



ACTA No. 004

ANÁLISIS DE QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES CUARTO 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 229 llamadas en el cuarto trimestre de 2023, de las cuales se atendieron 300 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)
OCTUBRE	81	81	10	15
NOVIEMBRE	91	91	20	15
DICIEMBRE	128	128	28	15
TOTAL	300	300	58	45

Fuente: Datos Oficina de Atención al usuario.

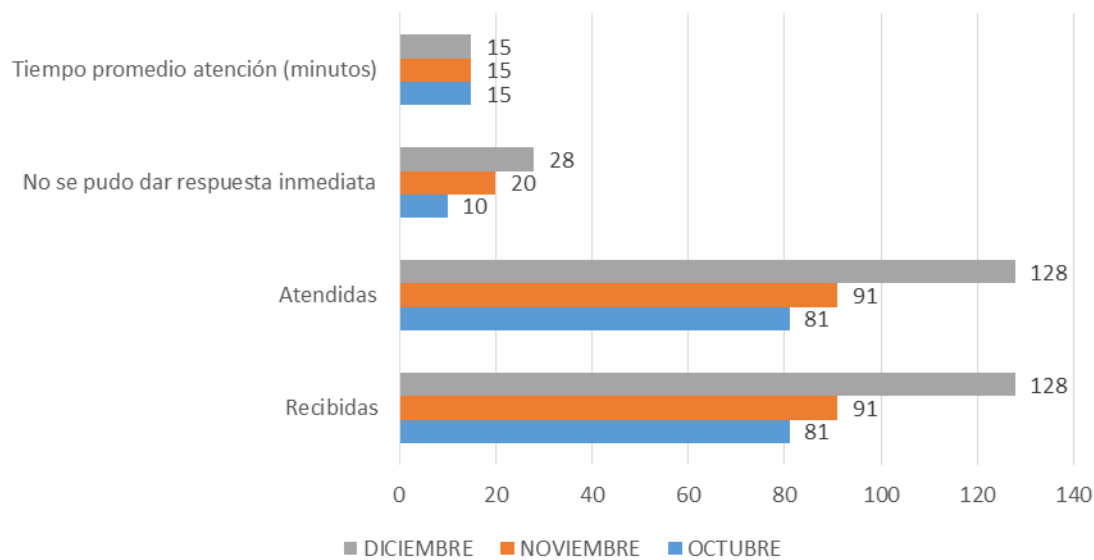
Dentro de los temas que motivaron las llamadas en el CUARTO trimestre 2023 se encuentran:

- ✓ 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 CUARTO TRIMESTRE 2023



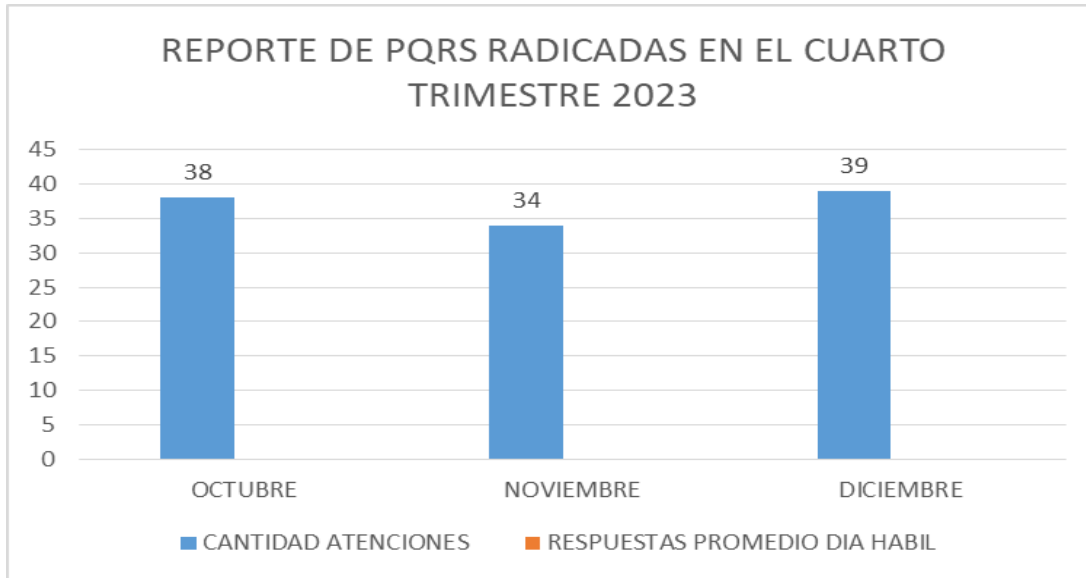
CANAL OFICINA ESCRITO

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 CUARTO trimestre 2023 equivalen a un total de quejas 48 quejas escritas

MES	CANTIDAD ATENCIONES	RESPUESTAS PROMEDIO DIA HABIL
OCTUBRE	17	16,55 días
NOVIEMBRE	18	12,20 días
DICIEMBRE	14	19,87 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				

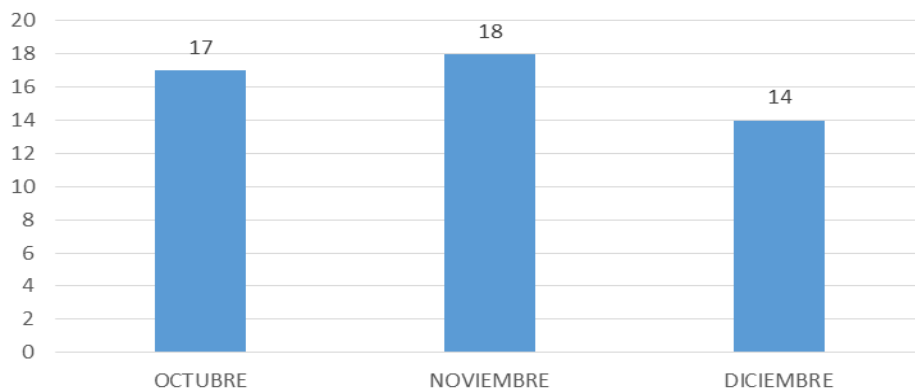


Dentro de los temas que motivaron PQRS en el cuarto trimestre 2023 se encuentran:

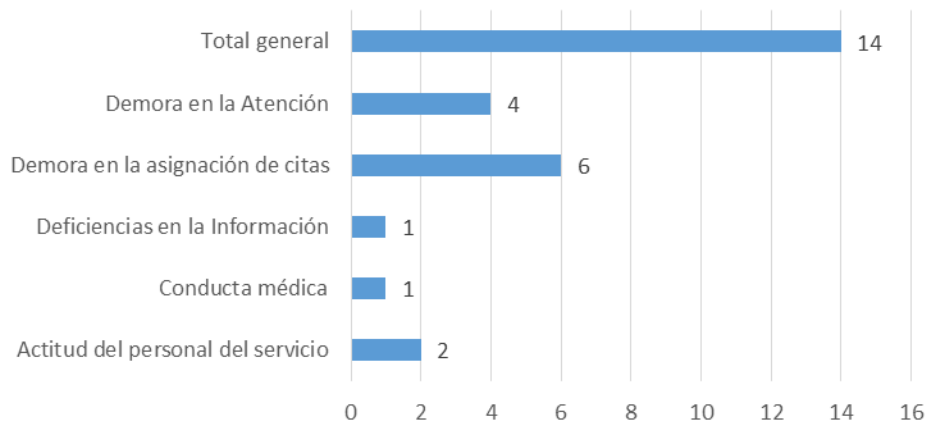
MOTIVO	FRECUENCIA
Actitud del personal del servicio	2
Conducta médica	1
Deficiencias en la Información	1
Demora en la asignación de citas	6
Demora en la Atención	4
Total general	14



**FRECUENCIA DE PQRS ESCRITAS RADICADAS EN
LA OFICINA CUARTO TRIMESTRE 2023**



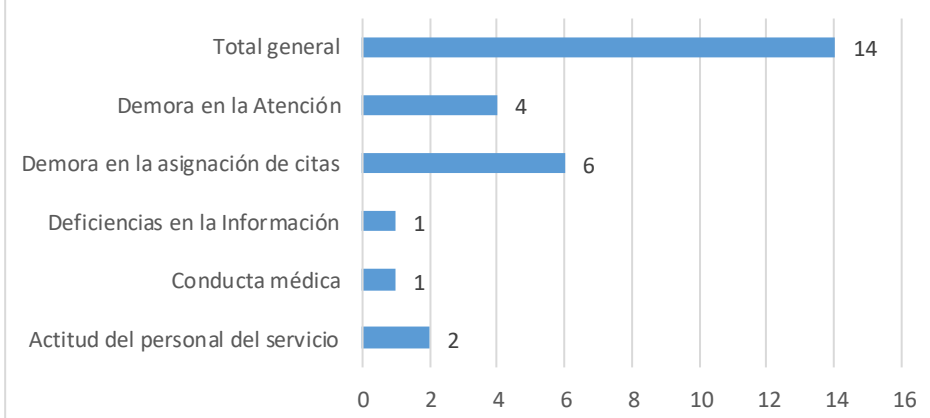
**MOTIVOS POR LOS QUE SE PRESENTAN PQRS
CUARTO TRIMESTRE 2023**



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



MOTIVOS POR LOS QUE SE PRESENTAN PQRS
CUARTO TRINESTRE 2023



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 cuarto trimestre 2023 equivalen a un total de 40 PQRS .

MES	CANTIDAD ATENCIONES	RESPUESTAS PROMEDIO DIA HABIL
OCTUBRE	15	17,73días
NOVIEMBRE	10	9,7 días
DICIEMBRE	15	21,6 días

Fuente: Datos Oficina de Atención al usuario.

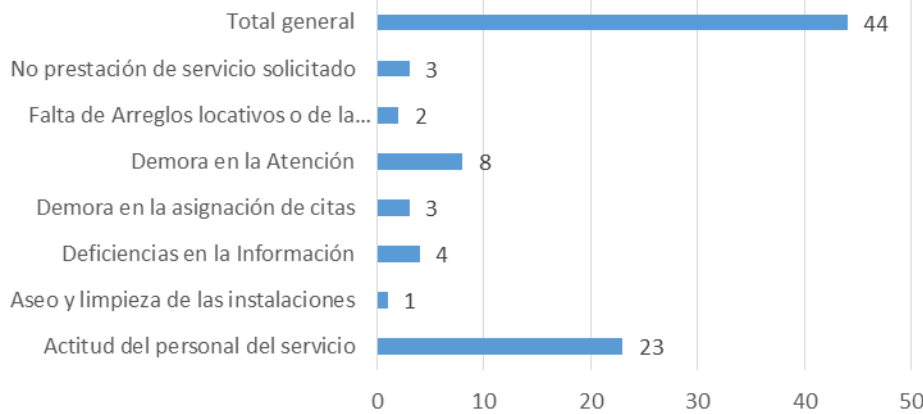
Dentro de los temas que motivaron PQRS en el cuarto trimestre 2023 se encuentran:

MOTIVOS	FRECUENCIA
Actitud del personal del servicio	23
Aseo y limpieza de las instalaciones	1
Deficiencias en la Información	4
Demora en la asignación de citas	3
Demora en la Atención	8
Falta de Arreglos locativos o de la Infraestructura	2
No prestación de servicio solicitado	3
Total general	44

FECHA:	Elaboración:	13/03/08	Vo. Bo. Comité de Calidad:	Aprobación Gerente	Versión:	Hoja:
	Modificación:	Dd/mm/aa				



**FRECUENCIA DE MOTIVOS DE PQRS RADICADAS
EN BUZÓN CUARTO TRIMESTRE 2023**



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 17 PQRS en el cuarto trimestre de 2023.

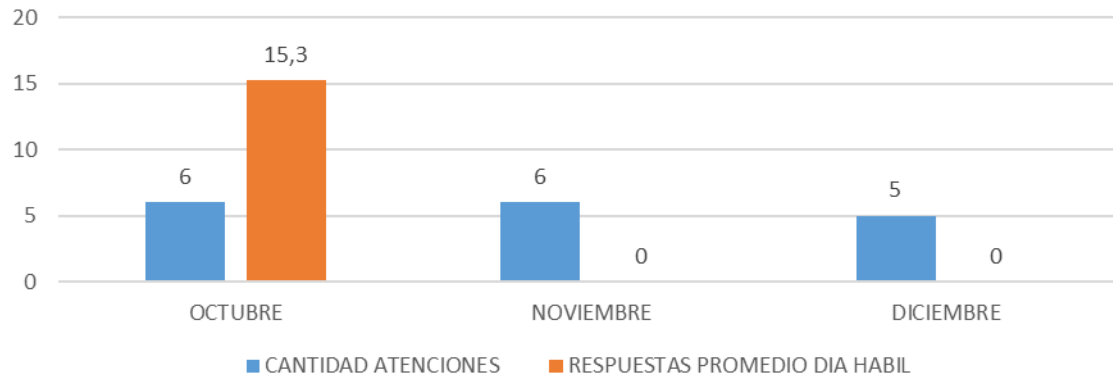
MES	CANTIDAD ATENCIONES	RESPUESTAS PROMEDIO DIA HABIL
OCTUBRE	6	15,3
NOVIEMBRE	6	7,1 días
DICIEMBRE	5	18 días

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: 6 de 2
	Modificación:	Dd/mm/aa				



Días promedio de respuestas a las PQRS radicadas en línea
cuarto trimestre 2023



Fuente: Datos Oficina de Atención al usuario.

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

- ✓ Demora en la asignación de la cita de
- ✓ Mala actitud del médico general

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: 7 de 2
	Modificación:	Dd/mm/aa				