

**E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA, UNIDAD FUNCIONAL DE ZIPAQUIRÁ**

**INFORME DE PQRSDF ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA**

**PERIODO  
IV TRIMESTRE 2023**

**ENERO, 2024**



## INFORME DE PQRSDF ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA

El trámite de las peticiones, felicitaciones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitud de información y denuncias (PQRSDF), recibidas en la Institución, se encuentra reglamentada mediante la Constitución Política de Colombia en su artículo 23, Ley 734 del 2002 “Código Único Disciplinario” y en cumplimiento a la resolución 393 de 2017 por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la ESE Hospital Universitario de la Samaritana, donde se definen, entre otros aspectos, los canales oficiales para la recepción de PQRSDF, la competencia y los términos para responder o resolver las PQRS.

El presente informe trimestral de gestión y seguimiento a las PQRSDF elaborado por de Atención al Usuario, área que adelanta la gestión de las peticiones de nuestros usuarios ( Paciente / familia) que incluye recepción , trámite, análisis, conclusiones y, respuesta final al peticionario y toma de acciones de mejora a que haya lugar , para el mejoramiento continuo de la atención, al igual que reconocer las necesidades de los usuarios frente a la misma , dentro del marco de la Política de Servicio al Ciudadano , Política de Humanización, demás institucionales y el respeto por los derechos del usuario, Ciudadano y Familia.

PQRSDF AÑO 2023														COMPARATIVO TRIMESTRES 2023							
CLASIFICACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	I TRIM 2023	%	II TRIM 2023	%	III TRIM 2023	%	IV TRIM 2023	%
Quejas	6	2	7	2	7	7	3	2	8	15	10	6	75	15	9%	16	10%	13	5%	31	13%
Reclamos	13	14	25	15	29	28	12	16	17	13	28	15	225	52	32%	72	43%	45	18%	56	23%
Felicitaciones	8	0	14	6	7	4	13	44	19	27	9	11	162	22	13%	17	10%	76	31%	47	19%
Solicitud Inf.	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%
Sugerencias	2	0	0	1	1	1	1	1	1	7	4	2	21	2	1%	3	2%	3	1%	13	5%
Denuncias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Peticiones	23	28	22	13	20	26	32	33	42	39	36	25	339	73	44%	59	35%	107	44%	100	40%
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>45</b>	<b>68</b>	<b>37</b>	<b>64</b>	<b>66</b>	<b>61</b>	<b>99</b>	<b>87</b>	<b>101</b>	<b>87</b>	<b>59</b>	<b>823</b>	<b>165</b>	<b>100%</b>	<b>167</b>	<b>100%</b>	<b>244</b>	<b>100%</b>	<b>247</b>	<b>100%</b>



Fuente: Base de datos Matriz PQRS Almera año 2023 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Durante el IV trimestre del año 2023 se recibió, clasificó y tramitó 247 PQRS de las cuales el 40% corresponde a peticiones con 100 manifestaciones, el 23% reclamos con 56 manifestaciones, el 19% corresponde a felicitaciones con 47 manifestaciones, el 13% de quejas con 31 manifestaciones, un 15% con 13 sugerencias. Es importante resaltar el compromiso de los funcionarios frente a la política de humanización y el impacto de la estrategia del “PACTO POR EL TRATO AMABLE” que se viene desarrollando.

La participación ciudadana se continúa fortaleciendo a través de la información brindada por los orientadores e informadores, a través de la socialización de derechos y deberes, canales para interponer PQRSDF; en el trimestre se socializo a un total de 1052 usuarios.

### COMPORTAMIENTO DE PQRSDF IV TRIMESTRE 2023 CON LOS ÚLTIMOS CUATRO AÑOS (2020-2023)



Fuente: Base de datos Matriz PQRSDF Almera año 2023 Procesos Atención al Usuario y su Familia

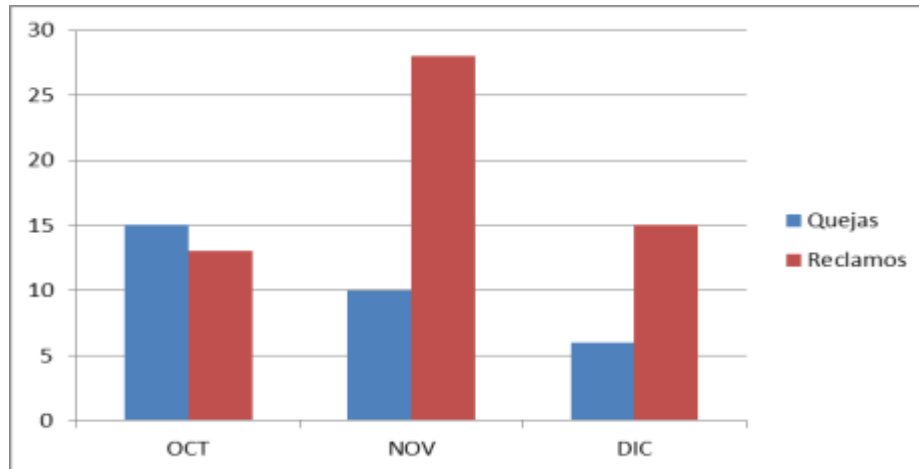
Realizando un comparativo del IV trimestre en los últimos tres años, se evidencia que aumentó el número de peticiones en toda su clasificación, como acción correctiva se realizaron los pactos por el trato amable pertinentes y se socializo el programa de humanización en el proceso de capacitación a los servicios. Es importante resaltar que el número de felicitaciones aumento del 100% en comparación con el año inmediatamente anterior, lo que permite visualizar la satisfacción de los usuarios en la prestación del servicio.

PROCESOS INVOLUCRADO	OC T	NOV	DI C	TOTAL
Hospitalización	12	6	3	21
Ambulatorio	6	3	1	10
Urgencias	3	12	4	19
Hotelería	0	0	0	0
Facturación	6	17	9	32
Imágenes D	2	1	2	5
Apoyo D	0	0	0	0
A. Usuario	0	0	0	0
Farmacia	0	0	0	0
Quirúrgico	0	0	0	0
Infraestructura	0	0	0	0
Banco de Sangre	0	0	0	0
G. Información	0	0	0	0
Otros Procesos	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>39</b>	<b>19</b>	<b>87</b>

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2023 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Realizando seguimiento a las QR interpuestas a cada uno de los procesos, identificamos que para el cuarto trimestre del año 2023, el proceso que tiene un mayor índice de radicaciones de QyR fue el proceso de facturación con 32 manifestaciones y representa un 13%, seguido del servicio de hospitalización con 21 QyR que representan un 8% del total de QR recibidas en este periodo.

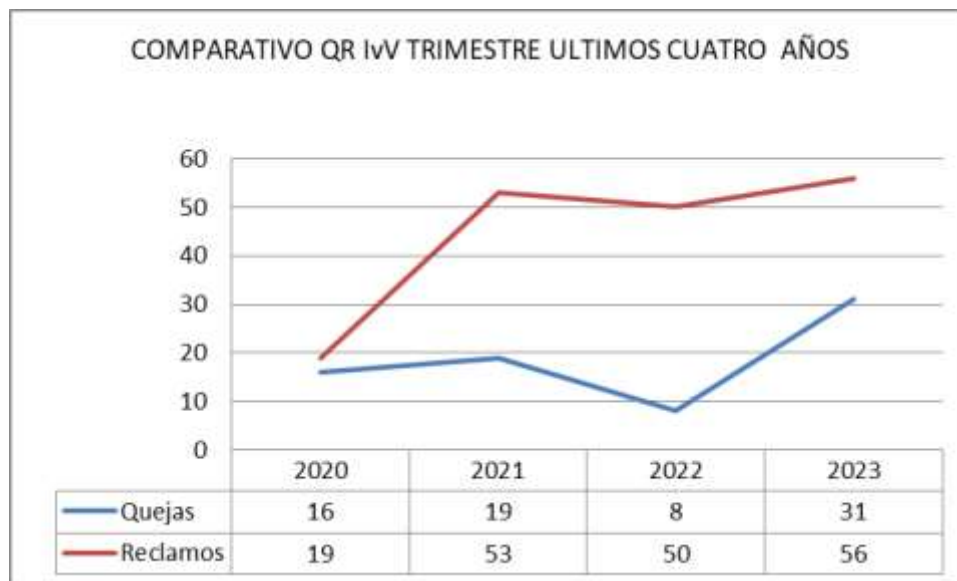
### QUEJAS Y RECLAMOS IV TRIMESTRE 2023



Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2023 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Se presentaron un total de 87 quejas y reclamos durante el cuarto trimestre 2023 y corresponden al 36% del total de manifestaciones recibidas en este periodo, siendo los reclamos el mayor número de inconformismos presentados por los usuarios y su familia que equivalen al 13% del total entre quejas y reclamos radicadas.

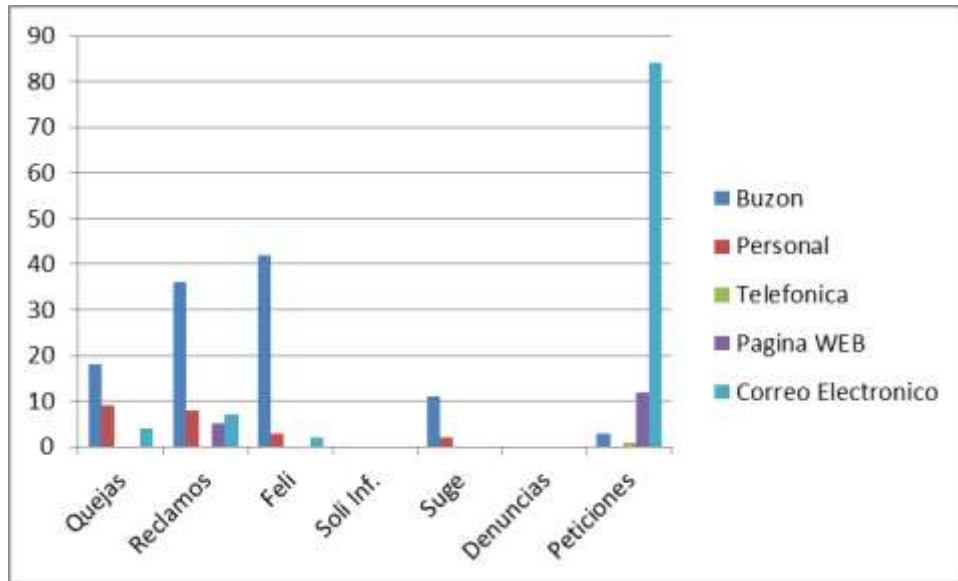
### COMPARATIVO QR IV TRIMESTRE ÚLTIMOS CUATRO AÑOS (2020-2023)



Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2023 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Realizando el comparativo de Quejas y Reclamos durante los últimos cuatro años, se evidencia un aumento en las manifestaciones teniendo en cuenta que se ha promovido los canales para interponer Q y R, se realizaron capacitaciones y firma de pactos por el trato amable para mejorar la calidad en la atención en la prestación del servicio.

### COMPORTAMIENTO DE USO DE CANALES IV TRIMESTRE 2023



Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2023 Procesos Atención al Usuario y su Familia

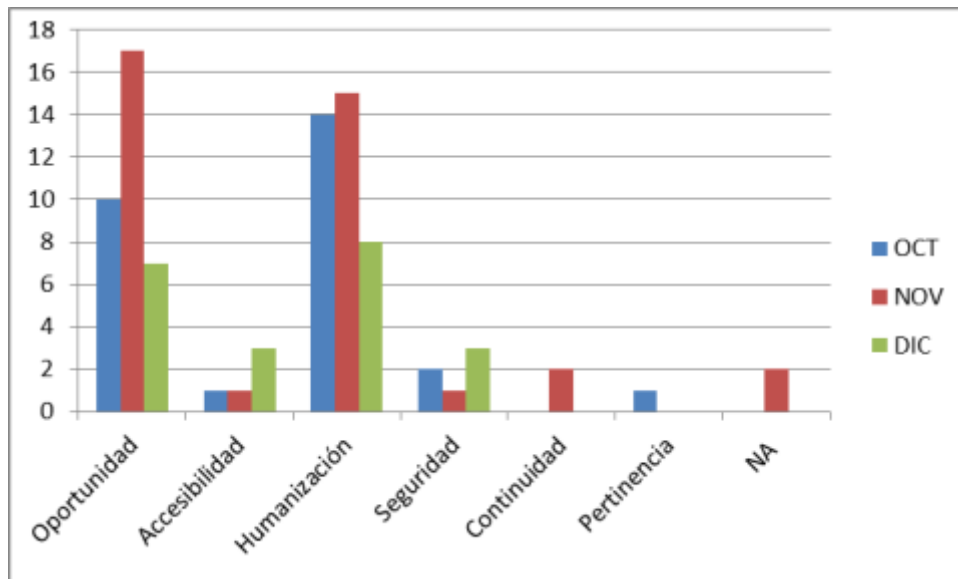
CANAL DE INGRESO PQRSD IV TRIM 2023						
CLASIFICACIÓN	Buzón	Personal	Telefónica	Página WEB	Correo Electrónico	TOTAL
Quejas	18	9	0	0	4	31
Reclamos	36	8	0	5	7	56
Felicidades	42	3	0	0	2	47
Solicitud Información	0	0	0	0	0	0
Sugerencias	11	2	0	0	0	13
Denuncias	0	0	0	0	0	0
Peticiones	3	0	1	12	84	100
<b>TOTAL</b>	<b>110</b>	<b>22</b>	<b>1</b>	<b>17</b>	<b>97</b>	<b>247</b>

Fuente: Base de datos Matriz Almera PQRSD Almera año 2023

Se observa que el canal más utilizado por los usuarios para interponer las PQRSD es el buzón de sugerencias con un 44% que representan 110 manifestaciones, seguido del correo electrónico con 97 manifestaciones, que representa un 39% y en el tercer lugar de manera personal con 22 manifestaciones para un 9%, en el cuarto lugar página web con 17 manifestaciones para un 7%. Es importante mencionar que la UFZ cuenta con **10 buzones** de sugerencias incluyendo el puesto de salud de San Cayetano y Centro de salud de Cogua.

Se continúa socializando y promocionando a nuestros usuarios el uso de los diferentes canales de interposición de sus peticiones, lo cual se realiza principalmente por las informadoras de la dirección de atención al usuario a través de charlas en las salas de bienvenida del HUS, publicaciones en los buzones de peticiones y sugerencias y en pantallas digitales.

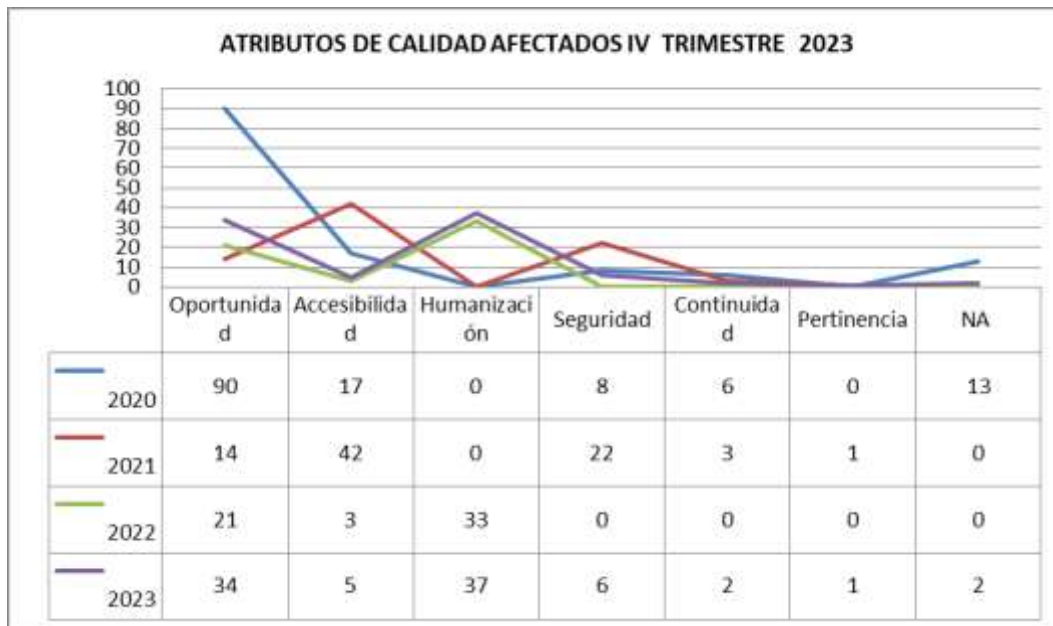
### CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS SEGÚN ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS IV TRIMESTRE 2023.



Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2023 Procesos Atención al Usuario y su Familia

El atributo de calidad más afectado durante el cuarto trimestre del año 2023 es la humanización con un 43%, seguido de la oportunidad con un 39%, y en tercer lugar seguridad con 7% del total de los atributos identificados en las PQRSD.

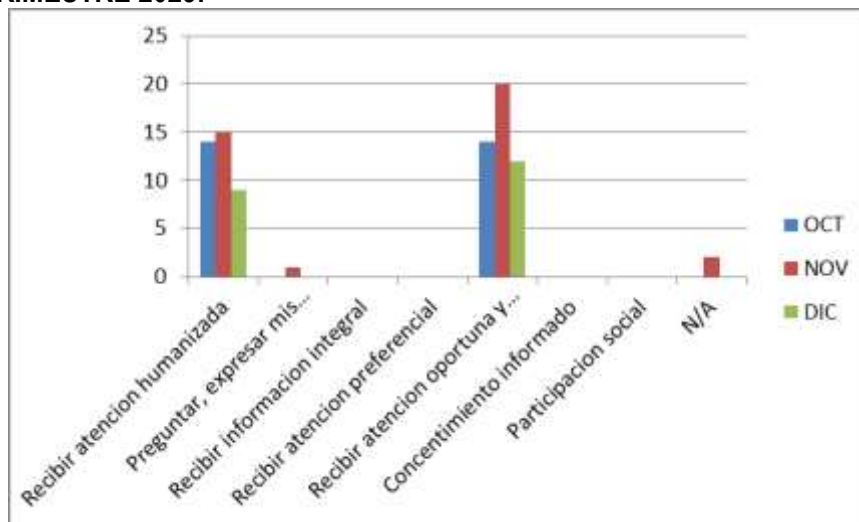
**COMPARATIVO ATRIBUTO DE CALIDAD IV TRIMESTRE ULTIMOS CUATRO AÑOS (2020-2023)**



Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2023 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Haciendo un comparativo el atributo que más se le vulneró a los usuarios con los años anteriores es la humanización aumento en 4 manifestaciones con el año inmediatamente anterior, junto a la oportunidad un 13 manifestaciones, se recepcionaron 6 manifestaciones que vulneraron la seguridad de los usuarios, la accesibilidad aumento en dos manifestaciones, se presentaron dos de continuidad y una de pertinencia.

**CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS, SEGÚN DERECHOS DEL USUARIO AFECTADOS IV TRIMESTRE 2023:**



Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2022 Procesos Atención al Usuario y su Familia



De acuerdo a las quejas y reclamos radicados en el IV trimestre 2023 se observa que el 53 % de las manifestaciones están asociadas a la posible vulneración del derecho del Usuario A “Recibir una atención oportuna, segura y continua”, con 46 manifestaciones, le sigue el derecho a recibir atención humanizada con un 45%, se realizó el pacto por el trato amable con 38 manifestaciones, se socializo la política y el programa de humanización con el objetivo de fortalecer la cultura y el cambio de actitudes al momento de la atención o prestación del servicio hacia los usuarios y sus familias.

### COMPARATIVO DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS SEGÚN DERECHOS DEL USUARIO ÚLTIMOS CUATRO AÑOS (2020-2023)



Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2023 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Haciendo el comparativo 2020-2023 se identifica que el derecho del usuario más vulnerado de las quejas y reclamos es recibir atención oportuna y segura y segura con 46 manifestaciones, viendo un aumento en 26 manifestaciones, seguido de recibir atención humanizada con 38 manifestaciones aumento en tres manifestaciones con el año inmediatamente anterior la vulneración de estos derechos se debe a la rotación del personal, carga laboral por falta de personal, sin embargo se continua con las campañas de sensibilización en humanización a todo el personal.

### CAUSAS DE QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS EN EL IV TRIMESTRE AÑO 2023

CODIGO	CAUSA DE QUEJA O RECLAMO	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
AF	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal administrativo, facturadores, secretarias, vigilantes.	7	13	8	28	33%
AG	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería, Aux de enfermería, enfermeras, camilleros, técnicos de Rx Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal médico.	4	6	5	15	15%
AH	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal médico.	3	3	3	9	9%
Q	Demora y/o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias triage, consulta, admisiones y referencia	2	4	3	9	4%
AJ	Falta de calidez y trato amable	2	4	0	6	2%

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2023 Procesos Atención al Usuario y su Familia

En el IV Trimestre **se presentaron 87 QUEJAS Y RECLAMOS**, observando que las (5) primeras causas son:

La primera causa Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal administrativo, facturadores, secretarias, vigilantes (33%) se realiza plan de mejora en facturación de urgencias

La segunda causa. Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería, Aux de enfermería, enfermeras, camilleros, técnicos de Rx. (15%) Se realiza capacitación de humanización con el personal de enfermería

La tercera causa Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal médico (9%)

Falta de calidez y trato amable

Cuarta causa Demora y/o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias triage, consulta, admisiones y referencia (4%)

La quinta causa Falta de calidez y trato amable (2%)

#### INDICADOR:

Para el cuarto trimestre del año 2023 el número de Quejas y Reclamos radicados es 87 de las cuales son 31 quejas y 56 reclamos

$$\frac{\text{Total, de QR por las 5 Primeras causas/ 5 Primeras causas}}{\# \text{ Total de QR radicadas} * 100} = \frac{67}{87} * 100 = 77\%$$

#### INFORME DE SUGERENCIAS CUARTO TRIMESTRE 2023

Se realiza un informe consolidado de las sugerencias recibidas por parte de los usuarios paciente y familia durante el cuarto trimestre de 2023, se radicaron un total de 244 peticiones recibidas, 13 fue clasificada como sugerencias.



## PORCENTAJE DE PQRSDF CON RESPUESTA EN EL TÉRMINO DE LEY IV TRIMESTRE 2023

Con respecto al porcentaje de QyR con respuesta en el término de ley durante el cuarto trimestre de 2023 la Unidad Funcional ha desarrollado el proceso con un 100% de cumplimiento en donde el 97,5% corresponde a la entrega de respuestas a los usuarios en los términos de ley y el 2,5% restante, pertenece a peticiones que se encuentran en trámite porque aún no se vencen los términos, las restantes 5 vencen posterior al 31 de Diciembre 2023 .

Peticiones según clasificación	OC T	NOV	DIC	TOTAL	%	total de peticiones con respuesta al usuario dentro de Los términos de ley PQRSD	Formula	% de peticiones con respuesta en Términos de ley
Quejas	15	10	6	31	15%	30	# total de peticiones con respuesta al usuario dentro de los 15 días hábiles (quejas, reclamos, sugerencias e información) / # total de peticiones (quejas, reclamos, sugerencias e información) recibidas en el periodo	90%
Reclamos	13	28	15	56	28%	54		95%
Solicitud Inf.	0	0	0	0	0	0		100%
Sugerencias	7	4	2	13	6%	13		100%
Denuncias	0	0	0	0	0	0		0
Peticiones	39	36	25	100	50%	98		96%
<b>TOTAL</b>	<b>74</b>	<b>78</b>	<b>48</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>	<b>195</b>		<b>97.5%</b>

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2023 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Del total de manifestaciones PQRSD se dieron respuesta oportuna al peticionario al 97,5%, dentro de los primeros 15 días hábiles que corresponde a 195 peticiones, quedando pendiente dar respuesta a 5 peticiones, posterior al 31 de Diciembre de 2023, por lo tanto, **se concluye que durante el IV trimestre 2023, se dio respuesta al 100% de todas las PQRSDF en términos de ley. Plan Operativo Anual (POA 2023).**

### POA IV TRIMESTRE 2023 PQRSD

#### Ejecutar el plan de mejora > 90% de las 5 primeras causas de PQRS en el HUS

“Realizar requerimiento, acompañamiento a Líderes de Proceso en el análisis y formulación de planes de mejoramiento (según necesidad o pertinencia)”

#### ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA LA DISMINUCIÓN DE LAS 5 PRIMERAS CAUSAS POR PQRSDF:

El proceso de PQRSDF se está fortaleciendo a través de solicitud de formulación de planes de mejora para disminuir las 5 primeras causas de las QR, para este trimestre se solicitó al área de facturación por demoras en la atención en el proceso de egreso de los pacientes en urgencias y amabilidad en el proceso de atención.

#### INFORME DE INDICADORES DE RIESGO DEL PROCESO



RIESGO	INDICADOR	% CUMPLIMIENTO IV TRIMESTRE
Posibilidad de generar respuestas inadecuadas o erróneas a los usuarios (Respuestas sin la competencia técnica o no acorde a lo requerido)	Total de QR identificadas con respuesta inadecuada en el trimestre / total de respuestas tramitadas en el trimestre *100	TOTAL QR identificadas con respuesta inadecuada en el trimestre = 0 TOTAL, Respuestas Tramitadas = 247  = 0* /0 = 0%
Probabilidad de no formulación ni o ejecución planes de mejora asociados a PQRSD críticas o reiteradas por la misma causa.	Total de planes de mejora formulados por PQRSD / total PQRSD que requieren plan de mejora *100	Total de planes de mejora formulados por PQRSD = 1 Total PQRSD que requieren plan de mejora = 1 = 1*100 / 1 = 100%
Posibilidad de identificación inoportuna de las necesidades del Usuario en los Puntos de Información y Orientación al usuario o durante Rondas y visitas a pacientes hospitalizados	Total de QR interpuestos por de Pacientes hospitalizados Visitados o atendidos en puntos de Información / Total de QR *100	Total de QR interpuestos por de Pacientes hospitalizados Visitados o atendidos en puntos de Información = 0  Total de QR = 87 0 / 100 * 87 = 0

1. Como se puede evidenciar para el cuarto trimestre 2023, de 87 QR tramitadas dos (4) fueron devueltas por respuesta inadecuada.
2. Se formularon un total de 1 planes de mejora de 1 que se requerían dando un cumplimiento del 100%
3. Del total de 87 QR interpuestas por pacientes hospitalizados Visitados o atendidos en puntos de Información CERO (0) fueron por orientación al usuario o durante rondas y visitas a pacientes hospitalizados.

Es importante mencionar que desde Atención al Usuarios elaboró un Plan de mejora por no dar respuesta a términos de Ley, ya que no se realizó el trámite pertinente en virtud a que estaban llegando al Almera de una orientadora e informadora el cual no estaba en uso, sin embargo, a cohorte 31 de diciembre 2023 quedo en cumplimiento del 100%.

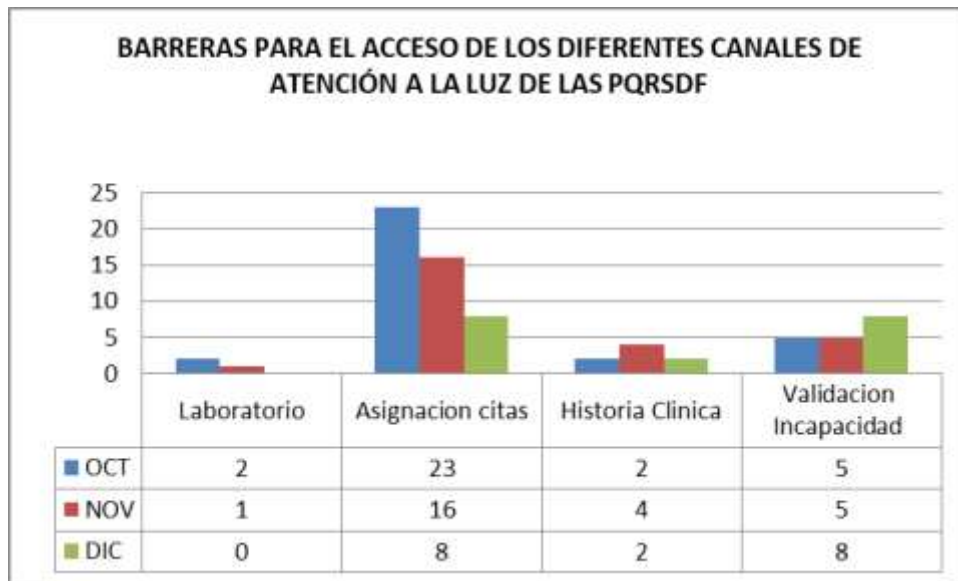
## DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN

Durante el cuarto trimestre del año 2023, no se presentaron denuncias, como se evidencia en estadísticas del sistema de información Almera.



## BARRERAS PARA EL ACCESO DE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN A LA LUZ DE LAS PQRSDF

Durante el cuarto trimestre del año 2023, a la luz de las PQRSDF, interpuestas por paciente y familia se identifica que hay barreras de acceso por los siguientes canales de atención:



Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2023 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Se visualiza que durante el cuarto trimestre las solicitudes de citas fue la que presento mayor manifestaciones con 47, seguido de validación de incapacidades con 18 manifestaciones en tercer lugar solicitud historias clínica con 8 peticiones e información de tomas de laboratorio y horarios de atención 3 manifestaciones

## TRAMITES INSCRITOS EN EL SUIT QUE SE IDENTIFICARON COMO INSATISFACCIÓN A TRAVÉS DE LAS PQRSDF PARA EL CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2023.

Identificar a través de PQR los trámites que generan insatisfacción en el usuario y su familia, a continuación, se evidencia el dato estadístico para el cuarto trimestre del año 2023, de los trámites inscritos en el SUIT que a la luz de las PQRSDF interpuestas por paciente y familia generan insatisfacción.

Del total de 247 PQRSDF radicadas durante el cuarto trimestre del 2023, por trámites inscritos en el SUIT se presentaron un total de 76 peticiones que corresponde a un 31%, del total de las peticiones realizadas, razón por la cual se fortalece la estrategia de información (medios de asignación de citas correo [zpcitas.medicas@hus.org.co](mailto:zpcitas.medicas@hus.org.co) teléfono 6014897069, en ventanilla de lunas a viernes de 7:00am a 3:30 pm) a través de las pantallas digitales y en las sala de bienvenida con las informadoras y orientadoras.

## INFORME INDICADOR DE EFECTIVIDAD DE LAS RESPUESTAS DE PQRSD IV TRIMESTRE 2023

Este indicador tiene como objetivo medir la efectividad de las respuestas comparando el número de peticiones con inconformidad en la respuesta frente al total de PQRSD con respuesta emitida en el periodo de medición

Durante el cuarto trimestre del año 2023, se evidenció que de un total de 247 peticiones radicadas y a las que se emitió respuesta al peticionario, y se recibieron tres insatisfacciones por parte de los peticionarios que representa un 1,2%.

### PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

**Componente:** Racionalización de trámites

**Subcomponente:** Monitoreo

**Actividad:** Monitoreo de las estrategias de racionalización y reporte de los tramites inscritos en el SUIIT

Desde el área de consulta externa se realizó el respectivo reporte a la subdirectora de consulta externa jefe Alexandra Beltrán

Pregunta	SEP	OCT	NOV	DIC	III CUATRIMESTRE
¿Número de solicitudes resueltas en línea (uso de medios electrónicos)?	31	41	31	28	131
¿Número de solicitudes resueltas parcialmente en línea?	205	221	238	185	849
¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial?	6355	6165	5936	4468	22924
¿Número total de solicitudes resueltas (En línea, parcialmente en línea y presenciales)?	6591	6418	6205	4681	23895
¿Número de PQRD recibidas?	7	23	16	8	54

**Componente:** Mecanismos para mejorar la atención al usuario

**Subcomponente:** Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico

**Actividad:** Formular y ejecutar el plan de acción de la política de participación Social acorde con la normatividad vigente

Durante el cuatrimestre se ejecutaron las actividades del plan de acción de la política de participación social en salud. Se anexa Informe.

**Componente:** Mecanismos para mejorar la atención al usuario

**Subcomponente:** Fortalecimiento a los canales de atención

**Actividad:** Analizar las barreras de acceso identificadas en los diferentes canales de atención presentados por la ciudadanía con fuente principal PQRSD y generar las acciones de mejora a que haya lugar (Incluir un ítem en el informe de gestión).



Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2023 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Durante el cuatrimestre se realizó el análisis a las barreras de acceso a la información, donde se siguen fortaleciendo los canales para solicitud de validación de incapacidad e historias clínicas. De igual manera a en las intervenciones de las informadoras y orientadoras continúan socializando los canales virtuales para la solicitud de esta información como el medio de asignación de citas correo [zpcitas.medicas@hus.org.co](mailto:zpcitas.medicas@hus.org.co) información que se proyecta también en las pantallas digitales de la Institución.

**Componente:** Mecanismos para mejorar la atención al usuario

**Subcomponente:** Normativo y Procedimental

**Actividad:** Continuar la identificación de necesidades y expectativas de los usuarios (paciente y familia) mediante la aplicación de Encuestas de Satisfacción y las reuniones periódicas de la Asociación de Usuarios, Veeduría en Salud, Comité de Ética, y demás formas de Participación.

Se realizó una reunión con la asociación de usuarios donde ellos presentaron un informe con algunas necesidades identificadas en sus recorridos, se anexa informe.

**Componente:** Mecanismos para mejorar la atención al usuario

**Subcomponente:** Relación con el ciudadano

**Actividad:** Continuar socializando al Usuario, Paciente, familia, los canales de comunicación del HUS (incluye las 3 sedes) para la interposición de PQRSD, Programación de Citas Médicas, Consulta Página Web del HUS (Enlace de Atención al Ciudadano), Suit, etc.

Durante el cuatrimestre se realizó un total de 1057 socializaciones frente a los mecanismos de interposición de PQRSD, solicitud de citas, tramites del SUIT. Se adjuntan soportes de las socializaciones.

SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
493	570	322	156	1057

Fuente: Base de datos Procesos Atención al Usuario y su Familia



**Componente:** Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

**Subcomponente:** Monitoreo y acceso a la información pública

**Actividad:** Publicar en la página web del informe de gestión de PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones) por cada una de las tres sedes

En la página del HUS se encuentra publicado el Informe del tercer trimestre 2023, este en proceso de elaboración el del cuarto trimestre 2023.

## ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

FORMULA	OCT	NOV	DIC	%TOTAL IV
				Trimestre
# Total de paciente satisfechos con los servicios recibidos / # total de pacientes encuestados por la IPS	100/100	100/100	100/100	300/300
	100%	100%	100%	98%
Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido	96/100	94/100	100/100	290/300
	96%	94%	100%	97%
Recomendaría a familiares y amigos la IPS	89/100	98/100	100/100	287/300
	89%	98%	100%	96%





Fuente: Base de datos Procesos Atención al Usuario y su Familia encuestas de satisfacción

Referente al porcentaje de satisfacción global en la Unidad Funcional se observa en la gráfica arriba presentada que en el cuarto trimestre de 2023 la percepción de los usuarios fue positiva donde ellos califican con un 100% satisfactoria la atención recibida, esto es el resultado de un mayor compromiso por parte de los colaboradores de la UFZ y de la adherencia a los procesos de calidad y una atención enfocada en la Humanización.



**ANA CAROLINA SERNA RUBIO**

Coordinadora General  
Unidad Funcional de Zipaquirá

Elaboró: Yulieth Ximena Montes Ruiz  
Profesional Atención al Usuario