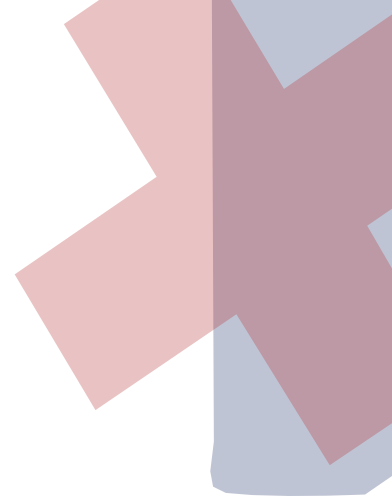




Hospital Local
Cartagena
de Indias



INFORME DE PQRSF SEGUNDO SEMESTRE 2020

ESE HOSPITAL LOCAL CARTAGENA DE INDIAS OFICINA DE CONTROL INTERNO

MARIA CRISTINA VERGARA CAMPO
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

Cartagena de Indias, DT y C Enero 14 de 2021.

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

Mail: atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co

Sitio
@ESECartagena  ESE Hospital Local Cartagena de Indias

web:

www.esecartagenadeindias.gov.co  



INTRODUCCION

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual señala: *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad (...). 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...”*

Para el presente seguimiento, se tomó una muestra de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas ante la ESE Hospital Local Cartagena de Indias, en el segundo semestre de la vigencia 2020; con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad, la calidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Dirección y a los responsables de los procesos, aportando así al mejoramiento continuo de la Entidad.

En la página web oficial 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 establece 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 Felicidades PQRSF, correspondiente al segundo semestre correspondiente a 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.

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

Mail: atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co

Sitio

@ESECartagena  ESE Hospital Local Cartagena de Indias

web:

www.esecartagenadeindias.gov.co 



1. GENERALIDADES

Con base en la Normatividad 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 oficial 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.

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

Mail: atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co

Sitio

@ESECartagena  ESE Hospital Local Cartagena de Indias

web:

www.esecartagenadeindias.gov.co 



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 segundo 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 Ciudadano, en términos de Oportunidad, Efectividad, Seguimiento, así como el cumplimiento de la normatividad, en el transcurso del segundo semestre de la vigencia 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 a través de la vía correo electrónico.
- Se analizó la Información suministrada por las Oficinas de Sistemas y de Atención al Ciudadano -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 segundo 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 74 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 2DO SEMESTRE DEL AÑO 2020																																
IT	CENTROS DE SALUD	JULIO – SEPTIEMBRE						OCTUBRE					NOVIEMBRE					DICIEMBRE					TOTAL DEL 2DO SEMESTRE 2020									
		P	Q	R	S	F	TOTAL	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	0	0	0	0	2	4				6							0		2				2	2	6	0	0	0	8
2	ARROYO DE LAS CANOAS	0	0	0	0	0	0		2			1	3							0		3				3	0	5	0	0	1	6
3	ARROYO DE PIEDRA	0	0	0	0	0	0	1					1							0						0	1	0	0	0	0	1
4	ARROYO GRANDE	0	0	0	0	0	0						0							0						0	0	0	0	0	0	0
5	BAYUNCA	0	0	0	0	0	0						0							0						0	0	0	0	0	0	0
6	BICENTENARIO	0	0	0	0	0	0	1	1		2		4		1	2				3						0	1	2	0	4	0	7
7	BLAS DE LEZO	0	0	0	0	0	0		1				1							0		2				2	0	3	0	0	0	3
8	BOCACHICA	0	0	0	0	0	0						0							0						0	0	0	0	0	0	0
9	BOQUILLA	0	0	0	0	0	0	1	2				3							0						0	1	2	0	0	0	3
10	BOSQUE	0	0	0	0	0	0		3				3		1					1						0	0	4	0	0	0	4
11	BOSTON	0	0	0	0	0	0						0							0						0	0	0	0	0	0	0
12	CANAPOTE	0	0	0	0	0	0				2		2		2					2						0	0	2	0	2	0	4
13	CANDELARIA	0	0	0	0	0	0						0		1					1						0	0	1	0	0	0	1
14	CAÑO DEL ORO	0	0	0	0	0	0						0							0						0	0	0	0	0	0	0
15	ESPERANZA	0	0	0	0	0	0						0							0		3	1			4	0	3	0	1	0	4
16	FATIMA	0	0	0	0	0	0						0							0						0	0	0	0	0	0	0
17	FOCO ROJO	0	0	0	0	0	0						0							0						0	0	0	0	0	0	0
18	FREDONIA	0	0	0	0	0	0						0							0						0	0	0	0	0	0	0

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

Mail: atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co

Sitio web: www.esecartagenadeindias.gov.co



@ESECartagena



ESE Hospital Local Cartagena de Indias



19	GAVIOTAS	0	0	0	0	0	0					0				4	4					0	0	0	0	4	0	4		
20	LAS REINAS	0	0	0	0	0	0					0					0					0	0	0	0	0	0	0		
21	DANIEL LEMAITRE	0	0	0	0	0	0					0					0					0	0	0	0	0	0	0		
22	LIBANO	0	0	0	0	0	0		1		2	3					0					0	0	1	0	2	0	3		
23	NELSON MANDELA	0	0	0	0	0	0					0					0					0	0	0	0	0	0	0		
24	MANZANILLO	0	0	0	0	0	0					0					0					0	0	0	0	0	0	0		
25	NUEVO BOSQUE	0	0	0	0	0	0		2		3	5					0		1		1	2	0	3	0	0	4	7		
26	NUEVO PORVENIR	0	0	0	0	0	0					0					0					0	0	0	0	0	0	0		
27	OLAYA	0	0	0	0	0	0		1			1					0					0	0	1	0	0	0	1		
28	PASACABALLO	0	0	0	0	0	0		1			1		1			1					0	0	2	0	0	0	2		
29	PONTEZUELA	0	0	0	0	0	0					0					0					0	0	0	0	0	0	0		
30	POZON	0	0	0	0	0	0					0					0					0	0	0	0	0	0	0		
31	PUERTO REY	0	0	0	0	0	0					0					0					0	0	0	0	0	0	0		
32	PUNTA ARENA	0	0	0	0	0	0					0					0					0	0	0	0	0	0	0		
33	PUNTA CANOA	0	0	0	0	0	0					0					0					0	0	0	0	0	0	0		
34	SAN FRANCISCO	0	0	0	0	0	0		1			1		1			1					0	0	2	0	0	0	2		
35	SAN PEDRO Y LIBERTAD	0	0	0	0	0	0					0					0					0	0	0	0	0	0	0		
36	SAN VICENTE DE PAUL	0	0	0	0	0	0					0					0		4			4	0	4	0	0	0	4		
37	SOCORRO	0	0	0	0	0	0		4		2	1		7		1	1					0	0	5	0	2	1	8		
38	TERNERA	0	0	0	0	0	0		2			2					0					0	0	2	0	0	0	2		
39	TIERRA BAJA	0	0	0	0	0	0					0					0					0	0	0	0	0	0	0		
40	TIERRA BOMBA	0	0	0	0	0	0					0					0					0	0	0	0	0	0	0		
TOTAL		0	0	0	0	0	5	25	0	8	5	43	0	8	0	6	0	14	0	15	0	1	1	17	5	48	0	15	6	74

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

Mail: atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co

Sitio web: www.esecartagenadeindias.gov.co



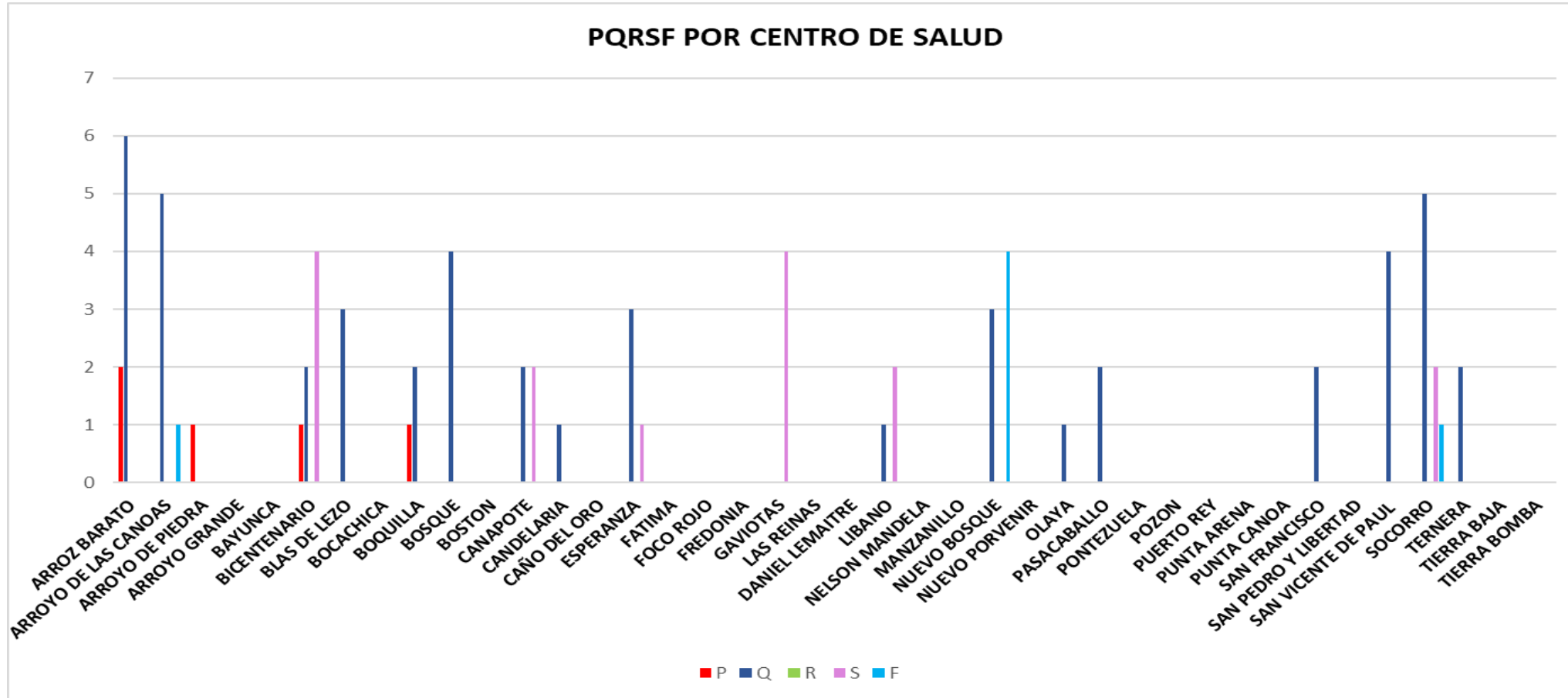
@ESECartagena



ESE Hospital Local Cartagena de Indias



GRAFICAN°1



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

Mail: atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co

Sitio web: www.esecartagenadeindias.gov.co



@ESECartagena ESE Hospital Local Cartagena de Indias



Las 74 PQRSF presentadas en los buzones de sugerencia se dividieron de la siguiente manera: ver Tabla 2

Tabla 2

TOTAL					
P	Q	R	S	F	TOTAL
0	48	0	15	6	74

Se observa que de las 74 PQRSF de los centros que presentan más incidencia son: Arroz Barato (8), Socorro (8), Nuevo Bosque (7) y Bicentenario con (7).

5.2 OBSERVACIONES

Según información presentada por la Oficina de Atención al Ciudadano, durante el año 2020 la recepción de PQRS que fueron recibidas a través de los BUZONES DE SUGERENCIAS en cada Centro de Salud tuvo una variación en su comportamiento, durante el primer trimestre del año puesto que se realizó la apertura habitual de los mismos de acuerdo a los cronogramas preestablecidos sin embargo a partir del mes de marzo cuando se declaró la Emergencia Sanitaria Generada por el COVID-19 esta actividad fue suspendida debido a las restricciones impartidas a Nivel Nacional generando que en su totalidad las PQRSF fueran recepcionadas por otros medios como correo electrónico (atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co) y página web de la entidad (<http://esecartagenadeindias.gov.co/contactenos/>).

Para el último trimestre de la presente vigencia; periodo comprendido entre octubre y diciembre se retomaron las visitas de manera presencial en los diferentes centros de salud y por lo tanto la reapertura de los BUZONES DE SUGERENCIAS lo que permitió establecer las cifras anteriormente dadas.

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 durante el segundo semestre.

- 1. ARROZ BARATO:** Se evidenció que este centro de salud tuvo mayor incidencia en la presentación de PQRS, siendo el factor más reiterativo no contestan los teléfonos con (4) solicitudes, demora en la atención (2) solicitudes. En total en este centro se recibieron (8) PQRS durante el segundo semestre de la vigencia 2020.
- 2. SOCORRO:** Este centro presentó un total de (8) PQRS, siendo las de mayor frecuencia: falta de trato humanizado y mala atención en el servicio con un total de (3) quejas cada una.
- 3. NUEVO BOSQUE:** Este centro presentó un total de (7) PQRS durante el segundo semestre, con (5) solicitudes de suministros, cuando nos referimos

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

Mail: atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co

Sitio
@ESECartagena  ESE Hospital Local Cartagena de Indias

web:

www.esecartagenadeindias.gov.co 



a suministros es quejas sobre falta de abanicos, aire acondicionado, sillas etc, y (9) felicitaciones por la buena atención durante toda la vigencia del 2020.

- 4. BICENTENARIO:** Se presentaron un total de (7) solicitudes, siendo las de mayor frecuencia: fortalecer el protocolo de bioseguridad COVID 19 y mala atención en el servicio con un total de (3) quejas cada una.

Se puede observar en la tabla que presentamos a continuación (tabla 3) cuales fueron las PQRS de Mayor incidencia en los centros de salud durante la vigencia 2020.

Tabla N° 3

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	FALLA EN EL SISTEMA	FALTA DE EQUIPOS	FALTA DE ETICA PROFESIONAL	FALTA DE HIGIENE	FALTA DE INSUMOS	FALTA DE TRATO HUMANIZADO	FUMIGACION CONTRA MOSQUITOS, CULEBRAS ENTRE OTROS	FORTALECER EL PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD COVID 19	INCUMPLIMIENTO AL HORARIO DE ATENCIÓN	INFRAESTRUCTURA	MALA ATENCIÓN EN EL SERVICIO	NEGACIÓN DEL SERVICIO	NO CONTESTAN LOS TELEFONOS	NO HAY INYECCION PARA PLANIFICAR	OPORTUNIDAD ALTA EN LAS CITAS MÉDICAS	PRESTACIÓN DE SERVICIO	QUEJAS POR FUNCIONARIO	SOLICITUD POR SUMINISTRO (ABANICO, AIRE ACONDICIONADO, VASOS DESECHABLES, CARPA, SILLAS, ETC)	TRASLADO DE MEDICO DE UN CENTRO A OTRO	TOTAL
ARROZ BARATO				2								1	1							4				1	1		10
ARROYO DE LAS CANOAS			1															4							2		7
ARROYO DE PIEDRA													1												1		2
ARROYO GRANDE																6								1			7
BAYUNCA				1									1	1										1	1		5
BICENTENARIO												1			3			3		2					2		11
BLAS DE LEZO	2			1						2	1		3	1				5						1	3		19
BOCACHICA																											0
BOQUILLA			1	4			1		2	2		2	1					2									15

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

Mail: atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co

Sitio web: www.esecartagenadeindias.gov.co



@ESECartagena ESE Hospital Local Cartagena de Indias

BOSQUE												3								6		3												12			
BOSTON																																			0		
CANAPOTE			3									2		2						8											7			22			
CANDELARIA												1								1								1		1				4			
CAÑO DEL ORO																																		0			
ESPERANZA			1										5	1						1											1			9			
FATIMA	1																			1							1		2					5			
FOCO ROJO																																			0		
FREDONIA																																			0		
GAVIOTAS			3	3																1								1							8		
LAS REINAS			1			4	1													1								1							15		
DANIEL LEMAITRE			1																1											1						6	
LIBANO													1			2																				3	
NELSON MANDELA	1		4	2						1					1					1	1							1		4					22		
MANZANILLO			1																																	1	
NUEVO BOSQUE			9		1	1					1									1						2	1	1			1			5		26	
NUEVO PORVENIR					56								3																				1			61	
OLAYA																				1											1		1			3	
PASACABALLO																															1					5	
PONTEZUELA																																				0	
POZON																																		2		4	
PUERTO REY				1																	4													5		10	
PUNTA ARENA			1	1						1																								3			6
PUNTA CANOA																																				0	
SAN FRANCISCO																1																		1			4

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

Mail: atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co

Sitio web: www.esecartagenadeindias.gov.co



SAN PEDRO Y LIBERTAD			1				2						3											8		14	
SAN VICENTE DE PAUL			2									1	1					7	1					1		13	
SOCORRO			1	2				1					3		1	1		3		1						13	
TERNERA	1			5														1								10	
TIERRA BAJA																										0	
TIERRA BOMBA																									1	1	
TOTAL	5	1	28	79	1	5	5	1	9	5	1	22	21	3	8	11	5	62	2	13	1	2	2	11	49	1	353

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

Mail: atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co

Sitio web: www.esecartagenadeindias.gov.co

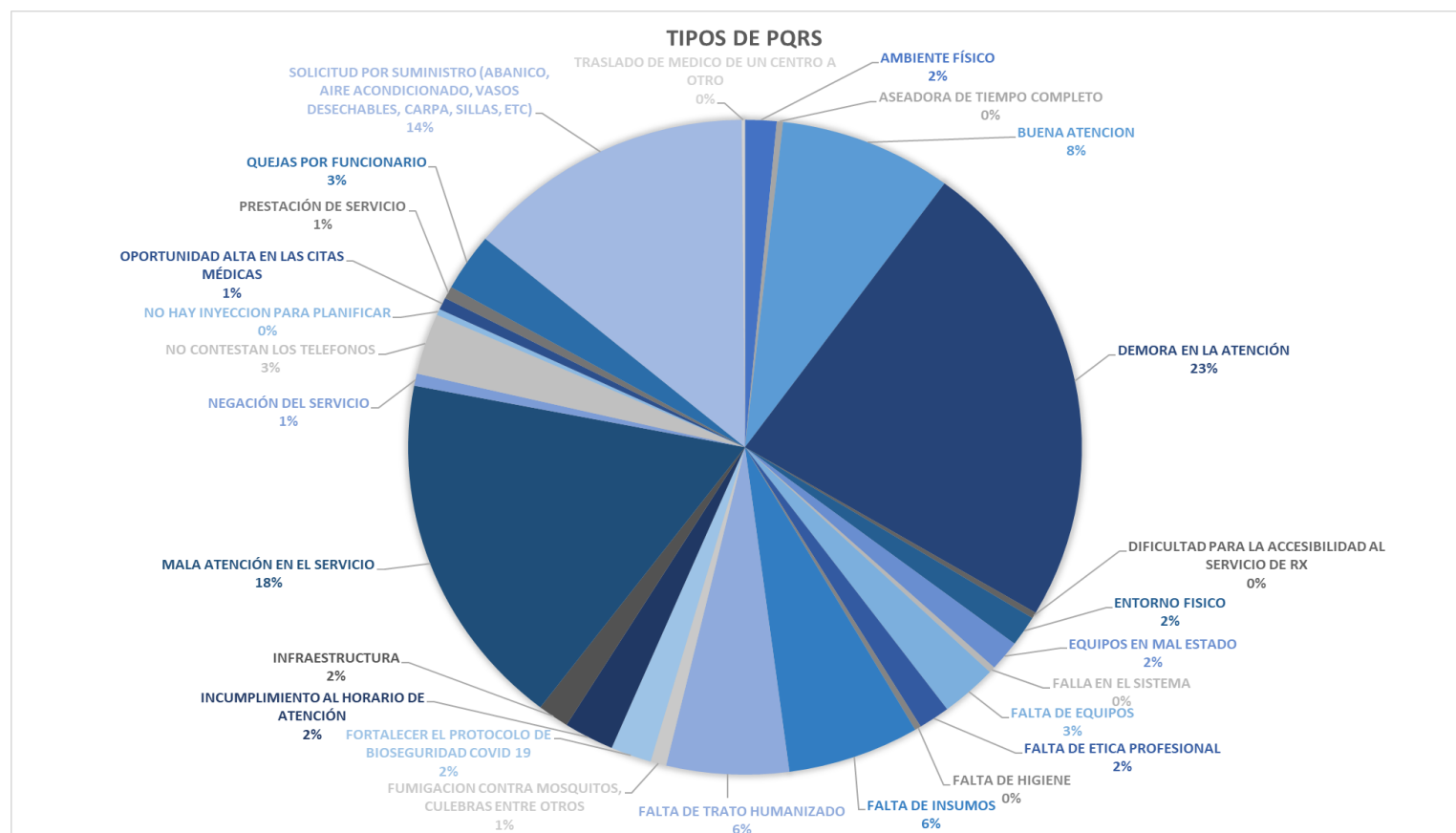


@ESECartagena ESE Hospital Local Cartagena de Indias

Podemos observar en la tabla N° 3, Las PQRS que presentaron mayor frecuencia en la vigencia 2020 en el sumatorio total de todos los centros fueron: La Demora en la Atención con un total de 79 quejas recibidas, seguido de la Mala Prestación del Servicio con un total de 62 quejas recibidas y por último tuvimos 49 quejas recibidas por Insumos e Infraestructura (abanicos, aire acondicionado, desechables, sillas etc.).

Como podemos observar en la gráfica 2.

Grafica N°2



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

Mail: atencionusuario@adm.esecartagenedeindias.gov.co

Sitio web: www.esecartagenedeindias.gov.co



@ESECartagena ESE Hospital Local Cartagena de Indias



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 Felicitaciones radicadas en el correo electrónico institucional (atencionsuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co) y en la recepción de la sede Administrativa

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

Mail: atencionsuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co

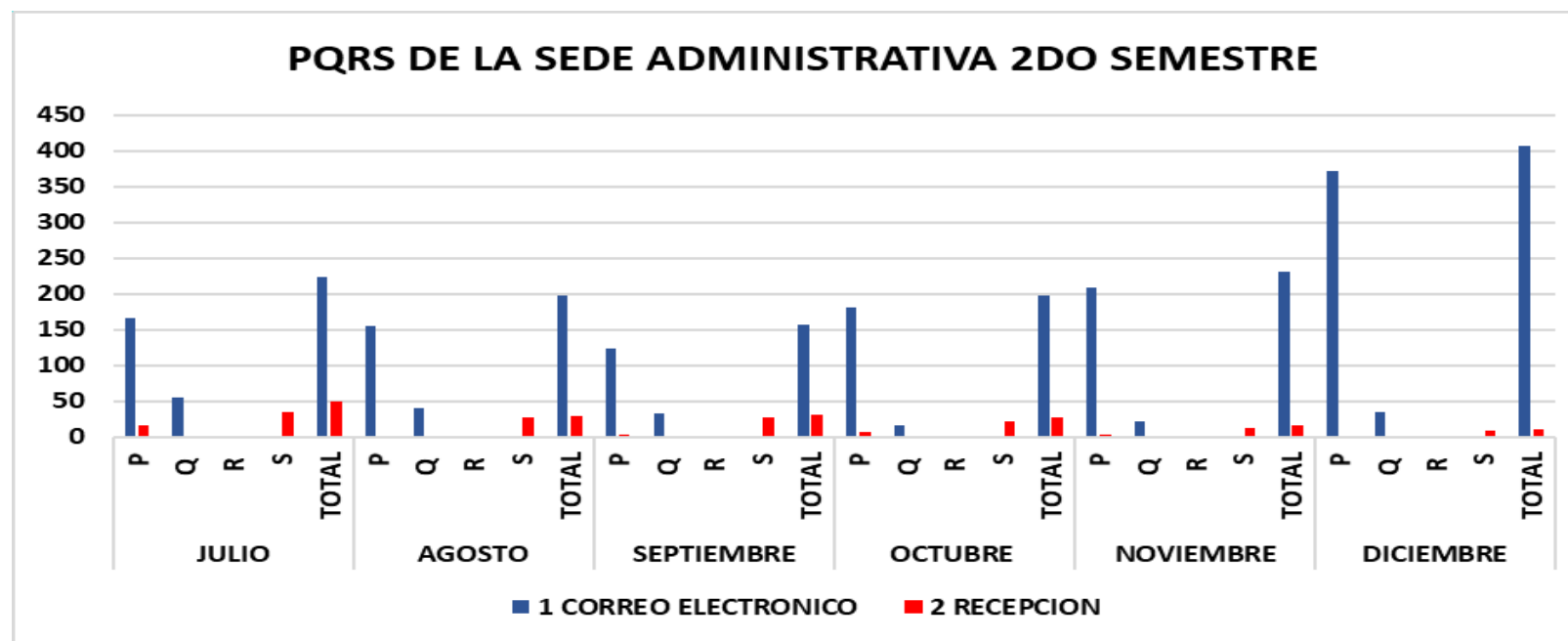
Sitio www.esecartagenadeindias.gov.co
@ESECartagena  ESE Hospital Local Cartagena de Indias

www.esecartagenadeindias.gov.co  

TABLA N°3

N° PETICIONES, QUEJAS, RECLAMO Y SOLICITUDES DEL PRIMER SEMESTRE 2020																																				
IT	SEDE ADMINISTRATIVA	JULIO					AGOSTO					SEPTIEMBRE					OCTUBRE					NOVIEMBRE					DICIEMBRE					TOTAL DEL 2DO SEMESTRE				
		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	167	56	0	1	224	155	41	0	1	197	123	32	1	0	156	181	17	0	0	198	208	22	0	1	231	372	35	0	0	407	1206	203	1	3	1413
2	RECEPCION	16	0	0	34	50	2	0	0	27	29	3	0	0	28	31	7	0	0	21	28	4	0	0	12	16	2	0	0	9	11	34	0	0	131	165
TOTAL		183	56	0	35	274	157	41	0	28	226	126	32	1	28	187	188	17	0	21	226	212	22	0	13	247	374	35	0	9	418	1240	203	1	134	1578

GRAFICA N° 3



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

Mail: atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co

Sifio web: www.esecartagenadeindias.gov.co



@ESECartagena

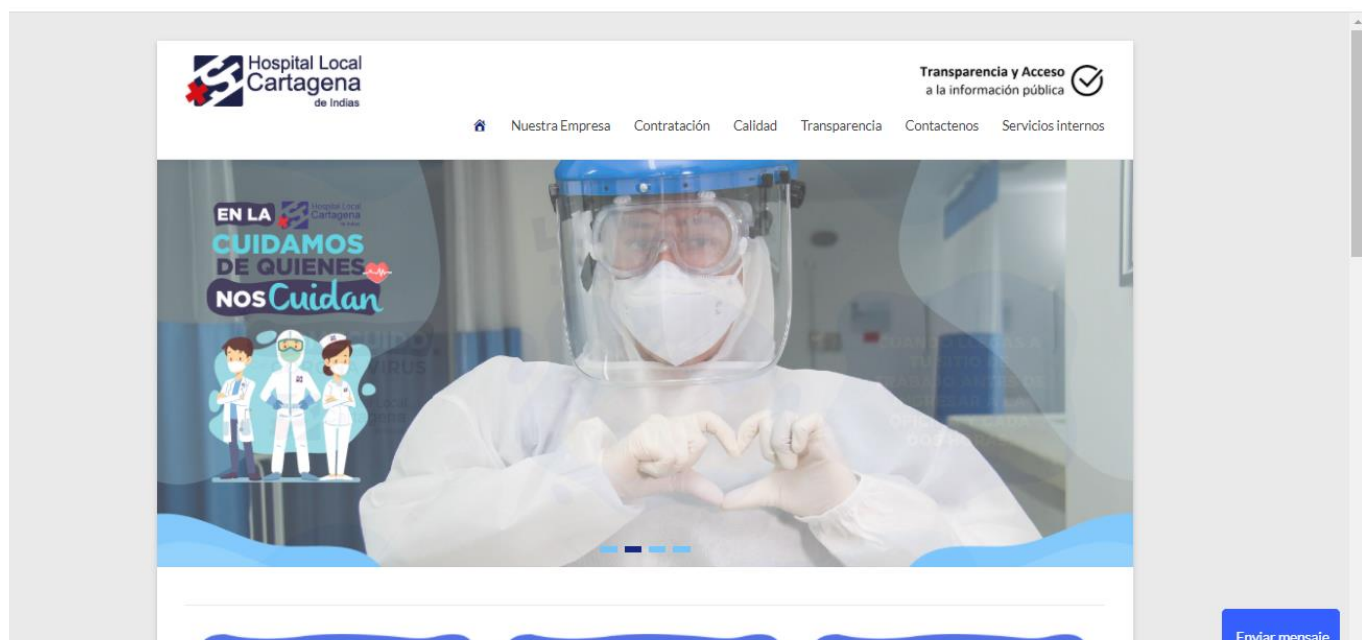


ESE Hospital Local Cartagena de Indias



Durante el segundo semestre del año 2020 fueron radicadas 1578 PQRS en la sede Administrativa a través del correo electrónico institucional (atencionsusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co) y la recepción, de acuerdo a la información de la tabla N° 3, desde el mes de marzo evidenciamos que 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 verificó en la página web oficial 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. Lo anterior en cumplimiento de la ley de transparencia y acceso a la información pública. Esta oficina de igual manera realizó seguimiento al índice de transparencia y acceso a la información ITA mecanismo desarrollado por la procuraduría general.



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

Mail: atencionsusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co

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

www.esecartagenadeindias.gov.co



1. Mecanismos de contacto

⇒ Mecanismos para la atención al ciudadano y localizaciones físicas, dependencias, horarios / días de atención al público.

–Georeferenciación.

⇒ Correo institucional.

⇒ Correo electrónico para notificaciones judiciales.

⇒ Políticas de Seguridad de la Información del sitio web y protección de datos personales.

⇒ Módulo PQRSD.

⇒ Correspondencia virtual.



Nuestra Empresa

Contratación

Calidad

Tr

Contactenos

Su nombre*

Ejemplo: Juana Gonzalez

Su número de identificación (diligencie solo si es para solicitar servicios médicos)

Ejemplo: 1047123456

Su Telefono*

Ejemplo: 301-1234567

Su Correo*

Ejemplo: juana@gmail.com

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

Mail: atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co

Sitio
@ESECartagena ESE Hospital Local Cartagena de Indias

web:

www.esecartagenadeindias.gov.co



5.4.1 MOTIVOS FRECUENTES DE LAS PQRS VIA CORREO ELECTRONICO. Tabla N°4

MOTIVOS FRECUENTES DE LAS PQRS RECEPCIONAS POR EL CORREO INSTITUCIONAL			
MOTIVO	JUL-SEP	OCT-DIC	TOTAL
Casos remitidos DADIS	2	0	2
Casos remitidos por las EPS	14	21	35
Certificado Carnet de Vacunación	0	3	3
Cita de Odontología	16	13	29
Cita para laboratorio	0	6	6
Citas para Rayos X	11	12	23
Citas por medicina general	143	82	225
Citas por p y p	102	44	146
Falta de higiene	0	0	0
Falta de Trato Humanizado	2	2	4
formulas pendientes de las tele consultas	12	0	12
Información sobre el retiro de anticonceptivo durante la pandemia.	2	0	2
Información solicitada para otra área	50	57	107
Mala atención del medico	0	0	0
Mala atención en el servicio de p y p	3	1	4
Medicamentos de p y p pendientes	1	0	1
Medicamentos pendientes	3	0	3
Negación del servicio en p y p	1	0	1
No contestan los números de teléfonos	13	8	21
Portabilidad	5	1	6
Reporte para base de datos	0	441	441
Resultado de laboratorio pendiente	1	0	1
Saber el centro de salud asignado	7	0	7
Solicitud de apertura del centro de salud Bayunca	0	0	0
Solicitud de certificado Crecimiento y Desarrollo	9	26	35
solicitud de cita para salud mental	2	0	2
solicitud de Historia Clínica	12	12	24
Solicitud de información	94	93	187
Solicitud de trabajo	6	4	10
solicitud de vacunación domiciliaria	5	0	5
Solicitud de vacunas	63	11	74
TOTAL	579	837	1416

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

Mail: atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co

Sitio
@ESECartagena ESE Hospital Local Cartagena de Indias

web:

www.esecartagenadeindias.gov.co



OBSERVACIONES

De acuerdo a la tabla N°4 de los motivos frecuentes se muestra que para el segundo semestre del 2020 se recibieron un total de 1416 PQRSF a través del correo electrónico y página web oficial. Siendo el último trimestre el que más evidenció solicitudes con un total de 837.

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

Durante el segundo semestre de la vigencia 2020, se realizaron un total de 9305 encuestas, en los diferentes servicios de atención que presta la ESE HLCl; como se observa en la tabla N°5 y N°6.

El nivel de satisfacción para el segundo semestre del 2020 fue de 36.9% y el nivel de insatisfacción de 13.1%.

1 satisfacción de los Servicios

TABLA N°5

NIVEL DE SATISFACCION 2020																	
MESES	Progra madas	ejecut adas	% Ejecutadas	Consulta Ext		PyP		Salud Oral		Laboratorio		Imagenologia		Urgencia		Total Satisfe chos	% SATISFE CHO TOTAL
				Satisfe chos	% satisfac cion	Satisfe chos	% satisfac cion	Satisfe chos	% satisfac cion	Satisfe chos	% satisfac cion	Satisfe chos	% satisfac cion	Satisfe chos	% satisfac cion		
JUL	1.744	1.170	87,1	202	64%	149	65%	127	61%	103	62%	10	36%	116	53%	701	60%
AGT	2.180	1.668	76,5	332	78%	242	72%	202	68%	174	69%	40	74%	169	56%	1152	69%
SEP	2.180	1.861	85,4	482	83%	286	81%	264	77%	193	83%	40	85%	205	68%	1462	79%
OCT	2.246	2.034	90,6%	544	83%	326	83%	308	77%	191	86%	41	82%	215	70%	1528	79%
NOV	1.653	1.492	90,3%	386	77%	394	76%	48	73%	192	74%	12	86%	93	72%	1072	76%
DIC	1.122	1.080	96,3%	262	79%	283	80%	36	71%	197	81%	16	73%	55	71%	820	79%
TOTAL	11.125	9.305	21,0	2.208	38,5%	1.680	38,0%	985	35,5%	1.050	37,9%	159	36,3%	853	32,4%	6.735	36,9%

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

Mail: atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co

Sitio web: www.esecartagenadeindias.gov.co



@ESECartagena ESE Hospital Local Cartagena de Indias

2. Insatisfacción de los Servicios

TABLA N°6

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		
JUL	1.744	1.170	87,1	116	36%	81	35%	82	39%	63	38%	18	64%	103	47%	461	40%
AGT	2.180	1.668	76,5	95	22%	93	28%	93	32%	79	31%	14	26%	135	44%	507	31%
SEP	2.180	1.861	85,4	102	17%	68	19%	79	23%	39	17%	7	15%	96	32%	390	21%
OCT	2.246	2.034	90,6%	114	17%	68	17%	93	23%	31	14%	9	18%	94	30%	398	21%
NOV	1.653	1.492	90,3%	117	23%	124	24%	18	27%	69	26%	2	14%	36	28%	344	24%
DIC	1.122	1.080	96,3%	68	21%	72	20%	15	29%	47	19%	6	27%	23	29%	221	21%
TOTAL	11.125	9.305	21,0	612	11,4%	506	12,0%	380	14,5%	328	12,1%	56	13,7%	487	17,6%	2.321	13,1%

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

Mail: atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co

Sitio web: www.esecartagenadeindias.gov.co



@ESECartagena ESE Hospital Local Cartagena de Indias



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, es importante considerar que por la cuarentena y las medidas tomadas disminuyó la recepción presencial y aumentó a través de 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- Es conveniente que la Alta Dirección con base en la normatividad 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.
- Capacitar a los funcionarios sobre LEY DE TRANSPARENCIA Y DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN 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,
ORIGINALMENTE FIRMADO

María Cristina Vergara Campo.

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

Proyectó: ESTEFANY DIAZ MARTINEZ
Revisó: RENE IBARRA CACERES

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

Mail: atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co

Sitio
@ESECartagena ESE Hospital Local Cartagena de Indias

web:

www.esecartagenadeindias.gov.co