



HOSPITAL UNIVERSITARIO  
DE LA SAMARITANA

*Empresa Social del Estado*

Informe de Gestión

05DE07 – V3

ESE HOSPITAL REGIONAL DE ZIPAQUIRA.

INFORME COMPLETO DE PQRSFD.

III TRIMESTRE DEL AÑO 2022.

ZIPAQUIRA.



051



SC5520-1



Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tels. 4077075

[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

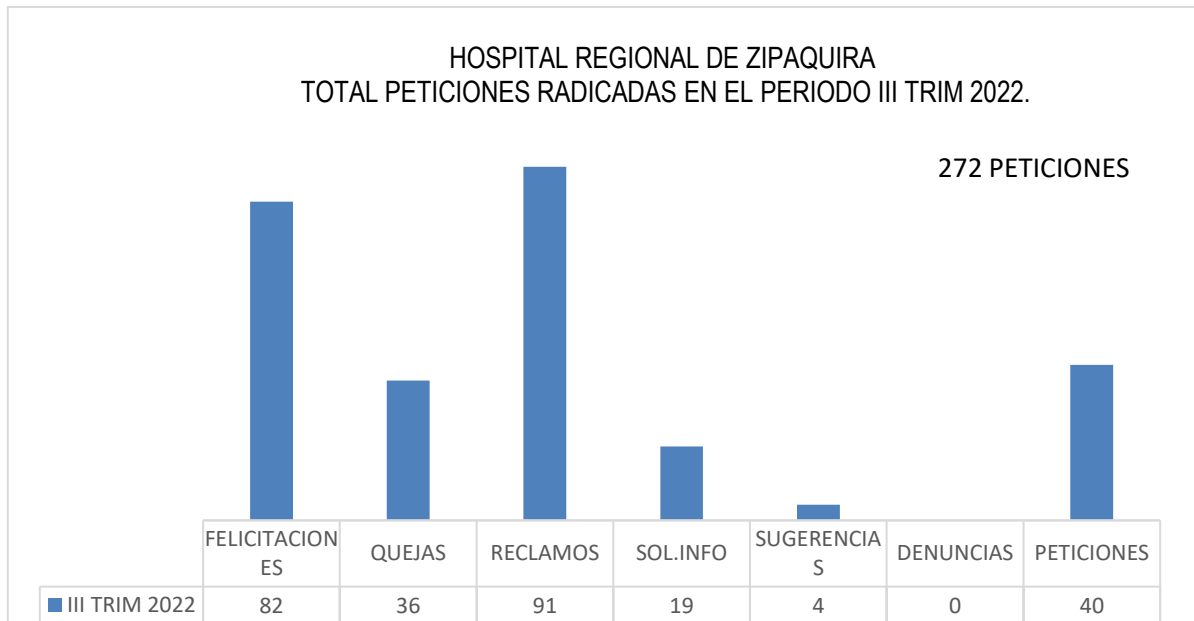
*“Humanización con sensibilidad social*

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

Para el III trimestre del 2022 se recibieron 272 manifestaciones, distribuidas así:

TOTAL PETICIONES RADICADAS EN EL PERIODO.								
SIAU-PQRSDF	FELICITACIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOL.INFO	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	PETICIONES	TOTAL
III TRIM 2022	82	36	91	19	4	0	40	272

Fuente: Cuadro de producción 2022

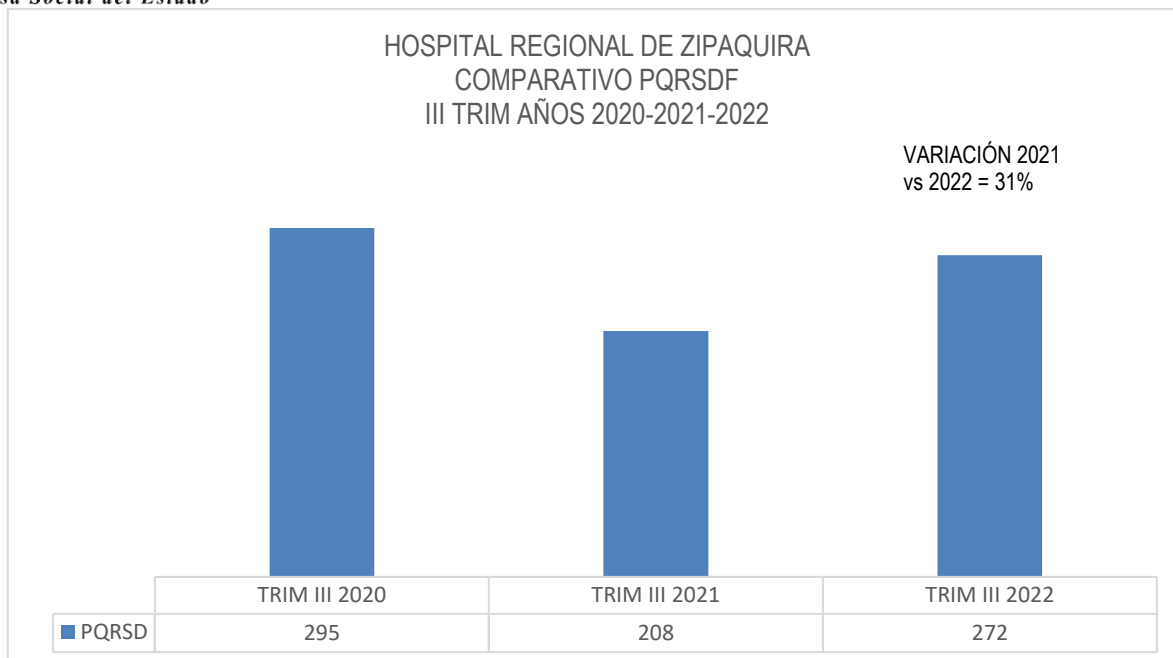


Fuente: Cuadro de producción 2022

## 2. COMPARATIVO PQRSDF ULTIMOS 3 AÑOS:

COMPARATIVO PQRSDF ULTIMOS TRES AÑOS			
SIAU	TRIM III 2020	TRIM III 2021	TRIM III 2022
PQRSD	295	208	272

Fuente: Cuadro de producción 2022



Fuente: Cuadro de producción 2022

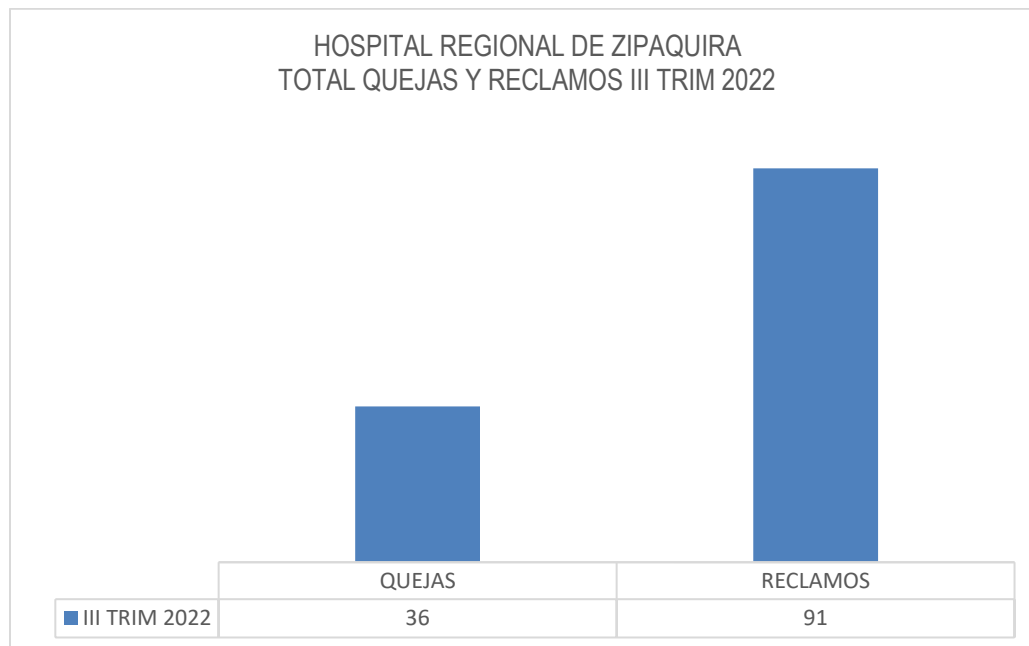
Para el tercer trimestre del año 2022, al comparar los periodos del año 2021 y 2022 se observa que hay una variación positiva del 31%, reflejadas en 47 sugerencias menos a comparación del mismo periodo del año anterior, en 43 felicitaciones mas, a comparación del mismo periodo del año anterior y en 38 reclamos mas en comparación del mismo periodo del año 2021 y se continua aplicando los planes de mejora establecidos por los diferentes servicios.

### 3. TOTAL QUEJAS Y RECLAMOS III TRIMESTRE AÑO 2022.

Para el III trimestre del año 2022, se recibieron 36 quejas y 91 reclamos, para un total de 127.

TOTAL QUEJAS Y RECLAMOS III TRIM 2022		
III TRIM 2022	QUEJAS	RECLAMOS
	36	91

Fuente: Cuadro de producción 2022

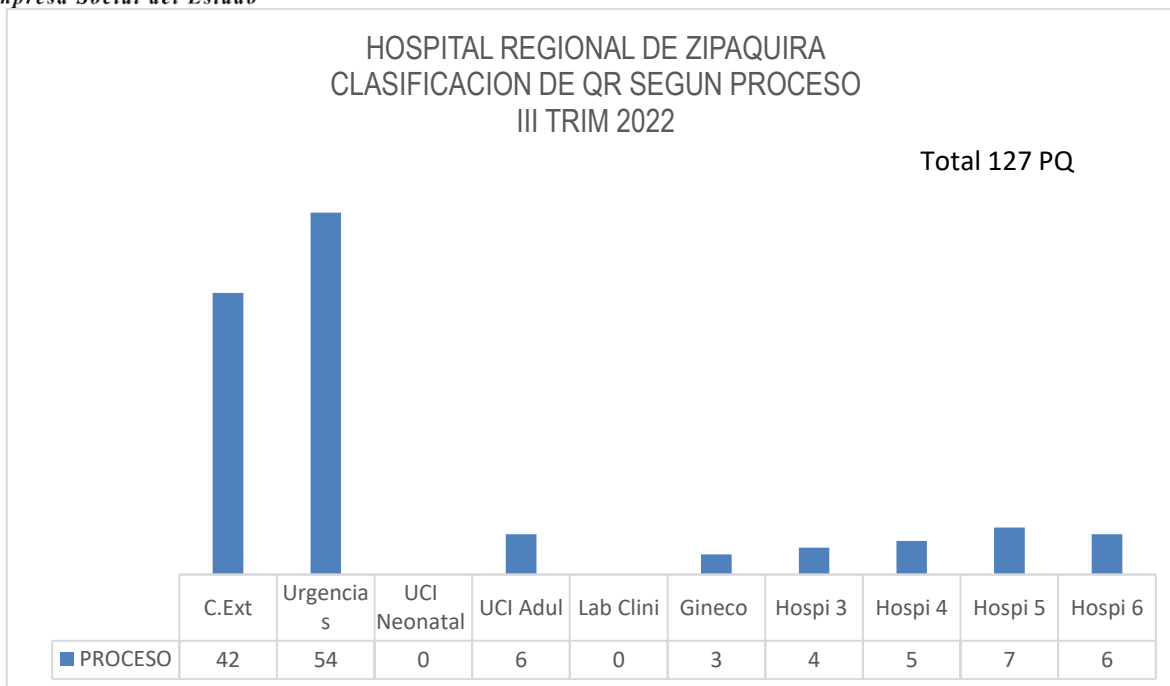


Fuente: Cuadro de producción 2022

#### 4. CLASIFICACION DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS SEGÚN PROCESO.

CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS SEGÚN PROCESO.	
PROCESO	TOTAL
C.Ext	42
Urgencias	54
UCI Neonatal	0
UCI Adul	6
Lab Clini	0
Gineco	3
Hospi 3	4
Hospi 4	5
Hospi 5	7
Hospi 6	6
<b>TOTAL</b>	<b>127</b>

Fuente: Cuadro de producción 2022



Fuente: Cuadro de producción 2022

Se puede evidenciar que los servicios que mas presentaron manifestaciones de quejas y reclamos fueron, el servicio de urgencias con 54 manifestaciones y el servicio de consulta externa con 42 manifestaciones.

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

COMPARATIVO DE Q y R DE LOS ULTIMOS 3 AÑOS POR PROCESO			
PROCESO	III TRIM 2020	III TRIM 2021	III TRIM 2022
C.Ext	18	27	42
Urgencias	3	19	54
UCI Neon	6	1	0
UCI Adul	11	3	6
Gineco	0	1	3
Lab Clini	0	1	0
Hospi 3	7	6	4
Hospi 4	12	3	5
Hospi 5	3	6	7
Hospi 6	9	6	6
<b>TOTAL</b>	<b>74</b>	<b>73</b>	<b>127</b>

Fuente: Cuadro de producción 2022

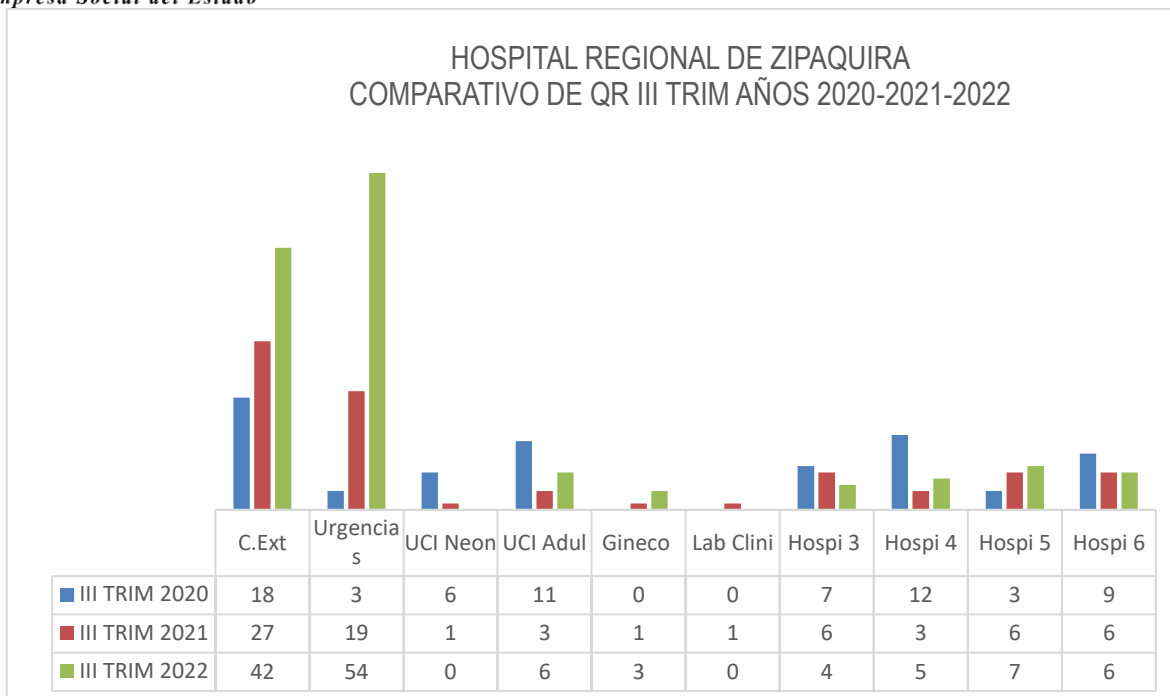
Fuente: Cuadro de producción 2022



Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tels. 4077075

[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

“Humanización con sensibilidad social”

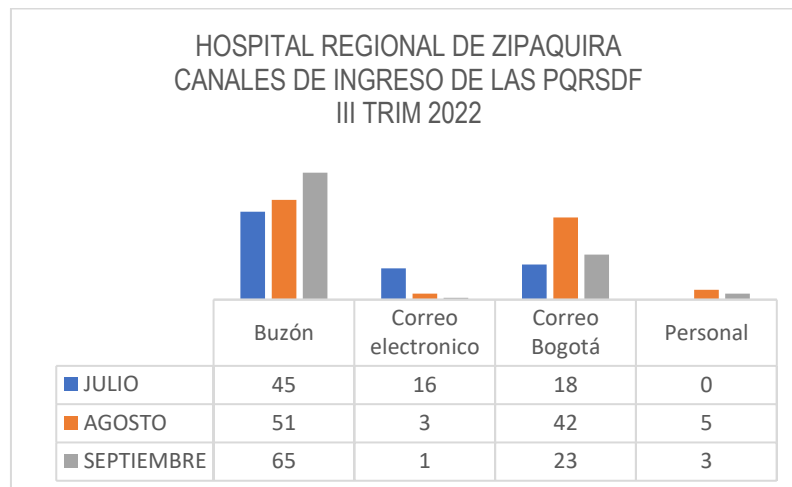


En la grafica se puede evidenciar que en el servicio de urgencias comparado con los periodos anteriores en III trim del 2022 se ve un aumento significativo de QR, debido a la falta de atencion oportuna por la alta demanda de usuarios y en el area de consulta externa tambien se observa un incremento en el III trim del 2022 debido a la falta de oportunidad en agendamiento de citas.

## 6. CANALES DE INGRESO DE LAS PQRSDF

CANALES DE INGRESO DE LAS PQRSDF			
CANAL DE RECEPCIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Buzón	45	51	65
Correo electrónico	16	3	1
Correo Bogotá	18	42	23
Personal	0	5	3

Fuente: Cuadro de producción 2022



Fuente: Cuadro de producción 2022

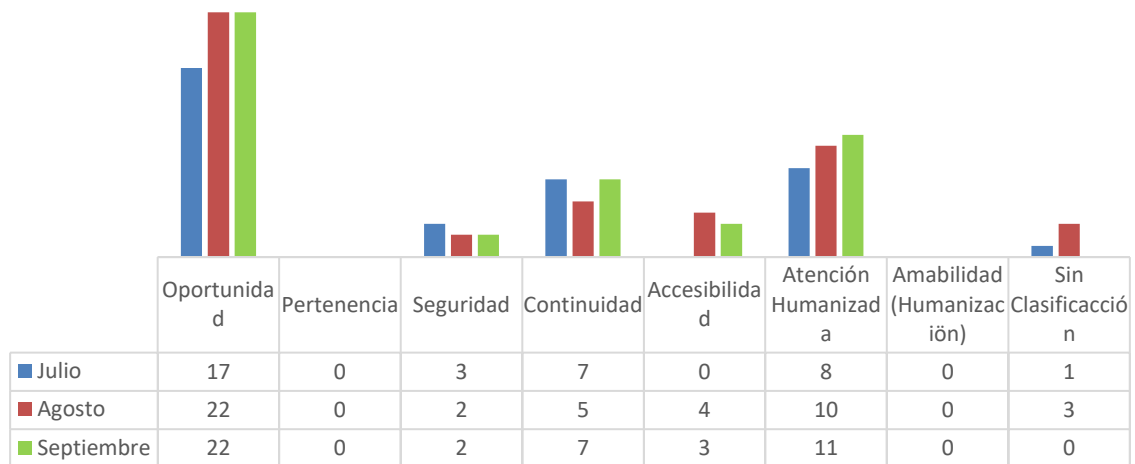
El medio de recepción de las PQRSDF, más utilizado en el Hospital Regional de Zipaquirá en todos los periodos por nuestros usuarios son los buzones (162), seguido de los dos correos institucionales (83 - 20), Teniendo en cuenta que hay otros canales de ingreso de PQRSDF como verbales y telefónicas estos son solucionados de manera inmediata y para este periodo fueron 57.

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

CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS SEGÚN ATRIBUTO DE CALIDAD III TRIMESTRE AÑO 2022.						
Atributo de calidad afectado	Julio	%	Agosto	%	Septiembre	%
Oportunidad	17	47%	22	48%	22	49%
Pertenencia	0	0%	0	0%	0	0%
Seguridad	3	8%	2	4%	2	4%
Continuidad	7	19%	5	11%	7	16%
Accesibilidad	0	0%	4	9%	3	7%
Atención Humanizada	8	22%	10	22%	11	24%
Amabilidad (Humanización)	0	0%	0	0%	0	0%
Sin Clasificación	1	3%	3	7%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuadro de producción 2022

HOSPITAL REGIONAL DE ZIPAQUIRA  
CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS SEGUN  
ATRIBUTO CALIDAD III TRIM 2022



Fuente: Cuadro de producción 2022

La grafica muestra que el primer atributo con mayor incidencia (manifestaciones) en el III Trim del 2022 con un total de 61 es el de oportunidad, el segundo es el de atención humanización con un total de 29 y un tercero que corresponde al atributo de continuidad con un total de 19.

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

CLASIFICACIÓN DE Q y R GESTIONADOS SEGÚN DERECHOS DEL USUARIO.						
Derechos del Usuario	Julio	%	Agosto	%	Septiembre	%
Recibir atención humanizada y trato amable	6	17%	10	22%	11	24%
Preguntar, expresar mis inquietudes y ser escuchado	0	0%	0	0%	0	0%
Recibir información integral y capacitación en el cuidado de mi salud	5	14%	7	15%	4	9%
Recibir atención preferencial	0	0%	0	0%	0	0%
Recibir Atención oportuna, segura y continua.	24	67%	26	57%	28	62%
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	7%	2	4%
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuadro de producción 2022



051



SC5520-1

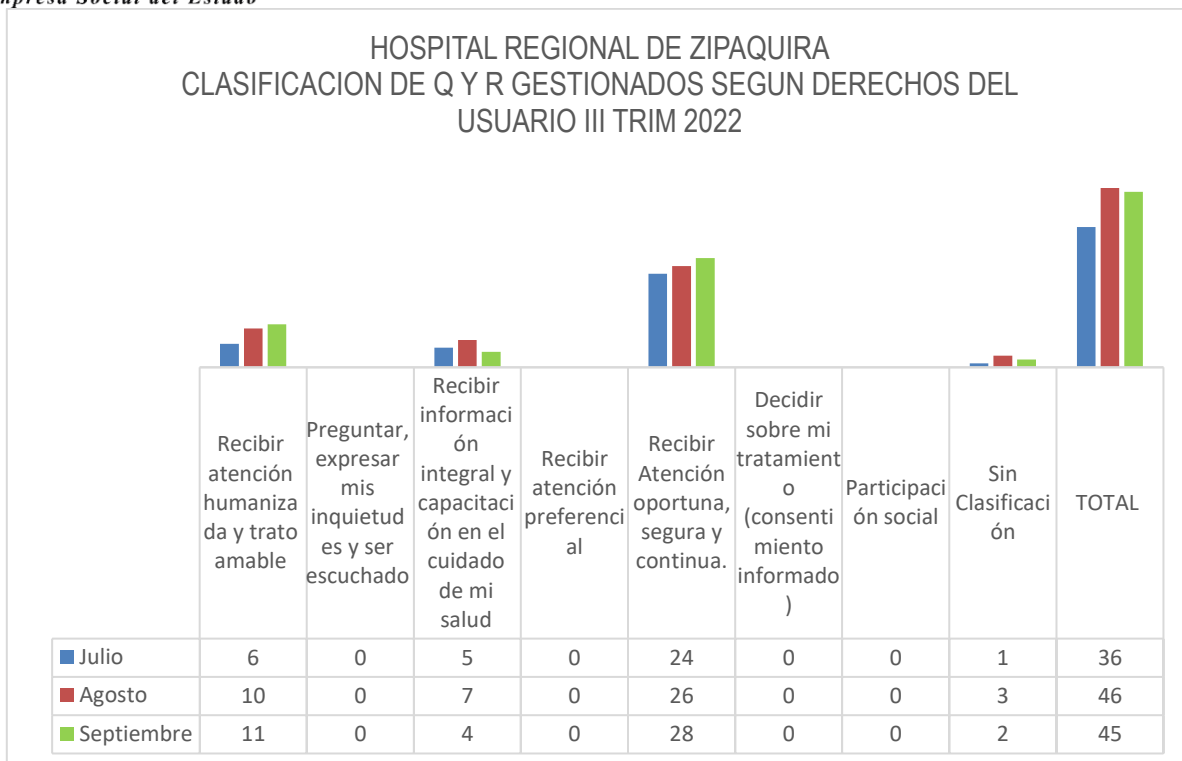


Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tels. 4077075

[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

“Humanización con sensibilidad social”





Fuente: Cuadro de producción 2022

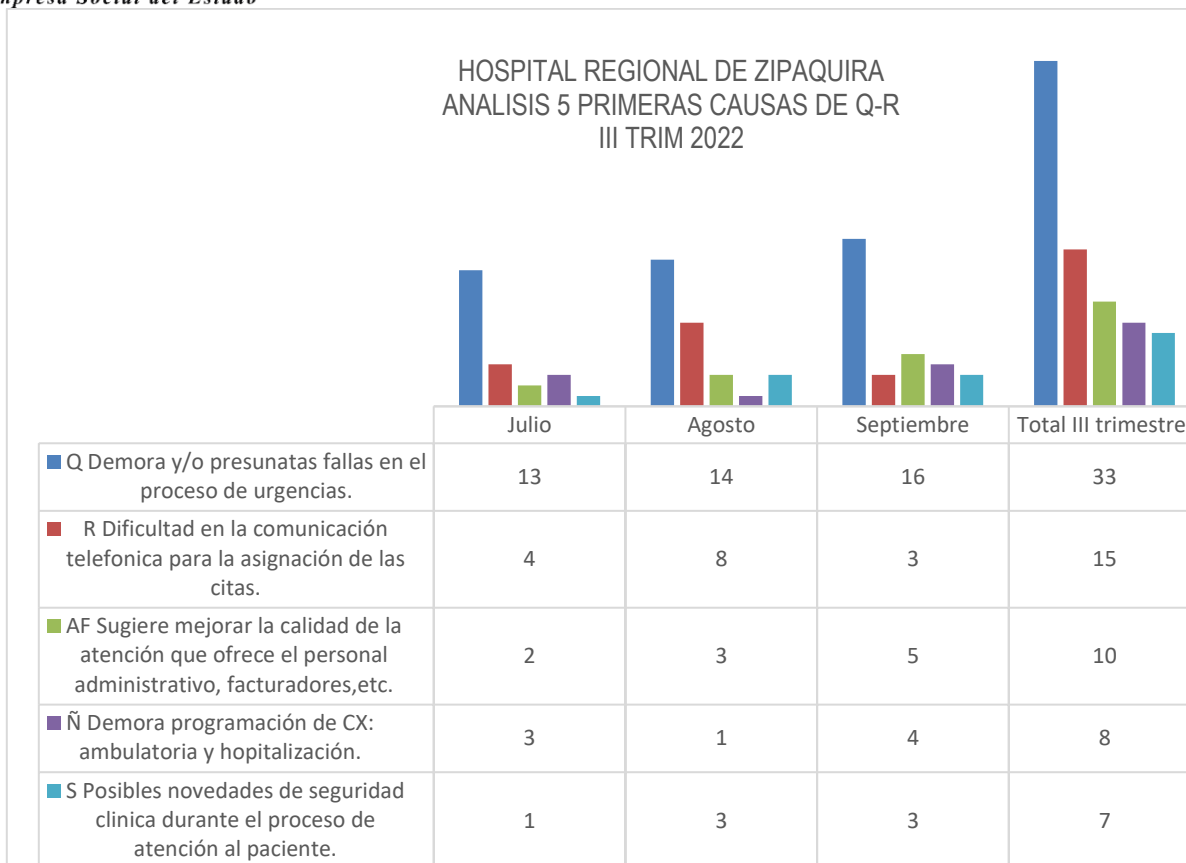
Se puede evidenciar que en el III Trim del año 2022 el derecho mas vulnerado corresponde a "recibir atención oportuna, segura y continua" con un total de 78, seguido de recibir "atención humanizada y trato amable" con un total de 27 "recibir información integral y capacitación en el cuidado de mis salud" con un total de 16.

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

CAUSAS DE Q y R (5 Primeras causas) DEL III TRIMESTRE año 2022						
CODIGO	CAUSA DE QUEJA O RECLAMO	Julio	Agosto	Septiembre	Total III trimestre.	
Q	Demora y/o presuntas fallas en el proceso de urgencias.	13	14	16	33	
R	Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de las citas.	4	8	3	15	
AF	Sugiere mejorar la calidad de la atención que ofrece el personal administrativo, facturadores, etc.	2	3	5	10	
Ñ	Demora programación de CX: ambulatoria y hospitalización.	3	1	4	8	
S	Posibles novedades de seguridad clínica durante el proceso de atención al paciente.	1	3	3	7	

Fuente: Cuadro de producción 2022





Fuente: Cuadro de producción 2022

En el III 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 (Q)” con un total de 33 a comparación de la de menor incidencia que fueron las “posibles novedades de seguridad clínica durante el proceso de atención al paciente. (S)” con un total de 7.

#### 10. 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 2022			(5 Primeras causas) III Trimestre 2021		
CODIGO	CAUSA DE QUEJA o RECLAMO	TOTAL III TRIM 2022	CODIGO	CAUSA DE QUEJA o RECLAMO	TOTAL III TRIM 2021
Q	Demora y/o presuntas fallas en el proceso de urgencias.	33	Ñ	Demora programación de CX: ambulatoria y hospitalización.	14

R	Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de las citas.	15	AG	Sugiere mejorar la calidad de la atención que ofrece la personal enfermería, auxiliar de enfermería, etc.	11
AF	Sugiere mejorar la calidad de la atención que ofrece el personal administrativo, facturadores, etc.	10	Q	Demora y/o presuntas fallas en el proceso de urgencias.	7
Ñ	Demora programación de CX: ambulatoria y hospitalización.	8	AH	Sugiere mejorar la calidad de la atención que ofrece el personal médico.	5
S	Posibles novedades de seguridad clínica durante el proceso de atención al paciente.	7	U	Falta de comunicación y/o orientación en el proceso de atención del paciente.	5

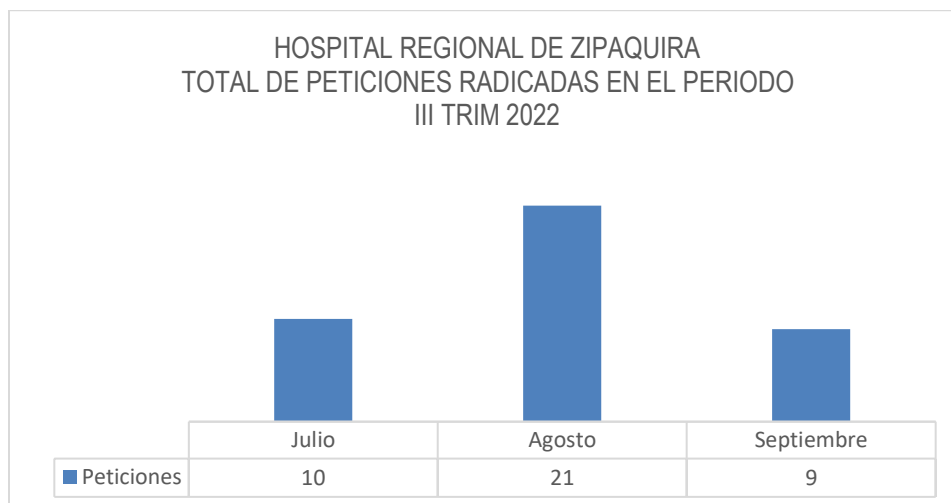
Fuente: Cuadro de producción 2022

Como podemos observar en las tablas anteriores se puede realizar una comparación de la demora en programación de cx ambulatoria y hospitalización con una disminución de 6 quejas o reclamos y en la demora y/o presuntas fallas en el proceso de urgencias con un aumento para este año de 26 QR por esta causa, las demás quejas y reclamos no coinciden.

## 11. TOTAL DE PETICIONES RADICADAS EN EL PERIODO.

TOTAL PETICIONES RADICADAS EN EL PERIODO.				
III TRIM 2022	Julio	Agosto	Septiembre	Total Peticiones III Trimestre 2022
Peticiones	10	21	9	40

Fuente: Cuadro de producción 2022



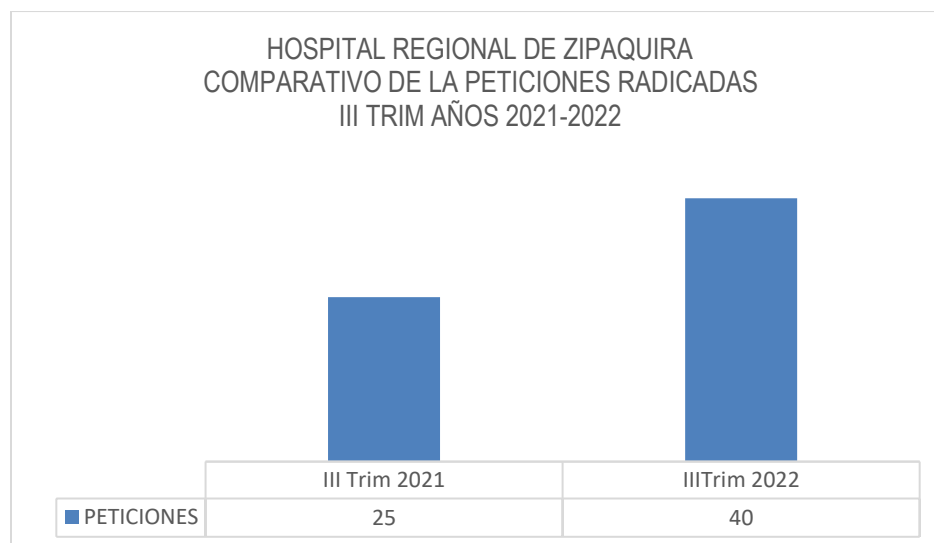
Fuente: Cuadro de producción 2022

Para el III trimestre del año 2022 las peticiones radicadas fueron 40.

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

COMPARATIVO DE LAS PETICIONES RADICADAS DEL PERIODO FRENTE AL MISMO PERIODO DEL AÑO ANTERIOR		
PETICIONES	III Trim 2021	III Trim 2022
		25

Fuente: Cuadro de producción 2022



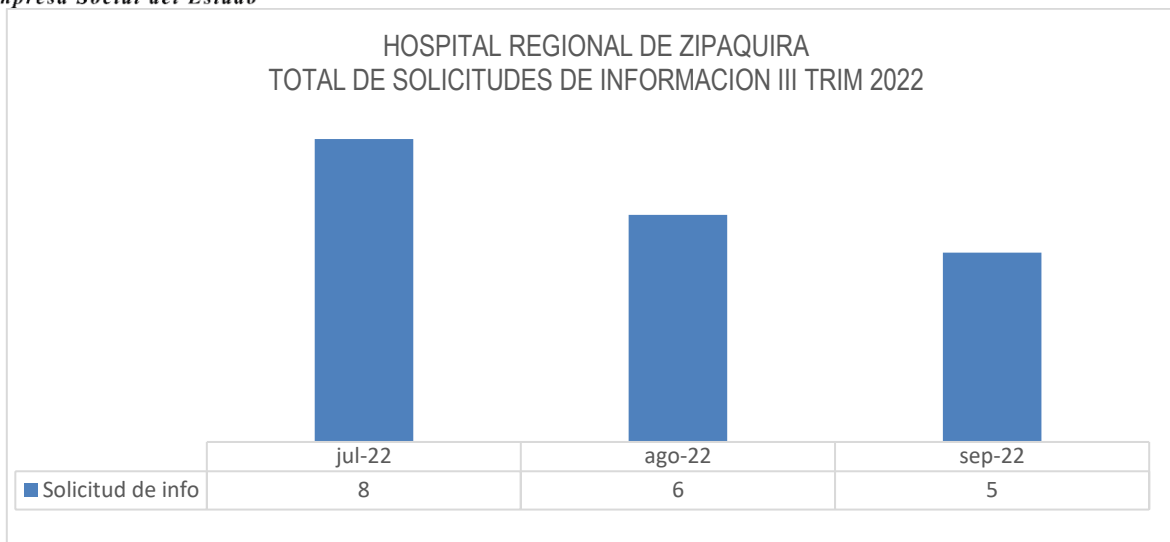
Fuente: Cuadro de producción 2022

Realizando el análisis del número de peticiones recepcionadas se encuentra que hubo una variación positiva del 60% en el III Trim del 2022 comparado al mismo periodo del año 2021.

## 13. TOTAL DE SOLICITUDES DE INFORMACION RADICADAS EN EL PERIODO

TOTAL DE SOLICITUDES DE INFORMACION III TRIM 2022				
	jul-22	ago-22	sep-22	Total III Trim 2022.
Solicitud de info	8	6	5	19

Fuente: Cuadro de producción 2022



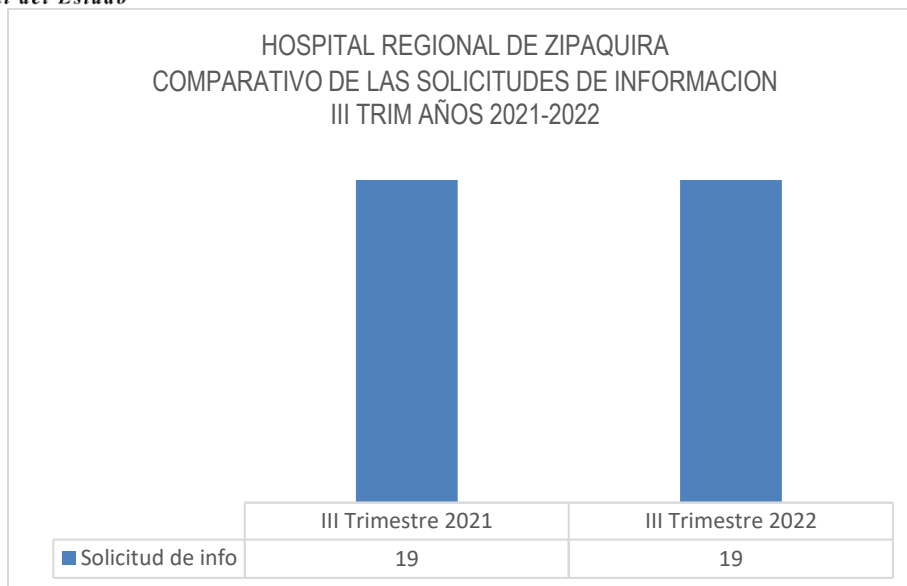
Fuente: Cuadro de producción 2022

El total de solicitudes de información recepcionadas por el servicio en el III trimestre del año 2022 fueron de 19.

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

<b>COMPARATIVO DE LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN FRENTE AL MISMO PERIODO DEL AÑO ANTERIOR.</b>		
	III Trimestre 2021	III Trimestre 2022
Solicitud de info	19	19

Fuente: Cuadro de producción 2022



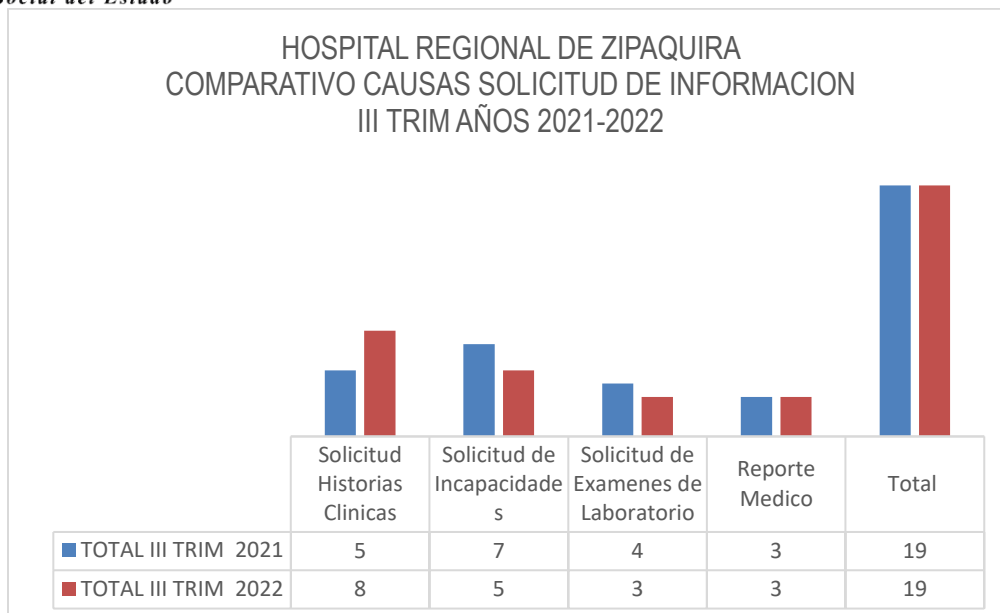
Fuente: Cuadro de producción 2022

De acuerdo a las solicitudes de información radicadas en el III Trim del año 2022 con respecto al mismo periodo del año 2021, no se evidencia variación.

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

COMPARATIVO DE LAS CAUSAS DE INFORMACIÓN		
CAUSAS III TRIM 2022	TOTAL III TRIM 2021	TOTAL III TRIM 2022
Solicitud Historias Clinicas	5	8
Solicitud de Incapacidades	7	5
Solicitud de Exámenes de Laboratorio	4	3
Reporte Medico	3	3
Total	19	19

Fuente: Cuadro de producción 2022



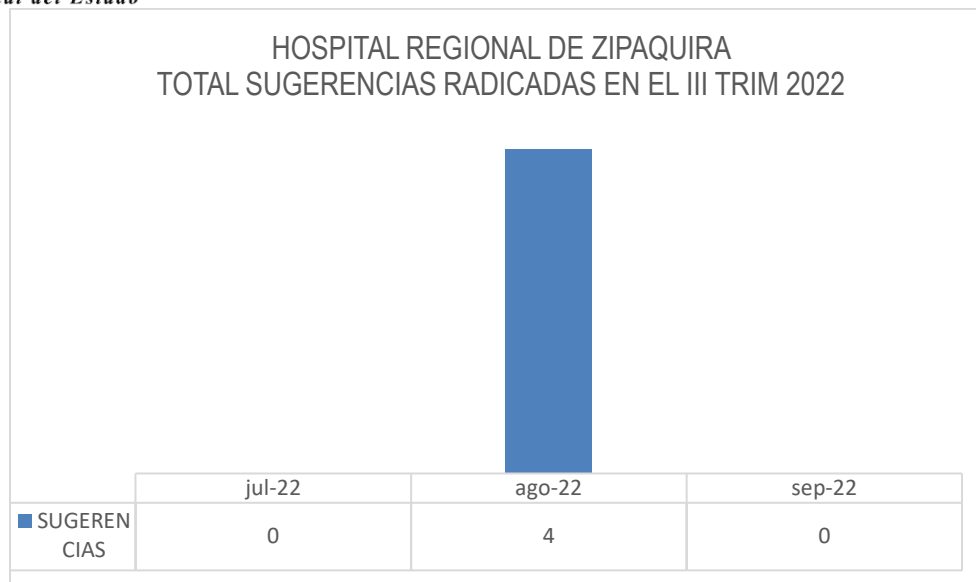
Fuente: Cuadro de producción 2022

Se puede evidenciar que para III Trim del año 2022 comparado con el mismo periodo del año anterior hubo un aumento del (60%) en las solicitudes de historias clinicas, para las solicitudes de incapacidad y solicitudes de exámenes de laboratorio se presento una variacion negativa del -29% a comparacion del año 2021.

#### 16. TOTAL DE SUGERENCIAS RADICADAS EN EL PERIODO.

TOTAL SUGERENCIAS RADICADAS EN EL PERIODO.				
SUGERENCIAS	jul-22	ago-22	sep-22	Total sugerencias III trim 2022
	0	4	0	4

Fuente: Cuadro de producción 2022



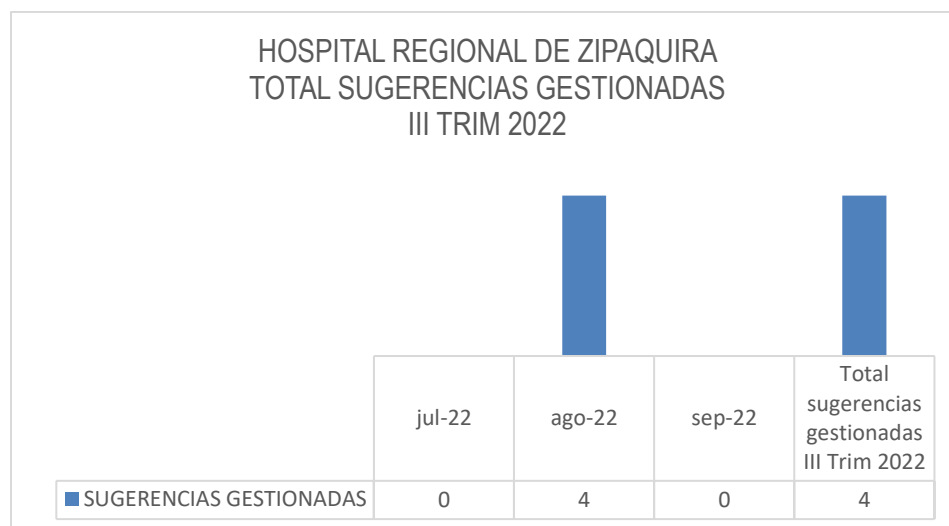
Fuente: Cuadro de producción 2022

Para el III Trim del año 2022 se radicaron 4 solicitudes de información.

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

<b>TOTAL SUGERENCIAS GESTIONADAS EN EL III TRIM 2022.</b>				
SUGERENCIAS GESTIONADAS	jul-22	ago-22	sep-22	Total sugerencias gestionadas III Trim 2022
	0	4	0	4

Fuente: Cuadro de producción 2022



Fuente: Cuadro de producción 2022

Para el III Trim del año 2022 se gestionaron 4 solicitudes de información.

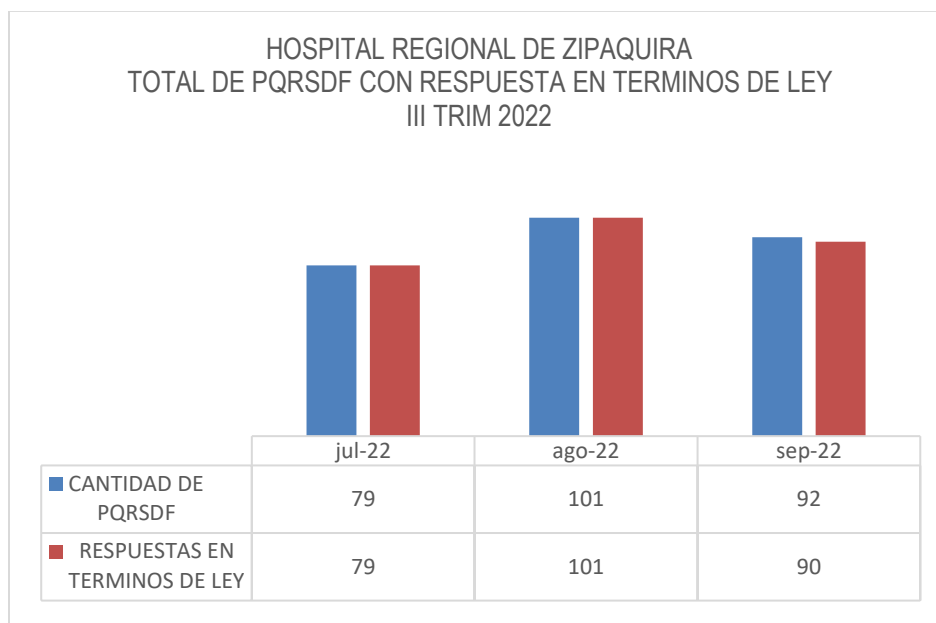




### 18. PORCENTAJE DE PQRSDF CON RESPUESTA EN TERMINOS DE LEY

TOTAL DE PQRSDF CON RESPUESTA EN TERMINOS DE LEY.			
SIAU	jul-22	ago-22	sep-22
CANTIDAD DE PQRSDF	79	101	92
RESPUESTAS EN TERMINOS DE LEY	79	101	90
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	100%	100%	98%

Fuente: Cuadro de producción 2022



Fuente: Cuadro de producción 2022

En el III trimestre del año 2022, se gestionaron y respondieron el 98% de las peticiones recibidas en el Hospital regional de Zipaquirá.

### 19. PUMP NOVEDADES DE SEGURIDAD CON FUENTE PQRSDF

Para el III Trim del año 2022 no hubo ninguna queja, reclamo o petición respecto a seguridad del paciente por lo tanto no se generaron PUMP.



## 20. PLANES DE MEJORA DERIVADOS DE LAS PQRSDF

GOBIERNO DE CUNDINAMARCA																	
PROMOCION DEL DESARROLLO DE SALUD PARTICIPACION Y ATENCION AL CIUDADANO EN SALUD OPACS FORMULACION PLAN DE MEJORAMIENTO PQRSDF EMPRESAS SOCIALES DEL ESTADO Y MUNICIPIOS																	
MUNICIPIO: ZIPAQUIRA																	
HOSPITAL:																	
PERIODO: TERCER TRIMESTRE																	
DESCRIPCION DEL HALLAZGO - OPORTUNIDAD DE MEJORA - RESULTADO NO DESEADO																	
QUE	QUIEN	CUANDO		DONDE	PORQUE	COMO	EVIDENCIA	SEGUIMIENTO									
		FECHA INICIA	FECHA TERMINA					II TRIM		III TRIM		IV TRIM		OBSERVACIONES			
								FECHA	%	FECHA	%	FECHA	%				
<p>DIFICULTAD PARA ASIGNACION DE CITAS</p> <p>PARA EL SERVICIO DE URGENCIAS, SOLO</p>	LOS USUARIOS MANIFIESTAN QUE NO PUEDEN ACCEDER A LAS CITAS	01-sept-22	31-09-22	CONSULTA EXTERNA (HRZ)	<p>PORQUE SE LES DIFICULTA QUE LES CONTESTEN LA LLAMADA</p> <p>PORQUE UNA VEZ ACEDEN A LA LLAMADA NO HAY AGENDA DISPONIBLE PORQUE HAY MUCHA DEMANDA DE USUARIOS SOLICITANDO CITA</p>	<p>*LLAMADAS REALIZADAS PARA LA ASIGNACION DE CITAS</p> <p>*SE REALIZAN AJUSTES EN LOS HORARIOS DE BREAK Y ALMUERZO A LOS AGENTES PARA PROMOVER LA ABILIDAD EN LA ASIGNACION DE CITAS</p>	<p>*ACTA CENTRAL DE CITAS</p> <p>*PLANILLAS DE REGISTRO DE LLAMADAS (CITAS)</p>	70									
								% TOTAL DE CUMPLIMIENTO									
EJECUTOR: EXTERNA JEFE		FECHA DE EVALUACION Y APROBACION: 03/09/2022		FIRMAS DE APROBACION:		DOCTOR JAIRO CASTRO GERENTE		DOCTOR MAURICIO O'BYRNE SUBGERENTE CIENTIFICO				DOCTOR MARTHA LEGUIZAMO SUBGERENTE ADMINISTRATIVO					

## 21. POA CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES PROYECTADAS DE PQRSDF EN EL POA PARA EL AÑO 2022.

# ESTRATEGIA	Línea Estratégica del Plan Departamental de Desarrollo	Meta de producto anual	Indicador de proceso		Unidad de medida	Valor esperado Año 3 (2022)	Descripción de estrategias y actividades	Peso % de la actividad frente a la meta	III Trim	EVIDENCIA ESPERADA	RESPONSABLE	RESPONSABLES INTERNOS
			Nombre del indicador	Descripción de la fórmula								
20.1	Gobernanza	Desarrollar el plan de acción de las líneas estratégicas del programa de humanización priorizadas para el HRZ	Porcentaje de cumplimiento del plan de acción del programa de humanización en el HRZ	N° de actividades ejecutadas del plan de acción / N° total de actividades programadas del plan de acción x 100	Porcentaje	≥ 90%	Elaborar el cronograma de actividades del programa de humanización para el HRZ vigencia 2022	100%	100%	Cronograma de actividades programa de humanización HRZ	Gestor asistencial HRZ Líder de atención al usuario HRZ	Jaime Ortiz
21.1	Gobernanza	Ejecutar el plan de mejora ≥ 90% de las 3 primeras causas de PQRS en el HRZ	Porcentaje de ejecución del plan de mejora para las primeras 3 causas de PQRS en el HRZ	N° de actividades ejecutadas / N° de actividades propuestas x 100	Porcentaje	≥ 90%	Formular el plan de mejoramiento de las tres primeras causas nuevas de PQRS en el HRZ	75%	75%	Planes de mejoramiento enviados a SSC	Gestor asistencial HRZ Profesional de atención al usuario HRZ	Jaime Ortiz
21.2							Realizar seguimiento a los planes de mejoramiento formulados de las tres primeras causas nuevas de PQRS en el HRZ	75%	75%	Informe de seguimiento a PUMP	Gestor asistencial HRZ Profesional de atención al usuario HRZ Gestores de planeación y garantía de la calidad HRZ	Jaime Ortiz Karen Sofía Caviates
22.1	Gobernanza	Lograr la satisfacción global de los usuarios del HRZ	Satisfacción Global de los Usuarios en el HRZ	N° de usuarios que respondieron "muy bueno" o "bueno" a la pregunta "¿cómo calificaría su experiencia global de atención en los servicios de salud de su IPS? / No de usuarios que respondieron ..."	Porcentaje	85%	Medir trimestralmente la satisfacción global de los usuarios del HRZ	100%	100%	Informe de medición de la satisfacción global de los usuarios del HRZ	Gestor asistencial HRZ Profesional de atención al usuario HRZ	Jaime Ortiz

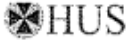
## 22. INFORME DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES PROPUESTOS EN LA MATRIZ DE RIESGOS DEL PROCESO

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 III trimestre del año 2022.



Es de anotar que en la actualidad la institución no ha recibido ninguna manifestación ni sanción al respecto.  
Este riesgo fue socializado a los líderes del Hospital Regional de Zipaquirá.


E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA  
HOSPITAL REGIONAL ZIPAQUIRÁ  
ENTREGA DE TURNO ASISTENCIAL - ADMINISTRATIVO




HOSPITAL UNIVERSITARIO  
DE LA SAMARITANA  
Empresa Social del Estado

FECHA: 23 de Agosto 2022

Items	OBSERVACIÓN	SEGUIMIENTO
	<b>DRA MARTHA LEGUZAMO.</b>	
	• Invitación actividad de cumpleaños 1er Semestre. • Invitación (subida) acceso escaleras y circulación de personal. • Publicación link para actividad de amor y amistad. Invite para propuestas de tema para la dinámica.	
	<b>SIAU.</b>	
	Matriz de Riesgos = Atención al Usuario = 1 Solo Riesgo Riesgo que genera PQR, Indicado en Alto riesgo por falta de trámite oportuno a los quejas, respuestas tardías, respuestas incoherentes Solicita colaboración para no iniciar procesos con HUS.	
	/	

 E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA GESTIÓN DE LA CALIDAD LISTADO ASISTENCIA				
ACTIVIDAD: Entrega de Turno Asistencial LUGAR: Hospital Regional de Zipaquirá - 7° Piso Ala Norte FECHA: 23 de agosto 2022				
NOMBRE	DOCUMENTO IDENTIDAD	CARGO	PROCESO	FIRMA
1 Karen Sofia Camedez P	1075227481	Lider calidad	Gestión de la calidad	Karen P.
2 Evelyn Sabina Pinadero	1072496234	Lider G. Ambiental	Gestión de la Calidad	Evelyn P.
3 Ana Patricia	0786152	Lider Ambiental	Atención Pte Hx	Ana Patricia
4 Henry Castellanos	33056404	Lider usuarios	Atención Pte usuarios	Henry C.
5 Marcela Jarama	35.421.339	Lider C. Externa	Atención a Pte ambulatorio	Marcela J.
6 Mariana Montoya	39579564	Lider unidad Dx	Atención a Pte Dx	Mariana M.
7 Aracely Jarama	1070926503	Supervisor HUS	HUS SYSTEM	Aracely J.
8 Karen Juliana Prieto Davila	1.075.623.206	Profesional SST	Talento Humano	Karen Prieto
9 Lina Fernanda Boreira Emcón	1075669407	Lider Hotelera	Hotelaria Hospitalaria	Lina B.
10 Marcela Bibiana Rodríguez	35195307	Nutricionista	Atención Pte Hx	Marcela B.
11 Marcela Muñoz C	52409542	Lider Gerencia	Gerencia	Marcela M.
12 Diana Juez	3103673	Coord. Laboral	Higiene	Diana J.
13 Rodrigo Ceballos	M388.036	M.D. Auditor	Asistencia	Rodrigo C.
14 Fabian Cardenas	1075660579	Lider Estética	Centro de Belleza	Fabian C.
15 Alexander Gonzalez	91283766	Lider Mercado	Marketing	Alexander G.
16 Leonor Jarama	1075655445	Impresora	Impresoras	Leonor J.
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				

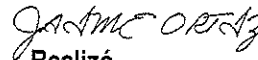
 E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA GESTIÓN DE LA CALIDAD LISTADO ASISTENCIA				
ACTIVIDAD: Entrega de Turno Asistencial LUGAR: Hospital Regional de Zipaquirá - 7° Piso Ala Norte FECHA: 23 de agosto 2022				
NOMBRE	DOCUMENTO IDENTIDAD	CARGO	PROCESO	FIRMA
1 JOHN GUTIERREZ	9395653	F. ACTIVOS FIJOS	BIENES Y SERVICIOS	John G.
2 Heidi Ximara Acevedo P.	1075664684	Lider Almacén	Bienes y servicios	Heidi X.
3 Hadha Ramirez Nava	35410923	Profesional M. pro	Facturación	Hadha R.
4 Elizabeth Castillo F.	35413794	Lider de Trabajo Social	Atención al usuario y Pte	Elizabeth C.
5 BLANCA MARCELA TORRES	51890813	Coordinadora labor	Apoyo diagnóstico	Blanca T.
6 Miller Anumada C.	1030548547	Tec. coord. m. tto	6 de la infraestructura	Miller A.
7 glemys orjuelo	52823538	Coor. de mto	gestión a instalaciones	Glemys O.
8 Daniel F. Bell	1075678931	Profesional Encargado	G. Tecnología Biomédica	Daniel B.
9 Maria Isabe Ramirez U	51611464	Lider de Salud Publica	Salud Publica	Maria I.
10 Sham Linda Calcedo	1071329983	Lider S. Farmacéutica	S. Farmacéutica	Sham L.
11 Anapolina Gomez D	22140820	Lider farmacia	S. F.	Anapolina G.
12 Pedro Neri Rodríguez	79362134	MO SUPERV. DE	ASISTENCIA	Pedro N.
13 Daniel Benítez	88761970	Administrador de...	Alimentación	Daniel B.
14 TIGEL GARCIA	1075653004	Anal. Químico	Química	Tigel G.
15 Dania Lizbeth Bello	1070024458	Coordinadora LASU	Hotelaria	Dania B.
16 JANE ADORE	79345787	Lider S/AN	S/AN	Jane A.
17 Heidy Marcela Ortiz Ospillo	52802544	Ap. Atención Aux. Fed	S. Atención Farmacéutica	Heidy O.
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				

### 23. BARRERAS DE ACCESO

En cuanto a las barreras de acceso identificadas en los diferentes canales de atención presentados por la ciudadanía con fuente principal PQRS, no se encontró ninguna barrera debido a que los canales de atención dispuestos para dicho trámite están disponibles y son de manera telefónica, virtual y presencial así mismo tienen el respectivo control interno y gestión de la PQRS como se debe realizar para poder brindarle oportuna respuesta a los usuarios y estar en mejora continua por parte de la institución para la prestación de servicios.



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



051



SC5520-1

