	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL “SAN ANTONIO” PITALITO HUILA NIT. 891.180.134-2</b>	CÓDIGO FORMATO	HSP-CI-F47
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	Ago. 2015

## INFORMES

### 1. MARCO LEGAL

La Oficina Asesora de Control Interno en cumplimiento de sus funciones, establecidas en la Ley 87 de 1993 en concordancia con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 evalúa las actividades desarrolladas dentro del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Entidad, con el fin de plantear recomendaciones que permitan mejorar la atención y comunicación con los clientes, usuarios, partes interesadas y comunidad en general.

Esta herramienta gerencial permite un control y mejoramiento continuo, dado que conoce y se informa sobre las expresiones y manifestaciones de los actores internos y externos en el accionar diario de la institución, a partir del cual permite resolver las inconformidades y potenciar las fortalezas en la búsqueda un alto índice de calidad y satisfacción.

Tenemos también la importancia de integrar el proceso de Gestión de la experiencia del paciente y su familia con el sistema de Acreditación que la institución viene desarrollando en aras de lograr la certificación.

### 2. OBJETIVO

Evaluar el comportamiento que ha tenido el Sistema de Recepción, Direccionamiento y Respuestas de quejas Reclamos y Derechos de Petición de la Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Antonio de Pitalito durante el **primer semestre de 2023** para presentar las recomendaciones que contribuyan al mejoramiento continuo del proceso.


**¡Te atendemos con el corazón!**

Calle 3° SUR 1B – 45 **PBX (60)** 8 8362500 **FAX:** (60) 8 8362711

Correo Institucional: [atencionalusuario@hospitalpitalito.gov.co](mailto:atencionalusuario@hospitalpitalito.gov.co)

Facebook: ESE Hospital Departamental San Antonio de Pitalito. Twitter: @hsapitalito

Pitalito – Huila -

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL “SAN ANTONIO” PITALITO HUILA NIT. 891.180.134-2</b>	CÓDIGO FORMATO	HSP-CI-F47
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	Ago. 2015

Evidenciar el grado de cumplimiento de las normas aplicables a la gestión de peticiones, quejas y reclamos por parte de la Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Antonio de Pitalito.

### 3. METODOLOGIA

#### **PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES RECIBIDAS POR PROCESOS**


El seguimiento al proceso de apoyo de Gestión de la Experiencia del Paciente y su Familia, de recepción y respuesta a los derechos de petición, a las sugerencias, quejas y reclamos, ajustado al marco legal, pretende plantear recomendaciones que permitan mejorar permanentemente la atención y la comunicación con nuestros clientes, usuarios y comunidad en general.

En la Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Antonio de Pitalito, el Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), que en acreditación se ha llamado Gestión de la Experiencia del paciente y su familia, es la oficina encargada de recibir, direccionar y controlar la respuesta oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades.

En materia de Gestión Documental, desde el mes de diciembre de 2017, la ESE Hospital Departamental San Antonio de Pitalito implementó la herramienta informática Extranet que facilita el proceso de recepción, gestión y envío de respuestas de PQRSF y comunicaciones

#### **¡Te atendemos con el corazón!**

Calle 3° SUR 1B – 45 **PBX (60)** 8 8362500 **FAX:** (60) 8 8362711  
 Correo Institucional: [atencionalusuario@hospitalpitalito.gov.co](mailto:atencionalusuario@hospitalpitalito.gov.co)  
 Facebook: ESE Hospital Departamental San Antonio de Pitalito. Twitter: @hsapitalito  
 Pitalito – Huila -

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL “SAN ANTONIO” PITALITO HUILA NIT. 891.180.134-2</b>	CÓDIGO FORMATO	HSP-CI-F47
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	Ago. 2015

en general dentro de la organización, para reemplazar procesos no automatizados que se llevan a cabo y mejorando la eficiencia en el flujo de información correspondiente a PQRSF y sus respectivas respuestas; el sistema logra integrar los diferentes canales de Atención al ciudadano en un único sistema de registro, seguimiento y gestión, garantizando la trazabilidad y acceso a consulta de la información en forma automatizada.


La Entidad ha adquirido ALMERA que es un software que permite llevar un registro magnético de diferentes procesos documentales que maneja la Institución, entre ellos tenemos el manejo de las Quejas. A corte de este semestre no se ha finalizado el proceso de migración, pero la oficina de control interno hizo un seguimiento de los avances correspondientes.

La Oficina de Control Interno para la elaboración del presente Informe de Seguimiento al Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, tuvo en cuenta el documento realizado por el Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) y los diferentes reportes del Sistema de Gestión Documental Extranet.

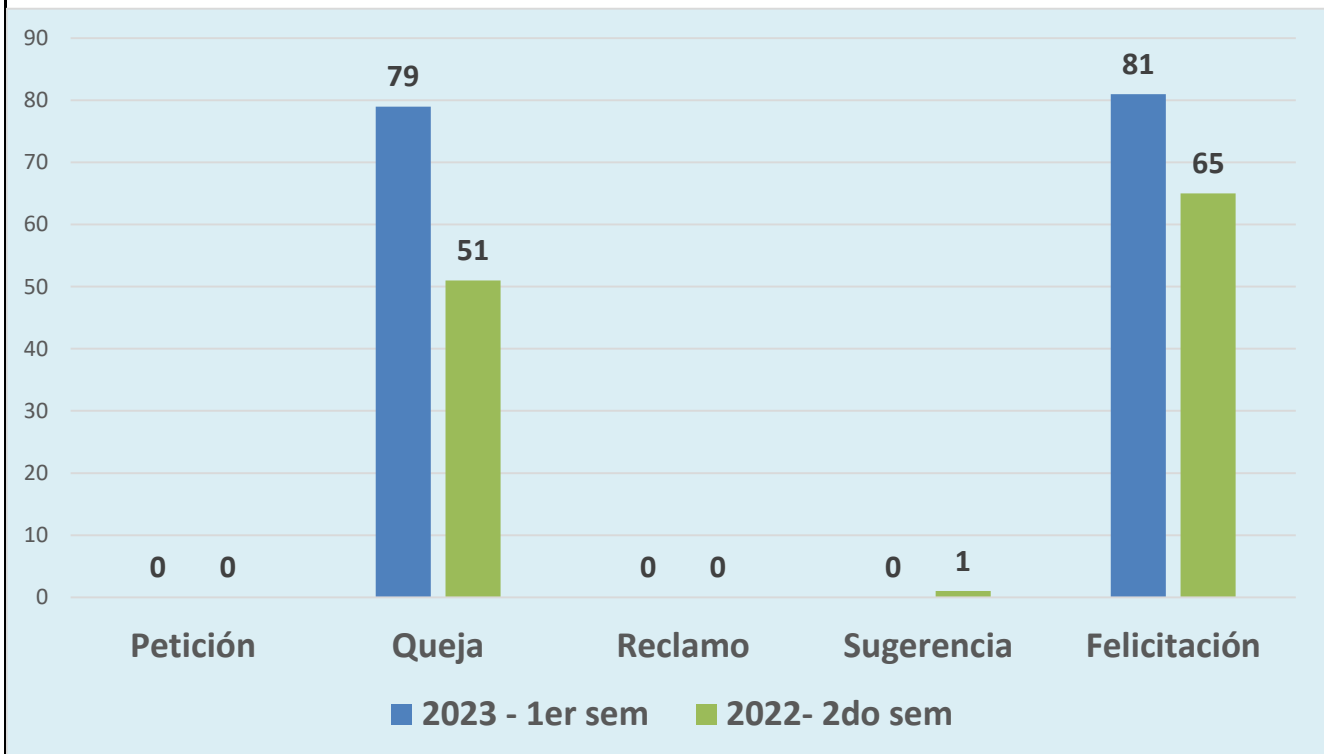
A través del Sistema de Gestión Documental Extranet se consolidan informes estadísticos de la gestión administrativa del proceso de atención al cliente y PQRSF para el seguimiento interno y reporte a entidades externas, arrojando los siguientes resultados.

**¡Te atendemos con el corazón!**

Calle 3° SUR 1B – 45 **PBX (60)** 8 8362500 **FAX:** (60) 8 8362711  
 Correo Institucional: [atencionalusuario@hospitalpitalito.gov.co](mailto:atencionalusuario@hospitalpitalito.gov.co)  
 Facebook: ESE Hospital Departamental San Antonio de Pitalito. Twitter: @hsapitalito  
 Pitalito – Huila -

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL “SAN ANTONIO” PITALITO HUILA NIT. 891.180.134-2</b>	CÓDIGO FORMATO	HSP-CI-F47
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	Ago. 2015

### TIPO DE NOTIFICACIÓN DE PQRSF




Grafica 1. Clasificación Quejas. Fuente: SIAU . Elaboración Propia

- ✓ Durante el primer semestre se presentaron en total 79 QUEJAS, enviadas por medio de buzón físico, buzón digital, interpuestas directamente en la oficina de Atención al Usuario, vía e-mail a correo institucional y 81 Felicitaciones al personal de la Institución en su mayoría al personal Misional.

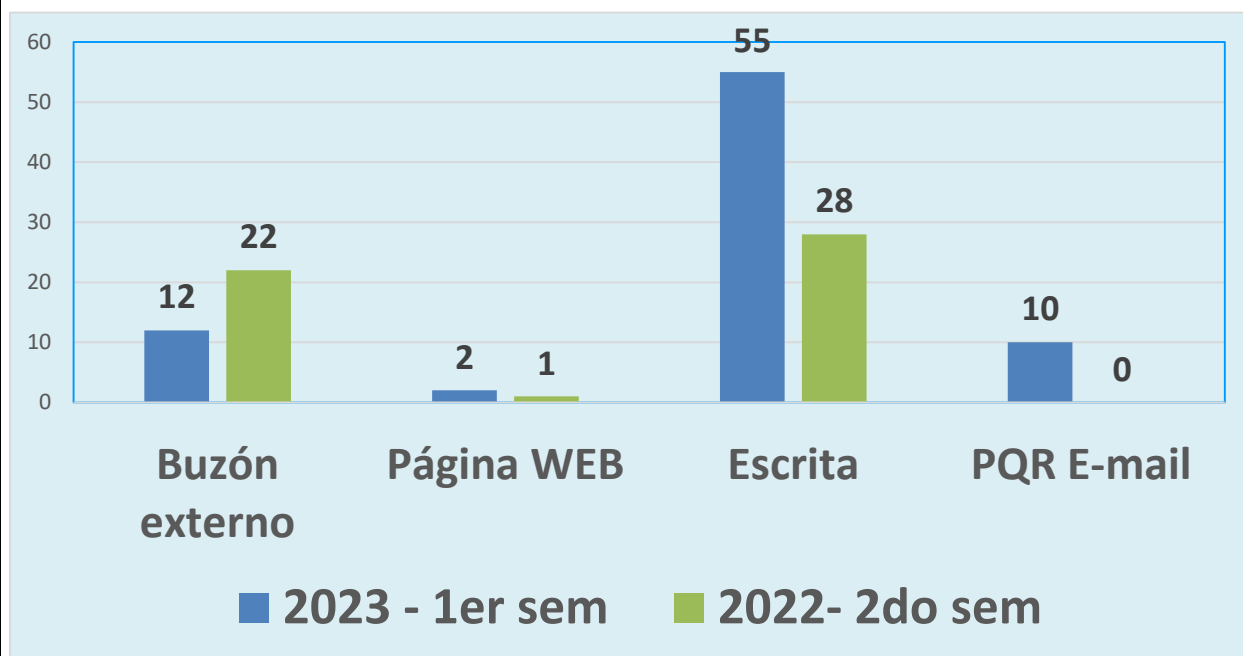
**¡Te atendemos con el corazón!**

Calle 3° SUR 1B – 45 **PBX (60)** 8 8362500 **FAX:** (60) 8 8362711  
 Correo Institucional: [atencionalusuario@hospitalpitalito.gov.co](mailto:atencionalusuario@hospitalpitalito.gov.co)  
 Facebook: ESE Hospital Departamental San Antonio de Pitalito. Twitter: @hsapitalito  
 Pitalito – Huila -

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL “SAN ANTONIO” PITALITO HUILA NIT. 891.180.134-2</b>	CÓDIGO FORMATO	HSP-CI-F47
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	Ago. 2015

## REPORTE CLASIFICACIÓN DE QUEJAS POR CANAL DE ENTRADA

### TOTAL, NÚMERO DE QUEJAS (79)



Grafica 2. Clasificación Quejas. Fuente: SIAU . Elaboración Propia

Los datos nos indican que, durante el primer semestre de 2023, la Entidad registró un total de 79 quejas de los usuarios. El medio de recepción que más se presentó fue a través de la Oficina directamente, con un total de 55, equivalente al 69.6%, como segundo lugar se encuentra el Buzón de PQRSF con 12 que corresponde 15.1 por ciento del total, en tercer lugar, los PQR que ingresan por vía E-mail con un 12.6% para un total de 10 y finalmente 2 Quejas que ingresaron por la página WEB del Hospital.


El Hospital Departamental san Antonio de Pitalito, cuenta con buzón físico de PQRSF instalado en los siguientes servicios; URGENCIAS, HOSPITALIZACIÓN, GINECO OBSTETRICIA, CONSULTA EXTERNA.

**¡Te atendemos con el corazón!**

Calle 3° SUR 1B – 45 **PBX (60)** 8 8362500 **FAX:** (60) 8 8362711

Correo Institucional: [atencionalusuario@hospitalpitalito.gov.co](mailto:atencionalusuario@hospitalpitalito.gov.co)

Facebook: ESE Hospital Departamental San Antonio de Pitalito. Twitter: @hsapitalito  
Pitalito – Huila -

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL “SAN ANTONIO” PITALITO HUILA NIT. 891.180.134-2</b>	CÓDIGO FORMATO	HSP-CI-F47
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	Ago. 2015

De acuerdo a la gráfica comparativa vemos una disminución en las PQR en el Buzón físico Externo, donde pasamos de 22 a 12 durante el primer semestre de 2023. esto equivale a una disminución porcentual de 83.3%. Analizamos más adelante los servicios más afectados por las quejas de nuestros usuarios.

Las Quejas escritas directamente Oficina de Atención del Usuario aumentaron de 28 a 55 de un periodo a otro, que en valor porcentual sugiere un 49 por ciento.

Para el año 2023 se continua midiendo las PQR que ingresan por vía e-mail del Hospital, son todas aquellas quejas que llegan al correo institucional de Gerencia, las cuales sumaron 10 en total para el primer semestre.

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA			
TOTAL QUEJAS REPORTADAS EN BUZON FISICO, PAGINA WEB Y ESCRITAS EN LA OFICINA = 69		%	TIEMPO PROMEDIO RESPUESTA QUEJAS
<b>OPORTUNA</b>	<b>56</b>	<b>81.5</b>	<b>5 DÍAS</b>
<b>INOPORTUNA</b>	<b>12</b>	<b>17.3</b>	
<b>SIN RESPUESTA</b>	<b>1</b>	<b>1.4</b>	


Tabla 1. Oportunidad de respuestas. Fuente: SIAU . Elaboración Propia

**¡Te atendemos con el corazón!**

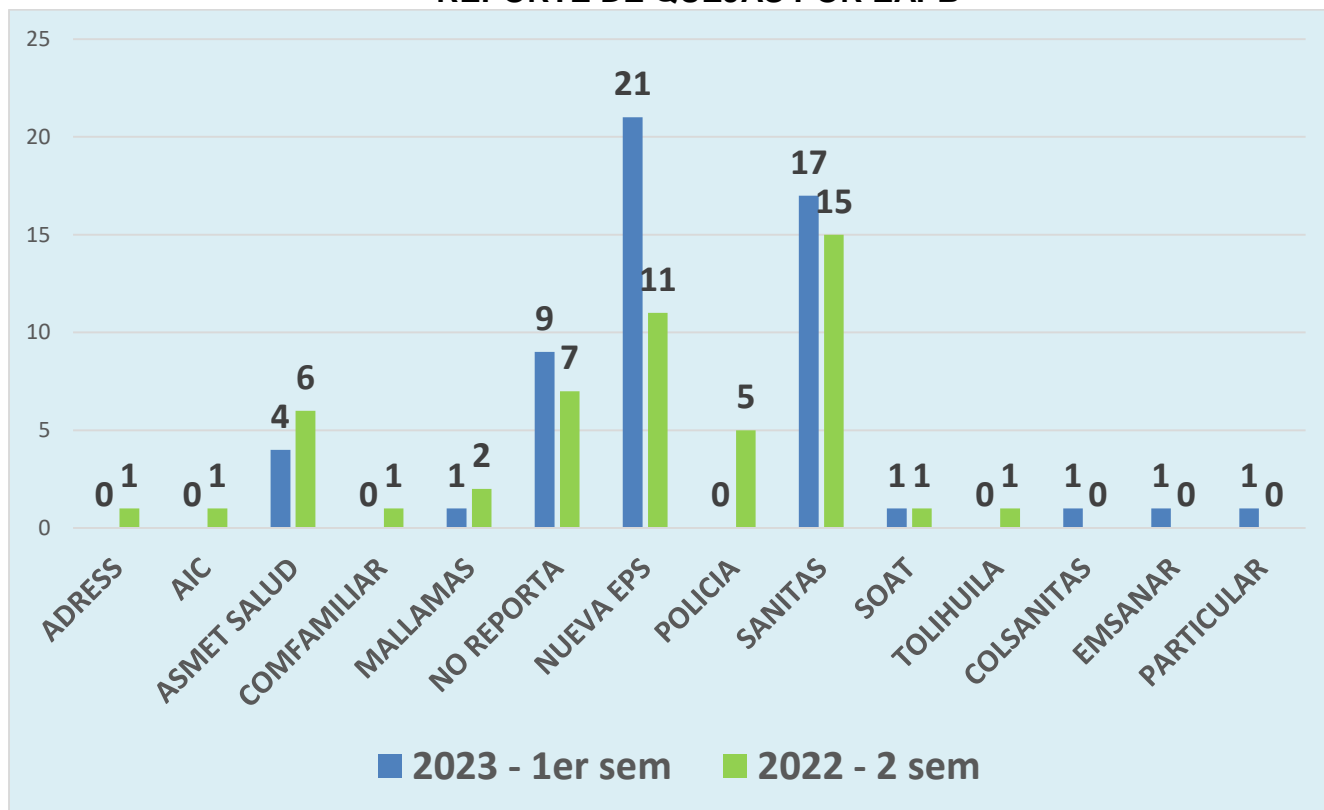
Calle 3° SUR 1B – 45 **PBX (60)** 8 8362500 **FAX:** (60) 8 8362711

Correo Institucional: [atencionalusuario@hospitalpitalito.gov.co](mailto:atencionalusuario@hospitalpitalito.gov.co)

Facebook: ESE Hospital Departamental San Antonio de Pitalito. Twitter: @hsapitalito  
Pitalito – Huila -

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL “SAN ANTONIO” PITALITO HUILA NIT. 891.180.134-2</b>	CÓDIGO FORMATO	HSP-CI-F47
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	Ago. 2015

### REPORTE DE QUEJAS POR EAPB




Grafica 3. Reporte de Quejas por EAPB. Fuente: SIAU . Elaboración Propia

Los datos nos arrojan una clasificación de las diferentes EAPB que utilizan los servicios a través de sus Usuarios en la Entidad. Claramente se observa que el mayor porcentaje de PQR lo aporta NUEVA EPS y SANITAS, las cuales son las Entidades aseguradoras con la mayor cantidad de población afiliada en el municipio de Pitalito.

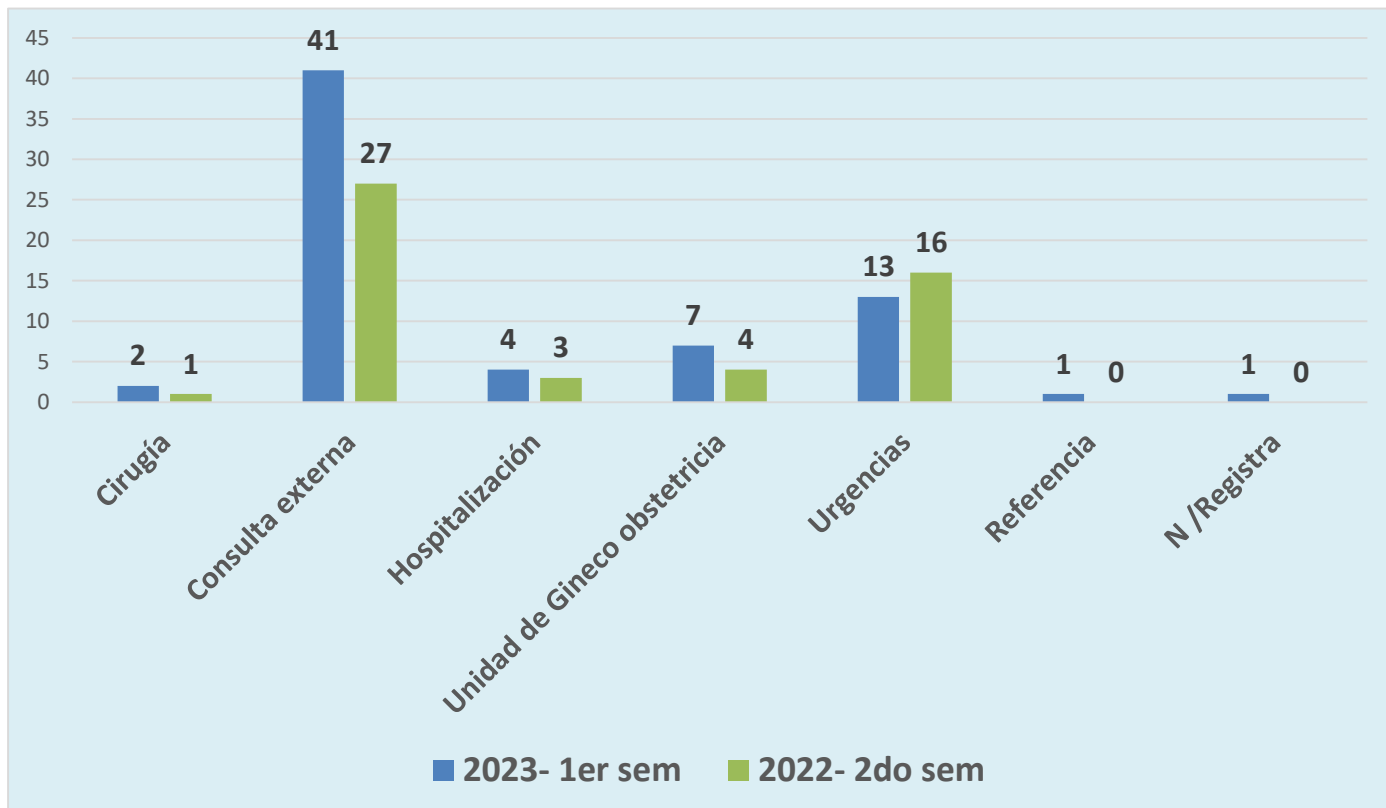
Entre estas dos EPS suman un total de 38 de las 69 quejas reportadas, sin contar con las que ingresan por vía e-mail.

**¡Te atendemos con el corazón!**

Calle 3° SUR 1B – 45 **PBX (60)** 8 8362500 **FAX:** (60) 8 8362711  
 Correo Institucional: [atencionalusuario@hospitalpitalito.gov.co](mailto:atencionalusuario@hospitalpitalito.gov.co)  
 Facebook: ESE Hospital Departamental San Antonio de Pitalito. Twitter: @hsapitalito  
 Pitalito – Huila -

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL “SAN ANTONIO” PITALITO HUILA NIT. 891.180.134-2</b>	CÓDIGO FORMATO	HSP-CI-F47
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	Ago. 2015

### QUEJAS POR SERVICIO



Grafica 4. Quejas por servicio . Fuente: SIAU . Elaboración Propia

Encontramos un total de 41 quejas dirigidas **al servicio de Consulta Externa** del Hospital (59%), y de acuerdo a la información de la Oficina receptora 15 de estas son por falta de Humanización en la Atención, 27 por demoras en la asignación de citas y 1 por de fallas administrativas.

En el **servicio de urgencias** reportó un total de 13 quejas, presentando una disminución con relación al semestre anterior. El motivo más frecuente está relacionado a la falta de Humanización en la atención en el servicio, con un total de 11 con un 84.6 por ciento.

En el **Servicio de Gineco Obstetricia** se encontraron 7 quejas de las cuales 6 están relacionados con la falta de Humanización en la atención.


**¡Te atendemos con el corazón!**

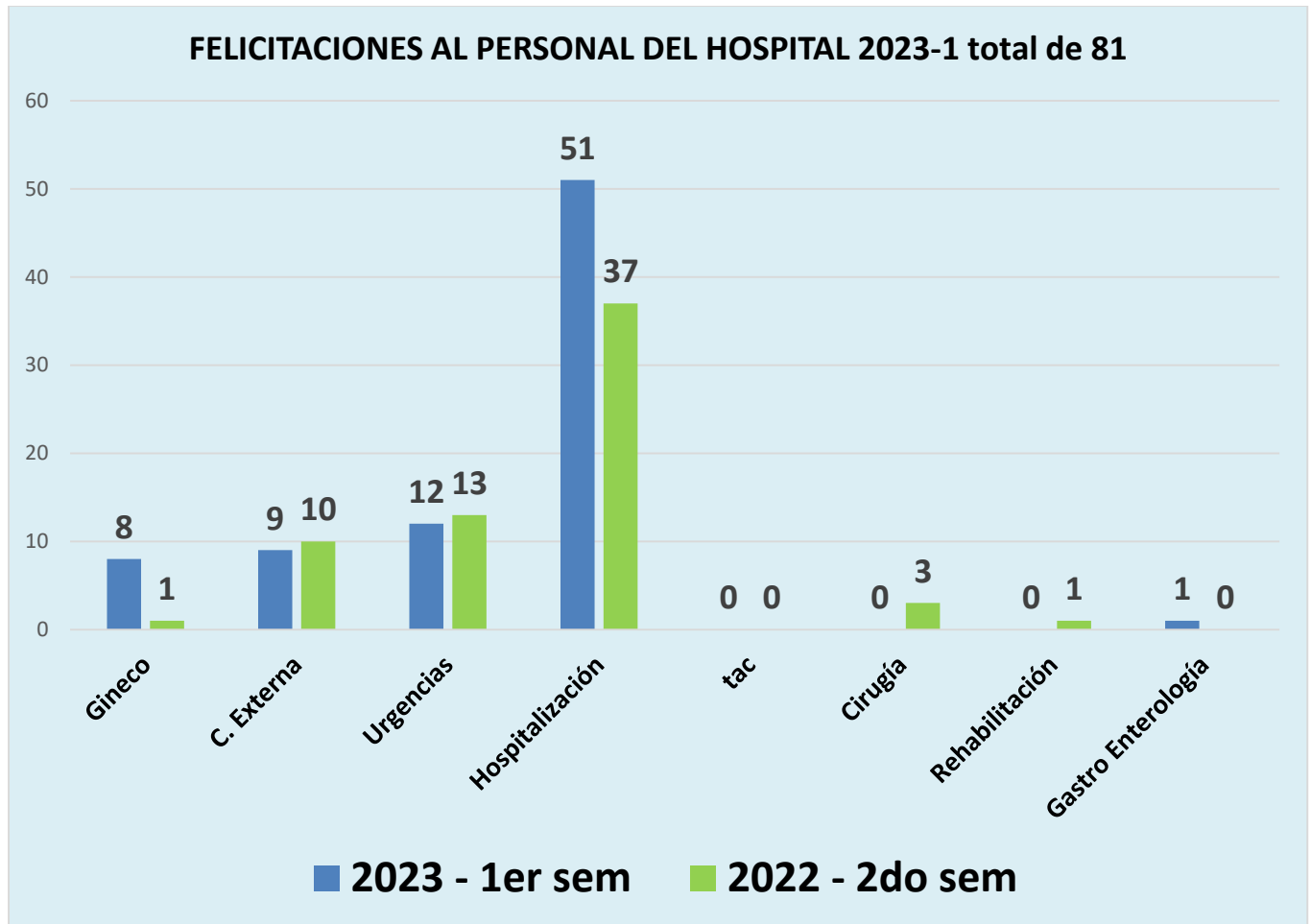
Calle 3° SUR 1B – 45 **PBX (60)** 8 8362500 **FAX:** (60) 8 8362711

Correo Institucional: [atencionalusuario@hospitalpitalito.gov.co](mailto:atencionalusuario@hospitalpitalito.gov.co)

Facebook: ESE Hospital Departamental San Antonio de Pitalito. Twitter: @hsapitalito  
Pitalito – Huila -



	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL “SAN ANTONIO” PITALITO HUILA NIT. 891.180.134-2</b>	CÓDIGO FORMATO	HSP-CI-F47
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	Ago. 2015




Grafica 5. Felicidades al personal de la Entidad. Fuente: SIAU .Elaboración Propia

Durante el primer semestre de 2023, los usuarios del Hospital reportaron un total de 81 felicitaciones a servicios como Gineco, Consulta Externa, Urgencias, Hospitalización y Gastroenterología. Se evidencia un aumento en el total de reporte en comparación con la vigencia anterior que fue de 61 felicitaciones.

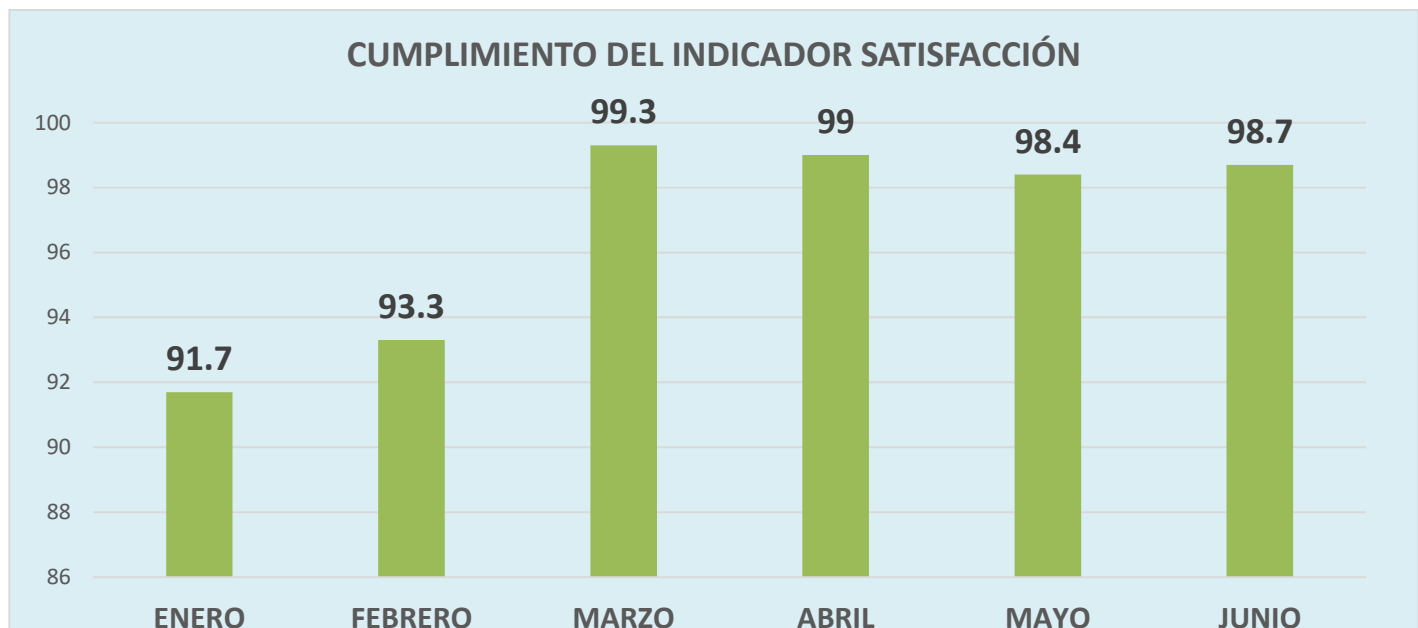
**¡Te atendemos con el corazón!**

Calle 3° SUR 1B – 45 **PBX (60) 8 8362500 FAX: (60) 8 8362711**  
 Correo Institucional: [atencionalusuario@hospitalpitalito.gov.co](mailto:atencionalusuario@hospitalpitalito.gov.co)  
 Facebook: ESE Hospital Departamental San Antonio de Pitalito. Twitter: @hsapitalito  
 Pitalito – Huila -

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL “SAN ANTONIO” PITALITO HUILA NIT. 891.180.134-2</b>	CÓDIGO FORMATO	HSP-CI-F47
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	Ago. 2015

### **MEDICIÓN DEL INDICADOR DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO**


El Hospital Departamental San Antonio de Pitalito, lleva la medición del indicador: **índice de satisfacción**, con la siguiente escala de medición:



Grafica 6. Indicador Satisfacción del usuario. Fuente: Almera . Elaboración Propia

**¡Te atendemos con el corazón!**

Calle 3° SUR 1B – 45 **PBX (60)** 8 8362500 **FAX:** (60) 8 8362711  
 Correo Institucional: [atencionalusuario@hospitalpitalito.gov.co](mailto:atencionalusuario@hospitalpitalito.gov.co)  
 Facebook: ESE Hospital Departamental San Antonio de Pitalito. Twitter: @hsapitalito  
 Pitalito – Huila -

 E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Pitalito	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL “SAN ANTONIO”</b> <b>PITALITO HUILA</b> <b>NIT. 891.180.134-2</b>	CÓDIGO FORMATO	HSP-CI-F47
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	Ago. 2015

La tendencia de este indicador para el segundo semestre fue más fluctuante que el primero, tenemos un promedio de 96.7 % de Satisfacción. Durante toda la vigencia el resultado fue positivo teniendo en cuenta la meta de cumplimiento que corresponde al 90%.

## DERECHOS DE PETICIÓN

La Circular Externa No. 01 de 2011 de fecha 20 de Octubre de 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las entidades del orden nacional y territorial que a la letra dice: “Adicionalmente establece que las entidades deberán disponer de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá como mínimo, la siguiente información: El tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta, este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento”.

La oficina Asesora de Control Interno verificó que los usuarios pueden hacer uso de sus derechos ante la Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Antonio de Pitalito Huila a través de los diferentes medios, entre ellos:

- ❖ Buzón de Sugerencias. Ubicados en los diferentes servicios y áreas de la Institución. Allí se dispone del respectivo formato.  
Servicio del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), quien recibe, radica y corre traslado a las peticiones tanto en forma verbal como escrita.
- ❖ El punto de recepción de correspondencia.
- ❖ Medios tecnológicos. En cumplimiento a la normatividad legal vigente (estrategia de Gobierno en Línea), Página web Institucional, correo electrónico, Facebook, Twitter, Instagram.

### Seguimiento a Derechos de Petición


Al respecto podemos enunciar que la E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Pitalito dispone del registro sobre los derechos de petición que le son formulados, con las especificaciones debidas, el cual permite llevar un control y seguimiento.

**¡Te atendemos con el corazón!**

Calle 3° SUR 1B – 45 **PBX (60) 8 8362500 FAX: (60) 8 8362711**

Correo Institucional: [atencionalusuario@hospitalpitalito.gov.co](mailto:atencionalusuario@hospitalpitalito.gov.co)

Facebook: ESE Hospital Departamental San Antonio de Pitalito. Twitter: @hsapitalito  
Pitalito – Huila - Colombia

 E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Pitalito	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL “SAN ANTONIO”</b> <b>PITALITO HUILA</b> <b>NIT. 891.180.134-2</b>	CÓDIGO FORMATO	HSP-CI-F47
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	Ago. 2015

De conformidad con la información suministrada por SIAU (Recepción y Registro) se presenta el siguiente comportamiento de los Derechos de Petición, reportado de manera mensual en la página Web institucional, y se consolida en la siguiente tabla:

### DERECHOS DE PETICIÓN 1ER SEMESTRE 2023 VRS 2DO SEMESTRE 2022


Meses	2023- 1ER SEMESTRE		2022 – 2DO SEMESTRE
Enero	13	Julio	9
Febrero	6	Agosto	14
Marzo	25	Septiembre	14
Abril	18	Octubre	18
Mayo	14	Noviembre	13
Junio	12	Diciembre	14
<b>Total</b>	<b>88</b>		<b>82</b>

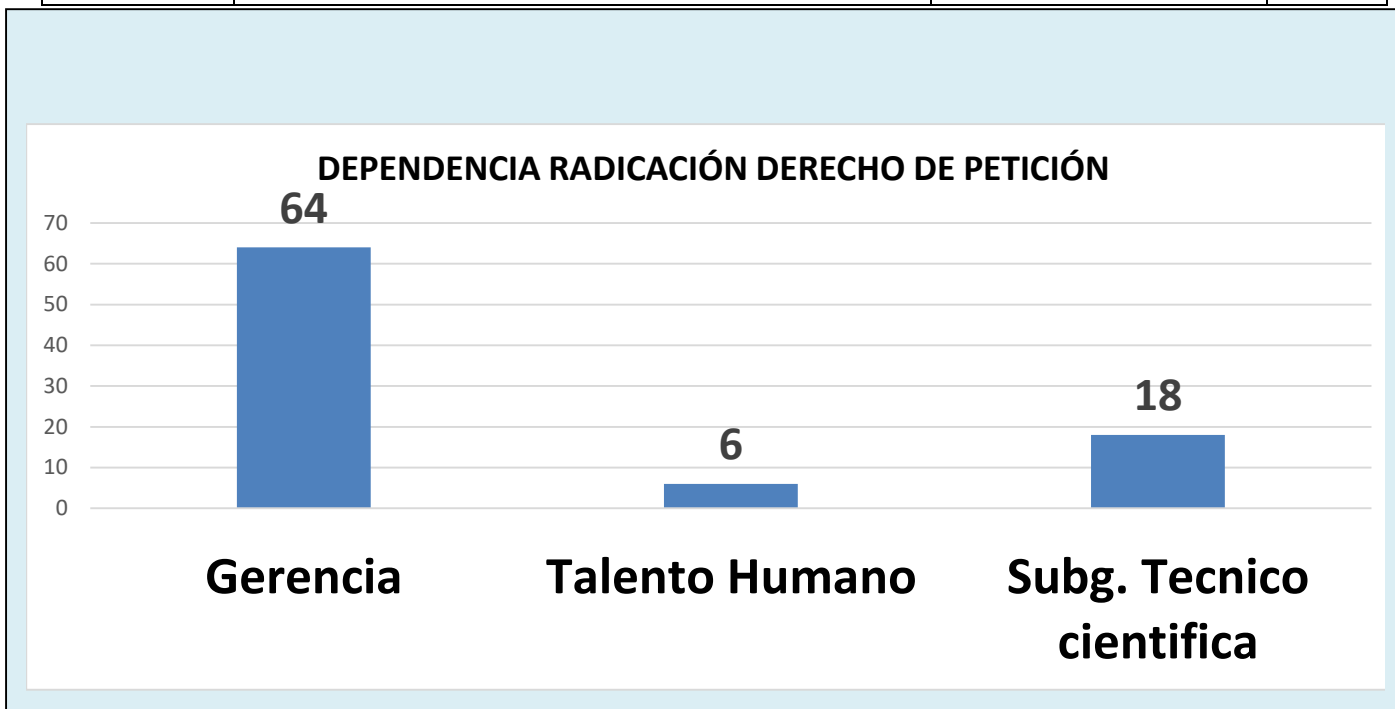
Tabla 2: Derechos de petición. Fuente: recepción Hospital: elaboración propia

Como podemos observar en la tabla durante el primer semestre de 2023, a la Entidad ingresaron un total de **88 Derechos de Petición**, presentando un total de 6 derechos de petición más con relación al semestre anterior.

**¡Te atendemos con el corazón!**

Calle 3° SUR 1B – 45 **PBX (60) 8 8362500 FAX: (60) 8 8362711**  
Correo Institucional: [atencionalusuario@hospitalpitalito.gov.co](mailto:atencionalusuario@hospitalpitalito.gov.co)  
Facebook: ESE Hospital Departamental San Antonio de Pitalito. Twitter: @hsapitalito  
Pitalito – Huila - Colombia

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL “SAN ANTONIO”</b> <b>PITALITO HUILA</b> <b>NIT. 891.180.134-2</b>	CÓDIGO FORMATO	HSP-CI-F47
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	Ago. 2015




Grafica 7. Dependencia radicación derecho de petición. Fuente: Almera. Elaboración Propia

## ASPECTOS POSITIVOS DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN, DIRECCIONAMIENTO Y RESPUESTAS DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DERECHOS DE PETICIÓN

- ✓ La Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Antonio de Pitalito Huila cuenta con el Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU), llamada para efectos de acreditación de la Institución como Gestión de la experiencia del paciente y su familia en la cual se reciben, tramitan y realiza seguimiento a las peticiones, reclamos y sugerencias presentadas por los clientes, usuarios y partes interesadas, se ha dado cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que establece:
- ✓ OFICINA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Entidad.
- ✓ La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

**¡Te atendemos con el corazón!**


Calle 3° SUR 1B – 45 **PBX (60) 8 8362500 FAX: (60) 8 8362711**  
 Correo Institucional: [atencionalusuario@hospitalpitalito.gov.co](mailto:atencionalusuario@hospitalpitalito.gov.co)  
 Facebook: ESE Hospital Departamental San Antonio de Pitalito. Twitter: @hsapitalito  
 Pitalito – Huila - Colombia

 E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Pitalito	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL “SAN ANTONIO”</b> <b>PITALITO HUILA</b> <b>NIT. 891.180.134-2</b>	CÓDIGO FORMATO	HSP-CI-F47
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	Ago. 2015

- ✓ Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.
  
- ✓ La Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Antonio de Pitalito Huila cuenta con personal y herramientas que implementan y desarrollan los mecanismos que facilitan la recepción de las peticiones, quejas, reclamo y sugerencias presentadas por sus clientes y usuarios, tales como:
  - ✓ Coordinadora SIAU – Doctora SILVIA CASTILLO VELASCO
  - ✓ Oficina Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU)
  - ✓ E- Mail Atención al Usuario: [atencionalusuario@hospitalpitalito.gov.co](mailto:atencionalusuario@hospitalpitalito.gov.co)
  - ✓ Link en la página web institucional <https://hospitalpitalito.gov.co/contacto>
  - ✓ Buzones de sugerencias en los servicios de: Hospitalización, Urgencias, UCI, Unidad de Ginecología y Obstetricia,
  - ✓ Líneas telefónicas: (57) 8 8362500 Fax: (57) 8 8362711
  - ✓ Cartelera para notificación, ubicada en Consulta Externa
  - ✓ El hospital cuenta con software o aplicativo EXTRANET y ALMERA para la radicación, distribución y el seguimiento a PQRDS-F.
  - ✓ Oficina de Recepción de correspondencia todos los días.

### ¡Te atendemos con el corazón!

Calle 3° SUR 1B – 45 **PBX (60) 8 8362500 FAX: (60) 8 8362711**  
Correo Institucional: [atencionalusuario@hospitalpitalito.gov.co](mailto:atencionalusuario@hospitalpitalito.gov.co)  
Facebook: ESE Hospital Departamental San Antonio de Pitalito. Twitter: @hsapitalito  
Pitalito – Huila - Colombia


	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL “SAN ANTONIO”</b> <b>PITALITO HUILA</b> <b>NIT. 891.180.134-2</b>	CÓDIGO FORMATO	HSP-CI-F47
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	Ago. 2015

#### 4. CONCLUSIONES

- ✓ El Hospital Departamental San Antonio de Pitalito, dispone de diferentes canales de comunicación para la recepción de las PQRSF. Se encuentra 4 sitios diferentes para el buzón de cliente externo, en áreas de Hospitalización, Gineco Obstetricia, Urgencias, Consulta Externa. Oficina de Gestión de la experiencia del paciente, línea telefónica para la recepción 836 2500, página web con el siguiente e-mail [atencionalusuario@hospitalpitalito.gov.co](mailto:atencionalusuario@hospitalpitalito.gov.co).
- ✓ Durante el primer semestre se presentaron en total 79 QUEJAS, enviadas por medio de buzón físico, buzón digital, interpuestas directamente en la oficina de Atención al Usuario, vía e-mail a correo institucional y 81 Felicitaciones al personal de la Institución en su mayoría al personal Misional.
- ✓ El tiempo de respuesta para las PQR de la Entidad fue de 5 días, donde administrativamente realiza una buena gestión, teniendo en cuenta el plazo oportuno asignado por la Ley.
- ✓ El proceso de Gestión de la experiencia del paciente y su familia realiza apertura de buzón de sugerencias cada semana, dicho trámite se hace en acompañamiento del Asesor de la Oficina de Control interno, un Usuario que se encuentre en el servicio y ocasionalmente un representante de la Asociación de los usuarios.
- ✓ El Sistema de Gestión Documental Extranet es una herramienta que facilita el proceso de recepción, gestión, respuesta y envío de respuestas de PQR y comunicaciones en general mejorando la eficiencia en el flujo de información correspondiente a PQR y su cumplimiento en tiempo de respuesta. El sistema logra integrar los diferentes canales de Atención al

**¡Te atendemos con el corazón!**

Calle 3° SUR 1B – 45 **PBX (60)** 8 8362500 **FAX:** (60) 8 8362711  
 Correo Institucional: [atencionalusuario@hospitalpitalito.gov.co](mailto:atencionalusuario@hospitalpitalito.gov.co)  
 Facebook: ESE Hospital Departamental San Antonio de Pitalito. Twitter: @hsapitalito  
 Pitalito – Huila – Colombia

 <small>E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Pitalito</small>	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL “SAN ANTONIO”</b> <b>PITALITO HUILA</b> <b>NIT. 891.180.134-2</b>	CÓDIGO FORMATO	HSP-CI-F47
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	Ago. 2015

Ciudadano en un único sistema de registro, seguimiento y gestión, garantizando la trazabilidad y acceso a consulta de la información en forma automatizada.

- ✓ Encontramos un total de 41 quejas dirigidas **al servicio de Consulta Externa** del Hospital (59%), y de acuerdo a la información de la Oficina receptora 15 de estas son por falta de Humanización en la Atención, 27 por demoras en la asignación de citas y 1 por de fallas administrativas.
- ✓ Durante el primer semestre de 2023, los usuarios del Hospital reportaron un total de 81 felicitaciones a servicios como Gineco, Consulta Externa, Urgencias, Hospitalización y Gastroenterología. Se evidencia un aumento en el total de reporte en comparación con la vigencia anterior que fue de 61 felicitaciones.
- ✓ Durante el primer semestre de 2023, se recibieron un total de 88 derechos de petición, 6 más que el semestre anterior. La E.S.E Hospital San Antonio de Pitalito, lleva un control estricto en los tiempos de respuestas de estas solicitudes.

## 5. RECOMENDACIONES

- ✓ Instalar un buzón para los usuarios externos y partes interesadas de PQRSD-F en Sala de Espera de Consulta Externa para brindar oportunidad a quienes acuden a los servicios de facturación, laboratorio, terapia, Imagenología, salas de cirugía, consulta externa, entre otros.
- ✓ Fortalecer el proceso de Consulta externa de la Entidad, relacionado a la oportunidad en el agendamiento de citas médicas, de esta manera se logra impactar en la disminución de Quejas por esta causa.

**¡Te atendemos con el corazón!**


Calle 3° SUR 1B – 45 **PBX (60)** 8 8362500 **FAX:** (60) 8 8362711

Correo Institucional: [atencionalusuario@hospitalpitalito.gov.co](mailto:atencionalusuario@hospitalpitalito.gov.co)

Facebook: ESE Hospital Departamental San Antonio de Pitalito. Twitter: @hsapitalito

Pitalito – Huila – Colombia



	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL “SAN ANTONIO”</b> <b>PITALITO HUILA</b> <b>NIT. 891.180.134-2</b>	CÓDIGO FORMATO	HSP-CI-F47
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	Ago. 2015

- ✓ Continuar trabajando en el fortalecimiento del programa de Humanización de la atención, logrando articular por medio de los aliados estratégicos una plena adherencia a esta política, debido a que un alto porcentaje de las quejas están relacionadas a la Atención en el servicio.
- ✓ Continuar con el reporte oportuno en la página WEB de la Institución de los derechos de petición y su oportuna respuesta.
- ✓ Almacenar en una sola base de datos todas las PQRSF que ingresan a la Institución para un mayor control en la oportunidad de respuesta.



**JULIÁN FORERO MOLINA**  
**Asesor Oficina de Control Interno**  
**HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO**

**¡Te atendemos con el corazón!**

Calle 3° SUR 1B – 45 **PBX (60)** 8 8362500 **FAX:** (60) 8 8362711  
 Correo Institucional: [atencionalusuario@hospitalpitalito.gov.co](mailto:atencionalusuario@hospitalpitalito.gov.co)  
 Facebook: ESE Hospital Departamental San Antonio de Pitalito. Twitter: @hsapitalito  
 Pitalito – Huila – Colombia