



ACTA No. 002

ANÁLISIS DE QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES PRIMER TRIMESTRE 2022

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 188 de atención al usuario se recibieron 324 llamadas en el segundo trimestre de 2022, de las cuales se atendieron el 100% de las cuales a 73 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.

Mensualmente se recibieron en promedio 108 llamadas

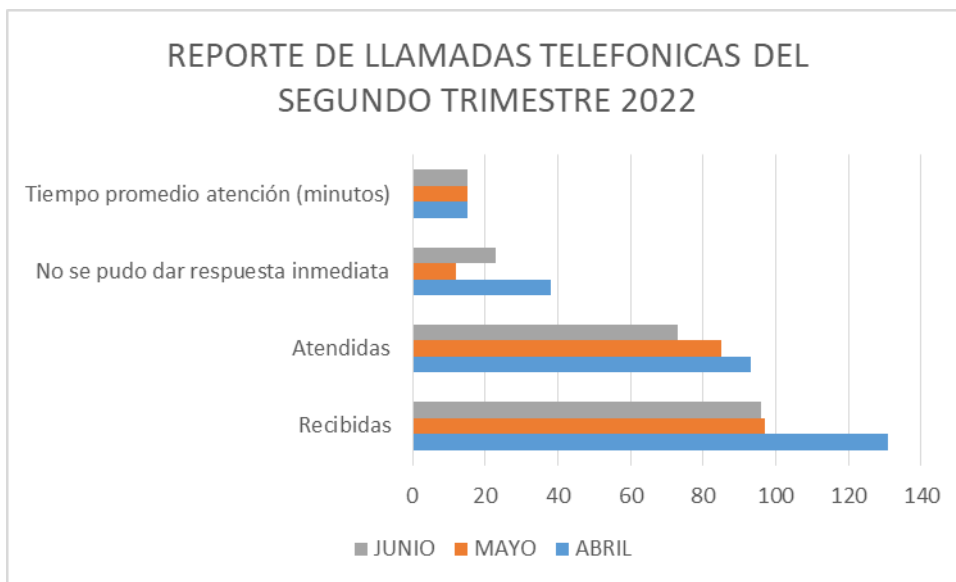
Mes	Recibidas	Atendidas	No se pudo dar respuesta inmediata	Tiempo promedio atención (minutos)
ABRIL	131	93	38	15
MAYO	97	85	12	15
JUNIO	96	73	23	15
TOTAL	324	251	73	45

Fuente: Datos Oficina de Atención al usuario.

Dentro de los temas que motivaron PQRS en el segundo trimestre 2022 se encuentran:

- ✓ Demora en asignación de citas de especialidades de tercer nivel de complejidad.
- ✓ Información sobre estado de salud de pacientes.
- ✓ Información de portafolio de servicios.
- ✓ Verificación de costos.
- ✓ Información sobre asignación de citas.

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				



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 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 segundo trimestre 2022 equivalen a un total de 15 quejas.

En promedio se recibieron 5 quejas mensuales, siendo mayo el mes de mayor volumen de peticiones por este medio de presentación.

Estos son los resultados de dicha atención durante el segundo trimestre de 2022:

MES	CANTIDAD ATENCIONES	RESPUESTAS PROMEDIO DIA HABIL
ABRIL	4	3,5 días
MAYO	9	7 días
JUNIO	2	10,5 días

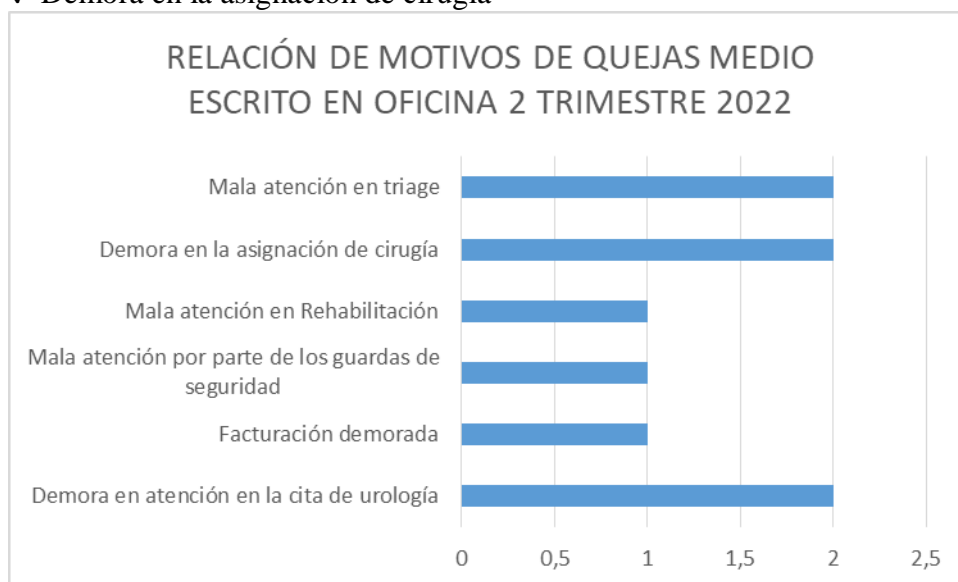
Fuente: Datos Oficina de Atención al usuario.

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



Dentro de los temas que motivaron PQRS en el segundo trimestre 2022 se encuentran:

- ✓ Demora en la atención en la cita de Urología
- ✓ Facturación demorada
- ✓ Mala atención por parte de los guardas de seguridad
- ✓ Mala atención en rehabilitación
- ✓ Demora en la asignación de cirugía



CANAL BUZONES

En los buzones ubicados en todos los servicios del hospital para el segundo trimestre 2022 no se recibieron PQRSF en los buzones de la institución.

CANAL VIRTUAL

Permite el enlace entre el ciudadano y el Hospital Departamental San Antonio de Pitalito a través de nuestra página web <https://hospitalpitalito.gov.co/>

A través de la página web Se recibieron 6 PQRS en el segundo trimestre de 2022, de las cuales se contestaron el 100% por la subgerencia a la que fue remitida

Mensualmente se recibieron en promedio 1 PQRS por este medio.

MES	CANTIDAD ATENCIONES	RESPUESTAS PROMEDIO DIA HABIL
ABRIL	0	
MAYO	2	10 días
JUNIO	4	11,25 días

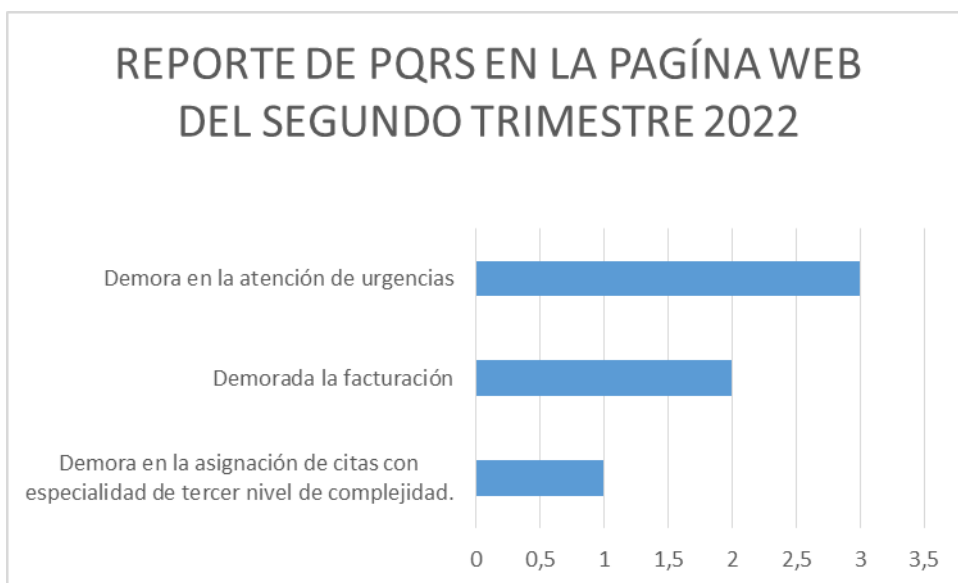
Fuente: Datos Oficina de Atención al usuario.

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



Dentro de los temas que motivaron PQRS en el segundo trimestre 2022 se encuentran:

- ✓ Demora en la asignación de citas con especialidad de tercer nivel de complejidad.
- ✓ Demorada la facturación
- ✓ Demora en la atención de urgencias



Silvia Castillo Velasco
Coordinador Atención al usuario

FECHA:	Elaboración:	13/03/08	Vo. Bo. Comité de Calidad: Acta No. 007/08	Aprobación Gerente Resoluc. No. 119/08	Versión: 01	Hoja: 4 de 2
	Modificación:	Dd/mm/aa				