



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL MARCO FIDEL SUÁREZ  
INFORME FINAL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO  
SEGUNDO 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 PQRS-F por parte de la E.S.E Hospital Marco Fidel Suarez a los administrados durante los meses de Abril, Mayo y Junio de 2017.

**OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Evaluar la oportunidad en la respuesta de las PQRS-F de la entidad durante el periodo de Abril a Junio de 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.
- Verificar los espacios y mecanismos dispuestos por la entidad para que los usuarios presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad.

**ALCANCE:** Comprende el seguimiento de la oportunidad en las respuestas de las PQRS-F comprendido entre los meses de Abril a Junio de 2017.

## RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO PQRS-F

### 1. Oportunidad en las respuestas de las PQRS-F

Se realizó la evaluación de la oportunidad en las respuestas de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y felicitaciones registradas en el módulo de Quejas y Reclamos suministrado por Dinámica Gerencial llamado "Oportunidad de respuesta a las PQRS-F - Detallado". De lo cual se encontraron las siguientes observaciones,

- En el mes de abril se recibieron 46 PQRS-F, de las cuales se respondió el 89% oportunamente equivalente a 41 PQRS-F y 5 de manera extemporánea equivalentes al 11%. Los días promedio para dar respuesta a las PQRS-F por parte de los responsables se calculó en 6.5 días.
- En el mes de Mayo se recibieron 74 PQRS-F, de las cuales se respondió el 73% oportunamente equivalente a 54 PQRS-F y 20 de manera extemporánea equivalentes al 27%. Los días promedio para dar respuesta a las PQRS-F por parte de los responsables se calculó en 51 días.
- En el mes de Junio se recibieron 40 PQRS-F, de las cuales se respondió el 75% oportunamente equivalente a 30 PQRS-F y 10 de manera extemporánea equivalentes al 25%. Los días promedio para dar respuesta a las PQRS-F por parte de los responsables se calculó en 15 días.

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

OPORTUNIDAD MES ABRIL						
PQRS-F	TOTAL	RESPUESTAS OPORTUNAS	%	EXTEMPORANEIDAD	%	OPORTUNIDAD EN DÍAS
Peticiones	0	0	0	0	0	Total días: 303 Total PQRS-F: 46  <b>Oportunidad: 6.5 días.</b>
Quejas	13	10	77%	3	23%	
Reclamos	7	5	71%	2	29%	
Sugerencias	6	6	100%	0	0%	
Felicitaciones	20	20	100%	0	0%	
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>41</b>	<b>89%</b>	<b>5</b>	<b>11%</b>	

Realizó: Oficina de Control Interno

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

### OPORTUNIDAD MES MAYO

PQRS-F	TOTAL	RESPUESTAS OPORTUNAS	%	EXTEMPORANEIDAD	%	OPORTUNIDAD EN DIAS
Peticiones	0	0	0	0	0	Total días: 3796 Total PQRS-F: 74  <b>Oportunidad: 51 días.</b>
Quejas	18	1	6%	17	94%	
Reclamos	12	10	83%	2	17%	
Sugerencias	3	2	67%	1	33%	
Felicitaciones	41	41	100 %	0	0%	
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>54</b>	<b>73%</b>	<b>20</b>	<b>27%</b>	

Realizó: Oficina de Control Interno

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

### OPORTUNIDAD MES JUNIO

PQRS-F	TOTAL	RESPUESTAS OPORTUNAS	%	EXTEMPORANEIDAD	%	OPORTUNIDAD EN DIAS
Peticiones	0	0	0%	0	0%	Total días: 596 Total PQRS-F: 40  <b>Oportunidad: 15 días.</b>
Quejas	12	5	42%	7	58%	
Reclamos	6	5	83%	1	17%	
Sugerencias	3	2	67%	1	33%	
Felicitaciones	19	18	95%	1	5%	
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>30</b>	<b>75%</b>	<b>10</b>	<b>25%</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 Abril y el 30 de Junio de 2017 de acuerdo al informe suministrado por Dinámica Gerencial llamado "PQRS sin respuesta", se encontraron 2 PQRS asignados a un área para su respuesta y 11 PQRS en trámite. A continuación se relacionan los radicados:

### PQRS SIN RESPUESTA

Nº RADICADO	FECHA RADICACIÓN	ÁREA QUE SOLUCIONA	ESTADO
13892	13/06/2017	Gestión Humana - Coordinación	ASIGNADO
13990	27/06/2017	Subgerencia Científica	ASIGNADO
13837	17/05/2017	Subgerencia Científica	EN TRAMITE
13851	26/05/2017	Subgerencia Científica	EN TRAMITE
13858	30/05/2017	Subgerencia Científica	EN TRAMITE
13866	01/06/2017	Subgerencia Científica	EN TRAMITE
13865	01/06/2017	Subgerencia Científica	EN TRAMITE
13872	05/06/2017	Subgerencia Científica	EN TRAMITE
13879	07/06/2017	Hospitalización	EN TRAMITE
13880	07/06/2017	Subgerencia Científica	EN TRAMITE
13890	13/06/2017	Subgerencia Científica	EN TRAMITE
13909	27/06/2017	Atención al Usuario	EN TRAMITE
13911	29/06/2017	Subgerencia Científica	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 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:

- Se encontraron 61 derechos de petición que ingresaron por la ventanilla única de la E.S.E, de los cuales 38 se respondieron en los términos establecidos por la Ley que equivalen al 62%.
- De la revisión física de los derechos de petición y sus respuestas, se pudo evidenciar que en el periodo evaluado se respondieron de manera extemporánea 22 peticiones equivalentes al 36%.

A continuación se presenta resumen de la verificación:

### Cuadro Resumen Derechos de Petición 1 de Abril a 30 de Junio 2017

MES	TOTAL	RESPUESTAS OPORTUNAS	%	EXTEMPORANEIDAD	%	SIN RESPUESTA	%
<b>ABRIL</b>	21	13	62%	8	38%	0	0%
<b>MAYO</b>	20	17	85%	2	10%	1	5%
<b>JUNIO</b>	20	8	40%	12	60%	0	0%
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>38</b>	<b>62%</b>	<b>22</b>	<b>36%</b>	<b>1</b>	<b>2%</b>

Realizó: Oficina de Control Interno

Fuente: Sistema Información SAIA – Archivo Derechos de Petición Área Jurídica.

Relación de los derechos de petición con respuesta extemporánea:

Cuadro Resumen Derechos de Petición con Respuesta No Oportuna				
RADICADO INGRESO	FECHA INGRESO	RADICADO SALIDA	FECHA SALIDA	DIAS HABILES DE EXTEMPORANEIDAD
1020-2017	04/04/2017	1013-2017	17/08/2017	89
1139-2017	12/04/2017	487-2017	18/05/2017	8
1140-2017	12/04/2017	486-2017	18/05/2017	8
1141-2017	12/04/2017	485-2017	18/05/2017	8
1142-2017	12/04/2017	484-2017	18/05/2017	8
1312-2017	28/04/2017	505-2017	23/05/2017	1
1313-2017	28/04/2017	506-2017	23/05/2017	1
1315-2017	28/04/2017	509-2017	23/05/2017	1
1370-2017	05/05/2017	531-2017	30/05/2017	1
1566-2017	23/05/2017	612-2017	15/06/2017	1
1812-2017	14/06/2017	681-2017	11/07/2017	2
1813-2017	14/06/2017	680-2017	11/07/2017	2
1822-2017	15/06/2017	713-2017	18/07/2017	6
1832-2017	15/06/2017	708-2017	17/07/2017	5
1840-2017	16/06/2017	709-2017	17/07/2017	4
1910-2017	23/06/2017	714-2017	18/07/2017	1
1962-2017	29/06/2017	729-2017	24/07/2017	1
1960-2017	29/06/2017	725-2017	24/07/2017	1
1961-2017	29/06/2017	726-2017	24/07/2017	1
1963-2017	29/06/2017	727-2017	24/07/2017	1
1964-2017	29/06/2017	731-2017	24/07/2017	1
1966-2017	29/06/2017	964-2017	10/08/2017	13

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
1346-2017	03/05/2017	Institución Universitaria de Envigado	Solicitud traslado de recursos provenientes de la Estampilla Pro Desarrollo de la Institución Universitaria de Envigado según Ordenanza 062 de 2014.

Realizó: Oficina de Control Interno

Fuente: Sistema Información SAIA - Archivo Derechos de Petición Área Jurídica.

### 3. Sistema de Información para el ingreso de documentos.

Verificado el sistema de información utilizado por la entidad para la recepción y radicación de documentos, entre ellos los derechos de petición, se pudo evidenciar que se utilizan el sistema llamado "SAIA" el cual no cuenta con contrato vigente y no todos los funcionarios cuentan con un usuario para la gestión de correspondencia, además el área de atención al usuario maneja las Quejas, Peticiones y Reclamos en el sistema oficial del hospital "Dinámica Gerencial"; observando la dispersión de la correspondencia, causando el riesgo de fraccionamiento de la misma o se pierda su trazabilidad.

#### RECOMENDACIÓN:

- ✓ Dar cumplimiento a lo establecido 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", por parte de los responsables a los cuales se les designe dicha función.
- ✓ Dar respuesta a los derechos de petición que se encuentren sin responder a la fecha.
- ✓ Utilizar el único sistema de información oficial del hospital llamado "Dinámica Gerencial" para la radicación y distribución de la correspondencia que llega a la entidad, ya que actualmente se están utilizando dos sistemas para el manejo de dicha correspondencia SAIA y Dinámica Gerencial, de manera no haya dispersión o fraccionamiento de la información y sea mucho más eficiente el procedimiento de gestión en la correspondencia.

#### 4. Espacio en la web de la entidad para las quejas y denuncias de actos de corrupción.

De conformidad con la Ley 1474 de 2011 en su párrafo 3 del artículo 76 se verificó la existencia en la página web de un espacio para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad y de los cuales se tenga conocimiento, el cual no ha sido dispuesto en dicha página por parte de la entidad.

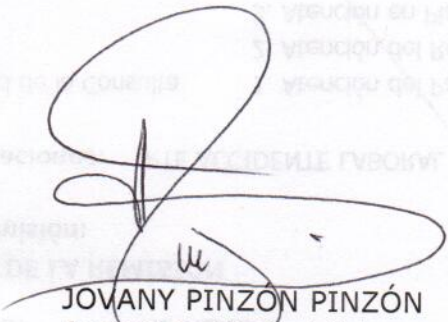
#### RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN POR SERVICIO

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 de las encuestas correspondientes a los meses de Abril, Mayo y Junio de 2017. Verificada la información de las encuestas físicas frente a la información tabulada por la Oficina de Atención al Usuario, se encontraron las siguientes situaciones:

- ✓ En la tabulación de las encuestas realizadas en Excel correspondientes al mes de Abril se encontraron 4 errores de digitación en los servicios de Urgencias, Hospitalización e Imágenes Diagnosticas.
- ✓ En la tabulación de las encuestas realizadas en Excel correspondientes al mes de Mayo se encontraron 5 errores de digitación en los servicios de Cirugía, Urgencias y Consulta Externa.
- ✓ En la tabulación de las encuestas realizadas en Excel correspondientes al mes de Junio se encontraron 25 errores de digitación en los servicios de Cirugía y Urgencias.

**OBSERVACIONES:**

- ✓ Verificada la información de la tabulación de las encuestas frente a los informes por mes del SIAU, se encontró que en el mes de Abril en la tabulación se encontró que se aplicaron 410 encuestas, y en el informe entregado por la oficina de atención al usuario se relacionan 409 encuestas, presentándose una diferencia en las encuestas aplicadas en el servicio de Hospitalización.



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

**Natalia Morales.**

Elaboró: Natalia Morales Galvis  
Fecha: 31 de Agosto de 2017

INCRESO No. 242573

880882103