



**INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
DENUNCIAS Y FELICITACIONES**

**PRIMER SEMESTRE 2020**

**Medellín, JULIO de 2020**



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

## 1. INTRODUCCIÓN

La Oficina Asesora de Control Interno de LA ESE HOSPITAL CARISMA; en cumplimiento a los lineamientos establecidos en el artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 y con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, presenta el informe de seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones que la ciudadanía interpone ante la Entidad, recibidas durante el primer semestre de 2020.

La oficina de Atención al Usuario, la cual pertenece a la Subdirección Científica y como dependencia líder en el proceso, cuenta con diferentes herramientas (página web, correo electrónico, atención presencial y buzón de sugerencias que permiten a la comunidad interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias, con el objeto que los líderes de los procesos y las diferentes dependencias emitan una respuesta oportuna, para este primer semestre 2020

El seguimiento y evaluación al tratamiento dado a las peticiones, se llevó a cabo teniendo en cuenta los reportes generados trimestralmente por la oficina de Atención al Usuario– Subdirección Científica, por medio de las peticiones de la ciudadanía, recibidas a través del buzón de sugerencias y de manera personalizada.

De igual forma, se verificó el tratamiento dado a las peticiones en ejecución de la auditoría realizada a los procesos y dependencias, de conformidad con el programa anual de auditorías, programado y aprobado, para la vigencia 2020

## 2. OBJETIVO

Realizar seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción, que los ciudadanos y las demás partes interesadas interponen ante la ESE HOSPITAL CARISMA, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos que con lleven al mejoramiento continuo de la ESE.

## 3. ALCANCE

Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción interpuestas por la ciudadanía ante la ESE HOSPITAL CARISMA, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero hasta el 30 de junio de 2020

## 4. NORMATIVIDAD

- Constitución Política de Colombia - Art. 23 “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.
- 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”, artículo 12 literal i) “Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”.
- Ley 1474 de 2011, Artículo 76, el cual establece que: “La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”.

- Ley 1755 del 30 de junio 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**

Se verificó la información emitida por la oficina de atención al usuario –subdirección científica, que da cuenta de la cantidad de PQRDF interpuestas dentro del periodo ya referenciado y la oportunidad en la respuesta a las mismas, atendiendo la información consignada en el buzón de sugerencias y de manera personalizada al funcionario responsable.

## **6. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN**

De acuerdo con los datos generados a través de los canales de la información para el control de las PQRDF y del informe consolidado por parte de la oficina de Atención al Usuario de la ESE HOSPITAL CARISMA, durante el primer semestre de 2020 se registraron un total de 53 solicitudes.

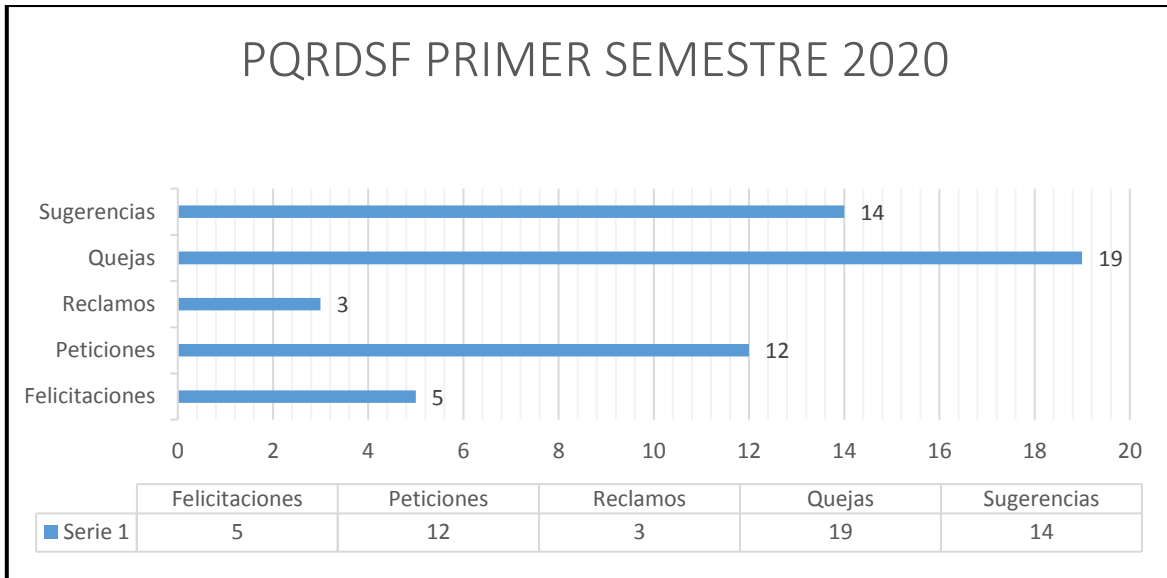
A continuación, se presentan las estadísticas y el análisis detallado de la información reportada a la Oficina Asesora de Control Interno de la entidad.

### **6.1 Consolidado de PQRDF recibidas durante el primer semestre de 2020**

La cantidad de PQRDF interpuestas durante el primer semestre de 2020, se discrimina de la siguiente forma:



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



TIPO	1° Trimestre	2° Trimestre
	Cantidad	Cantidad
Peticiones	5	3
Quejas	14	5
Reclamos	3	0
Sugerencias	14	4
Felicitaciones	5	0
<b>Total</b>	<b>53</b>	

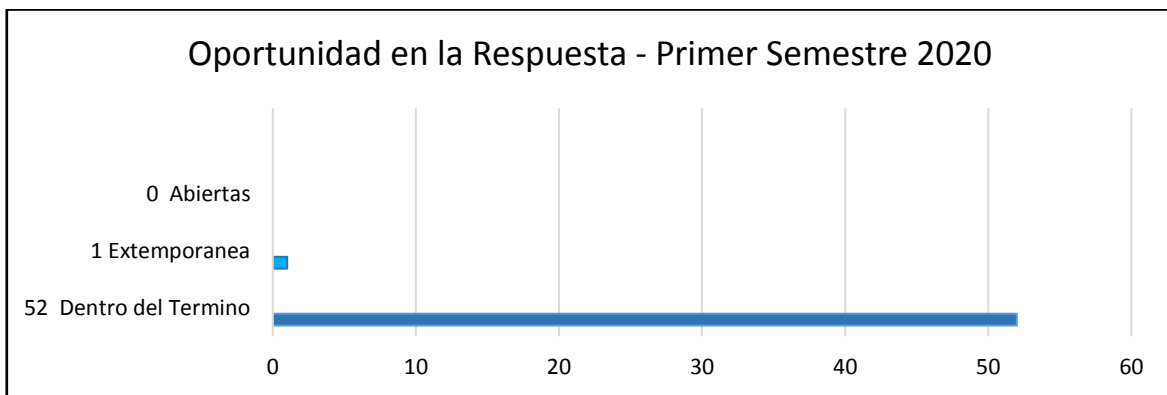
De acuerdo con lo anterior, se tiene que el tipo de requerimiento más representativo, durante el primer semestre de 2020, fueron las quejas que corresponden al 38 % del total de solicitudes recibidas, seguido de las sugerencias con una participación del 33 % y de peticiones el 15%. En ese orden de ideas, el porcentaje de felicitaciones es del 9 % y reclamos obedeció al 5%, finalmente no se presentaron denuncias durante dicho periodo.

Dentro del informe efectuado por la oficina de atención al usuario se indicó, que los temas con mayor dificultad son; las dificultades entre usuario y los profesionales encargados de los pacientes al adecuado prestación del servicio, comunicación no asertiva entre los

involucrados y la dificultad para comunicarse con las sedes de la ESE HOSPITAL CARISMA.

## 6.2 Oportunidad en la respuesta a las PQRS

Una vez revisada la información reportada por la Oficina de Atención al Usuario – subdirección científica con corte al 30 de junio de 2020, de las 53 solicitudes totales recibidas durante el segundo semestre de la citada vigencia, fueron atendidas dentro del término establecido el 99 % por ciento en la oportunidad de respuesta a las solicitudes



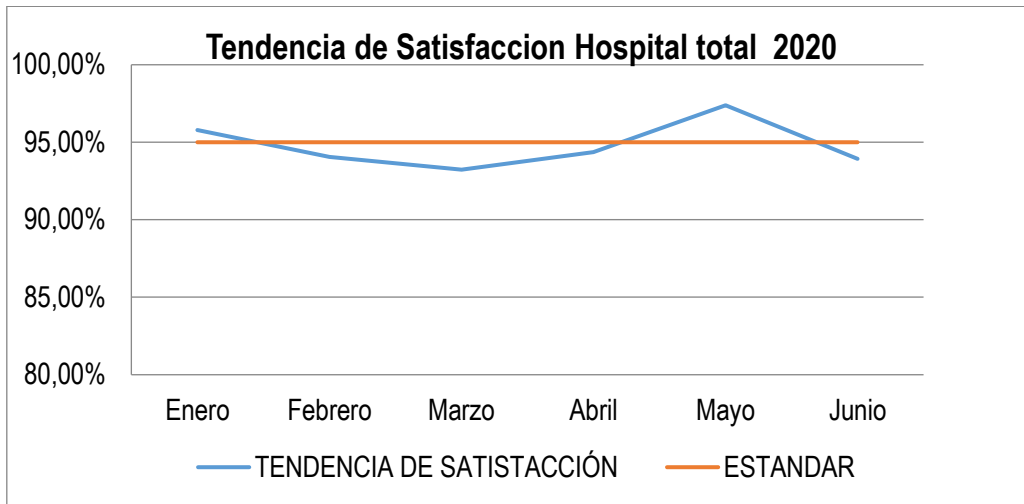
## 6.3 MEDICIÓN SATISFACCIÓN DEL USUARIO:

A continuación se relacionan los resultados de las mediciones realizadas por el área de atención al usuario para el primer semestre de 2020:

## Hospital Total:

Encuesta de Satisfacción de Hospital Total 2020							
No	Pregunta	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
		%	%	%	%	%	%
1	El tiempo de espera para iniciar la hospitalización fue:	91,49%	90,53%	91,27%	94,29%	92,00%	95,00%
2	Cómo califica el trato recibido por el personal (Personal de portería, personal administrativo y personal asistencial)	96,17%	95,26%	92,00%	95,24%	100,00%	94,00%
3	La puntualidad en la atención de acuerdo con las actividades y servicios programados:	92,77%	93,68%	91,64%	92,38%	96,00%	95,00%
4	Cómo califica la claridad de la información suministrada sobre las normas y horarios de visita durante su estadía en la institución	95,32%	91,58%	90,18%	93,33%	94,00%	95,00%
5	La claridad con respecto a la información brindada por el profesional en cuanto a su diagnóstico y tratamiento fue:	94,89%	91,05%	89,82%	79,05%	96,00%	94,00%
6	Cómo califica la claridad en la información que se dieron con respecto a las acciones para continuar su tratamiento una vez egrese de la institución	94,47%	94,74%	91,27%	96,19%	96,00%	91,00%
7	Cómo califica las actividades lúdicas realizadas durante su tratamiento	93,62%	93,16%	92,73%	94,29%	98,00%	95,00%
8	Como califica el orden, el aseo y comodidad de las instalaciones físicas donde fue atendido	95,74%	88,95%	93,82%	96,19%	98,00%	93,00%
9	El servicio de alimentación durante su estancia fue:	95,32%	95,26%	95,27%	98,10%	96,00%	98,00%
10	Como calificaría su experiencia global respecto a los servicios que ha recibido en la institución:	95,32%	93,16%	91,27%	97,14%	100,00%	96,00%
11	¿Conoce los derechos y deberes como paciente?	100,00%	100,00%	98,18%	95,24%	100,00%	100,00%
12	¿Le dieron información de que medios utilizar en caso de querer presentar un reclamo, sugerencia o felicitación?	100,00%	97,37%	96,36%	95,24%	100,00%	75,00%
13	¿Recomendaría a sus familiares y amigos utilizar los servicios de la institución?	100,00%	97,89%	98,18%	100,00%	100,00%	100,00%
<b>Promedio de Satisfacción</b>		<b>95,78%</b>	<b>94,05%</b>	<b>93,23%</b>	<b>94,36%</b>	<b>97,38%</b>	<b>93,92%</b>
Estándar		95,00%	95,00%	95,00%	95,00%	95,00%	95,00%

Estándar >= 95%
Aceptable 85 - 94.9%
Deficiente < 85%

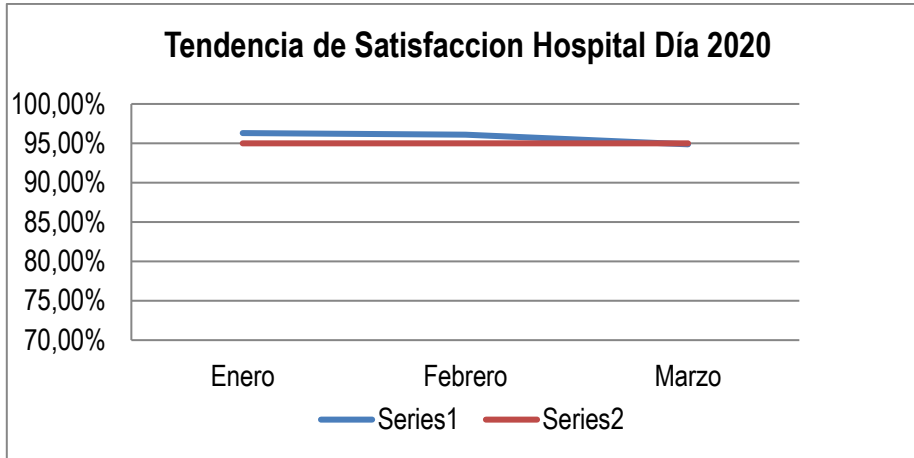


**Hospital día:** Las encuestas hospital día se realizaron hasta el mes de marzo; debido al inicio de la cuarentena se suspendió la fase hospital día, por Las medidas que se tomaron por el riesgo de contagio.

Encuesta de Satisfaccion de Hospital día 2020				
No	Pregunta	Enero %	Febrero %	Marzo %
1	Cómo califica el trato recibido por el personal (Personal de portería, personal administrativo y personal asistencial)	94,78%	98,00%	96,92%
2	La puntualidad en la atención de acuerdo con las actividades y servicios programados:	93,91%	94,00%	92,31%
3	Cómo califica la claridad de la información suministrada sobre las normas y horarios de visita durante su estadía en la institución	94,78%	93,00%	93,85%
4	La claridad con respecto a la información brindada por el profesional en cuanto a su diagnóstico y tratamiento fue:	95,65%	94,00%	90,77%
5	Cómo califica la claridad en la información que se dieron con respecto a las acciones para continuar su tratamiento una vez egrese de la institución	95,65%	96,00%	93,85%
6	Cómo califica las actividades lúdicas realizadas durante su tratamiento	95,65%	96,00%	93,85%
7	Como califica el orden, el aseo y comodidad de las instalaciones físicas donde fue atendido	94,78%	95,00%	93,85%
8	El servicio de alimentación durante su estancia fue:	97,39%	95,00%	92,31%
9	Como calificaría su experiencia global respecto a los servicios que ha recibido en la institución:	93,04%	93,00%	92,31%
10	¿Conoce los derechos y deberes como paciente?	100,00%	100,00%	100,00%
11	¿Le dieron información de que medios utilizar en caso de querer presentar un reclamo, sugerencia o felicitación?	100,00%	100,00%	100,00%
12	¿Recomendaría a sus familiares y amigos utilizar los servicios de la institución?	100,00%	99,00%	98,46%
<b>Promedio de Satisfaccion</b>		<b>96,30%</b>	<b>96,08%</b>	<b>94,87%</b>
<b>Estándar</b>		<b>95,00%</b>	<b>95,00%</b>	<b>95,00%</b>

Estándar >= 95%
Aceptable 85 - 94.9%
Deficiente < 85%

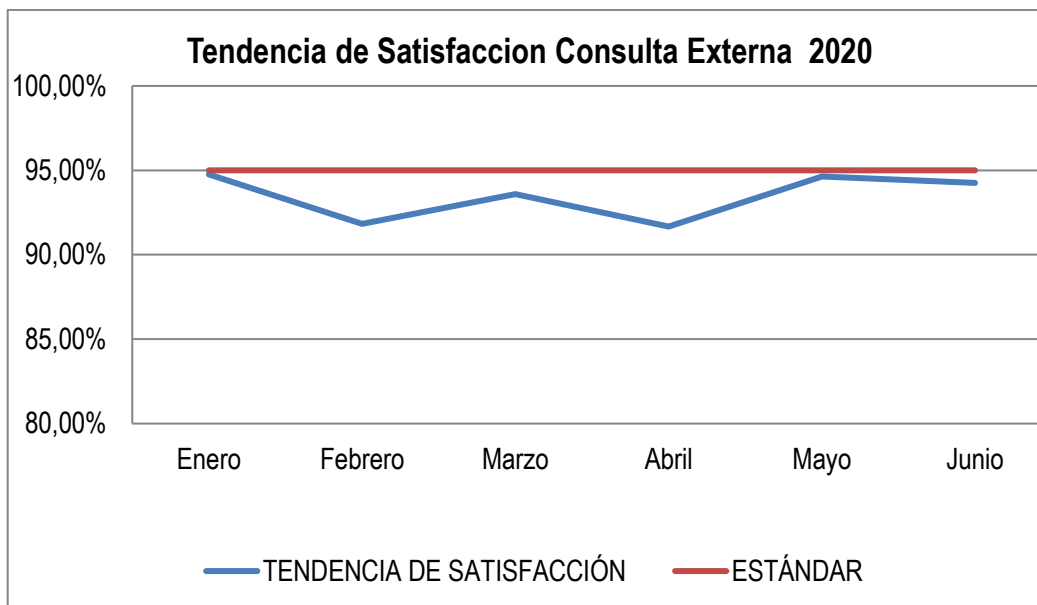




### Consulta externa:

Encuesta de Satisfaccion de Consulta Externa 2020							
No	Pregunta	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
		%	%	%	%	%	%
1	La facilidad para conseguir la cita fue:	87,20%	74,40%	84,80%	79,17%	85,83%	89,17%
2	Cómo califica el trato recibido por el personal (Personal de porteria, personal administrativo y personal asistencial)	92,80%	91,20%	91,20%	91,67%	92,50%	95,00%
3	La puntualidad en la atención fue:	92,80%	86,40%	91,20%	91,67%	93,33%	95,00%
4	La claridad con respecto a la información brindada por el profesional en cuanto a su diagnostico y tratamiento fue:	93,60%	89,60%	92,00%	92,50%	99,17%	93,33%
5	Como califica el orden y el aseo de las instalaciones físicas donde fue atendido:	92,80%	92,00%	90,40%	94,17%	94,17%	95,83%
6	Como calificaría su experiencia global respecto a los servicios que ha recibido en la institución:	93,60%	92,80%	92,80%	96,67%	95,00%	96,67%
7	¿Conoce los derechos y deberes como paciente?	100,00%	100,00%	100,00%	91,67%	100,00%	95,83%
8	¿Le dieron información de que medios utilizar en caso de querer presentar un reclamo, sugerencia o felicitación?	100,00%	100,00%	100,00%	87,50%	91,67%	87,50%
9	¿Recomendaría a sus familiares y amigos utilizar los servicios de la institución?	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
<b>Promedio de Satisfaccion</b>		<b>94,76%</b>	<b>91,82%</b>	<b>93,60%</b>	<b>91,67%</b>	<b>94,63%</b>	<b>94,26%</b>
Estándar		95,00%	95,00%	95,00%	95,00%	95,00%	95,00%

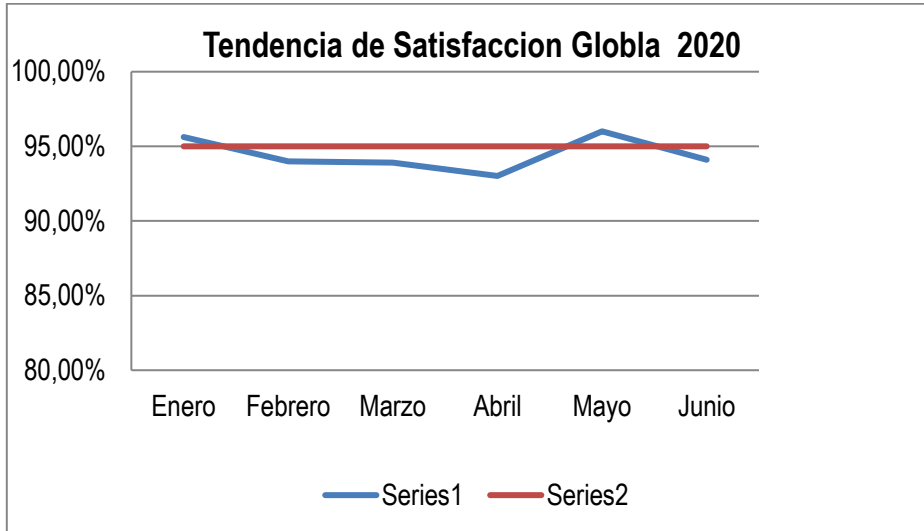
Estándar >= 95%
Aceptable 85 - 94.9%
Deficiente < 85%



## Satisfacción global

Satisfaccion Global del usuario 2020						
Servicio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Consulta Externa	94,76%	91,82%	93,60%	94,36%	97,38%	94,26%
Hospital Total	95,78%	94,05%	93,23%	91,67%	94,63%	93,92%
Hospital Dia	96,30%	96,08%	94,87%			
Satisfaccion Global	95,61%	93,98%	93,90%	93,02%	96,01%	94,09%
Estandar	95,00%	95,00%	95,00%	95,00%	95,00%	95,00%

Sobresaliente >= 95%
Aceptable 85% - 94.9%
Deficiente < 85%



## 7. CONCLUSION

La ESE HOSPITAL CARISMA, como resultado en el primer semestre de la vigencia 2020, logró en términos de respuesta oportuna a las expresiones de las PQRSF de la ESE CARISMA el 99 %, se espera un 100% para su cumplimiento total como lo exige la ley, igualmente acciones que subsanen la causa raíz de las situaciones que se vienen presentando de manera repetitiva dentro de la vigencia

**YON ALEJANDRO VÁSQUEZ ÁLVAREZ**  
Oficina Asesora Control interno