

	<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 **Segundo 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 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 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.

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.

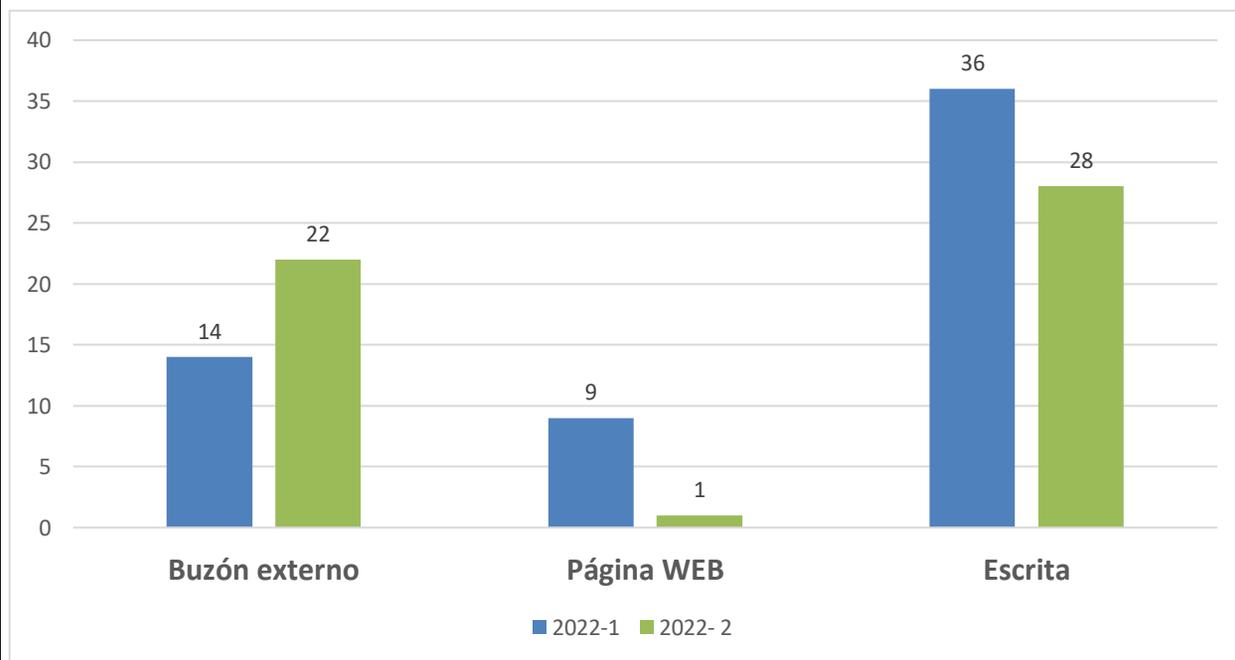
### ¡Te atendemos con el corazón!

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

## REPORTE CLASIFICACIÓN DE QUEJAS POR CANAL DE ENTRADA

### TOTAL NÚMERO DE QUEJAS (51)



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

Durante el segundo semestre del año 2022, tenemos un total de 51 quejas de los usuarios. El medio de recepción que más se presentó fue a través de la Oficina directamente, con un total de 28, equivalente al 54.9%. Seguidamente el segundo medio más usado es el Buzón de PQRSF donde se recibieron 22 quejas de los usuarios las que equivalen al 43 por ciento del total. Y tenemos una queja enviada al correo electrónico de la Institución.

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

De acuerdo a la gráfica comparativa vemos un aumento en las PQR en el Buzón Externo,

**¡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 -

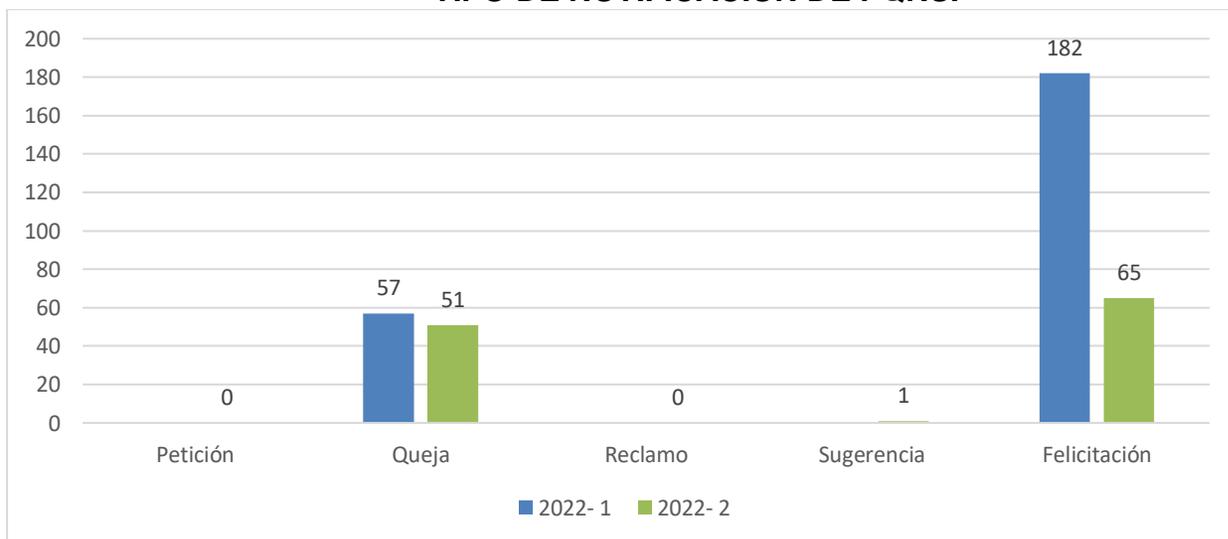
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL “SAN ANTONIO” PITALITO HUILA NIT. 891.180.134-2</b>	CÓDIGO FORMATO	HSP-CI-F47
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	Ago. 2015

donde pasamos de 14 a 22 en el segundo semestre, esto equivale a un aumento porcentual de 57%. Analizamos más adelante los servicios más afectados por las quejas de nuestros usuarios.

Se presentó una disminución muy significativa de las PQR por medio del canal virtual en el segundo semestre donde pasamos de 9 a 1 sola queja. Por parte de las quejas escritas en la Oficina de Gestión de la Experiencia y el paciente tuvimos una disminución del 22 por ciento durante el segundo semestre del año 2022.

En general el comportamiento de las PQR para el segundo semestre fue descendente, donde pasamos de tener 57 quejas durante el 1er semestre a tener 51, lo que nos muestra una disminución del 10 por ciento.

### TIPO DE NOTIFICACIÓN DE PQRSF



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

Durante el segundo semestre se presentaron en total 51 QUEJAS, enviadas por medio de buzón físico, buzón digital e interpuestas directamente en la oficina de Atención al Usuario. Se presentó una sugerencia por medio del buzón físico y se recibieron un total de 65 felicitaciones en los diferentes buzones del Hospital.

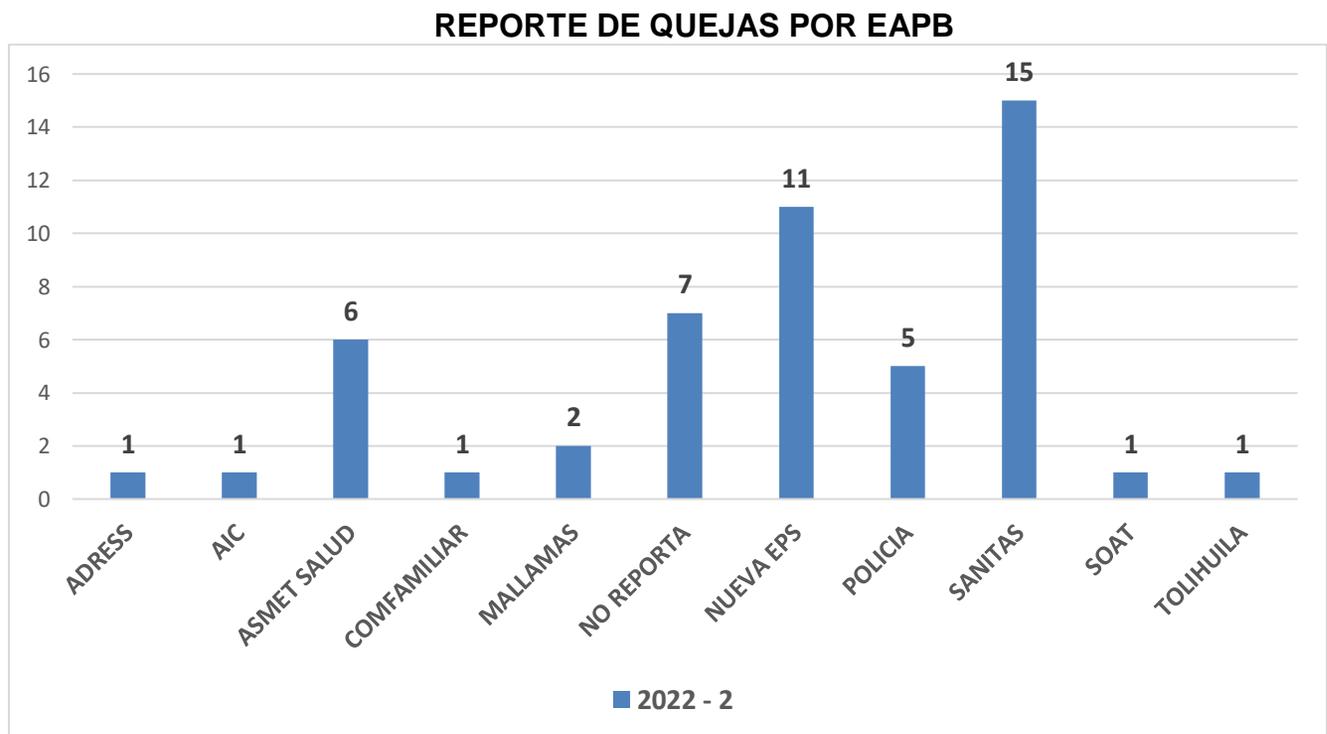
### ¡Te atendemos con el corazón!

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

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA			
TOTAL QUEJAS 51		%	TIEMPO PROMEDIO RESPUESTA QUEJAS
OPORTUNA	43	84.3	<b>6.4 DÍAS / 8.4 semestre anterior</b>
INOPORTUNA	8	15.7	
SIN RESPUESTA	0	0	

Se presentó una oportunidad de respuesta de la queja al Usuario en un promedio de 6.4 días, presentando una disminución en comparación al semestre anterior que fue de 8.4 días.



Grafica 3. Clasificación Quejas. Fuente: SIAU . Elaboración Propia

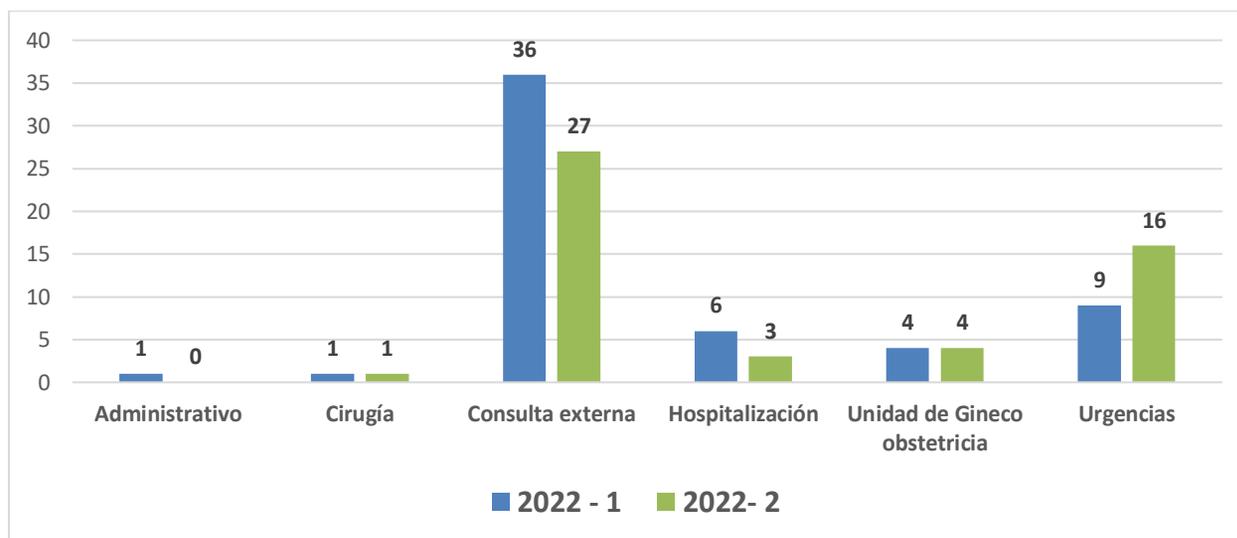
**¡Te atendemos con el corazón!**

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 -

	<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 gráfica anterior nos muestra la participación de quejas por usuarios de las diferentes EAPB que utilizan los servicios de la Institución. Como podemos ver los usuarios de la EPS Sanitas reportaron 15 quejas durante el semestre, que corresponde a un 29.4%. Seguidamente se encuentra la NUEVA EPS con un total de 11 quejas radicadas, que corresponde a un 21 por ciento. El resto de reporte se encuentran ocupados por otras entidades como AIC, Asmet Salud, Comfamiliar del Huila (liquidada), Mallamas, Policía, Soat, Tolihuila y 7 quejas más que no reportan la Entidad de aseguramiento a que pertenecen.

### QUEJAS POR SERVICIO



Grafica 4. Clasificación Quejas. Fuente: SIAU . Elaboración Propia

Encontramos un total de 27 quejas dirigidas **al servicio de Consulta Externa** del Hospital (47%), y de acuerdo a la información de la Oficina receptora 9 de estas son por falta de Humanización en la Atención, 12 por demoras en la asignación de citas y 4 por demoras en facturación del servicio.

En el **servicio de urgencias** reportaron 16 quejas de las cuales 14 son por falta de Humanización en la Atención, lo que corresponde al 87.5% del total de las quejas puestas en este servicio.

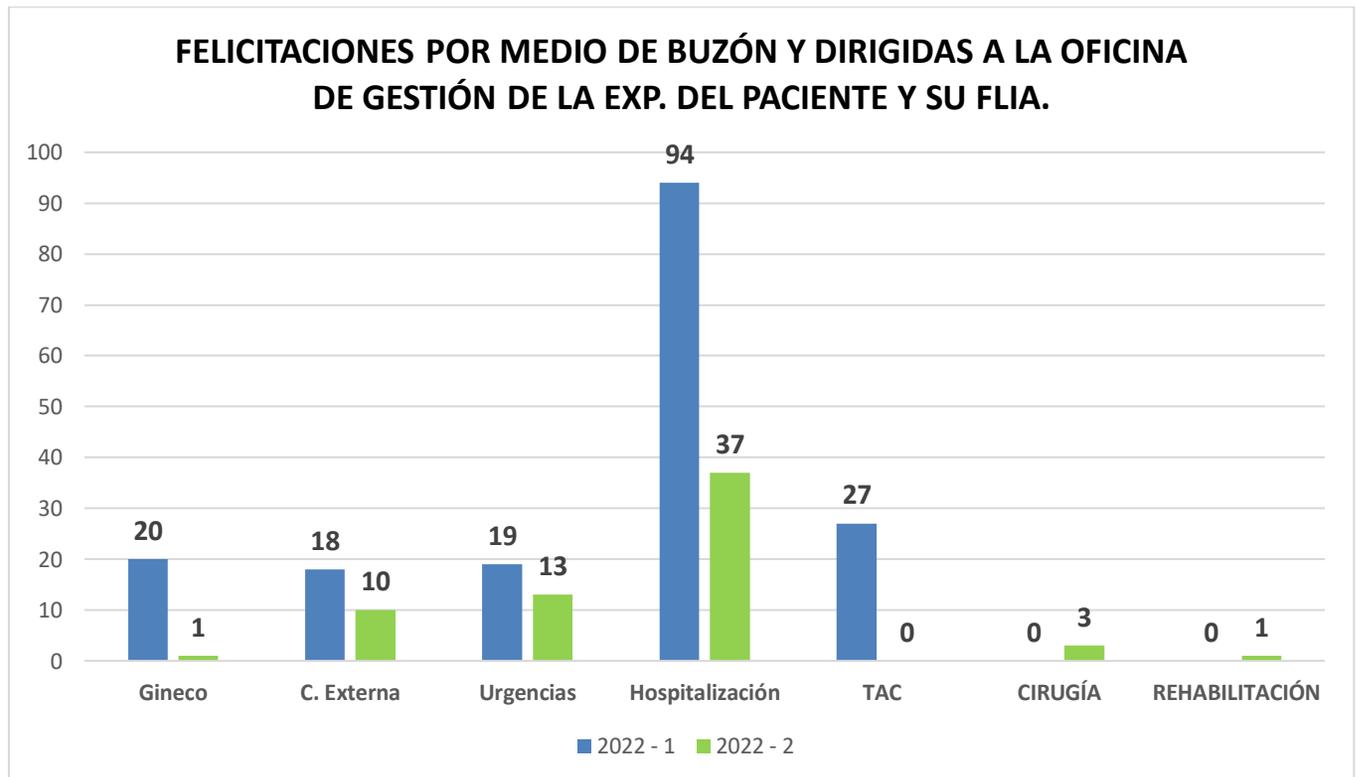
En el **Servicio de Gineco Obstetricia** las quejas en su mayoría son de tipo administrativo, los usuarios se quejan por la falta de información de sus familiares, persisten las quejas por falta de humanización de la Atención.

### ¡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</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

Las 3 quejas presentadas en el **servicio de Hospitalización** van desde inconformidad en la parte locativa y también 1 por humanización de la Atención.



Grafica 5. Clasificación Quejas. Fuente: SIAU . Elaboración Propia

Para el segundo semestre del año 2022, el Hospital recibió un total de 65 felicitaciones distribuidas en los servicios de Gineco Obstetricia, Consulta Externa, Urgencias, Hospitalización, Cirugía y Rehabilitación. En comparación con el primer semestre se presenta una disminución considerable debido a que encontramos una diferencia de 117 que representa un 187% menos que el primer semestre.

Encontramos un total de 37 felicitaciones en el **servicio de Hospitalización** que corresponde a un 56% del total de las notificaciones. En su totalidad hacen referencia a la Atención Humanizada del personal que labora en este servicio.

En el servicio de **Consulta Externa** encontramos un total de 10 felicitaciones que hacen mención

**¡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 -

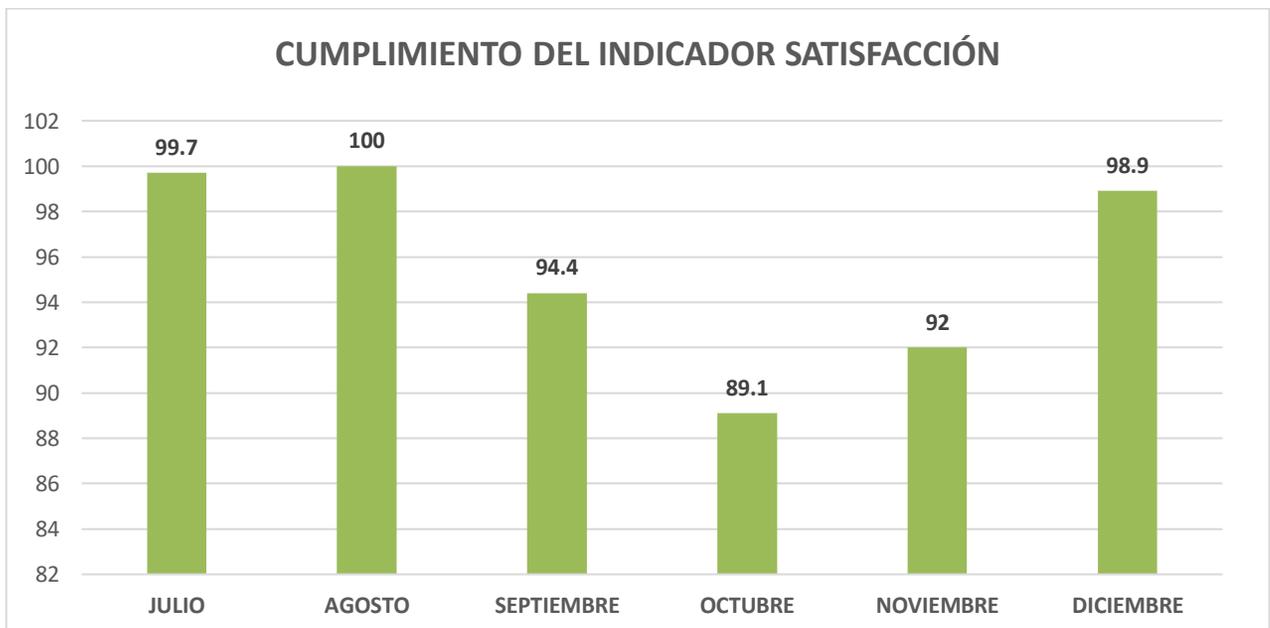
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL “SAN ANTONIO” PITALITO HUILA NIT. 891.180.134-2</b>	CÓDIGO FORMATO	HSP-CI-F47
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	Ago. 2015

a la Excelente atención humanizada en el servicio, en este caso de los diferentes profesionales asistenciales que laboran en este servicio.

Por el **servicio de Urgencias** encontramos un reporte de 13 felicitaciones que equivale al 20 por ciento del total de los reportes. Como en los otros servicios el motivo viene sujeto a la excelente atención del personal, muchas de estas dirigidas especialmente a funcionarios que señalan con nombre propio.

### **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. 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 -

	<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 95.6 % de Satisfacción. Durante toda la vigencia el resultado fue positivo teniendo en cuenta la meta de cumplimiento que corresponde al 90%.

## INDICADORES DE MEDICIÓN A LA CORRESPONDECIA DE LA E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO.

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.

OBJETIVO DEL INDICADOR	UNID. FUNCIONAL	FORMULA DEL INDICADOR	PERIODICIDAD REPORTE	INTERPRETACIÓN SITUACIÓN			LINEA BASE	META 2022	RESULTADOS VIGENCIA 2022													
				OPTIMA	ADECUADA	INADECUADA			ACUMI.	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
				Igual al 100%	Entre 95% y 99%	Menor al 95%																
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 direntes areas 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%	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 direntes 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	1,0	1,0	1,0	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%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabla xxx

**¡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



Los indicadores pertenecientes a la Gestión de la Información que están directamente relacionados a las PQR de los usuarios tuvieron un cumplimiento de oportunidad del 100%.

A continuación, se relaciona la cantidad de solicitudes que llegan a la Entidad por medio de la matriz de registro y su indicador de cumplimiento:

1.

		ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO					CÓD. FORMATO	HSP-CI-F31					
		PITALITO - HUILA					VERSIÓN	1					
		NIT: 891.180.134 - 2					FECHA APROBACIÓN						
		FORMATO: <b>MATRIZ DE REGISTRO Y MEDICIÓN DE INDICADORES</b>											
PROCESO		RECEPCIÓN Y REGISTRO											
NOMBRE DEL INDICADOR		Oportunidad en la entrega de la correspondencia recibida a las diferentes áreas de la ESE											
CÓDIGO DEL INDICADOR		HSP-GF- IN01											
Objetivo	Unidad de medida	Formula	Meta	Frecuencia	Fuente de Información	Responsable							
						Por obtener Datos	Por Analizar Datos						
Medir el grado de cumplimiento en la entrega de la correspondencia recibida a las diferentes áreas de la ESE	%	No. De correspondencia recibida y entregada a las direntes areas en el mes / Total de correspondencia recibida y radicada en el periodo x 100	100%	Mensual	Registro y correspondencia	Registro y correspondencia	Comité de coordinación de control interno y calidad						
<b>MEDICIÓN DE DATOS:</b>													
<b>VIGENCIA 2022</b>													
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%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	-
VARIABLES	No. De correspondencia recibida y entregada a las direntes areas en el mes	361	421	507	420	489	505	419	516	498	452	480	400
	Total de correspondencia recibida y radicada en el periodo	361	421	507	420	489	505	419	516	498	452	480	400
RANGOS DE EVALUACIÓN		Igual al 100%			Entre 95% y 99%			Menor al 95%					
		OPTIMA			A DECUA DA			INA DECUA DA					

**¡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



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL DEPARTAMENTAL “SAN ANTONIO”  
PITALITO HUILA  
NIT. 891.180.134-2**

CÓDIGO FORMATO	HSP-CI-F47
VERSIÓN	1
FECHA DE APROBACIÓN	Ago. 2015

2.

	ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO	CÓD. FORMATO	<b>HSP-CI-F31</b>
	PITALITO - HUILA	VERSIÓN	<b>1</b>
	NIT: 891.180.134 - 2	FECHA APROBACIÓN	
	FORMATO: <b>MATRIZ DE REGISTRO Y MEDICIÓN DE INDICADORES</b>		

PROCESO		RECEPCIÓN Y REGISTRO					
NOMBRE DEL INDICADOR		<b>Opportunidad en la entrega de la correspondencia despachada por las diferentes áreas de la ESE</b>					
CÓDIGO DEL INDICADOR		<b>HSP-GF- IN02</b>					
Objetivo	Unidad de medida	Formula	Meta	Frecuencia	Fuente de Información	Responsable	
						Por obtener Datos	Por Analizar Datos
Medir el grado de cumplimiento en la entrega de la correspondencia Despachada por diferentes áreas de la ESE	Millones de \$	No. De correspondencia despachada por parte de las diferentes áreas de la ESE y entregada a las direntes entidades en el mes / Total de	1,0	Mensual	Registro y correspondencia	Registro y correspondencia	Comité de coordinación de control interno y calidad

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%	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 direntes entidades en el mes	366	365	432	696	347	394	350	485	398	406	430	396
	Total de correspondencia para enviar radicada en el periodo	366	365	432	696	347	394	350	485	398	406	430	396
RANGOS DE EVALUACIÓN	Igual al 100%			Entre 95% y 99%					Menor al 95%				
	OPTIMA			ADECUADA					INA DECUADA				

**SOLICITUDES QUE INGRESARON POR EL PORTAL DE EXTRANET**

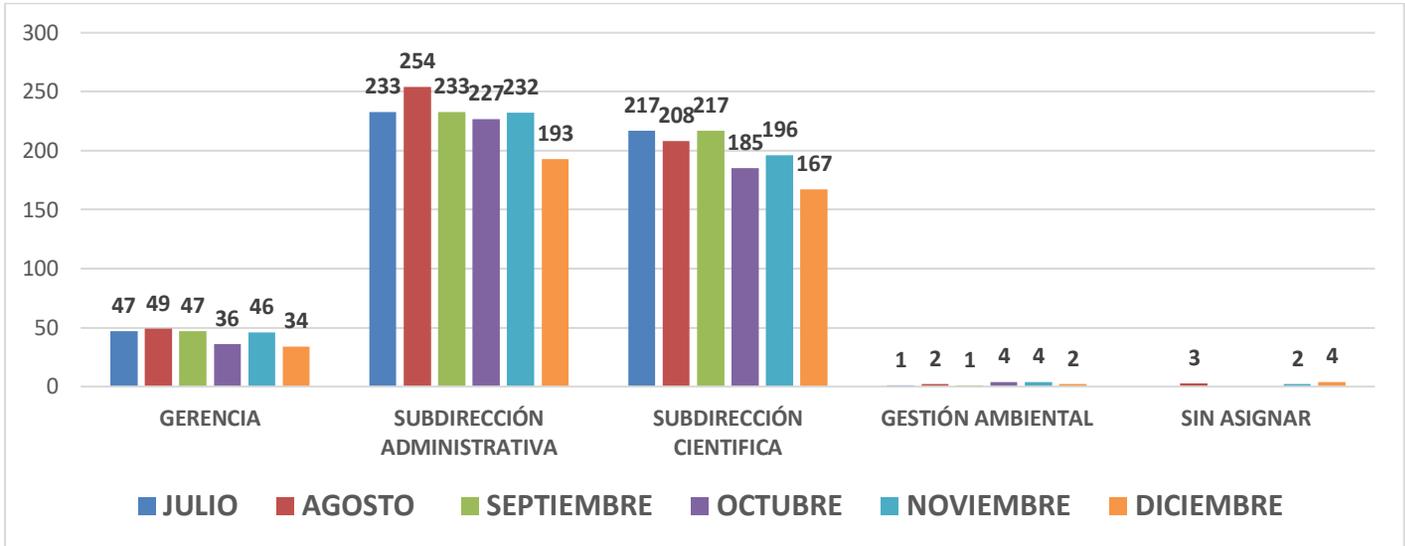
DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
GERENCIA	47	49	47	36	46	34
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	233	254	233	227	232	193
SUBDIRECCIÓN TECNICO CIENTÍFICA	217	208	217	185	196	167
GESTIÓN DEL AMBIENTE FÍSICO	1	2	1	4	4	2
SIN ASIGNAR		3			2	4
<b>TOTAL</b>	<b>498</b>	<b>516</b>	<b>498</b>	<b>452</b>	<b>480</b>	<b>400</b>

**¡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



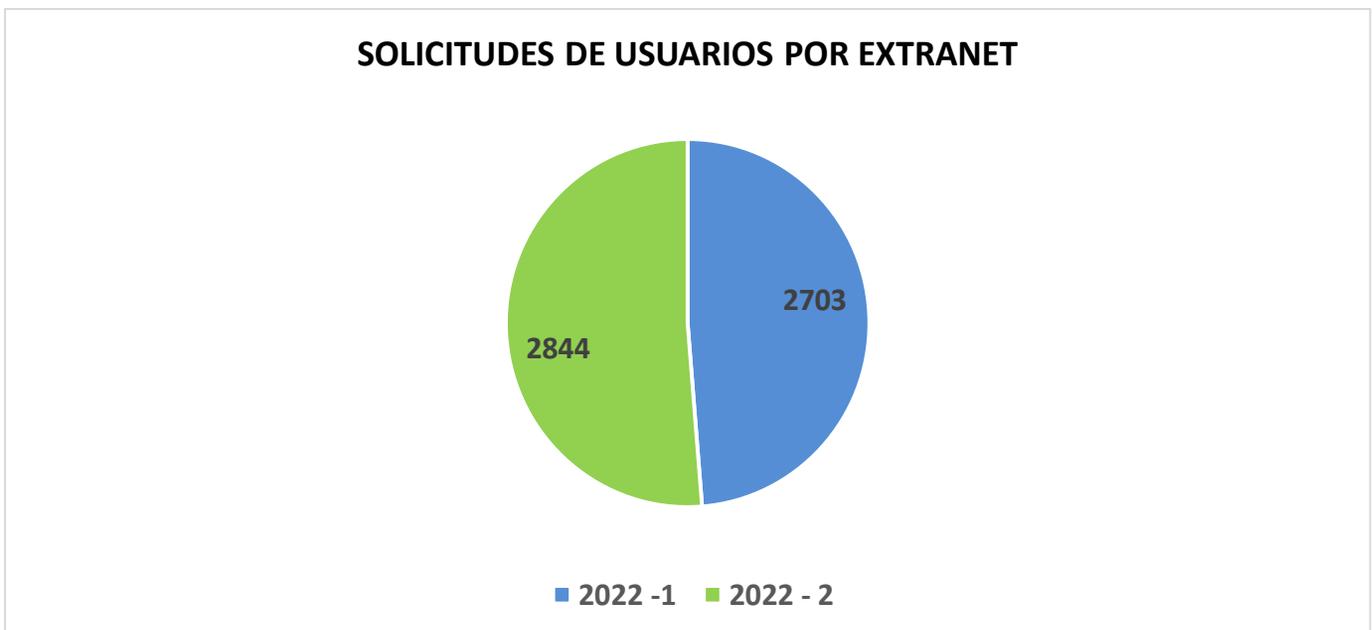
CÓDIGO FORMATO	HSP-CI-F47
VERSIÓN	1
FECHA DE APROBACIÓN	Ago. 2015



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

El total de la correspondencia recibida durante el segundo semestre del Hospital Departamental San Antonio de Pitalito fue de 2.844 oficios entre solicitudes, PQR, los cuales fueron distribuidos en las dependencias de Gerencia, Subdirección administrativa, Subdirección científica, Gestión ambiental y oficios sin asignar.

Se presentó un incremento con relación a la cantidad de solicitudes que ingresaron por extranet en el primer semestre:



**¡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

## 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 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 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 Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Antonio de 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.

**¡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)

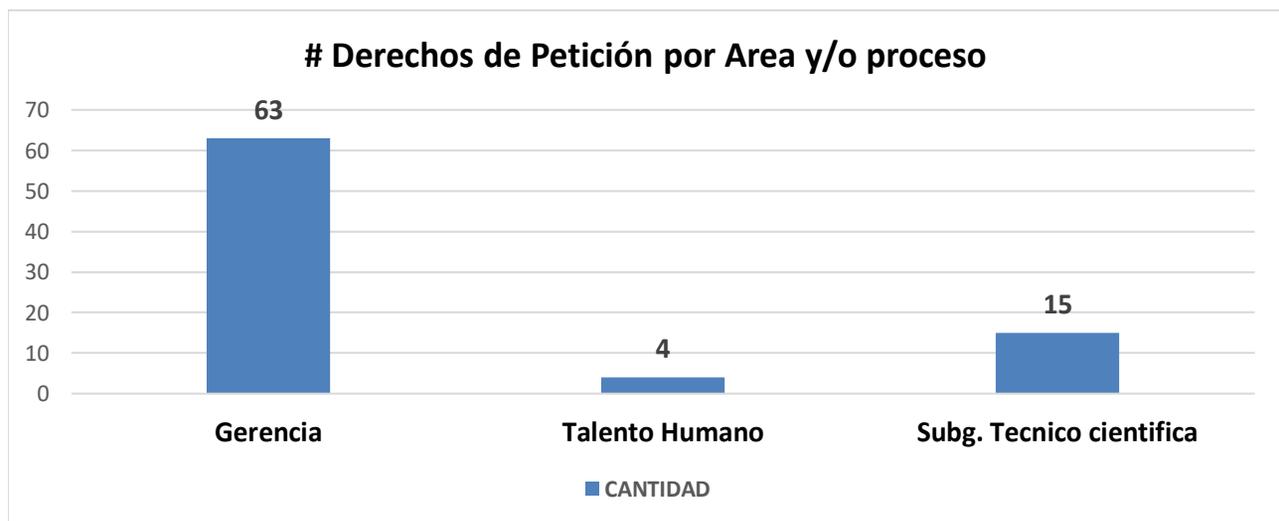
Facebook: ESE Hospital Departamental San Antonio de Pitalito. Twitter: @hsapitalito  
Pitalito – Huila - Colombia



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	2022 - 1		2022 - 2
Enero	11	Julio	9
Febrero	10	Agosto	14
Marzo	7	Septiembre	14
Abril	11	Octubre	18
Mayo	11	Noviembre	13
Junio	11	Diciembre	14
<b>Total</b>	<b>61</b>		<b>82</b>

Como podemos observar en la tabla para el segundo semestre de 2022 tuvimos un total de **82 Derechos de Petición**, teniendo así un aumento del 25,6 por ciento con relación al primer semestre del año, equivalente a 21 solicitudes más.



Grafica 10. Clasificación Quejas. Fuente: SIAU . Elaboración Propia

**¡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

En cumplimiento a la circular referida, la Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Antonio de Pitalito, realiza la publicación de forma mensual en su página web el reporte de los Derechos de Petición y su fecha de respuesta.

## **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:

**¡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

- ✓ 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.

#### 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).
- ✓ En general el comportamiento de las PQRSF para el segundo semestre en la Entidad fue descendente, donde pasamos de tener 57 quejas durante el 1er semestre a tener 51, lo que nos muestra una disminución del 10 por ciento.
- ✓ El tiempo de respuesta para las PQRSF de la Entidad es de 6.4 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.

**¡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

- ✓ 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.
- ✓ El servicio con el mayor número de quejas radicadas en el Hospital Departamental San Antonio de Pitalito es **Consulta Externa** con un total de 27 quejas de las 51 en total que corresponde a un 47%, y de acuerdo a la información de la Oficina receptora, 9 de estas por falta de Humanización en la Atención, 12 por demoras en la asignación de citas y 4 por demoras en facturación del servicio.
- ✓ Durante el segundo semestre de 2022, disminuyó la cantidad de Felicitaciones pasando de 182 a 65. Encontramos un total de 37 felicitaciones en el **servicio de Hospitalización** que corresponde a un 56% del total de las notificaciones. En su totalidad hacen referencia a la Atención Humanizada del personal que labora en este servicio.
- ✓ 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. Se debe mencionar también que se aumentó el número de Derechos de petición pasando de 61 en el primer semestre a 82 durante el segundo semestre del año 2022.

## 5. RECOMENDACIONES

- ✓ Instalar dos buzones para los usuarios externos de PQRSD-F en los siguientes servicios: 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 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,

**¡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

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