

# **INFORME PQRSDF**

***PRIMER SEMESTRE - JULIO 2024***

***SERVICIO DE INFORMACIÓN Y***

***ATENCIÓN AL USUARIO***

***SIAU***



*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

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

Dirección: Calle 15 Carrera 11 - 36, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: [Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co](mailto:Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co) Teléfono: 607 6852966

## INTRODUCCIÓN

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, siendo estas presentadas como Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias o Felicitaciones. Esta herramienta es el Sistema de Información y Atención al Usuario-SIAU.

El presente informe es realizado con la información recolectada en el acompañamiento adelantado al personal de cada IPS que hace parte de la entidad.

En el describe y relaciona los resultados obtenidos a través de las actividades desarrolladas por dicho personal desde el mes de enero a junio de 2024 más el análisis mensual realizado por la sede central.

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

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

## METODOLOGÍA

La E.S.E 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.

Para el desarrollo de estas actividades se hace uso de diferentes herramientas y estrategias como son la aplicación de la Matriz Tabulación de Satisfacción del Usuario, matriz Reporte Mensual SIAU, consolidado de las PQRSDf, la apertura de buzón semanalmente, la realización de capacitaciones sobre derechos y deberes a los usuarios, capacitaciones a los funcionarios, el desarrollo de reuniones con la Asociación de Usuarios, reuniones de seguimiento a las actividades de SIAU, el comité de Ética, el levantamiento de soportes de radicación de PQRSDf y respuestas dadas a los usuarios, la realización de un plan de mejoramiento y la generación del informe mensual SIAU.

Con base en su experiencia la E.S.E DEPARTAMENTAL MORENO Y CLAVIJO viene efectuando acompañamiento a través del líder del procedimiento SIAU a cada una de las actividades realizadas por su equipo de trabajo, el cual se encuentra distribuido en los diferentes Hospitales y Centros de Salud de la Red hospitalaria de la ESE, observándose que se viene cumpliendo mes a mes con el desarrollo de las mismas.

Para el acompañamiento, verificación y monitoreo de actividades el procedimiento SIAU cuenta con una lista de chequeo en el cual se verifica el cumplimiento del envío de información mensual por parte de los funcionarios a la sede central, se realiza la revisión de la información con sus respectivos soportes y se lleva a cabo auditoría y las observaciones correspondientes para el mejoramiento del procedimiento. Una vez revisada y consolidada la información recibida se genera el pertinente informe mensual (Tablero de Indicadores), informe de gestión (trimestral, semestral y anual) y el informe semestral Resolución 256 (Registro Tipo 3) los cuales son presentados a las áreas correspondientes. Igualmente, el líder del procedimiento lleva a cabo de forma periódica actividades tales como la retroalimentación de las actividades realizadas, visita a los diferentes Hospitales y Centros de Salud e inducción al personal nuevo que ingresa a la ESE.

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

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

### **OBJETIVO DEL INFORME:**

Dar cumplimiento al Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, por el cual se realiza un seguimiento al estado de la gestión de las PQRSDF, brindándoles información clara, oportuna y eficaz; contribuyendo a satisfacer las necesidades.

### **RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN DEL INFORME:**

Coordinador de la oficina SIAU (Servicio de Información y Atención al Usuario).

### **MARCO CONCEPTUAL:**

- ✓ Petición: Mediante la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros.
- ✓ Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- ✓ Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- ✓ PQR con Riesgo de Vida: Aquellas que involucran una situación que representa riesgo inminente para la vida o la integridad de las personas.
- ✓ Sugerencia: Se refiere a la acción de presentar ideas relacionadas con el mejoramiento en la prestación de los servicios y/o al desempeño de funciones.
- ✓ Denuncia: es la acción y efecto de denunciar (avisar, noticiar, declarar la irregularidad o ilegalidad de algo, delatar). La denuncia puede realizarse ante las autoridades correspondientes (lo que implica la puesta en marcha de un mecanismo judicial) o de forma pública (sólo con valor testimonial).

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

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

- ✓ Felicitación: Opiniones o palabras que enaltecen una labor realizada o un servicio o persona en particular.

## DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

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.

### 1. ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO:

La actividad Atención y Orientación al Usuario, hace referencia a la escucha activa y atenta al usuario, su familia y/o partes interesadas, solicitando información adicional si es necesario, con el fin de entregar la respuesta o el servicio según lo solicitado, para lo cual se hace uso de la información, normatividad vigente, herramientas, mecanismos disponibles, contactando funcionarios de otros servicios, personal, virtual o telefónicamente; buscando apoyo en otras entidades cuando esto fuere necesario, sensibilizando sobre los procesos a seguir y ofreciendo otras alternativas, cuando no sea posible resolver la necesidad del usuario o responder satisfactoriamente a su requerimiento.

Se informa a los usuarios de manera clara y veraz sobre el uso, acceso y

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

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

disponibilidad de los servicios que presta cada uno de los hospitales, centros de salud y puestos de salud de la red hospitalaria de la ESE; se educa sobre los mecanismos para acceder a los diferentes niveles de atención en salud; se apoya con tramites en caso especiales, se orienta sobre el aseguramiento al Sistema General de Seguridad Social en Salud y se activan redes de apoyo interinstitucionales, entre otros.

Igualmente, cada coordinador SIAU de las diferentes IPS es encargado de dar a conocer a los usuarios sus derechos y deberes a través de la difusión de los mismos por medio de capacitaciones mensualmente, y la publicación de los mismos en pendones y cartelera informativa.

Para la ejecución de las actividades, 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.

A continuación, se relacionan dichos canales:

CANAL	MODO DE CONTACTO
Telefónico	Hospital Tame: 607 685 4890 ext. Citas 1105-1106-1107-1108-1109 Hospital Fortul: 6076854896 ext. SIAU – ext.1313 Citas 1314-1315 Hospital Pampuri: 607 685 4892 ext. facturación 1601 Hospital Arauquita: 607 685 4891 ext. Citas 1225-1226-1227-1228 Hospital San Juan de Dios Pto Rondón: 6076854893 ext. Citas 1402 Cravo Norte: 607 685 4897 ext. Citas 1505. Centro salud: Puerto Jordán – 6076854895 ext. 1801-1804 Centro salud: Panamá: 6076854894 ext. Citas 1710-1711 Sede Administrativa: 607 685 2966
físico	Toda correspondencia, documento escrito.

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

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

virtual (correo electrónico)	<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:siaupampuriesmyc@gmail.com">siaupampuriesmyc@gmail.com</a> <a href="mailto:hospitalarauquita@esemorenoyclavijo.gov.co">hospitalarauquita@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:hospitalrondon@esemorenoyclavijo.gov.co">hospitalrondon@esemorenoyclavijo.gov.co</a> <a href="mailto:hospitalpampuri@esemorenoyclavijo.gov.co">hospitalpampuri@esemorenoyclavijo.gov.co</a> <a href="mailto:hospitalcravo@esemorenoyclavijo.gov.co">hospitalcravo@esemorenoyclavijo.gov.co</a> <a href="mailto:centrosaludpanama@esemorenoyclavijo.gov.co">centrosaludpanama@esemorenoyclavijo.gov.co</a> <a href="mailto:centrosaludpuertojordan@esemorenoyclavijo.gov.co">centrosaludpuertojordan@esemorenoyclavijo.gov.co</a> <a href="http://www.esemorenoyclavijo.gov.co">www.esemorenoyclavijo.gov.co</a>
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 encuentran buzones con disponibilidad de formatos donde el usuario puede diligenciar y colocar 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.

El indicador establecido para la medición de la difusión de los derechos y deberes de los usuarios es el “PORCENTAJE DE COBERTURA DE DIFUSIÓN DE DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS”; el cual nos permite medir el total, de usuarios capacitados en Derechos y Deberes. La meta establecida para este indicador es del 10% y el límite de control es del 5%.

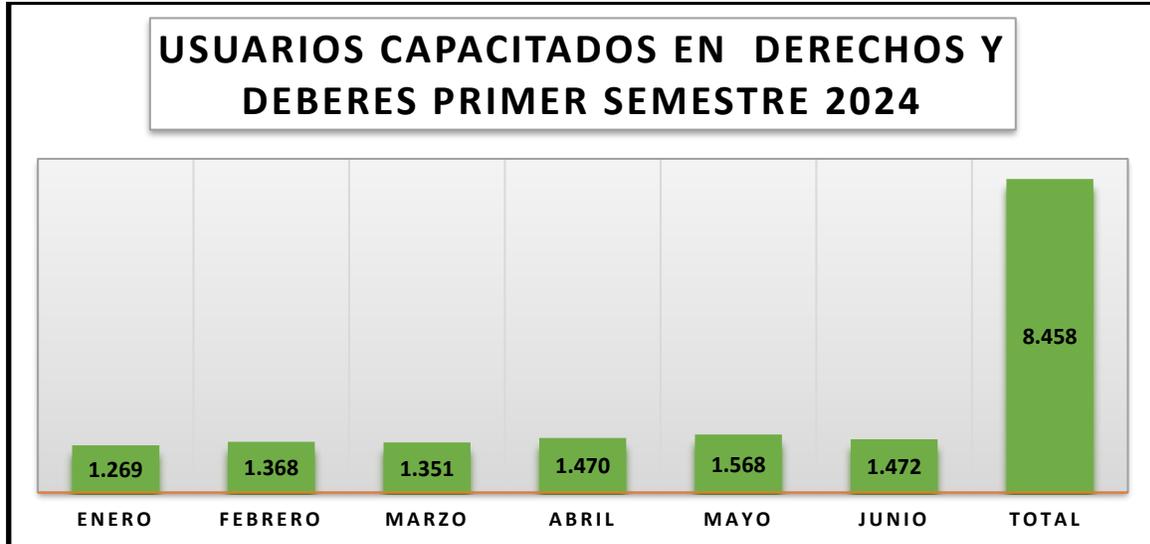
A continuación, se relaciona la cantidad de usuarios capacitados en el tema Derechos y Deberes:

TOTAL, USUARIOS CAPACITADOS EN DERECHOS Y DEBERES (enero)	TOTAL, USUARIOS CAPACITADOS EN DERECHOS Y DEBERES (febrero)	TOTAL, USUARIOS CAPACITADOS EN DERECHOS Y DEBERES (marzo)	TOTAL, USUARIOS CAPACITADOS EN DERECHOS Y DEBERES (abril)	TOTAL, USUARIOS CAPACITADOS EN DERECHOS Y DEBERES (mayo)	TOTAL, USUARIOS CAPACITADOS EN DERECHOS Y DEBERES (junio)	TOTAL, USUARIOS CAPACITADOS EN DERECHOS Y DEBERES
1.269	1.368	1.351	1.470	1.568	1.432	8.458

“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”

WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO

## REPRESENTACIÓN GRÁFICA:



Fuente: Listado de asistencia - Matriz Reporte Mensual – Registro fotográfico generadas por los Hospitales y Centros de Salud.

En la gráfica anterior se puede observar que en el mes de enero se capacitaron 1.269 usuarios en la divulgación de derechos y deberes, durante el mes de febrero se capacitaron 1.368 y en el mes de marzo se capacitaron 1.351 en el mes de abril 1.470, en el mes de mayo 1.568 y durante el mes de junio 1.432; para un total de 8.458 usuarios capacitados durante el primer semestre de 2024.

## 2- TRÁMITE Y GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF).

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, urgencias, hospitalización 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

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

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

proceso de gestión de las manifestaciones que consiste en la recepción, lectura, análisis, tipificación, registro, envío al responsable, seguimiento y cierre de la misma.

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

Para el seguimiento a la respuesta oportuna y con calidad de las PQR SDF 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 para la medición de la Proporción de Quejas resueltas antes de 15 días es el “PROPORCIÓN DE QUEJAS RESUELTAS ANTES DE 15 DIAS”, el cual establece el número de días promedio transcurridos entre la radicación de la PQR SDF, la Gestión y Respuesta. Se trata de un indicador que se viene midiendo desde 2014 y que tiene como meta responder dentro de los 15 (quince) días hábiles contados desde su recepción.

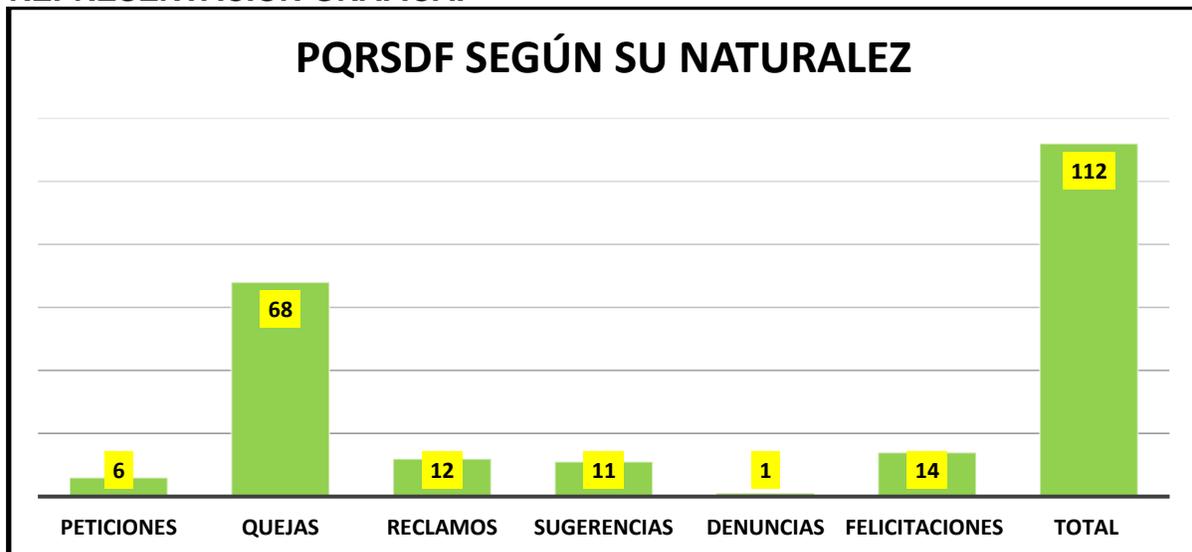
A continuación, se relaciona cantidad de PQR SDF recibidas según su naturaleza y proporcionalidad de las mismas.

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

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

PQRSDF SEGÚN SU NATURALEZA	ENERO	FEBREO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL, PQRSDF (PRIMER SEMESTRE 2024)	PROPORCIÓN
PETICIONES	1	2	1	0	1	1	6	5%
QUEJAS	11	6	10	20	9	12	68	61%
RECLAMOS	3	0	3	4	1	1	12	11%
SUGERENCIAS	1	3	2	0	3	2	11	10%
DENUNCIAS	0	1	0	0	0	0	1	0,9%
FELICITACIONES	2	3	3	3	0	3	14	13%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>15</b>	<b>19</b>	<b>27</b>	<b>14</b>	<b>19</b>	<b>112</b>	<b>100%</b>

**REPRESENTACIÓN GRÁFICA:**



Fuente: Matriz Tabulación de Satisfacción del Usuario - Matriz Reporte Mensual- Actas de Apertura de Buzón generadas por los Hospitales y Centros de Salud, reporte correspondencia sede administrativa.

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

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

Dirección: Calle 15 Carrera 11 - 36, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: [Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co](mailto:Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co) Teléfono: 607 6852966

**PROPORCIONALIDAD DE LAS PQRSDF:**



Fuente: Matriz Tabulación de Satisfacción del Usuario - Matriz Reporte Mensual- Actas de Apertura de Buzón generadas por los Hospitales y Centros de Salud, reporte correspondencia sede administrativa.

la Oficina de Atención al Usuario a través de los buzones de sugerencias y otros medios recibió un total de 112 PQRSDF o manifestaciones por parte de los usuarios, de las cuales el 61% corresponde a 68 quejas, el 13% pertenece a 14 Felicitaciones, el 11% concierne a 12 Reclamos, el 10% a 11 Sugerencias, el 0,9% a 1 Denuncias y el 5% a 6 Peticiones. Igualmente se puede decir que la manifestación más recurrente durante el semestre fue la Quejas seguido de la Felicitaciones y en el mes en que más se presentaron manifestaciones fue el mes de abril. Cotejando el trimestre inmediatamente siguiente con este, se puede decir que durante el primer trimestre las PQRSDF.

Por otra parte, los resultados obtenidos afirman que la manifestación más frecuente en toda la red hospitalaria y la sede administrativa es la Queja, aclarándose que esta registra toda solicitud y/o consulta requerida por el usuario.

Una vez verificado los soportes de radicación de las PQRSDF, se puede certificar que las manifestaciones presentadas como quejas siguen siendo motivadas por: Calidad técnica profesional (competencias de los funcionarios), Derechos de los usuarios, Hotelaría (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; debido a esto se

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

continúa realizando de manera periódica capacitaciones tanto a funcionarios como a contratistas 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 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.

### **CANTIDAD DE PQRSDF RECIBIDAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE EN CADA SEDE Y SEGÚN SU NATURALEZA:**

A continuación, se detalla el total de PQRSDF recibidas tanto en la sede administrativa como en cada IPS durante el primer semestre analizado, discriminadas según su naturaleza.

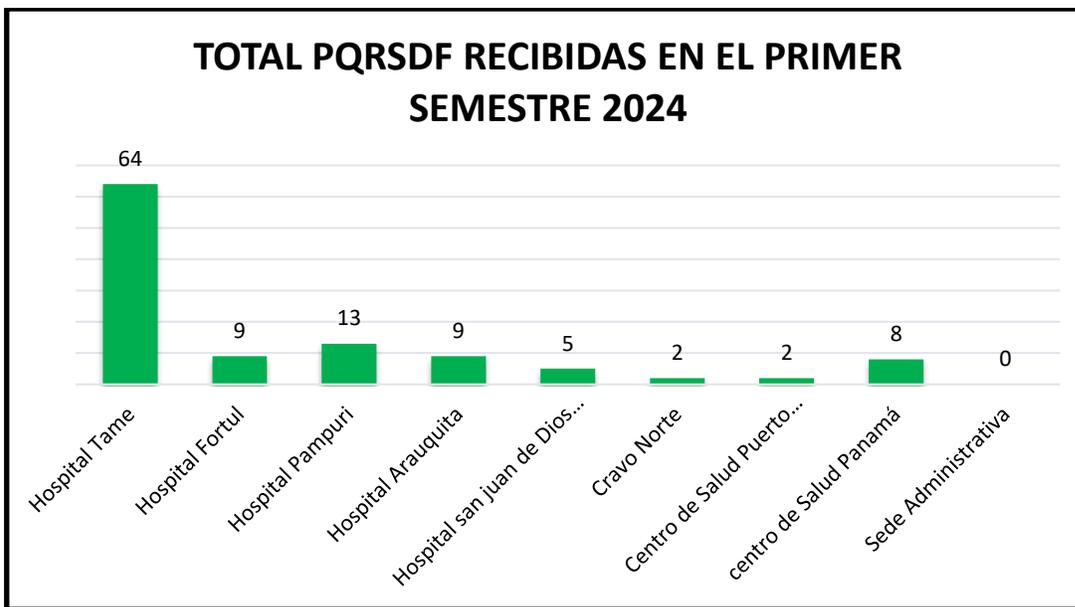
<b>SEDE</b>	<b>TOTAL, PQRSDF RECIBIDAS EN EL PRIMER SEMESTRE 2024</b>
Hospital Tame	64
Hospital Fortul	9
Hospital Pampuri	13
Hospital Arauquita	9
Hospital San Juan de Dios Pto Rondón	5
Cravo Norte	2
Centro de Salud Puerto Jordán	2
Centro salud: Panamá	8
Sede Administrativa	0
<b>TOTAL, PQRSDF RECIBIDAS EN EL SEMESTRE</b>	<b>112</b>

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

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

**Según su naturaleza:**

SEDE	P	Q	R	S	D	F	TOTAL
Hospital Tame	1	43	9	4	1	6	64
Hospital Fortul	2	7	0	0	0	0	9
Hospital Pampuri -Esmeralda	1	3	0	6	0	3	13
Hospital Arauquita	2	1	3	0	0	3	9
Hospital San Juan de Dios Pto Rondón	0	2	0	0	0	0	5
Cravo Norte	0	2	0	0	0	0	2
Centro de Salud Puerto Jordán	0	2	0	0	0	0	2
Centro salud Panamá	0	6	0	1	0	1	8
Sede Administrativa	0	0	0	0	0	0	0

**REPRESENTACIÓN GRÁFICA:**


Fuente: Matriz Tabulación de Satisfacción del Usuario - Matriz Reporte Mensual- Actas de Apertura de Buzón generadas por los Hospitales y Centros de Salud, reporte correspondencia sede administrativa.

Los datos anteriores reflejan que de las 112 PQRSD F o manifestaciones radicadas, 64 se presentaron en el Hospital San Antonio de Tame, 9 en el Hospital San Francisco de Fortul, 13 en el Hospital San Ricardo Pampuri de la Esmeralda, 9 en el Hospital San Lorenzo de Arauquita, 5 en el Hospital San Juan de Dios de Rondón, 2 en el Hospital San José de Cravo-Norte, 2 en el Centro de Salud Puerto

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

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

Jordán, 8 en el Centro de Salud Panamá de Arauca y 0 en la Sede Administrativa.

Como se puede observar, en el Hospital San Antonio de Tame es donde más se presentaron PQRSDf durante el primer semestre de 2024 las cuales hacen referencia a Quejas; respecto a las demás IPS, donde más se registraron fueron en el Hospital San Ricardo Pampuri de la Esmeralda sugerencia.

Igualmente se puede decir que, según soportes recibidos por parte de los mismos, la manifestación más recurrente en el Hospital San Antonio de Tame fue la Queja y en el Hospital San Ricardo Pampuri de la Esmeralda fue la sugerencia.

### ATENCIÓN A PQRSDf RECIBIDAS:

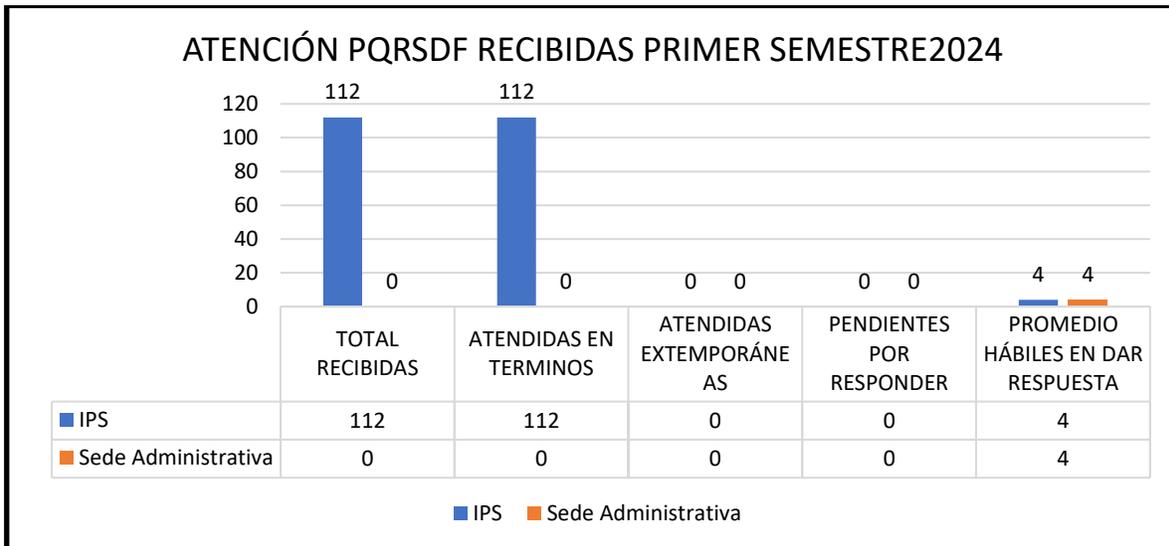
En la siguiente tabla se detalla la información correspondiente al trámite de respuesta de las PQRSDf recibidas tanto en la sede administrativa como en cada IPS durante el primer semestre objeto de análisis, discriminando el total recibidas, cuantas tuvieron respuesta dentro de los términos establecidos, cuantas fueron atendidas extemporáneamente, cuantas quedaron pendiente de trámite a la fecha de corte del informe y promedio de días utilizados para dar respuesta a las mismas.

SEDE	TOTAL, RECIBIDAS	ATENDIDAS EN TÉRMINOS	ATENDIDAS EXTEMPORÁNEAS	PENDIENTES POR RESPONDER	PROMEDIO DE DÍAS HÁBILES EN DAR RESPUESTA
IPS	112	112	0	0	4
SEDE ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	4

### REPRESENTACIÓN GRÁFICA

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

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



Fuente: Matriz Tabulación de Satisfacción del Usuario - Matriz Reporte Mensual- Actas de Apertura de Buzón generadas por los Hospitales y Centros de Salud, reporte correspondencia sede administrativa.

De las 112 PQRSDF recibidas tanto en la sede administrativa como en cada IPS durante el primer semestre objeto de análisis, 112 tuvieron respuesta dentro de los términos establecidos, 0 fueron atendidas extemporáneamente, pendientes por responder 0, de trámite en la sede administrativa a la fecha de corte del informe y el promedio de días utilizados para dar respuesta a las mismas fue de 4 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.

**COMPORTAMIENTO PORCENTAJE GLOBAL DE SATISFACCIÓN DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2024.**

La medición de la Satisfacción del Usuario se entiende como el conjunto de actividades necesarias que debe realizar el prestador de los servicios de salud, para conocer en forma técnica y objetiva, la percepción que tienen los usuarios de la calidad, eficiencia, eficacia, efectividad y calidez de la atención en los servicios que han recibido.

Esta actividad se realiza a través de encuestas que evalúan el grado de satisfacción de los usuarios y, de acuerdo con los resultados obtenidos, se implementan las acciones de mejora que sean necesarias para intervenirlos y finalmente, se convierten en otra fuente o insumo para el modelo de mejoramiento Institucional sirviendo de guía para mejorar o mantener la calidad de la prestación de los

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

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

servicios en la Institución.

Entendiendo la medición de la Satisfacción del Usuario como un tema de vital importancia en la gestión y evaluación de las instituciones prestadoras de servicios de salud, La ESE Moreno y Clavijo busca permanentemente asegurarse que las necesidades de sus usuarios se identifiquen, se escuchen y se cumplan, lo cual facilita identificar oportunidades de mejora. Esto ha llevado a que se hayan construido dentro de la misma encuesta dos indicadores que evidencian el grado de percepción de sus usuarios. El primero es la percepción del usuario frente a la atención y el trato que recibe del personal administrativo y asistencial y el segundo es la percepción del usuario frente a la oportuna prestación de servicios y en general de las instalaciones en la que se prestan los servicios.

El indicador establecido para la medición y mejoramiento del índice de satisfacción de los usuarios es la “TASA DE SATISFACCIÓN GLOBAL DEL USUARIO”. Se llama tasa de Satisfacción a la relación que se establece entre las diferentes posiciones que asumen las manifestaciones de los usuarios con respecto a los servicios y al trato recibido en su interacción con la institución. También se viene midiendo desde 2014 y la meta es mantener el indicador por encima de 90%.

Es importante hacer claridad que dicha encuesta se aplica siguiendo las directrices de la Resolución N. 256, que indica que se debe tener en cuenta las preguntas de satisfacción, ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS? Por esta razón se evidenciará siempre un cambio significativo en el porcentaje de satisfacción.

Igualmente se aclara que la muestra asignada para las encuestas aplicadas en cada IPS se toma teniendo en cuenta la cantidad de usuarios atendidos en cada una de ellas; el cual es relativamente bajo para el total de usuarios que utiliza el servicio.

## **NÚMERO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN REALIZADAS POR CADA IPS EN EL PERIODO COMPRENDIDO DE ENERO A JUNIO DE 2024.**

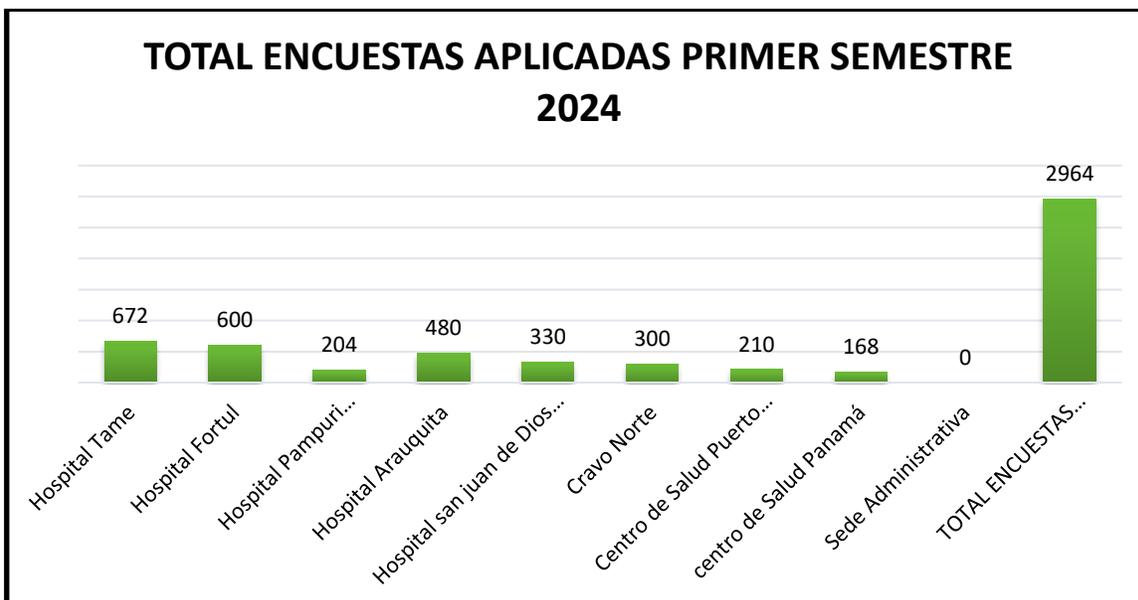
En cada IPS se realizaron un número determinado de encuesta de satisfacción, tal como se relaciona en la siguiente tabla, este número de encuestas a su vez fueron distribuidas en cada uno de los servicios que se presta.

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

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

HOSPITAL Y/O CENTRO DE SALUD	TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS POR IPS (PRIMER SEMESTRE 2024)
H. SAN ANTONIO DE TAME	672
H. SAN FRANCISCO DE FORTUL	600
H. SAN RICARDO PAMPURI DE LA ESMERALDA	204
H. SAN LORENZO DE ARAUQUITA	480
H. SAN JUAN DE DIOS DE RONDON	330
H. SAN JOSE DE CRAVO-NORTE	300
C. S. JUAN JESUS CORONEL DE PTO JORDAN	210
C. S. PANAMA DE ARAUCA	168
SEDE ADMINISTRATIVA	0
<b>TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS (PRIMER TRIMESTRE 2024)</b>	<b>2964</b>

**REPRESENTACIÓN GRÁFICA:**



Fuente: Matriz Tabulación de Satisfacción del Usuario.

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

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

Dirección: Calle 15 Carrera 11 - 36, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co Teléfono: 607 6852966

Durante el primer semestre de 2024 se aplicaron en total de 2.964 encuestas de satisfacción, distribuidas de la siguiente manera: 672 en el Hospital San Antonio de Tame, 600 en el Hospital San Francisco de Fortul, 204 en el Hospital San Ricardo de Pampuri de la Esmeralda, 480 en el Hospital San Lorenzo de Arauquita, 330 en el Hospital San Juan de Dios de Rondón, 300 en el Hospital San José de Cravo-Norte, 210 en el Centro de Salud Jesús Coronel de Puerto Jordán y 168 en el Centro de Salud Panamá de Arauca, y en la Sede Administrativo no se aplicó encuesta.

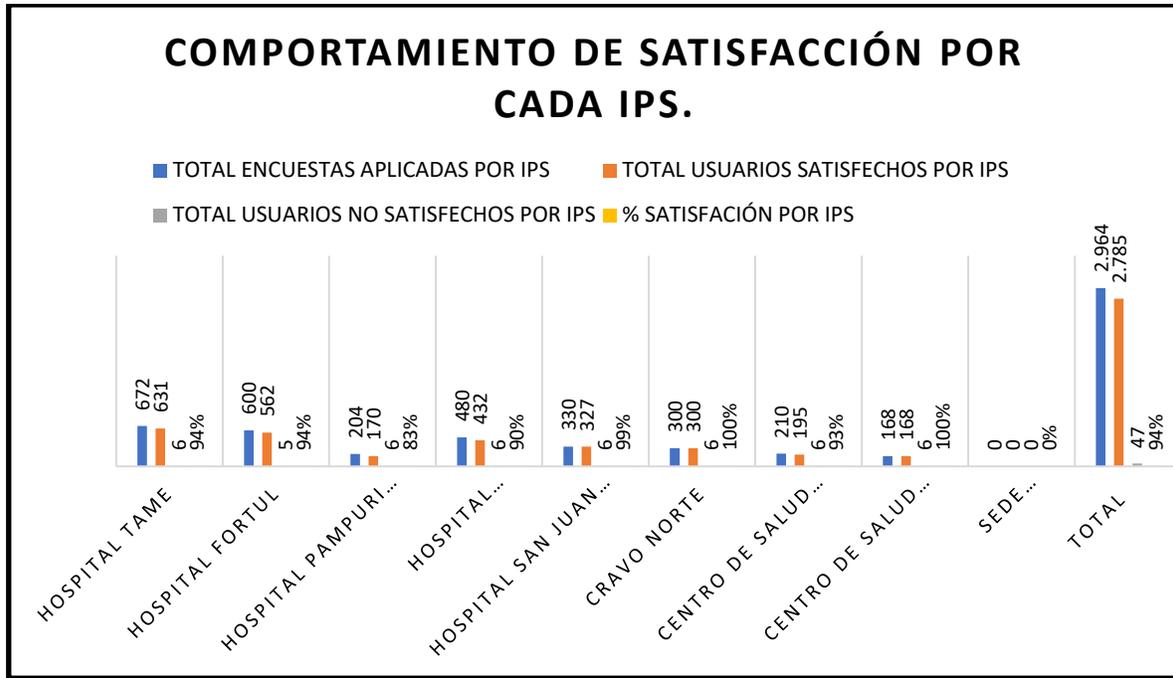
Seguidamente se grafica el comportamiento de satisfacción global en cada IPS durante el primer semestre del presente año.

HOSPITAL Y/O CENTRO DE SALUD	TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS POR IPS (PRIMER SEMESTRE 2024)	TOTAL, USUARIOS SATISFECHOS POR IPS (PRIMER SEMESTRE 2024)	TOTAL, USUARIOS NO SATISFECHOS CON EL SERVICIO	% DE SATISFACCIÓN POR IPS
H. SAN ANTONIO DE TAME	672	631	6	94%
H. SAN FRANCISCO DE FORTUL	600	562	5	94%
H. SAN RICARDO PAMPURI DE LA ESMERALDA	204	170	6	83%
H. SAN LORENZO DE ARAUQUITA	480	432	6	90%
H. SAN JUAN DE DIOS DE RONDÓN	330	327	6	99%
H. SAN JOSE DE CRAVO- NORTE	300	300	6	100%
C. S JUAN JESUS CORONEL DE PTO JORDAN	210	195	6	93%
C. S DE PANAMA DE ARAUCA	168	168	6	100%
SEDE ADMINISTRATIVA	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>2.964</b>	<b>2.785</b>	<b>47</b>	<b>94%</b>

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

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

**REPRESENTACIÓN GRAFICA:**



Fuente: Matriz Tabulación de Satisfacción del Usuarios.

Conforme se evidencia en la gráfica anterior, los usuarios del Hospital San Ricardo de Pampuri de la Esmeralda durante el primer semestre de 2024 mostraron menor satisfacción con el servicio recibido frente a las demás sedes ya que de 204 usuarios encuestados 170 manifestaron estar satisfechos, lo que equivale al 83% del 100%. Igualmente se observa que la gran mayoría de las IPS adscritas a la red hospitalaria de la ESE DEPARTAMENTAL MORENO Y CLAVIJO obtuvieron resultados satisfactorios teniendo en cuenta que el porcentaje de satisfacción obtenido se encuentra por encima del 94%; meta establecida para este indicador.

**PORCENTAJE EL**

**GLOBAL DE SATISFACCIÓN DURANTE PRIMER SEMESTRE DE 2024:**

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

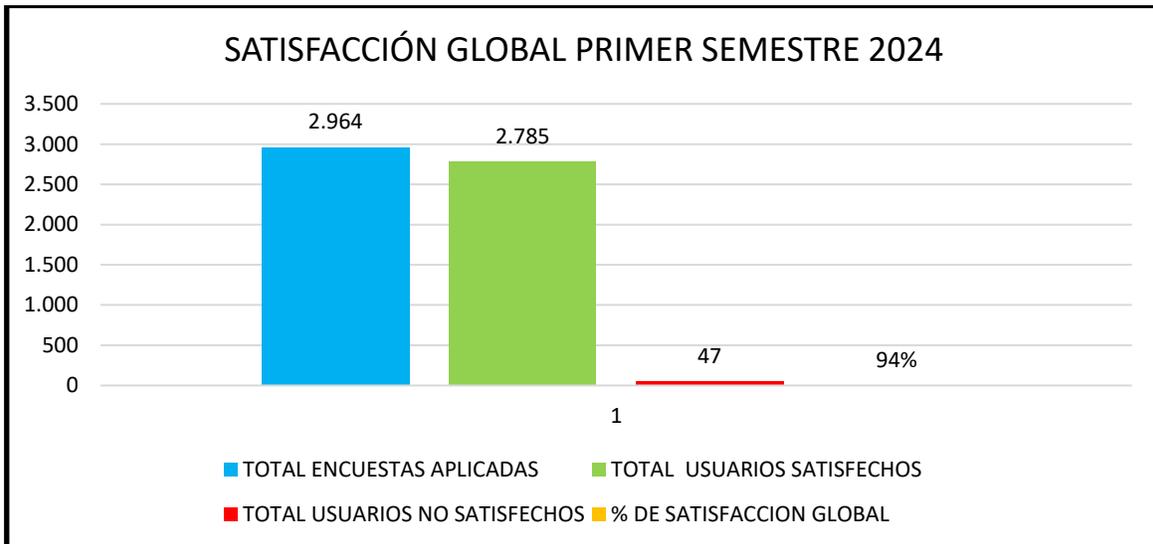
[WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO](http://WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO)

TIEMPO (DE ENERO A JUNIO 2024)	TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS	Número de usuarios que respondieron "muy buena" a la pregunta: "¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?"	Número de usuarios que respondieron "buena" a la pregunta: "¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?"	TOTAL, USUARIOS SATISFECHOS	% DE SATISFACCIÓN GLOBAL
<b>TOTAL</b>	<b>2.964</b>	<b>2.789</b>	<b>2.836</b>	<b>2.785</b>	<b>94%</b>

**REPRESENTACIÓN GRÁFICA:**

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

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



Fuente: Matriz Tabulación de Satisfacción del Usuario.

En la gráfica observamos que, durante el primer semestre del año 2024, se aplicaron un total de 2.964 usuarios encuestados, 2.785 total de usuarios satisfechos con el servicio, 47 total de usuarios no satisfechos con el servicio de satisfacción, en las cuales los usuarios contestaron 2.789 muy buena a la pregunta ¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS? Y 2.836 usuarios contestaron buena a esta misma pregunta; para un total de 2.785 usuarios satisfecho, equivalente a un 94% de satisfacción. De acuerdo a los resultados obtenidos se puede establecer que durante el primer semestre del año 2024 las IPS adscritas La ESE Moreno y Clavijo han generado una opinión positiva ante los usuarios y que se está cumpliendo con las expectativas de los mismos.

**OTRA GESTIÓN REALIZADA DENTRO DEL PROCEDIMIENTO SIAU:**

- Se coordinó y se verificó la ejecución de las actividades contempladas en el Plan de Acción (Incluido Mapa de Riesgos y Pamec) institucional las cuales estaban programadas para desarrollar dentro del primer semestre de 2024.
- Se registró en la plataforma SUIT de las PQRSDf presentadas en toda la red hospitalaria durante el primer semestre de 2024.
- Se coordinó la realización de capacitaciones dirigidas tanto al personal de toda la red hospitalaria como a los usuarios en diferentes temáticas con el propósito de mejorar el servicio prestado al usuario y fomentar el respeto mutuo.
- Se realizó auditoría mensual a las actividades desarrolladas por las

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

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

coordinadoras SIAU de toda la red hospitalaria y que hacen parte del procedimiento (Informe mensual).

- Se realizó informe mensual correspondiente al reporte de indicadores de gestión.
- Se realizó informe de gestión correspondiente al primer trimestre del 2021.
- Se realizó la creación del protocolo de la atención al ciudadano

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

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

Dirección: Calle 15 Carrera 11 - 36, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: [Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co](mailto:Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co) Teléfono: 607 6852966

## CONCLUSIONES

Como se mencionó inicialmente la E.S.E DEPARTAMENTAL MORENO Y CLAVIJO viene realizando acompañamiento a través del líder del procedimiento SIAU a cada una de las actividades realizadas por su equipo de trabajo, el cual se encuentra distribuido en los diferentes Hospitales y Centros de Salud de la Red hospitalaria de la ESE observándose que se viene cumpliendo mes a mes con el desarrollo de las mismas.

En el informe proyectado se describió y se relacionó los resultados obtenidos a través de las actividades desarrolladas por las coordinadoras SIAU en el primer semestre de 2024, más el análisis mensual realizado por la sede central.

Como resultados se observar que durante este periodo se realizó divulgación de derechos y deberes a 8.458 usuarios en toda la red hospitalaria. Una cifra realmente baja teniendo en cuenta la cantidad de usuarios atendidos en toda la Red hospitalaria.

Igualmente se pudo establecer que durante el semestre analizado la Oficina de Atención al Usuario recibió un total de 112 PQRSDF. 64 se presentaron en el Hospital San Antonio de Tame, 9 en el Hospital San Francisco de Fortul, 13 en el Hospital San Ricardo Pampuri de la Esmeralda, 9 en el Hospital San Lorenzo de Arauquita, 5 en el Hospital San Juan de Dios de Rondón, 2 en el Hospital San José de Cravo-Norte, 2 en el Centro de Salud Juan Jesús Coronel de Puerto Jordán, 8 en el Centro de Salud Panamá de Arauca y 0 en la Sede Administrativa.

Por otro lado podemos mencionar que para conocer en forma técnica y objetiva, la percepción que tienen los usuarios de la calidad, eficiencia, eficacia, efectividad y calidez de la atención en los servicios que han recibido; la ESE MORENO & CLAVIJO realiza la aplicación de encuestas que evalúan el grado de satisfacción de los usuarios y de acuerdo con los resultados obtenidos se implementan las acciones de mejora que sean necesarias para intervenirlos y finalmente se convierten en otra fuente o insumo para el modelo de mejoramiento Institucional sirviendo de guía para mejorar o mantener la calidad de la prestación de los servicios en la Institución.

Durante el primer semestre del año 2024 en toda la red hospitalaria se aplicaron un total de 2.964 encuestas de satisfacción, en las cuales 2.789 usuarios contestaron muy buena a la pregunta ¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS? Y 2.836 usuarios contestaron buena a esta misma pregunta; para un total de 2.785 usuarios satisfechos,

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

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

equivalente a un 94% de satisfacción.

Los resultados obtenidos muestran que durante el primer semestre del año 2024 las IPS adscritas La ESE Moreno y Clavijo generan una opinión positiva ante los usuarios y que está cumpliendo con las expectativas de los mismos.

Con base en toda la información obtenida más el análisis de los factores internos y externos, la ESE Moreno & Clavijo lleva a cabo la planeación de sus lineamientos, trabajando en la búsqueda de estrategias que hagan de cada momento de verdad una experiencia satisfactoria, buscando minimizar todas las situaciones identificadas y caracterizadas al interior de la Institución, especialmente aquellas con las cuales

los usuarios manifiestan la vulneración de sus derechos, manteniendo siempre el horizonte: “Atención humanizada y Atención con calidad”.

Desde el procedimiento SIAU y la normatividad vigente se continuará educando a los usuarios, promoviendo la participación ciudadana, se hará la revisión de los determinantes sociales, participando en espacios interinstitucionales para la creación de redes de apoyo, se buscará referenciación con prácticas exitosas en otros servicios e instituciones y se aprovechará toda oportunidad que permita el mejoramiento continuo del procedimiento.

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

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

## RECOMENDACIONES:

- Teniendo en cuenta que el personal asignado como coordinadoras del procedimiento SIAU en cada IPS a su vez tienen bajo su responsabilidad otras actividades como son consultas, para el caso de las psicólogas y actividades asistenciales en los diferentes servicios para las auxiliares de enfermería. Se sigue recomendando la asignación de una persona única y exclusivamente para el procedimiento de SIAU que cuente con un espacio debidamente adecuado y las herramientas necesarias para el desarrollo de sus funciones.

**HAROLD ANDRES MAURNO CISNEROS**  
Coordinador SIAU ESE MORENO & CLAVIJO.

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

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