



## ACTA No. 003

### ANÁLISIS DE QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES TERCER TRIMESTRE 2023

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 283 llamadas en el TERCER trimestre de 2023, de las cuales se atendieron 283 el 100% de las cuales a 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 99 llamadas

Mes	Recibidas	Atendidas	No se pudo dar respuesta inmediata	Tiempo promedio atención (minutos)
JULIO	63	63	3	15
AGOSTO	123	123	13	15
SEPTIEMBRE	97	97	7	15
TOTAL	283	283	23	45

Fuente: Datos Oficina de Atención al usuario.

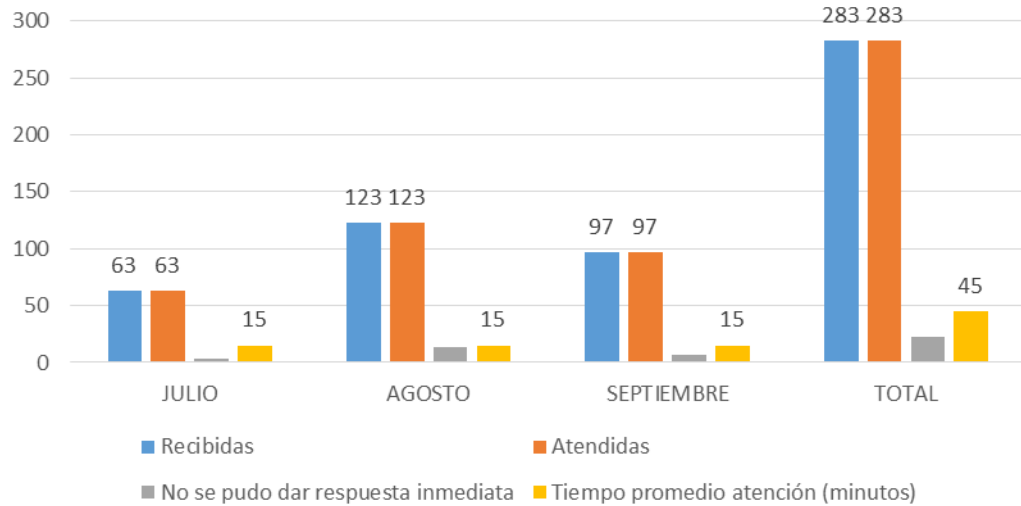
Dentro de los temas que motivaron las llamadas en el TERCER trimestre 2023 se encuentran:

- ✓ Demora en remisiones.
- ✓ Información sobre pacientes.
- ✓ Información sobre como pedir una cita.
- ✓ Verificación de costos.

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				



REPORTE DE LAS LLAMADAS TELEFONICAS DE TERCER  
TRIMESTRE 2023



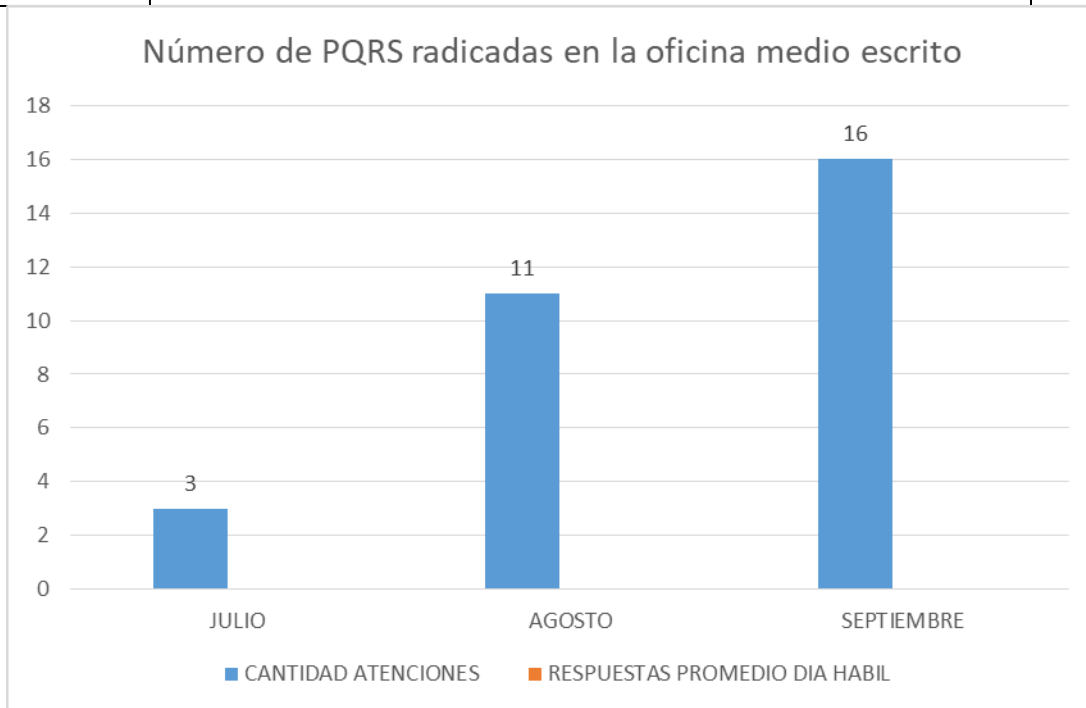
CANAL OFICINA ESCRITO

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 tercer trimestre 2023 equivalen a un total de quejas 30 quejas escritas

MES	CANTIDAD ATENCIONES	RESPUESTAS PROMEDIO DIA HABIL
JULIO	3	12días
AGOSTO	11	10 días
SEPTIEMBRE	16	10,4 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				



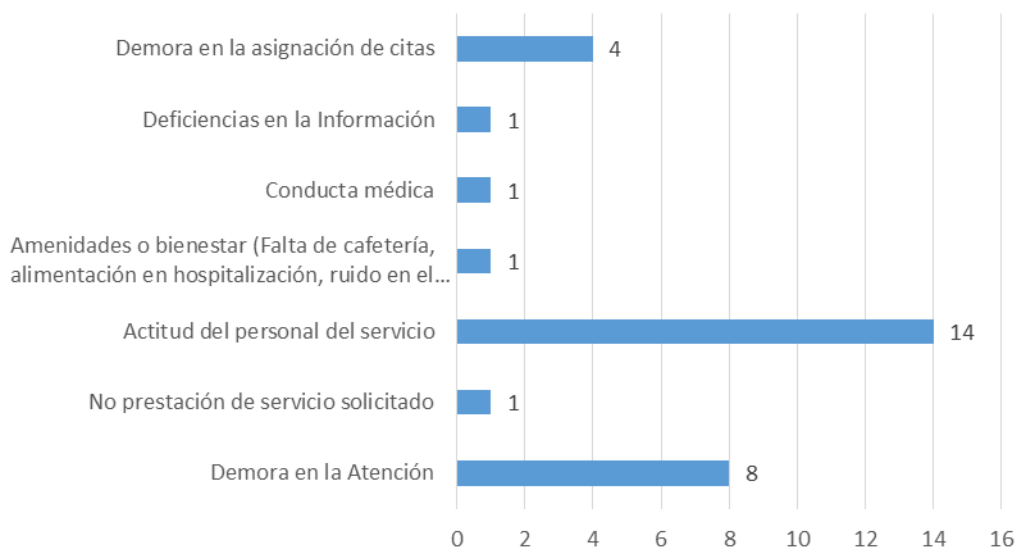
Dentro de los temas que motivaron PQRS en el segundo trimestre 2023 se encuentran:

- ✓ Demora en asignación de citas de tercer nivel de complejidad Otorrinolaringología y Neurocirugía
- ✓ Aptitud del personal de servicio.

<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				



### FRECUENCIA DE MOTIVOS PARA PRESENTAR PQRS



### 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 tercer trimestre 2023 equivalen a un total de 5 En promedio se recibieron 1,6 mensuales, siendo octubre el mes donde se presentaron PQRSF en los buzones de la institución.

MES	CANTIDAD ATENCIONES	RESPUESTAS PROMEDIO DIA HABIL
JULIO	2	6 días
AGOSTO	1	21 días
SEPTIEMBRE	5	15 días

Fuente: Datos Oficina de Atención al usuario.

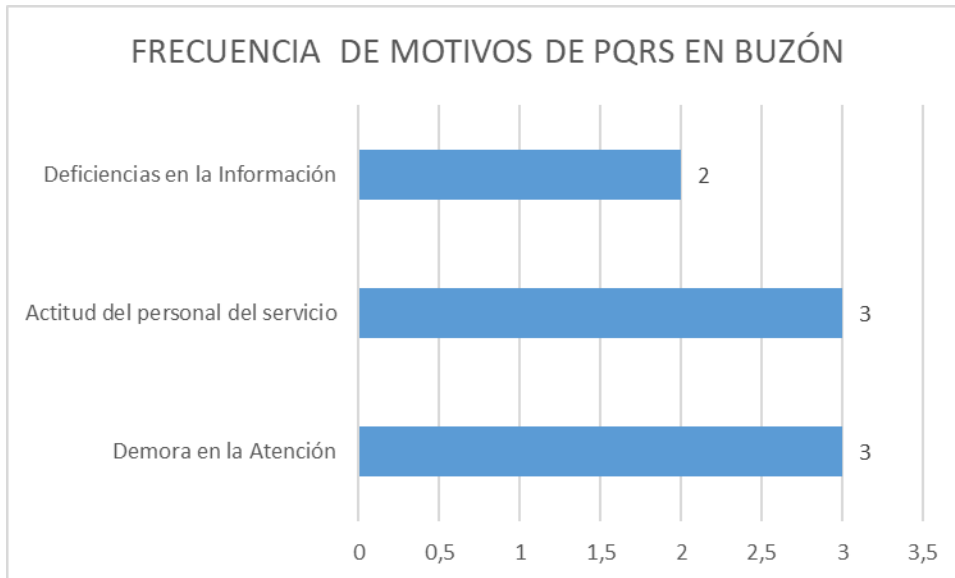
Dentro de los temas que motivaron PQRS en el TERCER trimestre 2023 se encuentran:

- ✓ Demora en la atención
- ✓ Actitud del personal de servicio

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				



✓ Deficiencias en la información



Fuente: Datos Oficina de Atención al usuario.

### 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 5 PQRS en el segundo trimestre de 2023, de las cuales se contestaron el 100% por la subgerencia a la que fue remitida

MES	CANTIDAD ATENCIONES	RESPUESTAS PROMEDIO DIA HABIL
JULIO	0	0 días
AGOSTO	1	18 días
SEPTIEMBRE	4	4,25 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: 5 de 2
	Modificación:	Dd/mm/aa				

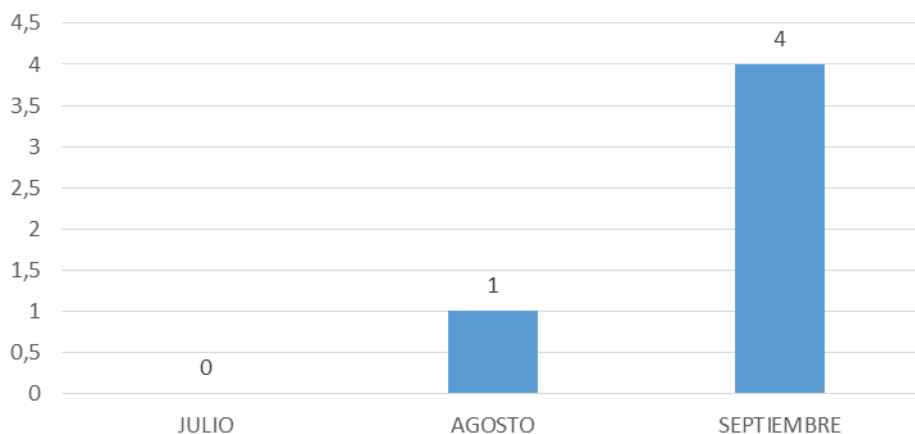


**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL DEPARTAMENTAL "SAN ANTONIO"  
PITALITO HUILA  
NIT.: 891.180.134-2**

FT-AC-001

HOJA 1  
DE \_\_\_\_

Frecuencia de motivos para presentar pqrs en línea



Fuente: Datos Oficina de Atención al usuario.

Dentro de los temas que motivaron PQRS en el tercer trimestre 2023 se encuentran:

- ✓ Demora en la asignación de citas
- ✓ Actitud del personal de servicio
- ✓ No prestación del servicio solicitado.

**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> 6 de 2
	<b>Modificación:</b>	Dd/mm/aa				