

ESE HOSPITAL MARCO FIDEL SUÁREZ
INFORME FINAL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO
CONTROL INTERNO
PRIMER SEMESTRE 2019

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 Auditorias para el año 2019, 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 Suárez durante el primer semestre de la vigencia 2019.

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 2019.
- 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 2019.

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 Felicitaciones registradas en el módulo de quejas y reclamos del software institucional Dinámica Gerencial. Obteniendo los siguientes resultados:

- En el mes de enero se recibieron 45 PQRS-F, de las cuales se respondieron 29 de manera oportuna para un 64% de cumplimiento y 16 se respondieron de manera extemporánea equivalentes al 36%. Los días promedio para dar respuesta a las PQRS-F por parte de los responsables se calculó en 31 días.
- En el mes de febrero se recibieron 51 PQRS-F, de las cuales se respondieron 47 de manera oportuna para un 92% de cumplimiento y 4 se respondieron de manera extemporánea equivalentes al 8%. Los días promedio para dar respuesta a las PQRS-F por parte de los responsables se calculó en 5 días.
- En el mes de marzo se recibieron 53 PQRS-F, de las cuales se respondieron 44 de manera oportuna para un 83% de cumplimiento y 9 se respondieron de manera extemporánea equivalentes al 17%. Los días promedio para dar respuesta a las PQRS-F por parte de los responsables se calculó en 9 días.
- En el mes de abril se recibieron 41 PQRS-F, de las cuales se respondieron 35 de manera oportuna para un 85% de cumplimiento y 6 se respondieron de manera extemporánea equivalentes al 15%. 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 70 PQRS-F, de las cuales se respondieron 60 de manera oportuna para un 86% de cumplimiento y 10 se respondieron de manera extemporánea equivalentes al 14%. Los días promedio para dar respuesta a las PQRS-F se calculó en 9 días.
- En el mes de junio se recibieron 35 PQRS-F, de las cuales se respondieron 27 de manera oportuna para un 77% de cumplimiento y 8 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 11.8 días.

De lo anterior se puede concluir que en el mes de enero no se dio cumplimiento con el indicador de oportunidad de respuesta de las PQRS-F que se presentaron en la institución.

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

OPORTUNIDAD ENERO						
PQRS-F	TOTAL	OPORTUNA	%	EXTEMPORANEA	%	OPORTUNIDAD EN DIAS
Peticiones	3	3	100%	0	0%	Total días: <u>1396</u> Total PQRS-F: 45 Oportunidad: 31 días.
Quejas	18	8	44%	10	56%	
Reclamos	14	10	71%	4	29%	
Sugerencias	3	2	67%	1	33%	
Felicitaciones	7	6	86%	1	14%	
Total	45	29	64%	16	36%	

Realizó: Oficina de Control Interno

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

OPORTUNIDAD FEBRERO						
PQRS-F	TOTAL	OPORTUNA	%	EXTEMPORANEA	%	OPORTUNIDAD EN DIAS
Peticiones	9	9	100%	0	0%	Total días: <u>273</u> Total PQRS-F: 51 Oportunidad: 5 días.
Quejas	20	18	90%	2	10%	
Reclamos	5	4	80%	1	20%	
Sugerencias	1	1	100%	0	0%	
Felicitaciones	16	15	94%	1	6%	
Total	51	47	92%	4	8%	

Realizó: Oficina de Control Interno

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

OPORTUNIDAD MARZO						
PQRS-F	TOTAL	OPORTUNA	%	EXTEMPORANEA	%	OPORTUNIDAD EN DIAS
Peticiones	5	5	100%	0	0%	Total días: <u>462</u> Total PQRS-F: 53 Oportunidad: 9 días.
Quejas	16	10	63%	6	37%	
Reclamos	13	11	85%	2	15%	
Sugerencias	5	4	80%	1	20%	
Felicitaciones	14	14	100%	0	0%	
Total	53	44	83%	9	17%	

Realizó: Oficina de Control Interno

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

OPORTUNIDAD ABRIL						
PQRS-F	TOTAL	OPORTUNA	%	EXTEMPORANEA	%	OPORTUNIDAD EN DIAS
Peticiones	4	4	100%	0	100%	Total días: <u>456</u> Total, PQRS-F: 41 Oportunidad: 11 días.
Quejas	15	12	80%	3	20%	
Reclamos	8	7	88%	1	2%	
Sugerencias	0	0	0	0	0	
Felicitaciones	14	12	86%	2	4%	
Total	41	35	85%	6	15%	

Realizó: Oficina de Control Interno

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

OPORTUNIDAD MAYO						
PQRS-F	TOTAL	OPORTUNA	%	EXTEMPORANEA	%	OPORTUNIDAD EN DIAS
Peticiones	11	11	100%	0	%	Total días: 670 Total PQRS-F: 70 Oportunidad: 9 días.
Quejas	19	11	58%	8	42%	
Reclamos	17	15	88%	2	12%	
Sugerencias	4	4	100%	0	0%	
Felicitaciones	19	19	100%	0	0%	
Total	70	60	86%	10	14%	

Realizó: Oficina de Control Interno

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

OPORTUNIDAD JUNIO						
PQRS-F	TOTAL	OPORTUNA	%	EXTEMPORANEA	%	OPORTUNIDAD EN DIAS
Peticiones	5	5	100%	0	0%	Total días: 413 Total PQRS-F: 35 Oportunidad: 12 días.
Quejas	11	6	55%	5	45%	
Reclamos	3	1	33%	2	67%	
Sugerencias	2	2	100%	0	0%	
Felicitaciones	14	13	93%	1	7%	
Total	35	27	77%	8	23%	

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 2019, se encontraron 5 PQRS asignadas a un área responsable y 5 PQRS en trámite de acuerdo con el informe suministrado por Dinámica Gerencial llamado "PQRS sin respuesta", las cuales ya cumplieron con el tiempo establecido por ley para ser respondidas:

PQRS SIN RESPUESTA			
Nº RADICADO	FECHA RADICACIÓN	ÁREA QUE SOLUCIONA	ESTADO
14997	01/04/2019	CARTERA	ASIGNADO
15102	27/05/2019	SIN AREA DEFINIDA (SUB. ADMIN)	ASIGNADO
15111	04/06/2019	GESTIÓN HUMANA	ASIGNADO
15120	05/06/2019	SUBGERENCIA CIENTIFICA	ASIGNADO
15122	06/06/2019	CARTERA	ASIGNADO
		TOTAL	5
14865	15/01/2019	URGENCIAS	EN TRÁMITE
15036	25/04/2019	CONSULTA EXTERNA	EN TRÁMITE
15062	10/05/2019	IMAGENOLOGIA	EN TRÁMITE
15078	15/05/2019	URGENCIAS	EN TRÁMITE
15108	31/05/2019	QUIROFANOS	EN TRÁMITE
		TOTAL	5

Realizó: Oficina de Control Interno

Fuente: DINAMICA GERENCIAL - Informe PQRS sin respuesta

Se debe señalar y recomendar: Que las cuatro (4) PQRS asignadas 14997, 15111, 15120, 15122 a las cuales no se le ha dado ningún tratamiento y las cinco (5) PQRS en trámite 14865, 15036, 15062, 15078 y 15108; son por el maltrato o displicencia en la atención a los usuarios por parte de empleados o funcionarios del Hospital, situación que se ha presentado en muchos casos e inclusive algunos de ellos ya resueltos, por lo tanto se tiene que buscar la forma de sensibilizar al personal que nos debemos a los ciudadanos, que una empresa pública o privada está hecha para vender o prestar un producto o servicio a la gente, que en última instancia somos todos.

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 puede detallar:

- 2.1** Que se encontraron 88 Derechos de Petición que ingresaron a la ESE por medio de la ventanilla única o el correo del área jurídica, los cuales se discriminan por cada uno de los meses, de la siguiente forma:

Cuadro Resumen Derechos de Petición de Enero a Junio 2019	
MES	TOTAL
Enero	10
Febrero	18
Marzo	17
Abril	14
Mayo	20
Junio	9
TOTAL	88

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

- 2.2** Que se observan cinco (5) Derechos de Petición que se respondieron de manera extemporánea, de acuerdo con los términos establecidos en la Ley (15 días hábiles).

Cuadro Resumen Derechos de Petición Con Respuesta No Oportuna				
RADICADO INGRESO	FECHA INGRESO	RADICADO SALIDA	FECHA SALIDA	DIAS HABILES EXTEMPORANEOS
524-E	21/02/2019	185	15/03/2019	1
607-E	04/03/2019	200	29/03/2019	3
754-E	11/03/2019	215	05/04/2019	2
1446-E	28/05/2019	413	18/06/2019	2
1447-E	28/05/2019	414	18/06/2019	2

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

- 2.3** Se encontraron dos (2) Derechos de Petición, que no cuentan con su respectiva respuesta.

Cuadro Resumen Derechos de Petición Sin Respuesta		
RADICADO INGRESO	FECHA INGRESO	PETICIONARIO
1010-E	05/04/2019	FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN
1320-E	15/05/2019	LUIS ARTURO SANCHEZ OSPINA

- 2.4** Se presentaron diez (10) Derechos de Petición que no presentan un radicado de salida en el sistema SAIA o correo electrónico, por lo cual no se pudo verificar porque medio se dio respuesta a los usuarios y en qué términos.

Cuadro Resumen Derechos de Petición Sin Radicado de Salida		
RADICADO INGRESO	FECHA INGRESO	PETICIONARIO
556-E	26/02/2019	FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN
616-E	05/03/2019	FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN
777-E	13/03/2019	TRIBUNAL DE ETICA MEDICA
785-E	14/03/2019	ROSA EVA HERRERA
800-E	14/03/2019	PRIETO PELAEZ ABOGADOS
893-E	22/03/2019	FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN
CORREO	23/03/2019	SAVIA SALUD
917-E	26/03/2019	MARIA VICTORIA RESTREPO
945-E	28/03/2019	FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN
981-E	03/04/2019	FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN

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 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, Urgencias Niquía y Hospitalización Niquía), se realizó la revisión de las encuestas correspondientes a los meses de enero a junio de 2019, encontrándose lo siguiente:

- En la tabulación de las encuestas del mes de enero, se encontraron catorce (14) errores de digitación con respecto a las encuestas físicas.
- En la tabulación de las encuestas del mes de febrero, se encontraron dieciséis (16) errores de digitación con respecto a las encuestas físicas, todos en el servicio de Urgencias Niquía.
- En la tabulación de las encuestas del mes de marzo, se encontraron quince (15) errores de digitación con respecto a las encuestas físicas.
- En la tabulación de las encuestas del mes de abril, se encontraron tres (3) errores de digitación con respecto a las encuestas físicas.
- En la tabulación de las encuestas del mes de mayo, se encontraron dos (2) errores de digitación con respecto a las encuestas físicas.
- En la tabulación de las encuestas del mes de junio, se presentaron seis (6) errores de digitación con respecto a las encuestas físicas.
- Se presentan constantes observaciones por parte de los usuarios sobre el trato inapropiado por parte del servicio de vigilancia.
- Con respecto a los servicios ofrecidos en la sede Niquía, se pueden observar en varias encuestas inconformidad con el servicio de alimentación y con la sala de espera del servicio de Urgencias pediátricas, ya que se manifiesta que las sillas se encuentran en mal estado.
- Se presentan algunas observaciones constantes sobre el personal de servicios generales, la limpieza en algunas áreas del hospital y la falta de papel y jabón líquido en los baños comunes de las dos sedes.
- Se encontraron observaciones sobre la demora y/o no información sobre los diagnósticos de los pacientes y la alta rotación del personal médico, principalmente en la sede Niquía (pediatras).



Carlos Arturo Paternina Moreno.

Asesor de Control Interno.

ESE Hospital Marco Fidel Suárez.