

ESE HOSPITAL MARCO FIDEL SUÁREZ
INFORME FINAL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO
CONTROL INTERNO
PRIMER SEMESTRE 2020

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 2020, 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 2020.

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 2020.
- 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: el presente informe, comprende el seguimiento de la oportunidad en las respuestas de las PQRS-F entre los meses de enero a junio de 2020.

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 28 PQRS-F, de las cuales se respondieron 19 de manera oportuna para un 68% de cumplimiento y 9 se respondieron de manera extemporánea equivalentes al 32%. Los días promedio para dar respuesta a las PQRS-F por parte de los responsables se calculó en 43 días.
- En el mes de febrero se recibieron 40 PQRS-F, de las cuales se respondieron 32 de manera oportuna para un 80% de cumplimiento y 8 se respondieron de manera extemporánea equivalentes al 20%. Los días promedio para dar respuesta a las PQRS-F por parte de los responsables se calculó en 18 días.
- En el mes de marzo se recibieron 23 PQRS-F, de las cuales se respondieron 21 de manera oportuna para un 91% de cumplimiento y 2 se respondieron de manera extemporánea equivalentes al 9%. Los días promedio para dar respuesta a las PQRS-F por parte de los responsables se calculó en 5 días.
- En el mes de abril se recibieron 20 PQRS-F, de las cuales se respondieron 6 de manera oportuna para un 30% de cumplimiento y 14 se respondieron de manera extemporánea equivalentes al 70%. Los días promedio para dar respuesta a las PQRS-F por parte de los responsables se calculó en 64 días.
- En el mes de mayo se recibieron 18 PQRS-F, de las cuales se respondieron 7 de manera oportuna para un 39% de cumplimiento y 11 se respondieron de manera extemporánea equivalentes al 61%. Los días promedio para dar respuesta a las PQRS-F se calculó en 34 días.
- En el mes de junio se recibieron 36 PQRS-F, de las cuales se respondieron 35 de manera oportuna para un 97% de cumplimiento y 1 se respondieron de manera extemporánea equivalentes al 3%. Los días promedio para dar respuesta a las PQRS-F por parte de los responsables se calculó en 5 días.

De lo anterior se puede concluir que, en los meses de enero, febrero, abril y mayo no se dio cumplimiento al 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	6	6	100%	0	0%	Total días: <u>1200</u> Total PQRS-F: 28
Quejas	10	5	50%	5	50%	
Reclamos	8	6	75%	2	15%	Oportunidad: 43 días.
Sugerencias	0	0	0%	0	0%	
Felicitaciones	4	2	50%	2	50%	
Total	28	19	68%	9	32%	

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	12	12	100%	0	0%	Total días: <u>723</u> Total PQRS-F: 40
Quejas	12	6	50%	6	50%	
Reclamos	7	5	71%	2	19%	Oportunidad: 18 días.
Sugerencias	3	3	100%	0	0%	
Felicitaciones	6	6	100%	0	0%	
Total	40	32	80	8	20%	

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	6	6	100%	0	0%	Total días: <u>123</u> Total PQRS-F: 23
Quejas	6	6	100%	0	0%	
Reclamos	6	5	80%	1	20%	Oportunidad: 5 días.
Sugerencias	0	0	0	0	0	
Felicitaciones	5	4	80%	1	20%	
Total	23	21	91%	2	9%	

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	2	0	0%	2	100%	Total días: <u>1280</u> Total, PQRS-F: 20
Quejas	5	1	20%	4	80%	
Reclamos	8	3	37%	5	63%	Oportunidad: 64 días.
Sugerencias	3	0	0%	3	100%	
Felicitaciones	2	2	100%	0	0%	
Total	20	6	30%	14	70%	

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	1	1	100%	0	0%	Total días: <u>609</u> Total PQRS-F: 18
Quejas	8	2	25%	6	75%	
Reclamos	5	0	0%	5	100%	Oportunidad: 34 días.
Sugerencias	0	0	0%	0	0%	
Felicitaciones	4	4	100%	0	0%	
Total	18	7	39%	11	61%	

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	3	3	100%	0	0%	Total días: <u>194</u> Total PQRS-F: <u>36</u> Oportunidad: 5 días.
Quejas	4	3	75%	1	25%	
Reclamos	10	10	100%	0	0%	
Sugerencias	1	1	100%	0	0%	
Felicitaciones	18	18	100%	0	0%	
Total	36	35	97%	1	3%	

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 2020, se encontraron 4 PQRS asignadas a un área responsable y 6 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, ver cuadro N°7:

PQRS SIN RESPUESTA			
N° RADICADO	FECHA RADICACIÓN	ÁREA QUE SOLUCIONA	ESTADO
15550	04/05/2020	OBSERVACIÓN DE URGENCIAS	ASIGNADO
15554	14/05/2020	OBSERVACIÓN DE URGENCIAS	ASIGNADO
15555	14/05/2020	URGENCIAS Y PROCEDIMIENTOS	ASIGNADO
15557	18/05/2020	URGENCIAS Y PROCEDIMIENTOS	ASIGNADO
TOTAL			4
15512	03/03/2020	URGENCIAS PEDIATRICAS	EN TRAMITE
15516	04/03/2020	URGENCIAS PEDIATRICAS	EN TRAMITE
15517	06/03/2020	URGENCIAS PEDIATRICAS	EN TRAMITE
15528	12/03/2020	CENTRO REGULADOR	EN TRAMITE
15553	05/05/2020	URGENCIAS Y PROCEDIMIENTOS	EN TRAMITE
15567	01/06/2020	URGENCIAS Y PROCEDIMIENTOS	EN TRAMITE
TOTAL			6

Realizó: Oficina de Control Interno

Fuente: DINAMICA GERENCIAL – Informe PQRS sin respuesta

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** Se encontraron ciento cuarenta y seis (146) 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, ver cuadro N°8:

Cuadro resumen Derechos de Petición enero a junio de 2020	
MES	TOTAL
Enero	16
Febrero	21
Marzo	19
Abril	21
Mayo	29
Junio	40
TOTAL	146

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

- 2.2** Se observan nueve (9) Derechos de Petición que se respondieron de manera extemporánea, de acuerdo con los términos establecidos en la Ley (15 días hábiles). Lo que equivale al 6% del total de las peticiones, ver cuadro N°9:

Cuadro resumen derechos de petición Con respuesta no oportuna				
RADICADO INGRESO	FECHA INGRESO	RADICADO SALIDA	FECHA SALIDA	DIAS HABLES EXTEMPORANEOS
3553	10/12/2019	50	21/01/2020	12
146	20/01/2020	130	17/02/2020	5
416	18/02/2020	203	16/03/2020	4
CORREO	18/02/2020	169	03/04/2020	17
CORREO	20/02/2020	CORREO	13/03/2020	1
CORREO	21/02/2020	227	31/03/2020	11
471	24/02/2020	243	16/04/2020	20
CORREO	16/03/2020	CORREO	16/04/2020	5
CORREO	17/03/2020	CORREO	16/04/2020	4

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

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 2020, encontrándose lo siguiente, ver cuadro N°10:

Seguimiento Encuestas Satisfacción	
Mes	Errores Digitación
Enero	1
Febrero	1
Marzo	0
Abril	0
Mayo	4
Junio	1

Fuente: ESE Hospital Marco Fidel Suárez.

- En la tabulación de las encuestas del mes de enero, se encontró un (1) error de digitación con respecto a las encuestas físicas.
- En la tabulación de las encuestas del mes de febrero, se encontró un (1) error de digitación con respecto a las encuestas físicas.
- En la tabulación de las encuestas del mes de marzo, no se presentaron errores de digitación con respecto a las encuestas físicas.
- En la tabulación de las encuestas del mes de abril, no se presentaron errores de digitación con respecto a las encuestas físicas.
- En la tabulación de las encuestas del mes de mayo, se encontraron cuatro (4) errores de digitación con respecto a las encuestas físicas.
- En la tabulación de las encuestas del mes de junio, se presentó un (1) error de digitación con respecto a las encuestas físicas.



Carlos Arturo Paternina Moreno.

Asesor de Control Interno
ESE Hospital Marco Fidel Suárez