

“SU SALUD, NUESTRO COMPROMISO”



**E.S.E. HOSPITAL SAN CARLOS  
AIPE - HUILA**

**Informe de PQRSF  
Tercer Trimestre del año 2024**

**2024**

VIGILADO SUPERSALUD

Av. Nuevo Milenio No. 12<sup>a</sup>-13 Aipe – Huila

Teléfono Celular: 3208404626

Correo: esehospitalsancarlos@yahoo.es | Web: esesancarlos.gov.co

“SU SALUD, NUESTRO COMPROMISO”



## INTRODUCCION

Teniendo en cuenta los principios del sistema de prestación de servicios, y considerando que, para la E.S.E. Hospital San Carlos, el usuario es el núcleo central de todas nuestras acciones (servicios de salud), se ha implementado el presente sistema que involucra tal principio y amparado en las normas establecidas a fin de determinar el grado de satisfacción de los usuarios quienes lo pueden manifestar mediante las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PRSF).

La recepción, atención oportuna y resolución de las quejas y peticiones presentadas por los usuarios del servicio, es un mecanismo básico en el proceso de la garantía de la calidad pues estas serán fuente en el diagnóstico de debilidades y herramientas para la toma de decisiones dirigidas al mejoramiento y seguimiento de la calidad de los servicios.

La atención de quejas y sugerencias de los usuarios, es una alternativa para identificar oportunamente los problemas y desde allí abordar correctivos que permitan el mejoramiento del servicio, involucrando los hallazgos dentro de los planes de mejoramiento.

VIGILADO SUPERSALUD

Av. Nuevo Milenio No. 12ª-13 Aipe – Huila

Teléfono Celular: 3208404626

Correo: esehospitalsancarlos@yahoo.es | Web: esesancarlos.gov.co

## GLOSARIO

- ❖ **Atención al usuario:** Es el conjunto de servicios y actividades que se presta a las personas que requieran de la colaboración de un funcionario para que se les guíe, asesore y oriente hasta obtener una respuesta satisfactoria.
- ❖ **Buzón:** Pequeña caja ubicada en cada uno de los centros de atención de la ESE y que tiene como objetivo disponer de los formatos para que todo usuario que realice alguna petición, queja, reclamo o sugerencia lo deposite allí con el fin de que posteriormente se haga el trámite respectivo.
- ❖ **Derecho de Petición:** El derecho de petición es el que toda persona tiene para presentar solicitudes ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta resolución sobre lo solicitado. Dentro de las peticiones se encuentran las quejas, reclamos, manifestaciones, peticiones de información y consultas.
- ❖ **Petición:** facultad que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades o entidades, ya sea por motivos de interés general o particular.
- ❖ **Queja:** Es la manifestación verbal o escrita en la cual se pone en conocimiento, conductas irregulares en la prestación de un servicio.
- ❖ **Reclamo:** Manifestación verbal o escrita de inconformidad presentada por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento en la prestación de un servicio o la atención inoportuna de una solicitud.
- ❖ **Sugerencia:** Es una propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios.
- ❖ **Denuncia:** Es una declaración que realiza una persona ante la autoridad pública, de un hecho o una situación que considera que viola las leyes; esperando de la autoridad inicie las investigaciones necesarias y tome las medidas que correspondan.

VIGILADO SUPERSALUD

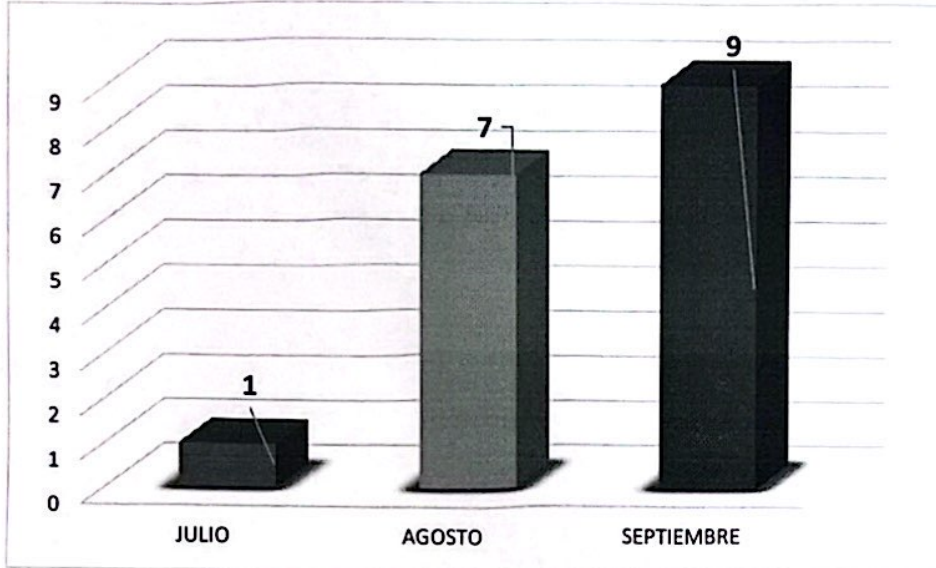
Av. Nuevo Milenio No. 12<sup>a</sup>-13 Aipe – Huila

Teléfono Celular: 3208404626

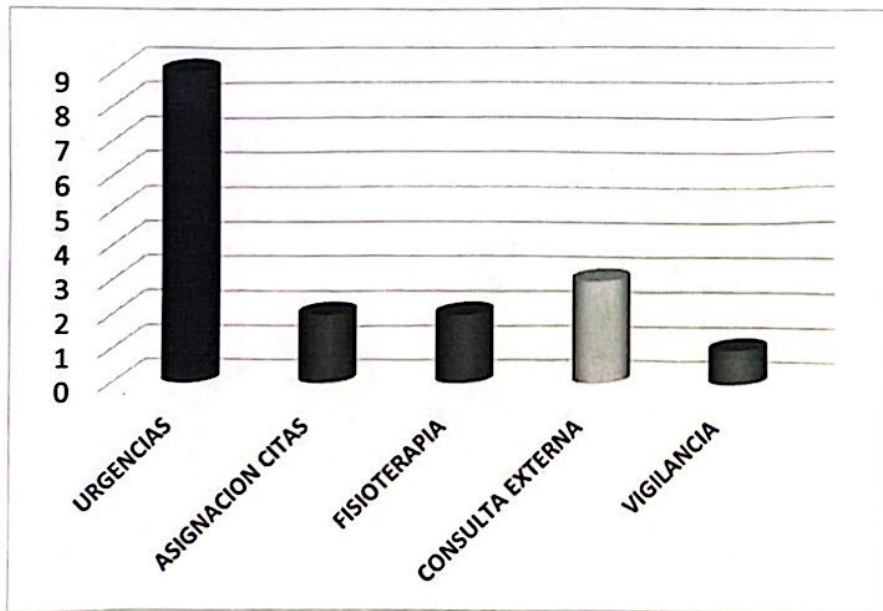
Correo: esehospitalsancarlos@yahoo.es | Web: esesancarlos.gov.co

**PQRSF POR MES**

Durante el tercer trimestre del presente año, se presentaron PQRSF así:



**PQRSF POR ÁREAS**



VIGILADO SUPERSALUD

Av. Nuevo Milenio No. 12<sup>a</sup>-13 Alpe – Huila

Teléfono Celular: 3208404626

Correo: esehospitalsancarlos@yahoo.es | Web: esesancarlos.gov.co

“SU SALUD, NUESTRO COMPROMISO”



CONSOLIDADO PQRSF

“SU SALUD, NUESTRO COMPROMISO”



ITEM	MOTIVO DE LA PQRSF	NOMBRE Y APELLIDOS	EPS	REGIMEN	FECHA
1	Medico sin tóner para imprimir	Albenis Bonilla	Nueva EPS	Subsidiado	05/07/2024
2	Demora en la atención medica en el área de Urgencias	Flor Stella Fierro	Nueva EPS	Subsidiado	01/08/2024
3	Mala atención por parte de la auxiliar de enfermería del área de Urgencias	Pedro González	Nueva EPS	Subsidiado	01/08/2024
4	Mala atención en urgencias, no asignación de citas por teléfono	Marisol Bonilla	Nueva EPS	Contributivo	13/08/2024
5	Mal servicio en Urgencias	Eduardo Gutiérrez	Nueva EPS	Contributivo	14/08/2024
6	Felicitaciones al personal de Urgencias	Fabián Coque	SANITAS	Subsidiado	19/08/2024
7	Demora de la atención médica en urgencias	Liliana Fuentes	Nueva EPS	Contributivo	27/08/2024
8	Negligencia en la asignación de citas medicas	Sonia Castañeda	Nueva EPS	Contributivo	28/08/2024
9	Agradecimiento por la atención amable por parte de la auxiliar del área de urgencias Ligia Alonso	Alba Johana Vega	SANITAS	Subsidiado	01/09/2024
10	falta de equipos de terapia y aire acondicionado en el área de fisioterapia	Ricardo Mosquera	Nueva EPS	Subsidiado	05/09/2024
11	falta de equipos de terapia y aire acondicionado en el área de fisioterapia	Joselito Conde Tovar	Nueva EPS	Contributivo	05/09/2024
12	Felicitaciones al Medico Jairo Osorio por su amable atención	Leidy Hernández	SANITAS	Subsidiado	13/09/2024
13	Abuso de confianza por parte de vigilante	Wendy Dayana Ramírez	Nueva EPS	Subsidiado	13/09/2024
14	Felicitaciones por el buen servicio	Sandy Lasso	Nueva EPS	Subsidiado	18/09/2024
15	Traslado de paciente en ambulancia sin acompañante en la parte trasera	Clara Isabel Olaya	Nueva EPS	Subsidiado	19/09/2024
16	Demora en la atención por parte del médico de urgencias	Andrea Briyth Lasso	Nueva EPS	Subsidiado	23/09/2024
17	Demora en la atención por parte del médico de urgencias	Ricardo Díaz Narváez	Nueva EPS	Subsidiado	25/09/2024

VIGILADO SUPERSALUD  
Av. Nuevo Milenio No. 12<sup>a</sup>-13 Aipe – Huila  
Tel 8389162 – 8389008 – 8389027 Cel. 3208404626  
Correo: esehospitalsancarlos@yahoo.es | Web: esesancarlos.gov.co

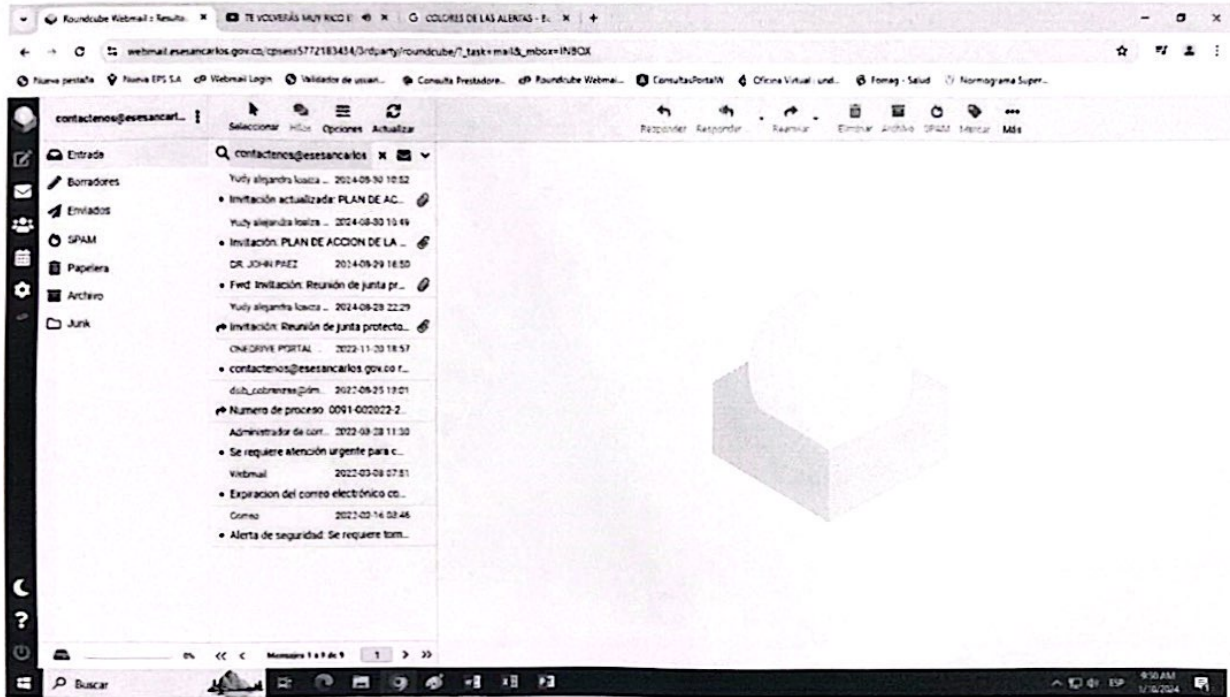
VIGILADO SUPERSALUD  
Av. Nuevo Milenio No. 12<sup>a</sup>-13 Aipe – Huila  
Teléfono Celular: 3208404626  
Correo: esehospitalsancarlos@yahoo.es | Web: esesancarlos.gov.co

“SU SALUD, NUESTRO COMPROMISO”



## PQRSF EN LA PAGINA INSTITUCIONAL

Se evidencia que en este tercer trimestre los usuarios no interpusieron PQRSF por este medio.



VIGILADO SUPERSALUD

Av. Nuevo Milenio No. 12ª-13 Aipe – Huila

Teléfono Celular: 3208404626

Correo: esehospitalsancarlos@yahoo.es | Web: esesancarlos.gov.co

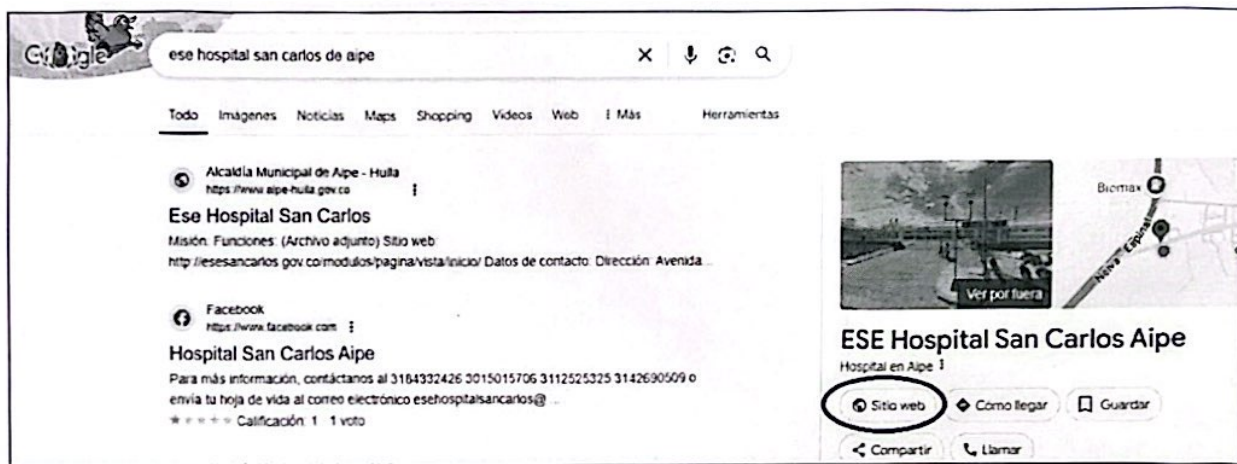
## RUTA PARA ENVIAR UNA PQRSF EN LA PAGINA INSTITUCIONAL

la ruta para instaurar una PQRSF en nuestra página Institucional es:

1. Escribir en el navegador google:

E.S.E. Hospital San Carlos de Aipe

2. Al lado derecho de la pantalla dar clic donde dice “Sitio web”.



3. Dar clic en “Transparencia y Acceso a la Información”.



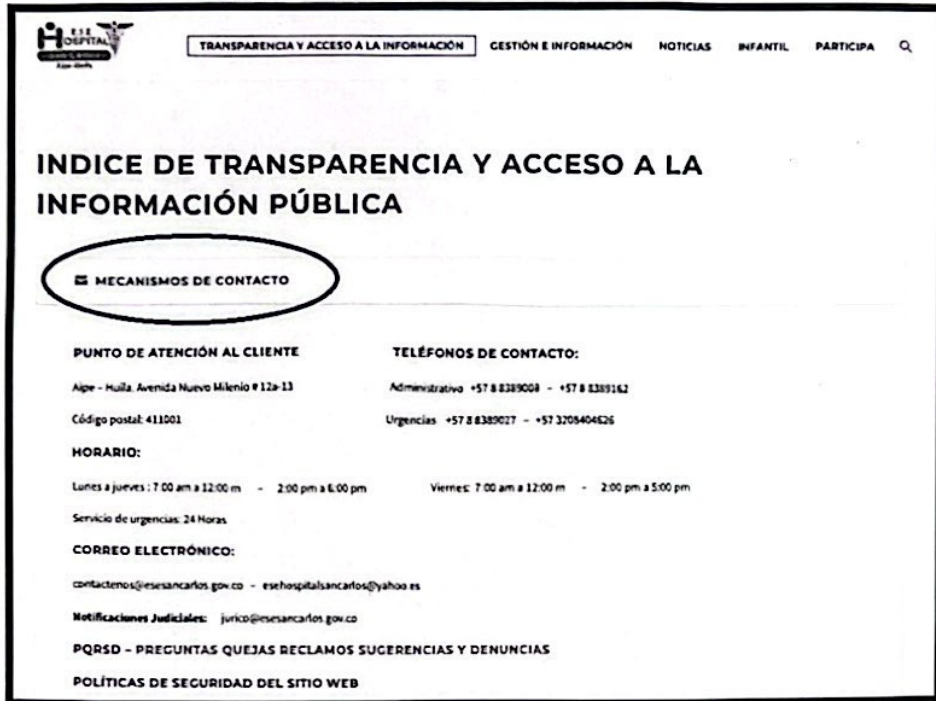
VIGILADO SUPERSALUD

Av. Nuevo Milenio No. 12<sup>a</sup>-13 Aipe – Huila

Teléfono Celular: 3208404626

Correo: esehospitalsancarlos@yahoo.es | Web: esesancarlos.gov.co

4. Dar clic en “Mecanismos de Contacto”.



**INDICE DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

**MECANISMOS DE CONTACTO**

**PUNTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**  
Aipe - Huila, Avenida Nuevo Milenio # 12a-13  
Código postal: 411001

**TELÉFONOS DE CONTACTO:**  
Administrativo +57 8 8389008 - +57 8 8389162  
Urgencias +57 8 8389027 - +57 320840426

**HORARIO:**  
Lunes a jueves: 7:00 am a 12:00 m - 2:00 pm a 6:00 pm  
Viernes: 7:00 am a 12:00 m - 2:00 pm a 5:00 pm  
Servicio de urgencias: 24 Horas

**CORREO ELECTRÓNICO:**  
contactenos@esesancarlos.gov.co - esehospitalsancarlos@yahoo.es  
Notificaciones Judiciales: jurico@esesancarlos.gov.co

**PQRS - PREGUNTAS QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

**POLÍTICAS DE SEGURIDAD DEL SITIO WEB**

5. Dar clic en “PQRS”.



**INDICE DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

**MECANISMOS DE CONTACTO**

**PUNTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**  
Aipe - Huila, Avenida Nuevo Milenio # 12a-13  
Código postal: 411001

**TELÉFONOS DE CONTACTO:**  
Administrativo +57 8 8389008 - +57 8 8389162  
Urgencias +57 8 8389027 - +57 320840426

**HORARIO:**  
Lunes a jueves: 7:00 am a 12:00 m - 2:00 pm a 6:00 pm  
Viernes: 7:00 am a 12:00 m - 2:00 pm a 5:00 pm  
Servicio de urgencias: 24 Horas

**CORREO ELECTRÓNICO:**  
contactenos@esesancarlos.gov.co - esehospitalsancarlos@yahoo.es  
Notificaciones Judiciales: jurico@esesancarlos.gov.co

**PQRS - PREGUNTAS QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

**POLÍTICAS DE SEGURIDAD DEL SITIO WEB**

VIGILADO SUPERSALUD

Av. Nuevo Milenio No. 12ª-13 Aipe – Huila

Teléfono Celular: 3208404626

Correo: esehospitalsancarlos@yahoo.es | Web: esesancarlos.gov.co

“SU SALUD, NUESTRO COMPROMISO”



6. Aparecerá la siguiente pantalla donde digita los datos solicitados y da clic en “enviar”.

The screenshot shows a web form titled 'PREGUNTAS' on the E.S.E Hospital website. The form includes a search bar, a text area for the question, and input fields for 'Nombre\*', 'Telefono\*', 'Correo\*', and 'Pregunta'. A search icon is visible in the top right of the form area. Below the form is a dark button labeled 'ENVIAR'. To the right of the form, there is a section titled 'ÚLTIMAS NOTICIAS' with three news items: 'RESOLUCION 051 DEL 14 DE AGOSTO DE 2024' (August 15, 2024), 'CURSO DE PREPARACION PARA LA MATERIDAD Y LA PATERIDAD' (June 18, 2024), and 'Invitación Audiencia Pública de Rendición de Cuentas'.

VIGILADO SUPERSALUD

Av. Nuevo Milenio No. 12<sup>a</sup>-13 Aipe – Huila

Teléfono Celular: 3208404626

Correo: esehospitalsancarlos@yahoo.es | Web: esesancarlos.gov.co

## PQRSF POR ÁREAS

### ↓ PQRSF en el Área de Fisioterapia.

- ❖ El usuario manifiesta que no hay implementos aptos para la recuperación.
- ❖ El usuario manifiesta que no hay equipos para terapia.

### ↓ PQRSF en Consulta externa.

- ❖ La usuaria manifiesta que el médico Francisco no tenía tóner para imprimir.
- ❖ El usuario felicita al médico Jairo Osorio por su amable atención.
- ❖ La usuaria felicita el buen servicio prestado.

### ↓ PQRSF en el Área de asignación de citas.

- ❖ La usuaria manifiesta que no responde el teléfono para asignación de cita médica.
- ❖ La usuaria manifiesta que existe negligencia en la asignación de citas.

### ↓ PQRSF en Urgencias.

- ❖ La usuaria manifiesta demora en la atención por parte del médico.
- ❖ EL usuario manifiesta que fue mal atendido por parte de la auxiliar de enfermería Margarita Cárdenas del área de Urgencias.
- ❖ El usuario Manifiesta mal servicio en urgencias, no había papel para imprimir orden médica.
- ❖ El usuario felicita al médico Emanuel Caicedo por su profesionalismo y buena atención.
- ❖ La usuaria manifiesta demora en la atención por parte del médico.

VIGILADO SUPERSALUD

Av. Nuevo Milenio No. 12<sup>a</sup>-13 Aipe – Huila

Teléfono Celular: 3208404626

Correo: esehospitalsancarlos@yahoo.es | Web: esesancarlos.gov.co

- ❖ La usuaria agradece la atención amable por parte de la auxiliar de enfermería Ligia Alonso.
- ❖ La usuaria manifiesta que durante el traslado del paciente a la ciudad de Neiva no fue acompañado por parte de la auxiliar de enfermería.
- ❖ Usuaría manifiesta demora en la atención por parte del médico.
- ❖ Usuario manifiesta demora en la atención por parte del médico.

⚡ **PQRSF vigilancia.**

- ❖ La usuaria manifiesta abuso de confianza por parte de un vigilante

VIGILADO SUPERSALUD

Av. Nuevo Milenio No. 12ª-13 Aipe – Huila

Teléfono Celular: 3208404626

Correo: esehospitalsancarlos@yahoo.es | Web: esesancarlos.gov.co

### Procedimiento frente a los PQRSF

El proceso del trámite de quejas y reclamos se constituye en el mecanismo formal para la solución de puntos de diferencia entre los usuarios y el modelo de presentación de servicios de salud en cualquiera de los atributos de calidad definidos en el sistema de garantía y aseguramiento y de acuerdo a estándares aceptados en la práctica profesional. Su implementación se realiza en cumplimiento de la normalidad vigente entre ellos, el decreto 1570/93, 1485/94, 14869/94, 2357/95, 1757/94 2174/96 y la circular externa de la superintendencia nacional en salud N°009, Circular Externa 000017 de 2020, Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023.

Se realiza todos los días viernes la apertura de los buzones de PQRSF que se encuentran ubicados en las áreas de Urgencias, Hospitalización y Asignación de Citas, como también se revisa la página institucional a fin de evidenciar si los usuarios han utilizado este medio, al encontrar una PQRSF se procede a hacer el análisis, se notifica al funcionario (a) involucrado (a) el cual tiene tres (3) días contados a partir de la fecha de recibido para rendir sus descargos al área del SIAU y con ello se da respuesta al usuario.

Dependiendo la gravedad de la PQRSF, el funcionario involucrado deberá presentar un Plan de Mejora al área del SIAU el cual le hará seguimiento para que tal situación no vuelva a ocurrir.

Todos los PQRSF interpuestos en este tercer trimestre 2024 fueron respondidos en su totalidad en los tiempos establecidos, por lo tanto, la E.S.E. Hospital San Carlos, tiene el compromiso de ofrecer cada vez mejores servicios a nuestros usuarios, razón por la cual se hace fundamental conocer las causas de insatisfacción y satisfacción que se puedan estar generando en la atención, ya que esto contribuye a fortalecer nuestro proceso de mejoramiento y alcanzar cada vez más un mayor grado de satisfacción en los usuarios.

En la E.S.E. Hospital San Carlos, es nuestra misión y nuestro mayor compromiso velar por la salud e integridad del paciente, por lo que es importante escuchar sus peticiones y quejas y darles soluciones, pues siempre estaremos prestos a atenderle.

  
**JOHN JAIRO LOSADA ANDRADE**  
Técnico en el Área de la Salud

VIGILADO SUPERSALUD

Av. Nuevo Milenio No. 12<sup>a</sup>-13 Aipe – Huila

Teléfono Celular: 3208404626

Correo: esehospitalsancarlos@yahoo.es | Web: esesancarlos.gov.co