ESE DEPARTAMENTAL ESE MORENO Y CLAVIJO

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

SEMESTRE II

JULIO – DICIEMBRE 2021

GESTIÓN INTEGRAL DE CONTROL

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 1° de Julio y el 31 de diciembre de 2021.

En el cumplimiento de su misión y de acuerdo con las diferentes normas, que van desde la misma Constitución Política Nacional, otras como la Ley 100 de 1993, Decreto 1757 de 1994, Decreto 1011 de 2006 y muy específicamente a la Ley 1474 de 2011 que se refiere al Estatuto Anticorrupción, la Oficina de Atención al Usuario tiene desde su hacer, un enfoque de atención centrado en el usuario, buscando responder a las necesidades y problemas que obstaculizan su acceso a la salud, facilitando mediante la orientación y aplicación del conocimiento de la
normatividad Institucional y de la legislación vigente, el ejercicio de los derechos y los deberes de los usuarios para articular los recursos propios, los existentes en el sistema y activar las redes de apoyo institucionales.
La Empresa Social del Estado Departamental Moreno y Clavijo ha implementado herramientas de apoyo para mejorar la prestación de Servicios de Salud, la cual toma como fuente la información obtenida de las manifestaciones expresadas por los usuarios, su familia y/o partes interesadas. El presente informe es realizado con la información recolectada en el acompañamiento adelantado al personal de cada institución que hace parte de entidad.

La ESE DEPARTAMENTAL MORENO Y CLAVIJO, junto a su equipo interdisciplinario de profesionales viene realizando diferentes actividades
mensualmente las cuales hacen parte del procedimiento de Gestión y Atención al Usuario SIAU; cuyo objetivo principal es diseñar y desarrollar estrategias orientadas hacia la humanización de la atención en salud, del ejercicio de los derechos y deberes de los usuarios además informar y orientar a los mismos sobre el uso, acceso y disponibilidad de los servicios.

El procedimiento SIAU se materializa en las oficinas de Atención del Usuario en cada uno de los Hospitales y Centros de Salud de la Red hospitalaria de la ESE, lugar donde se promueven y desarrollan estrategias orientadas hacia

la humanización de la atención en salud, del ejercicio de los derechos y deberes de los usuarios en el contexto del respeto por la persona y donde se tienen como acciones permanentes:

- El acompañamiento y soporte de la Asociaciones de Usuarios de la Salud de la Red Hospitalaria ESE Moreno y Clavijo.
- Fomento de espacios de participación.
- Búsqueda activa de los Eventos Adversos.
- Despliegue del procedimiento de SIAU en las Áreas y servicios, inducción al personal, Re inducción en jornadas de calidad, entre otras.

El procedimiento SIAU está conformado por tres grandes actividades:

1. Atención y Orientación al Usuario.
2. Trámite y Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.
3. Monitoreo de la Satisfacción del Usuario.

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 1° de Julio y el 31 de diciembre de 2021.

CRITERIO:

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

GLOSARIO

SALUD: Según la OMS (organización mundial de la salud), "La salud es un estado completo de bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de las enfermedades".
USUARIO: Persona que hace uso de su derecho para tener acceso a la información o al uso de bienes o atención salud.
SATISFACCIÓN: Es un sentimiento de bienestar cuando se ha obtenido un logro, cubierto una necesidad, impuesto una queja o recibido una respuesta.
ENCUESTA: Documento para obtener una información a partir de un cuestionario. Las encuestas de satisfacción suelen tener por finalidad conocer el grado de satisfacción de un público objetivo ante un servicio ofrecido o conocer el rendimiento de sus procesos internos.
QUEJA: Manifestación de insatisfacción respecto a un producto o servicio recibido.
PETICIÓN: Es un derecho que tiene toda persona a solicitar algo por medio escrito o verbal.
RECLAMO: Es la expresión de insatisfacción o inconformidad referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una persona en la prestación de un servicio en una entidad.
SUGERENCIA: Es el aporte de los usuarios para mejorar la atención en los servicios.
FELICITACIÓN: Opiniones o palabras que enaltecen una labor realizada o un servicio o persona en particular.
COMUNICACIÓN: Es el derecho del usuario a hacer todas las preguntas que considere necesarias y a recibir toda la información relacionada con su padecimiento en forma clara para él.
INFORMACIÓN: Derecho del usuario a recibir datos o instrucciones de forma comprensible, veraz, adecuada y a tiempo.
DERECHOS: Es un conjunto de leyes y normas que me dan la posibilidad de recibir información o cualquier otro beneficio, sin distinción de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición. Todos tenemos los mismos derechos humanos, sin discriminación alguna.
DEBERES: Es una obligación a cumplir con normas o reglas establecidas por una entidad o sociedad, los deberes se relacionan con determinadas actitudes que todos los seres humanos, independientemente de su origen, etnia, edad o condiciones de vida están obligados a cumplir a modo de asegurar al resto de la humanidad la posibilidad de vivir en paz.

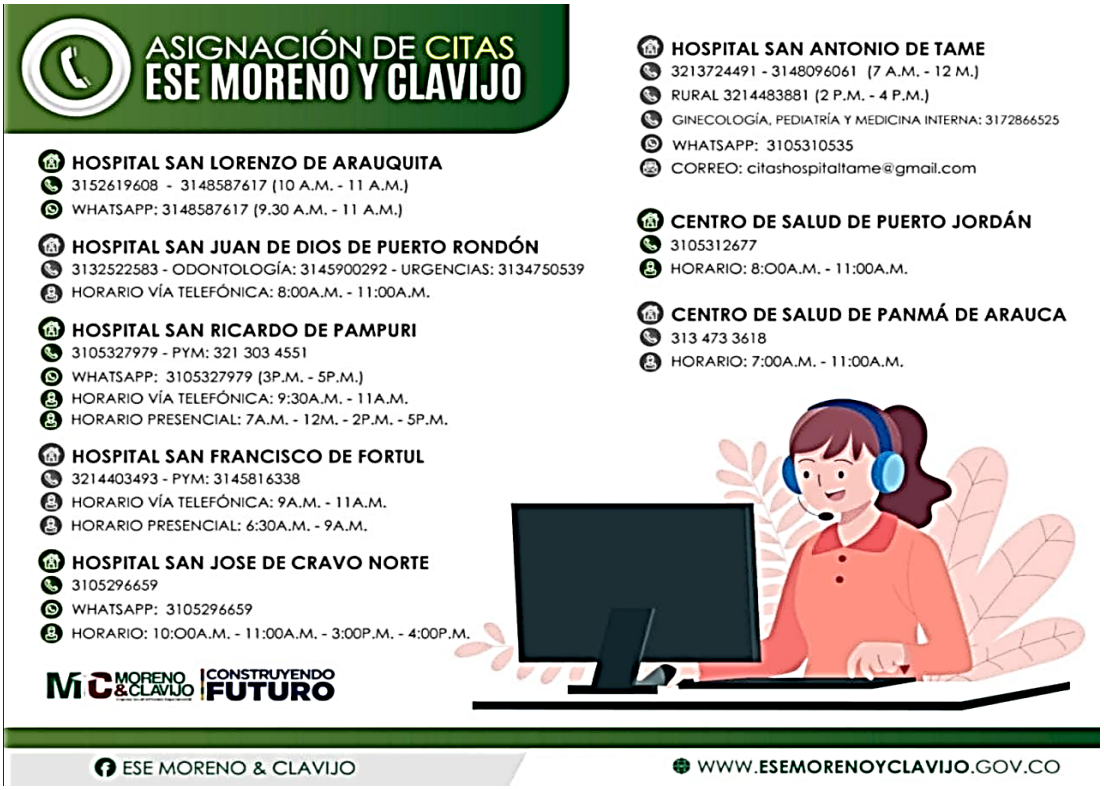
CANALES DE ATENCIÓN:

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

CANAL	MODO DE CONTACTO
Telefónico	8887049 ext. 136 (Tame), 8897224(Rondón), celular 3134733618(panamá),3142351082(Fortul), 3131720956(pampuri), 3134742887(Arauquita), 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 siaucsjc.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.

Directorio Telefónico General

- Sede Administrativa: 885 79 15 – 8857916
- Hospital San Antonio de Tame: 8887049
- Hospital San Francisco de Fortul: 8899168
- Hospital San Lorenzo de Arauquita: 8836452
- Hospital San Ricardo Pampuri: 3013580608
- Hospital San Juan de Dios de Puerto Rondón: 8897224
- Hospital San José de Cravo Norte: 8889106



SEDES EN EL DEPARTAMENTO DE ARAUCA:

Igualmente, en la página web oficial de la ESE Moreno y Clavijo, se encuentra el formulario de contacto de PQRSDF, en el siguiente link: https://esemorenoyclavijo.gov.co/pqrs/

PQRSDF – ESE MORENO Y CLAVIJO

PQRSDF - ESE MORENO Y CLAVIJO

Nombre

Nombre | Apellidos

Razón social

Si representa una organización o entidad por favor escriba el nombre en este espacio. Si es una persona deje este espacio en blanco

País

Departamento

Municipio

Dirección de Residencia

Tipo de Documento *

Cédula de Ciudadanía

Número de Documento *

Ingrese su número de documento

Teléfono o celular de contacto *

Correo electrónico *

Por favor, introduce tu correo electrónico, así podemos contactar contigo.

Desea presentar una: *

- ○ Petición
- ○ Reclamo
- ○ Sugerencia
- ○ Queja
- ○ Denuncia
- ○ Felicitación

Seleccione el tipo de solicitud que desea que atendamos.

Centro de salud, hospital o sede *

Sede Administrativa

EPS

Escriba por favor el nombre de su EPS.

Asunto *

Indique el asunto principal de su mensaje por ejemplo: Felicitaciones, por prisa de salud.

Mensaje *

Por qué medio desea recibir respuesta a su solicitud *

- ○ Correo electrónico
- ○ Teléfono o Celular

Seleccione el medio por el que desea recibir respuesta a su solicitud

Autorización de tratamiento de datos *

☐ Autorizo el uso de datos personales para procesar mi solicitud y recibir respuesta oportuna mediante mis datos de contacto

Para procesar su solicitud debe autorizar el uso de datos personales.

Enviar

Ver política de tratamiento de datos ESE Moreno y Clavijo

Seguimiento de PQRSDF:

Puede hacer seguimiento a su PQRSDF enviando un correo con su número de documento y nombre al correo **siau@esemorenoyclavijo.gov.co**

Nuestra sede Administrativa se encuentra en la ciudad de Arauca (Arauca) en la calle 23 # 18 – 41 Edificio Los Ángeles – 2° piso.

Tel: (7) 885 79 15 – 885 79 16

E-mail: siau@esemorenoyclavijo.gov.co

Notificaciones judiciales: juridica@esemorenoyclavijo.gov.co

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 segundo 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.

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 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.

Para el caso de las quejas y peticiones anónimas se aplicó lo establecido en la Ley 962 de 2005, en su artículo 81 así: "Ninguna denuncia o queja anónima podrá promover acción jurisdiccional, penal, disciplinaria, fiscal, o actuación de la autoridad administrativa competente (excepto cuando se acredite, por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados) o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificadas"

El indicador establecido es el de "PROPORCIÓN DE QUEJAS RESUELTAS ANTES DE 8 DÍAS", el cual establece el número de días promedio transcurridos entre la radicación de la PQRSDF, la Gestión y Respuesta. Se trata de un indicador que se viene midiendo desde 2014 y que tiene como meta responder dentro de los 08 (ocho) días hábiles contados desde su recepción.

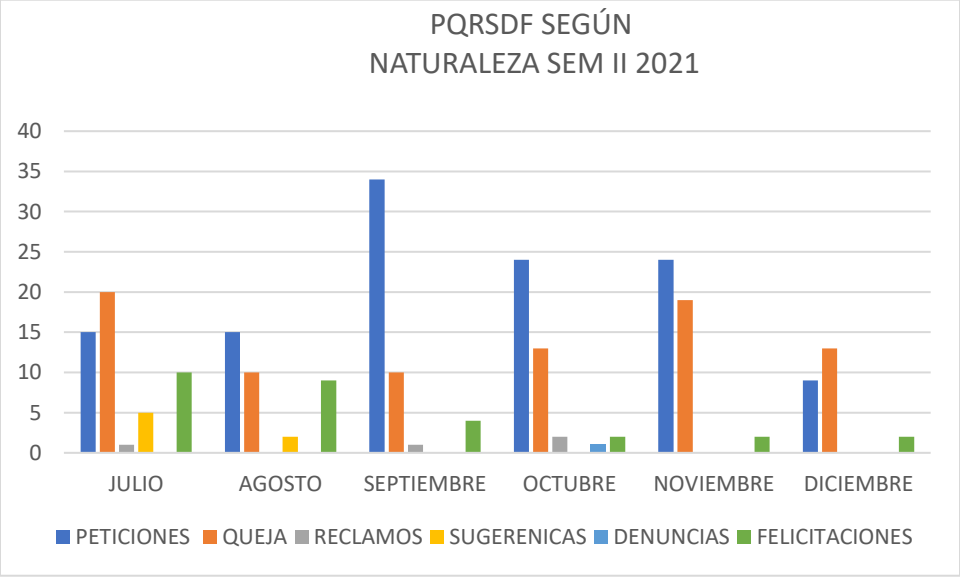
CLASIFICACIÓN DE PQRSDF SEGÚN NATURALEZA:

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

PQRSDF SEGÚN NATURALEZA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
PETICIONES	15	15	34	24	24	9	121	49,0%
QUEJA	20	10	10	13	19	13	85	34,4%
RECLAMOS	1	0	1	2	0	0	4	1,6%
SUGERENICAS	5	2	0	0	0	0	7	2,8%
DENUNCIAS	0	0	0	1	0	0	1	0,4%
FELICITACIONES	10	9	4	2	2	2	29	12%
TOTAL	**51**	**36**	**49**	**42**	**45**	**24**	**247**	100,0%

Según el cuadro anterior nos muestra que se recibieron un total de 247 PQRSDF en el segundo semestre de 2021; recibidos de la siguiente manera: 51 en el mes de julio, 36 en el mes de agosto, 49 en el mes de septiembre, 42 en el mes de octubre, 45 en el mes de noviembre y en el mes de diciembre 24.

GRAFICA 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 247 PQRSDF recibidas en el semestre 2-2021:

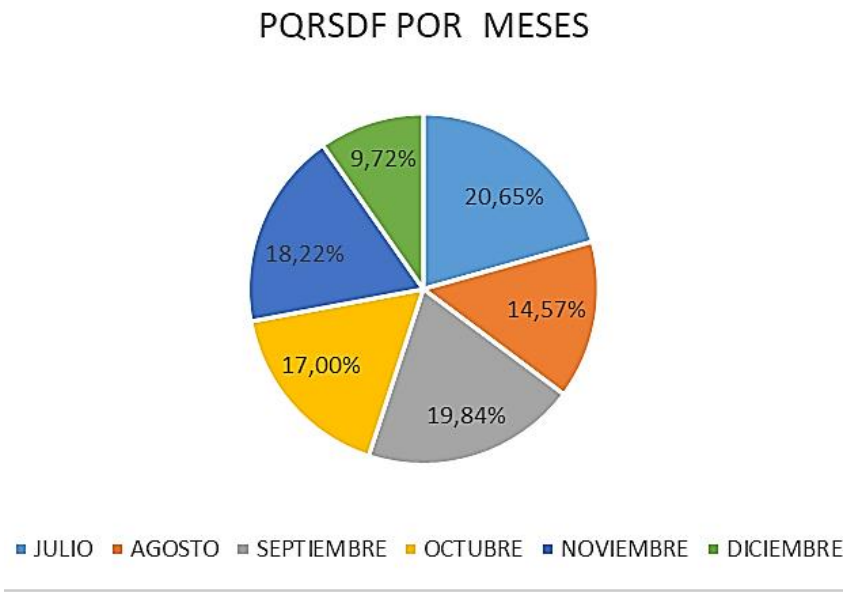
- El primer lugar de las manifestaciones lo ocupan las peticiones con un porcentaje de 49,0%
- El segundo lugar con un porcentaje de 34,4% las quejas presentadas por los ciudadanos.
- Las felicitaciones están en tercer lugar con un 12%
- En cuarto lugar, están las sugerencias aportadas por los usuarios con un 2.8%
- Por último, pero no menos importantes se encuentran las denuncias con un 0.4% en todo el semestre.

Las peticiones en su gran mayoría corresponden a solitudes de copias de historias clínica, los cuales son entregadas en los términos establecidos.
Se puede verificar que las manifestaciones presentadas como quejas siguen siendo motivadas por: Calidad técnica profesional (competencias de los funcionarios), Derechos de los usuarios, Hotelería (Comodidad para el paciente), Infraestructura y Equipamientos (Televisor, ventilador, sillas-comodidad para los demás usuarios), Portafolio de Servicios, Satisfacción del usuario y Seguridad del Paciente. Igualmente se observa que las quejas radicadas generalmente también es producto de una mala relación entre el personal que hace parte de la red de salud y el usuario aclarándose que la cantidad de quejas radicadas por este motivo han venido disminuyendo
De igual forma se continúa realizando de manera periódica capacitaciones tanto a todo el personal en general y a los usuarios con el objeto de socializar los derechos y deberes de cada una de las partes y a mantener el respeto mutuo, y para el caso del personal, cada vez que se recibe una queja por este motivo se establecen compromisos de cambio de actitud por medio de actas con la persona implicada.

A demás desde el año 2018 se viene aplicando diferentes estrategias como es la realización de capacitaciones en diferentes temáticas que logren sensibilizar a los colaboradores y mejorar el servicio prestado.

CLASIFICACIÓN DE PQRSDF POR MESES DEL SEMESTRE II

GRAFICA 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 julio con un 20,65%, seguido con un 19,84% en el mes de septiembre, en el mes de noviembre un 18,22%, en el mes de octubre se recibieron un 17,00 % en el mes de agosto un 14,57% y finalmente en el mes de diciembre un 9,72%

CLASIFICACIÓN SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN

Para la realización de esta actividad en cada IPS se encuentra instalado un mínimo dos buzones de sugerencias ubicados en las áreas de consulta externa y urgencias y en algunos casos en los servicios de más flujos de pacientes. En este buzón el usuario instaura o da a conocer sus respectivas peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones según sea el caso; para el cual es utilizado el formato de radicación PQRSDF que se encuentran ubicados en cada buzón respectivamente.

Semanalmente se lleva a cabo la apertura de buzón (De esta actividad se deja como soporte un acta de apertura de buzón y registro fotográfico) en presencia de la coordinadora SIAU, el representante del comité de Ética, la participación de un usuario que se encuentre en el momento de la apertura,

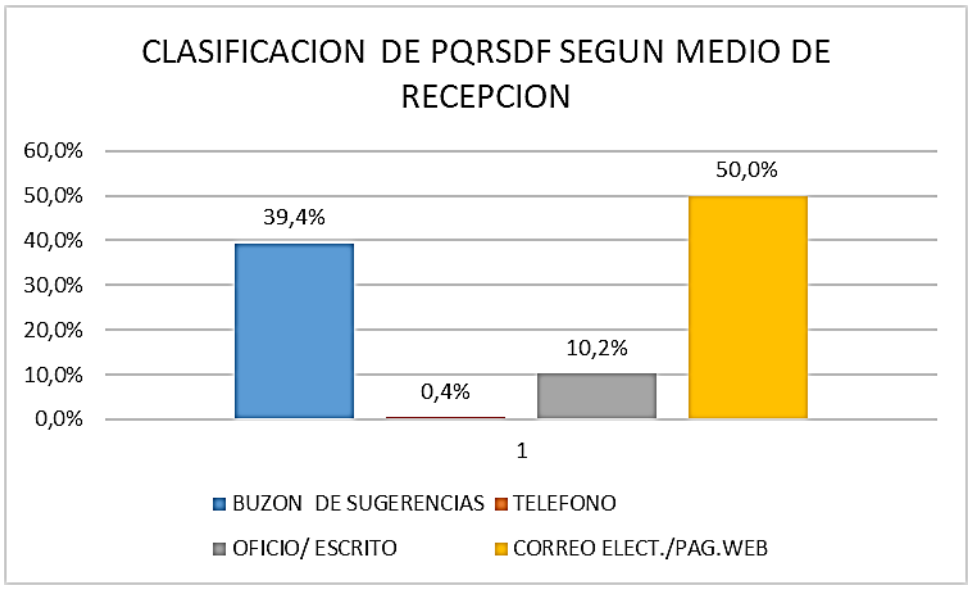
realizando así el respectivo proceso de gestión de las manifestaciones que consiste en la recepción, lectura, análisis, tipificación, registro, envió al responsable, seguimiento y cierre de la misma.

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncia o felicitaciones que sean realizadas de forma personal, escritas, vía Web, fax, correo electrónico y Buzón de sugerencias, serán recibidos por el personal asignado para el manejo del procedimiento de atención al Usuario.

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/ Pág. Web, con un 50,00% de los casos.
- El Buzón de sugerencias es usado por un 39,4% 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 10,2%
- Las manifestaciones recibidas en oficina SIAU, corresponde a un 0.4%

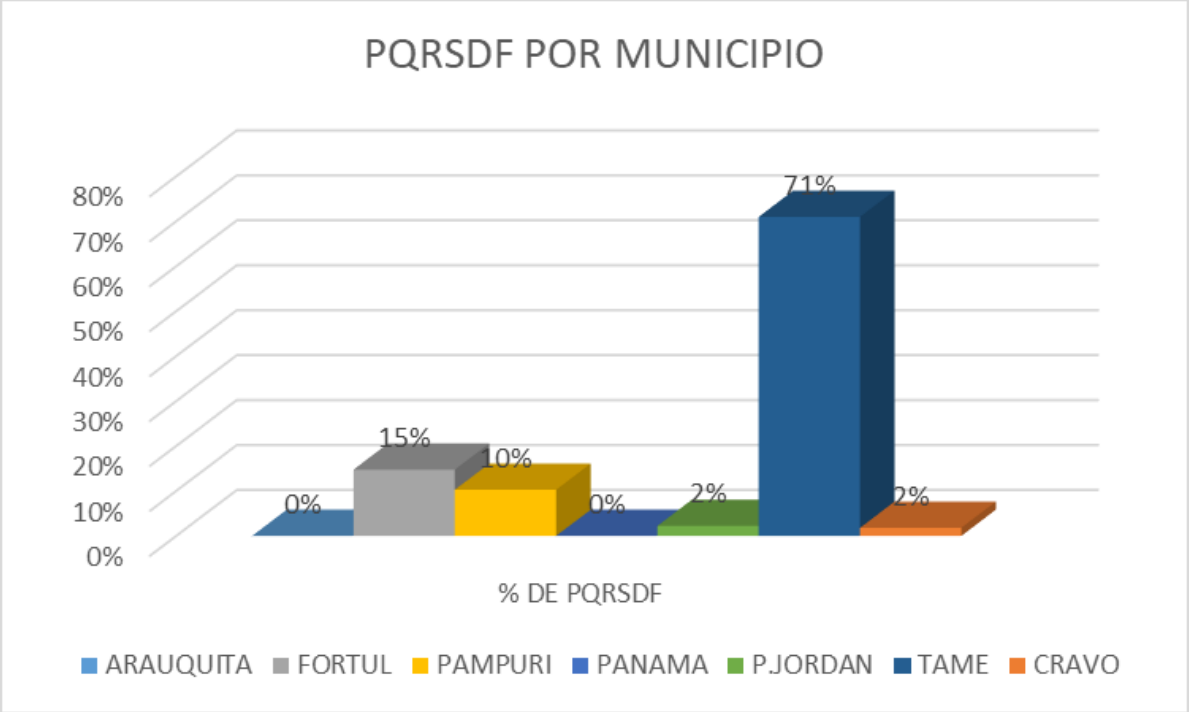
GRAFICA No. 03



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 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 PQRSFD por municipios con sus respectivos porcentajes.



El comportamiento de los municipios, con mayor número de PQRSFD, en el segundo semestre 2021, fue así:

- Tame con un 71%% en su hospital san Antonio de Tame
- Seguido de Fortul con un 15% en el Hospital san Francisco de Fortul
- Continuando con un 10% en el Hospital San Ricardo Pampuri de la Esmeralda

- Con un porcentaje de 2%, sigue el hospital San José de Cravo Norte y el centro de salud de Puerto Jordán.
- Finalizando con el centro de Salud del municipio de Panamá y el hospital San Lorenzo de Arauquita con un 0.0% de participación en PQRSFD.

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 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 idóneo para las áreas de SIAU de la red hospitalaria de la ESE Moreno y Clavijo.

RECOMENDACIONES:

1. Propender y difundir el uso de los buzones de quejas, peticiones, reclamos y denuncias que se encuentran en todas las áreas de la entidad.

2. 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.

3. 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.

4. 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.

5. 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.

6. 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.

7. Verificar que los consolidados de las PQRS-F sean publicadas en las carteleras institucionales para que los usuarios tengan conocimiento de la transparencia del proceso.

8. Hacer seguimiento a Socializaciones, capacitaciones e información brindada a los usuarios sobre los servicios que ofrece la institución, la política de humanización, el manual del ciudadano, los deberes y derechos de los usuarios y todos los temas de promoción y prevención que contribuyan al mejoramiento de calidad de vida de la población atendida

9. Solicitar que sea incluido en el plan de adquisición de compras el mejoramiento tecnológico (PC) para la oficina de SIAU en las siguientes instituciones de la red ESE Moreno y Clavijo:
    - El Hospital San José de Cravo Norte
    - El Hospital San Ricardo Pampuri
    - Hospital San Juan de Dios de Puerto Rondón y
    - Centro de Salud de Puerto Jordán.

Gestión Integral de Control.