



**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**

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 2019
(Julio a Diciembre de 2019)**

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

Cartagena de Indias D.T Y C, Diciembre de 2019



**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 2019, 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 estos procesos.



**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.
- Correo Institucional.
- 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 (095) 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:

- ❖ Se realiza seguimiento a las respuestas brindadas a los usuarios que realizan el registro de sugerencias, quejas, denuncias o reclamos en el formulario dispuesto en la página web o directamente al buzón físico en la sede principal (Alcibia).
- ❖ 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 Gerencia para su conocimiento y seguimiento; sin perjuicio del ajuste que requiere la página web en el formulario de quejas y reclamos.
- ❖ 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 gerencia 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. Erika Martínez – Subgerente Científico.

Período: Segundo Semestre 2019 (Julio – Diciembre de 2019).

En cumplimiento de la resolución 0306 de 2012, la Subgerencia Científica presentó informe correspondiente al Segundo semestre de 2019 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 2019:

PROCESO PQRSF:

La E.S.E Clínica de maternidad Rafael Calvo en cumplimiento de lo señalado en el artículo 76 de la ley 1474 del 2011 cuenta con una dependencia responsable de este proceso, la cual es encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que las usuarias formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la institución.



**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**

Dado lo anterior y a través de la resolución 0306 de 2012 la Subdirección Científica de la Maternidad Rafael Calvo establece los tiempos para su gestión y tramite, así mismo se cuenta con un personal de apoyo para el desarrollo de los procesos detallados con anterioridad.

MECANISMOS DE RECEPCIÓN PQRSF.

Se han establecido diferentes mecanismos de atención a las usuarias para la adecuada canalización de sus peticiones, esto con el fin de cumplir con el artículo 4° del decreto 1757 de 1994, los mecanismos habilitados son los siguientes:

- Oficina de Atención al Usuario
- Línea PBX: 6724060
- Correo Institucional.
- Línea Gratuita Nacional 018000-952210.
- Buzones de Sugerencias

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

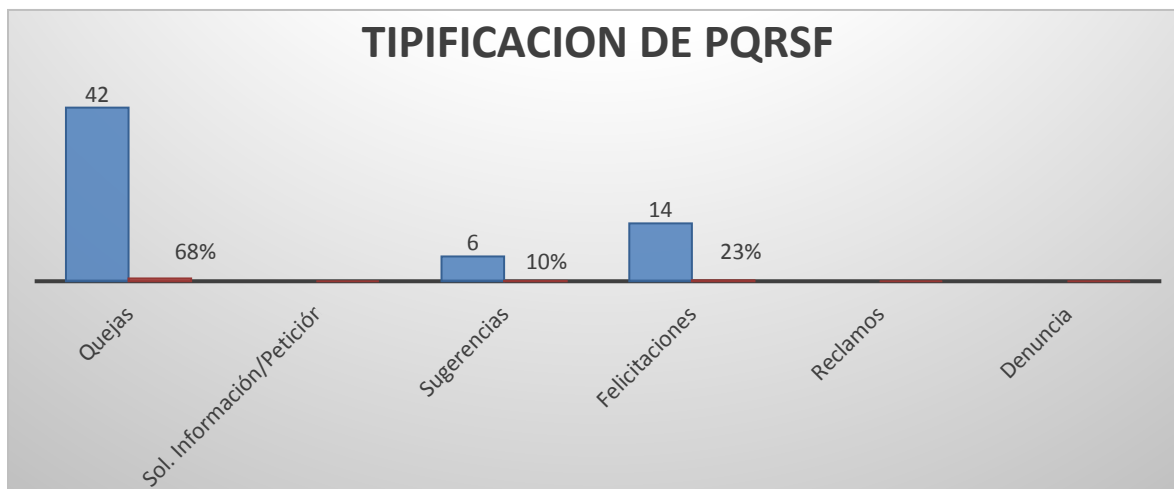
Durante el periodo de **JULIO** a **DICIEMBRE** del 2019 se recibieron en total en la E.S.E Clínica Maternidad Rafal Calvo **62** PQRSF y son representadas de la siguiente forma:

TIPIFICACIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Tipificación de PQRS		
Concepto	Total	%
Quejas	42	68%
Sol. Información/Petición		0%
Sugerencias	6	10%
Felicitaciones	14	23%
Reclamos		0%
Denuncia		0%

Total	62	100%
--------------	-----------	-------------

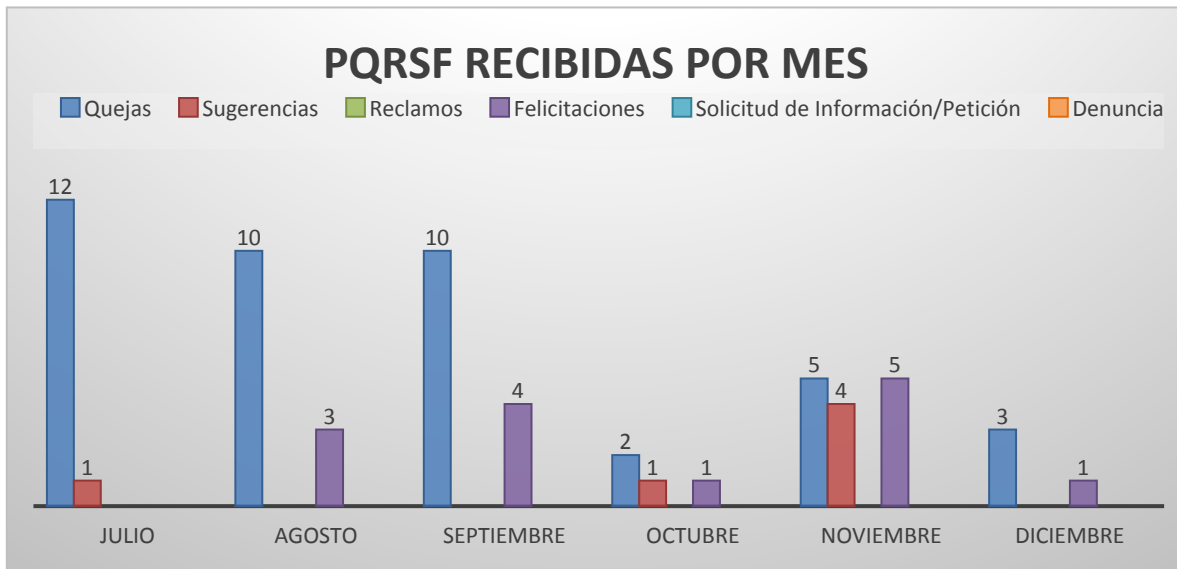
Grafico No. 1



Existen diferentes tipos de solicitudes que se pueden presentar a través de los mecanismos habilitados en la E.S.E Clínica Maternidad Rafael Calvo, resaltando la de mayor representación durante este semestre, las Quejas con un 68%, un porcentaje menor al semestre anterior con respecto a Fallas en la Atención, en el cual se evidencia demoras en la prestación de los servicios y actitud no adecuada de algunos médicos en la prestación de sus servicios. Otro aspecto importante son las Felicitaciones, el cual obtuvo un 23%, evidenciando un aumento con respecto al semestre anterior, lo cual refleja una mejoría en comparación al informe anterior, y por último se destaca las Sugerencias el cual representa el 10% del total de PQRSF del 2do semestre de la presente 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 I						Total	%
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE		
Quejas	12	10	10	2	5	3	42	68%
Sugerencias	1			1	4		6	10%
Reclamos							0	0%
Felicitaciones		3	4	1	5	1	14	23%
Solicitud de Información/Petición							0	0%
Denuncia							0	0%
Total	13	13	14	4	14	4	62	100%

Grafico No. 2



En el periodo que más se evidenció quejas fue en el mes de Julio donde se interpusieron (12) quejas por los usuarios, el mes que menos se evidenció quejas fue en el mes de Octubre solo se recibieron (2) quejas.

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.

TIPIFICACIÓN DE QUEJAS		
MOTIVO	Total Quejas	%
Fallas en la atención	24	57%
Fallas en la información		0%
Fallas en la infraestructura	4	10%
Fallas en aseo	2	5%
Alimentación	2	5%
Vigilancia	6	14%
lenguaje inapropiado	4	10%
Atención asistencial		0%
Consulta de Información		0%
TOTAL	42	100%

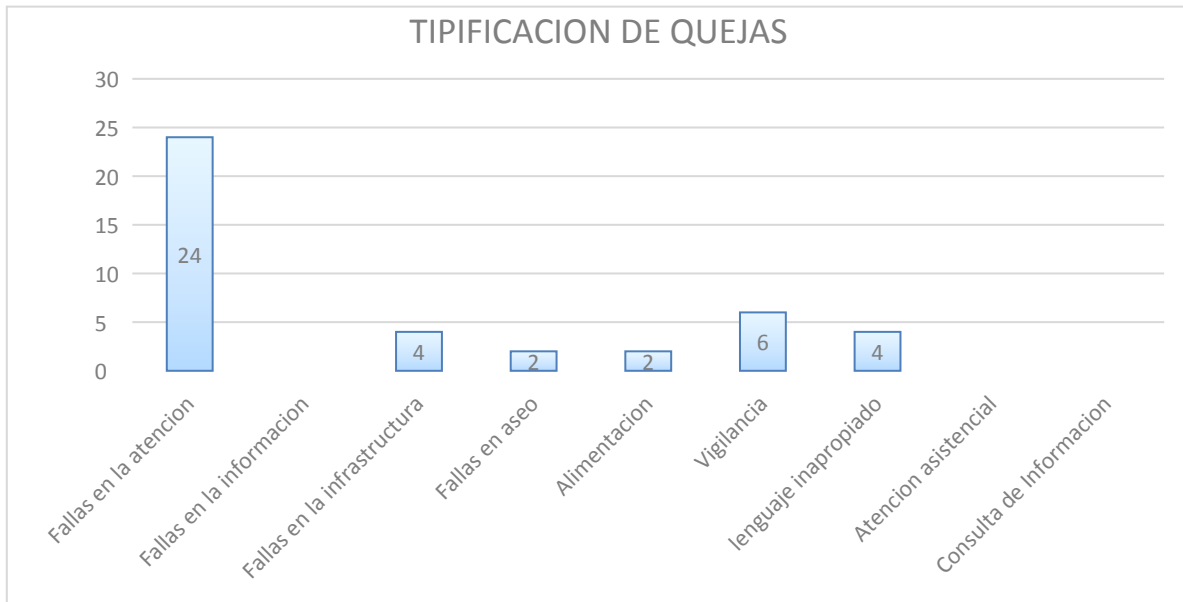


Grafico No. 3

DESCRIPCION DE LAS QUEJAS POR MOTIVOS CMRC

El principal motivo relacionado en las gráficas de Quejas, es las fallas en la atención asistencial, generada por los camilleros, médicos y enfermeras, en un 39%, presentando fallas en la prestación de los servicios y actitud no adecuada de médicos y especialistas, estas situaciones nos insta a realizar un plan de mejoramiento relacionado con la atención con calidad, humanizada e inclusiva. Durante el periodo de diciembre se realizó 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 ellos conozcan los compromisos que tienen como usuarios de la E.S.E Clínica Maternidad Rafael Calvo, 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, se encuentra fallas en el servicio de vigilancia también se debe tener en cuenta realizar sensibilizaciones a los vigilantes sobre brindar a las pacientes un trato respetuoso y humanizado; como tercer factor las fallas en la infraestructura, en algunas habitaciones, los baños se encuentran en mal estado, falta de mantenimiento en algunos aires acondicionados por goteras, habitaciones inhabilitadas.

TIPIFICACION POR SUGERENCIA

TIPIFICACIÓN POR SUGERENCIA		
concepto	Total Reclamos	%
Fallas en la atención	3	50%
Fallas en la infraestructura	1	17%
Fallas en aseo	1	17%
Alimentación		0%
Vigilancia	1	17%
Fallas en la Infraestructura		0%
Lenguaje inapropiado		0%
violación de derechos		0%
Consulta de información		0%
TOTAL	6	100%

Grafico N° 4

Según lo evidenciado en la gráfica anterior, podemos ver que el 50% de estas sugerencias van dirigidas a mejorar las fallas en la atención asistencial, lo cual indica que se debe revisar el proceso de atención en la E.S.E Clínica Maternidad Rafael Calvo, mirar las falencias y tomar las correcciones pertinentes para brindar una atención con calidad humanizada y oportuna que le permita a los usuarios continuar utilizando los servicios de la clínica.

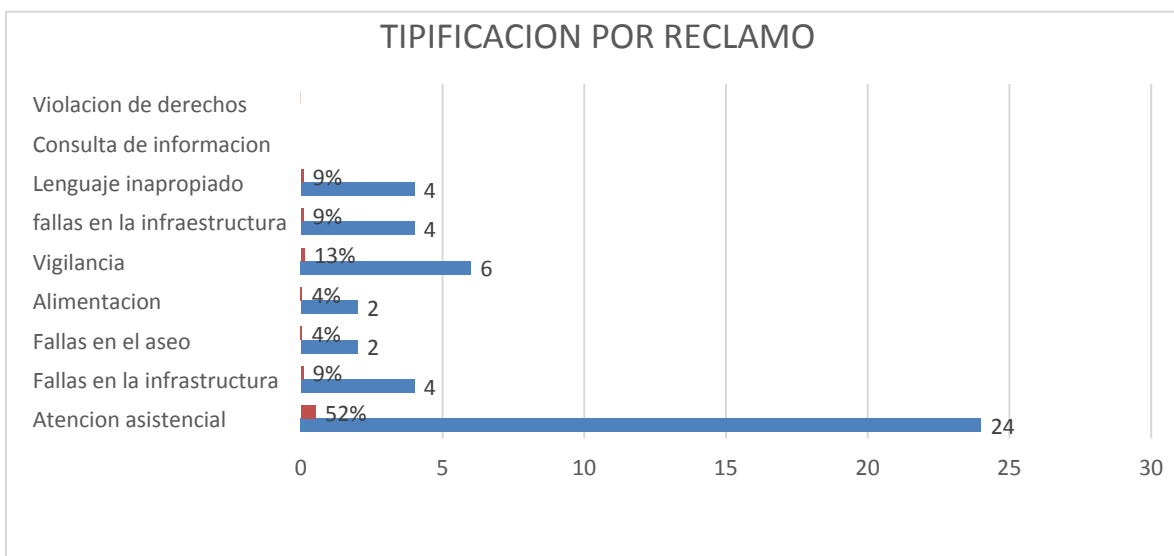
Todas las anteriores situaciones evidencian que hay que realizar un plan de mejoramiento que nos lleve a lograr el objetivo como es brindar una atención con calidad, humanizada e inclusiva, teniendo en cuenta la salud de las personas y la imagen de la institución, para esto se hace necesario programar y realizar jornadas de capacitación sobre humanización de los servicios de la salud en general y generar campañas de impactos con el fin de concienciar 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 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 Sugerencias	%
Atención asistencial	24	52%
Fallas en la infraestructura	4	9%
Fallas en el aseo	2	4%
Alimentación	2	4%
Vigilancia	6	13%
fallas en la infraestructura	4	9%
Lenguaje inapropiado	4	9%
Consulta de información		0%
Violación de derechos		0%
TOTAL	46	100%

Gráfico No. 5



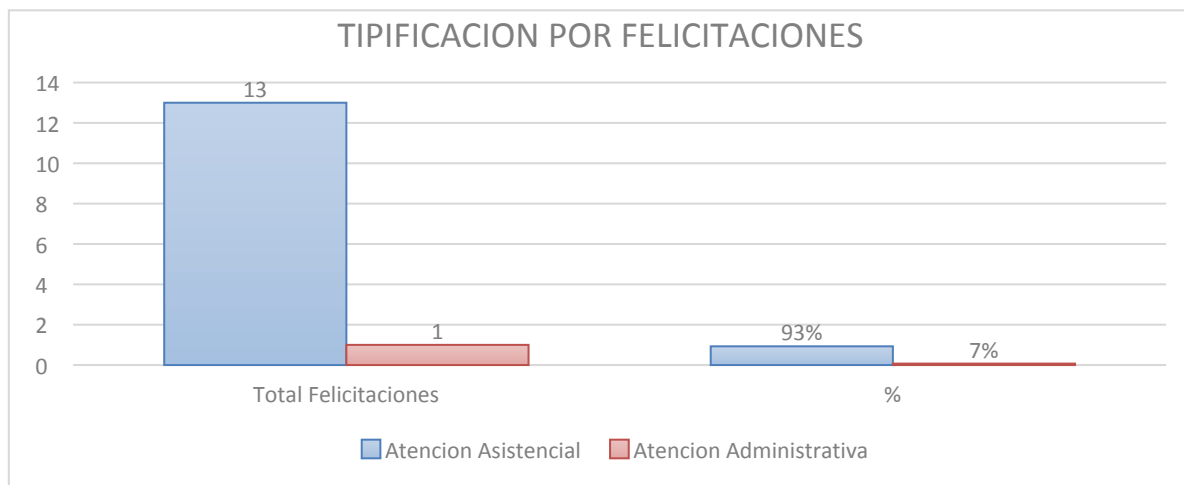
La falla más frecuente en la cual se sigue evidenciando debilidad es en fallas en la atención asistencial con un 52%, lo cual motiva a que se realicen capacitaciones para lograr así que toda la parte asistencial es decir médicos y especialistas, enfermeras y auxiliares, camilleros y conductores de ambulancias pueda brindar un trato más humanizado garantizando el derecho a recibir una atención con calidad y humanizada de las personas que acuden a esta entidad. Con un 13% el servicio de vigilancia es el segundo factor al que se debe sensibilizar en

humanización de los servicios para garantizar que la prestación de este se dé de la mejor manera.

FELICITACIONES POR MOTIVO

TIPIFICACIÓN DE FELICITACIONES		
Motivo	Total Felicidades	%
Atención Asistencial	13	93%
Atención Administrativa	1	7%
TOTAL	14	100%

Grafico No. 6



Cabe resaltar que durante el segundo semestre 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 93% de las felicitaciones es con respecto a la atención asistencial lo cual deja ver que los usuarios se sienten satisfechos con la prestación de nuestros servicios, es importante que cada día la atención pueda ser brindada de la mejor manera con calidad, oportunidad y sobre todo humanizada.

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			
Buzones	8	4	13	3	14	3	45	73%	
Página Web- Email							0	0%	
Personal	5	9	1	1		1	17	27%	
Telefónica							0	0%	
TOTAL GENERAL	13	13	14	4	14	4	62	100%	

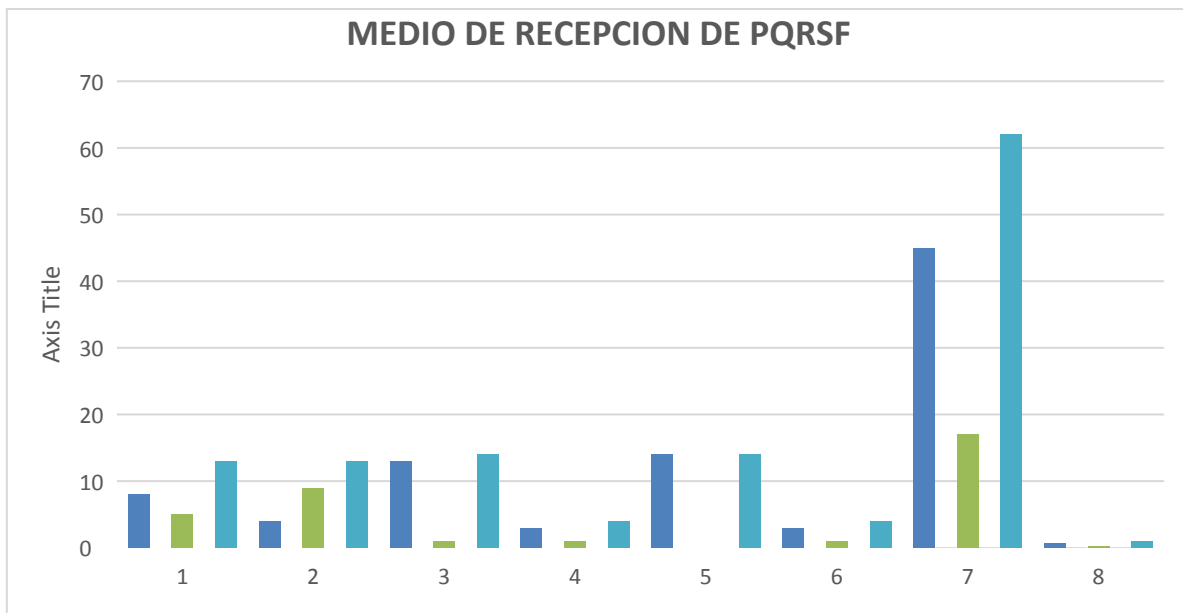


Grafico No. 7

El medio más utilizado con un 73% sin duda alguna siguen siendo los buzones de sugerencias ubicados en los diferentes servicios de la E.S.E Clínica Maternidad Rafael Calvo, seguido con un 27% aumentando significativamente las quejas recibidas personalmente en las Oficinas de Atención al Usuario esto se logra evidenciar con respecto al informe del primer semestre.



**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	Julio		Agosto		Septiembre		Octubre		Noviembre		Diciembre		Acumulado	
				Valores	R	Valores	R	Valores	R	Valores	R	Valores	R	Valores	R		
CMRC 0256	Proporción de satisfacción global de usuarios de IPS	Número de usuarios que respondieron "muy buena" o "buena" a la pregunta: ¿cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?	Por ciento	181	97%	146	97%	132	98%	144	96%	151	93%	60	95%	814	96%
		Número de usuarios que respondieron la pregunta		187		150		135		150		162		63		847	
	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a un familiar o amigo	Número de usuarios que respondieron "definitivamente sí" o "probablemente sí" a la pregunta: ¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?	Por ciento	185	99%	143	95%	130	96%	144	96%	152	94%	61	97%	815	96%
		Número de usuarios que respondieron la pregunta		187		150		135		150		162		63		847	
CMRC 030	Tasa de Satisfacción Global	Número total de pacientes que se consideran satisfechos con los servicios recibidos por la IPS	Por ciento	181	97%	143	95%	135	100%	142	95%	155	96%	59	94%	815	96%
		Número total de pacientes encuestados		187		150		135		150		162		63		847	



**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 la muestra de las encuestas aplicadas en los diferentes servicios se logra evidenciar un aumento significativo en la aplicación de estas, permitiendo evidenciar un acumulado de un 96% en satisfacción de los usuarios, 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.

TRABAJO SOCIAL

Cabe resaltar que esta área se está dando a conocer en la clínica tratando de 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 comprendido entre Julio y Diciembre se realizaron un total de **142** estudios socioeconómicos discriminados de la siguiente manera: en el mes de Julio se realizaron **33** estudios socioeconómicos, en Agosto **30**, en Septiembre **25**, en Octubre **24** en Noviembre **26** y en lo que va corriendo de Diciembre **4**, estos con la finalidad de soportar factura de pacientes con problemas administrativos a quienes se les brindó la atención en la institución.

INTERCONSULTAS

Durante el periodo comprendido entre Julio y Diciembre se realizaron **(19)** interconsultas discriminadas de la siguiente manera:

- **Julio: (3)**
- **Agosto: (3)**
- **Septiembre: (0)**
- **Octubre: (5)**
- **Noviembre: (7)**
- **Diciembre: (1)**

REPORTES REALIZADOS A ICBF

En el periodo comprendido entre Julio a Diciembre se realizaron en total **6** reportes a ICBF, discriminados de la siguiente manera; En el mes de Julio no se realizaron reportes en el mes de Agosto dos **(2)**, en Septiembre **(1)** uno, en Octubre no hubo reporte y en Noviembre se realizaron **(3)** reportes al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar **(ICBF)**. Estos reportes se realizan por casos de abuso sexual y menor sin identificación, este tipo de reporte tiene como finalidad poner en conocimiento ante este ente de control sobre la vulneración de los



**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**

derechos de estos menores, ellos suministran un radicado el cual queda como soporte para la clínica de que se puso en conocimiento los diferentes casos ante el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

ALIANZAS EXTRATEGICAS

Se realizó alianzas estratégicas con **CRUZ ROJA INTERNACIONAL** con la doctora Katherine Zapa Cárdenas, funcionaria de la entidad, donde se continuó brindando ayuda a pacientes extranjeras quienes en su momento presentaban algún tipo de dificultad económica para solventar dichas situaciones, a su vez se trabajó mancomunadamente con la **SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN, SECRETARÍA DEL INTERIOR EN EL PROGRAMA DE VÍCTIMAS DEL CONFLICTO y AMERICARES FUNDACION**, esto con el fin de brindar apoyo a las pacientes en sus diferentes situaciones presentadas durante su estancia hospitalaria.

Durante este periodo quedaron de manera pendiente por respuestas **(24)** PQRSF dado que en reiteradas ocasiones se le solicito la respuesta a la subgerencia científica y no se obtuvo de manera oportuna y dado que era necesario realizar el informe se hizo un cierre y esas quedaron en stop para continuar realizando el seguimiento pertinente.

6. RECOMENDACIONES:

- ✓ Publicitar y fomentar entre los usuarios los mecanismos de participación ciudadana y los derechos 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.
- ✓ 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.



**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**

- ✓ Revisar periódicamente el funcionamiento del aplicativo SIAU para que se evite la duplicidad en los códigos de registros de PQRSF.
- ✓ Realizar un plan de mejoramiento que nos lleve a lograr el objetivo como es brindar una atención con 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 concienciar a los funcionarios de 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.
- ✓ 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.
- ✓ 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 dichos aspectos.



**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**

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

De igual forma se debe garantizar el acceso en todo momento en la sede de la entidad, bien de manera directa o indirecta, para evitar sesgos en el análisis de la información que se recolecta y analiza. Para ello es importante realizar seguimiento y verificación en la dotación de los buzones de sugerencias y canales de comunicación de la ESE Clínica, así como sus tiempos de apertura para establecer una distribución periódica y equilibrada en la frecuencia de los datos.

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 CUMPLE** satisfactoriamente en oportunidad y tiempo a brindar las respuestas a los usuarios, así como acatar las sugerencias que estos presenten sobre los procesos y



**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**

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 de **INMEDIATO** esta situación.

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
(Original Firmado)