												
10/01/2023	Primeros casos de PQRSD en el II trimestre de 2023 "Demora y/o respuesta lenta en el proceso de atención" en el servicio de urgencias	3	3	5	45	ACCIÓN CORRECTIVA	[Por que 17 Demora en el proceso de atención por parte del área de admisión] [Por que 27 Sobre demanda del servicio] [Por que 37 Descapacitado por parte de los recursos humanos de los tiempos establecidos en el tiempo	Oportunidad	Atención Controlada en el área de los servicios de salud	Oportuno	1. Fortalecer la Práctica de Servicio de Salud dentro de las competencias asignadas en el Modelo de Red Departamental.	SI	NO	Repetición de OR por demora en la atención en el servicio de urgencias	Planificación Estratégica	< 0	Realizar el ajuste puntual en el proceso de admisión y orientación en el servicio de urgencias HRZ	11	Revisar el proceso de admisión y orientación en el servicio de urgencias para implementar las acciones durante de la revisión del proceso	Acta de reunión	01/01/2023	30/09/2023	Planear	Líder urgencia HRZ / Técnico mercado HRZ	Métrica: Porcentaje de atención de PQRSD por demora en la atención en el servicio de urgencias
10/01/2023	Segundos casos de PQRSD en el II trimestre de 2023 "mejorar la atención que ofrece el personal médico" en el servicio de urgencias	3	3	5	45	ACCIÓN CORRECTIVA	[Por que 17 Sobrecarga laboral] [Por que 27 Indeciso adopción a los cambios] [Por que 37 Estrés laboral	Participación	Proceso de transformación Cultural permanente	Cuidado	2. Garantizar al Talento Humano más competentes del sector y comprometido con sus valores del servicio y del mejoramiento continuo.	NO	NO	Repetición de OR por indecisión/adopción por parte del personal médico del HRZ	Planificación Estratégica	< 0	Implementar estrategias que permitan mejorar la atención por parte del personal médico del HRZ	12	Realizar talleres de manejo del estrés con el personal médico del HRZ	Líder de subgrupos	01/01/2023	30/06/2023	Planear	Líder urgencia HRZ / Líder mercado HRZ / Líder recursos humanos	Métrica: Porcentaje de atención de PQRSD por parte del personal médico del HRZ
10/01/2023	Segundos casos de PQRSD en el II trimestre de 2023 "mejorar la atención que ofrece el personal médico" en el servicio de urgencias	3	3	5	45	ACCIÓN CORRECTIVA	[Por que 17 Sobrecarga laboral] [Por que 27 Indeciso adopción a los cambios] [Por que 37 Estrés laboral	Participación	Proceso de transformación Cultural permanente	Cuidado	2. Garantizar al Talento Humano más competentes del sector y comprometido con sus valores del servicio y del mejoramiento continuo.	NO	NO	Repetición de OR por indecisión/adopción por parte del personal médico del HRZ	Planificación Estratégica	< 0	Implementar estrategias que permitan mejorar la atención por parte del personal médico del HRZ	13	EVALUACIÓN de indicadores de los quejas y reclamos relacionados con la atención por parte del personal médico en el HRZ	Informe de seguimiento	01/04/2023	30/04/2023	Verificar	Líder de atención al usuario HRZ / Líder urgencia HRZ / Líder mercado HRZ	Métrica: Porcentaje de atención de PQRSD relacionados con la atención médica en el HRZ de la segunda atención por parte del personal médico del HRZ
10/01/2023	Segundos casos de PQRSD en el II trimestre de 2023 "mejorar la atención que ofrece el personal médico" en el servicio de urgencias	3	3	5	45	ACCIÓN CORRECTIVA	[Por que 17 Sobrecarga laboral] [Por que 27 Indeciso adopción a los cambios] [Por que 37 Estrés laboral	Participación	Proceso de transformación Cultural permanente	Cuidado	2. Garantizar al Talento Humano más competentes del sector y comprometido con sus valores del servicio y del mejoramiento continuo.	NO	NO	Repetición de OR por indecisión/adopción por parte del personal médico del HRZ	Planificación Estratégica	< 0	Implementar estrategias que permitan mejorar la atención por parte del personal médico del HRZ	14	Tomar acciones con base en los resultados obtenidos en la realización de indicadores	Acta de reunión trimestral	01/05/2023	30/06/2023	Actuar	Líder de atención al usuario HRZ / Líder urgencia HRZ / Líder de calidad HRZ	Métrica: Porcentaje de atención de PQRSD relacionados con la atención médica en el HRZ de la segunda atención

- Gestión de servicios hospitalarios

ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA GESTIÓN DE LA CALIDAD PLAN ÚNICO DE MEJORA POR PROCESO - PUMP														VIGENCIA: 2023		05DEC24-Y4													
los planes de mejora deben ser enviados con previa revisión y aprobación del asesor del proceso y Dir																													
IDENTIFICACIÓN DE LAS ACCIONES DE MEJORA														PRIORIZACIÓN		ANÁLISIS										PLAN DE ACCIÓN			
PROCESO	FUENTE	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN REALIZADA Y/O NO CONFORMIDAD	PRIORIZACIÓN				TIPO DE ACCIÓN	REGISTRE LA CAUSA RAÍZ DEL HALLAZGO	ATRIBUTO DE CALIDAD VULNERABLE	EJE DE LA ACREDITACIÓN	MODELO DE ATENCIÓN	OBJETIVO ESTRATÉGICO VULNERADO	RECORRERÍA		RIESGO DE LA ACCIÓN DE MEJORA	ÁREA DE INTERVENCIÓN	META A MEDIRSE	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORA	Nº	ACTIVIDADES ESPECÍFICAS DE INTERVENCIÓN	EVIDENCIA DEL CUMPLIMIENTO DE LA ACCIÓN	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	FASE DEL CICLO PDCA	RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN	INDICADOR DEL OMB DE TERMINO DE LA ACCIÓN		
				Alto	Medio	Bajo	Total							SI	NO														
Gestión de servicios hospitalarios	PQRS	10/01/2023	Segunda causa de PQRS en el IV trimestre de 2022 "mejorar la atención que ofrece el personal médico" en el servicio de hospitalización	3	3	5	45	ACCIÓN CORRECTIVA	¿Por que 1? Suboptimo laboral ¿Por que 2? Indefinido, asignación de recursos ¿Por que 3? Estru laborar	Participación	Proceso de transformación Cultural permanente	Cuidado	2. Garantizar el alto nivel de satisfacción del usuario comprendido con sus cultura del servicio y del comportamiento conductas	NO	Alto	Planificación- Estrategia	10	Implementar estrategia que permita mejorar la atención por parte del personal médico del HRZ	14	Realizar un análisis de riesgo de alto de riesgo de atención del centro con el personal médico del HRZ	Ficha técnica	01/02/2023	28/02/2023	Planear	Líder de atención al usuario HRZ	Mejorar el porcentaje de satisfacción de PQRS por parte del personal médico de HRZ			
				14	Realizar talleres de atención del centro con el personal médico del HRZ	Litros de satisfacción	01/03/2023	31/07/2023	Recur	Líder de atención al usuario HRZ	Mejorar el porcentaje de satisfacción de PQRS por parte del personal médico de HRZ																		
				15	Crear estrategias indicadoras de satisfacción de los mejor y realizar actividades con la meta atendida por parte del personal médico en el HRZ	Informe de seguimiento	01/04/2023	31/07/2023	Verificar	Líder de atención al usuario HRZ	Mejorar el porcentaje de satisfacción de PQRS por parte del personal médico de HRZ																		
				14	Tomar acciones con base en los resultados obtenidos en la realización de indicadores	Acta de reunión trimestral	01/05/2023	30/08/2023	Actuar	Líder de atención al usuario HRZ	Mejorar el porcentaje de satisfacción de PQRS por parte del personal médico de HRZ																		
Gestión de servicios hospitalarios	PQRS	10/01/2023	Tercera causa de PQRS en el IV trimestre de 2022 "mejorar la atención que ofrece el personal médico" en el servicio de hospitalización	3	3	5	45	ACCIÓN CORRECTIVA	¿Por que 1? No hay recursos ¿Por que 2? Desconocimiento de procesos o procedimientos ¿Por que 3? No se aplican protocolos establecidos	Oportunidad	Atención Centrada en el usuario de los servicios de salud	Oportunidad	1. Fortalecer la Práctica de Servicio de Salud dentro de las competencias sugeridas en el Modelo de Red Departamental	SI	Repetición de OR por respuesta respecto por parte de personal de llamado	Planificación- Estrategia	10	Fortalecer al personal de atención en el procedimiento de rotación de enfermería del HRZ	11	Programar jornada de sensibilización del procedimiento 02P01 "Bando de enfermería"	Programación de jornadas de sensibilización	15/01/2023	28/02/2023	Planear	Líder de enfermería HRZ	Mejorar el porcentaje de satisfacción de PQRS por parte del personal médico de HRZ			
				12	Realizar jornadas de sensibilización del procedimiento 02P01 "Bando de enfermería"	Litros de satisfacción	15/01/2023	28/02/2023	Recur	Líder de enfermería HRZ	Mejorar el porcentaje de satisfacción de PQRS por parte del personal médico de HRZ																		
				13	Indicadores de satisfacción de los mejor y realizar actividades con la meta atendida por parte del personal médico en el HRZ	Informe de seguimiento	01/04/2023	30/04/2023	Verificar	Líder de atención al usuario HRZ	Mejorar el porcentaje de satisfacción de PQRS por parte del personal médico de HRZ																		
				14	Tomar acciones con base en los resultados obtenidos en la realización de indicadores	Acta de reunión trimestral	01/05/2023	30/06/2023	Actuar	Líder de atención al usuario HRZ	Mejorar el porcentaje de satisfacción de PQRS por parte del personal médico de HRZ																		

De acuerdo a las manifestaciones presentadas por fuente de las PQRSDF en el periodo se continúa con acompañamiento del área de control interno y calidad para el cumplimiento de los planes de mejora solicitados con el fin de mitigar las falencias identificadas por los usuarios en los 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**



051



SC5520-1

