

“SU SALUD, NUESTRO COMPROMISO”



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

Informe de PQRSF Primer Trimestre del año 2025

2025

VIGILADO SUPERSALUD

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

Teléfono Celular: 3208404626

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

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).

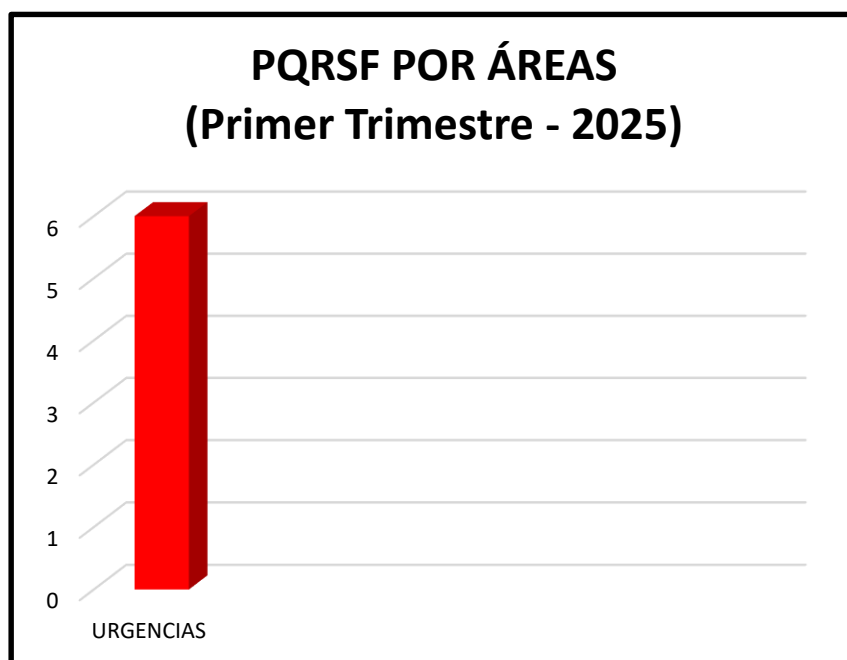
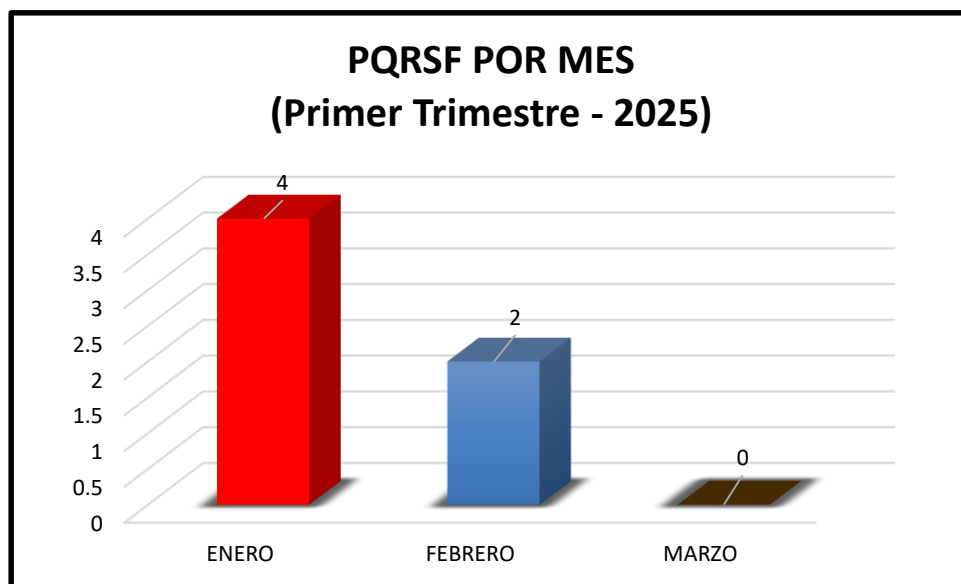
La recepción, atención oportuna y resolución de las quejas y peticiones presentadas por los usuarios del servicio, es un mecanismo básico en el proceso de la garantía de la calidad pues estas serán fuente en el diagnóstico de debilidades y herramientas para la toma de decisiones dirigidas al mejoramiento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

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.

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



Nota aclaratoria: De los 6 PQRSF del área de Urgencias, 3 fueron felicitaciones por el buen servicio prestado.

“SU SALUD, NUESTRO COMPROMISO”



CONSOLIDADO PQRSF

ITEM	MOTIVO DE LA PQRSF	NOMBRE Y APELLIDOS	EPS	REGIMEN	FECHA
01	Felicitaciones al Personal de urgencias	Eduardo Gutiérrez	NUEVA EPS	Contributivo	09-01-2025
02	No se le presto a atención adecuada a la abuela en el área de Urgencias	Anyi Rubiano Olaya	NUEVA EPS	Subsidiado	22/01-2025
03	Excelente atención por parte del personal encargado de alimentación	Marinela Roa	NUEVA EPS	Subsidiado	31/01-2025
04	Muy buena atención por parte de la auxiliar de enfermería y comida	Nohora Cristina	NUEVA EPS	Subsidiado	31-01-2025
05	Medica Lina González no realiza valoración a su sobrino que había sido mordido por un gato	Carol Lizeth Ramírez	SANITAS	Contributivo	07-02-2025
06	Negligencia en la atención por parte de la médica Lina María González	Adriana Paola Rubiano	NUEVA EPS	Subsidiado	17-02-2025

VIGILADO SUPERSALUD

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

Teléfono Celular: 3208404626

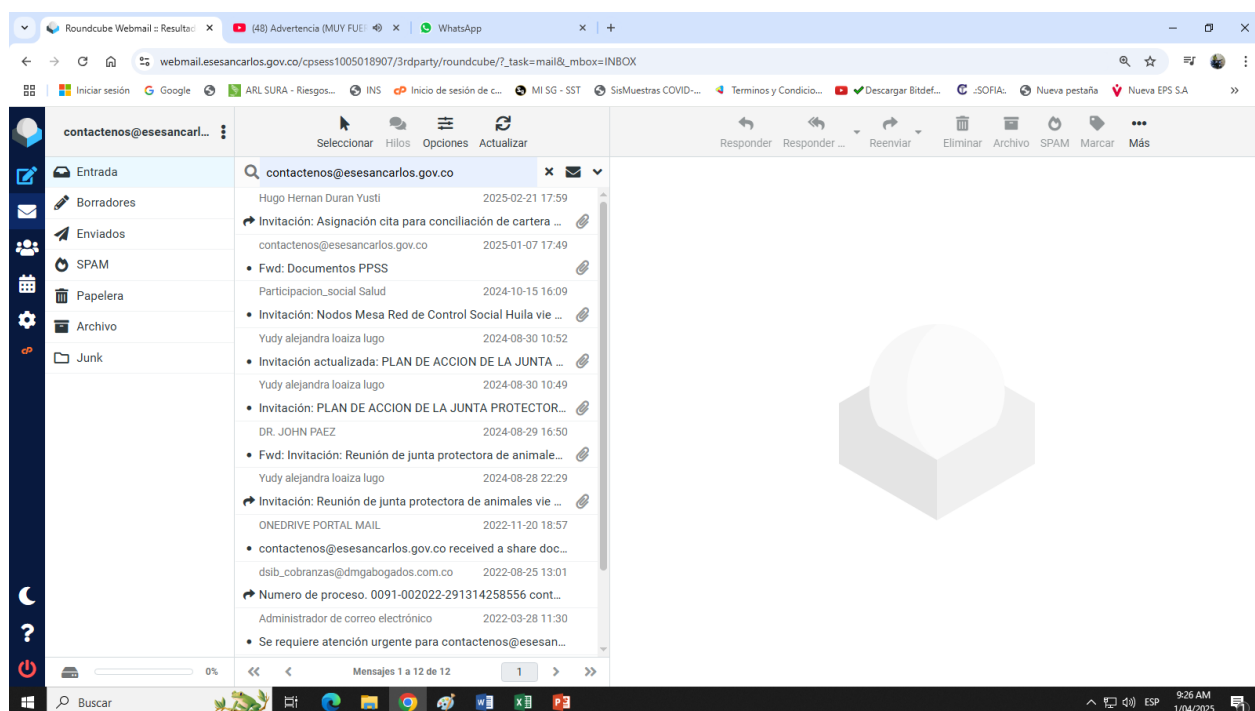
Correo: esehospitalsancarlos@yahoo.es | Web: esesancarlos.gov.co

“SU SALUD, NUESTRO COMPROMISO”



PQRSF EN LA PAGINA INSTITUCIONAL

Se evidencia que en este primer 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

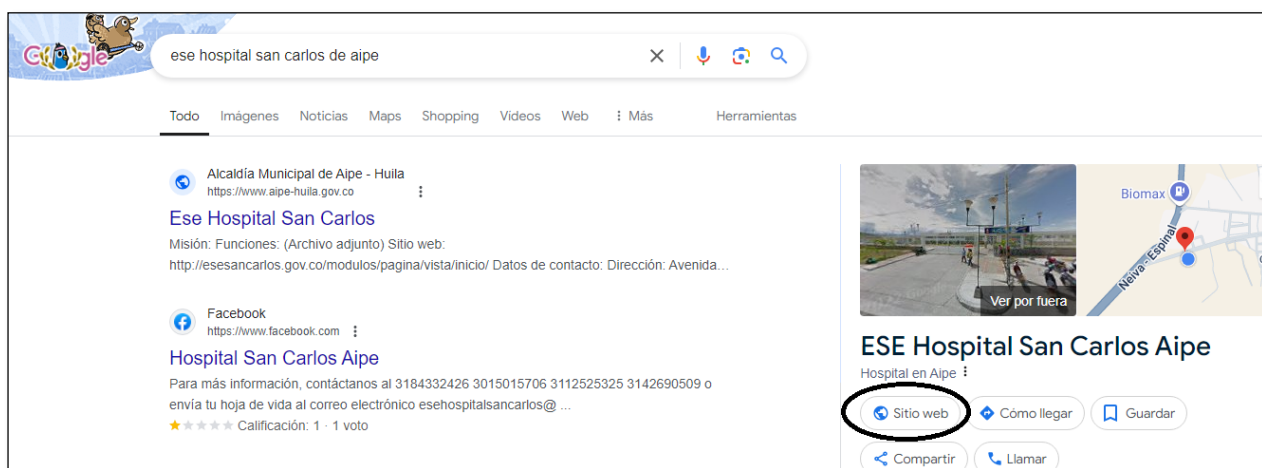
RUTA PARA ENVIAR UNA PQRSF EN LA PAGINA INSTITUCIONAL

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

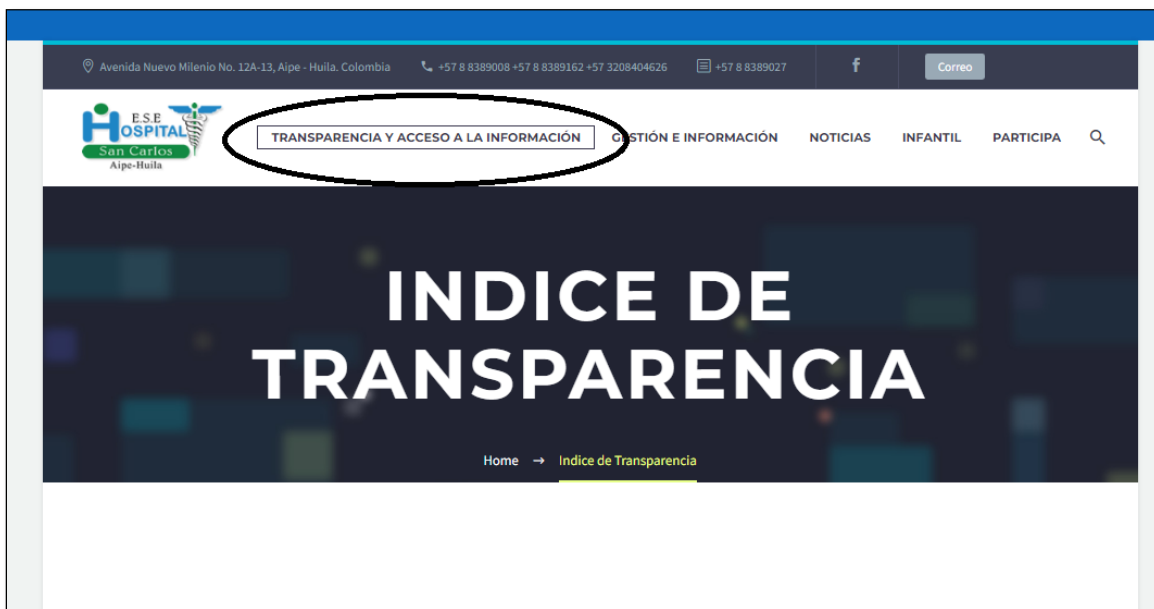
1. Escribir en el navegador google:

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”**.



4. Dar clic en “**Mecanismos de Contacto**”.



5. Dar clic en “**PQRS**”.



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 page titled "PREGUNTAS" (Questions) from the E.S.E Hospital San Carlos Aipe - Huila website. The page has a dark blue header with the title "PREGUNTAS" in large white letters. Below the header, there is a navigation bar with links: Home, Preguntas, and a search icon. The main content area is white and contains a form for submitting questions. The form has four input fields: "Nombre*" (Name), "Telefono*" (Phone), "Correo*" (Email), and "Pregunta" (Question). Below these fields is a blue button labeled "ENVIAR" (Send), which is circled in red. To the right of the form, there is a section titled "ÚLTIMAS NOTICIAS" (Latest News) with three news items: "RESOLUCION 001 DEL 14 DE AGOSTO DE 2024", "CURSO DE PREPARACION PARA LA MATERNIDAD Y LA PATERNIDAD", and "Invitación Audiencia Pública de Rendición de Cuentas".

VIGILADO SUPERSALUD

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

Teléfono Celular: 3208404626

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

PQRSF POR ÁREAS

PQRSF en el Área de Urgencias.

- ✓ Felicitaciones al Personal de urgencias por su atención.
- ✓ No se le presto a atención adecuada a la abuela en el área de Urgencias.
- ✓ Excelente atención por parte del personal encargado de alimentación.
- ✓ Muy buena atención por parte de la auxiliar de enfermería y comida.
- ✓ Medica Lina González no realiza valoración a su sobrino que había sido mordido por un gato.
- ✓ Negligencia en la atención por parte de la médica Lina María González.

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 primer trimestre 2025 se les dio respuesta oportuna 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
E.S.E. Hospital San Carlos

“SU SALUD, NUESTRO COMPROMISO”



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

Informe de PQRSF Segundo Trimestre del año 2025

2025

VIGILADO SUPERSALUD

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

Teléfono Celular: 3208404626

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

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 (PQRSF).

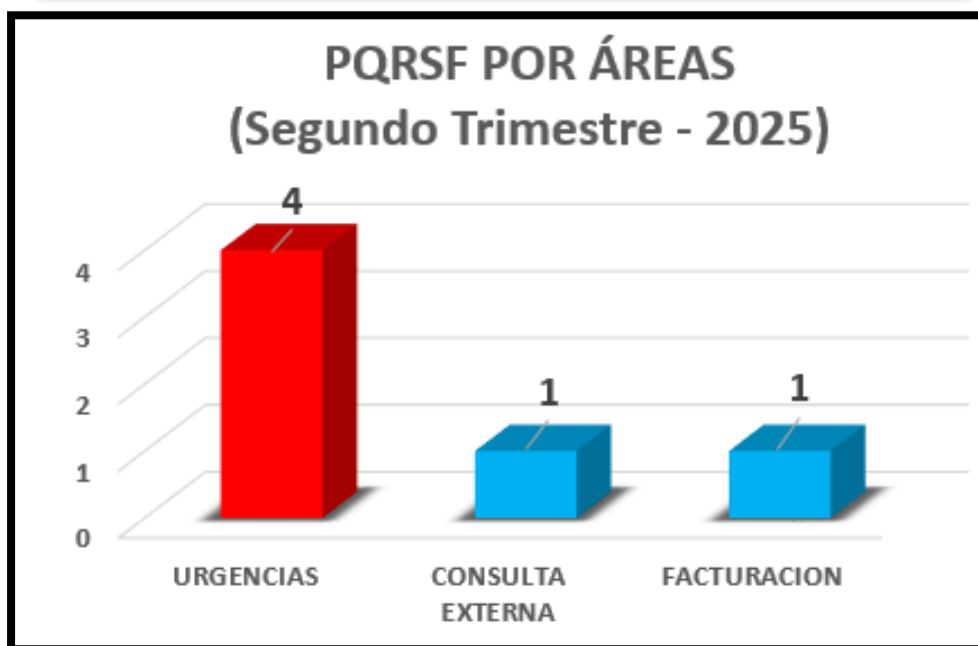
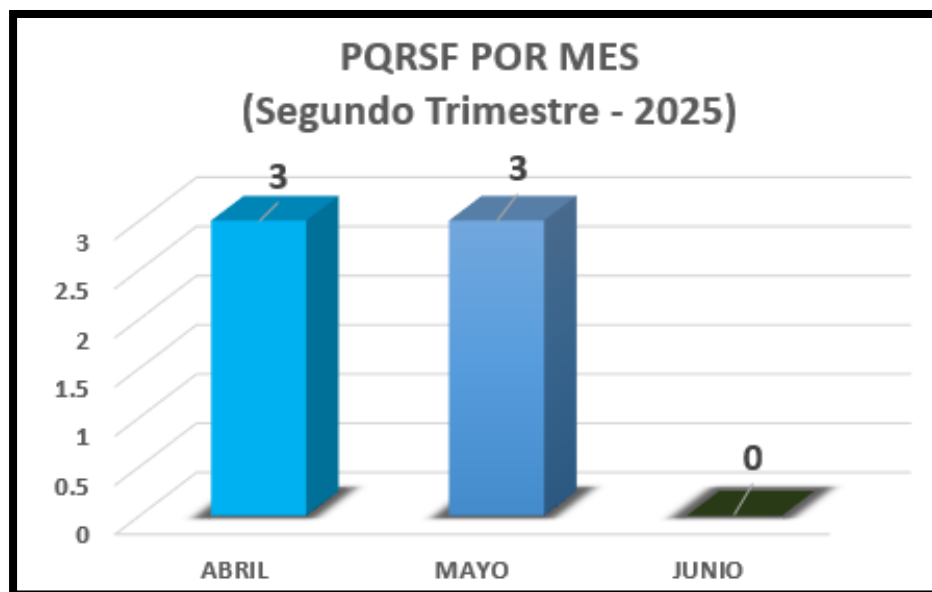
La recepción, atención oportuna y resolución de las quejas y peticiones presentadas por los usuarios del servicio, es un mecanismo básico en el proceso de la garantía de la calidad pues estas serán fuente en el diagnóstico de debilidades y herramientas para la toma de decisiones dirigidas al mejoramiento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

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.

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



Nota aclaratoria: De los 3 PQRSF del área de Urgencias, 1 fue felicitaciones por el buen servicio prestado.

“SU SALUD, NUESTRO COMPROMISO”



CONSOLIDADO PQRSF

“SU SALUD, NUESTRO COMPROMISO” 					
ITEM	MOTIVO DE LA PQRSF	NOMBRE Y APELLIDOS	EPS	REGIMEN	FECHA
01	Atención no oportuna en el área de Urgencias por parte del médico Emanuel	María de los Ángeles	NUEVA EPS	Contributivo	01-04-2025
02	Atención no oportuna en el área de Urgencias	Nelfa Lasso	SANITAS	Contributivo	01-04-2025
03	Felicitaciones al servicio de urgencias por su buena atención, Willy en todo el parto muy atento	Luz Estella Romero	NUEVA EPS	Subsidiado	08-04-2025
04	El personal de facturación llega tarde a atender al público	Sandra Perdomo	NUEVA EPS	Subsidiado	02-05-2025
05	Mala atención y mal procedimiento médico en urgencias	Angie Daniela Ávila	NUEVA EPS	Subsidiado	07-05-2025
06	Demora en la atención médica por consulta externa	María del Pilar Sánchez	NUEVA EPS	Contributivo	08-05-2025

VIGILADO SUPERSALUD

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

Teléfono Celular: 3208404626

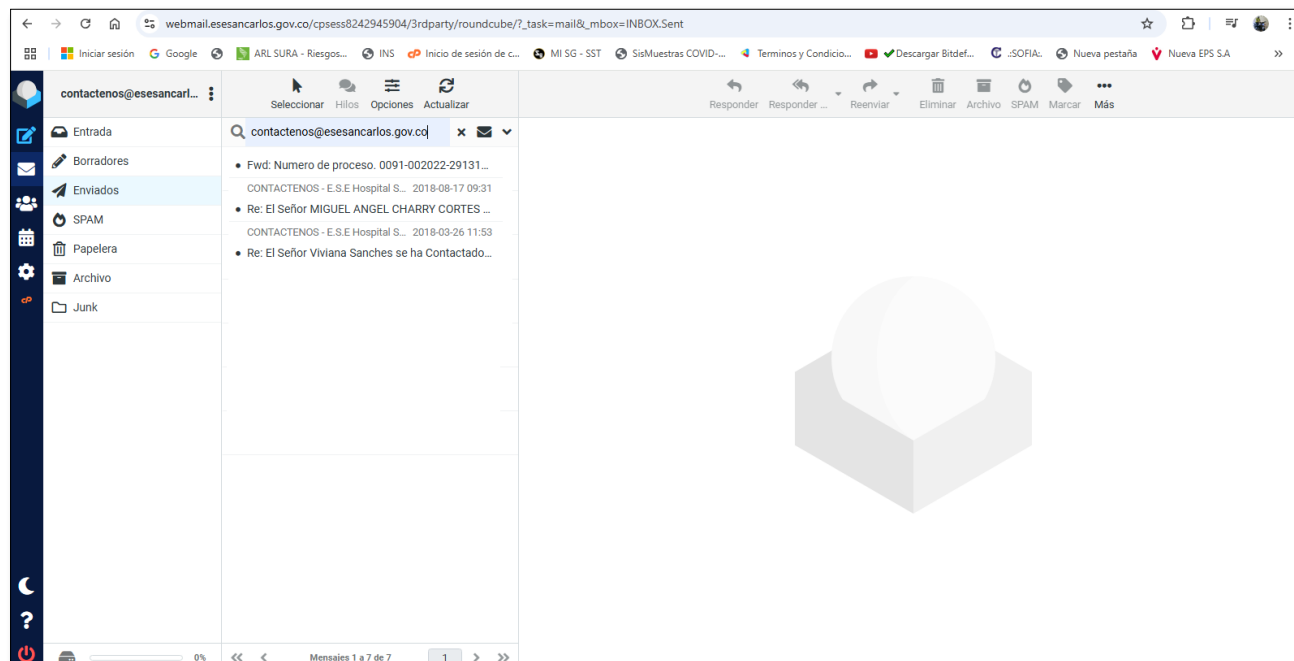
Correo: esehospitalsancarlos@yahoo.es | Web: esesancarlos.gov.co

“SU SALUD, NUESTRO COMPROMISO”



PQRSF EN LA PAGINA INSTITUCIONAL

Se evidencia que para el segundo 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

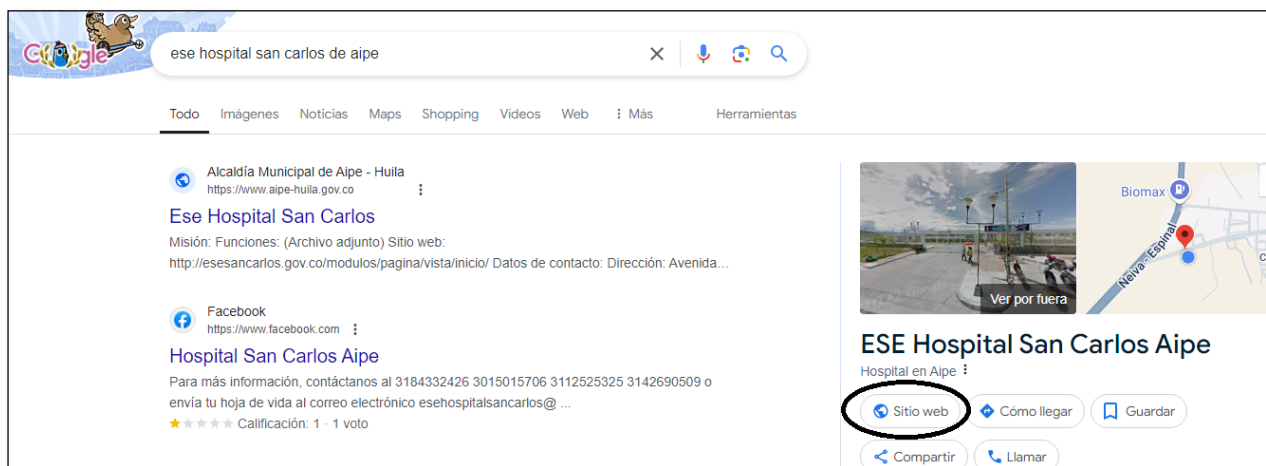
RUTA PARA ENVIAR UNA PQRSF EN LA PAGINA INSTITUCIONAL

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

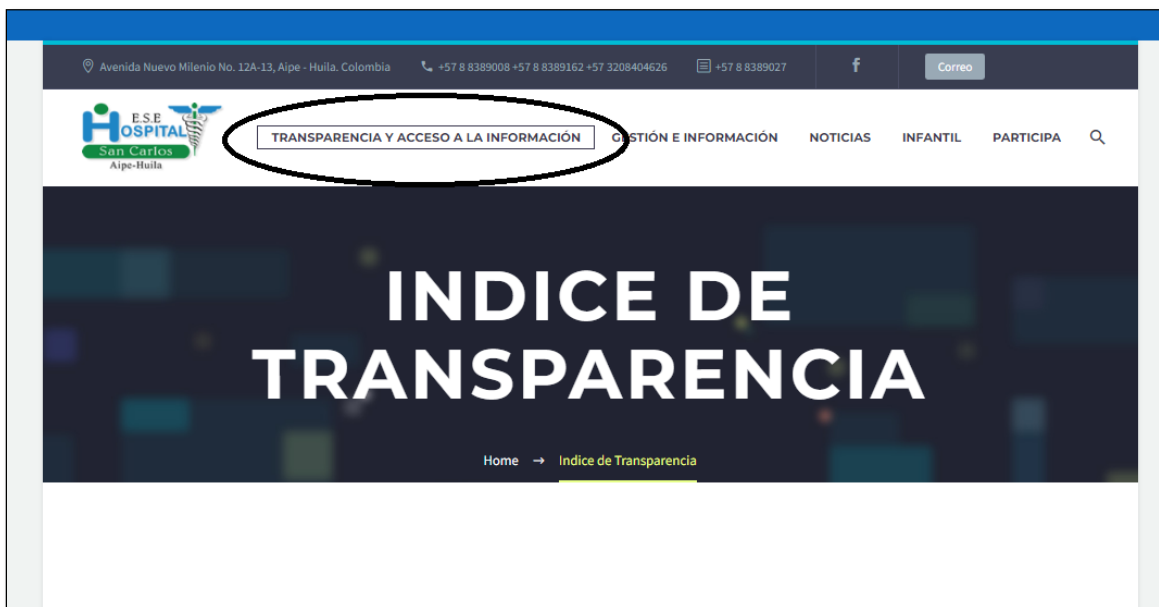
1. Escribir en el navegador google:

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”**.



4. Dar clic en “**Mecanismos de Contacto**”.



5. Dar clic en “**PQRS**”.



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 page titled "PREGUNTAS" (Questions) from the E.S.E Hospital San Carlos Aipe - Huila website. The page has a dark blue header with the title "PREGUNTAS" in large white letters. Below the header, there is a navigation bar with links: "Home", "Preguntas", "TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN", "GESTIÓN E INFORMACIÓN", "NOTICIAS", "INFANTIL", and "PARTICIPA".

The main content area contains a form with the following fields:

- Nombre*
- Telefono*
- Correo*
- Pregunta

Below the form is a blue button labeled "ENVIAR" (Send), which is circled in red. To the right of the form, there is a search bar and a section titled "ÚLTIMAS NOTICIAS" (Latest News) with three items:

- RESOLUCION 001 DEL 14 DE AGOSTO DE 2024, agosto 15, 2024
- CURSO DE PREPARACION PARA LA MATERNIDAD Y LA PATERNIDAD, junio 18, 2024
- Invitación Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, agosto 15, 2024

VIGILADO SUPERSALUD

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

Teléfono Celular: 3208404626

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

PQRSF POR ÁREAS

PQRSF en el Área de Urgencias.

- ❖ Atención no oportuna en el área de Urgencias por parte del médico Emanuel Caycedo.
- ❖ Atención no oportuna en el área de Urgencias.
- ❖ Mala atención y mal procedimiento medico en urgencias.
- ❖ Felicitaciones al servicio de urgencias por su buena atención, Willy en todo el parto muy atento.

PQRSF en el Área de Consulta Externa.

- ❖ Demora en la atención médica por consulta externa.

PQRSF en el Área de Facturación.

- ❖ El personal de facturación llega tarde a atender al público.

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 el segundo trimestre del año 2025 se les dio respuesta oportuna 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
E.S.E. Hospital San Carlos

“SU SALUD, NUESTRO COMPROMISO”



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

1

Informe de PQRSF Tercer Trimestre del año 2025

2025

VIGILADO SUPERSALUD

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

Teléfono Celular: 3208404626

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

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 (PQRSF).

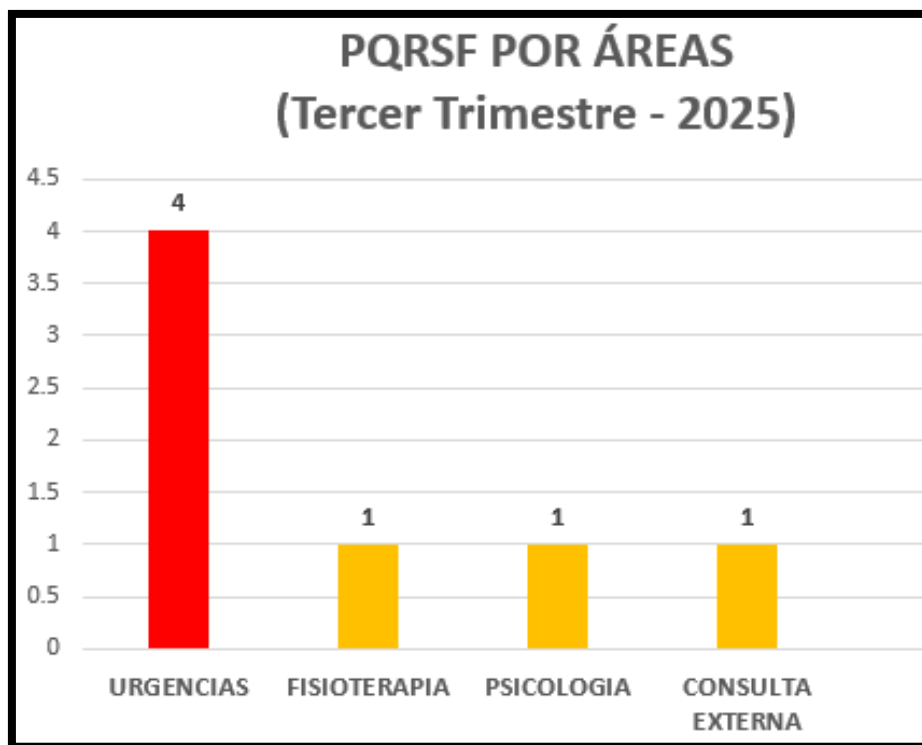
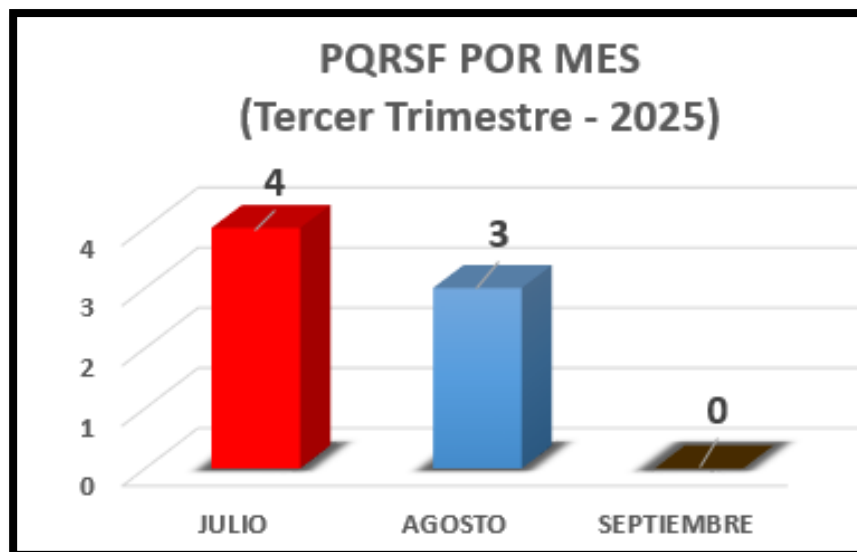
La recepción, atención oportuna y resolución de las quejas y peticiones presentadas por los usuarios del servicio, es un mecanismo básico en el proceso de la garantía de la calidad pues estas serán fuente en el diagnóstico de debilidades y herramientas para la toma de decisiones dirigidas al mejoramiento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

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.

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



“SU SALUD, NUESTRO COMPROMISO”

CONSOLIDADO PQRSF

5

“SU SALUD, NUESTRO COMPROMISO”						
ITEM	MOTIVO DE LA PQRSF	NOMBRE Y APELLIDOS	EPS	REGIMEN	FECHA	
1	No atención por parte de la Psicóloga María A. Gómez	Diego Heran Lasso	SANITAS	Subsidiado	12-07-2025	
2	Demora en la atención en el área de Urgencias	Gelen Pabón Uribe	NUEVA EPS	Contributivo	15-07-2025	
3	Demora en la atención en el área de Consulta Externa	Gelen Pabón Uribe	NUEVA EPS	Contributivo	15-07-2025	
4	No atención por parte de la Psicóloga en el área de Urgencias	Yudy Angélica Fernández	NUEVA EPS	Subsidiado	17-07-2025	
5	No había personal que atendiera en el área de Urgencias	Yeimy Rojas Charry	NUEVA EPS	Subsidiado	19-08-2025	
6	Demora en la toma de examen en Laboratorio	Lucy Dussan	NUEVA EPS	Subsidiado	25-08-2025	
7	No se respeta el turno para la atención el Fisioterapia	Carolina Carrillo	NUEVA EPS	Subsidiado	28-08-2025	

		E.S.E. HOSPITAL SAN CARLOS																																						
CONSOLIDADO PQRSF																																								
AÑO: 2025		MES: Julio																																						
Fecha de la Queja					Género		Enfoque diferencial											Tipo de aseguramiento																						
Di	Me	Año	Primer Apellido	Segundo Apellido	Primer Nombre	Segundo Nombre	Ma	Fe	VCA	Indígena	Adulto mayor	Persona con discapacidad	Ninguno	Otro	WhatsApp	Correo electrónico	Tipo de documento	Número de documento	Dirección	Barrio/Vereda	Teléfono	V	S	C	Otro	EPS	Petición	Queja	Reclamación	Sugerencia	Felicidad	Motivo de la PQRSF	Trámite inmediato realizado	Selección Definitiva	En trámite	Abierto	Cerrado			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO																						
12	7	2025	Lasso		Diego	Hernan	X		X	X	X	X	X	X	No tiene	No tiene	CC	1724082		Vereda el Cardal	3.155E+09	X				SANITAS	X					No atención por parte de la Psicóloga María A. Gómez	SI	SI			X			
15	7	2025	Pabón	Uribe	Gelen			X	X	X	X	X	X	X	No tiene	No tiene	CC	26445426	Cra. 7 # 9-06	Pueblo Nuevo	3.209E+09		X			NUEVA EPS	X					Demora en la atención en el área de Urgencias	SI	SI			X			
15	7	2025	Pabón	Uribe	Gelen			X	X	X	X	X	X	X	No tiene	No tiene	CC	26445426	Cra. 7 # 9-06	Pueblo Nuevo	3.209E+09		X			NUEVA EPS	X					Demora en la atención en el área de Consulta Externa	SI	SI			X			
17	7	2025	Fernández		Yudy	Angélica			X	X	X	X	X	X	3209707325	No tiene	CC	1075540022	Cra. 7a # 6-63	Sua Murta	3.21E+09	X				NUEVA EPS	X					No atención por parte de la Psicóloga en el área de Urgencias	SI	SI			X			

JOHN JAIRO LOSADA ANDRADE

Técnico en el área de la Salud

JOHN JAIRO LOSADA ANDRADE
Técnico en el área de la Salud

		E.S.E. HOSPITAL SAN CARLOS																																																		
		CONSOLIDADO PQRSF																																																		
		AÑO: 2025		MES: Agosto																																																
Fecha de la Queja						Genero		Enfoque diferencial						VhtatsAp p		Correo electrónico		Tipo de documento		Número de documento		Dirección		Barrio/ Vereda		Teléfono		Tipo de aseguramiento				EPS		Petición		Queja		Reclamo		Sugerencia		Felicidades		Motivo de la PQRSF		Trámite inmediato realizado		Fecha			Estado	
Dia	Mes	Año	Primer Apellido	Segundo Apellido	Primer Nombre	Segundo Nombre	Ma se	Fe m	VCA	Indigena	Adulto mayor	Persona con discapacidad	Ninguno															Otro	Y	S	C																	Otro	Solución Definitiva	En trámite	Abierto	Cerrado
19	8	2025	Rojas	Charry	Yeimy			X	X	X	X	X	X	X		322309843	No tiene	CC	100828964		La Diferencia	322309843		X				NUEVA EPS	X			No había personal que atendiera en el área de Urgencias	SI	SI			X															
25	8	2025	Dussan		Lucy			X	X	X	X	X	X	X		3146031074	lucy.dussan	CC	95217087		María Auxiliadora	3146031074		X				NUEVA EPS	X			Demora en la toma de examen en Laboratorio	SI	SI			X															
28	8	2025	Carrillo	Vargas	Carolina			X	X	X	X	X	X	X		3133468139	No tiene	CC	1075542716		La Floresta	3133468139		X				NUEVA EPS	X			No se respeta el turno para la atención el Fisioterapia	SI	SI			X															
JOHN JAIRO LOSADA ANDRADE																																																				
Técnico en el área de la Salud																																																				

JOHN JAIRO LOSADA ANDRADE
Técnico en el área de la Salud

VIGILADO SUPERSALUD

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

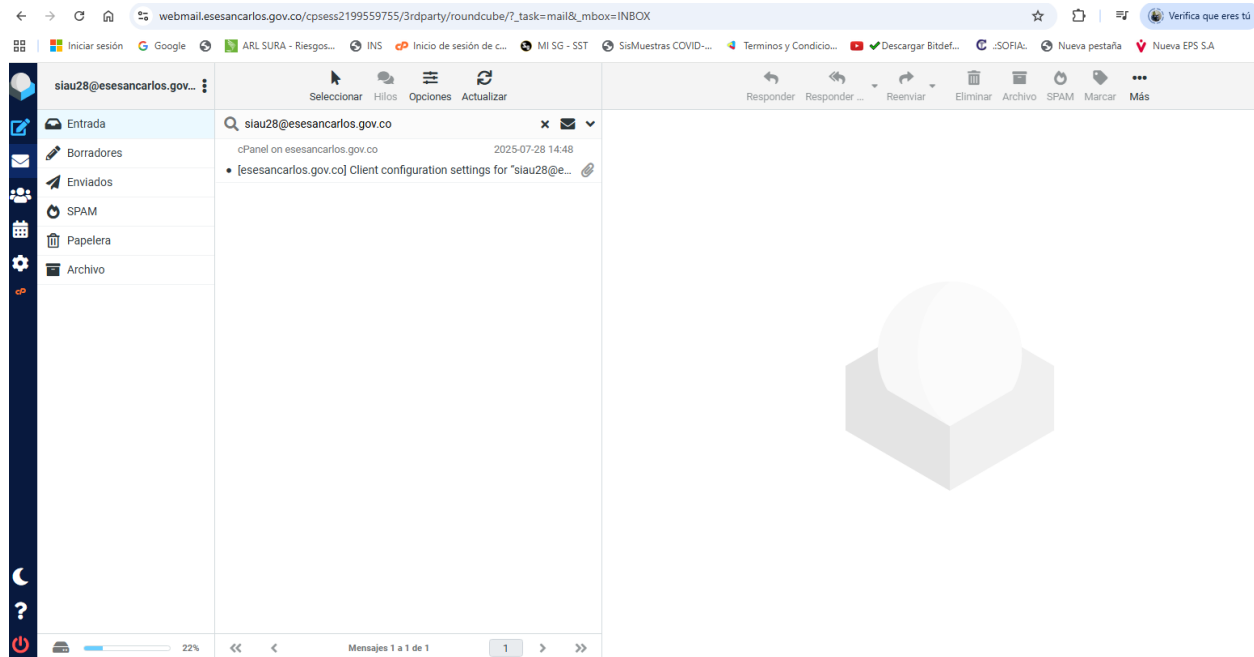
Teléfono Celular: 3208404626

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

PQRSF EN LA PAGINA INSTITUCIONAL

6

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



ruta para ENVIAR UNA PQRSF EN LA PAGINA INSTITUCIONAL

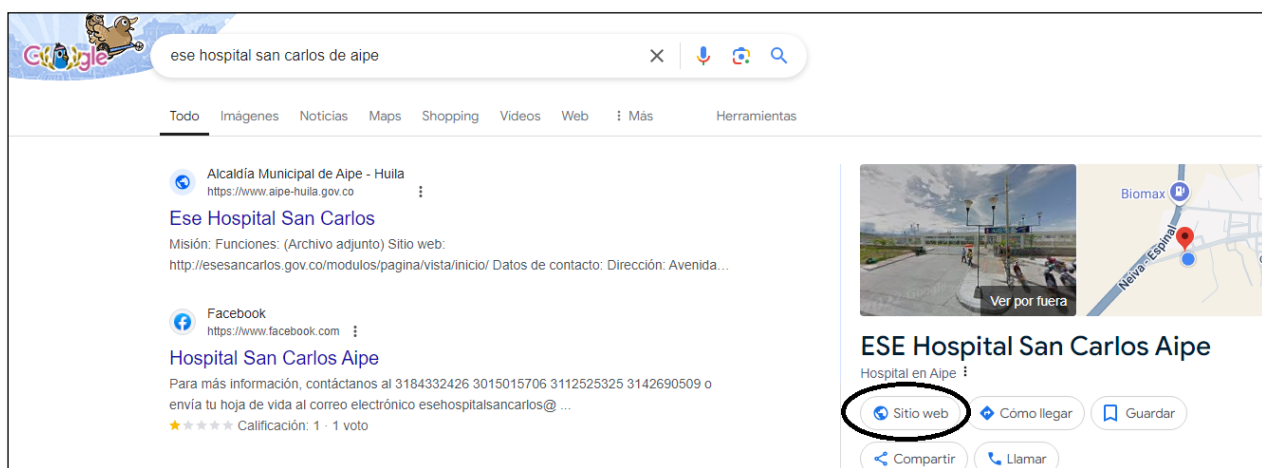
7

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

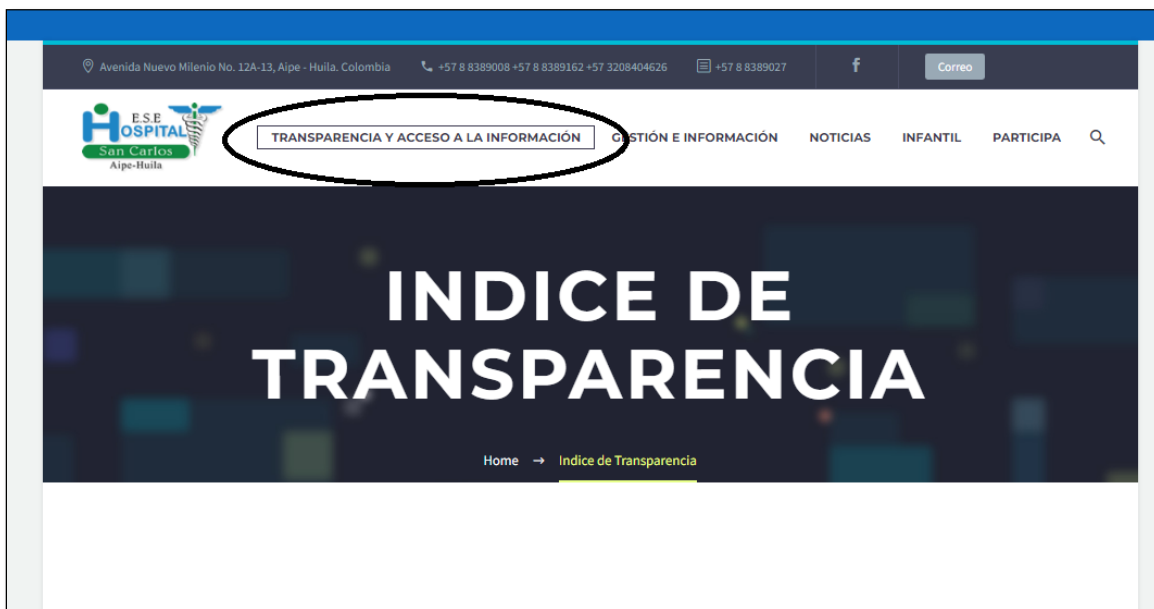
1. Escribir en el navegador google:

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”**.



4. Dar clic en “**Mecanismos de Contacto**”.

8



5. Dar clic en “**PQRS**”.



VIGILADO SUPERSALUD

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

Teléfono Celular: 3208404626

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

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

9



TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN GESTIÓN E INFORMACIÓN NOTICIAS INFANTIL PARTICIPA

PREGUNTAS

Home → Preguntas

Somos conscientes de lo importante que es tener la mayor información posible para tomar decisiones oportunas y por eso hemos creado este espacio para que se comuniquen con nosotros y podamos ayudarles con las dudas que tengan referentes a temas varios.

Haremos lo posible por responderles con información que sea de utilidad.

Nombre*

Telefono*

Correo*

Pregunta

ENVIAR

ÚLTIMAS NOTICIAS

- RESOLUCION 001 DEL 14 DE AGOSTO DE 2024 agosto 15, 2024
- CURSO DE PREPARACION PARA LA MATERNIDAD Y LA PATERNIDAD junio 18, 2024
- Invitación Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 15 de agosto 2024

PQRSF POR ÁREAS

+ PQRSF en el Área de Urgencias.

- ❖ Demora en la atención.
- ❖ No había personal que atendiera.
- ❖ Demora en la toma de examen para laboratorio.
- ❖ No atención por parte de la Psicóloga.

+ PQRSF en Consulta Externa.

- ❖ Demora en la atención.

+ PQRSF en Psicología.

- ❖ No atención por parte de la Psicóloga María Alejandra Gómez

+ PQRSF en el Fisioterapia.

- ❖ No se respeta el turno para la atención.

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, los Decretos 1570 de 1993, 1485 de 1994, 1757 de 1994, 2357 de 1995, 2174 de 1996, Circular Externa 000008 de 2018 de la Superintendencia Nacional, Circular Externa 000017 de 2020 y 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 el tercer trimestre del año 2025 se les dio respuesta oportuna 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
E.S.E. Hospital San Carlos

“SU SALUD, NUESTRO COMPROMISO”



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

1

Informe de PQRSF Cuarto Trimestre del año 2025

2025

VIGILADO SUPERSALUD

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

Teléfono Celular: 3208404626

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

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 (PQRSF).

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.

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.

“SU SALUD, NUESTRO COMPROMISO”



CONSOLIDADO PQRSF

4

“SU SALUD, NUESTRO COMPROMISO”					
ITEM	MOTIVO DE LA PQRSF	NOMBRE Y APELLIDOS	EPS	REGIMEN	FECHA
1	Felicito al personal de enfermería, cocina y servicios generales por su buen servicio, muy bien atendido	Jorge Gutiérrez	NUEVA EPS	Subsidiado	24-10-2025
2	Agradecer por la buena atención prestada por los Doctores, personal de limpieza muy buena la comida	Ernestina Cerquera	NUEVA EPS	Subsidiado	31-10-2025

VIGILADO SUPERSALUD

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

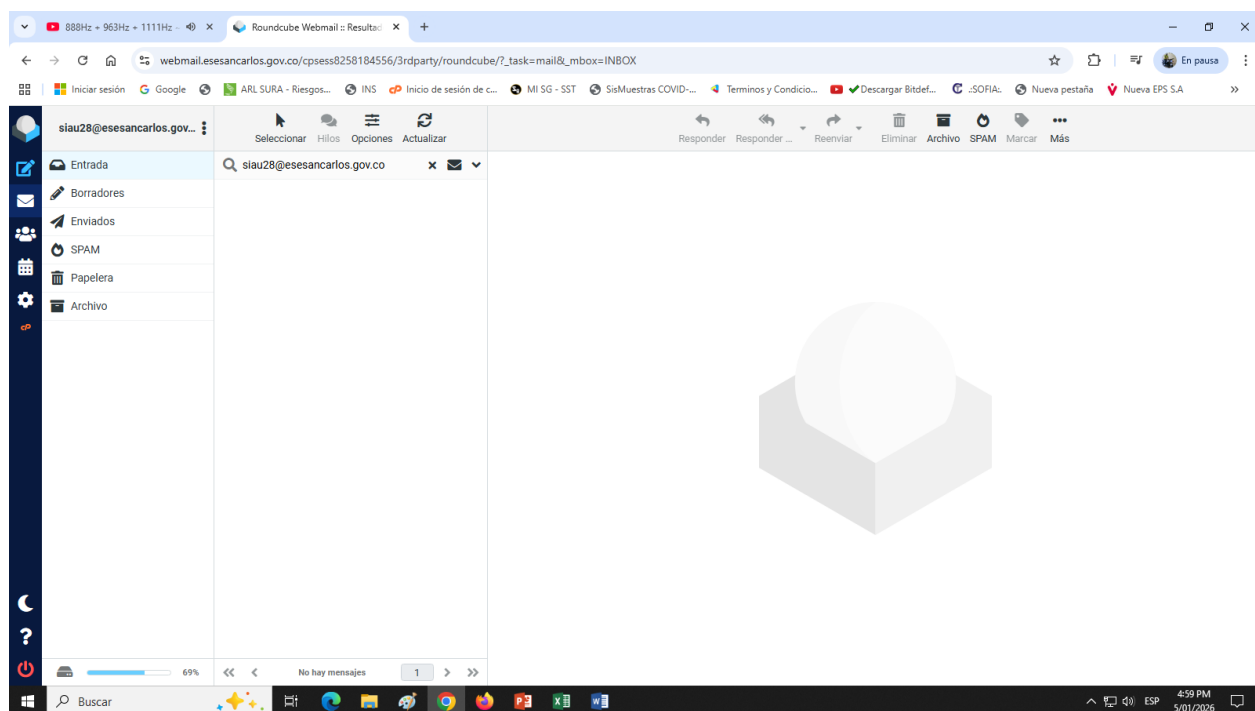
Teléfono Celular: 3208404626

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

PQRSF EN LA PAGINA INSTITUCIONAL

5

Se evidencia que para el cuarto trimestre los usuarios no interpusieron PQRSF por este medio.



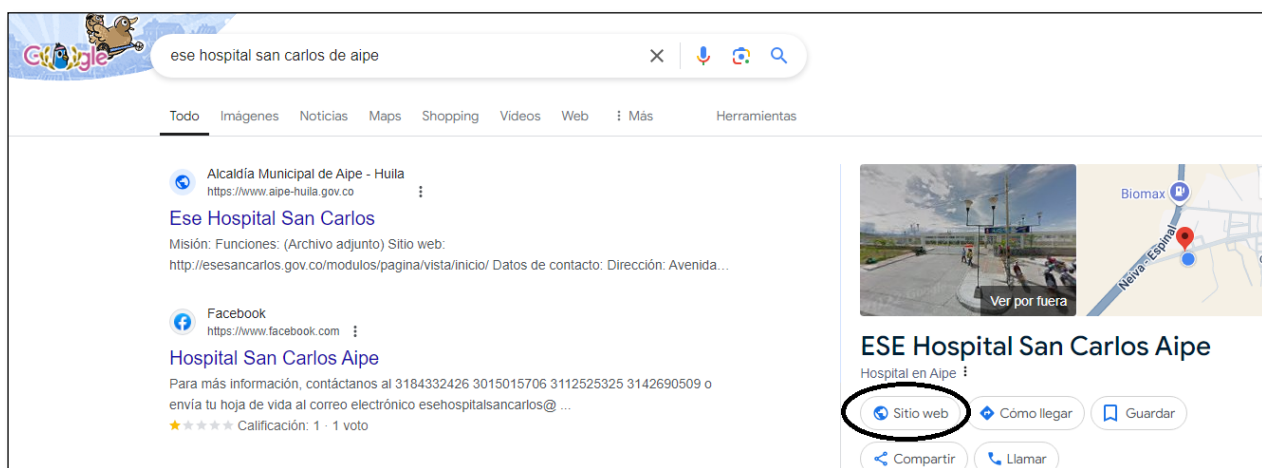
RUTA PARA ENVIAR UNA PQRSF EN LA PAGINA INSTITUCIONAL

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

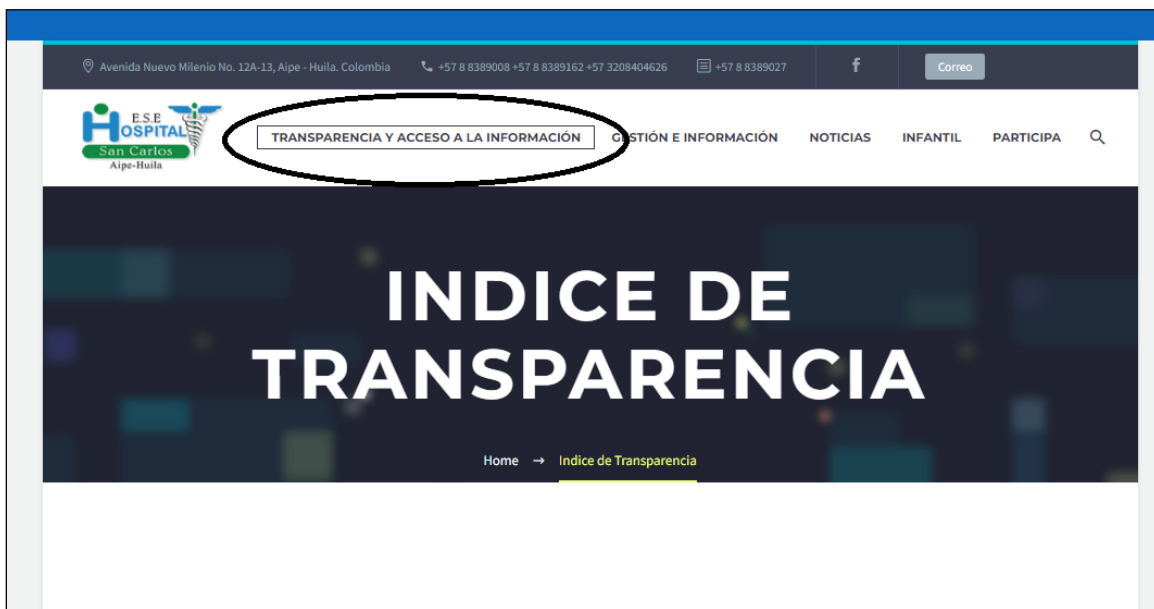
1. Escribir en el navegador google:

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”**.



4. Dar clic en “**Mecanismos de Contacto**”.

7



5. Dar clic en “**PQRS**”.



VIGILADO SUPERSALUD

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

Teléfono Celular: 3208404626

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

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

8



The screenshot shows a web page titled "PREGUNTAS" (Questions) from the E.S.E Hospital San Carlos Aipe - Huila website. The page has a dark blue header with the hospital logo and navigation links: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN, GESTIÓN E INFORMACIÓN, NOTICIAS, INFANTIL, and PARTICIPA. Below the header, the word "PREGUNTAS" is displayed in large white letters. A breadcrumb trail shows "Home → Preguntas". The main content area contains a paragraph explaining the purpose of the form and a search bar. Below this, there are four input fields: "Nombre*", "Telefono*", "Correo*", and "Pregunta". At the bottom of the form, there is a blue button labeled "ENVIAR" (Send), which is circled in red. To the right of the form, there is a section titled "ÚLTIMAS NOTICIAS" (Latest News) with three news items: "RESOLUCION 001 DEL 14 DE AGOSTO DE 2024", "CURSO DE PREPARACION PARA LA MATERNIDAD Y LA PATERNIDAD", and "Invitación Audiencia Pública de Rendición de Cuentas".

PQRSF POR ÁREAS

9

PQRSF en el Área de Urgencias - Hospitalización.

- ❖ Felicitaciones al personal de enfermería, cocina y servicios generales por su buen servicio, muy bien atendido.
- ❖ Agradecer la buena atención prestada por los Doctores, personal de limpieza, muy buena la comida.

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, los Decretos 1570 de 1993, 1485 de 1994, 1757 de 1994, 2357 de 1995, 2174 de 1996, Circular Externa 000008 de 2018 de la Superintendencia Nacional, Circular Externa 000017 de 2020 y 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.

Para el cuarto trimestre del año 2025, no se presentaron quejas de ninguna índole, hubo dos felicitaciones por el buen servicio prestado. 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
E.S.E. Hospital San Carlos