FECHA: 17 de julio de 2024

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 Suarez, correspondientes al primer semestre del 2024.

Específicos:

- Evaluar la oportunidad en la respuesta de las PQRS-F que ingresan a la entidad durante el periodo de enero a junio 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 ingresan a la entidad, conforme a lo establecido por la normatividad vigente.

ALCANCE:

El presente informe, comprende la información generada entre el 1 de enero al 30 de junio de 2024.

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.

- Se sigue manteniendo el promedio de los tiempos de respuesta de las PQRS-F al usuario por parte de los funcionarios responsables.

- Se realizó desde el mes de febrero la digitalización de los soportes para la respuesta de los derechos de petición, para ya no archivarlos de manera física.

- Se dio cumplimiento a los tiempos de respuesta de los derechos de petición que ingresaron a la entidad durante el primer semestre de 2024.

HALLAZGOS:

Se presentan los resultados de los indicadores relacionados con la oportunidad de la respuesta de las PQRS-F, correspondientes al primer semestre de 2024. Estos indicadores se diligencian por parte del proceso de Experiencia del Usuario:

1. **Índice de respuesta de PQRS-F:** Para el primer semestre del 2024 el promedio de días de respuesta de las PQRS-F a los usuarios es de 1,2 días, cumpliendo con la meta interna que es de 10 días.

Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Días entre la realización de la PQRSF y el cierre de esta	110	193	102	104	124	68
Total de PQRSF en el periodo	79	100	142	142	128	109
Promedio días de respuesta	**1,4**	**1,9**	**0,7**	**0,7**	**1,0**	**0,6**

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	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
No de usuarios que respondieron "Muy buena o buena"	963	967	988	1021	1022	979
No total de usuarios que respondieron la pregunta	1006	993	1039	1058	1065	1012
Porcentaje de satisfacción global	**96%**	**97%**	**95,1%**	**96,5%**	**96%**	**96,7%**

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 primer semestre de 2024 se observa que se dio cumplimiento en todos los meses.

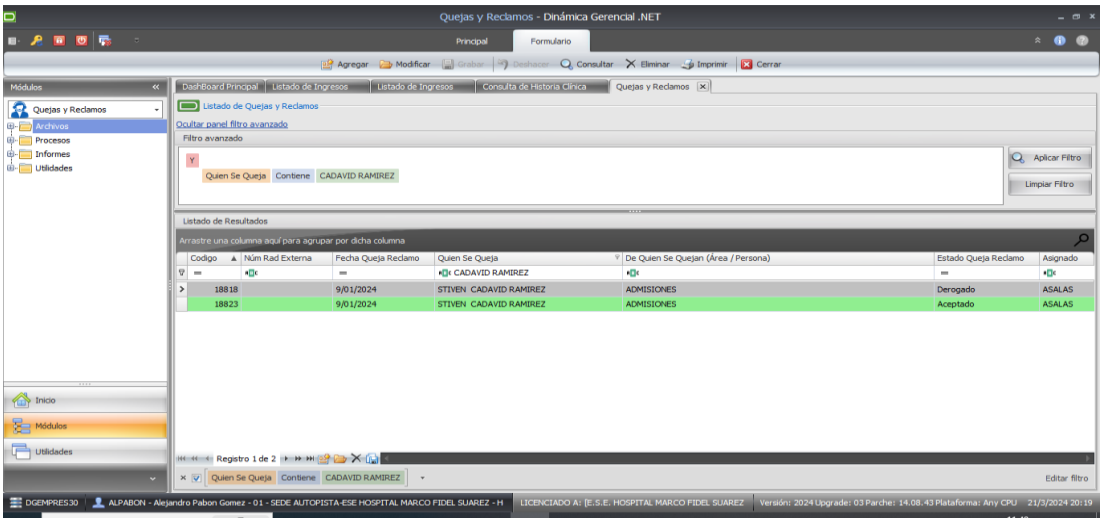
3. Respuesta a los derechos de petición.

Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
No Derechos de petición	58	34	26	35	33	28
Promedio días de respuesta	7	4	5	5	5	6

- 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 implementó por parte del proceso jurídico la digitalización de los derechos de petición para que no se sigan archivando de manera física.

4. **PQRSF sin Respuesta:** se observan 8 PQRS entre el 1 de enero y el 30 de junio en estado Derogado, se anexa por parte del proceso de experiencia del usuario la evidencia de su ingreso correcto a dinámica y respuesta oportuna.

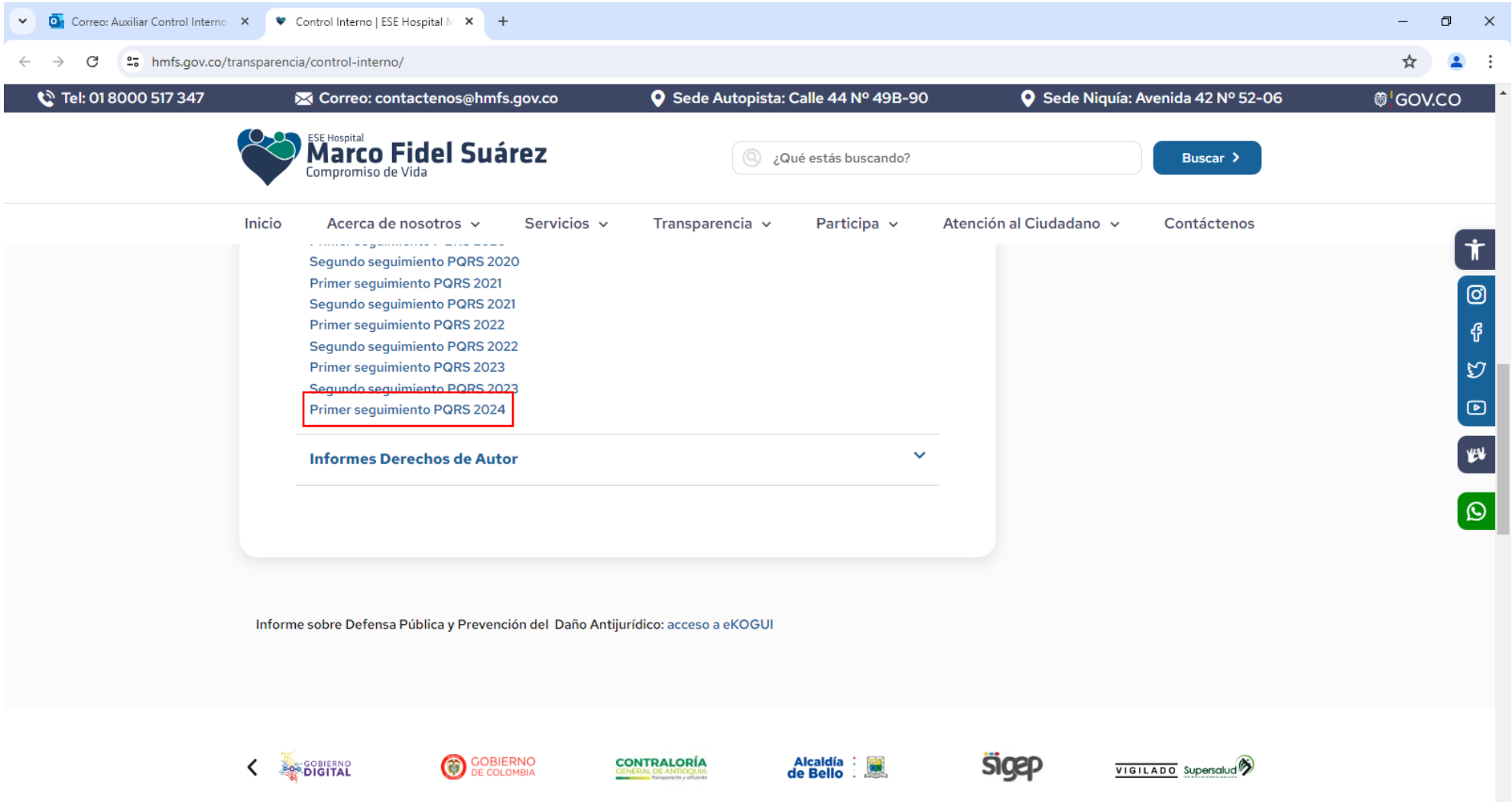


CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

Se observa un proceso ajustado a los requerimientos y cumplimiento en respuestas muy por debajo de la meta interna y de lo establecido por las normas.

No se presentaron recomendaciones en el proceso de seguimiento.

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


Correo: Auxiliar Control Interno
Control Interno | ESE Hospital
hmfs.gov.co/transparencia/control-interno/
Tel: 01 8000 517 347
Correo: contactenos@hmfs.gov.co
Sede Autopista: Calle 44 Nº 49B-90
Sede Niquía: Avenida 42 Nº 52-06
GOV.CO
ESE Hospital
Marco Fidel Suárez
Compromiso de Vida
¿Qué estás buscando?
Buscar
Inicio
Acerca de nosotros
Servicios
Transparencia
Participa
Atención al Ciudadano
Contáctenos
Segundo seguimiento PQRS 2020
Primer seguimiento PQRS 2021
Segundo seguimiento PQRS 2021
Primer seguimiento PQRS 2022
Segundo seguimiento PQRS 2022
Primer seguimiento PQRS 2023
Primer seguimiento PQRS 2024
Informes Derechos de Autor
Informe sobre Defensa Pública y Prevención del Daño Antijurídico: acceso a eKOGUI
GOBIERNO DIGITAL
GOBIERNO DE COLOMBIA
CONTRALORÍA GENERAL DE ANTIOQUIA
Alcaldía de Bello
sigep
VIGILADO Supersalud