# 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 tramite 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.

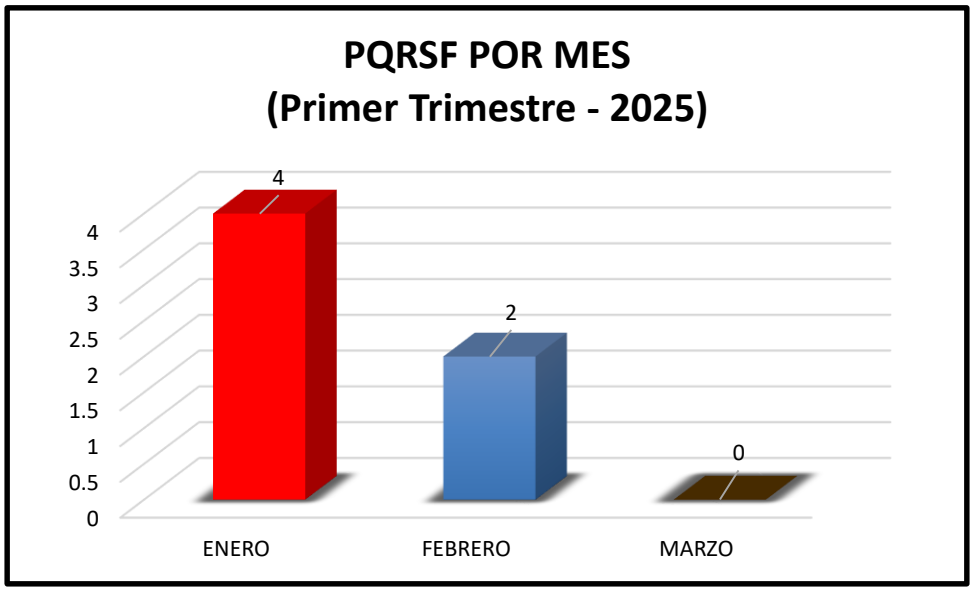
- **Queja**: Es la manifestación verbal o escrita en la cual se pone en conocimiento, conductas irregulares en la prestación de un servicio.

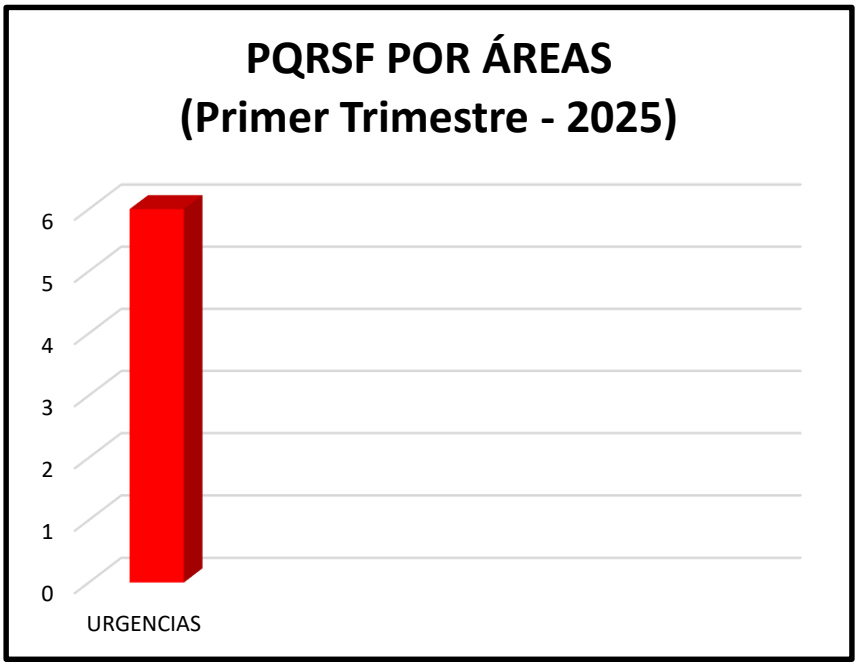
- **Reclamo**: Manifestación verbal o escrita de inconformidad presentada por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento en la prestación de un servicio o la atención inoportuna de una solicitud.

- **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:**



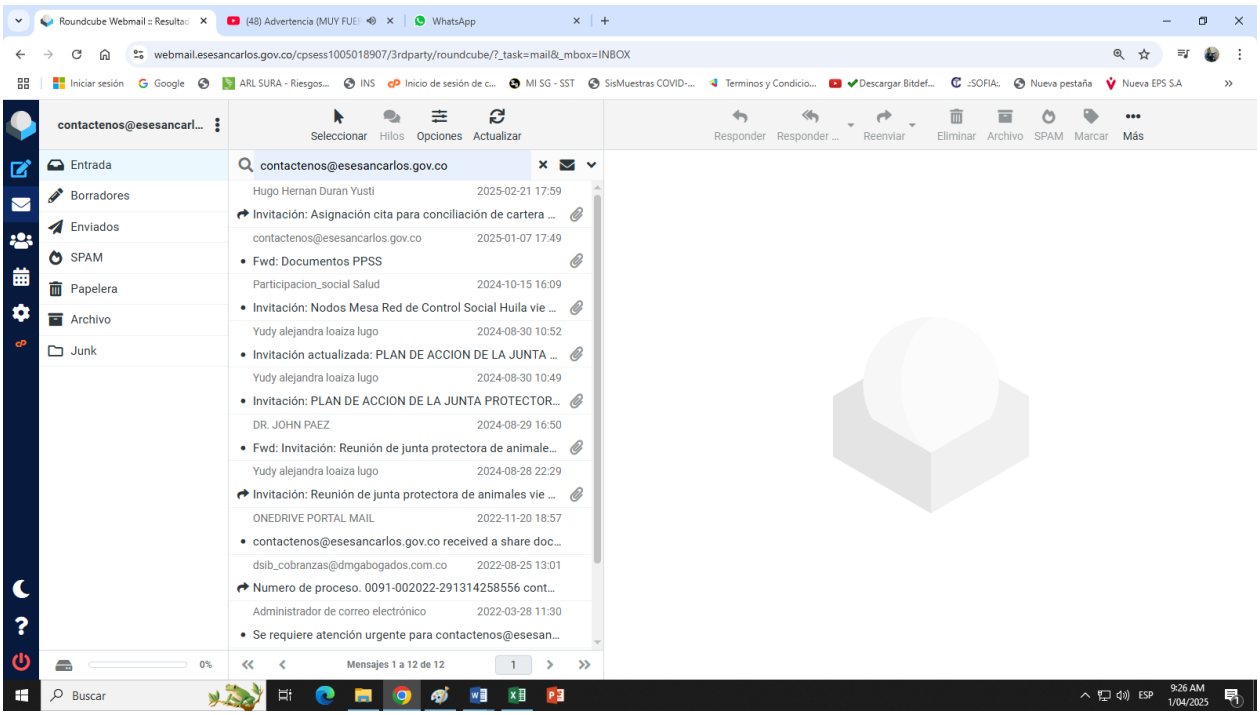

**Nota aclaratoria: De los 6 PQRSF del ára de Urgencias, 3 fueron felicitaciones por el buen servicio prestado.**

# 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 |

## PQRSF EN LA PAGINA INSTITUCIONAL

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



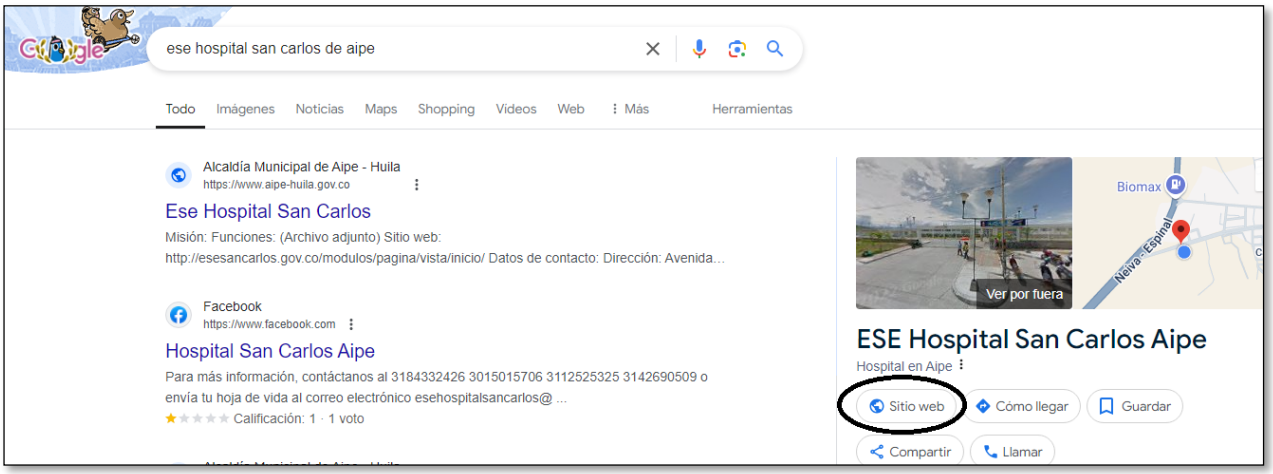
## RUTA PARA ENVIAR UNA PQRSF EN LA PAGINA INSTITUCIONAL

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".**

5. Dar clic en **"PQRSD".**

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

## 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