

| | | |
|--|---|-----------------------------|
|  ESE HOSPITAL San Francisco de Asís | ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS | CODIGO: GDE-PL-05 |
| | PALERMO - HUILA | VERSIÓN: 05 |
| | NIT. 891.180.091-4 | VIGENCIA: 02-01-2024 |
| | INFORME ATENCIÓN AL USUARIO | Página 1 de 9 |

INFORME DE SEGUIMIENTO AL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO-SIAU- PQRSD 2º TRIMESTRE 2025

E.S.E. HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASÍS



| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
|--------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|
| Nombre: Gloria Inés Dussán | Nombre: Clara Esperanza Mora | Nombre: Raimundo Losada García |
| Cargo: Asesor Control Interno | Cargo: Profesional Especializado | Cargo: Gerente |
| Dirección: calle 12 No. 6 – 40 | Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008 | E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es |



| | |
|------------------------------------|----------------------|
| ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASÍS | CODIGO: GDE-PL-05 |
| PALERMO - HUILA | VERSION: 05 |
| NIT. 891.180.091-4 | VIGENCIA: 02-01-2024 |
| INFORME ATENCIÓN AL USUARIO | Página 2 de 9 |

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|--|----|
| JUSTIFICACIÓN | 4 |
| OBJETIVO | 4 |
| ALCANCE | 4 |
| SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS | 4 |
| RELACIÓN PQRSD SEGUNDO SEMESTRE 2024 | 5 |
| SUGERENCIAS | 6 |
| DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES | 7 |
| QUEJAS | 7 |
| FELICITACIONES | 8 |
| PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN | 9 |
| CONCLUSIONES | 10 |
| RECOMENDACIONES | 11 |

| | | |
|--------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|
| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
| Nombre: Gloria Inés Dussán | Nombre: Clara Esperanza Mora | Nombre: Raimundo Losada García |
| Cargo: Asesor Control Interno | Cargo: Profesional Especializado | Cargo: Gerente |
| Dirección: calle 12 No. 6 – 40 | Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008 | E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es |

| | | |
|--|---|-----------------------------|
|  <p>ESE HOSPITAL San Francisco de Asís</p> | ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS | CODIGO: GDE-PL-05 |
| | PALERMO - HUILA | VERSION: 05 |
| | NIT. 891.180.091-4 | VIGENCIA: 02-01-2024 |
| | INFORME ATENCION AL USUARIO | Página 3 de 9 |

INTRODUCCION

Dando cumplimiento a la Ley 1755 de 2015 de la Función Pública, decreto 124 de enero 26 de 2016, a la ley 2195 de 2022 "A través de la cual se adoptan las medidas de transparencia y lucha contra la corrupción" art. 31; la Oficina de Control Interno de Gestión, construye el informe de Auditoría y seguimiento a la oficina de Experiencia y atención al usuario.

Se realiza seguimiento a las PQRSF, a la oportunidad de las respuestas a los usuarios frente a la atención, la medición de su satisfacción y el desarrollo del Plan de participación social generando valor público en su atención para el segundo trimestre de 2025. Además, se emite un informe a la Gerencia que será publicado en la página web de la entidad.

El informe presentado contiene el número de encuestas realizadas en el segundo trimestre 2025, cumplimiento en la oportunidad de respuestas a las PQRSF, proporción de satisfacción del Usuario, proporción de Usuarios que recomendarían los servicios prestados por la ESE Hospital a familiares y amigos, proporción de cumplimiento del Plan de Participación Social en Salud, apertura de buzones, porcentaje de respuesta a las manifestaciones, cantidad de quejas por servicio, motivo de las quejas y recomendaciones.

JUSTIFICACIÓN

La Oficina 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, Tutelas y Sugerencias de la E.S.E., con el fin de plantear recomendaciones que permitan mejorar la atención y comunicación con nuestros clientes, usuarios, partes interesadas y comunidad en general.

OBJETIVO

Evaluar el comportamiento que ha tenido el Sistema de Recepción, Direccionamiento y Respuestas de Quejas, Reclamos y Derechos de Petición de la E.S.E. Hospital Departamental San Vicente de Paúl durante el segundo trimestre de 2025 para presentar las recomendaciones que contribuyan al

| | | |
|--------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|
| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
| Nombre: Gloria Inés Dussán | Nombre: Clara Esperanza Mora | Nombre: Raimundo Losada García |
| Cargo: Asesor Control Interno | Cargo: Profesional Especializado | Cargo: Gerente |
| Dirección: calle 12 No. 6 – 40 | Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008 | E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es |

| | |
|---|----------------------|
|  <p>ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS PALERMO - HUILA NIT. 891.180.091-4 INFORME ATENCION AL USUARIO</p> | CODIGO: GDE-PL-05 |
| | VERSION: 05 |
| | VIGENCIA: 02-01-2024 |
| | Página 5 de 9 |

En el segundo trimestre 2025 se realizan 360 encuestas, así: 120 en abril, 120 en mayo y 120 en junio.

Para el segundo trimestre se obtuvo un 99,53% de satisfacción global para el trimestre.

Es importante indicar que el Informe de las encuestas es socializado en el Comité de ética 25/04/2025, a su vez en la Cartelera Institucional, de igual forma se socializo el tema PQR con 6 participantes, de igual forma se socializa el 26/06/2025 en donde participaron 5 personas.

Durante el segundo trimestre se evidencia que se dictaron capacitaciones así: 25/04/2025 TEMA: Derechos y deberes e Informe de encuestas y PQRS, en donde participaron 16 participantes.

El 31/05/2025 TEMA Derechos y deberes e Informe de en cuentas y PQRS, en donde OBSERVO La participación de 19 personas.

El 6/06/2025 TEMA Derechos y deberes e Informe de en cuentas y PQRS, en donde participaron 17 personas.

De igual forma se realizó capacitación al Comité de ética en los meses y días así:

9/05/2025 capacitación al Comité de ética, en donde asistieron 8 participantes

17/06/025 capacitación al Comité de ética, en donde asistieron 13 participantes

Las actas de comité de ética y el informe de encuestas de satisfacción fue enviado a la dirección local de Salud el día 16/08/2025

Es importante indicar que el reporte de la Política de participación social en salud fue cargado en la plataforma SISPRO el 26/03/2025



| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
|--------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|
| Nombre: Gloria Inés Dussán | Nombre: Clara Esperanza Mora | Nombre: Raimundo Losada García |
| Cargo: Asesor Control Interno | Cargo: Profesional Especializado | Cargo: Gerente |
| Dirección: calle 12 No. 6 – 40 | Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008 | E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es |

| | | |
|---|---|----------------------|
|  | ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASÍS | CODIGO: GDE-PL-05 |
| | PALERMO - HUILA | VERSION: 05 |
| | NIT. 891.180.091-4 | VIGENCIA: 02-01-2024 |
| | INFORME ATENCION AL USUARIO | Página 6 de 9 |

CAPACITACION CLIENTE INTERNO
Marzo de 2025



APERTURA DE BUZONES

La ESE Hospital cuenta con tres (03) buzones para recibir las manifestaciones sentidas por nuestros usuarios, ubicados en el primer piso, segundo piso y urgencias.

| | | |
|--------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|
| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
| Nombre: Gloria Inés Dussán | Nombre: Clara Esperanza Mora | Nombre: Raimundo Losada García |
| Cargo: Asesor Control Interno | Cargo: Profesional Especializado | Cargo: Gerente |
| Dirección: calle 12 N°. 6 – 40 | Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008 | E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es |

| | |
|---|----------------------|
|  ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASÍS PALERMO - HUILA NIT. 891.180.091-4 INFORME ATENCIÓN AL USUARIO | CÓDIGO: GDE-PL-05 |
| | VERSIÓN: 05 |
| | VIGENCIA: 02-01-2024 |
| | Página 7 de 9 |

Los buzones se abren los miércoles en compañía de dos (2) representantes de la Liga de Usuarios o un usuario testigo. Se diligencia el formato expedido por la Oficina de Calidad y se hace el reparto a los responsables de responder el requerimiento según el caso.



RELACIÓN PQRSD SEGUNDO TRIMESTRE 2025

Según los registros presentados por el Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU, durante el segundo semestre hubo un total de **7 PQRSD** registradas de manera satisfactoria:

- Quejas
- Derechos de petición/Solicitudes/Tutelas
- Sugerencias
- Felicitaciones

Según los registros presentados por el Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU, durante el segundo trimestre hubo un total de **7 PQRSD** registradas de manera inadecuada generando inconsistencias en la estadística:

| REGISTRO PQRS II TRIMESTRE 2025 | | |
|---------------------------------|------|-------|
| ABRIL | MAYO | JUNIO |
| 4 | 0 | 3 |

DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES

Durante el segundo trimestre de la vigencia 2025, se registraron **6 derechos de petición y solicitudes/tutelas 1**, por parte de los usuarios.

| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
|--------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|
| Nombre: Gloria Inés Dussán | Nombre: Clara Esperanza Mora | Nombre: Raimundo Losada García |
| Cargo: Asesor Control Interno | Cargo: Profesional Especializado | Cargo: Gerente |
| Dirección: calle 12 No. 6 – 40 | Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008 | E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es |

| | | |
|--|---|-----------------------------|
|  <p>ESE HOSPITAL San Francisco de Asís</p> | ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS | CODIGO: GDE-PL-05 |
| | PALERMO - HUILA | VERSION: 05 |
| | NIT. 891.180.091-4 | VIGENCIA: 02-01-2024 |
| | INFORME ATENCIÓN AL USUARIO | Página 8 de 9 |

QUEJAS

Durante el segundo trimestre de la vigencia 2025, se registraron 6 quejas, por parte de los usuarios:

Los servicios con mayor número de quejas son:

- consulta externa 2 No contestación al teléfono. psicología, citas cuando la Psicología no se encontraba.
- Urgencias 4. Demora en la atención a los Pacientes, solicitan dispensador de agua. Demora en respuesta a solicitud de ambulancia.

FELICITACIONES

Los servicios con mayor número de felicitaciones son: Buena atención de la médica en Servicio Social Obligatorio y buena atención del doctor Oscar González.

PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN

Según la información suministrada por la Oficina de Atención al Usuario SIAU a través de las encuestas de medición de la satisfacción de la atención prestada a los usuarios se encontró que el porcentaje de satisfacción del segundo semestre de la vigencia 2025 es de:

| PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN | | |
|-----------------------------------|-----------------|-----------------------|
| MES | ENCUESTA | % SATISFACCION |
| ABRIL | 99.40% | 99.53 |
| MAYO | 99.58% | |
| JUNIO | 99.61% | |

DERECHOS DE PETICIÓN/TUTELAS

| | | |
|--------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|
| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
| Nombre: Gloria Inés Dussán | Nombre: Clara Esperanza Mora | Nombre: Raimundo Losada García |
| Cargo: Asesor Control Interno | Cargo: Profesional Especializado | Cargo: Gerente |
| Dirección: calle 12 No. 6 – 40 | Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008 | E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es |



ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS

CODIGO: GDE-PL-05

PALERMO - HUILA

VERSION: 05

NIT. 891.180.091-4

VIGENCIA: 02-01-2024

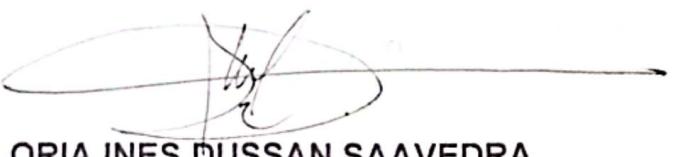
INFORME ATENCION AL USUARIO

Página 9 de 9

| DERECHOS DE PETICION | | TUTELAS |
|----------------------|--|--|
| ABRIL | 5 Certificaciones Laborales, copia hojas de vida | 0 |
| MAYO | 5 Certificaciones laborales, Historia clínica, copia, hojas de vida | 1 La presento un Usuario de la Nueva EPS |
| JUNIO | 2 Solicitud póliza de RC. Certificación Laboral | 0 |

RECOMENDACIONES

- Reconocer y resaltar la gestión, el compromiso, y la buena labor en el cumplimiento de su deber a los funcionarios que han logrado un reconocimiento a través de la atención prestada a los usuarios independientemente de su tipo de vinculación, área, servicio, o cargo.
- Allegar a los líderes de los servicios los casos de quejas reiteradas que involucra a algún funcionario de su equipo de trabajo, con el objetivo de aclarar la situación, hacer seguimiento, y evitar que se repitan situaciones negativas en la atención al usuario haciendo énfasis que el usuario es la razón de ser de la institución.
- Sensibilizar al personal de la E.S.E. Hospital San Francisco de Asís, en especial al personal asistencial en el buen trato, respeto humanizado durante la prestación de los servicios a los usuarios y familiares, ya que ellos son la razón de ser de la E.S.E. Hospital San Francisco de Asís.



GLORIA INES DUSSAN SAAVEDRA
Asesora Control Interno

| | | |
|--------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|
| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
| Nombre: Gloria Inés Dussán | Nombre: Clara Esperanza Mora | Nombre: Raimundo Losada García |
| Cargo: Asesor Control Interno | Cargo: Profesional Especializado | Cargo: Gerente |
| Dirección: calle 12 No. 6 – 40 | Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008 | E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es |