



**Hospital María Auxiliadora**

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - MOSQUERA

NIT. 832.010.436-9

---

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

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

**HOSPITAL MARIA AUXILIADORA ESE DE MOSQUERA  
08 de mayo 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 abril de 2018 presenta la información de los requerimientos clasificados en Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones – 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 *abril* de 2018 se registran 13 requerimientos con el consecutivo del 070\_18 al 082\_18, se archivan 13 PQRSF en la correspondiente carpeta y se ingresan 13 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.

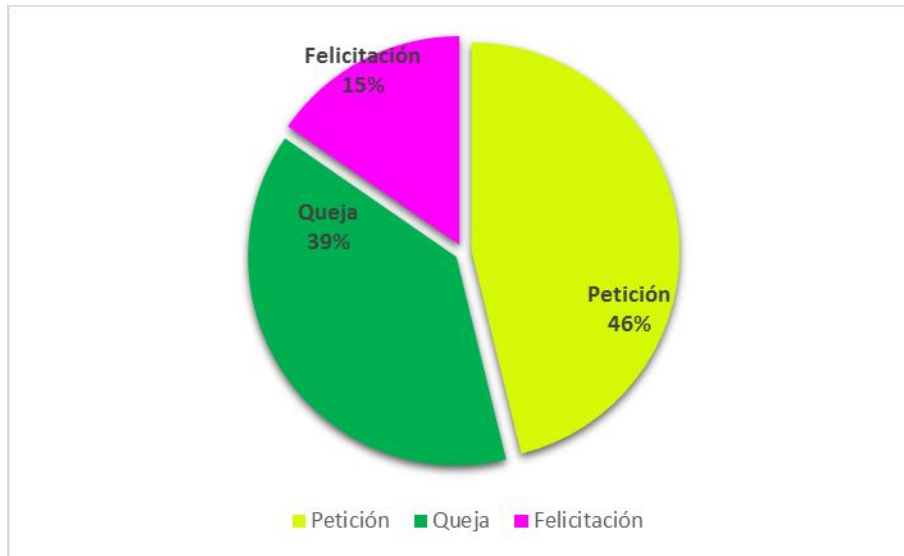
El Sistema de Información y Atención al Usuario - SIAU realiza seguimiento a la gestión adelantada por las diferentes unidades funcionales con respecto a la oportuna gestión del requerimiento presentada por quienes requieren obtener respuesta de parte de la institución.





## ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

### 1. TIPO DE REQUERIMIENTO



Fuente: Base de Datos PQRSF Reporte Gobernación de Cundinamarca Abril 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 6 lo cual representa el 46% del total de PQRSF:

TIPO	NUMERO DE PQRSF	DESCRIPCION BREVE DE LA PQRSF	UNIDAD FUNCIONAL
PETICION	070-18	SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA PARA EPS FAMISANAR	SIAU
PETICION	075-18	PETICION HISTORIA CLINICA	SIAU
PETICION	076-18	PETICION REMISION PQRSF	SIAU
PETICION	077-18	PETICION SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA	SIAU
PETICION	078-18	PETICION DE VERIFICACION DE INCAPACIDAD	SIAU
PETICION	079-18	PETICION APOYO DE TRABAJO SOCIAL PARA SOLICITUD DE CITAS	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 6 quejas lo cual representa el 39% del total 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



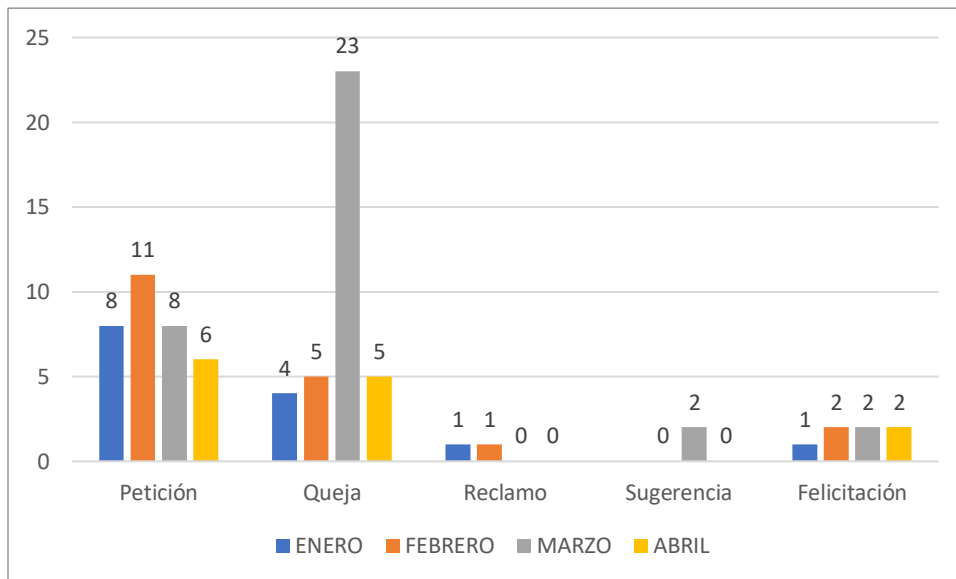


TIPO	NUMERO DE PQRSF	DESCRIPCION BREVE DE LA PQRSF	UNIDAD FUNCIONAL
QUEJA	071-18	QUEJA IPS CONVIDA /INSUMEQUI	SIAU
QUEJA	073-18	QUEJA GUARDA DE SEGURIDAD	AMBIENTE FISICO
QUEJA	074-18	TRAMITE SOLICITUD DE CITAS	SIAU
QUEJA	080-18	QUEJA PRESTACION DE SERVICIOS MALTRATO ENFERMERA MARTA LA TORRE	URGENCIAS
QUEJA	082-18	QUEJA PRESTACION DE SERVICIOS URGENCIAS	URGENCIAS

- c. **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 15% del total de PQRSF:

TIPO	NUMERO DE PQRSF	DESCRIPCION BREVE DE LA PQRSF	UNIDAD FUNCIONAL
FELICITACION	072-18	FELICITACION SERVICIOS DE HOSPITALIZACION	HOSPITALIZACION
FELICITACION	081-18	FELICITACION SERVICIOS DE URGENCIAS	URGENCIAS

## 2. COMPARATIVO PQRSF ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL DE 2018



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

**Grafico 2.** En este primer trimestre se observa que a partir de enero a abril se radicaron 81 requerimientos, siendo la petición y la queja el tipo de requerimiento con mayor número de registros.



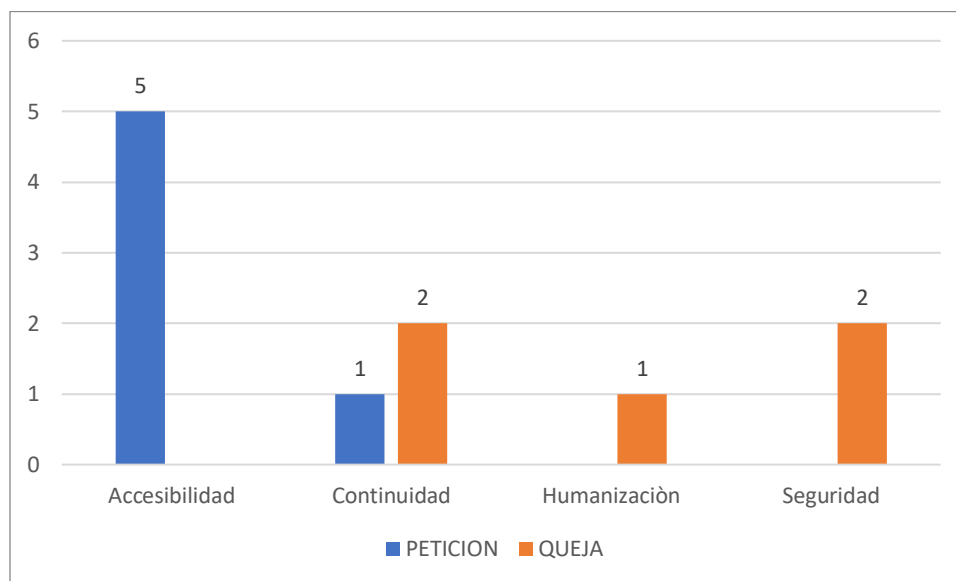


Se puede establecer que las **peticiones** de los usuarios están relacionadas con los trámites administrativos; este tipo de trámite son requerimientos que realizan los usuarios y/o entidades externas frente a verificaciones del contenido de las incapacidades, solicitud de historia clínica y notas aclaratorias sobre dicho documento, solicitudes de entes de control frente a las respuestas de las PQRSF emitidas por la entidad a los usuarios y trámite de asignación de citas.

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

- Para la EPS Convida e IPS Insumequi.
- Trato inadecuado por parte del guarda de seguridad y enfermería de urgencias.
- Prestación de servicios de urgencias.

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



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

**Gráfico 4.** En abril 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 5 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.

En el criterio de calidad de **Humanización** se presentaron 1 queja la cual hace referencia a la dificultad manifestada por un usuario frente a la atención recibida por parte del guarda de seguridad.

Se presentan 2 felicitaciones en agradecimiento por los servicios prestados en el hospital y la calidad humana de los colaboradores.





Por último, en el criterio de calidad de **seguridad** se presentaron 2 queja; el criterio los elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en la evidencia científica que propende minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso. 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.

#### 4. 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	EJES TEMÁTICOS	FECHA RESPUESTA	TIEMPO RESPUESTA EN DIAS	ESTADO PQRS HASTA 28 DE FEBRERO 2018
02.04.2018	SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA PARA EPS FAMISANAR	TRAMITE ADMINISTRATIVO	16/04/2018	11	CERRADA
02.04.2018	QUEJA IPS CONVIDA /INSUMEQUI	DEMORA EN AUTORIZACION	16/04/2018	11	CERRADA
05.04.2018	FELICITACION SERVICIOS DE HOSPITALIZACION	FELICITACION	16/04/2018	8	CERRADA
05.04.2018	QUEJA GUARDA DE SEGURIDAD	TRATO DIGNO Y RESPETUOSO	16/04/2016	8	CERRADA
05.04.2018	TRAMITE SOLICITUD DE CITAS	DEMORA EN AUTORIZACION	18/04/2018	10	CERRADA
11.04.2018	PETICION HISTORIA CLINICA	TRAMITE ADMINISTRATIVO	16/04/20108	5	CERRADA
11.04.2018	PETICION REMISION PQRSF	TRAMITE ADMINISTRATIVO	13/04/2018	2	CERRADA
13.04.2018	PETICION SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA	TRAMITE ADMINISTRATIVO	13/04/2018	1	CERRADA
17.04.2018	PETICION DE VERIFICACION DE INCAPACIDAD	TRAMITE ADMINISTRATIVO	17/04/2018	1	CERRADA
17.04.2018	PETICION APOYO DE TRABAJO SOCIAL PARA SOLICITUD DE CITAS	DEMORA EN AUTORIZACION	17/04/2018	1	CERRADA





18.04.2018	QUEJA PRESTACION DE SERVICIOS MALTRATO ENFERMERA MARTA LA TORRE	FALLAS EN LA ATENCION EN LOS SERVICIOS DE SALUD	18/04/2018	1	CERRADA
18.04.2018	FELICITACION SERVICIOS DE URGENCIAS	FELICITACION	18/04/2018	1	CERRADA
18.04.2018	QUEJA PRESTACION DE SERVICIOS URGENCIAS	FALLAS EN LA ATENCION EN LOS SERVICIOS DE SALUD	18/04/2018	1	CERRADA

En el mes de abril de 2018 se da cierre a 13 requerimientos, los cuales fueron resueltas en un tiempo promedio de respuesta es de 4.6 días hábiles.

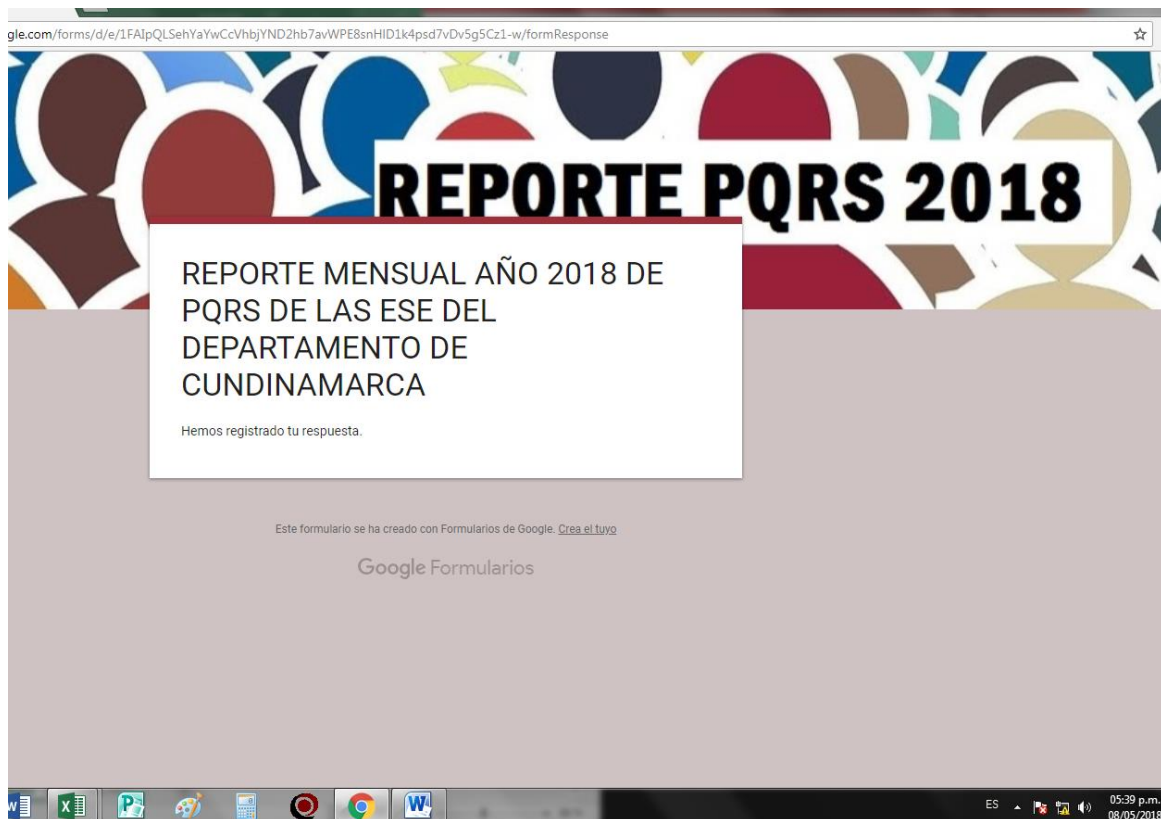




## 5. REPORTE A LA OFICINA DE PARTICIPACION Y ATENCION CIUDADANA DE LA SECRETARIA DE SALUD DE LA GOBERNACION DE CUNDINAMARCA.

El día 08 de mayo de 2018 se realiza el reporte correspondiente al mes de abril de 2018 de la base de datos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones – PQRSF:

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



## 6. PLAN DE MEJORA

Se elabora plan de mejora el cual fue socializado en el comité de comités del 26 de abril de 2018 frente a las PQRSF y encuestas de satisfacción del primer trimestre de 2018.

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

