

HOSPITAL REGIONAL DE ZIPAQUIRA.

INFORME COMPLETO DE PQRSFD.

III TRIMESTRE DEL AÑO 2023.

ZIPAQUIRA.



051



SC5520-1



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

www.hus.org.co

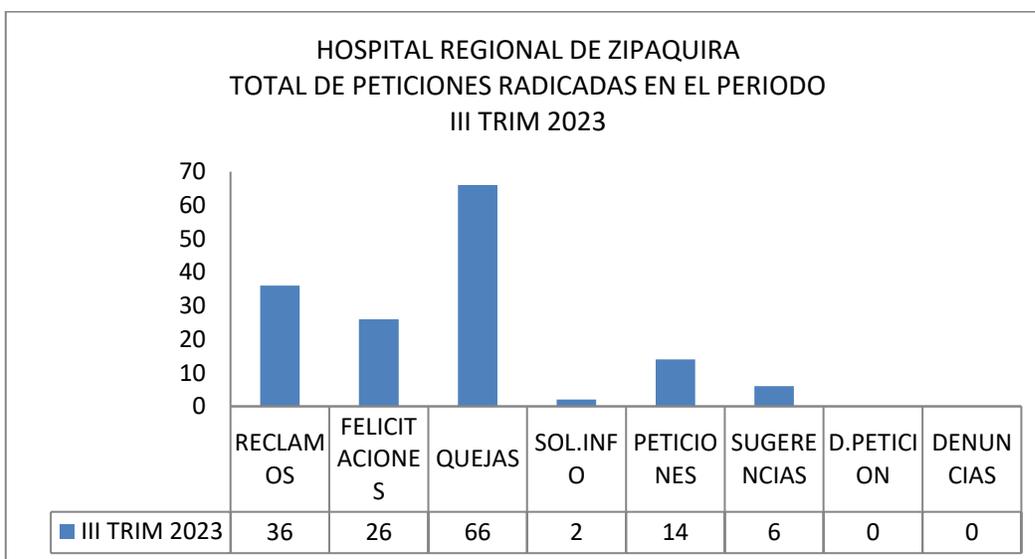
“Humanización con sensibilidad social

1. TOTAL, DE PETICIONES RADICADAS EN EL PERIODO.

Para el III trimestre del Año 2023 se recibieron, clasificaron y tramitaron 150 manifestaciones, distribuidas de la siguiente manera quejas que corresponden al 44%, reclamos al 24%, felicitaciones al 17%, peticiones al 9%, sugerencias al 4%, solicitudes de información al 1% y derechos de petición al 0% de los radicados.

TOTAL DE PETICIONES RADICADAS EN EL PERIODO									
SIAU-PQRSDF	RECLAMOS	FELICITACIONES	QUEJAS	SOL.INF	PETICIONES	SUGERENCIAS	D.PETICION	DENUNCIAS	TOTAL
III TRIM 2023	36	26	66	2	14	6	0	0	150

Fuente: Cuadro de producción 2023



Fuente: Cuadro de producción 2023

Se continúa fortaleciendo la divulgación de derechos y deberes por intermedio de las auxiliares para un total de 4519 personas abordadas en el segundo trimestre del año 2023

2. COMPARATIVO PQRSDF ULTIMOS 3 AÑOS:

COMPARATIVO PQRSDF POR TRIM ULTIMAS CUATRO VIGENCIAS					
	TRIM III 2020	TRIM III 2021	TRIM III 2022	TRIM III 2023	VAR 2022 vs 2023
PQRSDF	295	208	272	150	-45%

Fuente: Cuadro de producción 2023



051



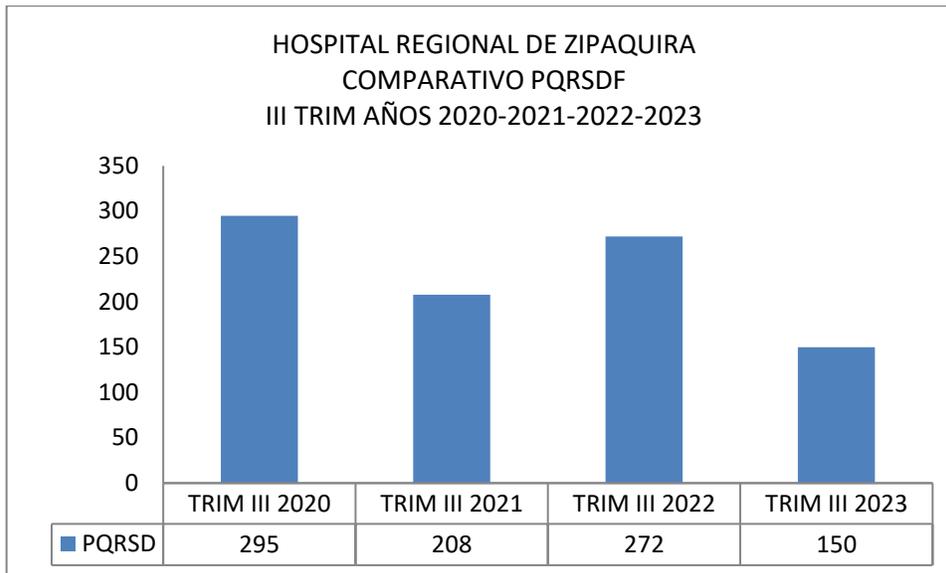
SC5520-1



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

www.hus.org.co

“Humanización con sensibilidad social”



Fuente: Cuadro de producción 2023

Analizando los periodos comparados III trimestre año 2020-2021-2022 y 2023 se evidencia en el valor bruto una disminución en el número de PQRSD correspondiente a un 45% menos que el mismo trimestre del periodo del año anterior. Por otro lado, se ha incrementado el número de personas atendidas en los mismos periodos, atendiendo 55.741 personas en el año 2022 y 58.551 personas en el año 2023, es decir, un incremento en la atención del 5%.

Si calculamos la incidencia de PQRSD para el tercer trimestre del año 2022 corresponde a un valor de 5 manifestaciones por cada 1000 usuarios atendidos, mientras que para el mismo periodo del año 2023 correspondió a un valor de 3 manifestaciones por cada 1000 personas atendidas indicando que lo que realmente ocurrió fue una disminución del 47.5%.

3. TOTAL QUEJAS Y RECLAMOS III TRIMESTRE AÑO 2023.

TOTAL QUEJAS Y RECLAMOS III TRIM 2023		
III TRIM 2023	QUEJAS	RECLAMOS
	66	36

Fuente: Cuadro de producción 2023



051



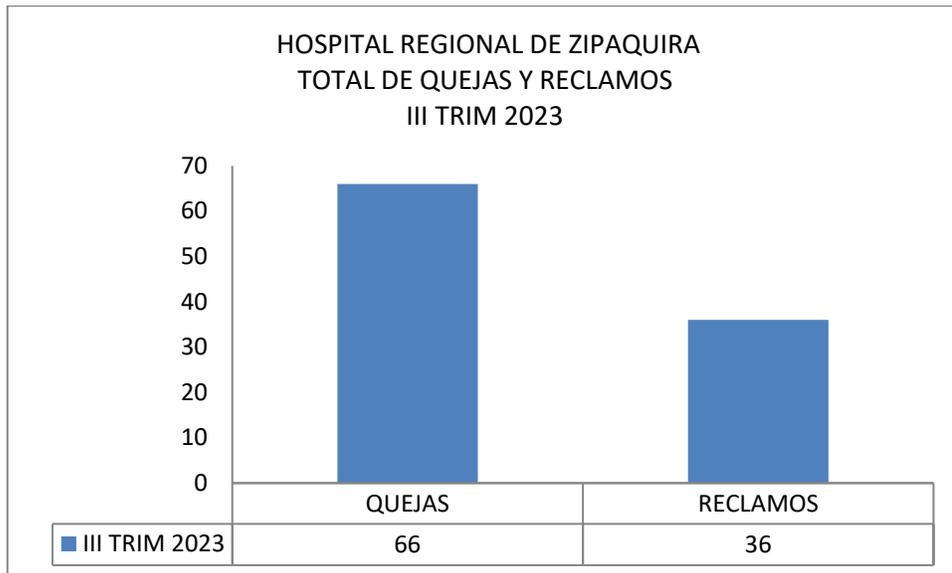
SC5520-1



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

www.hus.org.co

“Humanización con sensibilidad social”



Fuente: Cuadro de producción 2023

Para el tercer trimestre del año 2023 de acuerdo a la percepción de los usuarios con la prestación en la atención de los servicios se recepcionaron 66 quejas que en su mayoría fueron por “la demora en la atención en el servicio de urgencias” y 36 reclamos que en su mayoría fueron por la calidad en la atención que ofrece el personal médico.

4. CLASIFICACION DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS SEGÚN PROCESO III TRIM 2023

CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS SEGÚN PROCESO.	
PROCESO	TOTAL
C. Ext	24
Urgencias	44
Ginecología	2
UCI Adul	6
UCI Neonatal	1
Hospi 3	7
Hospi 4	0
Hospi 5	8
Hospi 6	10
TOTAL	102

Fuente: Cuadro de producción 2023



051



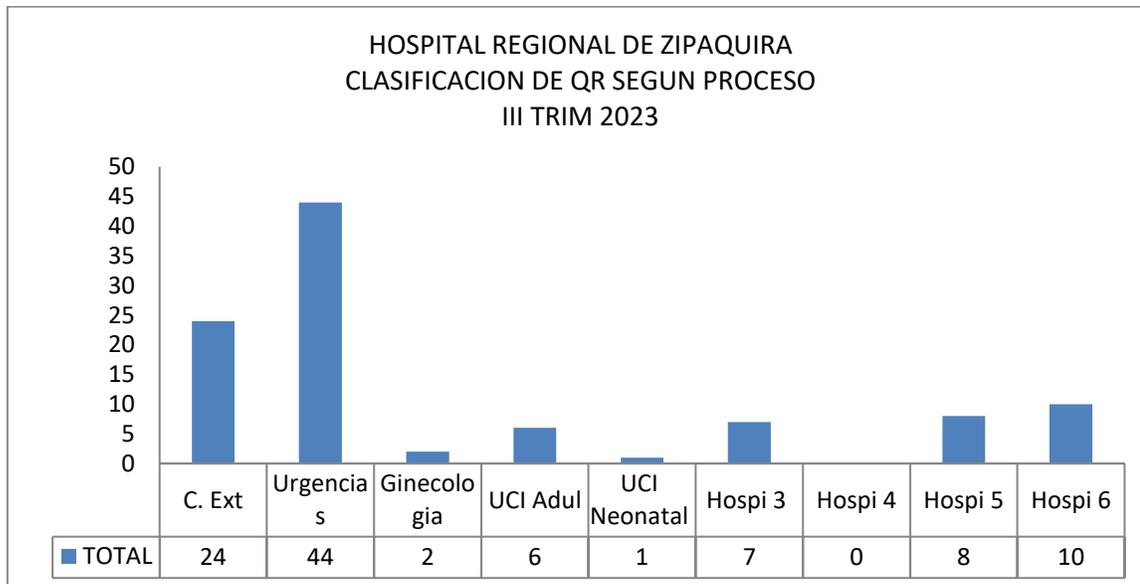
SC5520-1



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

www.hus.org.co

“Humanización con sensibilidad social”



Fuente: Cuadro de producción 2023

Para el III trimestre del año 2023 los servicios más afectados por quejas y reclamos fueron, urgencias con 44 QR que corresponde a un 43% del total, debido a lo que refieren los usuarios en la demora en la atención en el servicio de urgencias, seguido del servicio de consulta externa con 24 QR es decir el 24% del total, que según la percepción de los usuarios corresponde a la falta de calidad de atención que brindan los especialistas y dificultad en la asignación de citas.



051



SC5520-1



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

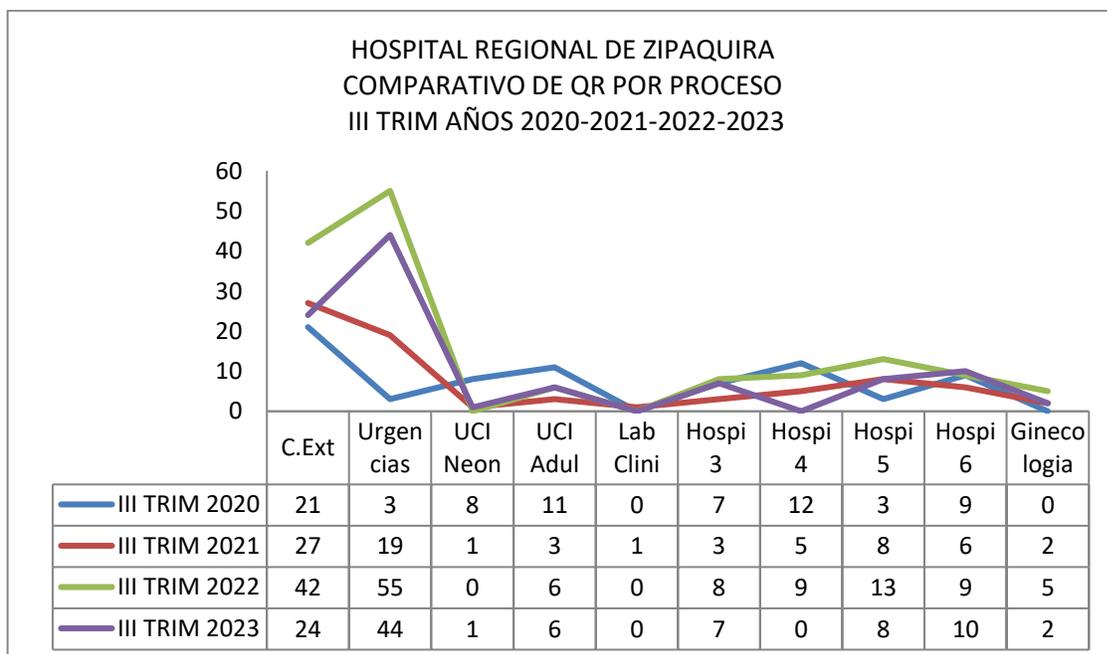
www.hus.org.co

“Humanización con sensibilidad social”

5. COMPARATIVOS DE Q y R DE LOS ULTIMOS 4 AÑOS POR PROCESO.

COMPARATIVO DE Q y R DE LAS ULTIMAS 4 VIGENCIAS POR PROCESO				
PROCESO	III TRIM 2020	III TRIM 2021	III TRIM 2022	III TRIM 2023
C.Ext	21	27	42	24
Urgencias	3	19	55	44
UCI Neo	8	1	0	1
UCI Adul	11	3	6	6
Lab Clini	0	1	0	0
Hospi 3	7	3	8	7
Hospi 4	12	5	9	0
Hospi 5	3	8	13	8
Hospi 6	9	6	9	10
Ginecologia	0	2	5	2
TOTAL	74	75	147	102

Fuente: Cuadro de producción 2023



Fuente: Cuadro de producción 2023



051



SC5520-1



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

www.hus.org.co

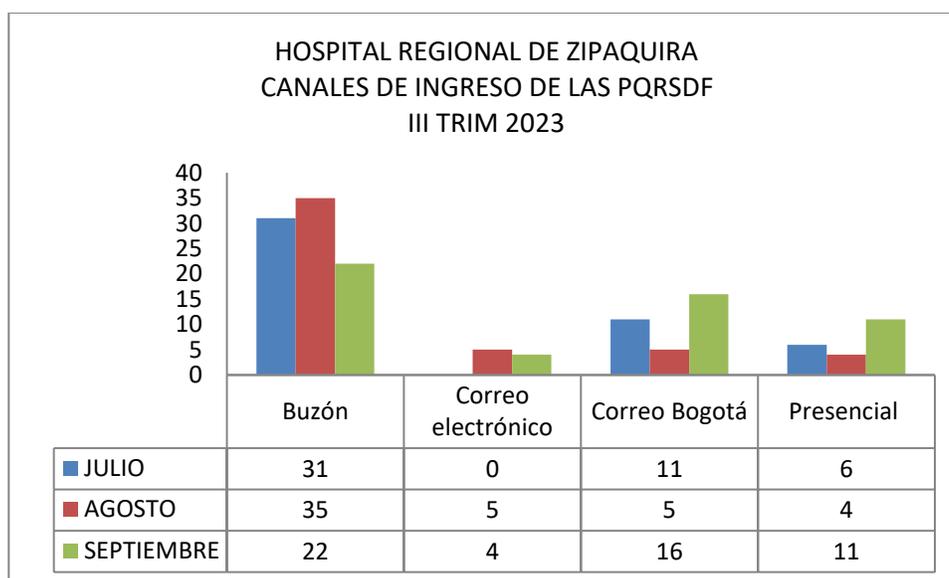
"Humanización con sensibilidad social"

Para el III trimestre del año 2023 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 mas personas atendidas se encuentran, la institución formuló 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, lo que nos estimula a plantear otras estrategias para enfrentar el problema teniendo en cuenta que no se puede llegar a quejas y reclamos en cero.

6. CANALES DE INGRESO DE LAS PQRSDF

CANALES DE INGRESO DE LAS PQRSDF			
CANAL DE RECEPCIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Buzón	31	35	22
Correo electrónico	0	5	4
Correo Bogotá	11	5	16
Presencial	6	4	11
TOTAL	48	49	53

Fuente: Cuadro de producción 2023



Fuente: Cuadro de producción 2023



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

www.hus.org.co

“Humanización con sensibilidad social”

Para el III Trimestre del año 2023 se evidencia que el canal más utilizado por los usuarios son los buzones de sugerencias dentro de la Institución, continuando así con la plataforma Almera y de manera presencial, cabe resaltar que las manifestaciones recibidas de manera verbal y telefónica no se radican en la plataforma debido a que se les da trámite y solución de manera inmediata en el servicio que lo requieran.

7. CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS SEGÚN ATRIBUTO DE CALIDAD III TRIMESTRE 2023.

CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS SEGÚN ATRIBUTO DE CALIDAD III TRIMESTRE AÑO 2023.						
Atributo de calidad afectado	JULIO	%	AGOSTO	%	SEPTIEMBRE	%
Oportunidad	14	47%	20	56%	23	64%
Sin Clasificación	0	0%	0	0%	0	0%
Amabilidad (Humanización)	8	27%	11	31%	11	31%
Accesibilidad	3	10%	1	3%	0	0%
Continuidad	1	3%	0	0%	0	0%
Seguridad	3	10%	3	8%	1	3%
Pertinencia	1	3%	1	3%	1	3%
TOTAL	30	100%	36	100%	36	100%

Fuente: Cuadro de producción 2023



051



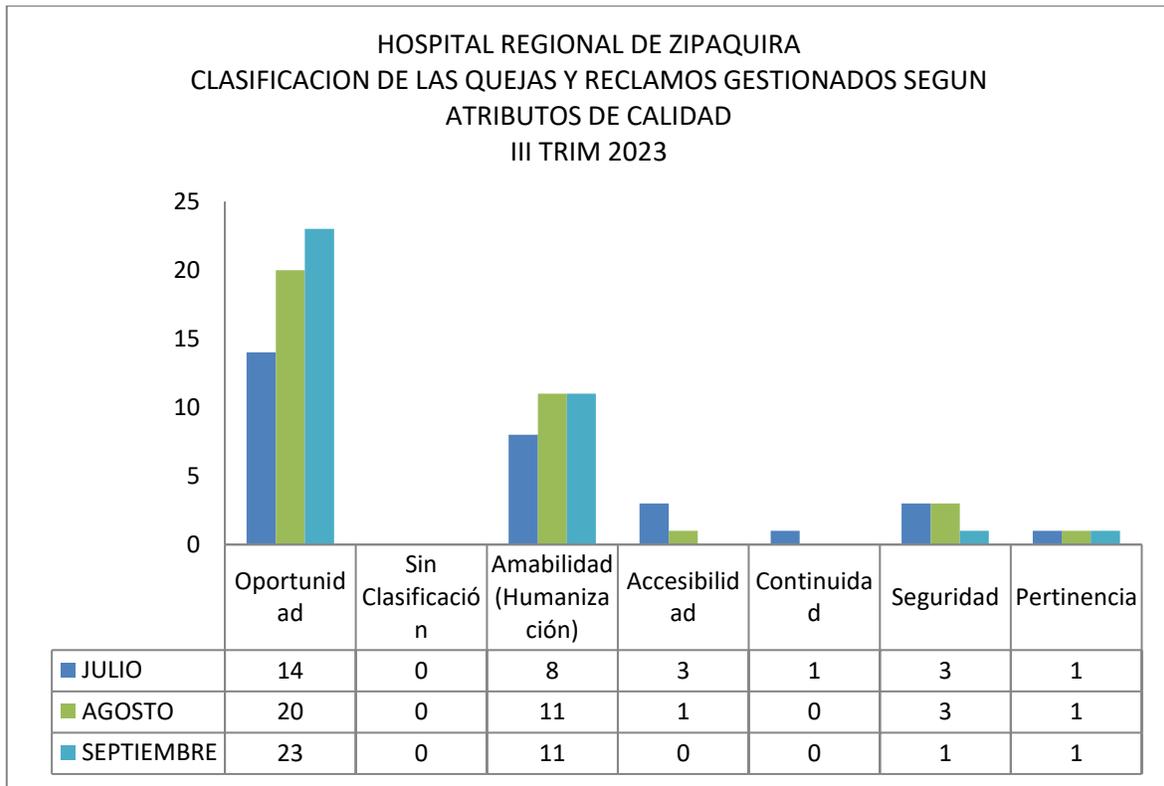
SC5520-1



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

www.hus.org.co

“Humanización con sensibilidad social”



Fuente: Cuadro de producción 2023

Podemos evidenciar en la gráfica que el atributo más vulnerado (manifestaciones) es de oportunidad con un total de 57, continuando con el atributo de humanización con un total de 30 y el atributo de seguridad con 7.



051



SC5520-1



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

www.hus.org.co

“Humanización con sensibilidad social”

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

CLASIFICACIÓN DE Q y R GESTIONADOS SEGÚN DERECHOS DEL USUARIO III TRIM 2023						
Derechos del Usuario	JULIO	%	AGOSTO	%	SEPTIEMBRE	%
Recibir Atención oportuna, segura y continua.	17	57%	22	61%	24	67%
Recibir información integral y capacitación en el cuidado de mi salud	4	13%	3	8%	1	3%
Recibir atención humanizada y trato amable	9	30%	11	31%	10	28%
Sin Clasificación	0	0%	0	0%	0	0%
Preguntar, expresar mis inquietudes y ser escuchado	0	0%	0	0%	1	3%
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	30	100%	36	100%	36	100%

Fuente: Cuadro de producción 2023



051



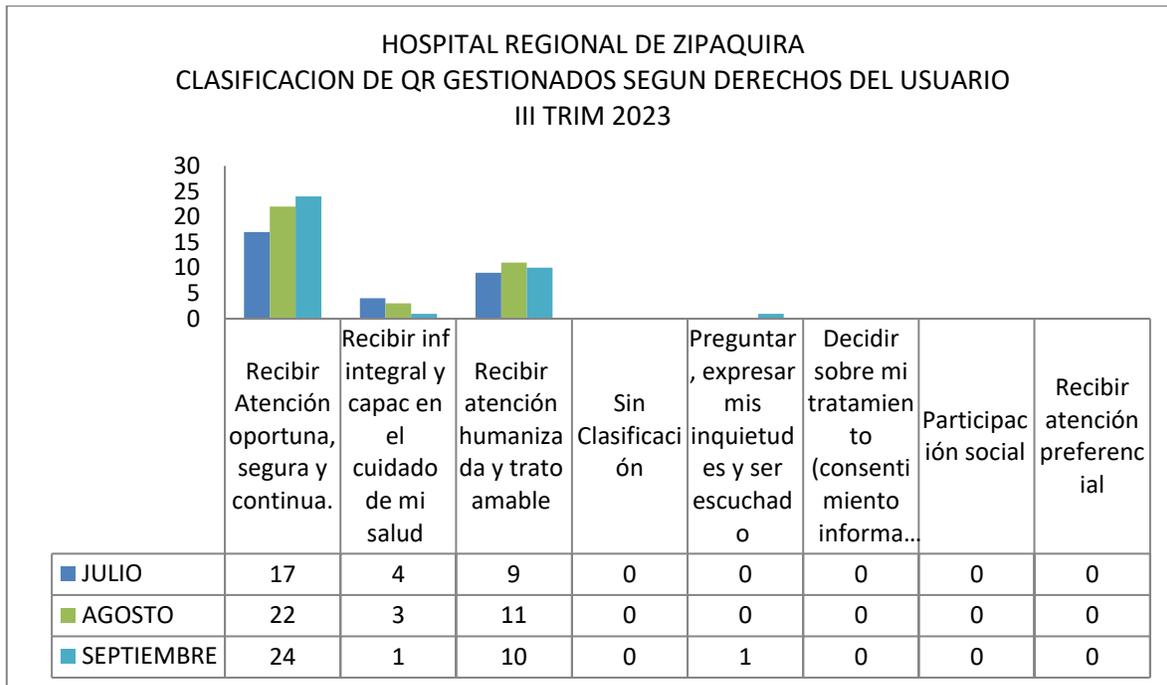
SC5520-1



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

www.hus.org.co

“Humanización con sensibilidad social”



Fuente: Cuadro de producción 2023

Se puede evidenciar que en el III Trim del año 2023 el derecho más vulnerado corresponde a “recibir atención oportuna, segura y continua” con un total de 63, seguido de “recibir atención humanizada y trato amable” con un total de 30 y “recibir información integral y capacitación en el cuidado de mi salud” con un total de 7.



051



SC5520-1



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

www.hus.org.co

“Humanización con sensibilidad social”

9. CAUSAS DE LAS Q – R (5 PRIMERAS CAUSAS) DEL III TRIMESTRE DEL AÑO 2023.

CAUSAS DE Q y R (5 Primeras causas) DEL III TRIMESTRE año 2023					
CODIGO	CAUSA DE QUEJA O RECLAMO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total III trim.
Q	Demora o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias.	4	10	12	26
AF	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal Administrativo.	5	9	1	15
AG	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería.	4	4	4	12
AH	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal medico	3	4	5	12
R	Dificultad en la comunicación telefónica	3	1	0	4

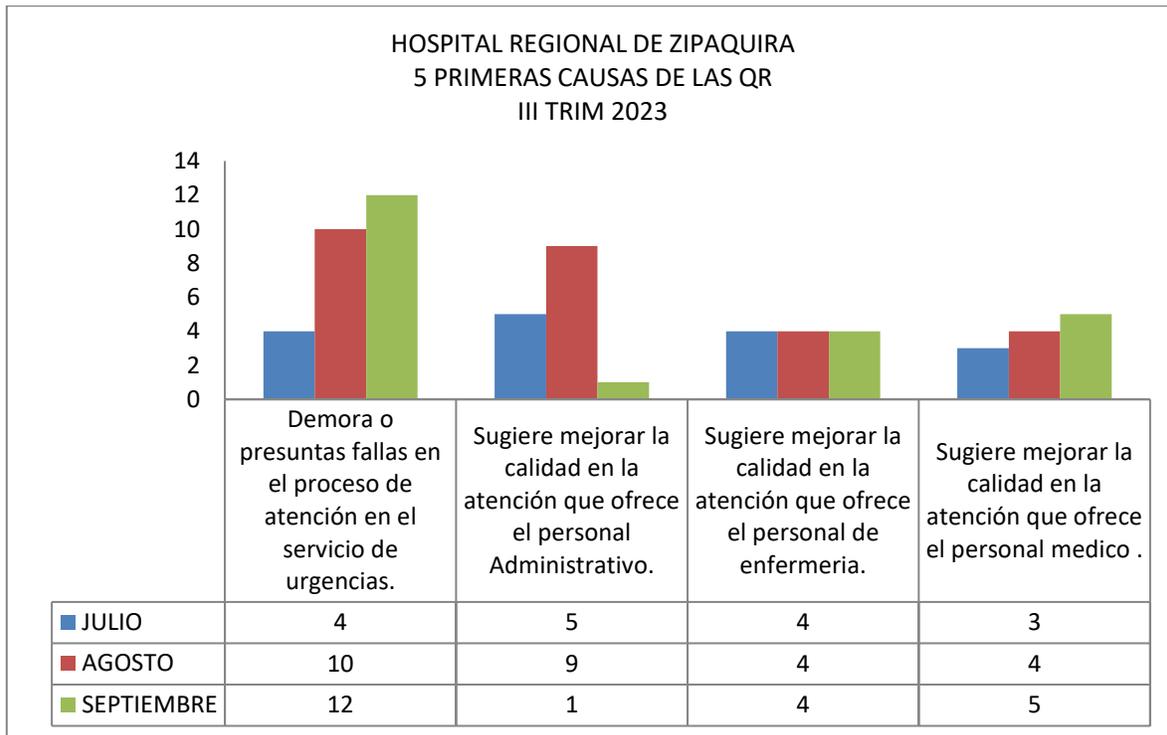
Fuente: Cuadro de producción 2023



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

www.hus.org.co

“Humanización con sensibilidad social



Fuente: Cuadro de producción 2023

Para el III trim del año 2023 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” (26) una posible causa es la falta de conocimiento por parte de los usuarios para hacer un buen uso de los niveles de atención y complejidad de cada sede. la segunda causa que refieren los usuarios es “Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal administrativo” (15) y la tercera causa “sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería y medico (12) para lo cual se programan acciones de mejora y estrategias motivacionales de trabajo y entrega al rol designado en el servicio. cabe resaltar que la Institucion no tiene poblacion asignada sino que tiene poblacion flotante desde los municipios circundantes y el norte del departamento.



051



SC5520-1



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

www.hus.org.co

“Humanización con sensibilidad social

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 2023			(5 Primeras causas) III Trimestre 2022		
CODIGO	CAUSA DE QUEJA o RECLAMO	TOTAL III TRIM 2023	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.	26	Q	Demora y presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias	35
AH	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal medico	19	I	Demora en la atención del llamado de enfermería	13
AG	sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal enfermería	14	Ñ	Demora en la programación de cirugías amb y hospitalización	10
S	Posibles novedades de seguridad clínica del paciente	13	AF	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal administrativo	6
R	Dificultad en la comunicación telefónica para asignación de citas	11	AG	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería	5

Fuente: Cuadro de producción 2023

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 III trimestre del año anterior y el III trimestre del año en curso, coincide la primera causa correspondiente a la demora o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias, teniendo en cuenta esto se continua con el PUMP y las estrategias de mejora continua en el servicio con el personal asistencial y administrativo.

11. TOTAL DE PETICIONES RADICADAS EN EL PERIODO.

TOTAL PETICIONES RADICADAS EN EL PERIODO				
III TRIM 2023	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total Peticiones III Trimestre 2023
Peticiones	1	2	11	14

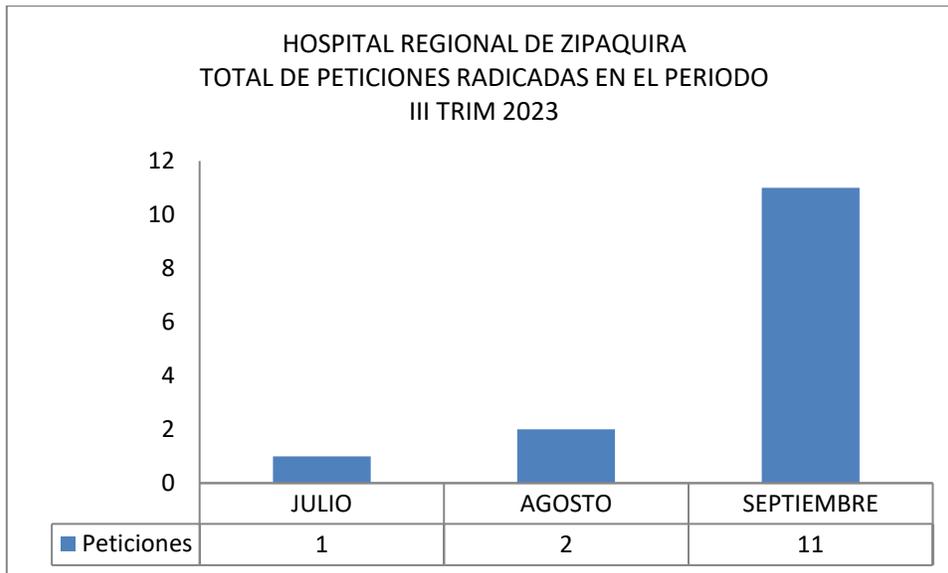
Fuente: Cuadro de producción 2023



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

www.hus.org.co

“Humanización con sensibilidad social”



Fuente: Cuadro de producción 2023

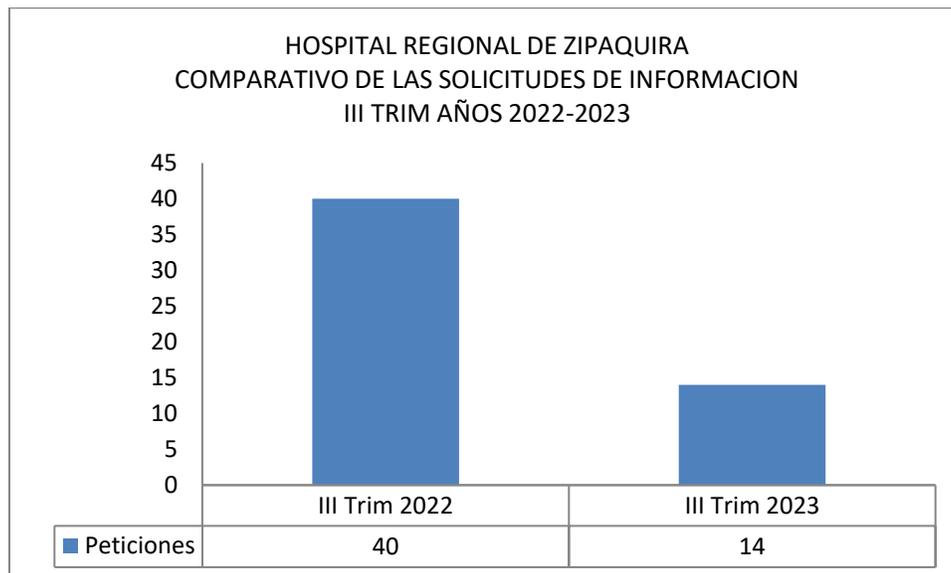
Para el III trimestre del año 2023 se recibieron 14 Peticiones que corresponde al 9% del total de las manifestaciones.

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 2022	III Trim 2023
	40	14

Fuente: Cuadro de producción 2023





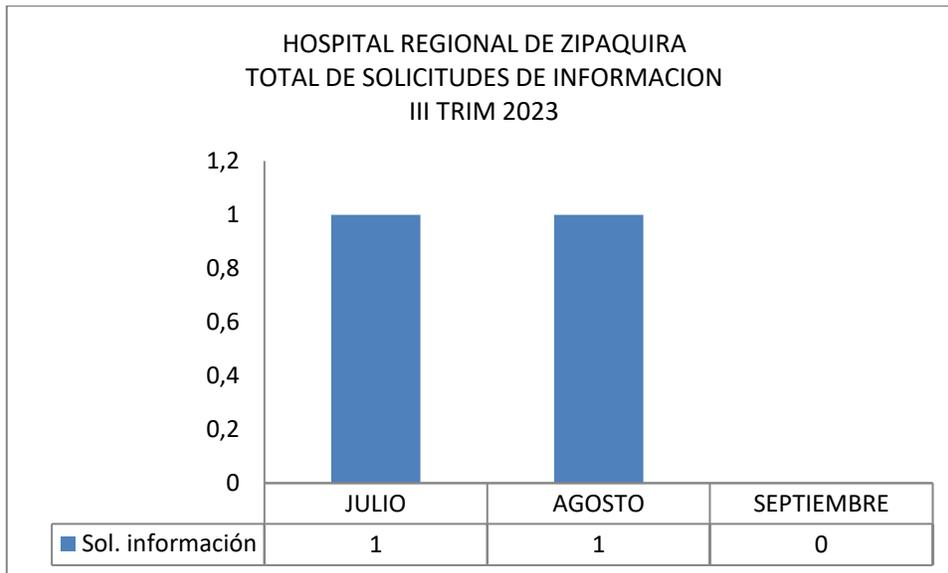
Fuente: Cuadro de producción 2023

De la grafica anterior se puede evidenciar, que al comparar el número de peticiones recepcionadas con el mismo periodo del año anterior, presenta una variación negativa del 65%, con resultado positivo para el III Trim del año 2023, teniendo en cuenta que se redujo el número de las peticiones, debido a las acciones y planes de mejora que realizan los diferentes servicios involucrados en la manifestaciones.

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

TOTAL DE SOLICITUDES DE INFORMACION III TRIM 2023				
Solicitud de info	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total III Trim 2023.
	1	1	0	2

Fuente: Cuadro de producción 2023



Fuente: Cuadro de producción 2023

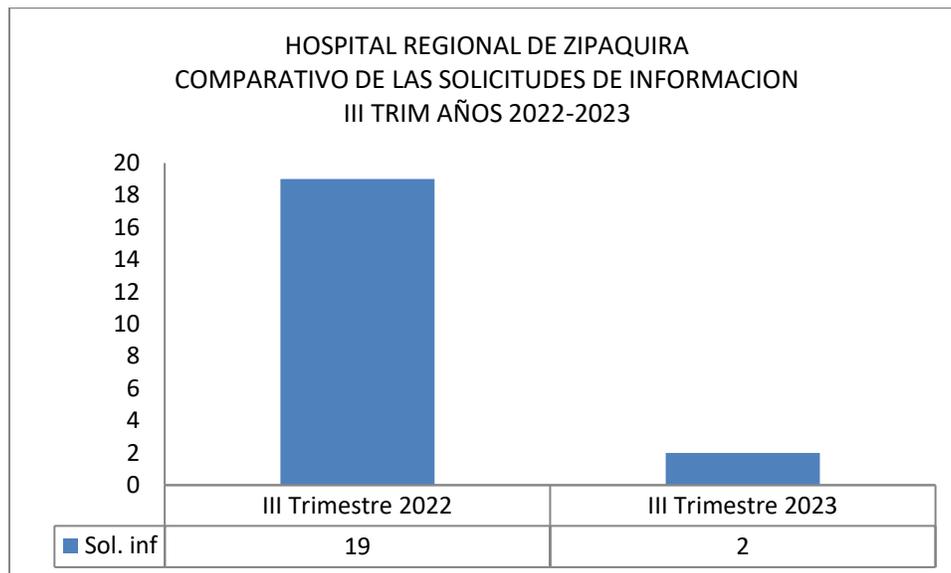
Para el III trimestre del año 2023 se tuvo un total de 2 solicitudes de información recepcionadas que corresponde al 1.3% del total de las manifestaciones.

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

COMPARATIVO DE LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN FRENTE AL MISMO PERIODO DEL AÑO ANTERIOR.		
	III Trimestre 2022	III Trimestre 2023
Solicitud de info	19	2

Fuente: Cuadro de producción 2023





Fuente: Cuadro de producción 2023.

De acuerdo a lo anterior se evidencia una variación negativa del 89%, en las solicitudes de información para el III trimestre del 2023 comparado con el mismo período del año anterior, siendo esto positivo en cuanto a la entrega oportuna de información a los usuarios.

COMPARATIVO DE LAS CAUSAS DE SOLICITUDES DE INFORMACION DEL PERIODO

COMPARATIVO DE LAS CAUSAS DE INFORMACIÓN				
CAUSAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Solicitud Historias Clínicas	1	0	0	1
Solicitud de Incapacidades	0	1	0	1

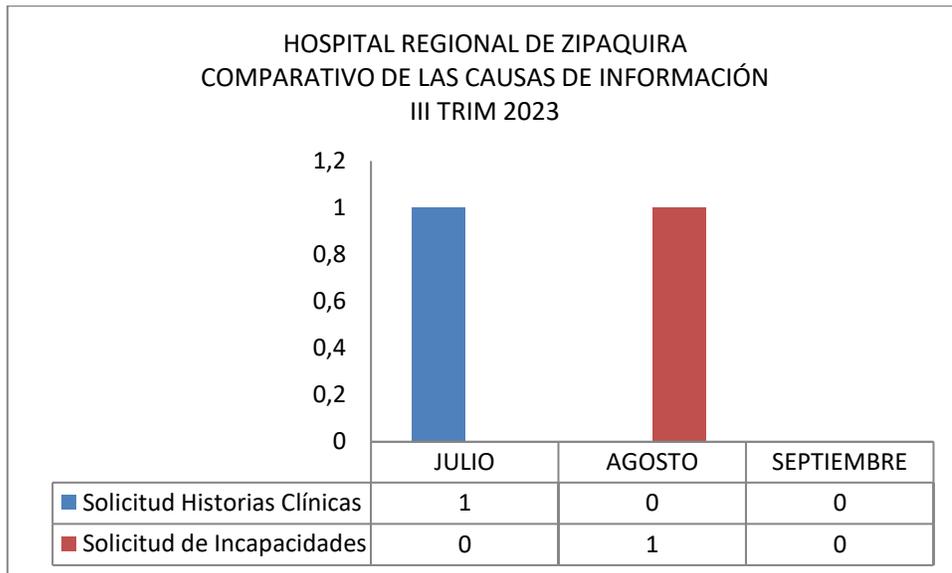
Fuente: Cuadro de producción 2023.



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

www.hus.org.co

“Humanización con sensibilidad social”



Fuente: Cuadro de producción 2023.

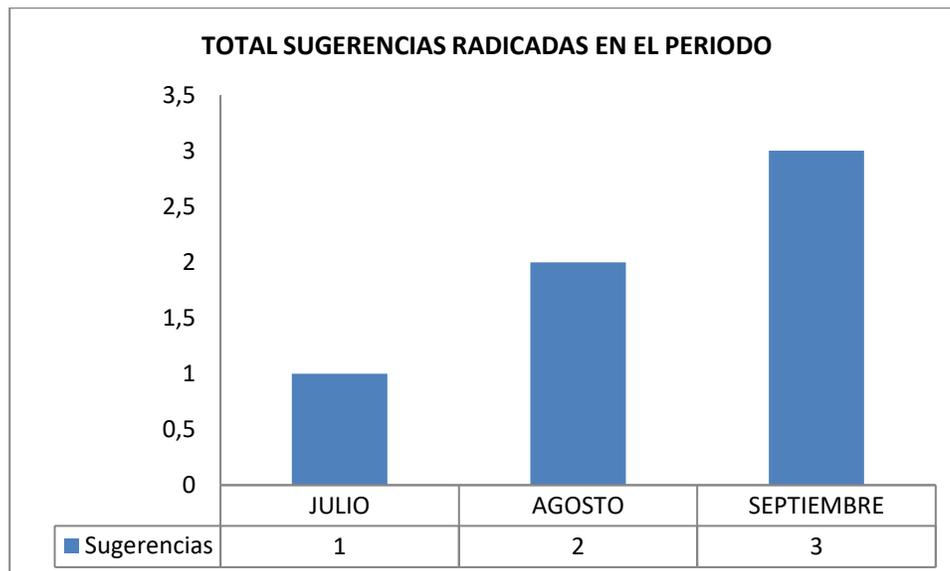
Para el III trimestre del 2023 en cuanto a las solicitudes de información no se evidencia una incidencia significativa con los procesos prestados en la atención a los usuarios.

15. TOTAL DE SUGERENCIAS RADICADAS EN EL PERIODO.

TOTAL SUGERENCIAS RADICADAS EN EL PERIODO.				
SUGERENCIAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total sugerencias III Trim 2023
	1	2	3	6

Fuente: Cuadro de producción 2023





Fuente: Cuadro de producción 2023

Para el III trimestre del año 2023 el total de las sugerencias recepcionadas fue de 6, lo que corresponde al 4% del total de las manifestaciones, dichas sugerencias se gestionaron con cada area correspondiente para la mejora continua de los servicios que se prestan.

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

TOTAL SUGERENCIAS GESTIONADAS EN EL PERIODO.				
SUGERENCIAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total sugerencias III Trim 2023
	1	2	3	6

Fuente: Cuadro de producción 2023



051



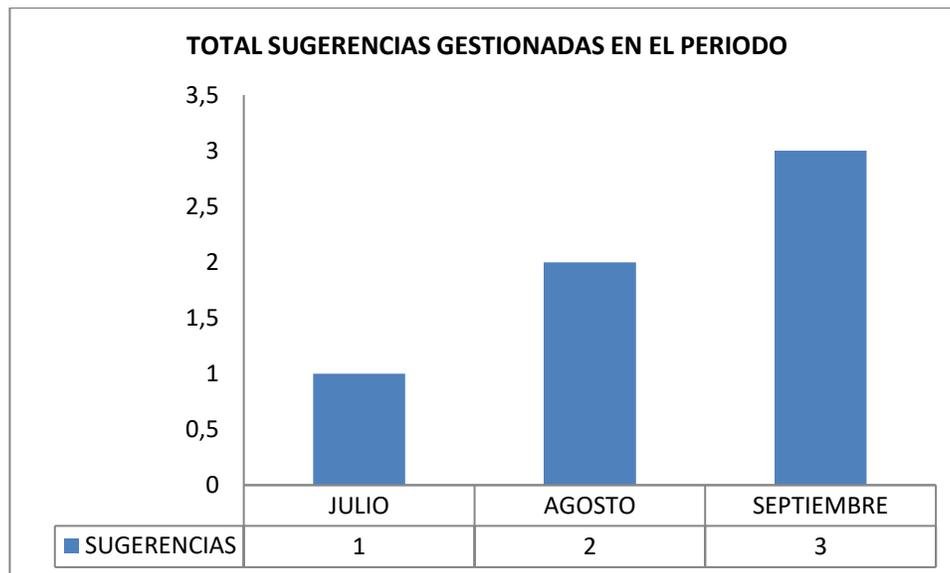
SC5520-1



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

www.hus.org.co

“Humanización con sensibilidad social”



Para el III Trimestre del año 2023 se gestionaron el 100% de las sugerencias recepcionadas.

17. PORCENTAJE DE PQRSD CON RESPUESTA EN TERMINOS DE LEY

TOTAL DE PQRSD CON RESPUESTA EN TERMINOS DE LEY III TRIM 2023				
SIAU	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	total
CANT. DE PQRSD	48	49	53	150
RESP. EN TER DE LEY	48	49	53	150
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	100%	100%	100%	100%

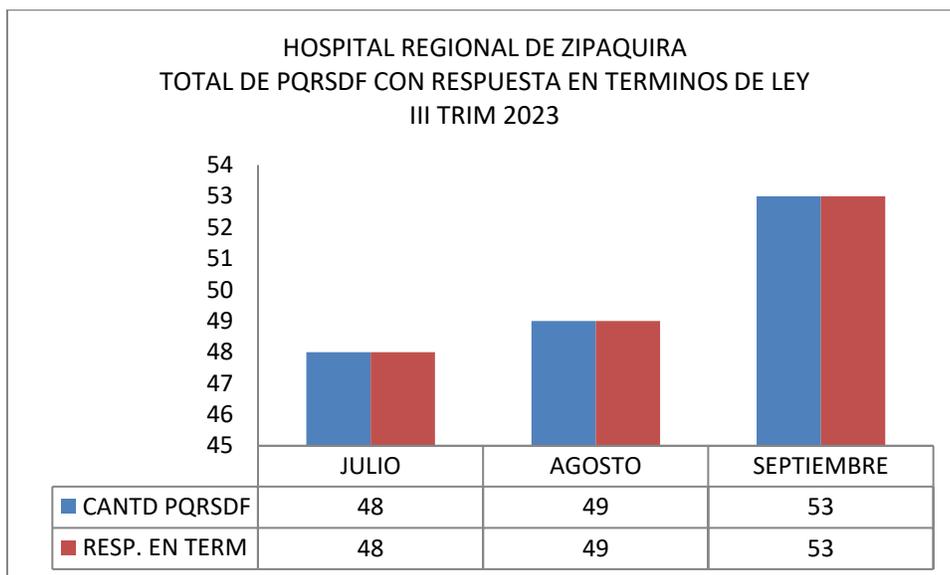
Fuente: Cuadro de producción 2023



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

www.hus.org.co

“Humanización con sensibilidad social”



Fuente: Cuadro de producción 2023

Podemos observar en la grafica que durante el III trim del año 2023 se obtuvo un 100% de cumplimiento con los tiempos de respuesta, teniendo que se respondieron oportunamente las 150 manifestaciones radicadas por los usuarios.

18. POA CUMPLIMIENTOS DE ACTIVIDADES PROYECTADAS DE PQRSDF EN EL POA PARA EL II TRIM DEL AÑO 2023

Meta de producto anual	Indicador de producto			Valor esperado	Numerador	Denominador	Ejecutado / trimestre	% Avance de la meta	% Ejecución	Observaciones	PORCENTAJE CUMPLIMIENTO TRIMESTRAL				EVIDENCIA ESPERADA	Responsables Institucionales			
	Nombre del indicador	Descripción de la fórmula	Unidad de medida								Nº	BURELITADO (TRIM)							
												I	II	III			IV		
Controlar el plan de acción de las líneas estratégicas del programa de humanización proyectadas para el HREZ	Porcentaje de cumplimiento del plan de acción del programa de humanización en el HREZ	Nº de actividades ejecutadas del plan de acción / Nº total de actividades programadas del plan de acción x 100	Porcentaje	≥80%	50	50	100%	100%	100%	Se anexa informe de programa de humanización I trimestre 2023	100%	100%	0%	0%	0%	15%	Elaborar el cronograma de actividades del programa de humanización para el HREZ vigencia 2023	Cronograma de actividades programa de humanización HREZ	Director HREZ
											≥ 80%	100%	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%	15%	Elaborar las actividades proyectadas para el programa de humanización acorde al cronograma de actividades para el HREZ vigencia 2023	Informe de ejecución programa de humanización HREZ	
Lograr la satisfacción global de los usuarios del HREZ	Satisfacción Global de los Usuarios del HREZ	Nº de usuarios que respondieron "muy bueno" o "bueno" a la pregunta, como calificación su experiencia global de atención en los servicios de salud de su PSP1. No de usuarios que respondieron la pregunta x 100	Porcentaje	91%	306	317	93%	100%	100%	Se anexa cuadro de producción atención al usuario	100%	100%	100%	100%	100%	35%	Actualizar trimestralmente la satisfacción global de los usuarios del HREZ	Informe de medición de la satisfacción global de los usuarios del HREZ	Director HREZ



19. 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 Zapaquirá 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 incompletas, 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 el III trimestre del año 2023.

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

20. BARRERAS DE ACCESO

En cuanto a las barreras de acceso identificadas en los diferentes canales de atención presentados por la ciudadanía con fuente principal PQRSD, no se encontró ninguna barrera debido a que los canales de atención dispuestos para dicho trámite están disponibles con el respectivo control interno y gestión de la PQRSD 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.

21. PUMP NOVEDADES CON FUENTE PQRSD

- Gestión de servicios de urgencias

ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA GESTIÓN DE LA CALIDAD PLAN ÚNICO DE MEJORA POR PROCESO - PUMP														VIENE: 2023		HUSCH-V4								
NOTA: los planes de mejora deben ser enviados con previa revisión y aprobación del asesor del proceso y Director																								
ACCIONES DE MEJORA		PRIORIZACIÓN			ANÁLISIS							PLAN DE ACCIÓN												
FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN, REALIZADO Y/O NO CONFORMIDAD	Impacto	Fuente	Señalado	Tamaño	TIPO DE ACCIÓN	SEÑALADO POR EL QUEJOSO	ÁREA DE ATENCIÓN	PROCESO DE ATENCIÓN	MODELO DE ATENCIÓN	OBJETIVO ESTRATÉGICO	RECOMENDACIÓN	FECHA DE LA ACCIÓN DE MEJORA	ÁREA DE RESPONSABILIDAD	ACTO A REALIZAR	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORA	Nº	ACTIVIDADES CONFORMES RECOMENDADAS	FECHA DE INICIO	FECHA DE CIERRE	FECHA DE INICIO	FECHA DE CIERRE	RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN	INDICADOR DE LA EFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN
05/01/2023	Pérdida de datos PQRSD en el IV trimestre de 2022 "Gestión de quejas" debido a que el proceso de atención al usuario no se realizó en el tiempo establecido en el flujo de trabajo.	3	3	5	45	ACCIÓN CORRECTIVA	Operatividad	Atención Continua al usuario de salud	Quintario	1. Fortalecer la Promoción de Servicios de Salud dentro de las competencias asignadas al Modelo de Salud Departamental.	0	Replicación de QR por documento en el momento de la acción de mejora.	Planificación Estratégica	0	Realizar el primer puntaje al proceso de atención al usuario en el servicio de urgencias PQRSD.	51	Realizar el primer puntaje al proceso de atención al usuario en el servicio de urgencias PQRSD.	51	Acto de medida	01/01/2023	30/01/2023	Planes	Líder especialista PQRSD (Director PQRSD / Técnico especialista PQRSD)	Realizar el puntaje de atención al usuario en el servicio de urgencias PQRSD.
05/01/2023	Supervisión de PQRSD en el IV trimestre de 2022 "seguro de atención de atención al usuario" en el servicio de urgencias.	3	3	5	45	ACCIÓN CORRECTIVA	Participación	Proceso de Atención Continua al usuario de salud	Quintario	2. Garantizar el acceso efectivo al servicio de atención al usuario en el momento de la atención.	0	Replicación de QR por documento en el momento de la acción de mejora.	Planificación Estratégica	0	Realizar el primer puntaje al proceso de atención al usuario en el servicio de urgencias PQRSD.	52	Realizar el primer puntaje al proceso de atención al usuario en el servicio de urgencias PQRSD.	52	Acto de medida	01/01/2023	30/01/2023	Planes	Líder especialista PQRSD (Director PQRSD / Técnico especialista PQRSD)	Realizar el puntaje de atención al usuario en el servicio de urgencias PQRSD.
05/01/2023	Supervisión de PQRSD en el IV trimestre de 2022 "seguro de atención de atención al usuario" en el servicio de urgencias.	3	3	5	45	ACCIÓN CORRECTIVA	Participación	Proceso de Atención Continua al usuario de salud	Quintario	2. Garantizar el acceso efectivo al servicio de atención al usuario en el momento de la atención.	0	Replicación de QR por documento en el momento de la acción de mejora.	Planificación Estratégica	0	Realizar el primer puntaje al proceso de atención al usuario en el servicio de urgencias PQRSD.	53	Realizar el primer puntaje al proceso de atención al usuario en el servicio de urgencias PQRSD.	53	Acto de medida	01/01/2023	30/01/2023	Planes	Líder especialista PQRSD (Director PQRSD / Técnico especialista PQRSD)	Realizar el puntaje de atención al usuario en el servicio de urgencias PQRSD.

- Gestión de servicios hospitalarios



