

	<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

***INFORME- 01 FECHA 16/01/2024***

### 1. INFORME DE PQRSF Y DERECHOS DE PETICIÓN

#### 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 **segundo semestre de 2023** para presentar las recomendaciones que contribuyan al mejoramiento continuo del proceso.

	<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 con relación a la 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 Felicitaciones.

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 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

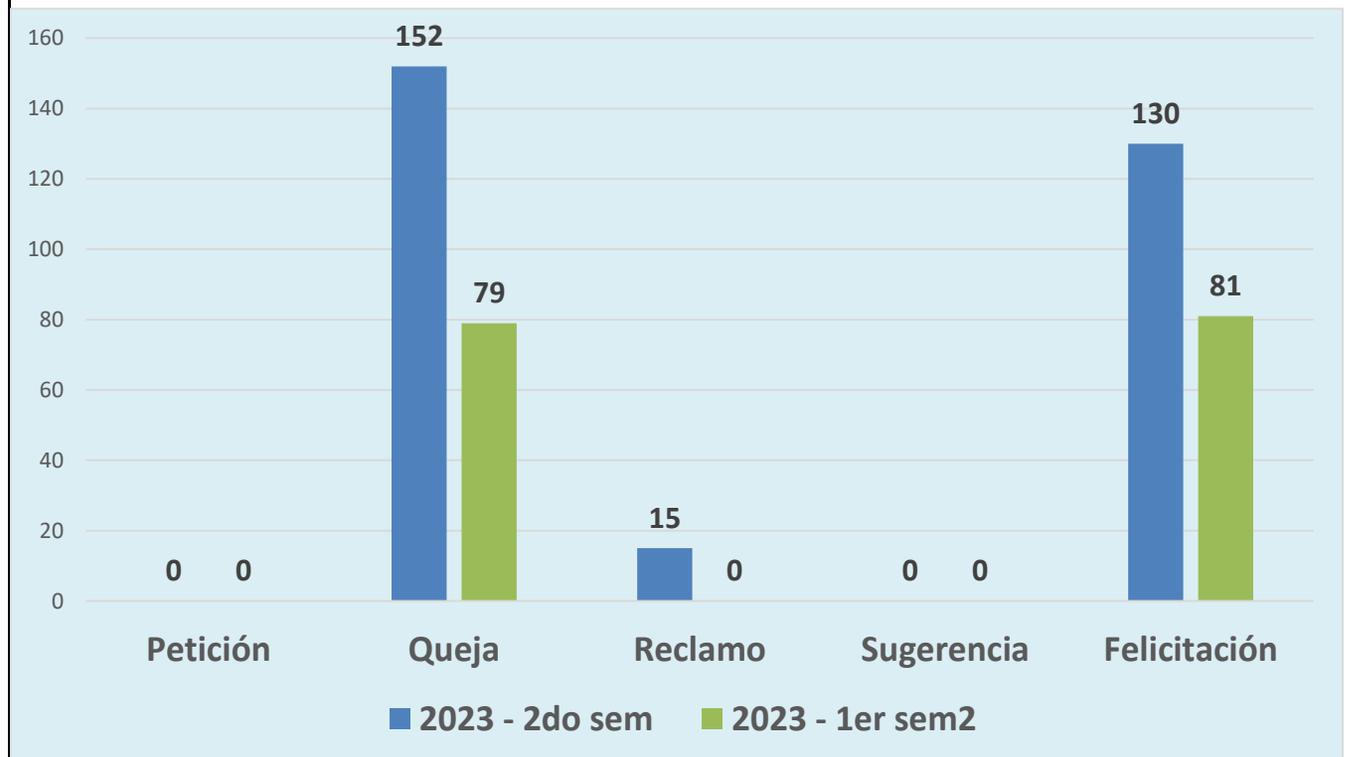
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL “SAN ANTONIO” PITALITO HUILA NIT. 891.180.134-2</b>	CÓDIGO FORMATO	HSP-CI-F47
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	Ago. 2015

de las Quejas.

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.

#### TIPO DE NOTIFICACIÓN DE PQRSF



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

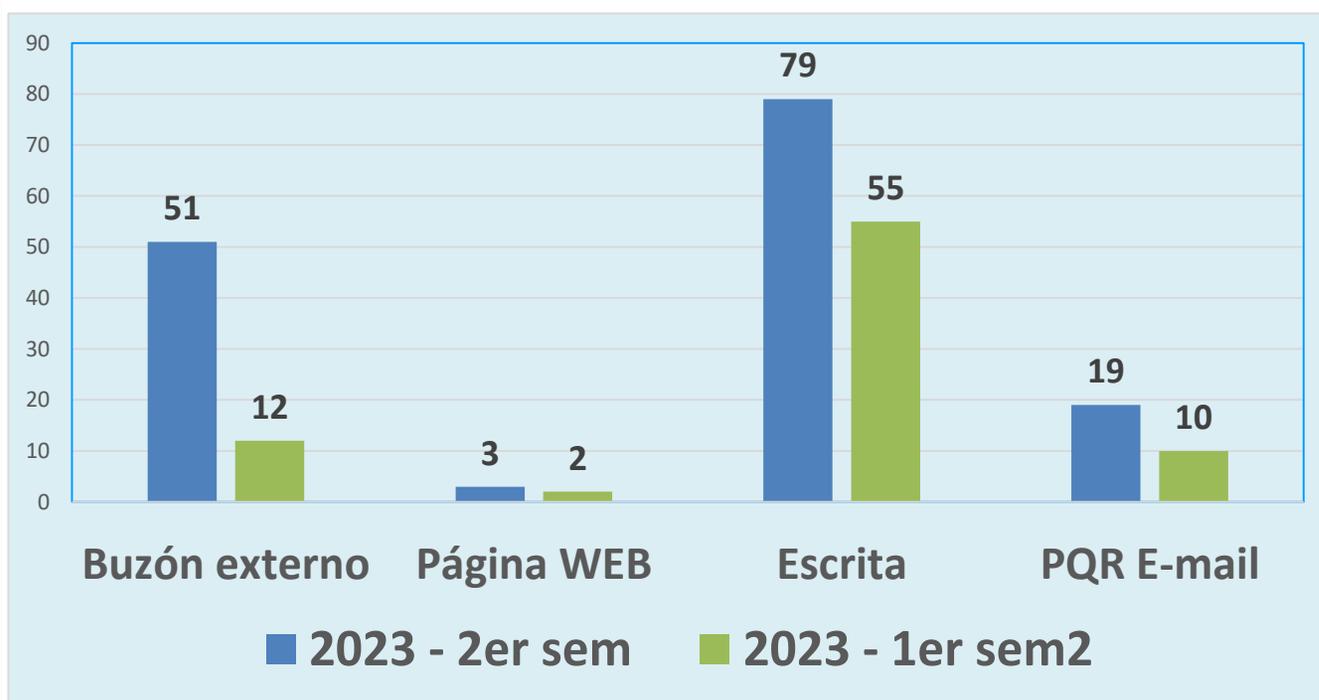
- ✓ Durante el primer semestre se presentaron en total 152 quejas, enviadas por medio de

	<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

buzón físico, buzón digital, interpuestas directamente en la oficina de Atención al Usuario, vía e-mail a correo institucional, 15 reclamos y 130 Felicitaciones.

### REPORTE CLASIFICACIÓN DE QUEJAS POR CANAL DE ENTRADA

#### TOTAL, NÚMERO DE QUEJAS (152)



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 152 quejas de los usuarios. El medio de recepción que más se presentó fue a través de la Oficina directamente, con un total de 79, equivalente al 51.9%, como segundo lugar se encuentra el Buzón de PQRSF con 51 quejas que corresponde 34.2% por ciento del total, en tercer lugar, los PQR que ingresan por vía E-mail con 19 quejas (12.5) y finalmente 3 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

	<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

#### OBSTETRICIA, CONSULTA EXTERNA Y EN LA UCI.

De acuerdo a los datos estadísticos de la oficina de SIAU, notablemente vemos un aumento en las PQR durante el segundo semestre. Evidenciamos un aumento de 73 quejas que nos indica una variación relativa 92.4 por ciento.

Como es notable podemos observar el aumento de las quejas en todos los medios de recepción, en donde se hace más notable en los buzones de los servicios y las que el usuario presenta directamente en la Oficina de Atención del Usuario en donde expresa su inconformidad y esta se canaliza por medio de los colaboradores. En las siguientes gráficas analizaremos las causas y servicios por los cuales los usuarios se motivan a realizar las PQR.

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA			
TOTAL QUEJAS REPORTADAS EN BUZON FISICO, PAGINA WEB Y ESCRITAS EN LA OFICINA = 152		Promedio días	TIEMPO PROMEDIO RESPUESTA QUEJAS
OPORTUNA	54	4.3	<b>14.3 DÍAS</b>
INOPORTUNA	87	20.5	
SIN RESPUESTA	0	0	

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

Si se analiza el tiempo promedio de respuesta de todas las PQR vemos que se encuentra dentro del término de respuesta en días hábiles como lo indica la Ley 1755 de 2015. En este orden de ideas, se debe aclarar que este **tiempo** se debe cumplir por cada PQR y de acuerdo a información suministrada se puede ver que no se está dando cumplimiento y que se presentan 87 quejas con respuesta extemporáneas con un promedio de 20.5 días.

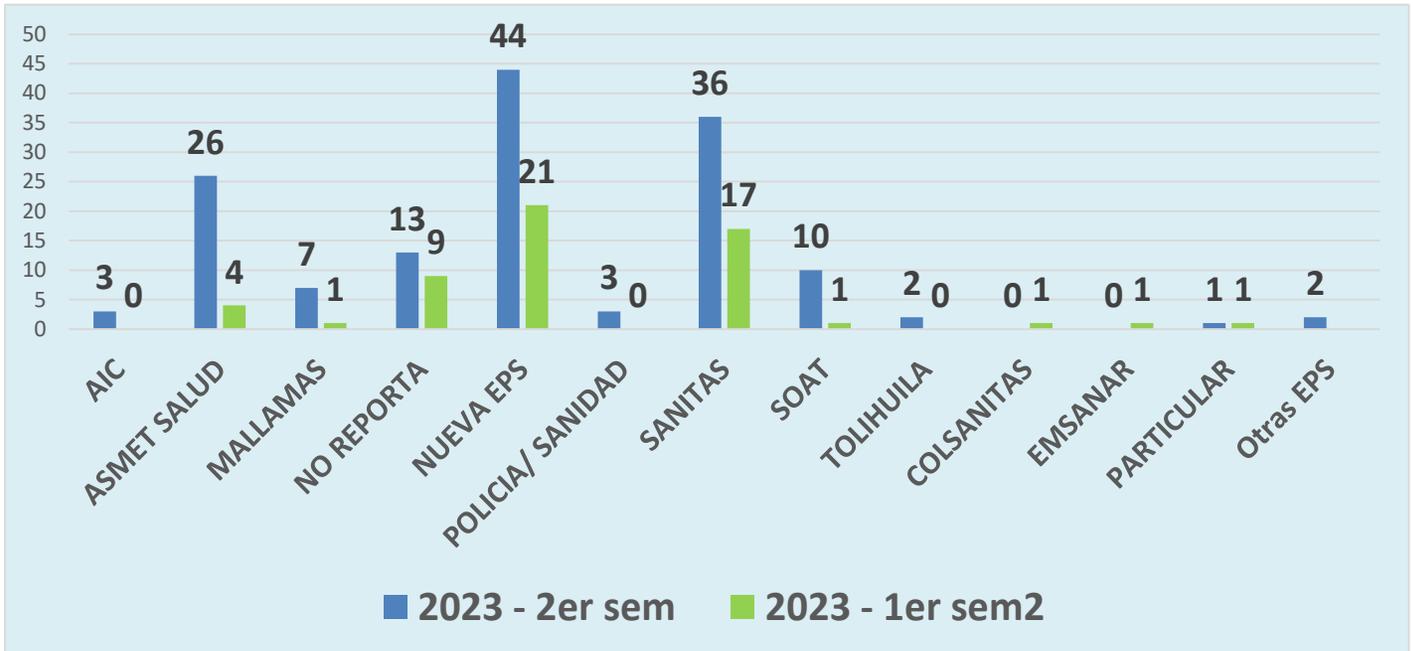
De acuerdo con la Ley 1755 de 2015, por la cual se regula el derecho fundamental de petición, estos son los tiempos de respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones presentadas a esta entidad:

 <p>E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Pitalito</p>	<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

<b>Categoría Documental</b>	<b>Términos de respuesta en días hábiles</b>
Consulta	30
Denuncia	15
Petición de información	10
Petición de Interés General	15
Petición de Interés Particular	15
Queja	15
Reclamo	15
Solicitud de copias de documentos	10
Sugerencia	15
Felicitación	15
Petición de otras entidades	10
No competencia de Minsalud	5

	<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



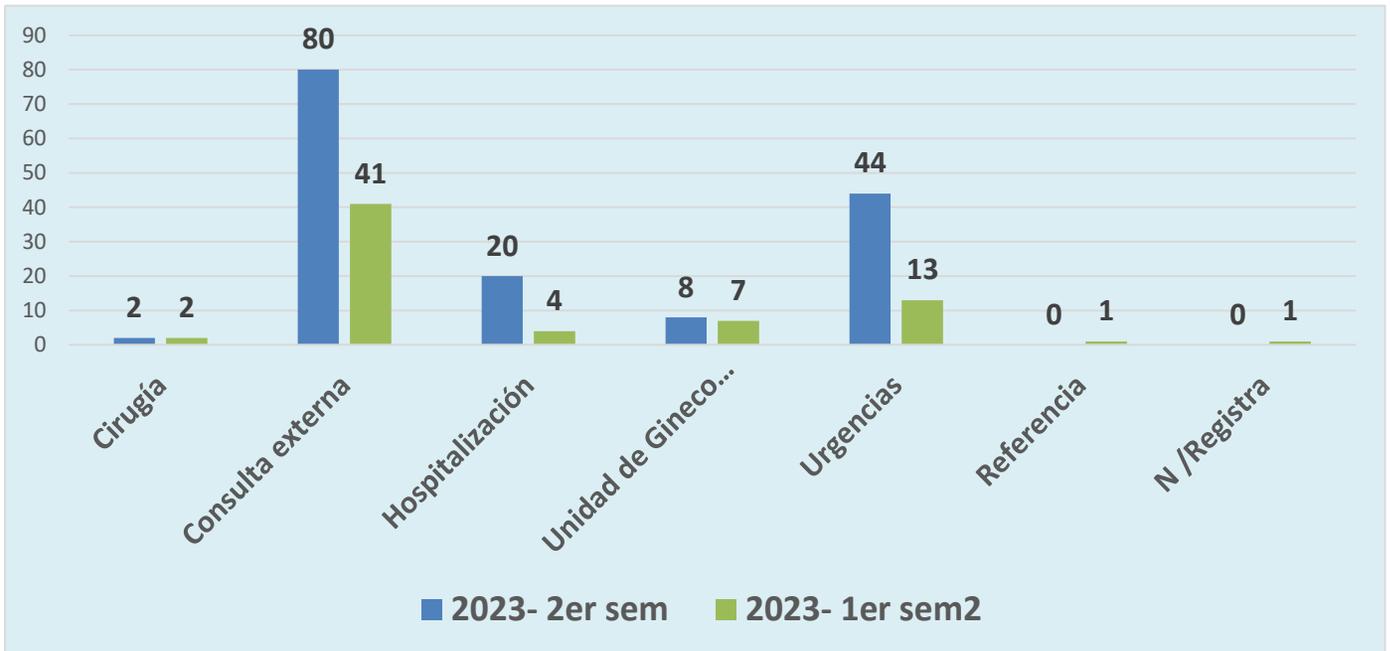
Grafica 3. Reporte de Quejas por EAPB. Fuente: SIAU . Elaboración Propia

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.

Como se puede observar en las gráficas tenemos un aumento en la mayoría de los prestadores que atendemos en la Entidad. La Nueva EPS aporta un total de 44 quejas (28.9%), los Usuarios de Sanitas EPS interpusieron un total de 36 PQR (23.6%) y Usuarios de Asmet Salud 26 quejas durante el semestre.

	<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

### QUEJAS POR SERVICIO



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

Encontramos un total de 80 quejas dirigidas **al servicio de Consulta Externa** del Hospital (53.2%), lo que significa que se encuentra más del 50%, de las cuales 41 son por la oportunidad en la asignación de citas médicas y la otra mitad está relacionada al trato en la atención y en general tienen que ver con la Estrategia de Humanización en la Atención.

En el **servicio de urgencias** se encontraron un total de 44 quejas (28.9%), de las cuales 32 (72%) están relacionadas directamente al mal trato de los colaboradores del servicio con el paciente.

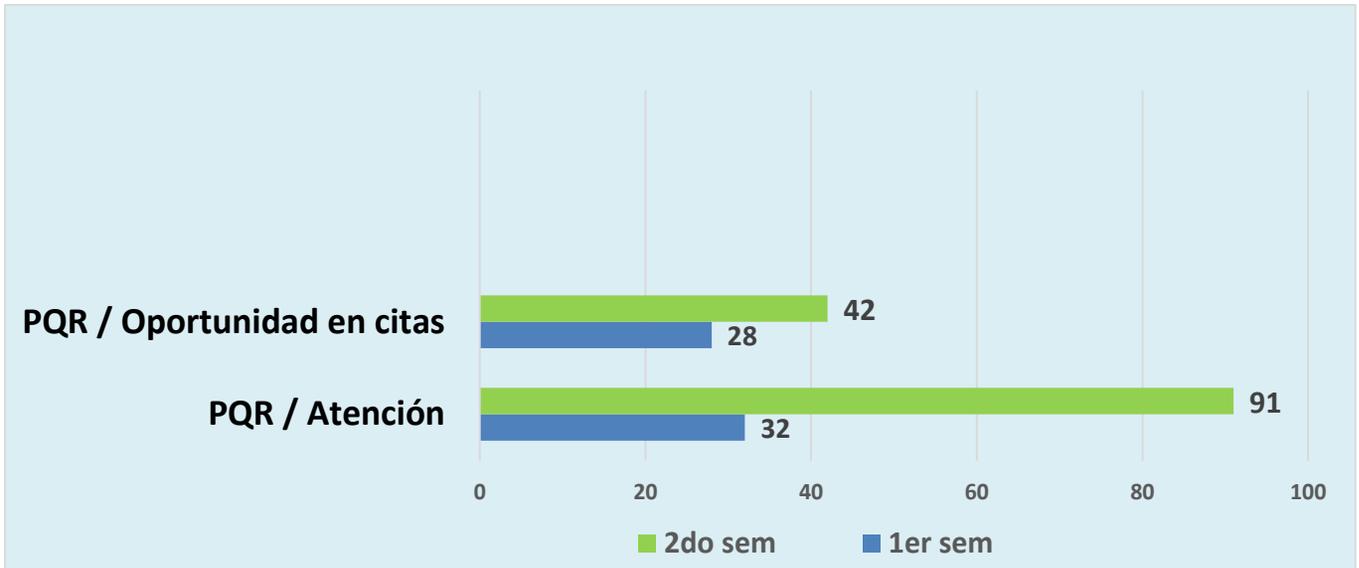
En el **Servicio de Hospitalización** un total de 20 PQR (13.1%), de las cuales 13 están relacionadas directamente con Humanización de la Atención.

En el **Servicio de Gineco Obstetricia** se encontraron 8 quejas (5.2%) y 5 de ellas están relacionadas con el trato en la atención del usuario.

En el **Servicio de Cirugía** se encontraron 2 quejas (1.3%) ambas relacionadas a la demora en la programación de las cirugías de los pacientes.

	<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

### CAUSAS PRINCIPALES DE LAS PQR

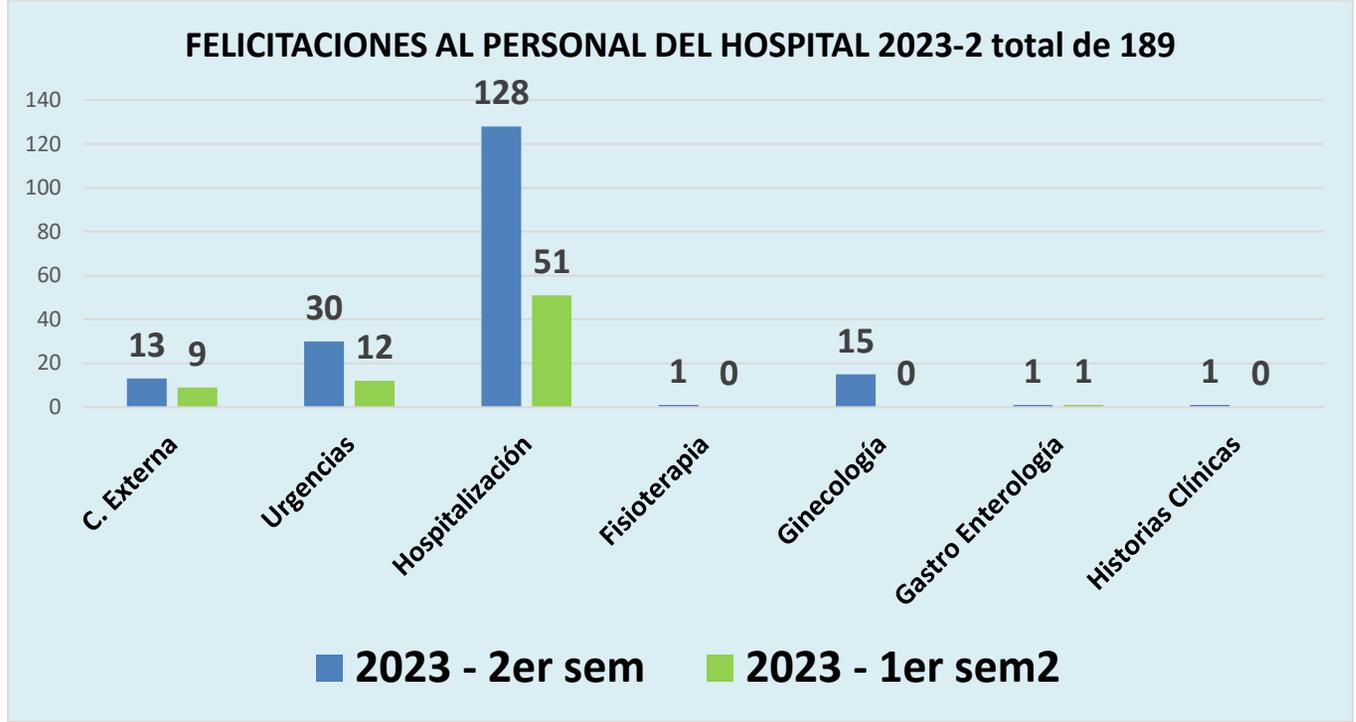


Como se puede observar en la gráfica se presenta un aumento considerable en las PQR tanto por la causa del trato hacia al usuario como por la oportunidad de agendamiento de citas médicas en la consulta externa ambulatoria.

Para el segundo semestre la Entidad paso de registrar 32 PQR por Trato Humanizado a 91 queja durante el segundo semestre, en donde se hace necesario reforzar con todo el talento humano de la Entidad los pilares fundamentales a que hace referencia tan bonita estrategia de la E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Pitalito.

De igual manera también tenemos un aumento considerable en las quejas relacionadas con la oportunidad de agendamiento de citas médicas de consulta externa, en donde se registraron 28 quejas en el primer semestre y se pasó a 42 durante el segundo.

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

Para el segundo semestre del año 2023, tuvimos un aumento considerable en las felicitaciones que reportaron los usuarios de la Institución pasando de 73 en el primer semestre a 189 en el segundo trimestre del año 2023. El servicio más felicitado fue Hospitalización con un total de 128 con el 67.7% del total. Otros servicios como Urgencias y Ginecología muestran también un aumento considerable de las Felicitaciones en donde en su gran mayoría son reconocidos el personal de auxiliar de enfermería.

	<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:

>= - infinito < 85	>= 85 < 90	>= 90 < + infinito
--------------------	------------	--------------------



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

La tendencia de este indicador para el segundo semestre fue positiva en comparación con el primero, tenemos un promedio del 97.3% de satisfacción en el segundo semestre frente al 96.7 por ciento del primero. Como se puede ver tenemos una disminución notable durante el mes de diciembre del 2023.

	<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

Realizando un análisis del indicador vale la pena profundizar acerca de la relación directa que existe entre el aumento de las PQR y la tasa de satisfacción de la Entidad durante el segundo semestre, en donde es notorio el aumento de las quejas en los servicios y esto debería verse reflejado en el porcentaje de la tasa de satisfacción que se canaliza cada mes.

## 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.

De conformidad con la información suministrada por (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:

	<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

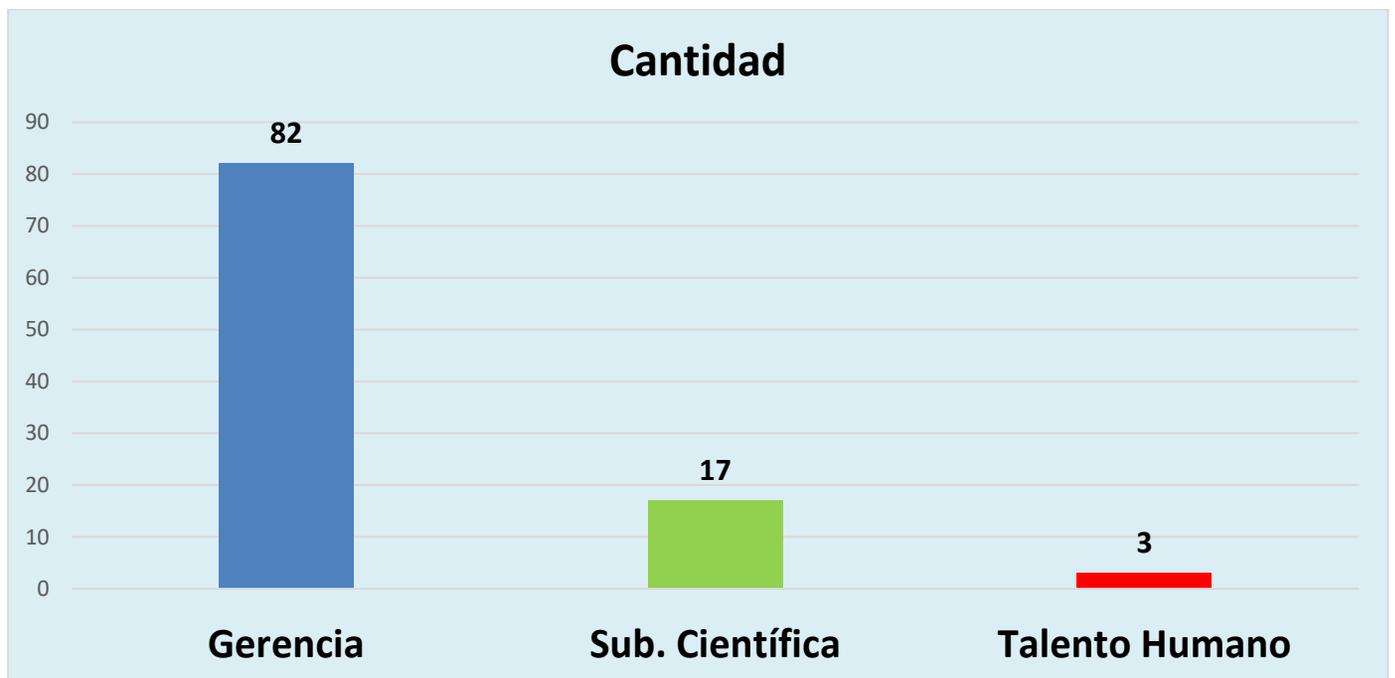
### DERECHOS DE PETICIÓN VIGENCIA 2023

Meses	2023- 1ER SEMESTRE		2023 – 2DO SEMESTRE
Enero	13	Julio	14
Febrero	6	Agosto	10
Marzo	25	Septiembre	10
Abril	18	Octubre	27
Mayo	14	Noviembre	23
Junio	12	Diciembre	18
<b>Total</b>	<b>88</b>		<b>102</b>

Tabla 2. Derechos de Petición . Fuente: Recepción . Elaboración Propia

Como podemos observar en la tabla en el segundo semestre del año 2023, lo Usuarios interpusieron un total de **102 *Derechos de Petición***, 14 más que el primer semestre.

La Entidad dio respuesta oportuna a cada uno de los derechos de petición que ingresaron en los tiempos establecidos por la ley.



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

	<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

## **FORTALEZAS ENCONTRADAS EN EL PROCESO DE GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE Y SU FAMILIA**

- ✓ 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.
- ✓ 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 Ginecobstetricia, Consulta Externa.
  - ✓ 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.

	<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

- ✓ Oficina de Recepción de correspondencia todos los días.

#### 4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

##### CONCLUSIONES

- ✓ El Hospital Departamental San Antonio de Pitalito, dispone de diferentes canales de comunicación para la recepción de las PQRSF. La Entidad ha dispuesto de 5 sitios diferentes para el buzón de cliente externo, en áreas de Hospitalización, Gineco Obstetricia, Urgencias, Consulta Externa y en la UC. 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).
- ✓ En el segundo semestre del año 2023 pasamos de tener 79 PQR a 152 en el segundo semestre, lo que nos indica una variación relativa del 92.4 por ciento, representado en un aumento de 73 en total. Los servicios con mayor número de PQR son Consulta Externa y Urgencias.
- ✓ Para el segundo semestre la Entidad paso de registrar 32 PQR por Trato Humanizado a 91 queja durante el segundo semestre, en donde se hace necesario reforzar con todo el talento humano de la Entidad los pilares fundamentales a que hace referencia tan bonita estrategia de la E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Pitalito. De igual manera también tenemos un aumento considerable en las quejas relacionadas con la oportunidad de agendamiento de citas médicas de consulta externa, en donde se registraron 28 quejas en el primer semestre y se pasó a 42 durante el segundo.
- ✓ El tiempo promedio de respuesta de las PQR se encuentra dentro del término en días hábiles como lo indica la Ley 1755 de 2015. En este orden de ideas, se debe aclarar que este **tiempo** se debe cumplir por cada PQR y de acuerdo a información suministrada se puede ver que no se está dando cumplimiento y que se presentan 87 quejas con respuesta extemporáneas con un promedio de 20.5 días.

	<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

- ✓ 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 Ciudadano en un único sistema de registro, seguimiento y gestión, garantizando la trazabilidad y acceso a consulta de la información en forma automatizada.
- ✓ Durante el segundo semestre de 2023, se recibieron un total de 102 derechos de petición, de los cuales 82 dirigidos a la Gerencia, 17 a la Subgerencia Técnico científica y 3 al proceso de Talento Humano. La E.S.E Hospital San Antonio de Pitalito, lleva un control estricto en los tiempos de respuestas de estas solicitudes.

## RECOMENDACIONES

- ✓ Dar cumplimiento estricto a Ley 1755 de 2015, con relación a los tiempos de respuesta de la PQR. Se debe lograr una articulación entre los servicios de la Entidad encargados de tramitar y enviar las respuestas a los Usuarios, en aras de evitar sanciones por parte de los entes de vigilancia y control, como también mayor supervisión por parte de las Subdirecciones.
- ✓ Crear múltiples estrategias en aras de disminuir la brecha que existe en el Agendamiento de citas en consulta externa, motivo por el cual le representa a la Institución cerca del 27 por ciento del total de las PQR.



- ✓ La E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Pitalito trabaja en el fortalecimiento del programa de Humanización de la atención como uno de sus pilares fundamentales en el proceso de su Acreditación, pero es imperativo que los resultados se vean reflejados en una cultura y adherencia propia de sus colaboradores. En este orden de ideas se recomienda fortalecer con cada uno de los aliados estratégicos y funcionarios de Planta de la Entidad la cultura de Humanización y buen trato al Usuario como a sus compañeros.
  
- ✓ Continuar con el reporte oportuno en la página WEB de la Institución de los derechos de petición y su oportuna respuesta.

**5. RELACIÓN DE ANEXOS (Físicos y/o Digitalizados)**

**JULIAN FORERO MOLINA**

\_\_\_\_\_  
Jefe de Control Interno

 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