



ESE HOSPITAL MARCO FIDEL SUÁREZ
INFORME FINAL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO
CONTROL INTERNO
PRIMER SEMESTRE 2018

De acuerdo con lo establecido en la Ley 1474 de 2011 en la cual se fortalecen los mecanismos para la prevención de los actos de corrupción; la Ley 1755 de 2015 que regula el derecho fundamental de petición y en cumplimiento del Plan de Auditorías para el año 2018, la Oficina de control Interno realizó seguimiento a la oportunidad de las respuestas de las PQRS-F de la ESE Hospital Marco Fidel Suarez.

Objetivo General: Realizar seguimiento a la oportunidad en las respuestas de las PQRS-F por parte de la ESE Hospital Marco Fidel Suarez durante el primer semestre de la vigencia 2018.

Objetivos Específicos:

- Evaluar la oportunidad en la respuesta de las PQRS-F que ingresan a la entidad por medio de los buzones y la ventanilla única, durante el periodo de enero a junio de 2018.
- 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.

Alcance: Comprende el seguimiento de la oportunidad en las respuestas de las PQRS-F entre los meses de enero a junio de 2018.



RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO PQRS-F

1. Oportunidad en las respuestas de las PQRS-F

Se realizó revisión de la oportunidad en la respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades registradas en el módulo de quejas y reclamos del software institucional Dinámica Gerencial. Obteniendo los siguientes resultados:

- En el mes de enero se recibieron 39 PQRS-F, de las cuales se respondieron 30 de manera oportuna para un 77% de cumplimiento y 9 se respondieron de manera extemporánea equivalentes al 23%. Los días promedio para dar respuesta a las PQRS-F por parte de los responsables se calculó en 12 días.
- En el mes de febrero se recibieron 65 PQRS-F, de las cuales se respondieron 23 de manera oportuna para un 35% de cumplimiento y 42 se respondieron de manera extemporánea equivalentes al 65%. Los días promedio para dar respuesta a las PQRS-F por parte de los responsables se calculó en 115 días.
- En el mes de marzo se recibieron 30 PQRS-F, de las cuales se respondieron 21 de manera oportuna para un 70% de cumplimiento y 9 se respondieron de manera extemporánea equivalentes al 30%. Los días promedio para dar respuesta a las PQRS-F por parte de los responsables se calculó en 13 días.
- En el mes de abril se recibieron 53 PQRS-F, de las cuales se respondieron 40 de manera oportuna para un 75% de cumplimiento y 13 se respondieron de manera extemporánea equivalentes al 25%. Los días promedio para dar respuesta a las PQRS-F por parte de los responsables se calculó en 11 días.
- En el mes de mayo se recibieron 72 PQRS-F, de las cuales se respondieron 53 de manera oportuna para un 74% de cumplimiento y 19 se respondieron de manera extemporánea equivalentes al 26%. Los días promedio para dar respuesta a las PQRS-F se calculó en 13 días.
- En el mes de junio se recibieron 64 PQRS-F, de las cuales se respondieron 51 de manera oportuna para un 80% de cumplimiento y 13 se respondieron de manera extemporánea equivalentes al 20%. Los días promedio para dar respuesta a las PQRS-F por parte de los responsables se calculó en 24 días.

De lo anterior se puede concluir que en los meses de febrero y junio no se cumplió con el indicador de oportunidad de respuesta de las PQRS-F que se presentaron en la institución, al no darse una respuesta por parte del responsable en los tiempos establecidos por la norma.

A continuación, se presentan cuadros resumen por mes de los resultados obtenidos:

OPORTUNIDAD MES ENERO						
PQRS-F	TOTAL	OPORTUNA	%	EXTEMPORANEA	%	OPORTUNIDAD EN DIAS
Peticiones	2	2	100%	0	0	Total días: <u>466</u> Total PQRS-F: 39 Oportunidad: 12 días.
Quejas	6	2	33%	4	67%	
Reclamos	9	4	44%	5	56%	
Sugerencias	2	2	100%	0	0%	
Felicitaciones	20	20	100%	0	0%	
Total	39	30	77%	9	23%	

Realizó: Oficina de Control Interno

Fuente: DINAMICA GERENCIAL - Informe Oportunidad de respuesta a las PQRS-F DETALLADO

OPORTUNIDAD MES FEBRERO						
PQRS-F	TOTAL	OPORTUNA	%	EXTEMPORANEA	%	OPORTUNIDAD EN DIAS
Peticiones	4	4	100%	0	0%	Total días: <u>7451</u> Total PQRS-F: 65 Oportunidad: 115 días.
Quejas	34	7	21%	27	79%	
Reclamos	16	5	31%	11	69%	
Sugerencias	2	2	100%	0	0%	
Felicitaciones	9	5	55%	4	45%	
Total	65	23	35%	42	65%	

Realizó: Oficina de Control Interno

Fuente: DINAMICA GERENCIAL - Informe Oportunidad de respuesta a las PQRS-F DETALLADO

OPORTUNIDAD MES MARZO						
PQRS-F	TOTAL	OPORTUNA	%	EXTEMPORANEA	%	OPORTUNIDAD EN DIAS
Peticiones	5	5	100%	0	%	Total días: <u>403</u> Total PQRS-F: 30 Oportunidad: 13 días.
Quejas	5	1	20%	4	80%	
Reclamos	9	5	56%	4	44%	
Sugerencias	3	2	67%	1	33%	
Felicitaciones	8	8	100%	0	0%	
Total	30	21	70%	9	30%	

Realizó: Oficina de Control Interno

Fuente: DINAMICA GERENCIAL - Informe Oportunidad de respuesta a las PQRS-F DETALLADO

OPORTUNIDAD MES ABRIL

PQRS-F	TOTAL	OPORTUNA	%	EXTEMPORANEA	%	OPORTUNIDAD EN DÍAS
Peticiones	8	7	87%	1	13%	Total días: <u>595</u> Total, PQRS-F: 53 Oportunidad: 11 días.
Quejas	16	9	56%	7	44%	
Reclamos	11	8	73%	3	27%	
Sugerencias	3	2	67%	1	33%	
Felicitaciones	15	14	93%	1	7%	
Total	53	40	75%	13	25%	

Realizó: Oficina de Control Interno

Fuente: DINAMICA GERENCIAL - Informe Oportunidad de respuesta a las PQRS-F DETALLADO

OPORTUNIDAD MES MAYO

PQRS-F	TOTAL	OPORTUNA	%	EXTEMPORANEA	%	OPORTUNIDAD EN DÍAS
Peticiones	11	11	100%	0	0%	Total días: <u>933</u> Total PQRS-F: 72 Oportunidad: 13 días.
Quejas	13	8	62%	5	38%	
Reclamos	21	10	48%	11	52%	
Sugerencias	7	4	57%	3	43%	
Felicitaciones	20	20	100%	0	0%	
Total	72	53	74%	19	26%	

Realizó: Oficina de Control Interno

Fuente: DINAMICA GERENCIAL - Informe Oportunidad de respuesta a las PQRS-F DETALLADO

OPORTUNIDAD MES JUNIO

PQRS-F	TOTAL	OPORTUNA	%	EXTEMPORANEA	%	OPORTUNIDAD EN DÍAS
Peticiones	11	11	100%	0	0%	Total días: <u>1552</u> Total PQRS-F: 64 Oportunidad: 24 días.
Quejas	17	7	41%	10	59%	
Reclamos	9	9	100%	0	0%	
Sugerencias	3	2	67%	1	33%	
Felicitaciones	24	22	92%	2	8%	
Total	64	51	80%	13	20%	

Realizó: Oficina de Control Interno

Fuente: DINAMICA GERENCIAL - Informe Oportunidad de respuesta a las PQRS-F DETALLADO

- **PQRS sin respuesta**

Se observó que en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2018 de acuerdo con el informe suministrado por Dinámica Gerencial llamado "PQRS sin respuesta", se presentaron 6 PQRS asignadas a un área responsable y 14 PQRS en trámite, las cuales a la fecha se encuentran sin contestación así:

PQRS SIN RESPUESTA			
Nº RADICADO	FECHA RADICACIÓN	ÁREA QUE SOLUCIONA	ESTADO
14305	12/03/2018	GESTIÓN HUMANA-COORDINACIÓN	ASIGNADO
14313	15/03/2018	GESTIÓN HUMANA-COORDINACIÓN	ASIGNADO
14384	25/04/2018	GESTIÓN HUMANA-COORDINACIÓN	ASIGNADO
14385	25/04/2018	GESTIÓN HUMANA-COORDINACIÓN	ASIGNADO
14416	09/05/2018	GESTIÓN HUMANA-COORDINACIÓN	ASIGNADO
14449	24/05/2018	CONSULTA EXTERNA	ASIGNADO
14227	22/01/2018	URGENCIAS CONSULTA Y PROCEDIMIENTOS	EN TRAMITE
14235	26/01/2018	SUBGERENCIA CIENTÍFICA	EN TRAMITE
14295	05/03/2018	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	EN TRAMITE
14321	22/03/2018	OBSERVACIÓN URGENCIAS AU	EN TRAMITE
14363	16/04/2018	APOYO LOGISTICO SERVICIOS GENERALES	EN TRAMITE
14382	24/04/2018	HOSPITALIZACIÓN AUTOPISTA	EN TRAMITE
14442	17/05/2018	APOYO LOGISTICO SERVICIOS GENERALES	EN TRAMITE
14444	18/05/2018	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	EN TRAMITE
14452	23/05/2018	APOYO LOGISTICO SERVICIOS GENERALES	EN TRAMITE
14476	01/06/2018	APOYO LOGISTICO SERVICIOS GENERALES	EN TRAMITE
14479	05/06/2018	HOSPITALIZACIÓN MEDICINA INTERNA 3	EN TRAMITE
14509	18/06/2018	ASESORIA JURIDICA	EN TRAMITE
14523	22/06/2018	HX QUIRURGICA 1	EN TRAMITE
14524	22/06/2018	IMAGENOLOGIA	EN TRAMITE

Realizó: Oficina de Control Interno

Fuente: DINAMICA GERENCIAL – Informe PQRS sin respuesta

2. Oportunidad en la respuesta de los Derechos de Petición

Al revisar la información de los derechos de petición que ingresan a la ESE, de acuerdo con la información suministrada por las áreas responsables, se encontró la siguiente información:

- Se encontraron 67 derechos de petición que ingresaron por la ventanilla única de la ESE, de los cuales 62 se respondieron en los términos establecidos por la Ley lo que equivale al 93% de cumplimiento.
- De la revisión física de los derechos de petición con sus respectivas respuestas, se pudo evidenciar que en el periodo evaluado se respondieron de manera extemporánea 3 peticiones, lo que equivale al 4% de incumplimiento. Además, se observan 2 derechos de petición sin su respectiva respuesta.

A continuación se presenta resumen de la verificación:

Cuadro Resumen Derechos de Petición de enero a junio 2018							
MES	TOTAL	RESPUESTAS OPORTUNAS	%	EXTEMPORANEIDAD	%	SIN RESPUESTA	%
Enero	10	8	80%	0	0%	2	20%
Febrero	20	19	95%	1	5%	0	0%
Marzo	10	9	90%	1	10%	0	0%
Abril	13	13	100%	0	0%	0	0%
Mayo	10	9	90%	1	10%	0	0%
Junio	4	4	100%	0	0%	0	0%
TOTAL	67	62	93%	3	4%	2	3%

Realizó: Oficina de Control Interno
Fuente: Archivo Derechos de Petición Área Jurídica.

Relación de los derechos de petición que fueron respondidos de manera extemporánea:

Cuadro resumen derechos de petición con respuesta no oportuna				
RADICADO INGRESO	FECHA INGRESO	RADICADO SALIDA	FECHA SALIDA	DIAS HABILES EXTEMPORANEOS
609	27/02/2018	324	23/04/2018	3
836	22/03/2018	388	29/05/2018	29
2665	02/05/2018	Sin Radicado	27/06/2018	22

Realizó: Oficina de Control Interno
Fuente: Archivo Derechos de Petición.

Relación de los derechos de petición encontrados sin respuesta:

Cuadro Resumen Derechos de Petición sin Respuesta		
RADICADO INGRESO	FECHA INGRESO	PETICIONARIO
10	02/01/2018	José Alberto Peña Ortiz
79	12/01/2018	SER SANO

Recomendaciones:

- Para una mejor organización de la documentación en la institución, se sugiere que todos los derechos de petición ingresen y salgan por la ventanilla única institucional con su respectivo radicado de entrada, fecha de ingreso y radicado y fecha de salida.
- Archivar de manera cronológica y en un solo lugar todos los derechos de petición o una copia con su respectiva respuesta.
- Llevar un control de la documentación en el que se visualice la información general del derecho de petición, en un archivo de fácil consulta y control para las áreas responsables.
- Llevar el debido control de estos documentos, con el propósito de que todos los derechos de petición reciban su respuesta y en el tiempo establecido por ley.



RESULTADOS SEGUIMIENTO ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

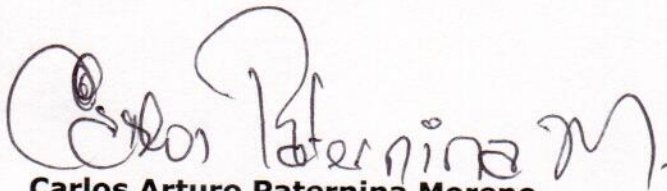
Con el objetivo de verificar el correcto diligenciamiento, tabulación y observaciones de las encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios en los diferentes servicios de la ESE (Urgencias, Hospitalización, Cirugía, Consulta Externa, Imágenes Diagnósticas, Laboratorio y sede Niquia), se realizó la revisión de las encuestas correspondientes a los meses de enero a junio de 2018.

OBSERVACIONES:

- En la tabulación de las encuestas del mes de enero se encontraron 6 errores de digitación con respecto a las encuestas físicas.
- Verificadas las encuestas realizadas en el mes de febrero al servicio de urgencias de la sede Niquía, se observa que se aplicaron 88 encuestas a los usuarios, de las cuales en 39 de ellas se dio la respuesta de que el tiempo que tardaron para realizarle la clasificación del triage fue mayor a una (1) hora, lo que corresponde al 44% de las respuestas. Además, se presenta la misma cantidad de respuestas, al interrogar cual fue el tiempo de espera para la atención después de la clasificación del triage.
- Para el servicio de urgencias de la sede Niquía, se presentó en varias ocasiones la observación, sobre la demora para el ingreso de los usuarios al servicio, el cual por lo general es mayor a una (1) hora, teniendo en cuenta que los usuarios son población infantil, además también se presenta inconformidad con la información y trato recibido por parte del personal médico, de enfermería y de facturación.
- Se observa en algunas encuestas realizadas en el servicio de urgencias de la sede Niquía, en el mes de abril, que el personal de enfermería no utiliza los elementos de protección personal como los guantes, para canalizar a los menores de edad, siendo esto un riesgo tanto para el usuario como para el asistencial.

RECOMENDACIONES:

- Se presenta reiterativamente en las encuestas de satisfacción inconformidad en la limpieza de las áreas, instalaciones y habitaciones hospitalarias, por lo cual se considera necesario realizar un seguimiento por parte del interventor del contrato de aseo hospitalario con el propósito de mejorar los resultados en este ítem.
- Se encontró que, en algunos campos de la encuesta física para realizar observaciones, los usuarios manifiestan situaciones que se les presentaron en el transcurso de la atención hospitalaria con alguna de las dependencias de la entidad, o con algún funcionario. Por lo cual se recomienda realizar seguimiento a estos casos específicos con el propósito de mejorar estas falencias o realizar el debido proceso al funcionario implicado en la queja.
- En el mes de abril, en el servicio de cirugía se encuentran varias observaciones sobre la información brindada al usuario por parte del personal asistencial, sobre los cuidados luego de una cirugía. Por lo cual es recomendable realizar reinducción a todo el personal sobre los procesos y protocolos establecidos en el área y la institución, con el propósito de seguir mejorando los servicios y la atención a los usuarios.



Carlos Arturo Paternina Moreno
Asesor de Control Interno
ESE Hospital Marco Fidel Suárez