



Hospital María Auxiliadora

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - MOSQUERA

NIT. 832.010.436-9

**INFORME MES DE NOVIEMBRE
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

05 de diciembre 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 *Noviembre* 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 26 registros de las PQRSF en el libro de radicación, 26 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 noviembre de 2017.

Para el mes de estudio se presentaron 11 quejas categorizada en el eje temático accesibilidad a los servicios de salud.

Se presentaron 4 felicitaciones alusivas a la gestión y compromiso de la gerencia con la institución de salud.

TIPO DE REQUERIMIENTO POR MES ENERO A NOVIEMBRE 2017

Tabla 1.

TIPO DE REQUERIMIENTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
Petición	4	4	3	2	12	10	7	12	10	3	8
Queja	7	7	4	6	12	13	11	19	16	27	11
Reclamo	7	21	22	16	4	0	0	1	0	1	2
Sugerencia	1	2	3	2	0	0	0	0	2	2	1
Felicitación	2	0	2	5	0	1	1	3	7	10	4
TOTAL	21	34	34	31	28	24	19	35	35	43	26





TENDENCIA DE LAS PQRS POR MES ENERO A OCTUBRE 2017

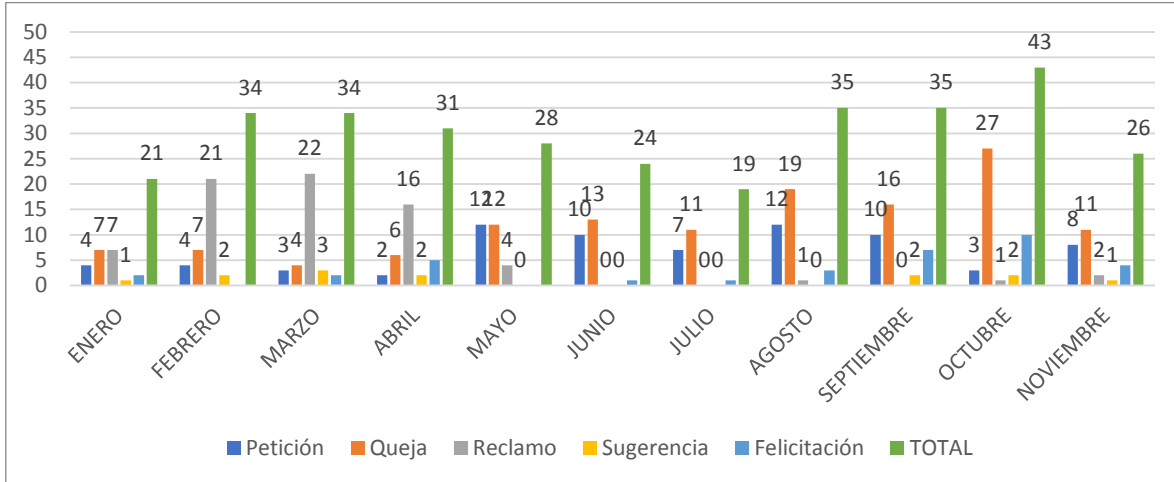


Gráfico 2. Esta gráfica columnas permite identificar por cada uno de los tipos de requerimiento la tendencia mensual en el periodo de enero a noviembre de 2017, evidenciando que el tipo de manifestación por queja disminuyó con 11 requerimientos.

DISTRIBUCION INDICADORES DE CALIDAD POR TIPO DE PQRSF

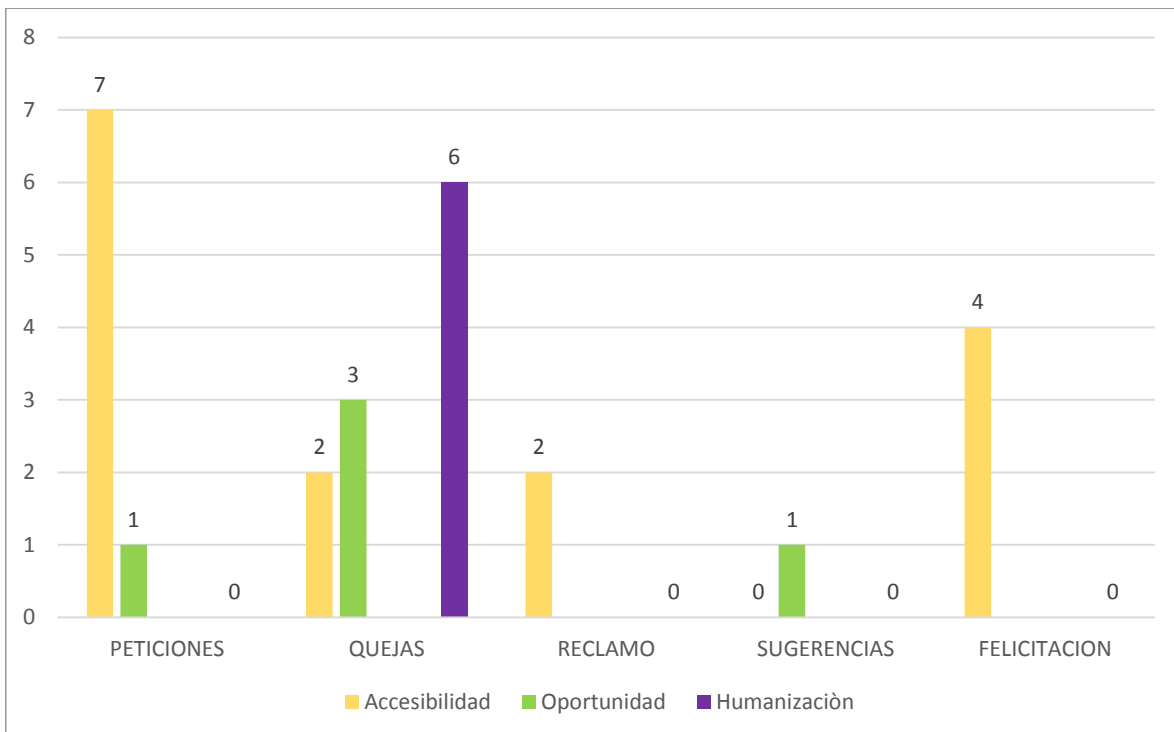




Gráfico 3. Durante el mes de noviembre se evidencia mayor mecanismo de participación escrita por medio de la **queja** siendo esta una manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la entidad en desarrollo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

En la evaluación de los indicadores de calidad se puede evidenciar que el indicador de **Accesibilidad** presento 7 peticiones y 4 felicitaciones las cuales hacen referencia a la gestión institucional frente a la prestación de servicios para los usuarios.

En el indicador de **Oportunidad** presenta 3 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 6 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		3			
		ENFERMERIA OBSERVACION		5			
		ENFERMERIA TRIAGE		1			
		AMBULANCIAS			1		
	HOSPITALIZACION	ENFERMERIA					3
		SALA DE PARTOS					
	CONSULTA EXTERNA	ORTOPEDIA	1				
		DERMATOLOGIA	1				
		PORVENIR RIO (MEDICO)		1			
		APS - GEBI			1		
ADMINISTRATIVO	ATENCION AL USUARIO		6				
	FACTURACION					1	
	VIGILANCIA			1			
	GERENCIA						1

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 10 requerimientos; 8 quejas y 1 reclamo. Así mismo el área





administrativa recibió 9 requerimientos de los cuales 6 corresponden a peticiones para el área de atención al usuario.

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 NOVIEMBRE 2017
305	03.11.2017	ATENCION PRESTADA POR EL MEDICO MAURICIO AGUILAR	SUB GERENCIA	ATENCION DESHUMANIZAD A POR PARTE DEL PERSONAL DEL HOSPITAL	HUMANIZACION	15.11.2017	7	RESUELTA
306	03.11.2017	TIEMPO DE ESPERA PARA ACCEDER AL TRIAGE DE URGENCIAS	ENFERMERIA URGENCIAS	ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD	OPORTUNIDAD	15.11.2017	7	RESUELTA
307	03.11.2017	TIEMPO DE ESPERA PARA ACCEDER AL MEDICO GENERAL DE URGENCIAS	MEDICO URGENCIAS	ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD	OPORTUNIDAD	15.11.2017	7	RESUELTA
308	03.11.2017	ATENCION PRESTADA POR LA INSTITUCION	NO APLICA	ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD	ACCESIBILIDAD	NO APLICA	NO APLICA	RESUELTA
309	03.11.2017	SERVICIO DE BAÑOS SIN AGUA Y MALA ATENCION DE LOS FUNCIONARIOS DE URGENCIAS	GESTION AMBIENTAL	HOTELERIA HOSPITALARIA Y ATENCION DESHUMANIZAD A POR PARTE DEL PERSONAL DEL HOSPITAL	HUMANIZACION	15.11.2017	7	RESUELTA
310	07.11.2017	REPORTE EMITIDO A ICBF	APS	REPORTE A ENTE DE PROTECCION	ACCESIBILIDAD	15.11.2017	6	RESUELTA
311	07.11.2017	SOLICITUD ACTAS DE HISTORIAL DE ASOCIACION DE USUARIOS DE CONVIDA Y HOSPITAL	SIAU	ACCESO A INFORMACION	ACCESIBILIDAD	15.11.2017	6	RESUELTA





312	08.11.2017	ASIGNACION DE CITA POR LA ESPECIALIDAD DE ORTOPEdia	P Y P	ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD	OPORTUNIDAD	15.11.2017	5	RESUELTA
313	08.11.2017	HISTORIA CLINICA FALLECIDO	SIAU	ACCESO A INFORMACION	ACCESIBILIDAD	15.11.2017	5	RESUELTA
314	08.11.2017	HISTORIA CLINICA FALLECIDO	SIAU	ACCESO A INFORMACION	ACCESIBILIDAD	15.11.2017	5	RESUELTA
315	09.11.2017	HISTORIA CLINICA FALLECIDO	SIAU	ACCESO A INFORMACION	ACCESIBILIDAD	15.11.2017	4	RESUELTA
316	14.11.2017	ATENCION PRESTADA POR EL PERSONAL DE URGENCIAS	MEDICO URGENCIAS	OPORTUNIDAD EN LA ATENCION DE URGENCIAS	OPORTUNIDAD	15.11.2017	1	RESUELTA
317	14.11.2017	ATENCION PRESTADA POR EL PERSONAL DE URGENCIAS	MEDICO URGENCIAS	TEMAS RELACIONADOS CON FACTURACION	ACCESIBILIDAD	20.11.2017	5	RESUELTA
318	16.11.2017	ASIGNACION DE CITA POR LA ESPECIALIDAD DE DERMATOLOGIA	P Y P	ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD	ACCESIBILIDAD	20.11.2017	3	RESUELTA
319	20.11.2017	TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDA Y DEMORA EN TRAMITES ADMINISTRATIVOS	FACTURACION	TEMAS RELACIONADOS CON FACTURACION	OPORTUNIDAD	22.11.2017	2	RESUELTA
320	20.11.2017	SERVICIO DE ATENCION BRINDADA DURANTE HOSPITALIZACION	NO APLICA	FELICITACION POR EL SERVICIO PRESTADO	ACCESIBILIDAD	22.11.2017	2	RESUELTA
321	20.11.2017	ATENCION RECIBIDA POR PARTE DEL GUARDA DE SEGURIDAD	GESTION AMBIENTAL	ATENCION DESHUMANIZADA POR PARTE DEL PERSONAL DEL HOSPITAL	ACCESIBILIDAD	22.11.2017	2	RESUELTA
322	22.11.2017	SERVICIO DE ATENCION BRINDADA DURANTE HOSPITALIZACION	NO APLICA	FELICITACION POR EL SERVICIO PRESTADO	ACCESIBILIDAD	NO APLICA	NO APLICA	RESUELTA





323	23.11.2017	SERVICIO DE ATENCION BRINDADA DURANTE HOSPITALIZACION	NO APLICA	FELICITACION POR EL SERVICIO PRESTADO	ACCESIBILIDAD	NO APLICA	NO APLICA	RESUELTA
324	24.11.2017	SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA	SIAU	ACCESO A LA INFORMACION	ACCESIBILIDAD	27.11.2017	2	RESUELTA
325	28.11.2017	ATENCION RECIBIDA POR PARTE DE ENFERMERA DE URGENCIAS	ENFERMERIA URGENCIAS	ATENCION DESHUMANIZAD A POR PARTE DEL PERSONAL DEL HOSPITAL	HUMANIZACION	PENDIENTE	PENDIENTE	TRASLADO
326	28.11.2017	ATENCION RECIBIDA POR PARTE DE ENFERMERA DE URGENCIAS	ENFERMERIA URGENCIAS	ATENCION DESHUMANIZAD A POR PARTE DEL PERSONAL DEL HOSPITAL	HUMANIZACION	PENDIENTE	PENDIENTE	TRASLADO
327	28.11.2017	ATENCION RECIBIDA POR PARTE DE ENFERMERA DE URGENCIAS	ENFERMERIA URGENCIAS	ATENCION DESHUMANIZAD A POR PARTE DEL PERSONAL DEL HOSPITAL	HUMANIZACION	PENDIENTE	PENDIENTE	TRASLADO
328	28.11.2017	ATENCION RECIBIDA POR PARTE DE ENFERMERA DE URGENCIAS	ENFERMERIA URGENCIAS	ATENCION DESHUMANIZAD A POR PARTE DEL PERSONAL DEL HOSPITAL	HUMANIZACION	PENDIENTE	PENDIENTE	TRASLADO
329	30.11.2017	SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA	SIAU	ACCESO A LA INFORMACION	ACCESIBILIDAD	PENDIENTE	PENDIENTE	TRASLADO
330	30.11.2017	PERDIDA DE ELEMENTOS DE CAMILLA PRESTADA AL HOSPITAL EN TRASLADO A USUARIO	ENFERMERIA URGENCIAS	PERDIDA DE ELEMENTOS DE CAMILLA	ACCESIBILIDAD	PENDIENTE	PENDIENTE	TRASLADO

Se realiza cierre de mes con 26 requerimientos, resueltos 20 y en traslado 6 que dependen de las coordinaciones para entregar soportes a respuesta y realizar proyección final.

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





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 noviembre de 2017.



Elaboró: **Karol Yuranny Vargas Reyes**
Coordinadora Atención al Usuario y Trabajo Social
Hospital María Auxiliadora ESE de Mosquera

