



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

FT-AC-001

HOJA 1  
DE \_\_\_\_

**ACTA No. 004**

**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 117 llamadas en el cuarto trimestre de 2024 y del teléfono celular 3112067662 se atendieron 36 para un total de 153, de las cuales, el 100% fueron contestadas de las cuales 83 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)
OCTUBRE	55	55	28	5
NOVIEMBRE	38	38	31	5
DICIEMBRE	60	60	24	5
<b>TOTAL</b>	<b>153</b>	<b>153</b>	<b>83</b>	<b>15</b>

Fuente: Datos Oficina de Atención al usuario.

Dentro de los temas que motivaron las llamadas en el CUARTO trimestre 2024 se encuentran:

- ✓ Información sobre pacientes.
- ✓ Información como pedir una cita.
- ✓ Confirmar citas

**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

<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> <b>01</b>	<b>Hoja:</b> <b>1 de 2</b>
	<b>Modificación:</b>	Dd/mm/aa				



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

FT-AC-001

HOJA 1  
DE \_\_\_\_

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 2024 equivalen a un total de 40 quejas.

En promedio se recibieron 13 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 2024:

MES	CANTIDAD ATENCIÓNES	RESPUESTAS PROMEDIO DIA HABIL
OCTUBRE	14	10 días
NOVIEMBRE	19	17 días
DICIEMBRE	7	5 días

Fuente: Datos Oficina de Atención al usuario.

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

- ✓ Demora en la atención
- ✓ Actitud del personal del servicio
- ✓ Demora en la asignación de citas de especialidades de tercer nivel de complejidad

#### 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 2024 equivalen a un total de 35. En promedio se recibieron mensuales 11 siendo octubre y noviembre los meses donde se presentaron PQRSF en los buzones de la institución.

MES	CANTIDAD ATENCIÓNES	RESPUESTAS PROMEDIO DIA HABIL
OCTUBRE	13	9 días
NOVIEMBRE	9	16 días
DICIEMBRE	13	7 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 cuarto trimestre 2024 se encuentran:

- ✓ Actitud del personal del servicio
- ✓ Demora en la Atención
- ✓ Demora en la asignación de citas de especialidades de tercer nivel de complejidad

**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 cuarto trimestre 2024 un total de 1 en el mes de octubre.

**TELEFONICA**

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 cuarto trimestre 2024 no se presentaron.



**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> <b>01</b>	<b>Hoja:</b> <b>3 de 2</b>
	<b>Modificación:</b>	Dd/mm/aa				