

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

**PRIMER SEMESTRE 2024  
ENERO – JUNIO**

**GESTIÓN DE CONTROL INTERNO  
2024**

*“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

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 general.

Este documento es el resultado de un análisis de las manifestaciones recibidas mediante PQRSDf en la E.S.E Departamental de Primer Nivel Moreno y Clavijo, durante el periodo comprendido entre Enero y Junio de 2024.

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.

Se detalla el número total de PQRSDf recibidas en la entidad durante el primer semestre del 2024, 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.

La Oficina de Atención al Usuario, tiene desde su hacer un enfoque de atención alineado con el modelo de atención Institucional, centrado en el usuario y su familia, buscando responder a las necesidades y problemas que obstaculizan su acceso a los servicios de 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 en el contexto del respeto por la persona y/o usuario.

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

[WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO](http://WWW.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.
- **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. Estos se han clasificado en 3 niveles, según circular externa 202315100000010-5 de 2023:
  - Reclamo de riesgo simple: insatisfacción con la prestación del servicio de salud, sin que se identifique un riesgo inminente para la vida, la integridad del usuario, afectación a población vulnerable, ni cause gran impacto en el sector. Tendrá un tiempo máximo de respuesta de setenta y dos (72) horas.
  - Reclamo de riesgo priorizado: Reclamo que involucra algún riesgo para la integridad de las personas o que afecte a poblaciones vulnerables o causen gran impacto en el Sistema General de Seguridad Social en Salud o el Sector Salud. Tendrá un tiempo máximo de respuesta de cuarenta y ocho horas (48) horas.
  - Reclamo de riesgo vital: Reclamo que involucra un riesgo inminente para la vida o para la integridad de la persona; puede tratarse de un usuario cuya condición clínica representa un riesgo vital, o que en caso de no recibir atención inmediata presenta alta probabilidad de pérdida de miembro u órgano; o que refiere presentar un dolor extremo de acuerdo con el sistema de clasificación usado; o manifiesta una condición en salud que de no recibir el servicio requerido en el corto plazo, podría presentar un rápido deterioro que pone en riesgo la integridad de la

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

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

persona e incluso ocasionar la muerte. Tendrá un tiempo máximo de respuesta de veinticuatro (24) horas.

La nueva priorización busca dar respuesta a las barreras que se le presentan a los usuarios al acceder a los servicios y tecnologías en salud; por lo anterior, los nuevos tiempos definidos en la misma, son acordes al riesgo al que está expuesto el paciente según criterios clínicos.

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

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

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

el grado de satisfacción de un público objetivo ante un servicio ofrecido o conocer el rendimiento de sus procesos internos.

## 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 brindándoles información clara, oportuna y eficaz, contribuyendo a satisfacer sus necesidades durante el primer semestre del 2024.

## 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 para fortalecer la calidad de los servicios durante el periodo del 1 de enero al 30 de junio de 2024.



*“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

## 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.

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
Medio Físico	Toda correspondencia, documento escrito.
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.

“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”

WWW.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.

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

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 de 2024.

Para garantizar un seguimiento efectivo a las respuestas de las PQRSDF 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 coordinador 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 PQRSDF hasta la gestión y respuesta efectiva.

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

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

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.

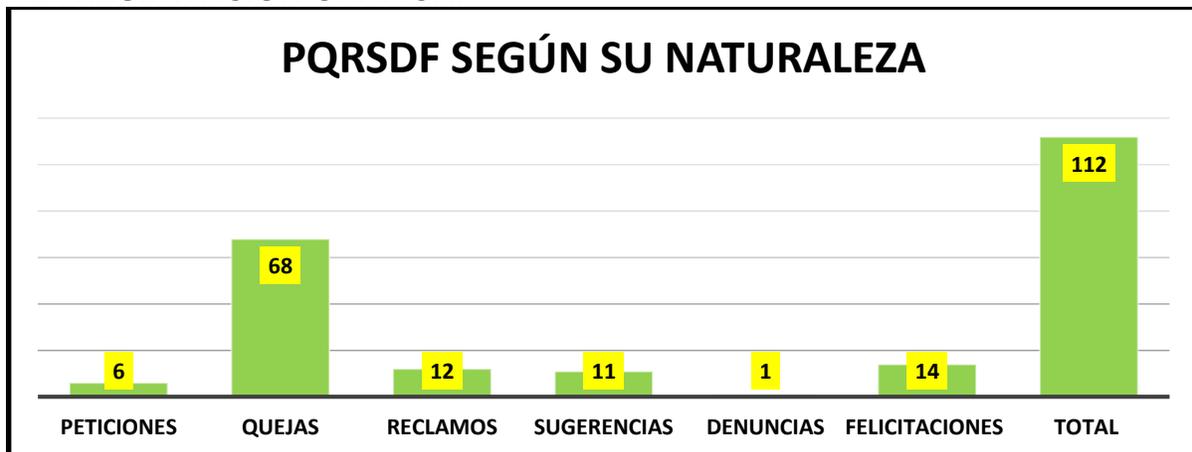
### CLASIFICACIÓN DE PQRSDF PRIMER SEMESTRE DE 2024

Tabla 1.

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>

La primera tabla proporciona una visión detallada del seguimiento mensual de las PQRSDF, 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 enero a Junio 2024.

#### 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.

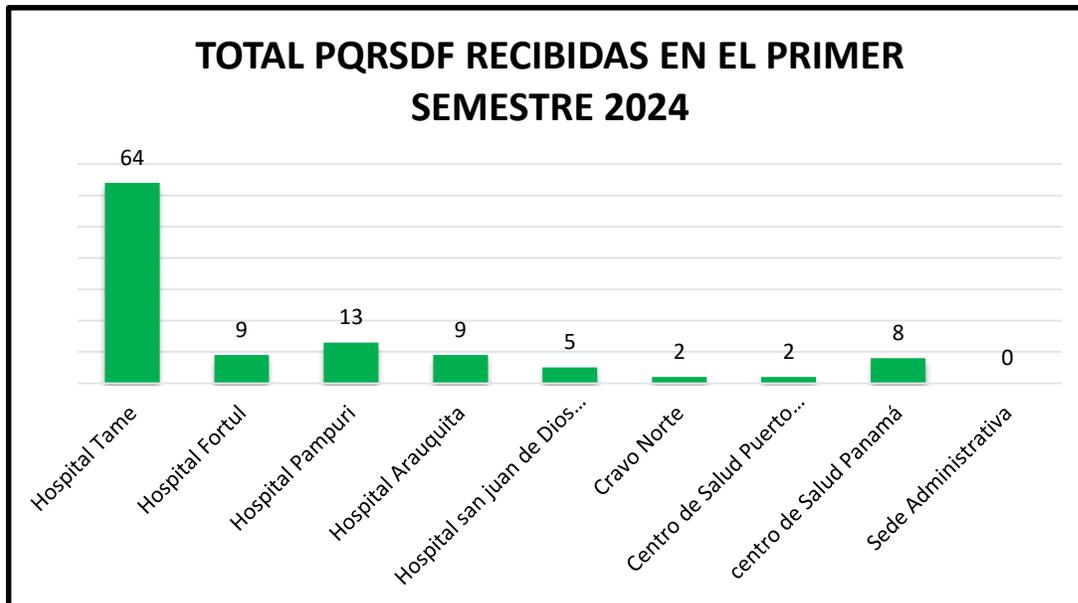
*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

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

La segunda tabla da 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.

HOSPITALES /CENTRO DE SALUD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Hospital Tame	8	7	14	17	9	9	64
Hospital Fortul	1	1	2	4	0	1	9
Hospital Pampuri - Esmeralda	0	3	0	4	4	2	13
Hospital Arauquita	5	2	2	0	0	0	9
Hospital San Juan de Dios Pto Rondón	0	0	0	2	0	3	5
Cravo Norte	0	2	0	0	0	0	2
Centro de Salud Puerto Jordán	1	0	0	0	1	0	2
Centro salud Panamá	3	0	1	0	0	4	8
Sede Administrativa	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>15</b>	<b>19</b>	<b>27</b>	<b>14</b>	<b>19</b>	<b>112</b>

Grafica



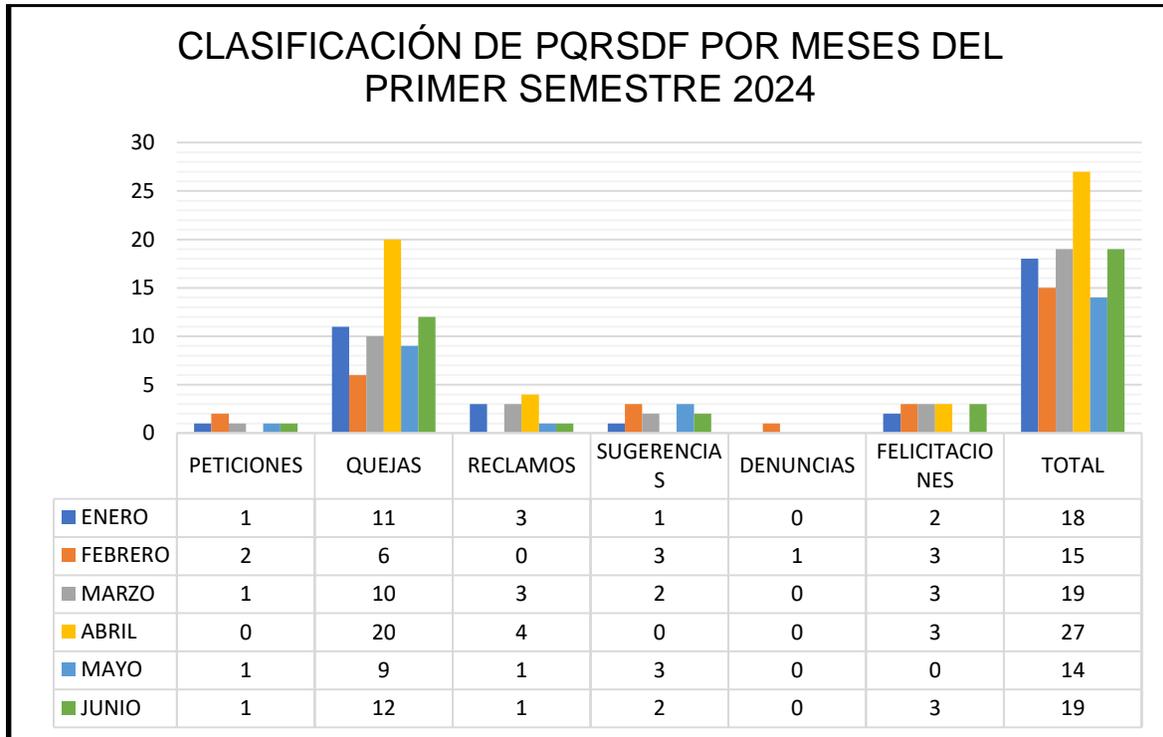
La gráfica anterior muestra la distribución de PQRSDF por hospital, resaltando que el Hospital San Antonio de Tame fue el receptor predominante a través del buzón

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

de sugerencias con un total de (64), durante el primer semestre de 2024.

### Clasificación de PQRSDf por meses del primer semestre 2024

Se destaca que la mayoría de los trámites registrados en el primer semestre se categorizan como quejas, principalmente vinculadas a sensibilidad y oportunidad.



En el siguiente grafico se observa la recepción de un total de 112 PQRSDf durante el primer semestre del 2024, recibidas de la siguiente manera:

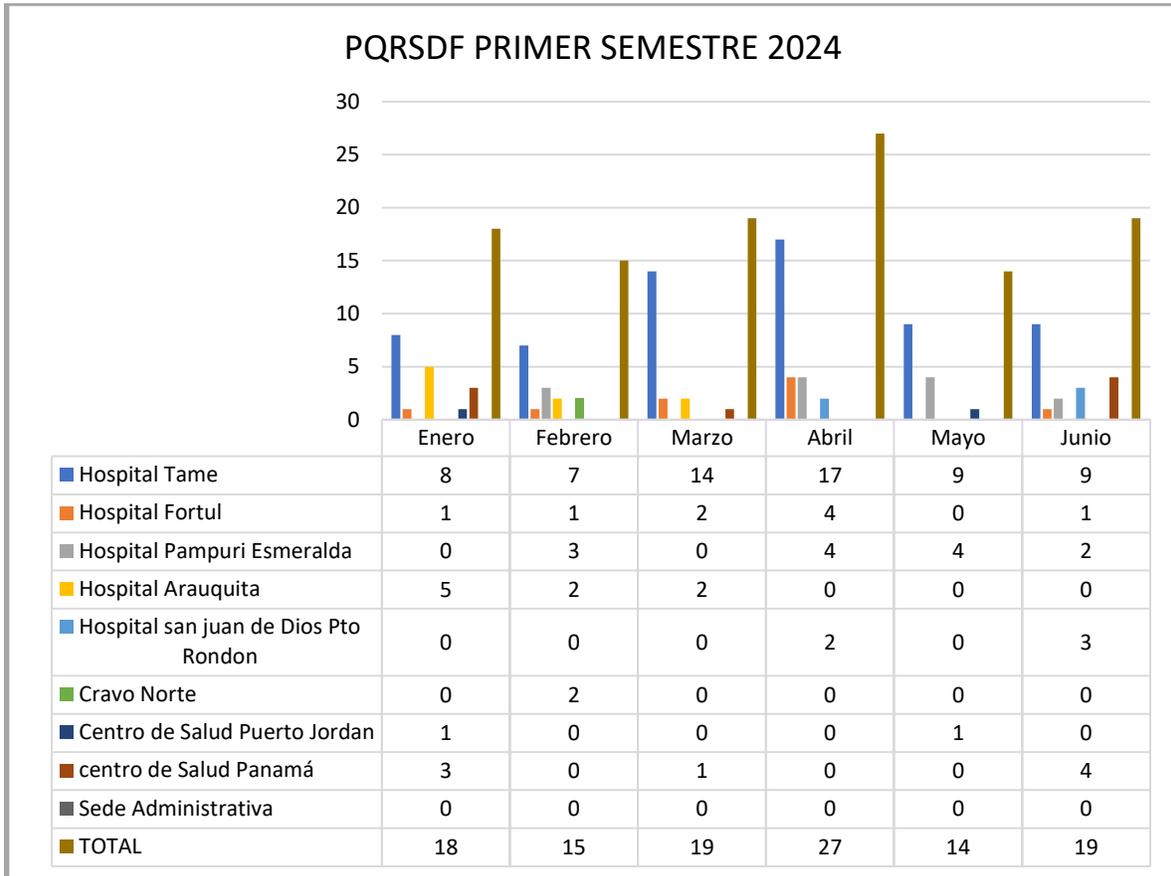
- **ENERO:** Se recibieron: peticiones 1, quejas 11, reclamos 3, sugerencias 1 y felicitaciones 2.
- **FEBRERO:** Se recibieron: peticiones 2, quejas 6, reclamos 0, sugerencias 3, denuncias 1 y felicitaciones 3.
- **MARZO:** Se recibieron: peticiones 1, quejas 10, reclamos 3, sugerencias 2, denuncias 0 y felicitaciones 3.
- **ABRIL:** Se recibieron: peticiones 0, quejas 20 reclamos 4, sugerencias 0, denuncias 0 y felicitaciones 3.
- **MAYO:** Se recibieron: peticiones 1, quejas 9, reclamos 1, sugerencias 3, denuncias 0 y felicitaciones 0.
- **JUNIO:** Se recibieron: peticiones 1, quejas 12 reclamos 1, sugerencias 2,

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

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

denuncias 0 y felicitaciones 3.

Grafica



En general, se puede notar que las quejas fueron la categoría más frecuente durante el primer semestre de 2024, indicando un posible aumento de sensibilidad y oportunidad insatisfacción o descontento por parte de los usuarios hacia los productos o servicios ofrecidos por la entidad. Las felicitaciones también tuvieron presencia, lo que refleja un interés por parte de los consumidores en mejorar la calidad en la prestación de los servicios. Es importante que la E.S.E Departamental Moreno & Clavijo analice con el fin de ofrecer una mejor experiencia a los usuarios y responder de manera efectiva a sus necesidades y inquietudes.

▪ **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.

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

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 /Pag Web	Total
	0	112	0	112

Se observa la recepción de todas las PQRSDf a través del buzón de sugerencias, teniendo un total de 112 PQRSDf para el periodo evaluado.

*“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”*

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

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda que dentro de las actas de apertura de buzón, comités de usuarios y/o institucionales se plasme de forma concreta las acciones y/o compromisos que se adoptaran a partir de las sugerencias, quejas y/o felicitaciones dadas por los usuarios; y a su vez deberá ser socializado con la gerencia de cada hospital para su conocimiento y fines pertinentes.
- La oficina de control interno realizará seguimiento periódico con la finalidad de que se continúen optimizando los tiempos de respuesta a los usuarios y fortaleciendo los canales de comunicación con todos aquellos que acuden a los solicitar los servicios de la entidad.
- Se recomienda la eficiente continuidad en el funcionamiento del botón/link de PQRSDf de la página web de la E.S.E. Moreno y Clavijo.
- Se recomienda fomentar el uso del buzón de PQRS, como también de los aplicativos dispuestos en la página web para la recepción de las PQRSF, dándolas a conocer a la comunidad, como mecanismos efectivos de comunicación entre la ESE y los usuarios externos.
- Se recomienda continuar con la proyección de información a los usuarios en las diferentes salas de espera de los hospitales y centros de salud, sobre derechos y deberes, protocolos, contacto y demás información institucional de interés para el cliente interno y externo.
- Se recomienda continuar con la educación al usuario de manera presencial y virtual, en cuanto a conocer y saber utilizar cada tipo de PQRSDf, lo anterior para mitigar que se coloquen quejas o reclamos cuando pueden ser solicitudes o peticiones.

Atentamente,

María Amparo Vanegas M.  
Asesora de Control Interno  
ESE Departamental Moreno & Clavijo

Digitó: Neyiret Suarez, 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)

*“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