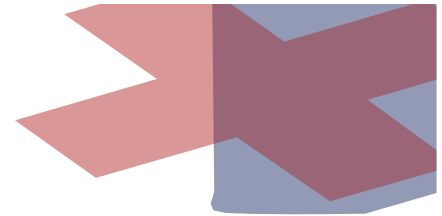




Hospital Local
Cartagena de Indias



ESE HOSPITAL LOCAL CARTAGENA DE INDIAS

OFICINA DE CONTROL INTERNO

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES
(PQRSDF) PERIODO JULIO-DICIEMBRE 2024**

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

Cartagena de Indias, DT y C enero 28 de 2025.

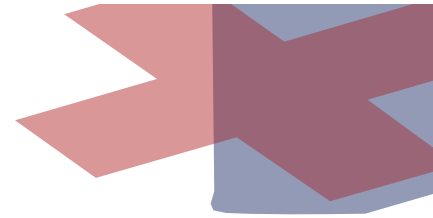
Sede Administrativa: Pie de la popa, Calle 33 #22-54 Tel: (5) 65058

Sitio web: www.esecartagenadeindias.gov.co

Cartagena de Indias

@ESECartagena  ESE Hospital Local





INTRODUCCIÓN

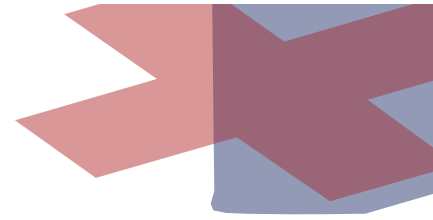
La Oficina de Control Interno de la ESE Hospital Local Cartagena de Indias, en cumplimiento de las funciones de seguimiento contempladas en la Ley 87 de 1993, Ley 1474 de 2011, Ley 1437 de 2011, Ley 1755 de 2015, Decreto 2641 de 2012, Decreto 1081 de 2015 y Circular Externa 001 de 2011, presenta el informe 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 el segundo semestre de 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 julio a diciembre de la vigencia 2024; direccionando 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, proponer sugerencias y/o recomendaciones a la Alta Dirección y responsables de procesos, para el mejoramiento continuo de la prestación de los servicios a la ciudadanía, correspondiente al segundo semestre de la vigencia 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, 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, Sugerencias Denuncias 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.

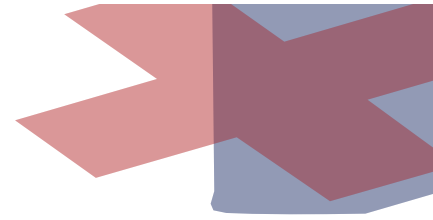
Queja: Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que se considera irregular de uno o varios servidores, funcionarios o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.

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 procedimiento 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 julio a diciembre de 2024.

4. MARCO NORMATIVO

Constitución Política de Colombia. Artículos 2, 209 y 270. Señalan que la finalidad de la función pública es el servicio a la comunidad y que uno de los fines del estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos.

Ley 87 de 1993. Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.

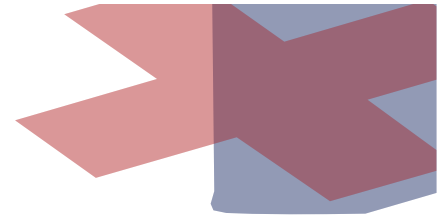
Ley 962 de 2005. Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

Ley 1474 de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Ley 1712 de 2014. Ley de transparencia y del derecho al acceso de la información pública.

Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Decreto 019 de 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.



5. METODOLOGÍA APLICADA

Durante el período objeto de evaluación y seguimiento 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 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.

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.

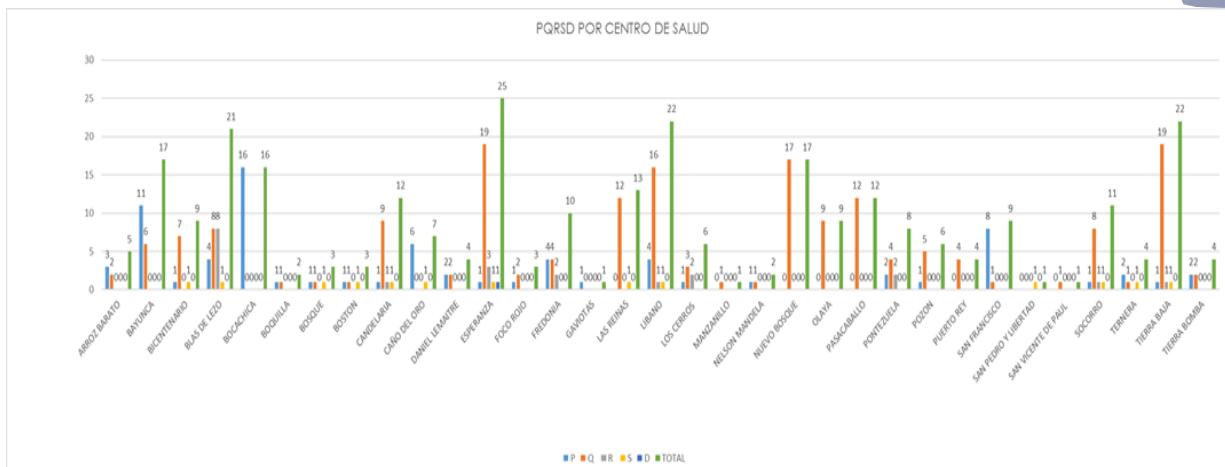
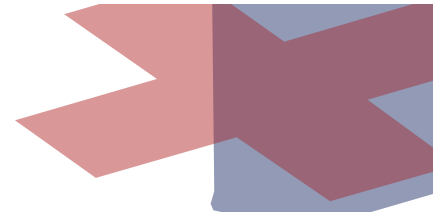
6. CONTENIDO

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

Tomando como base el informe consolidado de (PQRSDF) correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2024, se evidenció que la ESE HLCl, recepciónó

un total 290 PQRSD y 170 felicitaciones a través de los Buzones de Sugerencias ubicados en los diferentes centros de atención.

[illegible]**Tabla 1**



Gráfica 1



Gráfica 2

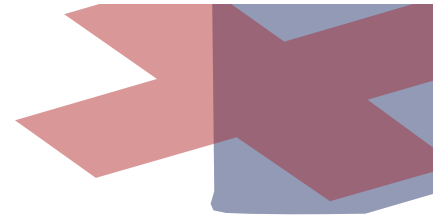
Las 460 PQRSDF presentadas en los buzones de sugerencia se dividieron de la siguiente manera:

TOTAL					
P	Q	R	S	D	F
77	178	21	13	1	170
					TOTAL
					460

Tabla 2

De acuerdo a la información de la tabla N° 1 Los Centros y Puestos de Salud con mayor volumen de PQRSDF fueron los siguientes: en primer lugar, se encuentra el Centro de Salud de la Esperanza con 25, siendo el motivo más frecuente por la mala atención en el servicio y falta de trato humanizado, seguido por Tierra Baja con 22 por mala atención del médico, Líbano con 22 por mala atención en el servicio, Blas de Lezo con 21 por entorno físico, Bayunca con 17 por petición de interés general, Nuevo Bosque con 17 por negación del servicio, Boca Chica con 16 por petición de interés general, Las Reinas con 13 por mala atención en el servicio, la Candelaria con 12 por falta de trato humanizado,





pasacaballos con 12 por falta del recurso humano y por último, socorro con 11 por mala atención en el servicio.

En cuanto a las felicitaciones como se puede observar en la gráfica N.2 el Centro de Salud con mayores felicitaciones fue el de Olaya con 44, seguido de Nuevo Bosque con 27, Esperanza con 25, y por último Daniel Lemaitre con 8.

6.2. 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 (172) PQRSDF durante el segundo semestre la vigencia 2024, siendo el factor más reiterativo buena atención (145), mala atención en el servicio (4) y negación del servicio (5).

ESPERANZA. Se evidenció que este centro de salud, presentó un total de (79) PQRSDF durante el segundo semestre de la vigencia 2024, siendo el factor más reiterativo buena atención (42), seguido de mala la atención en el servicio (10), falta de trato humanizado (8) y mala atención del médico (5).

OLAYA. Este centro presentó un total de (61) PQRSDF, siendo las de mayor frecuencia buena atención (47), seguido de falta de trato humanizado con (5) y mala atención en el servicio (4).

PONTEZUELA. Este centro presentó un total de (43) PQRSDF, siendo las de mayor frecuencia buena atención con (21), seguida de petición de interés (6) y demora en la atención (2).

BOSTON. Este centro presentó un total de (33) PQRSDF, siendo las de mayor frecuencia petición de interés general con (16), falta de recurso humano con (10), sugerencia para mejorar la atención (1).

TIERRA BAJA. Este centro presentó un total de (40) PQRSDF en el transcurso de la vigencia del segundo semestre 2024, siendo el factor más reiterativo mala atención del médico con (10), seguido por falta de recurso humano con (7), falta de trato humanizado con (4).

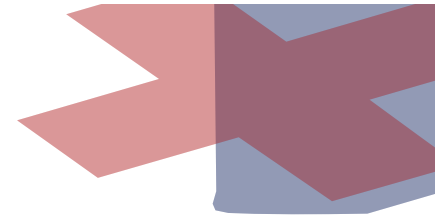
Se puede observar en la tabla que se presenta a continuación (tabla N° 3) cuales fueron las PQRSDF con mayor incidencia en los centros de atención de la ESEHLCI.

6.3. 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.

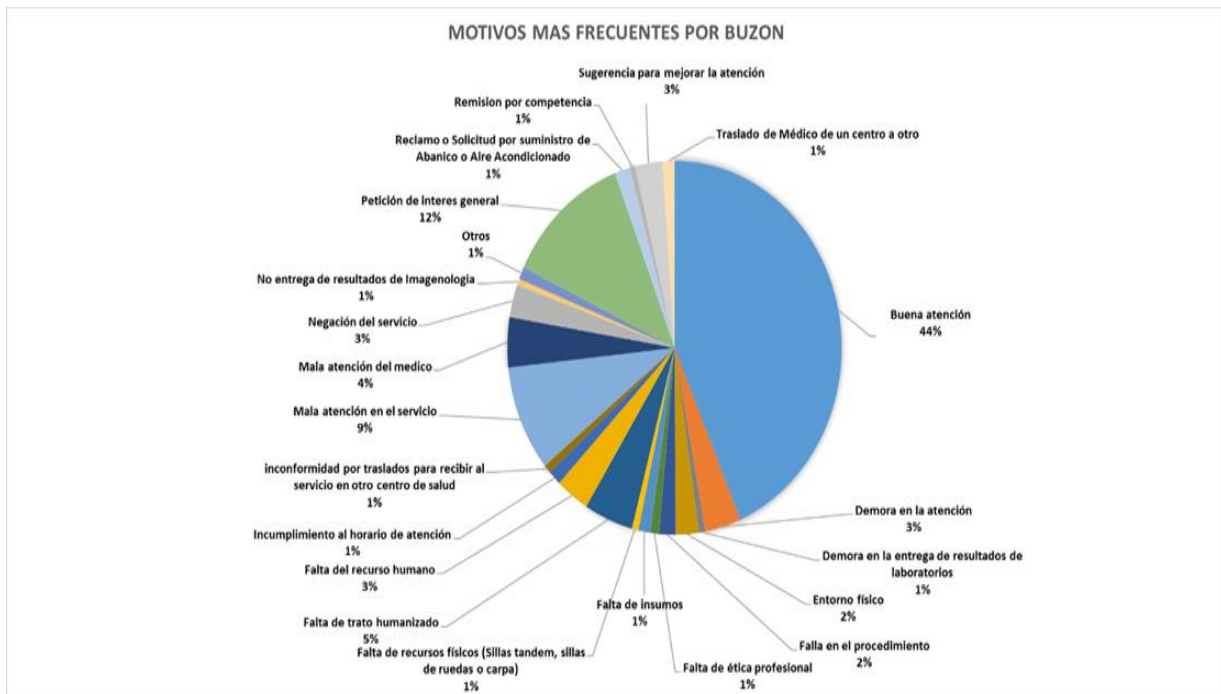
[illegible]

Tabla 3



Como se puede observar en la tabla N°3 los motivos más frecuentes de la recepción por PQRSDF a través de los buzones de sugerencia durante el segundo semestre de la vigencia 2024 corresponden en primer lugar a Felicitaciones por buena atención con 170; seguido por petición de interés general con 59, mala atención en el servicio con 36; falta de trato humanizado con 27; demora en la atención con 19 y por último falta del recurso humano con 19, entorno físico con 19 negación del servicio 18.

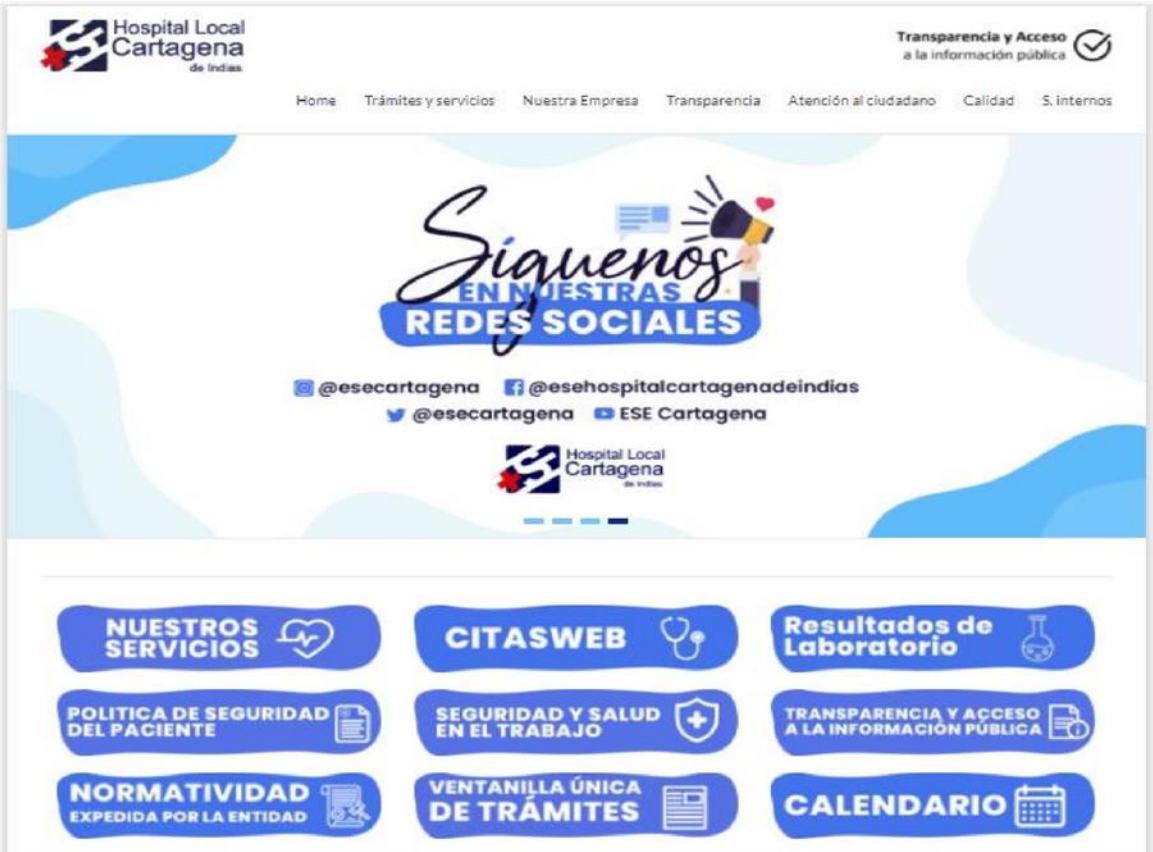
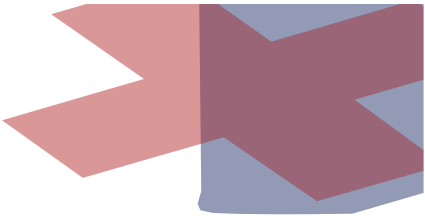
En la siguiente gráfica se muestra en porcentaje la información correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2024.



Gráfica 3

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

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 Oficina de Participación Social y Comunitaria de la sede Administrativa correspondiente al segundo semestre 2024.

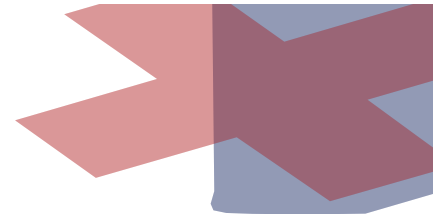


Gráfica 4

PQRSDF RECEPCIONADAS POR LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN							
PERIODO	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
PETICIONES	467	489	497	458	344	295	2550
QUEJAS	25	31	38	26	30	36	186
RECLAMOS	33	15	22	41	23	17	151
SUGERENCIAS	2	2	2	1	5	1	13
DENUNCIA	0	0	1	0	0	1	2
FELICITACIONES	36	24	34	40	25	12	171
TOTAL	563	561	594	566	427	362	3073

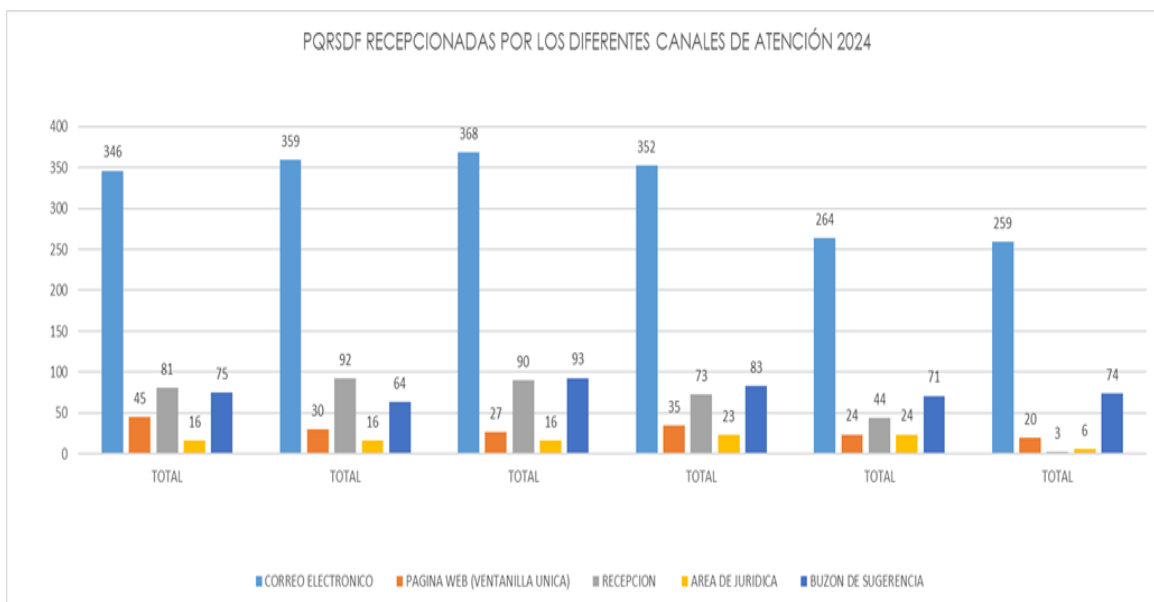
Tabla 4

Durante el segundo semestre del año 2024 se recibieron en total 3073 PQRSDF tal como se puede observar en la tabla N°4, los usuarios a través de los diferentes canales realizaron con mayor frecuencia peticiones y felicitaciones con un total de 2721, seguido por Quejas con 186 y por último reclamos con 151.



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.

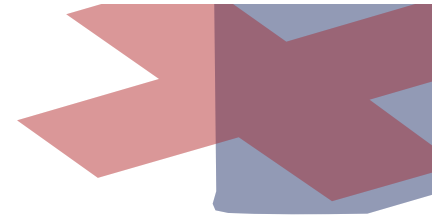
A continuación, en la gráfica 5 se muestran los porcentajes correspondientes a las PQRSDF recibidas por los diferentes canales de atención.



Grafica 5

6.5. MOTIVOS MÁS FRECUENTES DE LAS PQRSDF RECOPIADAS A TRAVÉS DEL CORREO ELECTRÓNICO Y PÁGINA WEB.

Podemos observar que los motivos más frecuentes de la recepción por PQRSDF a través del correo institucional y página web (ventanilla única) durante el segundo semestre de la vigencia 2024 corresponden en primer lugar a solicitud o envío de información a otras áreas el cual suman un total 1197, seguido de peticiones por solicitud de citas en los diferentes servicios (Consulta Externa, Imagenología, medicina especializada, y cita de Odontología) con un total de 415 ; Solicitud de Historia Clínica con 204; Orientación E información con 80, acción de tutela con 39 y solicitud de resultados de laboratorio con 34. Las solicitudes que ingresan a través del 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.



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

7.1 SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS.

Durante el segundo semestre de la vigencia 2024, el total de encuestas aplicadas fue de 35.891 en los diferentes servicios, de las cuales 33.867 manifestaron encontrarse satisfechos con la atención recibida, lo cual corresponde al 94. 23 %, en el promedio del semestre. Como se puede evidenciar el servicio con más satisfacción durante este periodo fue el servicio de Pediatría con un 97.51 %.

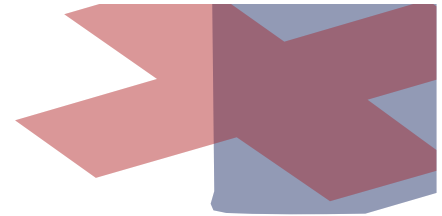
NIVEL DE SATISFACCION POR SERVICIOS 2024																					
MESES	Programados	Ejecutados	% Ejecutados	Consulta Ext		Salud Oral		Laboratorio		Ingeniería		Urgencia		Pediatría		Medicina Interna		Ginecología		Total Satisfechos	% Satisfechos Total
				Satisfechos	% Satisfacción	Satisfechos	% Satisfacción	Satisfechos	% Satisfacción	Satisfechos	% Satisfacción	Satisfechos	% Satisfacción	Satisfechos	% Satisfacción	Satisfechos	% Satisfacción	Satisfechos	% Satisfacción		
JUL	1.44	1.073	94.1%	1.70	91.4%	1.52	93.8%	1.70	93.8%	17	92.6%	177	92.6%	3	100.0%	7	100.0%	1	100.0%	333	93.0%
AGO	1.53	1.102	91.2%	1.70	91.2%	1.55	92.8%	1.70	93.8%	27	94.4%	40	93.8%	10	93.8%	44	100.0%	3	93.8%	339	93.8%
SEP	1.58	1.200	92.1%	1.65	92.8%	1.44	93.8%	1.70	93.8%	18	93.8%	174	93.8%	18	93.8%	22	100.0%	2	100.0%	373	93.8%
OCT	1.48	1.200	91.4%	1.68	91.8%	1.67	93.8%	1.65	93.8%	18	93.8%	40	93.8%	14	100.0%	1	1.0%	2	100.0%	348	93.8%
NOV	1.58	1.200	91.2%	1.70	93.8%	1.44	93.8%	1.40	93.8%	15	93.8%	107	93.8%	12	100.0%	20	100.0%	3	100.0%	372	93.8%
DIC	1.53	1.214	92.2%	1.80	93.8%	1.82	93.8%	1.80	93.8%	24	93.8%	40	93.8%	15	93.8%	11	100.0%	3	93.8%	380	93.8%
TOTAL	17.06	13.000	94.0%	19.07	94.0%	17.44	93.8%	19.07	94.0%	124	93.8%	1.200	93.8%	128	97.5%	112	93.8%	35	96.3%	3.867	94.2%

7.2. INSATISFACCION DE LOS USUARIOS.

En cuanto al nivel de insatisfacción del total de encuestas aplicadas durante el semestre, 2.024 manifestaron sentirse insatisfechos con los servicios recibidos, lo cual corresponde 5.77% de los usuarios; el mayor porcentaje de insatisfacción fue en el servicio de urgencias con el 16.79%.

NIVEL DE INSATISFACCION POR SERVICIOS 2024																					
MESES	Programados	Ejecutados	% Ejecutados	Consulta Ext		Salud Oral		Laboratorio		Ingeniería		Urgencia		Pediatría		Medicina Interna		Ginecología		Total Insatisfechos	% INSATISFAC TOTAL
				Insatisfechos	% Insatisfechos	Insatisfechos	% Insatisfechos	Insatisfechos	% Insatisfechos	Insatisfechos	% Insatisfechos	Insatisfechos	% Insatisfechos	Insatisfechos	% Insatisfechos	Insatisfechos	% Insatisfechos	Insatisfechos	% Insatisfechos		
JUL	1.44	1.073	94.1%	125	6.9%	10	6.5%	10	4.7%	5	2.9%	11	17.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	48	9.0%
AGO	1.53	1.102	91.2%	165	8.0%	8	5.2%	17	8.4%	6	2.2%	3	13.8%	13	13.8%	0	0.0%	4	12.5%	48	7.9%
SEP	1.58	1.200	92.1%	157	7.6%	9	4.2%	11	5.7%	6	3.4%	16	21.4%	1	5.6%	0	0.0%	0	0.0%	55	9.0%
OCT	1.48	1.200	91.4%	75	3.8%	5	3.1%	15	2.0%	9	9.0%	7	12.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	36	4.7%
NOV	1.58	1.200	91.2%	91	5.6%	9	6.3%	15	10.7%	5	3.3%	2	17.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	38	4.0%
DIC	1.53	1.214	92.2%	121	3.6%	7	3.9%	10	2.2%	2	4.0%	8	14.6%	4	20.0%	0	0.0%	4	33.3%	38	9.7%
TOTAL	17.06	13.000	94.0%	659	5.0%	107	4.0%	105	3.0%	42	3.4%	58	16.7%	18	24.6%	0	0.0%	0	0.0%	1.024	5.7%





CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El informe de seguimiento confirma que la ESE HLCl, está cumpliendo con las normativas y procedimientos establecidos para la gestión de quejas y sugerencias. No obstante, se recomienda una revisión periódica de los procedimientos para asegurar que se mantengan alineados con las mejores prácticas y requisitos regulatorios.

Proyectar información a los usuarios en las diferentes salas de espera de la ESE Hospital Local Cartagena de Indias, sobre derechos y deberes, protocolos, contacto y demás información institucional de interés para el cliente interno y externo.

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.

Difundir los mecanismos de participación social a la comunidad en general a través de la página WEB-Redes sociales.

Socializar al cliente interno y externo los procedimientos para la atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias.

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.

