

INTRODUCCION

El presente informe, da cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública” y muestra en detalle las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) recibidos por la ESE Hospital Local Cartagena de Indias durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2018. Dicha información nos permite verificar y analizar el número PQRSF recibidas por cada uno de los canales habilitados por la Entidad para su recepción, así mismo, permite determinar la gestión dada de las misma (oportunidad de respuesta) durante el mismo periodo evaluado y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.

1.- GENERALIDADES

Con base en la normativa Constitucional y Legal vigente, sobre la cual la ESE Hospital Local de Cartagena de Indias gestiona todo lo relacionado con las peticiones recibidas, se aclaran los siguientes términos:

• Canales de atención

La Entidad ha dispuesto los siguientes canales de atención para la gestión y respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones- PQRSF: presencial y escrito. Los mecanismos de atención para cada canal:

Presencial: Recepción y

Escrito: Buzón

• Tipos o modalidades del derecho de petición

De acuerdo con el procedimiento de “Apertura Buzones en Centro de Atenciones” define:

Petición: Solicitud que hace el usuario con el fin de recibir una respuesta sobre los temas generales y particulares que son competencia de la Empresa.

Queja o Reclamación: Manifestación mediante la cual se pone en conocimiento conductas irregulares de sus funcionarios (queja) o deficiencias en la prestación de los servicios que ofrece en cumplimiento de sus funciones (reclamación).

Sugerencia: Recomendación o propuesta que se formula para el mejoramiento de la prestación de los servicios a cargo de la entidad.

Felicitaciones: Manifestación de la satisfacción que se experimenta con motivo de algún suceso favorable dentro de los procesos, ya sea a sus funcionarios o a la prestación de los servicios.



2.- OBJETIVO

Determinar el grado de cumplimiento de las respuestas a los usuarios, e identificar las fortalezas de cada uno de los procesos misionales frente a las comunicaciones de los usuarios, con el fin de mejorar y formular planes de acción, en el momento que se requieran, buscando siempre que las PQRS, tenga una respuesta oportuna y satisfactoria para los usuarios que utilizan este medio para dar a conocer sus opiniones.

3.- ALCANCE

La evaluación se realiza a las PQRSF presentadas entre los meses de 1 de enero y 30 de junio de 2018, que corresponde al primer periodo de 2018. La información contenida en el presente informe corresponde a la verificación realizada a través del informe suministrado por la Unidad de Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), por la Unidad de Gestión de TIC y por la Recepción; verificación de la trazabilidad de las mismas. Así mismo se evalúa la página web para verificar el link que está dispuesto para que los usuarios puedan gestionar sus comunicaciones y se efectúa la evaluación de la medición de la Satisfacción de los usuarios

4. - METODOLOGÍA APLICADA:

- Se verificaron la base de datos entregada por por la Unidad de Gestión de TIC y por la Recepción teniendo en cuenta la siguiente característica: mes evaluado, fecha de radicación, fecha de remisión, frecuencia, clase de petición, asunto de la petición, destinatario y fecha de respuesta.
- Se verificó las Solicitudes y Peticiones radicada en la Recepción
- Se analizó la Información suministrada por la Unidad de Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU, para la elaboración del informe Semestral por parte de la Oficina Asesora de Control Interno.

5. PETICIONES, QUEJA RECLAMOS, SOLICITUDES Y FELICITACIONES

5.1 SEGUIMIENTO Y ANALISIS

Se pudo observar que durante el primer semestre del año 2018 ingresaron trecientas cuarenta (330) PQRSF, de las cuales fueron a través del canal de atención de Buzón de 32 Centro de Atención Servicio Salud de los 44 Centro de Atención existente.

De las 330 PQRSF recibidas, no se pudo determinar en el Primer trimestre de 2018 la Tipología de peticiones recibidas por lo que se optó evaluar todo el semestre de 2018 tabulando por Centro de Servicio y de acuerdo al número de PQRSF recibidas, para lo cual se observó que de las 340 PQRSF recibida 54 le corresponde al Centro de Atención de Blas Lezo, seguida del Centro Salud Bosque con 23 y 21 peticiones Puesto de Salud la Reina (ver Tabla No 1)

Como se puede observar en la Tabla 1 y gráfica No 1 que el 16 % de las PQRSF que llegaron a la ESE Hospital Local de Cartagena de Indias direcciona Centro de Atención de





Hospital local
Cartagena
de Indias
Tejiendo Calidad de Vida

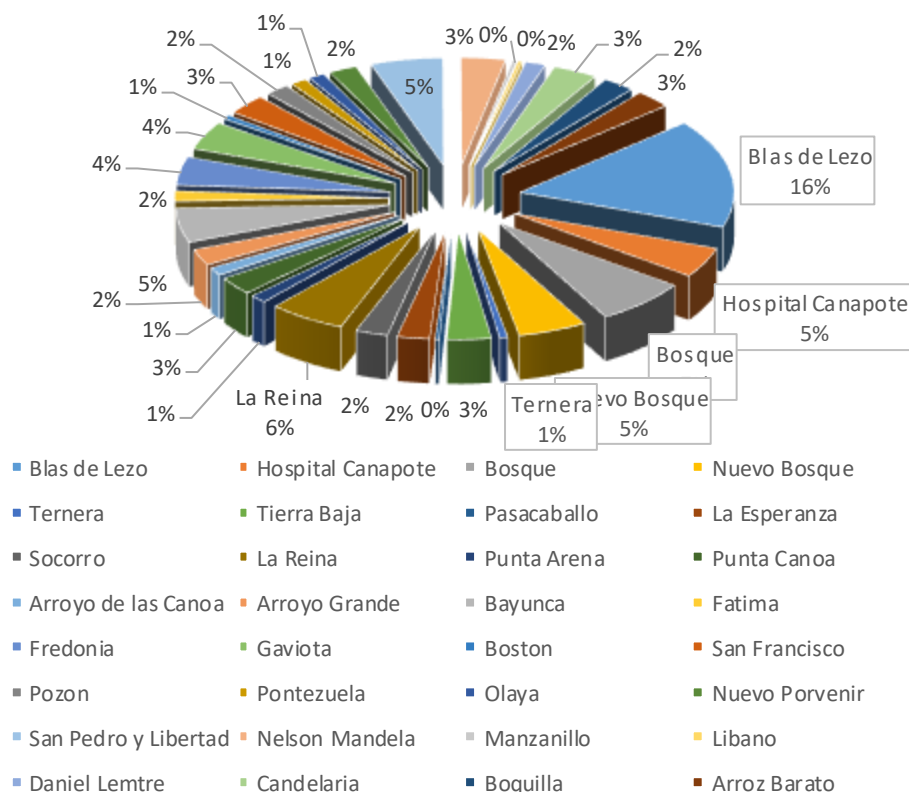
Blas de Lezo y en un segundo lugar 7% Centro Salud del Bosque y en tercer lugar 6% el Puesto salud la Reina.

Tabla 1.- Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias			
IT	DEPENDENCIA	TOTAL	% PARTICIPACIÓN
1	Blas de Lezo	54	16,36
2	Hospital Canapote	15	4,55
3	Bosque	23	6,97
4	Nuevo Bosque	17	5,15
5	Tenera	2	0,61
6	Tierra Baja	11	3,33
7	Pasacaballo	1	0,30
8	La Esperanza	8	2,42
9	Socorro	8	2,42
10	La Reina	19	5,76
11	Punta Arena	4	1,21
12	Punta Canoa	9	2,73
13	Arroyo de las Canoa	4	1,21
14	Arroyo Grande	8	2,42
15	Bayunca	17	5,15
16	Fátima	5	1,52
17	Fredonia	14	4,24
18	Gaviota	14	4,24
19	Boston	2	0,61
20	San Francisco	10	3,03
21	Pozón	6	1,82
22	Pontezuela	4	1,21
23	Olaya	4	1,21
24	Nuevo Porvenir	7	2,12
25	San Pedro y Libertad	18	5,45
26	Nelson Mandela	11	3,33
27	Manzanillo	1	0,30
28	Líbano	1	0,30
29	Daniel Lemtre	5	1,52
30	Candelaria	11	3,33
31	Boquilla	8	2,42
32	Arroz Barato	9	2,73
Totales		330	100,00

.- Peticiones, Quejas, Reclamos



Grafico No 1 . PQRSF por Centro de Atencion Servicios



Fuente: Calculo de la Oficina de Control Interno

5.2.- PQRSF SEGÚN LA CLASIFICACIÓN DEL ASUNTO

A continuación se presenta el resultado por Frecuencia de los asuntos solicitados y el término de respuesta de las mismas obtenido de las dependencias en el cual recibieron las PQRSF:

5.2.1 Centro de Servicios Blas de Lezo

Se evidenció en el Centro de Servicios **Blas de Lezo** que del total de **54** PQRSF, se direccionaron a las diferentes áreas extemporáneamente (aproximadamente un mes) para las PQRSF del segundo trimestre 2018, si evidencia de fecha de respuesta, sin embargo, para el primer trimestre de 2018 no se observa fecha de remisión como tampoco fecha de respuestas.

De las peticiones efectuadas en el Centro de Atención de Blas de Lezo, las tres con más frecuencias son Traslado de Medico de un centro a otro con 72%, seguida solicitud por suministro (abanico, aire acondicionado...) con un 9% y con 7% Falta de Trato Humanizado (ver Tabla 2).



Tabla No 2. PQRSF por Asuntos

Aspecto PQRSF	Frecuencia	%
AMBIENTE FÍSICO	1	2
FALTA DE TRATO HUMANIZADO	4	7
PRESTACIÓN DE SERVICIO	1	2
DEMORA EN LA ATENCIÓN	1	2
MALA ATENCIÓN	1	2
RASLADO DE MEDICO DE UN CENTRO A OTRO	39	72
SOLICITUD POR SUMINISTRO (ABANICO, AIRE ACONDICIONADO)	5	9
FALTA DE HIGIENE	1	2
Negación en el Servicio	1	2
Totales	54	100

5.2.2 Centro Prestación Servicios Bosque

Se evidenció en el Centro de Servicios Bosque que del total de **23** PQRSF, se direccionaron a las diferentes áreas extemporáneamente (aproximadamente un mes) para las PQRSF del segundo trimestre 2018, si evidencia de fecha de respuesta, sin embargo, para el primer trimestre de 2018 no se observa fecha de remisión como tampoco fecha de respuestas.

De las peticiones efectuadas en el Centro de Atención de Bosque, las tres con más frecuencias son Demora en la Atención con 30%, seguida por Falta de Trato Humanizado con 22% y con 22% de traslado de médico de un centro a (ver Tabla 3).

Tabla No 3. PQRSF por Asuntos

Aspecto	Frecuencia	%
FALTA DE TRATO HUMANIZADO	5	22
DEMORA EN LA ATENCIÓN	7	30
MALA ATENCIÓN	1	4
TRASLADO DE MEDICO DE UN CENTRO A OTRO	5	22
SOLICITUD POR SUMINISTRO (ABANICO, AIRE ACONDICIONADO)	2	9
FALTA DE PAPELERIA	3	13
Totales	23	100

5.2.3 Centro Prestación Servicios la Reina



Se evidenció en el Centro de Servicios la Reina que del total de **19** PQRSF, se direccionaron a las diferentes áreas extemporáneamente (aproximadamente un mes) para las PQRSF del segundo trimestre 2018, si evidencia de fecha de respuesta, sin embargo, para el mes de enero y febrero no se evidencia radicación de PQRS.

De las peticiones efectuadas en el Centro de Atención la Reina las **dos** con más frecuencias son: Solicitud por Suministro (abanico, aire acondicionado) con el 79%, seguida por incumplimiento de Horario con 11% (ver Tabla 4).

Tabla No 4. PQRSF por Asuntos

Aspecto	Frecuencia	%
IMCUMPLIENTO HORARIO DE ATENCION	2	11
OPORTUNIDAD ALTA EN LAS CITAS MEDICAS	1	5
NEGACION DEL SERVICIO	1	5
SOLICITUD POR SUMINISTRO (ABANICO, AIRE ACONDICIONADO)	15	79
Totales	19	100

5.2.4 Centro Prestación Servicios San Pedro y Libertad

Se evidenció en el Centro de Servicios San Pedro y Libertad que del total de **18** PQRSF, se direccionaron a las diferentes áreas extemporáneamente (aproximadamente 22 días) para las PQRSF del segundo trimestre 2018, si evidencia de fecha de respuesta, sin embargo, para el primer trimestre de 2018 no se observa fecha de remisión como tampoco fecha de respuestas.

De las peticiones efectuadas en el Centro de Atención Servicios San Pedro y Libertad , las tres con más frecuencias son: negación en el servicio con un 56%, seguida por Oportunidad Alta en las Citas Médicas con un 22% y con 11% de Ambiente Físico (ver Tabla 5).

Tabla No 5. PQRSF por Asuntos

Aspecto	Frecuencia	%
NEGACION DEL SERVICIO	10	56
OPORTUNIDAD ALTA EN LAS CITAS MEDICAS	4	22
FALTA DE TRATO HUMANIZADO	1	6
AMBIENTE FISISCO	2	11
MALA ATENCIÓN	1	6
Totales	18	100

5.2.5 Centro Prestación Servicios Bayunca



Se evidenció en el Centro de Servicios Bayunca que del total de **17** PQRSF, se direccionaron a las diferentes áreas extemporáneamente (aproximadamente 22 días) para las PQRSF del segundo trimestre 2018, si evidencia de fecha de respuesta, sin embargo, para el primer trimestre de 2018 no se observa fecha de remisión como tampoco fecha de respuestas.

De las peticiones efectuadas en el Centro de Atención Servicios Bayunca, las tres con más frecuencias son: Infraestructura con 47,1%, seguida por Infraestructura con un 23,5% y con 23,5 % Solicitud por Suministro (abanico, aire acondicionado) (ver Tabla 6).

Tabla No 6. PQRSF por Asuntos

Aspecto	Frecuencia	%
FALTA DE TRATO HUMANIZADO	2	23,5
PRESTACION DE SERVICIO	2	47,1
SOLICITUD POR SUMINISTRO (ABANICO, AIRE ACONDICIONADO)	5	23,5
FALTA DE HIGIENE	1	5,9
Totales	17	100

5.2.6 Centro Prestación Servicios Nuevo Bosque

Se evidenció en el Centro de Servicios Nuevo Bosque que del total de **17** PQRSF, se direccionaron a las diferentes áreas extemporáneamente (aproximadamente 20 días) para las PQRSF del segundo trimestre 2018, si evidencia de fecha de respuesta, sin embargo, para el primer trimestre de 2018 no se observa fecha de remisión como tampoco fecha de respuestas.

De las peticiones efectuadas en el Centro de Atención Servicios Nuevo Bosque, las tres con más frecuencias son: Solicitud por Suministro (abanico, aire acondicionado) 58,8%, seguida por Falta de Trato Humanizado y Prestación de Servicio con 11, 8 % (ver Tabla 7)

Tabla No 7. PQRSF por Asuntos

Aspecto	Frecuencia	%
SOLICITUD POR SUMINISTRO (ABANICO, AIRE ACONDICIONADO)	10	58,8
FALTA DE TRATO HUMANIZADO	2	11,8
PRESTACION DE SERVICIO	2	11,8
INCUMPLIMIENTO AL HORARIO DE ATENCION	2	11,8
DEMORA EN LA ATENCION	1	5,9
Totales	17	100



5.2.7 Centro Prestación Servicios Nelson Mandela

Se evidenció en el Centro de Servicios Nuevo Bosque que del total de **11** PQRSF, se direccionaron a las diferentes áreas extemporáneamente (aproximadamente un mes) para las PQRSF del segundo trimestre 2018, si evidencia de fecha de respuesta, sin embargo, para el primer trimestre de 2018 no se observa fecha de remisión como tampoco fecha de respuestas.

De las peticiones efectuadas en el Centro de Atención Servicios Nelson Mandela, las dos con más frecuencias son: por Falta de Trato Humanizado y Prestación de Servicio con 45,5%, seguida por Mala Atención 18,18% (ver Tabla 8)

Tabla No 8. PQRSF por Asuntos

Aspecto	Frecuencia	%
SOLICITUD POR SUMINISTRO (ABANICO, AIRE ACONDICIONADO)	1	9,1
FALTA DE TRATO HUMANIZADO	5	45,5
MALA ATENCION	2	18,18
INCUMPLIMIENTO AL HORARIO DE ATENCION	1	9,1
DEMORA EN LA ATENCION	1	9,1
QUEJA DE FUNCIONARIO	1	9,1
Totales	11	100

5.3. ASUNTO DE MAYOR FRECUENCIA POR CENTRO DE ATENCION

Los temas más relevantes que llevaron a los usuarios a registrar las peticiones a través del canal de Buzón, de los 32 Centro de Prestación de Servicios evaluados son:

- 1.- Solicitud por Suministro (abanico, aire acondicionado, vasos desechables, carpa, sillas, etc.) con un **26,06%**;
- 2.- seguida por Traslado de Medico de un Centro a Otro correspondiente al **12,12%**;
- 3.- **Falta de Trato Humanizado** con un **11,52%**;
- 4.- Demora en la Atención con un **7,27%**;
- 5.- Mala Atención con un **6,27%**;
- 6.- Oportunidad Alta en las Citas Médicas con el **5,12%** y
- 7.- Traslado de Atención del Usuario por el Nuevo Modelo de Gestión con el 4,54%.(ver tabla 9





Tabla 9. Asunto de Mayor Frecuencia

No	ASPECTO	FALTA DE TRATO HUMANIZADO	DEMORA EN LA ATENCIÓN	OPORTUNIDAD ALTA EN LAS CITAS MÉDICAS	MALA ATENCIÓN	TRASLADO DE ATENCIÓN DEL USUARIO POR EL NUEVO MODELO DE GESTIÓN	TRASLADO DE MEDICO DE UN CENTRO A OTRO	SOLICITUD POR SUMINISTRO (ABANICO, AIRE ACONDICIONADO, VASOS DESECHABLES, CARPA, SILLAS, ETC)
1	CANAPOTE	2	5	1	2	-	-	2
2	Bosque	5	7	-	1	5	-	2
3	Nuevo Bosque	2	1	-	-	-	-	10
4	Tenera	1	-	-	-	-	-	-
5	Tierra Baja	-	-	1	-	-	-	2
6	Pasacaballo	-	-	1	-	-	-	-
7	Esperanza	2	1	1	-	-	-	-
8	Socorro	-	2	-	-	-	1	-
9	Reina	-	-	1	-	-	-	15
10	Punta Arena	-	-	-	-	-	-	3
11	Punta Canoa	-	-	-	5	-	-	4
12	Arroyo Grande	1	-	-	-	-	-	7
13	Arroyo de las Canoas	-	-	-	-	-	-	1
14	Bayunca	-	-	-	-	-	-	4
15	Blas de Lezo	4	1	-	1	-	39	5
16	Pozón	3	-	-	-	-	-	1
17	Pontezuela	-	-	2	2	-	-	-
18	Olaya	2	-	-	1	-	-	1
19	Nuevo Porvenir	-	1	-	-	3	-	1
20	San Pedro y Libertad	1	-	4	-	-	-	1
21	Nelso Mandela	5	1	-	2	-	-	1
22	Manzanillo	-	-	1	-	-	-	-
23	Líbano	1	-	-	1	-	-	-
24	Daniel Lemetre	1	-	2	-	-	-	2
25	Candelaria	3	-	-	-	-	-	3
26	Boquilla	1	2	1	-	-	-	3
27	Arroz Barato	4	1	-	3	-	-	-
28	Fátima	-	-	1	1	-	-	3
29	Fredonia	-	-	-	1	-	-	11
30	Gaviota	-	1	-	1	7	-	1
31	Boston	-	-	-	2	-	-	-
32	San Francisco	-	-	1	-	-	-	3
	TOTALES	38	23	17	23	15	40	86
	PORCENTAJE	11,52%	7,27%	5,12%	6,97%	4,54%	12,12%	26,06%

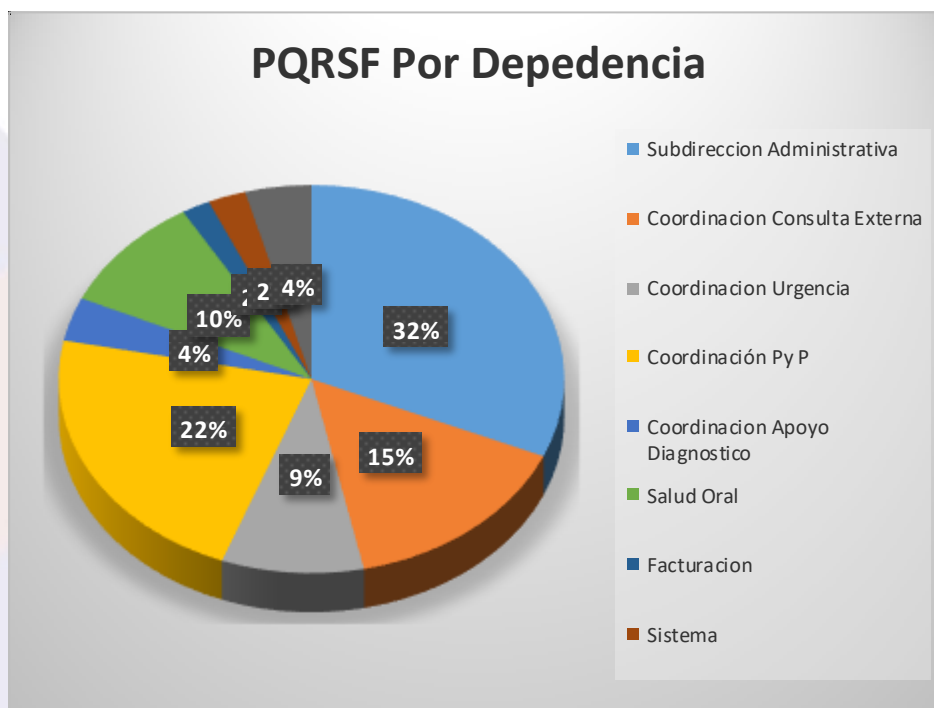
5.4. CANTIDAD DE PQRSF POR DE AREA

Ahora bien, las 330 PQRS, fueron direccionadas a las dependencias relacionadas en la Tabla. 10, siendo la Subdirección Administrativa la de Mayor PQRS recibidas con un 32%, seguida de la Coordinación de P y P representada en un 22% ; con un 22% la Coordinación de Salud Oral y con un 9% Urgencia.(ver Tabla 9 y grafico 2).

Tabla. 9 PQRSF Por Área

Dependencia	Frecuencia	%
Subdirección Administrativa	104	32
Coordinación Consulta Externa	50	15
Coordinación Urgencia	30	9
Coordinación P y P	74	22
Coordinación Apoyo Diagnostico	12	4
Salud Oral	32	10
Facturación	6	2
Sistema	8	2
Mantenimiento	14	4
Totales	330	100

Grafico 2. PQRS Por Área



5.5. ENCUESTAS DE MEDICION DE SATISFACCION E INSATISFACCION DE LOS USUARIOS.

5.5.1 Satisfacción de los Servicios

En el Primer Trimestre del año 2018, el total de encuestas aplicadas fue de 19.600, en los servicios de Consulta Externa, Prevención y Promoción, Salud Oral, Laboratorio, Imagenología y Urgencia, el **95,3% (19.600)** corresponde a satisfacción por el servicio y el 4,7% los que responde estar insatisfecho por el servicio.

El comportamiento del indicador de satisfacción del usuario arrojó un porcentaje promedio en el servicio de Consulta Externa del 95, %, en el servicio Prevención y Promoción el 95, %, en el servicio Salud Oral del 93% el servicio Laboratorio del 94%, en el servicio Imagenología del 85% y en el servicio urgencia del 93% respectivamente (Ver Tabla No 10).

Ahora bien, para el Segundo Trimestre del año 2018, el total de encuestas aplicadas fue de 19.346, en los servicios de Consulta Externa, Prevención y Promoción, Salud Oral, Laboratorio, Imagenología y Urgencia, el **95,3% (19.600)** corresponde a satisfacción por el servicio y el 4,7% los que responde estar insatisfecho por el servicio.(ver tabla 11).

El comportamiento del indicador de satisfacción del usuario arrojó un porcentaje promedio en el servicio de Consulta Externa del 95, %, en el servicio Prevención y Promoción el 94 %, en el servicio Salud Oral del 93%; servicio Laboratorio del 93%, en el servicio Imagenología del 85% y en el servicio urgencia del 92% respectivamente (Ver Tabla No 10).

Tabla No 10. Satisfacción Por Servicios

NIVEL DE SATISFACCION PRIMER TRIMESTRE 2018						
MESES	Consulta Ext	PyP	Salud Oral	Laboratorio	Imagenología	Urgencia
ENERO	1.857	1.497	1.196	1.360	493	515
FEBRERO	1.507	1.308	1.236	1.188	210	338
MARZO	1.812	1.480	1.248	1.149	41	320
TOTAL	5.176	4.285	3.680	3.697	744	1.173
PORCENTAJE	95%	95%	93%	94%	85%	93%

Tabla No 11. Satisfacción Por Servicios

NIVEL DE SATISFACCION SEGUNDO TRIMESTRE 2018						
MESES	Consulta Ext	PyP	Salud Oral	Laboratorio	Imagenología	Urgencia
ABRIL	1.419	1.239	1.157	1.092	330	330
MAYO	1.905	1.553	1.453	1.303	376	384
JUNIO	1.588	1.487	1.245	1.178	52	344
TOTAL	4.912	4.279	3.855	3.573	758	1.058
PORCENTAJE	95%	94%	92%	93%	85%	92%
Total Semestre	10.088	8.564	7.535	7.270	1.502	2.231

Fuente: Reporte presentado por el líder del proceso



5.5.2 Insatisfacción de los Servicios

En el primer trimestre del año 2018, el total de encuestas aplicadas fue de 19.600, en los servicios de Consulta Externa, Prevención y Promoción, Salud Oral, Laboratorio, Imagenología y Urgencia, el **4.7% (845)** corresponde a lo que manifiesta estar insatisfecho por el servicio (Ver Tabla 12).

El comportamiento del indicador de Insatisfacción del usuario arrojó un porcentaje promedio en el servicio de Consulta Externa del 4 %, en el servicio Prevención y Promoción el 4,33%, en el servicio Salud Oral del 4,33% el servicio Laboratorio del 5,66 %, en el servicio Imagenología del 4,4% y en el servicio urgencia del 6,66% respectivamente (Ver Tabla No 13).

Ahora bien, para el segundo trimestre del año 2018, el total de encuestas aplicadas fue sobre 19.346, en los servicios de Consulta Externa, Prevención y Promoción, Salud Oral, Laboratorio, Imagenología y Urgencia, el **5 % (911)** corresponde a lo que manifiesta estar insatisfecho por el servicio (Ver Tabla 12).

El comportamiento del indicador de Insatisfacción del usuario arrojó un porcentaje promedio en el servicio de Consulta Externa del 4 %, en el servicio Prevención y Promoción el 4,33%, en el servicio Salud Oral del 4,33% el servicio Laboratorio del 5,66 %, en el servicio Imagenología del 4,4 % y en el servicio urgencia del 6,66% respectivamente (Ver Tabla No 13).

Tabla No 12. Satisfacción Por Servicios							
NIVEL DE SATISFACCION PRIMER TRIMESTRE 2018							
MESES	Consulta Externa	PyP	Salud Oral	Laboratorio	Imagenología	Urgencia	% INSATISFECHO TOTAL
ENERO	56	64	54	64	21	37	4%
FEBRERO	63	53	48	55	15	22	5%
MARZO	83	64	62	58	6	20	5%
TOTALES	202	181	164	177	42	79	4,7%
	4%	4,33%	4,33%	5,66%	4,00%	6,66%	5%
Tabla No 13. Satisfacción Por Servicios							
NIVEL DE SATISFACCION SEGUNDO TRIMESTRE 2018							
MESES	Consulta Ext	PyP	Salud Oral	Laboratorio	Imagenología	Urgencia	% INSATISFECHO TOTAL
ABRIL	63	75	55	57	26	26	6%
MAYO	81	77	69	51	16	28	5%
JUNIO	73	72	60	55	4	23	5%
TOTALES	217	224	184	163	46	77	5%
Semestral	419	405	348	340	88	156	4,85%



5.6 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.6.1 Conclusiones

En resumen, como se observa en este informe,

- Que la Unidad de Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) solo reporta las PQRSF, de las apertura y revisión de los buzones de sugerencias ubicada en los Centro de Atenciones de Servicios de Salud, para lo cual no reporta la tipología de reclamos.
- Cabe aclarar que dentro del informe entregado por la SIAU, **NO** se reportó datos de las Recepción y Gestión de las PQRSF de la Sede Administrativa de la ESE, la misma se encuentra fuera de control de la Unidad de Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), sin embargo, la Oficina de Control Interno verifico que en el **Area de Recepcion de la Cede Administrativa** durante el primer semestre de 2018, radicaron 250 Solicitudes de Historia Clinicas y 37 Derecho de Peticiones.
- Se evidencia debilidades en la clasificación de las Modalidades de las PQRSF
- No se evidencia en el Formato de Peticiones la clasificación de Reclamo
- De las **330** solicitudes radicadas en la ESE Hospital Local de Cartagena de Indias durante a la fecha de corte del presente informe se observa que, el total de PQRSF, no se atendieron dentro de los términos correspondiente. Se hace necesario aclarar que a pesar de ser remitidas a las diferentes áreas, y haber surtido el trámite no se entregaron en los términos señalados.
- Con respecto al canal de atención escrito: No se observa reporte y registro de las peticiones resulta a través de los mecanismo: correo electrónico, formulario web, ventanilla para la Gestionar las PQRSF.
- Con respecto al Canal de atención Telefónico: no se observa reporte y registro de las peticiones atendidas a través del canal telefónico, como tampoco el mecanismo que se utilizan para resolverla.
- De la entrevista y la verificación al procedimiento para la clasificación de las Modalidades y tratamiento de las PQRSF, se observó Desactualización en el Manual de Atención e Información al Usuario CODIGO: **MN-SIAU-AIU-01, Versión 2 de 16/01/2013** y en la demás documentación que soportan el proceso.
- Inobservancia de los lineamientos que en materia de Administración del Riesgo debe implementar la ESE con respecto a la transversalidad, clasificación de modalidades y tratamiento de las PQRSF.
- Inobservancia de los controles y lineamientos procedimentales internos para llevar a cabo la clasificación de modalidades y tratamiento de las PQRSF.



5.6.2 Recomendaciones

1.- Se sugiere revisar como plan de mejora la calidad de la información registrada como manifestaciones de PQRSF pues analizando la misma, sobre las hojas de cálculo en que se llevan puede mejorarse su recepción, registro, clasificación para que de una manera más fiable y disponible se garantice la consistencia de la información para la obtención de tiempo de respuesta, como en su clasificación o tipología.

2.- Se sugiere revisar, mejorar y adoptar el Formato diseñado por el la Oficina de Control Interno para determinar el mes evaluado, fecha de radicación, fecha de remisión, Modalidad de Petición, tramite, área responsable y fecha de respuesta y oportunidad y calidad en la Gestión de las mismas.

3.- Se debe garantizar levantamiento de las acciones correctivas o de mejora por Centro de Atención y Sede Administrativa ante las PQRSF de acuerdo a las debilidades en la prestación del servicio por centro de atención y en la gestión administrativa generadas en el semestre, de manera que este instrumento pueda servir al mejoramiento continuo a la organización.

4.- Es conveniente que la **Alta Dirección** con base en la normativa Constitucional y Legal vigente establezca directrices y/o políticas de manera explícita para recibir, radicar, tramitar, verificar y dar solución a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los usuarios o partes interesadas teniendo en cuenta el Sistema Integrado de Gestión de la ESE Hospital Local de Cartagena de Indias.

5.- Que desde la Unidad de Sistema de Información y Atención al Usuario se trabaje en forma articulada con la Dirección, Subgerencia Administrativa , Subdirección Científica , Coordinación del área Jurídica , Coordinación de Comunicación , Coordinación de Planeación , Coordinación de Sistema y la Coordinación de la Unidad de Calidad, con el fin de **revisar y articular** los procedimientos con respecto a los canales de recepción para la gestión y respuesta, clasificación de modalidades y tratamiento de **Todas** las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias y Felicitaciones recibidas en la ESE Hospital Local de Cartagena de Indias, e **implementar** la Directrices y/o políticas establecida por la Dirección, sustentada por procedimientos y objetivos para cada función y actividad del personal incluido en el proceso, documentar y dar a conocer a todos los servidores públicos, contratista como a los usuarios y/o clientes y otras partes interesadas .

6.- Que la Unidad de Sistema de Información y Atención al Usuario fortalezca las variables de medición de cantidad y oportunidad en la respuesta de PQRSF y genere informe por Centro de Servicios de Atención y de la Sede Administrativa de acuerdo a la gestión, respuesta, clasificación de modalidades y tratamiento de **Todas** las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias y Felicitaciones recibidas en la ESE Hospital Local de Cartagena de Indias.

7.- Así mismo se requiere que el funcionario responsable de realizar el seguimiento a las PQRSF en cada área adopte herramientas de apoyo para el Control (Tablero de Control), como esquema de alertas tempranas para garantizar los niveles de oportunidad de las peticiones e implementar la cultura al interior de la Entidad. Para identificar las peticiones próximas a vencer y vencidas con el propósito de realizar el seguimiento respectivo.



8.- Todas las peticiones que se radiquen en la entidad deberían ser publicadas en el link de ley de transparencia de la Entidad y de igual manera se deberá publicar el informe del seguimiento que se le hace a las mismas.

9.- En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018 la ESE Hospital Local Cartagena de Indias y de conformidad con lo establecido en la Ley No 1712 de 2014, «Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones», las entidades deben publicar en su sitio web las diferentes categorías de información; por lo cual se recomienda que el área de la Unidad de Planeación Debe velar que en el portal web [www. esecartagenadeindias.gov.co](http://www.esecartagenadeindias.gov.co), cuente con acceso al enlace Ley Transparencia y/ o Atención al Ciudadano, en donde los grupos de valor podrán consultar los temas de su interés.

10.- Capacitar al personal con base en la normativa Constitucional y Legal en el tema de PQRSF (proceso de la gestión, respuesta, clasificación de modalidades y tratamiento de Todas las PQRSF de la ESE Hospital Local de Cartagena de Indias).

Atentamente,

LESTER ROMERO MERCADO

Jefe Oficina de Control Interno
ESE Hospital Local de Cartagena de Indias

CC.- Dr. Roque Bossio Bermúdez-Gerencia
Dra. Betty Cardona - SIAU
Dr. Nilso Granado Romero-Subgerencia Administrativa y Financiera
Dra. Lenys Gonzalez Señá- Planeación
Dr. Hernán Dager Daza-Unidad Sistema

