	<b>SEGUIMIENTO PQRS-F</b>	<b>Código:</b> HMFS-FT-0054
		<b>Versión:</b> 03
		<b>Fecha de Actualización:</b> noviembre de 2020
		<b>Elaboró:</b> Equipo Calidad

**FECHA:** 27 de julio de 2022

## INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS-F PRIMER SEMESTRE 2022

### OBJETIVO:

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, se realizó seguimiento a la oportunidad de las respuestas de las PQRS-F de la ESE Hospital Marco Fidel Suárez, correspondientes al primer semestre del 2022.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Evaluar la oportunidad en la respuesta de las PQRS-F que ingresan a la entidad durante el periodo de enero a junio 2022.
- Validar el cumplimiento de la satisfacción global percibida por los usuarios en las encuestas de satisfacción aplicada a los servicios.

### ALCANCE:


El presente informe, comprende el seguimiento de la oportunidad en las respuestas de las PQRS-F entre los meses de enero a junio 2022.

### RESULTADOS:

A continuación, se presentan los resultados de los indicadores asociados a los procesos relacionados con el asunto

#### **Índice de respuesta de PQRS-F.**

Para el primer semestre del 2022 las respuestas de las PQRS-F que da la entidad a los usuarios se encuentra en un promedio de 2,5 días.

 <b>Marco Fidel Suárez</b> Compromiso de Vida	<b>SEGUIMIENTO PQRS-F</b>	<b>Código:</b> HMFS-FT-0054
		<b>Versión:</b> 03
		<b>Fecha de Actualización:</b> noviembre de 2020
		<b>Elaboró:</b> Equipo Calidad

Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
<b>Días entre la realización de la PQRSF y el cierre de esta</b>	134	127	297	269	229	154
<b>Total de PQRSF en el periodo</b>	31	95	160	83	98	80
<b>Promedio días de respuesta</b>	4,3	1,3	1,9	3,2	2,3	1,9

### Proporción de satisfacción global de los usuarios de la ESE.

La meta de satisfacción global de los usuarios en la ESE está establecida por un indicador de cumplimiento de acuerdo con el POA de 95%. El cual para el primer semestre de 2022 dio cumplimiento en todos los meses evaluados.

Este indicador se mide a través de la siguiente pregunta de la encuesta de satisfacción ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la ESE?

Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
<b>Número de usuarios que respondieron "Muy buena o buena"</b>	623	673	718	634	678	589
<b>Número total de usuarios que respondieron la pregunta</b>	642	696	741	640	692	607
<b>Porcentaje de satisfacción global</b>	97,0%	96,7%	96,9%	99,1%	98,0%	97,0%

### Respuesta a los derechos de petición.

Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
<b>No Derechos de petición</b>	15	16	16	19	12	21
<b>Promedio días de respuesta</b>	15	9	11	9	7	9

	<b>SEGUIMIENTO PQRS-F</b>	<b>Código:</b> HMFS-FT-0054
		<b>Versión:</b> 03
		<b>Fecha de Actualización:</b> noviembre de 2020
		<b>Elaboró:</b> Equipo Calidad

### **FORTALEZAS:**

- Conocimiento de los tiempos para dar respuesta a las diferentes solicitudes de los usuarios.
- Medición de los indicadores de satisfacción global y oportunidad de las respuestas de las PQRS-F.
- Implementación de planes de acción para dar cumplimiento a las metas establecidas en los indicadores de servicio.
- Mejoría en los tiempos de respuesta por parte de los funcionarios responsables al usuario.
- El tiempo promedio de respuesta estuvo dentro los parámetros legales
- El 43% de las PQRSF son felicitaciones, lo que es coherente con el nivel de satisfacción global de los usuarios.



**Jorge Horacio Cardona Jaramillo**

Asesor de Control Interno.

ESE Hospital Marco Fidel Suárez.