

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

**PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2023**

**ENERO – JUNIO**

**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

**JULIO DE 2023  
TAME-ARAUCA**

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

[WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO](http://WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO)

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

## 1. INTRODUCCIÓN

El siguiente informe corresponde a la gestión 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 de las funciones establecidas por la Ley 87 de 1993 y el artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, conocida como el Estatuto Anticorrupción

La Oficina de Gestión Integral de Control presenta el informe de seguimiento y evaluación de las PQRSDF interpuestas por la ciudadanía ante nuestra institución durante el periodo comprendido entre el 1º de enero y hasta el 30 de junio de 2023.

En la primera parte de este informe, se detalla el número total de PQRSDF recibidas en la entidad durante el primer trimestre de 2023, así como su proceso de recepción, clasificación por municipio y las respuestas proporcionadas. Es importante mencionar que el Procedimiento de Gestión y Atención al Usuario (SIAU) ha llevado a cabo diversas actividades mensuales con el objetivo principal de promover la humanización en la atención de la salud y garantizar el ejercicio de los derechos y deberes de nuestros usuarios. Además, brindamos información y orientación sobre el uso, acceso y disponibilidad de nuestros servicios.

El Procedimiento de SIAU se encuentra implementado en todas las oficinas de atención al usuario de nuestros hospitales y centros de salud, donde se desarrollan y promueven estrategias orientadas a mejorar la prestación y atención de los servicios de salud.

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

[WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO](http://WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO)

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

## GLOSARIO

- Consulta: Cuando se presenta una solicitud para que se exprese la opinión 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](http://WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO)

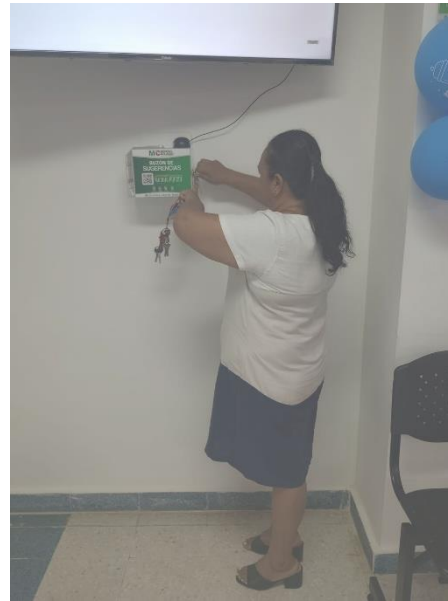
Dirección: Calle 15 Carrera 12 Esquina, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: [Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co](mailto:Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co)

## OBJETIVO

Evaluar el desempeño de la E.S.E Departamental Moreno y Clavijo en cuanto a la atención al ciudadano y su capacidad para gestionar eficazmente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones durante el primer semestre del 2023.

## ALCANCE

Realizar una verificación exhaustiva de la trazabilidad de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones recibidas en la E.S.E Moreno y Clavijo durante el periodo del 1 de enero al 30 de junio de 2023.



*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

[WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO](http://WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO)

Dirección: Calle 15 Carrera 12 Esquina, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: [Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co](mailto: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 decanales de comunicación directa que promueve y facilitan la participación de la comunidad.

<b>Físico</b>	Se tiene accesibilidad a realizar radicación en correspondencia en la sede central o documento escrito en la red Hospitalaria.
<b>Presencial</b>	El proceso cuenta con personal en cada hospital o centro de salud en el cual se encuentra en las oficinas de SIAU.
<b>Telefónico</b>	(607) 888000 (607) 888000
<b>Virtual (Correo electrónico)</b>	<a href="mailto:siau@esemorenoyclavijo.gov.co">siau@esemorenoyclavijo.gov.co</a> - <a href="mailto:Siautame@esemorenoyclavijo.gov.co">Siautame@esemorenoyclavijo.gov.co</a> - <a href="mailto:siauhospitalfortul@gmail.com">siauhospitalfortul@gmail.com</a> - <a href="mailto:siauhospitalarauquita@esemorenoyclavijo.gov.co">siauhospitalarauquita@esemorenoyclavijo.gov.co</a> <a href="mailto:siauhsla.esemyc@gmail.com">siauhsla.esemyc@gmail.com</a> - <a href="mailto:siauhospitalrondon@gmail.com">siauhospitalrondon@gmail.com</a> - <a href="mailto:siaucravo@esemorenoyclavijo.gov.co">siaucravo@esemorenoyclavijo.gov.co</a> <a href="mailto:siaucspa.esemyc@gmail.com">siaucspa.esemyc@gmail.com</a> - <a href="mailto:siaucsjc.esemyc@gmail.com">siaucsjc.esemyc@gmail.com</a> - <a href="mailto:siaupampurisesemyc@gmail.com">siaupampurisesemyc@gmail.com</a>
<b>Buzón de sugerencias</b>	<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](mailto:Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co)



## MAPA ESE MORENO Y CLAVIJO



[f ESE MORENO & CLAVIJO](#)

[WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO](http://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.

## 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

“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”

[WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO](http://WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO)

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

## Directorio de Asignación de Citas



### HOSPITAL SAN LORENZO DE ARAUQUITA

3204894042 (10 A.M. - 11 A.M.)

WHATSAPP: 3148587617 (9.30 A.M. - 11 A.M.)

### HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PUERTO RONDÓN

3132522583 - ODONTOLOGÍA: 3145900292 - URGENCIAS: 3134750539

HORARIO VÍA TELEFÓNICA: 8:00A.M. - 11:00A.M.

### 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.

### HOSPITAL SAN FRANCISCO DE FORTUL

3214403493 - PYM: 3105449369

HORARIO VÍA TELEFÓNICA: 9A.M. - 11A.M.

HORARIO PRESENCIAL: 6AM - 11 AM - 1:30 PM - 4:30 PM

### 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.

### 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.)

### CENTRO DE SALUD DE PUERTO JORDÁN

3105312677

HORARIO: 7 A.M. - 9 A.M. (PRESENCIAL) 9 AM A 10.30 AM. (TELÉFONICA)

### CENTRO DE SALUD DE PANMÁ DE ARAUCA

313 473 3618

HORARIO: 7:00A.M. - 11:00A.M.



ESE MORENO & CLAVIJO

WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO

En el sitio web oficial de la E.S.E Moreno y Clavijo, hemos implementado un nuevo formulario de contacto para las PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias). Este formulario se encuentra ubicado en un botón rojo en el lado izquierdo de la página, accesible a través del siguiente enlace:  
<https://pqrs.esemorenoyclavijo.gov.co/client/>

*“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](mailto:Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co)



## **INFORME DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRSFD)**

Se lleva a cabo un análisis exhaustivo de las cantidades totales de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas en la E.S.E Departamental Moreno y Clavijo durante el primer semestre del 2023. Este análisis se basa en el informe de gestión proporcionado por el área de SIAU (Sistema Integral de Atención al Usuario).

Para garantizar un seguimiento efectivo a las respuestas de las PQRSFD presentadas por los usuarios, se utilizan diversas herramientas. Entre ellas, se destacan los informes mensuales enviados por los responsables a la sede central y, en el caso de SIAU, las actas de los comités de ética hospitalaria y de la Asociación de Usuarios, así como el informe mensual de seguimiento a los planes institucionales.

Además, se ha establecido un indicador relevante denominado "Proporción de quejas resueltas antes de 8 días". Este indicador mide el número de días promedio transcurridos desde la radicación de la PQRSFD hasta la gestión y respuesta efectiva.

Con estos análisis y herramientas de seguimiento, buscamos mejorar constantemente nuestra capacidad de atender y resolver las inquietudes de nuestros usuarios, promoviendo así una atención oportuna y eficiente en la institución.

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

[WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO](http://WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO)

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



### Clasificación de PQRSDf según naturaleza

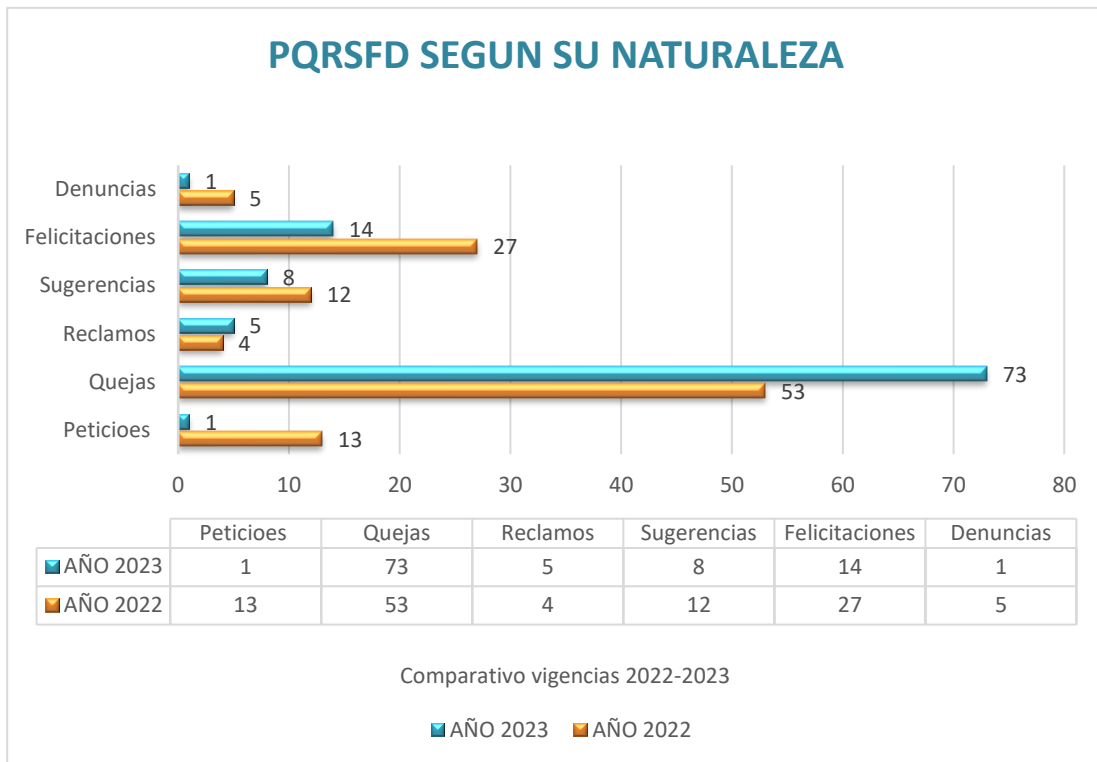
HOSPITALES /CENTRO DE SALUD	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIA	TOTAL
H. CRAVO NORTE	0	0	0	1	0	0	1
H. ARAUQUITA	0	8		0	2	0	0
H. FORTUL	0	0	0	0	4	0	4
H. PAMPURI	1	12	3	5	1	1	23
C.S. PANAMA	0	0	0	0	0	0	0
C.S. P. JORDAN	0	5	2	0	0	0	7
P. RONDON	0	6	0	0	3	0	9
H. TAME	0	42	0	2	4	0	48
	1	73	5	8	14	1	102

Según en el cuadro anterior nos muestra que se recibieron un total de (102), PQRSDf en el primer semestre de 2023, lo cual muestra que disminuyó un 10.52% respecto al semestre anterior, que presentó (114) PQRSDf.

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

[WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO](http://WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO)

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



El grafico indica que de acuerdo con los datos suministrados por la oficina de atención al usuario – SIAU y consolidado de las (102) PQRSFD recibidas en el primer semestre del 2023.

- Se identifica que la manifestación con más frecuencia es la queja con un porcentaje de 72%
- En segundo lugar, se encuentra la felicitación puesta por el usuario con un porcentaje de 14%
- En tercer lugar, está las sugerencias con un porcentaje de 8%
- En cuarto lugar, se encuentra los reclamos por el cual tuvo un porcentaje de 5%
- En quinto y sexto, se encuentran las peticiones y denuncias, con un porcentaje de 1%

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

[WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO](http://WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO)

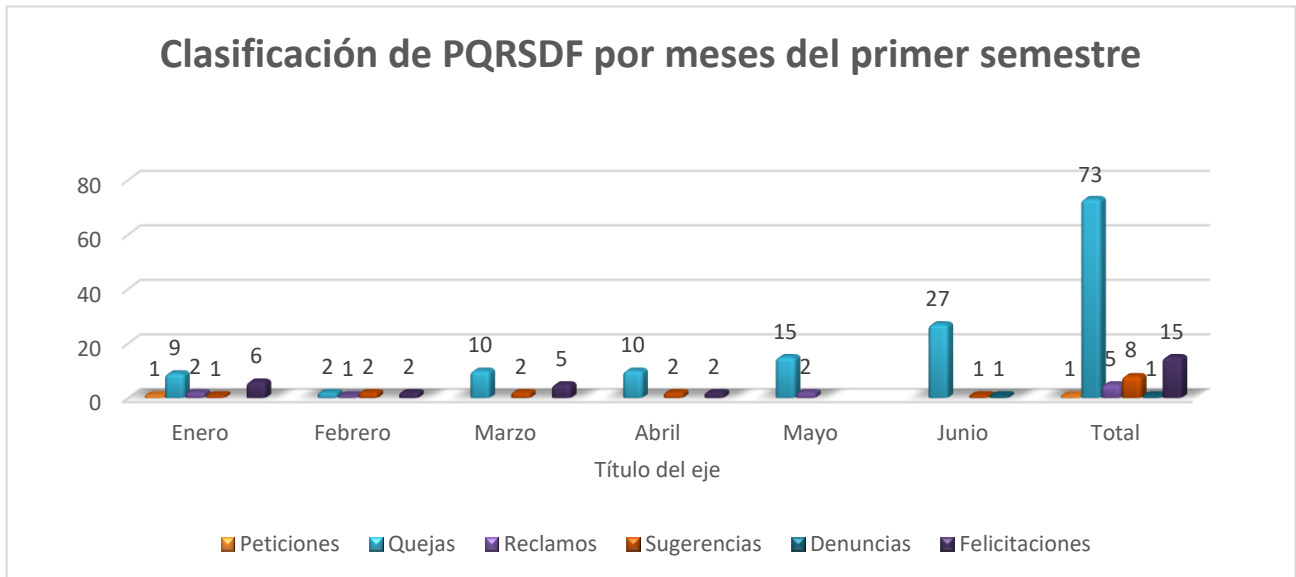
Dirección: Calle 15 Carrera 12 Esquina, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: [Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co](mailto:Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co)

Se identifica que la mayoría de los trámites solicitados para el primer 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 primer semestre 2023

PQRSDf POR MESES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Peticiones	1						1
Quejas	9	2	10	10	15	27	73
Reclamos	2	1			2		5
Sugerencias	1	2	2	2		1	8
Denuncias						1	1
Felicitaciones	6	2	5	2			15



*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

[WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO](http://WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO)

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

En el cuadro anterior se muestra una recepción total de 102 PQRSDF durante el primer semestre del 2023, recibidas de la siguiente manera:

- En el mes de **enero**: se recibieron 1 peticiones, 9 quejas, 2 reclamo, 1 sugerencias, 0 denuncia y 6 felicitaciones.
- En el mes de **febrero**: 0 peticiones, 2 quejas, 1 reclamos, 2 sugerencias, 0 denuncias, 2 felicitaciones.
- En el mes de **marzo**: 0 peticiones, 10 quejas, 0 reclamos, 2 sugerencias, 0 denuncias, 5 felicitaciones.
- En el mes de **abril**: 0 peticiones, 10 quejas, 0 reclamos, 2 sugerencias, 0 denuncia, 2 felicitaciones.
- En el mes de **mayo**: 0 peticiones, 15 quejas, 2 reclamos, 0 sugerencias, 0 denuncias, 0 felicitaciones.
- En el mes de **junio**: 0 peticiones, 27 quejas, 0 reclamos, 1 sugerencias, 1 denuncias, 0 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 suscasos 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 en cada hospital y/centro de salud, un representante de la asociación de usuarios y la participación de un usuario. Cada tramite recibido por los medios (Escrita, correo, electrónico y buzón) son recibidos por el personal asignado para darle manejo, procedimiento y respuesta oportuna.

Recepción de la PQRSDF	Escrito (Oficio)	Buzón	Correo electrónico /PagWeb	Total
	0	102		102

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

[WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO](http://WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO)

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



Se observa la recepción de todas las PQRSFD por medio escrito en buzón de sugerencias, teniendo un total de 102 PQRSFD para el periodo evaluado.

## Recomendaciones

1. Se recomienda continuar con el fortalecimiento de 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.
2. 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.
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.

Igualmente es importante continuar con la pedagogía educando a los usuarios frente a las diferencias entre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, para que sean recibidas de acuerdo a la inquietud de cada usuario.

Sin otro particular,

  
María Amparo Vanegas M.  
Asesora Control Interno

Digitó: Edwar Libardo Durán Bobelo - Prof. Apoyo Control Interno  
Revisó: María Amparo Vanegas - Asesora Control Interno

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

[WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO](http://WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO)

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

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

[WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO](http://WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO)

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