

## **INFORME DE PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2018**

### **OFICINA DE CONTROL INTERNO ESE HOSPITAL LOCAL CARTAGENA DE INDIAS**

**MARIA CRISTINA VERGARA CAMPO  
JEFE OFICINA DE CONTROL INTENO**

**Cartagena de Indias, DT y C Enero 28 de 2019.**



## INTRODUCCIÓN

Los Derechos Fundamentales son aquellos derechos inherentes a la persona, reconocidos legalmente y protegidos procesalmente. También pueden conceptualizarse - los derechos fundamentales - como aquellos derechos subjetivos que corresponden a todos los seres humanos dotados de status de personas, de ciudadanos o personas con capacidad de o personas con capacidad de obrar.

En razón al cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de julio 12 de 2011, que estableció respecto de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, el deber de las Oficinas de Control Interno de vigilar que su atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la Entidad un informe sobre el particular.

En el presente informe se exponen los aspectos más relevantes que en materia de gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y felicitaciones PQRSF, correspondiente al segundo semestre de 2108, tomando como referencia la información en la apertura de buzones de sugerencias y trámite de quejas, de la Oficina de Atención al Ciudadano y permiten evaluar de manera objetiva las actuaciones de los responsables por el buen desempeño del proceso y brindar las sugerencias y/o recomendaciones cuando el caso lo amerita.

La ESE HLCI, reconoce dentro de la Entidad del Proceso Misional de Recepción, Trámite y Cierre de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones; para ello ha diseñado estrategias en busca de lograr sinergias entre sus grupo de trabajo, a fin de resolver de la mejor manera los requerimientos de los usuarios y ciudadanía.



## 1. OBJETIVO

Valorar y constatar de manera integral y objetiva la recepción, trámite y solución a las actividades desarrolladas en lo referente a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades verificando la oportunidad y coherencia de las respuestas o soluciones dadas, en el segundo semestre de la vigencia 2018.

## 2. ALCANCE

Inicia con la verificación de los procedimientos de recepción, trámites y cierre de PQRSF, de los usuarios y partes interesadas, recibidos y tramitados por la Oficina de Atención al Ciudadano, en términos de oportunidad, efectividad, seguimiento, así como el cumplimiento de la normatividad, en el segundo semestre de 2018, y termina con la respuesta dada a las PQRSF e informes emitidos.

## 3. METODOLOGÍA APLICADA

- Se verificó la base de datos entregada por las Oficinas de Sistemas 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 Oficinas de Sistemas de y Atención al Ciudadano, para la elaboración del informe Semestral por parte de la Oficina Asesora de Control Interno.

## 4. CONTENIDO

### 4.1 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

En el informe Consolidado de PQRSF, correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2018, se evidenció que la ESE Hospital Local de Cartagena de Indias, recepcionó a través de los buzones de sugerencias ubicados en los diferentes centro de atención 605 correspondencias entre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, de las cuales 51 % corresponde a peticiones (307); el 37% a quejas (221); el 7% sugerencias (40) y 6% felicitaciones (37). (Ver Tabla No 1).





Tabla 1

PERIODO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
Tercer trimestre	162	93	0	23	17	295
Cuarto trimestre	145	128	0	17	20	310
Total semestre	307	221	0	40	37	605
<b>% TOTAL</b>	<b>51%</b>	<b>37%</b>	<b>0%</b>	<b>7%</b>	<b>6%</b>	<b>100%</b>

Se observa que de las 605 PQRSF recibidas 53 le corresponde al Centro de Atención de Blas Lezo, seguida del Centro Salud San Francisco con 50 y 45 peticiones Puesto de Fredonia (ver Tabla No 2)

Como se puede evidenciar en la Tabla 2 y gráfica No 1 que el 9 % de las PQRSF que llegaron a la ESE Hospital Local de Cartagena de Indias direcciona en primer lugar al Centro de Salud con Cama de Blas de Lezo y en un segundo lugar 8% Centro Salud San Pedro y libertad y en tercer lugar 7% el Centro de Salud de Fredonia.

Tabla 2

N° PETICIONES, QUEJAS, RECLAMO, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL SEGUNDO SEMESTRE			
N°	CENTROS DE SALUD	TOTAL	%
1	ARROZ BARATO	30	5%
2	ARROYO DE LAS CANOAS	7	1%
3	ARROYO DE PIEDRA	1	0%
4	ARROYO GRANDE	1	0%
5	BAYUNCA	30	5%
6	BLAS DE LEZO	53	9%
7	BOCACHICA	18	3%
8	BOQUILLA	23	4%
9	BOSQUE	7	1%
10	BOSTON	16	3%
11	CANAPOTE	22	4%
12	CANDELARIA	26	4%
13	CAÑO DEL ORO	8	1%
14	ESPERANZA	23	4%
15	FATIMA	15	2%
16	FOCO ROJO	6	1%
17	FREDONIA	45	7%
18	GAVIOTAS	18	3%
19	LAS REINAS	29	5%
20	DANIEL LEMAITRE	6	1%
21	LIBANO	6	1%
22	NELSON MANDELA	21	3%
23	MANZANILLO	1	0%
24	NUEVO BOSQUE	15	2%



25	NUEVO PORVENIR	14	2%
26	OLAYA	5	1%
27	PASACABALLO	2	0%
28	PONTEZUELA	3	0%
29	POZON	13	2%
30	PUERTO REY	0	0%
31	PUNTA ARENA	2	0%
32	PUNTA CANOA	1	0%
33	SAN FRANCISCO	50	8%
34	SAN PEDRO Y LIBERTAD	27	4%
35	SAN VICENTE DE PAUL	2	0%
36	SOCORRO	21	3%
37	TERNERA	21	3%
38	TIERRA BAJA	8	1%
39	TIERRA BOMBA	9	1%
	<b>TOTAL</b>	<b>605</b>	<b>100%</b>

Grafica 1



## 4.2 PQRS SEGÚN LA CLASIFICACION DEL ASUNTO

A continuación se presenta el resultado por Frecuencia de los asuntos solicitados en los centros de servicios que presentaron mayor impacto.

### 4.2.1 Hospital de Arroz Barato.

Se evidenció que en **El Hospital de Arroz Barato** se presentaron **30 PQRSF**, lo que representa el 5% de frecuencia tomado el total de PQRS presentadas. De las peticiones efectuadas en **El Hospital de Arroz Barato**, las tres con más frecuencias son: incumplimiento del horario de atención, seguida ambiente físico y con menor frecuencia Falta de trato humanizado. (Ver Tabla 3).

Tabla 3

ASUNTO PQRSF	FRECUENCIA
Ambiente físico	4
Avisos previos a cancelación de citas	1
Incumplimiento del horario de atención	5
Mala Atención del medico	2
Traslado de un médico de un centro a otro	2
Demora en la atención	2
Entorno físico	2
Falta de trato humanizado	3
Inasistencia de médicos y enfermeras por participar en capacitación	1
Prestación del servicio	2
Solicitud por suministro	3
Felicitaciones	3
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>

### 4.2.2 Centro de Salud con Cama Bayunca

Se evidenció que en el Centro de Salud con Cama de Bayunca se presentaron un total de **30 PQRSF** en el segundo semestre de 2018, con respecto al primer semestre de la vigencia 2018 se presentó un aumento de éstas, pasando de 17 a 30 solicitudes.

De las peticiones efectuadas en el Centro de Salud con Cama de Bayunca, las tres con más frecuencias son: Oportunidad alta en las citas médicas, seguida por Inconformidad en el centro de salud asignado y con menor frecuencia demora en la atención. (Ver Tabla 4).



Tabla 4

ASUNTO PQRS	FRECUENCIA
Avisos previos a cancelación de citas	1
Traslado de un médico de un centro a otro	1
Demora en la atención	4
Entorno físico	1
Falta de trato humanizado	3
Oportunidad alta en las citas medicas	13
Inconformidad en el centro de salud asignado	5
Felicitaciones	2
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>

#### 4.2.3 Centro de Salud con Cama Blas de Lezo

En Centro de Salud con Cama de Blas de Lezo se recibieron un del total de **53** PQRSF se puede evidenciar que con respecto al semestre anterior no se presentó un cambio significativo en las PQRS recibidas se pasó de 54 a 53.

De las peticiones efectuadas en el Centro de Salud con Cama de Blas de Lezo, las tres con más frecuencias son solicitud por suministro (abanico, aire acondicionado, etc...), seguida por Demora en la atención solicitud y con 7 solicitudes falta de higiene. (Ver Tabla 5).

Tabla 5

ASUNTO PQRS	FRECUENCIA
Mala Atención del medico	3
Demora en la atención	11
Entorno físico	5
Falta de trato humanizado	6
Solicitud por suministro	15
Fumigación contra mosquitos, insectos etc.	1
Falta de higiene	7
Equipos en mal estado	1
Falla en el sistema	1
Mala atención en el servicio	1
Felicitaciones	2
<b>Total</b>	<b>53</b>



#### 4.2.4 Centro de Salud de Fredonia

En El Centro de Salud de **Fredonia se** recibieron un del total de 50 **PQRSF**. Se puede evidenciar el gran impacto que representa la solicitud por suministros (abanico, aire acondicionado...), las cuales son 39 lo que representa un 78% de las PQRSF presentadas. (Ver Tabla 6).

**Tabla 6**

<b>ASUNTO PQRS</b>	<b>FRECUENCIA</b>
Entorno físico	1
Falta de trato humanizado	1
Solicitud por suministro	<b>39</b>
Falta de equipos	1
Felicitaciones	3
<b>Total</b>	<b>45</b>

#### 4.2.5 Centro de Salud Las Reinas

Se evidenció en el Centro de Salud las Reina que del total de **29** PQRSF. De las peticiones efectuadas en el Centro de Salud las Reinas las dos con más frecuencias son: Solicitud por Suministro (abanico, aire acondicionado) con 18 solicitudes, seguida por traslado de atención del usuario por el nuevo modelo de gestión (ver Tabla 7).

**Tabla 7**

<b>ASUNTO PQRS</b>	<b>FRECUENCIA</b>
Demora en la atención	1
Falta de trato humanizado	1
Solicitud por suministro	<b>18</b>
Traslado de atención del usuario por el nuevo modelo de gestión	<b>9</b>
<b>Total</b>	<b>29</b>

#### 4.2.6 Centro de Salud San Francisco.

En el Centro de Salud de **San Francisco** se presentaron un total 45 PQRSF.

De las peticiones efectuadas en el Centro Salud San Francisco, la que presenta Mayor frecuencia es Solicitud por Suministro (abanico, aire acondicionado etc.) con 23 solicitudes lo que representa un 46% del total de PQRSF presentadas, seguida por 9 requerimientos por falta de trato humanizado.



**Tabla 8**

ASUNTO PQRS	FRECUENCIA
Falta de higiene	1
Traslado de un médico de un centro a otro	6
Demora en la atención	2
Entorno físico	1
Falta de trato humanizado	9
Solicitud por suministro	23
Oportunidad alta en las citas medicas	1
Avisos previos a cancelación de cita	1
Falta de insumos	1
Felicitaciones	5
<b>Total</b>	<b>50</b>

#### 4.3 Requerimientos con mayor Frecuencia

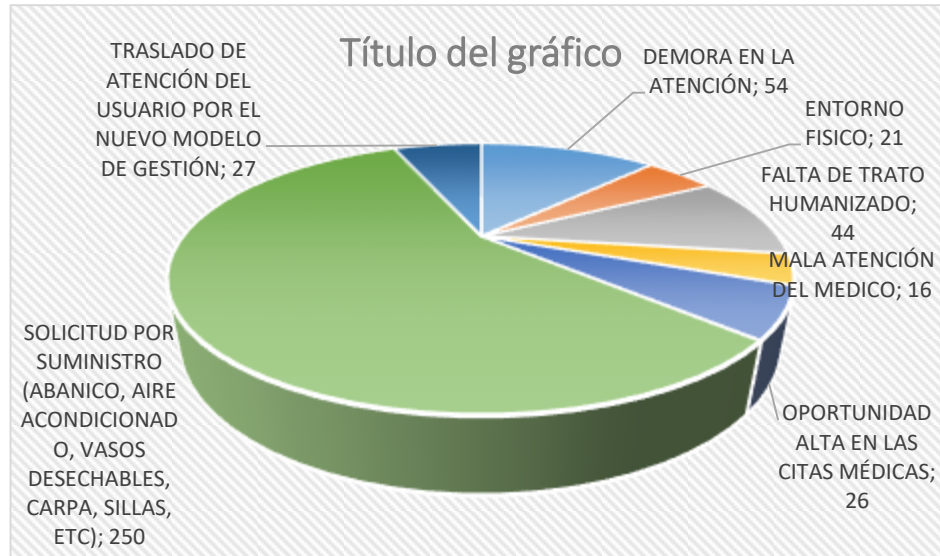
Haciendo el análisis de las PQRSF presentadas en el segundo semestre de la vigencia 2018, se puede constatar que las razones que llevaron a los usuarios a pronunciarse por medio de los canales establecidos por la entidad fueron los siguientes (ver tabla 9):

**Tabla 9**

PERIODO	DEMORA EN LA ATENCIÓN	ENTORNO FISICO	FALTA DE TRATO HUMANIZADO	MALA ATENCIÓN DEL MEDICO	OPORTUNIDAD ALTA EN LAS CITAS MÉDICAS	SOLICITUD POR SUMINISTRO (ABANICO, AIRE ACONDICIONADO, VASOS DESECHABLES, CARPA, SILLAS, ETC)	TRASLADO DE ATENCIÓN DEL USUARIO POR EL NUEVO MODELO DE GESTIÓN
<b>Tercer Trimestre</b>	30	10	33	10	5	119	19
<b>Cuarto Trimestre</b>	24	11	11	6	21	131	8
<b>TOTAL</b>	54	21	44	16	26	250	27



**Grafica 2**



#### 4.4. CANTIDAD DE PQRSF POR DE ÁREA

De las 605 PQRSF presentadas en el segundo semestre del 2018, 568 fueron direccionadas a las dependencias relacionadas y las 37 restantes corresponden a felicitaciones.

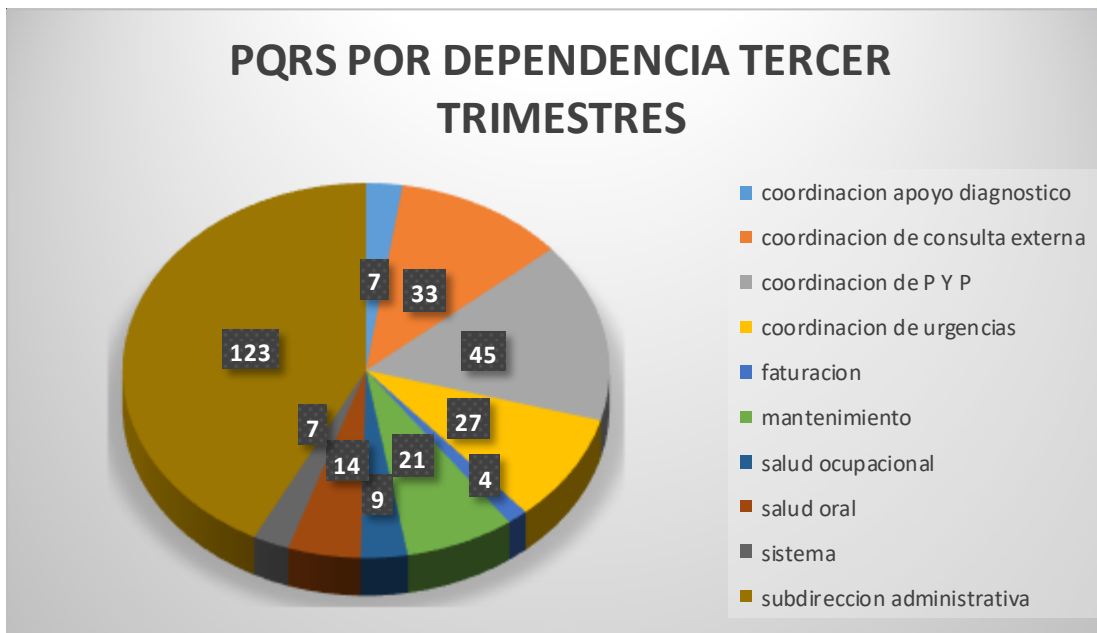
En el tercer trimestre se direccionaron de la siguiente manera (ver tabla 10):

**Tabla 10**

TERCER TRIMESTRE		
DEPEDENCIA	PRECUENCIA	PORCENTAJE
Coordinación Apoyo Diagnóstico	7	2%
Coordinación de Consulta Externa	33	11%
Coordinación de P Y P	45	16%
Coordinación de Urgencias	27	9%
Facturación	4	1%
Mantenimiento	21	7%
Salud Ocupacional	9	3%
Salud Oral	14	5%
Sistemas	7	2%
Subdirección Administrativa	123	42%
<b>TOTAL</b>	<b>290</b>	<b>100%</b>



**Grafica 3**



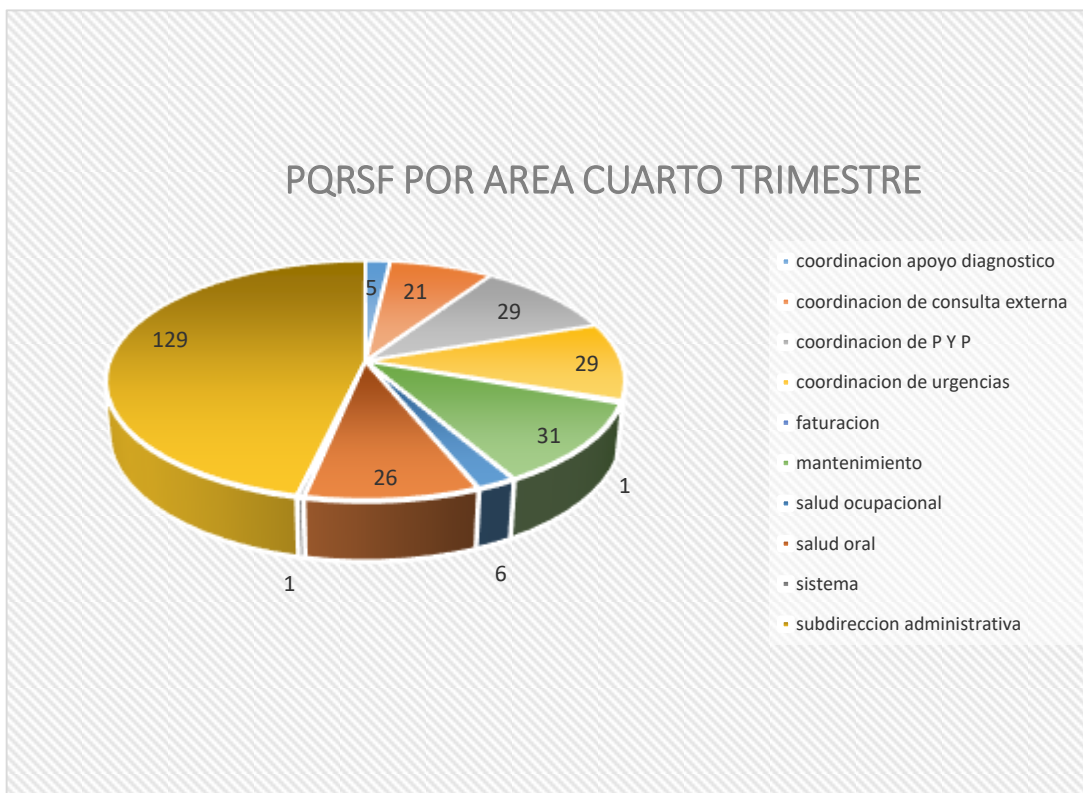
En el cuarto trimestre las 278 PQRS recibidas se distribuyeron de la siguiente manera: (ver tabla 11):

**Tabla 11**

CUARTO TRIMESTRE		
DEPEDENCIA	PRECUENCIA	PORCENTAJE
Coordinación Apoyo Diagnóstico	5	2%
Coordinación de Consulta Externa	21	8%
Coordinación de P Y P	29	10%
Coordinación de Urgencias	29	10%
Facturación	1	1%
Mantenimiento	31	11%
Salud Ocupacional	6	2%
Salud Oral	26	9%
Sistemas	1	1%
Subdirección Administrativa	129	46%
<b>TOTAL</b>	<b>278</b>	<b>100%</b>



**Grafica 3**



Analizando el comportamiento presentado en los dos últimos trimestres, las dependencias con mayor número de solicitudes fueron: Subdirección Administrativa, Coordinación de P y P, Coordinación de Urgencias, Mantenimiento y Consulta Externa.

#### 4.4 OTROS CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSF

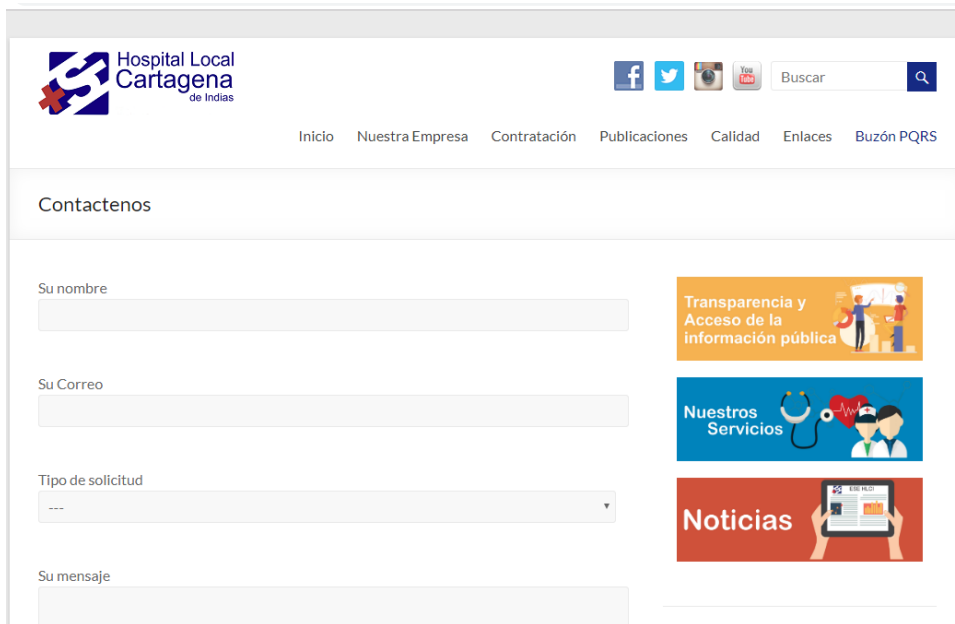
En la siguiente tabla se relacionan el número de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas en el correo institucional y recepción de la sede administrativa.

**Tabla 12**

N° PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES SEGUNDO SEMESTRE																									
	JULIO				AGOSTO				SEPT				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				total
	P	Q	R	S	P	Q	R	S	P	Q	R	S	P	Q	R	S	P	Q	R	S	P	Q	R	S	
SEDE ADMINISTRATIVA																									
CORREO ELECTRONICO	31				29					24				11			4	14				13			4
RECEPCION									3	1		62	12		1	245	3		1	174	8			121	631
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>				<b>29</b>					<b>27</b>	<b>1</b>		<b>62</b>	<b>23</b>		<b>1</b>	<b>249</b>	<b>17</b>		<b>1</b>	<b>174</b>	<b>21</b>		<b>125</b>	<b>761</b>

Se constató que en la página web de la entidad se encuentra el buzón de PQRS las cuales por el Link son remitidas al correo electrónico correspondiente para su direccionamiento.





The screenshot shows the contact form on the website. At the top left is the logo for Hospital Local Cartagena de Indias. To the right are social media icons for Facebook, Twitter, Instagram, and YouTube, followed by a search bar with the text 'Buscar'. Below these are navigation links: Inicio, Nuestra Empresa, Contratación, Publicaciones, Calidad, Enlaces, and Buzón PQRS. The main heading is 'Contactenos'. The form includes fields for 'Su nombre', 'Su Correo', and 'Su mensaje'. There is a dropdown menu for 'Tipo de solicitud' with a downward arrow. To the right of the form are three promotional banners: 'Transparencia y Acceso de la información pública' (orange), 'Nuestros Servicios' (blue), and 'Noticias' (red).

## 4.5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.6.1 Conclusiones

- la Unidad de Sistema de Información y Atención al Ciudadano solo reportaba las PQRSF, de las apertura y revision de los buzones de sugerencias ubicada en los Centro de Atenciones de Servicios de Salud, en el segundo semestre se evidencio el reporte de las solicitudes presentadas vía correo electrónico y recepción de la sede administrativa pero no se encuentra reportado en el informe la tipología de reclamos. Es importante informar que en el mes de julio y agosto no se presentó información referente a las solicitudes que ingresaron por recepción.
- En el formato de PQRS es muy general y no evidencia en la clasificacion la modalidad reclamo,lo anterior no permite que sea clara la clasificacion en el informe.
- Se evidencia incumplimiento en los tiempos de respuesta de las PQRS, No se observan la generación de acciones internas en relación a la no atención oportuna de las solicitudes, las cuales minimicen riesgos de sanciones, igualmente eviten su reiteración.
- 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.
- Haciendo seguimiento de informe emitido por esta oficina en el primer semestre 2018 se evidencio que el manual de atención e información al usuario sigue desactualizado y toda la información que soporta el proceso.



- Se evidencio que al correo que llegan las PQRSF no es exclusivo para este fin, lo anterior puede causar que no se atienda de manera oportuna la información.

### 5.6.2 Recomendaciones

- Teniendo en cuenta el anterior análisis se recomienda la actualización del manual de atención e información al usuario, ya que es necesario agilizar los tiempos de respuesta de las solicitudes para no incurrir en la inobservancia de la norma.
- 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.
- 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.
- Actualmente, el mayor canal de recepción de PQRSF son los buzones ubicados en los centros de servicio, al igual que este debe procurarse impulsar el uso de la página web de modo que posibilite que los usuarios usen ésta como un canal para interponer PQRSF.
- Cumplir con la normatividad vigente respecto a los términos para el trámite y solución de las PQRS, en especial lo establecido en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 y demás normas complementarias.
- Capacitar a los funcionarios en temas relacionados con el tratamiento de los requerimientos, el registro adecuado de las peticiones y, en general, el manejo de las PQRS, desde su registro hasta su cierre.

Atentamente,

**María Cristina Vergara Campo.**  
Jefe Oficina de Control Interno  
ESE Hospital Local de Cartagena de Indias

