

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

FECHA: 20 de enero de 2025

TÍTULO DEL INFORME: Informe semestral de seguimiento a las PQRSF.

PROCESO-SUBPROCESO: Experiencia del Usuario.

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Alejandro Pabón - 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 PQRSF de la ESE Hospital Marco Fidel Suárez, correspondientes al segundo semestre del 2024.

Específicos:

- Evaluar la oportunidad en la respuesta de las PQRS-F que ingresaron a la entidad durante el periodo de julio a diciembre de 2024.
- 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 tiempos de respuesta a los derechos de petición que ingresaron 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 2024.

 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.
- Informe PQRSF sin respuesta, del sistema DINÁMICA GERENCIAL.
- Información del indicador "Índice de respuesta de PQRS" del POA 2024.
- Información del indicador "Proporción de satisfacción global de usuarios de la ESE" del POA 2024.
- 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.
- Cumplimiento de los indicadores establecidos para medir los tiempos de respuesta a los usuarios y la satisfacción global.
- Se dio cumplimiento a los tiempos de respuesta de los derechos de petición que ingresaron a la entidad durante el segundo semestre de 2024.

Se presentan los resultados de los indicadores relacionados con la oportunidad de la respuesta de las PQRS-F, correspondientes al segundo semestre de 2024.

Estos indicadores se diligencian por parte del proceso de Experiencia del Usuario:

1. Índice de respuesta de PQRS-F:

Para el segundo semestre del 2024 el promedio de días de respuesta de las PQRS-F a los usuarios es de 0,7 días, cumpliendo con la meta interna que es de 15 días reportada en la ficha del indicador.

Mes	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Días entre la realización de la PQRSF y el cierre de esta	94	62	65	52	70	57
Total de PQRSF en el periodo	156	107	99	78	89	76
Promedio días de respuesta	0,6	0,6	0,7	0,7	0,8	0,8

 Marco Fidel Suárez Compromiso de Vida	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 en 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"	950	1058	1008	1019	1023	1007
No total de usuarios que respondieron la pregunta	990	1081	1030	1047	1057	1027
Porcentaje de satisfacción global	96%	98%	98%	97%	97%	98%

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 2024 se observa que se dio cumplimiento en todos los meses.

3. Respuesta a los derechos de petición.

Mes	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
No Derechos de petición	33	26	13	17	10	11
Promedio días de respuesta	3	4	6	4	6	3

- Se observa que para el periodo evaluado se dio cumplimiento a los tiempos establecidos por la norma para dar respuesta a los derechos de petición que ingresan a la entidad.
- Se siguen digitalizando por parte del proceso jurídico los derechos de petición para que no se sigan archivando de manera física.

4. PQRSF sin Respuesta: se observan 3 PQRS entre el 1 de julio y el 31 de diciembre en estado Derogado.

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

		E.S.E. HOSPITAL MARCO FIDEL SUAREZ NIT 890.985.703-5		Fecha actual : 02/01/2025 09:04 1/1		
PQRS-F SIN RESPUESTA DEL 1/07/2024 AL 31/12/2024						
DEROGADO					TOTAL	3
RAD Nº	FECHA DE RADICACION	AREA DE DONDE SE QUEJA	QUIEN SE QUEJA	FUNCIONARIO DE QUIEN SE QUEJA	AREA QUE SOLUCIONA	FUNCIONARIO QUE SOLUCIONA
19753	13/09/2024 13:59	URGENCIAS CONSULTA Y PROCEDIMIENTOS	1128466274 - CRISTIAN CAMILO IBARRA MONTOYA		URGENCIAS CONSULTA Y PROCEDIMIENTOS	Dra. Maria Patricia Gomez
20018	12/12/2024 09:52	URGENCIAS CONSULTA Y PROCEDIMIENTOS	1023644057 - MIGUEL ANGEL MUNERA JIMENEZ		URGENCIAS CONSULTA Y PROCEDIMIENTOS	DANIELA GALLO
19957	21/11/2024 11:52	URGENCIAS CONSULTA Y PROCEDIMIENTOS	3644555 - FRANCISCO DE JESUS QUICENO BERRIO		URGENCIAS CONSULTA Y PROCEDIMIENTOS	Dra. Maria Patricia Gómez
					TOTAL PQRS-F	3

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

Se observa un proceso que sigue ajustado a los requerimientos y dando cumplimiento a los tiempos de respuestas muy por debajo de las metas internas y lo establecido en la normatividad.

No se presentaron recomendaciones en el proceso de seguimiento.



Jorge Horacio Cardona Jaramillo

Asesor de Control Interno.

ESE Hospital Marco Fidel Suárez.