



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 ENERO-JUNIO 2023**

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

Cartagena de Indias, DT y C julio 21 de 2023.

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

Mail: atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co

Sitio web: 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 primer semestre de 2023.

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 primer semestre de la vigencia 2023; 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 Alta 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 presente 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 primer semestre de la vigencia 2023, 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, Felicitaciones 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

Sitio web: 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 primer semestre de la vigencia 2023.

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.

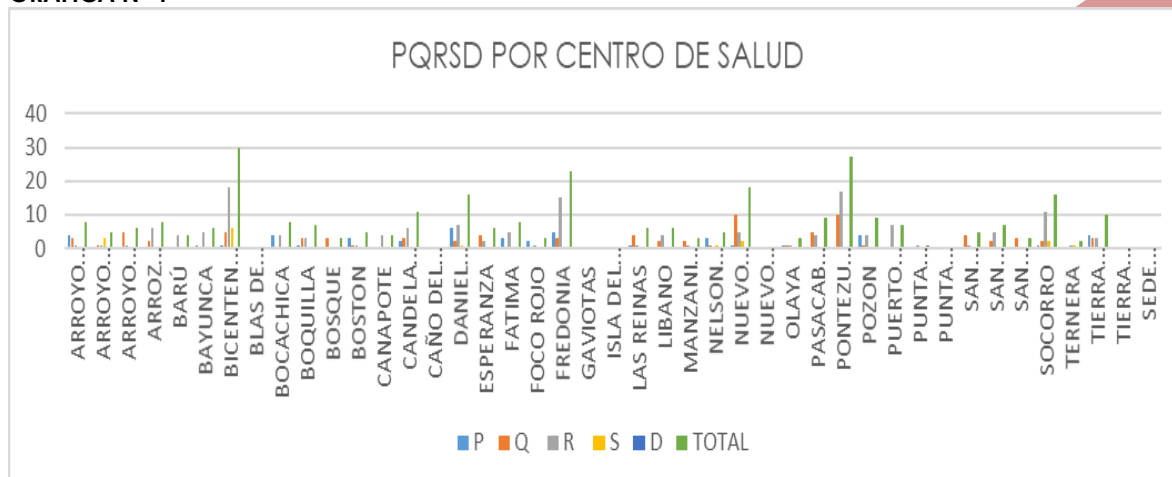
5. CONTENIDO

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

Tomando como base el informe Consolidado de (PQRSDF), correspondiente al primer semestre de la vigencia 2023, 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 423 requerimientos entre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones ver tabla 1y grafica 1.



GRAFICA N° 1



GRAFICA N° 2



Las 423 PQRSDF presentadas en los buzones de sugerencia se dividieron de la siguiente manera:

TOTAL						TOTAL
P	Q	R	S	D	F	TOTAL
47	85	150	16	0	125	423

Tabla N° 2

Se observa que de las 423 (PQRDSF) de los centros de servicio que presentan más incidencia son: Líbano (58), Bicentenario (32), Pontezuela (28), Fredonia (23) y Daniel Lemaitre con (22).

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.

Sede Administrativa: 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



1. LIBANO. Se evidenció que este centro de salud, tuvo mayor incidencia en la presentación de PQRSDf, presentó un total de (58) PQRSDf durante el primer semestre de la vigencia 2023, siendo el factor más reiterativo la buena atención (45), seguido de felicitaciones por buena atención (7) y falta de trato humanizado (2).

2. BICENTENARIO. Este centro presentó un total de (32) PQRSDf durante el primer semestre de 2023, con (8) Demoras en la atención, sugerencias para mejorar la atención con (6), negación del servicio (4) y fallas en el sistema (4).

3. PONTEZUELA. Este centro presentó un total de (28) PQRSDf, siendo las de mayor frecuencia la falta de orientación e información con (8), falta de trato humanizado con (7) y mala atención en el servicio (7).

4. FREDONIA. Este centro presentó un total de (23) PQRSDf durante el primer semestre de la vigencia 2023, con (16) solicitud por suministro abanicos, aires acondicionados, falta de trato humanizado (3), fallas en el sistema (3).

5. DANIEL LEMAITRE. Este centro presentó un total de (22) PQRSDf durante el primer semestre de la vigencia 2023, con (6) felicitaciones por buena atención, seguido de (3) solicitudes de dispensador de agua, sugerencias para mejorar la atención (3) y fallas en el sistema (2).

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.

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



CENTRO DE SALUD	MOTIVOS DE RECEPCIÓN POR PQRSDF																Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
Arroyo De Los Canoas						1											5
Arroyo De Piedra						17											26
Arroyo Grande								1									6
Aroz Barato						3											12
Barú													1				4
Bayunca																1	6
Bicentenario	1				2		8							4			32
Bocachica							1						2				8
Boquilla						1							1				8
Bosque						3											6
Boston						1											4
Canapote						5		1						1			9
Candelaria								1									11
Daniel Lemaître	1					6		1									22
Esperanza						1		3									7
Fátima					1	1		2							1		10
Foco Rojo						1											4
Fredonia																3	23
Los Reinos						4		1									10
Líbano						1	45	1									58
Manzanillo						2		2									5
Nelson Mandela								1									5
Nuevo Bosque						1		3									21
Nuevo porvenir						1											1
Olayo	1																3
Pascoballos	1																9
Pontauvelo						1		1									28
Pazón						1											10
Puerto Rey																	7
Punta Arenas	1																1
San Francisco						1											7
San Pedro Y Libertad						3		1									10
San Vicente De Paul						1											4
Sede administrativa						1											1
Socorro						2		2									19
Tenero						2											5
Tierra Baja						1		3									13
Total general	3	1	4	2	113	2	5	28	2	1	1	2	14	1	1	1	423

Tabal N° 3

Podemos observar en la tabla N°3, Las PQRSDF, que presentaron los motivos más frecuentes de la recepción por PQRSDF a través de los buzones de sugerencias en el transcurso del primer semestre de la vigencia de 2023, en el sumatorio total de todos los centros de atención de la entidad fueron: Felicitaciones por buena atención con (113), seguido por

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

Mail: atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co

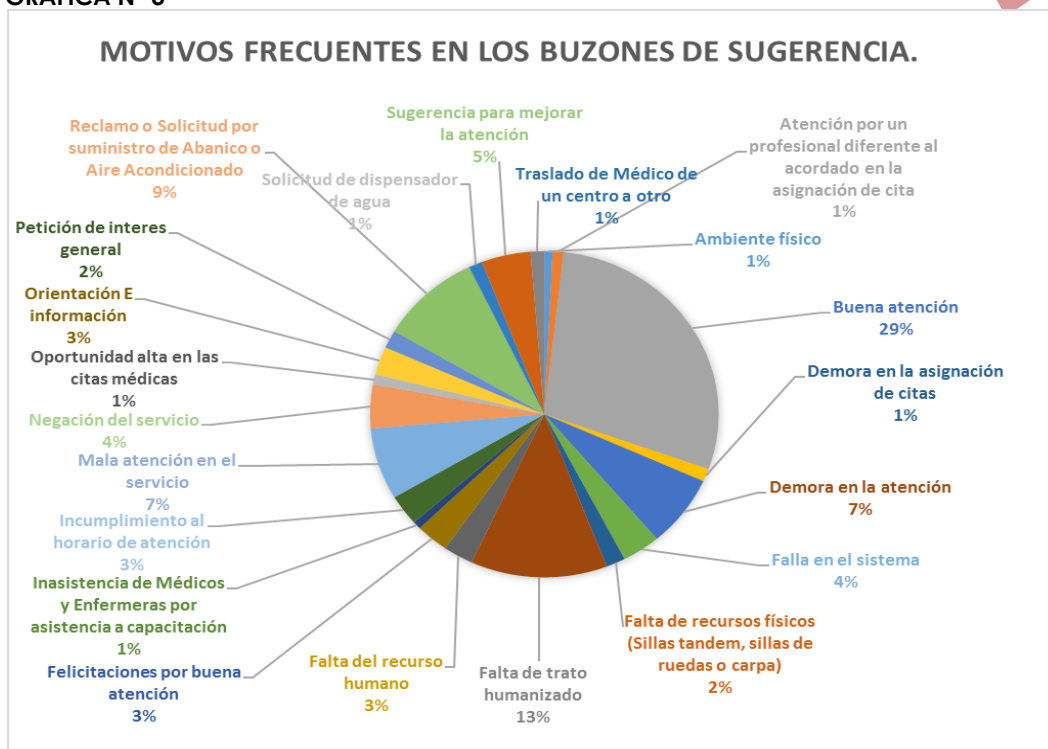
Sitio web: www.esecartagenadeindias.gov.co

@ESECartagena ESE Hospital Local Cartagena de Indias



falta de trato humanizado con un total de 50 quejas recibidas, seguida de 37 solicitudes de abanicos o aires acondicionados, mala atención en el servicio con (28) y la demora en la atención con (28).

GRÁFICA N° 3



5.4. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES RECIBIDAS ATRAVES DE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCION.

En la siguiente tabla y gráfica se relaciona el número total de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones que fueron recibidas en la Oficina de Participación Social y Comunitaria a través de los Buzones de Sugerencias ubicados en los diferentes Centros de Salud, correo electrónico institucional (atencionsuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co), la página web de la entidad, área de Jurídica y de forma física en la Oficina de Participación Social y Comunitaria de la sede Administrativa correspondiente al primer semestre 2023.



PQRSDF RECIBIDAS A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN.

PQRSDF RECEPCIONADAS POR LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN 2023																																																	
	ENERO					FEBRERO					MARZO					ABRIL					MAYO					JUNIO					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	456		22			478	370		29			399	397	1	22			420	322	4	19				345	458		36			494	507		26			533	2510	5	154	0	0	0	2669					
PAGINA WEB (VENTANILLA UNICA)	149		2			151	103		5			108	66		5		71	57	1	2				60	81	1	7			89	59	1	3			63	515	3	24	0	0	0	542						
RECEPCION	50					50	134					134	148				148	23						23	58					58	54					54	467	0	0	0	0	0	467						
AREA DE JURIDICA	16					16	6					6	9				9	22						22	13					13	2					2	68	0	0	0	0	0	68						
BUZON DE SUGERENCIA	9	8	15	4	36	72	7	21	26	7	12	73	8	14	36	1	11	70	3	12	24	1	23	63	8	18	31	1	30	88	12	12	18	2	13	57	47	85	150	16	0	125	423						
TOTAL	680	8	39	4	0	36	767	620	21	60	7	0	12	720	628	15	63	1	0	11	718	427	17	45	1	0	23	513	618	19	74	1	0	30	742	634	13	47	2	0	13	709	3607	93	328	16	0	125	4169

Tabla N°4

Sede Administrativa: 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

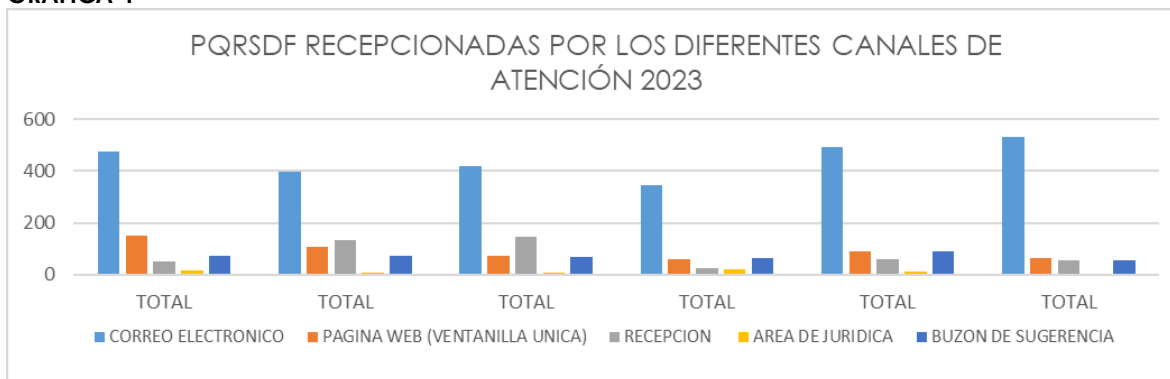


Durante el transcurso del primer semestre de la vigencia de 2023 se recibieron en total 4.169 (PQRSDF) a través del correo institucional, página web, buzón de sugerencia, de forma presencial en la oficina de Participación Social y Comunitaria, tal como observar en la tabla N° 4, los usuarios a través de los diferentes canales realizaron con mayor frecuencia peticiones con un total de 3.607, seguido por reclamos con 328, quejas 93 y por último felicitaciones con 125.

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.

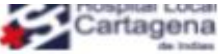
Lo anterior en cumplimiento de la ley de transparencia y acceso a la información pública. La Oficina Control Interno, de igual manera realizó seguimiento al índice de transparencia y acceso a la información ITA mecanismo desarrollado por la procuraduría general.

GRÁFICA 4



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



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

POLITICA 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
 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.

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

Sitio web: www.esecartagenadeindias.gov.co

@ESECartagena  ESE Hospital Local Cartagena 



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



A continuación, se muestra las PQRSDF más frecuentes recibidas a través del correo electrónico institucional y pagina web (ventanilla única).

MOTIVOS FRECUENTES DE LAS PQRSDF RECEPCIONADAS POR EL CORREO INSTITUCIONAL Y PAGINA WEB (VENTANILLA ÚNICA)							
Motivo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Acción de tutela			2	3	2	9	16
Cancelación de cita sin previo aviso			3		1		4
Demora en la atención						1	1
Demoran para contestar en el call center	1	8	9	3	14	4	39
Derecho de Petición o D. P por Remisión Por Competencia	1	2	1	1	2	1	8
Equipo Biomédico en mal estado		1					1
Falla en el procedimiento		1					1
Falla en el sistema				1			1
Fallas en equipo Biomédico de Imagenología	2	2		3	3	1	11
Fallas en plataforma de citas web		1					1
Falta de Equipos Biomédicos					1	1	2
Falta de papelería (Recetario, Formatos, Carnet etc.)						1	1
Falta de trato humanizado			1	5	1	1	8
Falta del recurso humano		1					1
Incumplimiento al horario de atención				1	1		2
Inoportunidad en la asignación de citas				1	4		5
Mala atención del Medico				2			2
Mala atención en el servicio					4	2	6
Negación del servicio					3	2	5
No entrega de resultados de Imagenología				1			1
No entrega de resultados de laboratorios					1	1	2
No hay anticonceptivo	1						1
No hay fila preferencial		1					1
No hay vacunas de influenza		1			1		2
Oportunidad alta en las citas médicas	1	1		1	2	5	10
Oportunidad alta en las citas RX					2	3	5
Orientación E información	18	24	15	14	22	12	105

Sede Administrativa: 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 



Orientación sobre como descargar los resultados de laboratorios	17	16	19	10	10	9	81
Remisión por competencia			5		12	16	33
Solicitud de Certificado Crecimiento y Desarrollo		5		1	8		14
Solicitud de Certificados de defunción		3	1				4
Solicitud de cita de Odontología	11	8	10	6	11	14	60
Solicitud de cita para Laboratorios	4	7	3	10	13	12	49
Solicitud de citas para Imagenología	2	4	4	3	35	27	75
Solicitud de citas para vacunación		2	1	3	3	2	11
Solicitud de citas para vacunación contra el COVID 19						2	2
Solicitud de Citas por Consulta Externa	35	49	58	79	116	181	518
Solicitud de Citas por P y M	6	4	7				17
Solicitud de Expedición De Certificados	84	21	7	1	1	4	118
Solicitud de Historia Clínica	25	32	21	12	23	12	125
Solicitud o envíos de información a otras áreas	421	311	324	244	287	273	1860
TOTAL	629	505	491	405	583	596	3209

Tabla N°5

La información registrada en la tabla N°5 podemos observar que los motivos más frecuentes de la recepción por PQRSDF a través del correo institucional y pagina web (ventanilla única) durante el primer trimestre 2023 corresponden en primer lugar a peticiones por solicitud de citas en los diferentes servicios el cual suman un total de 732, seguido por Solicitud de historia clínicas con 125 y por último Orientación e información sobre cualquier tema con 105. Las solicitudes que ingresan por el correo y página web (ventanilla única) son gestionadas desde el área de Participación Social y Comunitaria; los correos que ingresan por otros motivos se direccionan al área que corresponda.

5.6. CANALES DE ATENCIÓN

5.6.1. OFICINA MÓVIL

Busca estar más cerca de la comunidad, para que los usuarios no tengan que trasladarse hasta la sede administrativa, desde la oficina móvil se puede gestionar: historias clínicas, nacido vivo y certificado de defunción una vez que cumpla con los documentos requerido serán radicadas en la sede administrativa por la Trabajadora Social en recepción quien está a cargo de la misma.

Desde la oficina móvil también se resolverán las inquietudes y las PQRSD de los usuarios y se les brindará información de sus EAPB ya que son unas de las consultas que más realizan en la oficina de participación social y comunitaria de la sede administrativa.

Sede Administrativa: 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



Se visionó la necesidad de contar con este nuevo canal de atención con el fin de tener un mayor contacto con los usuarios en los que se permitiera una mayor agilidad en la respuesta de las quejas y reclamos, y que además permita conocer la percepción que tiene la ciudadanía de los servicios que se vienen prestando.

A partir del 28 de marzo de 2023 se dió inicio a la oficina móvil, realizando el lanzamiento en el Puesto de Salud de Pontezuela, y a la fecha se han realizado 24 visitas en los centros de atención logrando tener un mayor contacto con los usuarios que acuden a los servicios de la entidad; los centros visitados son los siguientes: Centros de Salud Pontezuela, Bocachica, Líbano, Pozón, Bayunca, Candelaria, San Francisco, Las Reinas, Socorro, San Vicente de Paul, Nuevo Bosque, Olaya, Fredonia, Ternera, Foco Rojo, La Esperanza, Nuevo Porvenir, Bicentenario, Fátima, Las Gaviotas, Boston, Arroyo de las Canoas, Bosque y Daniel Lemaitre.

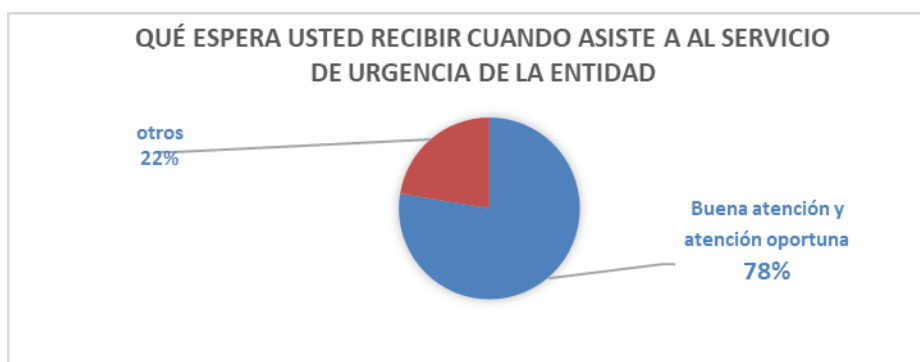
A continuación, se especifica el número de usuarios atendidos e impactados por centro de atención.

MESES	CENTRO DE SALUD	Nº PACIENTES QUE RECIBIERON LA INFORMACIÓN Y/O MANIFESTARON UNA PQRS
MARZO	Pontezuela	28
	Bocachica	41
	Líbano	31
	Pozón	39
ABRIL	Bayunca	27
	La Candelaria	31
	San Francisco	26
	Las Reinas	30
	Socorro	36
	San Vicente de Paul	18
	Nuevo Bosque	38
	Olaya	29
	Fredonia	28
MAYO	Foco Rojo	26
	La Esperanza	46
	Nuevo Porvenir	20
	Bicentenario	55
	Fátima	12
	Ternera	48
	Las Gaviotas	31
	Boston	7
JUNIO	Arroyo de las Canoas	16
	Bosque	33
	Daniel Lemaitre	23
TOTAL		719

Tabla N°6

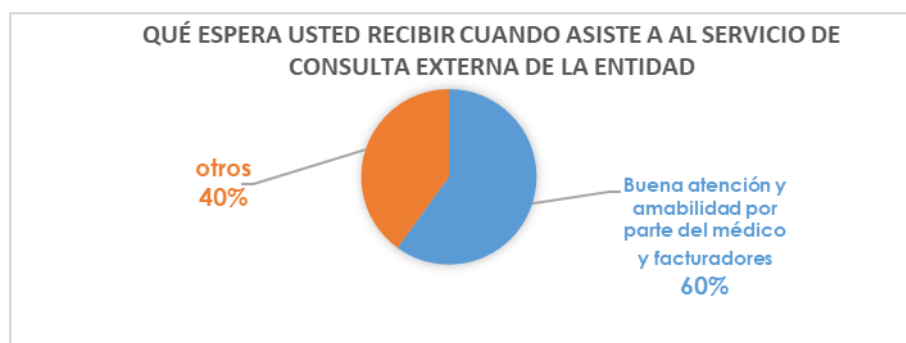


Además, con estas visitas y a través de la observación e interacción con los usuarios se busca recolectar información para saber cómo se encuentra la prestación de los servicios y cuáles son las necesidades y requerimientos más urgentes, y en qué aspectos se debe mejorar; es por esto que se dio inicio a la aplicación de una encuesta de expectativa de los usuarios, en busca de un mejoramiento y acercamiento entre la empresa y la comunidad para lograr darle solución a sus necesidades, brindando una óptima comunicación y acción inmediata en el servicio. A continuación, se muestran las gráficas de los resultados de la encuesta.



Gráfica N°5

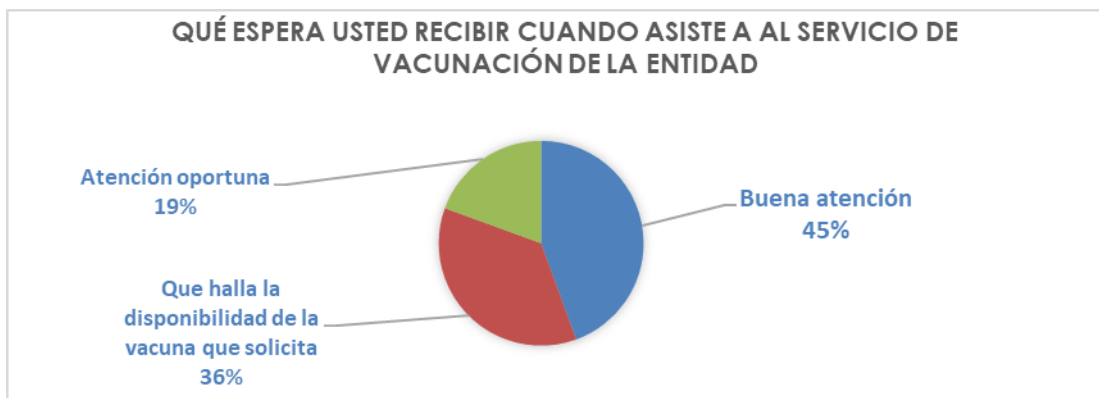
Como se puede observar en la gráfica el 78% de los usuarios esperan de las urgencias una buena atención, una atención oportuna y rápida, el 22% restante hacen referencia a otros aspectos como son: que le den los primeros auxilios y no lo dejen esperando tanto tiempo, que los atiendan y no les toque coger para consulta externa, que el personal esté capacitado y tenga calidad humana.



Gráfica N°6

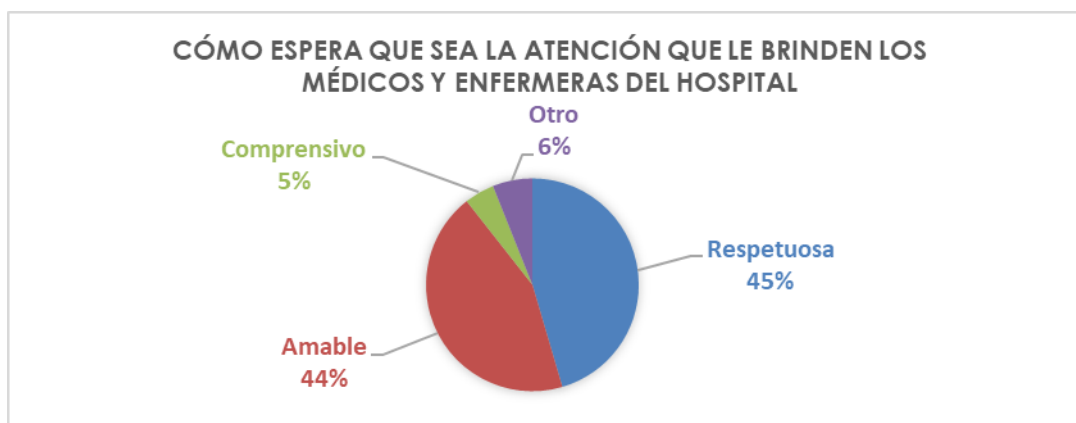


Como se puede observar en la gráfica el 60% de los usuarios esperan del servicio de consulta externa una buena atención y amabilidad por parte de los médicos y del Front a lo otro que hacen referencia el 40% de los usuarios es que le resuelvan sus inquietudes y que se cumpla el horario establecido de las citas porque actualmente el servicio esta demorado.



Gráfica N°7

Como se puede observar en la gráfica N.7, el 45% de los usuarios esperan del servicio de Vacunación recibir una buena atención, el 36% solicita que esté disponible la vacuna que solicitan y el 19% manifiesta que espera tener una atención oportuna en el servicio.



Gráfica N°8

Como se puede observar en la gráfica anterior el 45% de los usuarios esperan que la atención que le brinde el personal médico y de enfermería sea ante todo respetuosa; el 44% esperan que el personal los atienda con amabilidad, el 5% esperan ser comprendidos en lo que buscan del servicio y el 6% restante manifiestan otras como que el personal sea claro en la información que le brinden y que sean puntuales en sus horarios de atención.

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

Mail: atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co

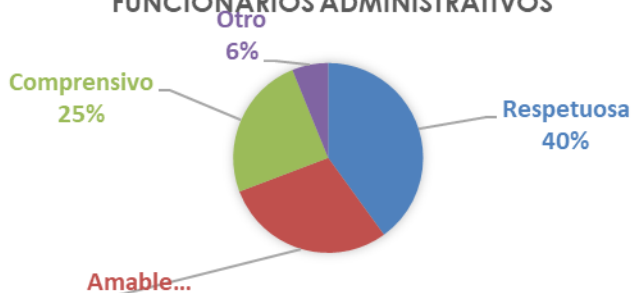
Sitio web: www.esecartagenadeindias.gov.co

@ESECartagena ESE Hospital Local Cartagena

de Indias



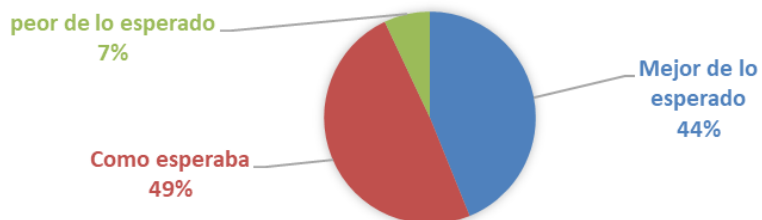
CÓMO ESPERA QUE SEA LA ATENCIÓN QUE LE BRINDEN LOS FUNCIONARIOS ADMINISTRATIVOS



Gráfica N°9

Como se puede observar en la gráfica anterior el 40% de los usuarios esperan que la atención que le brinde el personal administrativo sea ante todo respetuosa; el 29% esperan que el personal los atienda con amabilidad, el 25% esperan ser comprendidos en lo que buscan del servicio y el 6% restante manifiestan otras como que el personal sea claro en la información que le brinden y que sean puntuales en sus horarios de atención.

EN CASO QUE YA USTED YA HAYA RECIBIDO ATENCIÓN EN ALGÚN SERVICIO INDIQUE CÓMO FUE LO RECIBIDO EN COMPARACIÓN CON LO QUE USTED ESPERABA

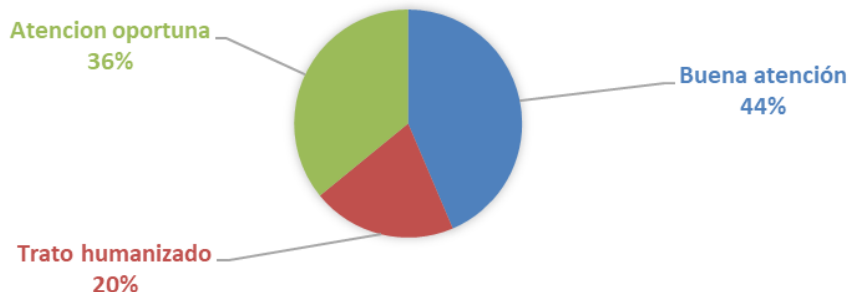


Gráfica N°10

Como se puede observar en la gráfica anterior a la pregunta de cómo les pareció la atención recibida en comparación a lo que esperaban el 49% dicen que fue como esperaban; el 44% de los usuarios manifiestan que fue mejor de lo esperado, y el 7% restante responden que fue peor de lo que esperaban.



QUISIERA USTED MANIFESTAR QUE LE GUSTARÍA RECIBIR DE LA ENTIDAD CUANDO LLEGA A BUSCAR ATENCIÓN



Gráfica N°11

Como se puede observar cuando se les pregunto sobre que les gustaría recibir de la entidad cuando llega a buscar atención el 44% dicen que esperan recibir una buena atención; el 36% de los usuarios manifiestan que esperan recibir una atención oportuna, y el 20% restante responden que esperan recibir un trato humanizado.

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

6.1 SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS

NIVEL DE SATISFACCION 2023																	
MESES	Programas	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	7,209	6,542	90.7%	1,631	95%	1,487	97%	1,366	97%	1,416	98%	107	99%	307	90%	6,284	96%
FEB	6,309	6,225	98.7%	1,446	92%	1,366	94%	1,294	95%	1,226	97%	64	80%	422	87%	5,818	93%
MAR	6,670	6,416	96.2%	1,416	88%	1,442	94%	1,297	94%	1,302	94%	86	89%	317	78%	5,860	91%
ABR	5,926	5,839	98.5%	1,484	96%	1,313	97%	1,203	97%	1,232	99%	70	70%	329	91%	5,631	96%
MAY	6,964	6,795	97.6%	1,873	97%	1,544	98%	1,397	99%	1,394	100%	106	97%	318	89%	6,632	98%
JUN	5,316	5,205	97.9%	1,614	91%	1	100%	1,408	95%	1,301	94%	70	62%	385	84%	4,779	92%
TOTAL	38,394	37,022	96.6%	9,464	93.2%	7,153	96.6%	7,965	96.1%	7,871	97.1%	503	82.8%	2,078	86.5%	35,004	94.5%

Tabla N°7

Durante el primer semestre del año 2023, el total de encuestas aplicadas fue de 37.022 en los diferentes servicios de atención, tal como se observa en la tabla N°7; De acuerdo a estas identificamos que la satisfacción de los usuarios correspondió a un 94.5%, en el promedio del semestre, teniendo

Sede Administrativa: 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



en cuenta que el servicio con más satisfacción durante este periodo fue el servicio de Laboratorio con un 97.1%.

6.2 INSATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS

INSATISFACCIÓN POR SERVICIOS 2023																	
MESES	Programadas	Ejecutadas	% Ejecutadas	Consulta Ext		PyM		Salud Oral		Laboratorio		Imagenología		Urgencia		Total Insatisfechos	% INSATISFECHO TOTAL
				Insatisfechos	% Insatisfechos	Insatisfechos	% Insatisfechos	Insatisfechos	% Insatisfechos	Insatisfechos	% Insatisfechos	Insatisfechos	% Insatisfechos	Insatisfechos	% Insatisfechos		
ENE	7,209	6,542	90.7%	81	5%	53	3%	36	3%	22	2%	1	1%	35	10%	228	4%
FEB	6,309	6,225	98.7%	134	8%	81	6%	66	5%	41	3%	23	20%	62	13%	407	7%
MAR	6,670	6,416	96.2%	185	12%	98	6%	89	6%	82	6%	12	11%	90	22%	556	9%
ABR	5,926	5,839	98.5%	61	4%	40	3%	38	3%	8	1%	30	30%	31	9%	208	4%
MAY	6,964	6,795	97.6%	65	3%	32	2%	19	1%	6	0%	3	3%	38	11%	163	2%
JUN	5,316	5,205	97.9%	153	9%	0	0%	77	5%	78	6%	43	38%	75	16%	426	8%
TOTAL	38,394	37,022	96.6%	679	6.8%	304	3.4%	325	3.9%	237	2.9%	112	17.2%	331	13.5%	1,988	5.5%

Tabla N°8

Durante el primer semestre del año 2023, el total de encuestas aplicadas fue de 37.022 correspondientes a los diferentes servicios de atención; como se observa en la tabla, N°8 la insatisfacción de los usuarios fue del 5.5%, presentándose mayor insatisfacción en el servicio de Imagenología con el 17.2%.

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) y la oficina móvil.

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

Sitio web: 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

Logístico Administrativo. Trabajador en Misión.

Apoyó: Jair Palacio Hernandez

Profesional Universitario Tipo I. Trabajador en Misión.

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

Mail: atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co

Sitio web: www.esecartagenadeindias.gov.co
de Indias

@ESECartagena  ESE Hospital Local Cartagena 