

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

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, modificada 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 2025.

Específicos:

- Evaluar la oportunidad en la respuesta de las PQRS-F que ingresaron a la entidad durante el periodo de julio a diciembre 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 julio al 31 de diciembre de 2025.

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.

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

- 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 2025. Estos indicadores se diligencian por parte del proceso de Experiencia del Usuario:

1. Oportunidad de respuesta a PQRS-F

Para el segundo semestre del 2025 el promedio de días de respuesta de las PQRS-F a los usuarios es de 0.9 días, dando cumplimiento con la meta interna que es de 15 días.

Mes	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Días entre la realización de la PQRSF y el cierre de esta	98	103	133	139	121	113
Total de PQRSF en el periodo	130	112	141	121	131	109
Promedio días de respuesta	0,75	0,92	0,94	1,15	0,92	1,04

Fuente: Dinámica Gerencial – Reporte: Oportunidad de respuesta a las PQRS-F detallado

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?

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

Mes	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
No de usuarios que respondieron "Muy buena o buena"	613	595	587	583	564	578
No total de usuarios que respondieron la pregunta	614	596	594	589	570	584
Porcentaje de satisfacción global	100%	100%	99%	99%	99%	99%

Fuente: Coordinación Proceso de Experiencia del Usuario

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 segundo semestre de 2025 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	13	4	7	3	9	8
Promedio días de respuesta	7	8	7	14	8	8

Fuente: Control y Seguimiento PQRS Área Jurídica

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.

4. PQRSF sin Respuesta

En el módulo se observan las siguientes 2 PQRS entre el 1 de julio y el 31 de diciembre en estado Derogado:

Radicado 21330: se asignó para respuesta al proceso de Urgencias, pero en realidad se dio respuesta por parte del proceso de Hospitalización Quirúrgicas 1, con radicado número 21331 el 9/12/2025.

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

Radicado 21377: se realizó traslado al proceso jurídico, ya que ingresó como derecho de petición.



E.S.E. HOSPITAL MARCO FIDEL SUAREZ

NIT 890.985.703-5

Fecha actual : 15/01/2026 16:02

1/1

PQRS-F SIN RESPUESTA

DEL 1/07/2025 AL 31/12/2025

DEROGADO						TOTAL	2
RAD Nº	FECHA DE RADICACION	AREA DE DONDE SE QUEJA	QUIEN SE QUEJA	FUNCIONARIO DE QUIEN SE QUEJA	AREA QUE SOLUCIONA	FUNCIONARIO QUE SOLUCIONA	
21377	22/12/2025 10:18	URGENCIAS CONSULTA Y PROCEDIMIENTOS	1020404883 - MONICA LILIANA BETANCUR TOBON		URGENCIAS CONSULTA Y PROCEDIMIENTOS	Dra. Maria Patricia Gomez	
21330	05/12/2025 15:31	URGENCIAS CONSULTA Y PROCEDIMIENTOS	71750846 - AICARDO QUIROZ GARCIA		URGENCIAS CONSULTA Y PROCEDIMIENTOS	DRA. MARIA PATRICIA GOMEZ	
						TOTAL PQRS-F	2

Fuente: Dinamica Gerencial- Reporte PQRS-F SIN RESPUESTA

Por lo anterior, se puede concluir que no se presentaron para el semestre evaluado PQRS-F sin respuesta.

RECOMENDACIONES:

No se presentaron recomendaciones en el seguimiento realizado, dado que las acciones se están ejecutando conforme a lo establecido por la normatividad vigente.


XIOMARA MURIEL GRAJALES
 Asesora de Control Interno
 ESE Hospital Marco Fidel Suárez