

**ESE HOSPITAL MARCO FIDEL SUÁREZ**  
**INFORME SEGUIMIENTO OFICINA ATENCIÓN AL USUARIO - PQRSF**  
**SEGUNDO SEMESTRE 2018**  
**CONTROL INTERNO**

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 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 segundo 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 julio a diciembre 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 en el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre 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 Felicitaciones registradas en el módulo de quejas y reclamos del software institucional Dinámica Gerencial. Obteniendo los siguientes resultados:

- En el mes de julio se recibieron 64 PQRS-F, de las cuales se respondieron 43 de manera oportuna para un 67% de cumplimiento y 21 se respondieron de manera extemporánea equivalentes al 33%. Los días promedio para dar respuesta a las PQRS-F por parte de los responsables se calculó en 23 días.
- En el mes de agosto se recibieron 68 PQRS-F, de las cuales se respondieron 49 de manera oportuna para un 72% de cumplimiento y 19 se respondieron de manera extemporánea equivalentes al 28%. Los días promedio para dar respuesta a las PQRS-F por parte de los responsables se calculó en 14 días.
- En el mes de septiembre se recibieron 42 PQRS-F, de las cuales se respondieron 35 de manera oportuna para un 83% de cumplimiento y 7 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 14 días.
- En el mes de octubre se recibieron 60 PQRS-F, de las cuales se respondieron 46 de manera oportuna para un 77% de cumplimiento y 14 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 noviembre se recibieron 49 PQRS-F, de las cuales se respondieron 31 de manera oportuna para un 63% de cumplimiento y 18 se respondieron de manera extemporánea equivalentes al 37%. Los días promedio para dar respuesta a las PQRS-F se calculó en 19 días.
- En el mes de diciembre se recibieron 58 PQRS-F, de las cuales se respondieron 47 de manera oportuna para un 81% de cumplimiento y 11 se respondieron de manera extemporánea equivalentes al 19%. Los días promedio para dar respuesta a las PQRS-F por parte de los responsables se calculó en 21 días.

De lo anterior se puede concluir que, en los meses de julio, noviembre y diciembre, 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:

Cuadro No. 1: PQRSF julio 2018.

OPORTUNIDAD MES JULIO						
PQRS-F	TOTAL	OPORTUNA	%	EXTEMPORANEA	%	OPORTUNIDAD EN DIAS
Peticiones	3	3	100%	0	0%	Total días: <u>1.472</u> Total PQRS-F: <u>64</u>  <b>Oportunidad: 23 días.</b>
Quejas	21	14	67%	7	33%	
Reclamos	19	8	42%	11	58%	
Sugerencias	7	5	71%	2	29%	
Felicitaciones	14	13	93%	1	7%	
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>43</b>	<b>67%</b>	<b>21</b>	<b>33%</b>	

Realizó: Oficina de Control Interno

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

Cuadro No. 2: PQRSF agosto 2018.

OPORTUNIDAD MES AGOSTO						
PQRS-F	TOTAL	OPORTUNA	%	EXTEMPORANEA	%	OPORTUNIDAD EN DIAS
Peticiones	8	8	100%	0	0%	Total días: <u>982</u> Total PQRS-F: <u>68</u>  <b>Oportunidad: 14 días.</b>
Quejas	20	10	50%	10	50%	
Reclamos	12	6	50%	6	50%	
Sugerencias	12	10	83%	2	17%	
Felicitaciones	16	15	94%	1	6%	
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>49</b>	<b>72%</b>	<b>19</b>	<b>28%</b>	

Realizó: Oficina de Control Interno

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

Cuadro No. 3: PQRSF septiembre 2018.

OPORTUNIDAD MES SEPTIEMBRE						
PQRS-F	TOTAL	OPORTUNA	%	EXTEMPORANEA	%	OPORTUNIDAD EN DIAS
Peticiones	5	5	100%	0	0%	Total días: <u>600</u> Total PQRS-F: <u>42</u>  <b>Oportunidad: 14 días.</b>
Quejas	14	10	71%	4	29%	
Reclamos	9	6	67%	3	33%	
Sugerencias	1	1	100%	0	0%	
Felicitaciones	13	13	100%	0	0%	
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>35</b>	<b>83%</b>	<b>7</b>	<b>17%</b>	

Realizó: Oficina de Control Interno

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

Cuadro No. 4: PQRSF octubre 2018.

OPORTUNIDAD MES OCTUBRE						
PQRS-F	TOTAL	OPORTUNA	%	EXTEMPORANEA	%	OPORTUNIDAD EN DIAS
Peticiones	13	13	100%	0	0%	Total días: <u>742</u> Total PQRS-F: 60  <b>Oportunidad: 12 días.</b>
Quejas	16	8	50%	8	50%	
Reclamos	10	6	60%	4	40%	
Sugerencias	6	4	67%	2	33%	
Felicitaciones	15	15	100%	0	0%	
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>46</b>	<b>77%</b>	<b>14</b>	<b>23%</b>	

Realizó: Oficina de Control Interno

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

Cuadro No. 5: PQRSF noviembre 2018.

OPORTUNIDAD MES NOVIEMBRE						
PQRS-F	TOTAL	OPORTUNA	%	EXTEMPORANEA	%	OPORTUNIDAD EN DIAS
Peticiones	10	10	100%	0	0%	Total días: <u>929</u> Total PQRS-F: 49  <b>Oportunidad: 19 días.</b>
Quejas	14	6	43%	8	57%	
Reclamos	12	2	17%	10	83%	
Sugerencias	3	3	100%	0	0%	
Felicitaciones	10	10	100%	0	0%	
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>31</b>	<b>63%</b>	<b>18</b>	<b>37%</b>	

Realizó: Oficina de Control Interno

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

Cuadro No. 6: PQRSF diciembre 2018.

OPORTUNIDAD MES DICIEMBRE						
PQRS-F	TOTAL	OPORTUNA	%	EXTEMPORANEA	%	OPORTUNIDAD EN DIAS
Peticiones	5	5	100%	0	0%	Total días: <u>1220</u> Total PQRS-F: 58  <b>Oportunidad: 21 días.</b>
Quejas	23	16	70%	7	30%	
Reclamos	10	7	70%	3	30%	
Sugerencias	4	3	75%	1	25%	
Felicitaciones	16	16	100%	0	0%	
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>47</b>	<b>81%</b>	<b>11</b>	<b>19%</b>	

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 julio y el 31 de diciembre de 2018 de acuerdo con el informe suministrado por Dinámica Gerencial llamado "PQRS sin respuesta", no se presentaron PQRS-F pendientes por responder por parte del personal responsable.

El comportamiento consolidado de las PQRSF, en el segundo semestre de 2018 es de 341 y los días promedio para dar respuesta a las PQRS-F por parte de los responsables se calculó en 17 días, (ver cuadro No. 7:

Cuadro No. 7: Comportamiento PQRSF julio-diciembre 2018.

PQRS-F	TOTAL	OPORTUNA	%	EXTEMPORANEA	%
<b>Peticiones</b>	44	44	100	0	0
<b>Quejas</b>	108	64	59,3	44	40,7
<b>Reclamos</b>	72	35	48,6	37	51,4
<b>Sugerencias</b>	33	26	78,8	7	21,2
<b>Felicitaciones</b>	84	83	98,8	1	1,2
<b>Total</b>	<b>341</b>	<b>252</b>	<b>73,9</b>	<b>89</b>	<b>26,1</b>

Fuente: DINAMICA GERENCIAL - Informe Oportunidad de respuesta a las PQRS-F DETALLADO.  
Realizó: Oficina de Control Interno

## 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 julio a diciembre de 2018.

### OBSERVACIONES:

- En la tabulación de las encuestas del mes de agosto se encontraron 3 errores de digitación con respecto a las encuestas físicas.
- Se presenta reiterativamente en las encuestas de satisfacción del semestre, inconformidad en la limpieza de las áreas de los baños y habitaciones hospitalarias de la sede Niquia.
- En las encuestas de Hospitalización sede autopista, correspondientes al mes de septiembre, se presenta en reiteradas ocasiones observaciones sobre la presencia de insectos en las habitaciones, falta de mantenimiento en los baños y deficiente realización del aseo en las habitaciones.
- En las encuestas de los meses de agosto y septiembre, realizadas en el área de imágenes diagnósticas, se presenta de manera frecuente observaciones sobre la entrega de resultados de exámenes, los cuales no se entregan al usuario en el tiempo indicado, además de demoras en la prestación del servicio.
- Se presentan observaciones con respecto al servicio de urgencias de la sede Niquía, en cuanto a la ronda que realizan los pediatras ya que no conocen el diagnóstico de los usuarios que se encuentran allí. Se manifiesta que todos los días es un pediatra diferente el que realiza la ronda.

- Se observa que, en la tabulación del mes de noviembre del servicio de ayudas diagnósticas, la columna de la pregunta 9 se encuentra mal diligenciada con la opción "Definitivamente no".

### **RECOMENDACIONES:**

Dar cumplimiento al indicador de oportunidad en las respuestas de la PQRS-F, de acuerdo a los tiempos establecidos por la normatividad vigente.

Verificar el adecuado diligenciamiento de la tabulación de las encuestas de satisfacción de los usuarios.

Realizar seguimiento a las recomendaciones realizadas por los usuarios en las diferentes áreas de la entidad, con el propósito de mejorar la atención y la satisfacción de estos.

**Carlos Arturo Paternina Moreno.**

Asesor de Control Interno.

ESE Hospital Marco Fidel Suárez.