

INFORME DE PQRS PRIMER SEMESTRE 2019

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

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

Cartagena de Indias, DT y C julio 10 de 2019.



INTRODUCCIÓN

De acuerdo con lo establecido en el Art.76 de la ley 1474: “La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. También se debe dar cumplimiento a lo consagrado en el artículo 12, literal i), de la ley 87 de 1993, en el cual se estableció que se debe evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente; para lo cual la Oficina de Control Interno se permite presentar el siguiente informe en el cual se exponen los aspectos más relevantes que en materia de Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y felicitaciones PQRSF, correspondiente al primer semestre de la vigencia 2019 , tomando como referencia la información en la apertura de buzones de sugerencias y trámite de quejas, de la Oficina de Atención al Usuario.

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 primer semestre de la vigencia 2019.

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 Usuario, en términos de oportunidad, efectividad, seguimiento, así como el cumplimiento de la normatividad, en primer semestre de 2019, 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 y Atención al Usuario -SIAU, 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 primer semestre de la vigencia 2019, se evidenció que la ESE Hospital Local de Cartagena de Indias, recibió a través de los buzones de sugerencias ubicados en los diferentes centros de atención 729 correspondencias entre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones ver tabla 1. Y grafica 1.

Grafica 1

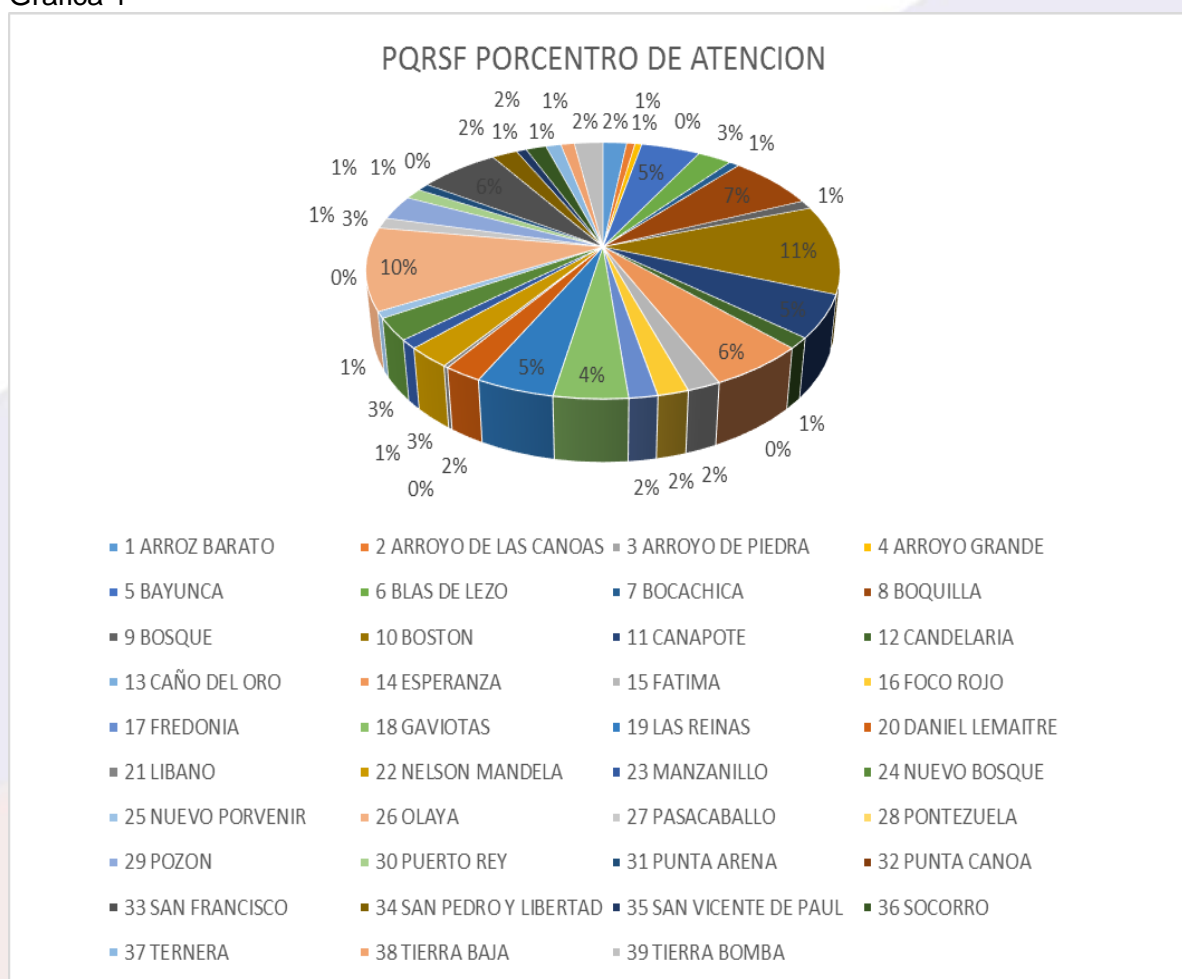


Tabla 1

N° PETICIONES, QUEJAS, RECLAMO, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL SEGUNDO SEMESTRE			
IT	CENTROS DE SALUD	total	%
1	ARROZ BARATO	14	2%
2	ARROYO DE LAS CANOAS	5	1%
3	ARROYO DE PIEDRA	0	0%
4	ARROYO GRANDE	4	1%
5	BAYUNCA	35	5%
6	BLAS DE LEZO	20	3%
7	BOCACHICA	6	1%
8	BOQUILLA	51	7%
9	BOSQUE	8	1%
10	BOSTON	82	11%
11	CANAPOTE	39	5%
12	CANDELARIA	10	1%
13	CAÑO DEL ORO	0	0%
14	ESPERANZA	41	6%
15	FATIMA	14	2%
16	FOCO ROJO	13	2%
17	FREDONIA	12	2%
18	GAVIOTAS	31	4%
19	LAS REINAS	33	5%
20	DANIEL LEMAITRE	16	2%
21	LIBANO	2	0%
22	NELSON MANDELA	19	3%
23	MANZANILLO	8	1%
24	NUEVO BOSQUE	20	3%
25	NUEVO PORVENIR	6	1%
26	OLAYA	76	10%
27	PASACABALLO	10	1%
28	PONTEZUELA	0	0%
29	POZON	23	3%
30	PUERTO REY	10	1%
31	PUNTA ARENA	7	1%
32	PUNTA CANOA	0	0%
33	SAN FRANCISCO	47	6%
34	SAN PEDRO Y LIBERTAD	15	2%
35	SAN VICENTE DE PAUL	6	1%
36	SOCORRO	12	2%
37	TERNERA	9	1%
38	TIERRA BAJA	8	1%
39	TIERRA BOMBA	17	2%
	TOTAL	729	100%



Se observa que de las 729 PQRSF recibidas 82 le corresponde al Centro de Atención de Boston, seguida del Centro Salud de Olaya con 76 y 51 Centro de Salud la de la Boquilla. En la tabla 2 podemos observar los centro de salud con mayor frecuencia de PQRSF.

Tabla 2

N° PETICIONES, QUEJAS, RECLAMO, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL SEGUNDO SEMESTRE		
IT	CENTROS DE SALUD	total
1	BOQUILLA	51
2	BOSTON	82
3	ESPERANZA	41
4	OLAYA	76
5	SAN FRANCISCO	47

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.

Se evidenció que en el Centro de Salud de la Boquilla se presentaron **51 PQRSF**, lo que equivale al 7% de frecuencia tomado el total de PQRS presentadas.

De las peticiones efectuadas, las tres con más frecuencias son: solicitud por suministro con total de 38 PQRS.

En El Centro de Salud de Boston se recibieron un del total de **82 PQRSF**. Siendo el centro que presentó un mayor número lo que representa un 11% del total de la muestra que fueron 729.

Se puede evidenciar el gran impacto que representa la solicitud por suministros (abanico, aire acondicionado...), las cuales son 78, se observa en el informe presentado que se dio un aumento en segundo trimestre de la vigencia de 2019 en la incidencia de PQRS en este Centro de Salud.

Se evidenció en el Centro de la Esperanza que del total de **41 PQRSF**.

De las peticiones efectuadas las dos con más frecuencias son: Solicitud por Suministro (abanico, aire acondicionado), seguida por mala atención del servicio.

El Centro de Salud de Olaya presento un total de **76 PQRSF** en el primer semestre de la vigencia 2019 lo que representa un 10% del total de toda la muestra. Siendo este centro de salud junto al del barrio Boston los de Mayor numero de PQRSF presentadas.

Siendo el mayor motivo de quejas la solicitud por suministros.



Se observa en San Francisco un total **47 PQRSF** siendo la de mayor incidencia solicitud por suministros (abanico, aire acondicionado...)

Haciendo el análisis de las PQRSF presentadas en el primer semestre de la vigencia 2019, 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: ambiente físico, avisos previos para la cancelación de citas, demora en la atención, equipos en mal estado, falta de trato humanizado, falta de insumos, falta de equipos, falta de higiene, falta de papelería, falla en el sistema, incumplimiento del horario de atención, mala atención del médico, mala atención en el servicio, prestación del servicio, solicitud por suministro y falta de ética profesional.

En la siguiente tabla podemos observar los tres con mayor frecuencia en todos los centros de salud.

Tabla 3

PERIODO	DEMORA EN LA ATENCIÓN	FALTA DE TRATO HUMANIZADO	SOLICITUD POR SUMINISTRO (ABANICO, AIRE ACONDICIONADO, VASOS DESECHABLES, CARPA, SILLAS, ETC)
Tercer Trimestre	21	23	69
Cuarto Trimestre	25	13	256
TOTAL	46	36	325

4.3 OTROS CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSF

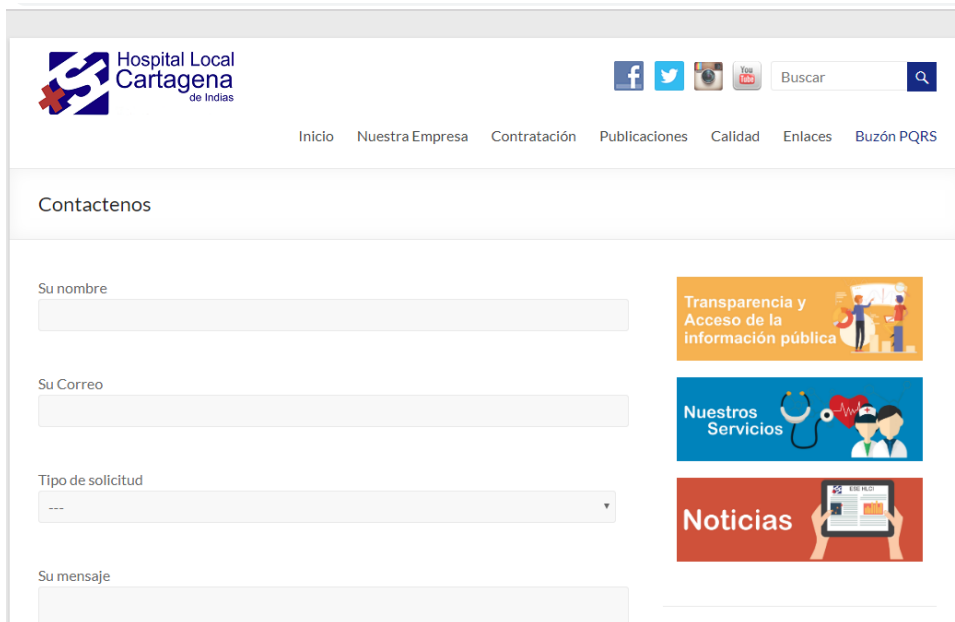
En la siguiente tabla se relacionan el número de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas en el correo institucional y recepción de la sede administrativa.

Tabla 4

N° PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES PRIMER SEMESTRE 2019																									
SEDE ADMINISTRATIVA	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				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	
CORREO ELECTRONICO	5	1		18	3			17	3			12	4	3	1	1	4	1		4	2	4		1	84
RECEPCION	3	0	2	271	5	0	0	167	6	0	0	225	5	0	0	92	10	0	0	140	4	0	0	73	1003
TOTAL																									1087

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 website interface for Hospital Local Cartagena de Indias. At the top left is the hospital's logo. To the right are social media icons for Facebook, Twitter, Instagram, and YouTube, followed by a search bar with the text 'Buscar'. Below this is a navigation menu with links: Inicio, Nuestra Empresa, Contratación, Publicaciones, Calidad, Enlaces, and Buzón PQRS. The main content area is titled 'Contactenos' and contains a contact form with the following fields: 'Su nombre' (text input), 'Su Correo' (text input), 'Tipo de solicitud' (dropdown menu with '---' selected), and 'Su mensaje' (text area). To the right of the form are three promotional banners: 'Transparencia y Acceso de la información pública' (orange background), 'Nuestros Servicios' (blue background with a stethoscope and heart icon), and 'Noticias' (red background with a laptop icon).

4.4 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.4.1 Conclusiones

- El formato de PQRS es muy general y no evidencia en la clasificación la modalidad de reclamo, lo anterior no permite que sea clara la clasificación en el informe.
- Se evidencia incumplimiento en los tiempos de respuesta de las PQRS. No se observa 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 de este medio, como tampoco el mecanismo que se utiliza para resolverla.
- Se evidencia que no se tomaron los correctivos correspondientes a la metodología de medición de los niveles de satisfacción e insatisfacción del usuario ya que se vienen presentando los mismos resultados, los cuales no son coherentes con las PQRS presentadas por la comunidad.
- Se evidenció que al correo que llegan las PQRSF no es exclusivo para este fin, lo que puede causar que no se atienda de manera oportuna la información.



4.4 .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. De igual manera se debe actualizar de conformidad a los lineamientos de MIPG y teniendo en cuenta las recomendaciones emanadas de los autodiagnósticos realizados.
- 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. En este sentido se recomienda que la información sea alimentada constantemente para que no se presenten inconvenientes a la hora de verificar la información y entregar los informes pertinentes.
- Es conveniente que la **Alta Dirección** con base en la normativa Constitucional y Legal vigente establezca directrices y/o políticas de manera explícita para recepcionar, 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 éstos 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.
- Estudiar la herramienta de medición de las encuestas de satisfacción del usuario para poder tomar correctivos basados en resultados veraces.
- Ajustar el procedimiento de apertura de buzones de sugerencias con el fin de mejorar los tiempos de respuesta a la comunidad.

MARIA CRISTINA VERGARA CAMPO. Jefe de Control Interno. Original FIRMADO
ESE Hospital Local Cartagena de Indias.





Hospital local
Cartagena
de Indias
Tejiendo Calidad de Vida

