

INFORME DE PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2019

**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 20 DE ENERO DE 2020.

Sede Admin: Pie de la popa, Calle 33 #22-54 **Tel:** (5) 6505898

Mail: gerencia@esecartagenadeindias.gov.co

Sitio web: www.esecartagenadeindias.gov.co @ESECartagena  ESE Hospital Local Cartagena de Indias 

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 HLCl, 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 su grupo de trabajo, a fin de resolver de la mejor manera los requerimientos de los usuarios y ciudadanía.

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

Escrito: Buzón

Escrito: por medio de la página web de la entidad.

- 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.

Sede Admin: Pie de la popa, Calle 33 #22-54 **Tel:** (5) 6505898

Mail: gerencia@esecartagenadeindias.gov.co

Sitio web: [@ESECartagena](http://www.esecartagenadeindias.gov.co)  ESE Hospital Local Cartagena delIndias 

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

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 Felicitaciones verificando la oportunidad y coherencia de las respuestas o soluciones dadas, en el primer semestre de la vigencia 2019.

3. 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.

4. 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 Usuario -SIAU, para la elaboración del informe Semestral por parte de la Oficina Asesora de Control Interno.

Sede Admin: Pie de la popa, Calle 33 #22-54 **Tel:** (5) 6505898

Mail: gerencia@esecartagenadeindias.gov.co

Sitio web: www.esecartagenadeindias.gov.CO @ESECartagena  ESE Hospital Local Cartagena delIndias 

5. CONTENIDO

5.1 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

En el informe Consolidado de PQRSF, correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2019, se evidenció que la ESE Hospital Local de Cartagena de Indias, recepcionó a través de los buzones de sugerencias ubicados en los diferentes centros de atención 597 correspondencias entre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones ver tabla 1.

N° PETICIONES, QUEJAS, RECLAMO, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL SEGUNDO SEMESTRE 2019				
IT	CENTROS DE SALUD	jul - sep.	oct- dic	TOTAL
		TOTAL	TOTAL	
1	ARROZ BARATO	3	3	6
2	ARROYO DE LAS CANOAS	1	1	2
3	ARROYO DE PIEDRA	0	4	4
4	ARROYO GRANDE	0	0	0
5	BAYUNCA	41	23	64
6	BICENTENARIO		9	9
7	BLAS DE LEZO	6	14	20
8	BOCACHICA	0	7	7
9	BOQUILLA	38	32	70
10	BOSQUE	6	6	12
11	BOSTON	2	40	42
12	CANAPOTE	3	12	15
13	CANDELARIA	1	0	1
14	CAÑO DEL ORO	1	3	4
15	ESPERANZA	6	14	20
16	FATIMA	16	5	21
17	FOCO ROJO	2	1	3
18	FREDONIA	1	7	8
19	GAVIOTAS	13	7	20
20	LAS REINAS	3	12	15
21	DANIEL LEMAITRE	7	8	15
22	LIBANO	4	7	11
23	NELSON MANDELA	10	19	29
24	MANZANILLO	3	1	4
25	NUEVO BOSQUE	7	10	17
26	NUEVO PORVENIR	2	3	5
27	OLAYA	4	1	5
28	PASACABALLO	5	3	8
29	PONTEZUELA	33	2	35
30	POZON	10	12	22
31	PUERTO REY	4	1	5
32	PUNTA ARENA	0	0	0
33	PUNTA CANOA	0	2	2
34	SAN FRANCISCO	4	9	13
35	SAN PEDRO Y LIBERTAD	9	10	19
36	SAN VICENTE DE PAUL	2	5	7
37	SOCORRO	7	8	15
38	TERNERA	9	7	16
39	TIERRA BAJA	1	0	1
40	TIERRA BOMBA	7	5	12
TOTAL		284	313	597

Sede Admin: Pie de la popa, Calle 33 #22-54 Tel: (5) 6505898

Mail: gerencia@esecartagenadeindias.gov.co

Sitio web: [@ESECartagena](http://www.esecartagenadeindias.gov.co)  ESE Hospital Local Cartagena delIndias 

Las 597 PQRSF presentadas en los buzones de sugerencia se dividieron de la siguiente manera: ver Tabla 2

TOTAL					
P	Q	R	S	F	TOTAL
109	384	0	44	60	597

Se observa que de las 597 PQRSF los centros que presentan más incidencia son: Boquilla (70), Bayunca (64), Boston (42) y pontezuela con (35). Ver tabla 3

CENTROS DE SALUD	TOTAL
BAYUNCA	64
BLAS DE LEZO	20
BOQUILLA	70
BOSTON	42
ESPERANZA	20
FATIMA	21
GAVIOTAS	20
NELSON MANDELA	29
PONTEZUELA	35
POZON	22

En comparación con el mismo periodo de la vigencia anterior se observa que en el segundo semestre del 2018 se recibieron 605 PQRSF de las cuales los puestos de salud de mayor incidencia fueron el Centro de Atención de Blas Lezo (53), seguida del Centro Salud San Francisco con 50 y 45 peticiones Puesto de Fredonia.

5.2 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.

1. **Boquilla:** este es el centro que presenta mayor incidencia en la presentación de PQRS, siendo los factores más reiterativos mala atención en el servicio (17) solicitudes y solicitud por suministro con un total de catorce (14). En total en este centro se recibieron 66 PQRS en el segundo semestre de la vigencia 2019.
2. **Bayunca:** presento un total de 61 PQRS, siendo la de mayor frecuencia solicitud por suministro con un total de (45) cuando nos referimos a suministros es quejas sobre falta de abanicos, aire acondicionado, sillas etc.
3. **Boston:** presento un total de 42 PQRS, todas las solicitudes por suministro cuando nos referimos a suministros es quejas sobre falta de abanicos, aire acondicionado, sillas etc.
4. **Pontezuela:** se presentaron un total de 35 solicitudes de las cuales (31) correspondiente a negación del servicio.

Se puede observar en la tabla que presentamos a continuación (tabla 4) cuales fueron las PQRS de Mayor incidencia.

Sede Admin: Pie de la popa, Calle 33 #22-54 **Tel:** (5) 6505898

Mail: gerencia@esecartagenadeindias.gov.co

Sitio web: [@ESECartagena](http://www.esecartagenadeindias.gov.co)  ESE Hospital Local Cartagena delIndias 

CENTROS DE SALUD	BUENA ATENCIÓN	DEMO RA EN LA ATENCIÓN	FALTA DE TRATO HUMANIZADO	MALA ATENCIÓN EN EL SERVICIO	PRESTACIÓN DE SERVICIO	SOLICITUD POR SUMINISTRO (ABANICO, AIRE ACONDICIONADO, VASOS DESECHABLES, CARPA, SILLAS, ETC)
ARROZ BARATO		2				1
ARROYO DE LAS CANOAS			2			
ARROYO DE PIEDRA				2		
ARROYO GRANDE						
BAYUNCA	2	3	1	3	2	45
BICENTENARIO		4		2	2	
BLAS DE LEZO	2	7	2	1	2	3
BOCACACHICA		1				2
BOQUILLA	1	2	10	17	9	14
BOSQUE		4		2	2	3
BOSTON						42
CANAPOTE		3	1	5		4
CANDELARIA				1		
CAÑO DE LORO				3		1
ESPERANZA	1	3	1	5		9
FATIMA		7			1	7
FOCO ROJO		1				1
FREDONIA		4	1			3
GAVIOTAS	2	2		2	2	11
LAS REINAS		2	1	1		11
DANIEL LEMAITRE	1	2	1		1	8
LIBANO			1		1	2
NELSON MANDELA	1	5	2	6	2	5
MANZANILLO						4
NUEVO BOSQUE	2	1	1	3	1	
NUEVO PORVENIR		3				
OLAYA			1	1		
PASACABALLO		1		1		3
PONTEZUELA		4		31		
POZON			1			11
PUERTO REY		2				
PUNTA ARENA						
PUNTA CANOA			2			
SAN FRANCISCO	1			1		5
SAN PEDRO Y LIBERTAD	4				1	9
SAN VICENTE DE PAUL	2	3	3			3
SOCORRO	3	3	1	1		
TERNERA	1	1			7	1
TIERRA BAJA		1				
TIERRA BOMBA		2		1		7
TOTAL	23	73	32	89	33	215

Sede Admin: Pie de la popa, Calle 33 #22-54 **Tel:** (5) 6505898

Mail: gerencia@esecartagenadeindias.gov.co

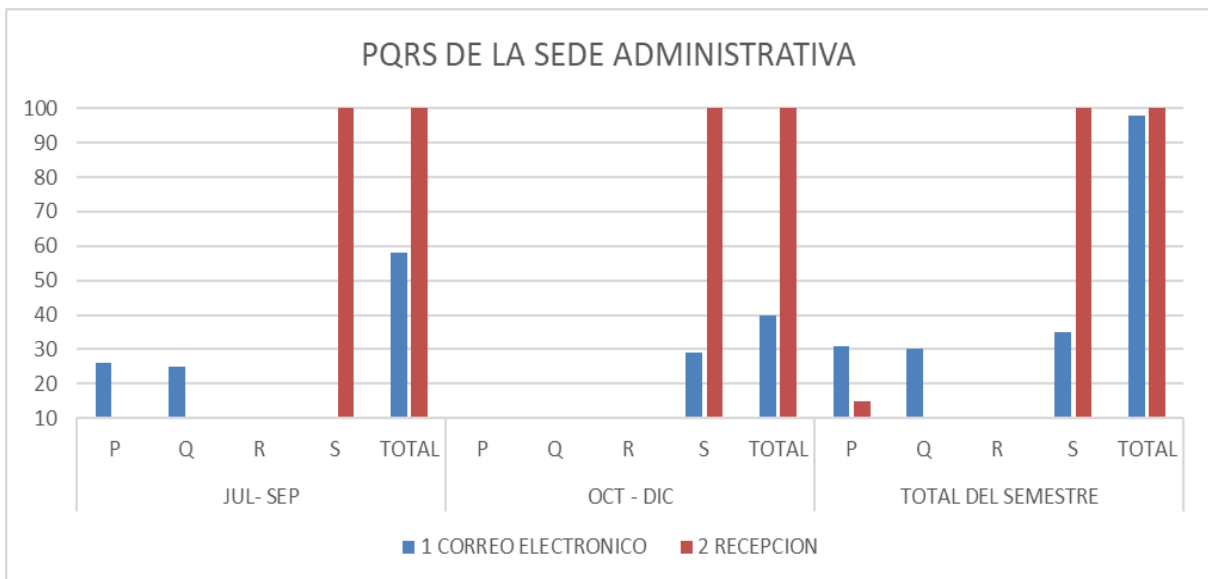
Sitio web: [@ESECartagena](http://www.esecartagenadeindias.gov.co)  ESE Hospital Local Cartagena delIndias 

Las PQRS que presentaron mayor frecuencia en el sumatorio total de todos los centros fueron: demora en la atención (73), mala atención el servicio (89) y solicitud por suministros que fue la que presunto un mayor impacto con un total de (215),

5.2 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMO, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PRESENTADAS VIA CORREO ELECTRONICO Y RECEPCION DE SEDE ADMINISTRATIVA.

En la siguiente tabla (5) relaciono el número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Felicitaciones radicadas en el correo electrónico institucional (atenciousuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co) y Recepción de la sede Administrativa.

N° PETICIONES, QUEJAS, RECLAMO Y SOLICITUDES DEL SEGUNDO SEMESTRE 2019																
		JUL-SEP					OCT-DIC					TOTAL DEL SEMESTRE				
IT	SEDE ADMINISTRATIVA	P	Q	R	S	TOTAL	P	Q	R	S	TOTAL	P	Q	R	S	TOTAL
1	CORREO ELECTRONICO	26	25	1	6	58	5	5	1	29	40	31	30	2	35	98
2	RECEPCION	6	0	0	317	323	9	0	0	235	244	15	0	0	552	567
	TOTAL	32	25	1	323	381	14	5	1	264	284	46	30	2	587	665

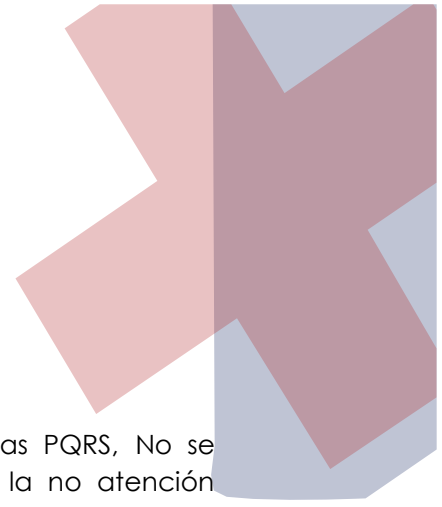


En la gráfica podemos observar que en segundo semestre de la vigencia 2019 de las 665 PQRSF radicadas en la sede Administrativa y vía correo electrónico los usuarios lo que más requieren son solicitudes.

Sede Admin: Pie de la popa, Calle 33 #22-54 **Tel:** (5) 6505898

Mail: gerencia@esecartagenadeindias.gov.co

Sitio web: [@ESECartagena](http://www.esecartagenadeindias.gov.co)  ESE Hospital Local Cartagena delIndias 



6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

- Se evidencia incumplimiento en los tiempos de respuesta de las PQRS, No se observan la generación de acciones internas en relación con 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.
- 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 que no son coherentes con las PQRSF presentadas por la comunidad.
- Se deben analizar medidas para ampliar los canales de comunicación con la ciudadanía y adoptar los procedimientos acordes a los lineamientos que establece MIPG modelo integrado de planeación y gestión.

6.2 Recomendaciones

- Identificar si las peticiones recibidas en la recepción de la sede administrativa corresponden a una petición de documentos o de consultas, con el fin de tener mayor claridad en el término que se debe otorgar para el cumplimiento de estas.
- Realizar reuniones periódicas con todos los encargados del manejo de las PQRSF, así como con los encargados de atender los requerimientos externos recibidos por ciudadanos y/o entes de control sobre el manejo que se les da a estos y los tiempos de respuesta.
- 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 informes pertinentes.

Sede Admin: Pie de la popa, Calle 33 #22-54 **Tel:** (5) 6505898

Mail: gerencia@esecartagenadeindias.gov.co

Sitio web: www.esecartagenadeindias.gov.CO@ESECartagena  ESE Hospital Local Cartagena delIndias 

- 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 y la recepción de la sede administrativa, 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.
- 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.
- Realizar a los funcionarios capacitaciones sobre **LEY DE TRANSPARENCIA Y DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA**. Esta tiene como objetivo que la información en posesión, custodia o bajo control de cualquier entidad pública, órgano y organismo del Estado colombiano, persona natural o jurídica de derecho privado que ejerza función pública delegada, reciba o administre recursos de naturaleza u origen público o preste un servicio público, esté a disposición de todos los ciudadanos e interesados de manera oportuna, veraz, completa, reutilizable y procesable y en formatos accesibles.

Atentamente,

ORIGINAL FIRMADO

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

Sede Admin: Pie de la popa, Calle 33 #22-54 **Tel:** (5) 6505898

Mail: gerencia@esecartagenadeindias.gov.co

Sitio web: www.esecartagenadeindias.gov.CO @ESECartagena  ESE Hospital Local Cartagena delIndias 