



Hospital María Auxiliadora

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - MOSQUERA

NIT. 832.010.436-9

HOSPITAL MARIA AUXILIADORA

E.S.E

MOSQUERA- CUNDINAMARCA

INFORME MENSUAL DE PQRSF

SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCIÓN AL USUARIO

SIAU

2017

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 P.Q.R.S.F

ENERO 2017

El presente informe, muestra la información detallada de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones – PQRSF recibidos en el Hospital María Auxiliadora E.S.E DE Mosquera de Cundinamarca, durante el periodo comprendido entre 01 de enero del 2017 al 31 de enero de 2017. La información contenida en este informe, corresponde a cada uno de los canales habilitados por la Entidad, para la recepción de las PQRS, asimismo, contiene la información del trámite dado a las mismas durante el periodo reportado. El Grupo 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.

Como base fundamental de la oficina del S.I.A.U es garantizar los procesos informativos, para el acceso a los servicios de salud requeridos de acuerdo a las necesidades manifestadas o identificadas; 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.

Para la ejecución de lo anteriormente expuesto la oficina de Atención al usuario cuenta con tres (3) funcionarios profesionales disponiendo de cuatro (4) canales de comunicación directa e indirecta que promueven la participan de los usuarios.

CANAL	MODO DE CONTACTO
Físico	Toda correspondencia, documentos o escritos.
virtual	Redes sociales: Facebook, twitter Correos electrónicos: siau@esemariaauxiliadora.gov.co
Presencial	Proceso presencial en la oficina de SIAU primer piso de consulta externa en horario hábil, de lunes a viernes de 7:00am a 4:00 pm.
Buzones de sugerencias	El hospital cuenta con 3 buzones, uno ubicado en primer piso al lado de citas médicas y laboratorio, el otro ubicado en sala de urgencias, contando con formatos establecidos. Y por último, 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.
--	--

En el mes de enero, el área de SIAU del Hospital María Auxiliadora ha venido trabajando en el fortalecimiento de dichos procesos de atención al usuario, uno de los principales avances ha sido el mejoramiento de los procesos de recepción, trámite y respuesta oportuna de PQRS y del aplicativo (matriz en Excel) para el registro, control, seguimiento y consolidado mensual.

Se observa el comportamiento de cada una de las manifestaciones en el mes de enero de 2017 en el siguiente gráfico:

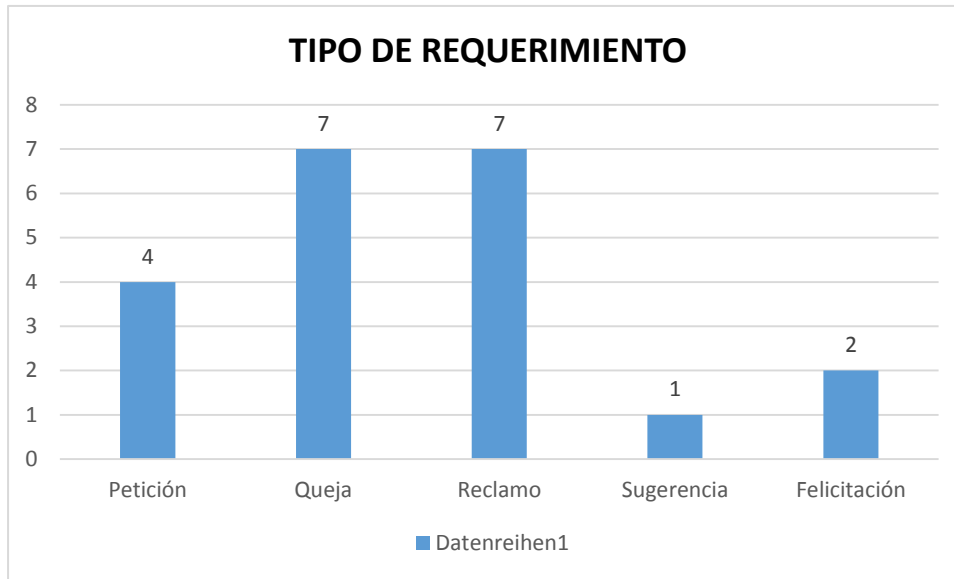
Tabla 1.

TIPO DE REQUERIMIENTO	ENERO 2017
Petición	4
Queja	7
Reclamo	7
Sugerencia	1
Felicitación	2
Total	21





Grafico 1



Es importante resaltar que en el mes de enero las peticiones están dirigidas a solicitudes de información o necesidades evidenciadas en la institución; por su parte las quejas hacen referencia a la inadecuada manera de ofrecer un servicio o brindar información por parte de los funcionarios referidos, los reclamos se basan en el mal funcionamiento de servicios especificados (asignación de citas y urgencias) que hacen referencia a oportunidad y tiempos de citas y por clasificación triage y tiempos de espera respectivamente; la sugerencia hace referencia a adecuaciones y suministros necesarios para mejorar los servicios de la institución; y las felicitaciones refieren el mejoramiento de los servicios prestados a la buena, adecuada y humanizada atención recibida por parte de los profesionales y colaboradores del hospital.

El siguiente grafico manifiesta la distribución de las diferentes PQRSF por las diferentes áreas y/o dependencias del hospital.

Tabla 2 Distribución de PQRSF por áreas

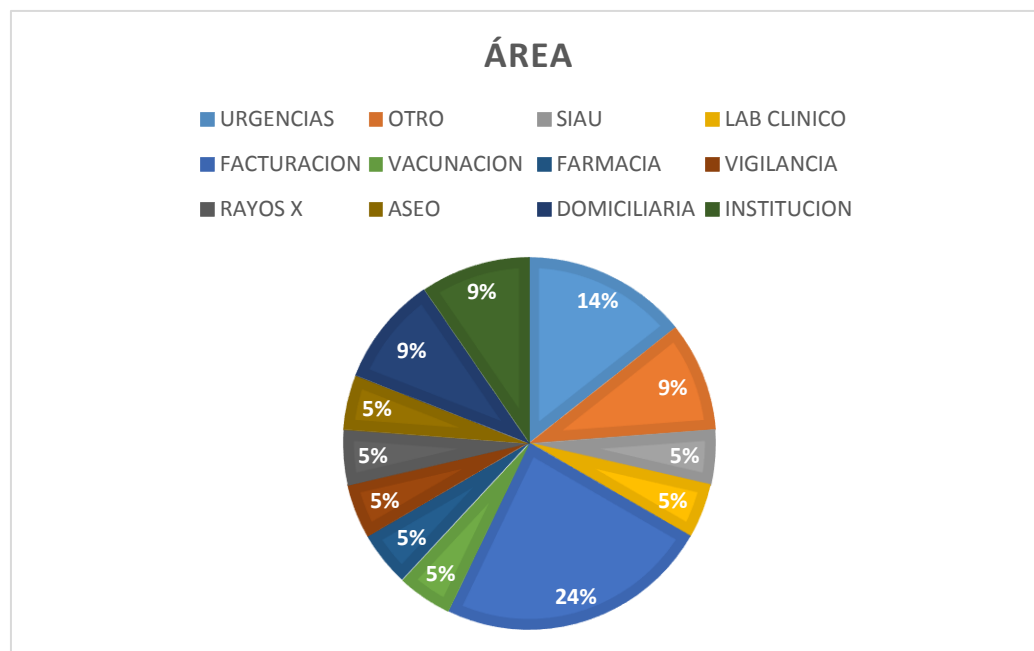
ÁREA	CANTIDAD	PORCENTAJE
URGENCIAS	3	14%
OTRO (suministros baños, traslado queja a convida)	2	10%
SIAU	2	5%





LAB CLINICO	1	5%
FACTURACION	4	24%
VACUNACION	1	5%
FARMACIA	1	5%
VIGILANCIA	1	5%
RAYOS X	1	5%
ASEO	1	5%
DOMICILIARIA	2	10%
INSTITUCIÓN (solicitud estatutos, felicitación general)	2	10%
TOTAL	21	100%

Grafico 2



Es importante resaltar, que el área donde se presentaron mayores manifestaciones fue Facturación; por dificultades de oportunidad en la asignación de citas, se hace evidente así que los tiempos de asignación de citas son lapsos de tiempo largos, lo cual genera inconformidad y dificultades en los usuarios que necesitan acceder a los servicios de manera rápida y oportuna.





Tabla 3. Estado de las PQRSF

Tramitadas	Pendientes	En tramite
17	0	4

Durante el proceso de trámite de las diferentes PQRS se han encontrado algunas limitaciones debido a los tiempos de entrega de respuestas de algunas áreas de servicio, de las diferentes manifestaciones, lo cual afecta el trámite para generar respuesta formal según los tiempos estipulados por ley.

Plan de mejoramiento: De acuerdo a los resultados evidenciados en el mes de enero y según los diferentes PQRS presentados, 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.

Estrategias de mejora aplicadas en el mes de enero: Durante el mes de enero se trabajó en el mejoramiento de los medios de recepción de PQRSF mediante la reestructuración del aplicativo (matriz en excell) para el registro, control, seguimiento y consolidado mensual, libro radicador y planillas de seguimiento para dar mayor organización y efectividad en el proceso de recepción, trámite y respuesta. Además, se fortaleció la divulgación de derechos y deberes en salas de espera y filas de asignación y facturación de citas y se estableció un cronograma de apertura de buzones semanal con el fin de iniciar el proceso de estudio y respuesta en el menor tiempo posible. Adicionalmente se realiza trabajo junto con la asociación de usuarios como otro medio de participación en salud que velarán por la calidad del servicio y los derechos del usuario. Han dado cumplimiento a los requisitos contemplados por los estatutos siendo elegidos por los mismos integrantes de la Asociación para el cumplimiento de funciones en las diferentes delegaciones contempladas.

La Asociación de usuarios realizó en la primera reunión del año lectivo la selección y aprobación de las temáticas a abordar durante la realización de las Reuniones





Hospital María Auxiliadora

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - MOSQUERA

NIT. 832.010.436-9

ordinarias las cuales se continuarán desarrollando mensualmente en diferentes sectores del municipio con el fin de generar y fortalecer los medios de comunicación, la información y educación en servicios de salud a la comunidad.

Proyectó y elaboró: Laura Fernanda Gómez M, Coordinadora SIAU.

Revisó: María Eugenia Barón R, Referente SIAU, Trabajo Social y Humanización.

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