



**Hospital María Auxiliadora**

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - MOSQUERA

NIT. 832.010.436-9

---

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

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

**HOSPITAL MARIA AUXILIADORA ESE DE MOSQUERA  
08 de Junio de 2018**

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*



## INFORME MENSUAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES – PQRSF

El informe correspondiente al mes de mayo 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
<b>Físico</b>	Toda correspondencia, documentos o escritos.
<b>Virtual</b>	Correos electrónicos: <a href="mailto:siau@esemariaauxiliadora.gov.co">siau@esemariaauxiliadora.gov.co</a> <a href="mailto:info@esemariaauxiliadora.gov.co">info@esemariaauxiliadora.gov.co</a>
<b>Presencial</b>	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.
<b>Buzones de sugerencias</b>	El hospital cuenta con 5 buzones ubicado en sala de urgencias triage, sala de urgencias para llamado médico, hospitalización, consulta externa segundo piso y consulta externa primer piso, 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 *mayo* de 2018 se registran 32 requerimientos con el consecutivo del 083\_18 al 114\_18, se archivan 32 PQRSF en la correspondiente carpeta y se ingresan 32 registros en la base de datos de reporte que se remite a la Secretaría de Salud de Cundinamarca - Oficina de Participación y Atención al Ciudadano.

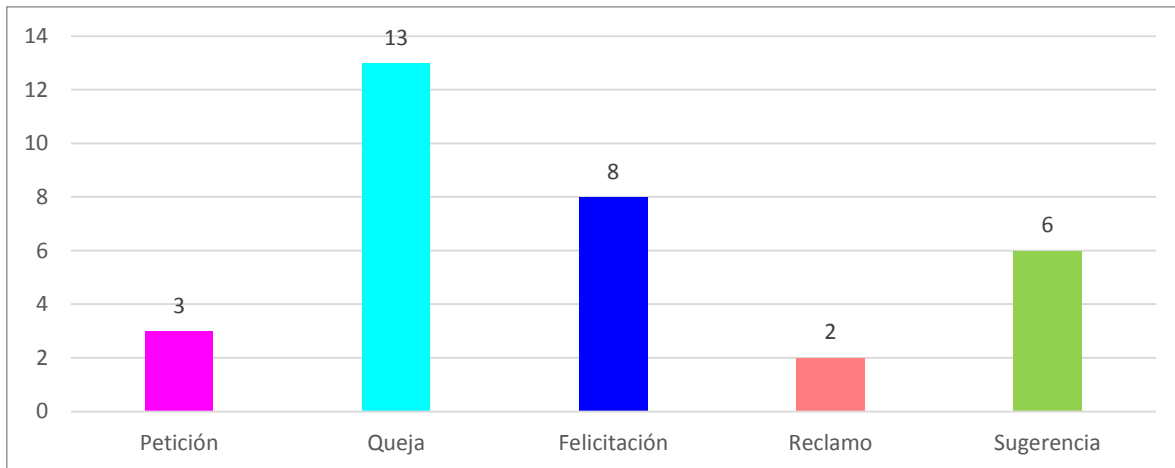
El Sistema de Información y Atención al Usuario - SIAU realiza seguimiento a la gestión adelantada por las diferentes unidades funcionales con respecto a la oportuna gestión del requerimiento presentada por quienes requieren obtener respuesta de parte de la institución.





## ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

### 1. TIPO DE REQUERIMIENTO



**Fuente:** Base de Datos PQRSF Reporte Gobernación de Cundinamarca Mayo 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 3 del total de PQRSF:

NUMERO DE PQRSF	DESCRIPCION BREVE DE LA PQRSF	UNIDAD FUNCIONAL
087_18	TRAMITE VERIFICACION DE INGRESO AL HOSPITAL DE MENOR DESAPARECIDA	SIAU
091_18	REPORTA CASO DE MENOR YULIANA ROMERO E HIJO DAVID ROMERO	SIAU
112_18	SOLICITUD AGUA CRISTAL CON VASOS DESECHABLES	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA

- 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 marzo del año en curso se presentaron 13 quejas del total de PQRSF:

NUMERO DE PQRSF	DESCRIPCION BREVE DE LA PQRSF	UNIDAD FUNCIONAL
085_18	SERVICIO DE VACUNACION FUNCIONARIA NO SALUDO Y FALTA DE INFORMACION	AMBULATORIO





086_18	FUNCIONARIA DE ASIGNACION DE CITAS ANABEL, FALTA INFORMACION	AMBULATORIO
088_18	FUNCIONARIA DE ASIGNACION DE CITAS ANABEL, FALTA INFORMACION ,TRATO AL USUARIO	AMBULATORIO
089_18	FUNCIONARIA DE PROCEDIMIENTOS AUXILIAR LUCY SUSATAMA Y ELIZABETH BERNAL DEL SIAU	AMBULATORIO
092_18	CANCELACION DE CITAS Y FALTA DE INFORMACION	AMBULATORIO
93.18	CANCELACION DE CITAS Y FALTA DE INFORMACION	AMBULATORIO
103_18	ATENCION COLABORADORA PAOLA NIÑO	URGENCIAS
104_18	TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCION E INFORMACION BRINDAD POR ENFERMERIA	URGENCIAS
105_18	TIEMPO DE ESPERA EN URGENCIAS	URGENCIAS
106_18	TIEMPO PARA ATENCION EN EL TRIAGE	URGENCIAS
108_18	MEDICO LUISA PARRADO TRATO DE HUMANIZACION	AMBULATORIO
113_18	AUXILIAR DE ENFERMERIA JERFERSON Y ENFERMERIA JEFE FERNANDA ATENCION AL USUARIO	URGENCIAS
114_18	HOSPITALIZACION ENFERMERAS NO TRASLADAN PACIENTES TOMA RX	URGENCIAS

- 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 marzo del año en curso se presentaron 2 reclamos del total de PQRSF:

NUMERO DE PQRSF	DESCRIPCION BREVE DE LA PQRSF	UNIDAD FUNCIONAL
083_18	CANCELACION DE CITA DE PSICOLOGIA SIN PREVIO AVISO	AMBULATORIO
084_18	INCONFORMIDAD POR PARTE DE PADRES DE FAMILIA SOBRE ATENCION RECIBIDA POR MEDICOS Y ESTUDIANTES	DOCENCIA Y SERVICIO

- d. **SUGERENCIA:** Es la manifestación presentada por un ciudadano cuando se refiere a la acción de presentar ideas relacionadas con el mejoramiento en la prestación de los servicios y/o al desempeño de funciones. En el mes de marzo del año en curso se presentaron 6 sugerencias lo cual representa del total de PQRSF:





NUMERO DE PQRSF	DESCRIPCION BREVE DE LA PQRSF	UNIDAD FUNCIONAL
098_18	PARQUEADERO DE BICICLETAS	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA
100_18	TRAMITE ADMINISTRATIVOS RESPECTO A CITAS MEDICAS Y MEDICAMENTOS	SIAU
101_18	DEMORA EN LA ATENCION DE URGENCIAS	URGENCIAS
102_18	FALTA DE INFORMACION AL USUARIO	URGENCIAS
107_18	FALTA DE INFORMACION SOBRE MANEJO CLINICO Y TIEMPO DE ESPERA	URGENCIAS
110_18	SOLICITUD DE UN SOLO MEDICO PARA EL SERVICIO DE HOSPITALIZACION	URGENCIAS

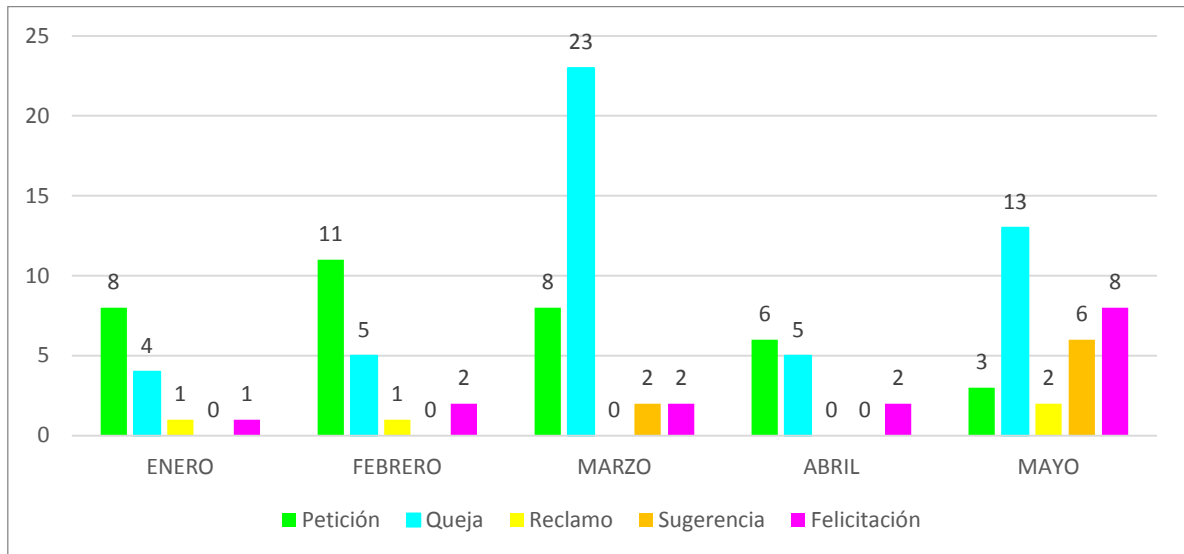
- e. **FELICITACION:** Es la manifestación que expresa el agrado con respecto a la atención de un funcionario y/o servicio de la IPS. Para el mes de estudio se presentaron 8 felicitaciones del total de PQRSF:

NUMERO DE PQRSF	DESCRIPCION BREVE DE LA PQRSF	UNIDAD FUNCIONAL
090_18	SERVICIO DE SALUD Y COLABORADORES	TODOS
094_18	FELICITACIONEC CENTRO MEDIO PORVENIR	AMBULATORIO
095_18	FELICITACION HOSPITALIZACION	HOSPITALIZACION
.096_18	FELICITACION HOSPITALIZACION	HOSPITALIZACION
097_18	FELICITACION HOSPITALIZACION	HOSPITALIZACION
.099_18	FELICITACION AL SERVICIO DE ODONTOLOGIA	AMBULATORIO
109_18	ATENCION SERVICIO MEDICOS , TRABAJO SOCIAL	SIAU
111_18	FELICITACIONES EN LA ATENCION EN SALUD	TODOS





## 2. COMPARATIVO PQRSF PERIODO DE ENERO A MAYO DE 2018



**Fuente:** Base de Datos PQRSF Reporte Gobernación de Cundinamarca Mayo 2018

**Grafico 2.** En este grafico se observa que a partir de enero a mayo se radicaron 113 requerimientos, siendo la petición y la queja el tipo de requerimiento con mayor número de registros.

Se puede establecer que las **peticiones** de los usuarios para el mes de estudio están relacionadas con los trámites administrativos; este tipo de trámite son requerimientos que realizan los usuarios y/o entidades externas frente a verificaciones del contenido de las incapacidades, solicitud de historia clínica y notas aclaratorias sobre dicho documento, solicitudes de entes de control frente a las respuestas de las PQRSF emitidas por la entidad a los usuarios y tramite de asignación de citas.

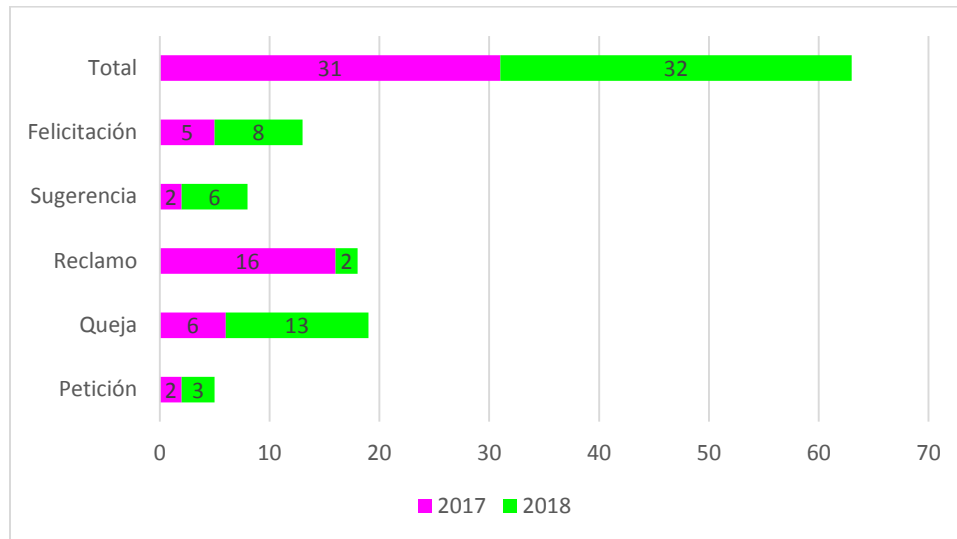
Por otra parte, las **quejas** se encuentran relacionadas con las siguientes manifestaciones:

- Demora en la atención de los médicos en el servicio de urgencias.
- Demora en el llamado del servicio de triage.
- Inconformidad por el proceso de asignación y programación de citas médicas en el servicio de consulta externa.
- Atención al usuario y trato humanizado por parte de los profesionales asistenciales y administrativos.
- Proceso de admisiones en el servicio de urgencias.





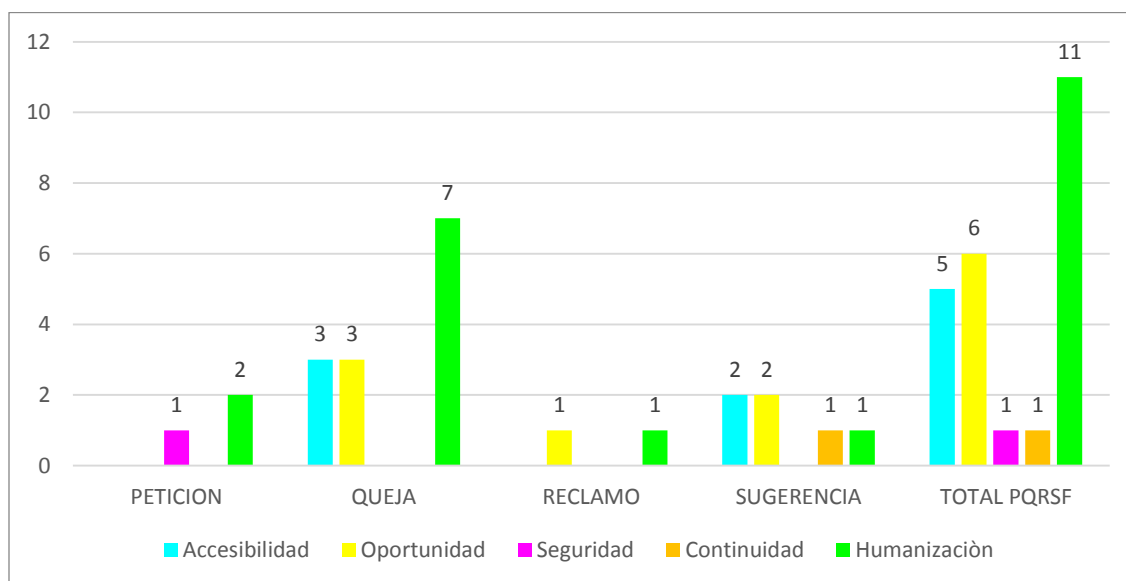
### 3. COMPARATIVO PQRSF 2017 - 2018



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

**Gráfico 3.** Este gráfico es un comparativo que evidencia el total de ingresos de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que se presentaron en el mes de mayo entre el año 2017 y 2018. Evidencia que el número de ingresos mantiene su tendencia y no varía entre un año y otro.

### 4. TIPO DE REQUERIMIENTO POR CRITERIOS DE CALIDAD



**Fuente:** Base de Datos PQRSF Reporte Gobernación de Cundinamarca Mayo 2018





**Gráfico 4.** En mayo de 2018 se observa que el criterio de calidad que mayor requerimiento presenta de tipo Queja es el de **Humanización** las cuales hacen referencia a la dificultad manifestada por los usuarios frente a la atención recibida por parte de los profesionales de la salud y administrativos de la institución.

## 5. TIPO DE REQUERIMIENTO POR UNIDADES FUNCIONALES

UNIDADES FUNCIONALES	TIPO DE REQUERIMIENTO				
	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION
AMBULATORIA		7	1		2
APOYO DIAGNOSTICO Y COMPLEMENTARIOS					
URGENCIAS		6		4	
HOSPITALIZACION					3
GESTION DEL RIESGO					
SIAU	2				1
DOCENCIA Y SERVICIO			1		
GESTION DE TALENTO HUMANO					
FINANCIERA					
GESTION DOCUMENTAL					
AMBIENTE FISICO	1			1	
ALMACEN Y ACTIVOS FIJOS					

**Fuente:** Base de Datos PQRSF Reporte Gobernación de Cundinamarca Mayo 2018

Este cuadro permite observar el tipo de requerimiento por unidades funcionales ya sean del área administrativa o del área de apoyo a la gestión asistencial. Es importante aclarar que dos de las felicitaciones no se evidencia en el cuadro anterior ya que fueron interpuestas por los usuarios de manera general para todos los servicios del Hospital María Auxiliadora ESE de Mosquera.

## 6. DESCRIPCION DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS - FELICITACIONES - PQRSF.

En el siguiente cuadro se evidencia la fecha de radicado de las PQRSF del mes de estudio, la fecha de respuesta por parte de la institución y el estado del requerimiento a la fecha de cierre del mes correspondiente:

# RADICADO INTERNO	FECHA DE RADICADO DE PQRS	DESCRIPCION BREVE DE LA PQRS	EJES TEMÁTICOS	FECHA RESPUESTA	TIEMPO RESPUESTA EN DIAS	ESTADO PQRS HASTA 31 DE MAYO 2018
083_18	07.05.2018	CANCELACION DE CITA DE PSICOLOGIA SIN PREVIO AVISO	TRAMITES ADMINISTRATIVOS	24.05.2018	13	RESUELTA







084_18	07.05.2018	INCONFORMIDA POR PARTE DE PADRES DE FAMILIA SOBRE ATENCION RECIBIDA POR MEDICOS Y ESTUDIANTES	TRATO HUMANIZADO	24.05.2018	13	RESUELTA
085_18	07.05.2018	SERVICIO DE VACUNACION FUNCIONARIA NO SALUDO Y FALTA DE INFORMACION	TRATO HUMANIZADO	24.05.2018	13	RESUELTA
086_18	07.05.2018	FUNCIONARIA DE ASIGNACION DE CITAS ANABEL, FALTA INFORMACION	INFORMACION AL USUARIO	24.05.2018	13	RESUELTA
087_18	07.05.2018	TRAMITE VERIFICACION DE INGRESO AL HOSPITAL DE MENOR DESAPARECIDA	TRAMITES ADMINISTRATIVOS	18.05.2018	9	RESUELTA
088_18	07.05.2018	FUNCIONARIA DE ASIGNACION DE CITAS ANABEL, FALTA INFORMACION ,TRATO AL USUARIO	INFORMACION AL USUARIO	24.05.2018	13	RESUELTA
089_18	08.05.2018	FUNCIONARIA DE PROCEDIMIENTOS AUXILIAR LUCY SUSATAMA Y ELIZABETH BERNAL DEL SIAU	TRATO HUMANIZADO	28.05.2018	14	RESUELTA
090_18	08.05.2018	SERVICIO DE SALUD Y COLABORADORES	FELICITACION	28.05.2018	14	RESUELTA
091_18	08.05.2018	REPORTA CASO DE MENOR YULIANA ROMERO E HIJO DAVID ROMERO	TRASLADO DE DOCUMENTO	28.05.2018	14	RESUELTA
092_18	12.05.2018	CANCELACION DE CITAS Y FALTA DE INFORMACION	INFORMACION AL USUARIO	29.05.2018	12	RESUELTA

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





93_18	12.05.2018	CANCELACION DE CITAS Y FALTA DE INFORMACION	INFORMACION AL USUARIO	29.05.2018	12	RESUELTA
094_18	12.05.2018	FELICITACIONEC CENTRO MEDIO PORVENIR	FELICITACION	29.05.2018	12	RESUELTA
095_18	14.05.2018	FELICITACION HOSPITALIZACION	FELICITACION	16.05.2018	2	RESUELTA
096_18	14.05.2018	FELICITACION HOSPITALIZACION	FELICITACION	16.05.2018	2	RESUELTA
097_18	14.05.2018	FELICITACION HOSPITALIZACION	FELICITACION	16.05.2018	2	RESUELTA
098_18	14.05.2018	PARQUEADERO DE BICICLETAS	ACCESO A LAS ISNTALACIONES	30.05.2018	2	RESUELTA
099_18	14.05.2018	FELICITACION AL SERVICIO DE ODONTOLOGIA	FELICITACION	16.05.2018	2	RESUELTA
100_18	14.05.2018	TRAMITE ADMINISTRATIVOS RESPECTO A CITAS MEDICAS Y MEDICAMENTOS	TRAMITES ADMINISTRATIVOS	30.05.2018	12	RESUELTA
101_18	14.05.2018	DEMORA EN LA ATENCION DE URGENCIAS	ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD	30.05.2018	12	RESUELTA
102_18	14.05.2018	FALTA DE INFORMACION AL USUARIO	INFORMACION AL USUARIO	30.05.2018	12	RESUELTA
103_18	14.05.2018	ATENCION COLABORADORA PAOLA NIÑO	TRATO HUMANIZADO	31.05.2018	13	RESUELTA
104_18	14.05.2018	TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCION E INFORMACION BRINDAD POR ENFERMERIA	ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD	31.05.18	13	RESUELTA
105_18	14.05.2018	TIEMPO DE ESPERA EN URGENCIAS	ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD	31.05.2018	13	RESUELTA
106_18	14.05.2018	TIEMPO PARA ATENCION EN EL TRIAGE	ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD	31.05.2018	13	RESUELTA





107_18	17.05.2018	FALTA DE INFORMACION SOBRE MANEJO CLINICO Y TIEMPO DE ESPERA	INFORMACION AL USUARIO	30.05.2018	9	RESUELTA
108_18	17.05.2018	MEDICO LUISA PARRADO TRATO DE HUMANIZACION	TRATO HUMANIZADO	30.05.2018	9	RESUELTA
109_18	17.05.2018	ATENCION SERVICIO MEDICOS, TRABAJO SOCIAL	FELICITACION	23.05.2018	4	RESUELTA
110_18	17.05.2018	SOLICITUD DE UN SOLO MEDICO PARA EL SERVICIO DE HOSPITALIZACION	ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD	31.05.2018	10	RESUELTA
111_18	17.05.2018	FELICITACIONES EN LA SALUD BRINDADA EN PROGENITORES	FELICITACION	23.05.2018	4	RESUELTA
112_18	17.05.2018	SOLICITUD AGUA CRISTAL CON VASOS DESECHABLES	TRAMITE ADMINISTRATIVO	31.05.2018	10	RESUELTA
113_18	21.05.2018	AUXILIAR DE ENFERMERIA JERFERSON Y ENFERMERIA JEFE FERNANDA ATENCION AL USUARIO	TRATO HUMANIZADO	31.05.2018	8	RESUELTA
114_18	21.05.2018	HOSPITALIZACION ENFERMERAS NO TRASLADAN PACIENTES TOMA RX	ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD	31.05.2018	8	RESUELTA

En el mes de mayo de 2018 se da cierre a 32 requerimientos, los cuales fueron resueltas en un tiempo promedio de respuesta es de 9.7 días hábiles. No se encuentran pendientes por emitir respuesta.

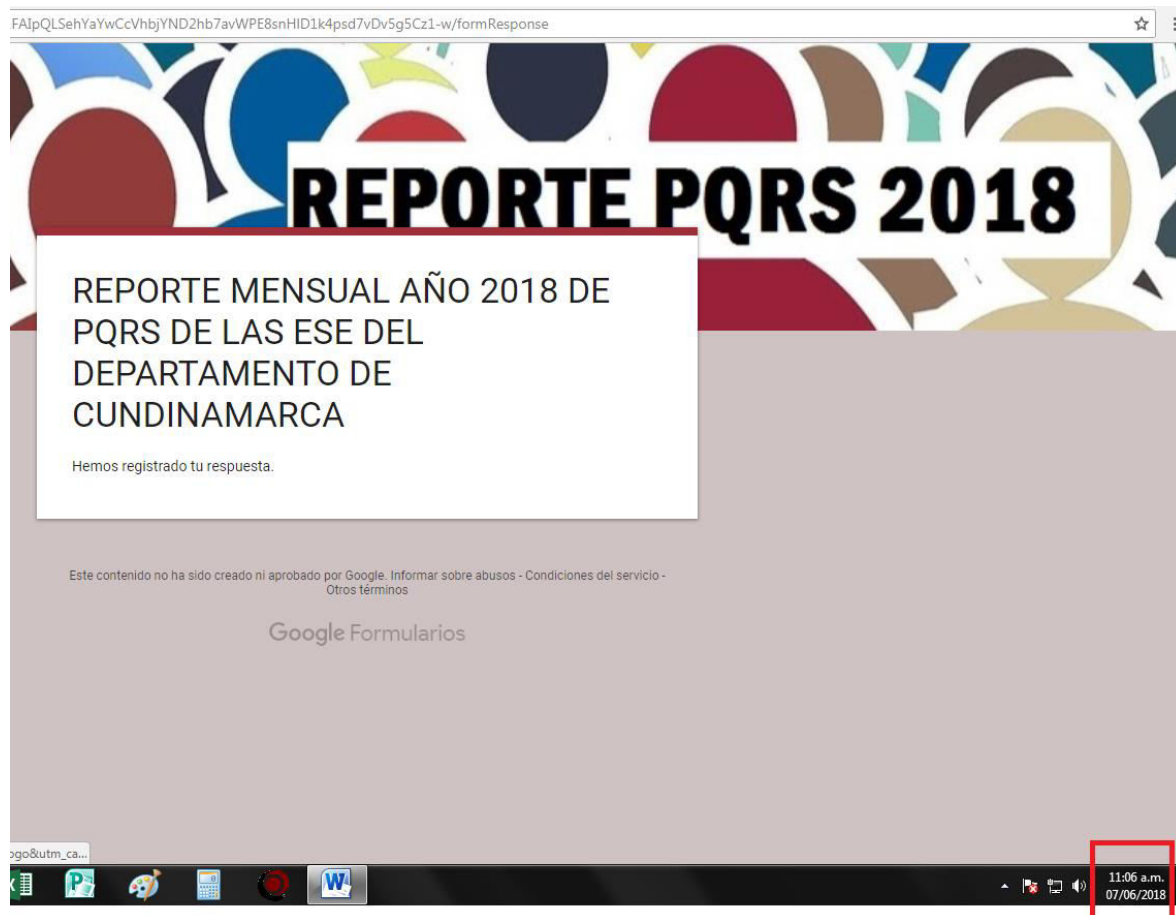




## 7. REPORTE A LA OFICINA DE PARTICIPACION Y ATENCION CIUDADANA DE LA SECRETARIA DE SALUD DE LA GOBERNACION DE CUNDINAMARCA.

El día 06 de junio de 2018 se realiza el reporte correspondiente al mes de mayo de 2018 de la base de datos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones – PQRSF:

- Correo electrónico [participacionsalud@cundinamarca.gov.co](mailto:participacionsalud@cundinamarca.gov.co)
- Diligenciamiento del cuestionario de Google Drive.



## 8. PLAN DE MEJORA IMPLEMENTADAS EN LA INSTITUCION:

### TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCION EN URGENCIAS:

1. Realizar por parte de la trabajadora social cada tres horas charlas informativas en las salas de espera de llamado al triage y llamado a valoración médica y cuando se evidencie aglomeración de usuarios en las salas de espera sobre los temas de:

#### a. Clasificación del triage

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





- b. Derechos y Deberes en salud de los usuarios
  - c. Tiempos de espera en salas
  - d. Información general
2. Realizar intervención en salas de espera a los usuarios los fines de semana cada tres horas por parte de la enfermera del triage sobre los temas de:
    - a. Clasificación del triage
    - b. Derechos y Deberes en salud de los usuarios
    - c. Tiempos de espera en salas
    - d. Información general
  3. Elaborar y socializar el parlamento para los guardas de seguridad del servicio de urgencias con el fin de contar con el apoyo de este recurso humano para la intervención al usuario cuando la demanda del servicio lo requiera.

### **PROCESO DE ASIGNACION DE CITAS**

1. Informar al SIAU sobre la apertura de agendas para asignación de citas a la población priorizada.
2. Elaboración y socialización en el área ambulatoria del procedimiento de apertura de agendas y asignación de citas.
3. Información a la comunidad en general sobre las fechas de apertura de agendas por medio de la publicación de fechas en las carteleras informativas.
4. Intervención en filas para información de disponibilidad de agendas.
5. Publicación del cronograma de disponibilidad mensual de los especialistas en consulta externa.
6. Socialización de derechos y deberes en el área de consulta externa.

### **PACIENTES NO CONFORMES CON EL TRATO RECIBIDO EN LA ATENCION**

1. Intervención por parte del área de gestión humana con la referente de humanización en sesión individual.
2. Intervención grupal por medio de un taller trimestral frente a temas relacionados con atención al usuario.
3. Elaboración y socialización del protocolo de como informar, comunicar y educar al usuario.
4. Intervención por parte del líder de la unidad funcional o supervisor del contrato frente a la situación reportada por los usuarios.

**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](mailto:Info@esemariaauxiliadora.gov.co)  
Mosquera – Cundinamarca

