



ACTA No. 002

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 105 llamadas en el SEGUNDO trimestre de 2024 y del teléfono celular 3112067662 se atendieron 42 para un total de 147, de las cuales, el 100% fueron contestadas de las cuales 21 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)
ABRIL	42	42	9	5
MAYO	53	53	7	5
JUNIO	52	52	5	5
TOTAL	147	147	21	15

Fuente: Datos Oficina de Atención al usuario.

Dentro de los temas que motivaron las llamadas en el SEGUNDO 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 segundo trimestre 2024 equivalen a un total de 47 quejas.

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

Estos son los resultados de dicha atención durante el segundo trimestre de 2024:

MES	CANTIDAD ATENCIÓNES	RESPUESTAS PROMEDIO DIA HABIL
ABRIL	26	12,8 días
MAYO	8	14,7 días
JUNIO	13	12,6 días

Fuente: Datos Oficina de Atención al usuario.

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

- ✓ Demora en asignación de citas de tercer nivel de complejidad
- ✓ Actitud del personal del servicio
- ✓ Conducta medica

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 segundo trimestre 2024 equivalen a un total de 34. En promedio se recibieron mensuales 11,33 siendo abril y mayo los meses donde se presentaron PQRSF en los buzones de la institución.

MES	CANTIDAD ATENCIÓNES	RESPUESTAS PROMEDIO DIA HABIL
ABRIL	12	15 días
MAYO	12	17,33 días
JUNIO	10	11 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				



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

FT-AC-001

HOJA 1
DE ____

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

- ✓ Actitud del personal del servicio
- ✓ Demora en la Atención

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 segundo trimestre 2024 un total de 1 en el mes de abril y a través del correo atencioalusuario@hospitalpitalito.gov.co se radicaron , 2 en el mes de mayo.

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 segundo trimestre 2024 un total de 1 en el mes de junio.


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: 3 de 2
	Modificación:	Dd/mm/aa				