



E.S.E. CLINICA DE MATERNIDAD RAFAEL CALVO C.

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LA RECEPCION, TRÁMITE Y
RESOLUCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS EN
LA ESE CLINICA DE MATERNIDAD RAFAEL CALVO C.
Ley 1474/2011 Art. 76**

**PERIODO EVALUADO: SEGUNDO SEMESTRE DE 2021
(Julio a Diciembre de 2021)**

**ASESOR DE CONTROL INTERNO
Juan Carlos Cárcamo García**

Cartagena de Indias D.T Y C, Diciembre de 2021



**INFORME DE SEGUIMIENTO A LA RECEPCION, TRÁMITE Y
RESOLUCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS EN LA
ESE CLINICA DE MATERNIDAD RAFAEL CALVO C.
Ley 1474/2011 Art. 76**

INTRODUCCIÓN

El sistema de quejas, reclamos y solicitudes constituye un elemento de carácter estratégico y a su vez una herramienta gerencial para la toma de decisiones, el control y mejoramiento continuo institucional, que permite visualizar su entorno de manera transversal, toda vez que afecta o fortalece la prestación del servicio y el cumplimiento de los objetivos misionales de la entidad.

De igual forma permite dar respuesta a todas aquellas inquietudes y necesidades de los usuarios y de esta forma combatir las debilidades o amenazas de la Institución.

El presente informe se basa en la normatividad vigente que establece que en todas las entidades del Estado deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, reclamos y solicitudes de la comunidad. Además se instituye que se realice semestralmente un informe sobre el particular, consagrado en la Ley 1474 de 2011 art. 76 o Estatuto Anticorrupción.



**INFORME DE SEGUIMIENTO A LA RECEPCION, TRÁMITE Y
RESOLUCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS EN LA
ESE CLINICA DE MATERNIDAD RAFAEL CALVO C.
Ley 1474/2011 Art. 76**

1. OBJETIVO:

Dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011, artículo 76, que determina la exigencia de la elaboración por parte de la Oficina de Control Interno, o quien haga sus veces, del informe semestral de Quejas, Sugerencias y Reclamos, así:

“Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”.

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.

En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público. La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar....”

2. ALCANCE:

El presente informe corresponde a la evaluación de la gestión de las quejas, reclamos y solicitudes presentadas por los usuarios durante el periodo correspondiente del mes de Julio al mes de Diciembre de 2021, de conformidad con el informe presentado por el área encargada y los procedimientos documentados; así como también, se realiza



**INFORME DE SEGUIMIENTO A LA RECEPCION, TRÁMITE Y
RESOLUCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS EN LA
ESE CLINICA DE MATERNIDAD RAFAEL CALVO C.
Ley 1474/2011 Art. 76**

un análisis de oportunidad en la gestión de las peticiones y solicitudes radicadas en la entidad para el período evaluado.

3. METODOLOGIA:

Para evidenciar el cumplimiento de los compromisos se tendrá en cuenta las técnicas de auditoria generalmente aceptadas.

4. MARCO NORMATIVO:

- Constitución Política de 1991, artículos 23 y 74, en cuanto consagran el derecho de presentar ante las autoridades peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular y obtener pronta y adecuada respuesta.
- Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción).
- Ley 962 de 2005 sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del estado, y particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

5. EVALUACION:

5.1 SEGUIMIENTO AL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LOS MECANISMOS CREADOS PARA LA RECEPCIÓN Y GESTION DE LAS PQRS.






En cumplimiento de lo señalado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la ESE Clínica de Maternidad Rafael Calvo C. cuenta con una dependencia responsable, encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Para tales efectos se designó a través de resolución 0306 de 2012 a la Subdirección Científica de la ESE Clínica, a través de la cual se establecen los tiempos para su gestión y trámite. Así mismo, se cuenta con personal de apoyo en el desarrollo de este proceso.



**INFORME DE SEGUIMIENTO A LA RECEPCION, TRÁMITE Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS EN LA ESE CLINICA DE MATERNIDAD RAFAEL CALVO C.
Ley 1474/2011 Art. 76**

En adición a lo anterior, se verifica que se encuentran establecidos por la ESE Clínica los siguientes mecanismos de participación ciudadana relacionadas con este requerimiento y que son materia de análisis en el presente informe así:

-  Oficina de Atención al Usuario - SIAU.
-  Línea PBX: 6724060 Ext 108.
-  Correo Institucional (siau@maternidadrafaelcalvo.gov.co)
-  Línea Gratuita Nacional 018000-952210.
-  Buzones de Sugerencias

A continuación se inspecciona la implementación y funcionamiento de los mecanismos señalados para la recepción de las peticiones, sugerencias, quejas y reclamos:

Al realizar seguimiento al funcionamiento de las líneas telefónicas se evidencia que el servicio de las líneas 018000-952210 y (605) 6724060, se encuentran en normal operación.

5.2. SEGUIMIENTO A LOS PUNTOS DE CONTROL DEL PROCEDIMIENTO ADOPTADO.

Dentro del proceso de recepción, trámite y resolución de quejas, sugerencias y reclamos en la ESE Clínica se evidencia la implementación de los siguientes puntos de Control:

- ❖ El proceso correspondiente al Sistema de Información a usuarios se encuentra incorporado al programa de auditoria que adelanta el área de Control Interno de la entidad.
- ❖ Los correos remitidos al buzón de correo son reenviados a la cuenta de correo de la Subdirección Científica para su conocimiento y seguimiento; sin perjuicio del ajuste que requiere la página web en el formulario de quejas y reclamos.



**INFORME DE SEGUIMIENTO A LA RECEPCION, TRÁMITE Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS EN LA ESE CLINICA DE MATERNIDAD RAFAEL CALVO C.
Ley 1474/2011 Art. 76**

- ❖ Los registros de solicitudes radicadas en recepción son sistematizadas para su verificación y análisis de oportunidad.
- ❖ Se presenta informe de la Gestión de PQRS por el funcionario asignado a las áreas de Subdirección Científica y Control Interno.

5.3. SEGUIMIENTO A LA GESTION DE SOLICITUDES, QUEJAS Y RECLAMOS (SIAU).

Fuente: Informe de gestión de Quejas Oficina de Atención al Usuario.

Responsable: Dra. Clarena Ceballos – Subdirectora Científica.

Período: Segundo Semestre 2021 (Julio – Diciembre de 2021).

En cumplimiento de la resolución 0306 de 2012, la Subdirección Científica con apoyo de la Oficina de SIAU presentó informe correspondiente al Segundo semestre de 2021 del proceso de recepción, trámite y gestión de las de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones presentadas.

A continuación se presenta un análisis descriptivo con la base de datos suministrada por la oficina de SIAU, para el seguimiento y revisión de los procesos de PQRSF con corte a Diciembre de 2021:

RESULTADOS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES RECEPCIONADAS.

Durante el periodo de **JULIO** a **DICIEMBRE** del 2021 se recibieron en total en la E.S.E Clínica Maternidad Rafal Calvo **103** PQRSF y son representadas de la siguiente forma:

TIPIFICACIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Tipificación de PQRS		
Concepto	Total	%
Quejas	45	44%
Sol. Información/Petición		0%



**INFORME DE SEGUIMIENTO A LA RECEPCION, TRÁMITE Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS EN LA ESE CLINICA DE MATERNIDAD RAFAEL CALVO C.
Ley 1474/2011 Art. 76**

Sugerencias	9	9%
Felicitaciones	48	47%
Reclamos	1	1%
Denuncia		0%
Total	103	100%

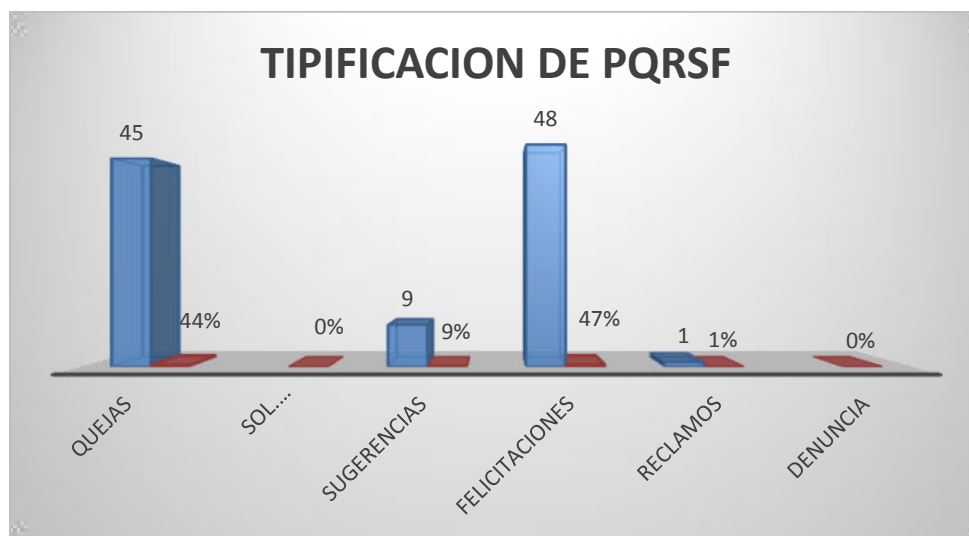


Grafico No. 1

Existen diferentes tipos de solicitudes que se pueden presentar a través de los mecanismos habilitados en la E.S.E Clínica Maternidad Rafael Calvo, evidenciando que en este II semestre del año hubo un porcentaje de 44% en quejas y un 47% son felicitaciones resaltando la labor que se ha venido realizando la oficina en atención al usuario se puede observar que en este semestre hubo un incremento en las felicitaciones, y por último se destaca las Sugerencias el cual representa el 9% del total de PQRSF del 2do semestre de la vigencia, las cuales se tendrán en cuenta para elaborar las acciones de mejoras pertinentes con el fin de continuar brindando una atención con calidad y humanizada.

PQRSF RECIBIDAS POR MES								
Concepto	Semestre II						Total	%
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE		
Quejas	2	17	9	14	1	2	45	44%
Sugerencias	0	3	1	3	0	2	9	9%
Reclamos	0	0	1	0	0	0	1	1%
Felicitaciones	0	1	9	32	2	4	48	47%



**INFORME DE SEGUIMIENTO A LA RECEPCION, TRÁMITE Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS EN LA ESE CLINICA DE MATERNIDAD RAFAEL CALVO C.
Ley 1474/2011 Art. 76**

Solicitud de Información/Petición							0	0%
Denuncia							0	0%
Total	2	21	20	49	3	8	103	100%

Grafico No. 2



En el periodo que más se evidencio queja fue en el mes de agosto donde se interpusieron (17) quejas por los usuarios, y el mes con menos quejas fue noviembre con (1) queja.

QUEJAS POR MOTIVO CMRC

A continuación se presenta de manera consolidada y organizada por tipos, en forma absoluta y porcentual, las quejas registradas dentro del período evaluado:

TIPIFICACIÓN DE QUEJAS		
MOTIVO	Total Quejas	%
Fallas en la atención	16	36%
Fallas en la información	2	4%
Fallas en la infraestructura	0	0%
Fallas en aseo	8	18%
Alimentación	9	20%
Vigilancia	0	0%
lenguaje inapropiado	9	20%
Atención asistencial	1	2%
Consulta de Información		0%
TOTAL	45	100%

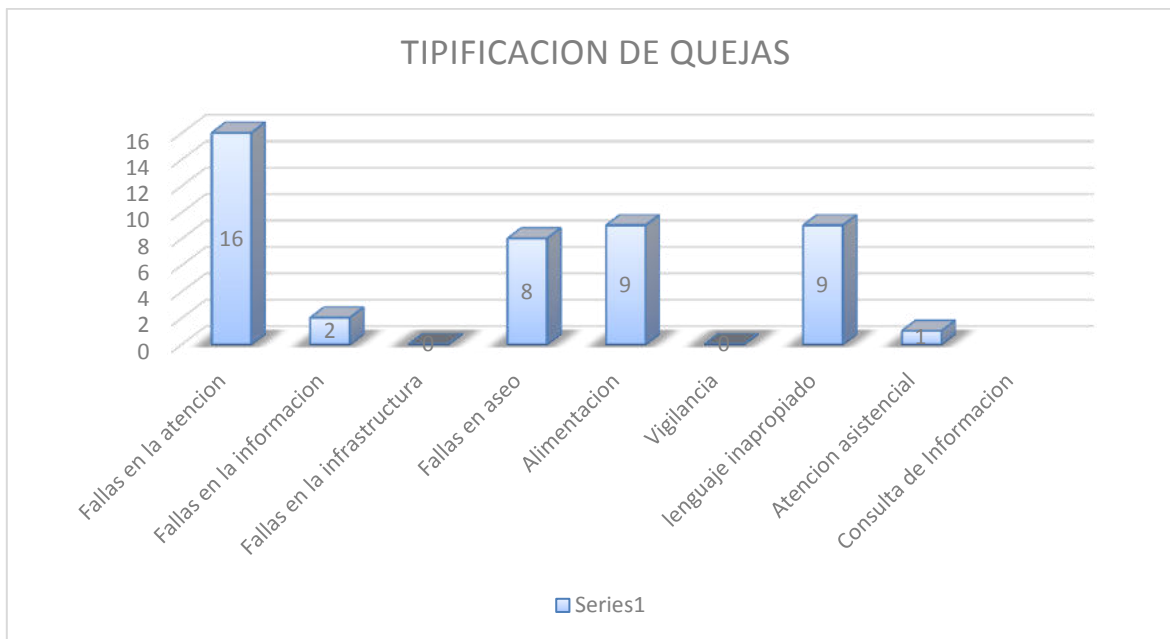


Grafico No. 3

DESCRIPCION DE LAS QUEJAS POR MOTIVOS CMRC

El principal motivo relacionado en las gráficas de Quejas, corresponden a las fallas en la atención asistencial, generada por los camilleros, médicos, especialistas, auxiliares y enfermeras, en los diferentes servicios con un total de 16 quejas, estas situaciones nos insta a realizar un plan de mejoramiento relacionado con la atención con calidad, humanizada e inclusiva, se debe insistir en seguir realizando jornadas de sensibilización sobre humanización en los servicios de la salud, en las diferentes áreas de la clínica y sensibilización de DERECHOS Y DEBERES de los usuarios, con el fin de que conozcan los derechos y compromisos que tienen como usuarios de la E.S.E Clínica Maternidad Rafael Calvo, así mismo con el personal asistencial, es importante manifestar que sigue siendo la queja más frecuente, la demora en la atención en el área de triage, no acompañamiento de los familiares y la falta de espacios para estos.

Como segundo factor, le sigue fallas por dietas a deshoras con un total de 9, fallas en el aseo de las instalaciones con un total de 8, lenguaje inapropiado con un total de 9 y finalizando con fallas en la información con un total de 2, se realizó las respectivas gestiones por parte de SIAU para buscar soluciones a todas estas inconformidades.

TIPIFICACION POR SUGERENCIA

TIPIFICACIÓN POR SUGERENCIA		
MOTIVO	Total Sugerencia	%
Fallas en la atención	6	67%
Fallas en la infraestructura	0	0%
Fallas en aseo	1	11%
Alimentación	2	22%
Vigilancia	0	0%
Fallas en la Infraestructura	0	0%
Lenguaje inapropiado	0	0%
violación de derechos	0	0%
Consulta de información	0	0%
TOTAL	9	100%



Grafico N° 4

Según lo evidenciado en la gráfica anterior podemos observar que el 67% (6 fallas) de las sugerencias van dirigidas a mejorar en la atención asistencial, lo cual nos indica que se debe afianzar el proceso de atención hacia los usuarios para seguir brindándoles un servicio integral e humanizado por el bienestar social del usuario que se atienden en nuestra institución.

Todas las anteriores situaciones evidencian que hay que realizar un plan de mejoramiento que nos lleve a lograr el objetivo como es brindar una atención con



**INFORME DE SEGUIMIENTO A LA RECEPCION, TRÁMITE Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS EN LA ESE CLINICA DE MATERNIDAD RAFAEL CALVO C.
Ley 1474/2011 Art. 76**

calidad, humanizada e inclusiva, teniendo en cuenta la salud de las personas y la imagen de la institución, para esto se hace necesario programar y realizar jornadas de capacitación sobre humanización de los servicios de la salud en general y generar campañas de impactos con el fin de concientizar a los funcionarios de la entidad que la atención debe ser oportuna y de calidad, y más aún cuando se trate de personas con alguna limitación física, visual y auditiva para así lograr el objetivo que es atender a las pacientes con calidad.

Así mismo, se observa que no se hace uso de la herramienta para adjuntar los archivos que soporten las respuestas emitidas a los usuarios de la clínica por la subgerencia científica o por la oficina de SIAU para saber cómo se están mejorando las condiciones que dieron lugar a las quejas reportadas, así como el detalle de las llamadas telefónicas, por lo que se recomienda registrar estos anexos como soportes de una efectiva gestión de la PQRSF.

TIPIFICACION DE RECLAMO

TIPIFICACIÓN DE RECLAMO		
MOTIVO	Total Reclamo	%
Atención asistencial	1	100%
Fallas en la infraestructura	0	0%
Fallas en el aseo	0	0%
Alimentación	0	0%
Vigilancia	0	0%
fallas en la infraestructura		0%
Lenguaje inapropiado	0	0%
Consulta de información		0%
Violación de derechos		0%
TOTAL	1	100%

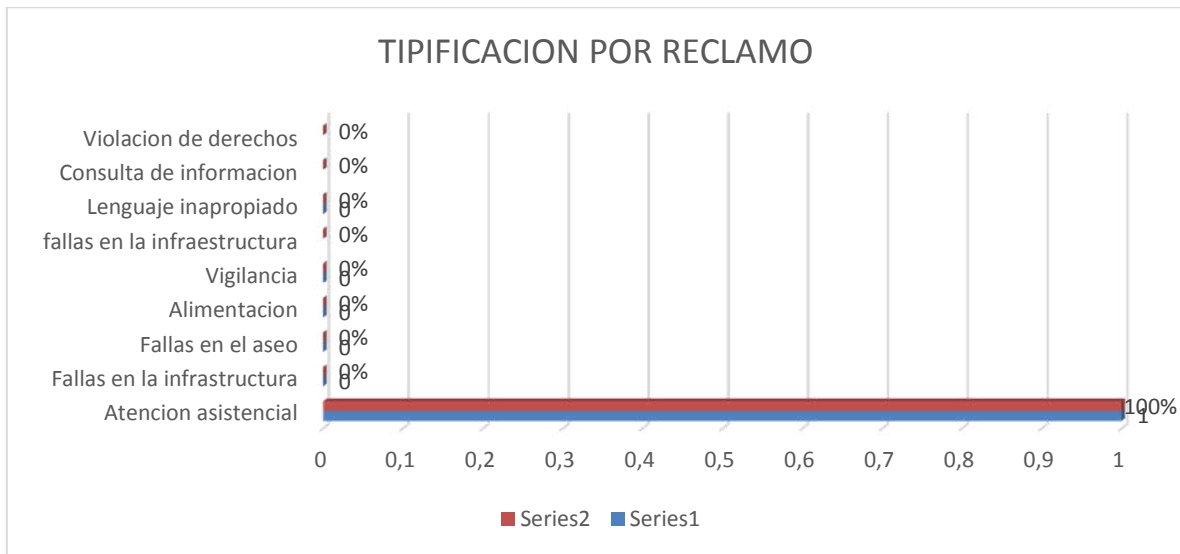


Grafico No. 5

La falla más frecuente en la cual se sigue evidenciado debilidad es en fallas en la atención asistencial, se debe enfatizar y hacer énfasis para seguir brindando un servicio humanizado e integral a cada uno de los usuarios que se atienden en nuestra institución para garantizarles un servicio óptimo y de calidad integral.

FELICITACIONES POR MOTIVO

TIPIFICACIÓN DE FELICITACIONES		
MOTIVO	Total Felicitaciones	%
Atención Asistencial	47	98%
Atención Administrativa	1	2%
TOTAL	48	100%



Grafico No. 6

Cabe resaltar que durante el segundo semestre de 2021 se evidenciaron algunas debilidades y fallas en la atención, pero a su vez también la posibilidad de una mejora en esta, dado que es significativa la muestra donde se logra ver la gratitud de pacientes bien atendidas que acudieron durante este semestre a la E.S.E Clínica Maternidad Rafael Calvo.

El 98% de las felicitaciones es para el área de atención asistencial, lo cual nos permite evidenciar que las usuarias a pesar de las dificultades que se puedan presentar en la institución se sienten satisfechas con los servicios brindados por el personal y se ve reflejado en las felicitaciones que obtuvimos en el II semestre del año, el cual nos ayuda a comprometernos a seguir y mejorar los servicios que se les brinda a los usuarios para garantizar su derecho a un trato digno.

Se recomienda que las FELICITACIONES se hagan extensivas de manera periódica al personal, área o persona que corresponda para estimular el trabajo de calidad y bien hecho. Porque no se observan estos registros por parte de la subgerencia científica o por la oficina de SIAU.

MEDIOS DE INGRESOS DE LAS PQRSF DE CMRC

MEDIO DE RECEPCIÓN	Semestre II						Total	%
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE		
<i>Medio</i>								
Buzones		1	9	32	3	7	52	50%
Página Web- Email							0	0%
Personal	2	20	11	17		1	51	50%
Telefónica							0	0%
TOTAL GENERAL	2	21	20	49	3	8	103	100%

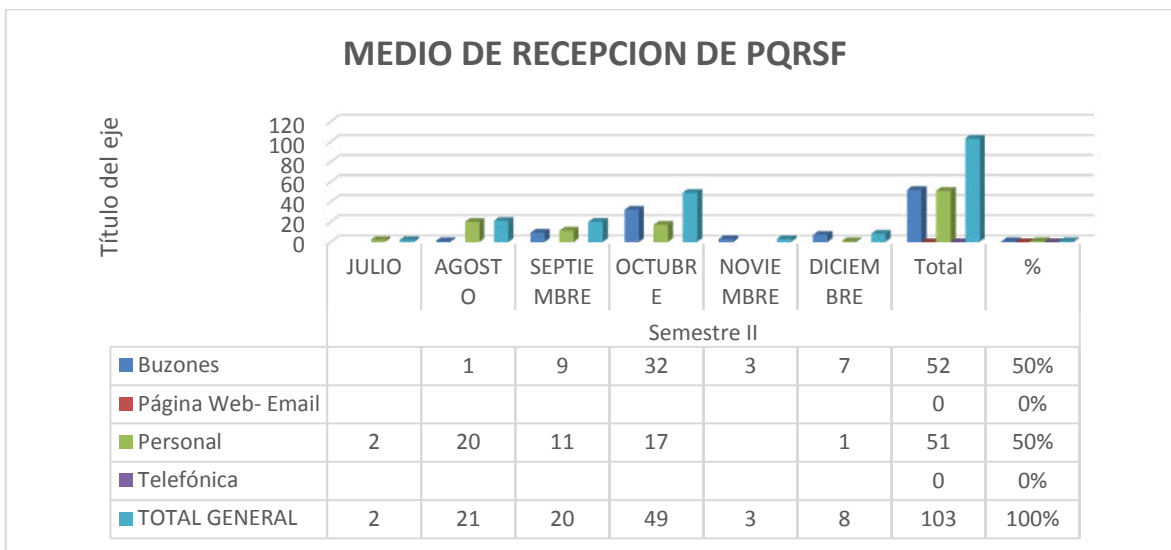


Grafico No. 7

Comparten como los medios más utilizados con un 52% el buzón de sugerencia ubicado en los diferentes servicios de la ESE Clínica Maternidad Rafael Calvo, se realiza apertura de este todas las semanas y le sigue la recepción de PQRSF el medio personal aumentando significativamente en comparación con el semestre anterior con un 51% como los canales más importantes en la recepción de PQRSF, recibiendo un total de 103 PQRSF.

OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS DE PQRSF

No se evidencian los archivos de respuestas emitidas a las PQRSF radicadas por los usuarios por parte de la Oficina de Atención SIAU, lo cual debe ser corregido para que se evidencien las contestaciones de estas dentro del término legal como mecanismo de satisfacción de los usuarios.

Razón por la cual se recomienda adjuntar los archivos que soporten las respuestas emitidas a los usuarios por la oficina de SIAU para mejorar la percepción por parte de esas usuarias y saber cómo se están mejorando las condiciones que dieron lugar a las quejas reportadas, por lo que se recomienda registrar estos anexos como soportes de una efectiva gestión de la PQRSF. Así mismo se recomienda adjuntar la identificación de las PQRSF con su respectivo código de registro y revisar periódicamente el funcionamiento del aplicativo SIAU para que se evite la duplicidad en los códigos de registros de PQRSF.



**INFORME DE SEGUIMIENTO A LA RECEPCION, TRÁMITE Y
RESOLUCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS EN LA
ESE CLINICA DE MATERNIDAD RAFAEL CALVO C.
Ley 1474/2011 Art. 76**

INDICADORES SIAU

NORMA	Nombre del Indicador	Fórmula	Unidad	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Acumulado	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
				Valores	R	Valores	R	Valores	R	Valores	R	Valores	R	Valores	R	Valores	R
CMRC 0256	Proporción de satisfacción global de usuarios de PS	Número de usuarios que respondieron "muy buena" o "buena" a la pregunta: ¿cómo calificará su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su PS?	Por ciento	36	88%	47	94%	45	90%	47	94%	50	94%	52	98%	50	94%
		Número de usuarios que respondieron la pregunta		41	50	50	50	53	53	53	53	68	73	122	53	150	
CMRC 0256	Proporción de usuarios que recomendará su PS a un familiar o amigo	Número de usuarios que respondieron "definitivamente sí" o "probablemente sí a la pregunta" ¿recomendará a sus familiares y amigos esta PS?	Por ciento	41	100%	48	96%	37	74%	50	100%	51	96%	49	92%	50	94%
		Número de usuarios que respondieron la pregunta		41	50	50	50	53	53	53	53	68	73	122	53	150	
CMRC 030	Tasa de Satisfacción Global	Número total de pacientes que se consideran satisfechos con los servicios recibidos por la PS	Por ciento	36	88%	47	94%	47	94%	48	96%	50	94%	50	94%	50	94%
		Número total de pacientes encuestados		41	50	50	50	53	53	53	53	68	73	122	53	150	



**INFORME DE SEGUIMIENTO A LA RECEPCION, TRÁMITE Y
RESOLUCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS EN LA
ESE CLINICA DE MATERNIDAD RAFAEL CALVO C.
Ley 1474/2011 Art. 76**

Según los registros, entre el mes de Julio y lo corrido de Diciembre de 2021 se adjunta la muestra de las encuestas aplicadas en los diferentes servicios donde se logra evidenciar un número significativo en la aplicación de estas, permitiendo evidenciar un acumulado de un 97% en satisfacción de las usuarias, esto nos insta a continuar brindando una atención con calidad tomando todos y cada uno de los hallazgos evidenciados y aplicando acciones de mejoras que permitan continuar la calidad de la atención prestada en la E.S.E Clínica Maternidad Rafael Calvo.



**INFORME DE SEGUIMIENTO A LA RECEPCION, TRÁMITE Y
RESOLUCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS EN LA
ESE CLINICA DE MATERNIDAD RAFAEL CALVO C.
Ley 1474/2011 Art. 76**

TRABAJO SOCIAL

Cabe resaltar que esta área se está dando a conocer en la clínica y viene socializando mecanismos que permitan brindar una atención humanizada y gestionando las diferentes situaciones que se presentan en el diario vivir en los diferentes servicios de la E.S.E Clínica Maternidad Rafael Calvo, es importante manifestar que está en proceso de construcción y de visibilización el área de trabajo social.

ESTUDIOS SOCIOECONOMICOS

Durante el periodo de julio a diciembre se realizaron **54** estudios socioeconómicos que permitieron conocer a fondo el entorno económico, social, cultural de cada uno de las usuarias que en su momento lo requirieron y esta descrito de la siguiente forma:

- **Julio:** 9
- **Agosto:** 8
- **Septiembre:** 9
- **Octubre:** 6
- **Noviembre:** 15
- **Diciembre:** 7

INTERCONSULTAS

Durante el periodo de julio a diciembre se realizó 20 interconsultas, estas interconsultas permitió brindarle al usuario una atención humanizada y de manera integral buscando el bienestar social del usuario.

- **Julio:** 0
- **Agosto:** 0
- **Septiembre:** 0
- **Octubre:** 8
- **Noviembre:** 6
- **Diciembre:** 6



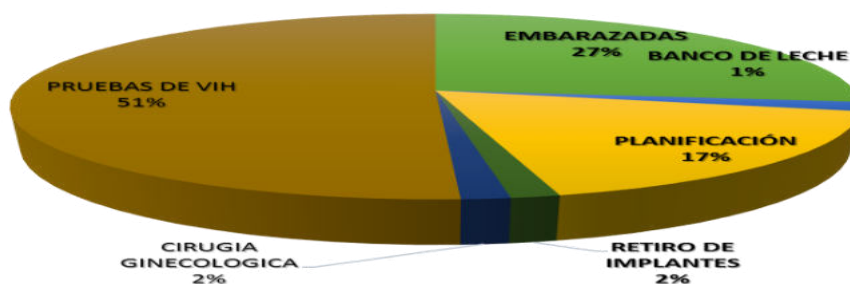
**INFORME DE SEGUIMIENTO A LA RECEPCION, TRÁMITE Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS EN LA ESE CLINICA DE MATERNIDAD RAFAEL CALVO C.
Ley 1474/2011 Art. 76**

INFORME AFILIACIONES JORNADA ESPECIAL PARA POBLACIÓN MIGRANTE VENEZOLANA EN EL MARCO DEL ESTATUTO TEMPORAL DE PROTECCIÓN DICIEMBRE 20 DE 2021

La Clínica Maternidad Rafael Calvo apoyó en la jornada especial para población migrante venezolana, podemos observar en el siguiente informe las pacientes captadas en la jornada en migración Colombia (Cartagena) el día 20 de diciembre del 2021.

PACIENTE ATENDIDOS POR LA ESE MRC CONVENIO PIC-DADIS

PROGRAMA	CANTIDAD
EMBARAZADAS	17
BANCO DE LECHE	1
PLANIFICACIÓN	11
RETIROS DE IMPLANTES	1
CIRUGÍA GINECOLÓGICA	1
PRUEBAS DE VIH	32
TOTAL	63



ABORDAJE DIRECTO DE LOS GRUPOS POBLACIONALES PRIORIZADOS

Se observa que desde la oficina de atención al usuario se brindó apoyo al programa complementario de prevención, dirigido a mujeres trabajadoras sexuales y extranjeras, que consisten en brindar atención integral con énfasis en educación, orientación e información sobre salud sexual y reproductiva garantizando el método de planificación (implante subdermico “jadelle”)

- **300 aproximadamente.**



**INFORME DE SEGUIMIENTO A LA RECEPCION, TRÁMITE Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS EN LA ESE CLINICA DE MATERNIDAD RAFAEL CALVO C.
Ley 1474/2011 Art. 76**

INFORME DE REGISTRADURIA IV TRIMESTRE 2021 (OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE) 2021

Desde el área de atención al usuario se brinda apoyo al servicio de Registraduría donde se evidencia una producción de 116 registros civiles realizados en los meses de octubre-noviembre-diciembre hasta la fecha de corte 27 de diciembre del año 2021.

Total niñ@s octubre: 32

Total niñ@s noviembre: 36

Total niñ@s diciembre: 48

APOYO A CONSULTA EXTERNA:

Desde el área de atención al usuario se brindó apoyo a las pacientes que no cuentan con los medios para desplazarse a la institución, ofreciéndoles los servicios de asignación de citas vía telefónica para valoración por Gineco-obstetricia, Ginecología laparoscópica y ecografías.

MANEJO Y SEGUIMIENTO PARA PROTOCOLO INSTITUCIONAL PARA PACIENTES VÍCTIMA DE VIOLENCIA SEXUAL, VIOLENCIA INTRAFAMILIAR, Y REPORTES REALIZADOS A ICBF

Los siguientes reportes se realizaron desde la oficina de atención al usuario SIAU brindándoles y garantizándoles a las usuarias sus derechos realizando acompañamiento en todo el proceso.

- **víctimas de violencia sexual (con reporte a ICBF menor de 14 años): 3**
- **violencia intrafamiliar: 2**
- **víctimas de violencia sexual (denuncia ante la sijn y fiscalía): 2**

ENTREGA DE BEBES NACIDOS EN LA E.S.E CLÍNICA MATERNIDAD RAFAEL CALVO:

Desde la oficina de atención al usuario se brindó acompañamiento a pacientes remitidas a UCI quien firma el consentimiento para entrega de recién nacido a sus familiares.



**INFORME DE SEGUIMIENTO A LA RECEPCION, TRÁMITE Y
RESOLUCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS EN LA
ESE CLINICA DE MATERNIDAD RAFAEL CALVO C.
Ley 1474/2011 Art. 76**

NIÑ@s:12

“JORNADA MAMITAS FELICES BEBES FELICES”

Se realizó esta jornada desde la oficina de atención al usuario con la intención de brindarles un rato de armonía a las pacientes y bebés que se encontraban hospitalizados el día 24 de diciembre, se gestionó donaciones que realizaron diferentes servicios y personas particulares.

6. RECOMENDACIONES:

- ✓ Publicitar y fomentar entre los usuarios los mecanismos de participación ciudadana y los derechos y deberes que tienen los usuarios de nuestra Entidad para que conozcan y hagan uso de los medios disponibles.
- ✓ Se recomienda capacitar y culturizar a los jefes y/o coordinadores de área en la cultura de la mejora continua y de lo importante que son las PQRSF en este objetivo de la atención humanizada.
- ✓ Garantizar el seguimiento y verificación en la dotación de los buzones de sugerencias de la ESE Clínica, así como sus tiempos de apertura para establecer una distribución periódica y equilibrada en la frecuencia de los datos.
- ✓ Continuar realizando un seguimiento estadístico a los tiempos de respuesta, tipo de requerimiento y tipo de peticionario en la oficina del SIAU de la entidad de manera diaria.
- ✓ Revisar periódicamente el funcionamiento del aplicativo SIAU para que se evite la duplicidad en los códigos de registros de PQRSF.
- ✓ Se recomienda adjuntar los archivos que soporten las respuestas emitidas a los usuarios por la subgerencia científica o por la oficina de SIAU para mejorar la percepción por parte de los usuarios y saber cómo se están mejorando las condiciones que dieron lugar a las quejas reportadas, por lo que se recomienda registrar estos anexos como soportes de una efectiva gestión de la PQRSF.



**INFORME DE SEGUIMIENTO A LA RECEPCION, TRÁMITE Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS EN LA ESE CLINICA DE MATERNIDAD RAFAEL CALVO C.
Ley 1474/2011 Art. 76**

- ✓ Se recomienda que las FELICITACIONES se hagan extensivas de manera periódica al personal, área o persona que corresponda para estimular el trabajo de calidad y bien hecho. Porque no se observan estos registros por parte de la subgerencia científica o por la oficina de SIAU.

CONCLUSION:

Dando cumplimiento al marco normativo, la Clínica Maternidad Rafael Calvo cuenta con un área de atención al usuario (SIAU) ubicada en las instalaciones de la Clínica, como eje de enlace entre la comunidad y la Clínica; se tienen implementados los procesos de recepción, registro, trámite y gestión de las solicitudes y peticiones radicadas por sus usuarios y partes de interés, entre los que tenemos los buzones de sugerencias, pagina web, atención al usuario y encuestas directas a los usuarios, entre otros. Sin embargo, llama la atención que no se evidencian respuestas a las quejas y reclamos por parte del área asignada a los usuarios lo cual debe ser corregido y proceder a mejorar en dicho aspecto.

De igual forma, mediante la Resolución 0306 se designó a la Subgerencia Científica de la ESE Clínica de Maternidad Rafael Calvo como oficina o dependencia responsable para recibir, atender y tramitar las quejas, sugerencias y reclamos que presenten los ciudadanos sobre los servicios que presta la entidad, dando cumplimiento a la Ley 1474 de 2011, que establece la necesidad de crear mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

El suscrito asesor recomienda garantizar el acceso y la oportunidad en las respuestas a las solicitudes, quejas y reclamos presentadas por los usuarios; así como acatar las sugerencias que estos presenten sobre los procesos y funcionamiento de la institución, con el fin de mejorar la prestación de los servicios, siempre y cuando la



**INFORME DE SEGUIMIENTO A LA RECEPCION, TRÁMITE Y
RESOLUCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS EN LA
ESE CLINICA DE MATERNIDAD RAFAEL CALVO C.
Ley 1474/2011 Art. 76**

entidad pueda dar viabilidad a las mismas, y en lo posible anexar los archivos adjuntos que evidencien dichas respuestas.

A manera de conclusión el suscrito asesor observa que de conformidad con el seguimiento realizado al proceso y los informes rendidos, se puede concluir que el sistema de quejas y reclamos de la ESE Maternidad Rafael Calvo se ajusta a las necesidades de los usuarios y cumple de forma aceptable con el marco normativo y el proceso de atención al usuario en su sede principal; sin embargo, no se evidencia los archivos de respuestas a los usuarios, así como acatar las sugerencias que estos presenten sobre los procesos y funcionamiento de la institución, con el fin de mejorar la prestación de los servicios, siempre y cuando la entidad pueda dar viabilidad a las mismas, y en lo posible anexar los archivos adjuntos que evidencien dichas respuestas, por lo que se recomienda con carácter urgente revisar y establecer medidas para subsanar este aspecto.

Lo anterior, sin perjuicio del cumplimiento de las recomendaciones y sugerencias extendidas en los demás aspectos descritos en el informe que se rinde.

Cordialmente,

JUAN CARLOS CARCAMO GARCIA
Asesor - Control Interno
ESE CMRC