



## ACTA No. 001

### ANÁLISIS DE QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES PRIMER TRIMESTRE 2024

INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)  
CANAL TELEFÓNICO

A través de este canal el Hospital Departamental San Antonio de Pitalito presta la atención telefónica a la ciudadanía, con el objetivo de brindar información y orientación sobre temas relacionados con la atención que presta la institución.

A través del teléfono 8362500 extensión 5005 de atención al usuario se recibieron 20 llamadas en el PRIMER trimestre de 2024 y del teléfono celular 3112067662 se atendieron 98 para un total de 108, de las cuales, el 100% fueron contestadas de las cuales 31 no se les pudo dar respuesta inmediata debido a que las solicitudes son de información médica de pacientes y debieron ser remitidas al área respectiva.

Mes	Recibidas	Atendidas	No se pudo dar respuesta inmediata	Tiempo promedio atención (minutos)
ENERO	43	43	11	5
FEBRERO	21	21	8	5
MARZO	44	44	12	5
TOTAL	108	108	31	15

Fuente: Datos Oficina de Atención al usuario.

Dentro de los temas que motivaron las llamadas en el PRIMER trimestre 2024 se encuentran:

- ✓ Información sobre pacientes.
- ✓ Información como pedir una cita.

#### CANAL OFICINA ESCRITO

A través de la oficina de Atención al usuario se da información y orientación general relacionada con el Sistema General de Seguridad Social en Salud, servicio de prestados por el hospital y otros temas asociados al sistema de protección social, que aunque no son

FECHA:	Elaboración:	13/03/08	Vo. Bo. Comité de Calidad: Acta No. 007/08	Aprobación Gerente Resoluc. No. 119/08	Versión: 01	Hoja: 1 de 2
	Modificación:	Dd/mm/aa				



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

FT-AC-001

HOJA 1  
DE \_\_\_\_

competencia del hospital, de todas formas se direcciona las personas a las entidades correspondientes, comunicaciones escritas recibidas de forma personal en la oficina de atención al usuario en cualquiera de los servicios. Las comunicaciones recibidas a través de la oficina de atención al usuario del hospital departamental san Antonio de Pitalito son clasificadas como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) para el primer trimestre 2024 equivalen a un total de 47 quejas.

En promedio se recibieron 15 quejas mensuales, siendo enero el mes de mayor volumen de peticiones por este medio de presentación.

Estos son los resultados de dicha atención durante el primer trimestre de 2023:

MES	CANTIDAD ATENCIONES	RESPUESTAS PROMEDIO DIA HABIL
ENERO	21	13,4 días
FEBRERO	16	11 días
MARZO	10	9,7 días

Fuente: Datos Oficina de Atención al usuario.

Dentro de los temas que motivaron PQRS en el primer trimestre 2024 se encuentran:

- ✓ Demora en asignación de citas de tercer nivel de complejidad
- ✓ Falta humanización
- ✓ Mala atención en urgencias

#### CANAL BUZONES

Este es lo encontrado en los buzones ubicados en todos los servicios del hospital este canal corresponde a las comunicaciones recibidas a través de los buzones ubicados en los diferentes servicios de la institución como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) para el primer trimestre 2024 equivalen a un total de 49. En promedio se recibieron mensuales 4, siendo octubre el mes donde se presentaron PQRSF en los buzones de la institución.

MES	CANTIDAD ATENCIONES	RESPUESTAS PROMEDIO DIA HABIL
ENERO	21	6 días
FEBRERO	14	5,5 días
MARZO	14	5,3 días

Fuente: Datos Oficina de Atención al usuario.

Dentro de los temas que motivaron PQRS en el primer trimestre 2024 se encuentran:

<b>FECHA:</b>	<b>Elaboración:</b>	13/03/08	<b>Vo. Bo. Comité de Calidad:</b> Acta No. 007/08	<b>Aprobación Gerente</b> Resoluc. No. 119/08	<b>Versión:</b> 01	<b>Hoja:</b> 2 de 2
	<b>Modificación:</b>	Dd/mm/aa				



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

FT-AC-001

HOJA 1  
DE \_\_\_\_

- ✓ Deficiencia en la información
- ✓ Falta agilidad en la atención de urgencias
- ✓ Demora en facturación
- ✓ Demora en asignación de citas de tercer nivel

**CANAL VIRTUAL.**

Este canal corresponde a las comunicaciones recibidas a través de la página web de la institución como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) para el primer trimestre 2024 un total de 1 en el mes de enero y a través del correo [atencionalusuario@hospitalpitalito.gov.co](mailto:atencionalusuario@hospitalpitalito.gov.co) se radicaron 3, una en el mes de enero, una en el mes de febrero y una en el mes de marzo.

**RADICADOS EN LA RECEPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN.**

Este canal corresponde a las comunicaciones recibidas en la recepción general de la institución como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) para el primer trimestre 2024 un total de 1 en el mes de marzo.



**Silvia Castillo Velasco**  
Coordinador Atención al usuario

<b>FECHA:</b>	<b>Elaboración:</b>	13/03/08	<b>Vo. Bo. Comité de Calidad:</b> Acta No. 007/08	<b>Aprobación Gerente</b> Resoluc. No. 119/08	<b>Versión:</b> 01	<b>Hoja:</b> 3 de 2
	<b>Modificación:</b>	Dd/mm/aa				