

## INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRS-F



**PERIODO:  
ENERO-JUNIO 2019**



## CONTENIDO

1.	INTRODUCCION	3
2.	MARCO LEGAL	3
3.	OBJETIVO	3
4.	METOLOGIA	3
5.	RESULTADOS	4
5.1.	TIPO DE REQUERIMIENTO	4
5.2.	TIPO DE REQUERIMIENTO POR CRITERIOS DE CALIDAD	6
5.3.	TIPO DE REQUERIMIENTO POR UNIDAD FUNFIONAL	7
6	RECOMENDACIÓN	9



## 1. INTRODUCCIÓN

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones se entiende como una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo, ya que nos permite visualizar e informarnos de lo que sucede, cuáles son las inquietudes, quejas y sugerencias que tienen los usuarios de los servicios que se relacionan con el cumplimiento de los objetivos misionales del Hospital María Auxiliadora ESE del Municipio de Mosquera.

La información que se relaciona en el presente informe corresponde al análisis sobre la atención oportuna de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias formuladas por parte de los ciudadanos durante el I Semestre del año 2019.

## 2. MARCO LEGAL

- Constitución Política. Artículos 2, 123, 209 y 270.
- Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción, Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias.
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Circular externa N°001 de 2011 - Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de control interno de las entidades del orden nacional y territorial.

## 3. OBJETIVO

Hacer seguimiento a las acciones adelantadas por la Oficina SIAU para el debido cumplimiento del proceso de PQRS-F en cumplimiento con a la normatividad Vigente

## 4. METODOLOGÍA

La elaboración de este informe inicia con presentación de los informes presentados a la Secretaria de Salud de Cundinamarca del período comprendido entre el 1 de enero a 30 de junio de 2019. De acuerdo con lo anterior, se pretende hacer seguimiento a las acciones para el debido cumplimiento del proceso de PQRSF, con el fin de conocer la realidad del en materia de atención al ciudadano, se corroboró la existencia de una oficina de atención al ciudadano ubicada en el primer piso a la entrada de consulta externa, la cual es atendida por los funcionarios que desarrollan las actividades acordes con las obligaciones legales previstas en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011

## 5. RESULTADOS

El informe correspondiente al presenta la información de los requerimientos clasificados en Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones – 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 12:00 pm y 1:00 pm a 4:00 pm.
<b>Buzones de sugerencias</b>	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.

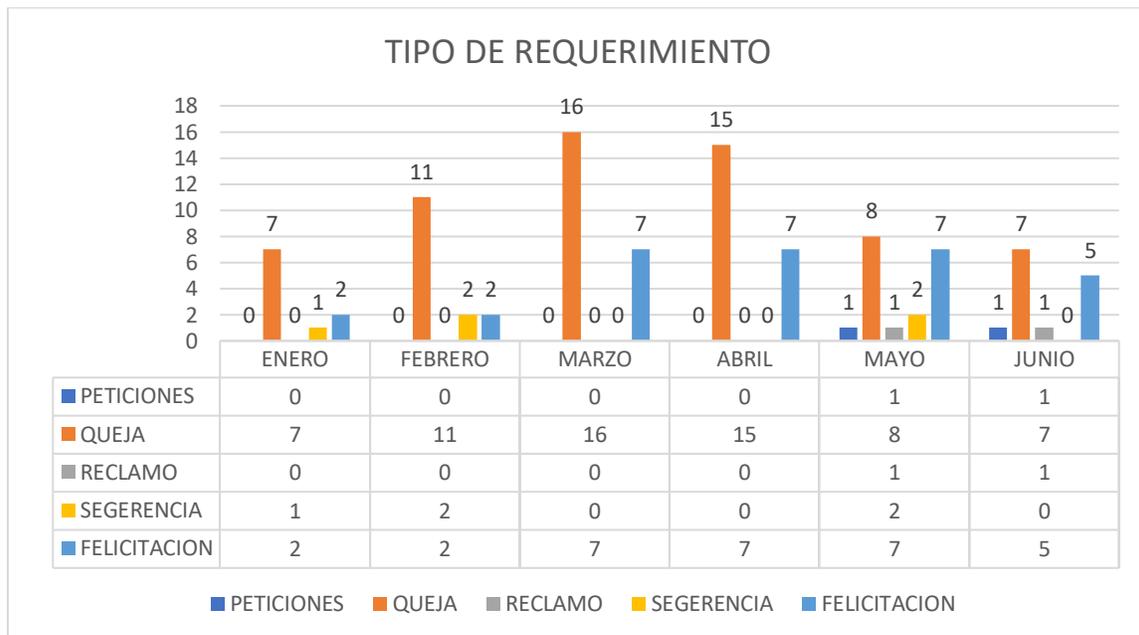
Para el I Semestre de 2019, se registran 103 requerimientos así:

### 5.1. TIPO DE REQUERIMIENTO

La institución clasifica las PQRS-F de acuerdo a los siguientes parámetros

- 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.
- 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.

- 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 no se presentaron reclamos.
- 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.
- e. **FELICITACION:** Es la manifestación que expresa el agrado con respecto a la atención de un funcionario y/o servicio de la IPS.

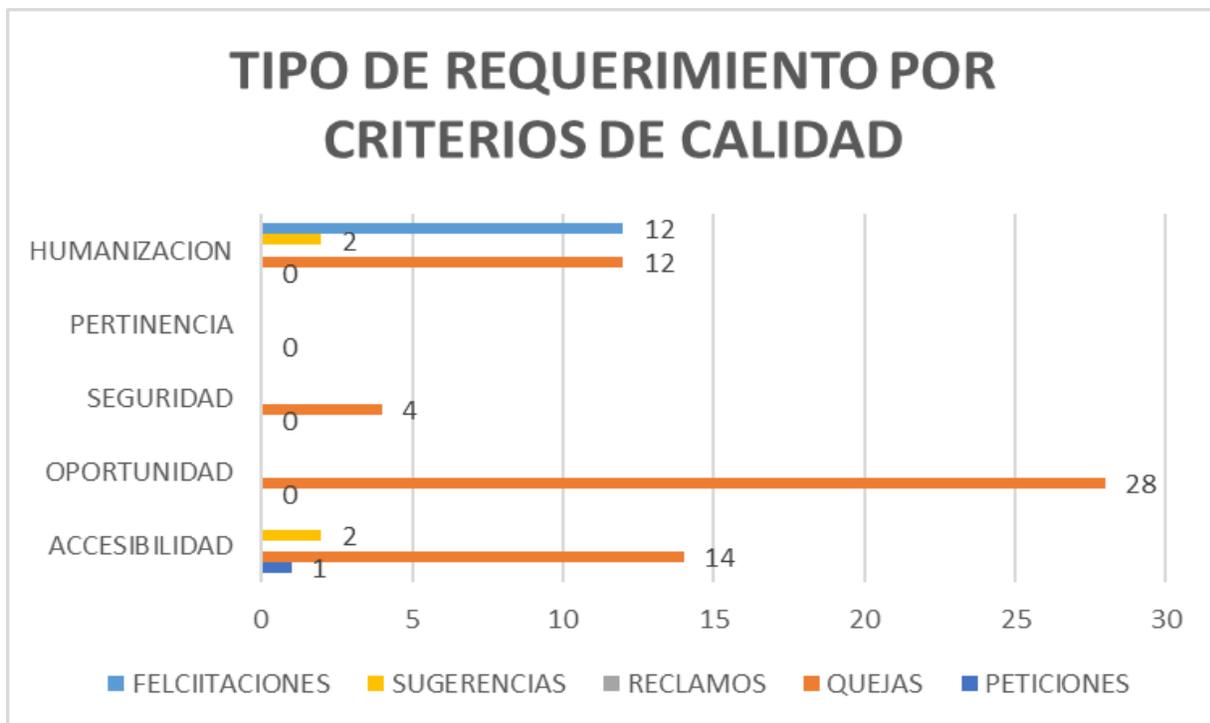


Fuente: Base de Datos PQRSF Reporte Gobernación de Cundinamarca Enero - Junio

A la fecha 30 de junio el Hospital María Auxiliadora ESE municipio de Mosquera a recepcionado 103 requerimientos de los cuales 10 fueron en enero, 15 en febrero, 23 en marzo, 22 en abril, 19 en mayo y 14 en junio, siendo el mes de marzo el de mayor recepción con un 22% y enero el de menor con un 10%. Se puede evidenciar que por tipo de requerimiento la queja es la de mayor presencia con un total de 64 solicitudes que equivalen a un 62% siguiendo es las Felicitaciones con 30 solicitudes que equivalen a un 29%, la sugerencia con un total de 5 solicitudes que corresponden al 5% y por ultimo las peticiones y reclamos con un total de solicitudes de 2 cada una y que equivalen al 4% del total de los requerimientos

## 5.2. TIPO DE REQUERIMIENTO POR CRITERIOS DE CALIDAD

CRITERIO DE CALIDAD	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELCITACIONES	TOTAL
ACCESIBILIDAD	1	14		2		17
OPORTUNIDAD	0	28				28
SEGURIDAD	0	4				4
PERTINENCIA	0					0
HUMANIZACION	0	12		2	12	26
TOTAL	1	58	0	4	12	75

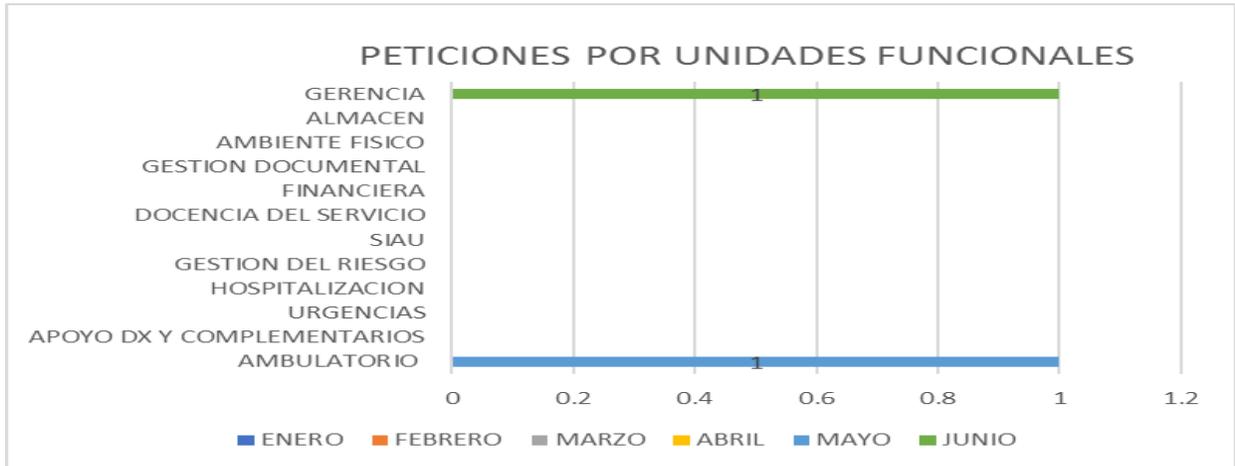


Fuente: Base de Datos PQRSF Reporte Gobernación de Cundinamarca Enero - Junio

El criterio de calidad con mayores requerimientos fue la Oportunidad con un 37% seguido de Humanización con un 35% el criterio de accesibilidad para el periodo enero junio tiene una incidencia del 23% y el criterio de seguridad el 4% el criterio de Pertinencia no tubo requerimientos durante este periodo.

### 5.3. TIPO DE REQUERIMIENTO POR UNIDAD FUNCIONAL

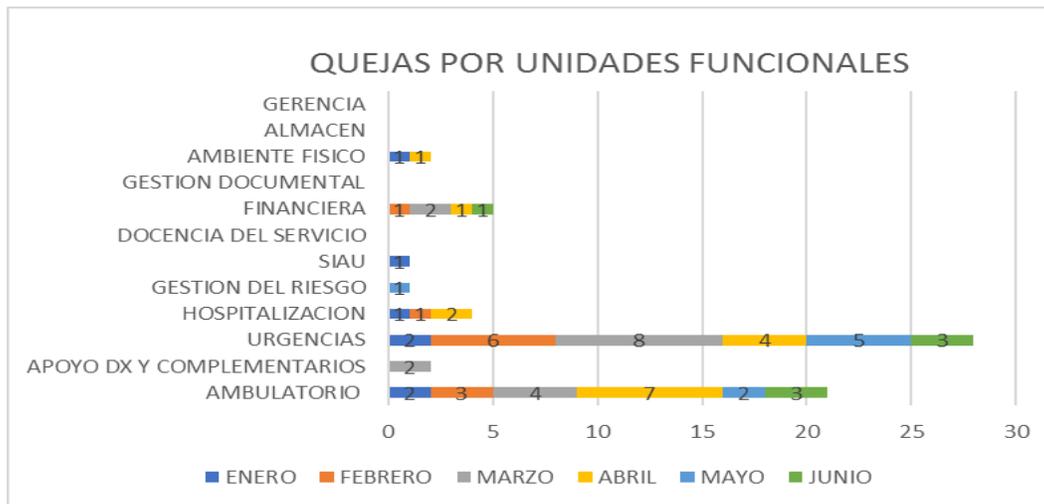
### 5.3.1. PETICIONES



Fuente: Base de Datos PQRSF Reporte Gobernación de Cundinamarca Enero - Junio

Como se evidencia en la Grafica durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de Junio el Hospital María Auxiliadora municipio de Mosquera recepcionó por los diferentes canales de Información 2 Peticiones la primera en el mes de Mayo para la unidad funcional Ambulatorio y la segunda petición en el mes de Junio que fue para la unidad funcional de Gerencia

### 5.3.2. QUEJAS

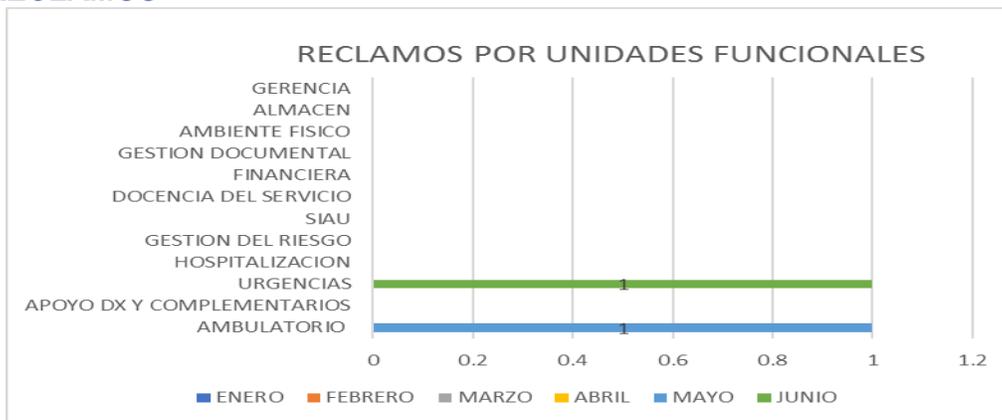


Fuente: Base de Datos PQRSF Reporte Gobernación de Cundinamarca Enero - Junio

Para el periodo enero junio de 2019 se recepcionaron 64 quejas, la Unidad Funcional con mayor incidencia de Queja es Urgencias con un 44% siendo los meses de febrero y marzo su mayor incidencia, seguida se

encuentra la Unidad funcional de Ambulatorio con un 33% quien para los meses de abril obtienen mayor requerimiento por queja. Le siguen la Unidad Funcional financiera con un 8%, la Unidad Funcional Hospitalización con un 6%, Las unidades funcionales Apoyo DX y Complementarios y Ambiente Físico con un 3% y con un 2% las unidades Funcionales de Gestión del Riesgo, SIAU Las Unidades funcionales de Gerencia, Almacén, Gestión Documental, Docencia de Servicio no obtuvieron durante el semestre ninguna queja.

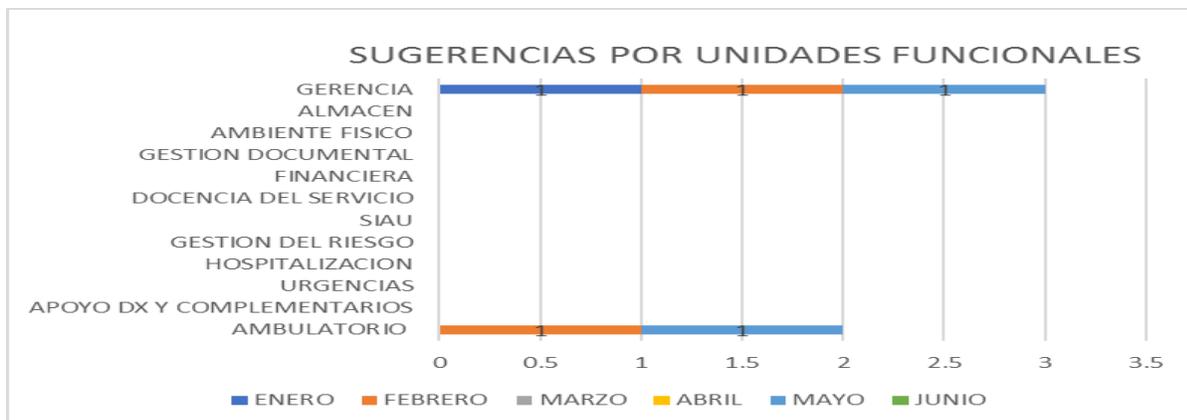
### 5.3.3. RECLAMOS



Fuente: Base de Datos PQRSF Reporte Gobernación de Cundinamarca Enero - Junio

Como se evidencia en la Gráfica durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio el Hospital María Auxiliadora municipio de Mosquera recibió por los diferentes canales de Información que la oficina SIAU tiene dispuesto 2 Reclamos el primero en el mes de Mayo para la unidad funcional Ambulatorio y el segundo reclamo en el mes de Junio que fue para la unidad funcional de Urgencias

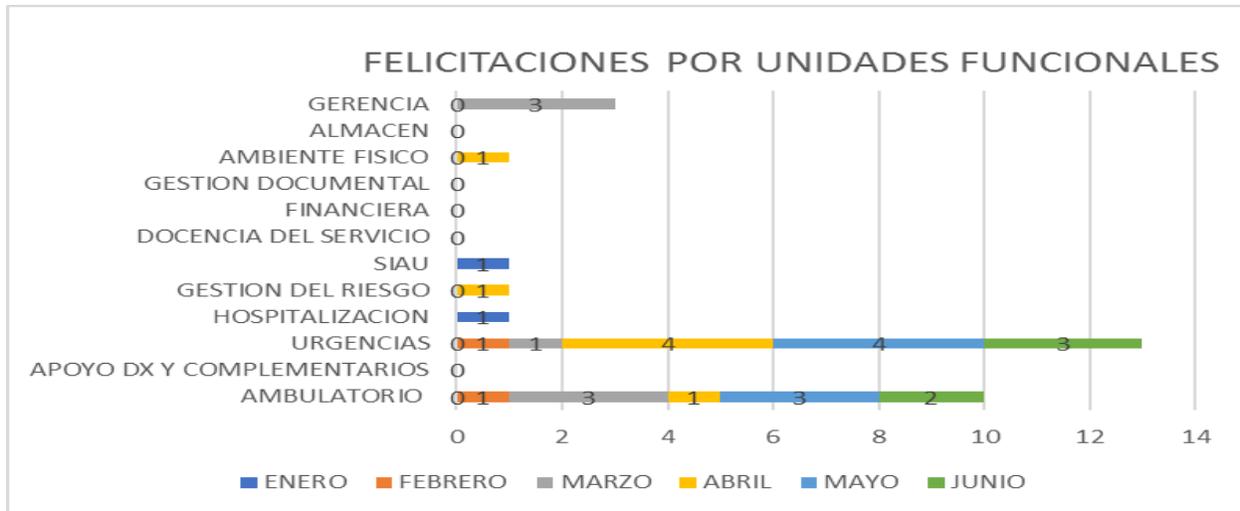
### 5.3.4. SUGERENCIAS



Fuente: Base de Datos PQRSF Reporte Gobernación de Cundinamarca Enero - Junio

El comportamiento de los requerimientos tipo Sugerencia durante la vigencia enero junio de 2019 fue de 5, siendo la unidad Funcional de Gerencia la mayor con un 60% y la unidad Ambulatorio con un 40%

### 5.3.5. FELICITACIONES



Fuente: Base de Datos PQRSF Reporte Gobernación de Cundinamarca Enero - Junio

Para el tipo de requerimiento Felicitaciones la Unidad Funcional con mayor recepción de Felicitaciones es Urgencias con un total de 13 que corresponde al 43% le sigue la Unidad Funcional Ambulatorio con un total de 10 que corresponde al 33% Las unidades Hospitalización, Gestion del Riesgo, SIAU y Ambiente Fisico con una felicitación cada una que corresponde cada una al 3% las unidades funcionales Almacen, Gestion documental, financiera Docencia de Servicio y Apoyo Dx y complementarios durante el periodo enero junio no tuvieron felicitaciones

## 6. RECOMENDACIONES

En razón que un alto porcentaje de quejas (44%) presentadas por los usuarios del Hospital María Auxiliadora del municipio de Mosquera se refleja en la Unidad Funcional de Urgencias es la mayor inconformidad se hace necesario que se implemente mecanismos que permitan mejorar este indicador a fin de minimizar las quejas presentadas por este concepto.

Se insiste en la importancia para la ESE de orientar a los usuarios sobre la necesidad de utilizar los buzones ubicados en los diferentes servicios de la ESE como medio para hacer conocer las diferentes situaciones anómalas que ocasionan una mala prestación del servicio, situación que nos permite el mejoramiento continuo.

UNIDAD FUNCIONAL CONTROL INTERNO