

**ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA  
HOSPITAL REGIONAL DE ZIQAQUIRA**

**INFORME DE GESTIÓN DE LAS PQRSDF DEL II TRIMESTRE**

**PERIODO II TRIMESTRE 2024**

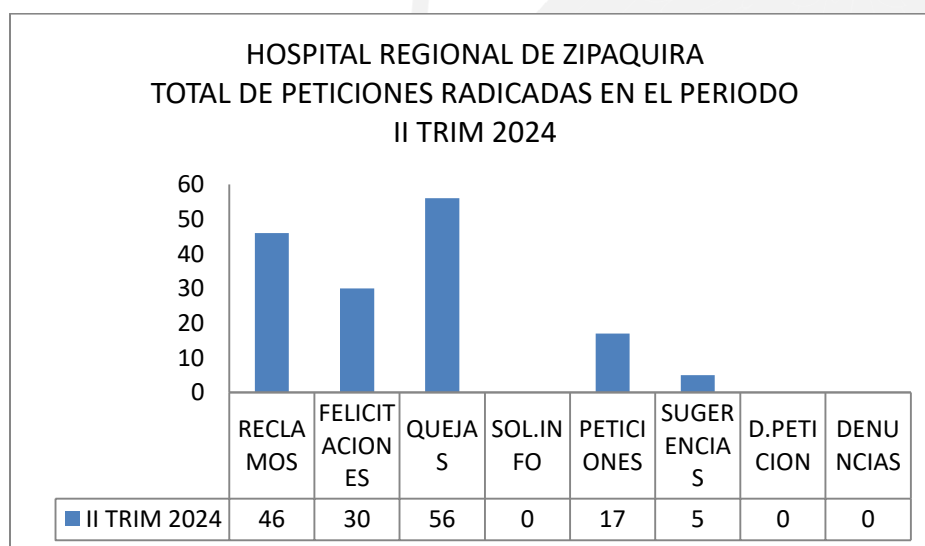
**ZIQAQUIRÁ**

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

Para el II trimestre del Año 2024 se recibieron, clasificaron y tramitaron 154 manifestaciones, distribuidas de la siguiente manera quejas que corresponden al 36%, reclamos al 30%, felicitaciones al 19%, peticiones al 17%, sugerencias al 5%, solicitudes de información al 0% y derechos de petición al 0% de los radicados.

TOTAL DE PETICIONES RADICADAS EN EL PERIODO II TRIM 2023									
SIAU-PQRSDF	RECLAMOS	FELICITACIONES	QUEJAS	SOL.INFO	PETICIONES	SUGERENCIAS	D.PETICION	DENUNCIAS	TOTAL
II TRIM 2024	46	30	56	0	17	5	0	0	154
	30%	19%	36%	0%	11%	3%	0%	0%	

Fuente: Cuadro de producción 2024



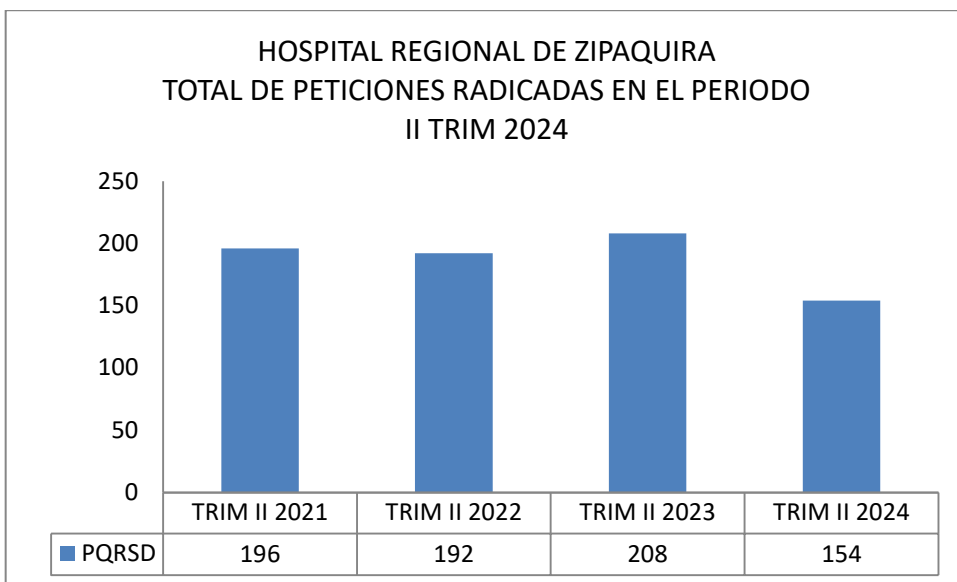
Fuente: Cuadro de producción 2024

Se continúa fortaleciendo la divulgación de derechos y deberes por intermedio de las auxiliares para un total de 6804 personas abordadas en el primer trimestre del año 2024.

## 2. COMPARATIVO PQRSDF II TRIMESTRE ULTIMAS CUATRO VIGENCIAS.

COMPARATIVO PQRSDF POR TRIM ULTIMAS CUATRO VIGENCIAS					
	TRIM II 2021	TRIM II 2022	TRIM II 2023	TRIM II 2024	VAR 2023 vs 2024
PQRSDF	196	192	208	154	-26%

Fuente: Cuadro de producción 2023



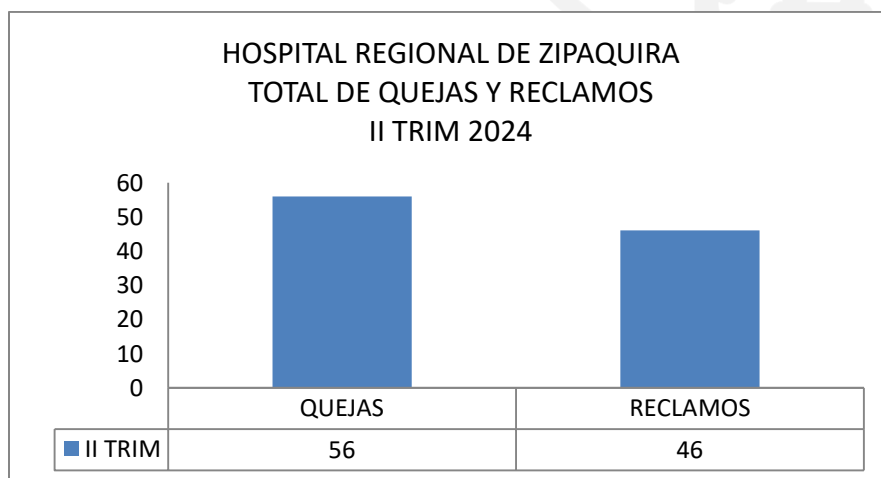
Fuente: Cuadro de producción 2024

Analizando los periodos comparados II trimestre año 2021-2022 – 2023 y 2024 se evidencia en el valor bruto una disminución en el número de PQRSD correspondiente a un 26% menos que el mismo trimestre del periodo del año anterior.

### 3. TOTAL QUEJAS Y RECLAMOS I TRIMESTRE AÑO 2024

TOTAL QUEJAS Y RECLAMOS II TRIM 2024		
II TRIM 2024	QUEJAS	RECLAMOS
	56	46

fuentes: Cuadro de producción 2024



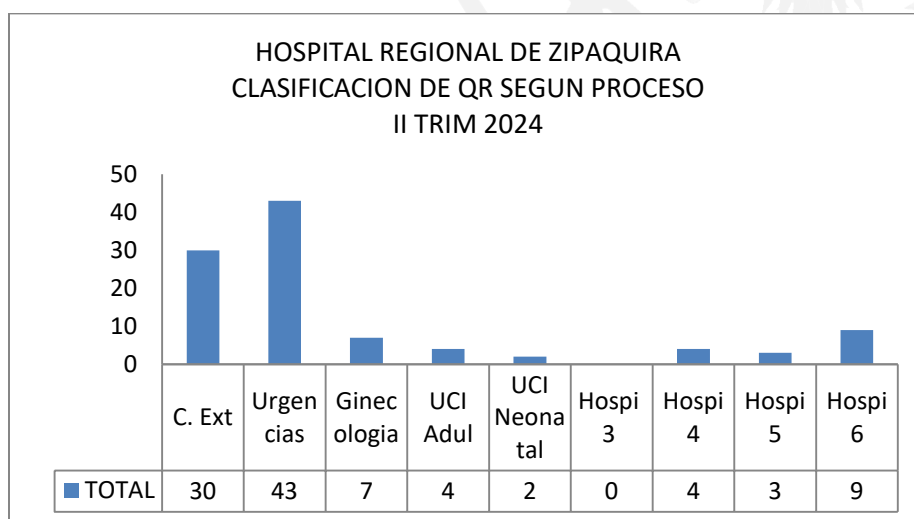
Fuente: Cuadro de producción 2024

Para el segundo trimestre del año 2024 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 “mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de Enfermería” y 43 reclamos que en su mayoría fueron por “demora o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias”

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

CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS SEGÚN PROCESO.	
PROCESO	TOTAL
C. Ext	30
Urgencias	43
Ginecología	7
UCI Adul	4
UCI Neonatal	2
Hospi 3	0
Hospi 4	4
Hospi 5	3
Hospi 6	9
<b>TOTAL</b>	<b>102</b>

Fuente: Cuadro de producción 2023



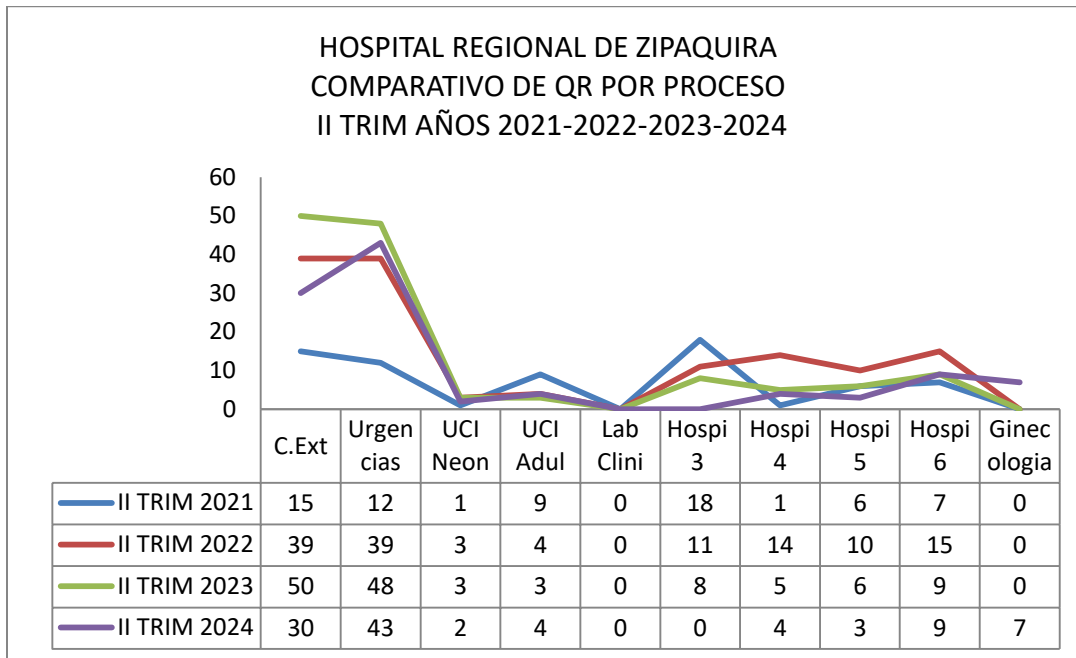
Fuente: Cuadro de producción 2024.

Para el II trimestre del año 2024 el proceso más afectado por quejas y reclamos fue urgencias con 43 QR que corresponde a un 42% del total, seguido del servicio de proceso ambulatorio con 30 QR es decir el 29% del total, que según la percepción de los usuarios corresponde a la demora o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias y la demora en la asignación de citas.

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

COMPARATIVO DE Q y R DEL II TRIM LAS ULTIMAS 4 VIGENCIAS POR PROCESO				
PROCESO	II TRIM 2021	II TRIM 2022	II TRIM 2023	II TRIM 2024
C.Ext	15	39	50	30
Urgencias	12	39	48	43
UCI Neon	1	3	3	2
UCI Adul	9	4	3	4
Lab Clini	0	0	0	0
Hospi 3	18	11	8	0
Hospi 4	1	14	5	4
Hospi 5	6	10	6	3
Hospi 6	7	15	9	9
Ginecologia	0	0	0	7
TOTAL	69	135	132	102

Fuente: Cuadro de producción 2024



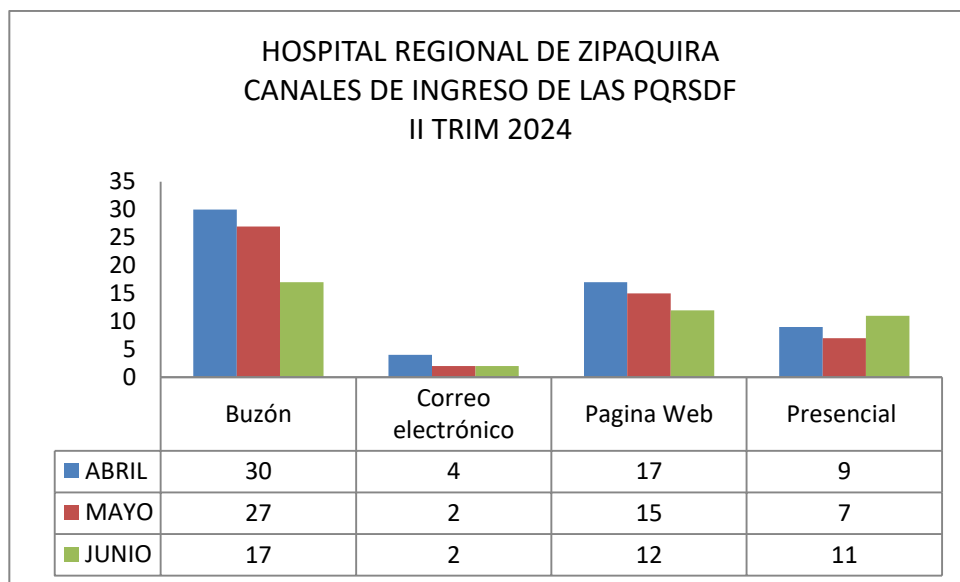
Fuente: Cuadro de producción 2024

Para el II 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 más 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.

## 5. CANALES DE INGRESO DE LAS PQRSDF

CANALES DE INGRESO DE LAS PQRSDF			
CANAL DE RECEPCIÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO
Buzón	30	27	17
Correo electrónico	4	2	2
Pagina Web	17	15	12
Presencial	9	7	11
TOTAL	60	51	42

Fuente: Cuadro de producción 2024



Fuente: Cuadro de producción 2024

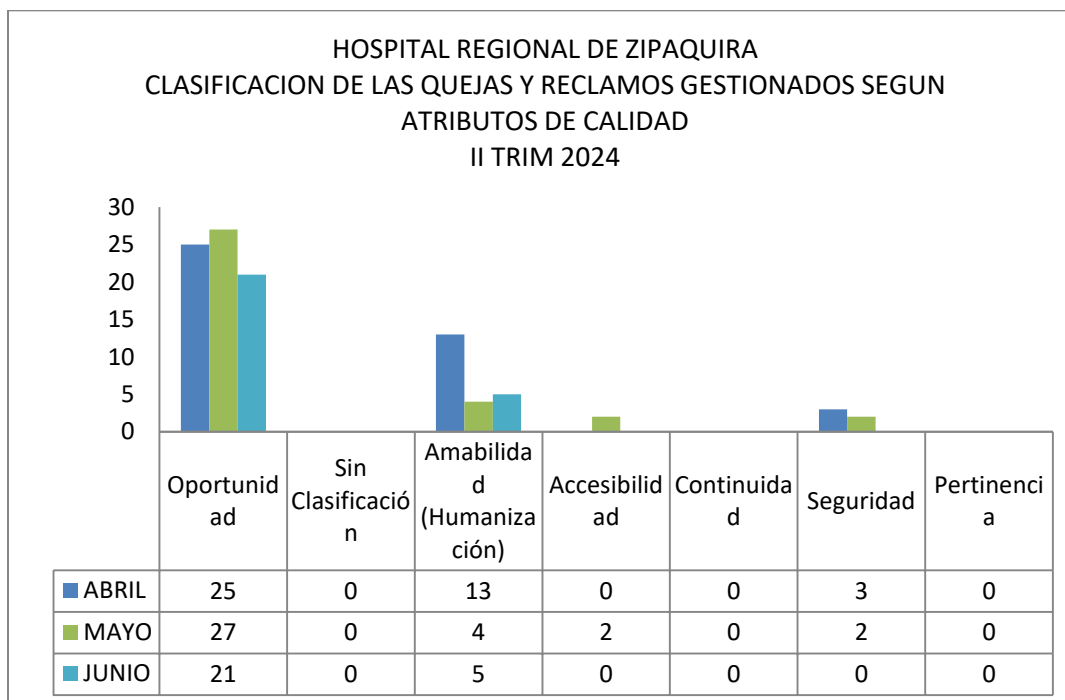
Para el II Trimestre del año 2024 se evidencia que el canal más utilizado por los usuarios son los buzones de sugerencias dentro de la Institución con un total de 74 manifestaciones, continuando así con la plataforma Almera con 44 manifestaciones, de manera presencial 27, por correo electrónico 8 y por teléfono 1.

#### 6. CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS SEGÚN ATRIBUTO DE CALIDAD II TRIMESTRE 2024.

CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS SEGÚN ATRIBUTO DE CALIDAD II TRIMESTRE AÑO 2024.						
Atributo de calidad afectado	ABRIL	%	MAYO	%	JUNIO	%
Oportunidad	25	61%	27	77%	21	81%
Sin Clasificación	0	0%	0	0%	0	0%
Amabilidad (Humanización)	13	32%	4	11%	5	19%
Accesibilidad	0	0%	2	6%	0	0%
Continuidad	0	0%	0	0%	0	0%
Seguridad	3	7%	2	6%	0	0%
Pertinencia	0	0%	0	0%	0	0%

TOTAL	41	100%	35	100%	26	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 73, continuando con el atributo de humanización con un total de 22, el atributo de seguridad con 3 y el atributo de accesibilidad con 2.

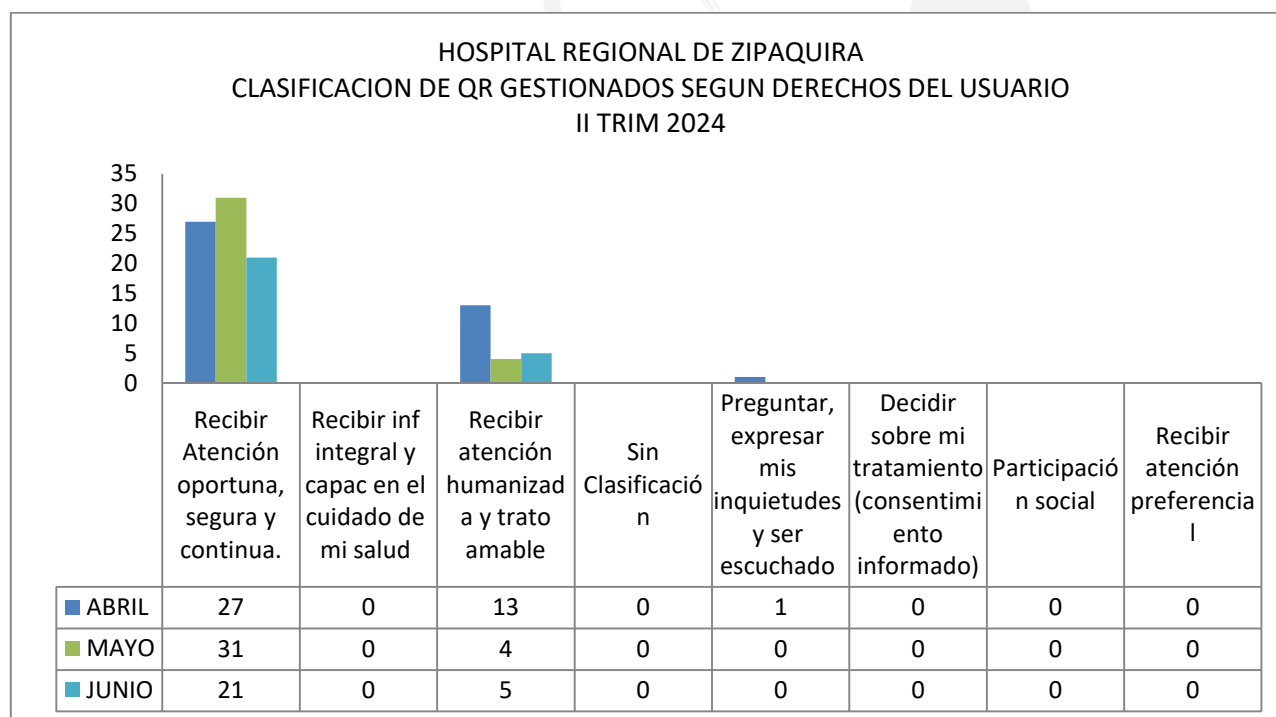
## 7. CLASIFICACION DE Q y R GESTIONADOS SEGÚN DERECHOS DEL USUARIO

CLASIFICACIÓN DE Q y R GESTIONADOS SEGÚN DERECHOS DEL USUARIO II TRIM 2024						
	ABRIL	%	MAYO	%	JUNIO	%
Recibir Atención oportuna, segura y continua.	27	66%	31	89%	21	81%
Recibir inf integral y capac en el cuidado de mi salud	0	0%	0	0%	0	0%



Recibir atención humanizada y trato amable	13	32%	4	11%	5	19%
Sin Clasificación	0	0%	0	0%	0	0%
Preguntar, expresar mis inquietudes y ser escuchado	1	2%	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%
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuadro de producción 2024



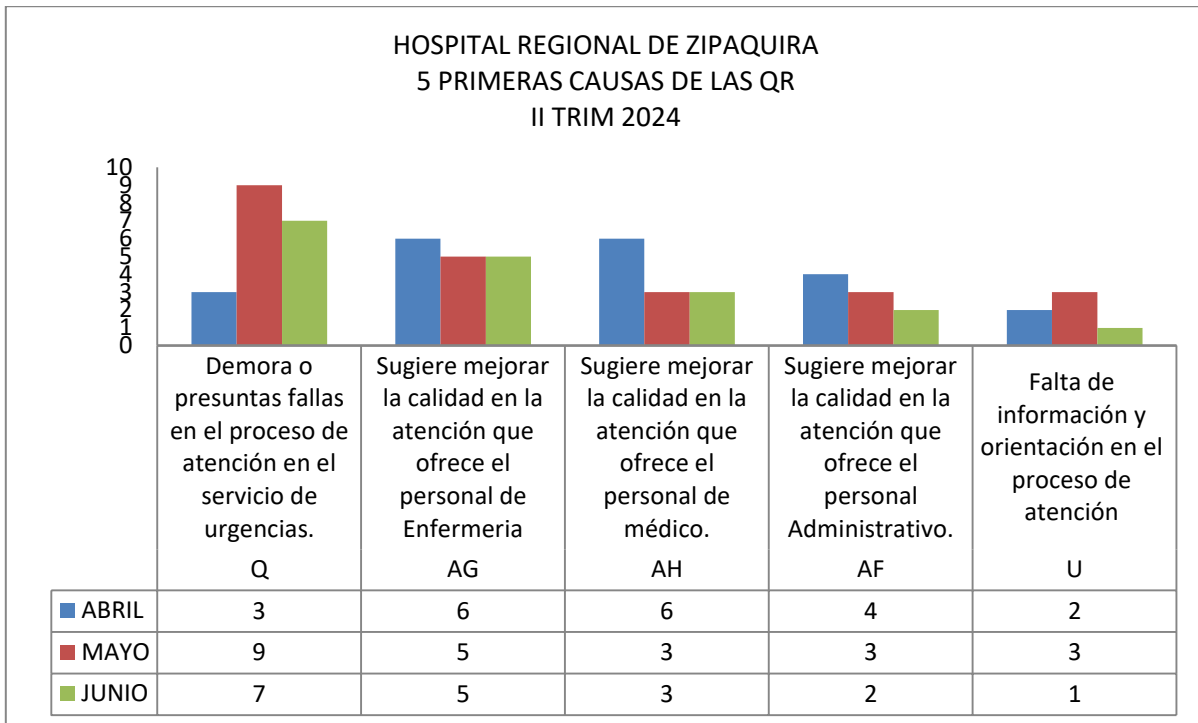
Fuente: Cuadro de producción 2024

Se puede evidenciar que en el II Trim del año 2024 el derecho mas vulnerado corresponde a "recibir atención oportuna, segura y continua" con un total de 79, seguido de " recibir atención humanizada y trato amable" con un total de 22 y preguntar, expresar mis inquietudes y ser escuchado con un total de 1.

### 8. CAUSAS DE LAS Q – R (5 PRIMERAS CAUSAS) DEL II TRIMESTRE DEL AÑO 2024.

CAUSAS DE Q y R (5 Primeras causas) DEL II TRIMESTRE año 2024					
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.	3	9	7	19
AG	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de Enfermería	6	5	5	16
AH	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de médico.	6	3	3	12
AF	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal Administrativo.	4	3	2	9
U	Falta de información y orientación en el proceso de atención	2	3	1	6

Fuente: Cuadro de producción 2024



Fuente: Cuadro de producción 2024

Para el II trim del año 2024 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” (19) debido a la alta demanda de pacientes, los picos respiratorios y virales que se están presentando, la segunda causa que refieren los usuarios es “Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal enfermería” (16) y la tercera causa “sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal médico (12) para lo cual se continúan realizando planes de mejora continua y estrategias de trabajo, como capacitaciones sobre afrontamiento a la carga laboral, actividades lúdicas y acompañamiento continuo por parte de los coordinadores, cabe resaltar que la Institución no tiene población asignada sino que tiene población flotante desde los municipios circundantes y el norte del departamento.

### 9. 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 2024

CODIGO	CAUSA DE QUEJA o RECLAMO	TOTAL II TRIM 2023	CODIGO	CAUSA DE QUEJA o RECLAMO	TOTAL II TRIM 2024
Q	Demora o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias.	26	Q	Demora o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias.	19
AH	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de médico.	19	AG	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de Enfermería	16
AG	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de Enfermería	14	AH	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de médico.	12
S	Posibles novedades de seguridad clínica del paciente	13	AF	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal Administrativo.	9
R	Dificultad en la comunicación telefónica para asignación de citas	11	U	Falta de información y orientación en el proceso de atención	6

Fuente: Cuadro de producción 2024

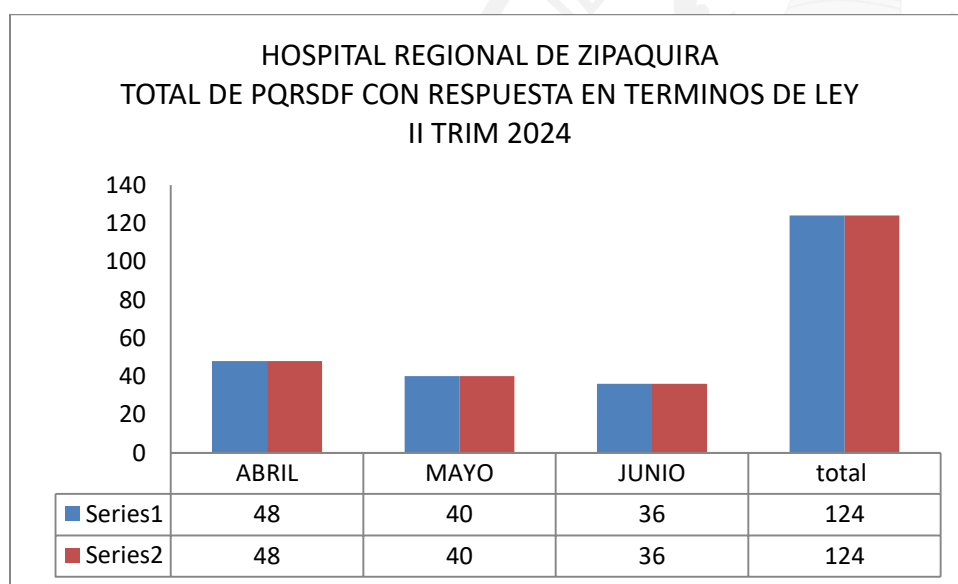
*En este caso y de manera frecuente no es fácil realizar los comparativos debido a que no son constantes las causas en las PQRSD, sin embargo se evidencia que para el II trimestre del año anterior y el II trimestre del año en curso, coinciden algunas causas por lo cual se tiene en cuenta nuevas estrategias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

## 10. 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 II TRIM 2024				
SIAU	ABRIL	MAYO	JUNIO	total

CANT. DE PQRSD	48	40	36	124
RESP. EN TER DE LEY	48	40	36	124
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	100%	100%	100%	100%

Fuente: Cuadro de producción 2024



Fuente: Cuadro de producción 2024

Podemos observar en la grafica que durante el II trim del año 2024 se obtuvo un 100% de cumplimiento con los tiempos de respuesta, teniendo en cuenta que se respondieron oportunamente todas las manifestaciones radicadas por los usuarios.

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

## 11. 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.

## 12. PUMP NOVEDADES CON FUENTE PQRSDF

Gestión de servicios hospitalarios

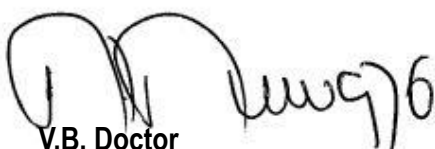
ID: 3033

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

Fecha Registro: 15 enero 2024

Plan de Acción: El coordinador responsable del plan de acción definió 8 actividades para responder el punto de atención de los cuales se han ejecutado 2 y se continuarán realizando de acuerdo al cronograma establecido y desde el área de calidad se realiza el respectivo seguimiento de cumplimiento y la verificación desde el área de SDU cumpliendo con el ciclo PHVA

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



V.B. Doctor  
**Néstor Andrés Rodríguez**  
Gestor Asistencial HRZ

Realizó  
**Daylin Cristancho Gómez**  
Profesional Defensoría del usuario