



Hospital Local  
Cartagena  
de Indias

**INFORME DE PQRSF PRIMER SEMESTRE 2021  
ENERO-JUNIO**

**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 julio 12 de 2021.**

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

**Mail:** [atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co](mailto:atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co)

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

[www.esecartagenadeindias.gov.co](http://www.esecartagenadeindias.gov.co)  



## INTRODUCCIÓN

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 transcurso del primer semestre de la vigencia 2021; con el objetivo de determinar el tipo de solicitud presentada, la distribución de las mismas conforme al origen, número de solicitudes recibidas y tramitadas 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 primer semestre de la vigencia 2021, tomando como referencia la información en la apertura de buzones de sugerencias y trámite de quejas, de la Oficina de Atención al ciudadano.

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

**Mail:** [atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co](mailto:atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co)

**Sitio**

@ESECartagena  ESE Hospital Local Cartagena de Indias

**web:**

[www.esecartagenadeindias.gov.co](http://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 ciudadano 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 Felicitaciones verificando la oportunidad y coherencia de las respuestas o soluciones dadas, en el primer semestre de la vigencia 2021, en cumplimiento a lo señalado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

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

**Mail:** [atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co](mailto:atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co)

**Sitio**

@ESECartagena  ESE Hospital Local Cartagena de Indias

**web:**

[www.esecartagenadeindias.gov.co](http://www.esecartagenadeindias.gov.co)  



### 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 primer semestre de la vigencia 2021, y termina con la respuesta dada a las PQRSF e informes emitidos.

### 4. METODOLOGÍA APLICADA

Para la realización del presente informe, se utilizaron técnicas de auditoría, en concordancia con lo preceptuado en el párrafo del artículo 9 y artículo 12 de la Ley 87 de 1993, tal como se relaciona a continuación:

- Se verificó las Solicitudes y Peticiones radicada en la Recepción y a través de la vía correo electrónico.
- Revisión de los documentos que respaldan las respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y el trámite dado a las mismas.
- 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.

Tomando como base el informe Consolidado de PQRSF, correspondiente al primer semestre de la vigencia 2021, 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 269 correspondencias entre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones ver tabla 1 y grafica 1.

TABLA N° 1.

N° PETICIONES, QUEJAS, RECLAMO, SUGERENCIAS, DENUNCIA Y FELICITACIONES POR CENTROS DE SALUD 2021

CENTROS DE SALUD	ENERO							FEBRERO							MARZO							ABRIL							MAYO							JUNIO							TOTAL DEL SEMESTRE						
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL	P	Q	R	S	D	F	TOTAL	P	Q	R	S	D	F	TOTAL	P	Q	R	S	D	F	TOTAL	P	Q	R	S	D	F	TOTAL	P	Q	R	S	D	F	TOTAL	P	Q	R	S	D	F	TOTAL
ARROYO DE LAS CANOAS	2	1					3	3	3				1	7			4			3	7							0							0							0	5	4	4	0	0	4	17
ARROYO DE PIEDRA							0							0							0							0							0							0	0	0	0	0	0	0	0
ARROYO GRANDE							0							0						1	1							0							0							0	0	0	0	0	0	1	1
ARROZ BARATO		2	1	1			4							0			1			1							0	1	1					2							0	1	3	2	1	0	0	7	
BAYUNCA		1					1							0			5			5			1				1							0	1		6				7	1	1	12	0	0	0	14	
BICENTENARIO		1					1	1	1	1				3	1		4			5			2				2							0			6				6	2	2	13	0	0	0	17	
BLAS DE LEZO		1				1	2			2	2		1	5		2	3	1		6		2	1				3		1					1							0	0	6	6	3	0	2	17	
BOCACHICA							0							0						0							0	7						7		1					1	7	1	0	0	0	0	8	
BOQUILLA		1	4				5			4	1			5						0	1		2			1	4		2				6	8		1	1			3	5	1	4	11	1	0	10	27	
BOSQUE							0							0	2					2	1					1	2			1				1			1				1	3	0	2	0	0	1	6	
BOSTON							0			1				1						0							0							0				1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	
CANAPOTE							0							0						0							0	1						1							0	1	0	0	0	0	0	1	
CANDELARIA						1	1							0		1				1							0							0							0	0	1	0	0	0	1	2	
CAÑO DEL ORO							0							0						0	1		1				2							0							0	1	0	1	0	0	0	2	
DANIEL LEMAITRE							0			4				4	2					2							0							0							0	2	0	4	0	0	0	6	
ESPERANZA			2				2			1				1			9			9			1				1		1					1		1					1	0	2	13	0	0	0	15	
FATIMA			1				1						1						0						2	2		1					1							0	0	1	1	0	0	3	5		
FOCO ROJO							0							0						0							0							0							0	0	0	0	0	0	0	0	
FREDONIA							0			2				2						0							0			3	1			4							0	0	0	5	1	0	0	6	

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

Mail: [atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co](mailto:atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co)

Sitio web: [www.esecartagenadeindias.gov.co](http://www.esecartagenadeindias.gov.co)

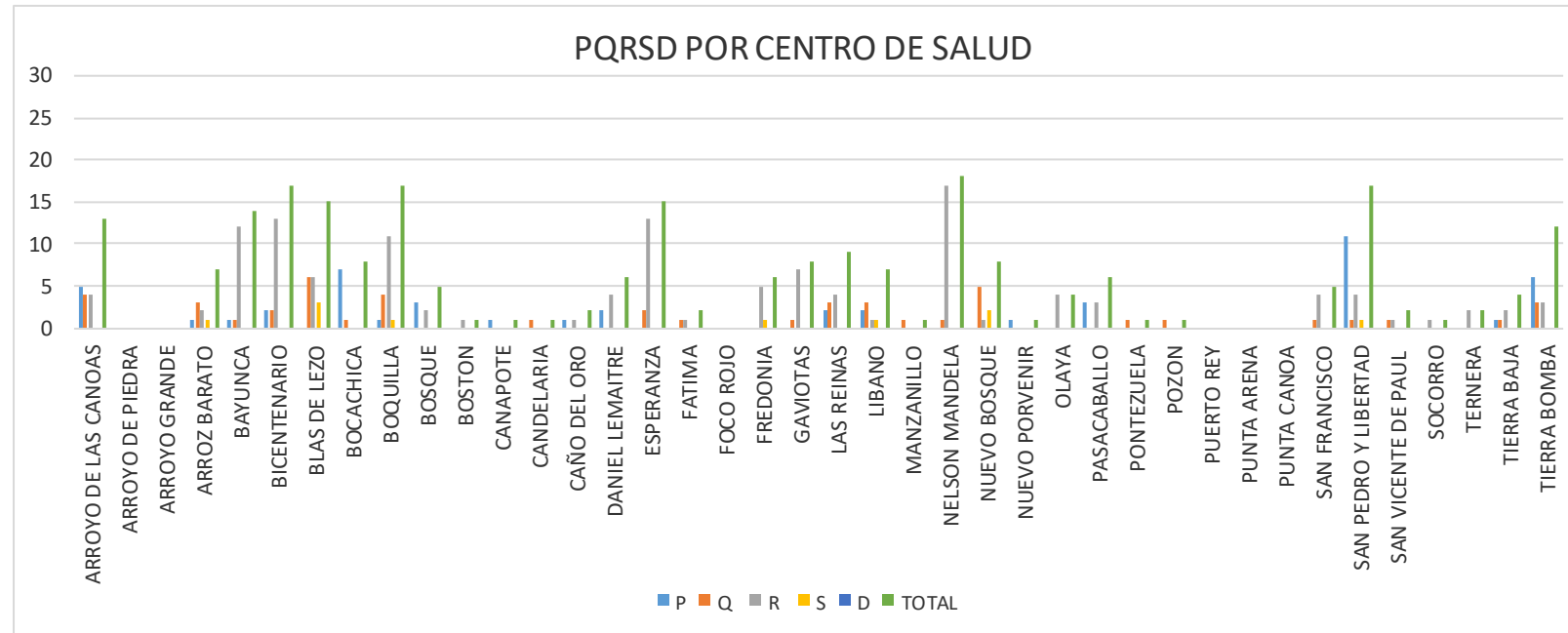


@ESECartagena ESE Hospital Local Cartagena de Indias





GRAFICA N°1



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

**Mail:** [atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co](mailto:atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co)

**Sitio web:** [www.esecartagenadeindias.gov.co](http://www.esecartagenadeindias.gov.co)



@ESECartagena ESE Hospital Local Cartagena de Indias



Las 269 PQRSF recepcionadas en los buzones de sugerencia se dividieron de la siguiente manera: ver Tabla 2

Tabla 2

TOTAL					
P	Q	R	S	F	TOTAL
50	48	129	10	32	269

Se observa que de las 269 PQRSF de los Centros de Salud que presentan más incidencia son: Boquilla (27), Nelson Mandela (18), Arroyo de las Canoas (17), Bicentenario (17), Blas de Lezo (17) y San Pedro y Libertad con (17).

## 5.2. PQRS SEGÚN LA CLASIFICACIÓN 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 primer semestre de la vigencia 2021.

- 1. BOQUILLA:** Se evidenció que este Centro de Salud tuvo mayor incidencia en la presentación de PQRS, siendo el factor más reiterativo la buena atención con (10) felicitaciones, seguido de las siguientes quejas y reclamos: No hay anticonceptivo (5), Mala atención del médico (4), No contestan los teléfonos (3), Solicitud por Suministro (Abanico, Aire Acondicionado, Impresoras, Carpa, Sillas, Etc.)(2) y con (1) solicitud: Falta de trato, Inconformidad en la entrega de órdenes, Mala atención en el servicio. En total en este Centro se recibieron (27) PQRS durante el primer semestre de la vigencia 2021.
- 2. NELSON MANDELA:** Este Centro presentó un total de (18) PQRS, siendo la de mayor frecuencia que no contestan los teléfonos con (12) y continuando con solicitudes como No hay anticonceptivo con (2), Demora en la atención (1), Inconformidad con la entrega de ordenes (1), Mala atención del médico (1) y No entrega de resultados de laboratorios (1).
- 3. ARROYO DE LAS CANOAS:** Este Centro presentó un total de (17) PQRS durante el primer semestre, con (4) quejas de Incumplimiento al horario de atención, (2) Falta de trato, (2) Infraestructura, (2) Solicitud por suministro (abanico, aire acondicionado, impresoras, carpa, sillas, Etc.), (1) Inoportunidad en la asignación de citas, (1) Remisión por competencia, (1) Solicitud de cita de odontología y (4) Felicitaciones por la buena atención durante el primer semestre de la vigencia del 2021.
- 3. BICENTENARIO:** Se presentaron un total de (17) solicitudes, siendo las de mayor frecuencia: No contestan los teléfonos (8), Demora en la atención (3), Inconformidad en la entrega de ordenes (2), Avisos previos a cancelación de citas (1), Fumigación Contra Mosquitos, Culebras entre otros (1), Mala atención en el servicio (1), Solicitud por suministro (abanico, aire acondicionado, impresoras, carpa, sillas, Etc.)(1).

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

**Mail:** [atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co](mailto:atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co)

**Sitio**  
@ESECartagena  ESE Hospital Local Cartagena de Indias

**web:**

[www.esecartagenadeindias.gov.co](http://www.esecartagenadeindias.gov.co)  





- 4. BLAS DE LEZO:** Se presentaron un total de (17) solicitudes, siendo las de mayor frecuencia: No contestan los teléfonos (5), Falta de trato (3), Mala atención del médico (2), Ambiente físico (1), No entrega de resultados de laboratorios (1), Procedimiento mal realizado (1), Remisión por competencia (1), Solicitud por suministro (abanico, aire acondicionado, impresoras, carpa, sillas, Etc.) (1) y (2) Felicitaciones por la buena atención.
- 5. SAN PEDRO Y LIBERTAD:** Este Centro presentó un total de (17) PQRS, siendo la de mayor frecuencia Estrategia para mejorar la atención (14) y continuando con quejas como el Entorno físico (1), Falta de trato (1), Traslado de médico de un centro a otro (1).

Se puede observar en la tabla que se presenta a continuación (tabla 3) cuales fueron las PQRS de Mayor incidencia en los Centros de Salud durante el primer semestre de la vigencia 2021.

Tabla N° 3

CENTROS DE SALUD	Ambiente Físico	Ampliación En Horario De Resultado De	Avisos Previos A Cancelación De Citas	Buena Atención	Demora En La Atención	Entorno Físico	Equipos En Mal Estado	Estrategia para mejorar la atención	Falla En El Sistema	Falta De Equipos	Falta De Ética	Falta De Higiene	Falta De Trato	Fortalecer El Protocolo De Bioseguridad COVID	Fumigación Contra Mosquitos, Culebras entre otros	Inconformidad En La Entrega De Ordenes	Incumplimiento Al Horario De Atención	Infraestructura	Inoportunidad En La Asignación De Citas	Mala Atención Del	Mala Atención En El Servicio	No Contestan Los	No Entrega De Resultados De	No Hay Anticonceptivo	PQRSDf No Legible	Procedimiento Mal Realizado	Remisión Por	Solicitud de Cita de Odontología	Solicitud De Citas Para Imagenología	Solicitud Por Suministro (Abanico, Aire Acondicionado, Impresoras, Carpa, Sillas, Etc.)	Traslado Medico de un Centro a Otro	TOTAL	
ARROYO DE LAS CANOAS				4									2				4	2	1								1	1		2		17	
ARROYO DE PIEDRA																																0	
ARROYO GRANDE				1																												1	
ARROZ BARATO					2		1				1		1							1		1										7	
BAYUNCA					1				1								1				2	9										14	
BICENTENARIO			1		3										1	2					1	8								1		17	
BLAS DE LEZO	1			2									3							2		5	1			1	1			1		17	
BOCACHICA						1				1					2															4		8	
BOQUILLA				10									1			1				4	1	3		5						2		27	
BOSQUE			1	1																		1								3		6	
BOSTON																							1									1	
CANAPOTE																														1		1	
CANDELARIA				1																1												2	
CAÑO DEL ORO	1													1																		2	
DANIEL LEMAITRE																							4							2			6
ESPERANZA													2							1		9	3									15	
FATIMA				3									1								1											5	
FOCO ROJO																																0	
FREDONIA								1									3					2										6	
GAVIOTAS				2									1									5		2								10	

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

Mail: [atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co](mailto:atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co)

Sitio web: [www.esecartagenadeindias.gov.co](http://www.esecartagenadeindias.gov.co)



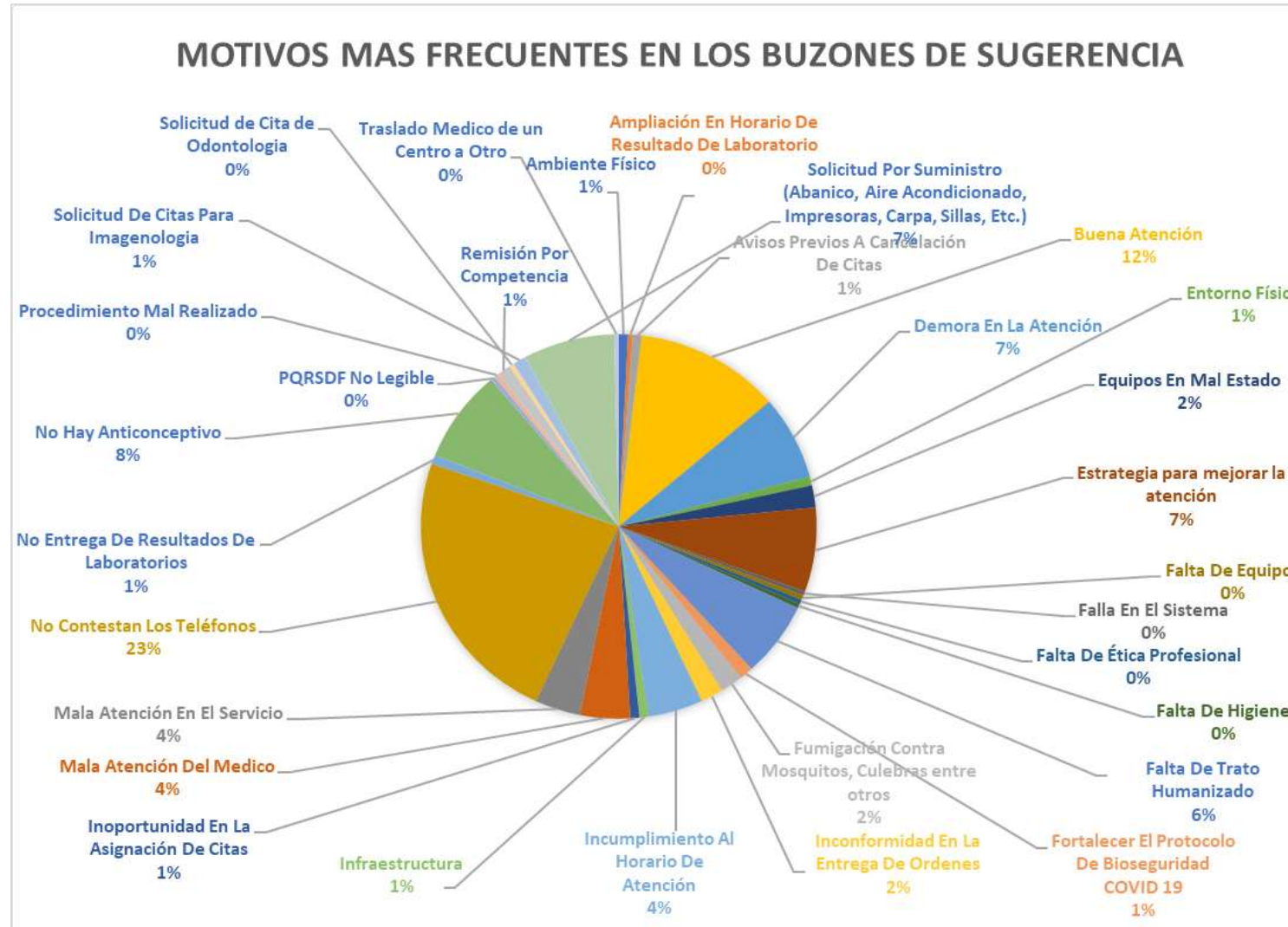
@ESECartagena



ESE Hospital Local Cartagena de Indias



Grafica N°2



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

**Mail:** [atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co](mailto:atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co)

**Sitio web:** [www.esecartagenadeindias.gov.co](http://www.esecartagenadeindias.gov.co)



@ESECartagena ESE Hospital Local Cartagena de Indias



### 5.3. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMO, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PRESENTADAS VIA CORREO ELECTRÓNICO Y RECEPCIÓN DE SEDE ADMINISTRATIVA.

En la siguiente tabla y gráfica se relaciona el número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Felicitaciones radicadas en el correo electrónico institucional ([atencionsuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co](mailto: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](mailto:atencionsuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co)

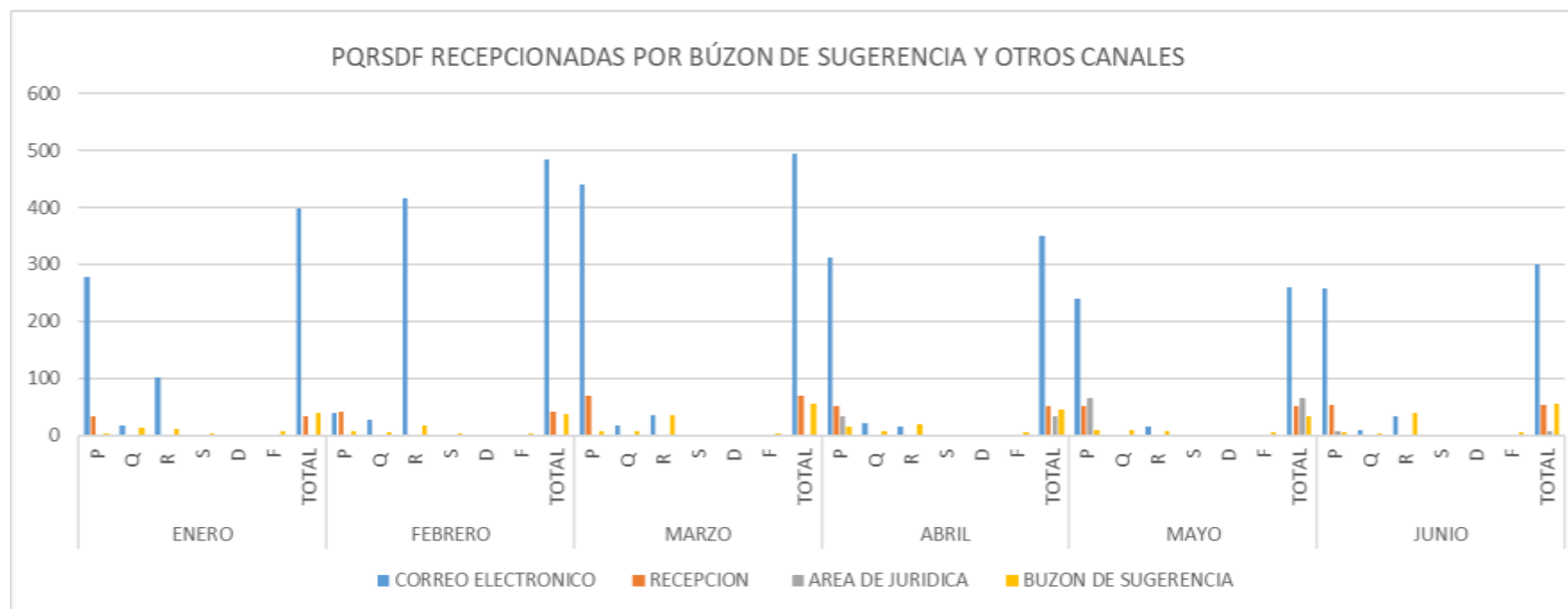
**Sitio** @ESECartagena **web:** ESE Hospital Local Cartagena de Indias

[www.esecartagenadeindias.gov.co](http://www.esecartagenadeindias.gov.co)

TABLA N°3

N° DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, Y SOLICITUDES DEL PRIMER SEMESTRE DEL 2021																																																		
IT	SEDE ADMINISTRATIVA	ENERO							FEBRERO							MARZO							ABRIL							MAYO							JUNIO							TOTAL DEL TRIMESTRE						
		P	Q	R	S	D	F	TOTAL	P	Q	R	S	D	F	TOTAL	P	Q	R	S	D	F	TOTAL	P	Q	R	S	D	F	TOTAL	P	Q	R	S	D	F	TOTAL	P	Q	R	S	D	F	TOTAL	P	Q	R	S	D	F	TOTAL
1	CORREO ELECTRONICO	278	17	101	0	0	2	398	40	28	416	0	0	0	484	440	18	36	0	0	0	494	311	21	16	0	1	0	349	240	2	16	0	1	0	259	257	10	33	0	0	0	300	1069	84	569	0	1	2	2284
2	RECEPCION	33	0	0	0	0	0	33	41	1	0	0	0	42	70	0	0	0	0	70	51	0	0	0	0	0	51	51	0	0	0	0	0	51	53	0	0	0	0	0	53	195	1	0	0	0	0	300		
3	AREA DE JURIDICA																				33	0	0	0	0	0	33	65	0	0	0	0	0	65	8	0	0	0	0	0	8	33	0	0	0	0	0	106		
4	BUZON DE SUGERENCIA	4	14	12	3	0	7	40	7	6	17	4	0	4	38	8	7	35	2	0	4	56	15	7	19	0	0	5	46	10	10	7	1	0	6	34	6	4	39	0	0	6	55	34	34	83	9	0	20	269
TOTAL		315	31	113	3	0	9	471	88	35	433	4	0	4	564	518	25	71	2	0	4	620	410	28	35	0	1	5	479	366	12	23	1	1	6	409	324	14	72	0	0	6	416	1331	119	652	9	1	22	2959

GRAFICA N° 3



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

Mail: [atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co](mailto:atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co)

Sifio web: [www.esecartagenadeindias.gov.co](http://www.esecartagenadeindias.gov.co)



@ESECartagena



ESE Hospital Local Cartagena de Indias

Durante el primer semestre del 2021 se recibieron en total 2.959 PQRSDF a través del correo institucional, página web, buzón de sugerencia, de forma presencial en la oficina de atención al ciudadano. Adicionalmente para este informe se tuvo en cuenta la información suministrada por el área jurídica de la entidad donde llegan los derechos de peticiones, acción de tutela entre otros. Es importante recalcar que en el primer semestre no se tuvo en cuenta esta información y que se integra como acción de mejora del área como parte del control integral a la atención al cliente interno y externo de la entidad.

Se verificó en la página web oficial de la entidad que cuenta con el link 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.



The screenshot shows the website interface for Hospital Local Cartagena de Indias. At the top, the URL 'esecartagenadeindias.gov.co' is visible in the browser address bar. The website header includes the hospital's logo and a navigation menu with items: 'Nuestra Empresa', 'Contratación', 'Calidad', 'Transparencia', 'Contactenos', and 'Servicios internos'. A prominent banner features the text 'Síguenos EN NUESTRAS REDES SOCIALES' with an illustration of a megaphone. Below this, social media handles are listed: '@esecartagena' for Instagram and Twitter, '@esehospitalcartagenadeindias' for Facebook, and 'ESE Cartagena' for YouTube. The Hospital Local Cartagena de Indias logo is also present at the bottom of the banner. At the very bottom of the page, there are three blue buttons labeled 'TRANSPARENCIA Y ACCESO', 'NUESTROS', and 'ÚLTIMAS'.

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

**Mail:** [atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co](mailto:atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co)

**Sitio**  
[@ESECartagena](https://www.esecartagenadeindias.gov.co)  ESE Hospital Local Cartagena de Indias

**web:**

[www.esecartagenadeindias.gov.co](https://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](mailto:atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co)

**Sitio**  
@ESECartagena [f](#) ESE Hospital Local Cartagena de Indias

**web:**

[www.esecartagenadeindias.gov.co](http://www.esecartagenadeindias.gov.co)



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

<b>MOTIVOS FRECUENTES DE LAS PQRSDF RECEPCIONADAS POR EL CORREO INSTITUCIONAL</b>							
<b>MOTIVO</b>	<b>ENERO</b>	<b>FEBRERO</b>	<b>MARZO</b>	<b>ABRIL</b>	<b>MAYO</b>	<b>JUNIO</b>	<b>TOTAL</b>
Acción de tutela					13	6	19
Agresión al Cuerpo Medico		1					1
Buena Atención	2						2
Derecho de Petición	1		3	10	8	2	24
Derecho de Petición /Remisión Por Competencia	2		9		1	1	13
Falta de Trato Humanizado		1					1
Fórmulas de medicamentos no entregadas	1						1
Formulas pendientes de las tele consultas	1	1	1				3
Georreferenciación	4						4
Incumplimiento en la Atención de citas Programadas por Tele consulta		6	1				7
No contestan los teléfonos para apartar citas	30	40	35	12	8	14	139
No hay anticonceptivo						1	1
No entrega de resultados de laboratorios	1		1		1		3
Orientación E información	24	32	45	29	11	23	164
Remisión Por Competencia	8		1				9
Solicitud de Activación en Base de Datos	234	268	284	210	158	146	1300
Solicitud de Certificado Crecimiento y Desarrollo	8	4	8	3			23
Solicitud de Cita de Odontología	5	10	2	4	5	1	27
Solicitud de Cita para Laboratorios		2	2			2	6
Solicitud de Cita para vacunación	4		1	4	3	7	19
Solicitud de Citas para Imagenología	1	3	3	3	1	4	15
Solicitud de Citas por Consulta Externa	48	50	26	30	12	23	189
Solicitud de Citas por p y p	10	17	9	13	4	11	64
Solicitud de Empleo/envió de Hoja de Vida	2	4	3	1	2	1	13
Solicitud de Historia Clínica	7	8	9	2	5	3	34
Solicitud de información con relación a portabilidad		2		2			4
Solicitud de información otras dependencias de la entidad	5	35	51	26	27	55	199
<b>TOTAL</b>	<b>398</b>	<b>484</b>	<b>494</b>	<b>349</b>	<b>259</b>	<b>300</b>	<b>2284</b>

**OBSERVACIONES**

En la información registrada en la tabla N°4 podemos observar que los motivos más frecuentes de la recepción de PQRSDF a través del correo institucional durante el primer semestre del 2021 corresponden en primer lugar a solicitudes de

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

**Mail:** [atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co](mailto:atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co)

**Sitio**  
@ESECartagena  ESE Hospital Local Cartagena de Indias

**web:**

[www.esecartagenadeindias.gov.co](http://www.esecartagenadeindias.gov.co)



activación en base de datos con un total de 1.300, seguido por solicitud de citas en los diferentes servicios el cual suman un total de 320, y por último quejas y reclamos debido a que no contestan los teléfonos para apartar citas con un total de 139.

## 5.4 NUEVOS CANALES DE ATENCIÓN

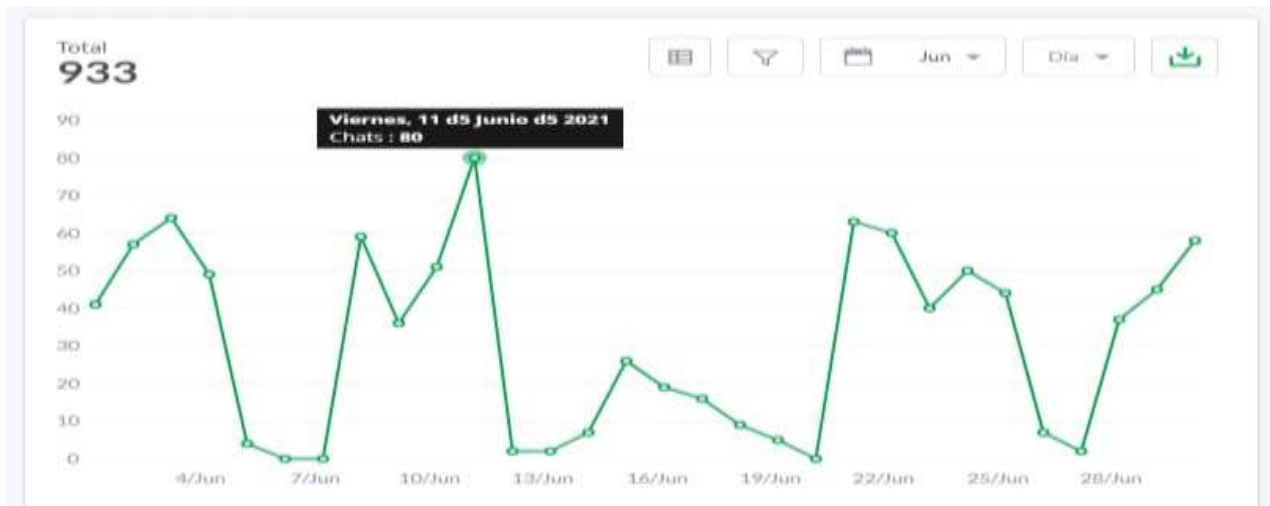
A partir del mes de junio de la presente vigencia se implementaron dos nuevos canales de atención. Esto con el fin de fortalecer los canales de comunicación con los ciudadanos como lo estipula la normatividad.

### 5.4.1. CHAT INSTITUCIONAL

Este es un medio que funciona desde la página Web institucional y es atendido por un funcionario de la Oficina de Atención al Ciudadano, con esto se busca brindar atención inmediata y personalizada en línea al usuario. A continuación, se relaciona las gráficas del uso y satisfacción de los usuarios con este medio de atención.



GRAFICA N°4



### OBSERVACIONES

Durante el mes de junio fueron atendidos 933 usuarios, donde sus principales motivos o inquietudes de consulta son sobre agendamiento de citas, apoyo para resolver dificultades presentadas con las mismas, verificación de derechos y solicitudes de historia clínica.

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

**Mail:** [atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co](mailto:atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co)

**Sitio**  
@ESECartagena ESE Hospital Local Cartagena de Indias

**web:**

[www.esecartagenadeindias.gov.co](http://www.esecartagenadeindias.gov.co)



## GRAFICA 5



En la gráfica anterior se puede observar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos, de estos 904 no realizaron la evaluación, 21 evaluaron de manera positiva y 8 de manera negativa. Desde el área se inició una sensibilización para lograr aumentar el número de personas que realizan las encuestas.

### 5.4.2. CITAS WEB

Este es un canal que de igual manera funciona dentro de un módulo en la página WEB con el que se busca brindar alternativas a los usuarios para agendar de manera autónoma su cita. Durante el mes de junio se realizó una prueba piloto que facilitó de gran manera el proceso, sin embargo, durante el monitoreo se evidenció la necesidad de realizar algunos ajustes para afinar la operación del mismo.

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

Durante el primer semestre de la vigencia 2021, se realizaron un total de 29.424 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 primer semestre del 2021 fue de 86.2% y el nivel de insatisfacción de 13.8%.

### 5.5.1 satisfacción de los Servicios

TABLA N°5

NIVEL DE SATISFACCION 2021																	
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		
ENE	1.880	1.703	90,6%	415	84%	482	86%	106	70%	302	88%	31	86%	78	68%	1.414	83%
FEB	2.829	2.825	99,9%	722	84%	686	87%	265	77%	531	83%	24	63%	73	49%	2.301	81%
MAR	5.336	5.006	93,8%	1.209	86%	1.177	88%	591	81%	936	85%	98	73%	160	53%	4171	83%
ABR	5.703	5.242	91,9%	1.367	88%	1.158	89%	852	83%	840	85%	89	96%	179	66%	4485	86%
MAYO	6.018	5.006	83,2%	1.229	93%	1.140	93%	830	88%	996	89%	130	92%	222	79%	4.547	90%
JUNIO	7.658	6.378	83,3%	1.729	96%	1.689	96%	906	94%	1.162	94%	184	91%	332	78%	6.002	94%
<b>TOTAL</b>	<b>29.424</b>	<b>26.160</b>	<b>90,4%</b>	<b>6.671</b>	<b>88,4%</b>	<b>6.332</b>	<b>89,7%</b>	<b>3.550</b>	<b>82,3%</b>	<b>4.767</b>	<b>87,2%</b>	<b>556</b>	<b>83,4%</b>	<b>1.044</b>	<b>65,5%</b>	<b>22.920</b>	<b>86,2%</b>

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

Mail: [atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co](mailto:atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co)

Sitio web: [www.esecartagenadeindias.gov.co](http://www.esecartagenadeindias.gov.co)



@ESECartagena ESE Hospital Local Cartagena de Indias

## 5.5.2. Insatisfacción de los Servicios

TABLA N°6

INSATISFACCION POR SERVICIOS 2021																	
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	1.880	1.703	90,6%	80	16%	81	14%	46	30%	40	12%	5	14%	37	32%	289	17%
FEB	2.829	2.825	99,9%	139	16%	106	13%	78	23%	111	17%	14	37%	76	51%	524	19%
MAR	5.336	5.006	93,8%	190	14%	165	12%	135	19%	168	15%	37	27%	140	47%	835	17%
ABR	5.703	5.242	91,9%	195	12%	143	11%	169	17%	154	15%	4	4%	92	34%	757	14%
MAYO	6.018	5.006	83,2%	91	7%	92	7%	111	12%	128	11%	12	8%	60	21%	494	10%
JUNIO	7.658	6.378	83,3%	65	4%	76	4%	53	6%	72	6%	19	9%	91	22%	376	6%
<b>TOTAL</b>	<b>29.424</b>	<b>26.160</b>	<b>90,4%</b>	<b>760</b>	<b>11,6%</b>	<b>663</b>	<b>10,3%</b>	<b>592</b>	<b>17,7%</b>	<b>673</b>	<b>12,8%</b>	<b>91</b>	<b>16,6%</b>	<b>496</b>	<b>34,5%</b>	<b>3.275</b>	<b>13,8%</b>

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

Mail: [atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co](mailto:atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co)

Sitio web: [www.esecartagenadeindias.gov.co](http://www.esecartagenadeindias.gov.co)



@ESECartagena ESE Hospital Local Cartagena de Indias



## 6 RECOMENDACIONES DE MEJORA COMO RESULTADO DE LA MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO "FURAG" DE LA VIGENCIA 2020.

Estas recomendaciones fueron emitidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP luego de la medición realizada y están relacionadas con cada una de las políticas de MIPG con podemos evidenciar en la siguiente tabla. Cabe recordar que esta calificación y recomendaciones son con base a la información reportada por la Entidad. La Oficina de Control Interno recomienda realizar plan de acción con el fin de fortalecer el proceso desde la Oficina de Atención al Ciudadano.

Política	Recomendaciones
Gestión Estratégica del Talento Humano	Implementar un plan de formación relacionada específicamente las temáticas de servicio al ciudadano (PQRSD, transparencia, MIPG, habilidades blandas, comunicación asertiva, lenguaje claro, accesibilidad; etc.) en la entidad.
Integridad	Implementar mecanismos para facilitar al ciudadano el reporte de posibles conflictos de interés respecto a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) de la entidad.
Transparencia, Acceso a la Información y lucha contra la Corrupción	Contar con la consulta y radicación de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) de la entidad, diseñada y habilitada para su uso en dispositivos móviles (ubicuidad o responsive).
Transparencia, Acceso a la Información y lucha contra la Corrupción	Centralizar en un sistema de gestión todas las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) que ingresan por los canales de atención presencial y digital de la entidad.
Transparencia, Acceso a la Información y lucha contra la Corrupción	Garantizar la asignación de un único número de radicado para las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) presentadas por los ciudadanos en la entidad.
Transparencia, Acceso a la Información y lucha contra la Corrupción	Implementar otros mecanismos digitales (correo, chat, entre otros) en la entidad, que permitan al ciudadano hacer seguimiento al estado de sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) de forma fácil y oportuna.
Transparencia, Acceso a la Información y lucha contra la Corrupción	Implementar otros mecanismos digitales (correo, chat, entre otros) en la entidad, que permitan al ciudadano hacer seguimiento al estado de sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) de forma fácil y oportuna.
Transparencia, Acceso a la Información y lucha contra la Corrupción	Implementar mecanismos para facilitar al ciudadano el reporte de posibles conflictos de interés respecto a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) de la entidad.
Servicio al ciudadano	Implementar un plan de formación relacionada específicamente las temáticas de servicio al ciudadano (PQRSD, transparencia, MIPG, habilidades blandas, comunicación asertiva, lenguaje claro, accesibilidad; etc.) en la entidad.
Servicio al ciudadano	Contar con la consulta y radicación de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) de la entidad, diseñada y habilitada para su uso en dispositivos móviles (ubicuidad o responsive).
Servicio al ciudadano	Centralizar en un sistema de gestión todas las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) que ingresan por los canales de atención presencial y digital de la entidad.
Servicio al ciudadano	Garantizar la asignación de un único número de radicado para las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) presentadas por los ciudadanos en la entidad.
Servicio al ciudadano	Implementar otros mecanismos digitales (correo, chat, entre otros) en la entidad, que permitan al ciudadano hacer seguimiento al estado de sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) de forma fácil y oportuna.
Servicio al ciudadano	Implementar otros mecanismos digitales (correo, chat, entre otros) en la entidad, que permitan al ciudadano hacer seguimiento al estado de sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) de forma fácil y oportuna.
Servicio al ciudadano	Implementar mecanismos para facilitar al ciudadano el reporte de posibles conflictos de interés respecto a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) de la entidad.
Participación Ciudadana en la Gestión Pública	Implementar un plan de formación relacionada específicamente las temáticas de servicio al ciudadano (PQRSD, transparencia, MIPG, habilidades blandas, comunicación asertiva, lenguaje claro, accesibilidad; etc.) en la entidad.

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

Mail: [atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co](mailto:atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co)

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

[www.esecartagenadeindias.gov.co](http://www.esecartagenadeindias.gov.co)



## 7 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se pudo constatar que la Oficina de Atención al Ciudadano ha venido fortaleciendo los canales de atención con el fin de mejorar el servicio, lo vemos reflejado con la apertura de dos nuevos canales de atención (chat institucional y citas web)
- Se recomienda 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 éstos y los tiempos de respuesta con el fin de cumplir con los tiempos establecidos por la norma y dar mayor confiabilidad a la información.
- 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. Esta recomendación ha sido reiterativa en los diferentes informes y se sugiere tomar las medidas necesarias para poder acatarla.
- 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 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.
- Se sugiere realizar plan de acción para acatar las recomendaciones emitidas en el último informe del FURAG en lo concerniente a PQRSF con el fin de fortalecer el proceso.

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](mailto:atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co)

**Sitio**  
@ESECartagena ESE Hospital Local Cartagena de Indias

**web:**

[www.esecartagenadeindias.gov.co](http://www.esecartagenadeindias.gov.co)