

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

INFORME DE GESTIÓN DE LAS PQRSDF DEL III TRIMESTRE

PERIODO III TRIMESTRE 2024

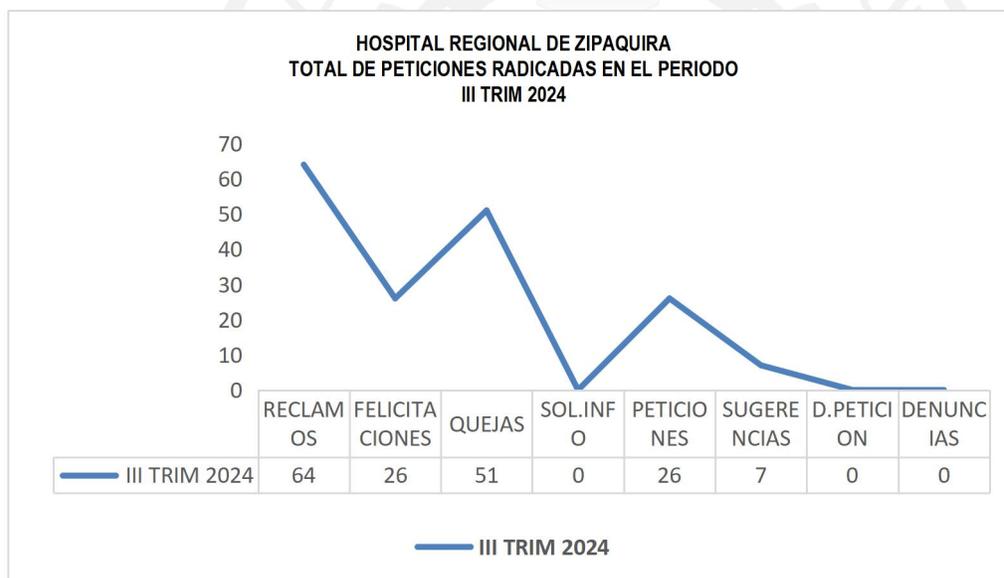
ZIPAQUIRÁ

1. TOTAL, DE PETICIONES RADICADAS EN EL PERIODO.

Durante el III trimestre de 2024 se recibieron, clasificaron y gestionaron 174 manifestaciones, distribuidas de la siguiente manera: 29% quejas, 37% reclamos, 26% felicitaciones, 15% peticiones, 4% sugerencias y 0% derechos de petición

TOTAL DE PETICIONES RADICADAS EN EL PERIODO III TRIM 2024									
SIAU-PQRSDF	RECLAMOS	FELICITACIONES	QUEJAS	SOL.INFO	PETICIONES	SUGERENCIAS	D.PETICION	DENUNCIAS	TOTAL
III TRIM 2024	64	26	51	0	26	7	0	0	174
	37%	15%	29%	0%	15%	4%	0%	0%	100%

Fuente: Cuadro de producción 2024



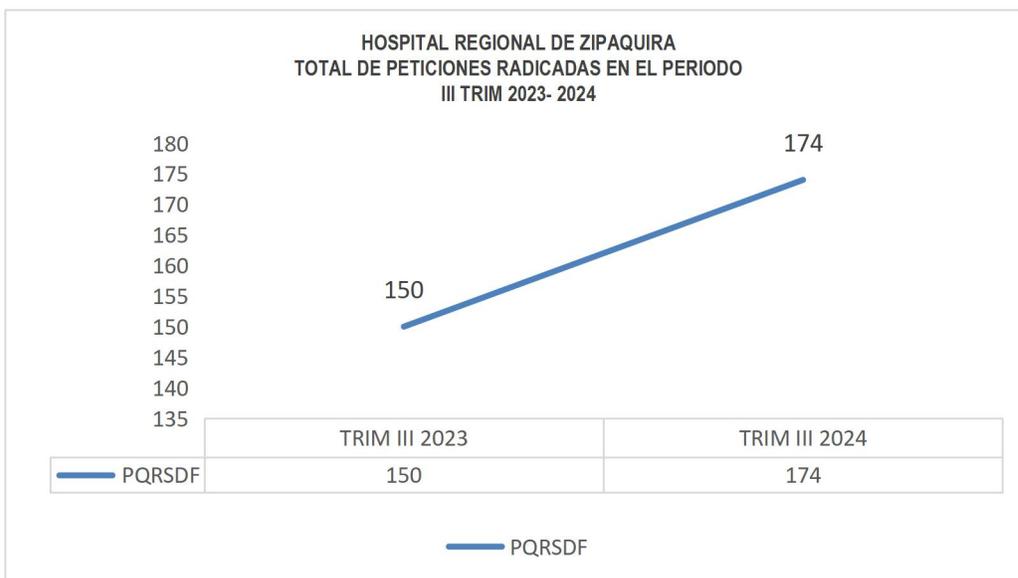
Fuente: Cuadro de producción 2024

Se continúa fortaleciendo la divulgación de derechos y deberes por intermedio de las auxiliares para un total de 5539 personas abordadas en el tercer trimestre del año 2024.

2. COMPARATIVO PQRSDF III TRIMESTRE 2023 - 2024.

COMPARATIVO PQRSDF POR TRIM VIGENCIAS 2023-2024		
TRIM III 2023	TRIM III 2024	Variación 2023 vs 2024
150	174	14%

Fuente: Cuadro de producción 2023



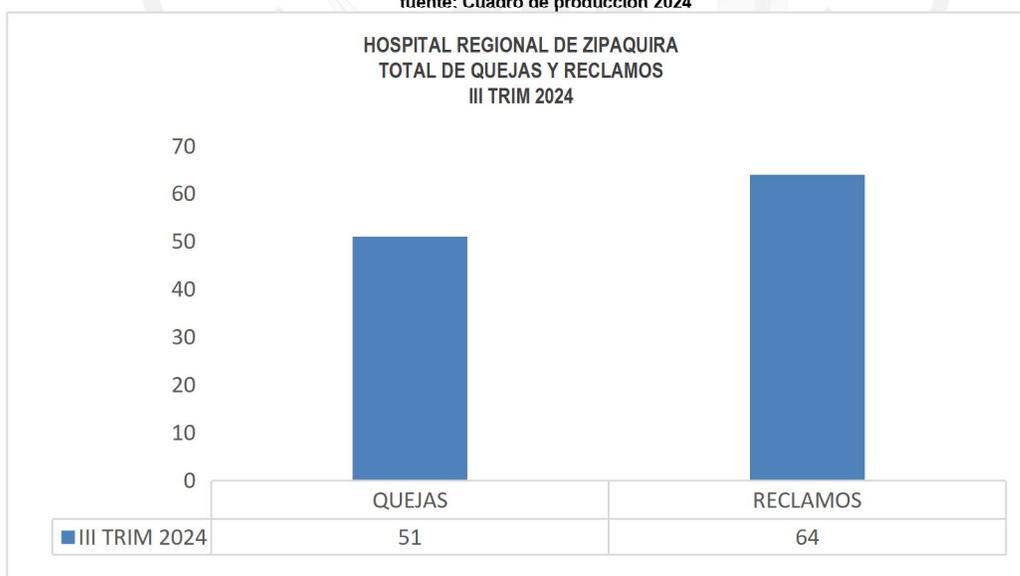
Fuente: Cuadro de producción 2024

Al comparar el III trimestre de 2023 con el de 2024, se observa un incremento del 14% en el número total de PQRSDF en relación con el mismo periodo del año anterior.

3. TOTAL QUEJAS Y RECLAMOS III TRIMESTRE AÑO 2024.

TOTAL QUEJAS Y RECLAMOS III TRIM 2024		
III TRIM 2024	QUEJAS	RECLAMOS
	51	64

fuentes: Cuadro de producción 2024



Fuente: Cuadro de producción 2024

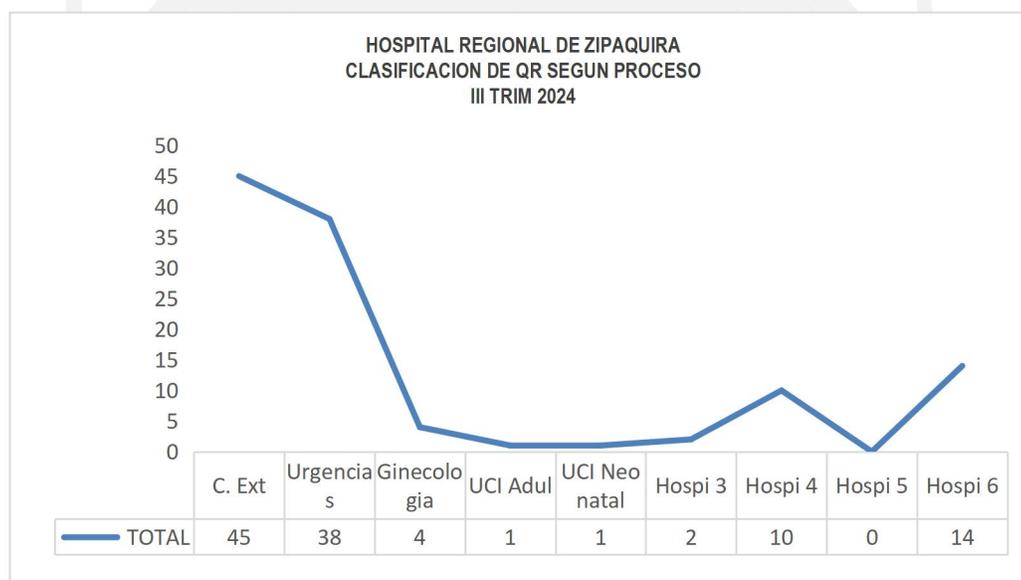
Para el tercer trimestre del año 2024 de acuerdo a la percepción de los usuarios con la prestación en

la atención de los servicios se recibieron 51 quejas que en su mayoría fueron por “mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de Enfermería” y 64 reclamos que en su mayoría fueron por “mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de médicos”.

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

CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS SEGÚN PROCESO.	
PROCESO	TOTAL
C. Ext	45
Urgencias	38
Ginecología	4
UCI Adul	1
UCI Neonatal	1
Hospi 3	2
Hospi 4	10
Hospi 5	0
Hospi 6	14
TOTAL	115

Fuente: Cuadro de producción 2023



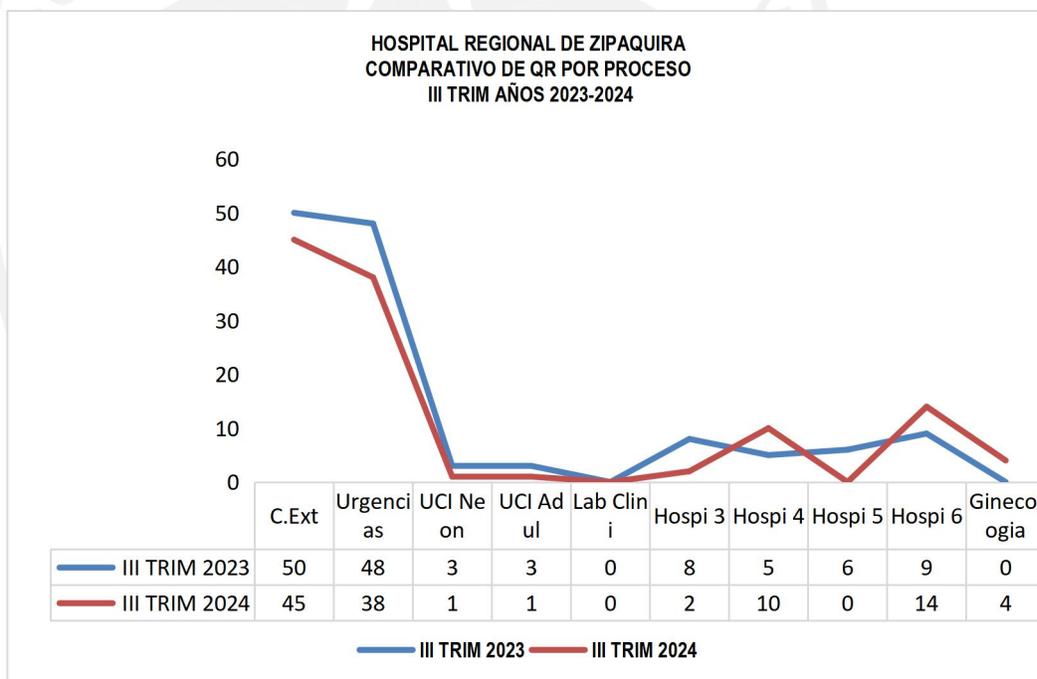
Fuente: Cuadro de producción 2024.

Durante el III trimestre de 2024, el proceso más afectado por quejas y reclamos fue el servicio de consulta externa, con 45 QR, lo que representa el 39% del total, seguido del servicio de urgencias, con 38 QR (33% del total). Según la percepción de los usuarios, estos reclamos se relacionan con la mejora en la atención del personal de enfermería y médicos, así como con demoras o presuntas fallas en el proceso de atención en urgencias

COMPARATIVOS DE Q y R DEL III TRIMESTRE AÑO 2023 Y 2024.

COMPARATIVO DE Q y R DEL II TRIM LAS ULTIMAS 4 VIGENCIAS POR PROCESO		
PROCESO	III TRIM 2023	III TRIM 2024
C.Ext	50	45
Urgencias	48	38
UCI Neon	3	1
UCI Adul	3	1
Lab. Clini	0	0
Hospi 3	8	2
Hospi 4	5	10
Hospi 5	6	0
Hospi 6	9	14
Ginecologia	0	4
TOTAL	132	115

Fuente: Cuadro de producción 2024



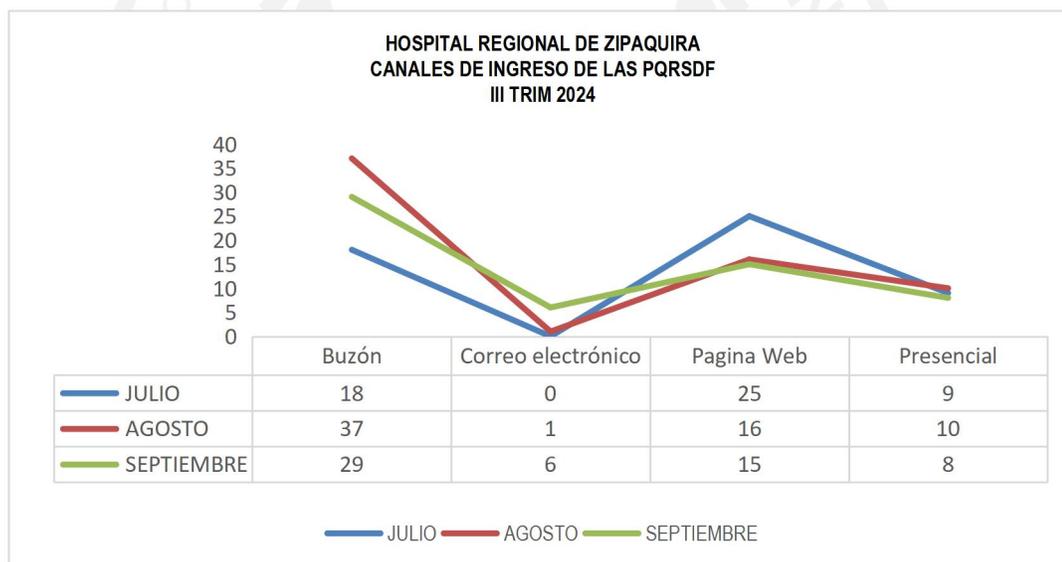
Fuente: Cuadro de producción 2024

En el III trimestre de 2024, los servicios con mayor número de peticiones de QR fueron urgencias y consulta externa, ya que es en estos donde se concentra la mayor cantidad de personas atendidas. La institución sigue ejecutando el PUMP para abordar esta situación. Sin embargo, somos conscientes de que, a pesar de las estrategias implementadas, continúan presentándose QR debido a que la población es flotante y no cautiva. Por lo tanto, es necesario plantear nuevas estrategias para enfrentar esta dificultad, reconociendo que es improbable alcanzar cero quejas y reclamos.

5. CANALES DE INGRESO DE LAS PQRSDF

CANALES DE INGRESO DE LAS PQRSDF			
CANAL DE RECEPCIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Buzón	18	37	29
Correo electrónico	0	1	6
Página Web	25	16	15
Presencial	9	10	8
TOTAL	52	64	58

Fuente: Cuadro de producción 2024



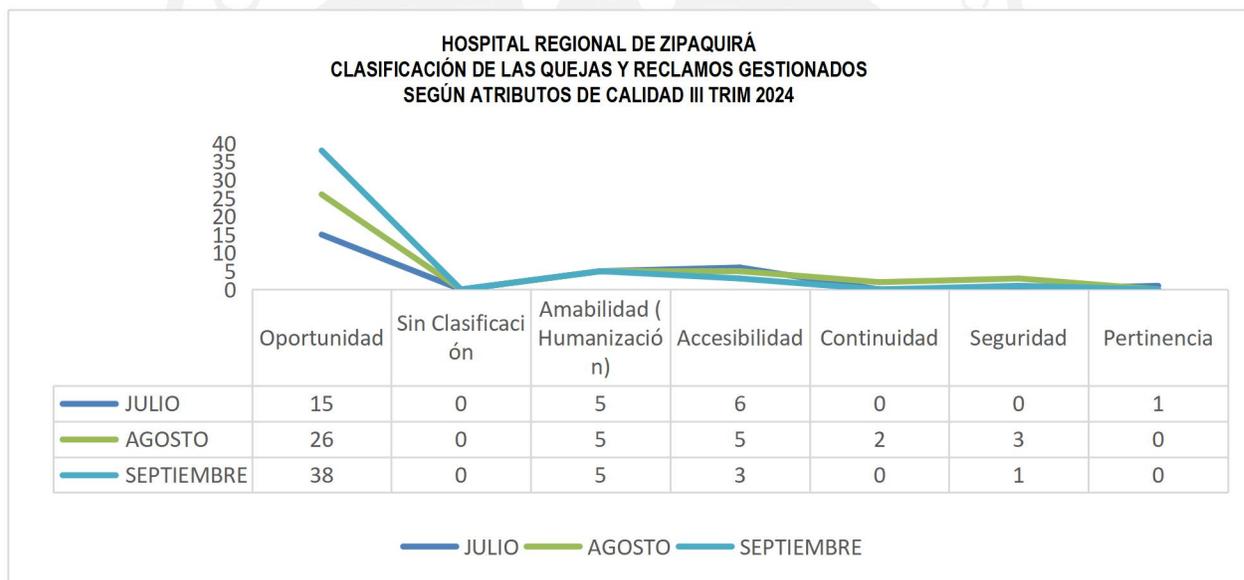
Fuente: Cuadro de producción 2024

Para el III 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 84 manifestaciones, continuando así con la plataforma Almera con 55 manifestaciones, de manera presencial 27, por correo electrónico 7.

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

CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS SEGÚN ATRIBUTO DE CALIDAD III TRIMESTRE AÑO 2024.						
Atributo de calidad afectado	JULIO	%	AGOSTO	%	SEPTIEMBRE	%
Oportunidad	15	56%	26	63%	38	81%
Sin Clasificación	0	0%	0	0%	0	0%
Amabilidad (Humanización)	5	19%	5	12%	5	11%
Accesibilidad	6	22%	5	12%	3	6%
Continuidad	0	0%	2	5%	0	0%
Seguridad	0	0%	3	7%	1	2%
Pertinencia	1	4%	0	0%	0	0%
TOTAL	27	100%	41	100%	47	100%

Fuente: Cuadro de producción 2024



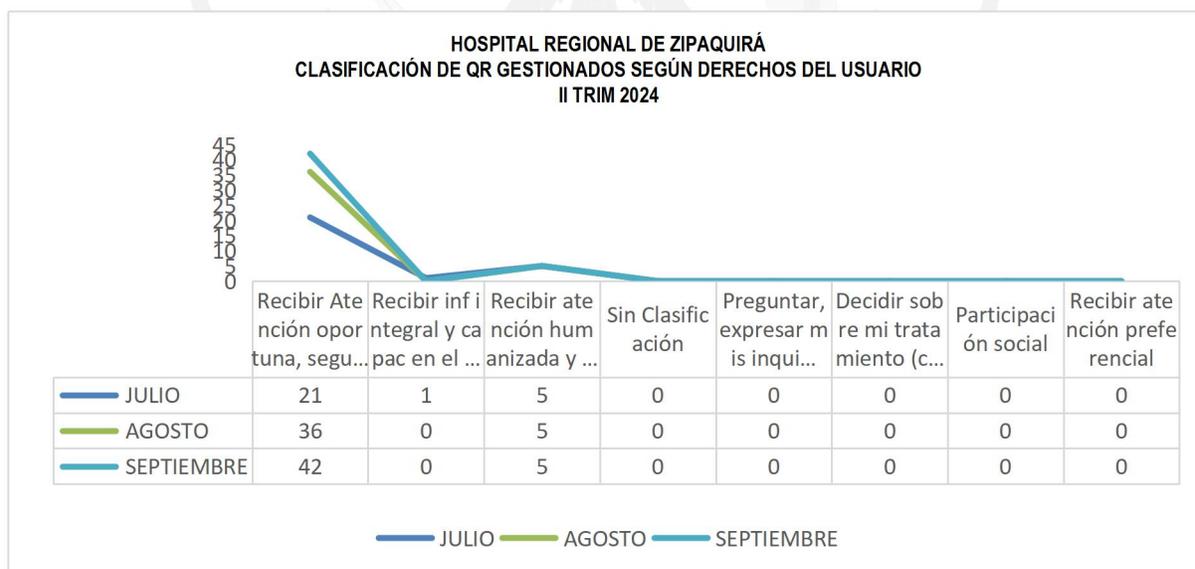
Fuente: Cuadro de producción 2024

La gráfica muestra que el atributo más vulnerado en las manifestaciones es el de oportunidad, con un total de 79 casos, seguido por el atributo de humanización con 15, accesibilidad con 14 y seguridad con 3 manifestaciones.

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

CLASIFICACIÓN DE Q y R GESTIONADOS SEGÚN DERECHOS DEL USUARIO III TRIM 2024						
	JULIO	%	AGOSTO	%	SEPTIEMBRE	%
Recibir Atención oportuna, segura y continua.	21	78%	36	88%	42	89%
Recibir inf integral y capac en el cuidado de mi salud	1	4%	0	0%	0	0%
Recibir atención humanizada y trato amable	5	19%	5	12%	5	11%
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	27	100%	41	100%	47	100%

Fuente: Cuadro de producción 2024



Fuente: Cuadro de producción 2024

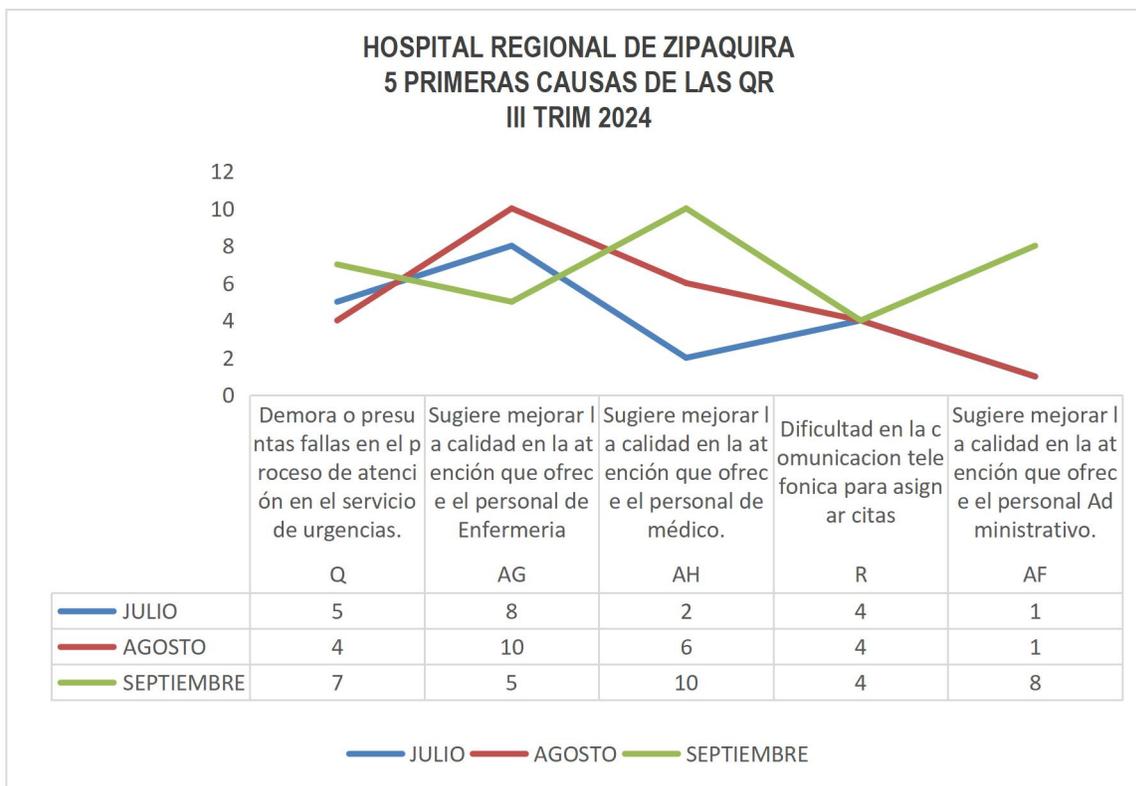
Se puede evidenciar que en el III Trim del año 2024 el derecho más vulnerado corresponde a “recibir atención oportuna, segura y continua” con un total de 79, seguido de “recibir atención humanizada y

trato amable” con un total de 15 y recibir información integral sobre su estado de salud con un total de 1.

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

CAUSAS DE Q y R (5 Primeras causas) DEL III TRIMESTRE año 2024					
CODIGO	CAUSA DE QUEJA O RECLAMO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total I trim.
Q	Demora o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias.	5	4	7	16
AG	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de Enfermería	8	10	5	23
AH	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de médico.	2	6	10	18
R	Dificultad en la comunicación telefónica para asignar citas	4	4	4	12
AF	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal Administrativo.	1	1	8	10

Fuente: Cuadro de producción 2024



Fuente: Cuadro de producción 2024

Para el III trim del año 2024 podemos observar que la primera causa de QR según la percepción de los usuarios es la “Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de Enfermería” (23) debido a la alta demanda de pacientes y la alta rotación de personal, la segunda causa que refieren los usuarios es “Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de médico.” (18) y la tercera causa “Demora o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias. (16) 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) III Trimestre 2023			(5 Primeras causas) III Trimestre 2024		
CÓDIGO	CAUSA DE QUEJA o RECLAMO	TOTAL, III TRIM 2023	CODIGO	CAUSA DE QUEJA o RECLAMO	TOTAL III 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.	16
AF	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal Administrativo.	15	AG	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de Enfermería	23
AG	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería.	12	AH	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de médico.	18
AH	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal medico .	12	R	Dificultad en la comunicación telefónica para asignar citas	12
R	Dificultad en la comunicación telefónica	4	AF	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal Administrativo.	10

Fuente: Cuadro de producción 2024

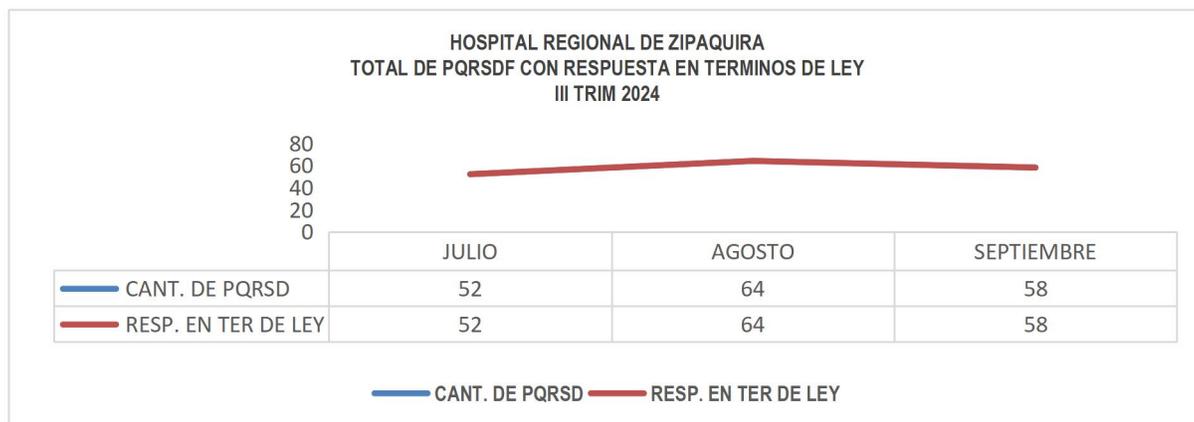
En este caso no es fácil realizar los comparativos debido a que no son constantes las causas en las PQRSD, sin embargo se evidencia que para el III trimestre del año anterior y el III trimestre del año en curso, coinciden algunas causas y por esto, se están implementando nuevas estrategias y planes de acción para mejorar tanto el servicio como 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 III TRIM 2024				
SIAU	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	total
CANT. DE PQRSD	52	64	58	174
RESP. EN TER DE LEY	52	64	58	174

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	100%	100%	100%	100%
-----------------------------------	------	------	------	------

Fuente: Cuadro de producción 2024



Fuente: Cuadro de producción 2024

Podemos observar en la gráfica que durante el III 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.

V.B. Doctor
Néstor Andrés Rodríguez
Gestor Asistencial HRZ

Realizó
Daylin Cristancho Gómez
Profesional Defensoría del usuario