

**ESE HOSPITAL MARCO FIDEL SUÁREZ**  
**INFORME FINAL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO**  
**CONTROL INTERNO**  
**SEGUNDO SEMESTRE 2019**

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 2019, 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 2019.

**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 2019.
- 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:** Comprende el seguimiento de la oportunidad en las respuestas de las PQRS-F entre los meses de julio a diciembre de 2019.

## 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 60 PQRS-F, de las cuales se respondieron 43 de manera oportuna para un 72% de cumplimiento y 17 se respondieron de manera extemporánea equivalentes al 28%. Los días promedio para dar respuesta a las PQRS-F por parte de los responsables se calculó en 12 días.
- En el mes de agosto se recibieron 64 PQRS-F, de las cuales se respondieron 45 de manera oportuna para un 70% de cumplimiento y 19 se respondieron de manera extemporánea equivalentes al 30%. Los días promedio para dar respuesta a las PQRS-F por parte de los responsables se calculó en 28 días.
- En el mes de septiembre se recibieron 58 PQRS-F, de las cuales se respondieron 33 de manera oportuna para un 57% de cumplimiento y 25 se respondieron de manera extemporánea equivalentes al 43%. Los días promedio para dar respuesta a las PQRS-F por parte de los responsables se calculó en 22 días.
- En el mes de octubre se recibieron 36 PQRS-F, de las cuales se respondieron 30 de manera oportuna para un 83% de cumplimiento y 6 se respondieron de manera extemporánea equivalentes al 17%. Los días promedio para dar respuesta a las PQRS-F por parte de los responsables se calculó en 8 días.
- En el mes de noviembre se recibieron 44 PQRS-F, de las cuales se respondieron 34 de manera oportuna para un 77% de cumplimiento y 10 se respondieron de manera extemporánea equivalentes al 13%. Los días promedio para dar respuesta a las PQRS-F se calculó en 13 días.
- En el mes de diciembre se recibieron 32 PQRS-F, de las cuales se respondieron 21 de manera oportuna para un 66% de cumplimiento y 11 se respondieron de manera extemporánea equivalentes al 24%. Los días promedio para dar respuesta a las PQRS-F por parte de los responsables se calculó en 14 días.

De lo anterior se puede concluir que los meses de agosto y septiembre no cumplieron con el indicador de oportunidad en la respuesta de las PQRS-F que se presentaron en la institución, en el periodo evaluado.

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

OPORTUNIDAD JULIO						
PQRS-F	TOTAL	OPORTUNA	%	EXTEMPORANEA	%	OPORTUNIDAD EN DIAS
Peticiones	4	4	100%	0	0%	Total días: <u>737</u> Total PQRS-F: 60  <b>Oportunidad: 12 días.</b>
Quejas	22	12	54%	10	45%	
Reclamos	12	6	50%	6	50%	
Sugerencias	2	1	50%	1	50%	
Felicitaciones	20	20	100%	0	0%	
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>43</b>	<b>72%</b>	<b>17</b>	<b>28%</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>1.797</u> Total PQRS-F: 64  <b>Oportunidad: 28 días.</b>
Quejas	27	16	59%	11	41%	
Reclamos	18	11	61%	7	39%	
Sugerencias	2	1	50%	1	50%	
Felicitaciones	13	13	100%	0	0%	
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>45</b>	<b>70%</b>	<b>19</b>	<b>30%</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	7	7	100%	0	0%	Total días: <u>1.261</u> Total PQRS-F: 58  <b>Oportunidad: 22 días.</b>
Quejas	23	11	48%	12	52%	
Reclamos	19	7	37%	12	63%	
Sugerencias	1	0	0%	1	100%	
Felicitaciones	8	8	100%	0	0%	
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>33</b>	<b>57%</b>	<b>25</b>	<b>43%</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	4	4	100%	0	0%	Total días: <u>297</u> Total, PQRS-F: 36  <b>Oportunidad: 8 días.</b>
Quejas	13	12	92%	1	8%	
Reclamos	7	3	43%	4	57%	
Sugerencias	2	1	50%	1	50%	
Felicitaciones	10	10	100%	0	0%	
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>30</b>	<b>83%</b>	<b>6</b>	<b>17%</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	2	2	100%	0	0%	Total días: <u>577</u> Total PQRS-F: 44  <b>Oportunidad: 13 días.</b>
Quejas	12	7	58%	5	42%	
Reclamos	15	10	67%	5	33%	
Sugerencias	3	3	100%	0	0%	
Felicitaciones	12	12	100%	0	0%	
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>34</b>	<b>77%</b>	<b>10</b>	<b>23%</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	4	4	100%	0	0%	Total días: <u>464</u> Total PQRS-F: 32  <b>Oportunidad: 14 días.</b>
Quejas	12	7	58%	5	42%	
Reclamos	12	6	50%	6	50%	
Sugerencias	2	2	100%	0	0%	
Felicitaciones	2	2	100%	0	0%	
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>21</b>	<b>66%</b>	<b>11</b>	<b>34%</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 2019, se encontraron 10 PQRS asignadas a un área responsable y 5 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:

PQRS SIN RESPUESTA			
Nº RADICADO	FECHA RADICACIÓN	ÁREA QUE SOLUCIONA	ESTADO
15269	22/08/2019	GESTIÓN HUMANA	ASIGNADO
15321	25/09/2019	GESTIÓN HUMANA	ASIGNADO
15346	16/10/2019	GESTIÓN HUMANA	ASIGNADO
15349	18/10/2019	GESTIÓN HUMANA	ASIGNADO
15371	30/10/2019	GESTIÓN HUMANA	ASIGNADO
15395	19/11/2019	GESTIÓN HUMANA	ASIGNADO
15399	21/11/2019	ALIMENTACIÓN	ASIGNADO
15400	21/11/2019	ALIMENTACIÓN	ASIGNADO
15403	25/11/2019	ALIMENTACIÓN	ASIGNADO
15424	04/12/2019	GESTIÓN HUMANA	ASIGNADO
		<b>TOTAL</b>	<b>10</b>
15239	05/08/2019	ALIMENTACIÓN	EN TRÁMITE
15241	05/08/2019	ALIMENTACIÓN	EN TRÁMITE
15307	19/09/2019	CIRUGIA	EN TRÁMITE
15337	10/10/2019	FACTURACIÓN CENTRAL	EN TRÁMITE
15421	03/12/2019	URGENCIAS PEDIATRICAS- SINTRA BALBOA	EN TRÁMITE
		<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

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 111 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:

Cuadro Resumen Derechos de Petición de julio a diciembre 2019	
MES	TOTAL
<b>Julio</b>	<b>21</b>
<b>Agosto</b>	<b>22</b>
<b>Septiembre</b>	<b>33</b>
<b>Octubre</b>	<b>18</b>
<b>Noviembre</b>	<b>8</b>
<b>Diciembre</b>	<b>9</b>
<b>TOTAL</b>	<b>111</b>

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 1755 de 2015. (15 días hábiles)

Cuadro Resumen Derechos de Petición Con Respuesta No Oportuna				
RADICADO INGRESO	FECHA INGRESO	RADICADO SALIDA	FECHA SALIDA	DIAS HABILES EXTEMPORANEOS
1983-E	25/07/2019	605	21/08/2019	2
2185-E	26/08/2019	740	03/10/2019	13
2347-E	11/09/2019	754	07/10/2019	3
694	12/09/2019	758	07/10/2019	2
2372-E	12/09/2019	757	07/10/2019	2
2373-E	12/09/2019	755	07/10/2019	2
2385-E	12/09/2019	759	07/10/2019	2
2391-E	12/09/2019	760	07/10/2019	2
2393-E	12/09/2019	756	07/10/2019	2
2394-E	12/09/2019	751	04/10/2019	1
2498-E	24/09/2019	820	22/10/2019	4
2798-E	30/10/2019	912	26/11/2019	2

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

- 2.3** Se presentaron dos (2) Derechos de Petición que no presentan un radicado de salida en el sistema SAIA o correo electrónico, por lo cual no se pudo verificar porque medio se dio respuesta a los usuarios y en qué términos.

<b>Cuadro Resumen Derechos de Petición Sin Radicado de Salida</b>		
<b>RADICADO INGRESO</b>	<b>FECHA INGRESO</b>	<b>PETICIONARIO</b>
	29/08/2019	NATALIA CORRALES FERNANDEZ
3323-E	17/12/2019	DIANA ESTEFANY SEGURA CASTAÑEDA

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

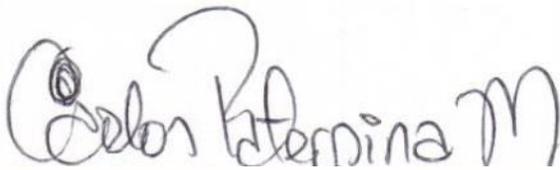
### **RESULTADOS SEGUIMIENTO ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN**

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 2019, encontrándose lo siguiente:

- No se presentaron errores de tabulación en las encuestas correspondientes al mes de julio.
- Se presentó (1) un error de digitación en la tabulación de las encuestas aplicadas en el servicio de Consulta Externa para el mes de agosto.
- Se presentó (1) un error de digitación en la tabulación de las encuestas aplicadas en el servicio de Imágenes Diagnósticas para el mes de septiembre.
- Se presentó (1) un error de digitación en la tabulación de las encuestas aplicadas en el servicio de Urgencias Autopista para el mes de octubre.
- Se presentaron (35) treinta y cinco errores de digitación en la tabulación de las encuestas aplicadas en el servicio de Consulta Externa, (1) uno en el servicio de Urgencias Autopista, (2) dos en el servicio de Hospitalización, (3) en el servicio de Hospitalización Niquia, para el mes de noviembre.
- Se presentaron (4) cuatro errores de digitación en la tabulación de las encuestas aplicadas en el servicio de Consulta Externa y (4) cuatro en el servicio de Urgencias Autopista, para el mes de diciembre.

## RECOMENDACIONES:

- Tener el cuidado al momento de la digitación de las encuestas, para evitar variaciones en el resultado del informe final de satisfacción del usuario.
- Que se tengan en cuenta las observaciones que presentan los usuarios, en las encuestas de satisfacción, para que la ESE implemente las respectivas acciones de mejora.
- Que se le adjunte a cada Derecho de Petición la respuesta con su respectivo radicado de salida.
- Archivar los Derechos de Petición de forma cronológica, para facilitar la consulta.
- Se reitera, que se debe responder los Derechos de Petición dentro de los términos establecidos por las normas vigentes.
- Para evitar la extemporaneidad en las respuestas de las PQR, que se registran en el módulo de quejas y reclamo de la ESE, por parte de los Coordinadores de las áreas, por lo tanto, se deben implementar controles permanente por parte de la Alta Dirección, para que los responsables presenten las respuestas en los términos establecidos por la Ley e impedir que la entidad incumpla el indicador de oportunidad.



**Carlos Arturo Paternina Moreno**

Asesor de Control Interno  
ESE Hospital Marco Fidel Suárez