



Hospital María Auxiliadora

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - MOSQUERA

NIT. 832.010.436-9

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES – PQRSF
FEBRERO DE 2018**

**Presentado Por:
KAROL YURANNY VARGAS REYES
Líder Unidad Funcional SIAU
Apoyo a la Gestión Asistencial Institucional**

**HOSPITAL MARIA AUXILIADORA ESE DE MOSQUERA
05 de Febrero de 2018**

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



Nuestro corazón a tu servicio



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

El informe correspondiente al mes de febrero de 2018 presenta la información de los requerimientos clasificados en Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades – PQRSF interpuestos por los usuarios que accedieron a los servicios en salud del Hospital María Auxiliadora ESE de Mosquera.

La información proviene de los canales de comunicación habilitados por la entidad para la canalización de las PQRSF, estos canales son:

CANAL	MODO DE CONTACTO
Físico	Toda correspondencia, documentos o escritos.
Virtual	Correos electrónicos: siau@esemariaauxiliadora.gov.co info@esemariaauxiliadora.gov.co
Presencial	Oficina de SIAU primer piso de consulta externa en horario hábil, de lunes a viernes de 8:30 am a 12:00 pm y 1:00 pm a 4:00 pm.
Buzones de sugerencias	El hospital cuenta con 3 buzones ubicado en sala de urgencias triage, hospitalización y consulta externa contando con formatos establecidos. 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.

Para el mes de febrero de 2018 se registran 19 requerimientos con el consecutivo 015 hasta el 033, se archivan 19 PQRSF en la correspondiente carpeta y se ingresan 19 registros en la base de datos de reporte que se remite a la Secretaría de Salud de Cundinamarca - Oficina de Participación y Atención al Ciudadano.

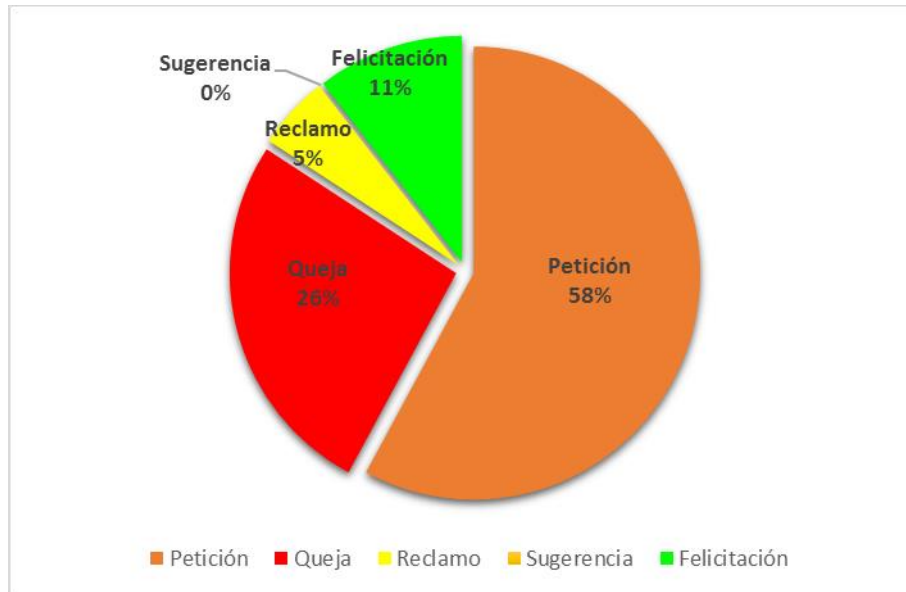
El Sistema de Información y Atención al Usuario - SIAU realiza seguimiento a la gestión adelantada por las diferentes unidades funcionales con respecto a la oportuna gestión del requerimiento presentada por quienes requieren obtener respuesta de parte de la institución.





ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

1. TIPO DE REQUERIMIENTO



Fuente: Base de Datos PQRSF Reporte Gobernación de Cundinamarca Febrero 2018

Gráfico 1. Este gráfico evidencia el total de requerimientos radicados en la Unidad Funcional SIAU distribuidos por peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

- a. **PETICION:** Este tipo de requerimiento es presentado por los ciudadanos con el fin de obtener información, orientación sobre los servicios propios de la entidad a la que está dirigido. El número de peticiones presentadas en el mes de estudio fue de 11 lo cual representa el 58% del total de PQRSF:

NUMERO DE PQRSF	DESCRIPCION BREVE DE LA PQRSF	UNIDAD FUNCIONAL
015_18	TOMA DE EXAMEN DE LABORATORIO TSH	LABORATORIO CLINICO
016_18	PERDIDA DE PERTENENCIA PERSONAL	URGENCIAS
017_18	SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA	SIAU
018_18	INFORME CASO DE FUGA SERVICIOS DE URGENCIAS	URGENCIAS
019_18	SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA	SIAU
022_18	SOLICITUD DE INFORME PQRSF	SIAU
023_18	SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA	SIAU





025_18	SOLICITUD DE ARTICULACION CON EL HOSPITAL MARIA AUXILIADORA ESE DE MOSQUERA PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE P Y P	AMBULATORIA
026_17	SOLICITUD DE ATENCION DOMICILIARIA	GESTION DEL RIESGO
032_18	ATENCION POR PARTE DEL MEDICO DE URGENCIAS	URGENCIAS
033_18	PROCESO DE ASIGNACION DE CITAS	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA

- b. **QUEJA:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que presenta un ciudadano en relación con la conducta irregular de un servidor público en cumplimiento de sus funciones. En el mes de enero del año en curso se presentaron 5 quejas lo cual representa el 26% del total de PQRSF:

NUMERO DE PQRSF	DESCRIPCION BREVE DE LA PQRSF	UNIDAD FUNCIONAL
020_18	ATENCION DE ENFERMERIA	AMBULATORIA
027_18	ATENCION POR PARTE DEL MEDICO DE LA SEDE PORVENIR RIO	AMBULATORIA
029_18	ATENCION POR PARTE DEL MEDICO DE URGENCIAS	URGENCIAS
030_18	ATENCION POR PARTE DE LA ENFERMERA DE PROMOCION Y PREVENICION	AMBULATORIA
031_18	ATENCION POR PARTE DE LA TRABAJADORA SOCIAL	SIAU

- c. **RECLAMO:** Es la manifestación presentada por un ciudadano cuando sus solicitudes han sido atendidas inoportunamente o se le ha dado una indebida prestación de un servicio o una atención. En el mes de enero del año en curso se presentó 1 reclamo, lo cual representa el 5% del total de PQRSF:

NUMERO DE PQRSF	DESCRIPCION BREVE DE LA PQRSF	UNIDAD FUNCIONAL
024_18	PROCESO DE ASIGNACION DE CITAS	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA

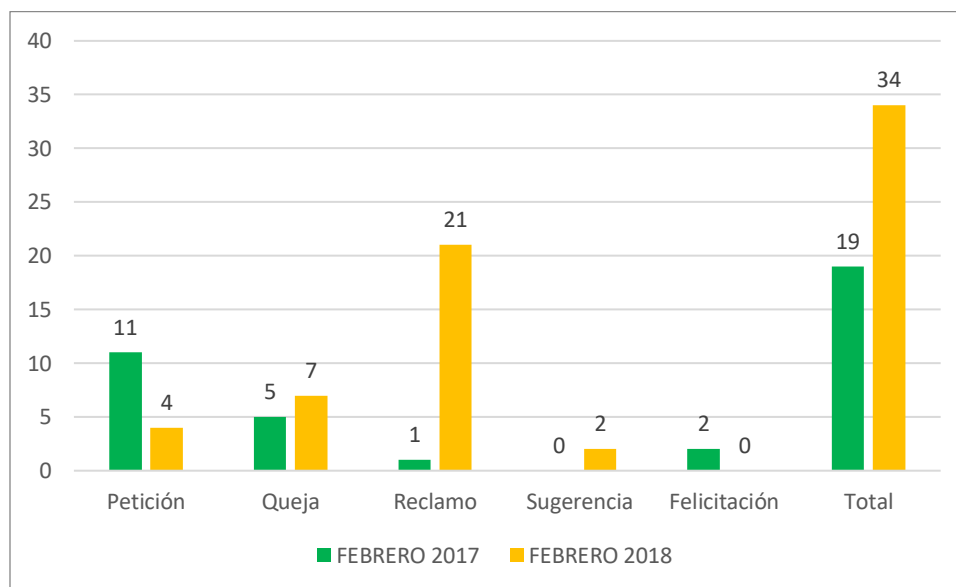
- d. **FELICITACION:** Es la manifestación que expresa el agrado con respecto a la atención de un funcionario y/o servicio de la IPS. Para el mes de estudio se presentó 1 felicitación, lo cual representa el 11% del total de PQRSF:





NUMERO DE PQRSF	DESCRIPCION BREVE DE LA PQRSF	UNIDAD FUNCIONAL
021_18	PRESTACION DE SERVICIOS DE LA INSTITUCION DE SALUD	TODAS LAS UNIDADES FUNCIONALES
028_18	PRESTACION DE SERVICIOS DE LA INSTITUCION DE SALUD	TODAS LAS UNIDADES FUNCIONALES

2. PQRSF 2017 - 2018



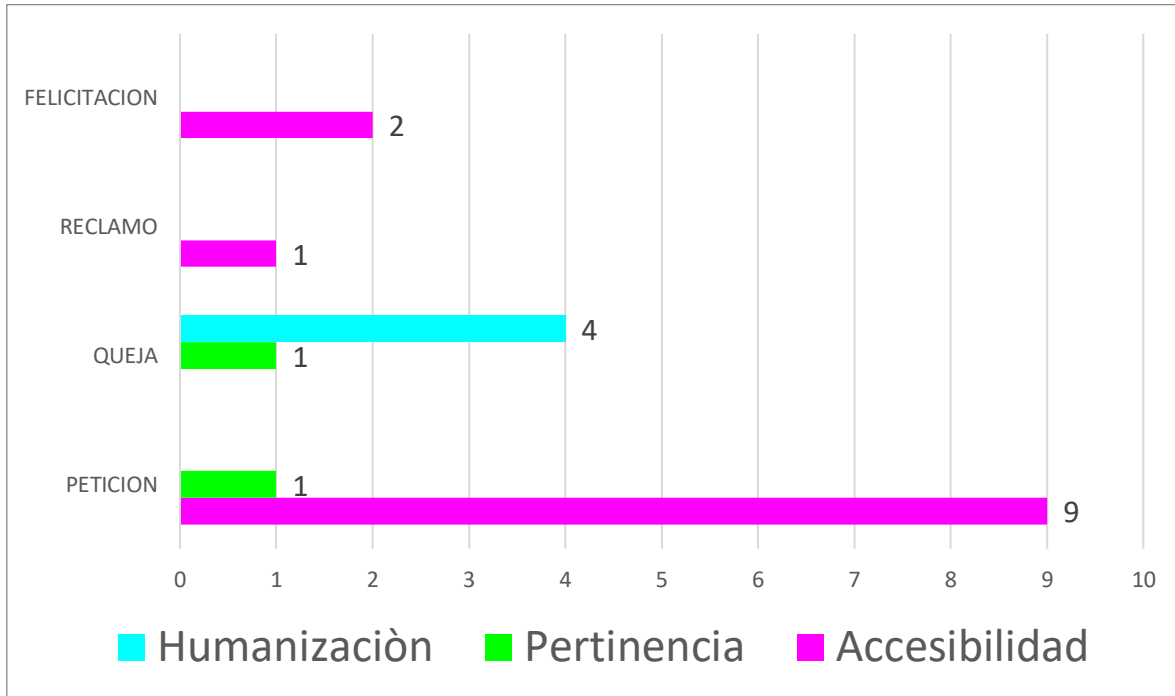
Fuente: Base de Datos PQRSF Reporte Gobernación de Cundinamarca Febrero 2017 - 2018

Gráfico 2. Este gráfico es un comparativo que evidencia el total de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que se presentaron en el mes de febrero entre el año 2017 y 2018.





3. TIPO DE REQUERIMIENTO POR CRITERIOS DE CALIDAD



Fuente: Base de Datos PQRSF Reporte Gobernación de Cundinamarca Febrero 2018

Gráfico 3. Se observa que para el mes de febrero de 2018 el criterio de calidad que mayor requerimiento presenta es el de **accesibilidad** por medio de la petición. En este punto es importante establecer que el criterio de accesibilidad contempla la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantizan el sistema General de Seguridad Social en Salud; las peticiones realizadas por los usuarios hacen referencia a las solicitudes y entregas de historias clínicas, así como solicitudes remitidas por entidades municipales.

En este indicador se presentan 2 felicitaciones en agradecimiento por los servicios prestados en el hospital y la calidad humana de los colaboradores.

En el criterio de **Pertinencia** establece el grado en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren, de acuerdo con la evidencia científica y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales.

La queja presentada hace referencia a:

- 1- Queja 1: La señora *Lady Johanna Millán Gómez* quien indica sentirse inconforme con el diagnóstico inicial que brindó el médico de urgencias frente a su situación de salud ya que posterior a la consulta y manejo clínico en el hospital solicitó una segunda opinión por su EPS en donde le diagnostican una fractura de cadera. Este caso se encuentra bajo revisión de





historia clínica por parte del líder de apoyo a la gestión asistencial con el fin de establecer los criterios médicos de atención y tratamiento.

En este criterio se presenta una petición por parte de la Secretaria de Salud Municipal en donde solicitan se emita copia de la respuesta emitida a la usuaria en mención.

Por último, en el criterio de calidad de **Humanización** se presentaron 5 quejas las cuales hacen referencia a la dificultad manifestada por los usuarios frente a la atención recibida por parte de los profesionales de la salud de la institución.

4. TIPO DE REQUERIMIENTO POR UNIDADES FUNCIONALES

AREA	UNIDADES FUNCIONALES	TIPO DE REQUERIMIENTO			
		PETICION	QUEJA	RECLAMO	FELICITACION
APOYO A LA GESTION ASISTENCIAL	AMBULATORIA	1	3	0	2
	APOYO DIAGNOSTICO Y COMPLEMENTARIOS	0	0	0	
	URGENCIAS	3	1	0	
	GESTION DEL RIESGO	1	0	0	
	SIAU	4	1	0	
	LABORATORIO CLINICO	1	0	0	
ADMINISTRATIVA	GESTION DE TALENTO HUMANO	0	0	0	
	FINANCIERA	1	0	1	
	GESTION DOCUMENTAL	0	0	0	
	AMBIENTE FISICO	0	0	0	
	ALMACEN Y ACTIVOS FIJOS	0	0	0	

Fuente: Base de Datos PQRSF Reporte Gobernación de Cundinamarca Febrero 2018

Este cuadro permite observar el tipo de requerimiento por unidades funcionales ya sean del área administrativa o del área. Las unidades funcionales que presentaron requerimientos son:

- Ambulatoria: 1 petición y 3 queja.
- Urgencias: 3 quejas y 1 queja.
- Gestión del riesgo: 1 petición.
- SIAU: 4 peticiones y 1 queja.
- Todas las unidades funcionales del Hospital: 2 felicitaciones.





5. DESCRIPCION DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

FECHA DE RADICADO DE PQRS	DESCRIPCION BREVE DE LA PQRS	UNIDAD FUNCIONAL	EJES TEMÁTICOS	INDICADOR	FECHA RESPUESTA	TIEMPO RESPUESTA EN DIAS	ESTADO PQRS HASTA 28 DE FEBRERO 2018
02.02.2018	TOMA DE EXAMEN DE LABORATORIO TSH	LABORATORIO CLINICO	PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD	ACCESIBILIDAD	16.02.2018	11	RESUELTA
02.02.2018	PERDIDA DE PERTENENCIA PERSONAL	URGENCIAS	PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y PROTOCOLOS		16.02.2018	11	RESUELTA
02.02.2018	SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA	SIAU	TRAMITE ADMINISTRATIVO	ACCESIBILIDAD	07.02.2018	4	RESUELTA
06.02.2018	INFORME CASO DE FUGA SERVICIOS DE URGENCIAS	URGENCIAS	TRAMITE ADMINISTRATIVO	ACCESIBILIDAD	16.02.2018	9	RESUELTA
06.02.2018	SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA	SIAU	TRAMITE ADMINISTRATIVO	ACCESIBILIDAD	16.02.2018	9	RESUELTA
13.02.2018	ATENCION DE ENFERMERIA	AMBULATORIA	PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD	HUMANIZACION	16.02.2018	4	RESUELTA
12.02.2018	PRESTACION DE SERVICIOS DE LA INSTITUCION DE SALUD	TODAS LAS UNIDADES FUNCIONALES	PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD	ACCESIBILIDAD	18.02.2018	7	RESUELTA
13.02.2018	SOLICITUD DE INFORME PQRSF	SIAU	PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD	ACCESIBILIDAD	16.02.2018	4	RESUELTA
14.02.2018	SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA	SIAU	TRAMITE ADMINISTRATIVO	ACCESIBILIDAD	15.02.2018	2	RESUELTA
14.02.2018	PROCESO DE ASIGNACION DE CITAS	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	TRAMITE ADMINISTRATIVO	ACCESIBILIDAD	EN TRAMITE	SIN DATO	EN TRAMITE





15_02_2018	SOLICITUD DE ARTICULACION CON EL HOSPITAL MARIA AUXILIADORA ESE DE MOSQUERA PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE P YP	AMBULATORIA	PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD	ACCESIBILIDAD	EN TRAMITE	SIN DATO	EN TRAMITE
15.02.2018	SOLICITUD DE ATENCION DOMICILIARIA	GESTION DEL RIESGO	PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD	ACCESIBILIDAD	EN TRAMITE	SIN DATO	EN TRAMITE
16.02.2018	ATENCION POR PARTE DEL MEDICO DE LA SEDE PORVENIR RIO	AMBULATORIA	ATENCION POR PARTE DEL PROFESIONAL DE LA SALUD	HUMANIZACION	EN TRAMITE	SIN DATO	EN TRAMITE
18.02.2018	PRESTACION DE SERVICIOS DE LA INSTITUCION DE SALUD	TODAS LAS UNIDADES FUNCIONALES	PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD	ACCESIBILIDAD	EN TRAMITE	SIN DATO	EN TRAMITE
19.02.2018	ATENCION POR PARTE DEL MEDICO DE URGENCIAS	URGENCIAS	PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD	PERTINENCIA	EN TRAMITE	SIN DATO	EN TRAMITE
28.02.2018	ATENCION POR PARTE DE LA ENFERMERA DE PROMOCION Y PREVENICION	AMBULATORIA	ATENCION POR PARTE DEL PROFESIONAL DE LA SALUD	HUMANIZACION	EN TRAMITE	SIN DATO	EN TRAMITE
28.02.2017	ATENCION POR PARTE DE LA TRABAJADORA SOCIAL	SIAU	ATENCION POR PARTE DEL PROFESIONAL DE LA SALUD	HUMANIZACION	EN TRAMITE	SIN DATO	EN TRAMITE
28.02.2018	ATENCION POR PARTE DEL MEDICO DE URGENCIAS	URGENCIAS	PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD	PERTINENCIA	EN TRAMITE	SIN DATO	EN TRAMITE
28.02.2018	PROCESO DE ASIGNACION DE CITAS	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	TRAMITE ADMINISTRATIVO	ACCESIBILIDAD	EN TRAMITE	SIN DATO	EN TRAMITE

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

Email: Info@esemariaauxiliadora.gov.co

Mosquera – Cundinamarca





En el mes de febrero de 2018 se da cierre a 9 requerimientos, los cuales fueron resueltas en un tiempo promedio de respuesta es de 6.7 días hábiles. Se encuentran pendientes por emitir respuesta final a 10 requerimientos.

6. REGIMEN DE AFILIACION Y EPS DE LOS USUARIOS

En los siguientes cuadros se observa el régimen de afiliación, el estado de afiliación, la EPS y el tipo de afiliado de los usuarios que interpusieron requerimientos en el mes de febrero de 2018:

a. Régimen de afiliación:

REGIMEN DE AFILIACION	TOTAL
CONTRIBUTIVO	11
SUBSIDIADO	4
SIN DATO	4
TOTAL	19

b. EPS a la que se encuentra afiliado el usuario:

EPS	TOTAL
FAMISANAR	6
COMPENSAR	2
SALUD TOTAL	2
CONVIDA	5
SIN DATO	4
TOTAL	19

c. Estado de afiliación del usuario:

ESTADO DE AFILIACION	TOTAL
ACTIVO	13
RETIRADO	1
SUSPENDIDO	1
SIN DATO	4
TOTAL	19

d. Tipo de afiliación del usuario:

TIPO DE AFILIADO	TOTAL
COTIZANTE	9
BENEFICIARIO	3
CABEZA DE FAMILIA	3

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

Email: Info@esemariaauxiliadora.gov.co

Mosquera – Cundinamarca





SIN DATO	4
TOTAL	19

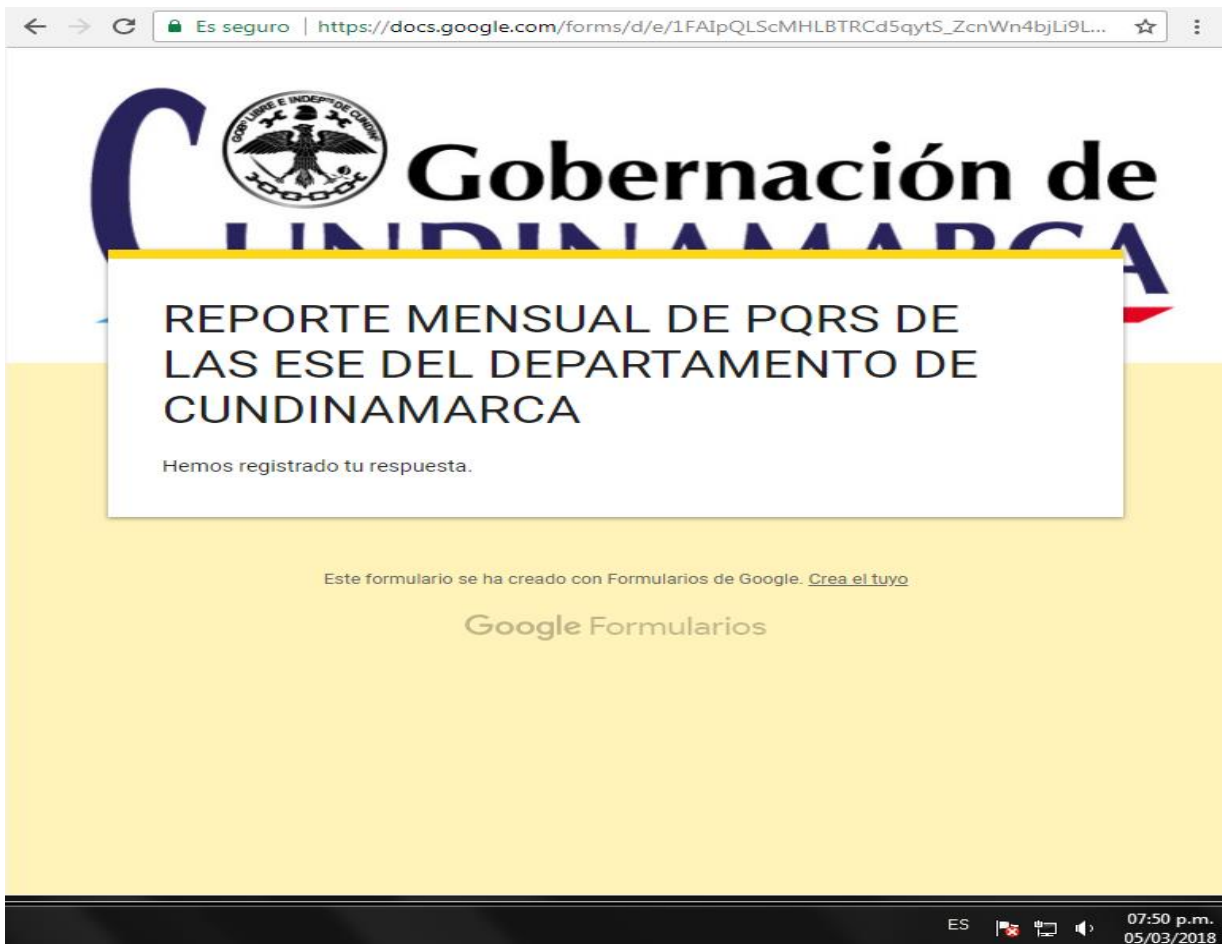
7. REPORTE A LA OFICINA DE PARTICIPACION Y ATENCION CIUDADANA DE LA SECRETARIA DE SALUD DE LA GOBERNACION DE CUNDINAMARCA.

El día 05 de marzo de 2018 se realiza el reporte correspondiente al mes de febrero de 2018 de la base de datos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones – PQRSF:

- Correo electrónico participacionsalud@cundinamarca.gov.co
- Diligenciamiento del cuestionario de Google Drive.

8. LIMITACIONES Y DIFICULTADES

1. Durante el mes de febrero de 2018 no se contó con el apoyo de la auxiliar SIAU para ejecutar al 100% las actividades del Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU.





9. PLAN DE MEJORA

- a. Recurso Humano: Solicitud de recurso humano a la gerencia de la institución para la realización de actividades como auxiliar SIAU.
 - A partir del mes de marzo de 2018 se contara con el apoyo de dos estudiantes de la carrera técnica de administración en salud para fortalecer actividades educativas de socialización de derechos y deberes, encuestas de satisfacción y socialización de portafolio de servicios.
- b. Asignación de citas: Revisión de la gestión documental frente al manual de asignación de citas.
 - Revisión puntal de los casos de asignación de citas con el fin de establecer el margen de error en el proceso.
 - Trato humanizado: Socialización con la referente de humanización de la institución para revisión puntal de cada caso reportado por los usuarios con el fin de establecer acciones de mejora y mecanismos de protección frente a las situaciones de estrés laboral y manejo de emociones.

Elaboró: **KAROL YURANNY VARGAS REYES**
Líder Unidad Funcional del Sistema de Información y Atención al Usuario - SIAU
Hospital María Auxiliadora ESE de Mosquera

