	<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 2022** 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 al Sistemas de Información y Atención al Usuario (SIAU), 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 Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) que para efecto de acreditación la Institución la 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

#### **¡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.


Para el año 2021 se viene trabajando con 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 documentorealizado por el Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) y los diferentes reportes del Sistema de Gestión Documental Extranet.

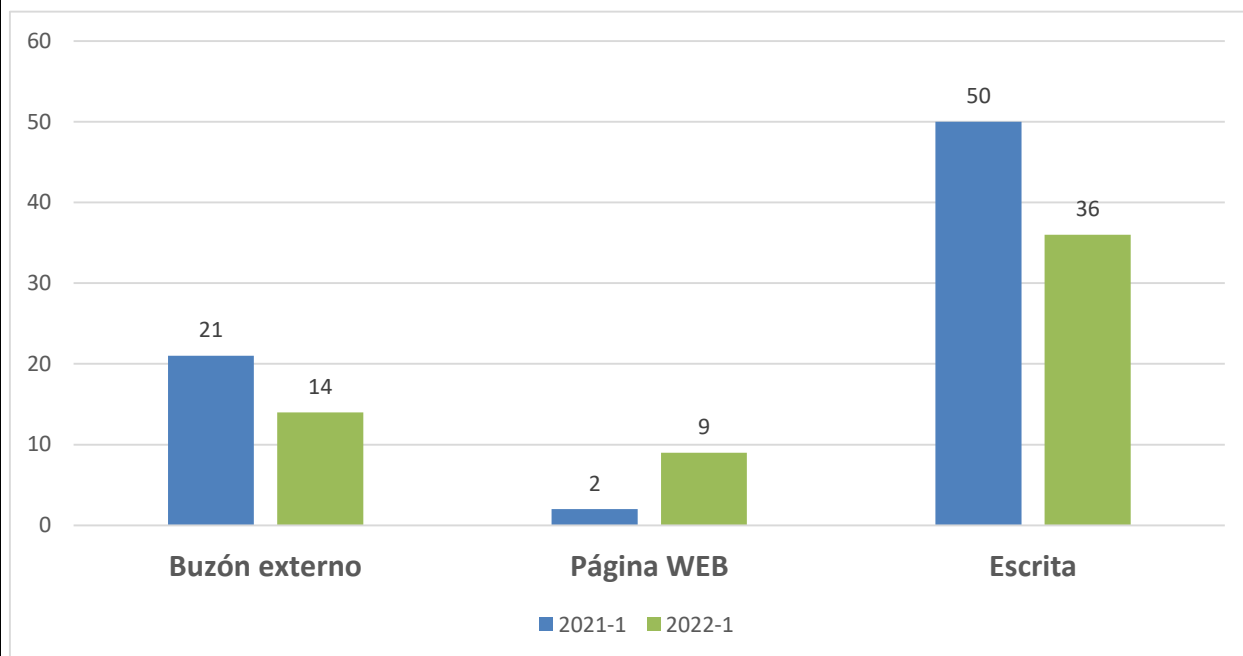
A través del Sistema de Gestión Documental Extranet se consolidan informes estadísticos de la gestión administrativa del proceso de atención al cliente y PQRSF para el seguimiento interno y reporte a entidades externas, arrojando los siguientes resultados.

### ¡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

## REPORTE CLASIFICACIÓN DE QUEJAS POR CANAL DE ENTRADA



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

Para la vigencia del año 2022, tenemos un total de 57 quejas interpuestas por los usuarios a corte del primer semestre. De lo anterior tenemos que el medio por el cual se recepcionó la mayor cantidad fue escritas directamente en la oficina de Gestión de la experiencia del paciente y su familia con un número significativo de 36 que equivale al 63.1%, seguido del Buzón externo de la Institución con 14 quejas que suman un 24.5 por ciento, por ultimo tenemos un total de 9 quejas que ingresaron por la pagina Institucional con un valor porcentual de 15.7%.

Con relación a la vigencia del año anterior tenemos una disminución en las quejas de un 21.9 % de tal manera que la cantidad de quejas para el año 2021 -1 fueron de 73 y para el año 2022-1 fueron de 57 en total.


Con relación a los derechos vulnerados tenemos que el 100 por ciento coincidió en que se

**¡Te atendemos con el corazón!**

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

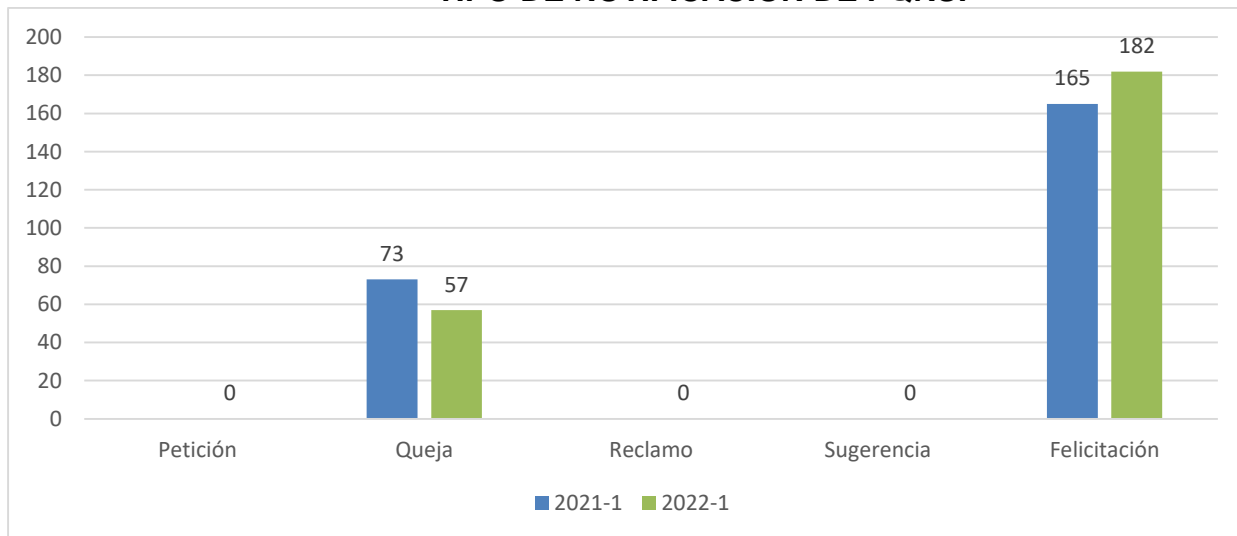
Correo Institucional: [atencionalusuario@hospitalpitalito.gov.co](mailto:atencionalusuario@hospitalpitalito.gov.co)

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

vulneró el derecho número 5 de la carte de Derechos y Deberes de la institución “RECIBIR LA MEJOR ATENCIÓN HUMANIZADA, SEGURA Y DE CALIDAD”, por lo cual se debe trabajar en conjunto con el programa de humanización del Hospital Departamental San Antonio de Pitalito en fortalecer la cultura del buen trato de nuestros Usuarios.

### TIPO DE NOTIFICACIÓN DE PQRSF




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

Tenemos también dentro del consolidado un total de 182 felicitaciones para la vigencia del primer semestre 2022, lo que claramente nos deja ver en la gráfica un aumento en el número de felicitaciones que equivale a una variación relativa del 10.3 por ciento..

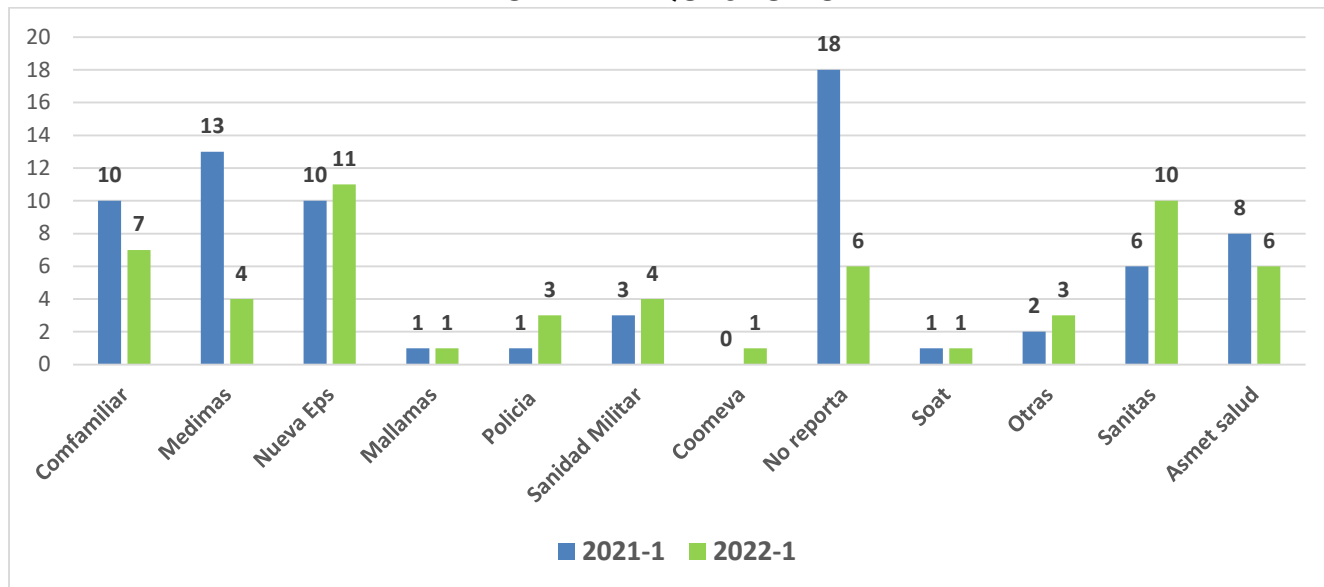
OPORTUNIDAD DE RESPUESTA			
TOTAL QUEJAS 57		%	TIEMPO PROMEDIO RESPUESTA QUEJAS
OPORTUNA	30	52.6	<b>8.4 DÍAS</b>
INOPORTUNA	26	45.6	
SIN RESPUESTA	1	1.7	

### ¡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. Clasificación Quejas. Fuente: SIAU . Elaboración Propia

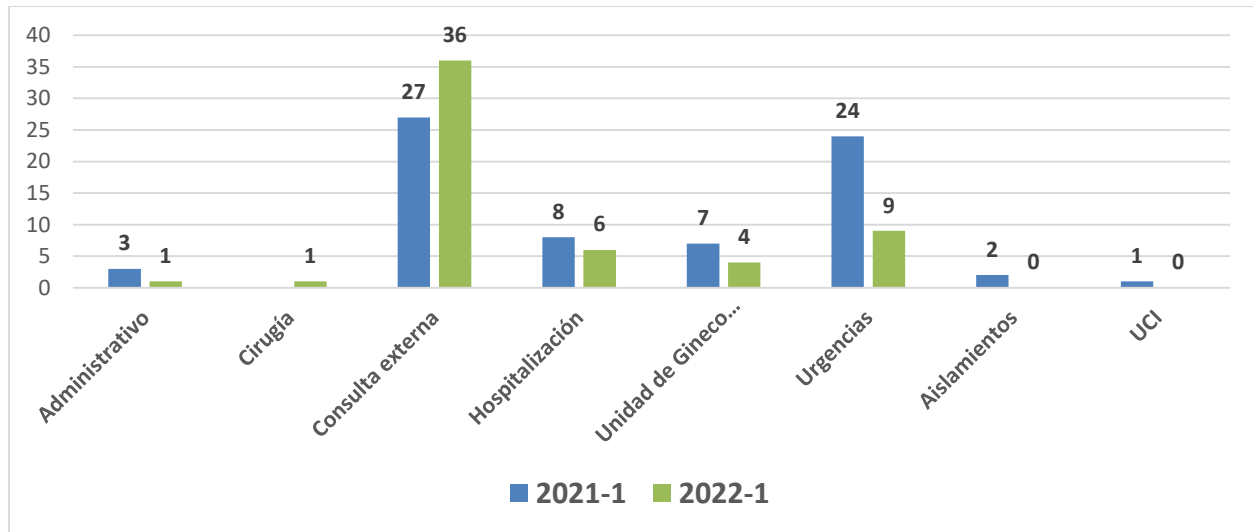
El reporte de quejas por EAPB tenemos para la vigencia del primer semestre del 2022 un comportamiento controlado de acuerdo a la vigencia anterior, tenemos entonces a Nueva EPS que aporta un total de 11 quejas (19.2%), seguido de Sanitas con 10 (17.54%), se debe entrar a revisar la relación que existe también en cuanto a cantidad de usuarios que tienen cada una de estas. Por otra parte, tenemos que la vigencia de 2021 hay un número considerable de quejas sin reporte de usuarios en total 18, lo que tampoco nos permite realizar una respectiva retroalimentación acerca de la fecha de la Institución frente a la necesidad del Usuario.

**¡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. Clasificación Quejas. Fuente: SIAU . Elaboración Propia

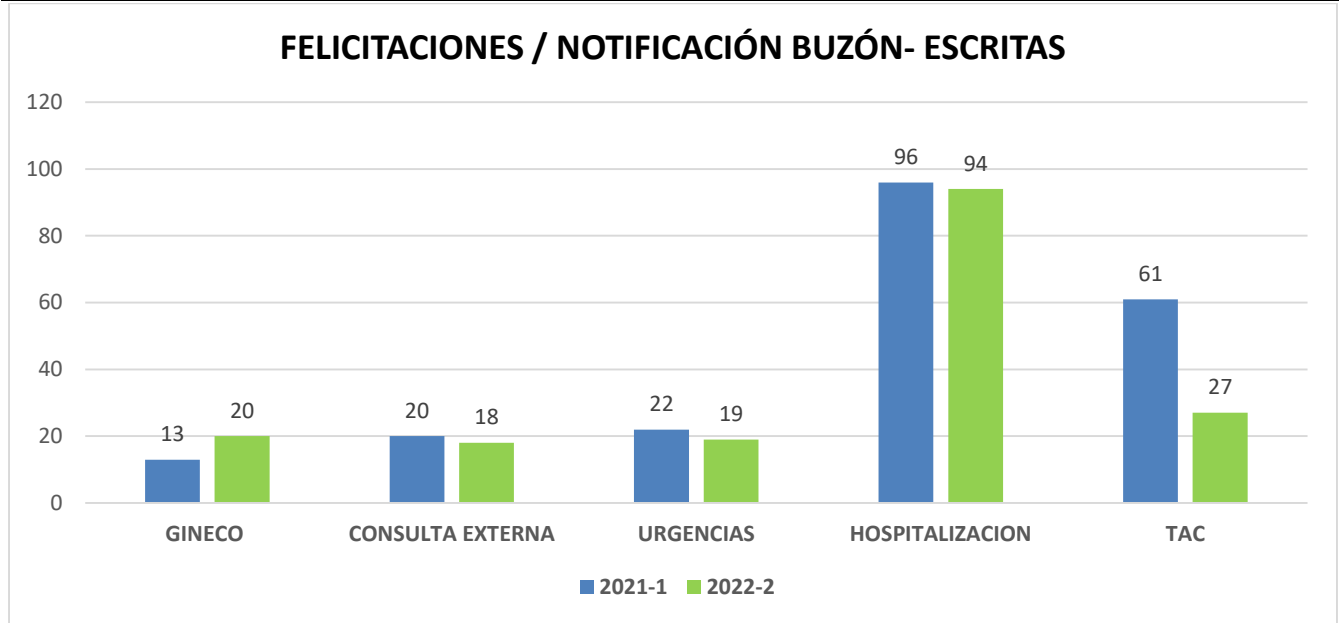
Frente a las quejas por servicio vemos entonces que el 63.15 por ciento se encuentra en la parte asistencial de consulta externa, es un número elevado a comparación de los otros servicios que tiene el hospital, de lo cual se tiene que entrar a validar en cuales de los servicios de consulta externa se presenta los casos y se realizará la respectiva sugerencia por parte de la oficina de control interno para realizar un seguimiento y de esta forma lograr una disminución.

A pesar de que Urgencias es un área neurálgica para el usuario vemos con agrado que se presentó una disminución de las cosas para esta vigencia con respecto al año anterior, de 24 pasamos a 9 lo que significa una disminución del 150% en esta área.

**¡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. Clasificación Quejas. Fuente: SIAU . Elaboración Propia


Para la vigencia del 2022 en el primer semestre contamos con 178 felicitaciones de las cuales 70 que equivale a un 39.2% ingresaron por medio del buzón de cliente externo y 108 felicitaciones que suman un 60.67 por ciento, por medio escrito directamente en la oficina de Gestión de la experiencia del paciente y su familia.

El área que recibió el mayor número de felicitación en ambos periodos fue Hospitalización en este caso para la vigencia presente fue de 94 con un porcentaje de 85.80 por ciento, como podemos notar en el reporte es un área con mucha congestión debido también al número de quejas que aquí encontramos.

**¡Te atendemos con el corazón!**

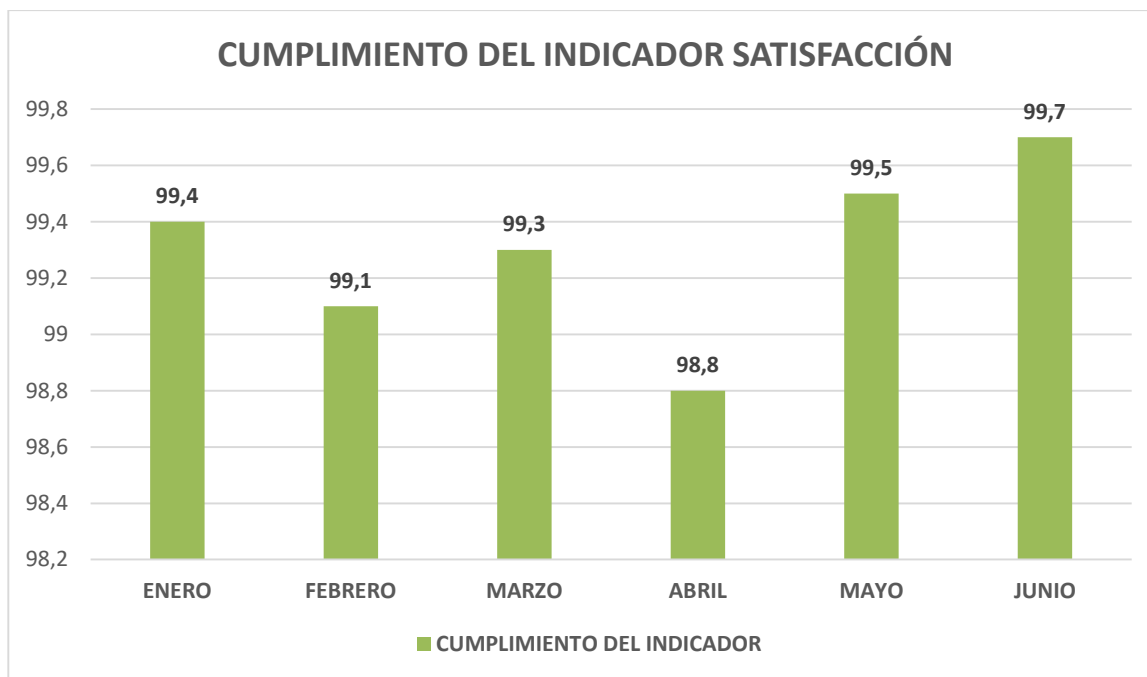
Calle 3° SUR 1B – 45 **PBX (60)** 8 8362500 **FAX:** (60) 8 8362711  
 Correo Institucional: [atencionalusuario@hospitalpitalito.gov.co](mailto:atencionalusuario@hospitalpitalito.gov.co)  
 Facebook: ESE Hospital Departamental San Antonio de Pitalito. Twitter: @hsapitalito  
 Pitalito – Huila -



	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</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

## ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

### PERIODO ENERO A JUNIO DE 2022



Grafica 6. Clasificación Quejas. Fuente: SIAU . Elaboración Propia

### Reporte Consolidado de Oportunidad y Eficiencia por Dependencia

La grafica nos deja ver una tendencia de cumplimiento del 98% en adelante, lo que claramente es notable que la aceptación por parte de nuestros usuarios hacia la calidad en la prestación de los servicios del Hospital es excelente.

**¡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

		SET INDICADORES GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN: <b>RECEPCIÓN Y REGISTRO</b>																						
OBJETIVO DEL INDICADOR	UNID. FUNCIONAL	FORMULA DEL INDICADOR	PERIODICIDAD REPOR	INTERPRETACIÓN SITUACIÓN			LINEA BASE	META 2022	RESULTADOS VIGENCIA 2022															
				OPTIMA	ADECUADA	INADECUADA			ACUM.	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
Medir el grado de cumplimiento en la entrega de la correspondencia recibida a las diferentes áreas de la ESE	Registro y correspondencia	No. De correspondencia recibida y entregada a las diferentes áreas en el mes / Total de correspondencia recibida y radicada en el periodo x 100	Mensual	Igual al 100%	Entre 95% y 99%	Menor al 95%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%									
Medir el grado de cumplimiento en la entrega de la correspondencia Despachada por diferentes áreas de la ESE	Registro y correspondencia	No. De correspondencia despachada por parte de las diferentes áreas de la ESE y entregada a las diferentes entidades en el mes / Total de correspondencia para enviar radicada en el periodo x 100	Mensual	Igual al 100%	Entre 95% y 99%	Menor al 95%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	1,0	1,0	1,0	1,0										
Medir el grado de cumplimiento en la difusión de la comunicación institucional solicitada	Registro y correspondencia	Total de solicitudes verbales y escritas de actividades de difusión cumplidas en el periodo / No. De solicitudes verbales y escritas de difusiones de comunicados del mes recepcionados x 100	Mensual	Igual al 100%	Entre 95% y 99%	Menor al 95%	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%									


El sistema de PQR que maneja la Entidad se mide a través de 3 indicadores por medio de la plataforma EXTRANET donde vemos el grado de avance que se tiene en el manejo oportuno de la correspondencia, esto a su vez permite la eficacia en los tiempos de respuesta de nuestros usuarios. En este orden de ideas encontramos entonces una fortaleza para la Institución que cuenta con las herramientas informáticas que permite el buen funcionamiento directo en cuanto a las necesidades de información y ayuda a la comunidad.

Como podemos notar en las fichas de los indicadores de enero a junio tenemos una calificación OPTIMA que representa el 100% de la oportunidad de entrega, despacho y difusión de la información que ingresa por la ESE Hospital San Antonio de Pitalito.

**¡Te atendemos con el corazón!**

MEDICIÓN DE DATOS:													
VIGENCIA 2022													
MES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ACUM
LINEA BASE	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
META AÑO 2022	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
RESULTADO	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	-	-	-	-	-	-	-
VARIABLES	No. De correspondencia recibida y entregada a las directas áreas en el mes	361	421	507	420	489	505						
	Total de correspondencia recibida y radicada en el periodo	361	421	507	420	489	505						
RANGOS DE EVALUACIÓN		Igual al 100%					Entre 95% y 99%			Menor al 95%			
		OPTIMA					ADECUADA			INADECUADA			

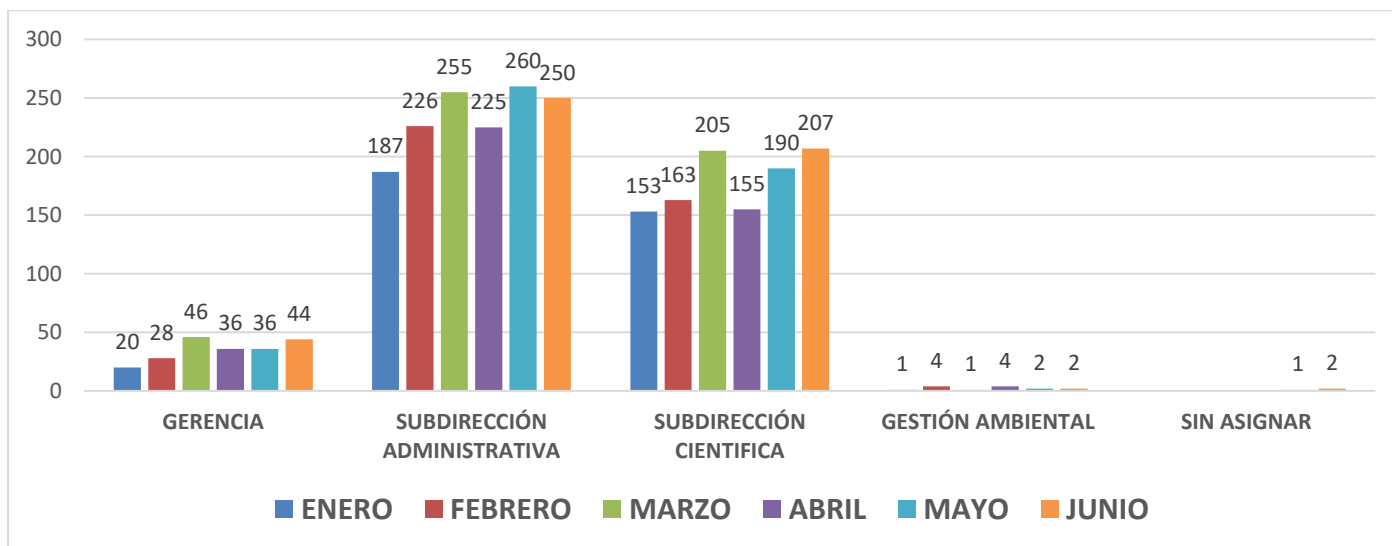
MEDICIÓN DE DATOS:													
VIGENCIA 2022													
MES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ACUM
LINEA BASE	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
META AÑO 2022	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
RESULTADO	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	-	-	-	-	-	-	-
VARIABLES	No. De correspondencia despachada por parte de las diferentes áreas de la ESE y entregada a las directas entidades en el mes	366	365	432	696	347	394						
	Total de correspondencia para enviar radicada en el periodo	366	365	432	696	347	394						
RANGOS DE EVALUACIÓN		Igual al 100%					Entre 95% y 99%			Menor al 95%			
		OPTIMA					ADECUADA			INADECUADA			

	<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

MEDICIÓN DE DATOS:													
VIGENCIA 2022													
MES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ACUM
LINEA BASE	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
META AÑO 2022	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
RESULTADO	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	-	-	-	-	-	-	0,0%
VARIABLES	Total de solicitudes verbales y escritas de actividades de difusión cumplidas en el periodo	67	70	64	63	66	66						
	No. De solicitudes verbales y escritas de difusiones de comunicados del mes recepcionados	67	70	64	63	66	66						396
RANGOS DE EVALUACIÓN	Igual al 100%				Entre 95% y 99%				Menor al 95%				
	OPTIMA				ADECUADA				INADECUADA				

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
GERENCIA	20	226	255	225	260	250
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	187	163	205	155	190	207
SUBDIRECCIÓN CIENTIFICA	153	28	46	36	36	44
GESTIÓN AMBIENTAL	1	4	1	4	2	2
SIN ASIGNAR					1	2
<b>TOTAL</b>	<b>361</b>	<b>421</b>	<b>507</b>	<b>420</b>	<b>489</b>	<b>505</b>

### PQRS / CORRESPONDENCIA RECIBIDA PRIMER SEMESTRE 2022



Grafica 7. Clasificación Quejas. Fuente: SIAU . Elaboración propia

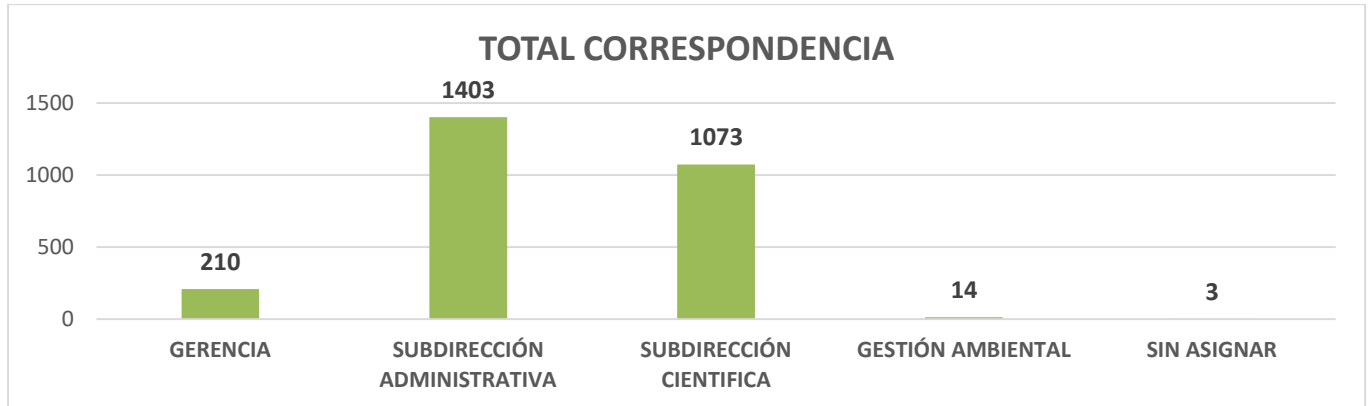
**¡Te atendemos con el corazón!**

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 - Colombia



El total de la correspondencia recibida durante el primer semestre del Hospital San Antonio de Pitalito fue de 2703 oficios entre solicitudes, PQR, los cuales fueron distribuidos en las dependencias de Gerencia, Subdirección administrativa, Subdirección científica, Gestión ambiental y oficios sin asignar.

Entre tanto tenemos los siguientes porcentajes por Dependencia:



Grafica 8. Clasificación Quejas. Fuente: SIAU . Elaboración Propia

EL 7.7% para el Área de gerencia con un total de 210 oficios, 51.9% para la subdirección administrativa con un total de 1403 solicitudes de PQR, el 39.6% para la Subdirección técnico científica con un número real de 1073 solicitudes, 0.5% para Gestión ambiental con 14 y el 0.1% fue correspondencia sin asignación con un total de 3.

## 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 públicoorganizado 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 recepcióno 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 laciudadanía su consulta y seguimiento”.

La oficina Asesora de Control Interno verificó que los usuarios pueden hacer uso de sus derechos antela 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 dispodedel respectivo formato.

**¡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



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 enLínea), Página web Institucional, correo electrónico, Facebook, Twitter, Instagram.


### Seguimiento a Derechos de Petición

Al respecto podemos enunciar que la Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Antoniode Pitalito Huila 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 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 el siguiente cuadro:

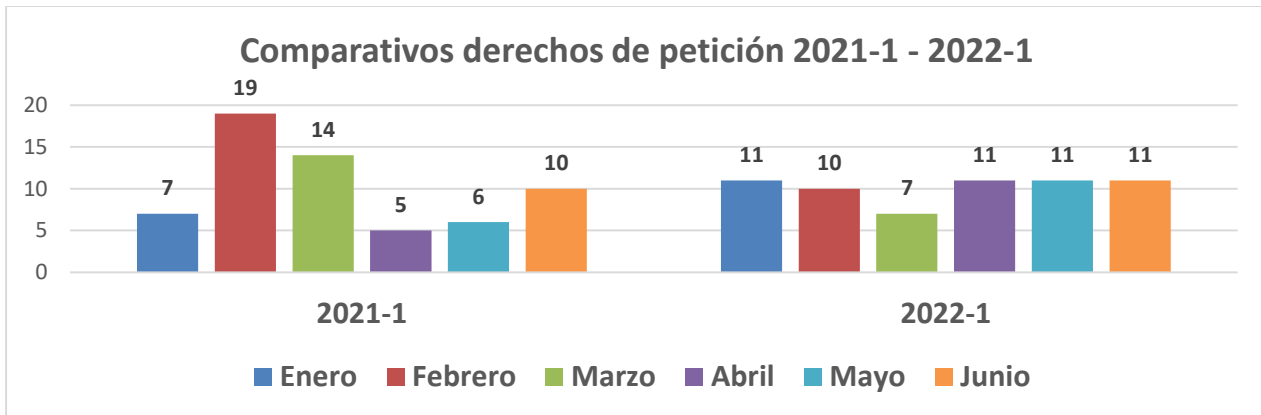
Meses	2021-1	2022-1
Enero	7	11
Febrero	19	10
Marzo	14	7
Abril	5	11
Mayo	6	11
Junio	10	11
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>61</b>

**¡Te atendemos con el corazón!**

	<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 lo anterior podemos ver que hubo un comportamiento de similar de una vigencia a la otra, tenemos entonces un total de 61 derechos de petición para la vigencia enero a junio de 2022 y un tanto igual para la vigencia de enero a junio de 2021.

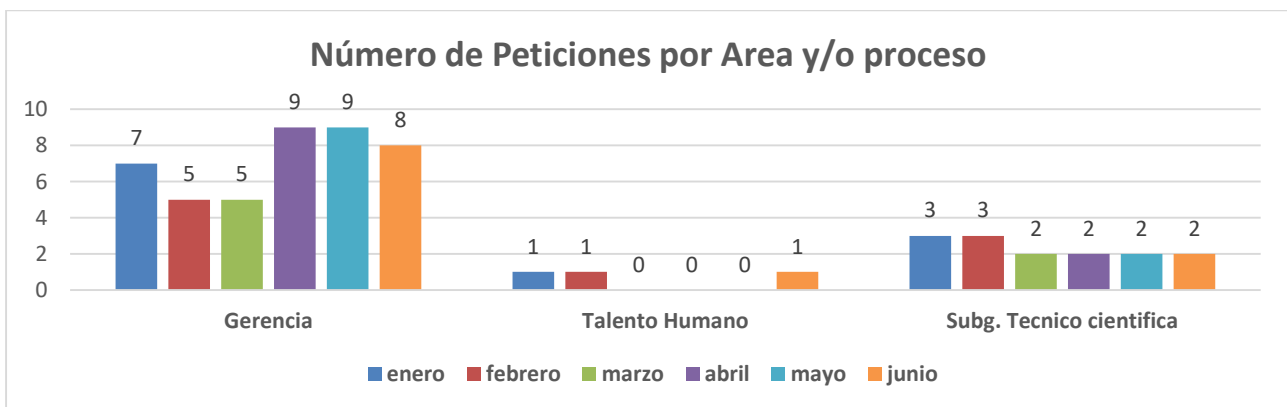
Encontramos pocas diferencias en relación a cada mes, teniendo así que cuatros meses de los seis aportan la misma cantidad de derechos de petición a la Institución.



**Grafica 9. Clasificación Quejas. Fuente: SIAU . Elaboración Propia**

En cumplimiento a la circular referida la Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Antoniode Pitalito, ha publicado en forma mensual en su página web el reporte de los Derechos de Petición, el cual da cuenta de que los mismos han sido respondidos por la Entidad en forma oportuna.


Consolidado por dependencia de dar respuesta a los derechos de petición:



**Grafica 10. Clasificación Quejas. 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 – 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

Tenemos entonces un total de 43 derechos de petición dirigidos a la Gerencia, 3 al área de Talento Humano y 14 dirigidos a la subdirección Técnico científica de la Institución.

## **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 ciudadanía (internos y externos), por tanto, 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)

**¡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

- ✓ 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,
- ✓ 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.

#### 4. CONCLUSIONES

- ✓ El sistema de PQRSF del hospital departamental San Antonio de Pitalito dispone de los sitios apropiados para los buzones en todas las áreas de la ESE para la recolección de información de los usuarios externos, pagina web con link habilitado para que los usuarios puedan formular sus PQRSF, formatos para manifestar su conformidad e inconformidad con el servicio, Oficina SIAU con línea telefónica.
- ✓ Se verificó la eficacia en la recepción y tratamiento que se le da a los Derechos de Petición que llegan a la Entidad, los cuales son radicados, asignados y respondidos por el área a la cual se le hace la solicitud, para este tenemos que durante este primer semestre las dependencias a las cuales se les notifico derechos de petición fueron la Gerencia, Gestión del talento humano y Subdirección técnico científica.
- ✓ Se evidencia que el accionar de la oficina de Servicio de Sistema de Información y Atención al Usuario, así como los mecanismos, instrumentos y procedimientos adoptados al interior de la Institución permite un control de la documentación y un registro al seguimiento de la misma, en materia de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.
- ✓ 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 de Control interno y la Subdirección Administrativa y Financiera para un debido de trámite de la solicitud y posteriormente se hace la asignación a la dependencia que corresponda.
- ✓ El Sistema de Gestión Documental Extranet es una herramienta que facilita el proceso de


**¡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

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.

- ✓ En el marco del proceso de Acreditación se cuenta con el Manual de Comunicaciones, Código HSP-DE-GC-M-01, aprobado por el Comité de Gestión de la Calidad de la Atención en Salud por la Alta Dirección mediante acto administrativo.
- ✓ Relacionado a Derechos de Petición la ESE Hospital San Antonio de Pitalito lleva un registro delimitado en fechas de ingresos y fechas límites de respuesta, de esta forma tenemos entonces que el 100 por ciento de las solicitudes se respondieron en tiempo oportuno. Los derechos de petición que ingresaron en la vigencia enero a junio de 2021 suman en total 61, siendo así que se sostuvo con relación al mismo periodo de la vigencia anterior.
- ✓ La **Gerencia** contestó oportunamente durante el semestre de 43 derechos de petición durante el tiempo establecido por la ley, este número corresponde a un 70.4 por ciento del total.
- ✓ La **Subgerencia Técnico Científica** fueron resueltos un total de 14 derechos de petición los cuales corresponden a un 22.9% de total de requerimientos del semestre.
- ✓ El **Indicador de Peticiones Quejas y Reclamos, y Promedio de Respuesta** ha demostrado un buen desempeño:
- ✓ De enero a junio de 2022 se recibieron 2703 requerimientos los cuales fueron enviados oportunamente a las dependencias correspondientes.
- ✓ EL 7.7% para el Área de gerencia con un total de 210 oficios, 51.9% para la subdirección administrativa con un total de 1403 solicitudes de PQR, el 39.6% para la Subdirección técnico científica con un número real de 1073 solicitudes, 0.5% para Gestión ambiental con 14 y el 0.1% fue correspondencia sin asignación con un total de 3.
- ✓ La apertura de los Buzones se realiza por parte de un funcionario del Servicio de Información y Atención al Usuario – SIAU, acompañado de control interno y, cuando hay disponibilidad acompaña la representante de la Asociación de usuarios y un paciente o familiar disponible en el servicio donde está el buzón, de acuerdo al cronograma definido por el SIAU.


**¡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

## 5. RECOMENDACIONES

- ✓ Continuar con la promoción para que los grupos de valor utilicen los canales institucionales electrónicos para el proceso de PQRSD-F, ya que existe un crecimiento y es una herramienta implementada desde la Alta Dirección permitiendo el seguimiento y control.
- ✓ Desplegar el Manual de comunicaciones a los clientes Internos y Externos a fin de que se utilicen de la mejor manera y lograr su masificación.
- ✓ Instalar dos buzones para la recepción de las PQRSD-F por parte de los usuarios y su familia. Uno en la Sala de Espera y otro en Sala de Cirugía, para brindar oportunidad a quienes acuden a los servicios de facturación, laboratorio, terapia, Imagenología, salas de cirugía, consulta externa, entre otros.
- ✓ Continuar con las acciones tomadas tanto en el proceso de Gestión de la experiencia del paciente y su familia y el programa de Humanización del Hospital ya que presentamos una disminución en las quejas de un 21.9 % de tal manera que la cantidad de quejas para el año 2021 -1 fueron de 73 y para el año 2022-1 fueron de 57 en total.
- ✓ Continuar dando cumplimiento a Circular referida la Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Antonio de Pitalito, ha publicado en forma mensual en su página web el reporte de los Derechos de Petición, el cual da cuenta de que los mismos han sido respondidos por la Entidad en forma oportuna y que a la fecha del informe solo falta el mes de junio de realizar la publicación.
- ✓ Se sugiere realizar una intervención más directa del programa de Humanización, teniendo en cuenta la mayoría de las causas de las quejas que se presentan, en este caso se pueden realizar talleres pedagógicos, capacitaciones y jornadas de sensibilización a todos aquellos funcionarios que sean sujetos de Quejas.
- ✓ Para incentivar el buen trato entre cliente interno y cliente externo en la Institución se deben fortalecer los canales de PQRSF para el cliente interno, ya sea por medio físico o para mayor aceptación por medio magnético, esto a su vez permite una mejor comunicación y aceptación de posibles fallas y de sugerencias de los mismos compañeros. Durante la realización del informe se pudo evidenciar la falta de canales receptores de PQRSF.
- ✓ Continuar la Socialización a los usuarios del área de Influencia de la ESE Hospital Departamental San Antonio de Pitalito sobre los procedimientos y trámites internos, especialmente los relacionados con los servicios misionales donde el porcentaje de peticiones, reclamos y sugerencias es mayor.


**¡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

- ✓ Mejorar el sistema de señalización para los usuarios en las diferentes dependencias del Hospital, se requiere una señalización locativa completa, debido a la distribución de las áreas se pudo evidenciar que los usuarios se desorientan al interior y estas barreras de acceso no permite ña excelente calidad del servicio.
- ✓ Es importante que cada proceso, área o servicio analice los resultados obtenidos frente a sus peticiones, reclamos y sugerencias, como insumo para el control del producto no conforme y principalmente para implementar acciones correctivas que eliminen las causas de los problemas identificados.
- ✓ Se recomienda también desde el área de calidad fortalecer la cultura de reporte de los indicadores, así mismo el tratamiento que a estos se les debe dar. Los indicadores deben reposar en una matriz donde se puedan controlar de acuerdo a sus resultados y que sean de conocimiento transversal a los colaboradores de la Institución.



**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