

	<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

## INFORMES

### INFORME 10-19

#### 1. SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS PRIMER SEMESTRE DE 2019

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

#### 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 2019** para presentar las recomendaciones que contribuyan al mejoramiento continuo del proceso.

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. DESARROLLO DEL INFORME

##### QUEJAS, RECLAMOS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS 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) 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 implemento la herramienta informática Extranet que facilita el



proceso de recepción, gestión y envío de respuestas de PQR 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 PQR 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 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 PQR para el seguimiento interno y reporte a entidades externas, arrojando los siguientes resultados:

**a. Reporte Clasificación de PQR por canal de Entrada y Tipo de Requerimiento**

**Clasificación de PQR por Tipo de Requerimiento 2018 – 1**

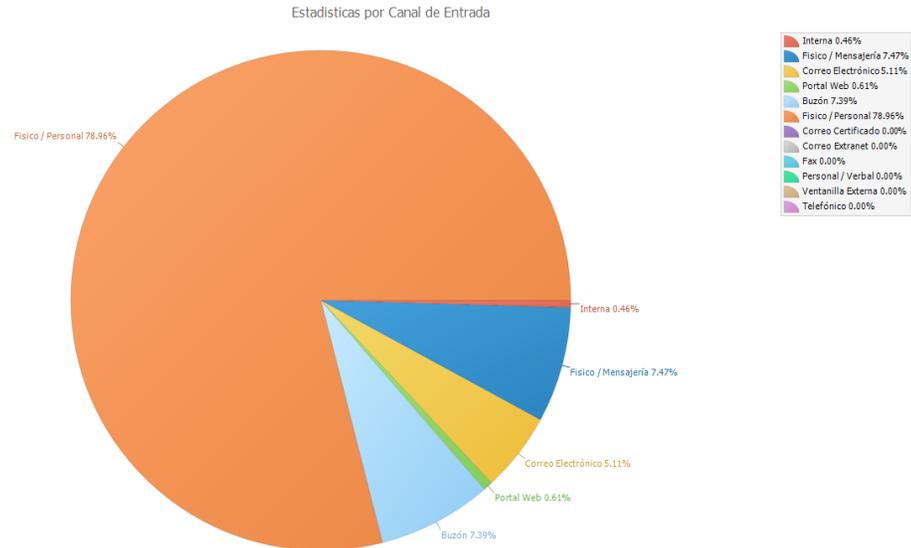
	Buzón	Correo Certificado	Correo Electrónico	Correo Extranet	Fax	Físico / Mensajería	Físico / Personal	Interna	Personal / Verbal	Portal Web	Telefónico	Ventanilla Externa	Total
(Sin Clasificar)	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
Acciones Constitucionales	0	0	12	0	0	4	9		0	0	0	0	25
Correspondencia	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0
Documentos de Contratos	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0
Facturas y Cuentas de Cobro	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0
Felicitación	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0
Notificaciones	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0
Petición	0	0	6	0	0	36	44		0	0	0	0	86
Propuestas	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0
Queja	32	0	1	0	0	7	60		1	8	0	0	109
Reclamo	1	0	0	0	0	1	0		0	0	0	0	2
Solicitudes	0	0	22	0	0	97	855		0	5	0	0	979
Sugerencia	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>0</b>	<b>41</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>145</b>	<b>968</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1203</b>

**Clasificación de PQR por Tipo de Requerimiento 2019 – 1**

	Buzón	Correo Certificado	Correo Electrónico	Correo Extranet	Fax	Físico / Mensajería	Físico / Personal	Interna	Personal / Verbal	Portal Web	Telefónico	Ventanilla Externa	Total
(Sin Clasificar)	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	6
Acciones Constitucionales	0	0	27	0	0	2	2		0	0	0	0	31
Correspondencia	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0
Documentos de Contratos	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0
Facturas y Cuentas de Cobro	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0
Felicitación	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0
Notificaciones	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0
Petición	0	0	6	0	0	30	50		0	0	0	0	86
Propuestas	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0
Queja	97	0	0	0	0	10	108		0	4	0	0	219
Reclamo	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0
Solicitudes	0	0	34	0	0	56	876		0	4	0	0	970
Sugerencia	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>0</b>	<b>67</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>98</b>	<b>1036</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1312</b>



La Estadística por Canal de Entrada de las PQR en 2019–1, gráficamente se muestra así:



Como soporte para el análisis contamos con el siguiente comparativo 2018-1 VS. 2018-2

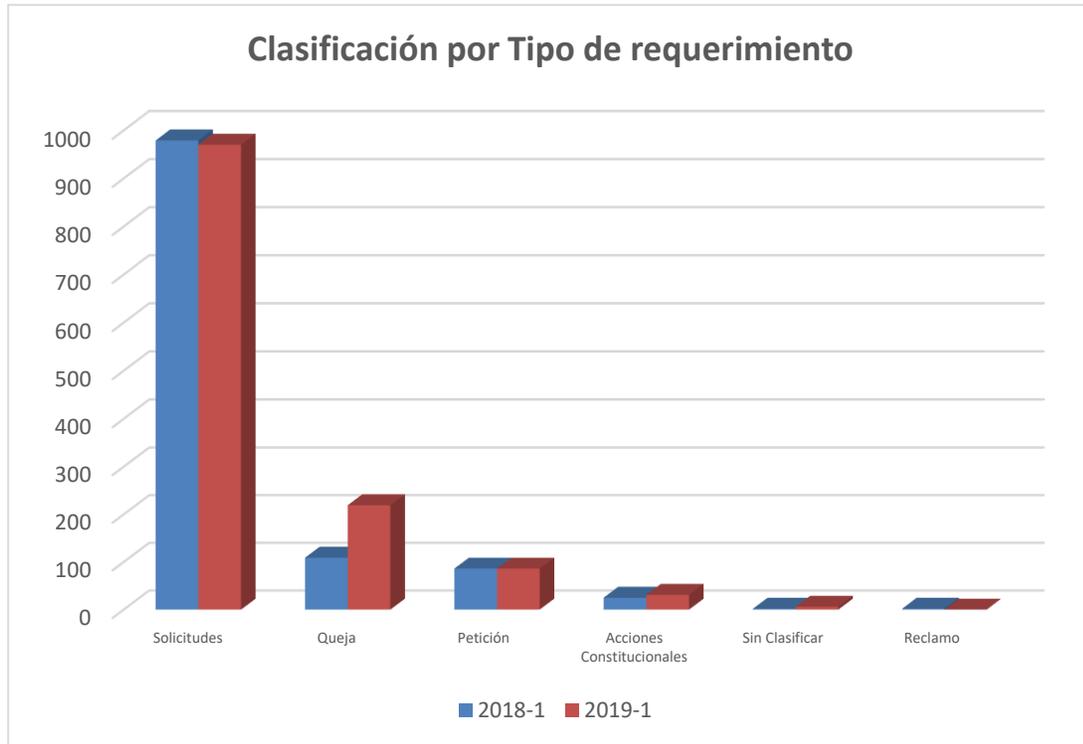
Tipo de Requerimiento	2018-1	%	2019-1	%
Solicitudes	979	81,38	970	73,93
Queja	109	9,06	219	16,69
Petición	86	7,15	86	6,55
Acciones Constitucionales	25	2,08	31	2,36
Sin Clasificar	2	0,17	6	0,46
Reclamo	2	0,17	0	0,00
<b>Total</b>	<b>1.203</b>	<b>100</b>	<b>1.312</b>	<b>100</b>

Si bien la mayor participación está representada en las **Solicitudes** (Historias clínicas, Certificaciones Laborales, Certificaciones de estancia, entre otros), las de mayor impacto son las **Quejas** que en proporción a la demanda, tuvo un crecimiento 110, pasando de 109 (9,06%) en 2018-1 a 219 (16.69%) en 2019-1. Lo cual viene en aumento desde el periodo pasado, cuando creció en 84 **Quejas**.

Las Acciones Constitucionales corresponde a respuesta con ocasión de Acciones de Tutela, las cuales se incrementaron pasando de 25 (2.08%) en semestre 2018-1 a 31 (2.36%) en el semestre 2019-1, aumentándose en 6. Se resalta que comparado con 2018-2 presenta una disminución, ya que en esa ocasión alcanzo a 43 (3.21%) Acciones constitucionales.



Gráficamente se muestra de la siguiente manera:

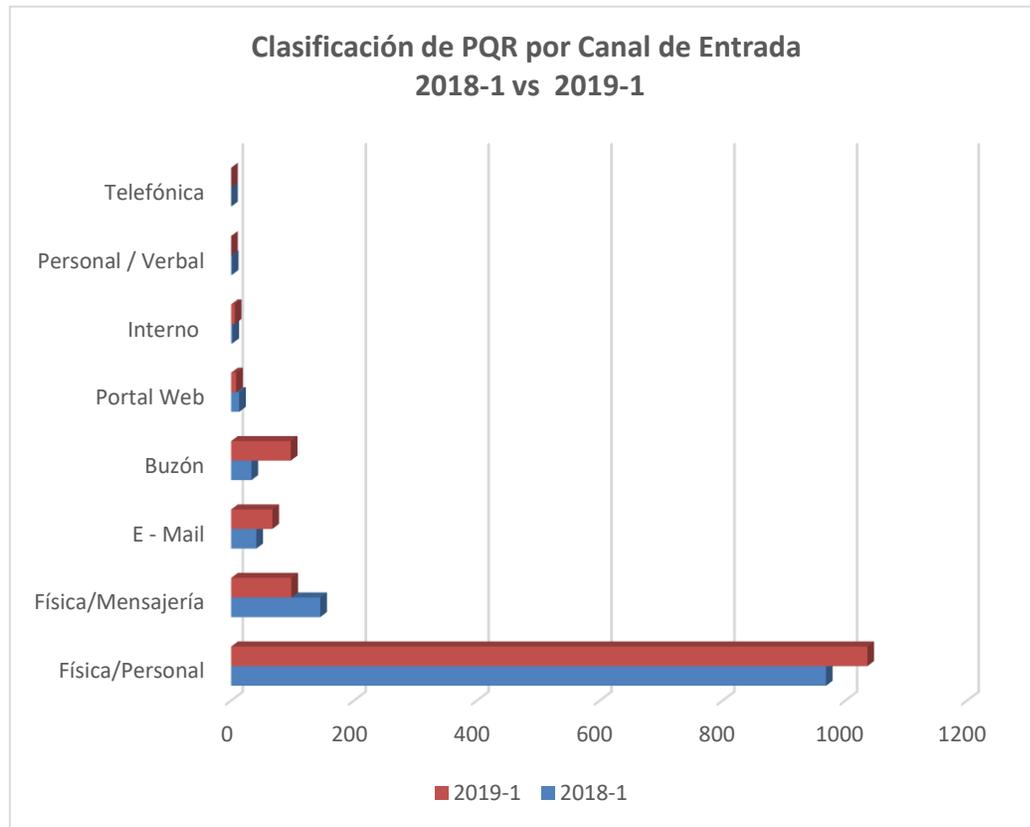


**Clasificación de PQR por Canal de Entrada 2018-1 vs. 2019-1**

Canal de Entrada	2018-1	2019-1	TOTAL
Física/Personal	968	1.036	2.004
Física/Mensajería	145	98	243
E - Mail	41	67	108
Buzón	33	97	130
Portal Web	13	8	21
Interno	2	6	8
Personal / Verbal	1	0	1
Telefónica	0	0	0
<b>Total</b>	<b>1.203</b>	<b>1.312</b>	<b>2.515</b>



Gráficamente lo mostramos de la siguiente manera:



El Canal de Entrada más representativo es Física/Personal (1.036), seguida del servicio de Física/Mensajería (98).

Se destaca la apropiación del usuario para utilizar los medios que dispone la Entidad a partir de la disposición del **Buzón de Sugerencias** ubicados en los diferentes servicios, pasando de 33 en 2018-1 a 97 en 2019-1 pero con una gran connotación la utilización de los recursos y medios tecnológicos, al registrarse con mayor el incremento de la entrada de **correos electrónicos** pasando de 41 en 2018-1 a 67 en 2019-1.

Se presenta disminución de 13 radicados a 8 radicado a través del Portal Web.

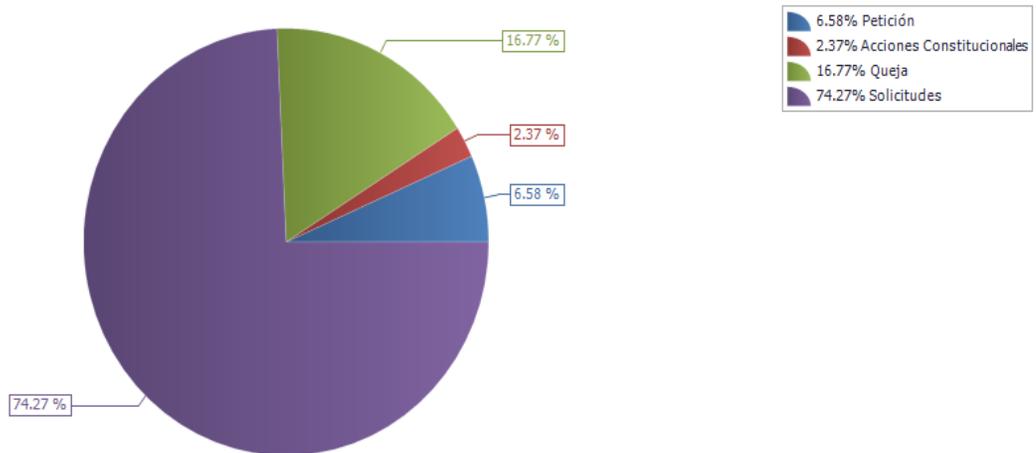
#### b. Reporte consolidado de Oportunidad y Eficiencia por Tipo de Requerimiento 2019-1

Tipo Requerimiento	Eficiencia %	Tiempo Promedio	Contestados No Oportunamente	Contestados Oportunamente	Sin Contestar No Oportunamente	Sin Contestar Oportunamente	Total
Petición	96,51	9	3	81	0	2	86
Acciones Constitucionales	93,55	1	2	29	0	0	31
Queja	81,28	10	35	165	6	13	219
Solicitudes	95,88	5	30	919	10	11	970
<b>Total</b>	<b>93,42</b>	<b>6</b>	<b>70</b>	<b>1194</b>	<b>16</b>	<b>26</b>	<b>1306</b>



La Eficiencia Promedio general alcanzó el 93.42% en 2019-1 frente al 94% de 2018-1

Gráficamente se muestra de la siguiente manera:



Consultado en la Extranet la **eficiencia**, en el periodo 2019-1, por Dependencias asignadas, se tiene el siguiente comportamiento:

- Gerencia:

GERENCIA	Eficiencia %	Tiempo Promedio	Contestados No Oportunamente	Contestados Oportunamente	Sin Contestar No Oportunamente	Sin Contestar Oportunamente	Total
Solicitudes	88,89	7	1	8	0	0	9

- Subgerencia Administrativa y Financiera

SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Eficiencia %	Tiempo Promedio	Contestados No Oportunamente	Contestados Oportunamente	Sin Contestar No Oportunamente	Sin Contestar Oportunamente	Total
Petición	93,02	9	3	39	0	1	43
Acciones Constitucionales	85,71	2	1	6	0	0	7
Queja	85,71	11	5	44	3	4	56
Solicitudes	84,38	10	10	77	5	4	96

- Subgerencia Técnico científica

SUBGERENCIA TÉCNICO CIENTÍFICA	Eficiencia %	Tiempo Promedio	Contestados No Oportunamente	Contestados Oportunamente	Sin Contestar No Oportunamente	Sin Contestar Oportunamente	Total
Petición	100,00	8	0	42	0	1	43
Acciones Constitucionales	95,83	1	1	23	0	0	24
Queja	81,25	8	30	121	0	9	160
Solicitudes	97,33	4	19	834	4	6	863



Respecto de la Eficiencia por Dependencias o Unidad Administrativa en el trámite de PQRSD-F (Acciones Constitucionales, Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes), se muestra un buen comportamiento.

### c. Reporte Indicador de Peticiones Quejas y Reclamos, y Promedio de Respuesta

Este indicador ha demostrado en los dos periodos un muy buen desempeño, pues el rango de medición se ha mantenido en Excelente con resultados porcentuales en 2018-1 de 92.51% a obtener 94.46% en 2019-1. Veamos el consolidado:

Periodo Enero a Junio de 2019

Fecha	Cantidad Oportunamente	Cantidad Abiertas Sin Vencer	Cantidad Recibidas	Resultado %	Rango de Medición
Enero	204	0	219	93.15 %	EXCELENTE
Febrero	209	0	224	93.30 %	EXCELENTE
Marzo	193	0	206	93.69 %	EXCELENTE
Abril	208	0	217	95.85 %	EXCELENTE
Mayo	217	0	226	96.02 %	EXCELENTE
Junio	163	0	172	94.77 %	EXCELENTE
<b>Totales</b>	<b>1.194</b>	<b>0</b>	<b>1.264</b>	<b>94.46 %</b>	<b>EXCELENTE</b>

De enero a Junio de 2019 se recibieron 1.264 requerimientos, de los cuales 1.194 se respondieron oportunamente con un resultado del 94.46% considerado como Excelente.

En el segundo semestre de 2018, de Julio a Diciembre, el resultado fue de 96,41% en el cual de los 1.282 requerimientos recibidos se respondieron oportunamente 1.236.

### d. Reporte Consolidado de Oportunidad y Eficiencia por Dependencia

Periodo Enero a Junio de 2019

Dependencia	Numero PQRs	PQRs Contes tados	PQRs Abiertos	PQRs Sin Contestar (A Tiempo)	PQRs Sin Contestar (Fuera de Tiempo)	Tiempo Promedio (Días)	Eficiencia (%)
(Sin Asignar)	5	0	5	1	4	63,60	20.00
SUBGERENCIA TÉCNICO CIENTÍFICA	1090	1070	20	16	4	4,43	95.05
GERENCIA	9	9	0	0	0	6,56	88.89
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	202	185	17	9	8	9,62	86.63
<b>TOTALES</b>	<b>1,306</b>	<b>1,264</b>	<b>42</b>	<b>26</b>	<b>16</b>	<b>21.05</b>	<b>1.99</b>



La dependencia con mayor número de PQR asignadas continua siendo la Subgerencia Técnico científica, quien a pesar de tener el mayor número de PQR es la que presenta el mejor indicador de oportunidad y eficiencia.

### Quejas en los servicios

La Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Antonio de Pitalito a través del Servicio de Información y Atención al Usuario – SIAU – realiza seguimiento a las quejas presentadas en los diferentes servicios.

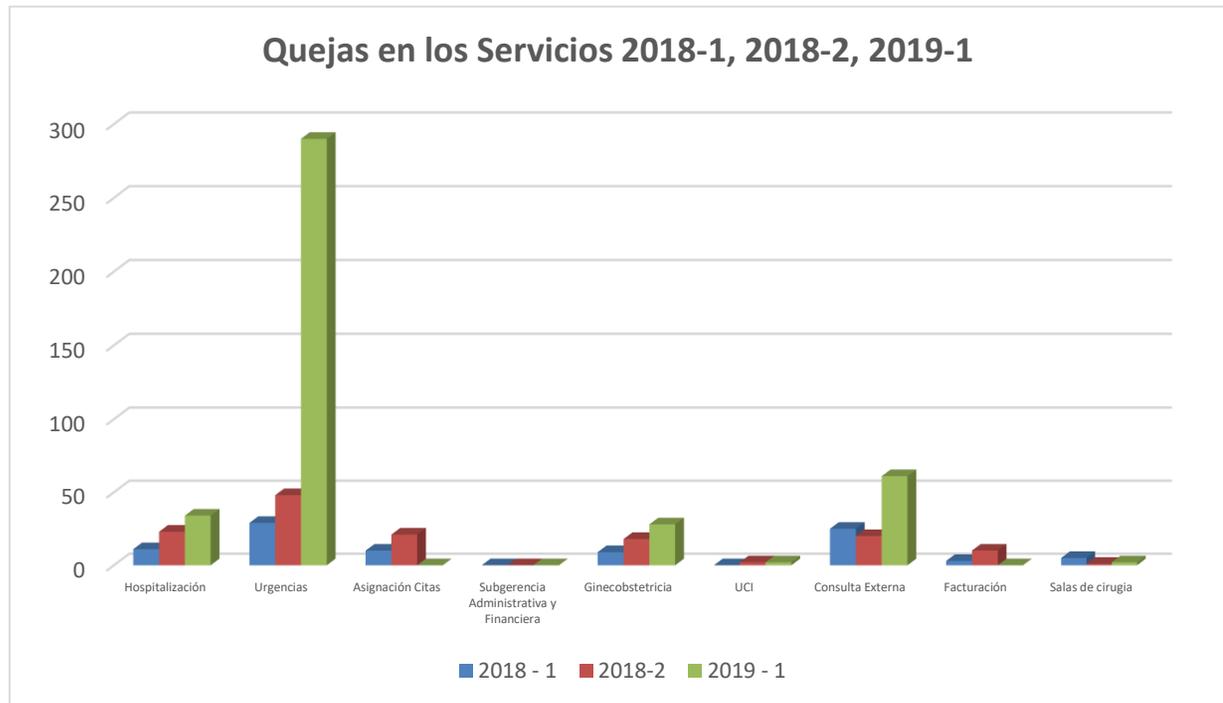
El consolidado entre el periodo 2018-1, 2018-2 y 2019-1, es el siguiente:

Servicio	2018 - 1	2018-2	2019 - 1
Hospitalización	11	23	34
Urgencias	29	48	290
Asignación Citas	10	21	0
Subgerencia Administrativa y Financiera	0	0	0
Ginecobstetricia	9	18	28
UCI	0	2	2
Consulta Externa	25	20	61
Facturación	3	10	0
Salas de cirugía	5	1	2
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>143</b>	<b>417</b>

Este comparativo nos muestra el alto grado de crecimiento de las Quejas en el servicio de Urgencias el cual ha venido creciendo de 29 en 2018-1, a 48 en 2018-2 hasta llegar a 290 en 2019-1.

Es menos proporción, pero en crecimiento, las quejas en los servicios de Consulta Externa 25, 20 a 61; Ginecobstetricia 9, 18 a 28; Hospitalización 11, 23 a 34.

Gráficamente se representaría de la siguiente manera:



El anterior reporte indica que la tendencia de quejas va en aumento, con mayor incidencia en el servicio de Urgencias, seguido de Hospitalización y Ginecobstetricia.

Para resaltar la disminución reportada en el servicio de Asignación de citas y Facturación.

### Respecto de las Felicitaciones

El Servicio de Información y Atención al Usuario – SIAU- lleva un registro estadístico sobre las Felicitaciones por cada servicio.

El comparativo de la vigencia 2018-1, 2018-2 y 2019-1 muestra el siguiente resultado:

Servicio	2018-1	2018-2	2019-1
Hospitalización	40	18	15
Urgencias	12	6	4
Ginecobstetricia	4	5	4
UCI	4	1	16
Salas de cirugía	3	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>30</b>	<b>39</b>



Se presenta un alto grado de disminución en la expresión de felicitación por parte de los usuarios respecto a los servicios ofrecidos por la Institución.

El consolidado presente el siguiente reporte:



## BUZONES

Durante los meses de Enero a Junio se realizó apertura de buzones de manera semanal, es decir cuatro (04) veces al mes.

### Reporte sobre Apertura de Buzones

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 la apertura se levanta un acta y se registra en la Extranet las PQR, previa clasificación y asignación del responsable para que se dé el trámite respectivo.

Posteriormente se levanta un acta de análisis y clasificación de quejas, sugerencias, reclamos y felicitaciones encontradas en apertura de buzones, la cual suscribe la Subgerencia Administrativa y Financiera y la Coordinadora del Sistema de Información y Atención al usuario SIAU. Así mismo se establecen las respectivas tareas y compromisos.



Referente a la PQR notificadas por cartelera durante los meses de Enero a Junio, se tiene la relación de los siguientes edictos:

The screenshot shows a Windows File Explorer window with the following path: Este equipo > Datos (D:) > ESE PITALITO > 2018 > INFORMES 2018 > PQRSD > PRIMER SEMESTRE 2019 > SIAU - EDICTOS 2018. The left pane shows a tree view with folders like 'EVALUACION GESTION AREAS O DEPENDENCIAS', 'INVIUMA', 'INFORME FURAG 2018', 'INFORME CONTRALORIA SOBRE CONTROL INTERNO', 'INFORME EJECUTIVO DE COMISIONES', 'PQRSD', 'PRIMER SEMESTRE 2019', 'Consolidado - EXTRANET', 'EXTRANET Enero - Junio DERECHOS DE PETICION', 'Reporte SIAU OCI sobre PQR', 'ACTAS 2019', 'Requerimiento', 'SIAU - EDICTOS 2018', 'SIAU - SATISFACCION USUARIO', 'SIAU - INFORME EJECUTIVO', 'CONTROL INETRNO 2019-1 SIAU', 'PLAN ANTICORRUPCION Y ATENC CIUDADANO', 'PLAN CAPACITACION 2019', 'PLAN DE MEJORAMIENTO 2018 ESE', 'PLANES DE MEJORAMIENTO', 'PUBLICACIONES WEB', 'RENDICION CUENTAS CONTRALORIA', 'RESPORTES AL DANE 2018', 'SOBRE PLANES DE ACCION 2018', 'PRESUPUESTO 2018', 'SUPLANTACION PACIENTE', 'TIPOS SALUD', 'MIN SALUD - PROPUUESTAS'. The right pane shows a table of edicts:

Nombre	Fecha de modifica...	Tipo	Tarr
EDICTO 001 - Buzón 001-2018	15/01/2019 2:03 p.m.	Documento de Mi...	
EDICTO 002 - Buzón 002-2018	15/01/2019 2:03 p.m.	Documento de Mi...	
EDICTO 003 - Buzón 003-2018	15/01/2019 2:03 p.m.	Documento de Mi...	
EDICTO 004 - Buzón 004-2018	15/01/2019 2:03 p.m.	Documento de Mi...	
EDICTO 005 - Buzón 005-2018	15/01/2019 2:03 p.m.	Documento de Mi...	
EDICTO 006 - Buzón 006-2018	15/01/2019 2:03 p.m.	Documento de Mi...	
EDICTO 007 - Buzón 007-2018	15/01/2019 2:03 p.m.	Documento de Mi...	
EDICTO 008 - Buzón 008-2018	15/01/2019 2:03 p.m.	Documento de Mi...	
EDICTO 009 - Buzón 009-2018	15/01/2019 2:03 p.m.	Documento de Mi...	
EDICTO 010 - Buzón 010-2018	15/01/2019 2:03 p.m.	Documento de Mi...	
EDICTO 011 - Buzón 011-2018	15/01/2019 2:03 p.m.	Documento de Mi...	
EDICTO 012 - Buzón 012-2018	15/01/2019 2:03 p.m.	Documento de Mi...	
EDICTO 013 - Buzón 013-2018	15/01/2019 2:03 p.m.	Documento de Mi...	
EDICTO 014 - Buzón 014-2018	15/01/2019 2:03 p.m.	Documento de Mi...	
EDICTO 015 - Buzón 015-2018	15/01/2019 2:03 p.m.	Documento de Mi...	
EDICTO 016 - Buzón 016-2018	15/01/2019 2:03 p.m.	Documento de Mi...	
EDICTO 017 - Buzón 017-2018	15/01/2019 2:03 p.m.	Documento de Mi...	
EDICTO 018 - Buzón 018-2018	15/01/2019 2:03 p.m.	Documento de Mi...	
EDICTO 019 - Buzón 019-2018	15/01/2019 2:03 p.m.	Documento de Mi...	
EDICTO 020 - Buzón 020-2018	15/01/2019 2:03 p.m.	Documento de Mi...	
EDICTO 021 - Buzón 021-2018	15/01/2019 2:03 p.m.	Documento de Mi...	
EDICTO 022 - Buzón 022-2018	15/01/2019 2:03 p.m.	Documento de Mi...	
EDICTO 023 - Buzón 023-2018	15/01/2019 2:03 p.m.	Documento de Mi...	
EDICTO 024 - Buzón 024-2018	15/01/2019 2:03 p.m.	Documento de Mi...	
EDICTO 025 - Buzón 025-2018	15/01/2019 2:03 p.m.	Documento de Mi...	
EDICTO 026 - Buzón 026-2018	15/01/2019 2:03 p.m.	Documento de Mi...	
EDICTO 027 - Buzón 027-2018	15/01/2019 2:03 p.m.	Documento de Mi...	

The preview of Edicto No. 001 shows the following text:

**EDICTO No.001**

**31 de Enero de 2018**

Por medio del cual se procede a publicar los oficios de respuesta a quejas y/o sugerencias encontradas en la apertura de buzones No. 001 del día 15 de Enero de 2018:

No. Oficio	Usuario
ST 031	RODRIGO SOLARTE

Esta publicación se realiza con el fin de dar cumplimiento a nuestros usuarios, debido a que no dejaron la dirección de su residencia, se realizó llamada a quienes dejaron números registrados a la espera de poder entregar respuesta el oficina SIAU y así dar cumplimiento con la entrega del oficio de respuesta, como también para cumplir con los términos establecidos de ley.

El presente edicto se publica por quince días en lugar visible a partir de hoy 31 de Enero de 2018, a las cinco (5:00) de la tarde, hasta el día 15 de Febrero de 2018.

**SILVIA INES CASTILLO VELASCO**  
Coordinadora SIAU Gremio Siapsa

Se recomendará realizar el seguimiento a las Sugerencias y Reclamos, en la búsqueda de mejoramiento continuo.

## 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

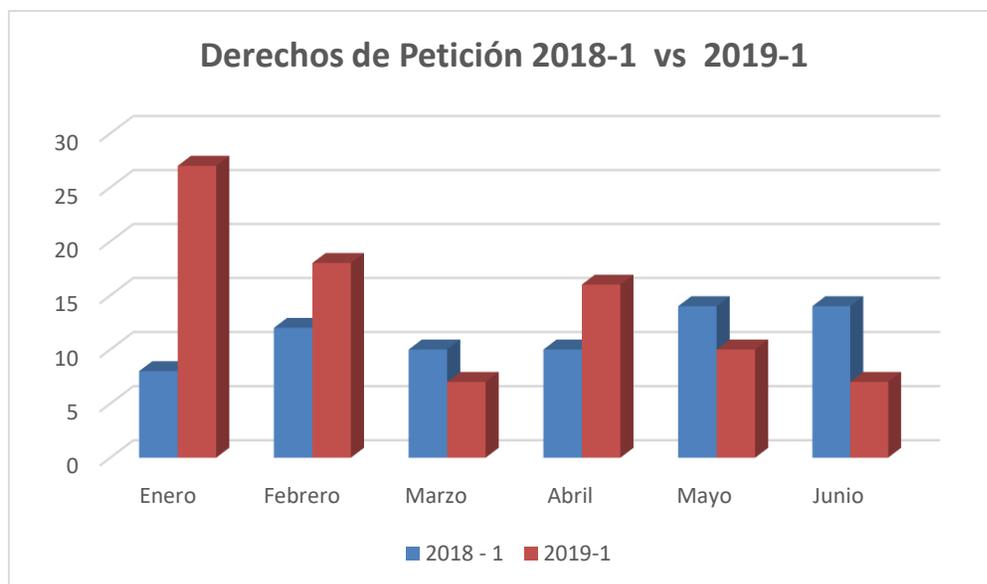
Al respecto podemos enunciar que la Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Antonio de Pitalito Huila dispone del registro sobre los derechos de petición que le son formuladas, con las especificaciones debidas, el cual permite llevar un control y seguimiento.

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	2018 - 1	2019-1
Enero	8	27
Febrero	12	18
Marzo	10	7
Abril	10	16
Mayo	14	10
Junio	14	7
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>85</b>

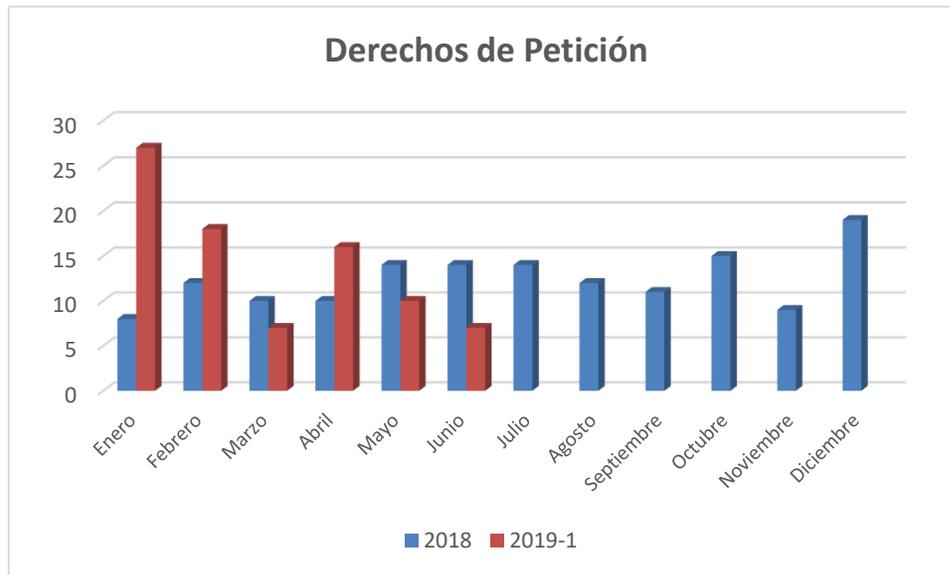
El reporte nos indica un crecimiento de 17 Derechos de Petición en el trimestre 2019-1 en comparación con el Trimestre 2018-1, lo que equivale al 25% de crecimiento.

El mes que genero mayor impacto fue en Enero cuando paso de 8 a 27. Sin embargo en junio se reducen en un 50%.





El consolidado de los tres últimos trimestres, se presenta así:



Es significativo el aumento en el flujo de Derechos de Petición, mientras que en el **Primer Semestre de 2018** se tramitaron 68 en el **Segundo Semestre de 2018** se tramitaron 80 y en el **Primer Semestre de 2019** se tramitaron 85.

En cumplimiento a la 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.





## 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) 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 QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS.** *En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos 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, reclamos 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,
  - ✓ Líneas telefónicas: (57) 8 8362500 Fax: (57) 8 8362711
  - ✓ Cartelera para notificación, ubicada en Consulta Externa
  - ✓ Sistema de Gestión Documental, software o aplicativo EXTRANET para la radicación, distribución y el seguimiento a PQRDS-F



#### 4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

##### CONCLUSIONES

El sistema de PQRS 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 internos y externos, pagina web con link habilitado para que los usuarios puedan formular sus PQRS, formatos para manifestar su conformidad e inconformidad con el servicio, Oficina SIAU con línea telefónica.

Se verifico por parte de la oficina de control interno que los Derechos de Petición fueron debidamente radicados, asignados y respondidos por parte de la Gerencia, Subgerente Administrativa y Financiera y Subgerente Técnico Científico, a través de la persona responsable del proceso o procedimiento en las respectivas áreas o servicios.

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.

La dinámica de la oficina del Servicio de Sistema de Información y Atención al Usuario realiza apertura de buzón de sugerencias y da trámite oportuno, según corresponda, previa a la clasificación en reunión con la Subgerencia Administrativa y Financiera.

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 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.

De la misma manera, por medio de esta aplicación se consolidan informes estadísticos de la gestión administrativa del proceso de atención al cliente y PQR para el seguimiento interno y reporte a entidades externas.

La implementación de este sistema permite salvaguardar y consultar el patrimonio documental de la entidad al almacenar y gestionar documentos electrónicos con certificación tecnológica de integridad, disponibilidad, fiabilidad y autenticidad, logrando contribuir a una gestión empresarial efectiva, eficiente y eficaz; al reducir el uso del papel en las actividades que realizan las entidades tanto para sus procesos internos como para los servicios que prestan a los ciudadanos, usuarios o clientes, avanzando en la implementación de políticas de eficiencia administrativa y cero papel.

Se evidencia un trabajo serio, sistemático y organizado en lo referente a la aplicación de encuestas para medir el grado de satisfacción de los servicios por parte de los usuarios.

Se reconoce como aspecto positivo la apertura semanal de buzones, lo cual ha permitido agilizar los trámites peticionados por parte de los usuarios. Así mismo, ha permitido conocer de manera más oportuna las inquietudes o manifestaciones de los usuarios en torno a las quejas o sugerencias en los diferentes servicios o áreas de la Institución.



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.

Las Acciones Constitucionales corresponde a respuesta con ocasión de Acciones de Tutela, las cuales se incrementaron pasando de 25 (2.08%) en semestre 2018-1 a 31 (2.36%) en el semestre 2019-1, aumentándose en 6. Se resalta que comparado con 2018-2 presenta una disminución, ya que en esa ocasión alcanzo a 43 (3.21%) Acciones constitucionales.

El Canal de Entrada más representativo es Física/Personal (1.036), seguida del servicio de Física/Mensajería (98).

Se destaca la apropiación del usuario para utilizar los medios que dispone la Entidad a partir de la disposición del **Buzón de Sugerencias** ubicados en los diferentes servicios, pasando de 33 en 2018-1 a 97 en 2019-1 pero con una gran connotación la utilización de los recursos y medios tecnológicos, al registrarse con mayor el incremento de la entrada de **correos electrónicos** pasando de 41 en 2018-1 a 67 en 2019-1.

Se presenta disminución de 13 radicados a 8 radicado a través del Portal Web.

La Eficiencia Promedio general en la Oportunidad y Eficiencia por Tipo de requerimiento alcanzó el 93.42% en 2019-1 frente al 94% de 2018-1

Respecto de la **Eficiencia por Dependencias o Unidad Administrativa en el trámite de PQRSD-F** (Acciones Constitucionales, Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes), durante el periodo 2019-1, se resume:

La **Gerencia** dio respuesta a 9 solicitudes, con oportunidad en 8 y una eficiencia del 88,89%.

La **Subgerencia Administrativa y Financiera** alcanzo una eficiencia del 87,21% y un tiempo promedio de 8 días. De un total de 202 requerimientos 166 se respondieron oportunamente.

La **Subgerencia Técnico Científica** alcanzó una eficiencia del 93.60% y un tiempo de respuesta promedio de 5.25 días, resaltando la Eficiencia es los derechos de petición en un 100%. De los 1.090 requerimientos 1.020 se respondieron oportunamente.

El **Indicador de Peticiones Quejas y Reclamos, y Promedio de Respuesta** ha demostrado un buen desempeño:

De enero a Junio de 2019 se recibieron 1.264 requerimientos, de los cuales 1.194 se respondieron oportunamente con un resultado del 94.46% considerado como Excelente.

En el segundo semestre de 2018, de Julio a Diciembre, el resultado fue de 96,41% en el cual de los 1.282 requerimientos recibidos se respondieron oportunamente 1.236.

La **oportunidad y Eficiencia por Dependencias** está a la cabeza de la Subgerencia Técnico científica con un 95.05% (respondiendo 1.070 PQR), con 98.29 en 2018-1 sobre 934 PQR y 97.28 en 2018-2 sobre 1.067 PQR.



La Gerencia con el 88.89% (Respondiendo 9 PQR), con 740.42% en 2018-1 sobre 36 PQR y 56.52% en 2018-2 sobre 18 PQR.

La Subgerencia Administrativa y Financiera con un 86.63% (Respondiendo 185 PQR), con 84.62% en 2018-1 sobre 201 PQR y 88.12% en 2018-2 sobre 197 PQR.

Respecto de las Quejas, el comparativo nos muestra el alto grado de crecimiento de las Quejas en el servicio de Urgencias el cual ha venido creciendo de 29 en 2018-1, a 48 en 2018-2 hasta llegar a 290 en 2019-1.

Es menos proporción, pero en crecimiento, las quejas en los servicios de Consulta Externa 25, 20 a 61; Ginecobstetricia 9, 18 a 28; Hospitalización 11, 23 a 34.

Se presenta un alto grado de disminución en la expresión de **felicitación** por parte de los usuarios respecto a los servicios ofrecidos por la Institución entre el periodo 2018-1 al 2019-1, hospitalización de 40 a 15; Urgencias de 12 a 4; Ginecobstetricia se mantiene en 4; y el aumento de UCI pasando de 4 a 16.

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.

De los 85 **Derechos de Petición** tramitados en el **Primer Semestre de 2019**, se concluye que 43 están dirigidos a la Subgerencia Administrativa y Financiera y 42 a la Subgerencia Técnico científica

El reporte de **Derechos de Petición** nos indica un crecimiento de 17 en el trimestre 2019-1 en comparación con el Trimestre 2018-1, lo que equivale al 25% de crecimiento. El mes que genero mayor impacto fue en Enero cuando paso de 8 a 27. Sin embargo en junio se reducen en un 50%.

En cumplimiento a la 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

## 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 le 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.



Implementar acciones tendientes a **disminuir las quejas** presentadas por los usuarios ya que en proporción a la demanda, tuvo un crecimiento 110, pasando de 109 (9,06%) en 2018-1 a 219 (16.69%) en 2019-1. Lo cual viene en aumento desde el periodo pasado, cuando creció en 84 Quejas.

Promover la página web institucional con el fin de que sea utilizada con mayor frecuencia por parte de los clientes internos y externos

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

Para subsanar las quejas reiterativas sobre mala actitud, mal servicio, trato discriminatorio o grotesco por parte de personal médico, asistencial, administrativo o de servicio, se sugiere llevar registro y control sobre el seguimiento por parte del Servicio de Información y Atención al usuario (SIAU) con la Psicóloga. De persistir, reportar estos casos a Control Interno para el trámite correspondiente.

Se recomienda que se realice un análisis detallado por parte de la Subgerencia Técnico Científica, Subgerencia Administrativa y Financiera y el SIAU, a cada una de las sugerencias, peticiones, quejas y/o reclamos, toda vez que del contenido de las mismas, se puede inferir que en alguna puede configurar FALTA DISCIPLINARIA, en el caso de los Empleados de Planta del Hospital en los términos de la Ley 734 de 2002 y/o FALTAS CONTRA LA ÉTICA MÉDICA, para el caso de los profesionales de la salud, razón por la cual se debe remitir al Tribunal de Ética Médica del Huila en los términos de la Ley 23 de 1981.

Para reconocer la labor del servidor, o los servidores que reciben felicitaciones por su trabajo en el área o servicio con mayor número de felicitaciones (durante el período de un mes) se propone implementar acciones por parte del Comité de Bienestar Social para definir un estímulo (bono, día compensatorio, etc.) como reconocimiento al servidor o al área de trabajo.

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.

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 servicio no conforme y principalmente para implementar acciones correctivas que eliminen las causas de los problemas identificados.

Lo anterior evidenciaría la gestión organizacional de los directivos, líderes y funcionarios de cada proceso institucional en una dinámica de mejoramiento continuo que la Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Antonio de Pitalito ha declarado y divulgado a través de su política de calidad.

Se recomienda que SIAU capacite a los usuarios a cerca del Portafolio de Servicios de la ESE Hospital Departamental San Antonio de Pitalito y sobre los derechos que a ellos les asiste, enfocado a la eliminación de barreras impuestas por las EPS que impiden el acceso a los servicios ofrecidos por la Institución.

	<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

Su sugiere continuar con la actualización de la información en Talento Humano, dado que el enfoque mayor de los Derechos de Petición se relacionan con la expedición de Certificados laborales para Bono Pensional y Certificado Laboral y Salarial en los formatos 1, 2 y 3B para trámite pensional.

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

Los anexos se encuentran en archivo magnético en la oficina de control interno para cualquier requerimiento

  
 LUIS FRANCISCO ROJAS CSTILLO  
 Asesor Oficina de Control Interno

