


| | | |
|---|--|---|
|  | FORMATO DE INFORME | Fecha: 25/01/2021 |
| | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL | Código: MDE-GPDI-GD-F-004 Versión: 02 Página: 1 de 8 |

| | |
|---------------------------|--|
| FECHA: | 31 de diciembre 2024 |
| ACTIVIDAD: | Inicia desde el registro de la petición, queja, reclamo, sugerencia y felicitación por parte del usuario en cualquiera de los medios dispuestos en la E.S.E Hospital San Antonio de Padua de La Plata Huila, continua con la gestión del trámite, seguimiento de estas y finaliza con la entrega de la respuesta pertinente al usuario por los canales dispuestos. |
| PROCESO VINCULADO: | Oficina de atención al usuario SIAU |
| RESPONSABLE: | Oficina del Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU), Subdirección Técnico-científica y comité de ética e integridad. |
| OBJETIVO: | Recibir, clasificar, tramitar y resolver de manera oportuna las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que los usuarios de la E.S.E Hospital San Antonio de Padua de La Plata Huila, formulen a través de los medios utilizados para su recepción, desarrollando actividades de gestión y la puesta en marcha de acciones de mejora. |


CONTENIDO DEL INFORME:

INTRODUCCIÓN

En el cumplimiento de su misión y de acuerdo con las diferentes normas, que van desde la misma Constitución Política Nacional, otras como la Ley 100 de 1993, Decreto 1757 de 1994, Decreto 1011 de 2006 y muy específicamente a la Ley 1474 de 2011 que se refiere al Estatuto Anticorrupción, la Oficina de Atención al Usuario tiene desde su hacer, un enfoque de atención centrado en el usuario, buscando responder a las necesidades y problemas que obstaculizan su acceso a la salud, facilitando mediante la orientación y aplicación del conocimiento de la normatividad Institucional y de la legislación vigente, el ejercicio de los derechos y los deberes de los usuarios para articular los recursos propios, los existentes en el sistema y activar las redes de apoyo institucionales. La Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Antonio de Padua, ha implementado herramientas de apoyo para mejorar la prestación de Servicios de Salud, la cual toma como fuente la información obtenida de las manifestaciones expresadas por los usuarios, su familia y/o partes interesadas, siendo estas presentadas como Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones de la vigencia 2024.

— Salud Integral, Impacto Real —

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital".

| | | |
|---|--|---|
|  | FORMATO DE INFORME | Fecha: 25/01/2021 |
| | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL | Código: MDE-GPDI-GD-F-004 Versión: 02 Página: 2 de 8 |

OBJETIVO

Recibir, clasificar, tramitar y resolver de manera oportuna las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que los usuarios de la E.S.E Hospital San Antonio de Padua de La Plata Huila, formulen a través de los medios utilizados para su recepción, desarrollando actividades de gestión y la puesta en marcha de acciones de mejora.

GENERALIDADES.

De acuerdo con La Circular externa 202315100000010-5 de 2023 del 22 de junio de 2023 de la Superintendencia Nacional de Salud, protección al usuario establece: "Es deber de todas las entidades brindar atención integral al usuario de salud y esta debe entenderse como un proceso integral en el que el requisito fundamental es adoptar procedimientos, mecanismos, medios instrumentos y canales para que ésta cumpla con los principios de objetividad y buen trato"

La oficina de información y atención al usuario SIAU, de la E.S.E Hospital San Antonio de Padua de La Plata Huila, es la encargada de la clasificación, recepción y trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones a través de los diferentes medios dispuestos para tal fin.

El Comité de ética e integridad a través de reuniones mensuales, analiza las P.Q.R.S.F., recibidas por los diferentes medios y se socializa e implementan las acciones de mejora y los medios para ejecutarlas.


El horario de atención al usuario está definido de la siguiente manera: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

TRÁMITE Y GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF).

Para la realización de esta actividad en cada área de la institución se encuentra instalado un buzón de sugerencias ubicados en las áreas de consulta externa, laboratorio, farmacia, Unidad de Cuidados Intensivos, urgencias, cirugía, pediatría, hospitalización adultos y ginecología, gastroenterología, RX del Huila, cardiología, en estos buzones los usuario instauran o da a conocer sus respectivas peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones según sea el caso; para el cual es utilizado el formato de radicación PQRSF que se encuentran ubicados en cada buzón respectivamente. Semanalmente se lleva a

— Salud Integral, Impacto Real —

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital".

| | | |
|---|---|----------------------------------|
|  | FORMATO DE INFORME | Fecha: 25/01/2021 |
| | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO | Código: MDE-GPDI-GD-F-004 |
| | HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA | Versión: 02 |
| | PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL | Página: 3 de 8 |


cabo la apertura de buzón (De esta actividad se deja como soporte un acta de apertura de buzón) en presencia de la coordinadora SIAU, el representante del comité de Ética y la auditora de calidad, realizando así el respectivo proceso de gestión de las manifestaciones que consiste en la recepción, lectura, análisis, registro en el formato DI-PQ-F-002, las quejas se envían al responsable de cada área, se realiza el seguimiento y cierre de la misma, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que sean realizadas de forma personal, escritas, vía Web, fax, correo electrónico y buzón de sugerencias, serán recibidos por el personal asignado para el manejo del procedimiento de atención al Usuario. Para el seguimiento a la respuesta oportuna y con calidad de las PQRSF presentadas por los usuarios, se tienen implementadas distintas herramientas como son los informes semanales y mensuales que se envían a los responsables con manifestaciones abiertas, los informes mensuales para el Comité de Ética e Integridad Hospitalaria y el informe mensual para el seguimiento Plan de Acción. Para el caso de las quejas y peticiones anónimas se aplicó lo establecido en la Ley 962 de 2005, en su artículo 81 así: "Ninguna denuncia o queja anónima podrá promover acción jurisdiccional, penal, disciplinaria, fiscal, o actuación de la autoridad administrativa competente (excepto cuando se acredite, por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados) o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificadas".

El indicador establecido para la medición de la Proporción de Quejas resueltas antes de 15 días es el "PROPORCIÓN DE QUEJAS RESUELTAS ANTES DE 15 DIAS", el cual establece el número de días promedio transcurridos entre la radicación de la PQRSF, la Gestión y Respuesta.

TERMINO PARA RESOLVER LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

Las PQRS de los usuarios deberán resolverse en los términos establecidos para tal efecto en el -CPACA, según la clase de petición. Se reitera que las peticiones en materia de salud se enmarcan de manera general en el artículo 20 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 y, en consecuencia, en uso de las facultades para impartir instrucciones de inmediato cumplimiento, se requiere la solución de las PQR que afecten la salud y la vida dentro de los siguientes términos:

6.1 Reclamos de riesgo simple: Los reclamos de riesgo simple en salud presentados directamente por los usuarios o a través de un tercero ante la entidad responsable o ante esta Superintendencia y trasladados al vigilado, se deben resolver de fondo en un término máximo de setenta y dos **(72)** horas a partir de la fecha de radicación.

| | | |
|---|--|---|
|  | FORMATO DE INFORME | Fecha: 25/01/2021 |
| | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL | Código: MDE-GPDI-GD-F-004 Versión: 02 Página: 4 de 8 |

Estos reclamos deberán ser resueltos con los máximos niveles de accesibilidad, efectividad, seguimiento y control, siendo resolutiva y garantizando que las acciones adelantadas den respuesta a lo requerido, remitiendo los soportes de lo actuado.

No obstante, en las situaciones en que se trate de asuntos y poblaciones que cuenten con términos específicos, se aplicarán los términos dispuestos en la normatividad vigente como son los siguientes casos que se enuncian, a manera de ejemplo:

a) Consultas médicas: Los servicios de consulta externa médica, odontológica, y de especialista, así como los apoyos diagnósticos, es decir, exámenes de laboratorio e imagenología, le serán asignados dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a su solicitud a los afiliados mayores de 62 años.

b) Formula de medicamentos: Cuando la EPS no le suministre de manera inmediata los medicamentos incluidos en el Plan de Beneficios, debe garantizarles su entrega en el domicilio dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes (o inmediatamente si es de extrema urgencia) a los afiliados mayores de 62 años.

c) Reclamo por entrega incompleta de medicamentos: Mecanismo excepcional de entrega de medicamentos en el lugar de residencia o de trabajo del afiliado, cuando estos lo autoricen, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la reclamación.

d) Continuidad de servicios: Una vez la provisión de un servicio ha sido iniciada, este no podrá ser interrumpido por razones administrativas o económicas.


Cada petición particular debe ser evaluada y valorada según las particularidades del caso y las condiciones del paciente, de manera que siempre se respete el derecho fundamental a la salud y se garantice la continuidad, la oportunidad y la integridad en el tratamiento en salud al usuario. Siempre se debe valorar la inmediatez que requiera cada caso y el término de setenta y dos (72) horas para resolver las PQR debe entenderse como plazo máximo otorgado siempre que no haya factores que requieran solución inmediata.

6.2. Reclamos de riesgo priorizado: Estos reclamos en salud deberán ser resueltos con la inmediatez que la situación del paciente requiera y, en todo caso no podrán superar el término máximo de cuarenta y ocho (48) horas.

6.3 Reclamos de riesgo vital: Estos reclamos en salud deberán ser resueltos de manera inmediata y en todo caso no podrán superar el término máximo de veinticuatro (24) horas.

6.4 Peticiones generales: Las peticiones generales, es decir aquellas que contienen solicitudes de información y/o no están relacionadas con la garantía del acceso a los servicios de salud, ni con la atención o prestación de servicios de salud y por tanto no tienen aplicación del artículo 20 de la Ley 1437 de

— Salud Integral, Impacto Real —

| | | |
|---|--|---|
|  | FORMATO DE INFORME | Fecha: 25/01/2021 |
| | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL | Código: MDE-GPDI-GD-F-004 Versión: 02 Página: 5 de 8 |

2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, se resolverán de conformidad con los términos de la citada Ley:

a) Peticiones generales: quince **(15)** días hábiles.

b) Solicitudes de información: diez **(10)** días hábiles.

c) Copias: dentro de los tres **(3)** días hábiles – Si las copias son de historias clínicas o de exámenes y se requieran para una consulta o urgencia, serán catalogados como reclamos.

CANALES DE RECEPCION DE PQRSF.

- ✓ Buzones de sugerencias: La E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Padua de La Plata Huila cuenta con 9 buzones en los diferentes servicios.
- ✓ Página web: <https://hospitaldelaplata.gov.co/pqrsd/>
- ✓ Correo institucional: siau@esesanantoniodepadua.gov.co
- ✓ Correspondencia escrita: que puede ser radicada en ventanilla única o ventanilla de atención al usuario.
- ✓ PQRSF reportadas de manera verbal ante la oficina de atención al usuario.
- ✓ Toda persona puede presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones mediante cualquier canal de atención del cual dispone el Hospital Departamental San Antonio de Padua.

Apertura del buzón de sugerencias

- La apertura del buzón de PQRSF se realizará de **lunes a viernes (días hábiles)**.
- Contar con la participación de un representante de los usuarios, representante de Calidad, jefe del servicio, para que brinden colaboración y sirvan de testigos, durante la apertura del buzón.
- Se procede a cuantificar las quejas reclamos, sugerencias o felicitaciones, elaborando la respectiva acta de apertura firmada por los participantes.
- El colaborador del área Atención al usuario archivará el acta en la carpeta de apertura del buzón.

A continuación, se relaciona cantidad de PQRSF recibidas según su naturaleza y proporcionalidad durante la vigencia 2024.



FORMATO DE INFORME
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 25/01/2021
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 02
Página: 6 de 8

REGISTRO DE PQRSF VIGENCIA 2024

| CONSOLIDADO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES VEGENCIA 2024 | | | | | | | | | | | | | | |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|------------|-------------|
| MANIFESTACIONES | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL | % |
| PETICIONES | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 1% |
| QUEJAS | 10 | 30 | 21 | 11 | 16 | 29 | 15 | 17 | 13 | 8 | 14 | 8 | 192 | 37% |
| RECLAMOS | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0% |
| SUGERENCIAS | 8 | 2 | 0 | 7 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 1 | 2 | 24 | 5% |
| FELICITACIONES | 35 | 16 | 22 | 35 | 28 | 25 | 44 | 27 | 14 | 16 | 13 | 21 | 296 | 57% |
| TOTAL | 55 | 48 | 43 | 57 | 44 | 54 | 59 | 46 | 27 | 26 | 28 | 31 | 518 | 100% |
| PORCENTAJE | 11% | 9% | 8% | 11% | 8% | 10% | 11% | 9% | 5% | 5% | 5% | 6% | 100% | |

Fuente: Oficial SIAU ESE Hospital San Antonio de Padua La Plata Huila

Análisis:

En el cuadro de datos se evidencia, que se registraron **518** solicitudes de PQRSF en apertura de buzón de sugerencias durante el año, en primer lugar, se encuentran las felicitaciones de los usuarios en el cual corresponde a (296) equivalentes al **57%**. En segundo lugar, las Quejas radicadas fueron (222) que equivalen a un **37%**, en tercer lugar, encontramos las sugerencias (24) que arroja un porcentaje del **5%**, peticiones (4) en el cual arroja un porcentaje del **1%** las PQRSF se les dio el respectivo tramite en un **100%** estas PQRSF se respondieron en menos de 10 días siguiendo lo establecido por la ley vigente y la Supersalud.

FACTORES DE CALIDAD DE LAS PQRSF VIGENCIA 2024

| FACTORES DE LAS PQRSF VEGENCIA 2024 | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------------------|----------------|------------------|----------------|----------------|---------------|----------------|----------------|-----------------|---------------------|------------------|--------------------|--------------------|------------|-------------|
| FACTORES DE LA PQRSF | N° PQRSF ENERO | N° PQRSF FEBRERO | N° PQRSF MARZO | N° PQRSF ABRIL | N° PQRSF MAYO | N° PQRSF JUNIO | N° PQRSF JULIO | N° PQRSF AGOSTO | N° PQRSF SEPTIEMBRE | N° PQRSF OCTUBRE | N° PQRSF NOVIEMBRE | N° PQRSF DICIEMBRE | TOTAL | % |
| Accesibilidad | 2 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 10 | 2% |
| Actitud Negativa | 3 | 7 | 4 | 2 | 2 | 12 | 2 | 5 | 5 | 2 | 3 | 1 | 48 | 9% |
| Felicitaciones | 35 | 16 | 22 | 35 | 28 | 25 | 44 | 27 | 14 | 16 | 13 | 21 | 296 | 57% |
| Oportunidad | 2 | 9 | 5 | 3 | 9 | 5 | 4 | 1 | 2 | 5 | 3 | 2 | 50 | 10% |
| Pertinencia | 1 | 5 | 4 | 6 | 4 | 5 | 1 | 6 | 3 | 3 | 1 | 1 | 40 | 8% |
| Continuidad | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0% |
| Seguridad | 1 | 0 | 2 | 0 | 1 | 1 | 5 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 | 14 | 3% |
| Satisfacción | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0% |
| Insatisfacción | 7 | 9 | 4 | 0 | 0 | 5 | 2 | 3 | 2 | 0 | 7 | 3 | 42 | 8% |
| Talento Humano | 4 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 1% |
| Infraestructura | 0 | 0 | 0 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 | 2% |
| TOTAL | 55 | 48 | 43 | 57 | 44 | 54 | 59 | 46 | 27 | 26 | 28 | 31 | 518 | 100% |

Análisis:

Como podemos observar en los datos anteriores durante el año 2024, se presentaron (48) quejas por actitud negativa en el cual arroja un porcentaje del **9%**, por oportunidad se presentaron 50 quejas en el cual arroja un porcentaje del **10%**, por pertinencia se presentaron 40 quejas donde el porcentaje fue **8%**, Por seguridad radicaron 14 y arroja un porcentaje del **3%**, se presentaron 34 quejas por insatisfacción en la prestación de los servicios en el cual arroja un porcentaje del **8%**, por accesibilidad se presentaron 10 en el cual arroja un porcentaje del **2%**, por continuidad se presentaron 2 en cual arroja un



FORMATO DE INFORME
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 25/01/2021
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 02
Página: 7 de 8

porcentaje del **0%**, por infraestructura se presentaron 10 y arroja un porcentaje del **2%** y talento humano el **1%** y por ultimo evidenciamos las felicitaciones por la prestación del servicio y colaboradores felicitados por nuestros usuarios radicaron por buzón de sugerencias **296** en el cual arroja un porcentaje del **57%**, es un factor importante y es la clave de la satisfacción de los usuarios donde estamos trabajando; teniendo en cuenta que es la primera impresión que se llevan los usuarios y la de mayor recordación; por otra parte; se respondió cada una de las PQRS en los tiempos establecidos por la norma vigente.

CONSOLIDADO DE PQRSF POR SERVICIO ANUAL

| CONSOLIDADO PQRSF POR SERVICIOS ANUAL 2024 | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|------------|------------------|-------------|-----------------|-------------|-----------|------------|--------------------------|----------|----------------|-----------|----------|-------------|----------|----------|------------|
| Clasificación /Servicio | Urgencias | Consulta externa | Call Center | hospitalización | Laboratorio | Pediatría | Personales | Ginecología /Obstetricia | SIAU | Limpieza Total | UCI | GERENCIA | FACTURACIÓN | CIRUGIA | UROLOGIA | TOTAL |
| P.Q.R.S.F | 107 | 53 | 11 | 13 | 3 | 13 | 0 | 12 | 0 | 0 | 1 | 0 | 6 | 3 | 0 | 222 |
| FELICITACIONES | 30 | 13 | 0 | 49 | 0 | 31 | 86 | 57 | 3 | 2 | 17 | 1 | 1 | 2 | 4 | 296 |
| TOTAL | 137 | 66 | 11 | 62 | 3 | 44 | 86 | 69 | 3 | 2 | 18 | 1 | 7 | 5 | 4 | 518 |
| % | 26% | 13% | 2% | 12% | 1% | 8% | 17% | 13% | 1% | 0% | 3% | 0% | 1% | 1% | 1% | 100% |

Se evidencia que, durante el año 2024, el servicio en la cual se presentaron más quejas fue el área de Urgencias con 107 y 30 felicitaciones para un porcentaje del **25%**, seguidamente con consulta externa con 53 quejas y 13 felicitaciones quejas **13%**, hospitalización 13 quejas 49 felicitaciones para un porcentaje de **12%**, el servicio de pediatría 13 quejas y 31 felicitaciones para un porcentaje de **8%**, ginecobstetricia presento 12 queja y 57 felicitación para un porcentaje de **13%**, el Call Center con 11 quejas para un porcentaje del **2%**, laboratorio 3 quejas para un porcentaje del **1%**, el área de facturación se presentaron 7 quejas y 1 felicitación en el cual arroja un porcentaje del **1%**, las felicitaciones radicadas por medio de buzón de sugerencias a colaboradores de manera personal fueron **296** y quejas en total **222** para un total de **518**, se cumple con el estándar del indicador el **100%** de PQRSF radicadas fueron contestadas en los tiempos estipulados.

CONSOLIDADO DE PQRSF POR EAPB ANUAL 2024

| CONSOLIDADO PQRSF POR EAPB VIGENCIA 2024 | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|-----------|-----------|-----------|------------|-----------|----------|----------|----------|----------------|-----------|-----------|----------|-------------|-----------|-------------|------------|
| EAPB | AIC | NUEVA EPS | SANITAS | ASMETSAIUD | ANONIMAS | FOMAG | POICIA | SOAT | SANIDD MILITAR | COMPENSAR | TOLIHUILA | SURA | SALUD TOTAL | COLMEDICA | FACTURACION | TOTAL |
| ENERO | 1 | 4 | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 1 | 4 | 0 | 0 | 22 |
| FEBRERO | 1 | 10 | 10 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 29 |
| MARZO | 4 | 7 | 3 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 1 | 1 | 22 |
| ABRIL | 2 | 4 | 7 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 4 | 0 | 0 | 21 |
| MAYO | 1 | 4 | 3 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 13 |
| JUNIO | 3 | 10 | 9 | 0 | 4 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 1 | 1 | 32 |
| JULIO | 1 | 4 | 6 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 14 |
| AGOSTO | 4 | 4 | 6 | 0 | 2 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 21 |
| SEPTIEMBRE | 0 | 5 | 4 | 0 | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 13 |
| OCTUBRE | 1 | 3 | 5 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 11 |
| NOVIEMBRE | 0 | 4 | 4 | 2 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 14 |
| DICIEMBRE | 0 | 6 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 |
| TOTAL | 18 | 65 | 67 | 6 | 15 | 4 | 4 | 6 | 8 | 1 | 8 | 2 | 10 | 2 | 6 | 222 |
| % | 8% | 29% | 30% | 3% | 7% | 2% | 2% | 3% | 4% | 0% | 4% | 1% | 5% | 1% | 3% | 100% |

**FORMATO DE INFORME**

Fecha: 25/01/2021

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL**

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 8 de 8

Durante la vigencia 2024 los usuarios que presentaron más insatisfacción por los servicios prestados en el Hospital San Antonio de Padua del municipio de La Plata Huila, fue la EAPB Sanitas con un porcentaje del **30%**, seguidamente la Nueva EPS con **29%**, eps AIC en un **8%** quejas; otras presentaron quejas en menos de un 10% por medio de buzón de sugerencias.

PQRS POR MEDIO VIRTUAL VIGENCIA 2024

Durante la vigencia 2024, se recibieron por los canales virtuales de nuestra Institución.

| PQRS VIRTUALES VIGENCIA 2024 | | |
|------------------------------|------------|-------------|
| EPS O ENTIDAD | CANTIDAD | % |
| AIC | 28 | 14% |
| ASMETSALUD | 11 | 5% |
| FOMAG | 1 | 0% |
| NUEVA EPS | 24 | 12% |
| POLICIA | 2 | 1% |
| SALUD TOTAL | 14 | 7% |
| SANITAS | 81 | 40% |
| SUPERSALUD | 30 | 15% |
| VENTANILLA UNICA | 5 | 2% |
| PAGINA WEB | 6 | 3% |
| TOTAL | 202 | 100% |

Teniendo en cuenta lo anterior expuesto en el cuadro de datos evidenciamos que usuarios interpusieron pqrs por medio de la EPS AIC 28 para un porcentaje del 14%, asmetsalud registraron 11 para un porcentaje del 5%, la Nueva EPS radico 24 pqrs en un porcentaje del 12%, sanitas 81 pqrs con el 40%, el resto de EPS presentaron menos de 8%.

Por parte de la Supersalud se recibieron 30 pqrs en el cual se respondieron en los tiempos establecidos por la norma, Ventanilla única 5, por página web 6 se di respuesta tanto a las EPS y a las entidades como también a los usuarios, la mayoría de las quejas fueron por motivos de citas médicas, programación de cirugías.

LUISA FERNANDA CASTAÑEDA AGONZALEZ

Coordinadora Oficina SIAU