

**ESE HOSPITAL MARCO FIDEL SUÁREZ**  
**SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**CONTROL INTERNO**  
**SEGUNDO 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 segundo 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 julio a diciembre 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 julio a diciembre 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 julio se recibieron 28 PQRS-F, de las cuales se respondieron 18 de manera oportuna para un 64% de cumplimiento y 10 se respondieron de manera extemporánea equivalentes al 36%. Los días promedio para dar respuesta a las PQRS-F por parte de los responsables se calculó en 16 días.
- En el mes de agosto se recibieron 27 PQRS-F, de las cuales se respondieron 11 de manera oportuna para un 41% de cumplimiento y 16 se respondieron de manera extemporánea equivalentes al 59%. Los días promedio para dar respuesta a las PQRS-F por parte de los responsables se calculó en 30,4 días.
- En el mes de septiembre se recibieron 41 PQRS-F, de las cuales se respondieron 28 de manera oportuna para un 68% de cumplimiento y 13 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 34,2 días.
- En el mes de octubre se recibieron 27 PQRS-F, de las cuales se respondieron 26 de manera oportuna para un 96,6% de cumplimiento y 1 se respondió de manera extemporánea equivalentes al 3,7%. Los días promedio para dar respuesta a las PQRS-F por parte de los responsables se calculó en 5 días.
- En el mes de noviembre se recibieron 27 PQRS-F, de las cuales se respondieron 22 de manera oportuna para un 81% de cumplimiento y 5 se respondieron de manera extemporánea equivalentes al 19%. Los días promedio para dar respuesta a las PQRS-F se calculó en 17 días.
- En el mes de diciembre se recibieron 54 PQRS-F, de las cuales se respondieron 50 de manera oportuna para un 93% de cumplimiento y 4 se respondieron de manera extemporánea equivalentes al 7%. 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 julio, agosto, septiembre, noviembre 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 JULIO						
PQRS-F	TOTAL	OPORTUNA	%	EXTEMPORANEA	%	OPORTUNIDAD EN DIAS
Peticiones	3	3	100%	0	0%	Total días: <u>450</u> Total PQRS-F: 28  <b>Oportunidad: 16 días.</b>
Quejas	7	3	43%	4	57%	
Reclamos	9	4	44%	5	56%	
Sugerencias	1	0	0%	1	100%	
Felicitaciones	8	8	100%	0	0%	
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>18</b>	<b>64%</b>	<b>100</b>	<b>36%</b>	

Realizó: Oficina de Control Interno

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

OPORTUNIDAD AGOSTO						
PQRS-F	TOTAL	OPORTUNA	%	EXTEMPORANEA	%	OPORTUNIDAD EN DIAS
Peticiones	0	0	0%	0	0%	Total días: <u>823</u> Total PQRS-F: 27  <b>Oportunidad: 30,4 días.</b>
Quejas	12	0	0%	12	100%	
Reclamos	11	7	64%	4	36%	
Sugerencias	0	0	0%	0	0%	
Felicitaciones	4	4	100%	0	0%	
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>11</b>	<b>41%</b>	<b>16</b>	<b>59%</b>	

Realizó: Oficina de Control Interno

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

OPORTUNIDAD SEPTIEMBRE						
PQRS-F	TOTAL	OPORTUNA	%	EXTEMPORANEA	%	OPORTUNIDAD EN DIAS
Peticiones	2	2	100%	0	0%	Total días: <u>1408</u> Total PQRS-F: 41  <b>Oportunidad: 34,3 días.</b>
Quejas	12	4	33%	8	67%	
Reclamos	16	11	69%	5	31%	
Sugerencias	3	3	100%	0	0%	
Felicitaciones	8	8	100%	0	0%	
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>28</b>	<b>68%</b>	<b>13</b>	<b>32%</b>	

Realizó: Oficina de Control Interno

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

OPORTUNIDAD OCTUBRE						
PQRS-F	TOTAL	OPORTUNA	%	EXTEMPORANEA	%	OPORTUNIDAD EN DIAS
Peticiones	6	6	100%	0	0%	Total días: <u>127</u> Total, PQRS-F: 27  <b>Oportunidad: 4,7 días.</b>
Quejas	3	2	67%	1	33%	
Reclamos	16	16	100%	0	0%	
Sugerencias	0	0	0	0	0	
Felicitaciones	2	2	100%	0	0%	
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>26</b>	<b>96.3</b>	<b>1</b>	<b>3.7</b>	

Realizó: Oficina de Control Interno

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

OPORTUNIDAD NOVIEMBRE						
PQRS-F	TOTAL	OPORTUNA	%	EXTEMPORANEA	%	OPORTUNIDAD EN DIAS
Peticiones	1	1	100%	0	0%	Total días: <u>468</u> Total PQRS-F: 27  <b>Oportunidad: 17 días.</b>
Quejas	8	7	88%	1	12%	
Reclamos	17	13	76%	4	24%	
Sugerencias	0	0	0	0	0	
Felicitaciones	1	1	100%	0	0%	
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>22</b>	<b>81%</b>	<b>5</b>	<b>19%</b>	

Realizó: Oficina de Control Interno

OPORTUNIDAD DICIEMBRE						
PQRS-F	TOTAL	OPORTUNA	%	EXTEMPORANEA	%	OPORTUNIDAD EN DIAS
Peticiones	5	5	100%	0	0%	Total días: 257 Total PQRS-F: 54  <b>Oportunidad: 5 días.</b>
Quejas	10	9	90%	1	10%	
Reclamos	17	14	82%	3	18%	
Sugerencias	3	3	100%	0	0%	
Felicitaciones	19	19	100%	0	0%	
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>50</b>	<b>93%</b>	<b>4</b>	<b>7%</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 2020, se encontraron 2 PQRS asignadas a un área responsable 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°1:

PQRS SIN RESPUESTA			
N° RADICADO	FECHA RADICACIÓN	ÁREA QUE SOLUCIONA	ESTADO
15732	12/11/2020	Gestión Humana	Asignado
15768	14/12/2020	Medicina Interna 7	Asignado
		<b>TOTAL</b>	<b>2</b>

Cuadro N°1

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, se puede detallar:

- 2.1** Se encontraron doscientos cuarenta y ocho (248) 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°2:

Cuadro Resumen Derechos de Petición julio a diciembre de 2020	
MES	TOTAL
<b>Julio</b>	72
<b>Agosto</b>	49
<b>Septiembre</b>	33
<b>Octubre</b>	52
<b>Noviembre</b>	21
<b>Diciembre</b>	21
<b>TOTAL</b>	<b>248</b>

Cuadro N°2

Realizó: Oficina de Control Interno

Fuente: Archivo Derechos de Petición Área Jurídica.

**2.2** Se observan doce (12) 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 5% del total de las peticiones, ver cuadro N°3:

<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 EXTEMPORÁNEOS</b>
731-E	04/02/2020	502-I	08/07/2020	89
CORREO	27/07/2020	687-I	21/08/2020	2
CORREO	27/07/2020	724-I	28/08/2020	7
1165-E	27/07/2020	744-I	03/09/2020	10
CORREO	04/09/2020	861-I	07/10/2020	9
CORREO	10/09/2020	862-I	07/10/2020	5
CORREO	29/09/2020	CORREO	23/10/2020	2
1443-E	01/10/2020	CORREO	30/10/2020	5
CORREO	07/12/2020	7-I	07/01/2021	5
CORREO	07/12/2020	27-I	13/01/2021	7
CORREO	12/12/2020	9-I	07/01/2021	2
CORREO	12/12/2020	5-I	07/01/2021	2

Cuadro N°3  
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 julio a diciembre de 2020, encontrándose lo siguiente, ver cuadro N°4:

<b>Seguimiento Encuestas Satisfacción</b>	
<b>Mes</b>	<b>Errores Digitación</b>
Julio	0
Agosto	0
Septiembre	0
Octubre	0
Noviembre	4
Diciembre	0

Cuadro N°4  
Realizó: Oficina de Control Interno.  
Fuente: ESE Hospital Marco Fidel Suárez.

- Se encontraron errores de digitación en cuatro (4) encuestas del mes de noviembre, encuestas realizadas en el servicio de urgencias Niquia.
- No se encontraron errores de digitación, con respecto a la tabulación en los meses restantes.

**Se observa los siguientes niveles de satisfacción por servicio de los usuarios encuestados.**

SEDE AUTOPISTA												
SERVICIO	% USUARIO SATISFECHO						% USUARIO INSATISFECHO					
	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
<b>CONSULTA EXTERNA</b>	98.5% (67)	98.5% (68)	98.5% (64)	100% (70)	100% (70)	98.5% (66)	1.5% (1)	1.5% (1)	1.5% (1)	0	0	1.5% (1)
<b>LABORATORIO</b>	100% (15)	100% (12)	100% (26)	100% (14)	100% (7)	100% (4)	0	0	0	0	0	0
<b>AYUDAS DIAGNOSTICAS</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>CIRUGIA</b>	97.3% (72)	100% (73)	100% (71)	99% (73)	97.4 (74)	100% (74)	2.7% (2)	0	0	1% (1)	2.6% (2)	0
<b>HOSPITALIZACIÓN</b>	96.4% (80)	97.6% (82)	95.2% (80)	94% (78)	96.4 (81)	96.4% (80)	3.6% (3)	2.4% (2)	4.8% (4)	6% (5)	3.6% (3)	3.6% (3)
<b>URGENCIAS</b>	91.3% (84)	93.6% (88)	86% (80)	87% (81)	93.6 (88)	85% (79)	8.7% (8)	6.4% (6)	14% (13)	13% (12)	6.4% (6)	15% (14)

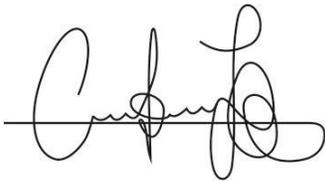
Realizó: Oficina de Control Interno.  
Fuente: Satisfacción por servicios E.S.E Hospital Marco Fidel Suárez.

SEDE NIQUIA												
SERVICIO	% USUARIO SATISFECHO						% USUARIO INSATISFECHO					
	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
<b>HOSPITALIZACIÓN</b>	100% (70)	100% (71)	100% (76)	100% (76)	96.4% (74)	97.5% (77)	0	0	0	0	2.6% (2)	2.5% (2)
<b>URGENCIAS</b>	98.7% (79)	100% (80)	100% (84)	100% (79)	88.8% (79)	98.9% (88)	1.3% (1)	0	0	0	10.1% (9)	1.8% (1)

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

## Recomendaciones:

1. Desde el área de Control Interno, nos preocupa el cumplimiento en la oportunidad de la respuesta de las PQRS-F, ya que se observa un incumplimiento de estas en los meses de julio, agosto, septiembre y noviembre de la vigencia auditada.
2. Recomendamos dar respuesta de manera inmediata, con el acompañamiento del área jurídica a las dos (2) PQRS-F que se encuentran sin respuesta.
3. Realizar seguimiento a las observaciones que realizan los usuarios en las encuestas de satisfacción con el propósito, con el propósito de implementar acciones que mejoren la prestación de los diferentes servicios de la ESE.
4. Seguir implementando controles que permitan dar cumplimiento a los tiempos de respuesta de los derechos de petición y las PQRS-F que ingresan a la ESE.



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