



Hospital Local
Cartagena
de Indias

**ESE HOSPITAL LOCAL CARTAGENA DE INDIAS
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES-PQRSF PERIODO
ENERO-JUNIO 2022**

**VERÓNICA GUTIÉRREZ DE PIÑERES MORALES
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**

Cartagena de Indias, DT y C, julio 25 de 2022.

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 



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 2022; 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, que los ciudadanos y diferentes grupos de interés catalogados por la ESE HLCl, formularon en el cumplimiento de la misión de la Entidad, correspondiente al primer semestre de la vigencia 2022, tomando como referencia la información en la apertura de buzones de sugerencias y trámite de quejas, de la Oficina de Atención al ciudadano.



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 2022, 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

Sitio

web:

@ESECartagena  ESE Hospital Local Cartagena de Indias

 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 2022, y termina con la respuesta dada a las PQRSF e informes emitidos.

4. METODOLOGÍA APLICADA

Durante el período objeto de evaluación se tuvo en cuenta la información proveniente de los diferentes medios y canales utilizados por la Entidad, para recibir la PQRSF interpuestas por los ciudadanos. Para la realización del presente informe, se utilizaron técnicas de auditoría, en concordancia con lo preceptuado en el parágrafo 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.

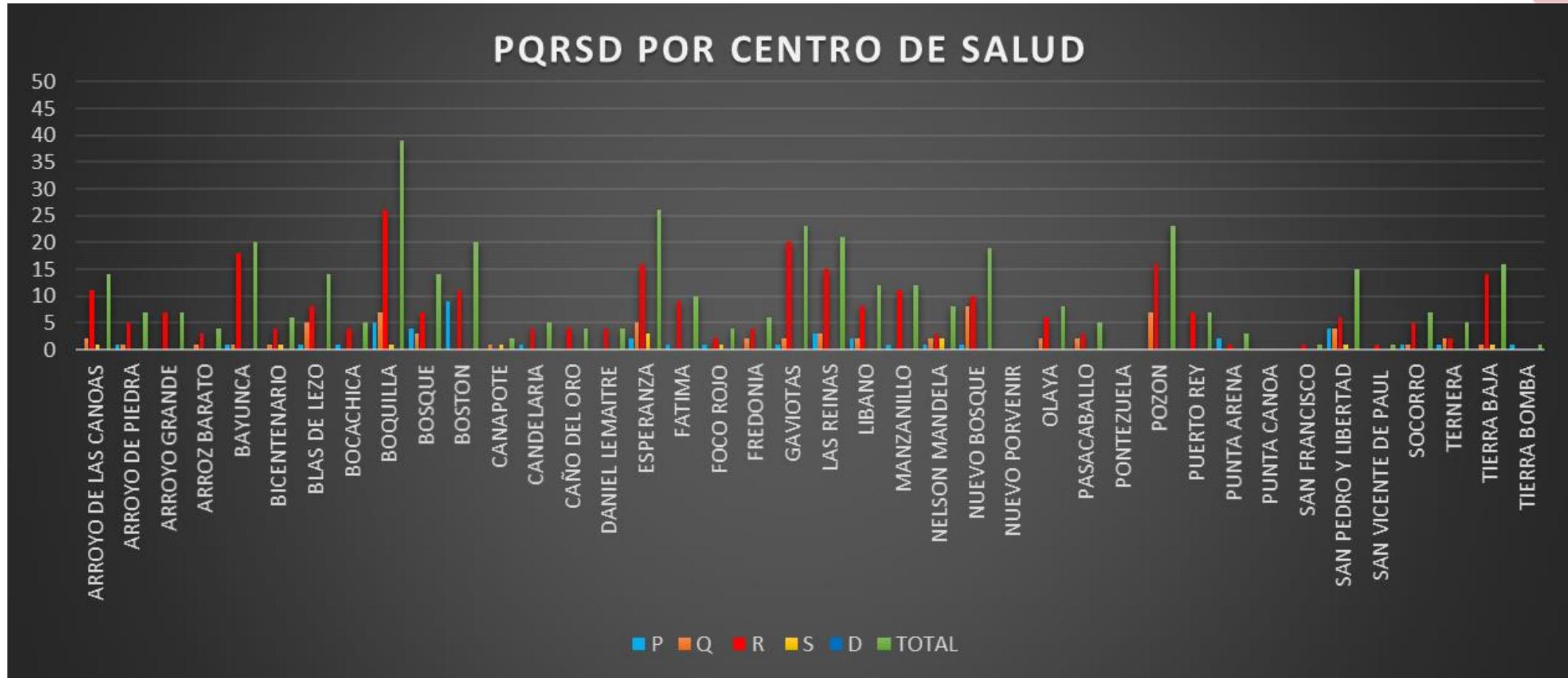
5. CONTENIDO

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

Tomando como base el informe Consolidado de PQRSF, correspondiente al primer semestre de la vigencia 2022, 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 444 requerimientos entre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones ver tabla 1 y grafica 1.



GRAFICA N°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 444 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
45	65	276	12	46	444

Se observa que de las 444 PQRSF de los Centros de Salud que presentan más incidencia son: Boquilla (43), Esperanza (27), Las Gaviotas (23), Las Reinas (23) y Pozón (23).

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 2022.

- 1. BOQUILLA:** Se evidenció que este Centro de Salud tuvo mayor incidencia en la presentación de PQRS, siendo el factor más reiterativo reclamo o solicitud por suministro de abanico o aire acondicionado (11) solicitudes, seguido de falta de recurso humano (9), falla en el sistema (5), buena atención (4). En total en este Centro se recibieron (43) PQRS durante el primer semestre de la vigencia 2022.
- 2. ESPERANZA:** Este Centro presentó un total de (27) PQRS, siendo la de mayor frecuencia solicitud de fumigación contra mosquitos, culebras, entre otros (7) y con la queja de falta de trato humanizado (6), reclamo o solicitud por suministro de abanico o aire acondicionado (4).
- 3. LAS GAVIOTAS:** Este Centro presentó un total de (23) PQRS durante el primer semestre, con (13) reclamo o Solicitud por suministro de Abanico o Aire Acondicionado, (2) Falta de trato humanizado, (2) no hay anticonceptivo, (2) oportunidad alta en las citas médicas.
- 3. LAS REINAS:** Se presentaron un total de (21) solicitudes, siendo las de mayor frecuencia: Traslado del funcionario de un centro a otro (9), reclamo o solicitud por suministro de abanico o aire acondicionado (7), falta de trato humanizado (2).
- 4. POZÓN:** Se presentaron un total de (23) solicitudes, siendo las de mayor frecuencia: Demora en la atención (8), Falta de trato humanizado (3), Mala atención en el servicio (3).

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 2022.

Tabla N°3

CENTRO DE SALUD	Ambiente físico	Aplicación de ley en favor de discapacitados	Avisos previos a cancelación de citas	Buena atención	Demora en la atención	Demora en la entrega de resultados de laboratorios	Falla en el sistema	Falta de equipos (impresoras, computador)	Falta de Equipos Biomédicos	Falta de ética profesional	Falta de insumos	Falta de recursos físicos (Sillas tandem, sillas de ruedas o carpa)	Falta de trato humanizado	Falta del recurso humano	Fumigación Contra Mosquitos, Culebras entre otros	Georeferenciación	Inasistencia de Médicos y Enfermeras por asistencia a capacitación	Inconformidad por traslado para recibir el servicio de urgencia en otro centro de salud	Incumplimiento al horario de atención	Infraestructura	Inoportunidad en la asignación de citas	Mala atención del Médico	Mala atención en el servicio	Negación del servicio	No Contestan Los Teléfonos del call center	No hay anticonceptivo	Oportunidad alta en las citas médicas	Orientación E Información	Reclamo o Solicitud por suministro de Alabico o Aire Acondicionado	Sugerencia para mejorar la atención	Traslado Del funcionario de un centro a otro	Total	
Arroyo De Las Canoas					3		1				4			1						2													11
Arroyo De Piedra							1							2									1						5	1			10
Arroyo Grande				1			1							3							2							1					8
Arroz Barato			1	2									1														2						6
Bayunca	2		1		3							8		2			1			1		1					1						20
Bicentenario			1	1	2																		1		1					1			7
Blas De Lezo				3	3		1					1		3	1		1					3		1									17
Bocachica				2							1	4																					7
Boquilla				4	2		5					2	3	9				1	2			3	1					11					43
Bosque			1	6							1		1	2					1	2		1	1							1	3		20
Boston												20																					20
Canapote				1			1						1																				3
Candelaria				1	3								1	1																			6
Caño Del Oro																											1		3				4
Daniel Lemaitre							1									1					1						1						4
Esperanza				1	1								6	1	7	1			1	2			1				1		4	1			27
Fátima	1			1			2															2							5				11
Foco Rojo				15	1							2																		1			19
Fredonia			1			1							2									1					1						6
Gaviotas												1	2							1		1			2	2	1	13					23
Las Reinas										1			2						1			1						7		9			21
Líbano	1			2		1							1	3										1						1			10

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



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) y en la recepción de la sede Administrativa.



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

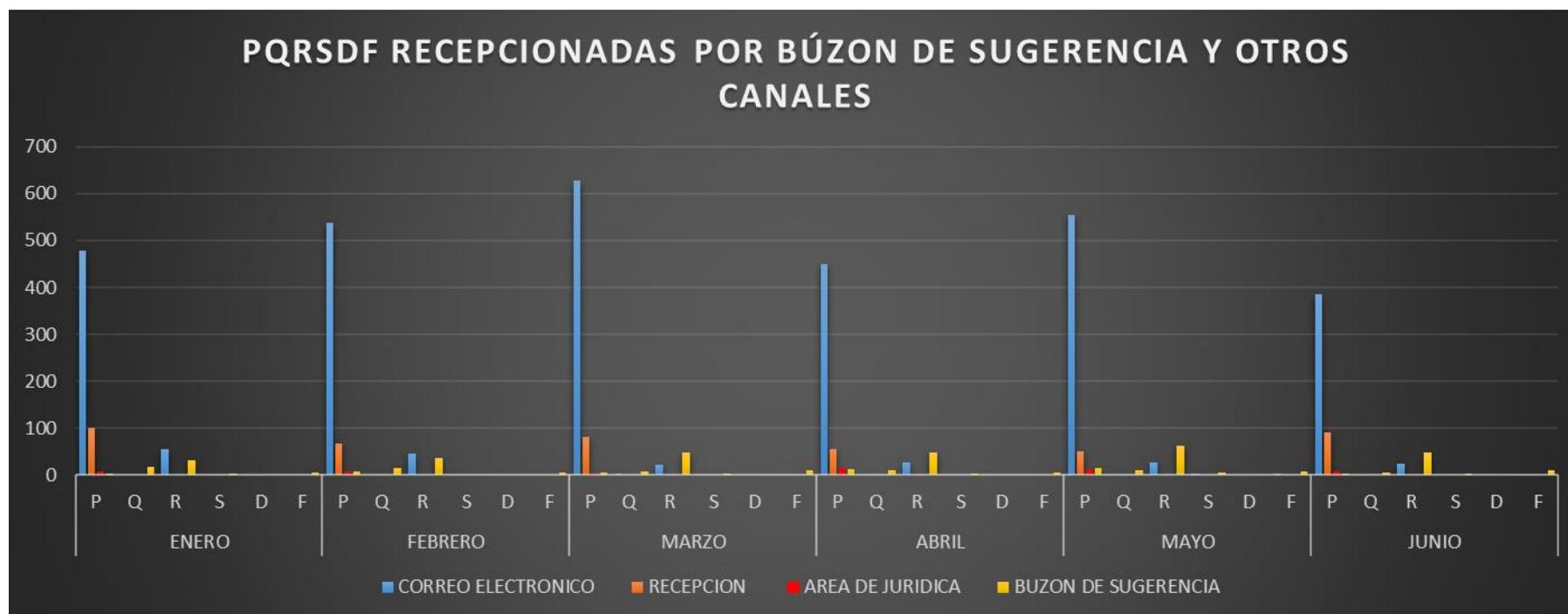
Mail: atencionsuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co

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

www.esecartagenadeindias.gov.co

TABLA N°3

PQRSDF RECEPCIONADAS POR BÚZON DE SUGERENCIA Y CORREO 2022																																																	
	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
CORREO ELECTRONICO	479	0	54	0	0	0	533	538	0	46	0	0	0	584	627	2	23	0	0	0	652	449	0	26	0	0	0	475	554	0	26	2	0	2	584	386	0	25	0	0	0	411	3033	2	200	2	0	2	3239
RECEPCION	100	0	0	0	0	0	100	66	0	0	0	0	66	81	0	0	0	0	81	54	0	0	0	0	0	54	51	0	0	0	0	0	51	90	0	0	0	0	0	90	442	0	0	0	0	0	442		
AREA DE JURIDICA	8	0	0	0	0	0	8	8	0	0	0	0	8	1	0	0	0	0	1	15	0	0	0	0	0	15	13	0	0	0	0	0	13	7	0	0	0	0	0	7	52	0	0	0	0	0	52		
BUZON DE SUGERENCIA	4	17	32	2	6	61	122	7	14	37	5	63	122	5	8	48	3	0	11	75	12	11	48	1	0	6	78	14	9	63	5	0	7	98	3	6	48	1	0	11	69	45	65	276	12	0	46	444	
TOTAL	591	17	86	2	0	6	702	619	14	83	0	0	721	714	10	71	3	0	11	809	530	11	74	1	0	6	622	632	9	89	7	0	9	746	486	6	73	1	0	11	577	3572	41	240	5	0	22	4177	

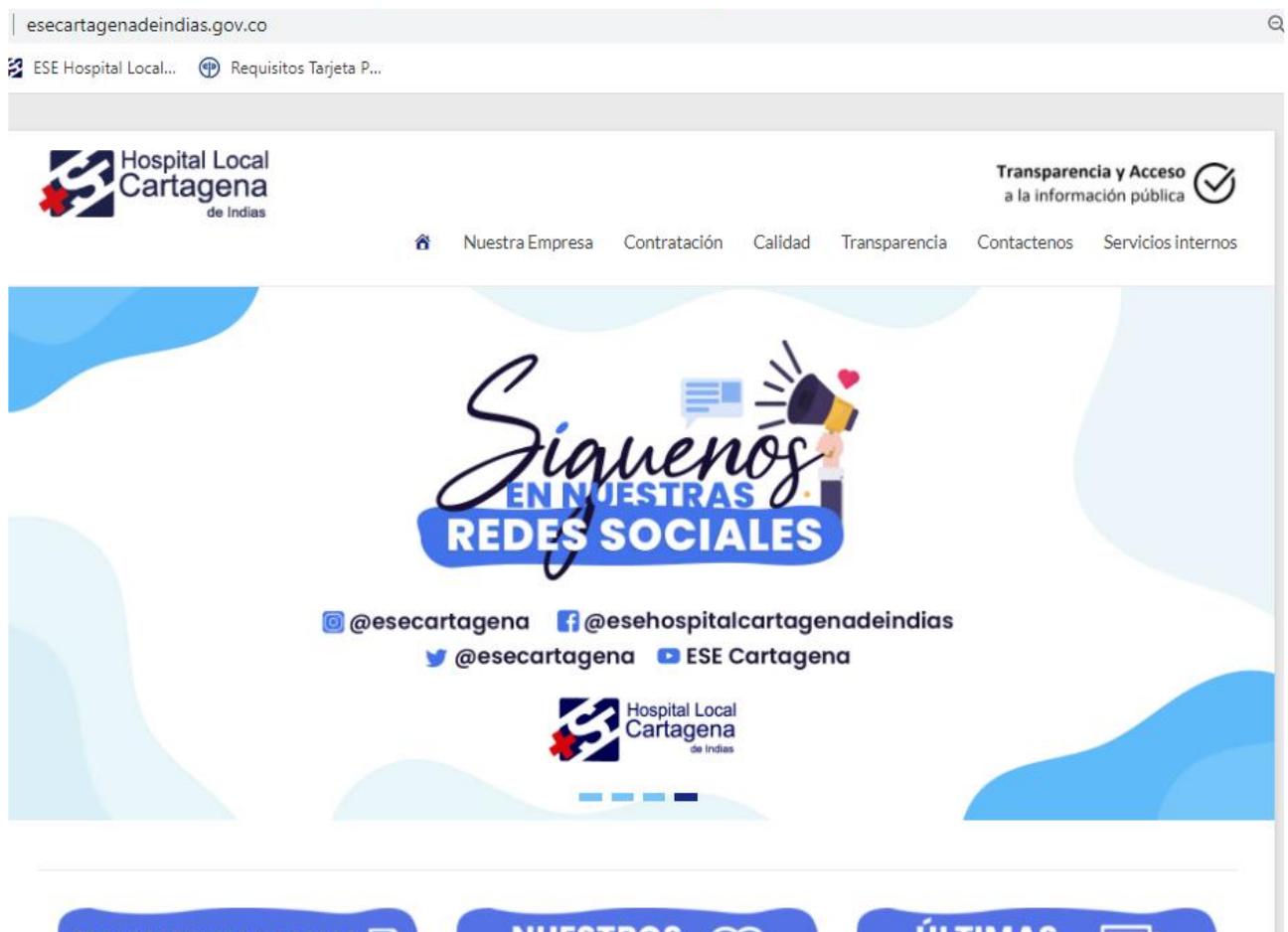


GRAFICA N° 3

Durante el primer semestre del 2022 se recibieron en total 4.177 PQRSDF a través de los diferentes medios y canales utilizados por la Entidad para recepcionarlas, 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.

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 browser address bar displays 'esecartagenedeindias.gov.co'. The website header includes the hospital's logo on the left and a 'Transparencia y Acceso a la información pública' icon on the right. A navigation menu contains links for 'Nuestra Empresa', 'Contratación', 'Calidad', 'Transparencia', 'Contactenos', and 'Servicios internos'. The main content area features a large banner with the text 'Síguenos EN NUESTRAS REDES SOCIALES' and icons for social media. Below the banner, social media handles are listed: '@esecartagena' for Instagram, Facebook, and Twitter, 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 partial views of sections titled 'TRANSPARENCIA Y ACCESO', 'NUESTROS', and 'ÚLTIMAS'.



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.



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



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

MOTIVOS FRECUENTES DE LAS PQRSDF RECEPCIONADAS POR BÚZON DE SUGERENCIA,PAGINA WEB Y CORREO INSTITUCIONAL							
MOTIVO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
Acción de tutela		2		1		1	4
Ambiente físico				2	3		5
Aplicación de ley en favor de discapacitados						2	2
Avisos previos a cancelación de citas	2			3		2	7
Buena atención	6	5	11	6	9	11	48
Demora en la atención	8	2	5	9	5	9	38
Demora en la entrega de resultados de laboratorios	2	3	4	3	2	1	15
Derecho de Petición o D. P por Remisión Por Competencia	4	2	1	1	5	2	15
Equipo Biomédico en mal estado			1				1
Falla en el sistema		3	3		4	7	17
Fallas en plataforma de citas web	3	6				3	12
Falta de equipos (impresoras, computador)	1	1					2
Falta de Equipos Biomédicos		1	1			8	10
Falta de ética profesional	1						1
Falta de insumos	3		1	4			8
Falta de recursos físicos (Sillas tandem, sillas de ruedas o carpa)	3	10	3	2	23		41
Falta de trato humanizado	6	8	7	8	4	3	36
Falta del recurso humano	5	4	16	4	3	1	33
Fumigación Contra Mosquitos, Culebras entre otros			3	2	3		8
Georeferenciación	1	18	2				21
Inasistencia de Médicos y Enfermeras por asistencia a capacitación		1		1		1	3
Inconformidad por traslado para recibir el servicio de urgencia en otro centro de salud					1		1
Incumplimiento al horario de atención		5	3		1	1	10
Incumplimiento en la atención de citas Programadas por Teleconsulta				1	1		2
Infraestructura			2	3	4	5	14
Inoportunidad en la asignación de citas	2			1			3
Mala atención del Medico	8		4	4	3	2	21
Mala atención en el servicio	9	6	11		5	6	37
Negación del servicio	2	1			1	6	10
No Contestan Los Teléfonos del call center	16	26	13	1	7	1	64
No entrega de resultados de laboratorios	4	4	1				9
No hay anticonceptivo		1		2	1		4
Oportunidad alta en las citas médicas	1	4		6	5	8	24
Oportunidad alta en las citas RX				1			1
Orientación E información	20	28	30	12	13	15	118
Orientación sobre como descargar los resultados de laboratorios	23	50	57	25	20	6	181
Portabilidad			9				9
Reclamo o Solicitud por suministro de Abanico o Aire Acondicionado	4	9	7	8	25	8	61
Remisión por competencia	5						5
Solicitud de Certificado Crecimiento y Desarrollo	1	1			1		3
Solicitud de cita de Odontología	7	1	7	4	4	6	29
Solicitud de cita para Laboratorios	12	1	1	7	4	2	27
Solicitud de citas para Imagenología	4	4	3	1	4		16
Solicitud de citas para vacunación	1		1		1		3
Solicitud de citas para vacunación contra el COVID 19	1						1
Solicitud de Citas por Consulta Externa	56	65	77	42	61	38	339
Solicitud de Citas por P y M	12	5	9		7	4	37
Solicitud de Expedición De Certificados							0
Solicitud de Historia Clínica	8	6	11	2	10		37
Solicitud o envíos de información a otras áreas	353	364	422	375	438	321	2273
Sugerencia para mejorar la atención	1		1	1	3		6
Traslado de Médico de un centro a otro				12	1		13
TOTAL	595	647	727	554	682	480	3685

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

Mail: atencionusuario@adm.esecartagenedeindias.gov.co

Sitio

web:

@ESECartagena ESE Hospital Local Cartagena de Indias

www.esecartagenedeindias.gov.co

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 2022 corresponden en primer lugar a solicitudes de envíos de información a otras áreas con un total de 2.273, seguido por solicitud de citas por consulta externa con un total de 339, y por último orientación sobre como descargar los resultados de laboratorios con un total de 181.

5.4 CANALES DE ATENCIÓN

A partir del mes de junio de la vigencia 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 durante el primer semestre de la vigencia 2022.



GRAFICA N°4

OBSERVACION

Durante el primer semestre de la vigencia 2022 fueron atendidos 13.122 usuarios, donde sus principales motivos o inquietudes de consulta son como descargar los laboratorios desde la página web, solicitud de citas en los diferentes servicios, dificultad para tomar citas por el call center, orientación e información, verificación de derechos y solicitudes de historias clínica.



GRAFICA 5

En la gráfica anterior se puede observar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos durante el primer semestre de la vigencia 2022 evaluaron de manera positiva 231, y 61 de manera negativa y no califican 12.830 como plan de mejora para estos usuarios se invitarán a calificar el servicio en cada chat finalizado. Desde el área se inició una sensibilización para lograr aumentar la satisfacción de los usuarios.

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.

5.5 MEDICION DEL NIVEL DE SATISFACCION E INSATISFACCION DE LOS USUARIOS

Durante el primer semestre de la vigencia 2022, se realizaron un total de 35.491 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 2022 fue de 90.3% y el nivel de insatisfacción de 9.7%.



5.5.1 Satisfacción de los Servicios

NIVEL DE SATISFACCION 2022																	
MESES	Progra madas	ejecut adas	% Ejecutadas	Consulta Ext		PyM		Salud Oral		Laboratorio		Imagenologia		Urgencia		Total Satisfe chos	% SATISFE CHO TOTAL
				Satisfe chos	% satisfac cion												
ENE	7.336	6.493	88,5%	1.407	86%	1.334	89%	1.288	87%	1.189	87%	120	90%	238	66%	5.576	86%
FEB	7.393	6.673	90,3%	1.410	85%	1.400	88%	1.290	86%	1.176	85%	108	91%	282	66%	5.666	85%
MAR	7.628	7.046	92,4%	1.718	94%	1.584	97%	1.559	96%	1.342	96%	68	92%	421	88%	6.637	95%
ABR	6.468	5.794	89,6%	1.378	93%	1.348	96%	1.250	96%	1.137	95%	52	63%	284	85%	5.405	94%
MAY	6.721	5.925	88,2%	1.310	87%	1.311	95%	1.246	93%	1.160	96%	103	97%	270	71%	5.328	91%
JUN	4.797	3.560	74,2%	766	87%	807	94%	729	91%	714	95%	43	100%	164	72%	3.180	90%
TOTAL	40.343	35.491	87,2%	7.989	88,6%	7.784	93,0%	7.362	91,6%	6.718	92,4%	494	88,8%	1.659	74,4%	31.792	90,3%

TABLA N°5

5.5.2. Insatisfacción de los Servicios

INSATISFACCION POR SERVICIOS 2022																	
MESES	Progra madas	ejecut adas	% Eje cuta das	Consulta Ext		PyM		Salud Oral		Laboratorio		Imagenologia		Urgencia		Total Insatisfe chos	% INSA TISFE CHO TOTAL
				Insatisfe chos	% Insatisfe chos	Insatisf echos	% Insatisf echos	Insatisf echos	% Insatisf echos	Insatis fechos	% Insatisfe chos	Insatisfe chos	% Insatisfe chos	Insatisfe chos	% Insatisfe chos		
ENE	7.336	6.493	88,5%	232	14%	173	11%	196	13%	181	13%	13	10%	122	34%	917	14%
FEB	7.393	6.673	90,3%	250	15%	189	12%	204	14%	207	15%	11	9%	146	34%	1.007	15%
MAR	7.628	7.046	92,4%	112	6%	54	3%	68	4%	54	4%	6	8%	60	12%	348	5%
ABR	6.468	5.794	89,6%	98	7%	61	4%	48	4%	56	5%	31	37%	51	15%	321	6%
MAY	6.721	5.925	88,2%	193	13%	76	5%	90	7%	51	4%	3	3%	112	29%	524	9%
JUN	4.797	3.560	74,2%	119	13%	47	6%	70	9%	36	5%	0	0%	65	28%	337	10%
TOTAL	40.343	35.491	87,2%	1.004	11,4%	600	7,0%	676	8,4%	585	7,6%	64	11,2%	556	25,6%	3.454	9,7%

TABLA N°6



6 RECOMENDACIONES DE MEJORA COMO RESULTADO DE LA MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO "FURAG" DE LA VIGENCIA 2021.

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
Transparencia, Acceso a la Información y lucha contra la Corrupción	Tener en cuenta las sugerencias, expectativas, quejas, peticiones, reclamos o denuncias por parte de la ciudadanía para llevar a cabo mejoras a los procesos y procedimientos de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
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 un sistema de gestión de PQRSD que permita al ciudadano hacer seguimiento al estado de sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias 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.
Transparencia, Acceso a la Información y lucha contra la Corrupción	Contar con reglamento interno de recibo y respuesta de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) en la entidad.
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 un sistema de gestión de PQRSD que permita al ciudadano hacer seguimiento al estado de sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias 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.
Servicio al ciudadano	Contar con reglamento interno de recibo y respuesta de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) en la entidad.
Servicio al ciudadano	Contar con herramientas de caracterización de los documentos para evaluar la complejidad de los documentos utilizados para comunicarse con sus grupos de valor (formularios, guías, respuestas a derechos de petición, etc.) en la entidad.
Servicio al ciudadano	Contar con encuestas de percepción ciudadana frente a las comunicaciones institucionales, para evaluar la complejidad de los documentos utilizados para comunicarse con sus grupos de valor (formularios, guías, respuestas a derechos de petición, etc.) en la entidad.
Racionalización de Trámites	Tener en cuenta las sugerencias, expectativas, quejas, peticiones, reclamos o denuncias por parte de la ciudadanía para llevar a cabo mejoras a los procesos y procedimientos de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.

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

Mail: atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co

Sitio

@ESECartagena

web:

www.esecartagenadeindias.gov.co





7 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- 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.
- Sensibilización a los Servidores Públicos y Contratistas en Humanización y Atención al Usuario de acuerdo a las quejas "Falta de trato Humanizado y Demora en la Atención".
- 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

VERÓNICA GUTIÉRREZ DE PIÑERES MORALES

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

Proyectó: **ESTEFANY DIAZ MARTINEZ**
Profesional universitario tipo I, trabajador en misión de soluciones efectivas asignado OCI
Revisó: **RENE IBARRA CACERES**
Logístico administrativo, trabajador en misión de soluciones efectivas asignado OCI