

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

FECHA: 24 de julio 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 Suarez, correspondientes al primer semestre del 2025.

Específicos:

- Evaluar la oportunidad en la respuesta de las PQRS-F que ingresaron a la entidad durante el periodo de enero a junio de 2025.
- 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 enero al 30 de junio de 2025.

 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 2025.
- Información del indicador "Proporción de satisfacción global de usuarios de la ESE" del POA 2025.
- Información del control de respuestas de derechos de petición elaborado por el proceso jurídico.

FORTALEZAS:

- Se sigue manteniendo el indicador de oportunidad de respuesta a PQRSF en la meta institucional.
- Cumplimiento en los tiempos de respuesta de las solicitudes realizadas por los usuarios.

DESARROLLO:

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

1. Oportunidad de respuesta a PQRS-F:

Para el primer semestre del 2025 el promedio de días de respuesta de las PQRS-F a los usuarios es de 0.8 días, dando cumplimiento con la meta interna que es de 15 días.

Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Días entre la realización de la PQRSF y el cierre de esta	96	82	77	100	80	66
Total de PQRSF en el periodo	115	96	104	118	97	92
Promedio días de respuesta	0,83	0,85	0,74	0,85	0,82	0,72

 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 del usuario:

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"	475	564	611	543	576	600
No total de usuarios que respondieron la pregunta	483	568	621	570	581	606
Porcentaje de satisfacción global	98%	99%	98%	95%	99%	99%

En el POA se encuentra establecido que el indicador "*Satisfacción global del usuario en la ESE*", debe ser mayor o igual al 95%. Para el primer semestre de 2025 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	8	7	7	5	5	6
Promedio días de respuesta	7	7	9	6	7	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 (15 días) y solicitudes de información (10 días) que ingresan a la entidad.

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

4. PQRSF sin Respuesta: se observan 4 PQRS entre el 1 de enero y el 30 de junio en estado Derogado.



E.S.E. HOSPITAL MARCO FIDEL SUAREZ

NIT 890.985.703-5

Fecha actual : 02/07/2025 14:36

1/1

PQRS-F SIN RESPUESTA

DEL 1/01/2025 AL 30/06/2025

DEROGADO					TOTAL	4
RAD Nº	FECHA DE RADICACION	AREA DE DONDE SE QUEJA	QUIEN SE QUEJA	FUNCIONARIO DE QUIEN SE QUEJA	AREA QUE SOLUCIONA	FUNCIONARIO QUE SOLUCIONA
20407	10/04/2025 15:52	URGENCIAS PEDIATRICAS	1062682655 - JESUS DANIEL CUADRADO SANCHEZ		URGENCIAS PEDIATRICAS	Dra. Maria Patricia Gomez
20136	23/01/2025 09:37	URGENCIAS CONSULTA Y PROCEDIMIENTOS	1033178281 - DAYANA ALVAREZ ARANGO		URGENCIAS CONSULTA Y PROCEDIMIENTOS	Dra. Maria Patricia Gomez
20127	20/01/2025 12:11	URGENCIAS CONSULTA Y PROCEDIMIENTOS	98491567 - LUIS FERNANDO MONTOYA GUTIERREZ		URGENCIAS CONSULTA Y PROCEDIMIENTOS	Dra. Maria Patricia Gomez
20336	20/03/2025 14:10	URGENCIAS PEDIATRICAS	1062992715 - EMILI ARGEL RUIZ		URGENCIAS CONSULTA Y PROCEDIMIENTOS	Dra. Maria Patricia Gomez
TOTAL PQRS-F					4	

RECOMENDACIONES:

No se presentaron recomendaciones en el seguimiento realizado.



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