

	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

INFORMES

INFORME- 04 FECHA 08/01/2025

1. INFORME DE PQRSF Y DERECHOS DE PETICIÓN

1. MARCO LEGAL

La Oficina Asesora de Control Interno, en cumplimiento de sus funciones establecidas por la **Ley 87 de 1993** y en concordancia con el **artículo 76 de la Ley 1474 de 2011**, evalúa las actividades desarrolladas en el marco del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) de la Entidad. Este sistema tiene como objetivo garantizar una gestión eficiente, transparente y orientada a la mejora continua en la atención y comunicación con los clientes, usuarios, partes interesadas y la comunidad en general.

Este mecanismo se enmarca además en los principios establecidos por la **Ley 1755 de 2015**, que regula el derecho de petición y busca fortalecer los canales de comunicación entre las instituciones públicas y la ciudadanía. A través de esta herramienta gerencial, se realiza un seguimiento sistemático de las manifestaciones de los actores internos y externos, permitiendo resolver inconformidades, identificar oportunidades de mejora, y potenciar las fortalezas institucionales para alcanzar altos niveles de calidad y satisfacción.

2. OBJETIVO

- **Evaluar el comportamiento del Sistema de Recepción, Direccionamiento y Respuestas de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Derechos de Petición** de la Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Antonio de Pitalito durante el año 2024, identificando avances, retos y áreas de oportunidad que permitan

	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

presentar recomendaciones orientadas al mejoramiento continuo del proceso y la satisfacción de los usuarios.

- **Evidenciar el grado de cumplimiento de las normativas vigentes aplicables a la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF)**, conforme a las disposiciones establecidas en la Ley 1755 de 2015, Ley 87 de 1993, y demás normatividad relacionada, en el marco del desempeño institucional durante el año 2024.
- **Identificar y documentar tendencias en las manifestaciones de los usuarios** (inconformidades, solicitudes, reconocimientos, entre otros) durante el año 2024, para apoyar la toma de decisiones basada en datos que impacten positivamente la prestación de servicios.

3. METODOLOGIA

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) Recibidas por Procesos

El seguimiento al proceso de apoyo de **Gestión de la Experiencia del Paciente y su Familia**, relacionado con la recepción y respuesta a derechos de petición, sugerencias, quejas y reclamos, está orientado a formular recomendaciones que contribuyan al mejoramiento continuo de la atención y comunicación con los clientes, usuarios y comunidad en general.

3.1 Gestión del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU)

En la **Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Antonio de Pitalito**, el **Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU)**, denominado en el marco de acreditación como **Gestión de la Experiencia del Paciente y su Familia**, es el encargado de:

- Recibir, direccionar y controlar la respuesta oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF).

	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

- Coordinar la trazabilidad y gestión eficiente de estas manifestaciones mediante procesos estandarizados y ajustados al marco legal vigente.

3.2 Gestión Documental y Herramientas Tecnológicas

Desde diciembre de 2017, la ESE Hospital Departamental San Antonio de Pitalito implementó la herramienta informática **Extranet**, diseñada para:

- Facilitar la recepción, gestión y envío de respuestas de PQRSF y comunicaciones internas.
- Reemplazar procesos manuales y no automatizados, optimizando el flujo de información institucional.
- Integrar los diferentes canales de atención al ciudadano en un único sistema de registro, seguimiento y gestión.

El sistema **Extranet** garantiza la trazabilidad, consulta automatizada de información y generación de informes estadísticos sobre la gestión administrativa y de PQRSF.

3.3 Metodología de Seguimiento al Sistema PQRSF

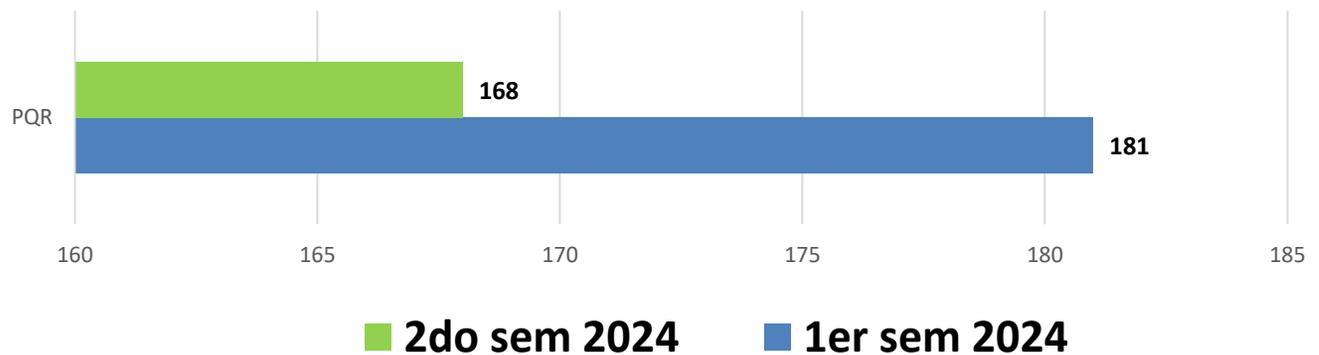
Para la elaboración del presente informe, la **Oficina de Control Interno** consideró:

- Los reportes y análisis presentados por el **Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU)**.
- La información consolidada a través del **Sistema de Gestión Documental Extranet**.

Estos insumos han permitido generar estadísticas que reflejan el comportamiento del proceso de atención al cliente y la gestión de PQRSF, con el fin de realizar seguimiento interno y atender los requerimientos de reporte a entidades externas.

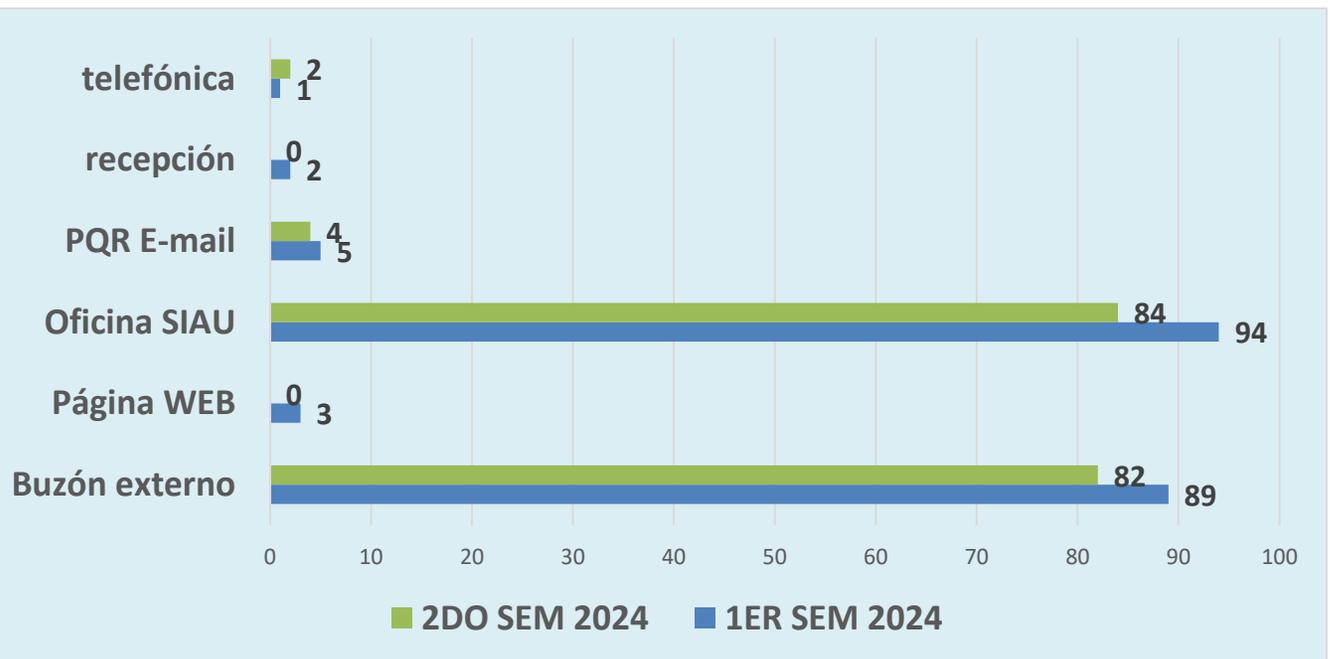
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL “SAN ANTONIO” PITALITO HUILA NIT. 891.180.134-2	CÓDIGO FORMATO	HSP-CI-F47
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	Ago. 2015

COMPARATIVO PQR AÑO 2024



Durante el año 2024, se recibieron un total de **350 PQRSF**, distribuidas entre el primer semestre (**181 casos**) y el segundo semestre (**168 casos**), mostrando una disminución del **7.2%** en el segundo semestre. La mayoría de las manifestaciones fueron **quejas (83%)**, seguidas por **sugerencias (7%)** y **reclamos (3%)**.

4. # POR CANALES DE ENTRADA



	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

5. DISTRIBUCIÓN POR SERVICIO

Distribución de PQRSF por Tipo (2024)

Tipo	Cantidad	Porcentaje
Quejas	150	83%
Reclamos	5	3%
Sugerencias	13	7%
Total	168	100%

- **Urgencias:** 67 casos (37%).
- **Consulta Externa:** 58 casos (32%).
- **Hospitalización:** 27 casos (15%).

Los servicios de Urgencias y Consulta Externa concentran la mayoría de las PQRSF, indicando áreas críticas que requieren priorización en los planes de mejora.

6. CAUSAS PRINCIPALES DE QUEJAS

Causa	Cantidad	Porcentaje
Barreras de acceso	4	3%
Oportunidad de agenda médica	46	31%
Humanización de la atención	118	79%
Total Quejas	150	100%

	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

1. **Humanización de la atención:** 118 casos (79%).
2. **Oportunidad de agenda médica:** 46 casos (31%).
3. **Barreras de acceso:** 4 casos (3%).

La **humanización de la atención** destaca como la principal causa de quejas, lo que refleja una necesidad urgente de mejorar las interacciones del personal con los usuarios.

7. QUEJAS POR ESPECIALIDADES

Distribución de PQRSF por Servicio

Servicio	Cantidad	Porcentaje
Cirugía	4	2%
Citas Médicas	1	<1%
Consulta Externa	58	32%
No Reporta	1	<1%
Ginecobstetricia	10	6%
Urgencias	67	37%
Hospitalización	27	15%
Total	168	100%

Las áreas con mayor número de quejas incluyen:

7.1 quejas a los diferentes cargos que operan en la entidad.

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

Especialidad	Cantidad
Auxiliares de Enfermería	10
Admisiones y Facturación	6
Vigilancia y Aseo	18
Ecografía	1
Jefe de Enfermería	7
Medicina Interna	1
Medicina General	15
Neurocirugía	1
Oftalmología	1
No Reporta	18
Ortopedia	2
Pediatría	3
Urología	6
Otorrinolaringología	3
Rayos X	3
Resonancia	1
SIAU	3
Control Posparto	1
Citas Médicas	17
Gastroenterología	2

- **Vigilancia y Aseo:** 18 casos.

	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

- **Medicina General:** 15 casos.
- **Auxiliares de Enfermería:** 10 casos.

8. Tiempo de Respuesta

Estado de Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Respuestas Oportunas	81	48%
Respuestas Extemporáneas	87	52%
Total	168	100%

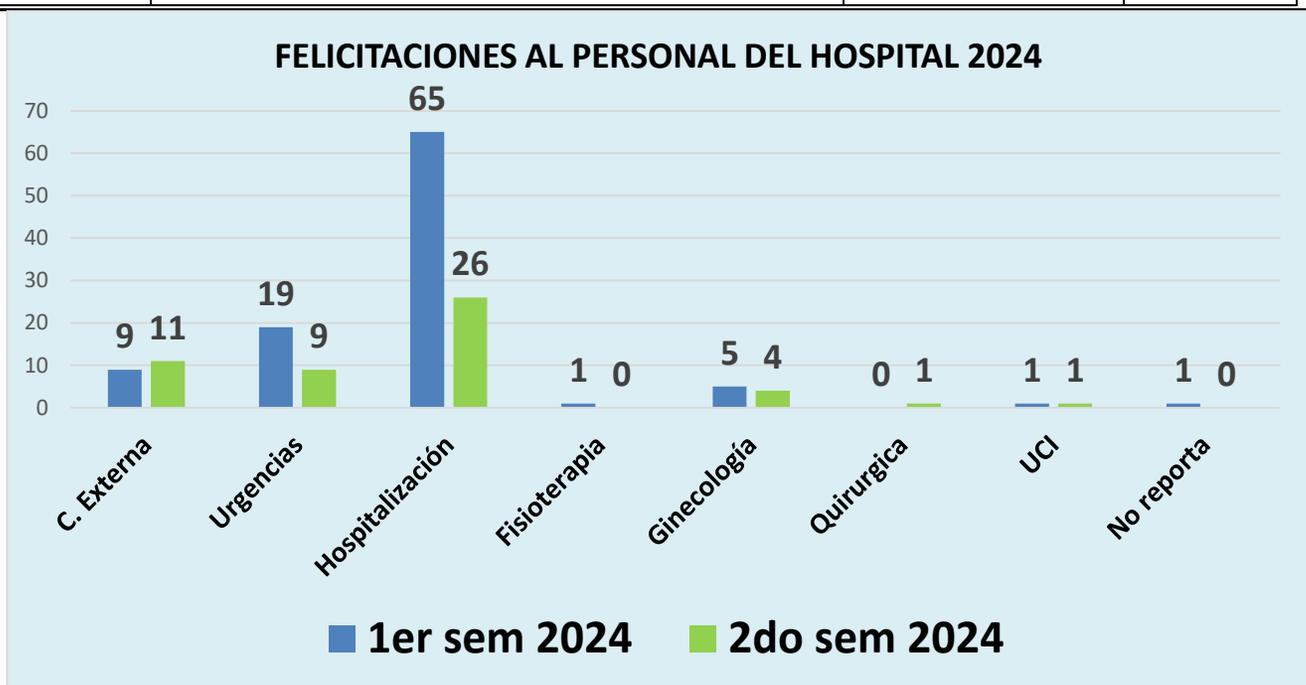
- **Respuestas Oportunas:** 81 casos (48%).
- **Respuestas Extemporáneas:** 87 casos (52%).

El 52% de las respuestas no cumplió con los términos legales establecidos por la Ley 1755 de 2015, lo que evidencia la necesidad de optimizar procesos de seguimiento y atención.

10. FELICITACIONES SEGUNDO SEMESTRE 2024

TOTAL 57

	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



A continuación, se presenta un análisis de las variaciones en las diferentes áreas de atención durante el primer y segundo semestre del año 2024:

✓ **Consulta Externa:**

- En el primer semestre se atendieron 9 casos, aumentando a 11 en el segundo semestre. Esto representa un incremento del **22%**.

✓ **Urgencias:**

- La cantidad de casos disminuyó significativamente, pasando de 19 en el primer semestre a 9 en el segundo semestre, lo que equivale a una reducción del **53%**.

✓ **Hospitalización:**

- Hubo un descenso notable en hospitalizaciones, de 65 casos en el primer semestre a 26 en el segundo semestre. Esto significa una reducción del **60%**.

✓ **Fisioterapia:**

- Solo se registró un caso en el primer semestre y ninguno en el segundo semestre, eliminándose completamente la atención reportada en esta área.

✓ **Ginecología:**

	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

- El número de casos disminuyó levemente, de 5 en el primer semestre a 4 en el segundo semestre, lo que implica una baja del **20%**.

✓ **Quirúrgica:**

- No hubo casos registrados en el primer semestre, pero en el segundo semestre se atendió 1 caso, marcando un **nuevo ingreso en este tipo de atención**.

✓ **Unidad de Cuidados Intensivos (UCI):**

- Se mantuvo constante con 1 caso atendido tanto en el primer como en el segundo semestre.

✓ **Casos No Reportados:**

- Se redujeron de 1 en el primer semestre a 0 en el segundo semestre, indicando una mejora en la clasificación y registro de los casos.

✓ **Laboratorio:**

- No se registraron casos en el primer semestre, pero se reportó 1 caso en el segundo semestre, reflejando una **nueva área de atención registrada**.

11. MEDICIÓN DEL INDICADOR DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

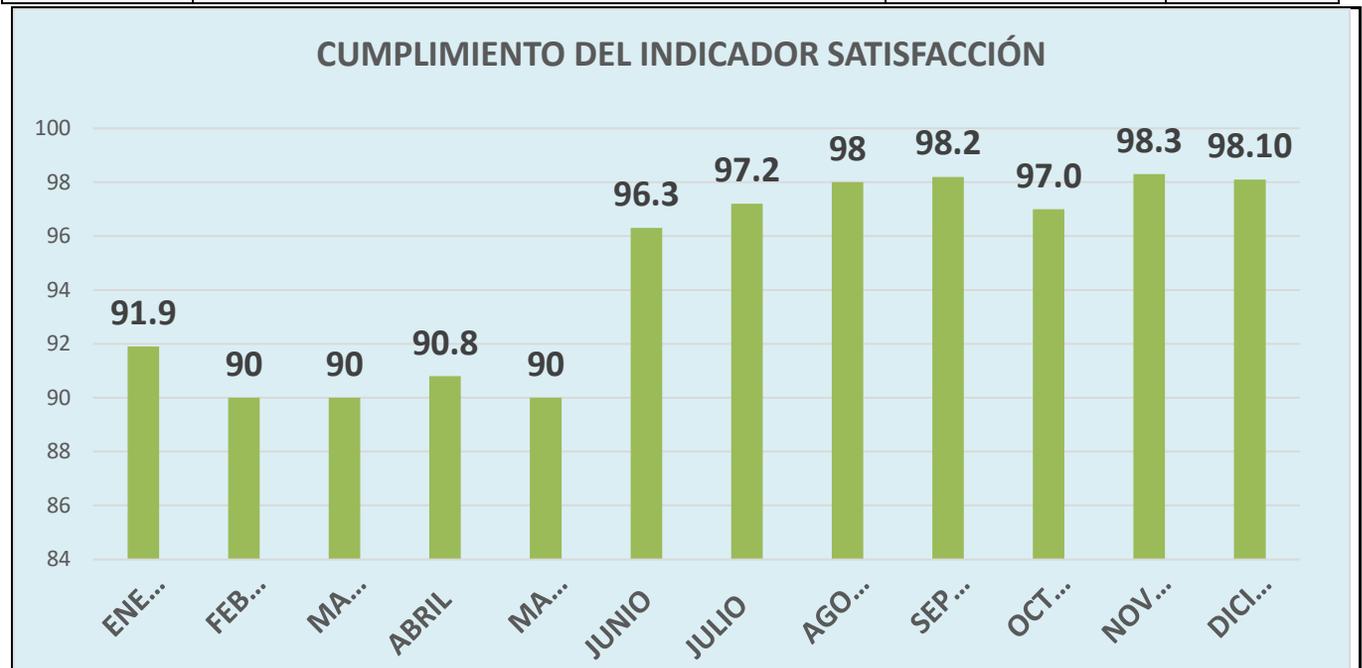
El Hospital Departamental San Antonio de Pitalito, lleva la medición del indicador: **índice de satisfacción**, con la siguiente escala de medición:

>= - infinito < 85

>= 85 < 90

>= 90 < + infinito

	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



12. 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 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 disponedel respectivo formato.

	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

Servicio del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), quien recibe, radica y corretraslado 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.

12.1 Seguimiento a Derechos de Petición

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

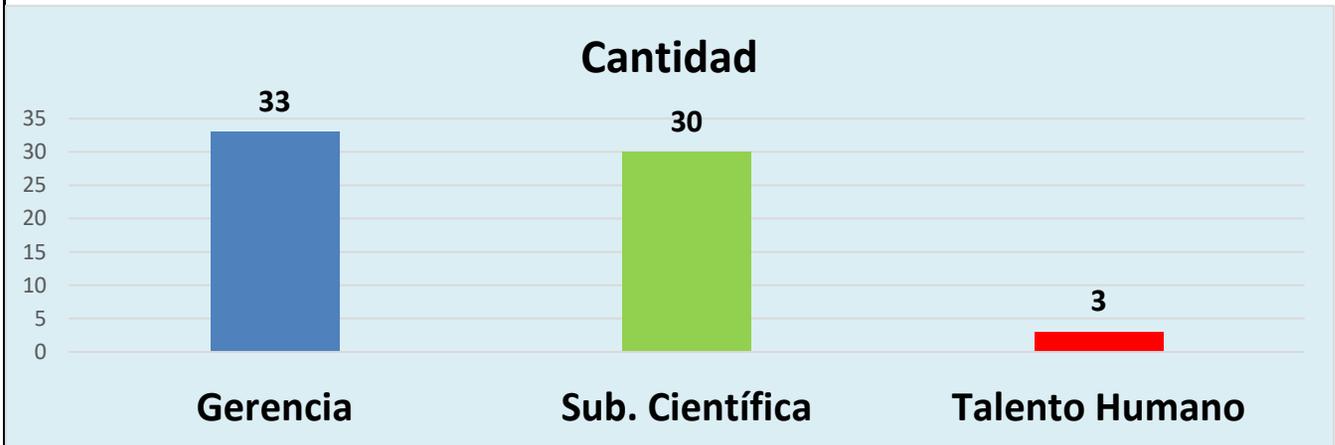
De conformidad con la información suministrada por (Recepción y Registro) se presenta el siguiente comportamiento de los Derechos de Petición, reportado de manera mensual en la página Web institucional, y se consolida en la siguiente tabla:

Meses	1er sem 2024		2do sem 2024
Enero	23	Julio	10
Febrero	16	Agosto	10
Marzo	11	Septiembre	11
Abril	11	Octubre	15
Mayo	12	Noviembre	10
Junio	8	Diciembre	11
Total	81		67

Como podemos observar en la tabla en el segundo semestre del año 2024, lo Usuarios

	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

interpusieron un total de **66 Derechos de Petición**.



13. FORTALEZAS ENCONTRADAS EN EL PROCESO DE GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE Y SU FAMILIA

La **Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Antonio de Pitalito Huila** ha implementado un sólido proceso de **Gestión de la Experiencia del Paciente y su Familia**, a través de su **Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU)**. Este sistema permite recibir, tramitar y realizar seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones presentadas por los usuarios, clientes y partes interesadas.

Cumplimiento Normativo

- ✓ Se da cumplimiento al artículo 76 de la **Ley 1474 de 2011**, que establece la obligatoriedad de contar con una dependencia para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRDS-F). Este proceso se rige por los siguientes lineamientos:
- ✓ **Existencia de una oficina dedicada a la atención de PQRDS-F**, encargada de resolver y tramitar solicitudes relacionadas con la misión de la entidad.

	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

- ✓ **Supervisión por parte de la Oficina de Control Interno**, asegurando que el servicio se preste conforme a las normas legales vigentes y presentando informes semestrales a la administración de la institución.
- ✓ Disponibilidad de un **link de fácil acceso en la página web principal**, para que los ciudadanos puedan formular quejas, sugerencias y denuncias relacionadas con posibles actos de corrupción o proponer mejoras en la prestación de los servicios.

Herramientas y Recursos Disponibles

La institución ha desarrollado e implementado diversos mecanismos y herramientas para garantizar una gestión eficiente de las solicitudes de los usuarios:

- ✓ **Personal especializado:**
 - **Coordinadora SIAU:** Dra. Silvia Castillo Velasco.
 - Equipo capacitado para la recepción, gestión y seguimiento de PQRDS-F.
- ✓ **Canales de atención:**
 - **Oficina SIAU:** Ubicada en las instalaciones del hospital.
 - **Correo electrónico de atención al usuario:** atencionalusuario@hospitalpitalito.gov.co.
 - **Link en la página web institucional:** <https://hospitalpitalito.gov.co/contacto>.
 - **Buzones de sugerencias:** Distribuidos en los servicios de Hospitalización, Urgencias, UCI, Unidad de Ginecología y Obstetricia y Consulta Externa.
 - **Líneas telefónicas:** Teléfono (57) 8 8362500 y Fax (57) 8 8362711.
 - **Cartelera para notificaciones:** Ubicada en la Consulta Externa.
- ✓ **Sistemas de gestión tecnológica:**
 - Uso de software especializado (**EXTRANET** y **ALMERA**) para la radicación, distribución y seguimiento de las PQRDS-F.
- ✓ **Recepción continua de correspondencia:**
 - Oficina habilitada todos los días para la recepción de documentos físicos.

	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

14. Conclusiones

1. **Disminución de PQRSF:** Aunque hubo una reducción de casos en el segundo semestre, los servicios críticos como Urgencias y Consulta Externa continúan acumulando la mayoría de las quejas, lo que indica un problema persistente en estas áreas.
2. **Humanización como área crítica:** El elevado porcentaje de quejas relacionadas con la humanización de la atención resalta la importancia de fortalecer las competencias interpersonales del personal.
3. **Cumplimiento normativo insuficiente:** Más del 50% de las quejas no fueron respondidas oportunamente, lo que constituye un incumplimiento legal y afecta la percepción del usuario sobre la calidad del servicio.
4. **Causas administrativas:** Áreas como Vigilancia y Aseo, así como Admisiones y Facturación, también acumulan un número significativo de quejas, lo que sugiere problemas operativos y de comunicación interna.
5. El **Hospital Departamental San Antonio de Pitalito Huila** se destaca por su compromiso con la transparencia, el cumplimiento normativo y la atención centrada en el paciente y su familia. Su sistema SIAU y los recursos dispuestos garantizan un manejo eficiente de las PQRDS-F, fortaleciendo la relación entre la institución y la comunidad, y promoviendo una experiencia positiva para los usuarios.

15. Recomendaciones

1. Mejorar la **capacitación del personal** para fortalecer la humanización en la atención.
2. Optimizar los **procesos de respuesta a PQRSF** para garantizar el cumplimiento legal.
3. Identificar y resolver las causas específicas de quejas en áreas administrativas y críticas.
4. Continuar utilizando herramientas tecnológicas como EXTRANET y ALMERA para asegurar trazabilidad y eficacia en la gestión.
5. Se sugiere establecer un procedimiento para la apertura y revisión de los buzones de sugerencias dos veces por semana, garantizando así una gestión más ágil de las

	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

quejas, reclamos, peticiones, sugerencias y felicitaciones (PQRDS-F). Este ajuste permitirá reducir los tiempos de respuesta, cumpliendo con los plazos legales establecidos y mejorando la percepción de los usuarios sobre la eficiencia y compromiso de la institución.

16. RELACIÓN DE ANEXOS



JULIAN FORERO MOLINA

Jefe de Control Interno

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

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

 E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Pitalito	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