



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL MARCO FIDEL SUÁREZ
INFORME FINAL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO
PRIMER TRIMESTRE 2017**

De acuerdo a 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 2017, la Oficina de control Interno realizó seguimiento a la oportunidad de las respuestas de las PQRS-F de la E.S.E Hospital Marco Fidel Suarez.

OBJETIVO GENERAL

Realizar seguimiento a la oportunidad en las respuestas de las PQR por parte de la E.S.E Hospital Marco Fidel Suarez a los administrados durante el periodo de Diciembre 2016 y Enero, Febrero, Marzo de 2017.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Evaluar la oportunidad en la respuesta de las PQR de la entidad durante el periodo de Diciembre 2016 y Enero, Febrero, Marzo 2017.
- 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 comprendido en el periodo de los meses de Diciembre, Enero, Febrero y Marzo de 2017.



RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

- Oportunidad en las respuestas de las PQRS**

Al evaluar la oportunidad en las respuestas de las quejas, reclamos y sugerencias (QRS), de acuerdo al informe suministrado por Dinámica Gerencial llamado "Oportunidad de respuesta a las PQRS-F - Detallado" el cual se tomó desde el 1 de Diciembre de 2016 hasta el 31 de Marzo del 2017, se evidencia que:

- ✓ Se recibieron 112 Quejas, de las cuales 84 se respondieron de manera extemporánea equivale 75%.
- ✓ Se recibieron 112 Reclamos, de los cuales 58 se respondieron de manera extemporánea, lo cual equivale al 52%.
- ✓ Se recibieron 69 Sugerencias, de las cuales 27 se respondieron de manera extemporánea, las cuales equivalen al 39%.

A continuación se presenta un cuadro resumen de los resultados obtenidos:

PQRS	TOTAL	RESPUESTAS OPORTUNAS	%	EXTEMPORANEIDAD	%
Quejas	112	28	25%	84	75%
Reclamos	112	54	48%	58	52%
Sugerencias	69	42	61%	27	39%
Total	293	124	42%	169	58%

- PQRS sin respuesta**

Se observó que en el periodo comprendido entre el 1 de Diciembre de 2016 y el 31 de Marzo de 2017 de acuerdo al informe suministrado por Dinámica Gerencial llamado "PQRS sin respuesta", se encontraron 7 PQRS sin responder. A continuación se relacionan los radicados sin respuesta:

RADICADOS SIN RESPUESTA					
13444	13497	13660	13692	13741	13561
28/12/2016	15/12/2016	27/02/2017	08/03/2017	28/03/2017	17/01/2017

- **Oportunidad en la respuesta de los Derechos de Petición**

Al evaluar la información de los derechos de petición que ingresan a la E.S.E, de acuerdo a la información suministrada por las áreas responsables, se encontró la siguiente información:

Cuadro Resumen Derechos de Petición 1 de Diciembre a 31 de Marzo 2017							
PETICIONES	TOTAL	RESPUESTAS OPORTUNAS	%	EXTEMPORANEIDAD	%	SIN RESPUESTA	%
Derechos de petición Dic. 2016	4	4	100%	0	0%	0	0%
Derechos de Petición Ene, Feb, Mar 2017	50	25	50%	19	38%	6	11%
Total	54	29	54%	19	35%	6	11%

Realizó: Oficina de Control Interno
Fuente: Sistema Información SAIA – Archivo Derechos de Petición Área Jurídica.

Relación de los derechos de petición respondidos de manera extemporánea:

Cuadro Resumen Derechos de Petición con Respuesta No Oportuna				
RADICADO INGRESO	FECHA INGRESO	RADICADO SALIDA	FECHA SALIDA	DIAS DE EXTEMPORANEIDAD
109-2017	16/01/2017	Correo Electrónico	10/02/2017	20
129-2017	18/01/2017	121-2017	09/02/2017	17
254-2017	31/01/2017	181-2017	24/02/2017	19
253-2017	31/01/2017	182-2017	24/02/2017	19
267-2017	31/01/2017	169-2017	22/02/2017	17
268-2017	31/01/2017	168-2017	22/02/2017	17
269-2017	31/01/2017	171-2017	22/02/2017	17
270-2017	31/01/2017	170-2017	22/02/2017	17
297-2017	03/02/2017	216-2017	06/03/2017	24
344-2017	07/02/2017	224-2017	07/03/2017	21
352-2017	08/02/2017	252-2017	08/03/2017	21
353-2017	08/02/2017	220-2017	07/03/2017	20
437-2017	14/02/2017	314-2017	22/03/2017	26
480-2017	17/02/2017	270-2017	10/03/2017	16
481-2017	17/02/2017	268-2017	10/03/2017	16

Cuadro Resumen Derechos de Petición con Respuesta No Oportuna				
RADICADO INGRESO	FECHA INGRESO	RADICADO SALIDA	FECHA SALIDA	DIAS DE EXTEMPORANEIDAD
482-2017	17/02/2017	271-2017	10/03/2017	16
483-2017	17/02/2017	269-2017	10/03/2017	16
895-2017	24/03/2017	402-2017	24/04/2017	20
954-2017	29/03/2017	398-2017	21/04/2017	16

Realizó: Oficina de Control Interno
Fuente: Sistema Información SAIA - Archivo Derechos de Petición Área Jurídica.

Relación de los derechos de petición que se encontraron sin respuesta:

Cuadro Resumen Derechos de Petición sin Respuesta			
RADICADO INGRESO	FECHA INGRESO	PETICIONARIO	PETICIÓN
45-2017	06/01/2017	Diana Liseth Trujillo Ríos	Requerimiento de pago por concepto de prestación de servicios como médico general con la Corporación CORPONAL.
72-2017	11/01/2017	FEDSALUD	No se ha dado respuesta, ya que según explicación del abogado no es conveniente en el momento.
241-2017	30/01/2017	Byron Rene Velásquez	Realizar cobros de las facturas pendientes a la Aseguradora La Previsora, por concepto de accidente de tránsito y a la vez laboral.
732-2017	09/03/2017	SERSANO	Certificación del valor adeudado por los servicios prestados, facturados y vencidos que tiene la E.S.E Hospital Marco Fidel Suárez con la Agremiación Sindical SER SANO.
799-2017	15/03/2017	FISCALIA	Servidor autorizado en la E.S.E Hospital Marco Fidel Suárez, para firmar las facturas de compras que se realizan a la empresa innovaciones médicas Ltda.
963-2017	30/03/2017	FISCALIA	Solicitud de HC del señor LUIS FERNANDO ZAMUNDIO MONTOYA

Realizó: Oficina de Control Interno
Fuente: Sistema Información SAIA - Archivo Derechos de Petición Área Jurídica.

RECOMENDACIÓN:

- ✓ Dar oportuna respuesta a las peticiones, 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"*.
- ✓ Remitir todos los derechos de petición que lleguen a la oficina de atención al usuario a la ventanilla única de la E.S.E, con el fin de que estos entren con un número radicado a las áreas correspondientes para su respuesta.

• 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 total de las encuestas correspondientes a los meses de Diciembre, Enero, Febrero y Marzo de 2017. Verificada la información de las encuestas físicas frente a la información tabulada, se encontraron las siguientes situaciones:

En la tabulación o digitalización del mes de Diciembre se encontraron diferencias en las siguientes encuestas por servicio:

Servicio de Consulta Externa:

- ✓ La encuesta número 35 presenta diferencias en la entidad de afiliación; en la tabulación, se encuentra como "SAVIA" y en la encuesta física el nombre de la entidad de afiliación es "COOMEVA".

Servicio de Cirugía:

- ✓ La encuesta número 4 presenta diferencias en la pregunta 1, donde en la tabulación se seleccionó la opción "BUENO" y en la encuesta física no fue seleccionada ninguna opción de respuesta.
- ✓ La encuesta número 6 presenta diferencias en la pregunta 5, donde en la tabulación esta seleccionada la opción "BUENO" y en la encuesta física no se seleccionó ninguna opción de respuesta.

- ✓ La encuesta número 24 presenta diferencias en la pregunta 11, donde en la tabulación se encuentra seleccionada la opción "POSIBLEMENTE SI" y en la encuesta física se encuentra seleccionada por parte del usuario la opción "DEFINITIVAMENTE SI".
- ✓ La encuesta número 38 presenta diferencias en la pregunta 6.3, donde en la tabulación se seleccionó la opción "NO APLICA", y en la encuesta física se encuentra seleccionada la opción "REGULAR".
- ✓ La encuesta número 47 presenta diferencias en la pregunta 6.3, donde en la tabulación esta seleccionada la opción "BUENO" y en la encuesta física se seleccionó por parte del usuario la opción "NO APLICA". También se presenta diferencias en la pregunta 6.5, donde en la tabulación esta seleccionada la opción "NO APLICA" y en la encuesta física se seleccionó por parte del usuario la opción "BUENO".

Servicio de Urgencias:

- ✓ La encuesta número 14 presenta diferencias en la pregunta 3, donde en la tabulación se seleccionó la opción "NO APLICA" y en la encuesta física se encuentra seleccionada por el usuario la opción "BUENO". También presenta diferencias en la pregunta 6.1, donde en la tabulación se seleccionó la opción "BUENO" y en la encuesta física se encuentra seleccionada la opción "NO APLICA".
- ✓ La encuesta número 91 presenta diferencias en la pregunta 1, donde en la tabulación se seleccionó la opción "MENOR A 30 MINUTOS" y en la encuesta física se seleccionó por parte del usuario la opción "30 MINUTOS A 1 HORA". También presenta diferencias en la pregunta 2 donde en la tabulación se seleccionó la opción "MENOR A 30 MINUTOS" y en la encuesta física se seleccionó por parte del usuario la opción "30 MINUTOS A 1 HORA".

Servicio de Hospitalización:

- ✓ La encuesta número 2 y 67 presenta diferencias en la pregunta 5.3 donde en la tabulación se encuentra seleccionada la opción "NO APLICA" y en la encuesta física se seleccionó por parte del usuario la opción "BUENO". También presenta diferencias en la pregunta 5.4 donde en la tabulación se seleccionó la opción "BUENO" y en la encuesta física se seleccionó por parte del usuario la opción "NO APLICA".
- ✓ La encuesta número 4 presenta diferencias en la pregunta 8 donde en la tabulación se seleccionó la opción "BUENA" y en la encuesta física se encuentra seleccionada por parte del usuario la opción "MUY BUENA".

- ✓ En las encuestas número 5, 6, 10 se presentan diferencias en la pregunta 8 donde en la tabulación se seleccionó la opción "BUENA" y en la encuesta física se encuentra seleccionada por parte del usuario la opción "MUY BUENA".
- ✓ La encuesta número 43 presenta diferencias en la pregunta 1, donde en la tabulación se seleccionó la opción "2 HORAS" y en la encuesta física se seleccionó por parte del usuario la opción "1 HORA".
- ✓ La encuesta número 58 presenta diferencias en la pregunta 3, donde en la tabulación se seleccionó la opción "REGULAR" y en la encuesta física se seleccionó por parte del usuario la opción "MALO".

En la tabulación del mes de Enero se encontraron diferencias en las siguientes encuestas por servicio:

Servicio de Cirugía:

- ✓ La encuesta número 16 presenta diferencias en la pregunta 6.3, donde en la tabulación se seleccionó la opción "NO APLICA" y en la encuesta física fue seleccionada por el usuario la opción "MALO".
- ✓ La encuesta número 18 presenta diferencias en la pregunta 6.5, donde en la tabulación se seleccionó la opción "BUENO" y en la encuesta física se seleccionó por parte del usuario la opción "NO APLICA".

Servicio de Urgencias:

- ✓ La encuesta número 21 presenta diferencias en la pregunta 6.6, donde en la tabulación se encuentra seleccionada la opción "BUENO" y en la encuesta física se seleccionó por parte del usuario la opción "NO APLICA".
- ✓ La encuesta número 59 presenta diferencias en la pregunta 6.6, donde en la tabulación se seleccionó la opción "NO APLICA" y en la encuesta física se seleccionaron dos opciones por parte del usuario "NO APLICA" Y "BUENO".

En la tabulación del mes de Febrero se encontraron diferencias en las siguientes encuestas por servicio:

Servicio de Cirugía:

- ✓ La encuesta número 1 presenta diferencias en la pregunta 6.7, donde en la tabulación se encuentra seleccionada la opción "BUENO" y en la encuesta física no se encuentra seleccionada ninguna opción de respuesta.

- ✓ La encuesta número 27 presenta diferencias en las preguntas 1 y 2, donde en la tabulación se seleccionó la opción "BUENO" y en la encuesta física se encuentra seleccionada la opción "NO APLICA".
- ✓ La encuesta número 54 presenta diferencias en la fecha de elaboración, donde en la tabulación se encuentra la fecha "20/02/2017" y en la encuesta física la fecha es "21/02/2017". También presenta diferencias en la pregunta 6.7, donde en la tabulación se encuentra seleccionada la opción "BUENO" y en la encuesta física se encuentra seleccionada la opción "REGULAR".
- ✓ La encuesta número 60 presenta diferencias en la pregunta 4, donde en la tabulación se encuentra seleccionada la opción "BUENO" y en la encuesta se encuentra seleccionada la opción "REGULAR". También presenta diferencias en la pregunta 5, donde en la tabulación se seleccionó la opción "REGULAR" y en la encuesta física se encuentra seleccionada la opción "BUENO".

Servicio Imágenes Diagnósticas:

- ✓ La encuesta número 31 presenta diferencias en la pregunta 1, donde en la tabulación se seleccionó la opción "MENOR A 30 MINUTOS" y en la encuesta física no se encuentra ninguna opción seleccionada.

Servicio de Urgencias:

- ✓ La encuesta número 22 presenta diferencias en la pregunta 11, donde en la tabulación se encuentra seleccionada la opción "DEFINITIVAMENTE SI" y en la encuesta física se encuentra seleccionada por parte del usuario la opción "PROBABLEMENTE SI".
- ✓ La encuesta número 39 presenta diferencias en la pregunta 10, donde en la tabulación se seleccionó la opción "NO INFORMA" y en la encuesta física se encuentra seleccionada por parte del usuario la opción "MUY BUENA".
- ✓ La encuesta número 52 presenta diferencias en la pregunta 2, donde en la tabulación se seleccionó la opción "MENOR A 30 MINUTOS" y en la encuesta física no se seleccionó ninguna opción de respuesta.
- ✓ La encuesta número 73 presenta diferencias en la pregunta 7, donde en la tabulación se seleccionó la opción "SI" y en la encuesta física se encuentran señaladas dos opciones de respuesta "SI y NO".

- ✓ La encuesta número 74 presenta diferencias en la pregunta 10, donde en la tabulación se encuentra seleccionada la opción "MUY BUENA" y en la encuesta física se seleccionó por parte del usuario la opción "BUENA".
- ✓ La encuesta número 91 presenta diferencias en la pregunta 7, donde en la tabulación se seleccionó la opción "SI" y en la encuesta física se encuentran seleccionadas 2 opciones de respuesta "SI y NO".

Servicio de Laboratorio Clínico:

- ✓ La encuesta número 4 presenta diferencias en la pregunta 5.4, donde en la tabulación se encuentra seleccionada la opción "BUENO" y en la encuesta física se encuentra seleccionado la opción "NO APLICA".
- ✓ La encuesta número 5 presenta diferencias en la pregunta 6, donde en la tabulación fue seleccionada la opción "NO" y en la encuesta física se encuentran seleccionadas dos opciones de respuesta por parte del usuario "SI Y NO".
- ✓ La encuesta número 12 presenta diferencias en la pregunta 1, donde en la tabulación fue seleccionada la opción "MENOR A 30 MINUTOS" y en la encuesta física se encuentran seleccionadas dos opciones de respuesta "MENOR A 30 MINUTOS y MAYOR A 1HORA".

Servicio de Consulta Externa:

- ✓ La encuesta número 19 presenta diferencias en la fecha donde en la tabulación se encuentra la fecha del "14/02/2017" y en la encuesta física no hay fecha.
- ✓ La encuesta número 54 presenta diferencias en la fecha, donde en la tabulación se encuentra la fecha "21/02/2017" y en la encuesta física la fecha es "20/02/2017".
- ✓ La encuesta número 65 presenta diferencias en la entidad de afiliación, donde en la tabulación se encuentra la opción "SURA" y en la encuesta física se encuentra seleccionada la opción de afiliado "COMFAMA".

Servicio de Hospitalización:

- ✓ La encuesta 67 presenta diferencias en la pregunta 5.4, donde en la tabulación fue seleccionada la opción "NO APLICA" y en la encuesta física se encuentran dos opciones de respuesta "BUENO y NO APLICA".

En la tabulación del mes de Marzo se encontraron diferencias en las siguientes encuestas por servicio:

Servicio de Cirugía:

- ✓ La encuesta número 2 presenta diferencias en la pregunta 5, donde en la tabulación se encuentra seleccionada la opción "BUENO" y en la encuesta física no se encuentra seleccionada ninguna opción de respuesta.
- ✓ En las encuestas número 15 y 16 se presentan diferencias en la fecha de elaboración de la encuesta donde en la tabulación se seleccionó la fecha del día "07/03/2017" y en la encuesta física se encuentra la fecha de día "06/03/2017".
- ✓ En las encuestas número 34, 52 y 54 se presentan diferencias en la pregunta 7, donde en la tabulación se seleccionó la opción "SI" y en la encuesta física se encuentra seleccionada la opción "NO".
- ✓ La encuesta número 44 presenta diferencias en la fecha de elaboración de la encuesta donde en la tabulación se encuentra la fecha del día "21/03/2017" y en la encuesta física no se encuentra fecha diligenciada.

Servicio Imágenes Diagnósticas:

- ✓ La encuesta número 17 presenta diferencias en la pregunta 1, donde en la tabulación se seleccionó la opción " MENOR A 30 MIN" y en la encuesta física se encuentra seleccionada por parte del usuario la opción "30MIN A 1HORA".
- ✓ En las encuestas 17 y 22 se presentan diferencias en la pregunta 8, donde en la tabulación se seleccionó la opción "MUY BUENA" y en la encuesta física se seleccionó por parte del usuario la opción "BUENA".
- ✓ La encuesta número 19 presenta diferencias en la entidad de afiliación donde en la tabulación se seleccionó "CAFESALUD" y en la encuesta física se encuentra seleccionada por parte del usuario la opción de afiliado a "CRUZ BLANCA".
- ✓ En las encuestas número 25, 26 y 56 se presentan diferencias en la pregunta 6, donde en la tabulación se seleccionó la opción " SI" y en la encuesta física se seleccionó la opción "NO".
- ✓ La encuesta número 31 presenta diferencia en la fecha de elaboración de la encuesta donde en la tabulación se encuentra diligenciada la fecha del día "23/03/2017" y en la encuesta física no se encuentra seleccionada fecha.

- ✓ La encuesta número 52 presenta diferencia en la fecha de elaboración de la encuesta donde en la tabulación se encuentra diligenciada la fecha del día "30/03/2017" y en la encuesta física no se encuentra selecciona fecha.
- ✓ En las encuestas 59 y 61 se presentan diferencias en la fecha de diligenciamiento de la encuesta donde en la tabulación se seleccionó del día "30/03/2017" y en la encuesta física la fecha de elaboración de la encuesta es del día "31/03/2017".
- ✓ La encuesta número 63 presenta diferencias en la entidad de afiliación donde en la tabulación se seleccionó a "COOMEVA" y en la encuesta física se encuentra como entidad de afiliado "SAVIA".

Servicio de Urgencias:

- ✓ La encuesta número 2 presenta diferencias en la pregunta 5, donde en la tabulación se seleccionó la opción "BUENO" y en la encuesta física se encuentra seleccionada por parte del usuario la opción "NO APLICA".
- ✓ En las encuestas número 3 y 14 se presentan diferencias en la pregunta 7 donde en la tabulación se encuentra seleccionada la opción "SI" y en la encuesta física se encuentra seleccionada por parte del usuario la opción "NO".
- ✓ En las encuestas 10 y 14 se presentan diferencias en la pregunta 6.4, donde en la tabulación se encuentra seleccionada la opción "BUENO" y en la encuesta física se encuentra seleccionada por parte del usuario la opción "NO APLICA".
- ✓ En las encuestas número 9, 10, 11, 12, 13 y 14 se presentan diferencias en la fecha de diligenciamiento de la encuestas en la tabulación se encuentra con la fecha del día "06/03/2017" y en la encuesta física se encuentra la fecha de elaboración es del día "03/03/17".
- ✓ La encuesta número 28 presenta diferencias en la fecha de diligenciamiento de la encuesta donde en la tabulación se encuentra la fecha de elaboración del día 10/03/2017 y en la encuesta física no se encuentra fecha de diligenciamiento.
- ✓ En las encuestas número 22 y 25 se presentan diferencias en la pregunta número 9, donde en la tabulación se seleccionó la opción "DEFINITIVAMENTE SI" y en la encuesta física se encuentra seleccionada por parte del usuario la opción "PROBABLEMENTE SI".
- ✓ En las encuestas número 25, 27, 71 y 72 se presentan diferencias en la pregunta 10, donde en la tabulación se seleccionó la opción "MUY BUENA"

y en la encuesta física se encuentra seleccionada por parte del usuario la opción "BUENA".

- ✓ La encuesta número 49 presenta diferencias en la pregunta 5, donde en la tabulación se seleccionó la opción "BUENO" y en la encuesta física no se encuentra ninguna opción de respuesta seleccionada.
- ✓ La encuesta número 59 presenta diferencias en la pregunta 5, donde en la tabulación se encuentra selecciona la opción "NO APLICA" y en la encuesta física se encuentra seleccionado por parte del usuario la opción "BUENO".
- ✓ La encuesta número 76 presenta diferencias en la pregunta 3 y 6.7, donde en la tabulación se seleccionó la opción "BUENO" y en la encuesta física se encuentran seleccionadas dos opciones de respuesta "BUENO Y NO APLICA".
- ✓ La encuesta número 82 presenta diferencias en la pregunta 10, donde en la tabulación se seleccionó la opción "MUY BUENA" y en la encuesta física se encuentra seleccionada por parte del usuario la opción "MUY MALA".
- ✓ En las encuestas número 84 y 86 se presentan diferencias en la pregunta 6.4, donde en la tabulación se seleccionó la opción "NO APLICA" y en la encuesta física se encuentra seleccionada por parte del usuario la opción "BUENO". También presenta diferencias en la pregunta 6.6, donde en la tabulación se seleccionó la opción "BUENO" y en la encuesta física se encuentra seleccionada la opción "NO APLICA".
- ✓ La encuesta número 86 presenta diferencias en la pregunta 10, donde en la tabulación se seleccionó la opción "BUENA" y en la encuesta física se encuentra seleccionada la opción " MUY BUENA".
- ✓ La encuesta número 87 presenta diferencias en la pregunta 7, donde en la tabulación se seleccionó la opción "SI" y en la encuesta física se encuentra seleccionada la opción "NO"; se presenta diferencias en la pregunta 9, donde en la tabulación fue seleccionada la opción "SI" y en la encuesta física no se encuentra seleccionada ninguna opción de respuesta y en la pregunta 10 en la tabulación se seleccionó la opción "BUENA" y en la encuesta física se encuentra seleccionada la opción " MUY BUENA".
- ✓ La encuesta número 91 presenta diferencias en las preguntas 1 y 2 donde en la tabulación se encuentra seleccionada "MAYOR A 1 HORA" y en la encuesta física se encuentra seleccionada por parte del usuario la opción "30 MINUTOS A 1 HORA".

- ✓ La encuesta número 92 presenta diferencias en la pregunta 6.2, donde en la tabulación se seleccionó "BUENO" y en la encuesta física se encuentra seleccionada por parte del usuario la opción "NO APLICA".

Servicio de Laboratorio Clínico:

- ✓ La encuesta número 3 presenta diferencias en la pregunta 5.0, donde en la tabulación se encuentra seleccionada la opción "BUENO" y en la encuesta física no se encuentra ninguna opción de respuesta seleccionada.
- ✓ La encuesta número 4 y 5 presenta diferencias en la pregunta 5.0, donde en la tabulación se encuentra seleccionada la opción "BUENO" y en la encuesta física se encuentra seleccionada la opción "NO APLICA".
- ✓ La encuesta número 10 presenta diferencias en la fecha donde en la tabulación, la fecha seleccionada es "27/03/2017" y en la encuesta física la fecha es " 22/03/2017".
- ✓ La encuesta número 12 presenta diferencias en la fecha, en la tabulación la fecha seleccionada fue del "30/03/2017" y en la encuesta física la fecha señalada por parte del usuario es "27/03/2017".

Servicio de Consulta Externa:

- ✓ Las encuestas número 15 ,28 y 48 presentan diferencias en la pregunta 2, donde en la tabulación se seleccionó la opción "NO APLICA" y en la encuesta física no se encuentra ninguna opción de respuesta seleccionada.
- ✓ Las encuestas número 17 y 61 presentan diferencias en la pregunta 10, donde ", en la tabulación se encuentra seleccionada la opción "MUJ BUENA" y en la encuesta física se encuentra seleccionada por parte del usuario la opción "BUENA".
- ✓ La encuesta número 37 se presenta diferencias en la pregunta 4, donde en la tabulación se seleccionó la opción "BUENO" y en la encuesta física se encuentran seleccionadas dos opciones de respuesta por parte del usuario "BUENO Y NO APLICA".
- ✓ La encuesta número 43 se presenta diferencias en la pregunta 2, donde en la tabulación se seleccionó la opción "NO APLICA" y en la encuesta física se encuentra seleccionada por parte del usuario la opción "NO". También presenta diferencias en la pregunta 3, donde en la tabulación se

seleccionó la opción "NO APLICA" y en la encuesta física se seleccionaron dos opción es de respuesta por parte del usuario "BUENO Y NO APLICA".

- ✓ La encuesta número 44 presenta diferencias en la pregunta 2, donde en la tabulación se encuentra seleccionada la opción "NO APLICA" y en la encuesta física se encuentra seleccionada por parte del usuario la opción "SI". También presenta diferencias en la pregunta 7.3, donde En la encuesta física no se encuentra seleccionada ninguna opción de respuesta y en la tabulación se seleccionó la opción "NO APLICA".
- ✓ La encuesta número 49 se presenta diferencias en la pregunta 11, donde en la tabulación se encuentra seleccionada la opción "DEFINITIVAMENTE SI" y en la encuesta física no se encuentra seleccionada ninguna opción de respuesta.

Servicio de Hospitalización:

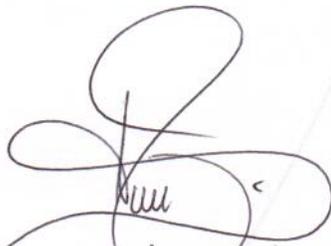
- ✓ La encuesta número 1 presenta diferencias en la pregunta 8, donde en la tabulación se encuentra seleccionada la opción "MUY BUENA" y en la encuesta física se encuentra seleccionada la opción "BUENA".
- ✓ La encuesta número 7 presenta diferencias en la pregunta 5.1, donde en la tabulación se seleccionó la opción "BUENO" y en la encuesta física se encuentra seleccionada la opción "REGULAR", también se presentan diferencias en la pregunta 5.2, donde en la tabulación se seleccionó la opción "REGULAR" y en la encuesta física se encuentra seleccionada la opción "BUENO".
- ✓ La encuesta número 9 presenta diferencias en la pregunta 5.1, donde en la tabulación se seleccionó la opción "BUENO" y en la encuesta física se encuentra seleccionada la opción "REGULAR".
- ✓ La encuesta número 20 se presenta diferencias en la pregunta 8, donde en la tabulación se seleccionó la opción "MUY BUENA" Y en la encuesta física se encuentra seleccionada por parte del usuario la opción "BUENA".
- ✓ En la encuesta número 29 se presenta diferencias en la pregunta 5.0, donde en la tabulación se encuentra seleccionada la opción "NO APLICA".
- ✓ La encuesta número 31 presenta diferencias en la pregunta 5.4, donde en la tabulación se seleccionó la opción "NO APLICA" y en la encuesta física se encuentran seleccionadas dos opciones de respuesta "BUENO Y NO APLICA".

- ✓ La encuesta número 33 presenta diferencias en la pregunta 7, donde en la tabulación se seleccionó la opción "SI" y en la encuesta física no se encuentra seleccionada ninguna opción de respuesta.
- ✓ La encuesta 37 presenta diferencias en la pregunta 5.7, donde en la tabulación se seleccionó la opción "BUENO" y en la encuesta física no se encuentra seleccionada ninguna opción de respuesta.
- ✓ Las encuestas número 43, 44 y 53 presentan diferencias en la pregunta 8, donde en la tabulación se encuentra seleccionada la opción "MUY BUENA", y en la encuesta física se encuentra seleccionada por parte del usuario la opción "BUENA".
- ✓ Las encuestas número 47 y 48 presentan diferencias en la pregunta 1, donde en la tabulación se encuentra seleccionada la opción "1 HORA" y en la encuesta física se encuentra seleccionada por parte del usuario la opción "1-2 HORAS".
- ✓ La encuesta número 69 presenta diferencias en la entidad de afiliación donde en la tabulación se seleccionó "NUEVA EPS" y en la encuesta física se encuentra como afiliado a "SAVIA"; se presenta diferencias en la pregunta 5.7, donde en la tabulación se seleccionó la opción "BUENO" y en la encuesta física se encuentra seleccionada por parte del usuario la opción "REGULAR" y en la pregunta 8, se encuentra que en la tabulación se seleccionó la opción "BUENA" y en la encuesta física se encuentra seleccionada por parte del usuario la opción "MUY BUENA".
- ✓ La encuesta número 70 presenta diferencias en la entidad de afiliación donde en la tabulación se seleccionó la opción "SAVIA" y en la encuesta física la opción de afiliado es "NUEVA EPS"; en la pregunta 1 se seleccionó en la tabulación la opción "1 HORA" y en la encuesta física se encuentra seleccionada la opción "NO APLICA"; en las pregunta 2 y 4 se seleccionó en la tabulación a opción "BUENO" y en la encuesta física se encuentra seleccionada por parte del usuario la opción "REGULAR"; en la pregunta 5.1, se seleccionó en la tabulación la opción "BUENO" y en la encuesta física se encuentra seleccionada por parte del usuario la opción "MALO"; en la pregunta 9, se seleccionó en la tabulación la opción "DEFINITIVAMENTE SI" y en la encuesta física se encuentra seleccionada por parte del usuario la opción "PROBABLEMENTE SI".
- ✓ La encuesta número 74 presenta diferencias en la pregunta 5.5, donde en la tabulación se seleccionó la opción "BUENO" y en la encuesta física no se encuentra seleccionada ninguna opción de respuesta.

- ✓ En las encuestas 75, 76, 77 y 78 se presentan diferencias en la fecha de elaboración donde en la tabulación se encuentra la fecha del día "29/03/2017" y en la encuesta física se encuentra diligenciada la fecha del día "28 /03/2017".
- ✓ La encuesta 76 presenta diferencias en la pregunta 1, donde en la tabulación se seleccionó la opción "1 HORA" y en la encuesta física no se encuentra seleccionada ninguna opción de respuesta.

OBSERVACIONES: verificada la información de la tabulación de las encuestas frente a los informes por mes del SIAU, se encontraron las siguientes diferencias:

- ✓ En el mes de Diciembre en la tabulación se encontró que se aplicaron 329 encuestas, y en el informe entregado por la oficina de atención al usuario se relacionan 330 encuestas.
- ✓ En el mes de Diciembre para el servicio de urgencias se encontraron 10 usuarios insatisfechos en la tabulación y en el informe del SIAU solo se relacionan 8 usuarios insatisfechos.
- ✓ En el mes de Febrero para el servicio de Laboratorio se encontró en la tabulación un usuario insatisfecho, pero en el informe del SIAU no se relaciona ningún usuario insatisfecho para dicha área.
- ✓ En el mes de Marzo para el servicio de Hospitalización se encontró en la tabulación un usuario insatisfecho, pero en el informe del SIAU se relaciona un usuario que no informa.



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

Natalia Morales.

Elaboró: Natalia Morales Galvis
Fecha: Abril 2017