



Hospital María Auxiliadora

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - MOSQUERA

NIT. 832.010.436-9

**INFORME MES DE OCTUBRE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - PQRSF**

Presentado Por:
KAROL YURANNY VARGAS REYES
Coordinadora Sistema de Información y Atención al Usuario
SIAU – Trabajo Social

HOSPITAL MARIA AUXILIADORA ESE DE MOSQUERA

10 de Noviembre de 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 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES – PQRSF

El objetivo principal de la oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario es garantizar los procesos informativos, para el acceso a los servicios de salud requeridos de acuerdo a las necesidades manifestadas o identificadas de los usuarios; 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.

El presente informe, muestra la información de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones – PQRSF recibidos en el Hospital María Auxiliadora E.S.E de Mosquera durante el mes de *Octubre* de 2017.

La información contenida en este informe, corresponde a cada uno de los canales habilitados por la entidad para la recepción de las PQRSF y el trámite dado a las mismas durante el periodo reportado. El área 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.

Para el mes de *Octubre* de 2017 se deja un total de 43 registros de las PQRSF en el libro de radicación, 43 PQRSF archivadas y así mismo se diligencio la base de datos de reporte obligatorio a la Gobernación de Cundinamarca para el registro, control, seguimiento y consolidado correspondiente.

La oficina de atención al usuario cuenta con tres (3) contratistas; (2) trabajadoras sociales y (1) auxiliar administrativo, los canales de comunicación directa e indirecta que promueven la participación de los usuarios actualmente son:

CANAL	MODO DE CONTACTO
Físico	Toda correspondencia, documentos o escritos.
Virtual	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 8:30 am a 12:30 pm y 1:30 pm a 4:00 pm.
Buzones de sugerencias	El hospital cuenta con 4 buzones ubicado en sala de urgencias triage y sala de espera consulta médica urgencias, 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.

Análisis de la información:





TIPO DE REQUERIMIENTO

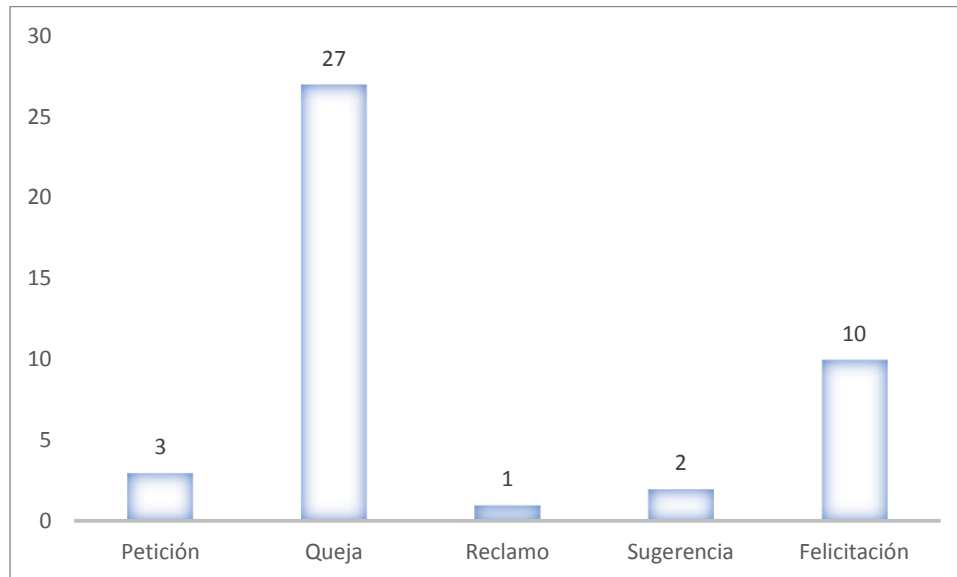


Gráfico 1. En este grafico se observa el comportamiento de cada uno de los requerimientos correspondientes al mes Octubre de 2017.

Para el mes de estudio se presentaron 27 quejas categorizada en el eje temático accesibilidad a los servicios de salud.

Se presentaron 10 felicitaciones alusivas a la gestión y compromiso de la gerencia con la institución de salud, por la atención prestada en los servicios de urgencias y estrategia IAMI.

TIPO DE REQUERIMIENTO POR MES ENERO A OCTUBRE 2017

Tabla 1.

TIPO DE REQUERIMIENTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE
Petición	4	4	3	2	12	10	7	12	10	3
Queja	7	7	4	6	12	13	11	19	16	27
Reclamo	7	21	22	16	4	0	0	1	0	1
Sugerencia	1	2	3	2	0	0	0	0	2	2
Felicitación	2	0	2	5	0	1	1	3	7	10
TOTAL	21	34	34	31	28	24	19	35	35	43





TENDENCIA DE LAS PQRS POR MES ENERO A OCTUBRE 2017

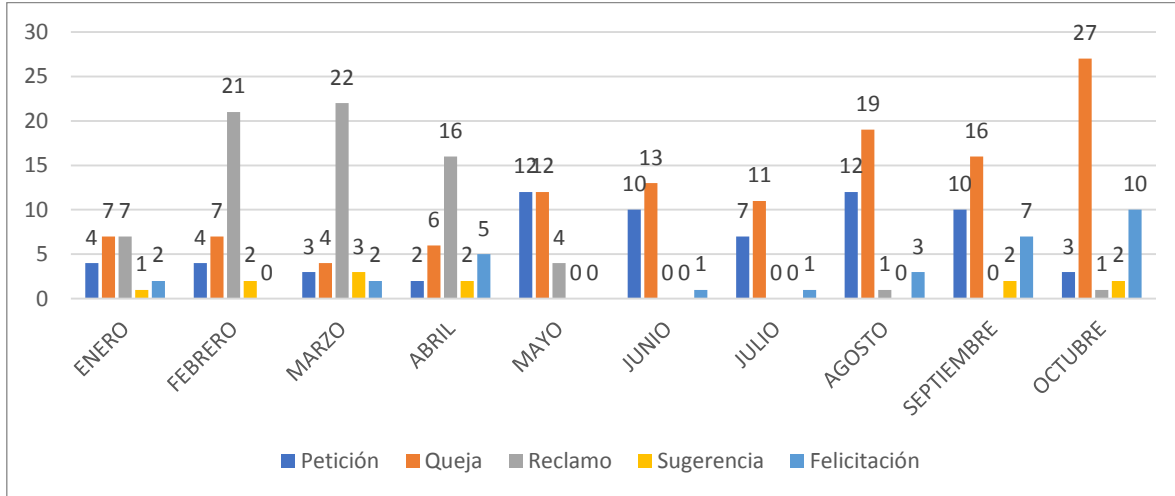


Gráfico 2. Esta gráfica columnas permite identificar por cada uno de los tipos de requerimiento la tendencia mensual en el periodo de enero a octubre de 2017, evidenciando que el tipo de manifestación por queja tiende a aumentar con 27 requerimientos.

DISTRIBUCION INDICADORES DE CALIDAD POR TIPO DE PQRSF

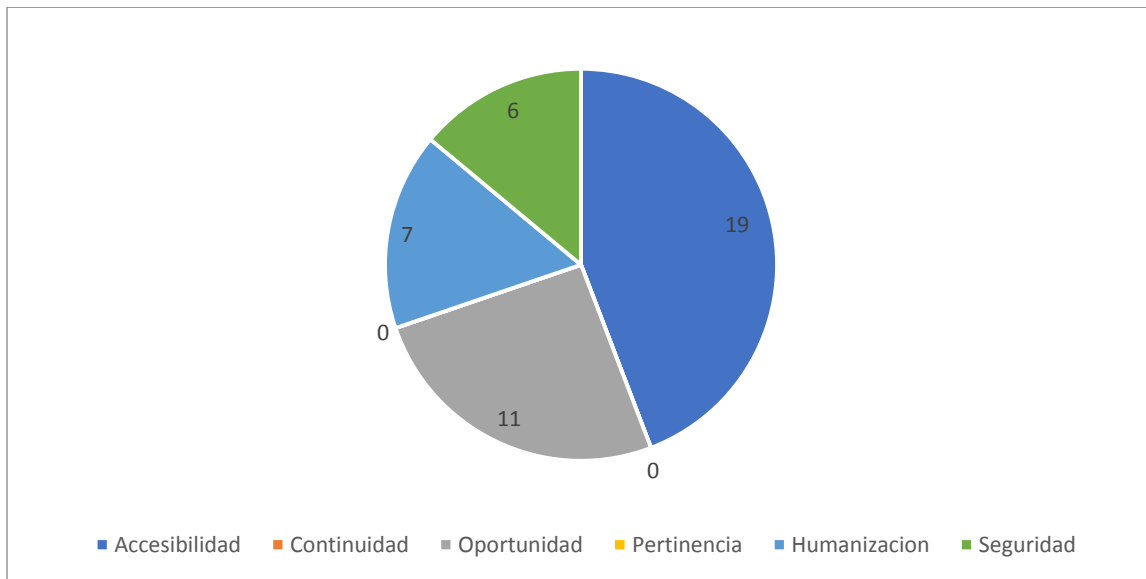
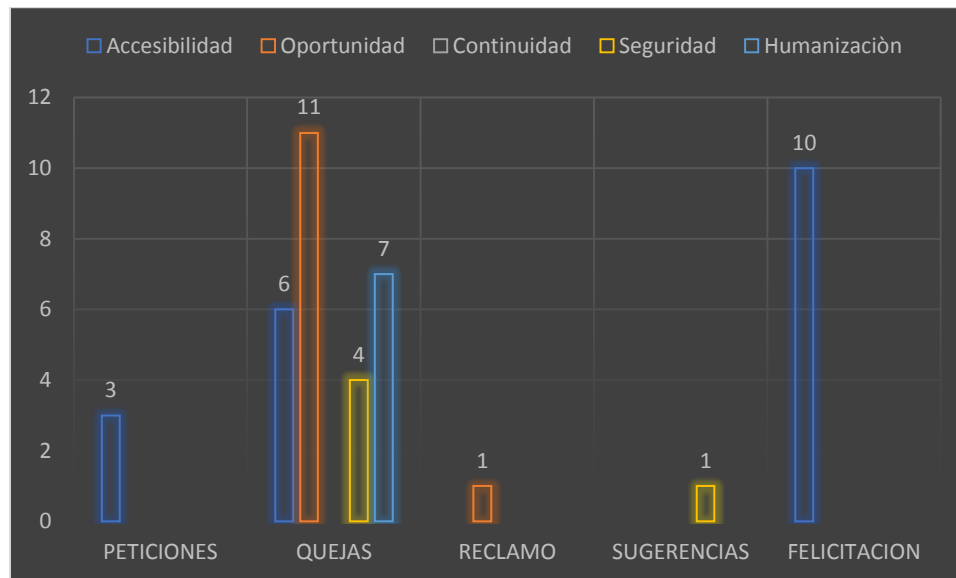


Gráfico 3. Durante el mes de Octubre se evidencia mayor mecanismo de participación escrita por medio de la **queja** siendo esta una manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la entidad en desarrollo de sus funciones.





TIPO DE REQUERIMIENTO POR INDICADOR DE CALIDAD



En la evaluación de los indicadores de calidad se puede evidenciar que el indicador de **Accesibilidad** presento 10 felicitaciones las cuales hacen referencia a la gestión institucional frente a la prestación de servicios para los usuarios.

En el indicador de **Oportunidad** presenta 11 quejas dentro del marco de la posibilidad que tiene el usuario de acceder a los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo la vida o su salud.

Por último, en el indicador de **Humanización** se presentaron 7 quejas por la forma, actitud y expresión verbal del personal asistencial del hospital frente al usuario o alguna situación en particular que los haga sentirse agredidos.

TIPO DE REQUERIMIENTO POR AREA Y SERVICIOS

Tabla 2.

AREA	SERVICIOS	TIPO DE REQUERIMIENTOS					
		PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACION	
ASISTENCIAL	URGENCIAS	MEDICOS		6			1
		ENFERMERIA		2			
		TRIAGE		1			
		TERAPIA RESPIRATORIA					2
		RADIOLOGIA		2			
		AMBULANCIAS		2			

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

Email: Info@esemariaauxiliadora.gov.co

Mosquera – Cundinamarca





	HOSPITALIZACION	ENFERMERIA		1			
		SALA DE PARTOS		1			
	CONSULTA EXTERNA	MEDICOS					2
		VACUNACION		1			1
		CITOLOGIA		1			
		ESTRATEGIA IAMI					4
		ATENCION DOMICILIARIA				1	
ADMINISTRATIVO	FACTURACION			6			
	ATENCION AL USUARIO		3				
	VIGILANCIA			2			
	GESTION AMBIENTAL						2

La tabla número 2 permite evidenciar el tipo de requerimientos por cada una de los servicios y áreas del hospital.

En este punto es importante resaltar que el área donde se presentaron mayores manifestaciones fue el área asistencial en el servicio de urgencias con 17 requerimientos; 6 quejas y 3 felicitaciones. Así mismo el área administrativa recibió 13 requerimientos de los cuales 6 corresponden a quejas para el área de facturación por el trato que recibe el usuario y la información que se brinda desde esta área.

A continuación se presenta la tabla número 3 que permite evidenciar la fecha de respuesta, los días de respuesta de acuerdo a la normatividad, el estado de la PQRS a corte 31 de octubre de 2017.

ESTADO DE LAS PQRSF

Tabla 3.

# RADICADO INTERNO	FECHA DE RADICADO DE PQRS	DESCRIPCION BREVE DE LA PQRS	COORDINACION	EJES TEMÁTICOS	INDICADOR	FECHA RESPUESTA	TIEMPO RESPUESTA EN DIAS	ESTADO PQRS HASTA 30 DE SEPTIEMBRE 2017
262-17	02.10.2017	SUGERENCIA EN CUANTO A SERVICIOS DE HOSPITALIZACION	URGENCIAS	ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE SALUD	SEGURIDAD	23.10.2017	15	CERRADA
263-17	02.10.2017	INCOFORMIDAD POR EL TIEMPO EN LA ATENCION DEL SERVICIO DE URGENCIAS	URGENCIAS	ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE SALUD	OPORTUNIDAD	23.10.2017	15	CERRADA





264-17	02.10.2017	MALA INFORMACION DE PARTE DE FACTURACION EGRESOS Y SERVICIO DE ALIMENTACION EN AREA DE HOSPITALIZACION	FACTURACION	ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE SALUD	ACCESIBILIDAD	23.10.2017	15	CERRADA
265-17	02.10.2017	INCONFORMIDAD POR LA ATENCION INICIAL PRESTADA EN URGENCIAS Y EN SALA DE PARTOS.	URGENCIAS	ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE SALUD	SEGURIDAD	23.10.2017	15	CERRADA
266-17	03.10.2017	FELICITACION POR EL SERVICIO Y LA GESTION DE URGENCIAS	URGENCIAS	ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE SALUD	ACCESIBILIDAD	NO APLICA	NO APLICA	CERRADA
267-17	03.10.2017	FELICITACION POR LA ATENCION RECIBIDA EN CONSULTA EXTERNA POR LA DOCTORA SANDRA PIÑEROS	CONSULTA EXTERNA	ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE SALUD	ACCESIBILIDAD	NO APLICA	NO APLICA	CERRADA
268-17	03.10.2017	FELICITACION POR LA ATENCION RECIBIDA EN CONSULTA EXTERNA POR LA DOCTORA SANDRA PIÑEROS	CONSULTA EXTERNA	ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE SALUD	ACCESIBILIDAD	NO APLICA	NO APLICA	CERRADA





269-17	03.10.2017	INCONFORMIDAD POR LA ATENCION Y EL DIAGNOSTICO DADO A LA PACIENTE EN SERVICIO DE URGENCIAS	URGENCIAS	ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE SALUD	SEGURIDAD	23.10.2017	14	CERRADA
270-17	02.10.2017	SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA	ATENCION AL USUARIO	ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE SALUD	ACCESIBILIDAD	27.10.2017	15	CERRADA
271-17	06.10.2017	INCONFORMIDAD POR LA ATENCION PRESTADA EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	URGENCIAS	ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE SALUD	ACCESIBILIDAD	26.10.2017	14	CERRADA
272-17	10.10.2017	INCONFORMIDAD POR LA ATENCION Y LOS HORARIOS ESTABLECIDOS PARA APLICACIÓN DE VACUNAS	PROMOCION Y PREVENCIÓN	ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE SALUD	OPORTUNIDAD	27.10.2017	13	CERRADA
273-17	10.10.2017	INCONFORMIDAD POR LA ATENCION Y LOS HORARIOS ESTABLECIDOS PARA APLICACIÓN DE VACUNAS	PROMOCION Y PREVENCIÓN	ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE SALUD	OPORTUNIDAD	27.10.2017	13	CERRADA
274-17	13.10.2017	SOLICITA INFORMACION SOBRE EL RESULTADO DE CITOLOGIA	PROMOCION Y PREVENCIÓN	ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE SALUD	SEGURIDAD	27.10.2017	10	CERRADA
275-17	13.10.2017	INCONFORMIDAD EN LA ATENCION POR URGENCIAS	URGENCIAS	ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE SALUD	SEGURIDAD	27.10.2017	10	CERRADA





276-17	13.10.2017	INCONFORMIDAD POR LA ATENCION Y LOS HORARIOS ESTABLECIDOS PARA APLICACIÓN DE VACUNAS	PROMOCION Y PREVENCIÓN	ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE SALUD	OPORTUNIDAD	27.10.2017	10	CERRADA
277-17	13.10.2017	SUGERENCIA EN CUANTO A SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN	URGENCIAS	ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE SALUD	SEGURIDAD	27.10.2017	10	CERRADA
278-17	13.10.2017	INCONFORMIDAD POR EL TIEMPO DE ATENCION EN URGENCIAS	URGENCIAS	ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE SALUD	OPORTUNIDAD	27.10.2017	10	CERRADA
279-17	13.10.2017	DEMORA EN LA ATENCION DE URGENCIAS E INCONFORMIDAD POR EL TRATO DESHUMANIZADO POR PARTE DE VIGILANCIA	GESTION AMBIENTAL	ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE SALUD	ACCESIBILIDAD	27.10.2017	10	CERRADA
280-17	13.10.2017	INCONFORMIDAD POR LA CLASIFICACION DE TRIAGE QUE LE INDICARON AL ACERCARSE POR URGENCIAS	URGENCIAS	ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE SALUD	OPORTUNIDAD	27.10.2017	10	CERRADA
281-17	17.10.2017	USUARIO QUE EXPRESA SU INCONFORMIDAD EN LA ATENCION DESHUMANIZADA POR PARTE DE ENFERMERIA LUCY SUSATAMA	HOSPITALIZACIÓN	ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE SALUD	HUMANIZACIÓN	27.10.2017	9	CERRADA

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

Email: Info@esemariaauxiliadora.gov.co

Mosquera – Cundinamarca





282-17	17.10.2017	SOLICITA ACLARAR PORQUE EN MEDIO DE UN TRASLADO LA AMBULANCIA SE QUEDA SIN SUMINISTRO DE OXIGENO	URGENCIAS	ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE SALUD	OPORTUNIDAD	27.10.2017	9	CERRADA
283-17	18.10.2017	INCUMPLIMIENTO EN EL HORARIO ASIGNADO PARA LA TOMA DE RADIOGRAFIA	URGENCIAS	ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE SALUD	OPORTUNIDAD	27.10.2017	8	CERRADA
284-17	18.10.2017	MALA INFORMACION POR PARTE DE FACTURACION YA QUE NO INDICAN EL CONSULTORIO EN DONDE SE VA ATENDER LA CONSULTA ASIGNADA	FACTURACION	ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE SALUD	ACCESIBILIDAD	27.10.2017	8	CERRADA
285-17	18.10.2017	SOLICITUD DE VERIFICACION DE INCAPACIDAD	ATENCION AL USUARIO	ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE SALUD	ACCESIBILIDAD	27.10.2017	8	CERRADA
286-17	20.10.2017	RECLAMAR HISTORIA CLINICA	ATENCION AL USUARIO	ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE SALUD	ACCESIBILIDAD	27.10.2017	6	CERRADA
287-17	20.10.2017	MAL TRATO DE PARTE DEL FUNCIONARIO HACIA LA COMUNIDAD	FACTURACION	ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE SALUD	HUMANIZACION	27.10.2017	6	CERRADA
288-17	23.10.2017	POR EL BUEN SERVICIO BRINDADO EN URGENCIAS TERAPIA RESPIRATORIA	URGENCIAS	ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE SALUD	ACCESIBILIDAD	27.10.2017	5	CERRADA

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

Email: Info@esemariaauxiliadora.gov.co

Mosquera – Cundinamarca





289-17	23.10.2017	POR LA ATENCION OPORTUNA POR PARTE DEL SERVICIO DE TERAPIA RESPIRATORIA	URGENCIAS	ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE SALUD	ACCESIBILIDAD	27.10.2017	5	CERRADA
290-17	23.10.2017	POR LA FALTA DE SUMINISTRO DE OXIGENO EN AMBULANCIA PARA TRASLADO DE PACIENTE A UNIDAD DE CUIDADO INTENSIVO	URGENCIAS	ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE SALUD	OPORTUNIDAD	27.10.2017	5	CERRADA
291-17	23.10.2017	MALA INFORMACION PARA EL PROCESO DE ASIGNACION DE CITAS POR PARTE DEL FUNCIONARIO STIEVEN AMADO	FACTURACION	ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE SALUD	ACCESIBILIDAD	27.10.2017	5	CERRADA
292-17	24.10.2017	MALA INFORMACION EN VISITA DOMICILIARIA DE RECIEN NACIDO PESADO EN VASCULA DE MANERA APARENTEMENTE IRREGULAR	ATENCION DOMICILIARIA	ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE SALUD	OPORTUNIDAD	27.10.2017	4	CERRADA
293-17	24.10.2017	ACTITUD INADECUADA PARA RESPONDER PREGUNTAS DE PARTE DEL FACTURADOR STIVEN AMADO	FACTURACION	ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE SALUD	HUMANIZACION	27.10.2017	4	CERRADA

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

Email: Info@esemariaauxiliadora.gov.co

Mosquera – Cundinamarca





294-17	24.10.2017	MALA ATENCION POR PARTE DEL AREA DE VIGILANCIA EN URGENCIAS	GESTION AMBIENTAL	ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE SALUD	HUMANIZACION	27.10.2017	4	CERRADA
295-17	25.10.2017	FELICITAR EL BUEN SERVICIO EN EL AREA DE VACUNACION Y URGENCIAS	PROMOCION Y PREVENCIÓN	ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE SALUD	ACCESIBILIDAD	NO APLICA	NO APLICA	CERRADA
296-17	25.10.2017	POR LA ATENCION BRINDADA EN EL PROGRAMA DE LACTANCIA MATERNA	CONSULTA EXTERNA	ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE SALUD	ACCESIBILIDAD	NO APLICA	NO APLICA	CERRADA
297-17	25.10.2017	FELICITACION POR EL SERVICIO DE IAMI	CONSULTA EXTERNA	ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE SALUD	ACCESIBILIDAD	NO APLICA	NO APLICA	CERRADA
298-17	25.10.2017	FELICITACION POR EL SERVICIO DE IAMI	CONSULTA EXTERNA	ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE SALUD	ACCESIBILIDAD	NO APLICA	NO APLICA	CERRADA
299-17	25.10.2017	POR LA ATENCION BRINDADA EN EL PROGRAMA DE LACTANCIA MATERNA	CONSULTA EXTERNA	ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE SALUD	ACCESIBILIDAD	NO APLICA	NO APLICA	CERRADA
300-17	26.10.2017	INCONFORMIDAD POR EL MAL TRATO RECIBIDO POR PARTE DE LA TECNICO EN RADIOLOGIA ENNA CORRALES	URGENCIAS	ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE SALUD	HUMANIZACION	31.10.2017	4	CERRADA





301-17	27.10.2017	INCONFORMIDAD POR LA ATENCION POR PARTE DE ENFERMERIA EN URGENCIAS Y TRATO DESHUMANIZADO	URGENCIAS	ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE SALUD	HUMANIZACION	31.10.2017	4	CERRADA
302-17	27.10.2017	INCONFORMIDAD EN LA INFORMACION POR PARTE DE FACTURACION EN EL PROCESO DE ASIGNACION DE CITAS	FACTURACION	ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE SALUD	ACCESIBILIDAD	31.10.2017	4	CERRADA
303-17	27.10.2017	INCONFORMIDAD POR LA ATENCION MEDICA REBIDA POR PARTE DEL FUNCIONARIO KEVIN HERNANDEZ	FACTURACION	ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE SALUD	OPORTUNIDAD	31.10.2017	4	CERRADA
304-17	27.10.2017	MALA ATENCION POR PARTE DE ENFERMERIA FUNCIONARIAS ERIKA Y LEYDY	URGENCIAS	ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE SALUD	HUMANIZACION	31.10.2017	4	CERRADA

Se realiza cierre de mes con 43 requerimientos resueltos, cumpliendo al 100% con la oportunidad en la respuesta.

LIMITACIONES Y DIFICULTADES

No se presentaron limitaciones ni dificultades en el mes de Octubre de 2017.

PLAN DE MEJORAMIENTO

Es importante continuar fortaleciendo los canales de comunicación en 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

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

Email: Info@esemariaauxiliadora.gov.co

Mosquera – Cundinamarca





Hospital María Auxiliadora

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - MOSQUERA

NIT. 832.010.436-9

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 sensibilizar a los coordinadores de procesos del hospital frente a los siguientes aspectos:

1. Cumplimiento interno del tiempo de respuestas.
2. Mejorar el contenido de la respuesta con el fin de fundamentar la respuesta final.
3. Presentar soporte de respuesta con normas básicas como redacción, ortografía entre otras.

Se anexa pantallazo de reporte de las PQRS correspondiente al mes de Octubre de 2017.



Elaboró: **Karol Yuranny Vargas Reyes**
Coordinadora Atención al Usuario y Trabajo Social
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

Mosquera – Cundinamarca



Nuestro corazón a tu servicio