



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, DENUNCIAS Y FELICITACIONES  
(PQRSDF) PERIODO JULIO-DICIEMBRE 2022**

**VERONICA GUTIERREZ DE PIÑERES  
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**Cartagena de Indias, DT y C enero 23 de 2023.**

**Sede Administrativa:** 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)  
de Indias

@ESECartagena  ESE Hospital Local Cartagena 



## INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno de la ESE Hospital Local Cartagena de Indias, en cumplimiento de las funciones de seguimiento contempladas en la Ley 87 de 1993, Ley 1474 de 2011, Ley 1437 de 2011, Ley 1755 de 2015, Decreto 2641 de 2012, Decreto 1081 de 2015 y Circular Externa 001 de 2011, presenta el informe de seguimiento realizado a las PQRSDf, a través de los diversos mecanismos con los que cuenta la ESE HLCl, para que los usuarios presenten y obtengan respuesta y atención oportuna y eficaz a sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o solicitudes de información, durante el segundo semestre de 2022.

Para el presente seguimiento, se tomó una muestra de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias presentadas ante la ESE Hospital Local Cartagena de Indias, en el transcurso del segundo semestre de la vigencia 2022; enfocando el análisis en las causas que dieron lugar a manifestaciones de inconformidad de los grupos de valor, las cuales sirven de fundamento para formular las recomendaciones que se consideren pertinentes 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.

El propósito del informe es determinar la oportunidad de las respuestas y el nivel de percepción de los servicios y trámites ofrecidos por la ESE Hospital Local Cartagena de Indias, y en el evento de ser necesario, formular sugerencias y/o recomendaciones a la Alta Dirección y responsables de procesos, para el mejoramiento continuo de la prestación de los servicios a la ciudadanía, correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2022, tomando como referencia la información, suministrada por la Oficina de Participación Social y Comunitaria.



## 1. GENERALIDADES

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 76 Ley 1474 de 2011, reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012 la ESE Hospital Local Cartagena de Indias, gestiona todo lo relacionado con las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, Denuncias PQRSDf, 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, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSDf) 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:** Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que se considera irregular de uno o varios servidores funcionarios o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.

**Reclamo:** Cuando se exige, reivindica o demanda ante la entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud.

**Sugerencia:** Recomendación o propuesta que se formula para el mejoramiento de la prestación de los servicios a cargo de la entidad.

**Denuncia:** Cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se deben indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades

**Felicitaciones:** Manifestación de la satisfacción que se experimenta con motivo de algún suceso favorable dentro de los procesos, ya sea a sus funcionarios o a la prestación de los servicios.

**Sede Administrativa:** 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



## 2. OBJETIVO

Efectuar seguimiento al tratamiento realizado por la Oficina de Participación Social y Comunitaria, de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias que se interponen ante la ESE Hospital Local Cartagena de Indias, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que conlleven al mejoramiento continuo de la entidad en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011 y demás normas concordantes.

## 3. ALCANCE

Verificación de los procedimientos de recepción, trámites y cierre de (PQRSDF), de los usuarios y partes interesadas, recibidos y tramitados por la Oficina de Participación Social y Comunitaria, en términos de Oportunidad, Efectividad, Eficacia, así como el cumplimiento de la Ley 1474 de 2011 y demás normas concordantes, en el transcurso del segundo semestre de la vigencia 2022.

## 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 (PQRSDF) 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 verificaron 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, denuncias y el trámite dado a las mismas.
- Análisis de la Información suministrada por las Oficinas de Sistemas y de Participación Social y Comunitaria de la Entidad, para la elaboración del informe Semestral por parte de la Oficina Asesora de Control Interno.

## 5. CONTENIDO

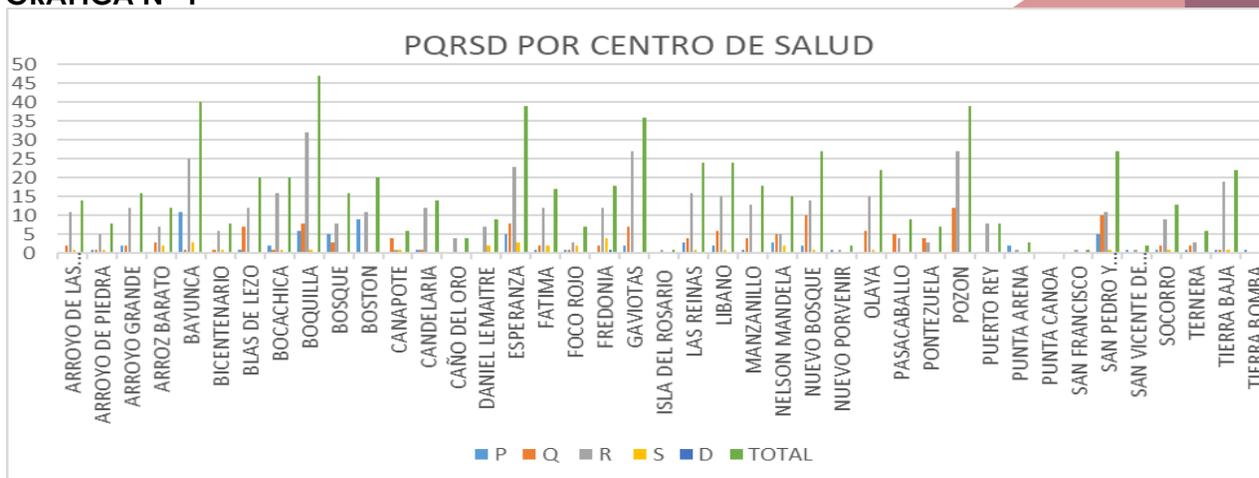
### 5.1. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES.

Tomando como base el informe Consolidado de (PQRSDF), correspondiente al segundo 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 766 requerimientos entre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones ver tabla 1 y grafica 1.





GRAFICA N° 1



GRÁFICA N° 2



Las 766 PQRSDF presentadas en los buzones de sugerencia se dividieron de la siguiente manera:

TABLA N° 2

TOTAL						TOTAL
P	Q	R	S	D	F	TOTAL
71	125	413	33	1	123	766

Sede Administrativa: 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



Se observa que de las 766 (PQRDSF) de los centros de servicio que presentan más incidencia son: Boquilla (53), Líbano (46), Esperanza (43) y Gaviotas con (40).

## 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. BOQUILLA.** Se evidenció que este centro de salud tuvo mayor incidencia en la presentación de PQRSDf, presentó un total de (53) PQRSDf, siendo la de mayor frecuencia, reclamo o solicitud por suministro de abanico o aire acondicionado; continuando con quejas por falta de recurso humano (9), falta de trato humanizado (9), fallas en el sistema (5).

**2. LIBANO.** Se evidenció que este centro de salud, presentó un total de (46) PQRSDf durante la vigencia 2022, siendo el factor más reiterativo la buena atención (24), seguido de las siguientes quejas y reclamos por falta de recurso humano (5), aviso para la cancelación de citas (2) y mala atención del médico (2).

**3. ESPERANZA.** Este centro presentó un total de (43) PQRSDf, siendo las de mayor frecuencia la falta de trato humanizado con (7), fumigación contra mosquitos, ofidios entre otros (7) y reclamos o solicitudes por suministros de abanicos o aires acondicionados (6), demora en la atención (3).

**4. GAVIOTAS.** Este centro presentó un total de (40) PQRSDf durante la vigencia 2022, con (14) solicitud por suministro abanicos, aires acondicionados, falta de trato humanizado (5), aviso previo a cancelación de citas (4).

Se puede observar en la tabla que se presenta a continuación (tabla 3) cuales fueron las PQRSDf con mayor incidencia en los centros de atención de la ESEHLCI.

### TABLA N° 3

#### MOTIVOS MÁS FRECUENTES DE LA PQRSDf RECOPIADAS A TRAVÉS DE LOS BUZONES DE SUGERENCIAS.





Podemos observar en la tabla N° 3, Las PQRSDF, que presentaron mayor frecuencia en la vigencia de 2022, en la sumatoria total de todos los centros de atención de la entidad fueron: Falta de trato humanizado con un total de 74 quejas recibidas, seguida de la demora en la atención con 70 recibidas, solicitud de abanicos o aire acondicionados con 69 y falta de recurso humano con 66.

### GRÁFICA N° 3



### 5.3. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMO, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PRESENTADAS VIA CORREO ELECTRONICO Y RECEPCION 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.esecartagenedeindias.gov.co](mailto:atencionsuario@adm.esecartagenedeindias.gov.co)) y en la recepción de la sede Administrativa.

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

Mail: [atencionsuario@adm.esecartagenedeindias.gov.co](mailto:atencionsuario@adm.esecartagenedeindias.gov.co)

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

@ESECartagena ESE Hospital Local Cartagena



Hospital Local  
Cartagena  
de Indias

Transparencia y Acceso  
a la información pública

Home Trámites y servicios Nuestra Empresa Transparencia Atención al ciudadano Calidad S. internos

**Siguenos**  
EN NUESTRAS  
REDES SOCIALES

@esecartagena @esehospitalcartagenadeindias  
@esecartagena ESE Cartagena

Hospital Local  
Cartagena  
de Indias

**NUESTROS SERVICIOS**

**CITASWEB**

**Resultados de Laboratorio**

**POLITICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE**

**SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

**TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

**NORMATIVIDAD EXPEDIDA POR LA ENTIDAD**

**VENTANILLA ÚNICA DE TRÁMITES**

**CALENDARIO**

**Sede Administrativa:** 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)  
de Indias

@ESECartagena ESE Hospital Local Cartagena



**TABLA N°4 PQRSDF RECIBIDAS A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN**

PQRSDF RECEPCIONADAS POR BÚZON DE SUGERENCIA Y CORREO 2022																																																																																														
	ENERO					FEBRERO					MARZO					ABRIL					MAYO					JUNIO					JULIO					AGOSTO					SEPTIEMBRE					OCTUBRE					NOVIEMBRE					DICIEMBRE					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	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	429	0	54	0	0	0	483	445	0	46	0	0	0	491	528	2	23	0	0	0	553	400	0	26	0	0	0	426	494	0	26	2	0	2	524	373	0	25	0	0	0	398	355	1	11	1	0	0	368	408	5	9	0	1	0	423	431	0	23	0	0	1	455	456	3					459	350	15					365	287	6					293	4956	8	267	3	1	3	5238			
PAGINA WEB (VENTANILLA UNICA)	50	0	0	0	0	50	99	0	0	0	0	99	99	0	0	0	0	99	49	0	0	0	0	0	49	60	0	0	0	0	60	13	0	0	0	0	0	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	62	0	0	0	0	0	62	65						65	43	2	1				46	35	1					36	569	0	3	1	0	0	573
RECEPCION	100	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	51	90	0	0	0	0	0	90	74	0	0	0	0	0	74	86	1	0	0	0	0	87	54	0	0	0	0	0	54	60						60	48						48	12						12	776	1	0	0	0	0	777							
AREA DE JURIDICA	8	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	13	7	0	0	0	0	0	7	17	1	0	0	0	0	18	9	0	0	0	0	0	9	11	0	0	0	0	0	11	10						10	7						7	5						5	111	1	0	0	0	0	112							
BUZON DE SUGERENCIA	4	17	32	2	6	61	7	14	37	5	63	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	21	8	25	0	0	8	62	0	14	34	1	0	8	57	1	9	12	3	0	13	38	3	16	29	6	0	13	67	0	8	26	3	0	14	51	1	5	11	8	1	21	47	71	125	413	33	1	123	766						
TOTAL	591	17	86	2	0	6	702	619	14	83	0	5	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	467	10	36	1	0	8	522	503	20	43	1	1	8	576	559	9	25	3	0	14	600	594	16	32	6	0	13	661	448	8	43	4	0	14	517	340	5	18	8	1	21	393	6483	135	683	37	2	126	7466				

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

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

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

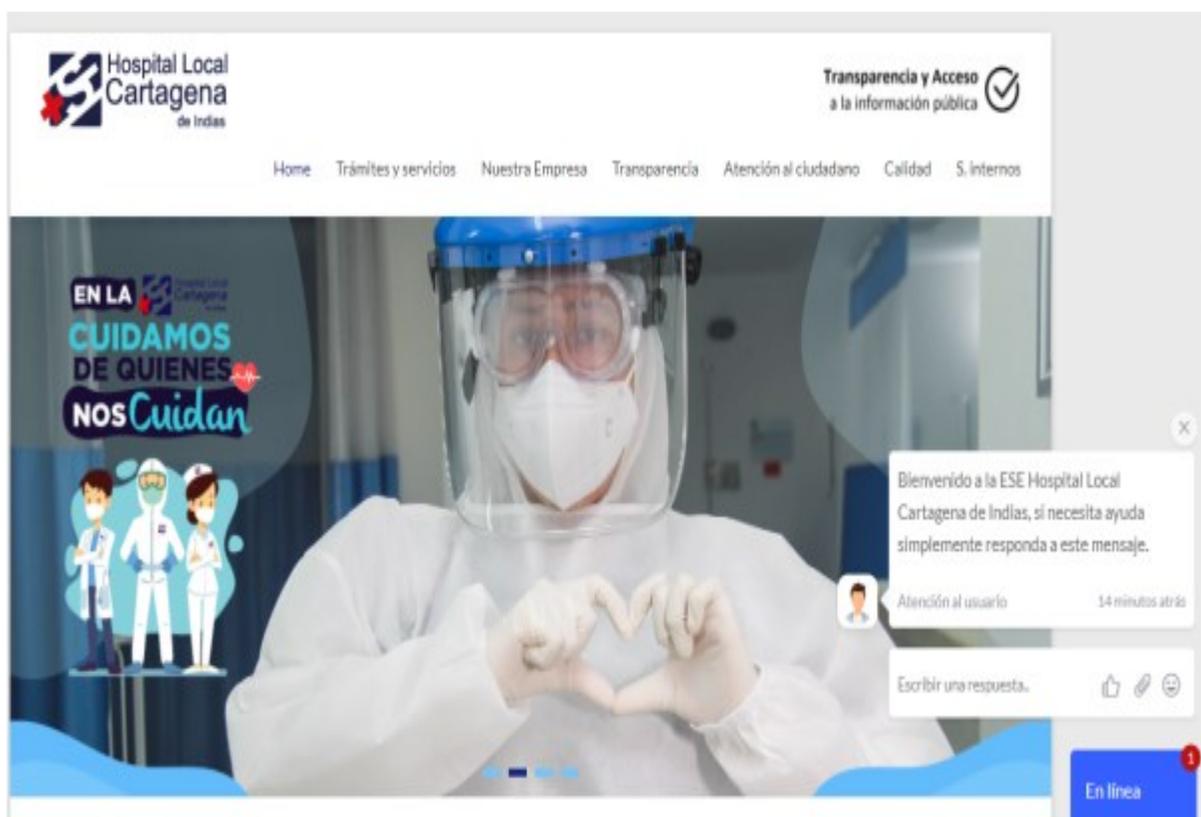
@ESECartagena ESE Hospital Local Cartagena de Indias



Durante el transcurso de la vigencia de 2022 se recibieron en total 7.466 (PQRSDF) a través del correo institucional, página web, buzón de sugerencia, de forma presencial en la oficina de Participación Social y Comunitaria, tal como observar en la tabla N° 4, los usuarios a través de los diferentes canales realizaron con mayor frecuencia Peticiones con un total de 6.483, seguido por Reclamos con 683 y por último Quejas con 135.

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. La Oficina Control Interno, de igual manera realizó seguimiento al índice de transparencia y acceso a la información ITA mecanismo desarrollado por la procuraduría general.



**Sede Administrativa:** 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



 Transparencia y Acceso a la información pública 

[Home](#) [Trámites y servicios](#) [Nuestra Empresa](#) [Transparencia](#) [Atención al ciudadano](#) [Calidad](#) [S. Internos](#)

### 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](#)

Teléfono fijo y/o celular  
Ejemplo: 3001234567

Dirección EMAIL\*  
Ejemplo: juana@gmail.com

Tipo de trámite\*  
---

Otros trámites  
---

Descripción de la solicitud

Documento anexo  
[\(Seleccionar archivo\)](#) No se eligió archivo

Certifico que los datos personales consignados se encuentran actualizados, por lo que autorizo a la ESE HLCl 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.

[Enviar](#)

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.

**Sede Administrativa:** 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 



En grafica N°4 se muestran los motivos frecuentes de las PQRSDf recibidas por los diferentes canales.

MOTIVO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Acción de tutela		2		1		1	1	4	4	5	7	2	27
Avisos previos a cancelación de citas	1												1
Buena atención					2				1				3
Demora en la atención						1							1
Demora en la entrega de resultados de laboratorios			2									1	3
Derecho de Petición o D. P por Remisión Por Competencia	4	2	1	1	5	2	2	3	2	1		1	24
Equipo Biomédico en mal estado			1										1
Fallas en equipo Biomédico											1		1
Fallas en plataforma de citas web	3	6				3					1		13
Falta de insumos	1												1
Falta de trato humanizado								4					4
Falta del recurso humano								1					1
Fórmulas de medicamentos no entregadas												1	1
Formulas pendientes de las tele consultas												1	1
Georeferenciación	1	18											19
Inasistencia de Médicos y Enfermeras por asistencia a capacitación												1	1
Incumplimiento en la atención de citas Programadas por Tele consulta				1	1								2
infraestructura									1				1
Inoportunidad en la asignación de citas								2					2
Mala atención del Medico			2			1	1	1					5
Mala atención en el servicio	1	2	6		2	3	1	4	1				20
Negación del servicio	1				1	4			2		3	1	12
No Contestan Los Teléfonos del call center	15	26	13	1	7	1	1		1			1	66
No entrega de resultados de laboratorios	4	4	1										9
No hay anticonceptivo				1									1
Oportunidad alta en las citas médicas				2	3	4	3		1				13
Oportunidad alta en las citas RX				1									1
Orientación E información	20	27	29	12	13	14	18	17	27	9	8	5	199
Orientación sobre como descargar los resultados de laboratorios	23	50	57	25	20	6	2	5	21	28	12	18	267
Portabilidad			9										9
Remisión por competencia	5									1			6
Solicitud de Certificado Crecimiento y Desarrollo	1	1			1		1						4
Solicitud de cita de Odontología	7	1	7	4	4	6				3	4	3	39
Solicitud de cita para Laboratorios	12	1	1	7	4	2		1	5	4	7		44
Solicitud de citas para Imagenología	4	4	3	1	4		2		2	6	2	3	31
Solicitud de citas para vacunación	1		1		1		1						4
Solicitud de citas para vacunación contra el COVID 19	1										1		2
Solicitud de Citas por Consulta Externa	56	65	77	42	61	38	15	19	41	37	25	25	501
Solicitud de Citas por P y M	12	5	9		7	4	2	3	3	5	11	1	62
Solicitud de Expedición De Certificados								3				1	4
Solicitud de Historia Clínica	8	6	11	2	10		8	14	18	11	18	5	111
Solicitud o envíos de información a otras áreas	353	364	422	375	438	321	309	342	383	414	310	259	4290
Sugerencia para mejorar la atención							1		4		1		6
TOTAL	534	584	652	476	584	411	368	423	517	524	411	329	5813

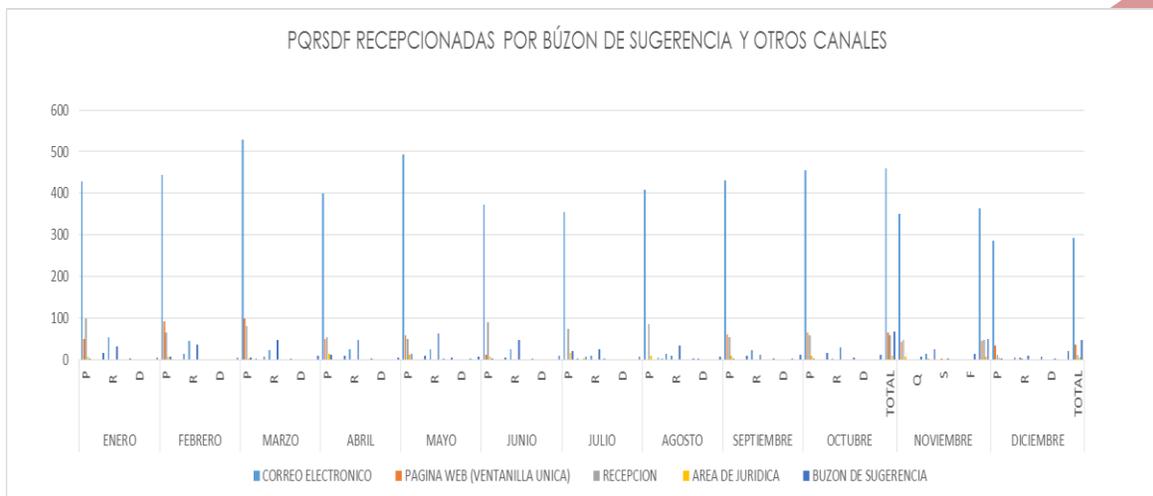
**Sede Administrativa:** Pie de la popa, Calle 33 #22-54 Tel: (5) 6505898

**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



En el año 2022 se recibieron en total 766 PQRSDF a través de los Buzones de Sugerencia, de las cuales 643 correspondieron a PQRSDF y 123 felicitaciones. Como se puede observar en la gráfica N°1 los centros de atención con mayor volumen de PQRSDF fueron los siguientes: en primer lugar, se encuentra el Centro de Salud la Boquilla con 53, seguido de Centro de Salud del Líbano con 46; la Esperanza con 43 y por último encontramos Las Gaviotas y Bayunca con 40; En cuanto a las felicitaciones como se puede observar en la gráfica N.2 los puntos de atención de Líbano y Foco Rojo fueron los que tuvieron más número de felicitaciones en el año con 2022 cada uno.

## MOTIVOS MÁS FRECUENTES DE LAS PQRSDF RECOPIADAS A TRAVÉS DEL CORREO ELECTRÓNICO.

A continuación, se muestran las PQRSDF más frecuentes recibidas a través del correo electrónico institucional y página web ventanilla única.

En la información registrada en la tabla N° 4 podemos observar que los motivos más frecuentes de la recepción por (PQRSDF) a través del correo institucional y página web (ventanilla única) durante el año 2022 corresponden en primer lugar a peticiones por solicitud de citas en los diferentes servicios el cual suman un total de 687, seguido por Orientación sobre como descargar los resultados de laboratorios con 267 y por último Orientación e información sobre cualquier tema con 119. Las solicitudes que ingresan por el correo y página web (ventanilla única) son gestionadas desde la Oficina de Participación Social y Comunitaria; los correos que ingresan por otros motivos se dirigen al área que corresponda.

## 5.4. CANALES DE ATENCIÓN

### 5.4.1. CHAT INSTITUCIONAL

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

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

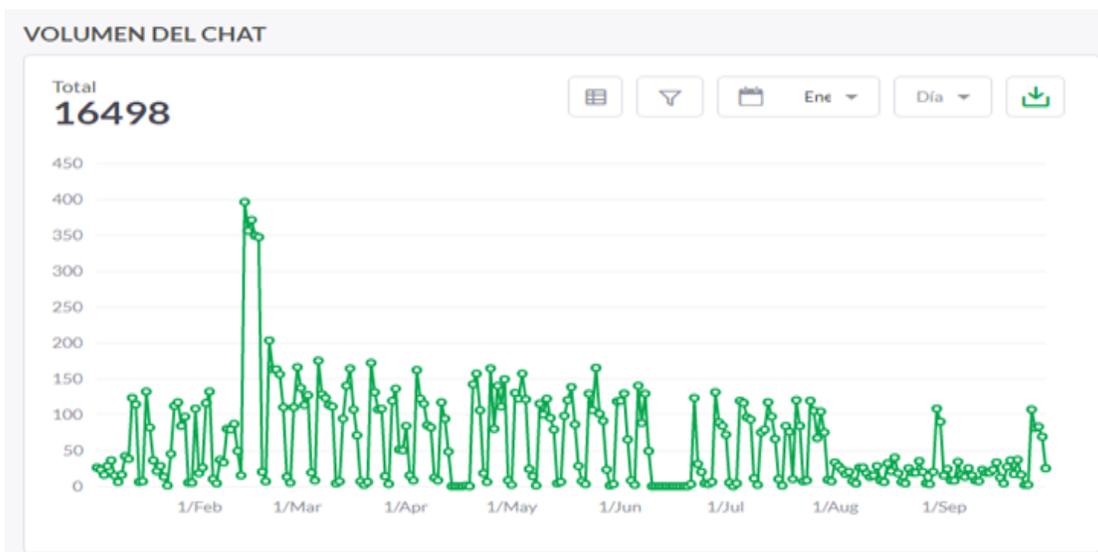
Sitio web: [www.esecartagenadeindias.gov.co](http://www.esecartagenadeindias.gov.co)

@ESECartagena ESE Hospital Local Cartagena

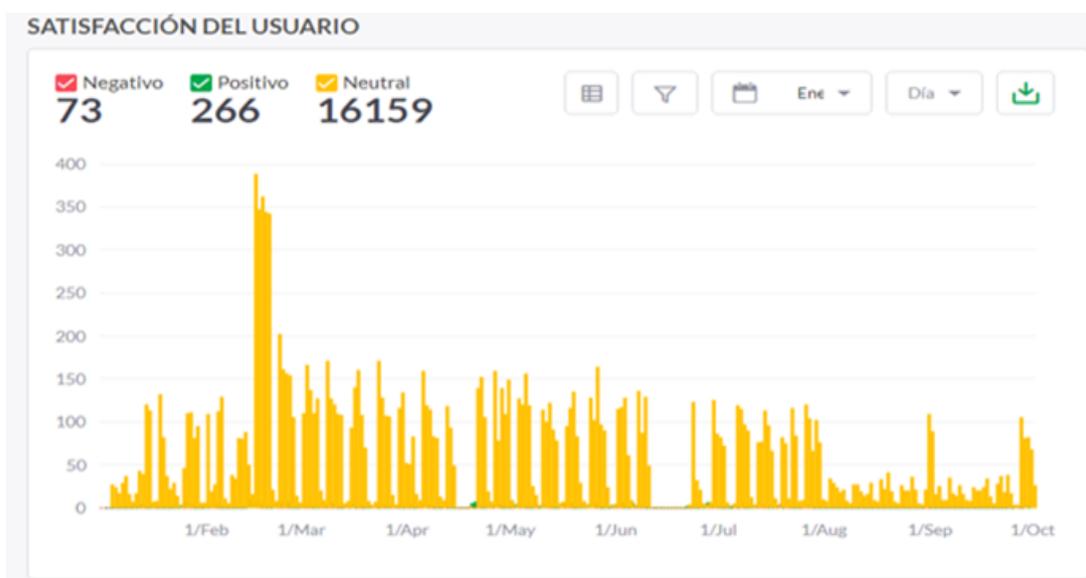
de Indias



Este es un medio que funciona desde la página Web institucional y es atendido por un funcionario de la Oficina de Participación social Comunitaria, 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 año 2022.



Durante la vigencia de 2022 fueron atendidos 16.498 usuarios, donde sus principales motivos o inquietudes de consulta son sobre como descargar los laboratorios desde la página web, solicitud de citas en los diferentes servicios, orientación e información, verificación de derechos y solicitudes de historias clínicas.



**Sede Administrativa:** 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



En la gráfica anterior se puede observar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos durante el transcurso del año 2022 evaluaron de manera positiva 266, de manera negativa 73 y no califican 16.159 como plan de mejora para estos usuarios se invitarán a calificar el servicio en cada chat finalizado. Desde la Oficina de Participación Social y Comunitaria se inició una sensibilización para lograr aumentar la satisfacción de los usuarios.

## MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

NIVEL DE SATISFACCIÓN 2022																	
MESES	Programas	ejecutadas	% Ejecutadas	Consulta Ext		PyM		Salud Oral		Laboratorio		Imagenología		Urgencia		Total Satisfichos	% SATISFECHO TOTAL
				Satisfichos	% satisfacción	Satisfichos	% satisfacción	Satisfichos	% satisfacción								
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%
JUL	6,305	4,860	77.1%	1,007	85%	1,105	96%	1,041	95%	960	94%	81	82%	250	79%	4,400	92%
AGO	6,686	5,946	88.9%	1,461	97%	1,356	98%	1,307	98%	1,183	97%	138	100%	331	91%	5,684	97%
SEP	7,296	6,951	95.3%	1,734	98%	1,635	99%	1,484	99%	1,460	99%	122	91%	397	93%	6,751	98%
OCT	6,701	6,606	98.6%	1,536	91%	1,482	96%	1,407	94%	1,333	96%	107	82%	320	85%	6,103	94%
NOV	5,452	5,277	96.8%	1,263	95%	1,215	97%	1,101	96%	1,096	96%	90	99%	292	91%	4,999	96%
DIC	6,384	6,143	96.2%	1,513	96%	1,395	97%	1,262	98%	1,260	97%	79	83%	372	90%	5,816	96%
<b>TOTAL</b>	<b>79,167</b>	<b>71,274</b>	<b>89.7%</b>	<b>16,503</b>	<b>91.1%</b>	<b>15,972</b>	<b>95.1%</b>	<b>14,964</b>	<b>94.2%</b>	<b>14,010</b>	<b>94.5%</b>	<b>1,111</b>	<b>89.1%</b>	<b>3,621</b>	<b>81.3%</b>	<b>65,545</b>	<b>92.9%</b>

Durante el año 2022, el total de encuestas aplicadas fue de 71.274 en los diferentes servicios que presta la entidad tal como se observa en la tabla N°5; De acuerdo a lo anterior se puede observar que la satisfacción de los usuarios en promedio de lo correspondiente al año fue del 92.9%, resaltando que el servicio con mayor satisfacción fue es el servicio de promoción y mantenimiento de la salud con un 95.1%.



## INSATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS

INSATISFACCION POR SERVICIOS 2022																	
MESES	Programadas	ejecutadas	% Ejecutadas	Consulta Ext		PyM		Salud Oral		Laboratorio		Imagenología		Urgencia		Total Insatisfechos	% INSATISFECHO TOTAL
				Insatisfechos	%	Insatisfechos	%										
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%
JUL	6,305	4,860	77.1%	175	15%	44	4%	54	5%	58	6%	18	18%	67	21%	408	8%
AGO	6,686	5,946	88.9%	52	3%	34	2%	20	2%	31	3%	0	0%	33	9%	170	3%
SEP	7,296	6,951	95.3%	39	2%	14	1%	11	1%	14	1%	12	9%	29	7%	119	2%
OCT	6,701	6,606	98.6%	143	9%	59	4%	88	6%	50	4%	24	18%	57	15%	400	6%
NOV	5,452	5,277	96.8%	70	5%	34	3%	41	4%	45	4%	1	1%	29	9%	220	4%
DIC	6,384	6,143	96.2%	65	4%	45	3%	25	2%	42	3%	16	17%	40	10%	217	4%
<b>TOTAL</b>	<b>79,167</b>	<b>71,274</b>	<b>89.7%</b>	<b>1,548</b>	<b>8.9%</b>	<b>830</b>	<b>4.9%</b>	<b>915</b>	<b>5.8%</b>	<b>825</b>	<b>5.5%</b>	<b>135</b>	<b>10.9%</b>	<b>811</b>	<b>18.7%</b>	<b>4,988</b>	<b>7.1%</b>

En cuanto a la insatisfacción de los usuarios en el año 2022, fue de 7.1% de acuerdo a la totalidad de encuestas aplicadas en los diferentes servicios como se observa en la tabla anterior, evidenciándose que la mayor insatisfacción está en el servicio de Urgencias con el 18.7%.

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se pudo constatar que la Oficina de Participación Social y Comunitaria, 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 (PQRSDF), 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 normatividad y dar mayor confiabilidad de la información.

Así mismo se requiere que el funcionario responsable de realizar el seguimiento a las (PQRSDF) 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

**Sede Administrativa:** 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



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, ésta 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.

Identificar con los responsables de procesos, temas que por su contenido pueden ser objeto de consulta a futuro en forma masiva, con el fin de anticiparnos a las peticiones que se puedan generar y a través del portal y demás herramientas tecnológicas, dar a conocer a los usuarios la posición de la entidad frente a sus inquietudes.

## **VERÓNICA GUTIÉRREZ DE PIÑERES**

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

**Proyectó: René Ibarra Cáceres**

**Sede Administrativa:** 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)  
de Indias

@ESECartagena  ESE Hospital Local Cartagena 