	FORMATO DE INFORME	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-004 Versión: 02 Página: 1 de 20

FECHA:	05 de enero del 2026
ACTIVIDAD:	Informe anual PQRSF vigencia 2025.
PROCESO VINCULADO:	Oficina de atención al usuario SIAU
RESPONSABLE:	Oficina del Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU), Subdirección Técnico-científica y comité hospitalario.
OBJETIVO:	Recibir, clasificar, tramitar y resolver de manera oportuna las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que los usuarios de la E.S.E Hospital San Antonio de Padua de La Plata Huila, formulen a través de los medios utilizados para su recepción, desarrollando actividades de gestión y la puesta en marcha de acciones de mejora.


INTRODUCCIÓN

En el marco del compromiso con la calidad en la atención y la mejora continua de los servicios, la institución de salud ha establecido el presente procedimiento para la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF). Este mecanismo permite a los usuarios, familiares, cuidadores y demás partes interesadas expresar sus opiniones, manifestar inconformidades, hacer solicitudes, aportar sugerencias para el mejoramiento del servicio y reconocer el buen desempeño del personal.

La adecuada gestión de las PQRSF constituye una herramienta fundamental para fortalecer la relación con los usuarios, garantizar el respeto por sus derechos y promover una cultura institucional centrada en la humanización del servicio, la transparencia y la eficiencia. A través de este procedimiento, se busca asegurar una atención oportuna, eficaz y respetuosa a cada solicitud, permitiendo retroalimentar los procesos internos y generar acciones correctivas y preventivas que contribuyan a la excelencia en la atención en salud.

OBJETIVO

Recibir, clasificar, tramitar y resolver de manera oportuna las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que los usuarios de la E.S.E Hospital San Antonio de Padua de La Plata Huila, formulen a través de los medios utilizados para su recepción, desarrollando actividades de gestión y la puesta en marcha de acciones de mejora.

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-004 Versión: 02 Página: 2 de 20

GENERALIDADES.

De acuerdo con La Circular externa 202315100000010-5 de 2023 del 22 de junio de 2023 de la Superintendencia Nacional de Salud, protección al usuario establece: "Es deber de todas las entidades brindar atención integral al usuario de salud y esta debe entenderse como un proceso integral en el que el requisito fundamental es adoptar procedimientos, mecanismos, medios instrumentos y canales para que esta cumpla con los principios de objetividad y buen trato"


La oficina de información y atención al usuario SIAU, de la E.S.E Hospital San Antonio de Padua de La Plata Huila, es la encargada de la clasificación, recepción y trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones a través de los diferentes medios dispuestos para tal fin.

El Comité de ética e integridad a través de reuniones mensuales, analiza las P.Q.R.S.F., recibidas por los diferentes medios y se socializa e implementan las acciones de mejora y los medios para ejecutarlas.

El horario de atención al usuario está definido de la siguiente manera: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

TRÁMITE Y GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF).

Para la realización de esta actividad en cada área de la institución se encuentra instalado un buzón de sugerencias ubicados en las áreas de consulta externa, laboratorio, farmacia, Unidad de Cuidados Intensivos, urgencias, cirugía, pediatría, hospitalización adultos y ginecología, gastroenterología, RX del Huila, cardiología, en estos buzones los usuario instauran o da a conocer sus respectivas peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones según sea el caso; para el cual es utilizado el formato de radicación PQRSF que se encuentran ubicados en cada buzón respectivamente. Semanalmente se lleva a cabo la apertura de buzón (De esta actividad se deja como soporte un acta de apertura de buzón) en presencia de la coordinadora SIAU, el representante del comité de Ética y la auditora de calidad, realizando así el respectivo proceso de gestión de las manifestaciones que consiste en la recepción, lectura, análisis, registro en el formato DI-PQ-F-002, las quejas se envían al responsable de cada área, se realiza el seguimiento y cierre de la misma, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-004 Versión: 02 Página: 3 de 20

felicitaciones que sean realizadas de forma personal, escritas, vía Web, fax, correo electrónico y buzón de sugerencias, serán recibidos por el personal asignado para el manejo del procedimiento de atención al Usuario. Para el seguimiento a la respuesta oportuna y con calidad de las PQRSF presentadas por los usuarios, se tienen implementadas distintas herramientas como son los informes semanales y mensuales que se envían a los responsables con manifestaciones abiertas, los informes mensuales para el Comité de Ética e Integridad Hospitalaria y el informe mensual para el seguimiento Plan de Acción. Para el caso de las quejas y peticiones anónimas se aplicó lo establecido en la Ley 962 de 2005, en su artículo 81 así: "Ninguna denuncia o queja anónima podrá promover acción jurisdiccional, penal, disciplinaria, fiscal, o actuación de la autoridad administrativa competente (excepto cuando se acredite, por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados) o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificadas".

El indicador establecido para la medición de la Proporción de Quejas resueltas antes de 15 días es el "PROPORCIÓN DE QUEJAS RESUELTAS ANTES DE 15 DIAS", el cual establece el número de días promedio transcurridos entre la radicación de la PQRSF, la Gestión y Respuesta.


TERMINO PARA RESOLVER LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

Las PQRS de los usuarios deberán resolverse en los términos establecidos para tal efecto en el -CPACA, según la clase de petición. Se reitera que las peticiones en materia de salud se enmarcan de manera general en el artículo 20 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 y, en consecuencia, en uso de las facultades para impartir instrucciones de inmediato cumplimiento, se requiere la solución de las PQR que afecten la salud y la vida dentro de los siguientes términos:

6.1 Reclamos de riesgo simple: Los reclamos de riesgo simple en salud presentados directamente por los usuarios o a través de un tercero ante la entidad responsable o ante esta Superintendencia y trasladados al vigilado, se deben resolver de fondo en un término máximo de setenta y dos (72) horas a partir de la fecha de radicación.

Estos reclamos deberán ser resueltos con los máximos niveles de accesibilidad, efectividad, seguimiento y control, siendo resolutoria y garantizando que las acciones adelantadas den respuesta a lo requerido, remitiendo los soportes de lo actuado.

No obstante, en las situaciones en que se trate de asuntos y poblaciones que cuenten con términos específicos, se aplicarán los términos dispuestos en la normatividad vigente como

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-004 Versión: 02 Página: 4 de 20

son los siguientes casos que se enuncian, a manera de ejemplo:

a) Consultas médicas: Los servicios de consulta externa médica, odontológica, y de especialista, así como los apoyos diagnósticos, es decir, exámenes de laboratorio e imagenología, le serán asignados dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a su solicitud a los afiliados mayores de 62 años.

b) Formula de medicamentos: Cuando la EPS no le suministre de manera inmediata los medicamentos incluidos en el Plan de Beneficios, debe garantizarles su entrega en el domicilio dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes (o inmediatamente si es de extrema urgencia) a los afiliados mayores de 62 años.

c) Reclamo por entrega incompleta de medicamentos: Mecanismo excepcional de entrega de medicamentos en el lugar de residencia o de trabajo del afiliado, cuando estos lo autoricen, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la reclamación.

d) Continuidad de servicios: Una vez la provisión de un servicio ha sido iniciada, este no podrá ser interrumpido por razones administrativas o económicas.

Cada petición particular debe ser evaluada y valorada según las particularidades del caso y las condiciones del paciente, de manera que siempre se respete el derecho fundamental a la salud y se garantice la continuidad, la oportunidad y la integridad en el tratamiento en salud al usuario. Siempre se debe valorar la inmediatez que requiera cada caso y el término de setenta y dos (72) horas para resolver las PQR debe entenderse como plazo máximo otorgado siempre que no haya factores que requieran solución inmediata.

6.2. Reclamos de riesgo priorizado: Estos reclamos en salud deberán ser resueltos con la inmediatez que la situación del paciente requiera y, en todo caso no podrán superar el término máximo de cuarenta y ocho (48) horas.


6.3 Reclamos de riesgo vital: Estos reclamos en salud deberán ser resueltos de manera inmediata y en todo caso no podrán superar el término máximo de veinticuatro (24) horas.

6.4 Peticiones generales: Las peticiones generales, es decir aquellas que contienen solicitudes de información y/o no están relacionadas con la garantía del acceso a los servicios de salud, ni con la atención o prestación de servicios de salud y por tanto no tienen aplicación del artículo 20 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, se resolverán de conformidad con los términos de la citada Ley:

a) Peticiones generales: quince (15) días hábiles.

b) Solicitudes de información: diez (10) días hábiles.

c) Copias: dentro de los tres (3) días hábiles – Si las copias son de historias

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-004 Versión: 02 Página: 5 de 20

clínicas o de exámenes y se requieran para una consulta o urgencia, serán catalogados como reclamos.

CANALES DE RECEPCION DE PQRSF.

- ✓ Buzones de sugerencias: La E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Padua de La Plata Huila cuenta con 12 buzones en los diferentes servicios.
- ✓ Página web: <https://hospitaldelaplata.gov.co/parsd/>
- ✓ Correo institucional: siau@esesanantoniodepadua.gov.co
- ✓ Correspondencia escrita: que puede ser radicada en ventanilla única o ventanilla de atención al usuario.
- ✓ PQRSF reportadas de manera verbal ante la oficina de atención al usuario.
- ✓ Toda persona puede presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones mediante cualquier canal de atención del cual dispone el Hospital Departamental San Antonio de Padua.



CONOCE NUESTROS
Canales de Acceso



Presenciales

-  Cra 2ª No. 11 - 17 Avenida Libertadores
La Plata - Huila
- OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)**
-  318 827 0007
-  siau@esesanantoniodepadua.gov.co

Virtuales

-  Hospitaldelaplata.gov.co
-  ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua
-  [hosp.santanoniodepadua](https://www.instagram.com/hosp.santanoniodepadua)

Asignación de Citas


-  Hospitaldelaplata.gov.co
-  323 563 9162
-  317 234 0077

LUNES A VIERNES 7:00 AM - 5:00 PM
SÁBADOS 7:00 AM - 1:00 AM



— Salud Integral, Impacto Real —

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital".

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-004 Versión: 02 Página: 6 de 20


Apertura del buzón de sugerencias

- La apertura del buzón de PQRSF se realizará de **lunes a viernes (días hábiles)**.
- Contar con la participación de un representante de los usuarios, representante de Calidad, jefe del servicio, para que brinden colaboración y sirvan de testigos, durante la apertura del buzón.
- Se procede a cuantificar las quejas reclamos, sugerencias o felicitaciones, elaborando la respectiva acta de apertura firmada por los participantes.
- El colaborador del área Atención al usuario archivará el acta en la carpeta de apertura del buzón.

DOCUMENTO CONTROLADO

— Salud Integral, Impacto Real —

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital".

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA	Versión: 02
	LA PLATA HUILA	Página: 7 de 20
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	



Participación Ciudadana

APERTURA DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS

• VIGENCIA 2024 •


Señor (a) usuario(a) para nosotros es de suma importancia su participación de los buzones de sugerencia que hay en la E.S.E Hospital San Antonio de Padua, por lo que hace la invitación a que conozca del cronograma que se programa en la vigencia del año 2024, donde se expondrán los días y hora de apertura de los Buzones de Sugerencias de la Institución.

APERTURA DE LOS BUZONES DE SUGERENCIA		
MES	FECHA	HORA
Enero	Lunes a viernes (Días Hábiles)	2:00 pm
Febrero	Lunes a viernes (Días Hábiles)	2:00 pm
Marzo	Lunes a viernes (Días Hábiles)	2:00 pm
Abril	Lunes a viernes (Días Hábiles)	2:00 pm
Mayo	Lunes a viernes (Días Hábiles)	2:00 pm
Junio	Lunes a viernes (Días Hábiles)	2:00 pm
Julio	Lunes a viernes (Días Hábiles)	2:00 pm
Agosto	Lunes a viernes (Días Hábiles)	2:00 pm
Septiembre	Lunes a viernes (Días Hábiles)	2:00 pm
Octubre	Lunes a viernes (Días Hábiles)	2:00 pm
Noviembre	Lunes a viernes (Días Hábiles)	2:00 pm
Diciembre	Lunes a viernes (Días Hábiles)	2:00 pm

OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA

-  Carrera 2E #11-17 Av. Libertadores Salida Neiva / La Plata(H).
- Teléfono:** 608-8370149 comunica a todas las unidades.
-  **Página oficial:** <https://hospitaldelaplata.gov.co/>
-  **Correo:** siau@esesanantoniodepadua.gov.co
-  **Correo institucional:** gerencia@esesanantoniodepadua.gov.co

Fuente: Oficina SIAU
Diseño: Oficina de Mercadeo y Comunicaciones HDSAP

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA	Versión: 02
	LA PLATA HUILA	Página: 8 de 20
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

A continuación, se relaciona cantidad de PQRSF recibidas según su naturaleza y proporcionalidad durante la vigencia 2025.

1. TRÁMITE Y GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF).

Para la realización de esta actividad en cada área de la institución se encuentra instalado un buzón de sugerencias ubicados en las áreas de consulta externa, laboratorio, farmacia, Unidad de Cuidados Intensivos, urgencias, cirugía, pediatría, hospitalización adultos y ginecología, cardiología, gastroenterología, tomografías, en estos buzones los usuarios instauran o da a conocer sus respectivas peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones según sea el caso; para el cual es utilizado el formato de radicación PQRSF que se encuentran ubicados en cada buzón respectivamente. La apertura de buzón se realiza de lunes a viernes días hábiles; (De esta actividad se deja como soporte un acta de apertura de buzón) con el acompañamiento de los delegados por la Asociación de usuarios ASOSALU HDSAP, realizando así el respectivo proceso de gestión de las manifestaciones que consiste en la recepción, lectura, análisis, registro en el formato DI-PQ-F-002, las quejas se envían al responsable de cada área, se realiza el seguimiento y cierre de la misma.

El indicador establecido para la medición de la Proporción de Quejas resueltas antes de 10 días es el "PROPORCIÓN DE QUEJAS RESUELTAS ANTES DE 10 DIAS", el cual establece el número de días promedio transcurridos entre la radicación de la PQRSF, la Gestión y Respuesta.

A continuación, se relaciona cantidad de PQRSF recibidas según su naturaleza y proporcionalidad de estas.

Numerador: Número de PQRS resueltas mensualmente dentro de los términos legales.

Denominador: Total de PQRS recibidas

Meta: >90%

RESULTADOS DE LA MEDICION 2025													
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
NUMERADOR	18	13	22	26	20	33	25	15	30	21	19	21	263
DENOMINADOR	18	13	22	26	20	33	25	15	30	21	19	21	263
RESULTADOS	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
META:	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	95%

REGISTRO DE PQRSF VIGENCIA 2025

— Salud Integral, Impacto Real —

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital".

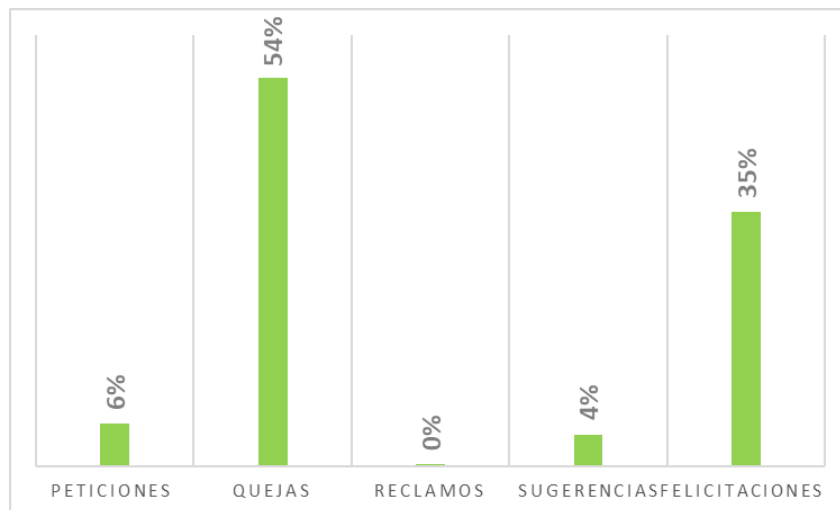
FORMATO DE INFORME
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 25/01/2021
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 02
Página: 9 de 20

CONSOLIDADO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES VEGENCIA 2025														
MANIFESTACIONES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
PETICIONES	3	2	0	1	4	4	1	2	4	2		1	24	6%
QUEJAS	15	9	20	16	15	27	24	13	25	17	19	20	220	54%
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0			1	0%
SUGERENCIAS	0	2	2	9	1	2	0	0	0	2			18	4%
FELICITACIONES	13	11	28	13	11	10	6	15	22	1	6	8	144	35%
TOTAL	31	24	50	39	31	43	31	30	52	22	25	29	407	100%
PORCENTAJE	8%	6%	12%	10%	8%	11%	8%	7%	13%	5%	6%	7%		

Fuente: Oficial SIAU ESE Hospital San Antonio de Padua La Plata Huila

Gráfica:



Análisis:

Durante la vigencia se registró un **54%** son quejas, **6%** peticiones, y el **4%** sugerencias, felicitaciones fueron un **35%** como puede evidenciar el **54%** es de quejas demasiado elevado, falencias en la prestación de los servicios, falta de los canales efectivos de atención proactiva al cliente, actitud negativa del personal, es una percepción negativa generalizada por parte de los usuarios.

Se realizó análisis de cada una de las quejas con el fin de identificar patrones comunes como demoras en la atención, falencias en los servicios, trato digno, fortalecer los canales de atención al cliente, canales de comunicación para solicitud de citas médicas.

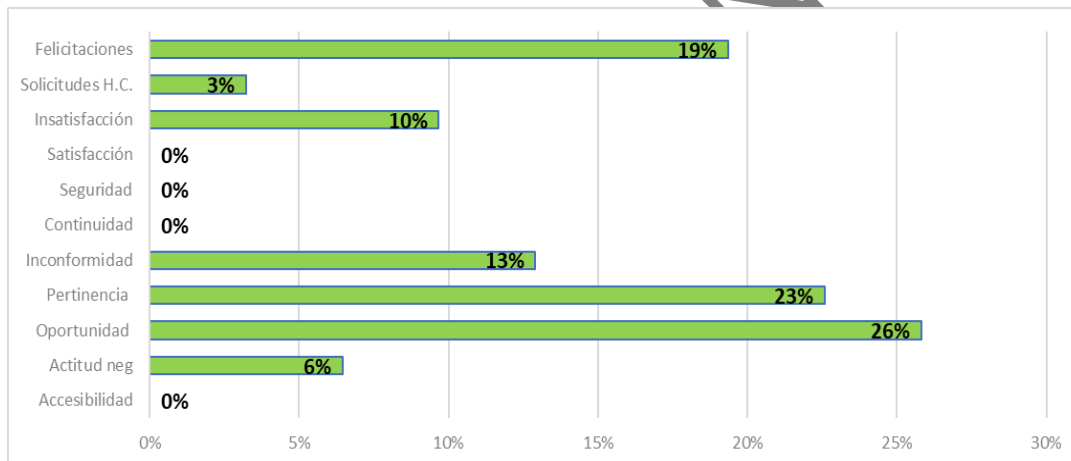
Durante la vigencia se registraron quejas por diferentes factores donde afectó la satisfacción de nuestros usuarios en la prestación de los servicios.

FACTORES DE CALIDAD DE LAS PQRSF VIGENCIA 2025

FACTORES DE LAS PQRSF VEGENCIA 2025														
FACTORES DE LA PQRSF	N° PQRSF ENERO	N° PQRSF FEBRERO	N° PQRSF MARZO	N° PQRSF ABRIL	N° PQRSF MAYO	N° PQRSF JUNIO	N° PQRSF JULIO	N° PQRSF AGOSTO	N° PQRSF SEPTIEMBRE	N° PQRSF OCTUBRE	N° PQRSF NOVIEMBRE	N° PQRSF DICIEMBRE	TOTAL	%
Accesibilidad	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	3	0%
	1	0	2	0	2	5	2	2	4	3	3	3	27	6%
Oportunidad	5	3	2	4	7	13	8	7	16	8	9	8	90	26%
Pertinencia	4	3	6	5	0	6	7	5	2	2	3	3	46	23%
Inconformidad	0	0	4	0	1	3	4	0	1	2	0	6	21	13%
Continuidad	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	3	0%
Seguridad	2	1	3	0	1	2	0	0	4	3	1	0	17	0%
Satisfacción	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0%
Insatisfacción	3	4	3	15	0	2	3	1	0	0	3	0	34	10%
Solicitudes H.C.	2	2	1	0	7	2	1	0	1	3	0	1	20	3%
Felicitaciones	13	11	28	13	11	10	6	15	22	1	6	8	144	19%
	31	24	50	39	31	43	31	30	52	22	25	29	407	100%

Fuente: Oficial SIAU ESE Hospital San Antonio de Padua La Plata Huila

Gráfica:



Análisis:

Como podemos evidenciar durante la vigencia se presentaron factores que afectan en las diferentes PQRSF y la satisfacción de los usuarios en cuanto a la prestación de nuestros servicios se evidencia que el más alto porcentaje es por oportunidad de agendas en diferentes especialidades con un porcentaje del 26%, por ende, se realizaron los diferentes planes de mejora con el apoyo de cada uno de los líderes de servicios, área de calidad, humanización, subgerencia, asesor institucional y la gerencia.

FORMATO DE INFORME
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 25/01/2021
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 02
Página: 11 de 20



CONSOLIDADO TIEMPOS DE RESPUESTA VIGENCIA 2025

Salud Integral, Impacto Real

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital".



FORMATO DE INFORME
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 25/01/2021
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 02
Página: 12 de 20

E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA											FECHA DE EMISIÓN
FORMATO SEGUIMIENTO PQRS											VERSIÓN:
CONSOLIDADO P.Q.R.S. A PUBLICAR EN PÁGINA WEB											CODIGO:
FECHA: JULIO A DICIEMBRE 2025											
NRO	NRO. DE RADICADO	FECHA DE RADICACIÓN	TIPO DE SOLICITUD	ÁREA RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	MEDIO DE RECEPCIÓN	FECHA LIMITE DE RESPUESTA	FECHA DE LA RESPUESTA	CÓDIGO DE LA RESPUESTA	MEDIO DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA (DÍAS)	REAFIRMACIÓN
1	1	2/01/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	8/01/2025	8/01/2025	1,00	se envía al correo electrónico registrado y numero de whatsapp	4	
2	2	7/01/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	8/01/2025	8/01/2025	1,00	se envía al correo electrónico registrado y numero de whatsapp	1	
3	3	7/01/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	21/01/2025	8/01/2025	3	se envía al correo electrónico registrado y numero de whatsapp	2	
4	4	8/01/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	8/01/2025	8/01/2025	4	se envía al correo de la EPS y al correo del usuario se da esta	1	
5	5	10/01/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	24/01/2025	16/01/2025	5	se realiza envío de la respuesta al numero de whatsapp	3	
6	6	15/01/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	20/01/2025	17/01/2025	6	se realiza entrega de respuesta por medio de correo registrado y numero de whatsapp	3	
7	7	17/01/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Supersalud	22/01/2025	17/01/2025	7	pag4@alcisud.org.co miameljeva@gmail.com	1	
8	8	20/01/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	22/01/2025	21/01/2025	8	se envía por correo electrónico y whatsapp confirmo recibido	2	
9	9	20/01/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	23/01/2025	21/01/2025	9	Se realiza envío al correo electrónico	2	
10	10	20/01/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	31/01/2025	21/01/2025	10	se envía por whatsapp en el cual confirmo recibido	2	
11	11	20/01/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	31/01/2025	24/01/2025	11	se envía por whatsapp en el cual confirmo recibido	5	
12	12	20/01/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	31/01/2025	24/01/2025	12	se envía por whatsapp en el cual confirmo recibido	5	
13	13	21/01/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	24/01/2025	24/01/2025	13	se envía por whatsapp en el cual confirmo recibido	2	
14	14	28/01/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	31/01/2025	30/01/2025	14	se envía por whatsapp en el cual confirmo recibido	1	
15	15	29/01/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	11/02/2025	31/01/2025	15	se envía por whatsapp en el cual confirmo recibido	2	
16	16	30/01/2025	PETICIÓN	Oficina de atención al Usuario	Página Web	31/01/2025	30/01/2025	16	se realiza envío al correo fabianvalderrama@gmail.com	0	
17	17	24/01/2025	PETICIÓN	Oficina de atención al Usuario	Página Web	27/01/2025	27/01/2025	17	se realiza envío al correo antantaleficia@alcisud.org.co	0	
18	18	30/01/2025	PETICIÓN	Oficina de atención al Usuario	Página Web	3/02/2025	31/01/2025	18	se envía al correo registrado carlemay@hotmail.com	1	
19	19	3/02/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	13/02/2025	7/02/2025	19	se envía al correo electrónico registrado y numero de whatsapp	6	
20	20	3/02/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	14/02/2025	7/02/2025	20	se envía al correo electrónico registrado y numero de whatsapp	5	
21	21	5/02/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	10/02/2025	7/02/2025	21	se envía por medio de whatsapp numero 3177917268	2	
22	22	10/02/2025	PETICIÓN	Oficina de atención al Usuario	Página Web	10/02/2025	10/02/2025	22	pendiente	1	
23	23	10/02/2025	PETICIÓN	Oficina de atención al Usuario	Página Web	21/02/2025	10/02/2024	23	se envía información al usuario al mismo día de solicitud. thonatan_rmb@hotmail.com	1	
24	24	10/02/2025	SUGERENCIA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	24/02/2025	12/02/2025	24	se envía por medio de whatsapp numero registrado	1	
25	25	12/02/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	20/02/2025	11/02/2025	25	se envía por medio de whatsapp numero registrado	1	
26	26	12/02/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	17/02/2025	14/02/2025	26	se envía por medio de whatsapp numero registrado	2	
27	27	13/02/2025	SUGERENCIA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	26/02/2025	14/02/2025	27	se envía por medio de whatsapp numero registrado	1	
28	28	13/02/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	28/02/2025	14/02/2025	28	se envía por medio de whatsapp numero registrado	1	
29	29	21/02/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	27/02/2025	21/02/2025	29	se envía respuesta al correo registrado	1	
30	30	21/02/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Correo Electronico	21/02/2025	21/02/2025	30	se envía respuesta al correo de la personería municipal. (se envía respuesta al correo registrado en sistema)	1	
31	31	21/02/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	27/02/2025	24/02/2025	31	se envía respuesta al correo riyami@hotmail.com se marca celular no responde se envía por	2	
32	32	3/03/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	21/03/2025	3/03/2025	32	se envía respuesta al correo registrado	1	
33	33	3/03/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	10/03/2025	10/03/2025	33	se da respuesta por medio de whatsapp registrado en la PQRS	4	
34	34	3/03/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	14/03/2025	7/03/2025	34	se da respuesta por medio de whatsapp registrado en la PQRS	5	
35	35	3/03/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	14/03/2025	7/03/2025	35	se da respuesta por medio de whatsapp registrado en la PQRS	5	
36	36	3/03/2025	SUGERENCIA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	14/03/2025	7/03/2025	36	se da respuesta por medio de whatsapp registrado en la PQRS	4	
37	37	4/03/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	11/03/2025	7/03/2025	37	se da respuesta por medio de whatsapp registrado en la PQRS	3	
38	38	5/03/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	11/03/2025	7/03/2025	38	se da respuesta por medio de whatsapp registrado en la PQRS	2	
39	39	5/03/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	18/03/2025	7/03/2025	39	se da respuesta por medio de whatsapp registrado en la PQRS	2	
40	40	5/03/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	19/03/2025	5/03/2024	40	se envía al correo registrado y por medio de whatsapp	1	
41	41	6/03/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	12/03/2025	7/03/2025	41	se le informa al usuario por medio del correo registrado en la PQRS y	1	
42	42	10/03/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	14/03/2025	12/03/2025	42	Se envía al numero de whatsapp por solicitud de ella hermana.	3	
43	43	10/03/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	14/03/2025	13/03/2025	43	se envía al correo registrado y por medio de whatsapp	4	

FORMATO DE INFORME
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 25/01/2021
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 02
Página: 13 de 20

44	44	13/03/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	20/03/2025	19/03/2025	44	se envía al correo registrado y por medio de whatsapp	4
45	45	14/03/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	20/03/2025	19/03/2025	45	se envía al correo registrado y por medio de whatsapp	4
46	46	17/03/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	21/03/2025	19/03/2025	46	se envía al correo registrado y por medio de whatsapp	3
47	47	17/03/2025	SUGERENCIA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	28/03/2025	19/03/2025	47	se envía al correo registrado y por medio de whatsapp	3
48	48	25/03/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	31/03/2025	27/03/2025	48	se envía al correo registrado y por medio de whatsapp	3
49	49	31/03/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	2/04/2025	2/04/2025	49	se envía al correo registrado y por medio de whatsapp	2
50	50	31/03/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	2/04/2025	2/04/2025	50	se envía al correo registrado y por medio de whatsapp	5
51	51	31/03/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	2/04/2025	2/04/2025	51	se envía al correo registrado y por medio de whatsapp	2
52	52	31/03/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	31/03/2025	31/03/2025	52	se envía al correo registrado en la page	1
53	53	31/03/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	2/04/2025	2/04/2025	53	cartelera por 5 días hábiles	1
54	54	1/04/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	8/04/2025	3/04/2025	54	se envía respuesta a correo registrado en la PQRS y por medio de whatsapp	5
55	55	4/04/2025	PEDICIÓN	Oficina de atención al Usuario	Página Web	4/04/2025	4/04/2025	55	comunicación y correo registrado	0
56	56	4/04/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	2/04/2025	4/04/2025	56	correo registrado en la PQRS	2
57	57	2/04/2025	SUGERENCIA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	16/04/2025	8/04/2025	57	por medio de whatsapp	4
58	58	7/04/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	22/04/2025	11/04/2025	58	por medio de whatsapp	4
59	59	14/04/2025	SUGERENCIA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	29/04/2025	21/04/2025	59	por medio de whatsapp	4
60	60	14/04/2025	SUGERENCIA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	29/04/2025	21/04/2025	60	por medio de whatsapp	4
61	61	14/04/2025	SUGERENCIA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	29/04/2025	21/04/2025	61	se publica en cartelera teniendo en cuenta que no hay datos del paciente ni número de contacto	4
62	62	14/04/2025	SUGERENCIA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	29/04/2025	21/04/2025	62	se publica en cartelera teniendo en cuenta que no hay datos del paciente ni número de contacto	4
63	63	14/04/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	22/04/2025	21/04/2025	63	por medio de whatsapp	4
64	64	14/04/2025	SUGERENCIA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	23/04/2025	21/04/2025	64	por medio de whatsapp	4
65	65	14/04/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	29/04/2025	21/04/2025	65	por medio de whatsapp	3
66	66	14/04/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Ventanilla	30/04/2024	5/05/2024	66	por medio de whatsapp	12
67	67	16/04/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	25/04/2025	21/04/2025	67	se publica en cartelera teniendo en cuenta que no hay datos del paciente ni número de contacto	2
68	68	22/04/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	7/05/2025	24/04/2024	68	correo electrónico registrado en la petición	2
69	69	23/04/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	8/05/2025	24/04/2025	69	se publica en cartelera teniendo en cuenta que no hay datos del paciente ni número de contacto	1
70	70	24/04/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	8/05/2025	30/04/2025	70	por medio de whatsapp	5
71	71	24/04/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	8/05/2025	30/04/2025	71	por medio de whatsapp	5
72	72	24/04/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	8/05/2025	30/04/2025	72	por medio de whatsapp	5
73	73	24/04/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	8/05/2025	30/04/2025	73	por medio de whatsapp	5
74	74	28/04/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	5/05/2025	30/04/2025	74	por medio de whatsapp	3
75	75	28/04/2024	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	6/05/2025	5/05/2025	75	por medio de correo registrado en la PQRS	4
76	76	29/04/2025	SUGERENCIA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	14/05/2025	2/05/2025	76	por medio de whatsapp	2
77	77	29/04/2025	SUGERENCIA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	14/05/2025	2/05/2025	77	por medio de whatsapp	2
78	78	30/04/2024	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	15/05/2025	2/05/2025	78	por medio de whatsapp	2
79	79	30/04/2025	SUGERENCIA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	15/05/2025	2/05/2025	79	se deja en cartelera teniendo en cuenta que no hay datos para hacer el respectivo seguimiento	2
80	80	2/05/2024	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Correo Electrónico	9/05/2024	4/05/2024	80	se envía al correo registrado en la solicitud y a la EPS SANITAS	2
81	81	2/05/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	16/05/2025	2/05/2025	81	Se envía al correo registrado en la	1
82	82	6/05/2025	PEDICIÓN	Oficina de atención al Usuario	Página Web	19/05/2025	8/05/2025	82	se envía al correo radicado en la petición	2
83	83	6/05/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	13/05/2025	9/05/2025	83	aseguramientobarargentinah@gmail.com	3
84	84	7/05/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	14/05/2025	9/05/2025	84	aseguramientobarargentinah@gmail.com	2
85	85	7/05/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	14/05/2025	9/05/2024	85	se envía por medio de número de whatsapp	2
86	86	15/05/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	29/05/2025	20/05/2025	86	Se envía respuesta al correo de coasolud de la Argentina, correo de aseguramiento	4

FORMATO DE INFORME
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 25/01/2021
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 02
Página: 14 de 20

87	87	15/05/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Correo Electronico	28/05/2025	16/05/2024	87	se realiza informacion al correo de pensionaria y si numero de whatsapp de la usuaria registrada en el requerimiento.	2
88	88	15/05/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	29/05/2025	4/06/2025	88	REALIZAN LA ENTREGA DESDE GORDILLO POR MEDIO DEL CORREO REGISTRADO EN LA PQRS	10
89	89	16/05/2025	SUGERENCIA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	30/05/2025	19/05/2025	89	Se envia respuesta por whatsapp	3
90	90	16/05/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	30/05/2025	19/05/2024	90	se envia a correo registrado	1
91	91	16/05/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	30/05/2025	21/05/2025	91	se envia por medio de número de whatsapp	2
92	92	19/05/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	30/05/2025	29/06/2025	92	se envia por medio de número de whatsapp	1
93	93	20/05/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	2/06/2025	29/06/2025	93	se envia por medio de número de whatsapp	6
94	94	20/05/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	22/05/2025	21/05/2025	94	se envia respuesta al correo registrado en el PQRS	1
95	95	21/05/2025	PETICIÓN	Oficina de atención al Usuario	Correo Electronico	4/05/2025	21/05/2025	95	se envia respuesta a correo registrado en la PQRS	3
96	96	26/05/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	30/05/2025	26/05/2026	96	se dejó en cartelero porque esta canoniza	0
97	97	27/05/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Correo Electronico	29/05/2025	28/05/2025	97	se responde al correo registrado en la petición.	1
98	98	29/05/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	10/06/2025	29/05/2025	98	Se dio respuesta al correo registrado en la PQRS Y por el whatsapp	0
99	99	29/05/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	9/06/2025	30/05/2025	99	se entrego personalmente	1
100	100	30/05/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	5/06/2025	4/06/2025	100	se dio informacion al correo registrado en la PQRS y por medio de whatsapp	1
101	101	3/06/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	16/06/2025	13/06/2025	101	SE ENVIO A CORREO REGISTRADO	9
102	102	4/06/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	11/06/2025	7/06/2026	102	Se envia por medio de whatsapp registrado	7
103	103	4/06/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Correo Electronico	9/06/2025	6/06/2025	103	se dio informacion al correo registrado en la PQRS y por medio de whatsapp	2
104	104	4/06/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Correo Electronico	9/06/2025	6/06/2025	104	se dio informacion al correo registrado en la PQRS y por medio de whatsapp	2
105	105	4/06/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Correo Electronico	9/06/2025	13/06/2025	105	se dio informacion al correo registrado en la PQRS y por medio de whatsapp	7
106	106	4/06/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	17/06/2025	13/06/2025	106	se dio informacion al correo registrado en la PQRS y por medio de whatsapp	7
107	107	6/06/2025	SUGERENCIA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	19/06/2025	13/06/2025	107	se dio informacion al por medio de whatsapp	6
108	108	6/06/2025	SUGERENCIA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	19/06/2025	13/06/2025	108	se dio informacion al por medio de whatsapp	5
109	109	10/06/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	24/06/2025	13/06/2025	109	se dio informacion al por medio de whatsapp	3
110	110	10/06/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	25/06/2025	13/06/2025	110	se dio informacion al por medio de whatsapp	4
111	111	11/06/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	26/06/2025	17/06/2025	111	se dio informacion al por medio de whatsapp	4
112	112	10/06/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	13/06/2025	13/06/2025	112	se envia respuesta por correo y por whatsapp	2
113	113	11/06/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	26/06/2025	13/06/2025	113	se envia respuesta por correo y por whatsapp	3
114	114	10/06/2025	PETICIÓN	Oficina de atención al Usuario	Correo Electronico	25/06/2025	13/06/2025	114	se envia respuesta por correo y por whatsapp	3
115	115	10/06/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Correo Electronico	11/06/2025	16/06/2025	115	se envia respuest por correo registrado en la PQRS	3
116	116	10/06/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Correo Electronico	13/06/2025	16/06/2025	116	se se informa por medio de correo registrado en la pqrs aseguramiento de la argentina	3
117	117	11/06/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Supersalud	11/06/2025	17/06/2025	117	Se informo por medio de whatsapp	3
118	118	14/06/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	18/06/2025	17/06/2025	118	Se envia correo a sanitas y se confirma por telefono con el paciente	2
119	119	14/06/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	2/06/2025	17/06/2025	119	Se informo por medio de whatsapp	1
120	120	14/06/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	19/03/2025	17/06/2025	120	Se informo por medio de whatsapp	1
121	121	16/06/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	19/06/2025	17/06/2025	121	Se informo por medio de whatsapp	1
122	122	16/06/2025	PETICIÓN	Oficina de atención al Usuario	Página Web	9/07/2025	18/06/20252	122	se envia por correo registrado en la PQRS	2
123	123	16/06/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	16/06/2025	20/06/2025	123	se envia por medio de whatsapp	
124	124	17/06/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Ventanilla	24/06/2025	24/06/2025	124	se envia por medio de correo registrado.	4
125	125	24/06/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	14/07/2025	27/06/2025	125	se envia por número de whatsapp	3
126	126	24/06/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	26/06/2025	27/06/2025	126	se envia por número de whatsapp	3
127	127	13/06/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Correo Electronico	8/07/2025	3-Jul	127	se envia al correo registrado	12
128	128	24/06/2025	PETICIÓN	Oficina de atención al Usuario	Correo Electronico	7-Jul	27/06/2025	128	se envia por correo registrado en la PQRS	3
129	129	25/06/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	3/07/2025	27/06/2025	129	se envia por número de whatsapp	2
130	130	25/06/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	10/07/2025	27/06/2025	130	se envia por número de whatsapp	2
131	131	27/06/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	10/07/2025	10/07/2025	131	se envia por whatsapp	10
132	132	27/06/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	10/07/2025	10/07/2025	132	se envia por whatsapp	10



FORMATO DE INFORME
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 25/01/2021
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 02
Página: 15 de 20

 FORMATO SEGUIMIENTO PQRS CONSOLIDADO P.Q.R.S. A PUBLICAR EN PÁGINA WEB										FECHA DE EMISIÓN:
										VERSIÓN:
										CODIGO:
FECHA: JULIO A DICIEMBRE 2025										
NRO	NRO. DE RADICADO	FECHA DE RADICACIÓN TIPO	TIPO DE SOLICITUD	ÁREA RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	MEDIO DE RECEPCIÓN	FECHA LÍMITE DE RESPUESTA	FECHA DE LA RESPUESTA	CÓDIGO DE LA RESPUESTA	MEDIO DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA (DÍAS) TRANSCURRIDO
1	133	1/07/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	15/07/2025	10/07/2025	133	Se envia por whatsapp a solicitud edl usuario	7
2	134	1/07/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	15/07/2025	10/07/2025	134	Se envia por whatsapp a solicitud edl usuario	7
3	135	1/07/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	15/07/2025	10/07/2025	135	Se envia por whatsapp a solicitud edl usuario	7
4	136	1/07/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	15/07/2025	10/07/2025	136	Se envia por whatsapp a solicitud edl usuario	7
5	137	1/07/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	8/07/2025	2/07/2025	137	Se envia por whatsapp a solicitud edl usuario	1
6	138	2/07/2024	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	13/07/2025	9/07/2025	318	Correo registrado en la PQRS	5
7	139	7/05/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	11/07/2025	21/07/2025	139	Se envia por whatsapp a solicitud edl usuario	5
8	140	7/07/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	11/07/2025	10/07/2025	140	Se envia por whatsapp a solicitud edl usuario	5
9	141	2/07/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	16/07/2025	10/07/2025	141	Correo registrado en la PQRS	6
10	142	8/07/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	23/07/2025	10/07/2025	142	Correo registrado en la PQRS	2
11	143	9/07/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	24/07/2025	22/07/2025	143	Se envia por whatsapp a solicitud edl usuario	2
12	144	10/07/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	24/07/2025	22/07/2025	144	Se envia por whatsapp a solicitud edl usuario	2
13	145	10/07/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	24/07/2025	22/07/2025	145	Se envia por whatsapp a solicitud edl usuario	2
14	146	9/07/2025	PETICIÓN	Oficina de atención al Usuario	Correo Electronico	23/07/2025	10/07/2025	146	Correo registrado en la PQRS	1
15	147	15/07/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	29/07/2025	25/07/2025	147	Se envia por whatsapp a solicitud edl usuario	7
16	148	14/07/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	28/07/2025	25/07/2025	148	Se envia por whatsapp a solicitud edl usuario	9
17	149	14/07/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	28/07/2025	25/07/2025	149	Se envia por whatsapp a solicitud edl usuario	9
18	150	14/07/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	19-ago	6-ago	150	Se envia por whatsapp	2
19	151	4/06/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	8-ago	6-ago	151	Se envia por whatsapp	2
20	152	17/07/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	8-ago	6-ago	152	Se envia por whatsapp	2
21	153	21/07/2027	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	11-ago	8-ago	153	Se envia por whatsapp	1
22	154	30/07/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Correo Electronico	6-ago	6-ago	154	correo electronico	0
23	155	30/07/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Correo Electronico	22/08/2025	11/08/2025	155	correo electronico	2
24	156	31/07/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	15/08/2025	14/08/2025	156	Personalmente	1
25	157	31/07/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	22/08/2025	21/08/2025	157	Se envia por whatsapp	4
26	158	4/08/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	19-ago	6-ago	158	Se envia por whatsapp	2
27	159	4/08/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	8-ago	6-ago	159	Se envia por wathsaapp	2
28	160	4/08/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	6-ago	6-ago	160	Se envia por wathsaapp	2
29	161	6/08/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	11-ago	8-ago	161	Se envia por wathsaapp	1
30	162	6/08/2025	PETICIÓN	Oficina de atención al Usuario	Correo Electronico	6-ago	6-ago	162	se envia correo electronico registrado en la PQRS	0
31	163	6/08/2025	PETICIÓN	Oficina de atención al Usuario	Correo Electronico	22/08/2025	11/08/2025	163	se envia correo electronico registrado en la PQRS	2
32	164	13/08/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	15/08/2025	14/08/2025	164	Se hace entrega personalmente a la usuaria	1
33	165	13/08/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	22/08/2025	21/08/2025	165	Se envia por wathsaapp	4
34	166	14/08/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerencias	22/08/2025	21/08/2025	166	Se envia por wathsaapp	4

— Salud Integral, Impacto Real —

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital".

FORMATO DE INFORME
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 25/01/2021
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 02
Página: 16 de 20

35	167	14/08/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	22/08/2025	25/08/2025	167	Se envia por whatsapp	5
36	168	14/08/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página WEB	22/08/2025	21/08/2025	168	Se envia por whatsapp	3
37	169	19/08/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	22/08/2025	25/08/2025	169	Se envia por whatsapp	5
38	170	26/08/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	5/09/2025	27/08/2025	170	Se envia por whatsapp	1
39	171	25/08/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	28/08/2025	27/08/2025	171	Se envia por whatsapp	2
40	172	29/09/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	2/09/2025	29/08/2025	172	Se envia por whatsapp	0
41	173	1/09/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página WEB	12-sep	1-sep	173	Correo registrado pqr	0
42	174	1/09/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página WEB	12-sep	1-sep	174	Correo registrado pqr	0
43	175	1/09/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	12-sep	2-sep	175	se realiza llamada a la señora Dionide la cual se llama a la usuaria y se le da la información	1
44	176	2/09/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	5-sep	4-sep	176	se envia por número de whatsapp 3146709577 se llama a la usuaria y se le da la información y se envía por Juridica al correo registrado	4
45	177	2/09/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	16-sep	8-sep	177	se envia correo relacionados en el PQRS Se envia correo a sanitas para cierre de PQRS ante la super	4
46	178	2/09/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	16-sep	4/09/2026	178	se envia al correo del personero	2
47	179	2/09/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Correo Electronico	16-sep	4/09/2025	179	se realiza publicación en cartelera por 5 días hábiles correo electronico donde registraron la PQRS EPS sanitas	2
48	180	2/09/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Correo Electronico	4/09/2025	8/09/2025	180	correo electronico donde registraron la PQRS EPS sanitas	4
49	181	5/09/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Correo Electronico	8/09/2025	5/09/2025	181	correo electronico donde registraron la PQRS EPS sanitas	0
50	182	4/09/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Correo Electronico	9/09/2025	9/09/2025	182	correo electronico donde registraron la PQRS EPS sanitas	3
51	183	2/09/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	8/09/2025	8/09/2025	183	correo electronico donde registraron la PQRS EPS sanitas	3
52	184	4/09/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	8/09/2025	12/09/2025	184	correo electronico donde registraron la PQRS EPS sanitas	4
53	185	8/09/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Correo Electronico	10/09/2025	9/09/2025	185	correo electronico donde registraron la PQRS EPS sanitas	1
54	186	8/09/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Ventanilla	10/09/2025	9/09/2025	186	correo electronico donde registraron la PQRS EPS sanitas	1
55	187	5/09/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Ventanilla	10/09/2025	9/08/2025	187	correo electronico donde registraron la PQRS EPS salus total	1
56	188	6/09/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Ventanilla	10/09/2025	9/08/2025	188	correo electronico donde registraron la PQRS EPS COOSALUD	1
57	189	11/09/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	22/09/2025	15/09/2025	189	se llama a la usuaria y se le da la información y se envia por whatsapp	4
58	190	11/09/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	22/09/2025	15/09/2025	190	se llama a la usuaria y se le da la información y se envia por whatsapp	4
59	191	12/09/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	22/09/2025	15/09/2025	191	se llama a la usuaria y se le da la información y se envia por whatsapp	3
60	192	18/09/2025	PETICIÓN	Oficina de atención al Usuario	Página Web	23/09/2025	19-sep	192	se da respuesta al correo del personero de Tesalia.	1
61	193	19/09/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	24/09/01	22/09/2025	193	se cierra caso archivado	1
62	194	22/09/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	23/09/2025	23-sep	194	Se envia al correo registrado en la PQRS	3
63	195	22/09/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	25/09/2025	23-sep	195	se envia por medio de whatsapp	1
64	196	24/09/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	29/09/2025	30/09/2025	196	se envia por medio de whatsapp y se realiza llamada al cual confirma se envia por medio de whatsapp y se realiza llamada al cual confirma	4
65	197	24/09/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	1/10/2025	29/09/2025	197	se envia a correo registrado en la PQRS	1
66	198	24/09/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	29/09/2025	29/09/2025	198	se envia por medio de whatsapp	3
67	199	26/09/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	1/10/2025	30-sep	199	se envia por medio de whatsapp	3
68	200	19/09/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	30/09/2025	30/09/2025	200	se envia por whatsapp y se llama a la usuaria	8
69	201	19/09/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	30/09/2025	30/09/2025	201	se envia por medio de whatsapp	8

FORMATO DE INFORME
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 25/01/2021
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 02
Página: 17 de 20

70	202	26/09/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	30/09/2025	30/09/2025	202	se envia por medio de whatsapp se hablo con la mamá del menor via	2
71	203	29/09/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	3-oct	3-oct	203	se envia por whatsapp la paciente confirma recibido	5
72	204	1/10/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	3-oct	3-oct	204	se envia por whatsapp la paciente confirma recibido	3
73	205	1/10/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	6-oct	7-oct	205	se envia por whatsapp la paciente confirma recibido	4
74	206	2/10/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	6-oct	6-oct	206	se envia por whatsapp la paciente confirma recibido	3
75	207	3/10/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	8-oct	3-oct	207	se notifica por correo registrado en la PQRS	0
76	208	3/10/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	8-oct	6-oct	208	se notifica por correo registrado en la PQRS	1
77	209	10/09/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	16-oct	15-oct	209	se envia por whatsapp	3
78	210	5/10/2025	SUGERENCIA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	20-oct	15-oct	210	se deja por 5 días hábiles en cartelera usaria no deja datos de contacto	6
79	211	16/10/2025	SUGERENCIA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	29-oct	22-oct	211	se envia por whatsapp	5
80	212	21/10/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	23/10/2025	22-oct	212	se envia por whatsapp	3
81	213	21/10/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	2/11/2025	21-oct	213	se envia al correo registrado en la PQRS	0
82	214	24/10/2025	PETICIÓN	Oficina de atención al Usuario	Correo Electronico	31/10/2025	24-oct	214	se envia al correo registrado en la PQRS	8
83	215	23/10/2025	PETICIÓN	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	28/10/2025	28-oct	215	se envia por whatsapp	3
84	216	23/10/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	24/10	24-oct	216	Se enviaa respuesta por correo registrado en la PQRS y por medio de	3
85	217	26/10/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	10-nov	5-nov	217	se envia respuesta por correo registrado en la PQRS y por medio de whatsapp desde	6
86	218	27/10/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Correo Electronico	30-oct	28-oct	218	Se enviaa respuesta por correo registrado en la PQRS y por medio de	1
87	219	24/10/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	29-oct	28-oct	219	se envia por whatsapp	2
88	220	30/10/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Correo Electronico	05/11/	31-oct	220	Se enviaa respuesta por correo registrado en la PQRS y por medio de	1
89	221	30/10/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Correo Electronico	5-nov	31-oct	221	se envia respuesta por correo registrado en la PQRS y por medio de whatsapp desde	1
90	222	31/10/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	6-nov	5-nov	222	Se enviaa respuesta por correo registrado en la PQRS y por medio de	2
91	223	31/10/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	6-nov	5-nov	223	Se enviaa respuesta por correo registrado en la PQRS y por medio de	2
92	224	4/11/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	6-nov	4-nov	224	se envia al correo registrado en la PQRS	1
93	225	4/11/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	19-nov	5-nov	225	se envia al correo registrado en la PQRS	2
94	226	4/11/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Correo Electronico	6-nov	5-nov	226	se envia al correo registrado en la PQRS	1
95	227	4/11/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	6-nov	6-nov	227	se envia por whatsapp	2
96	228	4/11/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	7-nov	6-nov	228	se envia por whatsapp	2
97	229	4/11/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	7-nov	6-nov	229	se envia por whatsapp	3
98	230	5/11/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	7-nov	6-nov	230	se envia por whatsapp	3
99	231	10/11/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	18-nov	18-nov	231	se conforma cita con la paciente por medio de correo y whatsapp	5
100	232	10/11/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Correo Electronico	18/11/2025	18-nov	232	se realiza la confirmacion con usaria y se envia respuesta al correo de personalia.	5
101	233	10/11/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	18/11/2025	18-nov	233	se conforma cita con la paciente por medio de correo y whatsapp	5
102	234	11/11/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	14/11/2025	18-nov	234	se envia al whatsapp	3



FORMATO DE INFORME
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha:	25/01/2021
Código:	MDE-GPDI-GD-F-004
Versión:	02
Página:	18 de 20

103	235	12/01/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	29/11/2025	21-nov	235	Correo registrado en la pqr	7
104	236	12/11/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Correo Electronico	18/11/2025	18-nov	236	se envia correo electronico al personalero, al celular de la paciente	3
105	237	21/11/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	22-nov	21-nov	237	SE ENVIA POR MEDIO DE CORREO REGISTRADO EN	0
106	238	24/01/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	28-nov	27-nov	238	SE ENVIA POR MEDIO DE WHATSSAP	3
107	239	24/11/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	27-nov	27-nov	239	se deja en cartelera por 5 días hábiles	3
108	240	25/11/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	1-dic	1-dic	240	SE ENVIA POR MEDIO DE WHATSSAP	3
109	241	26/11/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	1-dic	1-dic	241	SE ENVIA POR MEDIO DE WHATSSAP	3
110	242	28/11/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	2-dic	1-dic	242	se informa por correo y whatsapp	1
111	243	1/12/2025	PETICIÓN	Oficina de atención al Usuario	Página Web	15-dic	4-dic	243	se envia por correo electronico registrado en la PQRS	4
112	244	1/12/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	4-dic	4-dic	244	Se envia por medio de whatsapp	3
113	245	1/12/2025	PETICIÓN	Oficina de atención al Usuario	Ventanita	3-dic	3-dic	245	correo electronico y whatsapp	0
114	246	2/12/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	3-dic	3-dic	246	se dejo en cartelera paciente son contacto para entrega de respuesta	1
115	247	5/12/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	11-dic	5-dic	247	Se envia respuesta al correo registrado en la PQRS	0
116	248	9/12/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	11-dic	11-dic	248	Se envia por medio de whatsapp	3
117	249	9/12/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	11-dic	12-dic	249	se informa a la paciente personalmente.	3
118	250	9/12/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	11-dic	11-dic	250	se informa por correo registrado en la pqr	1
119	251	9/12/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	16-dic	11-dic	251	se informa por correo registrado en la pqr	1
120	252	10/12/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	15-dic	11-dic	252	se deja en cartelera no hay informacion de la paciente.	1
121	253	12/12/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	17-dic	15-dic	253	correo electronico y whatsapp	2
122	254	15/12/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	22-dic	23-dic	254	se envia por medio de correo electronico y	4
123	255	16/01/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	22-dic	22-dic	255	se envia por medio de correo electronico y	3
124	256	18/12/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	27-dic	19-dic	256	se envia por medio de correo electronico y whatsapp	1
125	257	18/11/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	27-dic	19-dic	257	se envia por correo electronico registrado en la PQRS	1
126	258	19/12/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Página Web	27-dic	19-dic	258	se envia respuesta por correo registrado en la PQRS y por medio de	1
127	259	22/12/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	26-dic	26-dic	259	se informa por correo registrado en la pqr	1
128	260	22/12/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	26-dic	26-dic	260	se informa por correo registrado en la pqr	1
129	261	19/12/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	29-dic	29-dic	261	Se envia respuesta por numero de whatsapp	4
130	262	29/12/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	30-dic	29-dic	262	Se envia respuesta por numero de whatsapp	1
131	263	29/12/2025	QUEJA	Oficina de atención al Usuario	Buzón de sugerenc	30-dic	29-dic	263	Se envia respuesta por numero de whatsapp	1

Durante la vigencia se realizó la gestión, análisis y respuesta oportuna de las 263 PQRS registradas en los diferentes servicios de la institución. Cada caso fue evaluado de manera individual, garantizando el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos en la normatividad vigente y en los lineamientos definidos por la Superintendencia Nacional de Salud (Supersalud). Asimismo, las respuestas emitidas estuvieron orientadas a brindar información clara y soluciones pertinentes a los usuarios, contribuyendo al fortalecimiento de la calidad del servicio, la mejora continua de los procesos internos y la satisfacción de los usuarios.

— Salud Integral, Impacto Real —

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital".

FORMATO DE INFORME

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 19 de 20

MEDIOS DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD
SUPERSALUD	2
CORREO	30
VENTANILLA	6
PAGINA WEB	60
BUZON	165
TOTAL	263

Durante la vigencia los usuarios radicaron sus peticiones por diferentes medios de comunicación de la Supersalud se radicaron 2 quejas, por correo electrónico se radicaron 30 PQRS, por medio de ventanilla radicaron 6, por medio de la página web radicaron 60 PQRS y por medio de los 12 buzones dentro de la Institución se radicaron 165 PQRS para un total de 263 peticiones.

En cuanto a las felicitaciones de los servicios, es su mayoría fueron personales se entregó el registro al área de humanización, agremiaciones encargadas de realizar el estímulo al personal felicitado.

Reconocimientos a Colaboradores por parte del área de humanización.



FORMATO DE INFORME
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 25/01/2021
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 02
Página: 20 de 20



LUISA FERNANDA CASTAÑED AGONZALEZ
 Coordinadora Oficina SIAU

Salud Integral, Impacto Real