

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 2026**

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

Cartagena de Indias, DT y C julio 21 de 2026.

INTRODUCCIÓN

En el marco del cumplimiento de las funciones del proceso de evaluación independiente, y en cumplimiento del artículo 76 de la 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.”, y el plan anual de auditorías y seguimientos de la vigencia 2026, la Oficina de Control Interno presenta el informe de seguimiento al trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias para el periodo enero a junio del 2026.

El informe se elaboró a partir de una muestra representativa de las PQRSDF radicadas durante el periodo comprendido entre enero y junio de la vigencia 2026, orientando el análisis a la identificación de las principales causas de inconformidad y percepción de los grupos de valor, con el propósito de formular recomendaciones dirigidas a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que contribuyan al fortalecimiento de la gestión institucional y a la mejora continua de los servicios.

En cumplimiento de la normativa vigente, la ESE Hospital Local Cartagena de Indias dispone de mecanismos accesibles y eficaces para la recepción y gestión de las PQRSDF, y adelanta la evaluación permanente de los instrumentos de participación ciudadana, de conformidad con lo establecido en el artículo 12, literal i), de la Ley 87 de 1993.

El objetivo del presente informe es evaluar la oportunidad y calidad en la atención de las PQRSDF, así como la percepción de los usuarios frente a los servicios y trámites ofrecidos por la ESE Hospital Local Cartagena de Indias, con base en la información suministrada por la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, formulando las recomendaciones de mejora que resulten pertinentes.

1. GENERALIDADES

En concordancia con lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012, la ESE Hospital Local Cartagena de Indias gestiona de manera integral lo relacionado con las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF). En este marco, se precisan y 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:

Consulta. Cuando se presenta una solicitud para que se exprese la opinión o criterio de la entidad, en relación con las materias a su cargo.

Solicitud de Documentos. Cuando se solicita la reproducción de la información pública de la Entidad.

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: Es una propuesta escrita o verbal, debidamente oficializada, para mejorar el servicio o la gestión 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

Evaluar la oportunidad y el cumplimiento en la atención de las PQRSD presentadas por los grupos de valor y partes interesadas, a través de los diversos canales de recepción de peticiones de la ESE HLCI. Este análisis se presenta con el propósito de emitir recomendaciones dirigidas a los líderes de procesos, la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano y a la Alta Dirección. Estas recomendaciones buscan fortalecer la calidad y eficiencia en la gestión de estas solicitudes, garantizar el cumplimiento de los derechos constitucionales de los ciudadanos y contribuir a la mejora continua de los servicios ofrecidos por ESE HLCI.

3. ALCANCE

El período objeto de seguimiento es el comprendido entre enero y junio de 2026, en los canales de atención establecidos en la ESE HLCI, de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias. Tomando como referencia la información suministrada por la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano. El análisis considera aspectos clave para asegurar una adecuada protección de los derechos de los ciudadanos y para garantizar el cumplimiento de los deberes constitucionales en el proceso de atención.

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.

Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia. Derecho fundamental de petición.

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.

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

5. METODOLOGÍA APLICADA

Durante el período objeto de evaluación y seguimiento, se analizó la información proveniente de los diferentes medios y canales dispuestos por la Entidad para la recepción y gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) presentadas por la ciudadanía.

Para la elaboración del presente informe, se aplicaron técnicas de auditoría en concordancia con lo establecido en el parágrafo del artículo 9 y el artículo 12 de la Ley 87 de 1993, las cuales se desarrollaron de la siguiente manera:

Verificación de las solicitudes y peticiones radicadas, tanto a través de la recepción física como del correo electrónico institucional.

Revisión de los documentos soporte de las respuestas emitidas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, así como del trámite y oportunidad otorgados a cada una de ellas.

Análisis de la información. Se llevó a cabo un análisis cualitativo y cuantitativo de la información suministrada por las Oficinas de Sistemas y de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, como insumo para la elaboración del informe por parte de la Oficina Asesora de Control Interno.

6. CONTENIDO

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

De conformidad con el informe consolidado de (PQRSDF) durante el período comprendido entre enero a junio de 2026, se evidenció que la ESE HLCl, recepcionó un total 368 PQRSDF y 255 felicitaciones a través de los Buzones de Sugerencias ubicados en los diferentes centros de atención de Entidad.

De acuerdo con la información presentada en la gráfica N° 1, los Centros y Puestos de Salud con mayor volumen de PQRSDF fueron los siguientes:

PQRSD POR CENTRO DE SALUD

[illegible]**Tabla 1.**

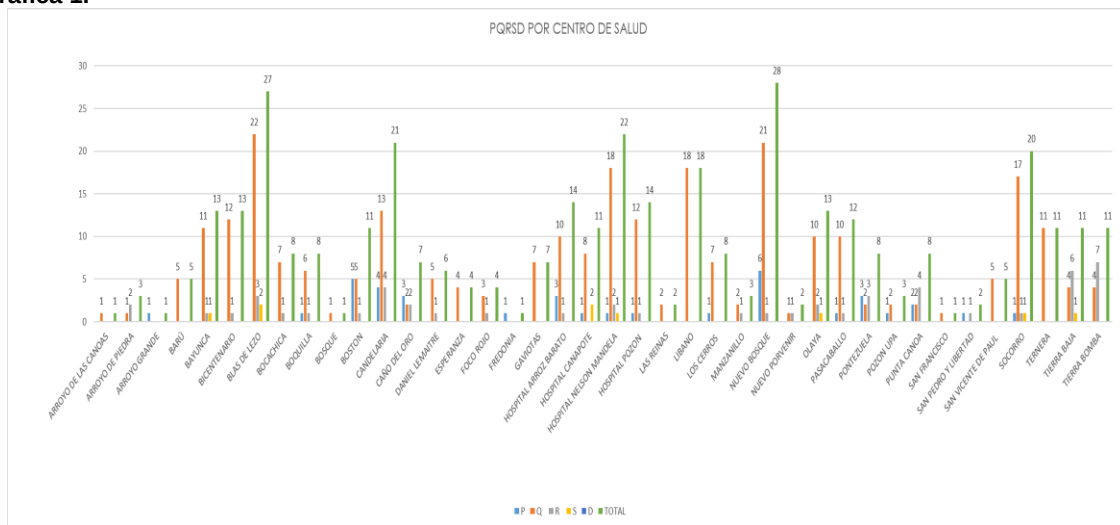
Durante el periodo comprendido entre enero y junio de 2026, se recibieron a través de los Buzones de Sugerencias un total de 368 PQRSD y 255 felicitaciones, las cuales se distribuyeron de la siguiente manera:

TOTAL						
P	Q	R	S	D	F	TOTAL
37	272	50	9	0	255	623

De acuerdo con la información presentada en la gráfica N° 1, los Centros y Puestos de Salud con mayor volumen de PQRSD fueron los siguientes:

PQRSD POR CENTROS DE SALUD

Grafica 1.

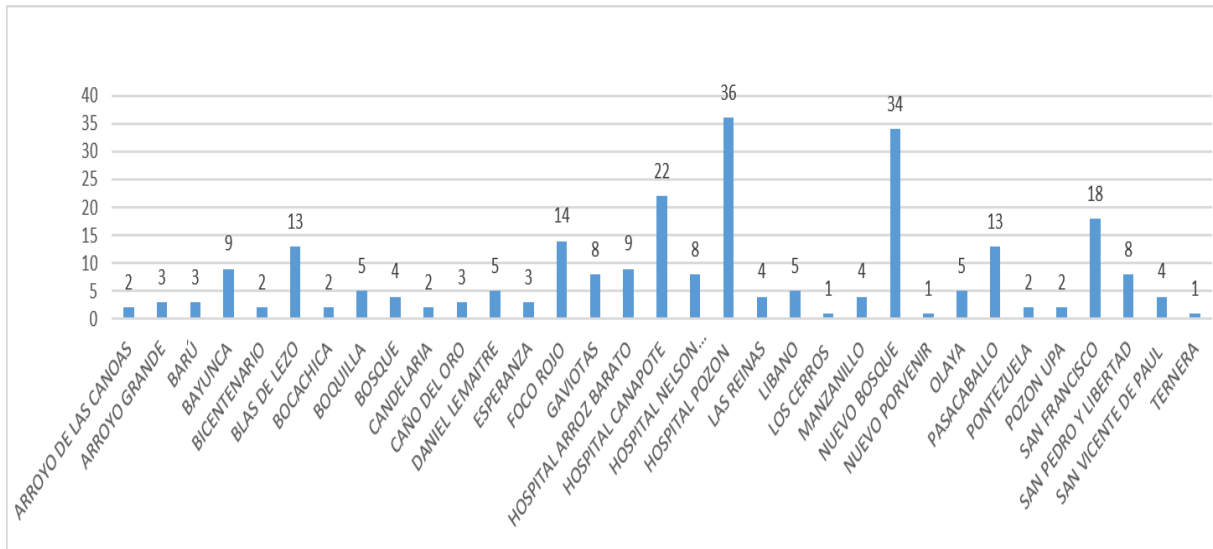


Durante el primer semestre de la vigencia actual se recibieron en total 368 PQRSD y 255 felicitaciones a través de los Buzones de Sugerencia. De acuerdo con la información de la gráfica N°1 Los Centros y puestos de Salud con mayor volumen de PQRSD fueron los siguientes: En primer lugar, se encuentra el Centro de Salud Nuevo Bosque con 28 registros, siendo el motivo más frecuente por demora en la atención, seguido de por Centro de Salud Blas De Lezo con 27 registros, relacionados principalmente con falta de trato humanizado, Hospital Nelson Mandela con 22 registros, asociados a demora en la atención, Centro de Salud Candelaria con 21 registros, relacionados con solicitud o reclamo por suministro de abanico o aire acondicionado, Centro de Salud Socorro con 20 registros, asociados a falta de trato humanizado. Centro de Salud Líbano, con 18 registros, relacionados con falta de trato humanizado y por último el Hospital de Arroz Barato con 14 registros, vinculados a traslado de Médico y/o Enfermería de un centro a otro.

En relación con las felicitaciones, según lo ilustrado en la Gráfica N°2, los Centros de Salud con mayor número de reconocimientos fueron el Hospital Pozón, con 36 felicitaciones, seguido del Centro de Salud Nuevo Bosque (34), Hospital Canapote (22), Puesto de Salud San Francisco (18) y Puesto de Salud Foco Rojo (14). En

todos los casos, el principal motivo de las felicitaciones fue la buena atención brindada a los usuarios.

FELICITACIONES POR CENTRO DE SALUD



Grafica 2.

Con relación a las felicitaciones como se puede observar en la gráfica N.2 los Centros de Salud con mayores felicitaciones fueron el Hospital Pozón con 36 felicitaciones, Centro de Salud Nuevo Bosque con 34 felicitaciones, Hospital Canapote con 22 felicitaciones, Puesto de Salud San Francisco con 18 felicitaciones y Puesto de Salud Foco Rojo con 14 felicitaciones.

6.2. PQRS SEGÚN LA CLASIFICACIÓN DEL ASUNTO.

A continuación, se presentan los resultados consolidados por frecuencia de los asuntos reportados en los centros de servicios que registraron mayor impacto durante el primer semestre de 2026:

NUOVO BOSQUE. Se evidenció que este Centro de Salud presentó la mayor incidencia en la radicación de PQRDSF, con un total de (28) registros durante los meses de enero a junio 2026, siendo el factor más reiterativo asociado a demora en la atención.

CENTRO DE SALUD BLAS DE LEZO. Se reportaron (27) PQRDSF, siendo la mayor frecuencia falta de trato humanizado.

HOSPITAL NELSON MANDELA. Este Hospital presentó un total de (22) PQRDSF entre enero y junio de 2026. El principal asunto identificado la demora en la atención.

CENTRO DE SALUD CANDELARIA. Se evidenció que este centro de salud, tuvo una incidencia en la presentación de PQRSDF, presentó un total de (21) PQRSDF durante el primer semestre la vigencia 2026, siendo el factor más reiterativo asociado a solicitudes de abanicos o aires acondicionados.

CENTRO DE SALUD SOCORRO. Este centro presentó un total de (20) PQRSDF, entre los meses de enero y junio de 2026, siendo las de mayor frecuencia falta de trato humanizado.

CENTRO DE SALUD LÍBANO. Este centro presentó un total de (18) PQRSDF, siendo las de mayor frecuencia falta de trato humanizado.

Se puede observar en la tabla N°2 cuales fueron las PQRSDF con mayor incidencia en los centros de atención de la ESEHLCI.

ORDER ID	CUSTOMER INFORMATION																ORDER INFORMATION																ITEM INFORMATION																QUANTITY INFORMATION																PRICE INFORMATION																TAX INFORMATION																TOTAL INFORMATION																STATUS INFORMATION																DATE INFORMATION																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
	NAME				EMAIL				PHONE				ADDRESS				CITY				STATE				COUNTRY				ZIP				ORDER NO.				ORDER DATE				ORDER TIME				ORDER STATUS				ITEM NAME				ITEM CODE				QUANTITY				UNIT PRICE				TAX RATE				TOTAL PRICE				TAX AMOUNT				TOTAL TAX				TOTAL AMOUNT				STATUS				DATE				TIME				ZONE																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
	NAME				EMAIL				PHONE				ADDRESS				CITY				STATE				COUNTRY				ZIP				ORDER NO.				ORDER DATE				ORDER TIME				ORDER STATUS				ITEM NAME				ITEM CODE				QUANTITY				UNIT PRICE				TAX RATE				TOTAL PRICE				TAX AMOUNT				TOTAL TAX				TOTAL AMOUNT				STATUS				DATE				TIME				ZONE																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
	NAME				EMAIL				PHONE				ADDRESS				CITY				STATE				COUNTRY				ZIP				ORDER NO.				ORDER DATE				ORDER TIME				ORDER STATUS				ITEM NAME				ITEM CODE				QUANTITY				UNIT PRICE				TAX RATE				TOTAL PRICE				TAX AMOUNT				TOTAL TAX				TOTAL AMOUNT				STATUS				DATE				TIME				ZONE																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
Apple iPhone 12																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												

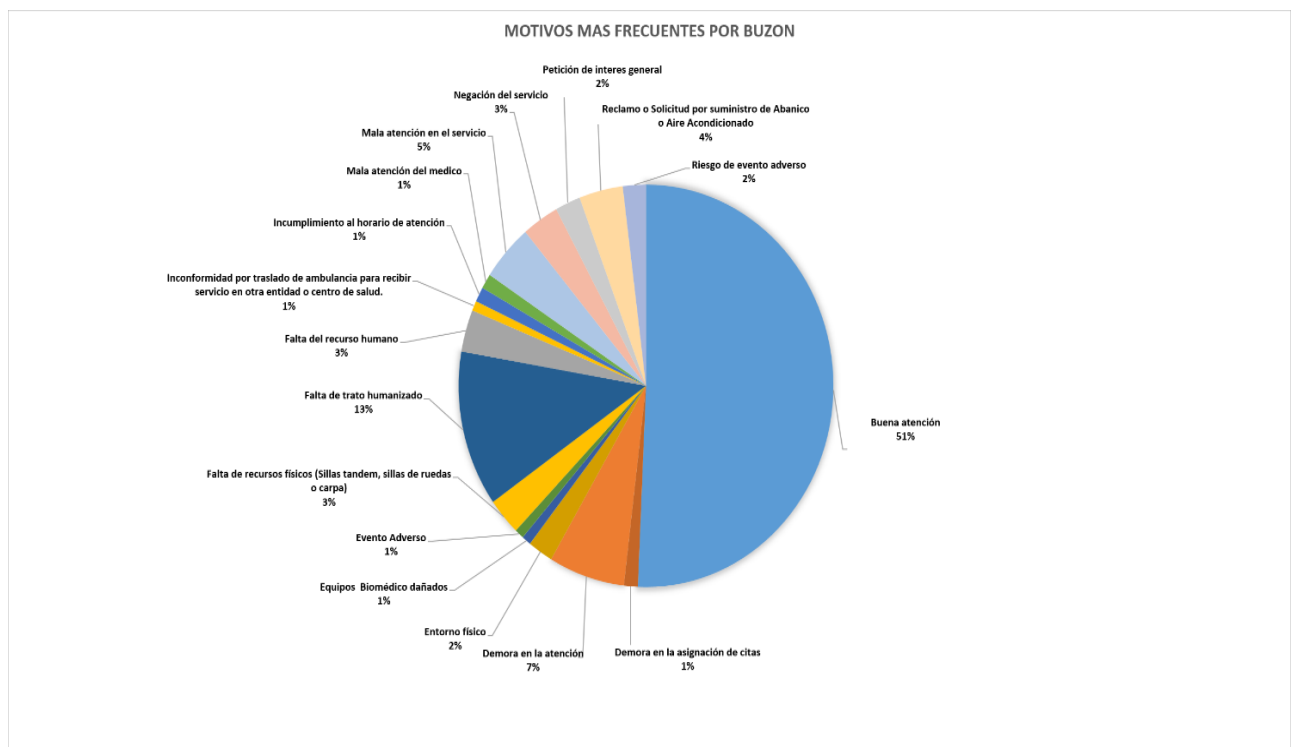
Tabla 2.

6.3. MOTIVOS MÁS FRECUENTES DE LA PQRSDF RECOPIADAS A TRAVÉS DE LOS BUZONES DE SUGERENCIAS.

A continuación, se presentan los principales motivos por los cuales los usuarios radicaron PQRSDF a través de los buzones de sugerencias dispuestos en los diferentes Centros de Salud, durante el período comprendido entre enero y junio de 2026.

De acuerdo con lo evidenciado en la Tabla N.º 2, durante el transcurso de los meses de enero a junio de la vigencia 2026 los motivos más frecuentes de recepción de PQRSDf corresponden en primer lugar, a Felicitaciones por la Buena Atención, con un total de 255 registros. Le siguen, en orden de recurrencia: Falta de Trato Humanizado (65) registros, Demora en la Atención (33) registros, Mala Atención en el Servicio (22) registros, Reclamos o Solicitudes relacionadas con el suministro de abanicos y/o aire acondicionado (19) registros, Negación del Servicio (16) registros, Falla en el procedimiento, Entorno físico y Petición de interés general (11) registros, Riesgo de evento adverso y Traslado de Médico y/o Enfermería de un centro a otro (10) registros.

En la siguiente gráfica se muestra en porcentaje la información correspondiente al consolidado de los meses de enero a junio de la vigencia 2026.



Grafica 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 (PQRSDf) recibidas en la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano durante el transcurso de los meses de enero a junio de 2026, a través de los siguientes medios: buzones de sugerencias ubicados en los diferentes centros de salud, correo electrónico institucional (atencionsuario@adm.esecartagenedeindias.gov.co), jurídica y de manera

presencial en la Oficina de Participación Social y Comunitaria, ubicada en la sede administrativa correspondiente a los meses de enero a junio de 2026.

PQRDSF RECEPCIONADAS POR LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN							
PERÍODO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PETICIONES	490	533	760	722	563	685	3.753
QUEJAS	49	42	72	62	53	54	332
RECLAMOS	31	47	60	45	48	35	266
SUGERENCIAS	1	0	1	3	2	2	9
DENUNCIAS	0	0	0	0	0	0	0
FELICITACIONES	52	41	32	36	52	47	260
TOTAL	623	663	925	868	718	823	4.620

Tabla 3.

Durante el período comprendido entre enero y junio de 2026 se recibieron un total de 4.620 PQRDSF, conforme se presenta en la Tabla N° 3. Del total de solicitudes registradas, las peticiones constituyeron el tipo de requerimiento con mayor participación, con 3.753 registros; seguidas de las quejas, con 332; los reclamos, con 266; y, finalmente, las felicitaciones, con 260 registros.

Como parte de la verificación efectuada, se evidenció que la página web oficial de la Entidad dispone de un espacio destinado al contacto con la ciudadanía, el cual contiene información relacionada con la sede administrativa (dirección, teléfonos, correos electrónicos y horarios de atención), los centros de atención (dirección, teléfonos y horarios de atención), el buzón para la radicación de PQRDSF y el canal para notificaciones judiciales.

Lo anterior evidencia el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la normativa sobre transparencia y acceso a la información pública, al garantizar a los ciudadanos la disponibilidad de canales oficiales para la atención de solicitudes, el acceso a la información institucional y la interacción con la Entidad.



¡Estamos más cerca de ti!

Conoce los canales de atención de la ESE Hospital Local Cartagena de Indias y comunícate de forma rápida y sencilla

Call Center
(605) 6517070
Opción 1

Línea PQRSDF
018000954525

WhatsApp
318 353 4288
Atención al Usuario

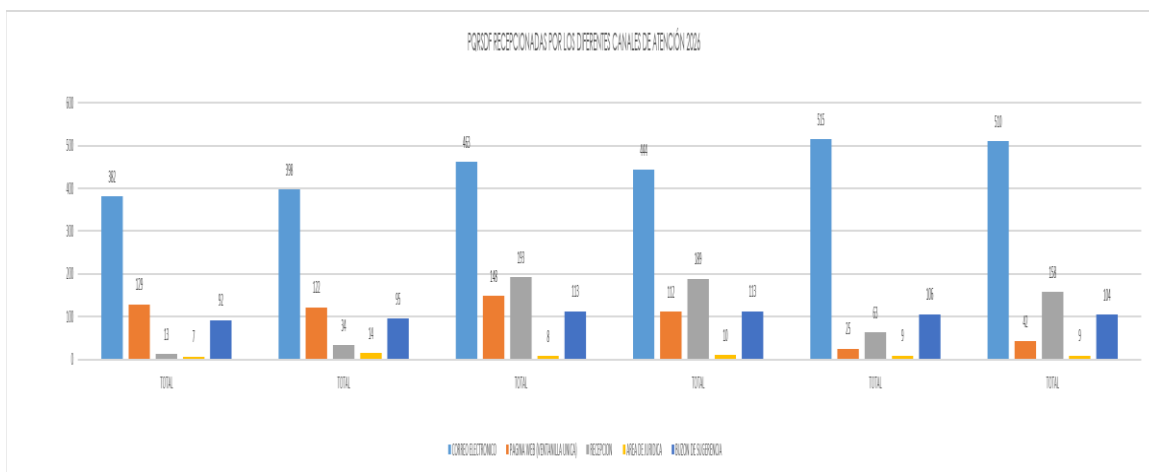
Correo electrónico
atencionusuario@adm.esecartagenedeindias.gov.co
recepcion@adm.esecartagenedeindias.gov.co

Atención virtual
Ventanilla única de trámites en
www.esecartagenedeindias.gov.co

Buzón de sugerencias
Disponible en cada centro o puesto de salud.

Grafica 4.

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 RECOPILADAS A TRAVÉS DEL CORREO ELECTRÓNICO Y PÁGINA WEB.

Se evidencia que los motivos más frecuentes de recepción de PQRSDF a través del correo electrónico institucional y la página web (Ventanilla Única), durante el período comprendido entre enero y junio de 2026, corresponden principalmente a solicitudes o remisiones de información a otras áreas, con un total de 1.678 registros.

En segundo lugar, se ubicaron las peticiones relacionadas con la asignación de citas en los diferentes servicios de salud (Consulta Externa, Imagenología, Medicina Especializada y Odontología), con 602 registros. Les siguieron las solicitudes de historia clínica, con 409 registros; las solicitudes de resultados de laboratorio, con 227 registros; y, finalmente, las solicitudes de orientación e información, con 138 registros.

Se verificó que las PQRSDF recibidas a través del correo electrónico institucional y la página web (Ventanilla Única) son gestionadas inicialmente por el área de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano. Posteriormente, aquellas que no son de su competencia son canalizadas y remitidas oportunamente a las dependencias responsables para su trámite y respuesta, de conformidad con los procedimientos internos y la normatividad vigente.

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

7.1 SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS.

Durante el período comprendido entre enero y junio de 2026, se aplicaron un total de 39.343 encuestas de satisfacción a los usuarios de los diferentes servicios de la Entidad. De estas, 34.919 registraron una percepción favorable respecto de la atención recibida, lo que representa un 92,87 % del total de encuestas aplicadas durante el período objeto de análisis y evaluación. Así mismo, se evidenció que el servicio de Pediatría obtuvo el mayor nivel de satisfacción entre los servicios evaluados, al alcanzar un porcentaje de 98,59 % de usuarios satisfechos durante el período objeto de seguimiento.

7.2. INSATISFACCION DE LOS USUARIOS.

En cuanto al nivel de insatisfacción del total de encuestas aplicadas 39.343 durante los meses de enero a junio de 2026 manifestaron sentirse insatisfechos con los servicios recibidos 2.700 usuarios lo cual equivale al 7,13 % del total de encuestas aplicadas durante el período objeto de evaluación; el mayor porcentaje de insatisfacción correspondió al servicio de ginecología con el 20.64 %.

FORTALEZAS

La Entidad cuenta con un funcionario adscrito a la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, responsable de recibir, orientar, canalizar y realizar el seguimiento oportuno a las solicitudes presentadas por la ciudadanía, contribuyendo a una atención eficiente y al fortalecimiento de la relación con los usuarios.

La Entidad dispone de una Carta de Trato Digno al Ciudadano, como instrumento orientado a promover una atención basada en los principios de respeto, transparencia, oportunidad y calidad en la prestación del servicio.

La Entidad tiene adoptada una Política de Privacidad y Protección de Datos Personales, en cumplimiento de la normatividad vigente, orientada a garantizar el tratamiento adecuado de la información personal de los usuarios.

La Entidad cuenta con una Política de Servicio al Ciudadano debidamente formalizada, alineada con los lineamientos institucionales y el enfoque de mejoramiento continuo, la cual establece directrices para fortalecer la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios.

DEBILIDADES

La Entidad no cuenta con un funcionario designado específicamente para garantizar la atención especial y preferente a la población con enfoque diferencial, en particular a infantes, niños, niñas y adolescentes, personas con discapacidad, personas adultas mayores y, en general, a quienes se encuentren en condición de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con la normatividad vigente.

El proceso de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) tiene carácter transversal y compromete la gestión de todas las dependencias de la Entidad. No obstante, se evidencian incumplimientos recurrentes por parte de algunas áreas, principalmente en lo relacionado con la oportunidad de las respuestas, situación que afecta el cumplimiento de los términos legales establecidos para la atención de las PQRSDF.

CONCLUSIONES

Como resultado del seguimiento efectuado, se concluye que la Entidad, en términos generales, da cumplimiento a las disposiciones normativas y a los procedimientos establecidos para la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF), evidenciando la existencia de mecanismos para su recepción, trámite y seguimiento.

No obstante, se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con el fortalecimiento de los controles internos y la estandarización de los procedimientos en las diferentes dependencias, con el propósito de garantizar una gestión más eficiente, homogénea y oportuna de las PQRSDF.

En relación con la percepción de los usuarios, el análisis de las encuestas de satisfacción evidenció un nivel de insatisfacción del 7,13 %, porcentaje que, si bien resulta bajo respecto del total de encuestas aplicadas durante el período evaluado, refleja la necesidad de implementar acciones de mejora dirigidas a fortalecer la calidad y oportunidad en la prestación de los servicios.

Se destaca que el servicio de Ginecología registró el mayor nivel de insatisfacción, con un 20,64 %, porcentaje significativamente superior al promedio institucional, lo que evidencia la necesidad de priorizar la formulación e implementación de acciones correctivas y de mejora que contribuyan a fortalecer la experiencia del usuario y la calidad de la atención en este servicio.

RECOMENDACIONES

Implementar una estrategia permanente de divulgación de información institucional en las salas de espera de la ESE Hospital Local Cartagena de Indias, dirigida a usuarios internos y externos, que garantice el acceso oportuno a información relacionada con los derechos y deberes de los usuarios, los protocolos de atención, los canales de comunicación institucional y demás aspectos de interés para la adecuada prestación de los servicios de salud.

Fortalecer las competencias del personal de facturación, del talento humano asistencial y de los demás servidores públicos de la ESE Hospital Local Cartagena

de Indias, mediante la ejecución de programas de capacitación y sensibilización orientados al mejoramiento continuo de la calidad del servicio, el fortalecimiento de las habilidades de atención al usuario y la promoción de una cultura institucional basada en el trato humanizado.

Fortalecer la divulgación de los mecanismos de participación social en salud, mediante la implementación de estrategias de comunicación a través de la página web institucional, las redes sociales oficiales y demás canales de información disponibles, con el fin de promover la participación activa de la ciudadanía en los procesos institucionales y el ejercicio del control social.

VERÓNICA GUTIERREZ DE PIÑERES
Jefe Oficina de Control Interno
ESE Hospital Local Cartagena de Indias