

 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: 13 de julio de 2023

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

PROCESO-SUBPROCESO: Experiencia del Usuario / Atención al Usuario.

RESPONSABLE DEL PROCESO: Catalina Sánchez

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 Suarez, correspondientes al primer semestre del 2023.

ESPECÍFICOS:

- Evaluar la oportunidad en la respuesta de las PQRS-F que ingresan a la entidad durante el periodo de enero a junio de 2023.
- Validar el cumplimiento de la satisfacción global percibida por los usuarios en las encuestas de satisfacción aplicada a los servicios.

ALCANCE:

El presente informe, comprende el seguimiento de la oportunidad en las respuestas de las PQRS-F entre los meses de enero a junio de 2023.

DOCUMENTACIÓN REVISADA (CRITERIOS):

- Informe oportunidad de respuesta a las PQRS-F detallado, del sistema DINÁMICA GERENCIAL.
- Información del indicado "Índice de respuesta de PQRS" del POA 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

- Información del indicado "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 de los tiempos para dar respuesta a las diferentes solicitudes de los usuarios.
- Se mantiene el promedio de los tiempos de respuesta de las PQRS-F al usuario por parte de los funcionarios responsables.
- Los tiempos de respuesta de los derechos de petición se cumplen de acuerdo con la normatividad y se ha disminuido el tiempo promedio de días de respuesta con respecto al informe presentado el anterior semestre.

RESULTADOS Y HALLAZGOS:

A continuación, se presentan los resultados de los indicadores asociados a los procesos relacionados con la oportunidad de la respuesta de las PQRS-F por parte de la oficina de experiencia del usuario, o el funcionario responsable.

Índice de respuesta de PQRS-F.

Para el primer semestre del 2023 las respuestas de las PQRS-F que da la ESE a los usuarios se encuentra en un promedio de 1,9 días, de acuerdo con el Índice de respuesta de las PQRS.

Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Días entre la realización de la PQRSF y el cierre de esta	114	195	158	180	157	183
Total de PQRSF en el periodo	61	85	74	83	103	132
Promedio días de respuesta	1,9	2,3	2,1	2,2	1,5	1,4

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

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	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
No de usuarios que respondieron "Muy buena o buena"	645	870	972	955	1018	1044
No total de usuarios que respondieron la pregunta	704	915	1029	1013	1100	1099
Porcentaje de satisfacción global	92%	95%	94%	94%	93%	95%

RESPUESTA A LOS DERECHOS DE PETICIÓN

Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
No Derechos de petición	16	27	38	38	40	32
Promedio días de respuesta	8	7	8	6	5	3

- En el POA se encuentra establecido el indicador *Satisfacción global de los usuarios en la ESE* el cual debe ser mayor o igual al 95%. Para el primer semestre de 2023 se observa que no se dio cumplimiento a este indicador en los meses de enero, marzo, abril y mayo, mientras que en el semestre anterior se cumplió en todos los meses.

Desde el proceso de Experiencia del Usuario se indica que, dado que ha sido factor común que la demanda de los servicios esté por encima de la oferta en ciertos momentos del mes, se ha generado mayores tiempos de espera, lo que se ha traducido en insatisfacción por parte de los usuarios. Se han venido realizando diferentes acciones para mitigar este impacto, y se observa que el resultado del indicador alcanzó en junio la meta. A estos resultados se les está realizando seguimiento mensual en el comité de experiencia del usuario.

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

- El 37% de las PQRSF son felicitaciones, cifra que disminuyó con respecto al informe del semestre II de 2022, que fue del 43%.
-
- Se observaron algunos derechos de petición que estaban relacionados en el informe de control de respuestas elaborado por el proceso jurídico, pero que no se encontraron de manera física para validación de la información, estos fueron reportados al proceso jurídico para su justificación pertinente.
- Se sigue evidenciando que la forma en la cual se están archivando los derechos de petición ocasiona que se pierda información visual del radicado de entrada o salida de la entidad.

RECOMENDACIONES:

- Realizar seguimiento a los planes de acción propuestos por la oficina de experiencia del usuario para mejorar el porcentaje de satisfacción de los usuarios en acompañamiento de los funcionarios de los servicios en los cuales se presenta mayor desviación del indicador.
- Verificar por parte de la oficina jurídica que todos los derechos de petición que son registrados en el inventario mensual también sean archivados de manera física.
- Ajustar el método de archivo de la documentación de los derechos de petición, de tal manera que se garantice la identificación plena de la información contenida en cada uno de los documentos archivados.



Jorge Horacio Cardona Jaramillo

Asesor de Control Interno.

ESE Hospital Marco Fidel Suárez.