



**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: PRIMER SEMESTRE DE 2021
(01 de Enero a Junio 30 de 2021)**

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

Cartagena de Indias D.T Y C, Julio 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:

*“En toda entidad pública deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen relacionado 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...”.

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 01 de Enero a Junio 30 de 2021, de conformidad con informe presentado por el área encargada y los procedimientos documentados; así como también, se realiza 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).



**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**

- 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 PQRSF.

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 de Maternidad Rafael Calvo, 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.

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:



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

Al realizar seguimiento al funcionamiento de las líneas telefónicas se evidencia que el servicio de las líneas 018000-952210 y 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 PQRSF 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. Clarena Ceballos – Subgerente Científico.

Período: Primer Semestre 2021. (Enero – Julio 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**

En cumplimiento de la resolución 0306 de 2012, la Subgerencia Científica presentó informe correspondiente al Primer semestre de 2021 del proceso de recepción, trámite y gestión de las 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 30 de Junio de 2021:






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.

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



**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**

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

Durante el periodo de ENERO a JUNIO de 2021 se recibieron en total en la E.S.E Clínica Maternidad Rafal Calvo **28 PQRSF** y son representadas de la siguiente forma:

TIPIFICACIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Tipificación de PQRS		
Concepto	Total	%
Quejas	24	86%
Sol. Información/Petición		0%
Sugerencias		0%
Felicitaciones	3	11%
Reclamos	1	4%
Denuncia		0%
Total	28	100%

Grafico No. 1

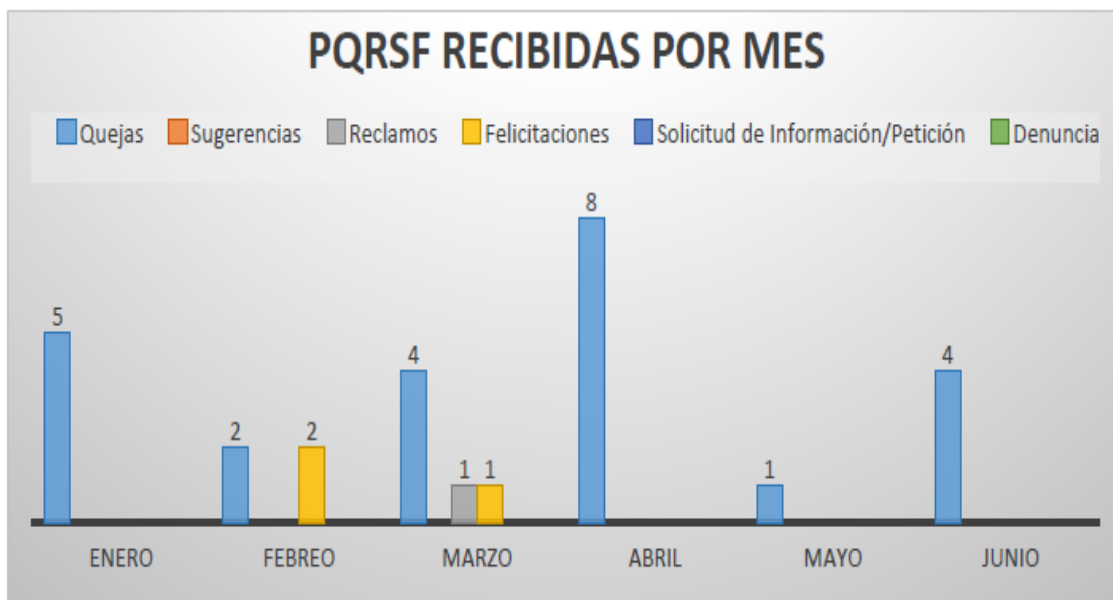
Existen diferentes tipos de solicitudes que se pueden presentar a través de los mecanismos habilitados en la E.S.E Clínica Maternidad Rafael Calvo, resaltando la de mayor representación durante este semestre, las Quejas, con un **86%**, un porcentaje menor al semestre anterior con respecto a Fallas en la Atención, en el cual se evidencia demoras en la prestación de los servicios y actitud no adecuada de algunos médicos, dietas en los menús de cada día en la prestación de sus servicios. Otro aspecto importante son las Felicitaciones, el cual obtuvo un 11%, 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.



**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**

PQRSF RECIBIDAS POR MES CMRC

PQRSF RECIBIDAS POR MES								
Semestre I								
Concepto	ENERO	FEBREO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total	%
Quejas	5	2	4	8	1	4	24	86%
Sugerencias							0	0%
Reclamos			1				1	4%
Felicitaciones		2	1				3	11%
Solicitud de Información/Petición							0	0%
Denuncia							0	0%
Total	5	4	6	8	1	4	28	100%



Grafica No. 2

Como podemos observar en la gráfica el periodo que más se evidencio quejas fue en el mes de abril donde se interpusieron (8) quejas por los usuarios, y el mes que menos se evidenció quejas fue en el mes de mayo solo se recibió una (1) queja.



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

QUEJAS POR MOTIVO CMRC

TIPIFICACIÓN DE QUEJAS		
MOTIVO	Total Quejas	%
Fallas en la atención	7	29%
Fallas en la información	2	8%
Fallas en la infraestructura	2	8%
Fallas en aseo		0%
Alimentación	9	38%
Vigilancia		0%
lenguaje inapropiado	2	8%
Atención asistencial		0%
Consulta de Información	2	8%
TOTAL	24	100%

El principal motivo relacionado en las gráficas de Quejas, es la falla en la alimentación con un **38%**, le sigue con un **29%** las 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. 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.

TIPIFICACION POR SUGERENCIA

TIPIFICACIÓN POR SUEGERENCIA		
MOTIVO	Total Reclamos	%
Fallas en la atencion	0	#¡DIV/0!
Fallas en la infraestructura	0	#¡DIV/0!
Fallas en aseo	0	#¡DIV/0!
Alimentacion	0	#¡DIV/0!
Vigilancia	0	#¡DIV/0!
Fallas en la Infraestructura	0	#¡DIV/0!
Lenguaje inapropiado	0	#¡DIV/0!
violacion de derechos	0	#¡DIV/0!
Consulta de informacion	0	#¡DIV/0!
TOTAL	0	#¡DIV/0!

Según lo evidenciado en la gráfica anterior, no encontramos ninguna sugerencia en este primer periodo en la E.S.E Clínica de 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**

TIPIFICACION DE RECLAMO:

TIPIFICACIÓN DE RECLAMO		
MOTIVO	Total Sugerencias	%
Atención asistencial		67%
Fallas en la infraestructura		0%
Fallas en el aseo		0%
Alimentación		33%
Vigilancia		0%
fallas en la infraestructura		0%
Lenguaje inapropiado		0%
Consulta de información	1	100%
Violación de derechos		0%
TOTAL	1	100%

La falla más frecuente en la cual se sigue evidenciando, consulta de información con un 100%, 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 puedan brindar un trato más humanizado garantizando una mejor información a todas nuestras pacientes al momento de ingresar E.S.E Clínica Maternidad Rafael Calvo.

FELICITACIONES POR MOTIVO:

TIPIFICACIÓN DE FELICITACIONES		
MOTIVO	Total Felicidades	%
Atención Asistencial	3	100%
Atención Administrativa		0%
TOTAL	3	100%



**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**



El 100% 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.

MEDIOS DE INGRESOS DE LAS PQRSF DE CMRC

MEDIO DE RECEPCIÓN	Semestre I						Total	%
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO		
<i>Medio</i>								
Buzones	2	0	1			3	6	21%
Página Web- Email				1	1		2	7%
Personal	3	4	5	7		1	20	71%
Telefónica							0	0%
TOTAL GENERAL	5	4	6	8	1	4	28	100%



**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**



El medio más utilizado con un **71%** es el personal, cabe resaltar que este medio se está dando a conocer en la clínica, en cada ronda que se hace en cada uno de los servicios 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, seguido con un **21%** con los buzones de sugerencias ubicados en los diferentes Servicios y por ultimo **7%** con la página web-email.

OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS DE PQRSF:

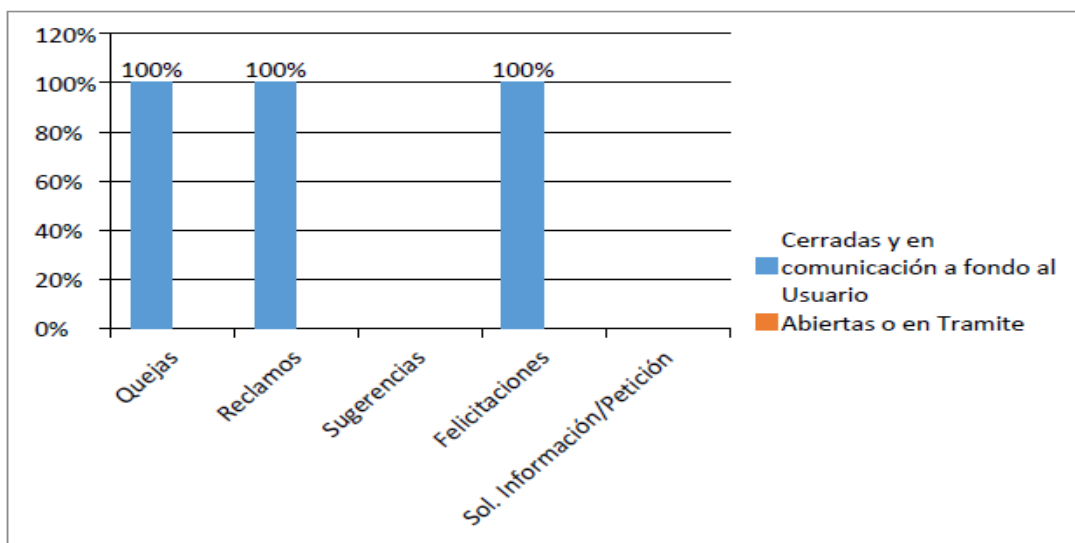
El promedio para dar respuesta a las solicitudes recibidas en la clínica es de la siguiente manera: de 3-4 días hábiles para las solicitudes de información o peticiones recepcionadas vía email o Pagina Web, y 15 días hábiles las QRSF recibidas a través de los buzones o directamente en la oficina de atención al usuario.

ESTADO DE LAS PQRSF CMRC:

ESTADO DE LAS SOLICITUDES					
TIPO DE SOLICITUD	Total	Cerradas y en comunicación a fondo al Usuario	%	Abiertas o en Tramite	%
Quejas	24	24	100%		0%
Reclamos	1	1	100%		0%
Sugerencias			#¡DIV/0!		#¡DIV/0!
Felicitaciones	3	3	100%		0%
Sol. Información/Petición			#¡DIV/0!		#¡DIV/0!
Total					
TOTAL GENERAL		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**



Durante el primer semestre del presente año, observamos que se dio respuesta oportuna a 28 PQRSF CMRC recibidas, el cual se dio una gran mejoría en comparación al primer periodo del año inmediatamente anterior, denotando un mayor compromiso en brindar respuestas a los usuarios para el mejoramiento de los proceso de prestación de servicio de la institución, lo cual venía siendo solicitado reiterativamente por la Oficina de Control Interno de la institución.

INDICADORES SIAU

Fórmula	Unidad	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio	
		Valores	R	Valores	R	Valores	R	Valores	R	Valores	R	Valores	R
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	36	88%	47	94%	45	90%	47	94%	50	94%	52	98%
Número de usuarios que respondieron la pregunta		41		50		50		50		53		53	
Número de usuarios que respondieron "definitivamente sí" o "probablemente sí" a la pregunta: ¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?	Por ciento	41	100%	48	96%	37	74%	50	100%	51	96%	49	92%
Número de usuarios que respondieron la pregunta		41		50		50		50		53		53	
Número total de pacientes que se consideran satisfechos con los servicios recibidos por la IPS	Por ciento	36	88%	47	94%	47	94%	48	96%	50	94%	50	94%
Número total de pacientes encuestados		41		50		50		50		53		53	



**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 Enero y el mes de Junio 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 **94%** 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 calidad de la atención prestada en la E.S.E Clínica de Maternidad Rafael Calvo.

REGISTRO DE LAS PQRSF CMRC

- S0022
- S0023
- S0024
- S0025
- S0026
- S0027
- S0028
- S0029
- S0030
- S0031
- S0032
- S0033
- S0034
- S0035
- S0036
- S0037
- S0038
- S0039
- S0040
- S0041
- S0042
- S0042
- S0043



**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**

- S0044
- S0045
- S0046
- S0047
- S0048
- S0049

6. RECOMENDACIONES POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LA OFICINA DE SIAU:

- ✓ 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.
- ✓ Continuar identificando las PQRSF con su respectivo código de registro, 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 usuarias y la imagen de la institución, para esto se hace necesario programar y realizar jornadas de



**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**

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 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 PQRSE.

- ✓ 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.

7. 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 las 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.

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



**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**

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 del ciudadano.

El suscrito asesor de Control Interno 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 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.

Del total de quejas radicadas, entre las que tenemos fallas en procesos asistenciales y fallas en la alimentación, se observa que no se evidencian archivos que soporten las respuestas emitidas por la subgerencia científica o por la oficina de SIAU para saber cómo se están mejorando las condiciones que dieron lugar a las quejas, por lo que se recomienda *imprescindiblemente* dar respuesta oportuna a los usuarios y registrar estos anexos como soportes de una efectiva gestión de la PQRSF. Por lo que se recomienda con carácter urgente revisar y establecer medidas para subsanar de **INMEDIATO** esta situación.

Con respecto a las felicitaciones, se hace necesario hacerlas extensivas de manera periódica al área o a la persona que corresponda para de esta manera estimular el trabajo en condiciones óptimas de los empleados de la ESE Clínica 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**

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, se requiere 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 CMRC
(Original firmado)