



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL MARCO FIDEL SUÁREZ  
INFORME FINAL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO  
TERCER TRIMESTRE 2016**

**PERIODO:** Agosto, Septiembre y Octubre 2016

**OBJETIVO GENERAL**

Realizar seguimiento de la oportunidad en las respuestas de las PQR por parte de la E.S.E Hospital Marco Fidel Suarez a los usuarios durante el periodo de Agosto, Septiembre y Octubre de 2016.

**OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Evaluar la oportunidad en la respuesta de las PQR de la entidad durante el periodo de Agosto, Septiembre y Octubre de 2016.
- Verificar la correcta aplicación y tabulación de la información adquirida por medio de las encuestas de satisfacción a los usuarios.
- Confrontar la información correspondiente a la tabulación de las encuestas de satisfacción, contra la información física de las mismas.

## RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

### • Oportunidad en las respuestas de las PQRS

1. Al evaluar la oportunidad en las respuestas de las quejas, reclamos y sugerencias (QRS), de los periodos comprendidos entre el 1 de enero y el 31 de julio de 2016, se evidencia que:

- ✓ Se recibieron 205 sugerencias, de las cuales 27 se respondieron de manera extemporánea, las cuales equivalen al 13%.
- ✓ Se recibieron 90 quejas, de las cuales 73 se respondieron de manera extemporánea equivale 81%.
- ✓ Se recibieron 231 reclamos, de los cuales 72 se respondieron de manera extemporánea, lo cual equivale al 31%.

PQRS	TOTAL	RESPUESTAS OPORTUNAS	%	EXTEMPORANEIDAD	%
<b>Sugerencias</b>	206	179	87%	27	13%
<b>Quejas</b>	90	17	19%	73	81%
<b>Reclamos</b>	231	159	69%	72	31%
<b>Total</b>	<b>526</b>	<b>355</b>		<b>172</b>	

### • PQRS sin respuesta

1. Se observó que en el periodo comprendido del 1 de Enero al 31 de Julio de 2016 de acuerdo al informe suministrado por Dinámica Gerencial "PQRS SIN RESPUESTA", se encontraron 90 PQRS sin responder. A continuación se relacionan los radicados sin respuesta:

RADICADOS SIN RESPUESTA									
11503	12239	12532	12734	12858	12918	11436	12433	12265	12721
11533	12249	12533	12749	12871	12927	11486	12697	12395	12736
11890	12251	12534	12812	12878	13437	11759	12830	12440	12739
12070	12305	12633	12815	12880	13439	11964	12842	12448	12742
12081	12334	12666	12828	12892	13440	12023	12864	12471	12743
12116	12368	12685	12829	12893	13442	12194	11374	12529	12772
12209	12391	12686	12832	12898	13445	12253	11684	12572	12813
12216	12445	12699	12835	12910	13446	12400	12080	12659	12834
12218	12489	12705	12840	12912	13447	12403	12139	12712	12902

2. Se evidenció que en la oficina de atención al usuario, existe una carpeta con PQR dirigidas de funcionario a usuario y de funcionario a funcionario que aún no han sido ingresadas al módulo correspondiente en el sistema, por lo tanto no se les ha dado respuesta a dichas quejas. A continuación se relacionan cada una de estas:

- ✓ De funcionario a usuario: 24 Quejas
- ✓ De funcionario a funcionario: 20 Quejas

CANTIDAD	FECHA	SERVICIO	FUNCIONARIO A USUARIO	FUNCIONARIO A FUNCIONARIO
1	25/08/2015	URGENCIAS	1	
2	21/08/2015	URGENCIAS	1	
3	23/09/2015	FACTURACION		1
4	21/09/2015	SIN AREA DEFINIDA		1
5	16/09/2015	URGENCIAS		1
6	10/09/2015	Qx6	1	
7	01/09/2015	HX PEDIATRIA		1
8	26/10/2015	FACTURACION CITAS	1	
9	19/10/2015	FACTURACION		
10	07/10/2015	TAQUILLA URGENCIAS		1
11	06/10/2015	HOSPITALIZACION	1	
12	04/11/2015	SIN AREA DEFINIDA	1	
13	26/12/2015	Qx6	1	
14	11/12/2015	FACTURACION		1
15	10/12/2015	URGENCIAS TRIAGE		1
16	29/01/2016	FACTURACION CITAS	1	
17	22/01/2016	URGENCIAS	1	
18	07/01/2016	URGENCIAS	1	
19	23/02/2016	URGENCIAS	1	
20	22/02/2016	PSICOLOGIA		1
21	10/03/2016	FACTURACION		1
22	10/03/2016	FACTURACION		1
23	04/03/2016	SIN AREA DEFINIDA	1	
24	29/04/2016	ATENCION AL USUARIO		1
25	24/04/2016	URGENCIAS		1
26	05/04/2016	ENDOSCOPIA		1
27	28/05/2016	CIRUGIA		1
28	28/06/2016	CIRUGIA	1	
29	07/06/2016	FACTURACION		1

30	02/06/2016	CIRUGIA		1
31	28/07/2016	URGENCIAS	1	
32	16/07/2016	HOSPITALIZACION	1	
33	13/07/2016	MI 4	1	
34	12/07/2016	MI 4	1	
35	12/07/2016	URGENCIAS	1	
36	10/07/2016	CENTRO REGULADOR		1
37	08/07/2016	URGENCIAS	1	
38	07/08/2016	URGENCIAS	1	
39	06/08/2016	URGENCIAS	1	
40	04/09/2016	HOSPITALIZACION	1	
41	SIN FECHA	Qx5	1	
42	SIN FECHA	SIN AREA DEFINIDA		1
43	SIN FECHA	SAVIA SALUD		1
44	SIN FECHA	Qx4	1	
45	SIN FECHA	Qx2		1
<b>TOTAL</b>			<b>24</b>	<b>20</b>

#### RECOMENDACIÓN:

- ✓ Dar oportuna respuesta a las quejas, reclamos y sugerencias de acuerdo a lo documentado en el subproceso Gestión de PQRS-F en la actividad número 4 que describe que *"Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción"*.
- ✓ Diligenciar oportunamente en el sistema todas las peticiones, quejas y reclamos que se presentan en la entidad.

#### • Encuestas de satisfacción a los usuarios

Con el objetivo de verificar el correcto diligenciamiento y tabulación de las encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios en los diferentes servicios de la E.S.E, se realizó la revisión a una muestra representativa correspondiente a los meses de Agosto, Septiembre y Octubre, verificada la información de las encuestas físicas contra la información tabulada, se encontraron las siguientes situaciones:

- ✓ En la tabulación del mes de octubre para el servicio de cirugía se encontraron algunos errores en las encuestas identificadas con los folios 1, 2, 4 los cuales corresponden a inconsistencias en la digitación de la afiliación de la EPS del usuario y la fecha en la cual fue aplicada.

Para el servicio de cirugía se encontró:

- ✓ Que la encuesta numero 2 presenta diferencias en la pregunta 1 donde en la tabulación se califica como "REGULAR" y en la encuesta física se encuentra seleccionada la opción "BUENA".
- ✓ Que la encuesta numero 4 presenta diferencias en la pregunta 6.1, donde en la tabulación se da la opción "BUENO" y en la encuesta física se encuentra seleccionada la opción "REGULAR". También en la pregunta 7 se encontró la opción "SI" y en la encuesta física se encuentra seleccionada la opción "NO".
- ✓ Que la encuesta numero 1 presenta diferencias en la pregunta 1, donde en la tabulación se da la opción "BUENO" y en la encuesta física se encuentra seleccionada la opción "REGULAR".

Para el servicio de Hospitalización se encontró:

- ✓ Que la encuesta número 2 presenta diferencias en la pregunta 1, donde en la tabulación se da la opción de "1-2 HORAS" y en la encuesta física se encuentra la respuesta "MAYOR DE 2 HORAS"; en la pregunta 2 y 5.0 donde la respuesta de la tabulación, no coincide con la elección del usuario en la encuesta física.

Para el servicio de Urgencias se encontró:

- ✓ Que en la encuesta número 6 presenta diferencias en la pregunta 6.6, donde en la tabulación se da la opción de "BUENO" y en la encuesta física la respuesta es "NO APLICA"; y en la pregunta 6.7 en la tabulación se encuentra la opción "NO APLICA" y en la encuesta física la respuesta encontrada es "BUENO".
- ✓ Que en la encuesta numero 7 presenta diferencias en la pregunta 1, donde en la tabulación se da la opción de "MAYOR A 1 HORA" y en la encuesta física se encuentra la respuesta "MENOS A 30 MINUTOS"; en la pregunta 6.1 se da la opción "NO APLICA" y en la encuesta física la respuesta es "BUENO"; en la pregunta 6.5 se da la opción de "NO APLICA" y en la encuesta física se encuentra la respuesta "BUENO"; en la pregunta 7 se encuentra la respuesta "NO" y en la encuesta física se encuentra la respuesta "SI".



- ✓ Que en la encuesta numero 11 presenta diferencias en la pregunta 3, donde en la tabulación se da la opción de "BUENO" y en la encuesta física se encuentra la respuesta "REGULAR"; en la pregunta 6.2 en la tabulación se encuentra la opción "BUENO" y en la encuesta física se encuentra la respuesta "REGULAR"; en la pregunta 7 en la tabulación se da la opción "NO" y en la encuesta física se encuentra la respuesta "SI".

**RECOMENDACIONES:**

Implementar controles en la digitación de las encuestas de manera que la información sea verás.

JOVANY PINZÓN PINZÓN  
Asesor de Control Interno  
ESE Hospital Marco Fidel Suarez

*Natalia MORALES.*

Elaboró: Natalia Morales Galvis  
Apoyo Oficina Control Interno