



## ACTA No. 001

### ANÁLISIS DE QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES PRIMER TRIMESTRE 2026

En el Hospital Departamental San Antonio de Pitalito trabajamos cada día para escuchar a nuestros usuarios y mejorar continuamente la calidad de los servicios que ofrecemos.

Durante el primer trimestre de 2026, la Oficina de Atención al Usuario gestionó las diferentes solicitudes presentadas por la comunidad a través de los canales telefónico, presencial, buzones institucionales y medios virtuales, garantizando respuestas oportunas y el acompañamiento necesario para resolver las inquietudes de los ciudadanos.

#### INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) CANAL TELEFÓNICO

A través de la línea de atención institucional celular 3112066762 se recibieron y atendieron 50 llamadas, de las cuales, el 100% fueron contestadas brindando orientación sobre asignación de citas, procedimientos y servicios de salud. Todas las llamadas fueron atendidas oportunamente y direccionadas a las áreas competentes cuando fue necesario. Se tiene estipulado un tiempo promedio de 5 minutos por llamada para dar una explicación amplia sobre nuestros servicios y prestar una atención clara y de calidad.

Mes	Recibidas	Atendidas	No se pudo dar respuesta inmediata	Tiempo promedio atención (minutos)
ENERO	22	22	22	5
FEBRERO	11	11	11	5
MARZO	17	17	17	5
TOTAL	50	50	50	15

Fuente: Datos Oficina de Atención al usuario.

Dentro de los temas que motivaron las llamadas en el PRIMER trimestre 2026 se encuentran:

- ✓ Información sobre asignación de citas
- ✓ Información sobre procedimientos.



### 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 2026 equivalen a un total de 33 quejas.

En promedio se recibieron 11 quejas mensuales, siendo febrero el mes de mayor volumen de peticiones por este medio de presentación. El tiempo promedio de respuesta se mantuvo dentro de los términos establecidos por la normatividad vigente.

Estos son los resultados de dicha atención durante el primer trimestre de 2026:

MES	CANTIDAD ATENCIONES	RESPUESTAS PROMEDIO DIA HABIL
ENERO	11	3,4 días
FEBRERO	19	1,8 días
MARZO	11	6 días

Fuente: Datos Oficina de Atención al usuario.

Dentro de los temas que motivaron PQRS en el primer trimestre 2026 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 2026 equivalen a un total de 48. En promedio se recibieron mensuales 16, siendo febrero el mes donde se presentaron PQRSF en los buzones de la institución. Facilitando la participación ciudadana y la identificación de oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.

MES	CANTIDAD ATENCIONES	RESPUESTAS PROMEDIO DIA HABIL
ENERO	11	2,1 días
FEBRERO	25	3 días
MARZO	12	4,1 días

Fuente: Datos Oficina de Atención al usuario.



Dentro de los temas que motivaron PQRS en el primer trimestre 2026 se encuentran:

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

#### 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 2026 un total de 4 en el mes de enero todas relacionadas con asignación de citas del tercer nivel de complejidad, el tiempo promedio de respuesta fue de 4,8 días, a través del correo [atencionalusuario@hospitalpitalito.gov.co](mailto:atencionalusuario@hospitalpitalito.gov.co) se radicaron 4 en el mes de enero con un tiempo promedio de 3 días en la emisión y entrega de la respuesta.

#### RADICADO DE FORMA VERBAL.

En la oficina de atención al usuario de forma verbal no se recibieron en este periodo.

**Silvia Castillo Velasco**  
Coordinador Atención al usuario

