

ESE HOSPITAL REGIONAL DE ZIPAQUIRA.

INFORME COMPLETO DE PQRSFD.

II TRIMESTRE DEL AÑO 2022.

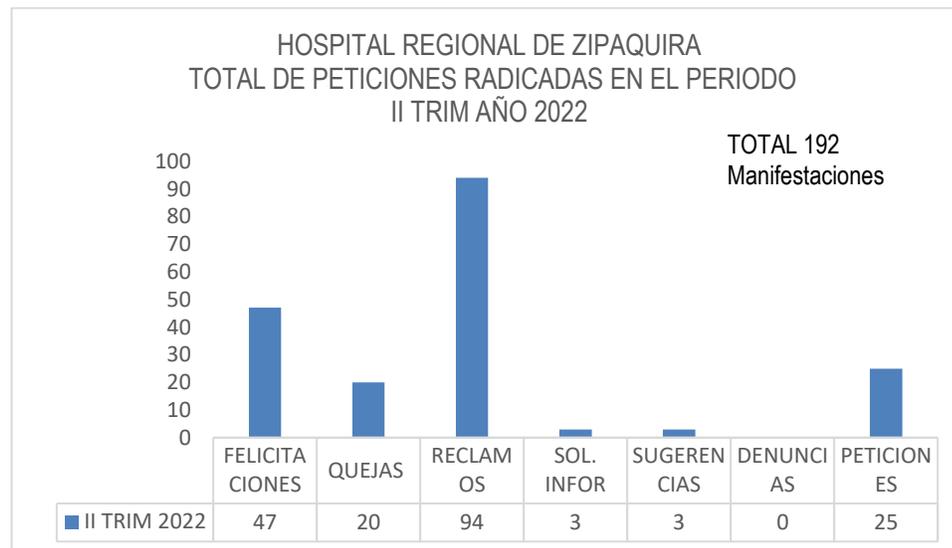
ZIPAQUIRA.



1. TOTAL, DE PETICIONES RADICADAS EN EL PERIODO.

Para el II trimestre del 2022 se recibieron 192 manifestaciones, distribuidas así:

1. TOTAL DE PETICIONES RADICADAS EN EL PERIODO							
SIAU - PQRSDF	FELICITACIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOL. INFOR	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	PETICIONES
II TRIM 2022	47	20	94	3	3	0	25

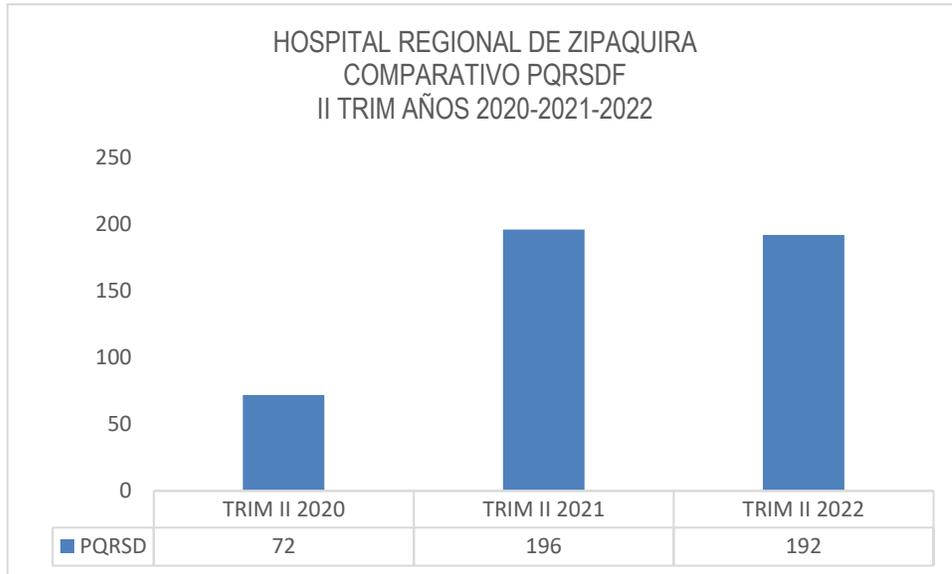


Fuente: Cuadro de producción SIAU II TRIM 2022.

2. COMPARATIVO PQRSDF ULTIMOS 3 AÑOS

2.COMPARATIVO PQRSDF ULTIMOS 3 AÑOS				
SIAU	TRIM II 2020	TRIM II 2021	TRIM II 2022	VARIACION 2021 vs 2022
PQRSD	72	196	192	-2%

Fuente: Cuadro de producción SIAU II TRIM 2022.



Fuente: Cuadro de produccion SIAU II TRIM 2022.

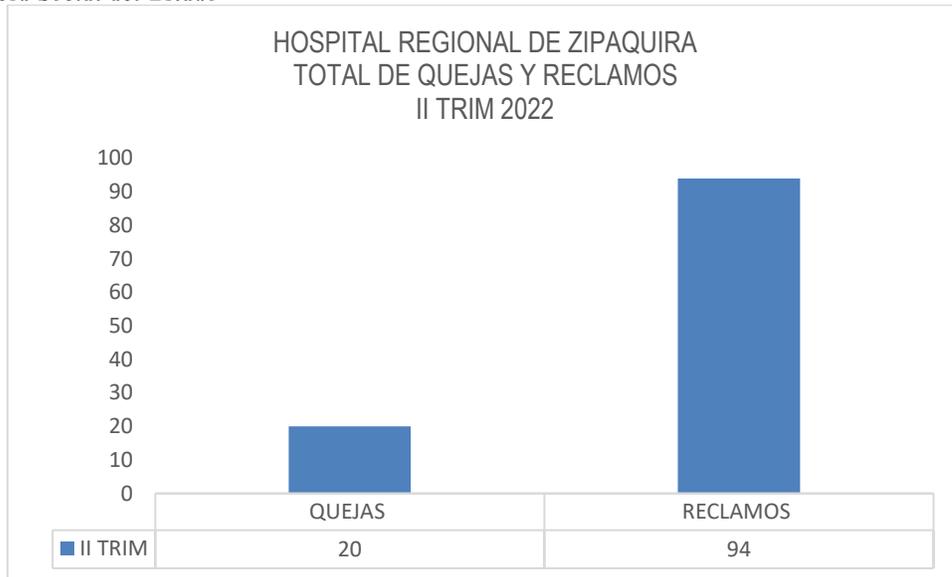
Para el segundo trimestre del año 2022, al comparar los periodos del año 2021 y 2022 se observa que hay una variacion negativa del 2%, reflejadas en cuatro manifestaciones menos y se continua aplicando los planes de mejora establecidos por los diferentes servicios.

3. TOTAL QUEJAS Y RECLAMOS II TRIMESTRE AÑO 2022

Para el II trimestre del año 2022, se recibieron 20 quejas y 94 reclamos, para un total de 114

3. TOTAL QUEJAS Y RECLAMOS II TRIMESTRE AÑO 2022		
II TRIM 2022	QUEJAS	RECLAMOS
	20	94

Fuente: Cuadro de produccion SIAU II TRIM 2022.



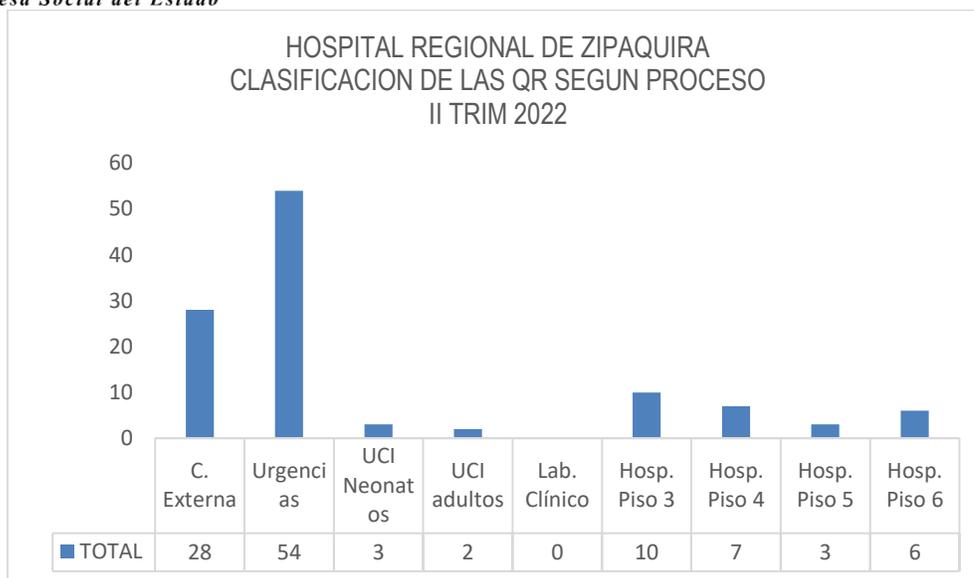
Fuente: Cuadro de producción SIAU II TRIM 2022

4. CLASIFICACION DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS SEGÚN PROCESO

4. CLASIFICACION DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS SEGÚN PROCESO	
PROCESO	TOTAL
C. Externa	28
Urgencias	54
UCI Neonatos	3
UCI adultos	2
Lab. Clínico	0
Hosp. Piso 3	10
Hosp. Piso 4	7
Hosp. Piso 5	3
Hosp. Piso 6	6
Ginecología	1

Fuente: Cuadro de producción SIAU II TRIM 2022





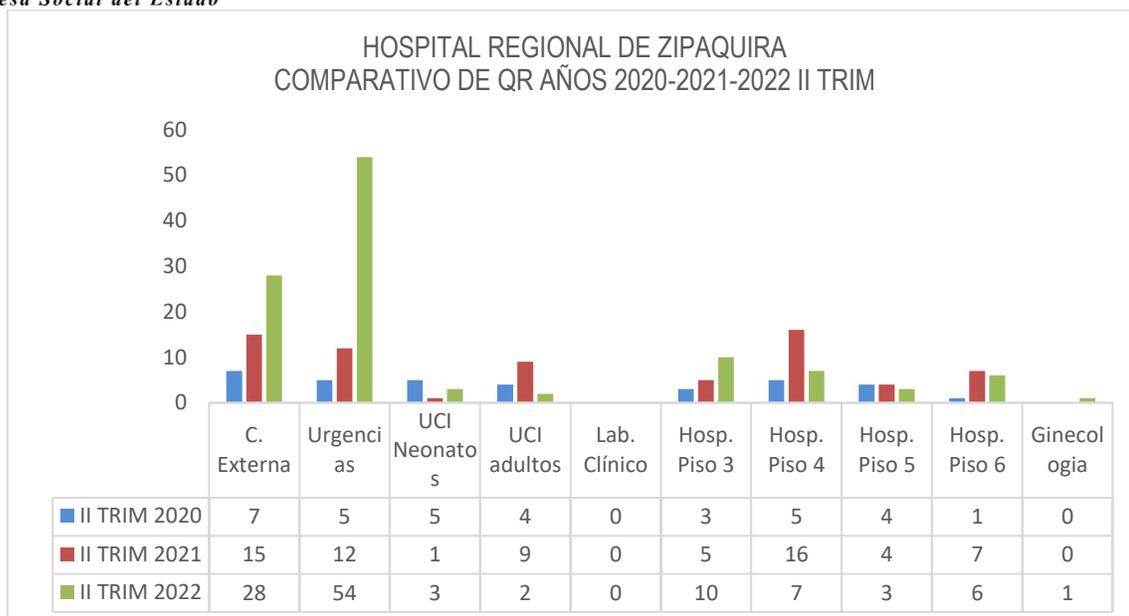
Fuente: Cuadro de produccion SIAU II TRIM 2022.

Se puede evidenciar que los servicios que mas presentaron manifestaciones de quejas y reclamos fueron, el servicio de urgencias con 54 manifestaciones, consulta externa con 28 manifestaciones y hospitalizacion tercer piso con 10 manifestaciones.

5. COMPARATIVOS DE Q y R DE LOS ULTIMOS 3 AÑOS POR PROCESO.

5.COMPARATIVOS DE Q y R DE LOS ULTIMOS 3 AÑOS POR PROCESO			
PROCESO	II TRIM 2020	II TRIM 2021	II TRIM 2022
C. Externa	7	15	28
Urgencias	5	12	54
UCI Neonatos	5	1	3
UCI adultos	4	9	2
Lab. Clínico	0	0	0
Hosp. Piso 3	3	5	10
Hosp. Piso 4	5	16	7
Hosp. Piso 5	4	4	3
Hosp. Piso 6	1	7	6
Ginecología	0	0	1

Fuente: Cuadro de produccion SIAU II TRIM 2022.



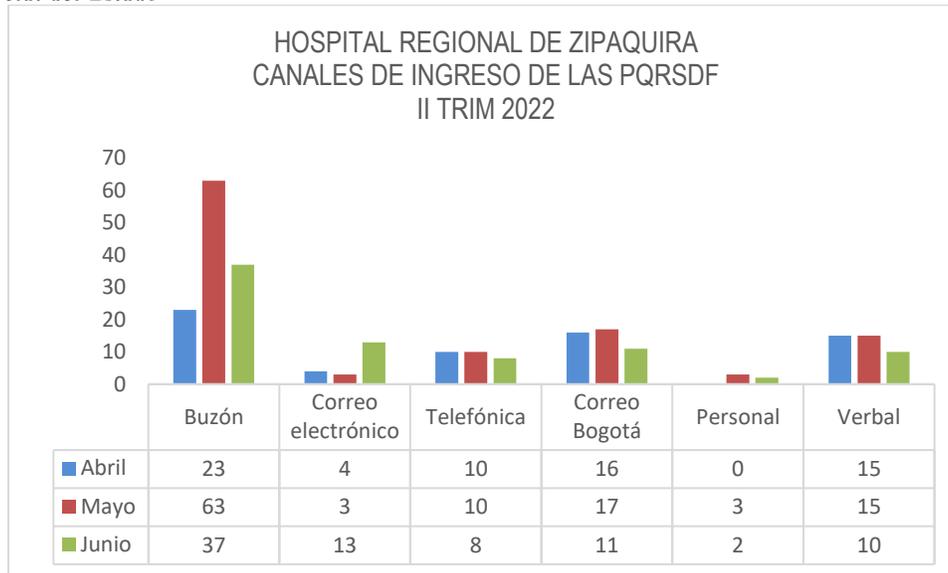
Fuente: Cuadro de produccion SIAU II TRIM 2022.

En la grafica se logra evidenciar que en el servicio de urgencias comparado con los periodos anteriores en el trim del 2022 se ve un aumento significativo de QR, (54), debido a los picos respiratorios, en el area de consulta externa tambien se observa un incremento en el II trim del 2022 (28), debido a la alta demanda de usuarios.

6. CANALES DE INGRESO DE LAS PQRSDF

6. CANALES DE INGRESO DE LAS PQRSDF II TRIM-2022			
CANAL DE RECEPCIÓN	Abril	Mayo	Junio
Buzón	23	63	37
Correo electrónico	4	3	13
Telefónica	10	10	8
Correo Bogotá	16	17	11
Personal	0	3	2
Verbal	15	15	10

Fuente: Cuadro de produccion SIAU II TRIM 2022.



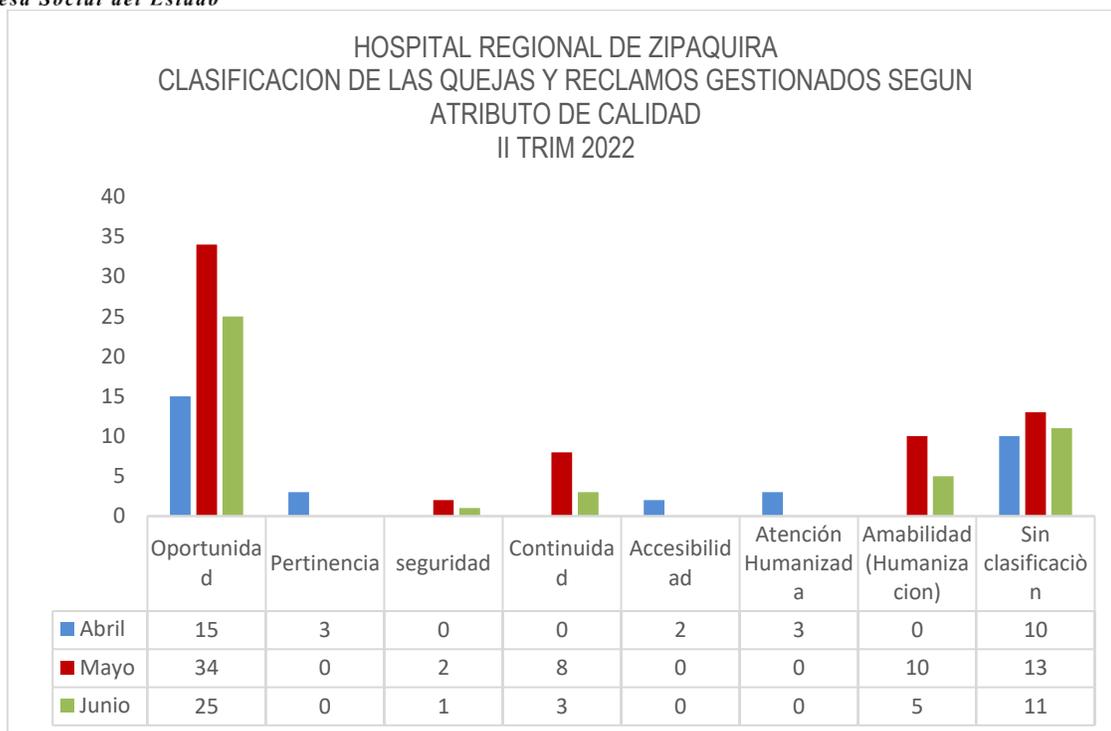
Fuente: Cuadro de producción SIAU II TRIM 2022.

El medio de recepción de las PQRSDF, más utilizado en el Hospital Regional de Zipaquirá en todos los periodos por nuestros usuarios son los buzones (37), seguido de los correos institucionales (13) y en tercer lugar las manifestaciones verbales (10).

7. CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS SEGÚN ATRIBUTO DE CALIDAD II TRIMESTRE 2022.

7. CLASIFICACION DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS SEGÚN ATRIBUTO DE CALIDAD						
ATRIBUTO DE CALIDAD AFECTADO	Abril	%	Mayo	%	Junio	%
Oportunidad	15	45%	34	51%	25	56%
Pertinencia	3	9%	0	0%	0	0%
seguridad	0	0%	2	3%	1	2%
Continuidad	0	0%	8	12%	3	7%
Accesibilidad	2	6%	0	0%	0	0%
Atención Humanizada	3	9%	0	0%	0	0%
Amabilidad (Humanización)	0	0%	10	15%	5	11%
Sin clasificación	10	30%	13	19%	11	24%
TOTAL	33	100%	67	100%	45	100%

Fuente: Cuadro de producción SIAU II TRIM 2022.



Fuente: Cuadro de producción SIAU II TRIM 2022.

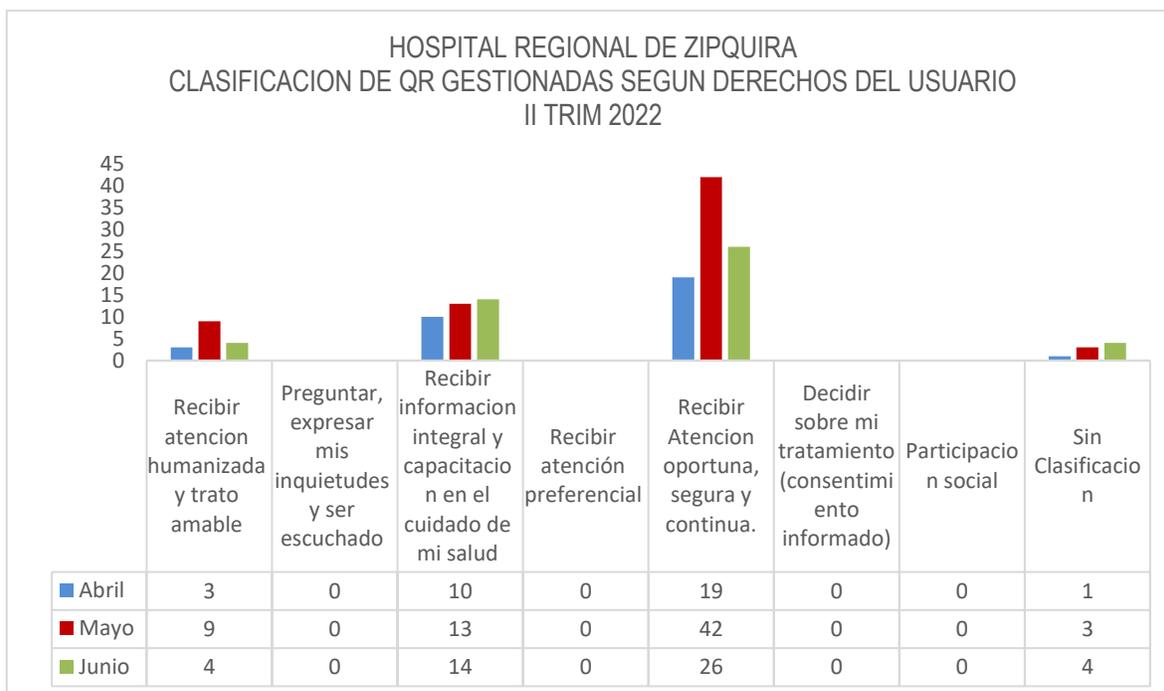
La grafica muestra que el primer atributo con mayor incidencia en el II Trim del 2022 con un total de 74 es el de oportunidad, el segundo es el de humanización con un total de 15 y un tercero que corresponde a una nominación sin clasificación debido a que es el que reúne tramites de solicitud y estos no están dentro de los atributos de calidad.

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

8. CLASIFICACION DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADAS SEGÚN DERECHOS DEL USUARIO						
DERECHOS DEL USUARIO	Abril	%	Mayo	%	Junio	%
Recibir atención humanizada y trato amable	3	9%	9	13%	4	8%
Preguntar, expresar mis inquietudes y ser escuchado	0	0%	0	0%	0	0%
Recibir información integral y capacitación en el cuidado de mi salud	10	30%	13	19%	14	29%
Recibir atención preferencial	0	0%	0	0%	0	0%
Recibir Atención oportuna, segura y continua.	19	58%	42	63%	26	54%
Decidir sobre mi tratamiento (consentimiento informado)	0	0%	0	0%	0	0%
Participación social	0	0%	0	0%	0	0%
Sin Clasificación	1	3%	3	4%	4	8%

TOTAL	33	100%	67	100%	48	100%
-------	----	------	----	------	----	------

Fuente: Cuadro de produccion SIAU II TRIM 2022



Fuente: Cuadro de produccion SIAU II TRIM 2022

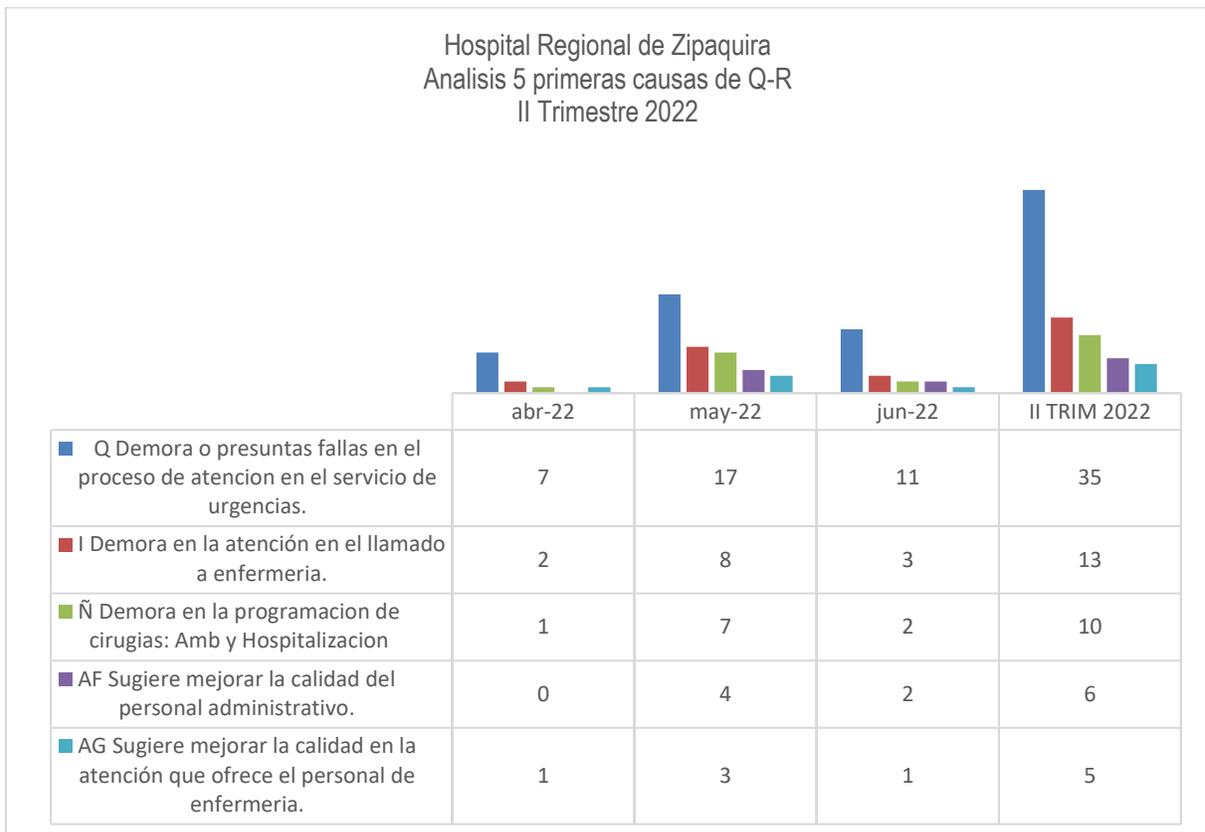
Se puede evidenciar que en el II Trim del año 2022 el derecho mas vulnerado corresponde a recibir atención oportuna, segura y continua con un total de 86, recibir información integral y capacitación en el cuidado de mi salud con un total de 37 y recibir atención humanizada y trato amable con un total de 16.

9. CAUSAS DE LAS Q – R (5 PRIMERAS CAUSAS) DEL II TRIMESTRE DEL AÑO 2022

9.CAUSAS DE LAS Q – R (5 PRIMERAS CAUSAS) DEL II TRIMESTRE DEL AÑO 2022					
CODIGO	CAUSA DE QUEJA O RECLAMO	Abril	Mayo	Junio	TOTAL II TRIM 2022
Q	Demora o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias.	7	17	11	35
I	Demora en la atención en el llamado a enfermería.	2	8	3	13

Ñ	Demora en la programación de cirugías: Amb y Hospitalización	1	7	2	10
AF	Sugiere mejorar la calidad del personal administrativo.	0	4	2	6
AG	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería.	1	3	1	5

Fuente: Cuadro de producción SIAU II TRIM 2022.



Fuente: Cuadro de producción SIAU II TRIM 2022.

En el segundo II Trim del 2022 luego de realizar el análisis de las causas de quejas y reclamos se obtuvo que la de mayor incidencia en las quejas y reclamos fue la demora o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias con un total de 35 a comparación de la de menor incidencia que sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería con un total de 5.

10. COMPARATIVO DE LAS 5 PRIMERAS CAUSAS DE QUEJAS Y RECLAMOS DEL PERIODO CON EL MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR

(5 PRIMERAS CAUSAS) DEL II TRIMESTRE DEL AÑO 2022		
CODIGO	CAUSA DE QUEJA O RECLAMO	TOTAL II TRIM 2022
Q	Demora o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias.	35
I	Demora en la atención en el llamado a enfermería.	13
Ñ	Demora en la programación de cirugías: Amb y Hospitalización	10
AF	Sugiere mejorar la calidad del personal administrativo.	6
AG	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería.	5

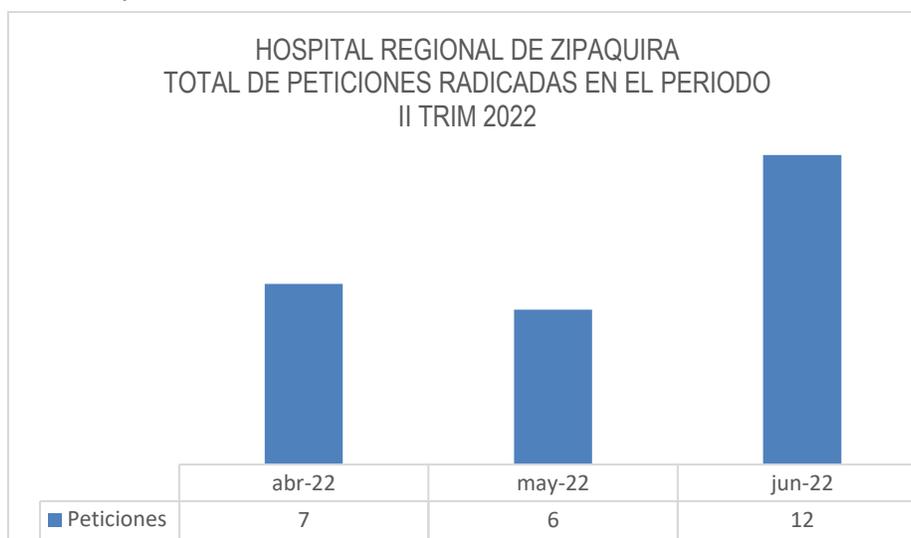
(5 PRIMERAS CAUSAS) DEL II TRIMESTRE DEL AÑO 2021		
CODIGO	CAUSA DE QUEJA O RECLAMO	TOTAL
		II TRIM 2021
T	Falta de comunicación y/o información médica a la familia del paciente hospitalizado o en urgencias	18
Z	Perdida de elementos personales del usuario	8
AG	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería, como auxiliar de enfermería, camilleros, técnicos de RX	14
R	Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de las citas.	0
Q	Demora y/o presenta fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias	0

Como podemos observar en las tablas anteriores no se puede realizar una comparación de las cinco primeras causas de cada periodo teniendo en cuenta que no coinciden.

11. TOTAL DE PETICIONES RADICADAS EN EL PERIODO.

10. TOTAL DE PETICIONES RADICADAS EN EL PERIODO				
	abr-22	may-22	jun-22	Total Peticiones II trim 2022
Peticiones	7	6	12	25

Fuente: Cuadro de producción SIAU II TRIM 2022.

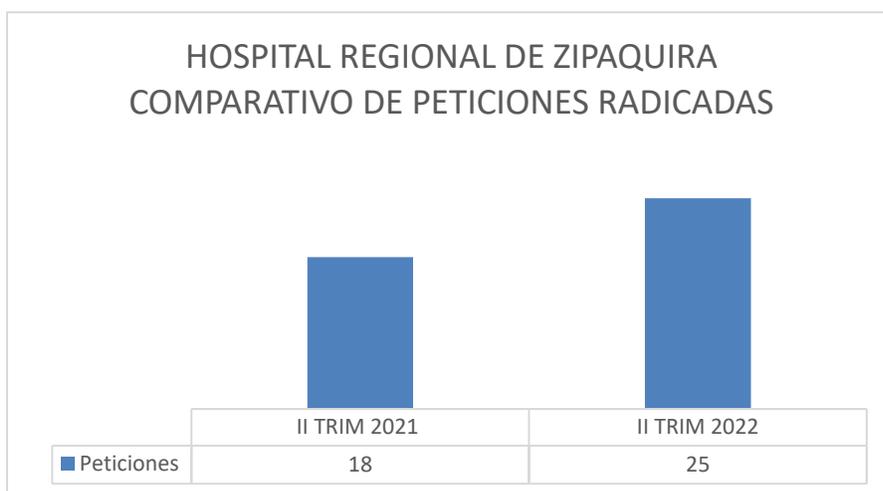


Fuente: Cuadro de producción SIAU II TRIM 2022

12. COMPARATIVO DE LAS PETICIONES RADICADAS DEL PERIODO FRENTE AL MISMO PERIODO DEL AÑO ANTERIOR

12.COMPARATIVO DE LAS PETICIONES RADICADAS DEL PERIODO FRENTE AL MISMO PERIODO DEL AÑO ANTERIOR			
	II TRIM 2021	II TRIM 2022	Variación años 2021 vs 2022
Peticiones	18	25	39%

Fuente: Cuadro de produccion SIAU II TRIM 2022.



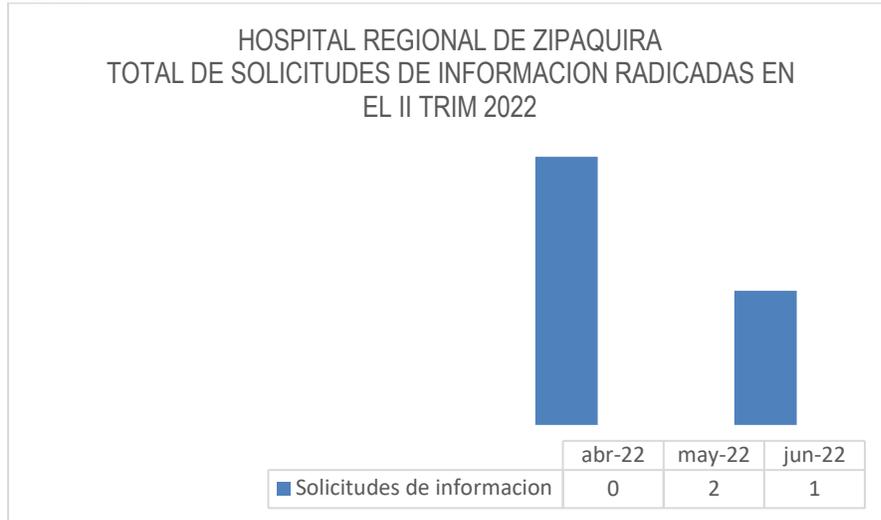
Fuente: Cuadro de produccion SIAU II TRIM 2022.

Realizando el analisis del numero de peticiones recepcionadas se encuentra que hubo un incrementode una variación positiva del 38%, en el II Trim del 2022 comparado al mismo periodo del año 2021.

13. TOTAL DE SOLICITUDES DE INFORMACION RADICADAS EN EL PERIODO

12. TOTAL DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN RADICADAS EN EL PERIODO				
	abr-22	may-22	jun-22	Total Solicitudes de información II trim 2022
Solicitudes de información	0	2	1	3

Fuente: Cuadro de produccion SIAU II TRIM 2022.

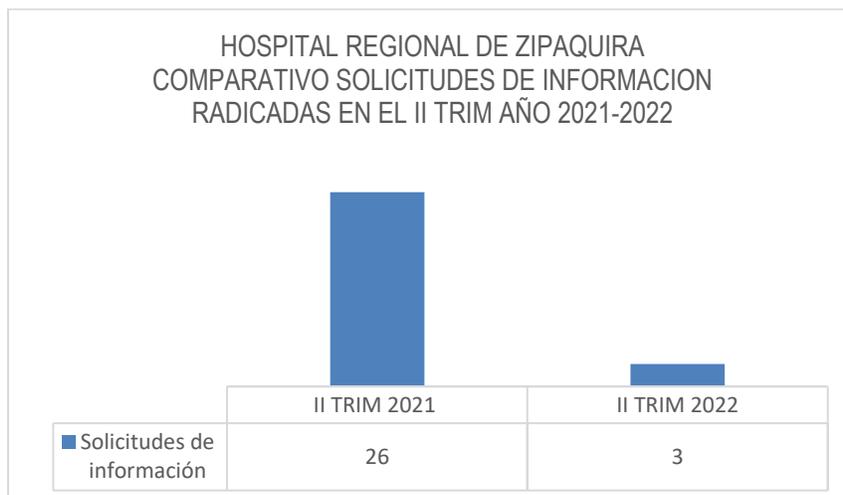


Fuente: Cuadro de produccion SIAU II TRIM 2022.

14. COMPARATIVO DE LAS SOLICITUDES DE INFORMACION DEL PERIODO, FRENTE AL MISMO PERIODO DEL AÑO ANTERIOR

14.COMPARATIVO DE LAS SOLICITUDES DE INFORMACION RADICADAS DEL PERIODO FRENTE AL MISMO PERIODO DEL AÑO ANTERIOR			
	II TRIM 2021	II TRIM 2022	Variación años 2021 vs 2022
Solicitudes de información	26	3	-88%

Fuente: Cuadro de produccion SIAU II TRIM 2022.



Fuente: Cuadro de produccion SIAU II TRIM 2022.

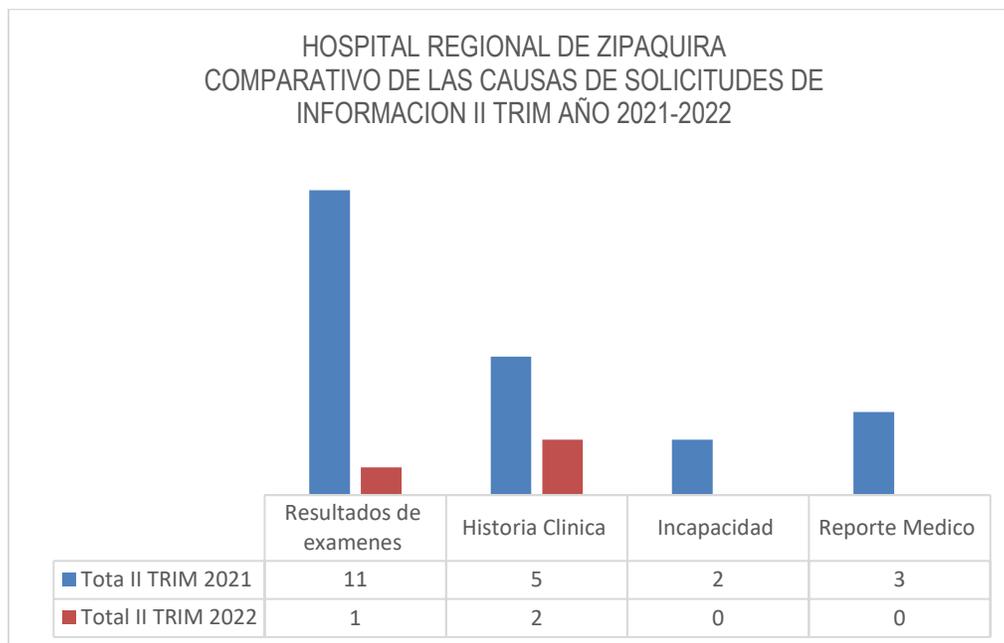


De acuerdo a las solicitudes de informacion radicadas en el II Trim del años 2022 con respecto al mismo periodo del año 2021, se evidencia una variacion significativa (88%) debido a reactivacion y normalizacion en la prestacion de los servicios.

15. COMPARATIVO DE LAS CAUSAS DE SOLICITUDES DE INFORMACION DEL PERIODO, FRENTE AL MISMO PERIODO DEL AÑO ANTERIOR

15. COMPARATIVO DE LAS CAUSAS DE SOLICITUDES DE INFORMACION		
Causas II TRIM 2021	Tota II TRIM 2021	Total II TRIM 2022
Resultados de exámenes	11	1
Historia Clínica	5	2
Incapacidad	2	0
Reporte Medico	3	0

Fuente: Cuadro de produccion SIAU II TRIM 2022.



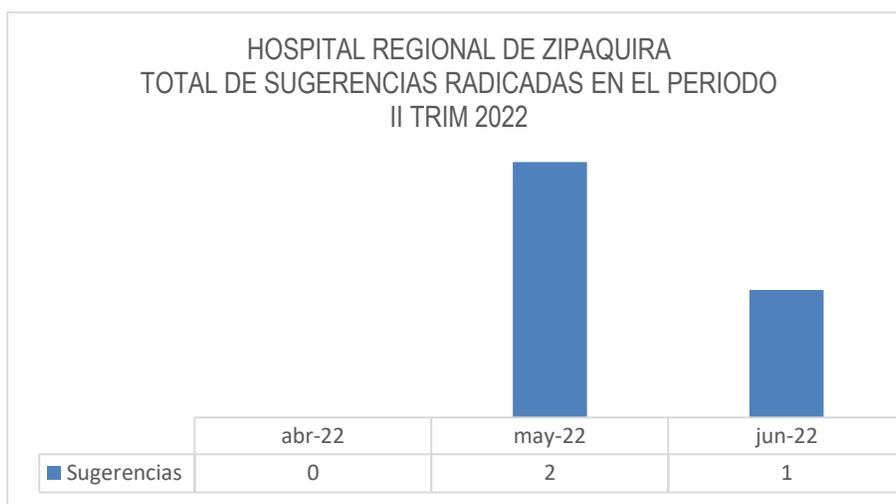
Fuente: Cuadro de produccion SIAU II TRIM 2022.

Se puede evidenciar que para II Trim del año 2022 comparado con el mismo periodo del año anterior hubo una disminucion considerable (86%), de las solicitudes de informacion debido a la no restriccion del ingreso de los usuarios y su familia a la institucion para realizar los tramites de manera presencial.

16. TOTAL DE SUGERENCIAS RADICADAS EN EL PERIODO.

16. TOTAL DE SUGERENCIAS RADICADAS EN EL PERIODO				
	abr-22	may-22	jun-22	Total sugerencias II trim 2022
Sugerencias	0	2	1	3

Fuente: Cuadro de produccion SIAU II TRIM 2022.



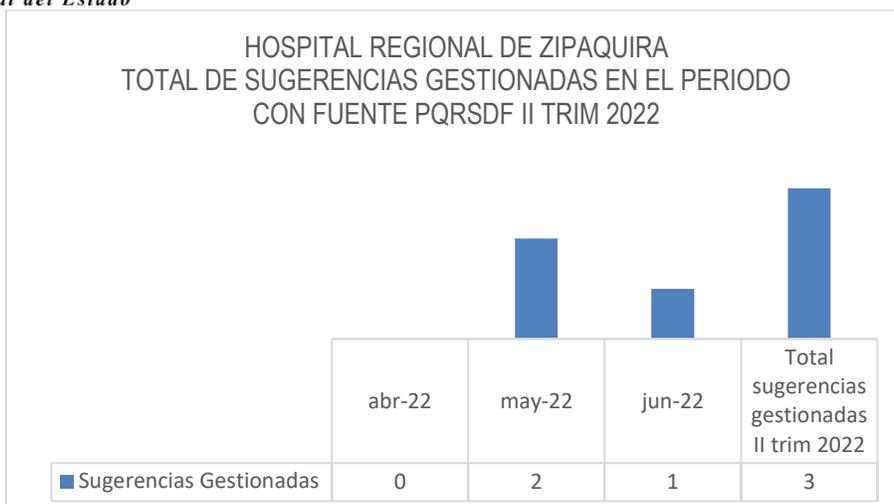
Fuente: Cuadro de produccion SIAU II TRIM 2022.

Las sugerencias radicadas en el II trimestre del año en curso fueron 3.

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

17. TOTAL DE SUGERENCIAS GESTIONADAS EN EL PERIODO CON FUENTE PQRSDF				
	abr-22	may-22	jun-22	Total sugerencias gestionadas II trim 2022
Sugerencias Gestionadas	0	2	1	3

Fuente: Cuadro de produccion SIAU II TRIM 2022.



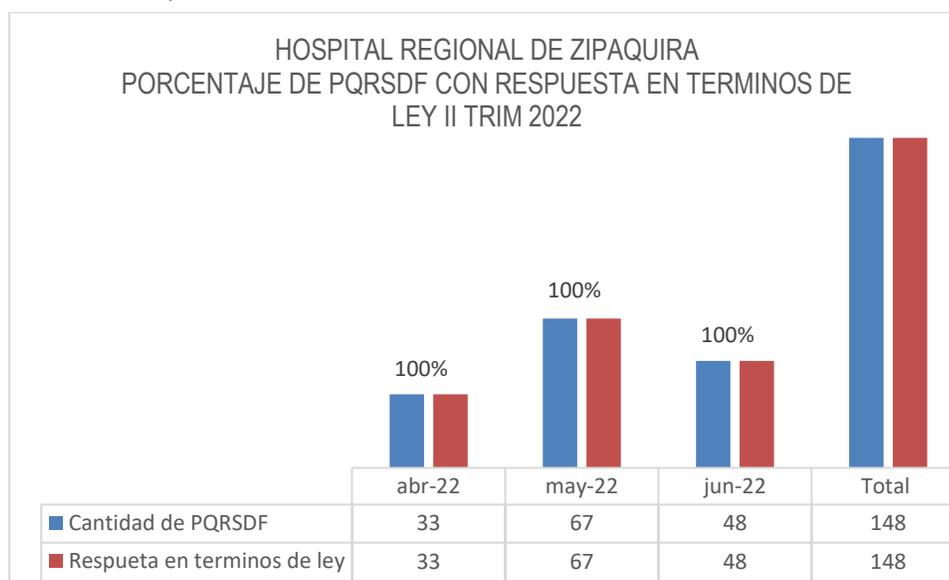
Fuente: Cuadro de produccion SIAU II TRIM 2022.

Para el II trimestre del año 2022 se gestionaron 3 sugerencias.

18. PORCENTAJE DE PQRSDF CON RESPUESTA EN TERMINOS DE LEY

18.PORCENTAJE DE PQRSDF CON RESPUESTA EN TERMINOS DE LEY				
SIAU	abr-22	may-22	jun-22	Total
Cantidad de PQRSDF	33	67	48	148
Respuesta en términos de ley	33	67	48	148
Porcentaje de cumplimiento	100%	100%	100%	100%

Fuente: Cuadro de produccion SIAU II TRIM 2022



Fuente: Cuadro de produccion SIAU II TRIM 2022.



Para el año 2021 el porcentaje de cumplimiento para la estrategia 21.1 y 21.2 de la ejecución de los planes de mejoramiento de las PQRSDF fue de 100%.

22. 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 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 II trimestre del año 2022.

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



V.B. Doctor
Jairo Enrique Castro Melo
Director General
Hospital Regional de Zipaquirá



Realizó
Jaime Alberto Ortiz Ospina
Lider de atención al usuario
Hospital regional de Zipaquirá