

HOSPITAL REGIONAL DE ZIPAQUIRA.**INFORME COMPLETO DE PQRSFD.****IV TRIMESTRE DEL AÑO 2023.****ZIPAQUIRA.**

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

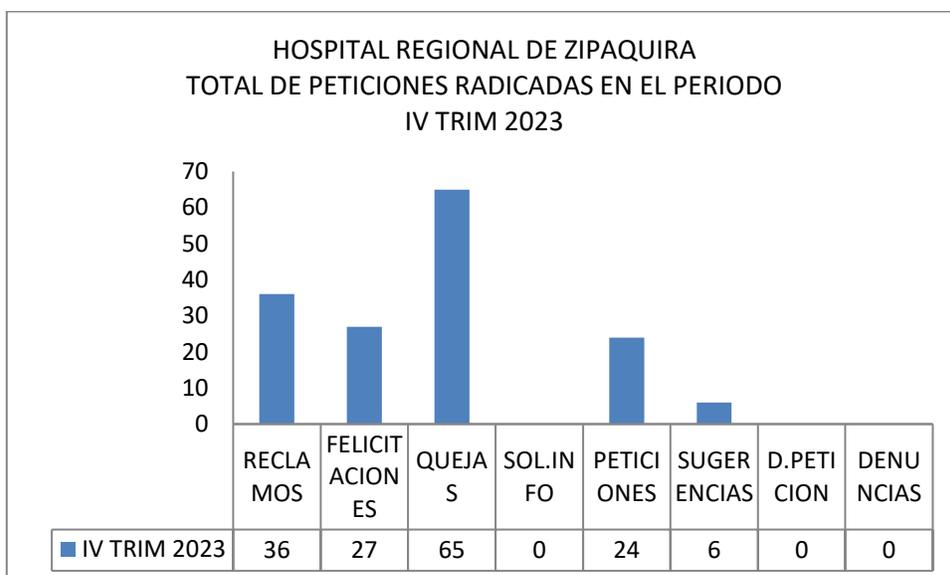
www.hus.org.co*“Humanización con sensibilidad social*

1. TOTAL, DE PETICIONES RADICADAS EN EL PERIODO.

Para el IV trimestre del Año 2023 se recibieron, clasificaron y tramitaron 158 manifestaciones, distribuidas de la siguiente manera quejas que corresponden al 41%, reclamos al 23%, felicitaciones al 27%, peticiones al 15%, sugerencias al 4%, solicitudes de información al 0% y derechos de petición al 0% de los radicados.

TOTAL DE PETICIONES RADICADAS EN EL PERIODO. IV TRIM 2023									
SIAU-PQRSDF	RECLAMOS	FELICITACIONES	QUEJAS	SOL.INFO	PETICIONES	SUGERENCIAS	D.PETICION	DENUNCIAS	TOTAL
IV TRIM 2023	36	27	65	0	24	6	0	0	158

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 4812 personas abordadas en el cuarto trimestre del año 2023

2. COMPARATIVO PQRSDF ULTIMOS 4 AÑOS:

COMPARATIVO PQRSDF POR TRIM ULTIMAS CUATRO VIGENCIAS					
	TRIM IV 2020	TRIM IV 2021	TRIM IV 2022	TRIM IV 2023	VAR 2022 vs 2023
PQRSDF	275	283	162	158	-2%



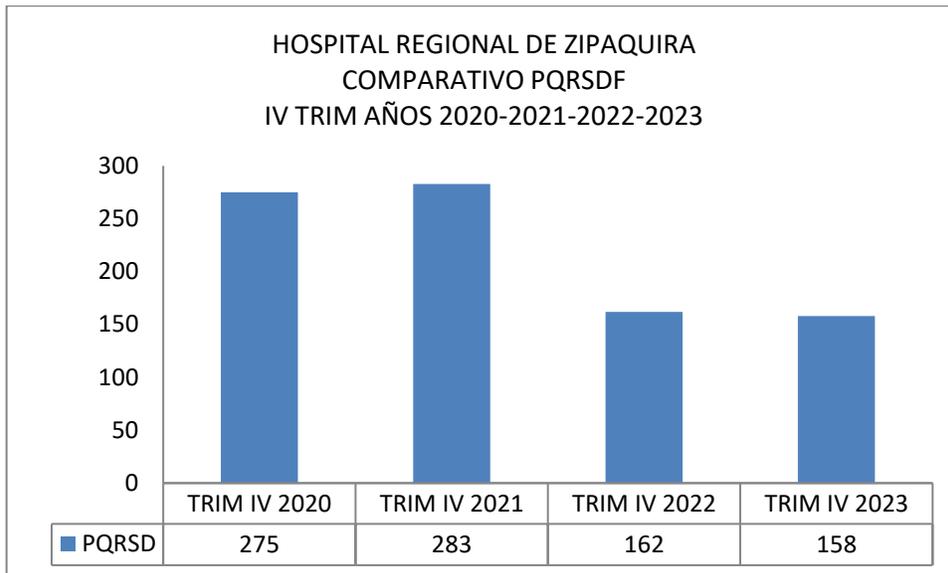
Fuente: Cuadro de producción 2023



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

www.hus.org.co

“Humanización con sensibilidad social”



Fuente: Cuadro de producción 2023

Analizando los periodos comparados IV trimestre año 2020-2021-2022 y 2023 se evidencia en el valor bruto una disminución en el número de PQRSD correspondiente a un 2% menos 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 74687 personas en el año 2022 y 83382 personas en el año 2023, es decir, un incremento en la atención del 11.6%.

Si calculamos la incidencia de PQRSD para el cuarto trimestre del año 2022 corresponde a un valor de 2 manifestaciones por cada 1000 usuarios atendidos, mientras que para el mismo periodo del año 2023 correspondió a un valor de 2 manifestaciones por cada 1000 personas atendidas; al calcular la diferencia se debe tener en cuenta los decimales con lo cual para el año 2022 el resultado es 2,16 mientras que para el año 2023 fue 1,89 indicando que lo que realmente ocurrió fue una disminución del 12.5%.

3. TOTAL QUEJAS Y RECLAMOS IV TRIMESTRE AÑO 2023.

TOTAL QUEJAS Y RECLAMOS IV TRIM 2023		
IV TRIM 2023	QUEJAS	RECLAMOS
	65	36

Fuente: Cuadro de producción 2023



051



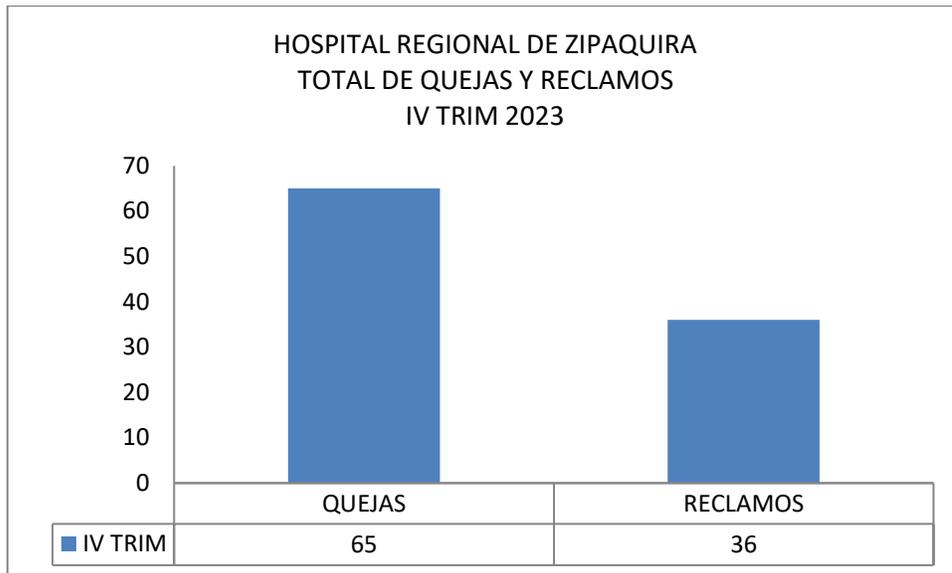
SC5520-1



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

www.hus.org.co

“Humanización con sensibilidad social”



Fuente: Cuadro de producción 2023

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 65 quejas que en su mayoría fueron por “la demora o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias” y 36 reclamos que en su mayoría fueron por la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería.

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

CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS SEGÚN PROCESO.	
PROCESO	TOTAL
C. Ext	26
Urgencias	42
Ginecología	4
UCI Adul	4
UCI Neonatal	0
Hospi 3	2
Hospi 4	10
Hospi 5	4
Hospi 6	9
TOTAL	101

Fuente: Cuadro de producción 2023



051



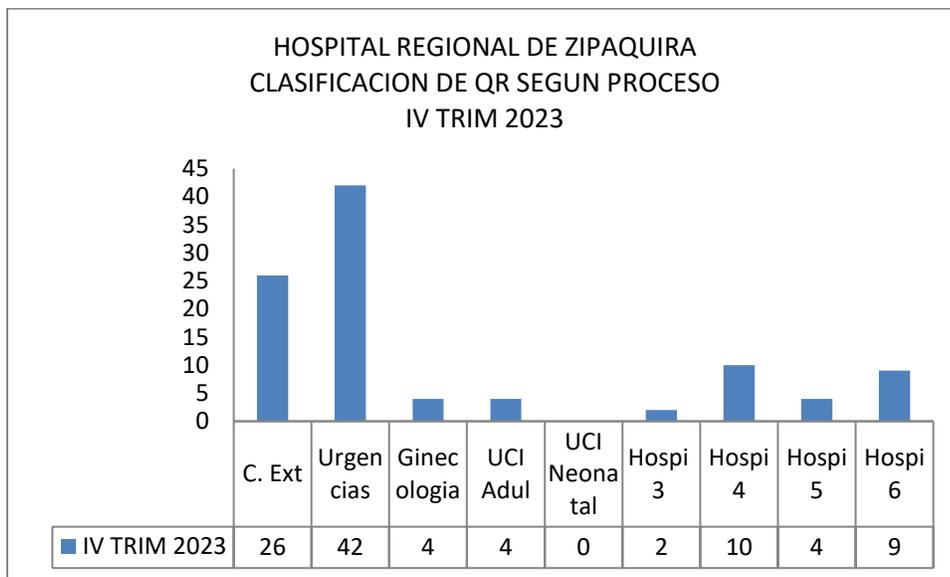
SC5520-1



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

www.hus.org.co

“Humanización con sensibilidad social”



Fuente: Cuadro de producción 2023

Para el IV trimestre del año 2023 los servicios más afectados por quejas y reclamos fueron, urgencias con 42 QR que corresponde a un 42% del total, debido a lo que refieren los usuarios en la demora en la atención en el servicio de urgencias, seguido del servicio de consulta externa con 26 QR es decir el 26% del total, que según la percepción de los usuarios corresponde a la demora en la atención que brindan los especialistas en las citas programadas.

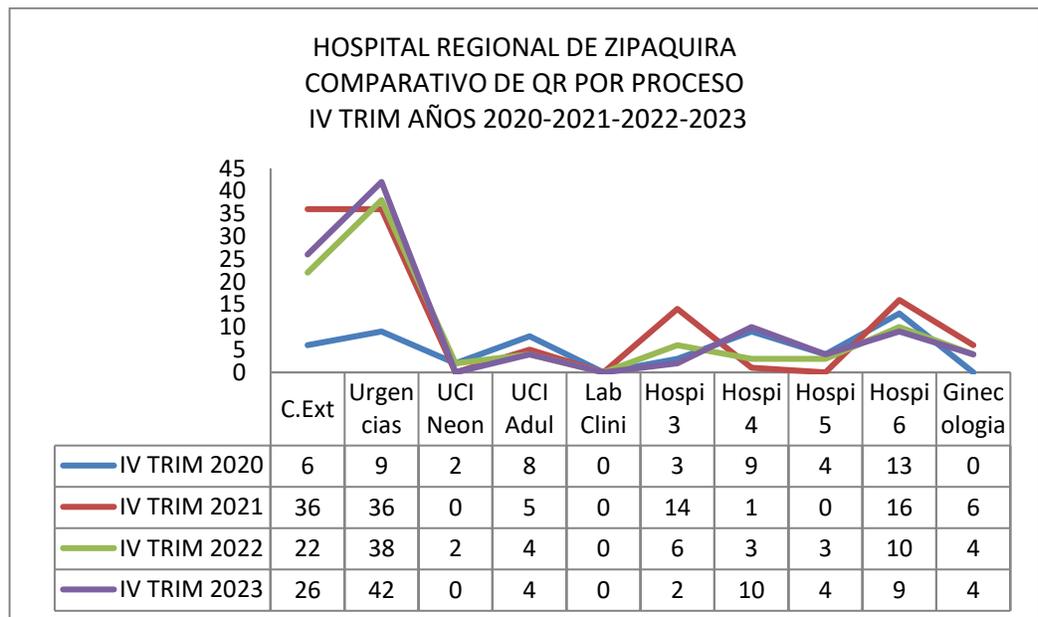
5. COMPARATIVOS DE Q y R DE LOS ULTIMOS 4 AÑOS POR PROCESO.

Para el IV trimestre del año 2023 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 más personas atendidas se encuentran, la institución continúa 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.



COMPARATIVO DE Q y R DE LAS ULTIMAS 4 VIGENCIAS POR PROCESO				
PROCESO	IV TRIM 2020	IV TRIM 2021	IV TRIM 2022	IV TRIM 2023
C.Ext	6	36	22	26
Urgencias	9	36	38	42
UCI Neon	2	0	2	0
UCI Adul	8	5	4	4
Lab Clini	0	0	0	0
Hospi 3	3	14	6	2
Hospi 4	9	1	3	10
Hospi 5	4	0	3	4
Hospi 6	13	16	10	9
Ginecologia	0	6	4	4
TOTAL	54	114	92	101

Fuente: Cuadro de producción 2023



Fuente: Cuadro de producción 2023



051



SC5520-1



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

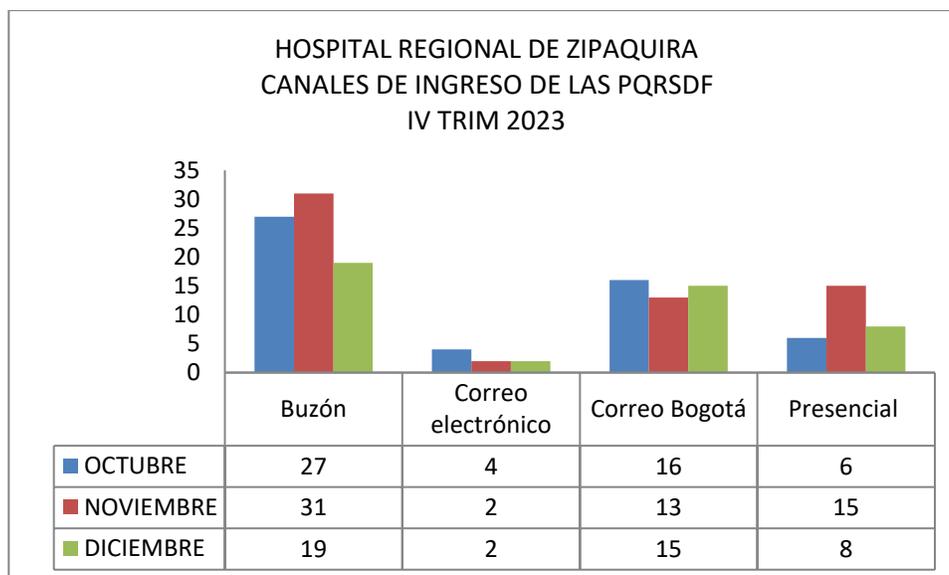
www.hus.org.co

"Humanización con sensibilidad social"

6. CANALES DE INGRESO DE LAS PQRSDF

CANALES DE INGRESO DE LAS PQRSDF			
CANAL DE RECEPCIÓN	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Buzón	27	31	19
Correo electrónico	4	2	2
Correo Bogotá	16	13	15
Presencial	6	15	8
TOTAL	53	61	44

Fuente: Cuadro de producción 2023



Fuente: Cuadro de producción 2023

Para el IV Trimestre del año 2023 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 44 peticiones y de manera presencial 29, 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.



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

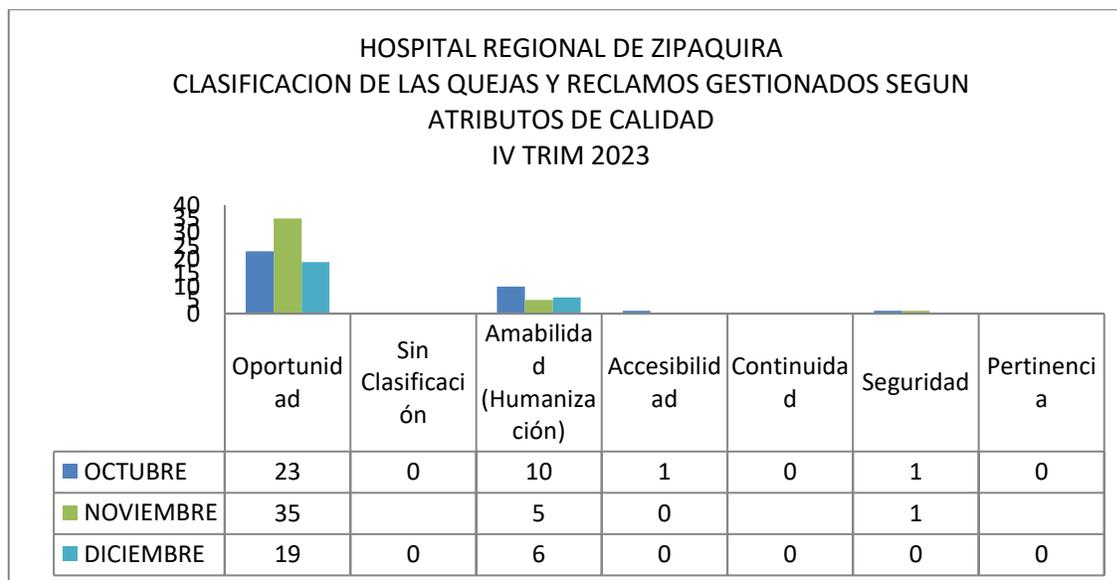
www.hus.org.co

“Humanización con sensibilidad social”

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

CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS SEGÚN ATRIBUTO DE CALIDAD IV TRIMESTRE AÑO 2023.						
Atributo de calidad afectado	OCTUBRE	%	NOVIEMBRE	%	DICIEMBRE	%
Oportunidad	23	66%	35	85%	19	76%
Sin Clasificación	0	0%		0%	0	0%
Amabilidad (Humanización)	10	29%	5	12%	6	24%
Accesibilidad	1	3%	0	0%	0	0%
Continuidad	0	0%		0%	0	0%
Seguridad	1	3%	1	2%	0	0%
Pertinencia	0	0%		0%	0	0%
TOTAL	35	100%	41	100%	25	100%

Fuente: Cuadro de producción 2023



Fuente: Cuadro de producción 2023



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

www.hus.org.co

“Humanización con sensibilidad social”

Podemos evidenciar en la gráfica que el atributo más vulnerado (manifestaciones) es de oportunidad con un total de 77, continuando con el atributo de humanización con un total de 21 y el atributo de seguridad con 2.

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

CLASIFICACIÓN DE Q y R GESTIONADOS SEGÚN DERECHOS DEL USUARIO IV TRIM 2023						
Derechos del Usuario	OCTUBRE	%	NOVIEMBRE	%	DICIEMBRE	%
Recibir Atención oportuna, segura y continua.	24	69%	33	80%	20	80%
Recibir inf integral y capac en el cuidado de mi salud	2	6%	0	0%	0	0%
Recibir atención humanizada y trato amable	9	26%	8	20%	5	20%
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%	0	0%	0	0%
Recibir atención preferencial	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL	35	100%	41	100%	25	100%

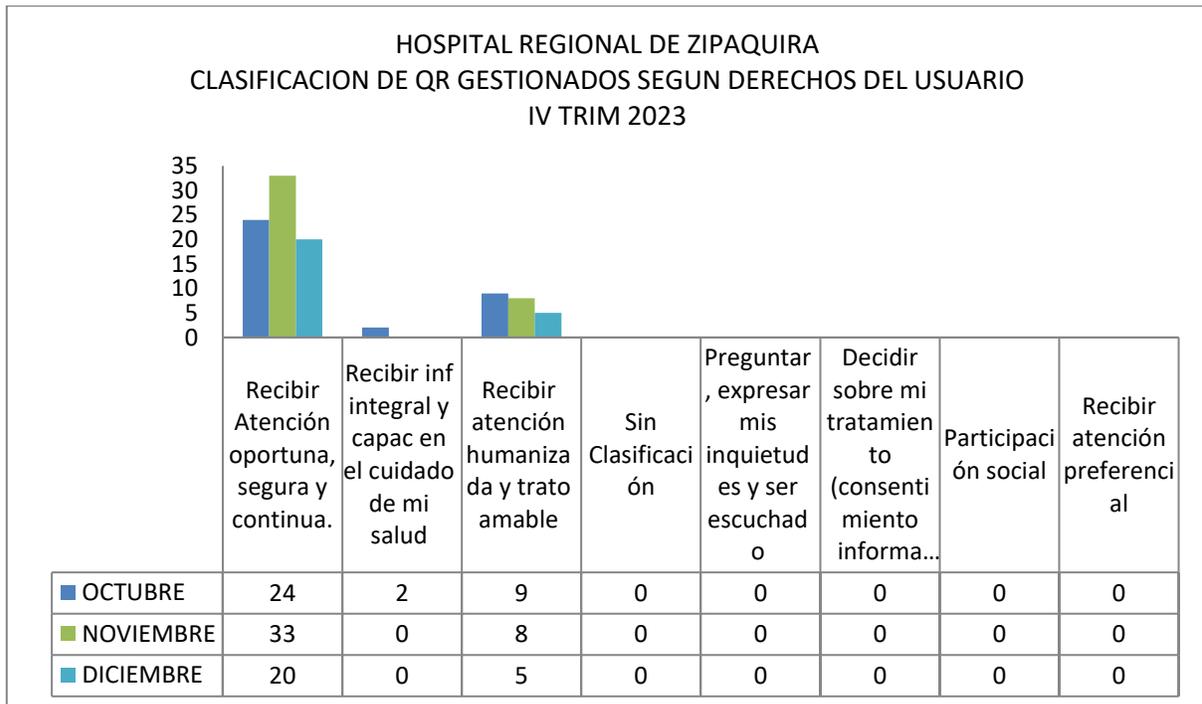
Fuente: Cuadro de producción 2023



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

www.hus.org.co

“Humanización con sensibilidad social”



Fuente: Cuadro de producción 2023

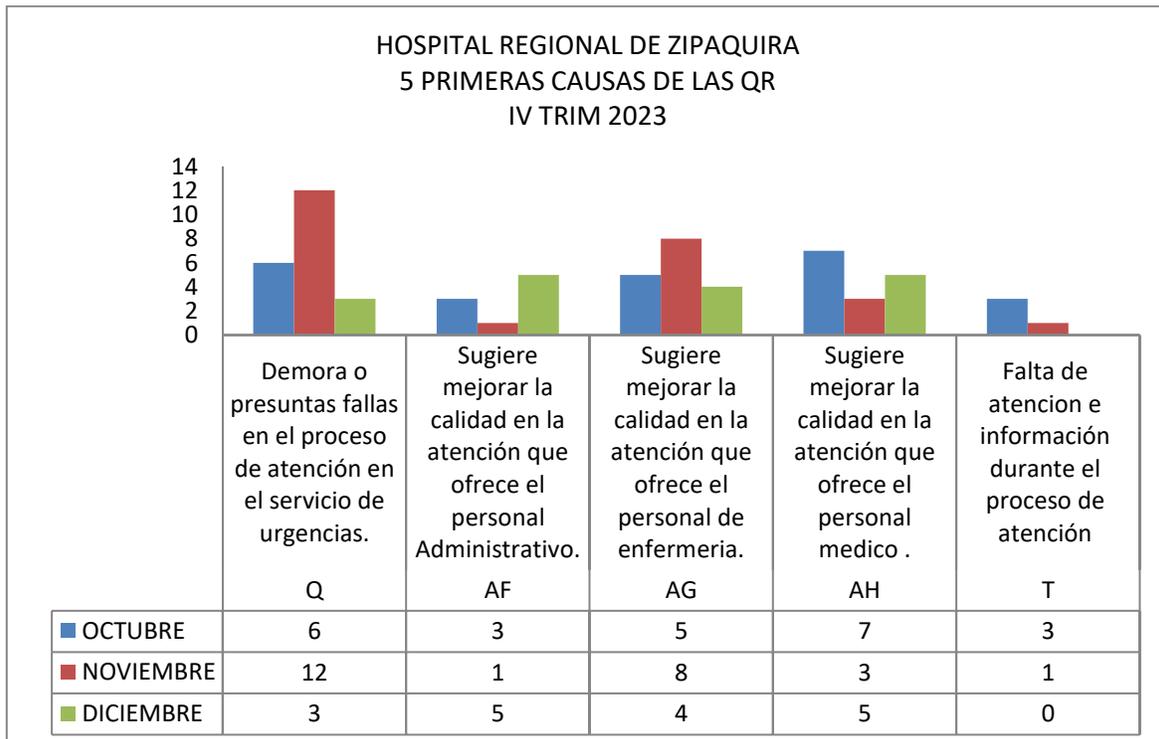
Se puede evidenciar que en el IV Trim del año 2023 el derecho más vulnerado corresponde a “recibir atención oportuna, segura y continua” con un total de 77, seguido de “recibir atención humanizada y trato amable” con un total de 22 y “recibir información integral y capacitación en el cuidado de mi salud” con un total de 2.

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

CAUSAS DE Q y R (5 Primeras causas) DEL IV TRIMESTRE año 2023					
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.	6	12	3	21

AF	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal Administrativo.	3	1	5	9
AG	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería.	5	8	4	17
AH	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal medico .	7	3	5	15
T	Falta de atención e información durante el proceso de atención	3	1	0	4

Fuente: Cuadro de producción 2023



Fuente: Cuadro de producción 2023



051



SC5520-1



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

www.hus.org.co

“Humanización con sensibilidad social

Para el IV 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” (21) 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 enfermería” (17) y la tercera causa “sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal medico (15) para lo cual se programan acciones de mejora y estrategias motivacionales de trabajo y entrega al rol designado en el servicio. cabe resaltar que la 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

(5 Primeras causas) IV Trimestre 2023			(5 Primeras causas) IV Trimestre 2022		
CODIGO	CAUSA DE QUEJA o RECLAMO	TOTAL IV TRIM 2023	CODIGO	CAUSA DE QUEJA o RECLAMO	TOTAL IV TRIM 2022
Q	Demora o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias.	21	R	Dificultad en la atención telefónica la asignación de las citas	6
AF	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal Administrativo.	9	AG	sugiere mejorar la calidad de la atención que ofrece el personal de enfermería	8
AG	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería.	17	Q	Demora y/o presuntas fallas en proceso de urgencias	17
AH	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal médico	15	AH	sugiere mejorar la calidad de la atención que ofrece personal medico	30
T	Falta de atención e información durante el proceso de atención	4	S	posibles novedades de seguridad del paciente	6

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 PQRSDFE, sin embargo, se evidencia que para el IV trimestre del año anterior y el IV trimestre del



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

www.hus.org.co

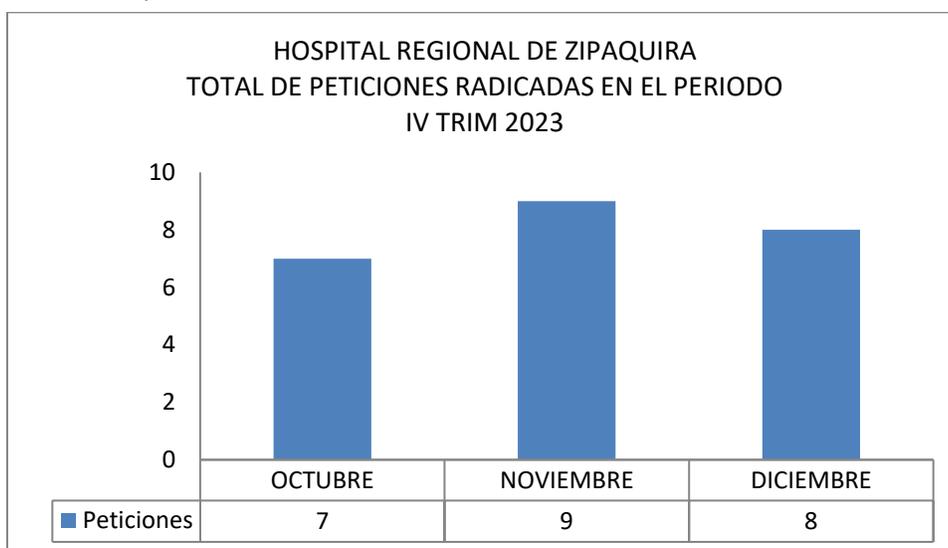
“Humanización con sensibilidad social

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.

11. TOTAL DE PETICIONES RADICADAS EN EL PERIODO.

TOTAL PETICIONES RADICADAS EN EL PERIODO				
IV TRIM 2023	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total Peticiones IV Trimestre 2023
Peticiones	7	9	8	24

Fuente: Cuadro de producción 2023



Fuente: Cuadro de producción 2023

Para el IV trimestre del año 2023 se recibieron 24 Peticiones que corresponde al 15% del total.

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	IV Trim 2022	IV Trim 2023
	17	24

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 variación positiva del 41%, con resultado negativo para el IV Trim del año 2023, teniendo en cuenta que se aumento el número de las peticiones, por lo que se debe generar una estrategia que disminuya dicho requerimiento y sea mas oportuna la prestación del servicio e información.

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

TOTAL DE SOLICITUDES DE INFORMACION IV TRIM 2023				
Solicitud de info	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total IV Trim 2023.
	0	0	0	0

Fuente: Cuadro de producción 2023

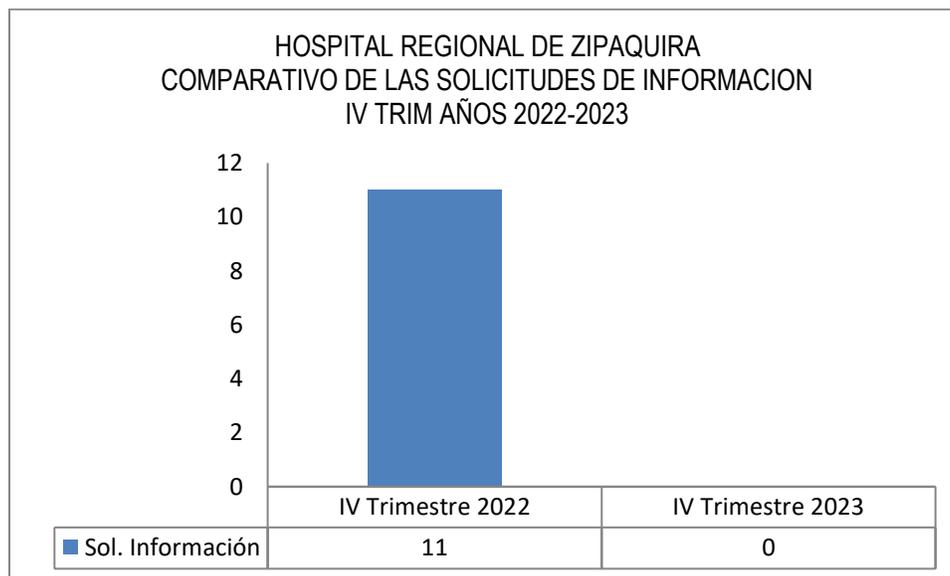
Para el IV trimestre del año 2023 no se recibo ninguna solicitud de información. Cabe resaltar que de acuerdo a la actualización del procedimiento de PQRSD de acuerdo a las peticiones con su nueva clasificación se pueden articular y de esta manera desaparecer la clasificación solicitud de informacion.



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.		
	IV Trimestre 2022	IV Trimestre 2023
Solicitud de info	11	0

Fuente: Cuadro de producción 2023



Fuente: Cuadro de producción 2023.

De acuerdo a lo anterior se evidencia una variación negativa del 100%, en las solicitudes de información para el IV trimestre del 2023 comparado con el mismo período del año anterior, siendo esto positivo en cuanto a la entrega oportuna de información a los usuarios.

COMPARATIVO DE LAS CAUSAS DE SOLICITUDES DE INFORMACION DEL PERIODO

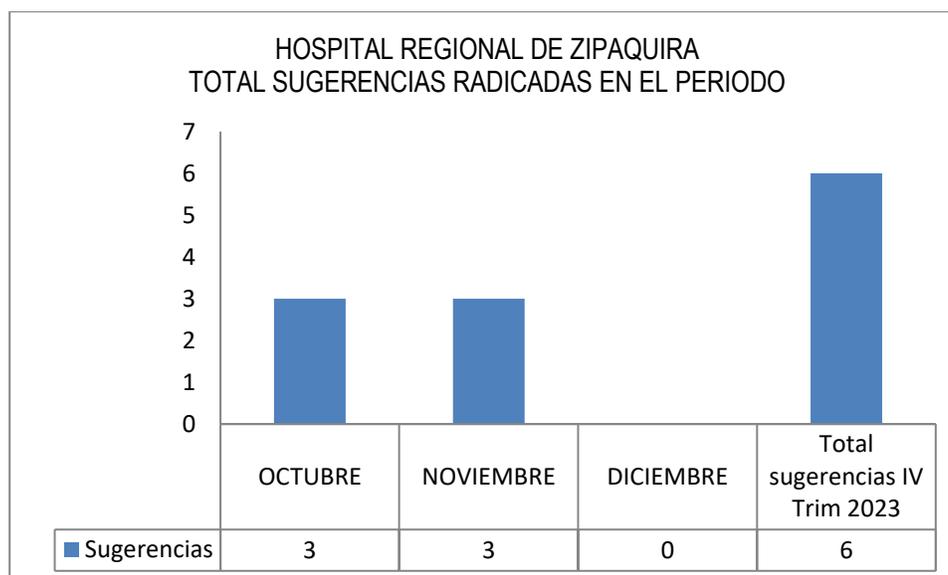
Para el IV trimestre del 2023 no se presentaron solicitudes de información



TOTAL DE SUGERENCIAS RADICADAS EN EL PERIODO.

TOTAL SUGERENCIAS RADICADAS EN EL PERIODO.				
SUGERENCIAS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total sugerencias IV Trim 2023
	3	3	0	6

Fuente: Cuadro de producción 2023



Fuente: Cuadro de producción 2023

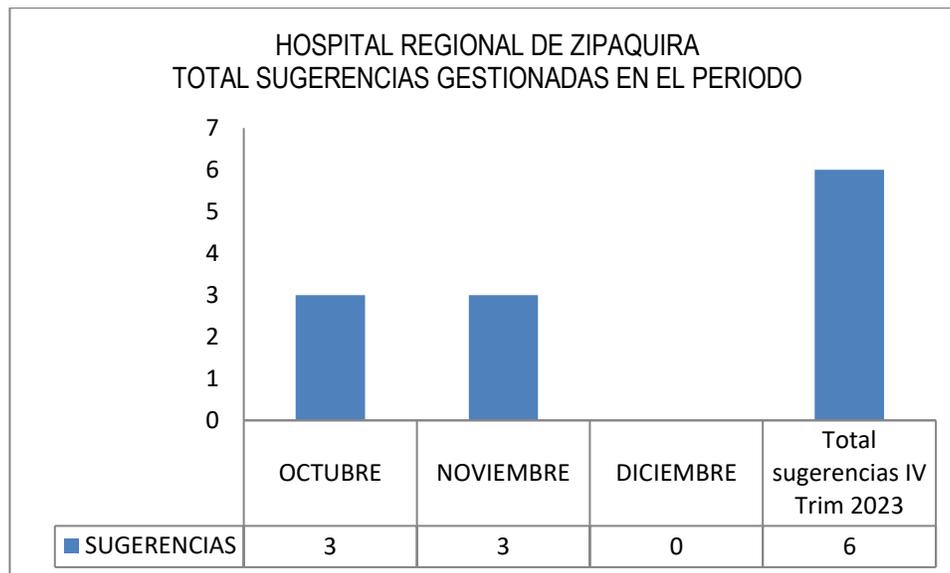
Para el IV trimestre del año 2023 el total de las sugerencias recepcionadas fue de 6, lo que corresponde al 3.8% del total de las manifestaciones, dichas sugerencias se gestionaron con cada area correspondiente para la mejora continua de los servicios que se prestan.

15. TOTAL DE SUGERENCIAS GESTIONADAS EN EL PERIODO CON FUENTE PQRSDF

TOTAL SUGERENCIAS GESTIONADAS EN EL PERIODO.				
SUGERENCIAS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total sugerencias IV Trim 2023
	3	3	0	6

Fuente: Cuadro de producción 2023





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

16. PORCENTAJE DE PQRSD CON RESPUESTA EN TERMINOS DE LEY

TOTAL DE PQRSD CON RESPUESTA EN TERMINOS DE LEY IV TRIM 2023				
SIAU	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	total
CANT. DE PQRSD	53	61	44	158
RESP. EN TER DE LEY	53	61	44	158
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	100%	100%	100%	100%

Fuente: Cuadro de producción 2023



051



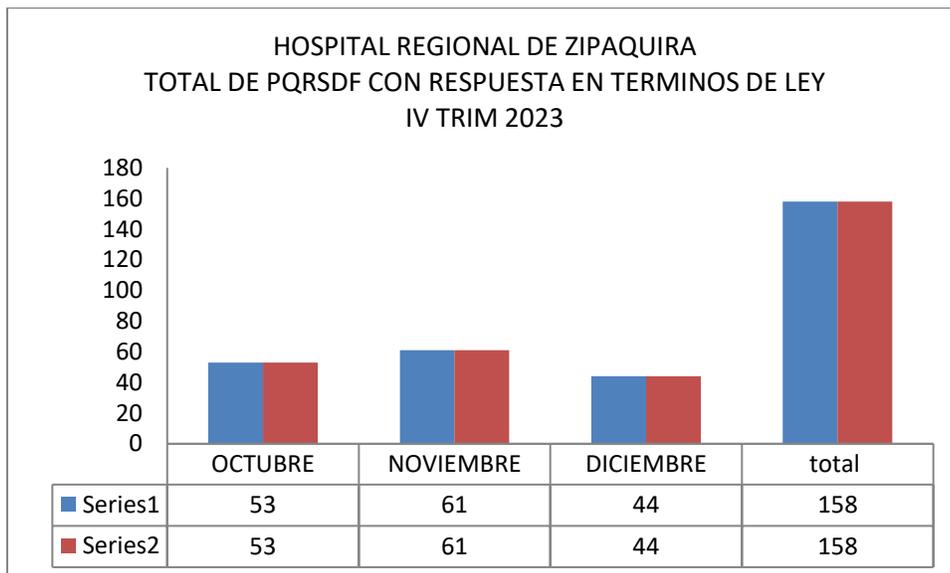
SC5520-1



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

www.hus.org.co

“Humanización con sensibilidad social”



Fuente: Cuadro de producción 2023

Podemos observar en la grafica que durante el IV trim del año 2023 se obtuvo un 100% de cumplimiento con los tiempos de respuesta, teniendo que se respondieron oportunamente las 158 manifestaciones radicadas por los usuarios.

17. POA CUMPLIMIENTOS DE ACTIVIDADES PROYECTADAS DE PQRSDF EN EL POA PARA EL IV 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					EVIDENCIAS PARA EJECUTAR	Evidencia esperada	Responsables Institucionales	
	Nombre del indicador	Descripción de la fórmula	Unidad de medida								I	II	III	IV	Nº				
																			EJECUTADO TRIM
Controlar el plan de acción de las líneas estratégicas del programa de humanización proyectadas para el HRZ	Porcentaje de cumplimiento de 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%	100%	Se anexa informe de programa de humanización I trimestre 2023	100%	100%	0%	0%	0%	134	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 en el HRZ	Nº de usuarios que respondieron "muy buena" o "buena" a la pregunta ¿cómo calificaría su experiencia global de atención en los servicios de salud de su PSP? / Nº de usuarios que respondieron la pregunta x 100	Porcentaje	91%	316	317	97%	100%	100%	Se anexa cuadro de producción atención al usuario	100%	100%	100%	100%	354	Ejecutar las actividades proyectadas para el programa de humanización acorde al cronograma de actividades para el HRZ vigencia 2023	Informe de ejecución programa de humanización HRZ	Director HRZ	



18. 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 Zapaquirá 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 IV trimestre del año 2023.

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

19. 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.

20. PUMP NOVEDADES CON FUENTE PQRSD

- Gestión de servicios de urgencias

ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA GESTIÓN DE LA CALIDAD PLAN ÚNICO DE MEJORA POR PROCESO - PUMP														VIGENCIA: 2023		PQSCM-11									
Nota: Los planes de mejora deben ser enviados con previa revisión y aprobación del asesor del proceso y Director																									
CONDICIONES DE MEJORA		PRIORIZACIÓN				ANÁLISIS										PLAN DE ACCIÓN									
FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN, MALLAZOS Y/O NO CONFORMIDAD	PRIORIZACIÓN DE ACCIONES DE MEJORA				TIPO DE ACCIÓN	REGISTRE LA CARGA REAL DEL MALLAZO	ATRIBUYA DE CALIDAD DEL VULNERADO	EJE DE LA Acreditación	NÚCLEO DE ATENCIÓN	OBJETIVO ESTRATÉGICO VULNERADO	RECOMENDACIÓN		MEDIDA DE LA ACCIÓN DE MEJORA	ÁREA DE INTERVENCIÓN	RETA A SUPERAR	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORA	Nº	ACTIVIDADES ESPECÍFICAS DE REALIZACIÓN	EXTENSIÓN DEL COMPROMISO DE LA ACCIÓN	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	FAZC DEL COCIP PERS	ECONOMÍA DE LA DECISIÓN	INDICADOR CLAVE DEL PLAN DE MEJORA DE LA ACCIÓN
		Import	Costo	Recurso	Total							SI	NO												
10/01/2023	Primer caso de PQRSD en el IV trimestre de 2022. Usuario solicitante falló en el proceso de atención en el servicio de urgencia	3	3	5	45	ACCIÓN CORRECTIVA	Opinabilidad	Atención Centrada en el paciente y los servicios de salud	Opportunos	1. Fortalecer la Promoción de Servicios de Salud dentro de la competencia asignada en el Modelo de Red Departamental.	SI	NO	Repetición de DR por duración en el tiempo de respuesta	Planificación Estratégica	0	Realizar el seguimiento puntual de la atención y retroalimentación en el servicio de urgencia	11	Realizar seguimiento de solicitudes y retroalimentación en el servicio de urgencia para mejorar la atención.	Actos de rutina	01/01/2023	30/09/2023	Planear	Líder de urgencia HRC / Técnico neurólogo HRC	Mejorar: Porcentaje de atención de PQR por duración en la atención en el servicio de urgencia	Meta: 10
10/01/2023	Segundo caso de PQRSD en el IV trimestre de 2022. Usuario solicitante falló en el proceso de atención en el servicio de urgencia	3	3	5	45	ACCIÓN CORRECTIVA	Opinabilidad	Atención Centrada en el paciente y los servicios de salud	Opportunos	2. Generar el Plan Human más completo del sector y compararlo con las culturas del servicio y del representante cercano.	SI	NO	Repetición de DR por duración en el tiempo de respuesta	Planificación Estratégica	0	Realizar el seguimiento puntual de la atención y retroalimentación en el servicio de urgencia	12	Realizar seguimiento de solicitudes y retroalimentación en el servicio de urgencia para mejorar la atención.	Actos de rutina	01/01/2023	30/09/2023	Planear	Líder de urgencia HRC / Técnico neurólogo HRC	Mejorar: Porcentaje de atención de PQR por duración en la atención en el servicio de urgencia	Meta: 10

- Gestión de servicios hospitalarios



ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA GESTIÓN DE LA CALIDAD PLAN UNICO DE MEJORA POR PROCESO - PUM ² VIGENCIA 2023														05DE07-V3																													
ESTADO POR ASESOR																																											
ESTADO POR DIRECTOR																																											
IDENTIFICACION DE LAS ACCIONES DE MEJORA																																											
PROCESO	FUENTE	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN, FALLAZO Y/O NO CONFORMIDAD	PRIORIZACIÓN			TIPO DE ACCIÓN	REGISTRO DE LA ACCIÓN REALIZADA	ATRIBUYENTE DE CARGO	LUGAR DE LA ACCIÓN	MODELO DE ATENCIÓN	OBJETIVO ESTRATÉGICO	RECOMENDACIÓN	NIVEL DE LA ACCIÓN DE MEJORA	ÁREA DE RESPONSABILIDAD	META A MEDIR	PLAN DE ACCIÓN																										
				Alto	Medio	Bajo											ACCIÓN CORRECTIVA	ACCIÓN PREVENTIVA	ACCIÓN DE MEJORA	FECHA DE INICIO	FECHA DE CIERRE																						
Gestión de servicios hospitalarios	PQRS	01/03/2023	Seguimiento de PQRS en el Hospital de 2022 "mejora la gestión de atención al personal médico" en el servicio de hospitalización	1	3	1	45	ACCIÓN CORRECTIVA	Participación	Proceso de Transformación Cultural/educación	Cálculo	2. Desarrollar el Plan de Trabajo y las estrategias de control y seguimiento con los valores del servicio y del Hospitalario	SI	NO	Atender a la satisfacción de los usuarios por medio de acciones preventivas por parte del personal médico en el HRC	Planificación	10	Implementar estrategias que permitan mejorar la atención por parte del personal médico del HRC	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20															
				11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40										
				11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45					
				11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45					
Gestión de servicios hospitalarios	PQRS	01/03/2023	Temas de PQRS en el Hospital de 2022 "mejora la gestión de atención al personal médico" en el servicio de hospitalización	1	3	1	45	ACCIÓN CORRECTIVA	Oportunidad	Atención Centrada en el usuario de salud	Oportunidad	1. Fortalecer la Profesional de Atención de Salud dentro de la estructura organizacional y el Modelo de Atención	SI	NO	Reposición de QS por las acciones reportadas por parte del personal del HRC	Planificación	10	Fortalecer al personal de atención en el procedimiento de manejo de quejas del HRC	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20															
				11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45					
				11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
				11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50

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

