



Hospital local  
Cartagena  
de Indias  
Tejiendo Calidad de Vida

## **INFORME DE PQRSF PRIMER SEMESTRE 2020**

**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 13 de 2020.**



## INTRODUCCION

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 2020 , 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.

**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 Felicidades verificando la oportunidad y coherencia de las respuestas o soluciones dadas, en el primer semestre de la vigencia 2020.

## 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 2020, y termina con la respuesta dada a las PQRSF e informes emitidos.

## 4. METODOLOGÍA APLICADA

- Se verificó las Solicitudes y Peticiones radicada en la Recepción y vía correo electrónico.
- 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

## 5. CONTENIDO

### 5.1 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

En el informe Consolidado de PQRSF, correspondiente al primer semestre de la vigencia 2020, 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 279 correspondencias entre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones ver tabla 1 y grafica 1.



TABLA N° 1.

N° PETICIONES, QUEJAS, RECLAMO, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL PRIMER SEMESTRE 2020

IT	CENTROS DE SALUD	ENERO						FEBRERO						MARZO						ABRIL - JUNIO					
		P	Q	R	S	F	TOTAL	P	Q	R	S	F	TOTAL	P	Q	R	S	F	TOTAL	P	Q	R	S	F	TOTAL
1	ARROZ BARATO						0						0	1	1				2	0	0	0	0	0	0
2	ARROYO DE LAS CANOAS		1				1						0						0	0	0	0	0	0	0
3	ARROYO DE PIEDRA		1				1						0						0	0	0	0	0	0	0
4	ARROYO GRANDE		6				6						0	1					1	0	0	0	0	0	0
5	BAYUNCA		3				3		1				1	1					1	0	0	0	0	0	0
6	BICENTENARIO				1		1	1	1				2	1					1	0	0	0	0	0	0
7	BLAS DE LEZO		4				4	1	6				7	1	3	1			5	0	0	0	0	0	0
8	BOCACHICA						0						0						0	0	0	0	0	0	0
9	BOQUILLA	1	3		1		5		5				5	2					2	0	0	0	0	0	0
10	BOSQUE		5				5		1				1		2				2	0	0	0	0	0	0
11	BOSTON						0						0						0	0	0	0	0	0	0
12	CANAPOTE		9				9		7				7		1	1			2	0	0	0	0	0	0
13	CANDELARIA						0	1	1				2		1				1	0	0	0	0	0	0
14	CAÑO DEL ORO						0						0						0	0	0	0	0	0	0
15	ESPERANZA		2				2						0				2	1	3	0	0	0	0	0	0
16	FATIMA		2				2				1		1	1	1				2	0	0	0	0	0	0
17	FOCO ROJO						0						0						0	0	0	0	0	0	0
18	FREDONIA						0						0						0	0	0	0	0	0	0
19	GAVIOTAS						0					3	3		1				1	0	0	0	0	0	0
20	LAS REINAS					1	1		1				1	7	1	5			13	0	0	0	0	0	0
21	DANIEL LEMAITRE		2				2		1			1	2		2				2	0	0	0	0	0	0
22	LIBANO						0						0						0	0	0	0	0	0	0
23	NELSON MANDELA		3		1	2	6	4	4				8		2	4		2	8	0	0	0	0	0	0
24	MANZANILLO						0					1	1						0	0	0	0	0	0	0





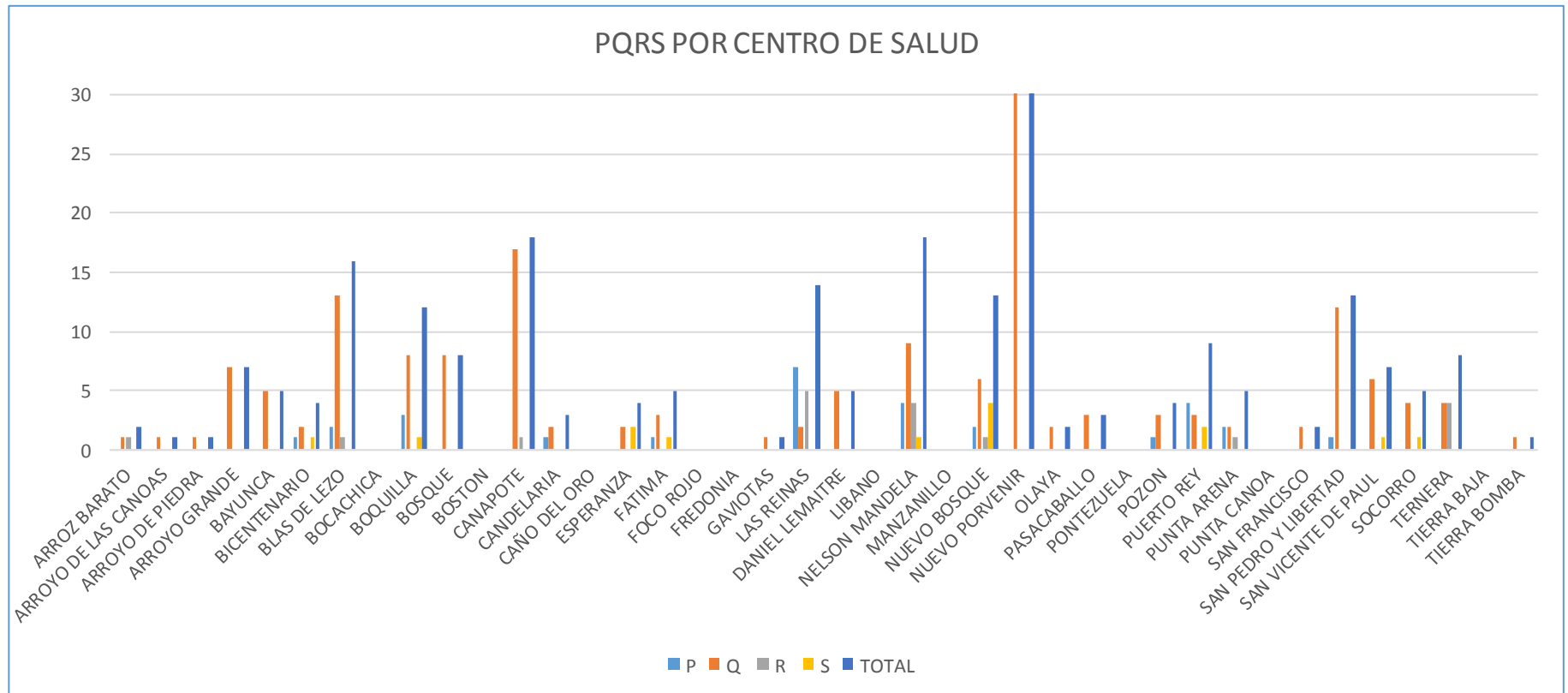
25	NUEVO BOSQUE	1	4	4	3	12	1					1	1	1	1	3	6	0	0	0	0	0	0
26	NUEVO PORVENIR		2			2	59					59					0	0	0	0	0	0	0
27	OLAYA					0	2					2					0	0	0	0	0	0	0
28	PASACABALLO		3			3						0					0	0	0	0	0	0	0
29	PONTEZUELA					0						0					0	0	0	0	0	0	0
30	POZON	1	2			3	1					1					0	0	0	0	0	0	0
31	PUERTO REY	4	2	2		8	1			1		2					0	0	0	0	0	0	0
32	PUNTA ARENA	1	1			2	1					1	1		1		3	0	0	0	0	0	0
33	PUNTA CANOA					0						0					0	0	0	0	0	0	0
34	SAN FRANCISCO					0	1					1	1				1	0	0	0	0	0	0
35	SAN PEDRO Y LIBERTAD	1	9			10	3					3				1	1	0	0	0	0	0	0
36	SAN VICENTE DE PAUL		2			2	4	1				5				2	2	0	0	0	0	0	0
37	SOCORRO		4	1		5						0					0	0	0	0	0	0	0
38	TERNERA		3			3						0	1	4			5	0	0	0	0	0	0
39	TIERRA BAJA					0						0					0	0	0	0	0	0	0
40	TIERRA BOMBA					0	1					1					0	0	0	0	0	0	0
	<b>TOTAL</b>	9	73	0	10	6	98	7	102	0	2	6	117	13	21	18	2	10	64	0	0	0	0





Hospital local  
Cartagena  
de Indias  
Tejiendo Calidad de Vida

GRAFICANº1



Las 279 PQRSF presentadas en los buzones de sugerencia se dividieron de la siguiente manera: ver Tabla 2

TOTAL					
P	Q	R	S	F	TOTAL
29	196	18	14	22	279

Se observa que de las 279 PQRSF de los centros que presentan más incidencia son: Nuevo Porvenir (61), Nelson Mandela (22), Nuevo Bosque (19) y Canapote con (18).

## 5.2 OBSERVACIONES

Según información presentada por la oficina de atención al usuario en el primer semestre del año 2020 las PQRSF recibidas han tenido variación en su comportamiento debido a la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID 19, lo que deja como resultado la variación del medio de recepción de las mismas, teniendo que para el primer trimestre del año fueron recibidas en su totalidad en medio físico a través de los buzones de sugerencias instalados en cada centro de servicio. Y en este segundo trimestre se ha incrementado la recepción de las mismas a través de la página web

<http://esecartagenadeindias.gov.co/contactenos/> y el correo institucional [atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co](mailto:atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co).

## 5.3 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. NUEVO PORVENIR:** Se evidencio que este centro de salud tuvo mayor incidencia en la presentación de PQRS, siendo el factor más reiterativo demora en la atención con (56) solicitudes, falta de equipos (3) solicitudes. En



2. total en este centro se recibieron (61) PQRS en el primer semestre de la vigencia 2020.
3. **NELSON MANDELA:** este centro presento un total de (22) PQRS, siendo la de mayor frecuencia mala atención en el servicio con un total de (6) quejas.
4. **NUEVO BOSQUE:** Este centro presento un total de (19) PQRS, con (5) solicitudes de suministros, cuando nos referimos a suministros es quejas sobre falta de abanicos, aire acondicionado, sillas etc. Y (6) felicitaciones por la buena atención.
5. **CANAPOTE:** Se presentaron un total de (18) solicitudes, siendo (7) por mala atención en el servicio y (7) solicitudes de suministros, cuando nos referimos a suministros es quejas sobre falta de abanicos, aire acondicionado, sillas etc.

Se puede observar en la tabla que presentamos a continuación (tabla 2) cuales fueron las PQRS de Mayor incidencia en los centros de salud.





CENTROS DE SALUD	AMBIENTE FÍSICO	ASEADORA DE TIEMPO COMPLETO	BUENA ATENCION	DEMORA EN LA ATENCIÓN	DIFICULTAD PARA LA ACCESIBILIDAD AL SERVICIO DE RX	ENTORNO FISICO	EQUIPOS EN MAL ESTADO	FALTA DE EQUIPOS	FALTA DE ETICA PROFESIONAL	FALTA DE HIGIENE	FALTA DE INSUMOS	FALTA DE TRATO HUMANIZADO	FUMIGACION CONTRA MOSQUITOS, CULEBRAS	INCUMPLIMIENTO AL HORARIO DE ATENCIÓN	INFRAESTRUCTURA	MALA ATENCIÓN EN EL SERVICIO	NEGACIÓN DEL SERVICIO	NO HAY INYECCION PARA	OPORTUNIDAD ALTA EN LAS CITAS MÉDICAS	PRESTACIÓN DE SERVICIO	
ARROZ BARATO											1										
ARROYO DE LAS CANOAS																1					
ARROYO DE PIEDRA												1									
ARROYO GRANDE														6							
BAYUNCA				1								1	1								
BICENTENARIO																2					
BLAS DE LEZO	2			1						1	2	1				5					
BOCACHICA																					
BOQUILLA			1	2			1	2	2		2	1				1					
BOSQUE												3				5					
BOSTON																					
CANAPOTE				3								1				7					
CANDELARIA																1					
CAÑO DEL ORO																					
ESPERANZA			1								2					1					
FATIMA	1															1					
FOCO ROJO																					
FREDONIA																					
GAVIOTAS			3																		

QUEJAS POR FUNCIONARIO	SOLICITUD POR SUMINISTRO (ABANICO, AIRE ACONDICIONADO,	TOTAL
		2
		1
		1
1		7
1	1	5
	2	4
1	3	1
		6
		0
		1
		2
		8
		0
	7	1
		8
1	1	3
		0
	1	5
1	2	5
		0
		0
1		4

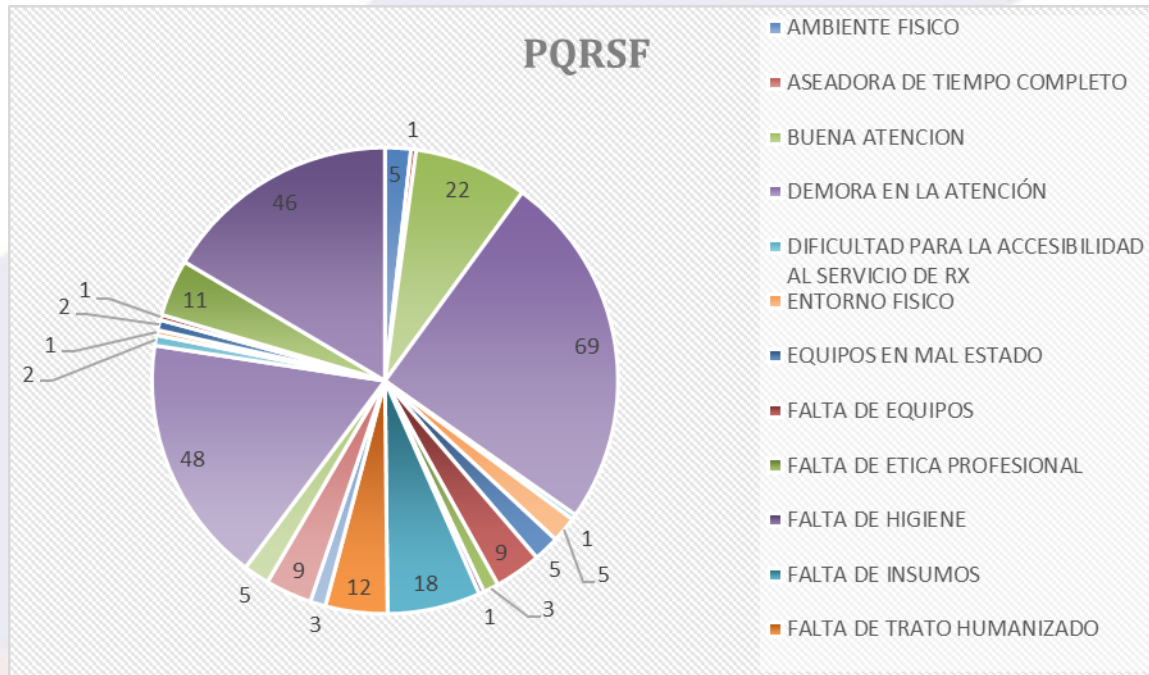




Podemos observar en la tabla N° 2, Las PQRS que presentaron mayor frecuencia en el sumatorio total de todos los centros fueron: la demora en la atención con un total de 69 quejas recibidas, seguido de la mala prestación del servicio con un total de 48 quejas recibidas y por último tuvimos 46 quejas recibidas por insumos e infraestructura (abanicos, aire acondicionado, desechables, sillas etc.)

Como podemos observar en la gráfica 2.

Gráfica N°2.



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

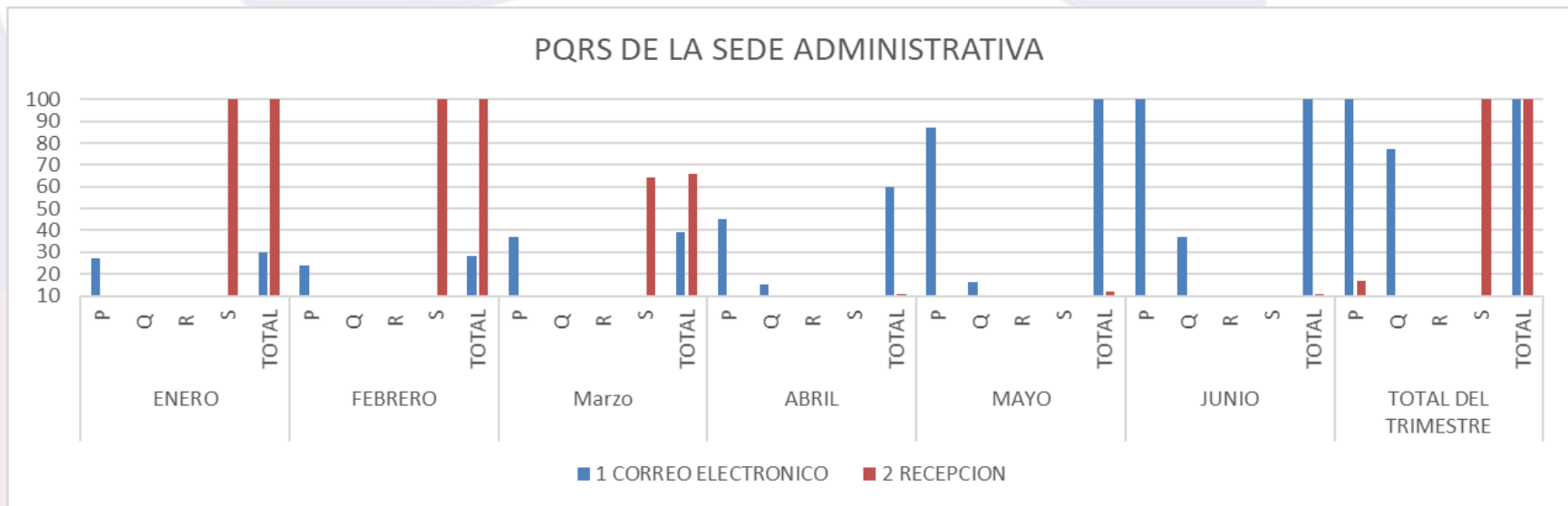
En la siguiente tabla y grafica se relaciona el número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Felicidades radicadas en el correo electrónico institucional ([atenciousuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co](mailto:atenciousuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co)) y en la recepción de la sede Administrativa.



TABLA N°3

N° PETICIONES, QUEJAS, RECLAMO Y SOLICITUDES DEL PRIMER SEMESTRE 2020																																				
		ENERO					FEBRERO					Marzo					ABRIL					MAYO					JUNIO					TOTAL DEL TRIMESTRE				
IT	SEDE ADMINISTRATIVA	P	Q	R	S	TOTAL	P	Q	R	S	TOTAL	P	Q	R	S	TOTAL	P	Q	R	S	TOTAL	P	Q	R	S	TOTAL	P	Q	R	S	TOTAL	P	Q	R	S	TOTAL
1	CORREO ELECTRONICO	27	3	0	0	30	24	4	0	0	28	37	2	0	0	39	45	15	0	0	60	87	16	0	1	104	135	37	2	1	175	355	77	2	2	436
2	RECEPCION	5	0	0	158	163	5	0	0	115	120	2	0	0	64	66	1	0	0	10	11	2	0	0	10	12	2	0	0	9	11	17	0	0	366	383
	TOTAL	32	3	0	158	193	29	4	0	115	148	39	2	0	64	105	46	15	0	10	71	89	16	0	11	116	137	37	2	10	186	372	77	2	368	819

GRAFICA N° 3





Hospital local  
Cartagena  
de Indias  
Tejiendo Calidad de Vida

Durante el primer semestre del año 2020 fueron radicadas 819 PQRS en la sede Administrativa a través del correo electrónico institucional (atenciousuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co) y la recepción, de acuerdo a la información de la tabla N° 3 evidenciamos que a partir del mes de marzo se incrementaron las PQRS recibidas de manera virtual dada la situación generada por el COVID 19; En la gráfica N° 3, además podemos observar que en su mayoría los usuarios manifiestan peticiones y solicitudes referentes a los servicios de salud y estado de los centros de salud.

Se verifico en la página web de la entidad que cuenta con la pestaña correspondiente para contactos con el ciudadano. En esta encontramos información de la sede administrativa (dirección, teléfonos correos electrónicos y horarios de atención) centros de atención (dirección, teléfono y horarios de atención), Buzón de PQRS y notificaciones judiciales.

← → ↻ ⓘ No seguro | esecartagenadeindias.gov.co

Hospital Local Cartagena de Indias

f t i Buscar

Inicio Nuestra Empresa Contratación Calidad Enlaces Contactenos Servicios internos

Sede administrativa  
Centros de salud  
Asociaciones de usuario  
Buzón PQRS  
Notificaciones judiciales

**En la ESE promovemos la prevención del cigarrillo**

Fumar es una **amenaza** para todos, **afecta** tu salud y te **consume** en silencio.

**Campaña "NO FUMADOR"**



#### 5.5. MEDICION DEL NIVEL DE SATISFACCION E INSATISFACCION DE LOS USUARIOS.

Durante el primer semestre de la vigencia 2020, se realizaron un total aplicadas de 23.626, en los diferentes servicios de atención que presta la ESE HLCI; como se observa en la tabla N°4 y N°5.

La satisfacción de los usuarios fue de un 71.9%, teniendo en cuenta que el servicio con más satisfacción durante este semestre fue es el servicio de laboratorio con un 74.6%. Cabe resaltar que en el mes de marzo las encuestas ejecutadas solo fueron del 31.2%. Menos del 50% debido a que en este mes se realizó una prueba piloto de la nueva encuesta del nivel de satisfacción y metodología de la misma (Se aplica desde una Tablet), por otro lado, tuvimos la dificultad de su aplicación en cada uno de los centros de salud por la pandemia del covid19.

La insatisfacción de los usuarios fue del 28.1%, presentándose mayor insatisfacción en el servicio de Imagenología con el 38.4% y Urgencias con el 35.5%.



# 1 satisfacción de los Servicios



TABLA N°4

NIVEL DE SATISFACCION 2020																	
MESES	Programadas	Ejecutadas	% Ejecutadas	Consulta Ext		PyP		Salud Oral		Laboratorio		Imagenología		Urgencia		Total Satisfechos	% SATISFECHO TOTAL
				Satisfechos	% Satisfacción	Satisfechos	% Satisfacción	Satisfechos	% Satisfacción	Satisfechos	% Satisfacción	Satisfechos	% Satisfacción	Satisfechos	% Satisfacción		
ENE	6.628	6.105	91,0	1.444	90%	1.131	90%	1.073	90%	1.053	91%	118	91%	701	90%	5.520	90%
FEB	6.704	6.065	89,8	1.412	90%	1.082	90%	1.061	91%	1.043	90%	143	91%	721	90%	5.462	89%
MAR	6.704	2.162	31,2	353	64%	283	61%	308	68%	290	69%	24	62%	101	44%	1359	63%
ABR	3.510	2.339	60,9	355	65%	287	59%	307	65%	288	67%	23	46%	194	54%	1454	62%
MAY	4.182	3.437	83,3	645	67%	489	66%	448	64%	329	65%	23	40%	258	54%	2087	64%
JUN	4.159	3.518	85,0	690	68%	513	66%	447	64%	321	66%	22	39%	264	55%	2161	64%
<b>TOTAL</b>	<b>31.887</b>	<b>23.626</b>	<b>73,5</b>	<b>4.899</b>	<b>73,9%</b>	<b>3.785</b>	<b>72,0%</b>	<b>3.644</b>	<b>73,8%</b>	<b>3.324</b>	<b>74,6%</b>	<b>353</b>	<b>61,6%</b>	<b>2.239</b>	<b>64,5%</b>	<b>3.007</b>	<b>71,9%</b>



## 2. Insatisfacción de los Servicios

TABLA N°5

INSATISFACCION POR SERVICIOS 2020																	
MESES	Progra madas	ejecut adas	% Ejecuta das	Consulta Ext		PyP		Salud Oral		Laboratorio		Imagenologia		Urgencia		Total Insatisfe chos	% INSATISFE CHO TOTAL
				Insatisfe chos	% Insatisfe chos	Insatisfe chos	% Insatisf echos	Insatisfe chos	% Insatisfe chos	Insatis fechos	% Insatisfe chos	Insatisfe chos	% Insatisfe chos	Insatisfe chos	% Insatisfe chos		
ENE	6.628	6.105	91,0	152	10%	120	10%	118	10%	108	9%	11	9%	76	10%	585	10%
FEB	6.704	6.065	89,8	160	10%	124	10%	107	9%	115	10%	14	9%	83	10%	603	11%
MAR	6.704	2.162	31,2	202	36%	181	39%	145	32%	131	31%	15	38%	129	56%	803	37%
ABR	3.510	2.339	60,9	193	35%	197	41%	162	35%	142	33%	27	54%	164	46%	885	38%
MAY	4.182	3.437	83,3	315	33%	256	34%	250	36%	174	35%	34	60%	216	46%	1194	36%
JUN	4.159	3.518	85,0	329	32%	262	34%	249	36%	169	34%	34	61%	218	45%	1211	36%
<b>TOTAL</b>	<b>31.887</b>	<b>23.626</b>	<b>88,2</b>	<b>1.351</b>	<b>26,1%</b>	<b>1.140</b>	<b>28,0%</b>	<b>1.031</b>	<b>26,2%</b>	<b>839</b>	<b>25,4%</b>	<b>135</b>	<b>38,4%</b>	<b>886</b>	<b>35,5%</b>	<b>880</b>	<b>28,1%</b>



## 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Teniendo en cuenta la situación actual de pandemia por COVID- 19 se puede observar un cambio en el comportamiento de las PQRSF, teniendo en cuenta que por la cuarentena y medidas tomadas disminuyo la recepción presencial y aumento en los canales virtuales que tiene la entidad.
- 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 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.
- 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.
- 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.
- 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.



Hospital local  
Cartagena  
de Indias  
Tejiendo Calidad de Vida

- 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

