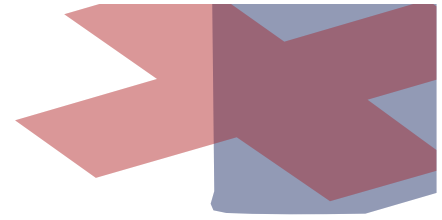




Hospital Local
Cartagena de Indias



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-DICIEMBRE 2023

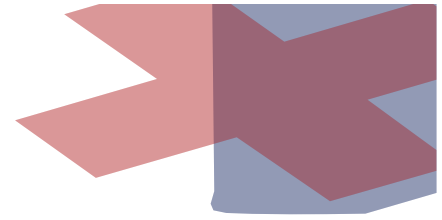
VERONICA GUTIERREZ DE PIÑERES
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

Cartagena de Indias, DT y C enero 29 de 2024.

Sede Administrativa: Pie de la popa, Calle 33 #22-54 Tel: (5) 65058

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

@ESECartagena  ESE Hospital Local 



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 la vigencia 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 de los meses de enero a diciembre 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.

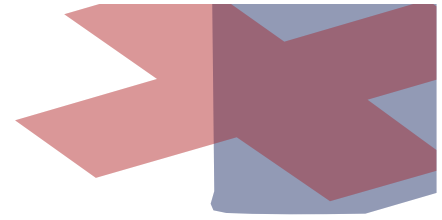
El propósito del presente informe es determinar la oportunidad de las respuestas y el nivel de percepción de los servicios y trámites ofrecidos por la ESE Hospital Local Cartagena de Indias, y en el evento de ser necesario, formular sugerencias y/o recomendaciones a la Alta Dirección y responsables de procesos, para el mejoramiento continuo de la prestación de los servicios a la ciudadanía, correspondiente a 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.

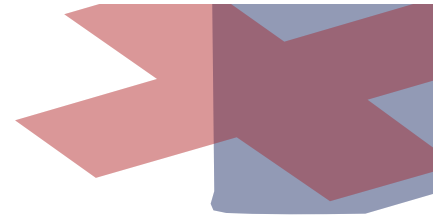
2. OBJETIVO

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 de los meses de enero a diciembre de 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.

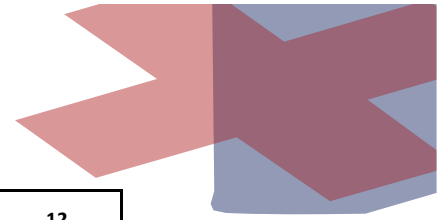
Análisis de la Información suministrada por las Oficinas de Sistemas y de Participación Social y Comunitaria de la Entidad, para la elaboración del informe por parte de la Oficina Asesora de Control Interno.

5. CONTENIDO

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

Tomando como base el informe Consolidado de (PQRSDF), correspondiente a 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 601 requerimientos entre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias ver tabla 1 y grafica 1.

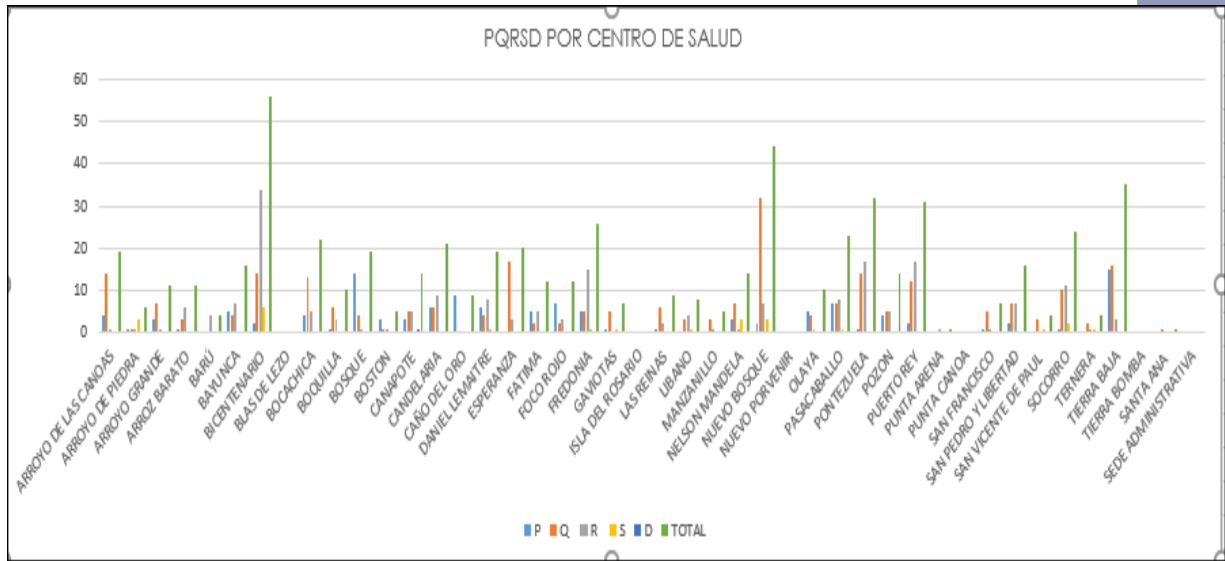
N° PETICIONES, QUEJAS, RECLAMO, SUGERENCIAS Y DENUNCIA POR CENTROS DE SALUD 2023							
IT	CENTROS DE SALUD	TOTAL					TOTAL
		P	Q	R	S	D	
1	ARROYO DE LAS CANOAS	4	14	1	0	0	19
2	ARROYO DE PIEDRA	1	1	1	3	0	6
3	ARROYO GRANDE	3	7	1	0	0	11
4	ARROZ BARATO	1	3	6	0	0	11
5	BARÚ	0	0	4	0	0	4
6	BAYUNCA	5	4	7	0	0	16
7	BICENTENARIO	2	14	34	6	0	56
8	BLAS DE LEZO	0	0	0	0	0	0
9	BOCACHICA	4	13	5	0	0	22
10	BOQUILLA	1	6	3	0	0	10
11	BOSQUE	14	4	1	0	0	19
12	BOSTON	3	1	1	0	0	5
13	CANAPOTE	3	5	5	0	1	14
14	CANDELARIA	6	6	9	0	0	21
15	CAÑO DEL ORO	9	0	0	0	0	9
16	DANIEL LEMAITRE	6	4	8	1	0	19
17	ESPERANZA	0	17	3	0	0	20



18	FATIMA	5	2	5	0	0	12
19	FOCO ROJO	7	2	3	0	0	12
20	FREDONIA	5	5	15	1	0	26
21	GAVIOTAS	1	5	0	1	0	7
22	ISLA DEL ROSARIO	0	0	0	0	0	0
23	LAS REINAS	1	6	2	0	0	9
24	LIBANO	0	3	4	1	0	8
25	MANZANILLO	0	3	1	0	0	5
26	NELSON MANDELA	3	7	1	3	0	14
27	NUEVO BOSQUE	2	32	7	3	0	44
28	NUEVO PORVENIR	0	0	0	0	0	0
29	OLAYA	5	4	1	0	0	10
30	PASACABALLO	7	7	8	1	0	23
31	PONTEZUELA	1	14	17	0	0	32
32	POZON	4	5	5	0	0	14
33	PUERTO REY	2	12	17	0	0	31
34	PUNTA ARENA	0	0	1	0	0	1
35	PUNTA CANOA	0	0	0	0	0	0
36	SAN FRANCISCO	1	5	1	0	0	7
37	SAN PEDRO Y LIBERTAD	2	7	7	0	0	16
38	SAN VICENTE DE PAUL	0	3	0	1	0	4
39	SOCORRO	1	10	11	2	0	24
40	TERNERA	0	2	1	1	0	4
41	TIERRA BAJA	15	16	3	0	0	35
42	TIERRA BOMBA	0	0	0	0	0	0
43	SANTA ANA	0	1	0	0	0	1
44	SEDE ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	0
	TOTAL	124	250	199	24	1	601

Tabal N°1

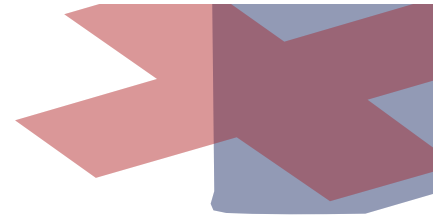




Grafica N° 1

N° PETICIONES, QUEJAS, RECLAMO, SUGERENCIAS Y DENUNCIA POR CENTROS DE SALUD 2023

IT	CENTROS DE SALUD	F
1	ARROYO DE LAS CANOAS	6
2	ARROYO DE PIEDRA	28
3	ARROYO GRANDE	0
4	ARROZ BARATO	5
5	BARÚ	0
6	BAYUNCA	0
7	BICENTENARIO	3
8	BLAS DE LEZO	0
9	BOCACHICA	0
10	BOQUILLA	2
11	BOSQUE	3
12	BOSTON	2
13	CANAPOTE	9
14	CANDELARIA	3
15	CAÑO DEL ORO	0
16	DANIEL LEMAITRE	7
17	ESPERANZA	4
18	FATIMA	3
19	FOCO ROJO	6
20	FREDONIA	0
21	GAVIOTAS	7
22	ISLA DEL ROSARIO	0
23	LAS REINAS	14
24	LIBANO	52



25	MANZANILLO	3
26	NELSON MANDELA	4
27	NUEVO BOSQUE	59
28	NUEVO PORVENIR	1
29	OLAYA	1
30	PASACABALLO	2
31	PONTEZUELA	8
32	POZON	1
33	PUERTO REY	0
34	PUNTA ARENA	0
35	PUNTA CANOA	0
36	SAN FRANCISCO	4
37	SAN PEDRO Y LIBERTAD	6
38	SAN VICENTE DE PAUL	3
39	SOCORRO	3
40	TERNERA	6
41	TIERRA BAJA	4
42	TIERRA BOMBA	0
43	SANTA ANA	0
44	SEDE ADMINISTRATIVA	1
	TOTAL	260

Tabla N° 2

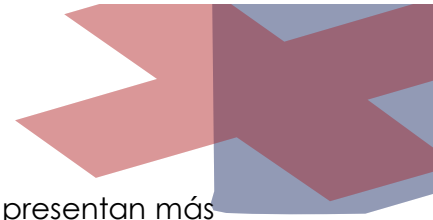


Grafica N° 2

Las 858 PQRSDF presentadas en los buzones de sugerencia se dividieron de la siguiente manera:

TOTAL						
P	Q	R	S	D	F	TOTAL
124	250	199	24	1	260	858





Se observa que de las 858 (PQRSDF) de los centros de servicio que presentan más incidencia son: Nuevo Bosque (105), Líbano (60), Bicentenario (59), Pontezuela (40), Arroyo de Piedra (39), Tierra Baja (39).

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.

NUEVO BOSQUE. Se evidenció que este centro de salud, fue el que tuvo mayor incidencia en la presentación de PQRSDF, presentó un total de (105) PQRSDF durante la vigencia 2023, siendo el factor más reiterativo buena atención (59), seguido de falta de trato humanizado (16) y mala atención en el servicio (12).

LÍBANO. Este centro presentó un total de (60) PQRSDF, siendo las de mayor frecuencia por buena atención con (45), felicitaciones por buena atención (7) y falta de trato humanizado con (2).

BICENTENARIO. Se evidenció que este centro de salud, presentó un total de (59) PQRSDF durante la vigencia 2023, siendo el factor más reiterativo fallas en el sistema (19), seguido de demora en la atención (9) y mala atención en el servicio (8).

PONTEZUELA. Este centro presentó un total de (40) PQRSDF, siendo las de mayor frecuencia la falta de trato humanizado con (9), seguida de falta de orientación e información (8) y mala atención en el servicio (7).

ARROYO DE PIEDRA. Este centro presentó un total de (39) PQRSDF en el transcurso de la vigencia 2023, con (30) por buena atención, seguidas por (4) peticiones de interés general y sugerencias para mejorar la atención con (3).

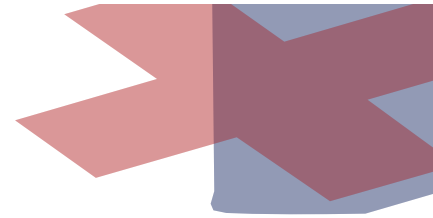
TIERRA BAJA. Este centro presentó un total de (39) PQRSDF durante la vigencia 2023, con (13) por fallas del recurso humano, seguido de (6) por fallas en el sistema, e incumplimiento al horario de atención con (4).

Se puede observar en la tabla que se presenta a continuación (tabla N° 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.

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 de la vigencia de 2023, en el sumatorio total de todos los centros de atención de la entidad fueron: Felicitaciones por buena atención con (255), seguido por falta de trato humanizado con un total de 81 quejas recibidas, y mala atención en el servicio con 78.

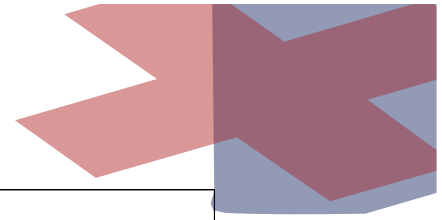




CENTRO DE SALUD	Ambiente físico Buena atención	CANCELACIÓN de cita sin previo aviso	Demora en la asignación de citas	Demora en la atención	Demoran para consultar en el call center en el call	Entorno físico	Falla en el sistema	Falla de trato humanizado	Falla del recurso humano	Felicitaciones por buena atención	Incumplimiento al horario de atención	Mala atención en el servicio	Mala atención de l médico	Negación del servicio	Oportunidad alta en las citas médicas	Orientación e información	Peticiones de interés general	Reclamo o Solicitud por suministro de Alimento o Aire	Remisión por competencia	Solicitud de diagnóstico de agua	Sugerencia para mejorar la atención	Traslado de Médico de un centro a otro	Total general	
Arroyo De Las Canoas	5		1			4	1					4	4										20	
Arroyo De Piedra	30											2					4				3		39	
Arroyo Grande			3							1						3							11	
Aroz Barato	4					1	3		1		3		2										16	
Barú													3										4	
Bayunoa	1					1		4			1					1	3				1		15	
Bloctenaflo	3		9			19	2				8		5	4							6		99	
Bocachica			1	2		1	2	1											6		1		21	
Bocquilla	1	2		1		2	5	1		1													13	
Bosque		3	1	1			3										14						22	
Boston		1					1		1												4		7	
Canapote		11		2		1	1	1			2	1									1	2	22	
Candelaria	3	2		1		2	3	1			3		1					6					24	
Caño del oro																						9	9	
Daniel Lemaitre	7		1	1		2	2			1	1		1					1		3	3		26	
Esperanza	4		3				7	1		3	2	1											24	
Fátima	2	1	2		2			1	1		1						1	1		2			15	
Foca Rojo	9				1			3						1	1	2							18	
Fredonia			1		1	3	4				1							16					26	
Gaviotas	7		1				1				2		1								2		14	
Las Reinas	14		1	1			4			1	2												23	
Libano	1	45	1		1		2		7		2												60	
Manzanillo	3		2		2		1																8	
Nelson Mandela	4		4			1	1				4							1					18	
Nuevo Bosque	99		4	1	2	16					12	1	2		1						2		105	
Nuevo porvenir	1		1																				2	
Olaya	4	2	1	1			2			1	1												12	
Pasaaballias	1	2				1	2	1			2		4	1			6				1		25	
Pantezuela		8		1	1		9				7	1	1	1	8	1							40	
Pozón	1	1	1	1		1	2				1						3						15	
Puerto Rey			2			4	7				9	1						7					31	
Punta Arena	1																						1	
San Francisco	1	4		1			2	1			1												11	
San Pedro Y Libertad	6		1		1	2	1				1		2				1	4			1		22	
San Vicente De Paul	3						3																7	
Sede administrativa	1																						1	
Santa ana											1												1	
Socorro	2		2	3		1	2		1		3		2		1			2			1		25	
Temera	5						1		1		1										1		10	
Tierra Baja	5		2			6		13		4	1	4	1				2						39	
Total general	13	255	5	8	49	4	12	51	81	35	12	16	78	13	25	7	11	38	41	6	5	27	11	861

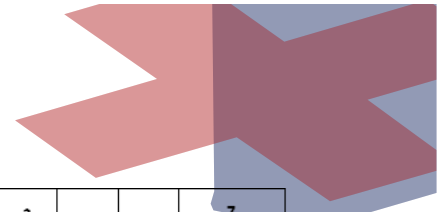
Tabla N° 3





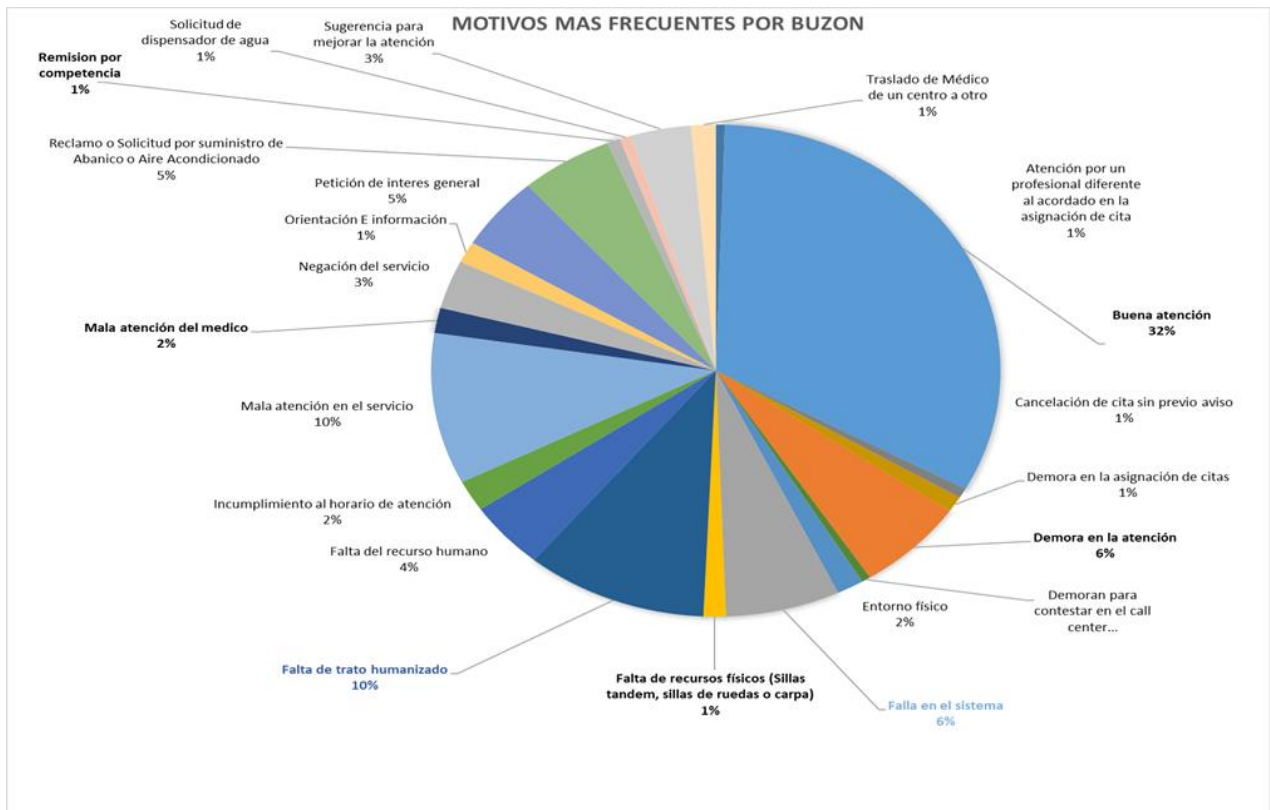
MOTIVOS FRECUENTES DE LAS PQRSDF ATRAVES DE LOS BUZONES DE SUGERENCIA													
MOTIVO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Ambiente físico		2			1		2	4		3			12
Aplicación de ley en favor de discapacitados					1		1	1					3
Atención por un profesional diferente al acordado en la asignación de cita	2			2									4
Buena atención	36	12	11	23	30	13	15	28	19	14	22	43	266
Bomba dañada							1						1
Cancelación de cita sin previo aviso	2				2		1	1					6
Demora en la asignación de citas	1	1	2		1		1				1		7
Demora en la atención		4	7	3	5	9	3	5	6	4	2	2	50
Demoran para contestar en el call center			1	1					1	1			4
Entorno físico			1				1	3	4	1	2		12
Equipos Biomédico dañados					1							1	2
Equipos dañados		2							1				3
Falla en el procedimiento	1											1	2
Falla en el sistema	1		6	1	6		19	5	8	4	1		51
Fallas en equipo Biomédico				1		1		1					3
Falta de ética profesional						1							1
Falta de higiene						1							1
Falta de insumos		1							1				2
Falta de papelería (Recetario, Formatos, Carnet etc.)			1				1		1				3
Falta de recursos físicos (Sillas tandem, sillas de ruedas o carpa)		2	1		1	3			2	1			10
Falta de trato humanizado	3	9	8	10	13	7	10	6	3	3	2	6	80
Falta del recurso humano	6	2	2			1	10	15		1			37
formulas de medicamentos no entregada								1	1				2
Fumigación contra mosquito culebras entre otros											1	2	3
Inasistencia de Médicos y Enfermeras por asistencia a capacitación	1	2											3
Incumplimiento al horario de atención		7	2	1	1	1	3		1				16
Incumplimiento en la atención de citas Programadas por Teleconsulta		1		1									2
inconformidad por traslado para recibir el servicio de urgencia en otro centro								1					1
Infraestructura		1		1				4					6
Mala atención del médico								2	6	3			11
Mala atención en el servicio	3	7	10	3	4	3	2	3	15	10	7	11	78
Negación del servicio	2	5	4	4		3	1	1	2	2	2	1	27
No entrega de resultados de laboratorios						1							1
No hay fila preferencial						1							1

Tabla N°4



Oportunidad alta en las citas médicas		2			1	1		1		2			7	
Orientación E información		1	1	8		1							11	
Otros						1	1					1	3	
Petic ión de interes general						6	3	5	11	5		6	36	
Puesto de Salud Sin medico en día de la atención	10												10	
remision por competencia								6					6	
Reclamo o Solic itud por suministro de Abanico o Aire Acondicionado		2	6	2	14	3	4						31	
Solicitud de dispensador de agua	1	1	4										6	
Solicitud de Historia Clínica					1								1	
Solicitud o envíos de información a otras áreas	3												3	
Sugerencia para mejorar la atención		7	3	2	3		1	1	2		1		20	
Traslado de Médico de un centro a otro		2			3		9	1			1		16	
TOTAL		72	73	70	63	88	57	89	95	84	54	42	74	861

Tabla N° 4



Grafica N° 3





5.4. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES RECIBIDAS A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN.

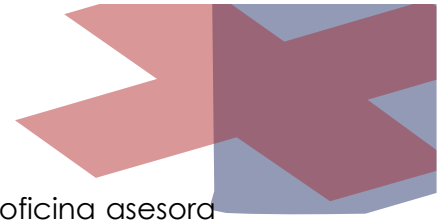
En la siguiente tabla y gráfica se relaciona el número total de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones que fueron recibidas en la Oficina de Participación Social y Comunitaria a través de los Buzones de Sugerencias ubicados en los diferentes Centros de Salud, correo electrónico institucional (atenciousuario@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 a la vigencia de 2023.



5.5. PQRSDF RECIBIDAS A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN.

Durante el transcurso de los meses de enero a diciembre de la vigencia de 2023 se recibieron en total 7.497 (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° 5, los usuarios a través de los diferentes canales, realizaron con mayor frecuencia peticiones con un total de 6.317, seguido por reclamos con 328 y felicitaciones con 260. Adicionalmente para

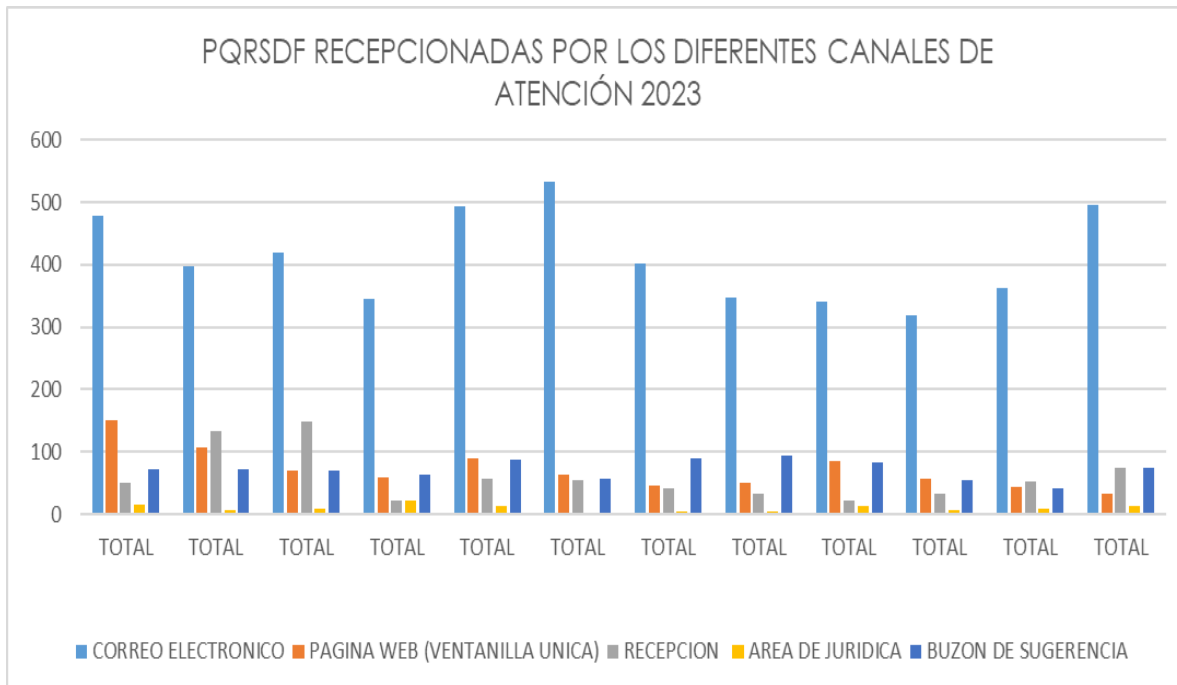




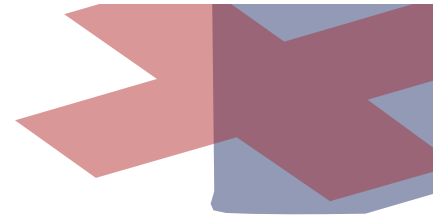
este informe se tuvo en cuenta la información suministrada por la oficina asesora jurídica de la entidad donde llegan los derechos de peticiones, acción de tutela entre otros.

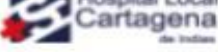
Se verificó en la página web oficial de la entidad que cuenta con la pestaña correspondiente para contactos con el ciudadano. En esta encontramos información de la sede administrativa (dirección, teléfonos correos electrónicos y horarios de atención) centros de atención (dirección, teléfono y horarios de atención), Buzón de PQRS y notificaciones judiciales.


Lo anterior en cumplimiento de la ley de transparencia y acceso a la información pública.



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 

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 HLCI el envío de la respuesta a mi solicitud en estos medios

Acepto que mis datos sean tratados bajo la ley 1581 de 2012 y la política del tratamiento de datos personales.

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.


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

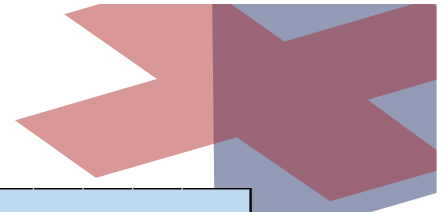
A continuación, se muestra las PQRSDF más frecuentes recibidas a través del correo electrónico institucional y pagina web (ventanilla única).

Sede Administrativa: Pie de la popa, Calle 33 #22-54 Tel: (5) 65058

Sitio web: www.esecartagena.deindias.gov.co

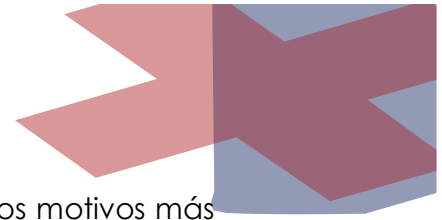
Cartagena de Indias

@ESECartagena  ESE Hospital Local



MOTIVOS FRECUENTES DE LAS PQRSDF RECEPCIONADAS POR EL CORREO INSTITUCIONAL Y PAGINA WEB (VENTANILLA UNICA)													
MO TIVO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Acción de tutela			1	3	2	9	5	1			2	3	26
Ambiente físico									1				1
Buena atención								1					1
Cancelación de cita sin previo aviso			3		1		1		1				6
Demora en la asignación de citas							1	1			1	2	5
Demora en la atención						1		1					2
Demora en la entrega de resultados de laboratorios								4	2			2	8
Demoran para contestar en el call center	1	8	9	3	14	4	6		3	2	4		54
Derecho de Petición o D. P por Remisión Por Competencia	1	2	1	1	2	1	11	3			4		26
Equipo Biomédico en mal estado		1											1
Falla en el procedimiento		1									1	1	3
Falla en el sistema				1								1	2
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	2	1				1	12
Falta del recurso humano		1					1		2				4
Incumplimiento al horario de atención				1	1								2
Invitación a capacitación											2		2
Inoportunidad en la asignación de citas				1	4								5
Mala atención del Medico				2					1				3
Mala atención en el servicio					4	2	2					3	11
Negación del servicio					3	2	1			1		1	8
No entrega de resultados de Imagenología				1							1		2
No entrega de resultados de laboratorios					1	1					1		3
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	2						7
Orientación E información	18	24	15	14	22	12	13	43	35	18	12	1	227
Orientación sobre como descargar los resultados de laboratorios	17	16	19	10	10	9	10	8	17	13	3		132
Petición de interes general												4	4
Portabilidad											4	1	5
Reclamo o Solicitud por suministro de Abanico o Aire Acondicionado								1					1
Remisión por competencia			5		12	16	8		4	4	1		50
Solicitud de Certificado Crecimiento y Desarrollo		5		1	8		4	1	2		7		28
Solicitud de Certificados de defunción		3	1					1					5
Solicitud de cita de Odontología	11	8	10	6	11	14	5	1	8	5	8	5	92
Solicitud de cita para Laboratorios	4	7	3	10	13	12	10	5	14	14	5	4	101
Solicitud de citas para Imagenología	2	4	4	3	35	27	10	4	8	2	23	9	131
Solicitud de citas para vacunación		2	1	3	3	2	1					1	13
Solicitud de citas para vacunación contra el COVID 19						2							2
Solicitud de Citas por Consulta Externa	35	49	58	79	116	181	77	34	53	80	60	28	850
Solicitud de Citas por P y M	6	4	7					4	13	9		5	48
Solicitud de Citas por pediatría											72	303	375
solicitud u orientación de resultados de laboratorio											8	6	14
Solicitud de Expedición De Certificados	84	21	7	1	1	4						3	121
Solicitud de Historia Clínica	25	32	21	12	23	12	13	3	6	4	12	11	174
Solicitud o envíos de información a otras áreas	421	311	324	244	287	273	266	281	257	224	175	133	3196
TOTAL	629	505	490	405	583	596	449	398	427	376	406	528	5792

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 página web (ventanilla única) en el transcurso de enero a diciembre de la vigencia 2023 corresponden en primer lugar a Solicitud o envíos de información a otras áreas con un total de 3.196, seguido de peticiones por Solicitud de Citas por Consulta Externa con un total de 850, Solicitud de Citas por Pediatría con 375, y por último Orientación e Información sobre cualquier tema con 227 en total. 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.

5.7. CANALES DE ATENCIÓN

5.7.1. OFICINA MÓVIL

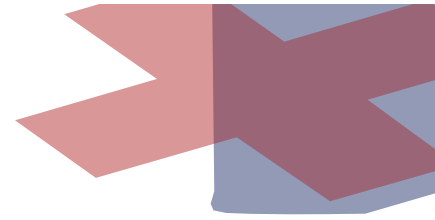
Busca estar más cerca de la comunidad, para que los usuarios no tengan que trasladarse hasta la sede administrativa, desde la oficina móvil se puede gestionar: historias clínicas, nacido vivo y certificado de defunción una vez que cumpla con los documentos requerido serán radicadas en la sede administrativa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

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.

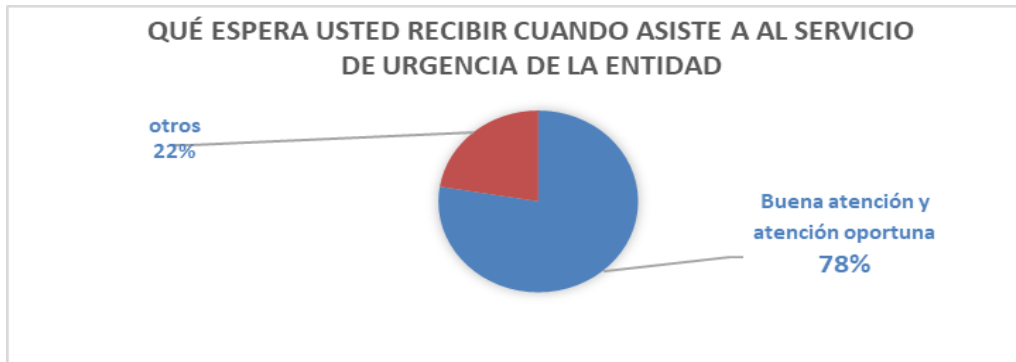
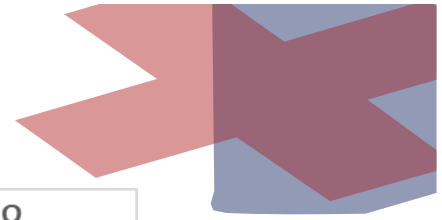
A continuación, se especifica el número de usuarios atendidos e impactados por centro de atención.



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
	Tenera	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 dió 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.



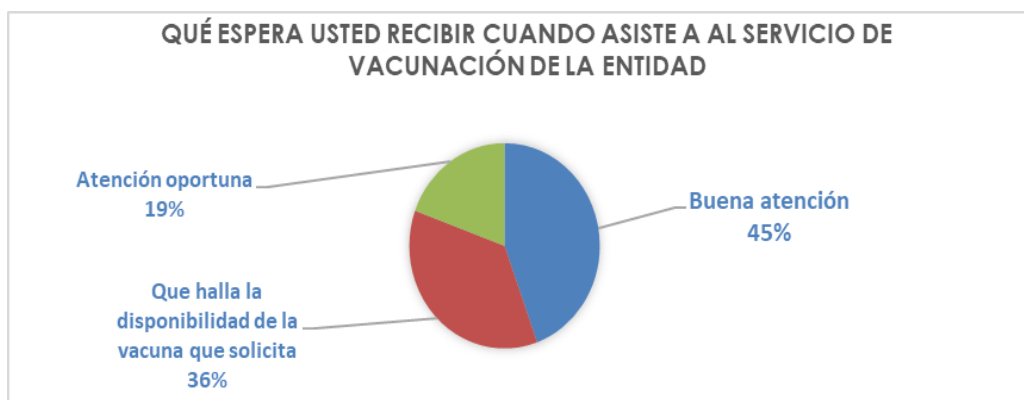
Gráfica N° 5

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 ir a consulta externa, que el personal esté capacitado y tenga calidad humana.

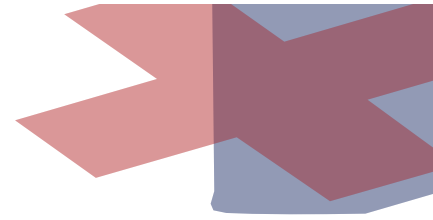


Gráfica N° 6

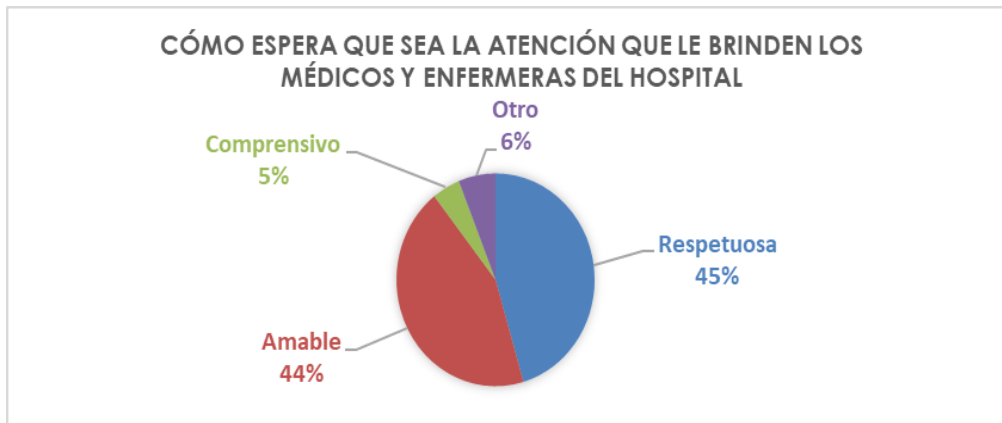
Como se puede observar en la gráfica el 60% de los usuarios esperan del servicio de consulta externa una buena atención y amabilidad por parte de los médicos y del Front a lo otro que hacen referencia el 40% de los usuarios es que le resuelvan sus inquietudes y que se cumpla el horario establecido de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



Gráfica N° 7

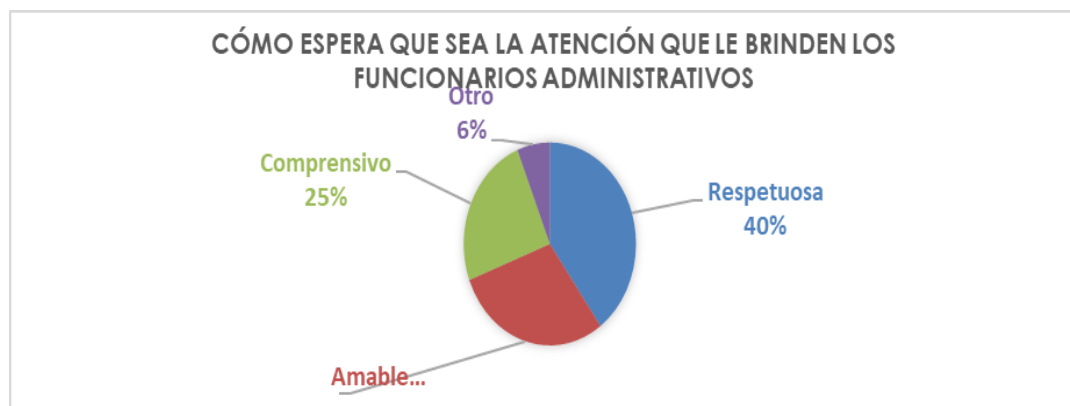


Como se puede observar en la gráfica N.7, el 45% de los usuarios esperan del servicio de Vacunación recibir una buena atención, el 36% solicita que esté disponible la vacuna que solicitan y el 19% manifiesta que espera tener una atención oportuna en el servicio.



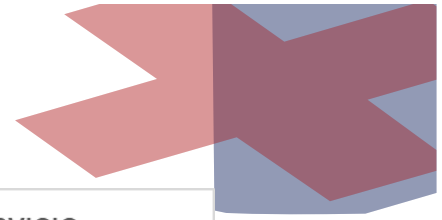
Gráfica N°8

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.

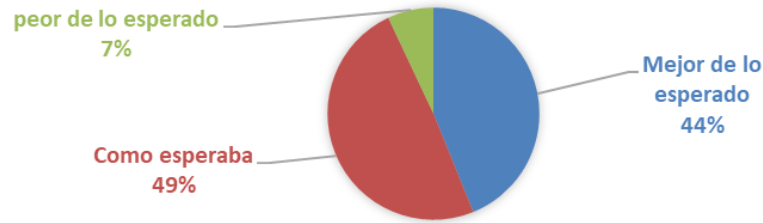


Gráfica N°9

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.



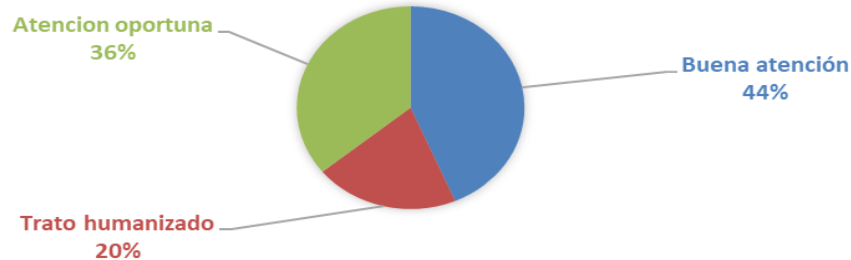
EN CASO QUE YA USTED YA HAYA RECIBIDO ATENCIÓN EN ALGÚN SERVICIO
INDIQUE CÓMO FUE LO RECIBIDO EN COMPARACIÓN CON LO QUE USTED
ESPERABA



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.

Durante el transcurso de la vigencia del año 2023, el total de encuestas aplicadas fue de 67.997 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 94.38%, en el promedio anual, teniendo en cuenta que el servicio con más satisfacción durante este periodo fue el servicio de Laboratorio con un 96.7%.



NIVEL DE SATISFACCION																										
MESES	Progra madas	ejecutad as	% Ejecutadas	Consulta Ext				Salud Oral				Laboratorio				Imagenologia				Urgencia				Total Satisfec hos	% SATISFECHO TOTAL	
				Satisfe chos	Insatisfe chos	satisfac cion	Insatisfe chos	Satisfe chos	Insatisfe chos	satisfac cion	Insatisfe chos	Satisfe chos	Insatisfe chos	satisfac cion	Insatisfe chos	Satisfe chos	Insatisfe chos	satisfac cion	Insatisfe chos	Satisfec hos	Insatisfe chos	satisfac cion	Insatisfe chos			
				%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%			
ENE	7,209	6,542	90.7%	1,631	81	95%	5%	1,366	36	97%	3%	1,416	22	98%	2%	107	1	99%	1%	307	35	90%	10%	6,314	96.51%	
FEB	6,309	6,225	98.7%	1,446	134	92%	8%	1,294	66	95%	5%	1,226	41	97%	3%	64	23	74%	26%	422	62	87%	13%	5,818	93.46%	
MAR	6,670	6,416	96.2%	1,416	185	88%	12%	1,297	89	94%	6%	1,302	82	94%	6%	86	12	88%	12%	317	90	78%	22%	5,860	91.33%	
ABR	5,926	5,839	98.5%	1,484	61	96%	4%	1,203	38	97%	3%	1,232	8	99%	1%	70	30	70%	30%	329	31	91%	9%	5,631	96.44%	
MAY	6,964	6,795	97.6%	1,873	65	97%	3%	1,397	19	99%	1%	1,394	6	100%	0%	106	3	97%	3%	318	38	89%	11%	6,632	97.60%	
JUN	5,316	5,205	97.9%	1,614	153	91%	9%	1,408	77	95%	5%	1,301	78	94%	6%	70	43	62%	38%	385	75	84%	16%	4,779	91.82%	
JUL	4,436	4,373	98.6%	1,364	113	92.0%	8%	1,190	55	96.0%	4%	1,178	42	97%	3%	104	6	95%	5%	265	56	83%	17%	4,101	93.78%	
AGO	6,150	5,656	92.0%	1,746	124	93%	7%	1,440	65	96%	4%	1,457	87	94%	6%	203	59	77%	23%	404	41	85%	15%	5,250	92.82%	
SEP	5,938	5,491	92.5%	1,629	141	92%	8%	1,445	61	96%	4%	1,470	56	96%	4%	204	2	99%	1%	393	90	81%	19%	5,345	93.82%	
OCT	5,524	5,113	92.6%	1,608	78	95%	5%	1,360	72	95%	5%	1,351	56	96%	4%	115	32	78%	22%	364	77	83%	17%	4,798	93.84%	
NOV	5,389	4,943	91.7%	1,461	98	94%	6%	1,299	47	97%	3%	1,367	33	98%	2%	173	3	98%	2%	384	78	83%	17%	4,684	94.76%	
DIC	5,495	5,399	98.3%	1,758	65	96%	4%	1,450	24	98%	2%	1,366	46	97%	3%	151	20	88%	12%	476	43	92%	8%	5,201	96.33%	
TOTAL	71,326	67,997	95.3%	19,030	1,298	93.5%	6.5%	16,149	649	96.2%	3.8%	16,060	557	96.7%	3.3%	1,453	234	85.5%	14.5%	4,364	716	85.5%	14.5%	66,203	94.38%	

Tabla N°7

6.2 INSATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS

Durante el transcurso de la vigencia del año 2023, el total de encuestas aplicadas fue de 67.997 correspondientes a los diferentes servicios de atención; como se observa en la tabla, N°8 la insatisfacción de los usuarios fue del 5.62%, presentándose mayor insatisfacción en el servicio de Imagenología con el 14.5%.



NIVEL DE SATISFACCION																							
MESES	Progr madas	eje cutadas	% Ejecutadas	Consulta Ext				Salud Oral				Laboratorio				Imagenologia				Urgencia		Total Insatisfechos	% INSATISFECHO TOTAL
				Satisfechos	Insatisfechos	satisfaccion	Insatisfechos	Satisfechos	Insatisfechos	satisfaccion	Insatisfechos	Satisfechos	Insatisfechos	satisfaccion	Insatisfechos	Satisfechos	Insatisfechos	satisfaccion	Insatisfechos	satisfaccion	Insatisfechos		
				ENE	7,209	6,542	90.7%	1,631	81	95%	5%	1,366	36	97%	3%	1,416	22	98%	2%	107	1		
FEB	6,309	6,225	98.7%	1,446	134	92%	8%	1,294	66	95%	5%	1,226	41	97%	3%	64	23	74%	62	87%	13%	407	6.54%
MAR	6,670	6,416	96.2%	1,416	185	88%	12%	1,297	89	94%	6%	1,302	82	94%	6%	86	12	88%	90	78%	22%	556	8.67%
ABR	5,926	5,839	98.5%	1,484	61	96%	4%	1,203	38	97%	3%	1,232	8	99%	1%	70	30	70%	31	91%	9%	208	3.56%
MAY	6,964	6,795	97.6%	1,873	65	97%	3%	1,397	19	99%	1%	1,394	6	100%	0%	106	3	97%	38	89%	11%	163	2.40%
JUN	5,316	5,205	97.9%	1,614	153	91%	9%	1,408	77	95%	5%	1,301	78	94%	6%	70	43	62%	75	84%	16%	426	8.18%
JUL	4,436	4,373	98.6%	1,364	113	92.0%	8%	1,190	55	96.0%	4%	1,178	42	97%	3%	104	6	95%	56	83%	17%	272	6.22%
AGO	6,150	5,656	92.0%	1,746	124	93%	7%	1,440	65	96%	4%	1,457	87	94%	6%	203	59	77%	41	85%	15%	406	7.18%
SEP	5,938	5,491	92.5%	1,629	141	92%	8%	1,445	61	96%	4%	1,470	56	96%	4%	204	2	99%	90	81%	19%	352	6.18%
OCT	5,524	5,113	92.6%	1,608	78	95%	5%	1,360	72	95%	5%	1,351	56	96%	4%	115	32	78%	77	83%	17%	315	6.16%
NOV	5,389	4,943	91.7%	1,461	98	94%	6%	1,299	47	97%	3%	1,367	33	98%	2%	173	3	98%	78	83%	17%	259	5.24%
DIC	5,495	5,399	98.3%	1,758	65	96%	4%	1,450	24	98%	2%	1,366	46	97%	3%	151	20	88%	43	92%	8%	198	3.67%
TOTAL	71,326	67,997	95.3%	19,030	1,298	93.5%	6.5%	16,149	649	96.2%	3.8%	16,060	557	96.7%	3.3%	1,453	234	85.5%	716	85.5%	14.5%	3,901	5.62%

Tabla N°8

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

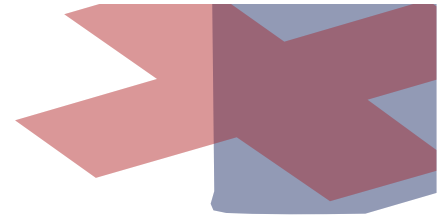
Se pudo constatar que la Oficina de Participación Social y Comunitaria, ha venido fortaleciendo los canales de atención con el fin de mejorar el servicio, lo vemos reflejado con la apertura de dos nuevos canales de atención (chat institucional y citas web) y la oficina móvil.

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 respuestas 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 la cultura al interior de la Entidad. Para identificar las peticiones próximas a vencer y vencidas con el propósito de realizar el seguimiento respectivo.

Todas las peticiones que se radiquen en la entidad deberían ser publicadas en el link de Ley de transparencia de la Entidad y de igual manera se deberá publicar el informe del seguimiento que se le hace a las mismas. Esta recomendación ha sido reiterativa en los diferentes informes y se sugiere tomar las medidas necesarias para poder acatarla.





Es conveniente que la Alta Dirección con base en la normatividad Constitucional y Legal vigente, establezca directrices y/o políticas de manera explícita para recibir, radicar, tramitar, verificar y dar solución a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los usuarios o partes interesadas teniendo en cuenta el Sistema Integrado de Gestión de la ESE Hospital Local de Cartagena de Indias.

Capacitar a los funcionarios sobre Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso al Información Pública, 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 Hernández
Profesional Universitario Tipo I. Trabajador en Misión.