

ESE DEPARTAMENTAL ESE MORENO Y CLAVIJO

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,
DENUNCIAS Y FELICITACIONES

SEMESTRE I

ENERO – JUNIO 2021

GESTIÓN INTEGRAL DE CONTROL

“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”

WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO

Dirección: Calle 15 Carrera 12 Esquina, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co

INTRODUCCIÓN:

En cumplimiento a las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993 y en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, la oficina de gestión integral de control presenta el informe de seguimiento y evaluación a la gestión de las peticiones quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones que la ciudadanía interpone ante la institución, y que fueron recibidas durante el periodo comprendido entre el 1º de Enero y el 30 de junio de 2021.

OBJETIVO:

Comprobar el cumplimiento por parte de la ESE Departamental Moreno y Clavijo, según disposiciones legales en materia de atención al ciudadano sobre sus requerimientos de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, en el primer semestre 2021.

ALCANCE:

Verificación del trámite dado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones que se han presentado en la ESE Departamental Moreno y Clavijo durante el periodo comprendido entre el 1º de Enero y el 30 de junio de 2021.

CRITERIO:

Constitución Política, Artículo 23. Art. 12 Ley 87 De 1993 Literal I); Estatuto Anticorrupción Ley 1474 De 2011, Artículo 76.

CANALES DE ATENCIÓN:

En la ESE Departamental Moreno y Clavijo, las oficinas de Atención al Usuario cuentan con un funcionario en cada hospital y centro de salud y dispone de canales de comunicación directa que promueven y facilitan la participación de la comunidad.

“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”

WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO

CANAL	MODO DE CONTACTO
Telefónico	8887049 ext. 136 (Tame), 8897224(Rondón), celular 3134733618(panamá),3142351082(Fortul), 3131720956(pampuri), 3134742887(Araucuita), 3134737365 (Jordán) y 3134712067 (Cravo Norte)
físico	Toda correspondencia, documento escrito.
virtual(correo electrónico)	siautame@esemorenoyclavijo.gov.co siauhospitalfortul@gmail.com hospitalarauquita@esemorenoyclavijo.gov.co siauhsla.esemyc@gmail.com siauhospitalrondon@gmail.com siaucravo@esemorenoyclavijo.gov.co siaucspa.esemyc@gmail.com siaucsc.esemyc@gmail.com siaupampuriesmyc@gmail.com hospitalrondon@esemorenoyclavijo.gov.co hospitalpampuri@esemorenoyclavijo.gov.co hospitalcravo@esemorenoyclavijo.gov.co centrosaludpanama@esemorenoyclavijo.gov.co centrosaludpuertojordan@esemorenoyclavijo.gov.co www.esemorenoyclavijo.gov.co
Presencial	Proceso personalizado en las oficinas de SIAU de cada unidad de salud.
Buzón de Sugerencia	En cada servicio de los hospitales o centro de salud se han dispuesto buzones y se facilitan los formatos donde el usuario puede consignar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones. Se hace la apertura de dichos buzones semanalmente en presencia de un miembro del comité de ética, un representante de los usuarios y un usuario como tal y se realiza la respectiva gestión para dar la respuesta en los términos establecidos por ley.

DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

A continuación, se analiza las cantidades totales de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones que se han presentado en la ESE Departamental Moreno y Clavijo, durante el primer semestre de 2021, tomadas fielmente de archivo digital entregado e informe de gestión por el área de SIAU, el cual aplica como herramienta para este informe:

CLASIFICACIÓN DE PQRSDF SEGÚN NATURALEZA

Según información reportada por el área de atención al usuario SIAU, se reciben los siguientes datos:

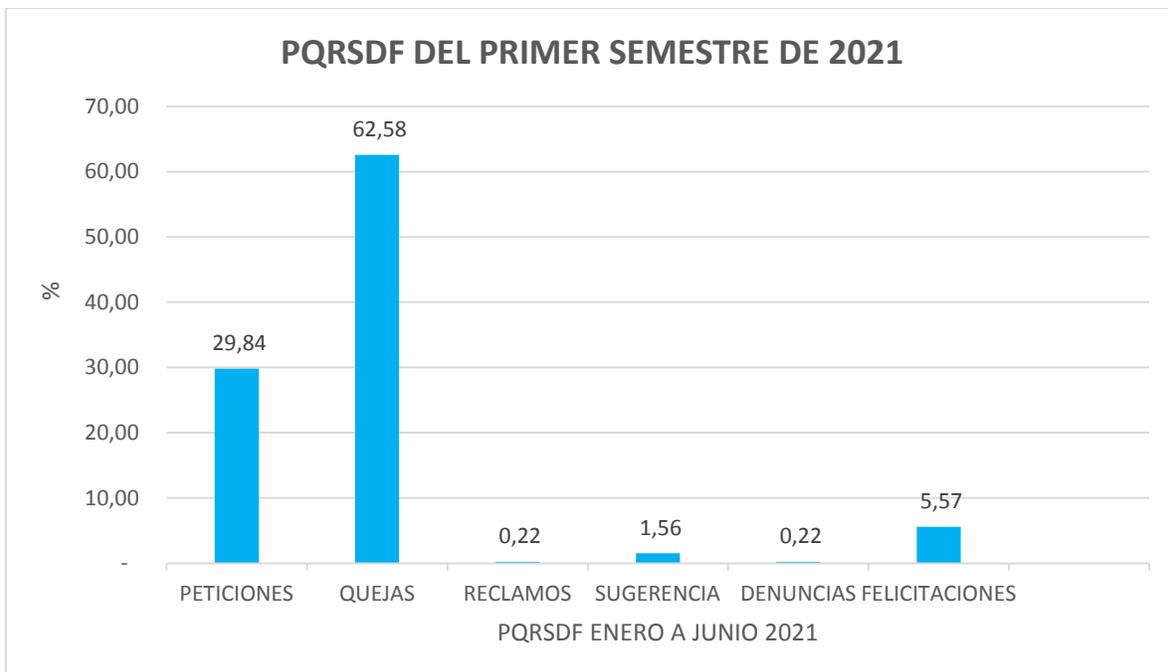
“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”

WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO

PQRSDF SEGÚN SU NATURALEZA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PETICIONES	24	18	33	15	23	21	134
QUEJAS	8	231	9	12	8	13	281
RECLAMOS	0	0	0	1	0	0	1
SUGERENCIA	1	0	1	4	1	0	7
DENUNCIAS	0	0	0	0	0	1	1
FELICITACIONES	3	0	6	9	6	1	25
	36	249	49	41	38	36	449

Según el cuadro anterior nos muestra que se recibieron un total de 449 PQRSDF en el primer semestre de 2021; recibidos de la siguiente manera: 36 en el mes de enero, 249 en el mes de febrero, 49 en el mes de marzo, 41 en el mes de abril, 38 en el mes de mayo y en el mes de junio 36.

GRAFICA REPRESENTATIVA No. 01

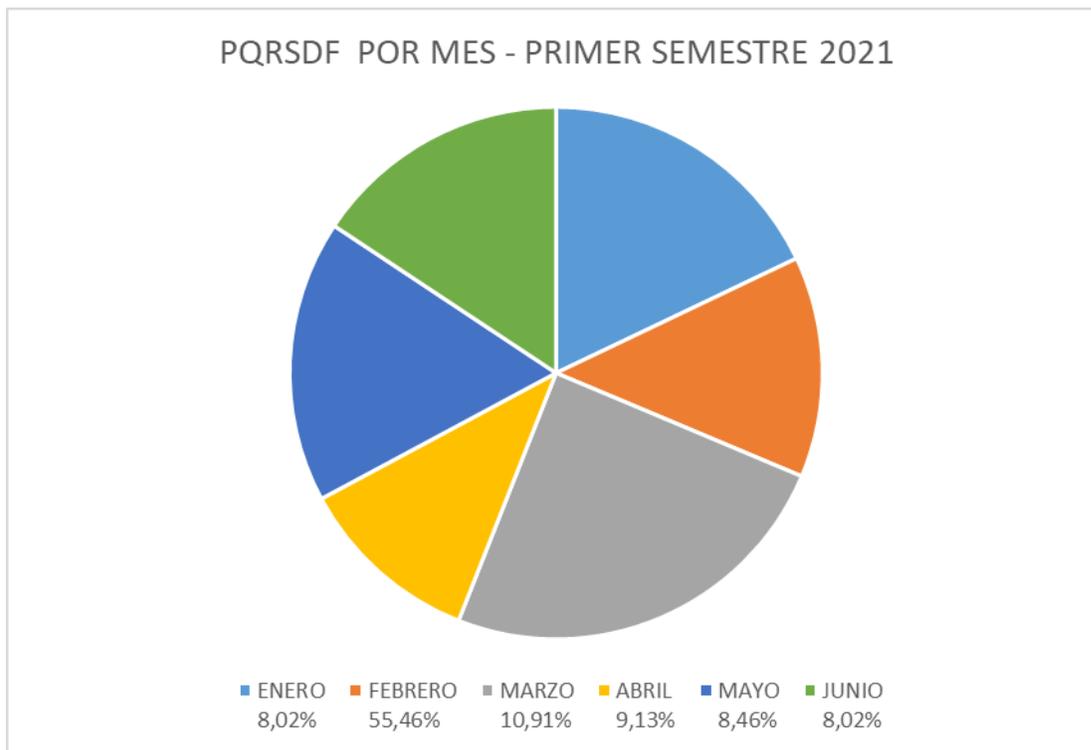


El gráfico No. 01 anterior nos indica que de acuerdo a los datos suministrados por la oficina de atención al usuario - SIAU, y consolidadas las

Comprometidos con el bienestar de nuestra gente

449 PQRSDf recibidas en el semestre I -2021, el primer lugar corresponde a las quejas de los usuarios con un 62.58%, seguido por las peticiones que alcanzaron un 29.84%, con un 5.57% de total de felicitaciones, luego un 1.56% de sugerencias y por ultimo con respecto a un 0.22% los reclamos y denuncias.

GRAFICA REPRESENTATIVA N. 02



El grafico anterior nos muestra que del total de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones que se han presentado en este periodo, la mayor cantidad de éstas se presentaron en el mes de febrero con un 55.46%, seguido con un 10.91% en el mes de marzo, en el mes de abril un 9.13% y en el mes de mayo un 8.46% y los meses de enero y junio con un 8.02% para cada uno.

CLASIFICACIÓN SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN

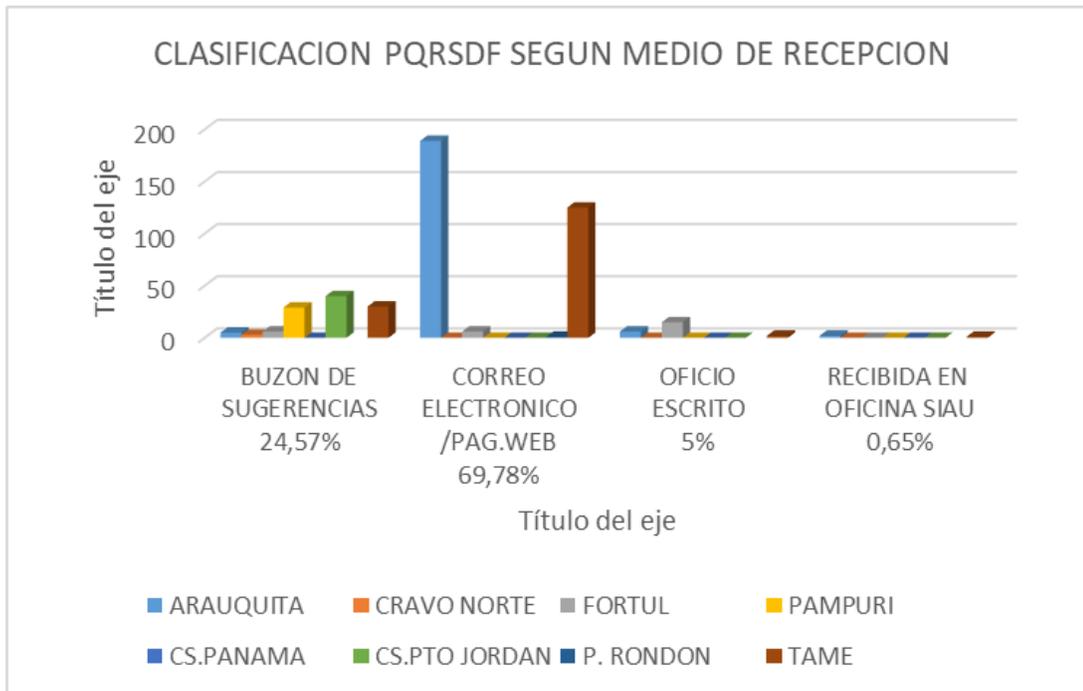
“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”

WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO

Los medios de recepción más utilizados y por los que se han presentado las manifestaciones de los usuarios o sus familiares son los siguientes:

- El medio más frecuente de presentación de manifestaciones es el Correo electrónico/ Pag Web, con un 69.78 de los casos.
- El Buzón de sugerencias es usado por un 24,57% de los casos, estos se encuentran instalados un mínimo dos buzones ubicados en las áreas de consulta externa y urgencias de cada IPS y en algunos casos en los servicios de más flujos de pacientes.
- Por medio de Oficio escrito, se presentaron un 5%
- Las manifestaciones recibidas en oficina SIAU, corresponde a un 0.65%

GRAFICA REPRESENTATIVA No. 03



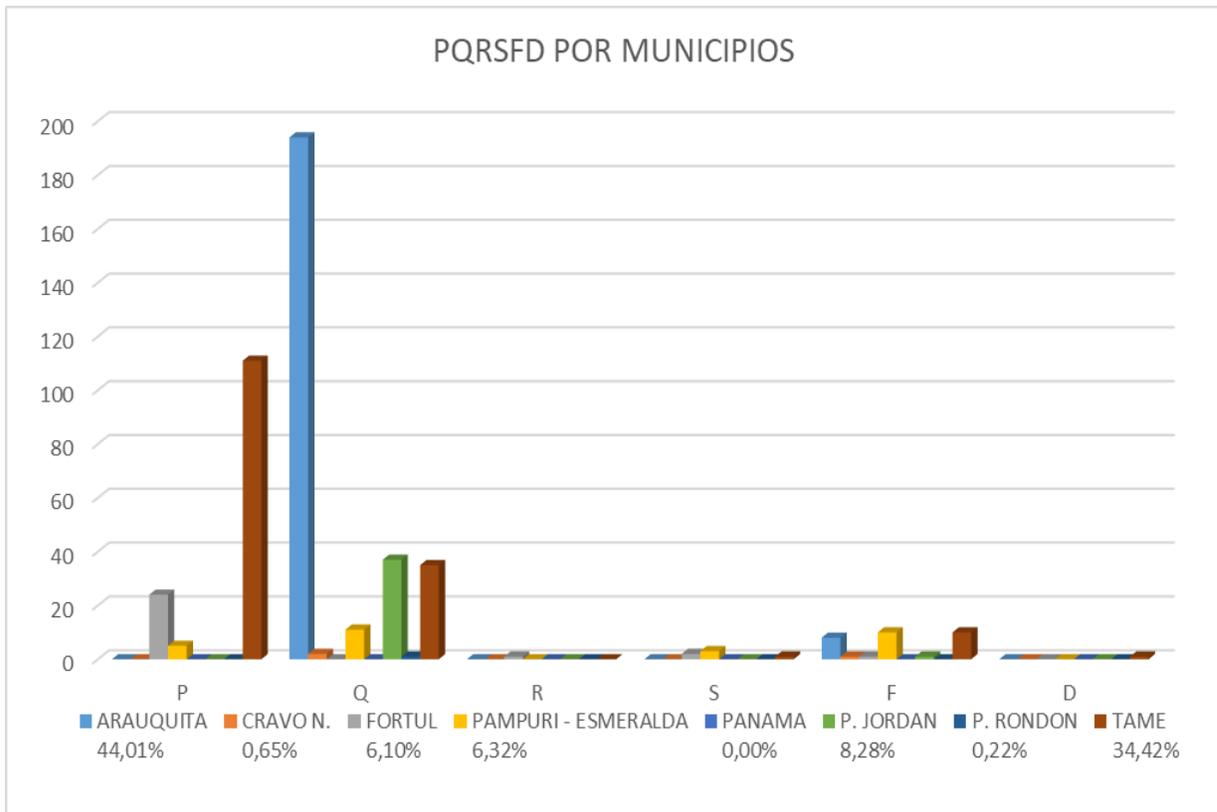
Para el seguimiento a la respuesta oportuna y con calidad de las PQRSDF presentadas por los usuarios, se tienen implementadas distintas herramientas como son los informes semanales y mensuales que se envían a los

“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”

responsables con manifestaciones abiertas, los informes mensuales para el Comité de Ética Hospitalaria, Asociación de Usuarios y el informe mensual para el seguimiento Plan de Acción.

CLASIFICACIÓN POR PQRSDF EN MUNICIPIOS:

Con la siguiente grafica podemos observar la distribución de PQRSDF por municipios con sus respectivos porcentajes.

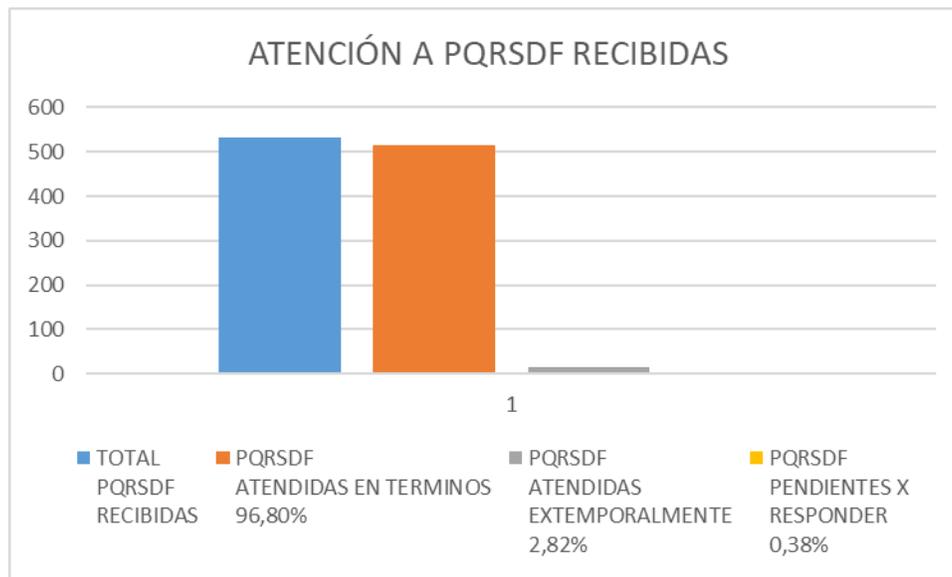


El municipio con mayor número de PQRSDF, en el primer semestre 2021, fue Araucuita con un 44.01% (en el Hospital San Lorenzo), seguido de Tame con un 34.42% (en el Hospital San Antonio de Tame), continuando con un 8.28% en Puerto Jordán, (en el Centro de Salud Juan Jesús Coronel) en el Hospital San Ricardo Pampuri de la Esmeralda con un porcentaje de 6.32%, siguiendo a estos el municipio de Fortul con el Hospital San Francisco con un porcentaje de 6.10%, luego el Hospital San José de Cravo Norte con un 0.65%, el hospital San Juan de Dios del municipio de Puerto Rondón con un total de 0.22% y finalizando con el centro de Salud del municipio de Panamá con un 0.0% de PQRSDF.

“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”

ATENCIÓN A PQRSDF RECIBIDAS:

En el siguiente grafico se detalla la información correspondiente al trámite de respuesta de las PQRSDF recibidas durante el primer semestre 2021, objeto de análisis, discriminando el total recibidas, porcentaje de respuesta dentro de los términos establecidos, cuantas fueron atendidas extemporáneamente, cuantas quedaron pendiente de tramite a la fecha de corte del informe.



El promedio de días utilizados para dar respuesta a las PQRSDF ES de 8 días hábiles.

Es importante tener en cuenta que algunas de las manifestaciones no requerían respuesta en razón a que corresponden a comunicados de felicitaciones o agradecimientos por parte de los usuarios.

ASPECTOS POR RESALTAR:

- El área de Gestión Sistema de Información y Atención del Usuario - SIAU, es la encargada de la consolidación y materialización de las respuestas para las PQRSDF presentadas por los usuarios, de los diferentes centros de salud y hospitales adheridos a nuestra red de servicios, se cuenta con una base de datos y archivo físicos/digitales que evidencian la centralización de la información tanto para la recepción, como para la remisión y retroalimentación por parte de

“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”

los líderes de procesos. Se llevan datos de fechas de recibo y respuesta por parte de las diferentes áreas y se retroalimenta a los usuarios; lo que garantiza que se escucha la voz del usuario en pro de la identificación de acciones para la mejora.

- Se cuenta con el recurso humano para las áreas de SIAU de la red hospitalaria de la ESE Moreno y Clavijo.

RECOMENDACIONES:

1. Se sugiere continuar con las debidas notificaciones de aviso para dar cumplimiento a la normatividad sin afectar el debido proceso y el derecho del ciudadano a obtener respuestas oportunas y de calidad.
2. Propender y difundir el uso de los buzones de quejas, peticiones, reclamos y denuncias que se encuentran en todas las áreas de la entidad.
3. Es muy importante que se brinde una información oportuna y clara a los usuarios de la red hospitalaria frente a la demora en la prestación de servicios (cuando esto ocurra) que se prestan y otros factores que se deben estar informando a los usuarios para evitar quejas y sugerencias por estos conceptos; además de fortalecer la comunicación entre la entidad y el usuario.
4. Se debe continuar fortaleciendo la cultura del buen servicio ciudadano en toda la comunidad hospitalaria, realizando capacitaciones de atención al usuario, humanización, seguridad del paciente, inducción y re inducción institucional; con el fin de minimizar las quejas de atención no oportuna y falta de sensibilización por parte del Talento Humano.
5. Ampliar y difundir el uso de la página web como medio de expresión de la comunidad, donde se encuentra el *formulario para la recepción de solicitudes de información pública* y los usuarios pueden hacer uso de este para presentar directamente a la ESE sus Peticiones, reclamos, sugerencias, quejas, denuncias o felicitaciones.

“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”

WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO

Dirección: Calle 15 Carrera 12 Esquina, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co

6. Divulgar por redes sociales y otros medios de comunicación los diferentes canales de atención al usuario en cada hospital y centro de salud, así mismo resaltar las líneas de atención al usuario y sus horarios, realizando seguimiento a los responsables de esta función, con el fin de optimar la prestación de los servicios a cada uno de nuestros usuarios.
7. Para el caso de quejas se debe revisar el proceso de requerimientos para verificar que la evidencia, de las quejas sean ciertas, que el quejoso sea el usuario atendido y no quejas de veedores comunitarios, se debe propender por realizar un proceso que contenga puntos de control y que permita que la persona tenga el derecho a su defensa para evitar causas fraudulentas o falsa denuncia y que esta involucren al coordinador del proceso se diluciden las querellas de parte con pluralidad en las decisiones y lo más importante con justeza. Doble instancia y decisorias independiente y pluralismo en el fallo.

Para sus fines pertinentes y demás.

Cordialmente,



JORGE TADEO ANZOLA PINTO

Asesor de Control Interno
Gestión Integral de Control

“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”

WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO

Dirección: Calle 15 Carrera 12 Esquina, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co