

ACTA No. 003

ANÁLISIS DE QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES SEGUNDO 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 123 llamadas en el TERCER trimestre de 2025 y del teléfono celular 3112067662 se atendieron 82 para un total de 210, de las cuales, el 100% fueron contestadas de las cuales 67 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)
JULIO	35	35	30	5
AGOSTO	22	22	15	5
SEPTIEMBRE	25	25	22	5
TOTAL	210	210	210	15

Fuente: Datos Oficina de Atención al usuario.

Dentro de los temas que motivaron las llamadas en el TERCER 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 TERCER trimestre 2025 equivalen a un total de 86 quejas.

En promedio se recibieron 28,66 quejas mensuales, siendo ABRIL el mes de mayor volumen de peticiones por este medio de presentación.

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

MES	CANTIDAD ATENCIONES	RESPUESTAS PROMEDIO DIA HABIL
JULIO	13	4,9
AGOSTO	0	0
SEPTIEMBRE	8	8,21

Fuente: Datos Oficina de Atención al usuario.

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

- ✓ Demora y mala atención en Facturación
- ✓ Trato no humanizado por los guardas de seguridad

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 TERCER trimestre 2025 equivalen a un total de 43. En promedio se recibieron mensuales 14,33, siendo octubre el mes donde se presentaron PQRSF en los buzones de la institución.

MES	CANTIDAD ATENCIONES	RESPUESTAS PROMEDIO DIA HABIL
JULIO	14	7 días
AGOSTO	11	8,6 días
SEPTIEMBRE	13	5,4 días

Fuente: Datos Oficina de Atención al usuario.

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

- ✓ Demora en facturación
- ✓ Demora en asignación de citas de tercer nivel





ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL
SAN ANTONIO DE PITALITO



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 TERCER trimestre 2025 un total de 7; 0 en JULIO, 4 en AGOSTO y 3 en SEPTIEMBRE y a través del correo atencionalusuario@hospitalpitalito.gov.co se radicaron 7, dos en el mes de julio, 4 en el mes de agosto y uno en septiembre.

RADICADO TELEFONICAMENTE

Este canal corresponde a las comunicaciones recibidas en el teléfono 8362500 extensión 5005 para el tercer trimestre 2025 no se presentaron.

RADICADO DE FORMA VERBAL.

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

Silvia Castillo Velasco
Coordinador Atención al usuario

