



**Hospital María Auxiliadora**

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - MOSQUERA

NIT. 832.010.436-9

---

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

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

**HOSPITAL MARIA AUXILIADORA ESE DE MOSQUERA  
04 de abril de 2018**

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 informe correspondiente al mes de marzo 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
<b>Físico</b>	Toda correspondencia, documentos o escritos.
<b>Virtual</b>	Correos electrónicos: <a href="mailto:siau@esemariaauxiliadora.gov.co">siau@esemariaauxiliadora.gov.co</a> <a href="mailto:info@esemariaauxiliadora.gov.co">info@esemariaauxiliadora.gov.co</a>
<b>Presencial</b>	Oficina de SIAU primer piso de consulta externa en horario hábil, de lunes a viernes de 8:30 am a 12:30 pm y 1:30 pm a 4:00 pm.
<b>Buzones de sugerencias</b>	El hospital cuenta con 4 buzones ubicado en sala de urgencias triage, sala de urgencias para llamado médico, hospitalización y consulta externa segundo piso 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 *marzo* de 2018 se registran 35 requerimientos con el consecutivo del 034\_18 al 069\_18, se archivan 35 PQRSF en la correspondiente carpeta y se ingresan 35 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.

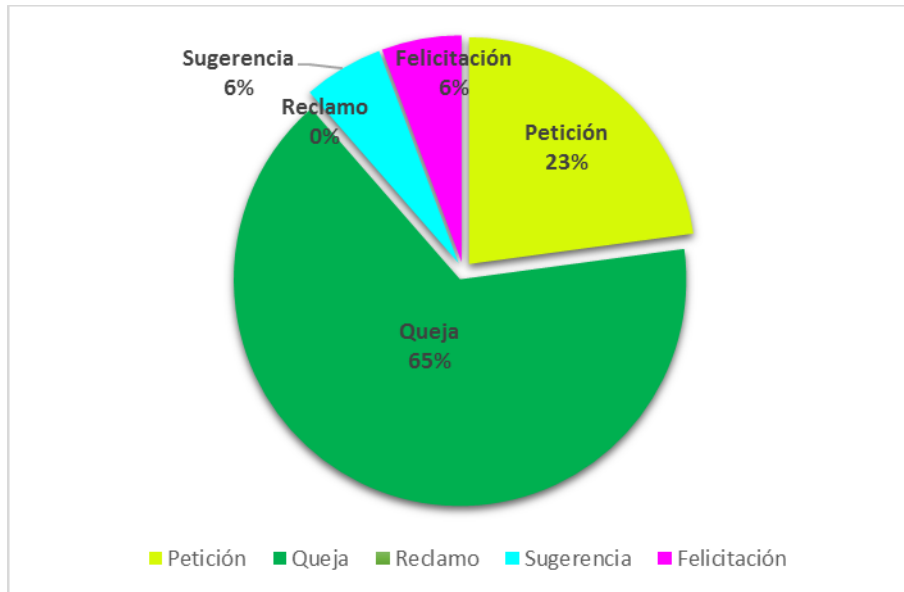
El consecutivo con numero 036\_18 no fue asignado por un error en la numeración de los requerimientos y se deja nota de registro en el libro radicador frente a la novedad.





## ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

### 1. TIPO DE REQUERIMIENTO



Fuente: Base de Datos PQRSF Reporte Gobernación de Cundinamarca Marzo 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 8 lo cual representa el 23% del total de PQRSF:

NUMERO DE PQRSF	DESCRIPCION BREVE DE LA PQRSF	UNIDAD FUNCIONAL
034_18	VERIFICACION DE LA INCAPACIDAD	SIAU
046_18	ASIGNACION DE CITAS	AMBULATORIA
047_18	ACLARACION DE DATOS REGISTRADOS EN LA INCAPACIDAD	SIAU
048_18	VERIFICACION DE LA INCAPACIDAD	SIAU
053_18	SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA	SIAU
054_18	SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA	SIAU
067_18	TRAMITE DE INCAPACIDAD	SIAU
069_19	TRAMITE DE AUTORIZACION NO POS CON LA IPS INSUMEQUI	SIAU





- 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 marzo del año en curso se presentaron 23 quejas lo cual representa el 65% del total de PQRSF:

NUMERO DE PQRSF	DESCRIPCION BREVE DE LA PQRSF	UNIDAD FUNCIONAL
035_18	PROGRAMACION DE CITAS	AMBULATORIA
037_18	ATENCION DE URGENCIAS	URGENCIAS
038_18	ATENCION DE URGENCIAS	URGENCIAS
039_18	ASIGNACION DE CITAS POR PARTE DE LA FUNCIONARIA MARTHA RODRIGUEZ	LIDER OPERATIVO FACTURACION
040_18	ATENCION DE URGENCIAS	URGENCIAS
041_18	ATENCION DE URGENCIAS	URGENCIAS
042_18	ATENCION DE URGENCIAS	URGENCIAS
043_18	ATENCION DE URGENCIAS	URGENCIAS
044_18	ATENCION DE URGENCIAS	URGENCIAS
045_18	ATENCION DE URGENCIAS	URGENCIAS
050_18	ATENCION DEL MEDICO ESPECIALISTA	AMBULATORIA
051_18	ASIGNACION DE CITAS POR PARTE DE LA FUNCIONARIA MARTHA RODRIGUEZ	LIDER OPERATIVO FACTURACION
052_18	ATENCION DE URGENCIAS	URGENCIAS
055_18	ATENCION DE URGENCIAS	URGENCIAS
056_18	ATENCION DE URGENCIAS	URGENCIAS
058_18	ATENCION DE URGENCIAS	URGENCIAS
059_18	ATENCION DE URGENCIAS	URGENCIAS
060_18	ATENCION DE URGENCIAS	URGENCIAS
061_18	ATENCION DE URGENCIAS	URGENCIAS
063_18	ATENCION DE HOSPITALIZACION ENFERMERA XIMENA GOMEZ	HOSPITALIZACION
064_18	ATENCION DE HOSPITALIZACION ENFERMERA XIMENA GOMEZ	HOSPITALIZACION
065_18	TRAMITE DE ADMISION Y REMISION	LIDER OPERATIVO FACTURACION
068_18	ASIGNACION DE CITAS	AMBULATORIO

- 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 marzo del año en curso no se presentaron reclamos.
- d. **SUGERENCIA:** Es la manifestación presentada por un ciudadano cuando se refiere a la acción de presentar ideas relacionadas con el mejoramiento en la prestación de los servicios y/o al desempeño de





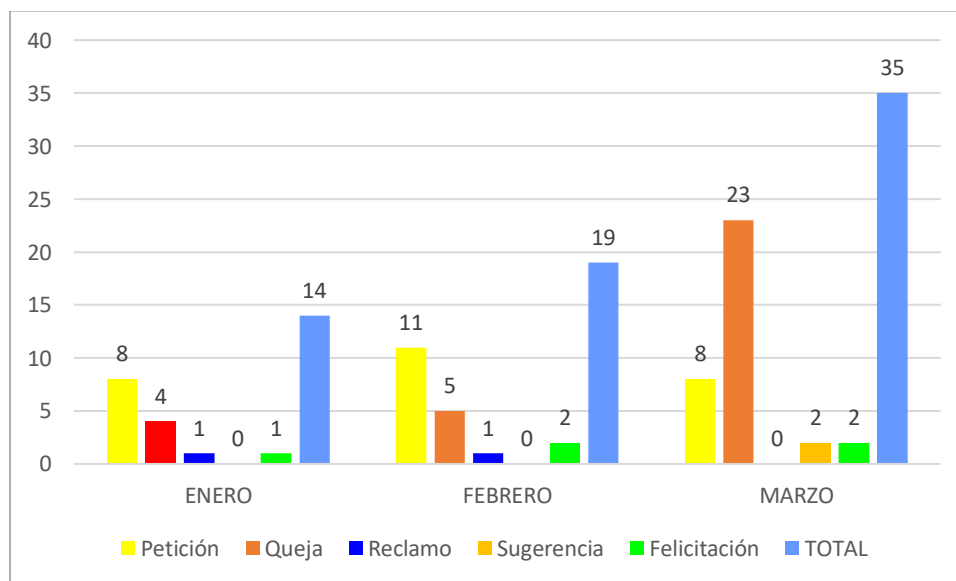
funciones. En el mes de marzo del año en curso se presentaron 2 sugerencias lo cual representa el 6% del total de PQRSF:

NUMERO DE PQRSF	DESCRIPCION BREVE DE LA PQRSF	UNIDAD FUNCIONAL
057_18	ATENCION DE URGENCIAS	URGENCIAS
062_18	HORARIO DE ATENCION DEL SERVICIO DE LABORATORIO CLINICO	APOYO DIAGNOSTICO Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

- e. **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 presentaron 2 felicitaciones, lo cual representa el 6% del total de PQRSF:

NUMERO DE PQRSF	DESCRIPCION BREVE DE LA PQRSF	UNIDAD FUNCIONAL
049_18	PRESTACION DE SERVICIOS DEL HOSPITAL	TODAS
066_18	ATENCION MEDICO GENERAL DE CONSULTA EXTERNA SANDRA LILIANA PIÑEROS	AMBULATORIO

## 2. COMPARATIVO PQRSF PRIMER TRIMESTRE DE 2018



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

**Grafico 2.** En este primer trimestre se observa que a partir de enero a marzo se radicaron 68 requerimientos, siendo la petición y la queja el tipo de requerimiento con mayor número de registros.

Se puede establecer que las **peticiones** de los usuarios están relacionadas con los trámites administrativos; este tipo de trámite son requerimientos que realizan los usuarios y/o entidades externas

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



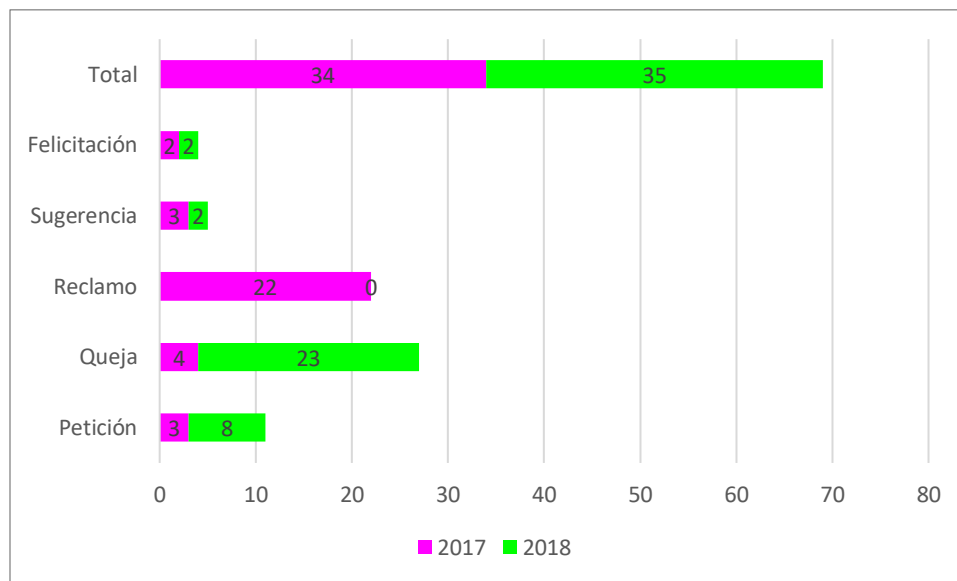


frente a verificaciones del contenido de las incapacidades, solicitud de historia clínica y notas aclaratorias sobre dicho documento, solicitudes de entes de control frente a las respuestas de las PQRSF emitidas por la entidad a los usuarios y tramite de asignación de citas.

Por otra parte, las **quejas** se encuentran relacionadas con las siguientes manifestaciones:

- Demora en la atención de los médicos en el servicio de urgencias.
- Demora en el llamado del servicio de triage.
- Inconformidad por el proceso de asignación y programación de citas médicas en el servicio de consulta externa.
- Atención al usuario y trato humanizado por parte de los profesionales asistenciales y administrativos.
- Proceso de admisiones en el servicio de urgencias.

### 3. COMPARATIVO PQRSF 2017 - 2018



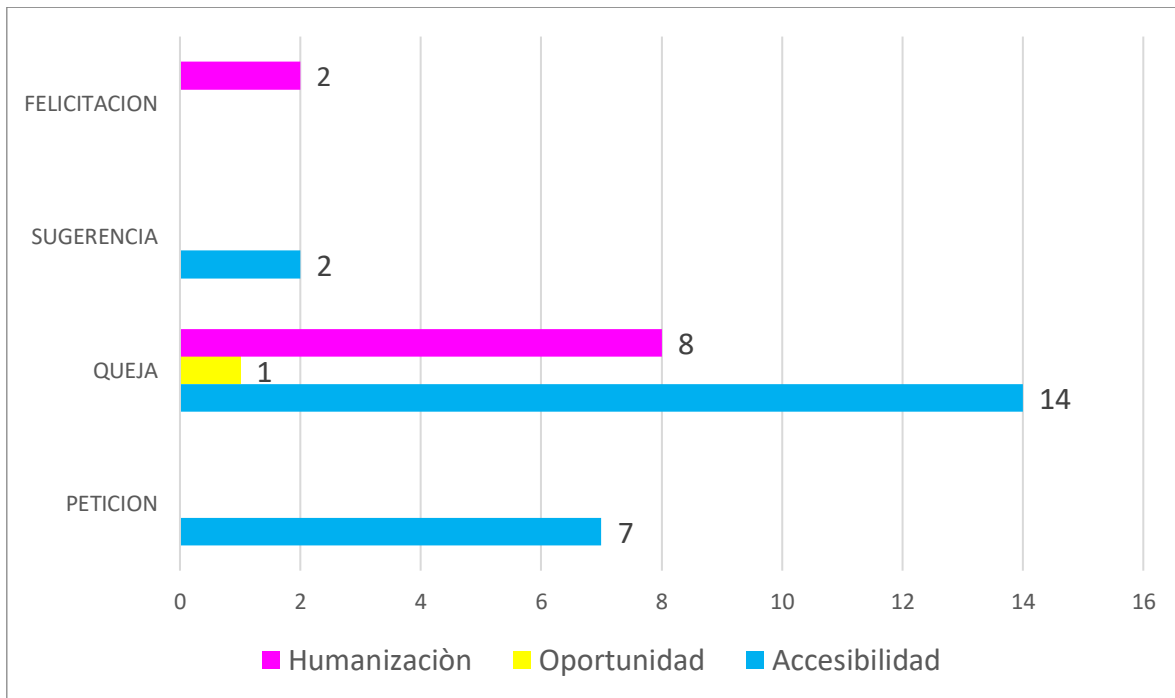
**Fuente:** Base de Datos PQRSF Reporte Gobernación de Cundinamarca Marzo 2017 - 2018

**Gráfico 3.** Este gráfico es un comparativo que evidencia el total de ingresos de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que se presentaron en el mes de marzo entre el año 2017 y 2018.





#### 4. TIPO DE REQUERIMIENTO POR CRITERIOS DE CALIDAD



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

**Gráfico 4.** En marzo de 2018 se observa que el criterio de calidad que mayor requerimientos presenta es el de **accesibilidad**, en este punto es importante establecer que el criterio 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 14 quejas que se presentan en este aspecto hacen referencia a las manifestaciones relacionadas con las dificultades que refieren los usuarios que no han podido acceder a servicios de salud en consulta externa o en el servicio de urgencias.

NUMERO DE REQUERIMIENTO	DESCRIPCION	EJE TEMATICO
035_18	PROGRAMACION DE CITAS	TRAMITES ADMINISTRATIVOS
038_18	ATENCION DE URGENCIAS	PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD
039_18	ASIGNACION DE CITAS POR PARTE DE LA FUNCIONARIA MARTHA RODRIGUEZ	TRAMITES ADMINISTRATIVOS
040_18	ATENCION DE URGENCIAS	PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD





041_18	ATENCION DE URGENCIAS	PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD
042_18	ATENCION DE URGENCIAS	PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD
043_18	ATENCION DE URGENCIAS	PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD
044_18	ATENCION DE URGENCIAS	PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD
051_18	ASIGNACION DE CITAS POR PARTE DE LA FUNCIONARIA MARTHA RODRIGUEZ	TRAMITES ADMINISTRATIVOS
055_18	ATENCION DE URGENCIAS	PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD
059_18	ATENCION DE URGENCIAS	PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD
061_18	ATENCION DE URGENCIAS	PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD
065_18	TRAMITE DE ADMISION Y REMISION	PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD
068_18	ASIGNACION DE CITAS	TRAMITES ADMINISTRATIVOS

Así mismo, se presentaron 7 peticiones por parte de los usuarios que hacen referencia a las solicitudes de historias clínicas, verificación de incapacidades y proceso de asignación de citas médicas.

NUMERO DE REQUERIMIENTO	DESCRIPCION	EJE TEMATICO
034_18	VERIFICACION DE LA INCAPACIDAD	TRAMITES ADMINISTRATIVOS
046_18	ASIGNACION DE CITAS	TRAMITES ADMINISTRATIVOS
048_18	VERIFICACION DE LA INCAPACIDAD	TRAMITES ADMINISTRATIVOS
053_18	SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA	TRAMITES ADMINISTRATIVOS
054_18	SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA	TRAMITES ADMINISTRATIVOS
067_18	TRAMITE DE INCAPACIDAD	TRAMITES ADMINISTRATIVOS







069_19	TRAMITE DE AUTORIZACION NO POS CON LA IPS INSUMEQUI	TRAMITES ADMINISTRATIVOS
--------	---	--------------------------

En referencia al requerimiento de sugerencia se evidencian 2 registros que hacen referencia a la propuesta de una usuaria para la contratación de un número mayor de médicos en el servicio de urgencias y así minimizar el tiempo de espera para valoraciones y por otra parte se sugiere revisión de los cambios de horarios de atención para entrega de resultados del servicio de laboratorio clínico.

NUMERO DE REQUERIMIENTO	DESCRIPCION	EJE TEMATICO
057_18	ATENCION DE URGENCIAS	PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD
062_18	HORARIO DE ATENCION DEL SERVICIO DE LABORATORIO CLINICO	PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD

En el criterio de calidad de **Humanización** se presentaron 8 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 y administrativos de la institución.

NUMERO DE REQUERIMIENTO	DESCRIPCION	EJE TEMATICO
045_18	ATENCION PERSONAL DE URGENCIAS	PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD
050_18	ATENCION DEL MEDICO ESPECIALISTA	PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD
052_18	ATENCION PERSONAL DE URGENCIAS	PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD
056_18	ATENCION PERSONAL DE URGENCIAS	PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD
058_18	ATENCION PERSONAL DE URGENCIAS	PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD
060_18	ATENCION PERSONAL DE URGENCIAS	PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD





063_18	ATENCION DE HOSPITALIZACION ENFERMERA XIMENA GOMEZ	PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD
064_18	ATENCION DE HOSPITALIZACION ENFERMERA XIMENA GOMEZ	PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD

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

NUMERO DE REQUERIMIENTO	DESCRIPCION	EJE TEMATICO
049_18	PRESTACION DE SERVICIOS DEL HOSPITAL	PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD
066_18	ATENCION MEDICO GENERAL DE CONSULTA EXTERNA SANDRA LILIANA PIÑEROS	PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD

Por último, en el criterio de calidad de **oportunidad** se presentaron 1 queja; el criterio contempla la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios.

NUMERO DE REQUERIMIENTO	DESCRIPCION	EJE TEMATICO
037_18	TIEMPO DE ATENCION EN URGENCIAS	PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD

## 5. TIPO DE REQUERIMIENTO POR UNIDADES FUNCIONALES

AREA	UNIDADES FUNCIONALES	TIPO DE REQUERIMIENTO				
		PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIONES
APOYO A LA GESTION ASISTENCIAL	AMBULATORIA	1	3	0	0	1
	APOYO DIAGNOSTICO Y COMPLEMENTARIOS	0	0	0	1	0
	URGENCIAS	0	15	0	1	0
	HOSPITALIZACION	0	2	0	0	0
	GESTION DEL RIESGO	0	0	0	0	0
	SIAU	7	0	0	0	0
	DOCENCIA Y SERVICIO	0	0	0	0	0
ADMINISTRATIVA	GESTION DE TALENTO HUMANO	0	0	0	0	0
	FINANCIERA	0	3	0	0	0
	GESTION DOCUMENTAL	0	0	0	0	0
	AMBIENTE FISICO	0	0	0	0	0
	ALMACEN Y ACTIVOS FIJOS	0	0	0	0	0

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





**Fuente:** Base de Datos PQRSF Reporte Gobernación de Cundinamarca Marzo 2018

Este cuadro permite observar el tipo de requerimiento por unidades funcionales ya sean del área administrativa o del área de apoyo a la gestión asistencial. Es importante aclarar que una de las felicitaciones no se evidencia en el cuadro anterior ya que fue interpuesta por el usuario de manera general para todos los servicios del Hospital María Auxiliadora ESE de Mosquera.

## 6. DESCRIPCION DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS - FELICITACIONES - PQRSF.

En el siguiente cuadro se evidencia la fecha de radicado de las PQRSF del mes de estudio, la fecha de respuesta por parte de la institución y el estado del requerimiento a la fecha de cierre del mes correspondiente:

FECHA DE RADICADO DE PQRS	DESCRIPCION BREVE DE LA PQRS	UNIDAD FUNCIONAL	EJES TEMÁTICOS	INDICADOR	FECHA RESPUESTA	TIEMPO RESPUESTA EN DIAS	ESTADO PQRS HASTA 31 DE MARZO 2018
01.03.2018	VERIFICACION DE LA INCAPACIDAD	SIAU	TRAMITES ADMINISTRATIVOS	ACCESIBILIDAD	21.03.2018	14	RESUELTA
02.03.2018	PROGRAMACION DE CITAS	AMBULATORIA	TRAMITES ADMINISTRATIVOS	ACCESIBILIDAD	21.03.2018	13	RESUELTA
02.03.2018	ATENCION DE URGENCIAS	URGENCIAS	PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD	OPORTUNIDAD	21.03.2018	13	RESUELTA
05.03.2018	ATENCION DE URGENCIAS	URGENCIAS	PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD	ACCESIBILIDAD	22.03.2018	13	RESUELTA
08.03.2018	ASIGNACION DE CITAS POR PARTE DE LA FUNCIONARIA MARTHA RODRIGUEZ	LIDER OPERATIVO FACTURACION	TRAMITES ADMINISTRATIVOS	ACCESIBILIDAD	21.03.2018	9	RESUELTA
08.03.2018	ATENCION DE URGENCIAS	URGENCIAS	PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD	ACCESIBILIDAD	21.03.2018	9	RESUELTA
08.03.2018	ATENCION DE URGENCIAS	URGENCIAS	PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD	ACCESIBILIDAD	21.03.2018	9	RESUELTA
08.03.2018	ATENCION DE URGENCIAS	URGENCIAS	PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD	ACCESIBILIDAD	21.03.2018	9	RESUELTA
08.03.2018	ATENCION DE URGENCIAS	URGENCIAS	PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD	ACCESIBILIDAD	21.03.2018	9	RESUELTA
08.03.2018	ATENCION DE URGENCIAS	URGENCIAS	PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD	ACCESIBILIDAD	21.03.2018	9	RESUELTA
08.03.2018	ATENCION DE URGENCIAS	URGENCIAS	PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD	HUMANIZACION	21.03.2018	9	RESUELTA
08.03.2018	ASIGNACION DE CITAS	AMBULATORIA	TRAMITES ADMINISTRATIVOS	ACCESIBILIDAD	21.03.2018	9	RESUELTA

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





08.03.2018	ACLARACION DE DATOS REGISTRADOS EN LA INCAPACIDAD	SIAU	TRAMITES ADMINISTRATIVOS	PERTINENCIA	21.03.2018	9	RESUELTA
09.03.2018	VERIFICACION DE LA INCAPACIDAD	SIAU	TRAMITES ADMINISTRATIVOS	ACCESIBILIDAD	21.03.2018	9	RESUELTA
09.03.2018	PRESTACION DE SERVICIOS DEL HOSPITAL	TODAS	PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD	HUMANIZACION	21.03.2018	9	RESUELTA
12.03.2018	ATENCION DEL MEDICO ESPECIALISTA	AMBULATORIA	PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD	HUMANIZACION	21.03.2018	7	RESUELTA
12.03.2018	ASIGNACION DE CITAS POR PARTE DE LA FUNCIONARIA MARTHA RODRIGUEZ	LIDER OPERATIVO FACTURACION	TRAMITES ADMINISTRATIVOS	ACCESIBILIDAD	21.03.2018	7	RESUELTA
12.03.2018	ATENCION DE URGENCIAS	URGENCIAS	PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD	HUMANIZACION	21.30.2018	7	RESUELTA
12.03.2018	SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA	SIAU	TRAMITES ADMINISTRATIVOS	ACCESIBILIDAD	28.03.2018	12	RESUELTA
15.03.2018	SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA	SIAU	TRAMITES ADMINISTRATIVOS	ACCESIBILIDAD	28.03.2018	9	RESUELTA
15.03.2018	ATENCION DE URGENCIAS	URGENCIAS	PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD	ACCESIBILIDAD	28.03.2018	9	RESUELTA
15.03.2018	ATENCION DE URGENCIAS	URGENCIAS	PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD	HUMANIZACION	28.03.2018	9	RESUELTA
15.03.2018	ATENCION DE URGENCIAS	URGENCIAS	PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD	ACCESIBILIDAD	28.03.2018	9	RESUELTA
15.03.2018	ATENCION DE URGENCIAS	URGENCIAS	PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD	HUMANIZACION	28.03.2018	9	RESUELTA
15.03.2018	ATENCION DE URGENCIAS	URGENCIAS	PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD	ACCESIBILIDAD	28.03.2018	9	RESUELTA
16.03.2018	ATENCION DE URGENCIAS	URGENCIAS	PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD	HUMANIZACION	28.03.2018	8	RESUELTA
16.03.2018	ATENCION DE URGENCIAS	URGENCIAS	PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD	ACCESIBILIDAD	28.03.2018	8	RESUELTA
16.03.2018	HORARIO DE ATENCION DEL SERVICIO DE LABORATORIO CLINICO	APOYO DIAGNOSTICO Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD	ACCESIBILIDAD	28.03.2018	8	RESUELTA
21.03.2018	ATENCION DE HOSPITALIZACION ENFERMERA XIMENA GOMEZ	HOSPITALIZACION	PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD	HUMANIZACION	28.03.2018	6	RESUELTA

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





21.03.2018	ATENCION DE HOSPITALIZACION ENFERMERA XIMENA GOMEZ	HOSPITALIZACION	PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD	HUMANIZACION	28.03.2018	6	RESUELTA
21.03.2018	TRAMITE DE ADMISION Y REMISION	LIDER OPERATIVO FACTURACION	PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD	ACCESIBILIDAD	28.03.2018	6	RESUELTA
22.03.2018	ATENCION MEDICO GENERAL DE CONSULTA EXTERNA SANDRA LILIANA PIÑEROS	AMBULATORIA	PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD	HUMANIZACION	EN TRAMITE	NO APLICA	TRASLADO
22.03.2018	TRAMITE DE INCAPACIDAD	SIAU	TRAMITES ADMINISTRATIVOS	ACCESIBILIDAD	EN TRAMITE	NO APLICA	TRASLADO
28.03.2018	ASIGNACION DE CITAS	AMBULATORIA	TRAMITES ADMINISTRATIVOS	ACCESIBILIDAD	EN TRAMITE	NO APLICA	TRASLADO
28.03.2018	TRAMITE DE AUTORIZACION NO POS CON LA IPS INSUMEQUI	SIAU	TRAMITES ADMINISTRATIVOS	ACCESIBILIDAD	EN TRAMITE	NO APLICA	TRASLADO

En el mes de marzo de 2018 se da cierre a 31 requerimientos, los cuales fueron resueltas en un tiempo promedio de respuesta es de 9.6 días hábiles. Se encuentran pendientes por emitir respuesta final a 4 requerimientos que ingresaron a la oficina del sistema de información y atención al usuario SIAU el día 28 de marzo de 2018.

## 7. 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 marzo de 2018:

### a. Régimen de afiliación:

REGIMEN DE AFILIACION	TOTAL
CONTRIBUTIVO	15
SUBSIDIADO	11
SIN DATO	9
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>

El registro SIN DATO hace referencia cuando el usuario no aporta en el requerimiento el número de documento de identidad por lo cual no es posible realizar la verificación de derechos de aseguramiento en las páginas de ADRES y DNP.





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

EPS	TOTAL
FAMISANAR	9
COMPENSAR	5
CAPITAL SALUD	1
CONVIDA	7
AMBUC	1
MEDIMAS	1
SIN DATO	11
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>

El registro SIN DATO hace referencia cuando el usuario no aporta en el requerimiento el número de documento de identidad por lo cual no es posible realizar la verificación de derechos de aseguramiento en las páginas de ADRES y DNP.

c. Estado de afiliación del usuario:

ESTADO DE AFILIACION	TOTAL
ACTIVO	24
SIN DATO	11
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>

d. Tipo de afiliación del usuario:

TIPO DE AFILIADO	TOTAL
COTIZANTE	12
BENEFICIARIO	3
CABEZA DE FAMILIA	9
SIN DATO	11
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>

El registro SIN DATO hace referencia cuando el usuario no aporta en el requerimiento el número de documento de identidad por lo cual no es posible realizar la verificación de derechos de aseguramiento en las páginas de ADRES y DNP.

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

El día 04 de abril de 2018 se realiza el reporte correspondiente al mes de marzo de 2018 de la base de datos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones – 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





- Correo electrónico [participacionsalud@cundinamarca.gov.co](mailto:participacionsalud@cundinamarca.gov.co)
- Diligenciamiento del cuestionario de Google Drive.



## 9. LIMITACIONES Y DIFICULTADES

Durante el mes de marzo de 2018 se presentaron las siguientes dificultades para ejecutar al 100% las actividades del Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU:

- a. Las áreas de apoyo diagnóstico, vacunación, odontología, hospitalización y observación no implementaron en su totalidad la meta establecida para la aplicación de encuestas de satisfacción.

## 10. ACCIONES DE MEJORA IMPLEMENTADAS EN LA INSTITUCION:

- a. Docencia e investigación: En desarrollo de las actividades de la unidad funcional de docencia e investigación durante el mes de marzo de 2018 se contó 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. Servicio de urgencias: En conjunto con el líder de la unidad funcional de urgencias se revisaron los requerimientos de los usuarios quienes manifestaron alguna insatisfacción o descontento con el servicio prestado con el fin de establecer compromisos con los colaboradores implicados en las PQRSF, así como identificar las fallas del servicio.
- c. Piezas comunicativas: Durante el mes de marzo de 2018 se implementaron como medios de comunicación las carteleras informativas de atención al usuario y los buzones de sugerencias en los servicios de:
- Sala de espera triage.
  - Sala de espera para llamado médico.
  - Hospitalización.
  - Consulta externa primer y segundo piso.

Las carteleras informativas permiten publicar y socializar la información relacionada con los derechos y deberes en salud de los usuarios y temas de interés general relacionados con la seguridad del paciente, trámite de solicitud de historias clínicas y trámite del proceso de asignación y cancelación de citas. Así mismo por medio de la pieza comunicativa (folleto) se brinda de manera personalizada a los usuarios del servicio de urgencias, hospitalización y consulta externa información sobre las cuotas moderadoras y/o copagos, horarios de visitas, recomendaciones para los pacientes hospitalizados y el portafolio de servicios. Esta actividad queda registrada en un formato de registro de actividades.

- d. Consulta externa: A partir de marzo del año en curso en el servicio de consulta externa se habilito un solo espacio para asignación y cancelación de citas manteniendo el horario de 6:00 am a 4:00 pm en jornada continua de lunes a viernes. Así mismo la ventanilla de atención al usuario habilita el servicio para asignación de citas a partir de las 7:00 am hasta las 9:00 am para atención preferencial de la población priorizada como gestantes, adulto mayor y personas en condición de discapacidad.

En referencia al proceso de facturación de servicios en el área de consulta externa se cuenta con una ventanilla exclusiva para este trámite.

## 11. PLAN DE MEJORA

- a. Asignación de citas: Teniendo en cuenta la inconformidad manifestada por los usuarios frente al proceso de asignación de citas en referencia al respeto por la fila se está reforzando el apoyo de manera diaria a las filas por parte de las colaboradoras de atención al usuario, así mismo se socializo con el líder de la unidad funcional correspondiente a este proceso las inconformidades para identificar el margen de error y plantear la acción de mejora.
- b. Trato humanizado: Socializar con la referente de humanización de la institución las PQRS para revisión puntual 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  
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

