



Hospital Local
Cartagena
de Indias

INFORME DE PQRSF SEGUNDO SEMESTRE 2021

ESE HOSPITAL LOCAL CARTAGENA DE INDIAS
OFICINA DE CONTROL INTERNO


VERONICA GUTIERREZ DE PIÑERES
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

Cartagena de Indias, DT y C enero 14 de 2022.

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

Mail: atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co

Sitioweb: www.esecartagenadeindias.gov.co

@ESECartagena  ESE Hospital Local Cartagena de Indias





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...”*

Es de anotar que dicha gestión está liderada por la Oficina de Servicio y Atención al Usuario SIAU, adscrito al área de Calidad quienes han venido desarrollando el proceso de recepción, trámite y solución de las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos han formulado a la ESE HLCl, a través de los diversos buzones instalados en los distintos centros de Atención de la entidad.

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 2021; 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.

Para lo cual la Oficina de Control Interno adelanta un análisis comparativo, análisis de causas de acuerdo con el contenido de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que dieron lugar a éstas identificando inconformidades o debilidades en la atención, formulando de esta manera recomendaciones para mejorar la prestación del servicio; correspondiente al segundo semestre correspondiente a 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.





CANALES DE ATENCIÓN

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, pone a disposición de sus usuarios y la ciudadanía en general los siguientes canales:

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

Telefónico: Línea telefónica

Virtual: Correo electrónico

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.



1. OBJETIVO

Valorar y constatar de manera integral y objetiva la recepción, trámite y solución a las actividades desarrolladas en lo referente a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones verificando la oportunidad y coherencia de las respuestas o soluciones dadas, correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2021.

2. ALCANCE

Inicia con la verificación de los procedimientos de recepción, trámites y cierre de PQRSF, de los usuarios y partes interesadas, recibidos y tramitados por la Oficina de Atención al Ciudadano, en términos de Oportunidad, Efectividad, Seguimiento, así como el cumplimiento de la normatividad, en el transcurso del segundo semestre de la vigencia 2021, y termina con la respuesta dada a las PQRSF e informes emitidos.

3. METODOLOGÍA APLICADA

- Se verificó las Solicitudes y Peticiones radicada en la Recepción, Buzones en centros de atención y a través de 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.

4. CONTENIDO

4.1. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES.

En el informe Consolidado de PQRSDF, correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2021, se evidenció que la ESE Hospital Local de Cartagena de Indias, recibió a través de los buzones de sugerencias ubicados en los diferentes centros de atención 375 correspondencias entre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, (ver tabla 1) y se recibieron en toda la vigencia 2021 un total de 644 PQRSDF y 62 felicitaciones. (Ver grafica 1).



TABLA N° 1.

N° PETICIONES, QUEJAS, RECLAMO, SUGERENCIAS, DENUNCIA Y FELICITACIONES POR CENTROS DE SALUD 2021																																																	
CENTROS DE SALUD	JULIO						AGOSTO						SEPTIEMBRE						OCTUBRE						NOVIEMBRE						DICIEMBRE						TOTAL DEL AÑO												
	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					0		0							0																									0										
ARROYO DE PIEDRA							0							0																									0										
ARROYO GRANDE							0	1						1								1																	3										
ARROZ BARATO							0							0								1																	5										
BAYUNCA		2	3				5		1	1			2		2	7						7																	21										
BICENTENARIO		1	2				3	2		1	2			5		1					1		1																15										
BLAS DE LEZO		1				2	3			1		1		2		1	1				1		2																15										
BOCACHICA							0							0	4						4																		10										
BOQUILLA		2	2			3	7	4		1	1		1	7							0																		21										
BOSQUE		1					1							0		1	1	2			4	2	1	8															16										
BOSTON							0	1					1		3						0	7																	19										
CANAPOTE		1				1	2							0							0																			2									
CANDELARIA							0							0		1					0		1	1																14									
CAÑO DEL ORO							0							0		7					0																			0									
DANIEL LEMAITRE							0							0							0																				3								
ESPERANZA							8							0							0																				17								
FATIMA		1					1							0							0																				2								
FOCO ROJO			1				1				2			2							0																				6								
FREDONIA				1			1			1				1	2	1					3																				13								
GAVIOTAS							0			2				2		1					0																				5								
LAS REINAS				2			2			3				3		1	1				1		3																	15									
LIBANO		24	1	2			27			10				10		1					0																			48									
MANZANILLO							0	1						1							0																				2								
NELSON MANDELA				10			10			3				3							0																			14									
NUEVO BOSQUE			1	3			5					1		1							0		1																	11									
NUEVO PORVENIR							0							0							0																				0								
OLAYA							0			3				3							0	3	1																	9									
PASACABALLO			1	2			3			1		1		2							1																				11								
PONTEZUELA							0	1						1							0	2																			3								
POZON				3	1		4							0		2					0	1																		11									
PUERTO REY							0							0							0																				0								
PUNTA ARENA							0	1						1							0		1																		2								
PUNTA CANOA							0							0							0			1																	1								
SAN FRANCISCO					4		4							0							0																				5								
SAN PEDRO Y LIBERTAD					1		1			2				2							0																				6								
SAN VICENTE DE PAUL							0		1			1		2							0			2																	5								
SOCORRO					1		1			1				1							0																				2								
TERNERA							0				2			2							0																				3								
TIERRA BAJA							0	1						1							0		2																		3								
TIERRA BOMBA							0	1		3				4							0	2		1																	10								
TOTAL	25	12	44	1	0	7	89	13	5	30	7	0	5	60	0	3	23	6	0	3	35	23	13	11	2	0	6	55	14	10	52	6	0	8	90	6	5	34	0	0	1	46	81	48	194	22	0	30	375

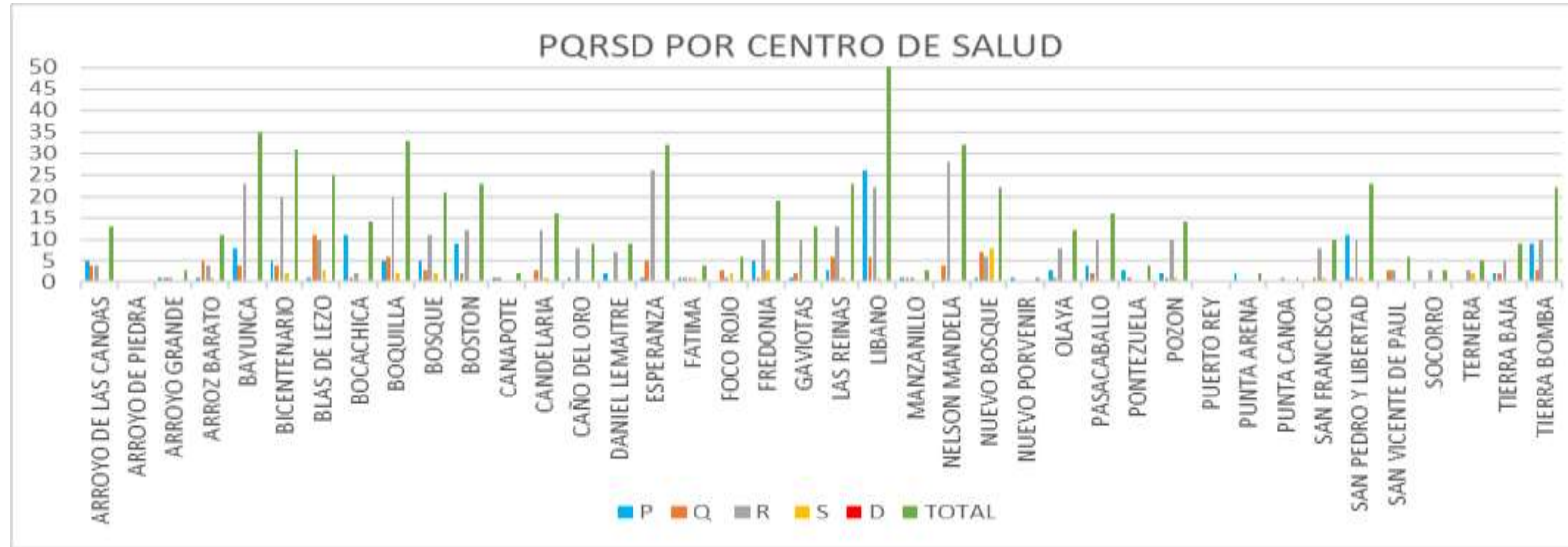
Sede Admin: Pie de la popa, Calle 33 #22-54 Tel: (5) 6505898

Mail: atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co

Sitioweb: www.esecartagenadeindias.gov.co



GRAFICA N°1



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

Mail: atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co

Sitioweb: www.esecartagenadeindias.gov.co



Las 644 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
131	96	323	32	62	644

Se observa que de las 644 PQRSF de los centros de salud que presentan más incidencia son: Líbano (55), Boquilla (48) y Bayunca (35).

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.

- 1. LIBANO:** Se evidenció que este centro de salud tuvo mayor incidencia en la presentación de PQRS, siendo el factor más reiterativo solicitud del servicio de psiquiatría con (25) solicitudes, seguido de las siguientes quejas y reclamos: no hay anticonceptivo (10), entorno físico (7). En total en este centro se recibieron (55) PQRS durante la vigencia 2021.
- 2. BOQUILLA:** Este centro presentó un total de (48) PQRS, siendo la de mayor frecuencia la buena atención con (15) felicitaciones y continuando con solicitudes por suministro (10), no hay anticonceptivo (6), mala atención del médico (5).
- 3. BAYUNCA:** Este centro presentó un total de (35) PQRS durante la vigencia 2021, con (11) quejas de no contestar los teléfonos, (4) demora en la atención, (11) solicitud por suministro (abanico, aire acondicionado, impresoras, carpa, sillas).

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

Tabla N° 3

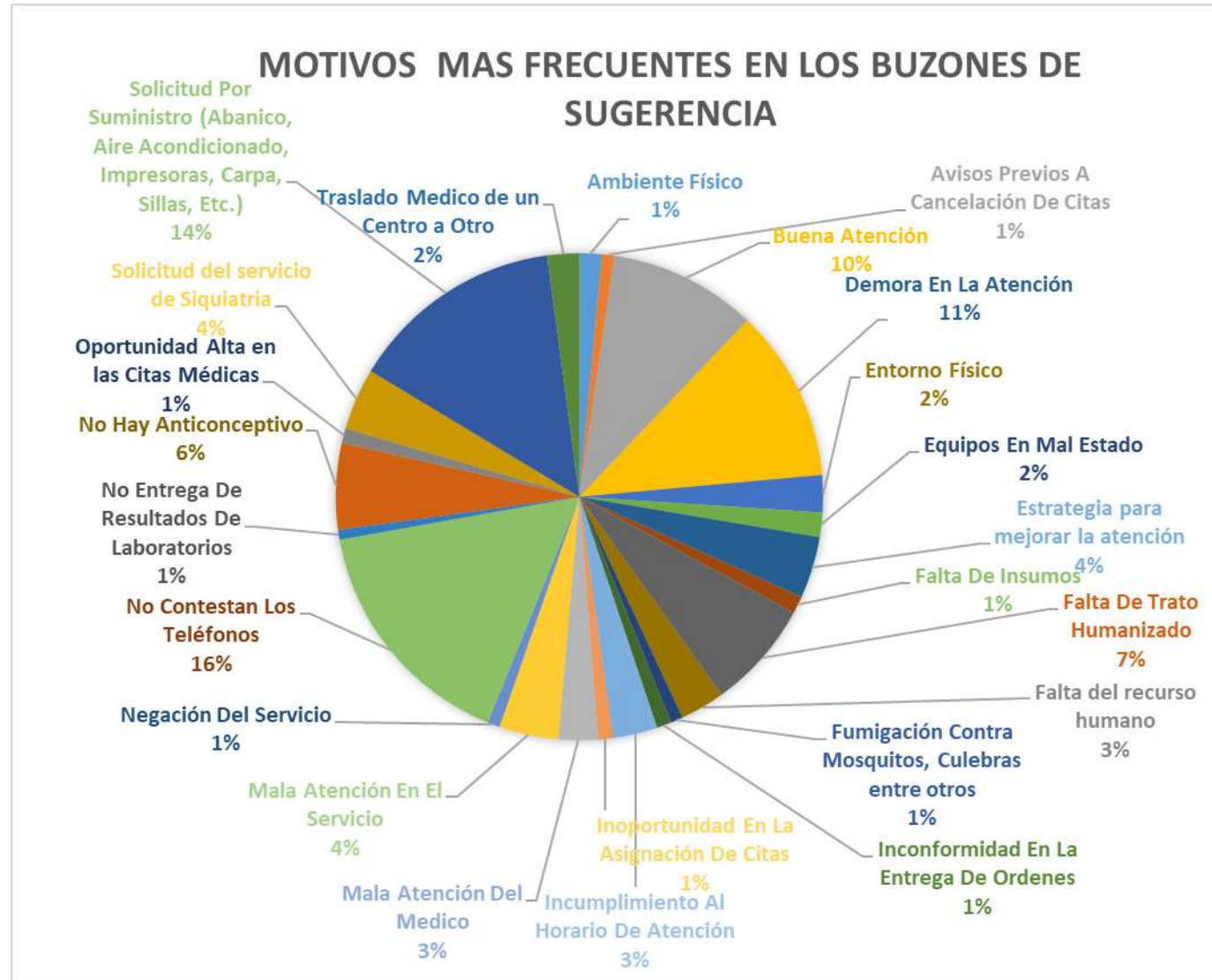
CENTROS DE SALUD	Ambiente Físico	Ampliación En Horario De Resultado De Laboratorio	Avisos Previos A Cancelación De Citas	Buena Atención	Buen manejo de los protocolos de bioseguridad	Cancelación De Cita Antes Del Tiempo Estipulado	Demora En La Atención	Demora en la entrega de resultados de laboratorios	Demora en la asignación de Entorno Físico	Equipos En Mal Estado	Equipo Biomedico en mal	Estrategia para mejorar la	Falla En El Sistema	Falta De Equipos	Falta De Ética Profesional	Falta De Higiene	Falta De Insumos	Falta De Papelería (Receptorio, Formatos De Citología, Etc)	Falta De Trato Humanizado	Falta del recurso humano	Fortalecer El Protocolo De Bioseguridad COVID 19	Fumigación Contra Mosquitos, Culebras entre otros	Inconformidad En La Entrega De Ordenes	Incumplimiento Al Horario De Atención	Infraestructura	Inconformidad por traslado para recibir el servicio de urgencia en otro centro de	Inoportunidad En La Asignación De Citas	Mala Atención Del Medico	Mala Atención En El Servicio Negación Del Servicio	No Contestan Los Teléfonos	No Entrega De Resultados De Laboratorios	No Hay Anticonceptivo	Oportunidad Alta en las Citas Médicas	PGRSDf No Legible	Procedimiento Mal Realizado	Remisión Por Competencia	Solicitud de Cita de	Solicitud del servicio de	Solicitud De Citas Para Imagenología	Solicitud Por Suministro (Abanico, Aire Acondicionado, Impresoras, Carpa, Sillas, Etc.)	Traslado Medico de un Centro a	TOTAL										
ARROYO DE LAS CANOAS				4														2					4	2			1																	2					17			
ARROYO DE PIEDRA																																																			0	
ARROYO GRANDE				1		1				1																																									4	
ARROZ BARATO				1		3				1				1	1				2									1	1		1																				12	
BAYUNCA						4							1						1	1			1					3	1	11	1																		11	35		
BICENTENARIO	1		1	1		1	5			1	1											1	2	1	1			1																					1	31		
BLAS DE LEZO	2		1	7	1														5									3			6	1	1	2														1	33			
BOCACHICA				4			1			1				1												2																							9	18		
BOQUILLA			1	15													1		1	1			1					5	3		5		6															10	48			
BOSQUE			1	1			1					2						1	1	1								1																				12	22			
BOSTON	1																		3	1			1																									8	24			
CANAPOTE				1											1																																		1	3		
CANDELARIA				1		7	2												1	1						1		1	1	2																					17	
CAÑO DEL ORO	1					7															1																													9		
DANIEL LEMAITRE																																																5	9			
ESPERANZA						3				1							4		3				1				1		1	13		3																		2	32	
FATIMA				3						1									1									1																							6	
FOCO ROJO												1							1									1																						4	7	
FREDONIA										1		2								4								3			1	1		4																	2	18
GAVIOTAS				3			2						1						2												5		3																		16	
LAS REINAS				2					2	1	1	1				1			2				1	2							9																		2	25		
LIBANO	2			1			1			7	2				1								1					1			2																				25	
MANZANILLO						1																																												1	3	

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

Grafica N°2



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

Mail: atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co

Site web: www.esecartagenadeindias.gov.co



5.3. 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.

The screenshot displays the website's header with the logo and navigation menu. The main banner features the text "Siguenos EN NUESTRAS REDES SOCIALES" with social media handles for Instagram (@esecartagena), Facebook (@esehospitalcartagenadeindias), and YouTube (ESE Cartagena). Below the banner is a grid of nine blue buttons with white text and icons, representing various services and policies:

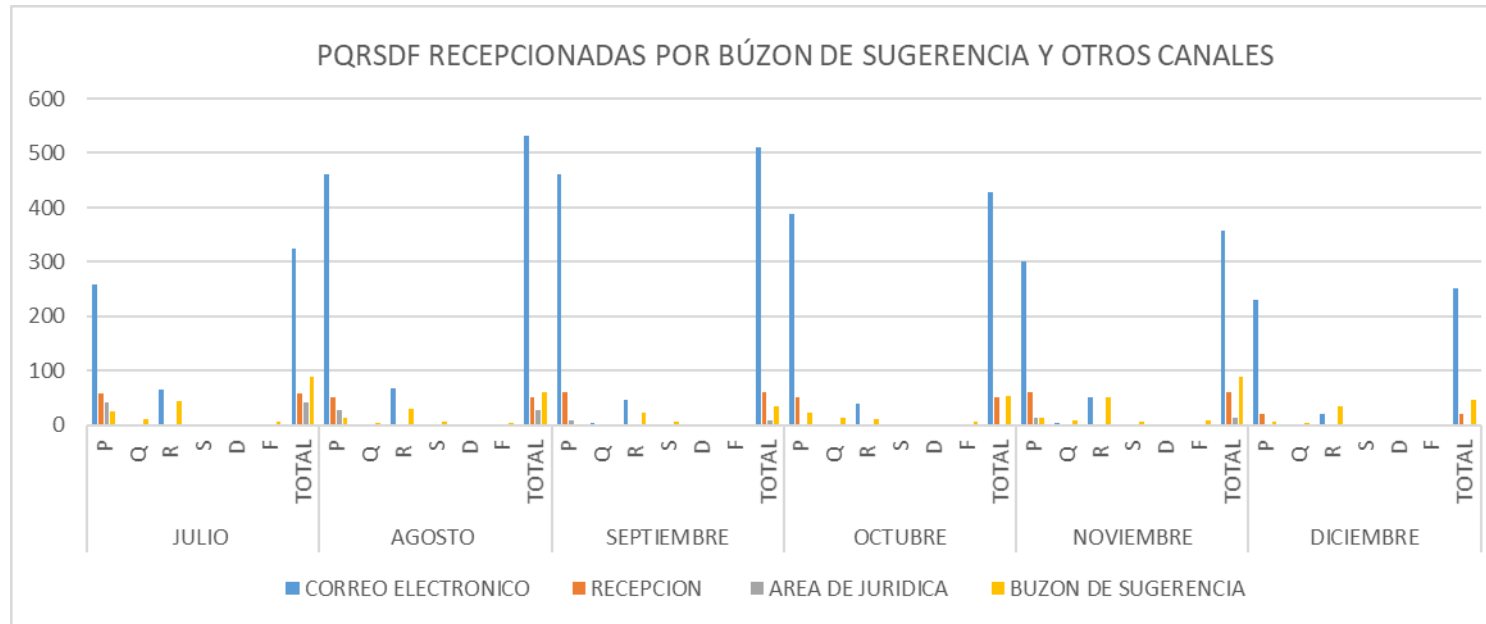
- NUESTROS SERVICIOS (Heart icon)
- CITASWEB (Stethoscope icon)
- Resultados de Laboratorio (Flask icon)
- POLITICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE (Document icon)
- SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (Shield icon)
- TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA (Document with magnifying glass icon)
- NORMATIVIDAD EXPEDIDA POR LA ENTIDAD (Document icon)
- VENTANILLA ÚNICA DE TRÁMITES (Document icon)
- CALENDARIO (Calendar icon)



TABLA N°3

PQRSDF RECEPCIONADAS POR BÚZON DE SUGERENCIA Y CORREO 2021																																																	
SEDE ADMINISTRATIVA	JULIO							AGOSTO							SEPTIEMBRE							OCTUBRE							NOVIEMBRE							DICIEMBRE							TOTAL DEL AÑO						
	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
CORREO ELECTRONICO	258	1	65	0	0	0	324	461	2	69	0	0	0	532	460	4	47	0	0	0	511	388	1	40	0	0	0	429	302	4	51	0	1	0	358	230	1	20	0	0	0	251	2099	13	292	0	1	0	2405
RECEPCION	59	0	0	0	0	0	59	51	0	0	0	0	51	60	0	0	0	0	60	51	0	0	0	0	0	51	61	0	0	0	0	0	61	21	0	0	0	1	0	22	303	0	0	0	1	0	304		
AREA DE JURIDICA	42	0	0	0	0	0	42	29	0	0	0	0	29	10	0	0	0	0	10	3	0	0	0	0	0	3	14	0	0	0	0	0	14	3	0	0	0	0	0	3	101	0	0	0	0	0	101		
BUZON DE SUGERENCIA	25	12	44	1	0	7	89	13	5	30	7	0	5	60	0	3	23	6	0	3	35	23	13	11	2	0	6	55	14	10	52	6	0	8	90	6	5	34	0	0	1	46	81	48	194	22	0	30	375
TOTAL	384	13	109	1	0	7	514	554	7	99	7	0	5	672	530	7	70	6	0	3	616	465	14	51	2	0	6	538	391	14	103	6	1	8	523	260	6	54	0	1	1	322	2584	61	486	22	2	30	3185

GRAFICA N° 3



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

Mail: atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co

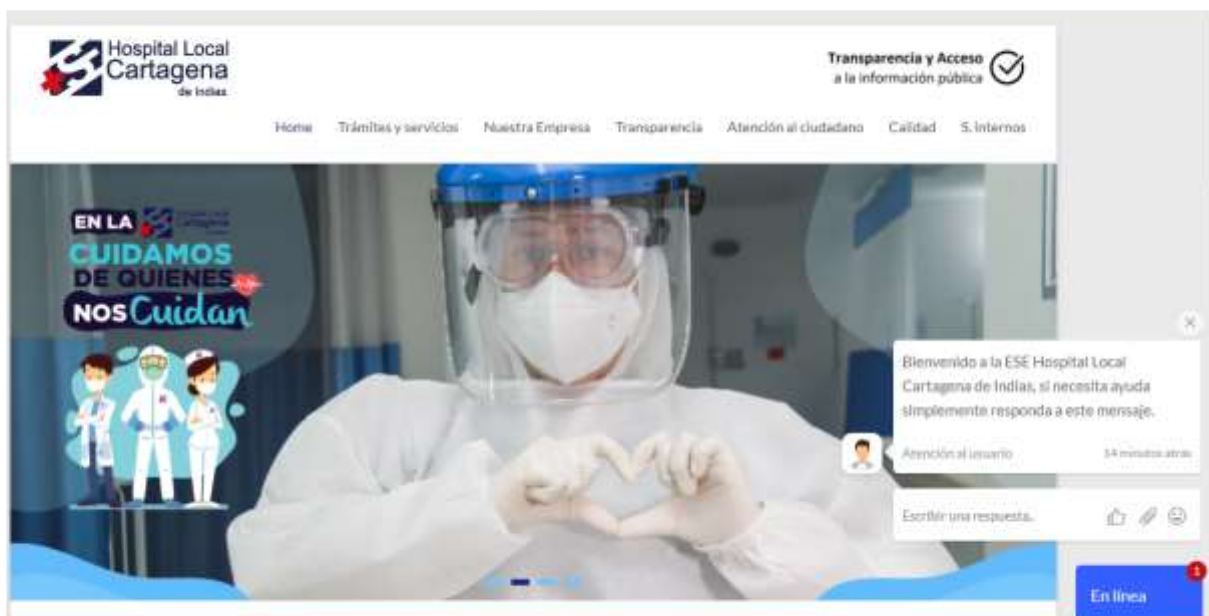
Sitioweb: www.esecartagenadeindias.gov.co



Durante el segundo semestre del 2021 se recibieron en total 3.185 PQRSDF a través del correo institucional, página web, buzón de sugerencia, de forma presencial en la oficina de atención al ciudadano.

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 realizo seguimiento al índice de transparencia y acceso a la información ITA mecanismo desarrollado por la procuraduría general.



Ventanilla única de trámites

Tipo de solicitante*

Nombres*
Ejemplo: Ana María

Apellidos*
Ejemplo: Pérez Jiménez

Tipo de identificación*

Número de identificación*
Ejemplo: 1047123456

Dirección de correspondencia*
Ejemplo: Pie del cerro calle 17 #123

TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

NUESTROS SERVICIOS

ÚLTIMAS NOTICIAS

POLÍTICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

VENTANILLA ÚNICA DE TRÁMITES

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

Mail: atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co

Sitioweb: www.esecartagenadeindias.gov.co

@ESECartagena ESE Hospital Local Cartagena de Indias





Teléfono fijo y/o celular

Ejemplo: 3001234567

Dirección EMAIL*

Ejemplo: juana@gmail.com

Tipo de trámite*



Otros trámites



Descripción de la solicitud

Documento anexo

No se eligió archivo

- Certifico que los datos personales consignados se encuentran actualizados, por lo que autorizo a la ESE HLCI el envío de la respuesta a mi solicitud en estos medios
- Acepto que mis datos sean tratados bajo la ley 1581 de 2012 y la política del tratamiento de datos personales.

Usted puede realizar su trámite en nuestra página web las 24 horas al día y 7 días a la semana. La atención de este trámite, por parte de los colaboradores de la entidad, se hace en el horario de Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 1:00 pm a 5:00 p.m. Cuando presente su solicitud fuera de éste, se entenderá recibida cuando inicie el siguiente horario hábil.



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

MOTIVOS FRECUENTES DE LAS PQRSDF RECEPCIONADAS POR EL CORREO INSTITUCIONAL													
MOTIVO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAYO	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Acción de tutela					13	6	5	10			9	4	47
Agresión al Cuerpo Medico		1											1
Buena Atención	2												2
Denuncia											1		1
Derecho de Petición	1		3	10	8	2	3	2	15	8	1		53
Derecho de Petición /Remisión Por Competencia	2		9		1	1						4	17
Fallas en equipo Biomedico de imagenología											3		3
Fallas en plataforma de citas web								1		6	3	7	17
Falta de Equipos								1		1			2
Falta de higiene											1		1
Falta de Trato Humanizado		1					1		2	1	2		7
Formulas de medicamentos no entregadas	1												1
Formulas pendientes de las tele consultas	1	1	1					1					4
Georeferenciación	4							2	4	1	4	2	17
Incumplimiento Al Horario De Atención												1	1
Incumplimiento en la Atención de citas Programadas por Teleconsulta		6	1				2	1					10
Inoportunidad en la Asignacion de Citas											1		1
Mala Atención Del Medico								1	1				2
Mala atención en el servicio									2	1	5	1	9
Mala atención en el servicio de p y p										1			1
Medicamentos pendientes											1		1
Negación del servicio												1	1
No contestan los telefonos para apartar citas	30	40	35	12	8	14	44	52	27	18	21	8	309
No entrega de resultados de laboratorios	1		1		1			1		1	4	1	10
No hay anticonceptivo						1	1	1					3
Oportunidad alta en las citas Médicas								3	5	4	8	1	21
Oportunidad alta en las citas RX										1			1
Orientación E información	24	32	45	29	11	23	26	38	39	33	18	12	330
Puestro de Salud Sin médico el día de la atención										1			1
Remisión Por Competencia	8		1										9
Segunda dosis de vacunación contra el covid -19 pendiente							1				2		3
Solicitud de Activacion en Base de Datos	234	268	284	210	158	146	155	306	331	247	187	131	2657
Solicitud de Certificado Crecimiento y Desarrollo	8	4	8	3				1	2				26
Solicitud de Cita de Odontología	5	10	2	4	5	1	7		4	6	9	2	55
Solicitud de Cita para Laboratorios		2	2			2	2	1	2	1	4		16
Solicitud de cita Vacuncion de refuerzo contra el COVID -19											1		1
Solicitud de Citas para vacunación contra el COVID 19											2		2
Solicitud de Cita para vacunación	4		1	4	3	7	4	1	4	4	1	1	34
Solicitud de Citas para Imagenologia	1	3	3	3	1	4	6	8	2	5	1	2	39
Solicitud de Citas por Consulta Externa	48	50	26	30	12	23	41	27	28	35	24	38	382
Solicitud de Citas por P y M	10	17	9	13	4	11		2	1	10	3	9	89
Solicitud de Empleo/envío de Hoja de Vida	2	4	3	1	2	1		4	1		3	1	22
Solicitud de Expedicion De Certificados										1			1
Solicitud de Historia Clínica	7	8	9	2	5	3	10	13	5	7	6	12	87
Solicitud de información con relacion a portabilidad		2		2									4
Solicitud del servicio de Siquiatria								2		1			3
Solicitud o envíos de información a otras áreas	5	35	51	26	27	55	16	52	36	35	33	13	384
Solicitud Por Suministro (Abanico, Aire Acondicionado, Impresoras, Carpa, Sillas, Etc.)								1					1
TOTAL	398	484	494	349	259	300	324	532	511	429	358	251	4689

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

Mail: atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co

Site web: www.esecartagenadeindias.gov.co

@ESECartagena ESE Hospital Local Cartagena de Indias





OBSERVACIONES

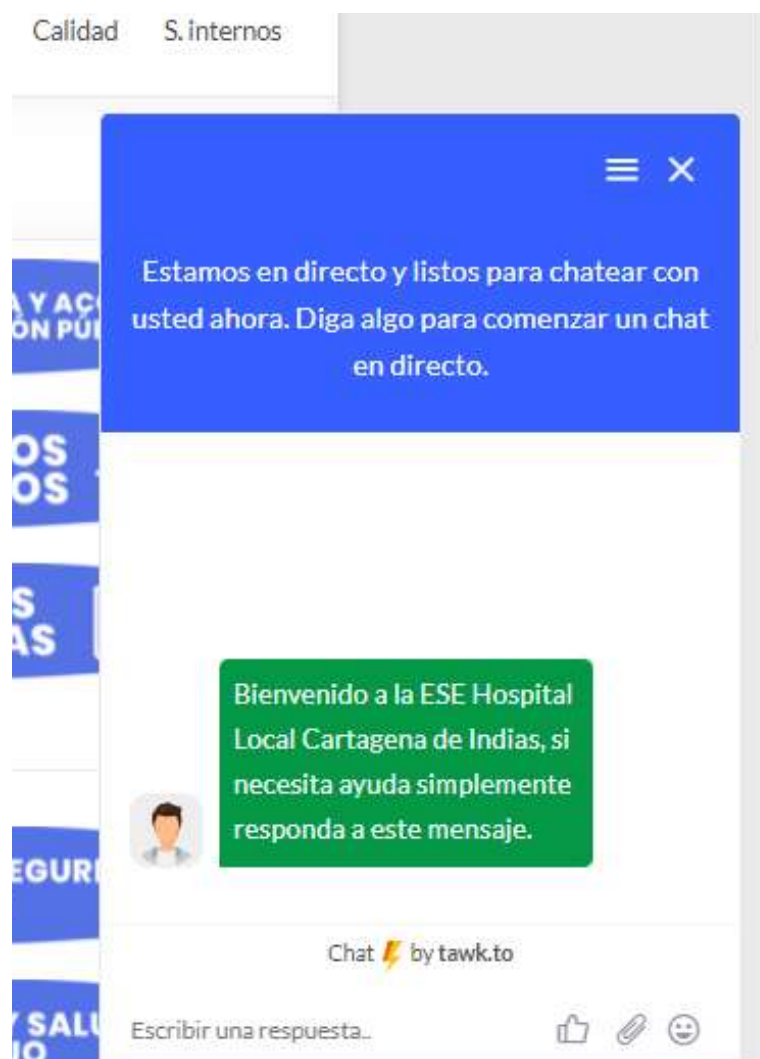
En la información registrada en la tabla N°4 podemos observar que los motivos más frecuentes de la recepción de PQRSDf a través del correo institucional durante el 2021 corresponden en primer lugar a solicitudes de activación en base de datos con un total de 2657, seguido por solicitud o envíos de información a otras áreas lo cual suman un total de 384, y por último solicitudes de citas por consulta externa con un total de 382.

5.4 NUEVOS CANALES DE ATENCIÓN

A partir del mes de junio del año (2021) 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

A partir del mes de junio - diciembre del año 2021 fueron atendidos 6310 usuarios, donde sus principales motivos o inquietudes de consulta son sobre agendamiento de citas, apoyo para resolver dificultades presentadas con las mismas, orientación e información, verificación de derechos y solicitudes de historia clínica.

GRAFICA 6 SATISFACCION DEL USUARIO



En la gráfica anterior se puede observar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos a partir del mes de Junio - Diciembre del año 2021 evaluaron de manera positiva 142 y 52 de manera negativa. Desde el área se inició una sensibilización para lograr aumentar la satisfacción de los usuarios.

4.1. 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, a la fecha ya se encuentra al servicio de las EPS y los usuarios.

5.5 MEDICION DEL NIVEL DE SATISFACCION E INSATISFACCION DE LOS USUARIOS

Durante la vigencia 2021, se realizaron un total de 61.595 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 2021 fue de 88.6% y el nivel de insatisfacción de 11.4%.

5.5.1 Satisfacción de los Servicios

TABLA N°5

NIVEL DE SATISFACCION 2021																	
MESES	Programadas	Ejecutadas	% Ejecutadas	Consulta Ext		PyM		Salud Oral		Laboratorio		Imagenología		Urgencia		Total Satisfechos	% SATISFECHO TOTAL
				Satisfechos	% Satisfacción	Satisfechos	% Satisfacción	Satisfechos	% Satisfacción	Satisfechos	% Satisfacción	Satisfechos	% Satisfacción	Satisfechos	% Satisfacción		
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%
JUN	7.658	6.378	83,3%	1.729	96%	1.689	96%	906	94%	1.162	94%	184	91%	332	78%	6.002	94%
JUL	6.828	6.149	90,1%	1.556	89%	1.327	90%	944	83%	936	83%	179	82%	310	69%	5.252	85%
AGO	7.429	6.641	89,4%	1.465	87%	1.287	87%	1.190	85%	1.173	85%	199	91%	333	72%	5.647	85%
SEPT	7.392	6.757	91,4%	1.542	89%	1.406	92%	1.286	84%	1.162	88%	153	82%	382	80%	5.931	88%
OCT	6.452	4.718	73,1%	1.246	95%	1.066	99%	961	94%	903	96%	74	96%	256	86%	4.506	96%
NOV	6.842	5.751	84,1%	1.462	96%	1.208	96%	1.285	96%	1.111	97%	141	99%	316	89%	5.523	96%
DIC	6.938	5.419	78,1%	1.303	97%	1.172	97%	1.221	97%	1.107	96%	95	100%	333	93%	5.231	97%
TOTAL	71.305	61.595	87,4%	13.705	90,3%	13.798	91,7%	10.437	86,0%	11.159	89,1%	1.397	87,5%	2.974	73,5%	55.010	88,6%

5.5.2. Insatisfacción de los Servicios

TABLA N°6

INSATISFACCION POR SERVICIOS 2021																	
MESES	Programadas	Ejecutadas	% Ejecutadas	Consulta Ext		PyM		Salud Oral		Laboratorio		Imagenología		Urgencia		Total Insatisfechos	% INSATISFECHO TOTAL
				Insatisfechos	% Insatisfacción	Insatisfechos	% Insatisfacción	Insatisfechos	% Insatisfacción	Insatisfechos	% Insatisfacción	Insatisfechos	% Insatisfacción	Insatisfechos	% Insatisfacción		
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%
JUN	7.658	6.378	83,3%	65	4%	76	4%	53	6%	72	6%	19	9%	91	22%	376	6%
JUL	6.828	6.149	90,1%	191	11%	143	10%	200	17%	186	17%	39	18%	138	31%	897	15%
AGO	7.429	6.641	89,4%	220	13%	191	13%	217	15%	214	15%	20	9%	132	28%	994	15%
SEPT	7.392	6.757	91,4%	191	11%	118	8%	236	16%	153	12%	33	18%	95	20%	826	12%
OCT	6.452	4.718	73,1%	61	5%	11	1%	61	6%	34	4%	3	4%	42	14%	212	4%
NOV	6.842	5.751	84,1%	54	4%	44	4%	51	4%	38	3%	2	1%	39	11%	228	4%
DIC	6.938	5.419	78,1%	47	3%	31	3%	38	3%	45	4%	0	0%	27	8%	188	3%
TOTAL	71.305	61.595	87,4%	1.524	9,7%	1.201	8,3%	1.395	13,9%	1.343	11,0%	188	12,5%	969	26,5%	6.620	11,4%





6 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 estos 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 al 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 recomienda 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.
- Tener en cuenta las recomendaciones de mejora como resultado de la medición del desempeño "Furag" de la vigencia 2020.

Atentamente,

VERONICA GUTIERREZ DE PIÑERES

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

Sitioweb: www.esecartagenadeindias.gov.co

@ESECartagena  ESE Hospital Local Cartagena de Indias

