

Tame- Arauca, enero 30 de 2024

SCI 101.005

Jefe
WILDER HERNANDO ORTIZ BUENO
Gerente
ESE Departamental Moreno y Clavijo
Ciudad

Asunto: Seguimiento PQRSDF – Segundo Semestre 2023 de ESE Departamental Moreno y Clavijo

Cordial Saludo:

En cumplimiento a la ley 87/1993, a la ley 1474/2011 y de conformidad con las funciones legales, anexo informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF, los cuales tiene como objetivo realizar seguimiento y verificación a los controles propuestos en la ESE Departamental de Primer Nivel Moreno y Clavijo.

Gracias por su atención,

Atentamente,


María Amparo Vanegas Molano
Asesora de Control Interno
ESE Departamental Moreno y Clavijo
Proyectó y Digitó: María Amparo Vanegas Molano, Asesor control Interno

E.S.E. DEPARTAMENTAL MORENO Y CLAVIJO	
No. RADICADO	018
FECHA:	30 ENE 2024
HORA:	4:3 PM
RECIBIDO:	Ramona
No. FOLIOS:	Suportes

"Comprometidos con el bienestar de nuestra gente"

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

SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2023
JULIO – DICIEMBRE

ENERO DE 2024
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

INTRODUCCIÓN

La Oficina Asesora de Control Interno en cumplimiento de sus funciones, establecidas en la ley 87 de 1993 en concordancia con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 evalúa las actividades desarrolladas dentro del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Entidad, con el fin de plantear recomendaciones que permitan mejorar la atención y comunicación con nuestros clientes, usuarios, partes interesadas y comunidad en genera

Este documento es el resultado de un análisis de todas las manifestaciones recibidas por la E.S.E Departamental de Primer Nivel Moreno y Clavijo, durante el periodo comprendido entre Julio y diciembre de 2023. Estas manifestaciones han sido canalizadas a través de diversos medios de participación ciudadana que la institución pone a disposición de los usuarios. El informe ofrece una clasificación detallada por tipo de manifestación, lo que permite identificar las diferentes preocupaciones, inquietudes y agradecimientos expresados por los ciudadanos en relación con los servicios prestados. Cada una de estas manifestaciones se encuentra asociada al servicio específico al que se refiere, lo que facilita la identificación de áreas particulares que requieran atención y mejora.

En la primera parte de este informe, se detalla el número total de PQRSDf recibidas en la entidad durante el segundo 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

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 (Tama, Arauca). Email: 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 segundo 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 Julio al 31 de diciembre de 2023.

"Comprometidos con el bienestar de nuestra gente"

WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO

Dirección: Calle 15 Carrera 12 Esquina, Barrio 20 de Julio (Tome, Arauca). Email: Correspondencia@esemorenoyclavijogovco

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.

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 hospitalo 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 - siaupampuriesemyc@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

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 segundo semestre de 2023.

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 los cuales son diligenciados en línea, por los responsables de cada sede y el líder de la sede central, 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.

CLASIFICACIÓN DE PQRSDF SEGUNDO SEMESTRE DE 2023

Tabla 1.

PQRSDF POR MESES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Peticiones	0	0	3	2	0	0	5
Quejas	23	23	13	6	6	4	75
Reclamos	1	0	0	0	1	1	3
Sugerencias	3	5	3	1	1	0	13
Denuncias	0	1	0	0	0	0	1
Felicitaciones	4	7	5	6	8	2	32

La primera tabla proporciona una visión detallada del seguimiento mensual de las PQRSFD, realizado por los profesionales encargados del Sistema Integral de Atención al Usuario (SIAU), en donde predomina el alto índice de quejas durante los meses de julio y agosto.

"Comprometidos con el bienestar de nuestra gente"

WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO

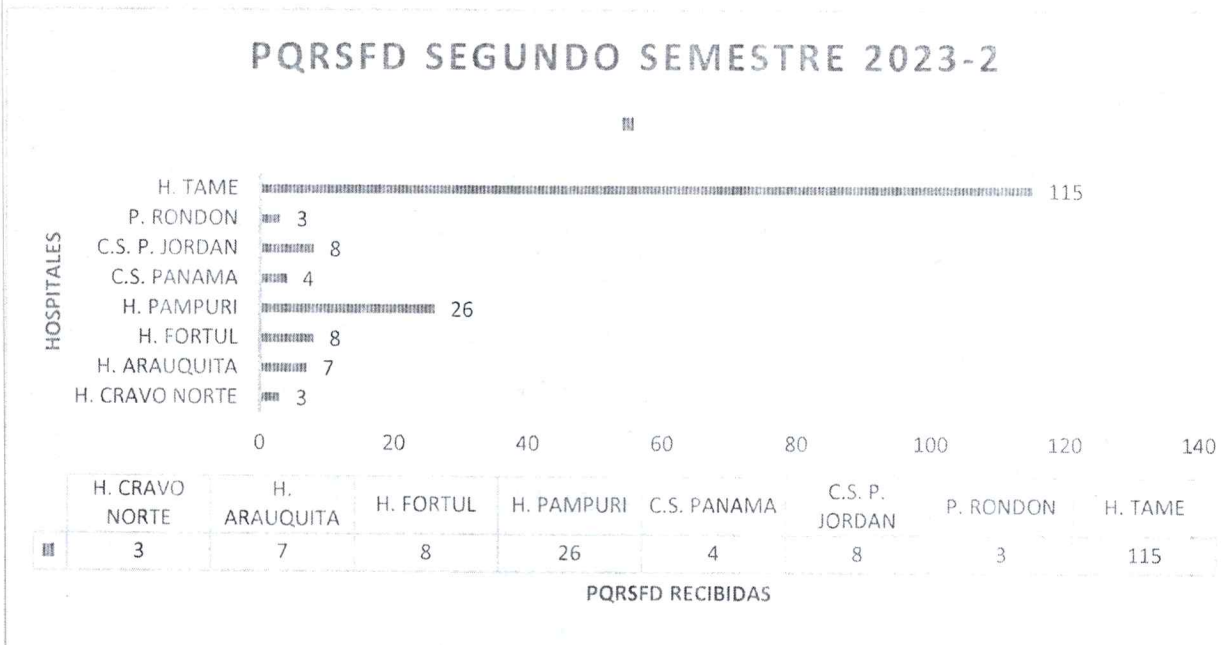
Dirección: Calle 15 Carrera 12 Esquina, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co

Tabla 2.

HOSPITALES /CENTRO DE SALUD	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
H. CRAVO NORTE	0	0	0	1	0	1	2
H. ARAQUITA	0	0	1	0	3	0	4
H. FORTUL	1	1	0	4	1	0	7
H. PAMPURI	7	9	3	3	2	0	24
C.S. PANAMA	0	0	2	0	1	0	3
C.S. P. JORDAN	2	0	4	0	1	0	7
P. RONDON	1	2	0	0	0	0	3
H. TAME	25	24	24	14	8	6	101
	36	36	34	22	16	7	151

La segunda tabla posibilita un análisis detallado de la información recibida mensualmente en cada uno de los hospitales de la ESE Departamental de Primer Nivel Moreno y Clavijo. Esto facilita el seguimiento continuo de toda la red hospitalaria.

Grafica 1.



La gráfica inicial muestra la distribución de PQRSFD por hospital, resaltando que el Hospital San Antonio de Tame fue el receptor predominante a través del buzón de sugerencias con un total de (101), durante el segundo semestre de 2023.

"Comprometidos con el bienestar de nuestra gente"

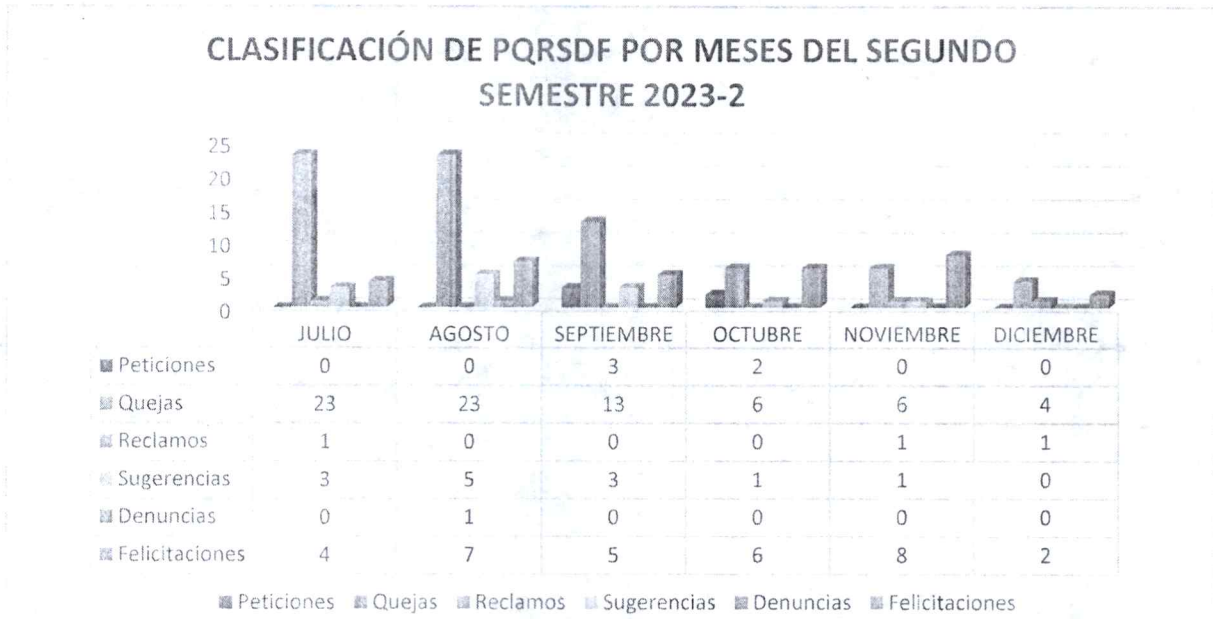
WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO

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

Clasificación de PQRSDF por meses del segundo semestre 2023

Se destaca que la mayoría de los trámites registrados en el segundo semestre se categorizan como quejas, principalmente vinculadas a inquietudes sobre la calidad del servicio, la falta de profesionales y las deficiencias en infraestructura.

Grafica 2.



En el siguiente grafico se observa la recepción de un total de 151 PQRSDF durante el segundo semestre del 2023, recibidas de la siguiente manera:

- JULIO: se recibieron 23 quejas, 1 reclamo, 3 sugerencias, y 4 felicitaciones.
- AGOSTO: 23 quejas, 5 sugerencias, 1 denuncia, 7 felicitaciones.
- SEPTIEMBRE: 3 peticiones, 13 quejas, 3 sugerencias y 5 felicitaciones.
- OCTUBRE: 2 peticiones, 6 quejas, 1 sugerencias, y 6 felicitaciones.
- NOVIEMBRE: 6 quejas, 1 reclamo, 1 sugerencia, y 8 felicitaciones.
- DICIEMBRE: 4 quejas, 1 reclamo, 1 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