



ACTA No. 004

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 195 llamadas en el cuarto trimestre de 2022, de las cuales se atendieron 196 el 100% de las cuales a 165 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	72	72	40	15
NOVIEMBRE	77	77	27	15
DICIEMBRE	46	46	20	15
TOTAL	195	195	87	45

Fuente: Datos Oficina de Atención al usuario.

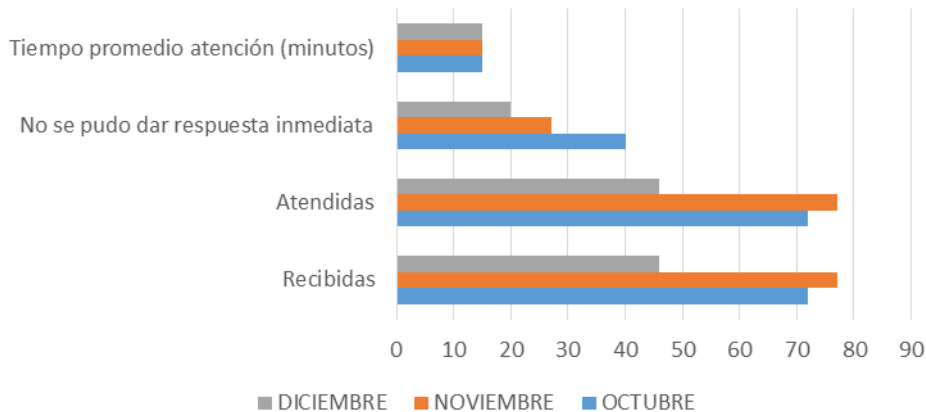
Dentro de los temas que motivaron PQRS en el cuarto trimestre 2022 se encuentran:

- ✓ Demora en asignación de citas de tercer nivel de complejidad.
- ✓ Información sobre pacientes
- ✓ Verificación de citas
- ✓ 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 LLAMADAS TELEFONICAS DEL CUARTO TRIMESTRE 2022



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 2022 equivalen a un total de 18 quejas.

En promedio se recibieron 6 quejas mensuales, siendo noviembre el mes de mayor volumen de peticiones por este medio de presentación.

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

MES	CANTIDAD ATENCIONES	RESPUESTAS PROMEDIO DIA HABIL
OCTUBRE	4	4,75 días
NOVIEMBRE	12	6,3 días
DICIEMBRE	2	4,5 días

Fuente: Datos Oficina de Atención al usuario.

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

- ✓ Demora en asignación de citas de tercer nivel de complejidad
- ✓ Falta humanización
- ✓ Mala atención por parte ecografía

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				



RELACIÓN DE MOTIVOS DE QUEJAS MEDIO ESCRITO EN OFICINA 4 TRIMESTRE 2022



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 2022 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
OCTUBRE	4	5,25 días
NOVIEMBRE	1	3 días
DICIEMBRE	0	

Fuente: Datos Oficina de Atención al usuario.

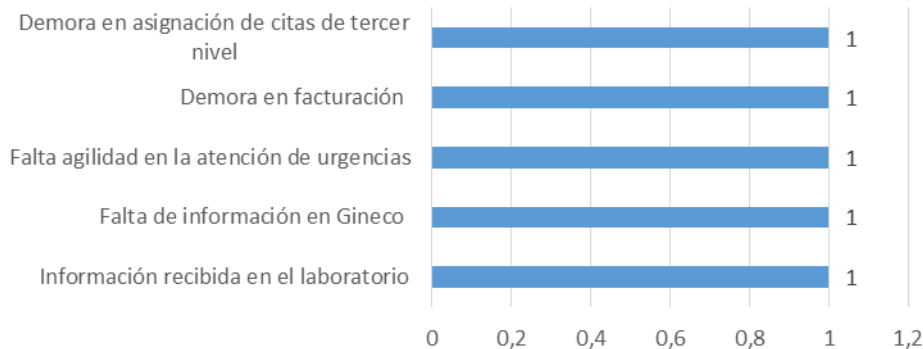
Dentro de los temas que motivaron PQRS en el cuarto trimestre 2022 se encuentran:

- ✓ Información recibida en el laboratorio
- ✓ Falta de información en Gineco
- ✓ Falta agilidad en la atención de urgencias
- ✓ Demora en facturación
- ✓ Demora en asignación de citas de tercer nivel

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				



REPORTE DE PQRS EN LOS BUZONES DEL CUARTO TRIMESTRE 2022



Fuente: Datos Oficina de Atención al usuario.

CANAL VIRTUAL

A través de la página web no se recibieron PQRS en el cuarto trimestre de 2022

Fuente: Datos Oficina de Atención al usuario.



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				