

ACTA No. 001

ANÁLISIS DE QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES PRIMER TRIMESTRE 2025

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 10 llamadas en el PRIMER trimestre de 2025 y del teléfono celular 3112067662 se atendieron 110 para un total de 120, de las cuales, el 100% fueron contestadas de las cuales 51 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)
ENERO	51	51	21	5
FEBRERO	38	38	9	5
MARZO	31	31	21	5
TOTAL	120	120	51	15

Fuente: Datos Oficina de Atención al usuario.

Dentro de los temas que motivaron las llamadas en el PRIMER trimestre 2025 se encuentran:

- ✓ Información sobre pacientes.
- ✓ Solicitar 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 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 primer trimestre 2025 equivalen a un total de 34 quejas.

En promedio se recibieron 11,5 quejas mensuales, siendo marzo el mes de mayor volumen de peticiones por este medio de presentación.

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

MES	CANTIDAD ATENCIONES	RESPUESTAS PROMEDIO DIA HABIL
ENERO	13	4,7 días
FEBRERO	6	8,3 días
MARZO	15	6,9 días

Fuente: Datos Oficina de Atención al usuario.

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

- ✓ Demora en asignación de citas de tercer nivel de complejidad
- ✓ Falta humanización
- ✓ Mala atención en urgencias

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 primer trimestre 2025 equivalen a un total de 49. En promedio se recibieron mensuales 4, siendo octubre el mes donde se presentaron PQRSF en los buzones de la institución.

MES	CANTIDAD ATENCIONES	RESPUESTAS PROMEDIO DIA HABIL
ENERO	13	3,5 días
FEBRERO	12	5,6 días
MARZO	24	5,3 días

Fuente: Datos Oficina de Atención al usuario.

Dentro de los temas que motivaron PQRS en el primer trimestre 2025 se encuentran:

- ✓ Deficiencia en la información
- ✓ Demora para llamar a la cita
- ✓ Demora en facturación
- ✓ Demora en asignación de citas de tercer nivel





ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL
SAN ANTONIO DE PITALITO

Un Hospital
al servicio de
la vida 

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 primer trimestre 2025 un total de 3; 2 en febrero y 1 en marzo y a través del correo atencionalusuario@hospitalpitalito.gov.co se radicaron 3, una en el mes de febrero y una en el mes de marzo.

RADICADO TELEFONICAMENTE

Este canal corresponde a las comunicaciones recibidas en el teléfono 8362500 extensión 5005 para el primer trimestre 2025 un total de 1 en el mes de febrero.

RADICADO DE FORMA VERBAL.

En la oficina de atención al usuario de forma verbal se recibió una queja en el mes de febrero.

Silvia Castillo Velasco
Coordinador Atención al usuario

