



**Hospital María Auxiliadora**

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - MOSQUERA

NIT. 832.010.436-9

---

**INFORME MES DE JULIO  
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - PQRSF**

**Presentado Por:  
KAROL YURANNY VARGAS REYES  
Coordinadora Sistema de Información y Atención al Usuario  
SIAU – Trabajo Social**

**HOSPITAL MARIA AUXILIADORA ESE  
Mosquera, Cundinamarca  
15 de Agosto de 2017**

Calle 2 No. 3-14 – Calle 3 No. 1-19 Este. Teléfonos: 8932394 – 8932395  
Email: [Info@esemariaauxiliadora.gov.co](mailto:Info@esemariaauxiliadora.gov.co)  
Mosquera – Cundinamarca

---



*Nuestro corazón a tu servicio*



## INFORME MENSUAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES – PQRSF

El objetivo principal de la oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario es garantizar los procesos informativos, para el acceso a los servicios de salud requeridos de acuerdo a las necesidades manifestadas o identificadas de los usuarios; permitir que la fase de encuentro entre usuarios y colaboradores se genere a través de la escucha y la aceptación de las necesidades de los dos como seres humanos, basándose en la definición de roles y responsabilidades dentro de los procesos de atención.

El presente informe, muestra la información de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades – PQRSF recibidos en el Hospital María Auxiliadora E.S.E de Mosquera durante el mes de Julio de 2017.

La información contenida en este informe, corresponde a cada uno de los canales habilitados por la entidad para la recepción de las PQRSF y el trámite dado a las mismas durante el periodo reportado. El área de Atención al Usuario, realiza el seguimiento a la gestión adelantada por los diferentes servicios que conforman el hospital, respecto de la oportuna atención de las peticiones presentadas por quienes requieren obtener información de parte de la institución.

Para el mes de julio se deja total registro físico de la radicación de las PQRSF en el libro de radicación y así mismo se diligenciaron las bases de datos de reporte obligatorio a la gobernación de cundinamarca y secretaria de salud municipal para el registro, control, seguimiento y consolidado correspondiente.

La oficina de atención al usuario cuenta con tres (3) contratistas; (2) trabajadoras sociales y (1) auxiliar administrativo y los canales de comunicación directa e indirecta que promueven la participación de los usuarios actualmente son:

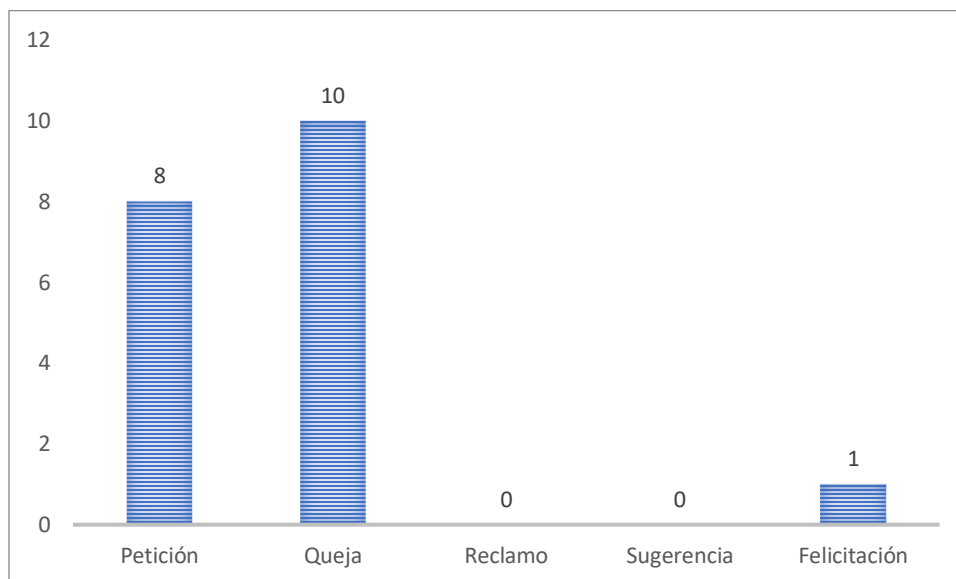
CANAL	MODO DE CONTACTO
Físico	Toda correspondencia, documentos o escritos.
Virtual	Correos electrónicos: <a href="mailto:siau@esemariaauxiliadora.gov.co">siau@esemariaauxiliadora.gov.co</a>
Presencial	Proceso presencial en la oficina de SIAU primer piso de consulta externa en horario hábil, de lunes a viernes de 7:00 am a 4:00 pm.
Buzones de sugerencias	El hospital cuenta con 2 buzones ubicado en sala de urgencias contando con formatos establecidos y uno (1) ubicado en Centro de Salud de Porvenir Rio. Se realiza apertura de los mismos una vez a la semana; y se realiza la respectiva gestión para dar la respuesta en los tiempos estipulados por ley.

Análisis de la información:





## TIPO DE REQUERIMIENTO



**Gráfico 1.** En este grafico se observa el comportamiento el número de cada uno de los requerimientos correspondientes al mes julio de 2017.

## TIPO DE REQUERIMIENTO POR MES

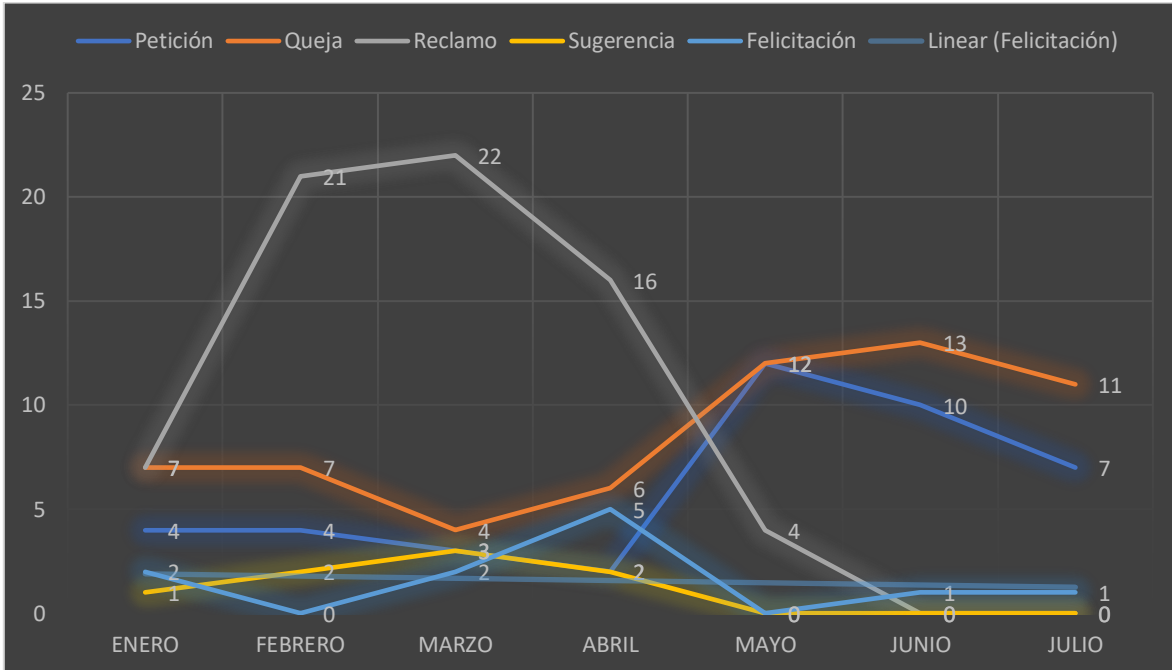
Tabla 1.

TIPO DE REQUERIMIENTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
Petición	4	4	3	2	12	10	7
Queja	7	7	4	6	12	13	11
Reclamo	7	21	22	16	4	0	0
Sugerencia	1	2	3	2	0	0	0
Felicitación	2	0	2	5	0	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>34</b>	<b>34</b>	<b>31</b>	<b>28</b>	<b>24</b>	<b>19</b>



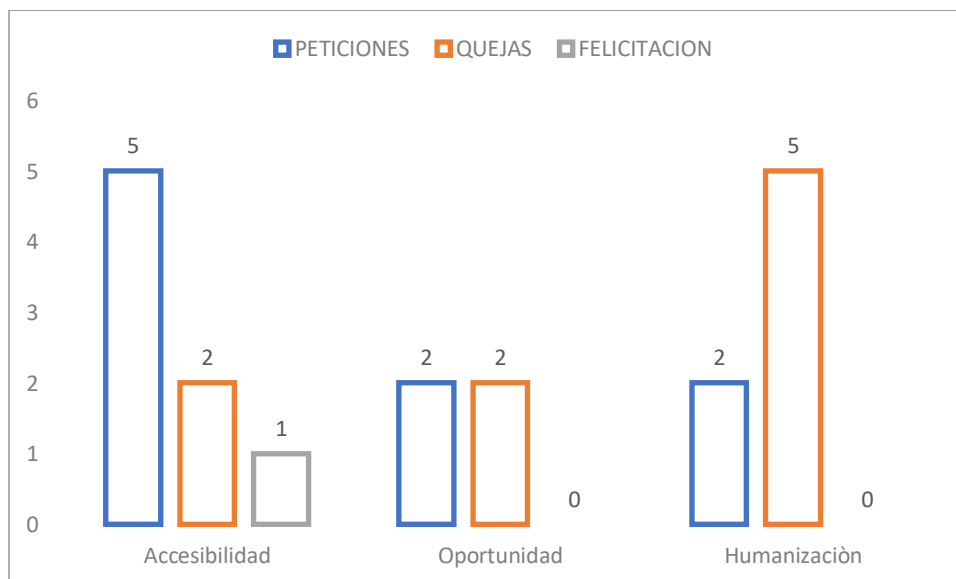


## TENDENCIA DE LAS PQRS POR MES



**Gráfico 2.** Esta gráfica de líneas permite identificar por cada uno de los tipos de requerimiento la tendencia mensual en el periodo de enero a julio de 2017, evidenciando que el tipo de manifestación por reclamo disminuyó entre junio y julio, la queja disminuyó entre junio y julio del año en curso.

## DISTRIBUCION INDICADORES DE CALIDAD POR TIPO DE PQRSF



Calle 2 No. 3-14 – Calle 3 No. 1-19 Este. Teléfonos: 8932394 – 8932395

Email: [Info@esemariaauxiliadora.gov.co](mailto:Info@esemariaauxiliadora.gov.co)

Mosquera – Cundinamarca





**Gráfico 3.** Durante el mes de julio se evidencia mayor mecanismo de participación escrita por medio de las **peticiones** las cuales hacen referencia a la solicitud de información o de actuación relacionada con la prestación del servicio. De igual forma la **queja** siendo esta una manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la entidad en desarrollo de sus funciones.

Con respecto a los indicadores de calidad se puede evidenciar que el indicador de **Accesibilidad** presento 5 peticiones las cuales hacen referencia a la solicitud de información o de actuación relacionada con la prestación del servicio.

En el indicador de **Oportunidad** presenta 2 quejas dentro del marco de la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo la vida o su salud.

Por último, en el indicador de **Humanización** se presentaron 5 quejas por la forma, actitud y expresión verbal del personal asistencial del hospital frente al usuario o alguna situación en particular que los haga sentirse agredidos.

Los principales ejes temáticos de las peticiones y quejas identificadas en el mes de estudio son:

1. Prestación de servicios institucionales.
2. Solicitud de información.
3. Atención del personal asistencial de urgencias.
4. Atención del médico especialista.
5. Demora en traslado de ambulancia.
6. Atención del personal administrativo.
7. Falta de atención en las líneas telefónicas.

## TIPO DE REQUERIMIENTO POR AREA YSERVICIOS

Tabla 2.

AREA	SERVICIOS		TIPO DE REQUERIMIENTOS		
			PETICIONES	QUEJAS	FELICITACION
ASISTENCIAL	URGENCIAS	MEDICOS GENERALES		1	1
		ENFERMERIA		1	
	CONSULTA EXTERNA	MEDICOS ESPECIALISTAS		4	
		P Y P - VACUNACION		1	
ADMINISTRATIVO		CALLCENTER		1	
		FACTURACION		2	
		SIAU	7	1	

La tabla número 2 permite evidenciar el tipo de requerimientos por cada una de los servicios y áreas del hospital.

En este punto es importante resaltar que el área donde se presentaron mayores manifestaciones fue consulta externa, 4 quejas para dos de los médicos especialistas; con respecto a las quejas del profesional en ginecología se relacionan con la forma en cómo se dirige a las usuarias las cuales en su momento





manifestaron sentirse agredidas verbalmente y frente a la queja del profesional en medicina interna la usuaria manifiesta inconformidad porque el médico no accede a hablar frente a las inquietudes que tiene la usuaria.

Por otra parte el área de atención al usuario recibió 7 requerimientos que hacen referencia a solicitudes de historias clínicas, verificación de incapacidades y solicitud de entes de control frente a respuestas emitidas a usuarios.

A continuación se presenta la tabla número 3 que permite evidenciar la fecha de respuesta, los días de respuesta de acuerdo a la normatividad, el estado de la PQRS a corte 31 de julio de 2017.

## ESTADO DE LAS PQRSF

Tabla 3.

# RADICADO INTERNO	FECHA DE SOLICITUD DE PQRS	FECHA DE RADICADO DE PQRS	DESCRIPCION BREVE DE LA PQRS	COORDINACION	EJES TEMÁTICOS	INDICADOR	FECHA RESPUESTA	TIEMPO RESPUESTA EN DIAS	ESTADO PQRS HASTA 31 DE JULIO 2017
173-17	11.07.2017	11.07.2017	SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA	SIAU Y TRABAJO SOCIAL	SOLICITUD DE INFORMACION	ACCESIBILIDAD	28.07.2017	14	RESUELTA
174-17	05.07.2017	11.07.2017	FELICITACION SERVICIO PRESTADO	EN GENERAL	PRESTACIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	ACCESIBILIDAD	NA	NA	RESUELTA
175-17	07.07.2017	07.07.2017	DEMORA EN TRASLADO EN AMBULANCIA	SIAU Y TRABAJO SOCIAL	PRESTACIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	OPORTUNIDAD	31-07-2017	15	RESUELTA
176-17	07.07.2017	11.07.2017	SOLICITUD DE HISTORIA CLÍNICA	SIAU Y TRABAJO SOCIAL	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	ACCESIBILIDAD	31-07-2017	15	RESUELTA
177-17	14.07.2017	14.07.2017	FALTA DE ORDEN EN FACTURACIÓN PARA LAS CITAS	FACTURACION	PRESTACIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	OPORTUNIDAD	31-07-2017	10	RESUELTA





178-17	17.07.2017	17.07.2017	FORMA DE CONTESTAR DE LA ENFERMERA DEISY MARCELA DE URGENCIAS	ENFERMERIA	ATENCIÓN DEL PERSONAL DE URGENCIAS	HUMANIZACIÓN	31-07-2017	9	RESUELTA
179-17	17.07.2017	17.07.2017	ATENCIÓN POR PARTE DEL GINECÓLOGO	PROMOCION Y PREVENCIÓN	PRESENTACIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	HUMANIZACIÓN	31.07.2017	9	RESUELTA
180-17	17.07.2017	17.07.2017	ATENCIÓN POR PARTE DEL GINECÓLOGO	PROMOCION Y PREVENCIÓN	PRESTACIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	HUMANIZACIÓN	31-07-2017	9	RESUELTA
181-17	17.07.2017	17.07.2017	ATENCIÓN POR PARTE DEL GINECÓLOGO	PROMOCION Y PREVENCIÓN	MANEJO DE INFORMACION POR PARTE DEL MEDICO ESPECIALISTA Y TRATO DADO A COMPAÑEROS DE TRABAJO	HUMANIZACIÓN	31.07.2017	9	RESUELTA
182-17	19.07.2017	19.07.2017	INFORMACIÓN DE ATENCIÓN PRIORITARIA AL ADULTO MAYOR	SIAU Y TRABAJO SOCIAL	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	OPORTUNIDAD	31-07-2017	7	RESUELTA
183-17	21.07.2017	21.07.2017	OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO	MEDICO DE URGENCIAS	PRESTACIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	OPORTUNIDAD	31.07.2017	7	RESUELTA
184-17	24.07.2017	24.07.2017	SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA	SIAU Y TRABAJO SOCIAL	SOLICITUD DE INFORMACION	ACCESIBILIDAD	26.07.2017	2	RESUELTA





185-17	24.07.2017	24.07.2017	SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA Y CERTIFICADO DEL ACCIDENTE	SIAU Y TRABAJO SOCIAL	SOLICITUD DE INFORMACION	ACCESIBILIDAD	28.07.2017	4	RESUELTA
186-17	26-07.2017	27.07.2017	SALIDA DE SU HIJO MENOR DE EDAD E HISTORIA CLINICA	SIAU Y TRABAJO SOCIAL	PRESTACIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	PERTINENCIA	31.07.2017	3	RESUELTA
187-17	27.07.2017	27.07.2017	ATENCION DADA POR EL MEDICO ESPECIALISTA	PROMOCION Y PREVENCIÓN	ATENCION DADA POR EL MEDICO ESPECIALISTA	HUMANIZACIÓN	31.07.2017	3	RESUELTA
188-17	26.07.2017	27.07.2017	VERIFICACION DE INCAPACIDAD	SIAU Y TRABAJO SOCIAL	PRESTACION DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	ACCESIBILIDAD	28.07.2017	2	RESUELTA
189-17	27.07.2017	27.07.2017	FORMA DE CONTESTAR DE LA FACTURADOR A ANGELA QUINTERO	FACTURACION	ATENCION DEL PERSONAL DE FACTURACION	HUMANIZACIÓN	31.07.2017	3	RESUELTA
190-17	28.07.2017	28.07.2017	NO RESPONDEN LAS LINEAS TELEFONICAS	SIAU Y TRABAJO SOCIAL	PRESTACION DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	ACCESIBILIDAD	31.07.2017	2	RESUELTA
191-17	28.07.2017	28.07.2017	IMCUMPLIMIENTO EN EL HORARIO DE ATENCION EN VACUNACION Y MAL TRATO DE FUNCIONARIA	PROMOCION Y PREVENCIÓN	PRESTACION DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	ACCESIBILIDAD	31.07.2017	2	RESUELTA

Se realiza cierre de mes con 19 requerimientos resueltos, cumpliendo al 100% con la oportunidad en la respuesta.







## LIMITACIONES Y DIFICULTADES

No se presentaron limitaciones ni dificultades en el mes de julio de 2017.

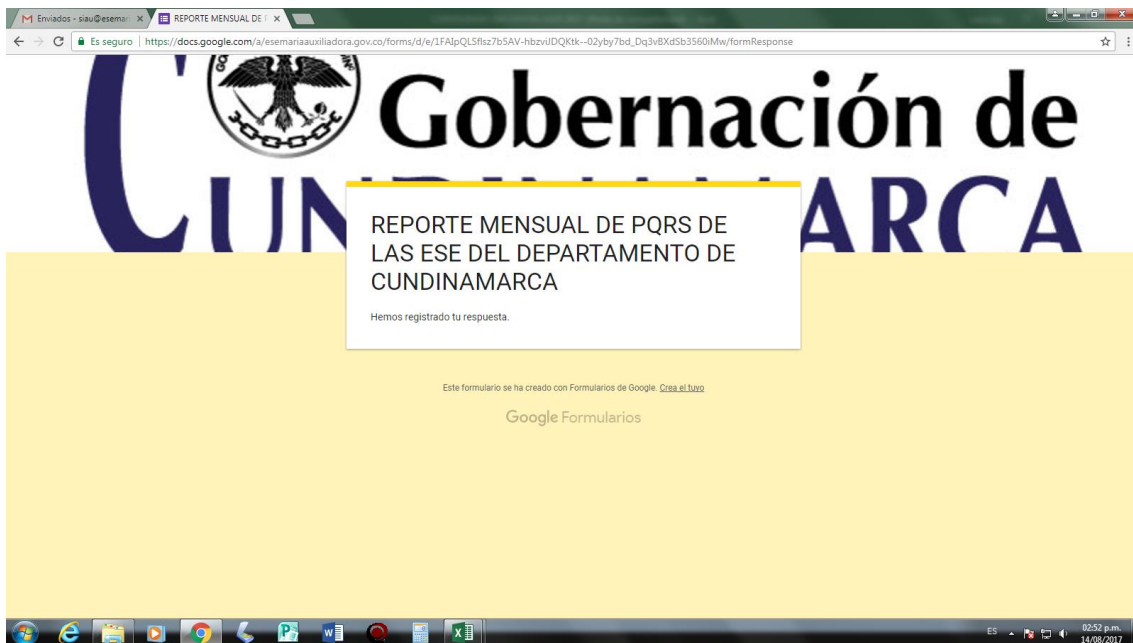
## PLAN DE MEJORAMIENTO

Es importante continuar fortaleciendo los canales de comunicación como son líneas telefónicas disponibles al usuario y la página web institucional y trabajar en el diseño e implementación de la guía de información y orientación al usuario. Adicionalmente de acuerdo a las quejas presentadas por la conducta de los funcionarios en la prestación del servicio se hace importante trabajar en la atención humanizada, específicamente en el trato amable con el fin de aportar efectivamente en el prestador de servicio y su relación con el usuario.

Con respecto a las limitaciones en torno a las respuestas efectivas y dentro del plazo estipulado por ley se hace importante sensibilizar a los coordinadores de procesos del hospital frente a los siguientes aspectos:

1. Cumplimiento interno del tiempo de respuestas.
2. Mejorar el contenido de la respuesta con el fin de fundamentar la respuesta final.
3. Presentar soporte de respuesta con normas básicas como redacción, ortografía entre otras.

Se anexa pantallazo de reporte de las PQRS correspondiente al mes de Julio de 2017.



Elaboró: **Karol Yuranny Vargas Reyes**  
Coordinadora Atención al Usuario y Trabajo Social  
Hospital María Auxiliadora ESE de Mosquera

Calle 2 No. 3-14 – Calle 3 No. 1-19 Este. Teléfonos: 8932394 – 8932395

Email: [Info@esemariaauxiliadora.gov.co](mailto:Info@esemariaauxiliadora.gov.co)

Mosquera – Cundinamarca

