



ACTA No. 002

ANÁLISIS DE QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES SEGUNDO TRIMESTRE 2023

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 229 llamadas en el SEGUNDO trimestre de 2023, de las cuales se atendieron 329 el 100% de las cuales a 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

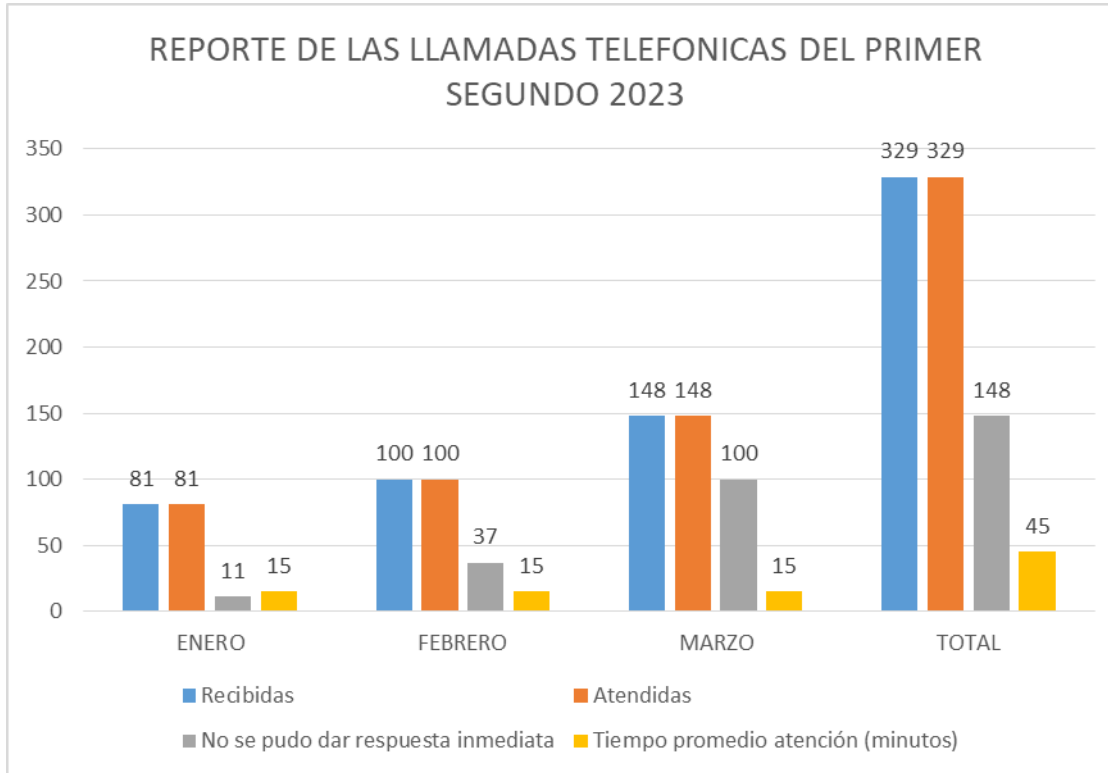
Mes	Recibidas	Atendidas	No se pudo dar respuesta inmediata	Tiempo promedio atención (minutos)
ENERO	81	81	11	15
FEBRERO	100	100	37	15
MARZO	148	148	100	15
TOTAL	329	329	148	45

Fuente: Datos Oficina de Atención al usuario.

Dentro de los temas que motivaron las llamadas en el SEGUNDO trimestre 2023 se encuentran:

- ✓ Demora en remisiones.
- ✓ Información sobre pacientes.
- ✓ Información sobre como pedir una cita.
- ✓ 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				



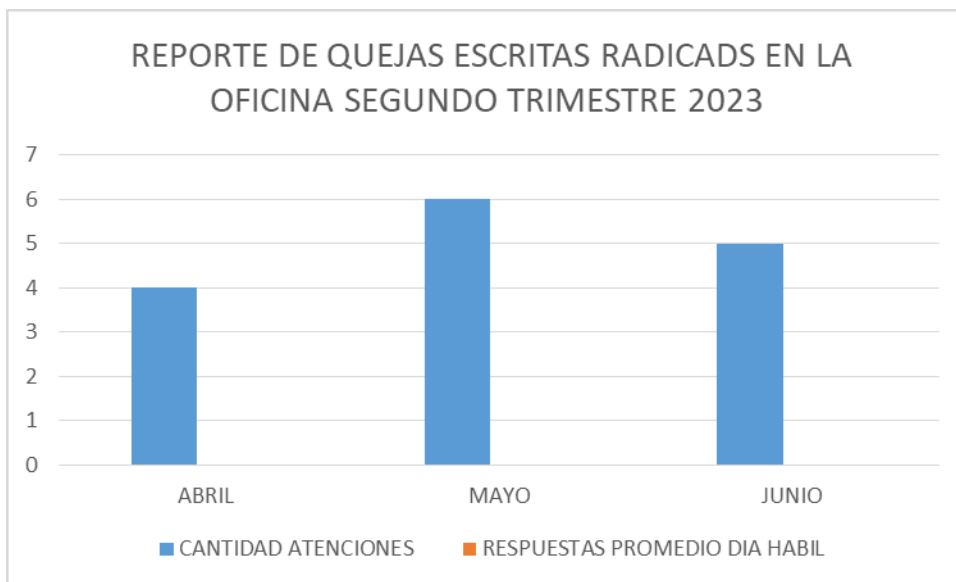
CANAL OFICINA ESCRITO

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 segundo trimestre 2023 equivalen a un total de quejas 15 quejas escritas

MES	CANTIDAD ATENCIONES	RESPUESTAS PROMEDIO DIA HABIL
ABRIL	4	12,5 días
MAYO	6	6,6 días
JUNIO	5	6,8 días

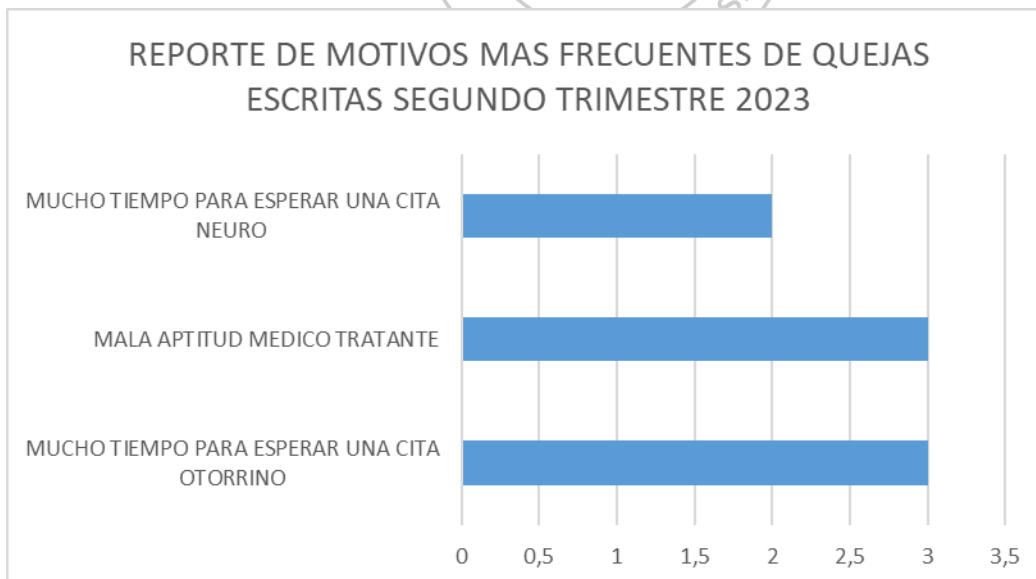
Fuente: Datos Oficina de Atención al usuario.

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				



Dentro de los temas que motivaron PQRS en el segundo trimestre 2023 se encuentran:

- ✓ Demora en asignación de citas de tercer nivel de complejidad Otorrinolaringología y Neurocirugía
- ✓ Mala aptitud del médico tratante



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				



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.

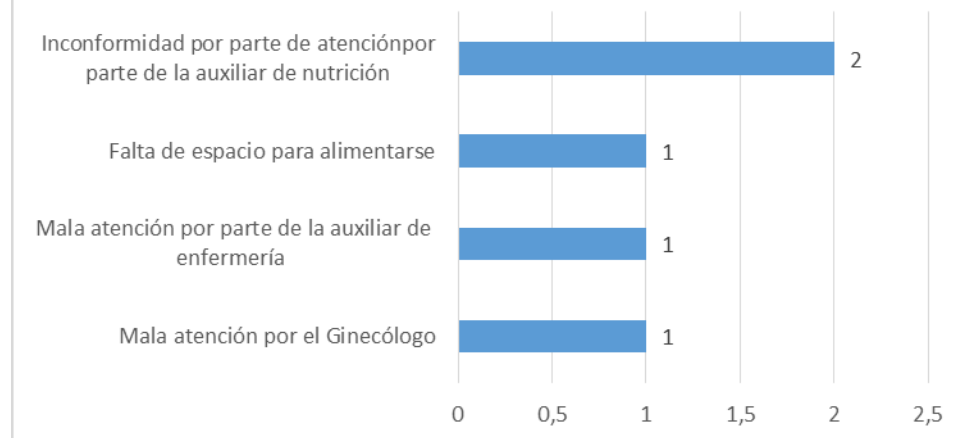
MES	CANTIDAD ATENCIONES	RESPUESTAS PROMEDIO DIA HABIL
ABRIL	1	6 días
MAYO	1	7 días
JUNIO	3	11,6 días

Fuente: Datos Oficina de Atención al usuario.

Dentro de los temas que motivaron PQRS en el SEGUNDO trimestre 2023 se encuentran:

- ✓ Mala atención por el Ginecólogo
- ✓ Mala atención por parte de la auxiliar de enfermería
- ✓ Falta de espacio para alimentarse
- ✓ Inconformidad por parte de atención recibida por la auxiliar de nutrición

REPORTE DE MOTIVOS DE QUEJAS RADICADAS EN LOS BUZONES SEGUNDO TRIMESTRE 2023



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: 4 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 ____

CANAL VIRTUAL

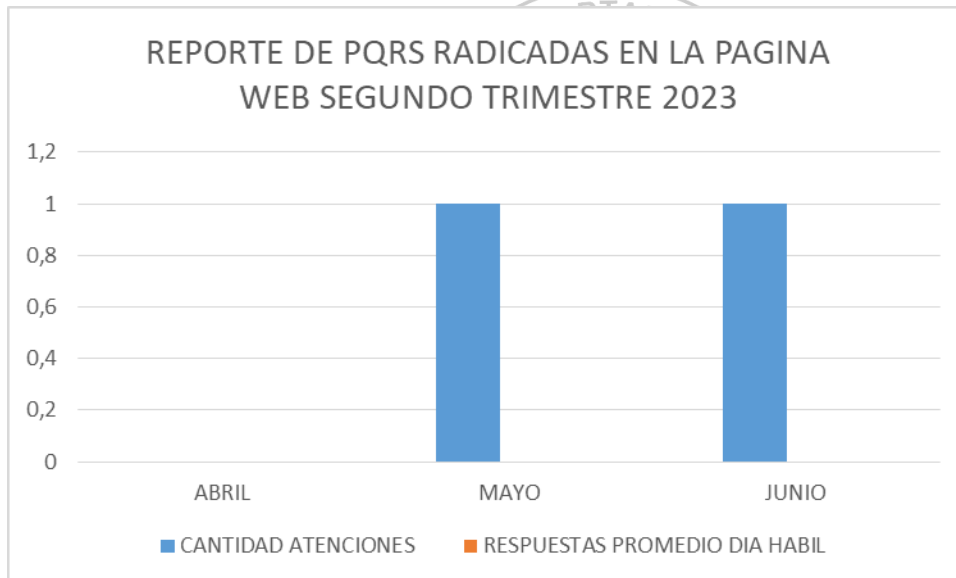
Permite el enlace entre el ciudadano y el Hospital Departamental San Antonio de Pitalito a través de nuestra página web <https://hospitalpitalito.gov.co/>

A través de la página web se recibieron 2 PQRS en el segundo trimestre de 2023, de las cuales se contestaron el 100% por la subgerencia a la que fue remitida

Mensualmente se recibieron en promedio 0,66 PQRS por este medio.

MES	CANTIDAD ATENCIONES	RESPUESTAS PROMEDIO DÍA HABIL
ABRIL	0	
MAYO	1	6 días
JUNIO	1	5 días

Fuente: Datos Oficina de Atención al usuario.



Fuente: Datos Oficina de Atención al usuario.

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

- ✓ Demora en la asignación de la cita de Oftalmología
- ✓ Mala aptitud del médico general

FECHA:	Elaboración:	13/03/08	Vo. Bo. Comité de Calidad: Acta No. 007/08	Aprobación Gerente Resoluc. No. 119/08	Versión: 01	Hoja: 5 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 ____

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: 6 de 2
	Modificación:	Dd/mm/aa				