

**ESE HOSPITAL MARCO FIDEL SUÁREZ**  
**SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**CONTROL INTERNO**  
**PRIMER SEMESTRE 2021**

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 Auditorías para el año 2021, la Oficina de Control Interno realizó seguimiento a la oportunidad de las respuestas de las PQRS-F de la ESE Hospital Marco Fidel Suárez.

**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 segundo semestre de la vigencia 2021.

**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 2021.
- Verificar la información adquirida por medio de las encuestas y el nivel de satisfacción de los usuarios por servicio.

**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 2021.

## 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 36 PQRS-F, de las cuales se respondieron 32 de manera oportuna para un 89% de cumplimiento y 4 se respondieron de manera extemporánea equivalentes al 11%. Los días promedio para dar respuesta a las PQRS-F por parte de los responsables se calculó en 8.2 días.
- En el mes de febrero se recibieron 30 PQRS-F, las cuales se respondieron todas dentro de los tiempos establecidos por la ley para un cumplimiento del 100%. Los días promedio para dar respuesta a las PQRS-F por parte de los responsables se calculó en 4.4 días.
- En el mes de marzo se recibieron 40 PQRS-F, las cuales se respondieron todas dentro de los tiempos establecidos por la ley para un cumplimiento del 100%. Los días promedio para dar respuesta a las PQRS-F por parte de los responsables se calculó en 2.7 días.
- En el mes de abril se recibieron 51 PQRS-F, de las cuales se respondieron 50 de manera oportuna para un 98% de cumplimiento y 1 se respondió de manera extemporánea equivalentes al 2%. Los días promedio para dar respuesta a las PQRS-F por parte de los responsables se calculó en 3.5 días.
- En el mes de mayo se recibieron 19 PQRS-F, las cuales se respondieron todas dentro de los tiempos establecidos por la ley para un cumplimiento del 100%. Los días promedio para dar respuesta a las PQRS-F se calculó en 2.4 días.
- En el mes de junio se recibieron 56 PQRS-F, de las cuales se respondieron 55 de manera oportuna para un 98% de cumplimiento y 1 se respondió de manera extemporánea equivalentes al 2%. Los días promedio para dar respuesta a las PQRS-F por parte de los responsables se calculó en 3 días.

De lo anterior se puede concluir que, entre los meses de enero a junio de 2021, 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	1	1	100%	0	0%	Total días: <u>296</u> Total PQRS-F: 36  <b>Oportunidad: 8.2 días.</b>
Quejas	6	3	50%	3	50%	
Reclamos	16	15	94%	1	6%	
Sugerencias	2	2	100%	0	0%	
Felicitaciones	11	11	100%	0	0%	
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>32</b>	<b>89%</b>	<b>4</b>	<b>11%</b>	

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	1	1	100%	0	0%	Total días: <u>133</u> Total PQRS-F: 30  <b>Oportunidad: 4.4 días.</b>
Quejas	12	12	100%	0	0%	
Reclamos	13	13	100%	0	0%	
Sugerencias	0	0	0	0	0	
Felicitaciones	4	4	100%	0	0%	
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	

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	2	2	100%	0	0%	Total días: <u>110</u> Total PQRS-F: 40  <b>Oportunidad: 2.7 días.</b>
Quejas	4	4	100%	0	0%	
Reclamos	23	23	100%	0	0%	
Sugerencias	0	0	0	0	0	
Felicitaciones	11	11	100%	0	0%	
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	

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	1	1	100%	0	0%	Total días: <u>180</u> Total, PQRS-F: 51  <b>Oportunidad: 3.5 días.</b>
Quejas	9	8	89%	1	11%	
Reclamos	16	16	100%	0	0%	
Sugerencias	0	0	0	0	0	
Felicitaciones	25	25	100%	0	0%	
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>50</b>	<b>98%</b>	<b>1</b>	<b>2%</b>	

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>47</u> Total PQRS-F: 19  <b>Oportunidad: 2.4 días.</b>
Quejas	2	2	100%	0	0%	
Reclamos	9	9	100%	0	0%	
Sugerencias	0	0	0	0	0	
Felicitaciones	7	7	100%	0	0%	
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	

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
<b>Peticiones</b>	3	3	100%	0	0	Total días: <u>163</u> Total PQRS-F: 56  <b>Oportunidad: 3 días.</b>
<b>Quejas</b>	5	5	100%	0	0	
<b>Reclamos</b>	23	22	96%	1	4%	
<b>Sugerencias</b>	2	2	100%	0	0	
<b>Felicitaciones</b>	23	23	100%	0	0	
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>55</b>	<b>98%</b>	<b>1</b>	<b>2%</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 enero y el 30 de junio de 2021, no se encontraron PQRS sin respuesta, de acuerdo con el informe suministrado por Dinámica Gerencial llamado "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, se puede detallar:

- 2.1** Se encontraron doscientos treinta y un (231) Derechos de Petición que ingresaron a la ESE por medio de la ventanilla única o los correos institucionales, los cuales se discriminan por cada uno de los meses, de la siguiente forma; ver cuadro N°1:

Cuadro Resumen Derechos de Petición enero a junio de 2021	
MES	TOTAL
<b>Enero</b>	38
<b>Febrero</b>	23
<b>Marzo</b>	48
<b>Abril</b>	46
<b>Mayo</b>	37
<b>Junio</b>	39
<b>TOTAL</b>	<b>231</b>

Cuadro N°1

Realizó: Oficina de Control Interno

Fuente: Archivo Derechos de Petición Área Jurídica.

**2.2** Se observan quince (15) 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°2:

<b>Cuadro resumen derechos de petición Con respuesta no oportuna</b>				
<b>RADICADO INGRESO</b>	<b>FECHA INGRESO</b>	<b>RADICADO SALIDA</b>	<b>FECHA SALIDA</b>	<b>DÍAS HÁBILES EXTEMPORANEOS</b>
CORREO	25/01/2021	107-I	24/02/2021	5
29	29/01/2021	113-I	24/02/2021	3
544-E	16/03/2021	197-I	15/04/2021	4
CORREO	18/03/2021	210-I	20/04/2021	5
CORREO	23/03/2021	213-I	20/04/2021	3
CORREO	23/04/2021	301-I	18/05/2021	1
CORREO	24/05/2021	387-I	21/06/2021	3
CORREO	24/05/2021	398-I	23/06/2021	5
CORREO	25/05/2021	388-I	21/06/2021	2
CORREO	26/05/2021	394-I	22/06/2021	2
963-E	31/05/2021	403-I	25/06/2021	2
CORREO	1/06/2021	420-I	30/06/2021	4
996-E	2/06/2021	437-I	6/07/2021	6
CORREO	15/06/2021	374-I	12/07/2021	3
1079-E	16/06/2021	418-I	12/07/2021	2

Cuadro N°2

Realizó: Oficina de Control Interno

Fuente: Archivo Derechos de Petición.

## RESULTADOS SEGUIMIENTO ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Se realiza cuadro resumen, en el cual se puede observar los niveles de satisfacción de los usuarios encuestados en los diferentes servicios prestados por la institución de manera mensual (enero – mayo). No se obtuvo información correspondiente al mes de junio de 2021.

<b>SEDE AUTOPISTA</b>												
SERVICIO	% USUARIO SATISFECHO						% USUARIO INSATISFECHO					
	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.
<b>CONSULTA EXTERNA</b>	98.4% (64)	96.7% (59)	100% (64)	100% (68)	100% (62)	-	1.6% (1)	3.30% (1)	0	0	0	-
<b>LABORATORIO</b>	100% (8)	100% (8)	100% (3)	-	-	-	0	0	0	-	-	-
<b>AYUDAS DIAGNOSTICAS</b>	100% (6)	75% (6)	-	-	-	-	0	25% (2)	-	-	-	-
<b>CIRUGIA</b>	98.6% (74)	95.8% (69)	97.4% (75)	96% (73)	100% (77)	-	1.6% (1)	4.20% (3)	2.60% (2)	4% (3)	-	-
<b>HOSPITALIZACIÓN</b>	88% (84)	97.6% (81)	91.7% (77)	91.9% (79)	97.6% (82)	-	12% (10)	2.40% (2)	8.30% (7)	8.10% (7)	2.4% (2)	-
<b>URGENCIAS</b>	88.2% (93)	88% (81)	91.4% (85)	92.5% (86)	89.2% (83)	-	11.8% (11)	12% (11)	8.60% (8)	7.50% (7)	10.8% (10)	-
<b>VACUNACIÓN</b>	-	-	-	100% (94)	100% (92)	-				0	0	-

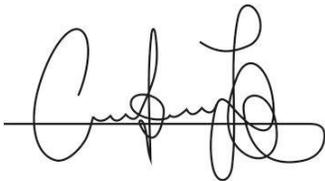
Realizó: Oficina de Control Interno.  
Fuente: Satisfacción por servicios E.S.E Hospital Marco Fidel Suárez.

<b>SEDE NIQUIA</b>												
SERVICIO	% USUARIO SATISFECHO						% USUARIO INSATISFECHO					
	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.
<b>HOSPITALIZACIÓN ADULTOS</b>	98.9% (90)	98.9% (90)	96.3% (80)	98.8% (86)	94.7% (71)	-	1.10% (1)	1.10% (1)	3.70% (3)	1.20% (1)	5.3% (4)	-
<b>HOSPITALIZACIÓN PEDIATRIA</b>					94% (63)	-					6% (4)	-
<b>URGENCIAS</b>	95.6% (91)	95.6% (91)	96.7% (90)	97.8% (89)	95.6% (87)	-	4.40% (4)	4.40% (4)	3.30% (3)	2.20% (2)	4.4% (4)	-

Realizó: Oficina de Control Interno.  
Fuente: Satisfacción por servicios E.S.E Hospital Marco Fidel Suárez.

## Recomendaciones:

1. Se debe realizar un seguimiento institucional, con trazabilidad que permita identificar la entrada, tramitación, verificación y salida de las PQRS-F.
2. Fomentar en los usuarios internos y externos, para que estos utilicen todos los canales que tiene la dependencia de experiencia del usuario tanto físicos como virtuales, para mejorar el servicio de atención.
3. Dar cumplimiento con los tiempos establecidos por la norma para dar respuesta a las PQRS-F que ingresan a la entidad.
4. Informas a través de los canales de comunicación institucionales a los diferentes usuarios, los requisitos necesarios para realizar los trámites.



**Carlos Alberto Zapata.**  
Asesor de Control Interno  
ESE Hospital Marco Fidel Suarez