

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)

**SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2022
JULIO – DICIEMBRE**

GESTIÓN CONTROL INTERNO

TAME – ARAUCA

“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

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) recibidas y atendidas por las dependencias de la E.S.E Moreno y Clavijo 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 julio y el 31 de diciembre de 2022.

En su primera parte, se indica y describe el número total de PQRSDF recibidas en la entidad durante el segundo semestre del 2022, su recepción, clasificación por municipio y su respuesta.

Es exacto mencionar que el procedimiento de gestión y atención al usuario SIAU viene realizando diferentes actividades mensuales, cuyo objetivo principal es diseñar y desarrollar destrezas 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 mismo sobre el uso, acceso y disponibilidad de los servicios.

El procedimiento de SIAU se encuentra en las oficinas de atención al usuario en cada uno de los hospitales y centros de salud de la E.S.E Moreno y Clavijo en el cual se desarrolla y promueve estrategias orientadas a la humanización en la prestación y atención del servicio de salud.

“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

GLOSARIO

- Consulta: Cuando se presenta una solicitud para que se exprese la opinión o criterio de la entidad, en relación con las materias a su cargo.
- Queja: Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que se considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.
- Reclamo: Cuando se exige, reivindica o demanda ante la entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud.
- Sugerencia: Cuando se presenta a la entidad la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio o la gestión institucional.
- Denuncia: Cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se deben indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.
- 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.
- 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.

“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

OBJETIVO

Evidenciar el desempeño por parte de la E.S.E Departamental Moreno y Clavijo, en el objetivo de la atención al ciudadano, sus requerimientos de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en el segundo semestre del 2022.

ALCANCE

Verificar la trazabilidad dada a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones que se han presentado en la E.S.E Moreno y Clavijo; durante el periodo del 1 de julio al 31 de diciembre del 2022.

“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

CANALES DE ATENCIÓN

La E.S.E Moreno y Clavijo, en la oficina de atención al usuario cuenta con un funcionario en cada hospital y/o centro de salud, en el cual este dispone de canales de comunicación directa que promueve y facilitan la participación de la comunidad.

Físico	Se tiene accesibilidad a realizar radicación en correspondencia en la sede central o documento escrito en la red Hospitalaria.
Presencial	El proceso cuenta con personal en cada hospital o centro de salud en el cual se encuentra en las oficinas de SIAU.
Telefónico	(607) 888000 (607) 888000
Virtual (Correo electrónico)	siau@esemorenoyclavijo.gov.co - Siautame@esemorenoyclavijo.gov.co - siauhospitalfortul@gmail.com - siauhospitalarauquita@esemorenoyclavijo.gov.co siauhsla.esemyc@gmail.com - siauhospitalrondon@gmail.com - siaucravo@esemorenoyclavijo.gov.co siaucspa.esemyc@gmail.com - siaucsjc.esemyc@gmail.com - siaupampurisesemyc@gmail.com
Buzón de sugerencias	<p>En cada servicio de los hospitales o centros de salud se han dispuesto buzones y se facilitan los formatos donde el usuario puede radicar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias denuncias y felicitaciones.</p> <p>Se realiza la apertura de los buzones semanalmente en presencia de un miembro del comité de ética, un representante de los usuarios y un usuario como tal, se realiza la respectiva gestión para dar su respectiva respuesta</p>

“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

Directorios Telefónicos

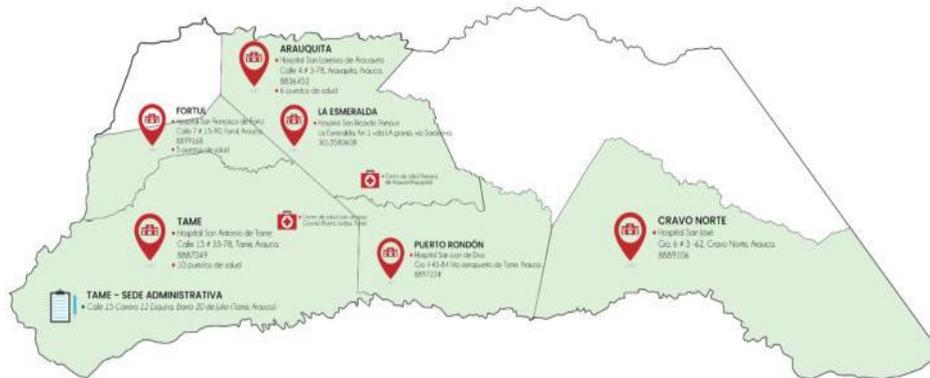


DIRECTORIOS TELEFÓNICOS

Directorio Telefónico General

- Sede Administrativa: 885 79 15 – 88579 16
- 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

MAPA ESE MORENO Y CLAVIJO



[f ESE MORENO & CLAVIJO](#)

WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO

La ESE Moreno y Clavijo hace presencia con Hospitales, Centros y puestos de salud en 5 de los 7 municipios del Departamento de Arauca. Su sede administrativa se encuentra en la Ciudad de Tame.

“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

Directorio de Asignación de Citas

ASIGNACIÓN DE CITAS
ESE MORENO Y CLAVIJO

<p>HOSPITAL SAN LORENZO DE ARAUQUITA 3204894042 (10 A.M. - 11 A.M.) WHATSAPP: 3148587617 (9:30 A.M. - 11 A.M.)</p> <p>HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PUERTO RONDÓN 3132522583 - ODONTOLOGÍA: 3145900292 - URGENCIAS: 3134750539 HORARIO VÍA TELEFÓNICA: 8:00A.M. - 11:00A.M.</p> <p>HOSPITAL SAN RICARDO DE PAMPURI 3105327979 - PYM: 321 303 4551 WHATSAPP: 3105327979 (3P.M. - 5P.M.) HORARIO VÍA TELEFÓNICA: 9:30A.M. - 11A.M. HORARIO PRESENCIAL: 7A.M. - 12M. - 2P.M. - 5P.M.</p> <p>HOSPITAL SAN FRANCISCO DE FORTUL 321 4403493 - PYM: 3105449369 HORARIO VÍA TELEFÓNICA: 9A.M. - 11A.M. HORARIO PRESENCIAL: 8AM - 11 AM - 1:30 PM - 4:30 PM</p> <p>HOSPITAL SAN JOSE DE CRAVO NORTE 3105296659 - 3134712067 WHATSAPP: 3105296659 CORREO: citashospitaltame@gmail.com HORARIO: 10:00A.M. - 11:00A.M. - 3:00P.M. - 4:00P.M.</p>	<p>HOSPITAL SAN ANTONIO DE TAME 3213724491 - 3148096061 (7 A.M. - 11:30 M. - 2 P.M. - 4 P.M.) RURAL 3214483881 (2 P.M. - 4 P.M.) GINECOLOGÍA, PEDIATRÍA Y MEDICINA INTERNA: 3172866525 WHATSAPP: 3105310535 CORREO: citashospitaltame@gmail.com PRESENCIAL: LUNES A VIERNES (10 A.M. - 11:30 A.M. - 2 P.M. - 4 P.M.)</p> <p>CENTRO DE SALUD DE PUERTO JORDÁN 3105312677 HORARIO: 7 A.M. - 9 A.M. (PRESENCIAL) 9 AM. A 10:30 AM. (TELÉFONICA)</p> <p>CENTRO DE SALUD DE PANMÁ DE ARAUCA 313 473 3618 HORARIO: 7:00A.M. - 11:00A.M.</p>
---	--

MIC MORENO & CLAVIJO | CONSTRUYENDO FUTURO

www.esemorenoyclavijo.gov.co

Igualmente, en la página Web oficial de la E.S.E Moreno y Clavijo, se encuentra el nuevo formulario de contacto de PQRSD, en el botón rojo que se encuentra al lado izquierdo el siguiente Link: <https://pqrs.esemorenoyclavijo.gov.co/client/>



MIC MORENO & CLAVIJO
Empresa Social del Estado Departamental

Sistema de Gestión de

**Peticiones, Quejas,
 Reclamos y
 Sugerencias**

Registrar Nueva Solicitud

Registrar Solicitud Anonima

Consultar Una Solicitud

Acceso a Usuarios

“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

INFORME DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

Se realiza el análisis de las cantidades totales de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones que se han presentado en la E.S.E Departamental Moreno y Clavijo durante el segundo semestre del 2022, teniendo presente el informe de gestión enviado por el área de SIAU.

Al realizar el seguimiento oportuno a las respuestas de las PQRSDF presentadas por los usuarios, se tienen efectuadas distintas herramientas en los cuales se caracterizan los informes mensuales que envían los responsables a la sede central; en su caso a SIAU, las actas de los comités de ética hospitalaria, Asociación de usuarios, como el informe mensual de seguimiento a los planes institucionales.

Así mismo se estableció un indicador de “Proporción de quejas resueltas antes de 8 días” en el cual establece el número de días promedios transcurridos entre radicación de la PQRSDF la gestión y respuesta.

Clasificación de PQRSDF según naturaleza

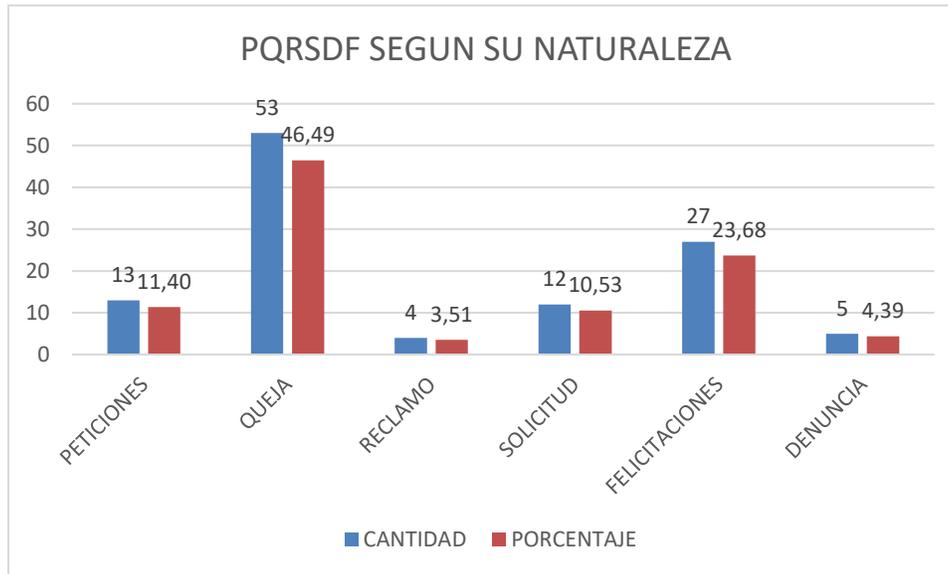
HOSPITAL/CENTRO DE SALUD	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SOLCITUD	FELICITACIONES	DENUNCIA	TOTAL
H.CRAVO NORTE	0	0	0	0	0	0	0
H. FORTUL	0	3	0	1	2	0	6
H. PAMPURI	0	7	0	5	8	0	20
C.S. PANAMA	1	1	0	0	0	0	2
C.S. P.JORDAN	11	9	0	4	3	1	28
P. RONDON	0	2	0	0	6	0	8
H.TAME	1	31	4	2	8	4	50
	13	53	4	12	27	5	114

“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

Según en el cuadro anterior nos muestra que se recibieron un total de 114 PQRSDF en el segundo semestre de 2022, lo cual muestra que disminuyó un 41.83% respecto al semestre anterior, que presentó 196 PQRSDF.



El grafico indica que de acuerdo con los datos suministrados por la oficina de atención al usuario – SIAU y consolidado de las 58 PQRSDF recibidas en el segundo semestre del 2022

- ✓ Se identifica que la manifestación con más frecuencia es la queja con un porcentaje de 46%
- ✓ En segundo lugar, se encuentra la felicitación puesta por el usuario con un porcentaje de 23,68%
- ✓ En tercer lugar, está la petición con un porcentaje de 11,40%
- ✓ En cuarto lugar, se encuentra la solicitud por el cual tuvo un porcentaje 10,53%
- ✓ En quinto, se encuentra la denuncia con un porcentaje de 4.39% en todo el semestre.
- ✓ Por último, se encuentra el reclamo con un porcentaje de 3,51% en todo el semestre

“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

Se identifica que la mayoría de los trámites solicitados para este segundo semestre es la queja de acuerdo en su mayoría interpuesta por el retraso en la recepción de citas y atención en cuanto al personal asistencial.

Así mismo las quejas siguen siendo motivo por la calidad del servicio, el profesional, su infraestructura y equipos.

Clasificación de PQRSDf por meses del segundo semestre

PQRSDf POR MESES	Julio	Agosto	Septiemb	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Porcentaje %
Peticiones	13		1				14	12,28
Quejas	14	2	12	8	7	9	52	45,61
Reclamos				2	2		4	3,51
Sugerencias	7	1	3	1			12	10,53
Denuncias	2			1	2		5	4,39
Felicitaciones	6	3	5	5	6	2	27	23,68
Total							114	100

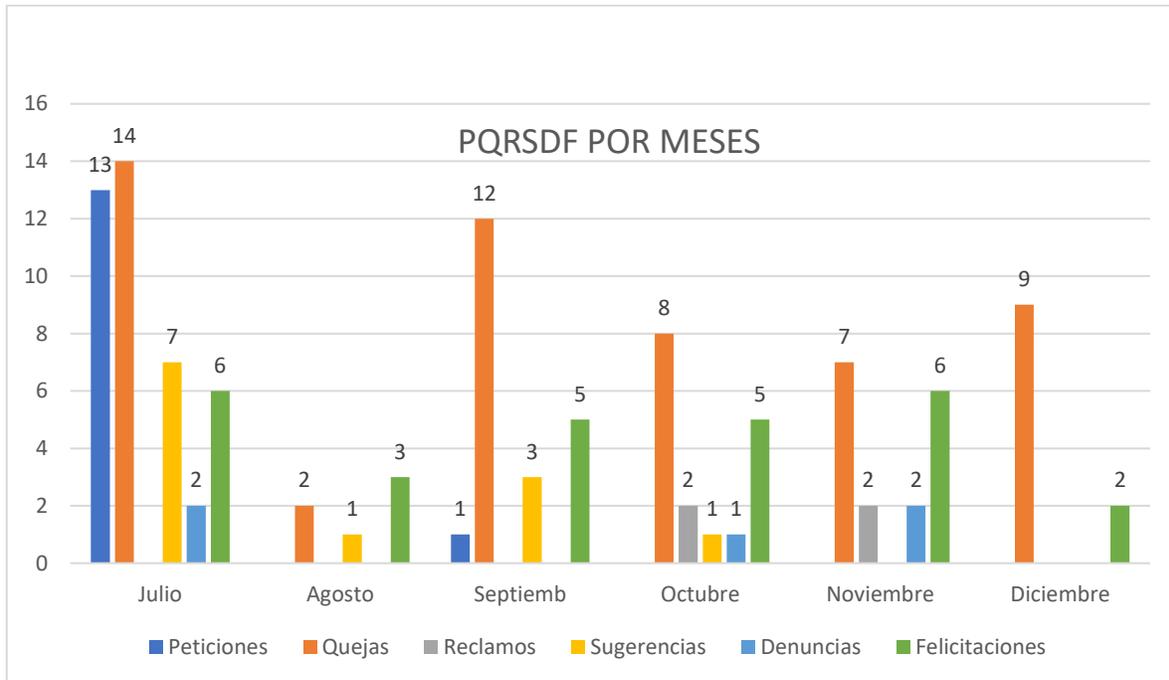
En el cuadro anterior se muestra una recepción total de 114 PQRSDf durante el segundo semestre del 2022, recibidas de la siguiente manera:

- ✓ En el mes de Julio se recibieron 13 peticiones, 14 quejas, 0 reclamo, 7 sugerencias, 2 denuncia y 6 felicitaciones.
- ✓ En el mes de Agosto: 0 peticiones, 2 quejas, 0 reclamos, 1 sugerencias, 0 denuncias, 3 felicitaciones.
- ✓ En el mes de Septiembre: 1 peticiones, 12 quejas, 0 reclamos, 3 sugerencias, 0 denuncias, 5 felicitaciones
- ✓ En el mes de octubre: 0 peticiones, 8 quejas, 2 reclamos, 1 sugerencias, 1 denuncia, 5 felicitaciones.
- ✓ En el mes de Noviembre: 0 peticiones, 7 quejas, 2 reclamo, 0 sugerencias, 2 denuncias, 6 felicitaciones.
- ✓ Y por último en el mes de diciembre hubo: 0 peticiones, 9 quejas, 0 reclamos, 0 sugerencias, 0 denuncia y 2 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



Según el cuadro anterior nos muestra que se recibieron un total de 114 PQRSDf en el segundo semestre del 2022; recibidos de la siguiente forma: 12,28% de peticiones, 45,61% quejas, 3,51% reclamos, 10,53% sugerencias, 4,39% denuncias y 23,68 % de felicitaciones

Clasificación según su recepción

Para la realización de esta clasificación, se tiene entendido que cada Hospital y centro de salud cuenta con un mínimo de 1 o 2 buzones de sugerencias ubicados en las áreas de consulta externa y urgencias; o en sus casos en los servicios con más flujos de pacientes.

Así mismo el proceso de SIAU lleva a cabo apertura de buzón una vez a la semana, teniendo en cuenta la presencia de la Coordinadora de SIAU, un representante de la asociación de usuarios y la participación de un usuario. Cada trámite recibido por los medios (Escrita, correo, electrónico y buzón) son recibidos por el personal asignado para darle manejo, procedimiento y respuesta oportuna.

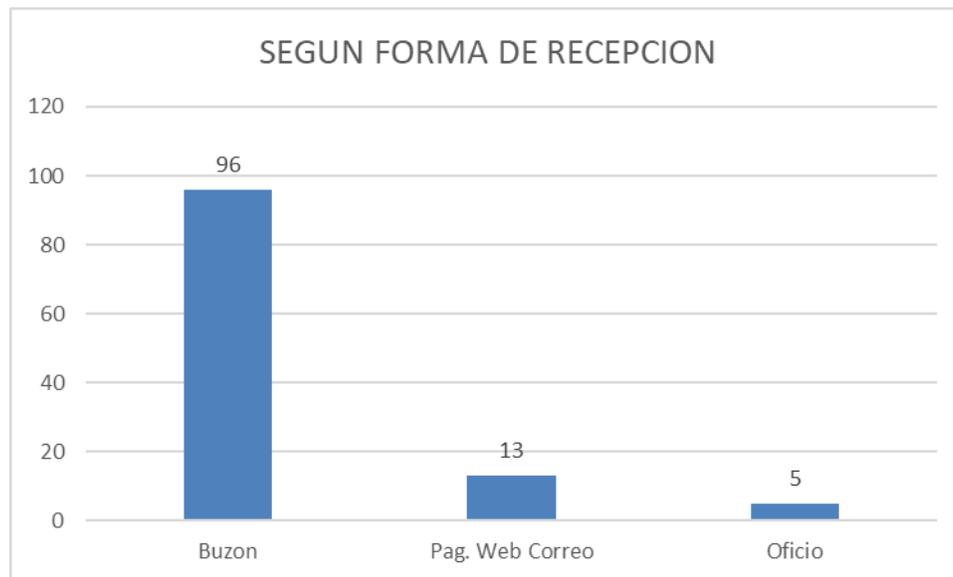
“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”

WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO

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

Recepción de la PQRSDF	Escrito (Oficio)	Buzón	Correo electrónico/Pag Web	Total
	6	96	13	114

Se observa la recepción de 6 PQRSDF por medio escrito, 96 por apertura de buzón y 13 por correo electrónico, teniendo un total de 114 PQRSDF.



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 buzón de sugerencias con 96 caso.
- El correo electrónico desde la página web como segunda recepción más frecuente con 13 casos
- Por medio de oficio escrito, se presentaron 5 casos

Clasificación por municipio

“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

Recomendaciones

1. Difundir el uso de los buzones de quejas, peticiones, reclamos y denuncias que se encuentran en todas las áreas de la entidad a los usuarios de cada hospital y centro de salud, de la red ESE Moreno y Clavijo.
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. 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 reinducción institucional; con el fin de minimizar las quejas de atención no oportuna y falta de sensibilización por parte del Talento Humano.
4. Igualmente es importante educar al usuario pedagógicamente frente a las diferencias entre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, para que sean recibidas de acuerdo a la inquietud de cada usuario.
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 diferentes líneas de atención y horarios al usuario, con el fin de optimizar la prestación de los servicios a cada uno de nuestros usuarios.

Sin otro particular,


María Amparo Vanegas M.
Asesora Control Interno

“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