

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

FECHA: 19 de enero de 2023

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS-F SEGUNDO SEMESTRE 2022

OBJETIVO GENERAL:

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 segundo semestre del 2022.

ESPECÍFICOS:

- Evaluar la oportunidad en la respuesta de las PQRS-F que ingresan a la entidad durante el periodo de julio a diciembre de 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 julio a diciembre de 2022.

RESULTADOS:

A continuación, se presentan los resultados de los indicadores asociados a los procesos relacionados con la oportunidad de la respuesta de las PQRS-F por parte de la oficina de experiencia del usuario, o el funcionario responsable.

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

Índice de respuesta de PQRS-F.

Para el segundo semestre del 2022 las respuestas de las PQRS-F que da la ESE a los usuarios se encuentra en un promedio de 2,4 días.

Mes	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Días entre la realización de la PQRSF y el cierre de esta	122	336	161	140	110	112
Total de PQRSF en el periodo	75	133	88	77	56	74
Promedio días de respuesta	1,6	2,5	1,8	1,8	1,96	1,5

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 segundo 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 aplicada a los usuarios: ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la ESE?

Mes	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
N° de usuarios que respondieron "Muy buena o buena"	654	722	666	699	690	694
N° total de usuarios que respondieron la pregunta	664	738	697	719	714	710
Porcentaje de satisfacción global	98,5%	97,8%	95,6%	97,2%	96,6%	97,7%

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

Respuesta a los derechos de petición.

Mes	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Nº Derechos de petición	26	28	19	26	33	14
Promedio días de respuesta	9	9	9	10	11	11

FORTALEZAS:

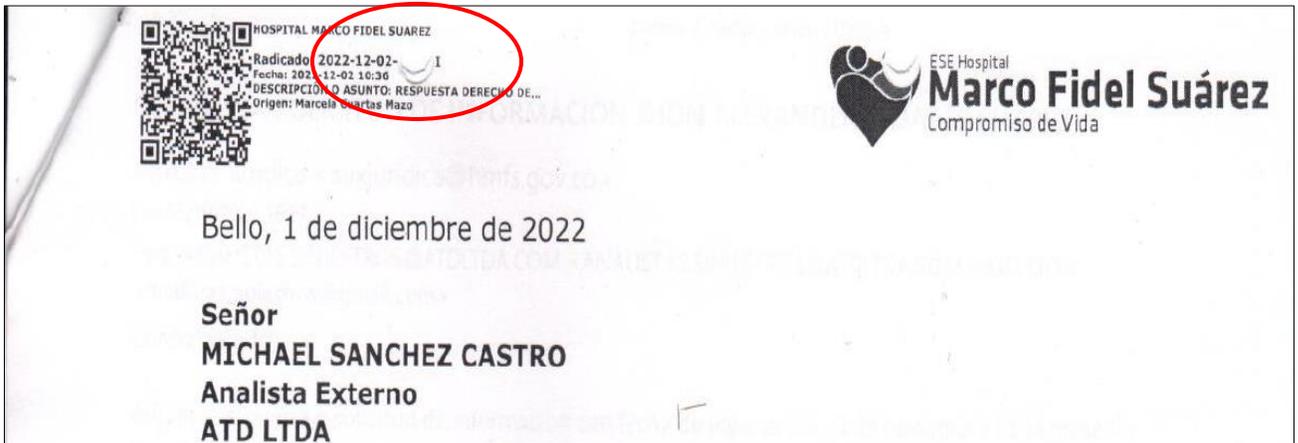
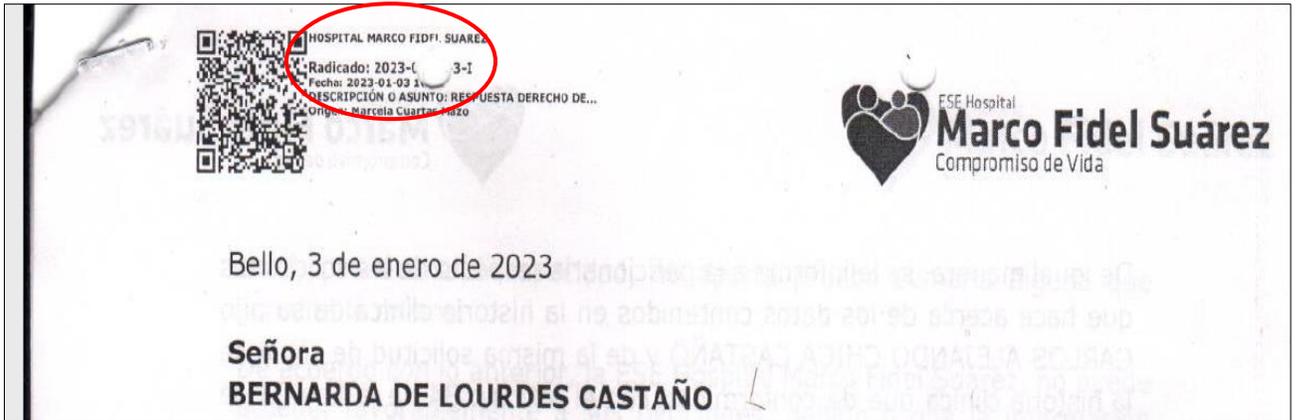
- Conocimiento de los tiempos para dar respuesta a las diferentes solicitudes de los usuarios.
- Los indicadores de satisfacción global y oportunidad de las respuestas de las PQRS-F, se miden de manera oportuna.
- Se mantiene el promedio de los tiempos de respuesta de las PQRS-F al usuario por parte de los funcionarios responsables, en comparación con el primer semestre de 2022.
- El 43% de las PQRSF son felicitaciones, lo que es coherente con el nivel de satisfacción global de los usuarios.
- Los tiempos de respuesta de los derechos de petición se cumplen de acuerdo con la normatividad.
- A partir de enero se tiene suscrito el contrato 029-2023 con la empresa CERO K para la implementación de la nueva versión del sistema de gestión documental (SAIA).

HALLAZGOS:

- La información de PQRSF, ingresa por varios canales institucionales de atención como: ventanilla única, correos institucionales o la oficina de experiencia del usuario. Lo que genera riesgo de pérdida de la información y/o respuestas inoportunas de las peticiones, con las consecuencias que de allí se podrían derivar.

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

- Se evidencia que la forma en la cual se están archivando los derechos de petición ocasiona que se pierda información visual del radicado de entrada o salida de la entidad, lo cual puede generar inconvenientes futuros a la hora de identificar el documento. Se presentan dos muestras de lo indicado.



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

RECOMENDACIONES:

- Dentro de la implementación de la nueva versión de SAIA, priorizar el módulo de radicación interna y externa y la implementación de la ventanilla única para la recepción de información que ingresa o sale de la institución.
- Ajustar el método de archivo de la documentación de los derechos de petición, de tal manera que se garantice la identificación plena de la información contenida en cada uno de los documentos archivados.



Jorge Horacio Cardona Jaramillo

Asesor de Control Interno.

ESE Hospital Marco Fidel Suárez.