



Hospital María Auxiliadora

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - MOSQUERA

NIT. 832.010.436-9

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

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

**HOSPITAL MARIA AUXILIADORA ESE DE MOSQUERA
03 de Febrero de 2018**

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 informe correspondiente al mes de Enero de 2018 presenta la información de los requerimientos clasificados en Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades – 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
Físico	Toda correspondencia, documentos o escritos.
Virtual	Correos electrónicos: siau@esemariaauxiliadora.gov.co info@esemariaauxiliadora.gov.co
Presencial	Oficina de SIAU primer piso de consulta externa en horario hábil, de lunes a viernes de 8:30 am a 12:00 pm y 1:00 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.

Para el mes de *Enero* de 2018 se registran 14 requerimientos con el consecutivo 001 hasta el 014, se archivan 14 PQRSF en la correspondiente carpeta y se ingresan 14 registros en la base de datos de reporte que se remite a la Secretaria de Salud de Cundinamarca - Oficina de Participación y Atención al Ciudadano.

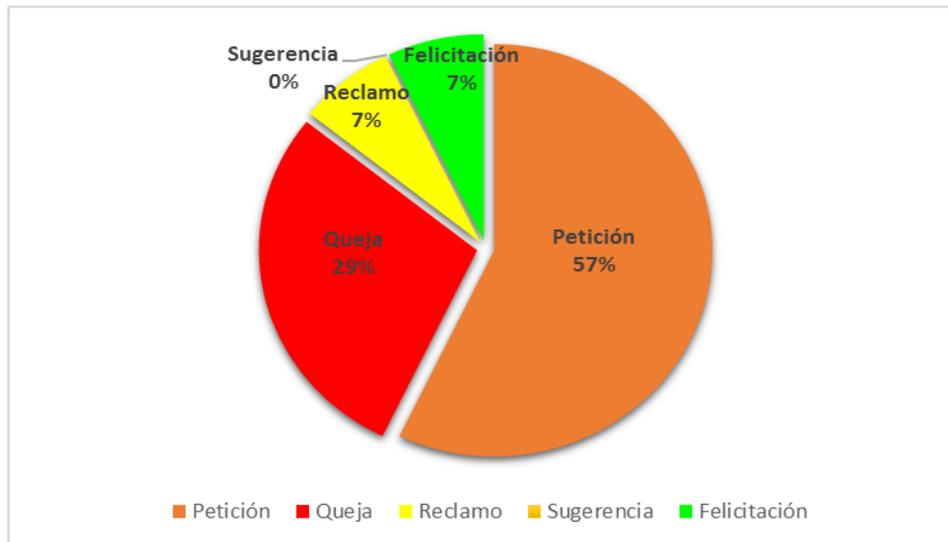
El Sistema de Información y Atención al Usuario - SIAU realiza seguimiento a la gestión adelantada por las diferentes unidades funcionales con respecto a la oportuna gestión del requerimiento presentada por quienes requieren obtener respuesta de parte de la institución.





ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

1. TIPO DE REQUERIMIENTO



Fuente: Base de Datos PQRSF Reporte Gobernación de Cundinamarca Enero 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 8 lo cual representa el 57% del total de PQRSF:

NUMERO DE PQRSF	DESCRIPCION BREVE DE LA PQRSF	UNIDAD FUNCIONAL
004_18	COPIA DE HISTORIA CLINICA DE YEFERSON JAVIER LEON BARRAGAN	SIAU
007_18	COPIA DE HISTORIA CLINICA DE JEREMY VALENTINA ARRIETA CASTELLANOS	SIAU
008_18	SOLICITUD DE CONSULTA MEDICINA INTERNA Y ECOCARDIOGRAMA	SIAU
009_18	ACLARACION DE HISTORIA CLINICA DEL SEÑOR SEVERIANO ROMERO CHINGATE	SIAU
010_18	COPIA DE HISTORIA CLINICA DE YERSON GIOVANNI IBAÑEZ RAMIREZ	SIAU
011_18	ACLARACION Y VERIFICACION DE INCAPACIDADES DE JOSE DAVID SARTA ORGANISTA	SIAU





012_18	COPIA DE HISTORIA CLINICA DE CIRO CASTILLO CAMPO	SIAU
013_18	SOLICITUD DE RESPUESTA A SOLICITUD DE SANDRA MURCIA	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 enero del año en curso se presentaron 4 quejas lo cual representa el 29% del total de PQRSF:

NUMERO DE PQRSF	DESCRIPCION BREVE DE LA PQRSF	UNIDAD FUNCIONAL
001_118	NEGACION POR PARTE DEL AREA MEDICA DE URGENCIAS PARA EXPEDIR CERTIFICADO DE DEFUNCION PARA EL SEÑOR LEOPOLDO BAUTISTA.	URGENCIAS Y HOSPITALIZACION
003_18	NEGACION POR PARTE DEL AREA MEDICA DE URGENCIAS PARA EXPEDIR CERTIFICADO DE DEFUNCION PARA EL SEÑOR LEOPOLDO BAUTISTA.	URGENCIAS Y HOSPITALIZACION
005_18	DEMORA EN LA ATENCION DEL SERVICIO DE URGENCIAS.	URGENCIAS Y HOSPITALIZACION
014_18	INCONFORMIDAD POR EL PROCESO DE AGENDAMIENTO DE CITAS.	AMBULATORIA

- c. **RECLAMO:** Es la manifestación presentada por un ciudadano cuando sus solicitudes han sido atendidas inoportunamente o se le ha dado una indebida prestación de un servicio o una atención. En el mes de enero del año en curso se presentó 1 reclamo, lo cual representa el 7% del total de PQRSF:

NUMERO DE PQRSF	DESCRIPCION BREVE DE LA PQRSF	UNIDAD FUNCIONAL
006_17	DEMORA EN LA ATENCION DEL SERVICIO DE URGENCIAS E INCONFORMIDAD POR SITUACION PRESENTADA EN EL SERVICIO	URGENCIAS Y HOSPITALIZACION

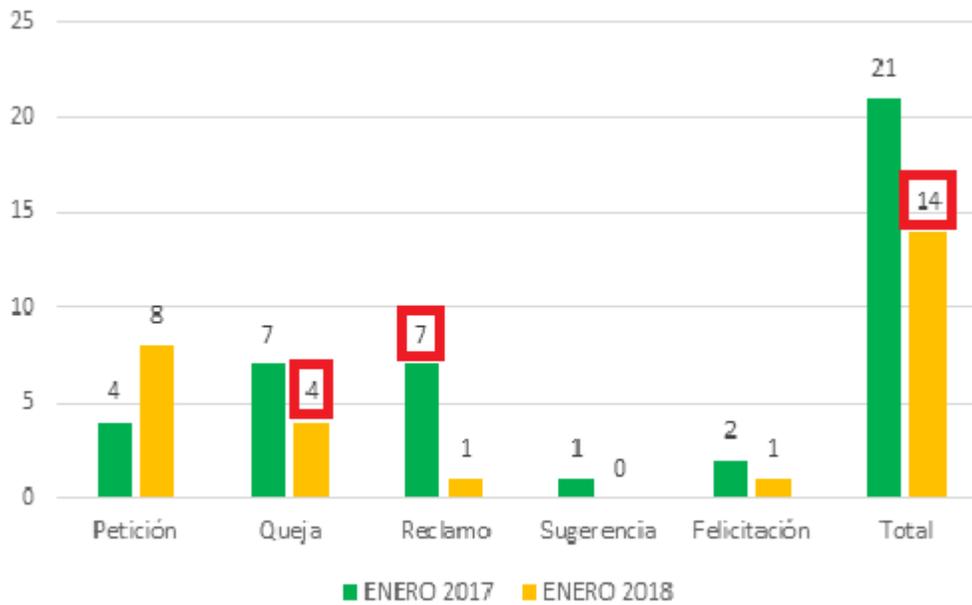
- d. **FELICITACION:** Es la manifestación que expresa el agrado con respecto a la atención de un funcionario y/o servicio de la IPS. Para el mes de estudio se presentó 1 felicitación, lo cual representa el 7% del total de PQRSF:

NUMERO DE PQRSF	DESCRIPCION BREVE DE LA PQRSF	UNIDAD FUNCIONAL
002_17	AGRADECIMIENTO POR LA ATENCION RECIBIDA EN EL HOSPITAL Y LA CALIDAD HUMANA	TODAS LAS UNIDADES FUNCIONALES DE LA INSTITUCION





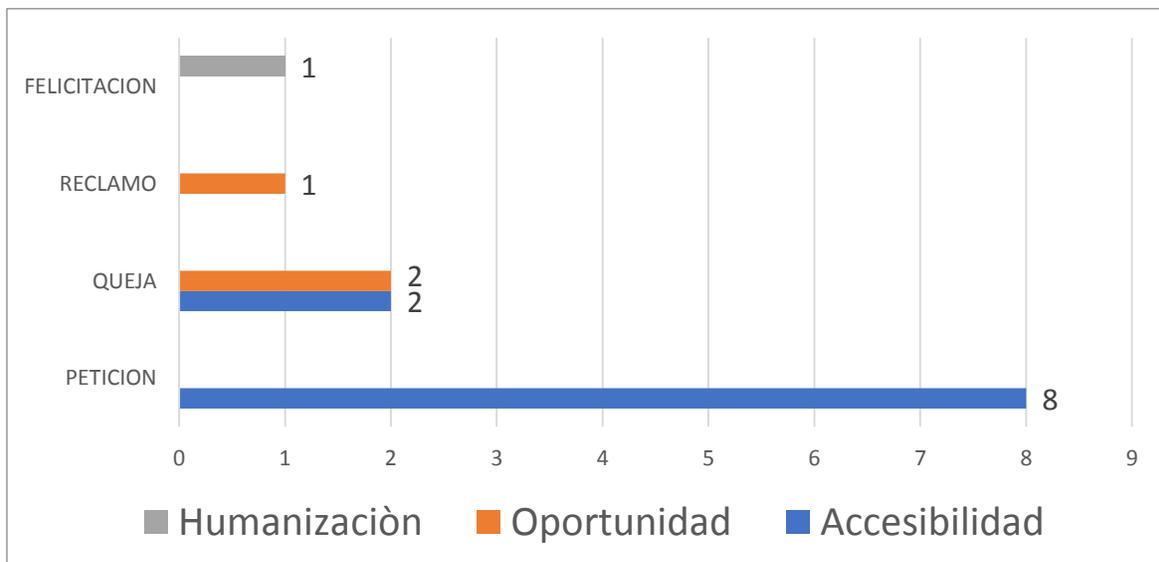
2. PQRSF 2017 - 2018



Fuente: Base de Datos PQRSF Reporte Gobernación de Cundinamarca Enero 2017 - 2018

Gráfico 2. Este gráfico es un comparativo que evidencia el total de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que se presentaron en el mes de enero entre el año 2017 y 2018.

3. TIPO DE REQUERIMIENTO POR CRITERIOS DE CALIDAD



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

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

Email: Info@esemariaauxiliadora.gov.co

Mosquera – Cundinamarca





Gráfico 3. Se observa que para el mes de enero de 2018 el criterio de calidad que mayor requerimiento presenta es el de **accesibilidad** por medio de la petición. En este punto es importante establecer que el criterio de accesibilidad 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 peticiones realizadas por los usuarios hacen referencia a las solicitudes y entregas de historias clínicas.

Las 2 quejas registradas hacen referencia a la dificultad manifestada por los familiares del usuario Leopoldo Bautista quien falleció en su domicilio y requerían la emisión del certificado de defunción por parte de Hospital María Auxiliadora ESE de Mosquera. La negación por parte de la institución para dicho trámite corresponde a lo citado en el “Decreto 1171 de 1997, en el Artículo 6° define el objeto y contenido del Certificado de Defunción y en el artículo 7°, señala al personal de la salud autorizado y a las entidades del sector obligadas a tramitarlo y suscribirlo, señalando que corresponde al último profesional médico que haya prestado atención en salud al fallecido, expedir el certificado de defunción; en el evento de no encontrarse éste, se deberá acudir al médico que le haya prestado servicios de salud con anterioridad.

De no ser posible ubicar un profesional médico para surtir el procedimiento anterior, se aplicará lo dispuesto en la Circular Externa 019 de 2007 del Ministerio de Protección Social que determina que cuando la última atención haya sido brindada por parte de una institución prestadora de servicios de salud, ésta deberá garantizar durante las 24 horas del día, el médico responsable de expedir los certificados de defunción”. Posterior verificación en el sistema CNT de historias clínicas con nombres y apellidos aportados en los requerimientos se encuentra que con dicho nombre no se encuentran registros de atenciones en nuestra institución en el servicio de urgencias y consulta externa, siendo esta la principal razón por la cual el hospital no genera el documento solicitado.

En el criterio de **Oportunidad** establece 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. Las 2 quejas presentadas hacen referencia a:

- 1- Queja 1: Demora en la atención de urgencias de la señora *Belarmina Castellanos Salazar* quien indica sentirse inconforme con el tiempo de espera para ser valorada por el médico. En el análisis de la situación reportada se encuentra que la paciente en su última atención en la institución el 26/12/2017 ingresa remitida por un ente judicial para valoración médico legal para establecer lesiones personales aclarando que este tipo de requerimientos no son clasificados con un triage por lo cual está sujeto al llamado del médico general a quien se le asignó dicho requerimiento. El tiempo de atención para los usuarios depende no solamente del orden de ingreso al servicio de urgencias sino de la prioridad clínica en la que se encuentre el paciente.
- 2- Queja 2: Inconformidad por el proceso de agendamiento de citas reportado por la señora *María Garzón* quien refiere que le asignaron una cita equivocadamente y existía una premura de consultar al médico.

El reclamo clasificado en este criterio de calidad de Oportunidad hace referencia al tiempo de espera del usuario para ser atendido en el área de observación del servicio de urgencias posterior a la valoración por el médico de triage 9.





Por último, en el criterio de calidad de **Humanización** se presentó 1 felicitación en agradecimiento de un usuario por la atención recibida durante su estancia en el hospital y la calidad humana de los colaboradores.

4. TIPO DE REQUERIMIENTO POR UNIDADES FUNCIONALES

AREA	UNIDADES FUNCIONALES	TIPO DE REQUERIMIENTO		
		PETICION	QUEJA	RECLAMO
APOYO A LA GESTION ASISTENCIAL	AMBULATORIA	1	1	0
	APOYO DIAGNOSTICO Y COMPLEMENTARIOS	0	0	0
	HOSPITALIZACION Y URGENCIAS	0	3	1
	GESTION DEL RIESGO	0	0	0
	SIAU	7	0	0
	DOCENCIA Y SERVICIO	0	0	0
ADMINISTRATIVA	GESTION DE TALENTO HUMANO	0	0	0
	FINANCIERA	0	0	0
	GESTION DOCUMENTAL	0	0	0
	AMBIENTE FISICO	0	0	0
	ALMACEN Y ACTIVOS FIJOS	0	0	0

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

Este cuadro permite observar el tipo de requerimiento por unidades funcionales ya sean del área administrativa o del área. Las unidades funcionales que presentaron requerimientos son:

- Ambulatoria: 1 petición y 1 queja.
- Hospitalización y urgencias: 3 quejas y 1 reclamo.
- SIAU: 7 peticiones.
- Todas las unidades funcionales del Hospital: 1 felicitación.

5. DESCRIPCION DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

# RADICADO INTERNO	FECHA DE RADICADO DE PQRS	DESCRIPCION BREVE DE LA PQRS	UNIDAD FUNCIONAL	EJES TEMÁTICOS	INDICADOR	FECHA RESPUESTA	TIEMPO RESPUESTA EN DIAS	ESTADO PQRS HASTA 31 DE ENERO 2018
001-18	02.01.2018	NEGACION POR PARTE DEL AREA MEDICA A EXPEDIR CERTIFICADO DE DEFUNCION PARA EL SEÑOR LEOPOLDO BAUTISTA	HOSPITALIZACION Y URGENCIAS	TRAMITE ADMINISTRATIVO	ACCESIBILIDAD	15.01.2018	9	RESUELTA

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

Email: Info@esemariaauxiliadora.gov.co

Mosquera – Cundinamarca





002-18	02.01.2018	AGRADECIMIENTO POR LA ATENCION RECIBIDA EN EL HOSPITAL Y LA CALIDAD HUMANA	TODAS LAS UNIDADES FUNCIONALES	PRESTACION DE SERVICIOS	HUMANIZACION	SIN DATOS	NO APLICA	CERRADA
003-18	04.01.2018	NEGACION POR PARTE DEL AREA MEDICA A EXPEDIR CERTIFICADO DE DEFUNCION PARA EL SEÑOR LEOPOLDO BAUTISTA	HOSPITALIZACION Y URGENCIAS	TRAMITE ADMINISTRATIVO	ACCESIBILIDAD	15.01.2018	7	RESUELTA
004-18	09.01.2018	COPIA DE HISTORIA CLINICA DE YEFERSON JAVIER LEON BARRAGAN	SIAU	TRAMITE ADMINISTRATIVO	ACCESIBILIDAD	15.01.2018	6	RESUELTA
005-18	09.01.2018	DEMORA EN LA ATENCION DEL SERVICIO DE URGENCIAS	HOSPITALIZACION Y URGENCIAS	PRESTACION DE SERVICIOS	OPORTUNIDAD	15.01.2018	6	RESUELTA
006-18	12.01.2018	DEMORA EN LA ATENCION DEL SERVICIO DE URGENCIAS E INCONFORMIDAD POR SITUACION PRESENTADA EN EL SERVICIO	HOSPITALIZACION Y URGENCIAS	PRESTACION DE SERVICIOS	OPORTUNIDAD	15.01.2018	2	RESUELTA
007-18	15.01.2018	COPIA DE HISTORIA CLINICA DE JEREMY VALENTINA ARRIETA CASTELLANOS	SIAU	TRAMITE ADMINISTRATIVO	ACCESIBILIDAD	15.01.2018	1	RESUELTA
008-18	15.01.2018	SOLICITUD DE CONSULTA MEDICINA INTERNA Y ECOCARDIOGRAMA	AMBULATORIA	ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE SALUD	ACCESIBILIDAD	22.01.2018	6	RESUELTA





009-18	23.01.2018	ACLARACION DE HISTORIA CLINICA DEL SEÑOR SEVERIANO ROMERO CHINGATE	SIAU	TRAMITE ADMINISTRATIVO	ACCESIBILIDAD	29.01.2018	5	RESUELTA
010-18	24.01.2018	COPIA DE HISTORIA CLINICA DE YERSON GIOVANNI IBAÑEZ RAMIREZ	SIAU	TRAMITE ADMINISTRATIVO	ACCESIBILIDAD	29.01.2018	4	RESUELTA
011-18	25.01.2018	ACLARACION Y VERIFICACION DE INCAPACIDADES DE JOSE DAVID SARTA ORGANISTA	SIAU	TRAMITE ADMINISTRATIVO	ACCESIBILIDAD	29.01.2018	3	RESUELTA
012-18	25.01.2018	COPIA DE HISTORIA CLINICA DE CIRO CASTILLO CAMPO	SIAU	TRAMITE ADMINISTRATIVO	ACCESIBILIDAD	29.01.2018	3	RESUELTA
013-18	30.01.2018	SOLICITUD DE RESPUESTA A SOLICITUD DE SANDRA MURCIA	SIAU	PRESTACION DE SERVICIOS	ACCESIBILIDAD	31.01.2018	1	RESUELTA
014-18	31.01.2018	INCONFORMIDAD POR EL PROCESO DE AGENDAMIENTO DE CITAS	AMBULATORIA	PROCESO DE FACTURACION Y ASIGNACION DE CITAS	OPORTUNIDAD	31.01.2018	1	RESUELTA

En el mes de enero de 2018 se da cierre al total de PQRSF las cuales fueron resueltas en un tiempo promedio de respuesta es de 3.8 días hábiles. Se da cumpliendo al 100% con la oportunidad en la respuesta.

6. REGIMEN DE AFILIACION Y EPS DE LOS USUARIOS

En el siguiente cuadro se observa el régimen de afiliación, el estado de afiliación, la EPS y el puntaje Sisben que registra en DNP de los usuarios que interpusieron requerimientos en el mes de enero de 2018:

ADRES	EPS	ESTADO	DNP	MUNICIPIO	OBSERVACION
SIN DATO	SIN DATO	SIN DATO	SIN DATO	SIN DATO	FALLECIDO
VINCULADO	FAMISANAR	RETIRADO	35.33	MOSQUERA	
SIN DATO	SIN DATO	SIN DATO	SIN DATO	SIN DATO	FALLECIDO
VINCULADO	FAMISANAR	RETIRADO	36.28	CAPARRAPI	





CONTRIBUTIVO	COMPENSAR	ACTIVO	41.1	MOSQUERA	
CONTRIBUTIVO	SALUD TOTAL	ACTIVO	34.22	BOGOTA	
CONTRIBUTIVO	FAMISANAR	ACTIVO	SIN DATO	NO REGISTRA	
SUBSIDIADO	CONVIDA	ACTIVO	30.01	MOSQUERA	
CONTRIBUTIVO	FAMISANAR	ACTIVO	19.54	BOGOTA	
SUBSIDIADO	CAPITAL SALUD	RETIRADO	36.8	MOSQUERA	FALLECIDO
CONTRIBUTIVO	FAMISANAR	ACTIVO	SIN DATO	NO REGISTRA	
SUBSIDIADO	CAPITAL SALUD	RETIRADO	SIN DATO	NO REGISTRA	FALLECIDO
CONTRIBUTIVO	CONVIDA	ACTIVO	30.37	MOSQUERA	
SUBSIDIADO	CONVIDA	ACTIVO	19.25	MOSQUERA	

REGIMEN DE AFILIACION	TOTAL
CONTRIBUTIVO	6
SUBSIDIADO	4
VINCULADO	2
SIN DATO	2
TOTAL	14

EPS	TOTAL
FAMISANAR	5
COMPENSAR	1
SALUD TOTAL	1
CONVIDA	3
CAPITAL SALUD	2
TOTAL	12

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

El día 03 de enero de 2018 se realiza el reporte correspondiente al mes de enero de 2018 de la base de datos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones – PQRSF:

- Correo electrónico participacionsalud@cundinamarca.gov.co
- Diligenciamiento del cuestionario de Google Drive de cual se adjunta pantallazo a continuación.





Hospital María Auxiliadora

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - MOSQUERA

NIT. 832.010.436-9

REPORTE MENSUAL DE P

'e/1FAIpQLSflsz7b5AV-hbzviJDQKtk--02yby7bd_Dq3vBXdSb3560iMw/formResponse

Gobernación

**REPORTE MENSUAL DE PQRS DE
LAS ESE DEL DEPARTAMENTO DE
CUNDINAMARCA**

Hemos registrado tu respuesta.

100%

ES 04:57 p.m.
03/02/2018

8. LIMITACIONES Y DIFICULTADES

No se presentaron limitaciones y dificultades en cuanto al proceso interno de PQRSF en el mes de enero 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

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