



**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**

**INFORME MENSUAL P.Q.R.S.F**

**ABRIL 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*



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 Cundinamarca, durante el periodo comprendido entre 01 de abril del 2017 al 30 de abril 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, así mismo, 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
<b>Físico</b>	Toda correspondencia, documentos o escritos.
<b>virtual</b>	Redes sociales: Facebook, twitter Correos electrónicos: <a href="mailto:siau@esemariaauxiliadora.gov.co">siau@esemariaauxiliadora.gov.co</a>
<b>Presencial</b>	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.
<b>Buzones de sugerencias</b>	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 abril, 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. A demás se trabajó en la reestructuración de formato para la recepción de las PQRSF, con el fin de que los usuarios registren datos veraces y especificos en los mismos y además de optimizar el proceso de recepción y respuesta.

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

Tabla 1.

TIPO DE REQUERIMIENTO	ABRIL 2017
Petición	2
Queja	6
Reclamo	16
Sugerencia	2
Felicitación	5
<b>Total</b>	<b>31</b>

Grafico 1

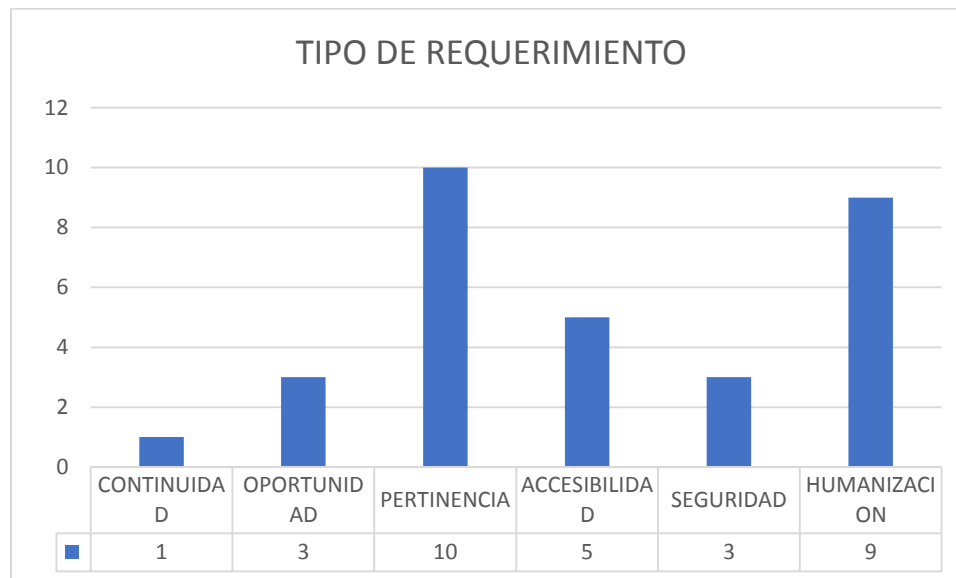
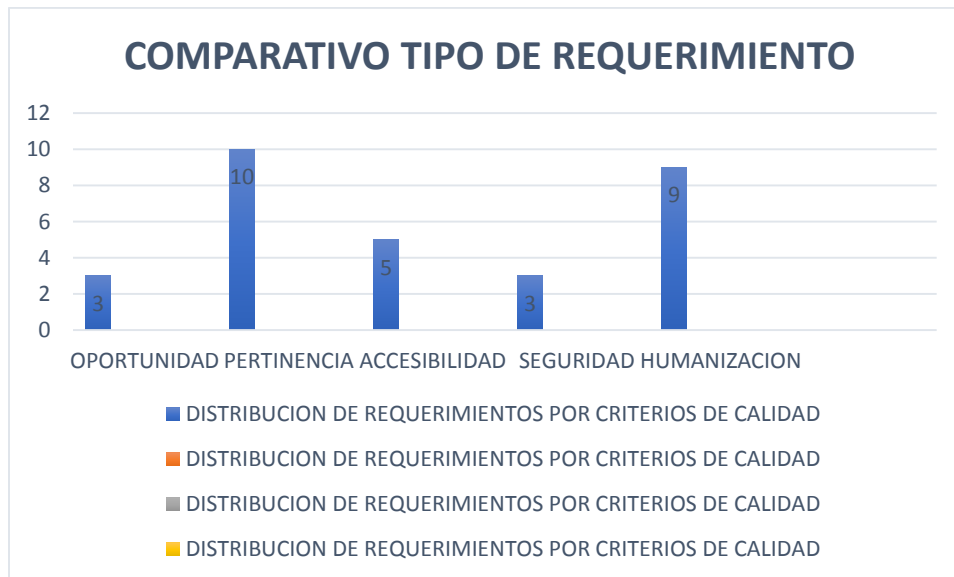




Tabla 2

TIPO DE REQUERIMIENTO	ene-17	feb-17	Mar- 17	Abr-17
Petición	4	4	3	2
Queja	7	7	4	6
Reclamo	7	21	22	16
Sugerencia	1	2	3	2
Felicitación	2	0	2	5
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>34</b>	<b>34</b>	<b>31</b>

Grafico 2



Durante el mes de abril hay variación en la tendencia de los diferentes requerimientos con respecto al mes de marzo. Referente a las quejas hubo un aumento, ya que paso de un 12% en el mes de marzo a un 17 % en el mes de abril; por su parte hubo una disminución en los reclamos en comparación con el mes de marzo, debido a que su comportamiento fue de un 64% en el mes de





marzo a un 55% en el mes de abril. Lo cual hace referencia a las falencias e inconformidades en el funcionamiento de los diferentes servicios, especialmente en el servicio de urgencias, pero también se evidencia la receptividad por parte de los funcionarios al momento de realizar recomendaciones o llamados de atención con el fin de evitar futuros impases con los usuarios y mejoras frente a la prestación de los diferentes servicios; por su parte se evidencia aumento de felicitaciones con respecto al mes de marzo.

Es importante resaltar que en el mes de abril 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, especialmente en el servicio de atención domiciliaria.

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

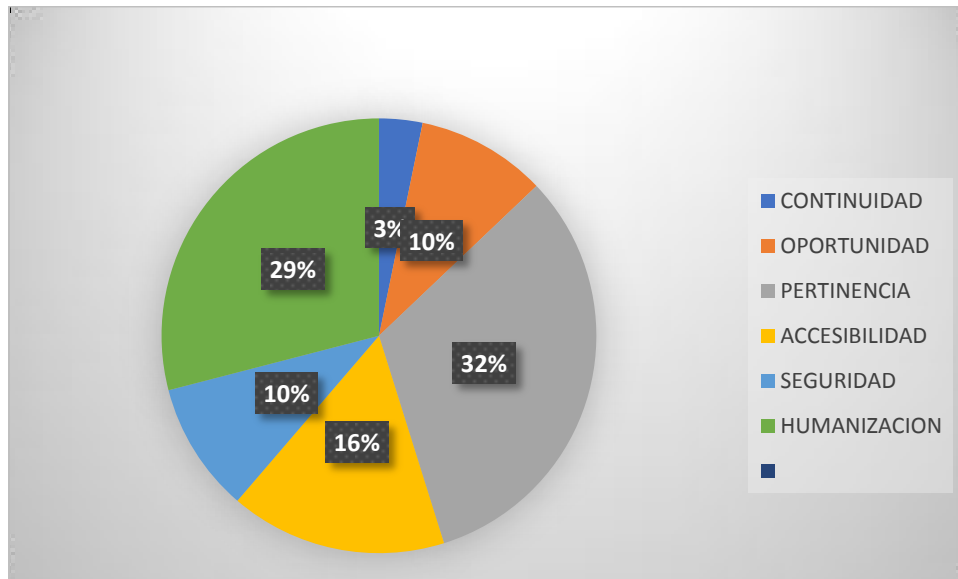
Tabla 3 Distribución de PQRSF por áreas

ÁREA	CANTIDAD	PORCENTAJE
URGENCIAS	9	29%
CONSULTA EXTERNA	7	23%
VACUNACION	1	3%
FACTURACION	8	26%
FARMACIA	1	3%
DOMICILIARIA	4	13%
SIAU	1	3%
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>





Grafico 3



Es importante resaltar, que el área donde se presentaron mayores manifestaciones fue urgencias; principalmente por reclamos en tiempos de espera y quejas en la prestación de servicio al usuario, seguido por facturación donde se centra en quejas que hacen referencia a 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 4

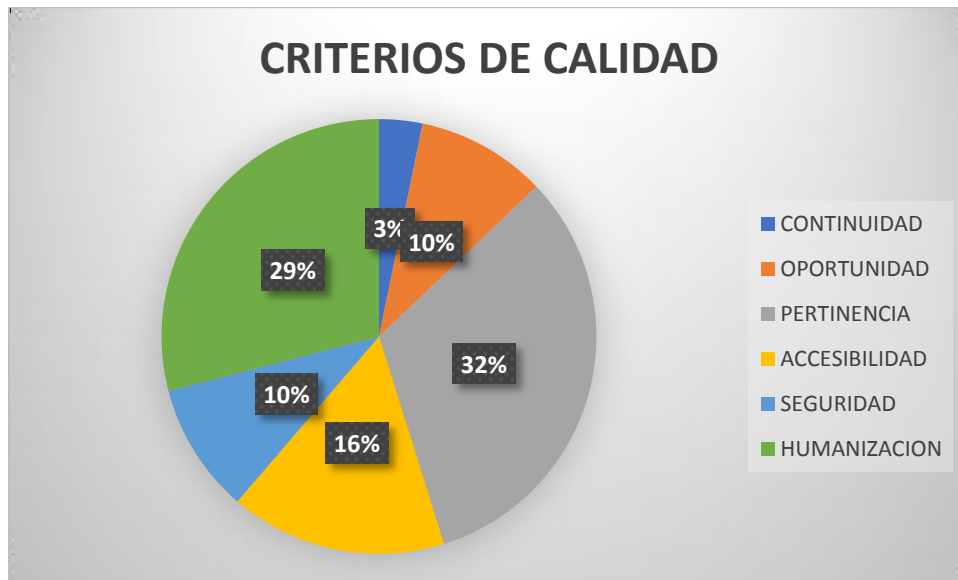
DISTRIBUCION DE REQUERIMIENTOS POR CRITERIOS DE CALIDAD	
CONTINUIDAD	1
OPORTUNIDAD	3
PERTINENCIA	10





ACCESIBILIDAD	5
SEGURIDAD	3
HUMANIZACION	9

Grafico 4



Es importante mencionar que la humanización, es uno de los criterios de calidad que más prevalece con un porcentaje del 29% como la condición esencial que garantiza que los servicios de detección temprana y protección específica dados a los usuarios (paciente-familia), se dieron partiendo del respeto a la dignidad personal, privacidad, seguridad, respeto, comunicación y condición humana de sus creencias, costumbres, credo raza y todo aquello que hace al ser humano único e irreplicable. La pertinencia con un porcentaje del 32% el cual se refiere a que la acción de la IPS, resultante del diagnóstico o petición del usuario, sea la necesaria y adecuada para solucionar la patología y la accesibilidad con un porcentaje del 16% la cual consiste en la facilidad para acceder a los diferentes servicios y atenciones requerida según la condición individual y particular del usuario (paciente-familia), es decir es la garantía donde el sistema de salud le asegura los mecanismos para que acceda a todos los servicios que garantizan el mantenimiento de la salud. Lo anterior no responde a los requerimientos y/o quejas que hacen referencia desde su inconformidad principalmente por los tiempos de espera prolongados en el servicio de urgencias principalmente, seguido por la oportunidad con un porcentaje del 10% como criterio de calidad que hace referencia al momento en el que el usuario (paciente-familia), goza de las



diferentes atenciones, intervenciones, medidas de detección temprana y protección específica dentro de la ruta integral de salud que garantice el pleno ejercicio del derecho.

Tabla 4. Estado de las PQRSF

Tramitadas	Pendientes	En tramite
10	6	15

Se realiza cierre de mes con 10 requerimientos tramitados y con respuesta generada, dentro del tiempo estipulado por ley; 6 que a la fecha se encuentra pendiente de respuesta interna y han sobrepasado el tiempo límite de respuesta, y 15 aun con oportunidad de respuesta, en trámite a la espera de respuestas internas.

Es importante resaltar que los requerimientos presentados pertenecen a la sede principal, en la sede porvenir rio se realiza apertura de buzón semanalmente cumpliendo con el cronograma mensual establecido, y no se presenta ningún requerimiento al mes reportado.

### LIMITACIONES Y DIFICULTADES.

Durante el proceso de trámite de las diferentes PQRS se han encontrado algunas limitaciones y dificultades que apuntan a los requerimientos en estado: PENDIENTE lo cual hace referencia a que se realizó el trámite respectivo por parte de la oficina SIAU pero que a la fecha no se ha recibido respuesta de parte del área encargada lo cual genera faltas y afecta el trámite para generar respuesta formal según los tiempos estipulados por ley, aun cuando se realizó llamado directo y por correo electrónico solicitando en repetidas ocasiones las diferentes respuestas. Es de resaltar que según acuerdo y compromisos institucionales internos se estipuló dentro del trámite que debe generar la oficina SIAU, el plazo de tres días hábiles de respuestas internas a partir del día de entrega de copia de las diferentes PQRS a las respectivas áreas y firmar planilla donde se acuerda fecha máxima de respuesta a oficina SIAU.

### PLAN DE MEJORAMIENTO





De acuerdo a los resultados evidenciados en el mes de abril y según los diferentes PQRS presentadas, 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 fortalecer el seguimiento interno con el fin de generar cumplimiento de acuerdos institucionales y no afectar la efectividad en el proceso de PQRS

Se realizará socialización de resultados y análisis con cada área y en los respectivos comités institucionales con el fin de poner en conocimiento los diferentes requerimientos por parte de los usuarios frente a cada servicio y solicitar planes de mejoramiento específicos.

## **ESTRATEGIAS DE MEJORA APLICADAS EN EL MES DE ABRIL**

Durante el mes de abril se trabajó en el mejoramiento de los medios de recepción de PQRSF mediante la reestructuración del aplicativo (matriz en Excel) 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 dio cumplimiento a cronograma de apertura de buzones semanal con el fin de iniciar el proceso de estudio y respuesta en el menor tiempo posible. Se realizó bosquejo de reestructuración de formato de quejas, con el fin de tener información específica y veraz de los solicitantes y de dar mayor claridad frente al mismo. 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 tercera reunión del año lectivo la selección y aprobación de las temáticas a abordar durante la realización de las Reuniones ordinarias las cuales se continuarán desarrollando mensualmente en diferentes

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





**Hospital María Auxiliadora**

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - MOSQUERA

NIT. 832.010.436-9

---

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; además se realizó la elección de los dos representantes activos en el comité de ética institucional.

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

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*