

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

FECHA: 19 de enero de 2024

TÍTULO DEL INFORME: Informe semestral de seguimiento a las PQRS-F.

PROCESO-SUBPROCESO: Experiencia del Usuario.

RESPONSABLE DEL PROCESO: Líder Experiencia del Usuario

OBJETIVOS

General:

De acuerdo con lo establecido en la Ley 1474 de 2011, modificado por la Ley 2195 DE 2022 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 2023.

Específicos:

- Evaluar la oportunidad en la respuesta de las PQRS-F que ingresan a la entidad durante el periodo de julio a diciembre de 2023.
- Validar el cumplimiento de la satisfacción global percibida por los usuarios en las encuestas de satisfacción aplicada a los servicios.
- Verificar el cumplimiento de los tiempo de respuesta a los derechos de petición que ingresan a la entidad, conforme a lo establecido por la normatividad vigente.

ALCANCE:

El presente informe, comprende la información generada entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2023.

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

DOCUMENTACIÓN REVISADA (CRITERIOS):

- Informe oportunidad de respuesta a las PQRS-F detallado, del sistema DINÁMICA GERENCIAL.
- Información del indicador "Índice de respuesta de PQRS" del POA 2023.
- Información del indicador "Proporción de satisfacción global de usuarios de la ESE" del POA 2023.
- Información del control de respuestas de derechos de petición elaborado por el proceso jurídico.

FORTALEZAS:

- Conocimiento del proceso, incluidos los tiempos para dar respuesta a las diferentes solicitudes de los usuarios.
- Se sigue manteniendo el promedio de los tiempos de respuesta de las PQRS-F al usuario por parte de los funcionarios responsables.
- No se presentaron PQRS-F sin responder.

HALLAZGOS:

Se presentan los resultados de los indicadores relacionados con la oportunidad de la respuesta de las PQRS-F, correspondientes al segundo semestre de 2023. Estos indicadores se diligencian por parte del proceso de Experiencia del Usuario:

- 1. Índice de respuesta de PQRS-F:** Para el segundo semestre del 2023 el promedio de días de respuesta de las PQRS-F a los usuarios es de 1,5 días, muy por debajo de la meta interna que es de 10 días.

Mes	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Días entre la realización de la PQRSF y el cierre de esta	226	183	226	220	165	88
Total de PQRSF en el periodo	151	132	151	95	106	81
Promedio días de respuesta	1,5	1,4	1,5	2,3	1,6	1,1

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

2. Proporción de satisfacción global de los usuarios de la ESE: 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
No de usuarios que respondieron "Muy buena o buena"	995	960	1016	1008	1011	946
No total de usuarios que respondieron la pregunta	1030	1008	1040	1027	1029	988
Porcentaje de satisfacción global	97%	95%	98%	98%	98%	96%

En el POA se encuentra establecido que el indicador *Satisfacción global de los usuarios en la ESE* debe ser mayor o igual al 95%. Para el segundo semestre de 2023 se observa que se dio cumplimiento en todos los meses, presentándose una mejora con respecto a los resultados obtenidos en el primer semestre de la vigencia evaluada.

3. Respuesta a los derechos de petición

Mes	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
No Derechos de petición	47	44	30	30	65	48
Promedio días de respuesta	5	6	6	6	5	6

1. Se observa que para el periodo evaluado se dio cumplimiento a los tiempos establecidos para dar respuesta a los derechos de petición que ingresan a la entidad, cuya meta está en 10 días hábiles.
2. Se presentaron 15 derechos de petición que se encontraban relacionados en el archivo "Control de respuesta de los derechos de petición" de la oficina jurídica, que no se encontraron de manera física. Esta novedad fue subsanada durante el proceso de revisión.

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

3. Se realiza la impresión de todos los documentos que soportan el trámite y luego se escanean y se guardan digitalmente en una carpeta del computador de la auxiliar administrativa.

RECOMENDACIONES:

Para Proceso Gestión Jurídica:

- Teniendo en cuenta que todos los documentos que soportan el trámite pueden ser impresos digitalmente en formato pdf, optimizando este proceso, podría eliminarse la impresión física. Esto permitiría ahorros en impresiones y tiempo de proceso al eliminar las actividades de impresión física y el escaneo.
- Periódicamente revisar que todos los derechos de petición que son registrados en el inventario mensual en el archivo Excel también sean archivados en formato digital en una carpeta en el servidor de archivos Fenix. Esto aseguraría que en caso de daño del computador de la auxiliar, se garantice tener respaldo de esta información en el servidor.

Se anexa formato: -HMFS-FT-0102 - calidad - PLAN DE ACCIÓN INTERNO- para presentar el plan de mejoramiento para suplir las novedades encontradas.



Jorge Horacio Cardona Jaramillo

Asesor de Control Interno.
ESE Hospital Marco Fidel Suárez.