

**ESE HOSPITAL MARCO FIDEL SUÁREZ**  
**SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**CONTROL INTERNO**  
**SEGUNDO 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 Auditorias 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 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 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 julio a diciembre 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 julio a diciembre 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.

Como resultado consolidado del segundo semestre de 2021 tenemos que el 98% de las PQRS-F que ingresaron a la entidad se respondieron de manera oportuna, resaltando que el promedio en días para dar las respuestas es de 3, valor muy inferior al máximo establecido en la ley.

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

| OPORTUNIDAD JULIO |           |           |            |              |           |   |
|-------------------|-----------|-----------|------------|--------------|-----------|---|
| PQRS-F            | TOTAL     | OPORTUNA  | %          | EXTEMPORANEA | %         | OPORTUNIDAD EN DIAS   |
| Peticiones        | 5         | 5         | 100%       | 0            | 0%        | Total días: <u>270</u><br>Total PQRS-F: 55<br><br><b>Oportunidad:<br/>5 días.</b> |
| Quejas            | 7         | 7         | 100%       | 0            | 0%        |   |
| Reclamos          | 17        | 16        | 94%        | 1            | 6%        |   |
| Sugerencias       | 3         | 0         | 0%         | 3            | 100%      |   |
| Felicitaciones    | 23        | 23        | 100%       | 0            | 0%        |   |
| <b>Total</b>      | <b>55</b> | <b>51</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

| OPORTUNIDAD AGOSTO |           |           |            |              |           |   |
|--------------------|-----------|-----------|------------|--------------|-----------|---|
| PQRS-F             | TOTAL     | OPORTUNA  | %          | EXTEMPORANEA | %         | OPORTUNIDAD EN DIAS   |
| Peticiones         | 4         | 4         | 100%       | 0            | 0%        | Total días: <u>188</u><br>Total PQRS-F: 71<br><br><b>Oportunidad:<br/>3 días.</b> |
| Quejas             | 7         | 7         | 100%       | 0            | 0%        |   |
| Reclamos           | 20        | 19        | 95%        | 1            | 5%        |   |
| Sugerencias        | 1         | 1         | 100%       | 0            | 0%        |   |
| Felicitaciones     | 39        | 39        | 100%       | 0            | 0%        |   |
| <b>Total</b>       | <b>71</b> | <b>70</b> | <b>99%</b> | <b>1</b>     | <b>1%</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             | 8         | 8         | 100%        | 0            | 0%        | Total días: <u>209</u><br>Total PQRS-F: 91<br><br><b>Oportunidad:<br/>2 días.</b> |
| Quejas                 | 2         | 2         | 100%        | 0            | 0%        |   |
| Reclamos               | 24        | 24        | 100%        | 0            | 0%        |   |
| Sugerencias            | 2         | 2         | 100%        | 0            | 0%        |   |
| Felicitaciones         | 55        | 55        | 100%        | 0            | 0%        |   |
| <b>Total</b>           | <b>91</b> | <b>91</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 OCTUBRE |           |           |            |              |           |   |
|---------------------|-----------|-----------|------------|--------------|-----------|---|
| PQRS-F              | TOTAL     | OPORTUNA  | %          | EXTEMPORANEA | %         | OPORTUNIDAD EN DIAS   |
| Peticiones          | 2         | 2         | 100%       | 0            | 0%        | Total días: 269<br>Total, PQRS-F: 74<br><br><b>Oportunidad:<br/>4 días.</b> |
| Quejas              | 4         | 4         | 100%       | 0            | 0%        |   |
| Reclamos            | 15        | 14        | 99%        | 1            | 1%        |   |
| Sugerencias         | 3         | 2         | 67%        | 1            | 33%       |   |
| Felicitaciones      | 50        | 50        | 100%       | 0            | 0%        |   |
| <b>Total</b>        | <b>74</b> | <b>72</b> | <b>97%</b> | <b>2</b>     | <b>3%</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            | 3          | 3          | 100%        | 0            | 0%        | Total días: 246<br>Total PQRS-F: 113<br><br><b>Oportunidad:<br/>2 días.</b> |
| Quejas                | 10         | 10         | 100%        | 0            | 0%        |   |
| Reclamos              | 26         | 26         | 100%        | 0            | 0%        |   |
| Sugerencias           | 3          | 3          | 100%        | 0            | 0%        |   |
| Felicitaciones        | 71         | 71         | 100%        | 0            | 0%        |   |
| <b>Total</b>          | <b>113</b> | <b>113</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 DICIEMBRE |           |           |             |              |           |  |
|-----------------------|-----------|-----------|-------------|--------------|-----------|--|
| PQRS-F                | TOTAL     | OPORTUNA  | %           | EXTEMPORANEA | %         | OPORTUNIDAD EN DIAS  |
| Peticiones            | 7         | 7         | 100%        | 0            | 0%        | Total días: 189<br>Total PQRS-F: 80<br><br><b>Oportunidad:<br/>2 días.</b> |
| Quejas                | 4         | 4         | 100%        | 0            | 0%        |  |
| Reclamos              | 24        | 24        | 100%        | 0            | 0%        |  |
| Sugerencias           | 3         | 3         | 100%        | 0            | 0%        |  |
| Felicitaciones        | 42        | 42        | 100%        | 0            | 0%        |  |
| <b>Total</b>          | <b>80</b> | <b>80</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

- **PQRS sin respuesta**

Se observó que en el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2021, no se encontraron PQRS sin respuesta, de acuerdo con el informe suministrado por Dinámica Gerencial llamado "PQRS sin respuesta". Se evidencia 1 PQR en trámite que se encuentra dentro de los términos de 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 cinco (235) 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<br>julio - diciembre de 2021 |            |
|--|------------|
| MES  | TOTAL      |
| <b>Julio</b>   | <b>76</b>  |
| <b>Agosto</b>  | <b>44</b>  |
| <b>Septiembre</b>  | <b>42</b>  |
| <b>Octubre</b>   | <b>36</b>  |
| <b>Noviembre</b>   | <b>25</b>  |
| <b>Diciembre</b>   | <b>12</b>  |
| <b>TOTAL</b>   | <b>235</b> |

Cuadro N°1  
Realizó: Oficina de Control Interno  
Fuente: Archivo Derechos de Petición Área Jurídica.

- 2.2** Se observan un (1) Derecho de Petición que se respondió de manera extemporánea, de acuerdo con los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020, (20 días hábiles). Lo que equivale al 0.4% del total de las peticiones; ver cuadro N°2:

| Cuadro resumen derechos de petición Con respuesta no oportuna |               |                 |              |                            |
|---|---------------|-----------------|--------------|----------------------------|
| RADICADO INGRESO  | FECHA INGRESO | RADICADO SALIDA | FECHA SALIDA | DIAS HABILES EXTEMPORANEOS |
| 1267-E  | 21/07/2021    | 668-I           | 10/09/2021   | 17                         |

Cuadro N°2  
Realizó: Oficina de Control Interno  
Fuente: Archivo Derechos de Petición.

### Recomendaciones:

1. Promover con los usuarios la utilización de los canales de comunicación con que cuenta el proceso de experiencia del usuario para mejorar el servicio de atención.
2. Establecer un mecanismo de seguimiento que genere una alerta que muestre cuales PQRS-F están próximas a su vencimiento, con el fin de darle la prioridad a su respuesta y evitar extemporaneidades.



**Jorge Horacio Cardona Jaramillo.**  
Asesor de Control Interno  
ESE Hospital Marco Fidel Suarez