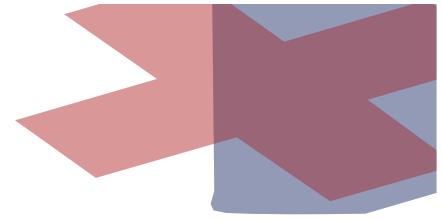




Hospital Local
Cartagena de Indias



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 2024

VERONICA GUTIERREZ DE PIÑERES
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

Cartagena de Indias, DT y C julio 30 de 2024.

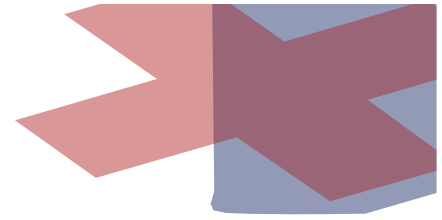
Sede Administrativa: Pie de la popa, Calle 33 #22-54 Tel: (5) 65058

Sitio web: www.esecartagenadeindias.gov.co

Cartagena de Indias

@ESECartagena  ESE Hospital Local





INTRODUCCIÓN

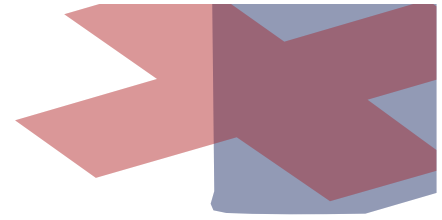
La Oficina de Control Interno de la ESE Hospital Local Cartagena de Indias, en cumplimiento de las funciones de seguimiento contempladas en la Ley 87 de 1993, Ley 1474 de 2011, Ley 1437 de 2011, Ley 1755 de 2015, Decreto 2641 de 2012, Decreto 1081 de 2015 y Circular Externa 001 de 2011, presenta el informe 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 2024.

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 junio de la vigencia 2024; 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 2024, 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.

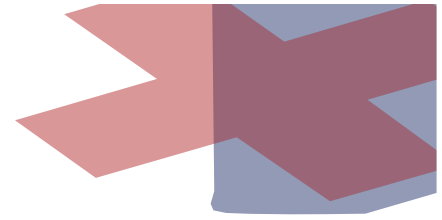
Denuncia: Cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se deben indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades

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 junio de 2024.

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 párrafo del artículo 9 y artículo 12 de la Ley 87 de 1993, tal como se relaciona a continuación:

Se verificaron las solicitudes y peticiones radicadas 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.

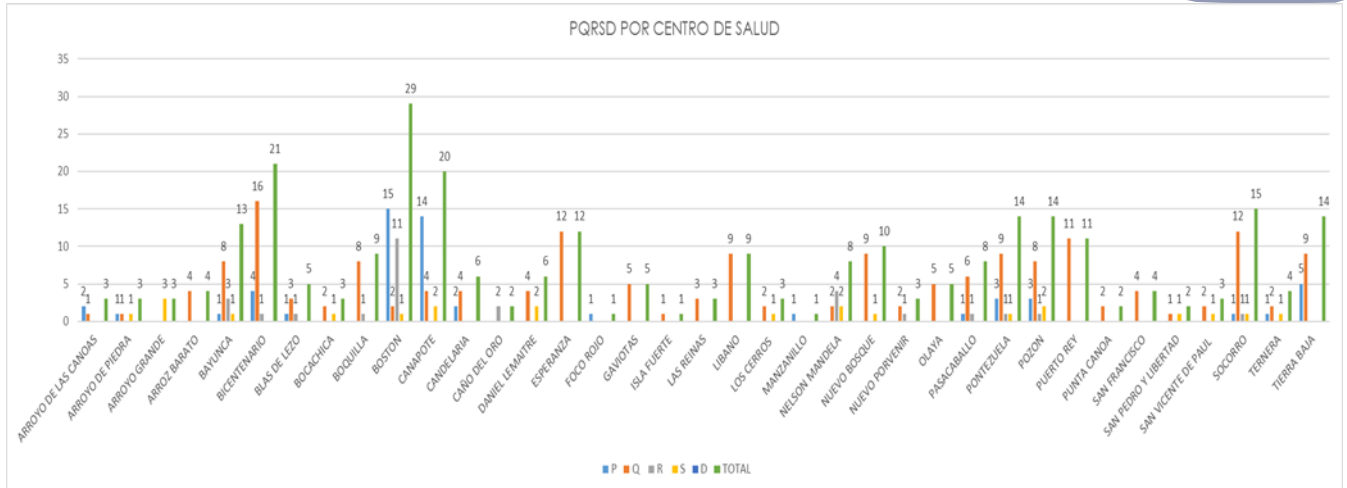
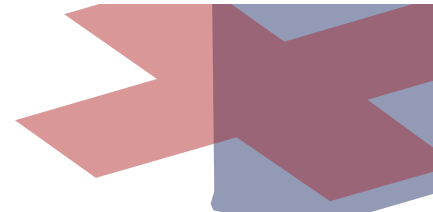
Análisis de la Información suministrada por las Oficinas de Sistemas y de Participación Social y Comunitaria de la Entidad, para la elaboración del informe por parte de la Oficina Asesora de Control Interno.

5. CONTENIDO

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

Tomando como base el informe consolidado de (PQRSDF) correspondiente al primer semestre de la vigencia 2024, se evidenció que la ESE HLCl, recibió un total 279 PQRSDF y 243 felicitaciones a través de los Buzones de Sugerencias ubicados en los diferentes centros de atención.





Gráfica 1



Gráfica 2

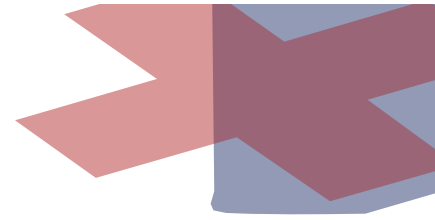
Las 522 PQRSD presentadas en los buzones de sugerencia se dividieron de la siguiente manera:

TOTAL						
P	Q	R	S	D	F	TOTAL
56	173	28	22	0	243	522

Tabla 2

De acuerdo a la información de la tabla N° 1 Los Centros y Puestos de Salud con mayor volumen de PQRSD fueron los siguientes: en primer lugar, se encuentra el Centro de Salud de Boston con 29, siendo el motivo más frecuente por petición de interés general y falta del recurso humano, seguido por Bicentenario con 21 por mala atención en el servicio y por último Canapote con 20 peticiones de interés general.





En cuanto a las felicitaciones como se puede observar en la gráfica N.1 el Centro de Salud con mayores felicitaciones fue el Puesto de Nuevo Bosque con 118, seguido de Esperanza con 17, Boquilla 15, Pasacaballo 15 y pontezuela 15.

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 (128) PQRSDf durante el primer semestre la vigencia 2024, siendo el factor más reiterativo buena atención (118), mala atención en el servicio (3) y demora en la atención (2).

BOSTON. Este centro presentó un total de (30) PQRSDf, siendo las de mayor frecuencia petición de interés general con (15), falta de recurso humano con (10) e incumplimiento al horario (2).

ESPERANZA. Se evidenció que este centro de salud, presentó un total de (29) PQRSDf durante el primer semestre de la vigencia 2024, siendo el factor más reiterativo buena atención (17), seguido de mala la atención en el servicio (5) y negación del servicio (3).

PONTEZUELA. Este centro presentó un total de (29) PQRSDf, siendo las de mayor frecuencia buena atención con (15), seguida de petición de interés (4) y demora contestar Call Center (3).

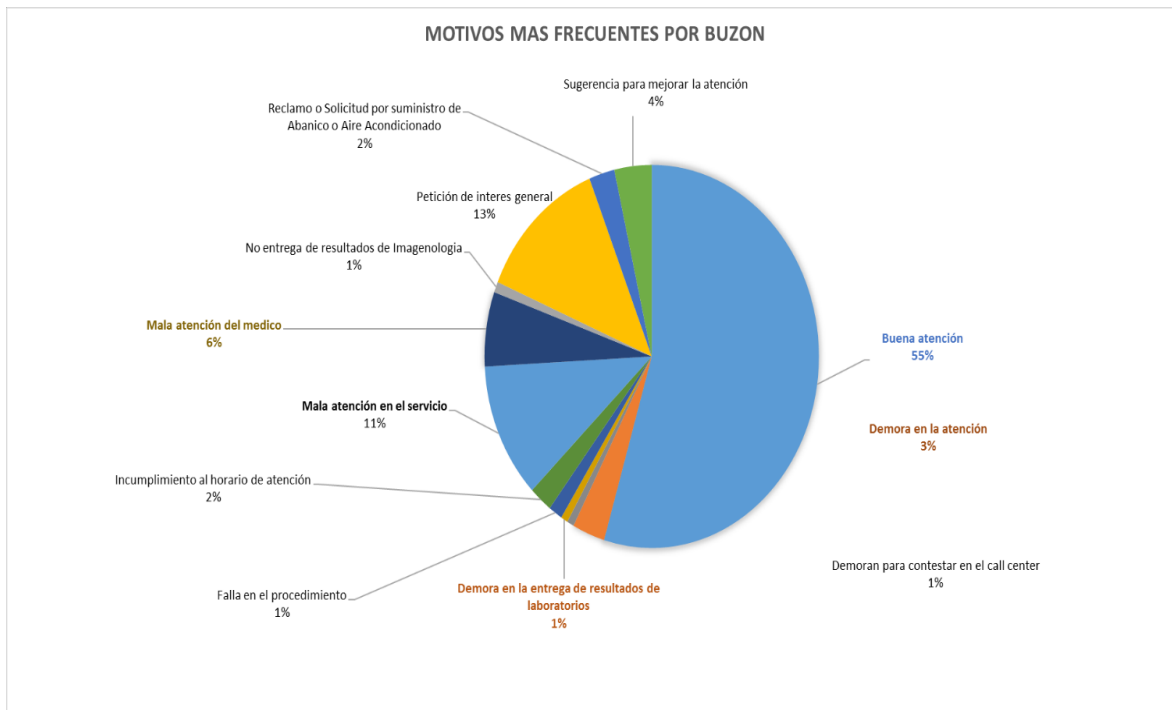
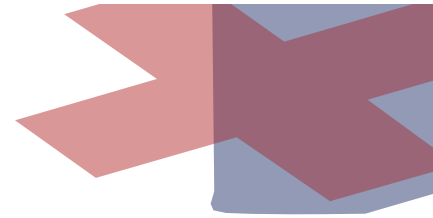
CANAPOTE. Este centro presentó un total de (26) PQRSDf en el transcurso de la vigencia del primer semestre 2024, con (14) peticiones de interés general, seguidas por (6) por buena atención y demora en la atención con (2).

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.

A continuación, se relacionan los motivos más frecuentes por los cuales los usuarios presentaron PQRSDf a través de los buzones de sugerencias ubicados en los diferentes centros de salud.





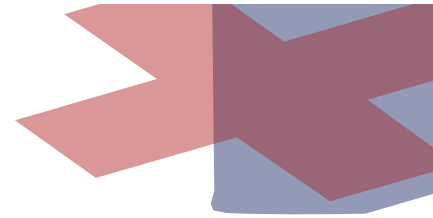
Gráfica 3

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 de la vigencia de 2024, en la sumatoria total de todos los centros de atención de la entidad fueron: Felicitaciones por buena atención con (243), seguido por peticiones de interés general con (56), mala atención en el servicio con (51), mala atención del médico (28) y falta de trato humanizado (18).

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 al primer semestre la vigencia de 2024.



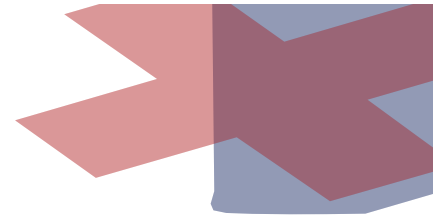


Gráfica 4

PQRSDF RECEPCIONADAS POR LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN 2024																																																	
	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														
CORREO ELECTRONICO	411	0	123	0	0	0	434	322	0	37	0	1	0	360	303	1	33	0	0	0	337	308	0	38	1	1	0	428	413	0	129	0	3	0	445	279	1	26	0	0	0	306	2116	2	186	1	5	0	2310
PAGINA WEB (VENTANILLA UNICA)	37	0	7	0	0	0	44	17	0	1	0	0	0	18	54	0	0	0	0	0	54	59	0	0	0	0	0	59	39	0	0	0	0	0	39	46	0	1	0	0	0	47	252	0	9	0	0	0	261
RECEPCION	98						98	117					117	88						88	46						46	52						52	47						47	448	0	0	0	0	0	448	
AREA DE JURIDICA	5						5	15					15	21						21	16						16	15						15	8						8	80	0	0	0	0	0	80	
BUZON DE SUGERENCIA	2	27	1	2	0	25	57	6	24	2	5	0	23	60	4	24	1	0	0	24	53	25	28	13	5	0	64	135	13	36	4	8	0	60	121	6	34	7	2	0	47	98	56	173	28	22	0	243	522
TOTAL	553	27	31	2	0	25	638	477	24	40	5	1	23	570	470	25	34	0	0	24	553	534	28	51	6	1	64	684	532	36	33	8	3	60	672	386	35	34	2	0	47	504	2952	175	223	23	5	243	3621

Tabla 4



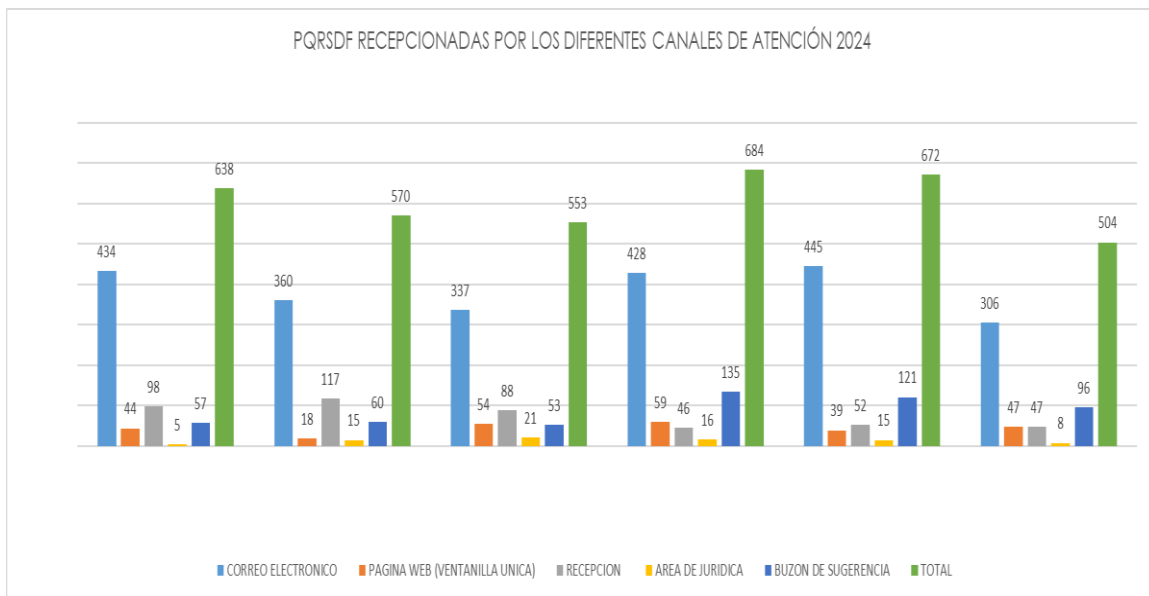


5.5. PQRSDF RECIBIDAS A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN.

Durante el transcurso de los meses de enero a junio de la vigencia de 2024 se recibieron en total 3.621 (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 y felicitaciones con un total de 3.195, seguido por reclamos con 223 y quejas con 175. 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.

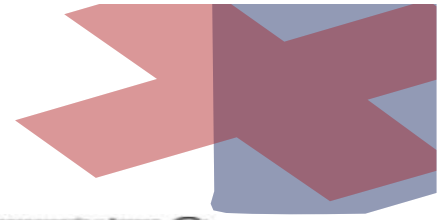
Lo anterior en cumplimiento de la ley de transparencia y acceso a la información pública.



Gráfica N°5

En gráfica N°5 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*

Apellidos*

Tipo de identificación*

Número de identificación*

Dirección de correspondencia*

Teléfono fijo y/o celular

Dirección EMAIL*

Tipo de trámite*

Otros trámites

Descripción de la solicitud

Documento anexo

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.

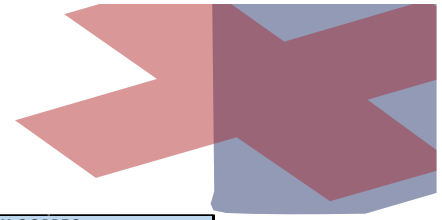
Acepto que mis datos sean tratados bajo la ley 1581 de 2012 y la política del tratamiento de datos personales.

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.

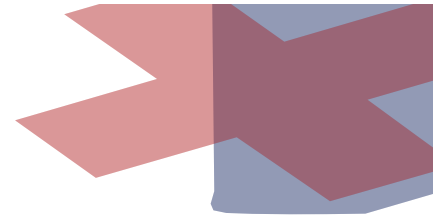
A continuación, se muestra las PQRSDF más frecuentes recibidas a través del correo electrónico institucional y página web (ventanilla única).



MOTIVOS FRECUENTES DE LAS PQRSDF RECEPCIONADAS POR BÚZON DE SUGERENCIA, PAGINA WEB (VENTANILLA UNICA) Y CORREO INSTITUCIONAL							
MOTIVO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
Acción de tutela	1	7	1	4	5	8	26
Agresión al cuerpo medico		1					1
Ambiente físico	1						1
Buena atención	25	23	24	64	60	47	243
Cancelación de cita					1		1
Cancelación de cita sin previo aviso	1		1		2		4
Cambio Ips		2		3	6	1	12
Demora en la asignación de citas		1	2	1			4
Demora en la atención	2	1	1	3	5	3	15
Demora en la entrega de resultados de laboratorios	1			1	1		3
Demora para contestar en el call center o se cortan las llamadas	6	1		1		3	11
Denuncia				1		1	2
Derecho de Petición o D. P por Remisión Por Competencia	2		8	4	4	1	19
Dificultad para descargar resultados de laboratorio	1	2		1			4
Entorno físico						2	2
Equipos Biomédico dañados						1	1
Falla en el procedimiento	1	1		3	1	2	8
Falla en el sistema	2	1					3
Fallas en equipo Biomédico						1	1
Falta de ética profesional	1		1			3	5
Falta de insumos		1			1	1	3
Falta de papelería (Recetario, Formatos, Carnet etc.)			1				1
Falta de recursos físicos (Sillas tandem, sillas de ruedas o carpa)		1		1		1	3
Falta de trato humanizado	6	4		2	6	5	23
Fumigación Contra Mosquitos, Culebras entre otros					1		1
Falta del recurso humano				10	1	1	12
Inasistencia de Médicos y Enfermeras por asistencia a capacitación		1		1		1	3
Inconformidad por traslado para recibir el servicio en otro centro de salud						2	2
Incumplimiento al horario de atención	2	1	1	4	2	1	11
Incumplimiento en la atención de citas Programadas por Teleconsulta							0
Incumplimiento en la entrega de resultados de rx	1			1			2
Información de fecha y hora de cita agendada	1					1	2
Información de aplicación de vacunas		1					1
Información de EAPB para las ips		1		4	1		6
Inoportunidad en la asignación de citas			3				3
Mala atención del Medico	3	7	5	1	4	8	28
Mala atención en el servicio	5	10	11	10	13	5	54
Mesa de trabajo con la eps						1	1
Negación del servicio	3	5	4	4	5	5	26
No entrega de resultados de imagenología	1			1	2		4
No hay anticonceptivo	1						1
Oportunidad alta en las citas médicas		1					1
Oportunidad alta en las citas RX		2	1		1		4
Orientación E información	11	5	11	9	5	5	46
Orientación sobre como descargar los resultados de laboratorios	2						2
Otros	1	2	4		1	1	9
Petición de interes general	2	10	2	24	13	5	56
Puesto de Salud Sin medico en día de la atención				1			1
Portabilidad	4					1	5
Reclamo o Solicitud por suministro de Abanico o Aire Acondicionado	2		1	3	3	2	11
Remisión por competencia	6	1	1	2		1	11
Solicitud de atención domiciliaria	1						1
Solicitud de Certificado Crecimiento y Desarrollo	3						3
Solicitud de Certificados medicos con fines escolares	8	4		3	3		18
Solicitud de Certificados de defunción							0
Solicitud de cita de Odontología	12	5	8	8	3	7	43
Solicitud de cita para Laboratorios	4	4	5	6	3	2	24
Solicitud de citas para Imagenología	15	21	11	14	32	7	100
Solicitud de citas para vacunación			1				1
Solicitud de Citas por Consulta Externa	57	36	60	56	46	44	299
Solicitud de Citas por P y M	14	8	10	10	8	7	57
Solicitud de Citas por pediatría							0
Solicitud de citas por medicina especializada	104	15	10	15	18	10	172
Solicitud de Citas por teleconsulta	1			1			2
solicitud u orientacion de resultados de laboratorio	1						1
Solicitud de Expedición De Certificados	1			1		1	3
Solicitud de otros certificados		1	1	2		1	5
Solicitud de procedimientos		2	4	5	2		13
Solicitud de Historia Clínica	12	13	12	18	15	14	84
Solicitud de incapacidad	1						1
Solicitud de insercion o retiro de anticonceptivos implante subdermico por insercion		2					2
Solicitud de resultados de citología	1						1
Solicitud de resultados de Imagenología					3	1	4
Solicitud de resultados de laboratorio	1	4	13	14	8	18	58
Solicitud de traslados en ambulancia	1	1		1			3
Solicitud o envíos de información a otras áreas	201	229	226	300	312	214	1482
Sugerencia para mejorar la atención	2			4	8	3	17
TOTAL	535	438	444	622	605	449	3093

Tabla 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 junio de la vigencia 2024 corresponden en primer lugar a Solicitud o envíos de información a otras áreas con un total de 1.482, seguido de peticiones por Solicitud de Citas en diferentes servicios con un total de 698 y por último buena atención con 243. Por otro lado, Al comparar los motivos de las PQRSDf (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones) recepcionadas durante el primer semestre de 2023 y 2024 (**tabla 6**), se observa que en 2023, la mala atención en el servicio reportó un total de 6 quejas, mientras que en 2024 aumentó a 54. Las quejas por mala atención del médico pasaron de 2 en 2023 a 28 en 2024. La falta de trato humanizado, que tuvo 8 reportes en 2023, aumentó a 23 en 2024. Finalmente, la negación del servicio también muestra un incremento notable, pasando de 5 quejas en 2023 a 26 en 2024.

MOTIVOS FRECUENTES DE LAS PQRSDf RECEPCIONADAS POR EL CORREO INSTITUCIONAL Y PAGINA WEB (VENTANILLA ÚNICA) PI 2023							
Motivo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Falta de trato humanizado			1	5	1	1	8
Mala atención del Medico				2			2
Mala atención en el servicio					4	2	6
Negación del servicio					3	2	5
TOTAL	0	0	1	7	8	5	21
MOTIVOS FRECUENTES DE LAS PQRSDf RECEPCIONADAS POR EL CORREO INSTITUCIONAL Y PAGINA WEB (VENTANILLA ÚNICA) PI 2024							
Motivo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Falta de trato humanizado	6	4		2	6	5	23
Mala atención del Medico	3	7	5	1	4	8	28
Mala atención en el servicio	5	10	11	10	13	5	54
Negación del servicio	3	5	4	4	5	5	26
TOTAL	17	26	20	17	28	23	131

Tabla 6

Estos datos indican una tendencia preocupante en la calidad del servicio y la atención médica, con un aumento considerable en estas áreas de queja. La mala atención en el servicio y la falta de trato humanizado son los motivos más frecuentes de insatisfacción, reflejando posibles problemas sistémicos en la prestación del servicio. Este incremento podría deberse a una mayor demanda, falta de recursos, o problemas en la gestión y capacitación del personal, aspectos que requieren una intervención urgente para mejorar la satisfacción de los usuarios. 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.

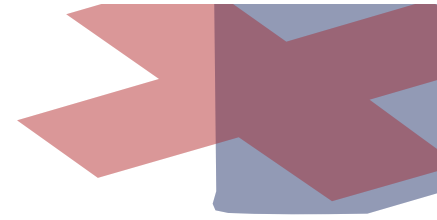
6. MEDICION DEL NIVEL DE SATISFACCION E INSATISFACCION DE LOS USUARIOS.

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

Sitio web: www.esecartagenedeindias.gov.co @ESECartagena ESE Hospital Local

Cartagena de Indias





6.1 SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS.

NIVEL DE SATISFACCION POR SERVICIOS 2024															
MESES	Programadas	ejecutadas	% Ejecutadas	Consulta Ext		Salud Oral		Laboratorio		Imagenologia		Urgencia		Total Satisfechos	% SATISFECHO TOTAL
				Satisfechos	% satisfaccion	Satisfechos	% satisfaccion	Satisfechos	% satisfaccion	Satisfechos	% satisfaccion	Satisfechos	% satisfaccion		
ENE	5,910	5,858	99.12%	1,847	95.11%	1,536	96.91%	1,651	98.86%	163	98.19%	448	90.51%	5,645	96.36%
FEB	5,897	5,737	97.29%	1,883	95.92%	1,547	96.87%	1,457	95.86%	111	76.03%	429	83.95%	5,427	94.60%
MAR	4,965	4,573	92.10%	1,318	92.88%	1,150	89.91%	1,182	94.56%	116	66.29%	334	74.22%	4,100	89.66%
ABR	6,103	5,887	96.46%	1,866	95.35%	1,551	96.28%	1,546	95.26%	123	77.85%	466	86.62%	5,552	94.31%
MAY	6,165	5,864	95.12%	1,829	93.03%	1,533	96.11%	1,546	95.73%	117	75.97%	432	80.90%	5,457	93.06%
JUN	5,793	5,675	97.96%	1,784	94.44%	1,465	95.75%	1,460	95.30%	128	84.77%	465	81.15%	5,302	93.43%
TOTAL	34,833	33,594	96.17%	10,527	94.64%	8,782	94.56%	8,842	96.43%	758	80.17%	2,574	82.89%	31,483	93.57%

Tabla 7

Durante el transcurso del primer semestre del año 2024, el total de encuestas aplicadas fue de 31,483 en los diferentes servicios de atención, tal como se observa en la tabla N°6; De acuerdo a estas identificamos que la satisfacción de los usuarios correspondió a un 93.57%, en el promedio del semestre, teniendo en cuenta que el servicio con más satisfacción durante este periodo fue el servicio de Laboratorio con un 96.43%.

NIVEL DE INSATISFACCION POR SERVICIOS 2024															
MESES	Programadas	ejecutadas	% Ejecutadas	Consulta Ext		Salud Oral		Laboratorio		Imagenologia		Urgencia		Total Insatisfechos	% INSATISFECHO TOTAL
				Insatisfechos	% Insatisfechos	Insatisfechos	% Insatisfechos	Insatisfechos	% Insatisfechos	Insatisfechos	% Insatisfechos	Insatisfechos	% Insatisfechos		
ENE	5,910	5,858	99.12%	95	4.89%	49	3.09%	19	1.14%	3	1.81%	47	9.49%	213	3.64%
FEB	5,897	5,737	97.29%	80	4.08%	50	3.13%	63	4.14%	35	23.97%	82	16.05%	310	5.40%
MAR	4,965	4,573	92.10%	101	7.12%	129	10.09%	68	5.44%	59	33.71%	116	25.78%	473	10.34%
ABR	6,103	5,887	96.46%	91	4.65%	60	3.72%	77	4.74%	35	22.15%	72	13.38%	335	5.69%
MAY	6,165	5,864	95.12%	137	6.97%	62	3.89%	69	4.27%	37	24.03%	102	19.10%	407	6.94%
JUN	5,793	5,675	97.96%	105	5.56%	65	4.25%	72	4.70%	23	15.23%	108	18.85%	373	6.57%
TOTAL	16,772	16,168	96.17%	609	5.36%	415	5.44%	368	3.57%	192	19.83%	527	17.11%	2,111	6.43%

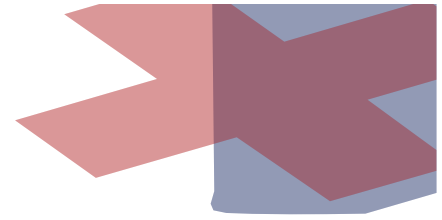
Tabla 8

En el transcurso de enero a junio de 2024, el total de encuestas aplicadas fue de 2,111 correspondientes a los diferentes servicios de atención; como se observa en la tabla, la insatisfacción de los usuarios fue del 6.43%, presentándose mayor insatisfacción en el servicio de Imagenología con el 17.2%.

FORTALEZAS

- ✓ Se tiene asignado un funcionario de la Oficina de Participación Social y Comunitaria que se encarga de dar respuesta o direccionar las solicitudes que presenta la ciudadanía.





- ✓ La Entidad cuenta con una carta de trato digno al ciudadano.
- ✓ La Entidad cuenta con política de privacidad y protección de datos personales.
- ✓ La Entidad cuenta con política de servicio al ciudadano.

DEBILIDADES

La Entidad no cuenta con un funcionario asignado para garantizar atención especial y preferente para infantes, personas en situación de discapacidad, embarazadas, niños, niñas, adolescentes, adulto mayor y veterano de la fuerza pública y en general de personas en estado de indefensión y o de debilidad manifiesta.

El proceso "Atención a peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones" es un proceso transversal a todas las dependencias de la entidad. Se evidencia que se continúan presentando incumplimientos comunes a las diferentes dependencias como la falta de oportunidad en los tiempos de respuesta a las PQRSDf.

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).

Capacitar al personal de facturación, médicos y todos los servidores de la ESE HLCl, en el cual la Entidad brinde un mejor trato y servicio a los ciudadanos.

Fortalecer el servicio ciudadano a través de jornadas de capacitación y sensibilización a los usuarios que a diario visitan la ESE HLCl, para hacer uso de los buzones de sugerencias.

Se recomienda contestar las quejas de los usuarios con celeridad antes del vencimiento de los términos de ley, cumpliendo con los tiempos de respuesta y

procurar la comunicación con el usuario en la brevedad posible para resolver su inconformidad.

VERÓNICA GUTIERREZ DE PIÑERES

Jefe Oficina de Control Interno
ESE Hospital Local Cartagena de Indias

Proyectó: René Ibarra Cáceres
Logístico Administrativo. Trabajador en Misión.

Apoyó: Jair Palacio Hernández
Profesional Universitario Tipo I. Trabajador en Misión.

