



## ACTA No. 001

### ANÁLISIS DE QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES PRIMER TRIMESTRE 2022

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 296 llamadas en el primer trimestre de 2022, de las cuales se atendieron 296 el 100% de las cuales a 165 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	72	72	32	15
FEBRERO	101	101	62	15
MARZO	123	123	71	15
TOTAL	296	296	165	45

Fuente: Datos Oficina de Atención al usuario.

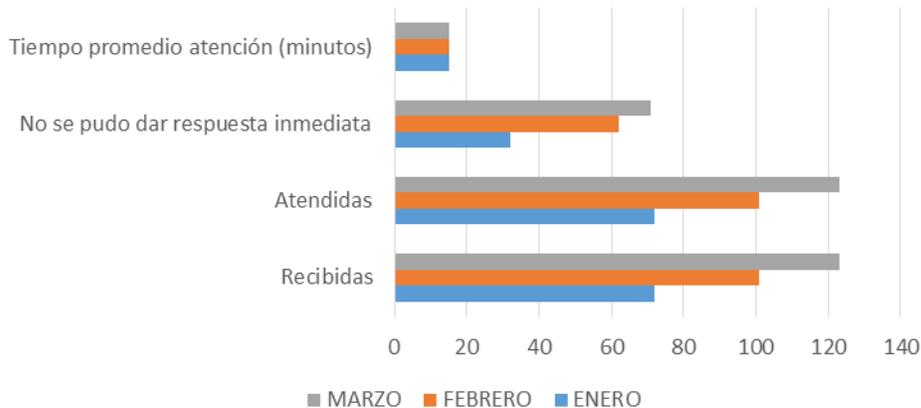
Dentro de los temas que motivaron PQRS en el primer trimestre 2022 se encuentran:

- ✓ Demora en asignación de citas de Neuro cirugía y Otorrino
- ✓ Información sobre pacientes
- ✓ Verificación de citas
- ✓ 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				



### REPORTE DE LLAMADAS TELEFONICAS DEL PRIMER TRIMESTRE 2022



#### 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 2022 equivalen a un total de 19 quejas.

En promedio se recibieron 6 quejas mensuales, siendo febrero 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	4	10,5 días
FEBRERO	8	9,75 días
MARZO	7	9,57 días

Fuente: Datos Oficina de Atención al usuario.

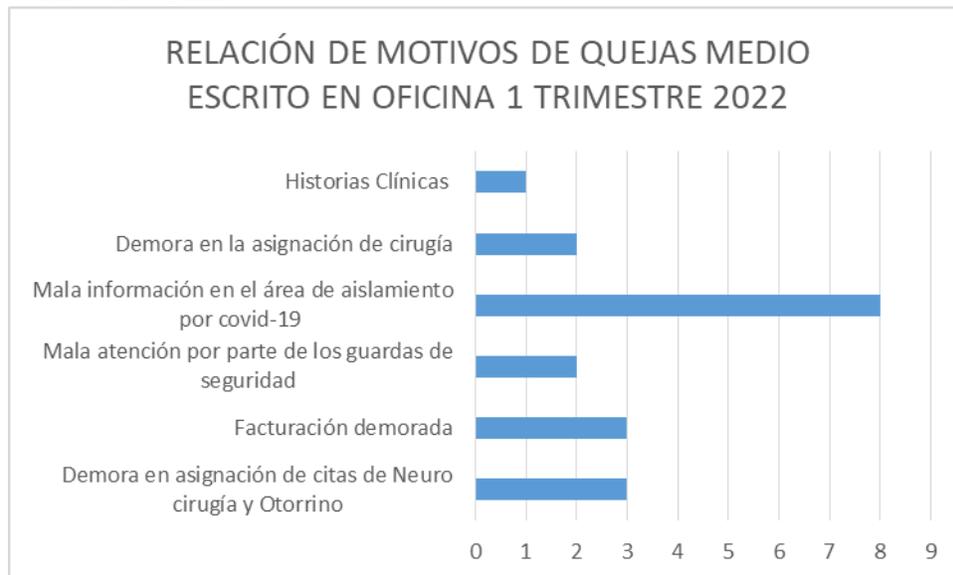
Dentro de los temas que motivaron PQRS en el primer trimestre 2022 se encuentran:

- ✓ Demora en asignación de citas de Neuro cirugía y Otorrino
- ✓ Facturación demorada
- ✓ Mala atención por parte de los guardas de seguridad

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				



- ✓ Mala información en el área de aislamiento por covid-19
- ✓ Demora en la asignación de cirugía
- ✓ Historias Clínicas



### 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 2022 equivalen a un total de 14 de peticiones. En promedio se recibieron 4,6 mensuales, siendo febrero el mes donde se presentaron PQRSF en los buzones de la institución.

MES	CANTIDAD ATENCIONES	RESPUESTAS PROMEDIO DIA HABIL
ENERO	7	7,8 días
FEBRERO	0	
MARZO	7	9,2 días

Fuente: Datos Oficina de Atención al usuario.

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

- ✓ Falta trato humanizado
- ✓ Facturación demorada
- ✓ Falta agilidad en la atención de urgencias

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				



## REPORTE DE PQRS EN LOS BUZONES DEL PRIMER TRIMESTRE 2022



Fuente: Datos Oficina de Atención al usuario.

### 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 3 PQRS en el primer trimestre de 2022, de las cuales se contestaron el 100% por la subgerencia a la que fue remitida

Mensualmente se recibieron en promedio 1 PQRS por este medio.

MES	CANTIDAD ATENCIONES	RESPUESTAS PROMEDIO DIA HABIL
ENERO	2	9,5días
FEBRERO	1	
MARZO	0	8 días

Fuente: Datos Oficina de Atención al usuario.

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

✓ Falta trato humanizado

**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: 4 de 2
	Modificación:	Dd/mm/aa				