

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

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

**PERIODO IV TRIMESTRE 2024**

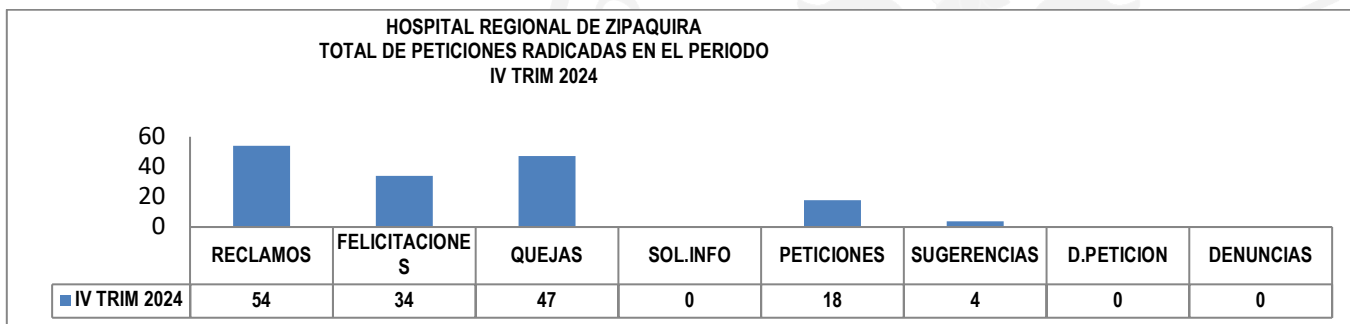
**ZIQAQUIRÁ**

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

Para el IV trimestre del Año 2024 se recibieron, clasificaron y tramitaron 157 manifestaciones, distribuidas de la siguiente manera quejas que corresponden al 30%, reclamos al 34%, felicitaciones al 22%, peticiones al 11%, sugerencias al 3%, solicitudes de información al 0% y derechos de petición al 0% de los radicados.

TOTAL DE PETICIONES RADICADAS EN EL PERIODO IV TRIM 2024									
SIAU-PQRSDF	RECLAMOS	FELICITACIONES	QUEJAS	SOL.INFO	PETICIONES	SUGERENCIAS	D.PETICION	DENUNCIAS	TOTAL
IV TRIM 2024	54	34	47	0	18	4	0	0	157
	34%	22%	30%	0%	11%	3%	0%	0%	

Fuente: Cuadro de producción 2024



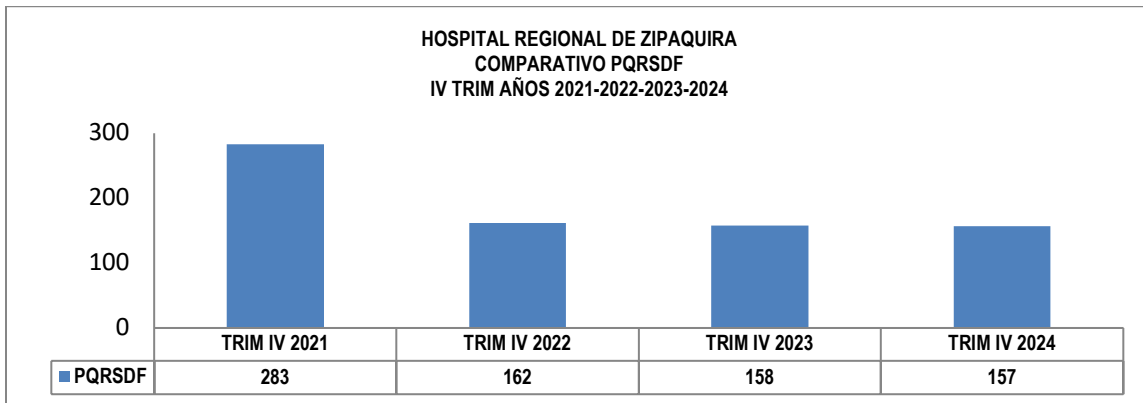
Fuente: Cuadro de producción 2024

Se continúa fortaleciendo la divulgación de derechos y deberes por intermedio de las auxiliares del servicio de atención al usuario, para un total de 5222 personas abordadas en el cuarto trimestre del año 2024.

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

COMPARATIVO PQRSDF POR TRIM ULTIMAS CUATRO VIGENCIAS					
	TRIM IV 2021	TRIM IV 2022	TRIM IV 2023	TRIM IV 2024	VAR 2022 vs 2023
PQRSDF	283	162	158	157	-1%

Fuente: Cuadro de producción 2023



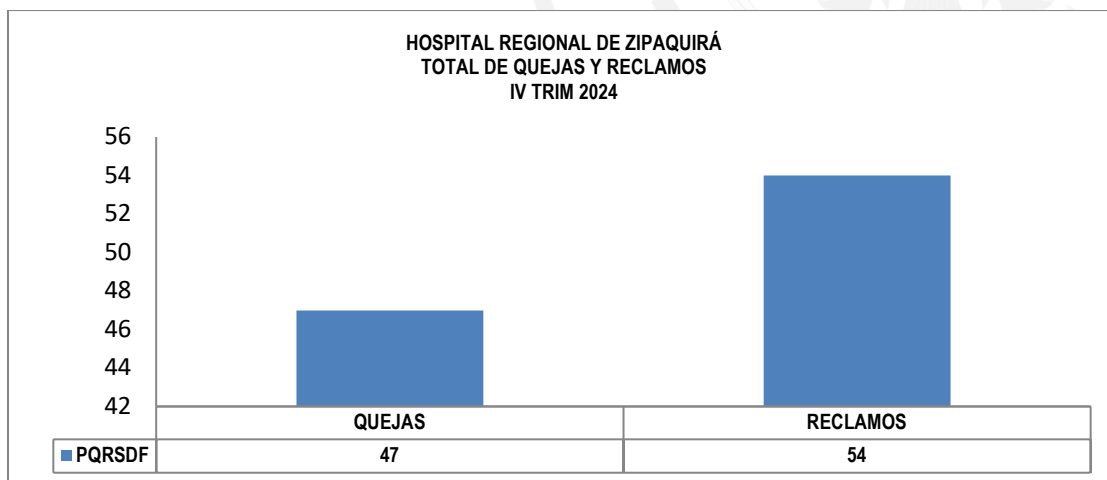
Fuente: Cuadro de producción 2024

Analizando los periodos comparados IV trimestre año 2021-2022 – 2023 y 2024 se evidencia en el valor bruto una disminución en el número de PQRSDF correspondiente a un 1% menos que el mismo trimestre del periodo del año anterior.

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

TOTAL QUEJAS Y RECLAMOS IV TRIMESTRE 2024		
IV TRIMESTRE 2024	QUEJAS	RECLAMOS
	47	54

fuentes: Cuadro de producción 2024



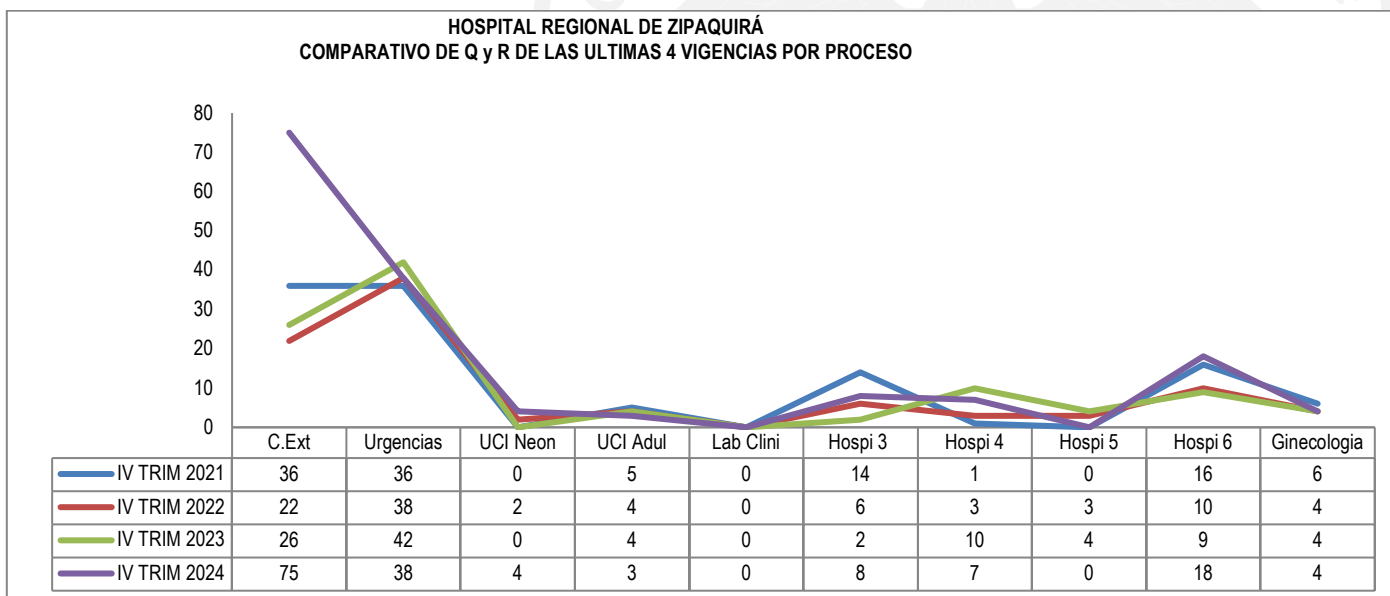
Fuente: Cuadro de producción 2024

Para el cuarto trimestre del año 2024 de acuerdo a la percepción de los usuarios con la prestación en la atención de los servicios se recibieron 47 quejas que en su mayoría fueron por “mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal médico” y 54 “mejorar la calidad en la atención que ofrece la personal enfermería”

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

COMPARATIVO DE Q y R DE LAS ULTIMAS 4 VIGENCIAS POR PROCESO				
PROCESO	IV TRIM 2021	IV TRIM 2022	IV TRIM 2023	IV TRIM 2024
C.Ext	36	22	26	75
Urgencias	36	38	42	38
UCI Neon	0	2	0	4
UCI Adul	5	4	4	3
Lab Clini	0	0	0	0
Hospi 3	14	6	2	8
Hospi 4	1	3	10	7
Hospi 5	0	3	4	0
Hospi 6	16	10	9	18
Ginecología	6	4	4	4
TOTAL	114	92	101	157

Fuente: Cuadro de producción 2024



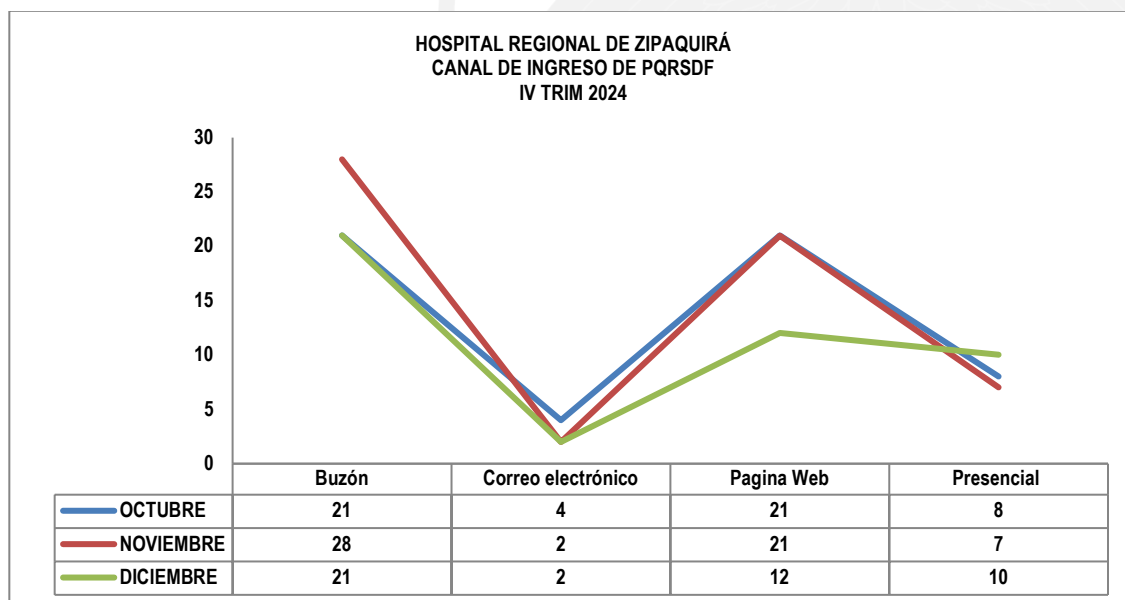
Fuente: Cuadro de producción 2024

Para el IV 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 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.

## 5. CANALES DE INGRESO DE LAS PQRSDF

CANALES DE INGRESO DE LAS PQRSDF			
CANAL DE RECEPCIÓN	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Buzón	21	28	21
Correo electrónico	4	2	2
Página Web	21	21	12
Presencial	8	7	10
TOTAL	54	58	45

Fuente: Cuadro de producción 2024



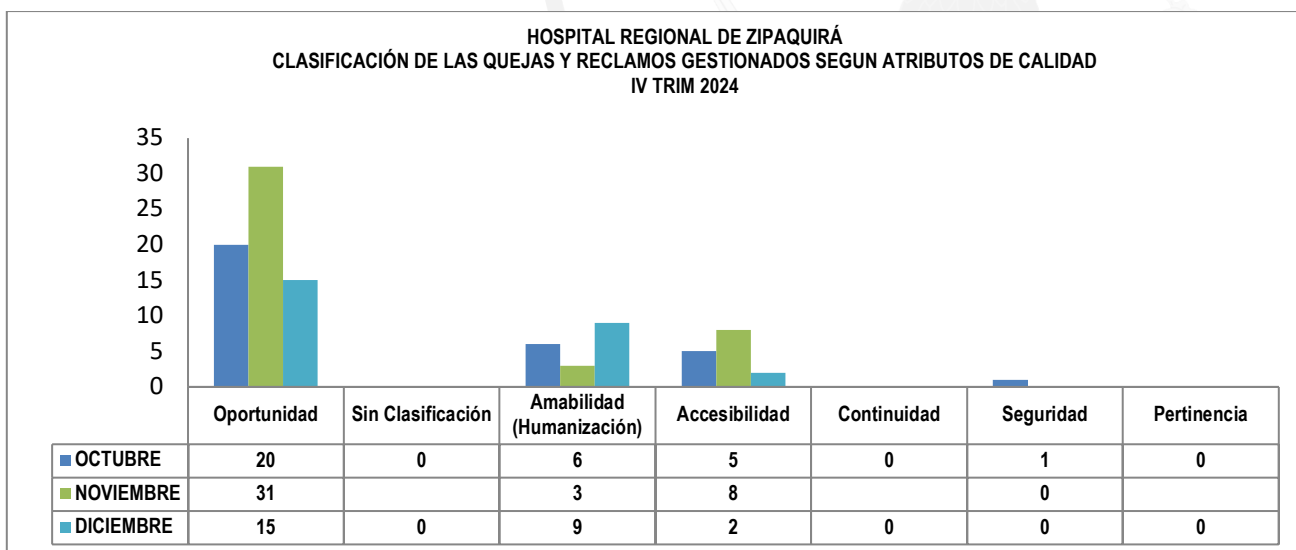
Fuente: Cuadro de producción 2024

Para el IV 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 70 manifestaciones, continuando así con la plataforma Almera con 54 manifestaciones, de manera presencial 25, por correo electrónico 8.

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

CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS SEGÚN ATRIBUTO DE CALIDAD IV TRIMESTRE AÑO 2024.						
Atributo de calidad afectado	OCTUBRE	%	NOVIEMBRE	%	DICIEMBRE	%
Oportunidad	20	63%	31	74%	15	58%
Sin Clasificación	0	0%		0%	0	0%
Amabilidad (Humanización)	6	19%	3	7%	9	35%
Accesibilidad	5	16%	8	19%	2	8%
Continuidad	0	0%		0%	0	0%
Seguridad	1	3%	0	0%	0	0%
Pertinencia	0	0%		0%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuadro de producción 2024



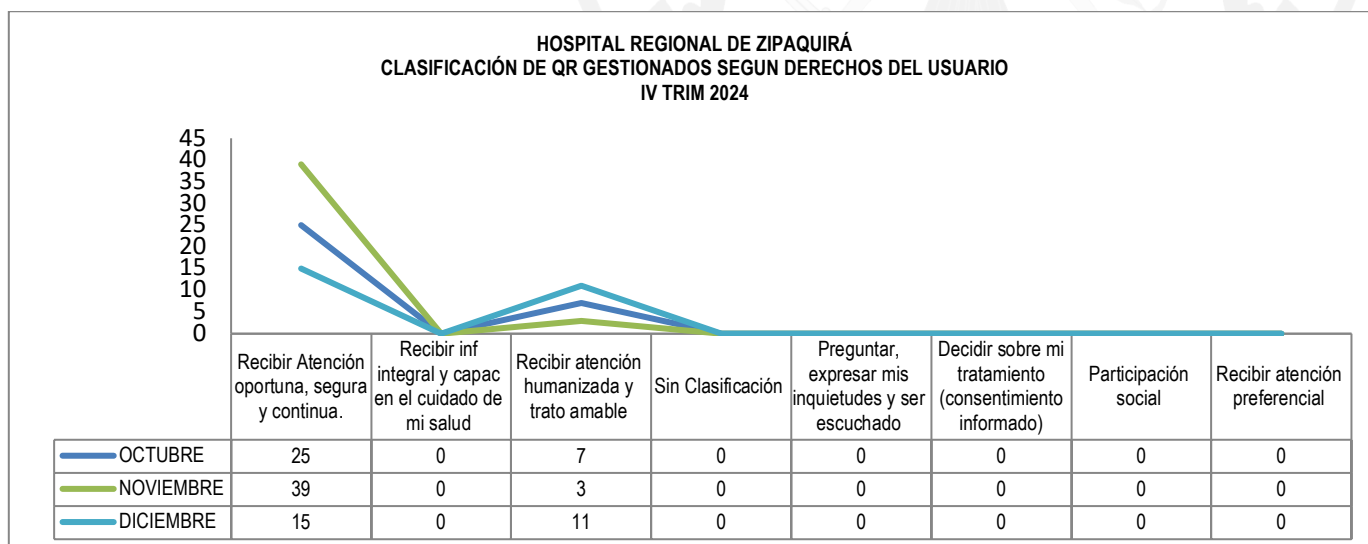
Fuente: Cuadro de producción 2024

Podemos evidenciar en la gráfica que el atributo más vulnerado (manifestaciones) es de oportunidad con un total de 66, continuando con el atributo de humanización con un total de 18, el atributo de accesibilidad con 15 y el atributo de seguridad con 1.

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

CLASIFICACIÓN DE Q y R GESTIONADOS SEGÚN DERECHOS DEL USUARIO IV TRIM 2024						
Derechos del Usuario	OCTUBRE	%	NOVIEMBRE	%	DICIEMBRE	%
Recibir Atención oportuna, segura y continua.	25	78%	39	93%	15	58%
Recibir inf integral y capac en el cuidado de mi salud	0	0%	0	0%	0	0%
Recibir atención humanizada y trato amable	7	22%	3	7%	11	42%
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%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuadro de producción 2024



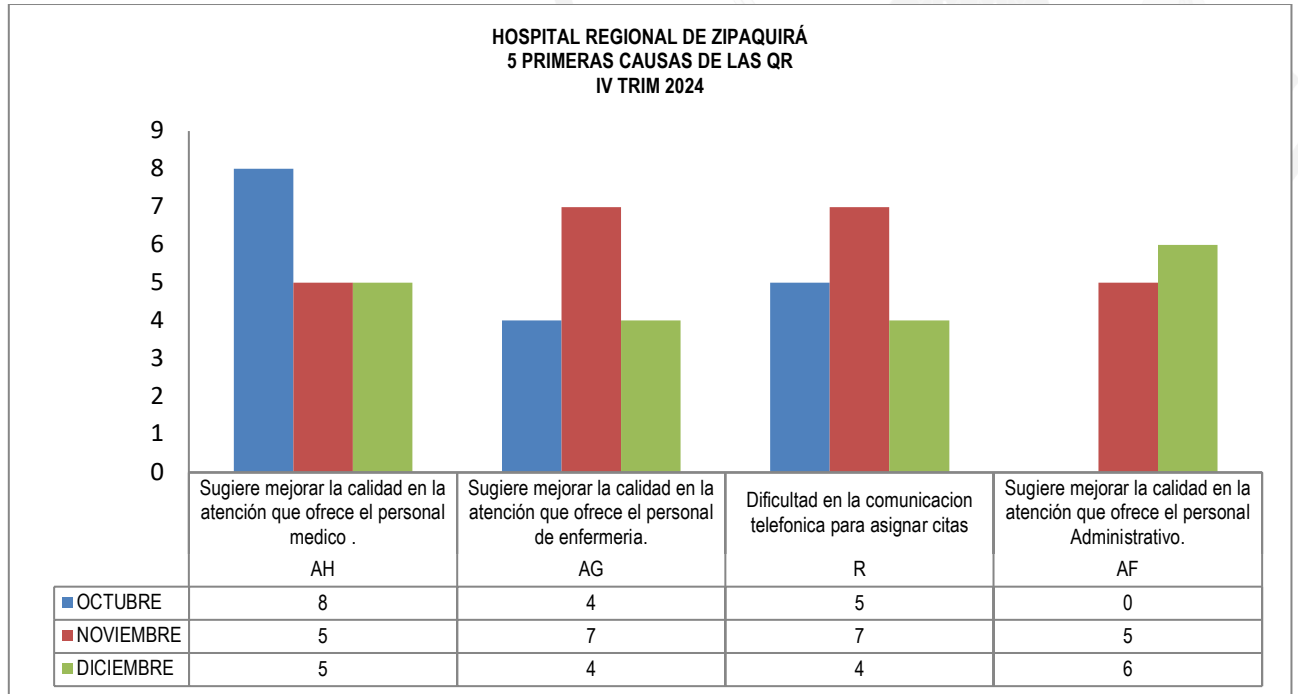
Fuente: Cuadro de producción 2024

Se puede evidenciar que en el IV Trim del año 2024 el derecho mas vulnerado corresponde a “recibir atencion oportuna, segura y continua” con un total de 79, seguido de ” recibir atención humanizada y trato amable” con un total de 21.

### 8. CAUSAS DE LAS Q – R (4 PRIMERAS CAUSAS) DEL IV TRIMESTRE DEL AÑO 2024.

CAUSAS DE Q y R (5 Primeras causas) DEL IV TRIMESTRE año 2024					
CODIGO	CAUSA DE QUEJA O RECLAMO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total IV Trim.
AH	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal médico .	8	5	5	18
AG	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería.	4	7	4	15
R	Dificultad en la comunicación telefónica para asignar citas	5	7	4	16
AF	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal Administrativo.	0	5	6	11

Fuente: Cuadro de producción 2024



Fuente: Cuadro de producción 2024



Para el IV trim del año 2024 podemos observar que la primera causa de QR según la percepción de los usuarios es: “Sugiere mejorar la calidad de la atención del personal médico” (18), la segunda causa que refieren los usuarios es: “Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal enfermería” (15) y la tercera causa “dificultad en la comunicación telefónica para asignación de citas (15), sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal administrativo (11), 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

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 IV trimestre del año anterior y el IV trimestre del año en 2024, 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.

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