

“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).

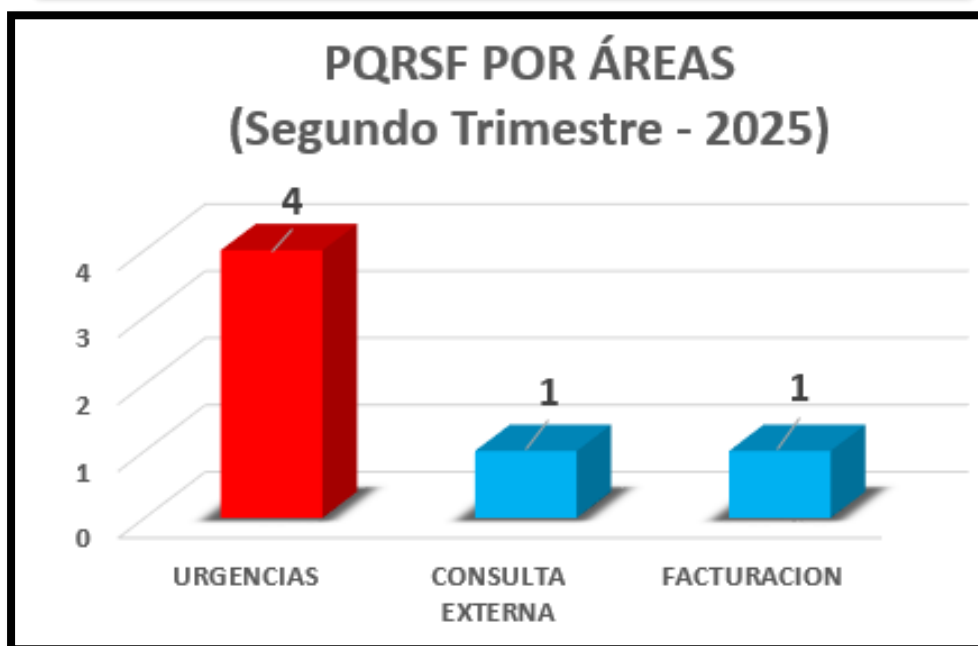
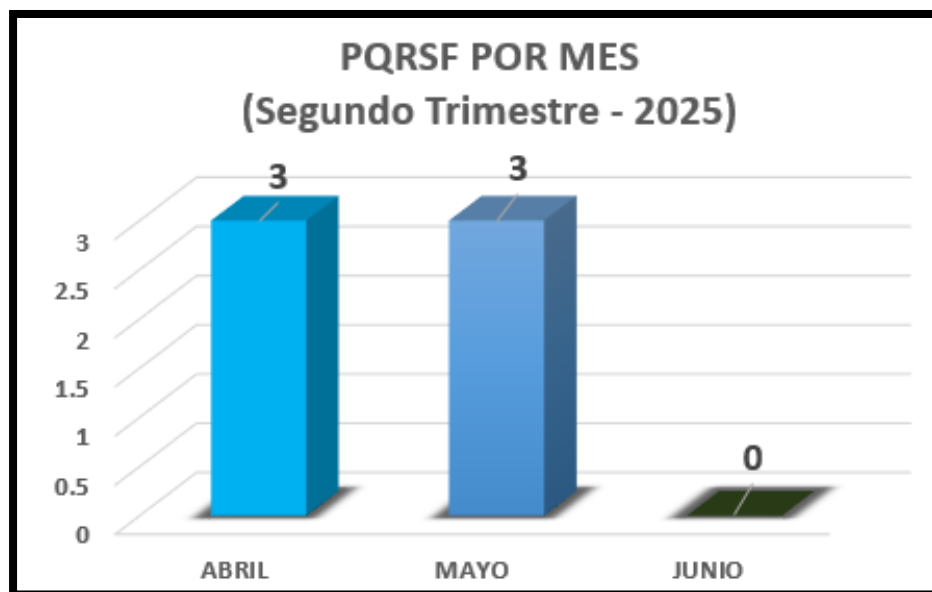
La recepción, atención oportuna y resolución de las quejas y peticiones presentadas por los usuarios del servicio, es un mecanismo básico en el proceso de la garantía de la calidad pues estas serán fuente en el diagnóstico de debilidades y herramientas para la toma de decisiones dirigidas al mejoramiento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

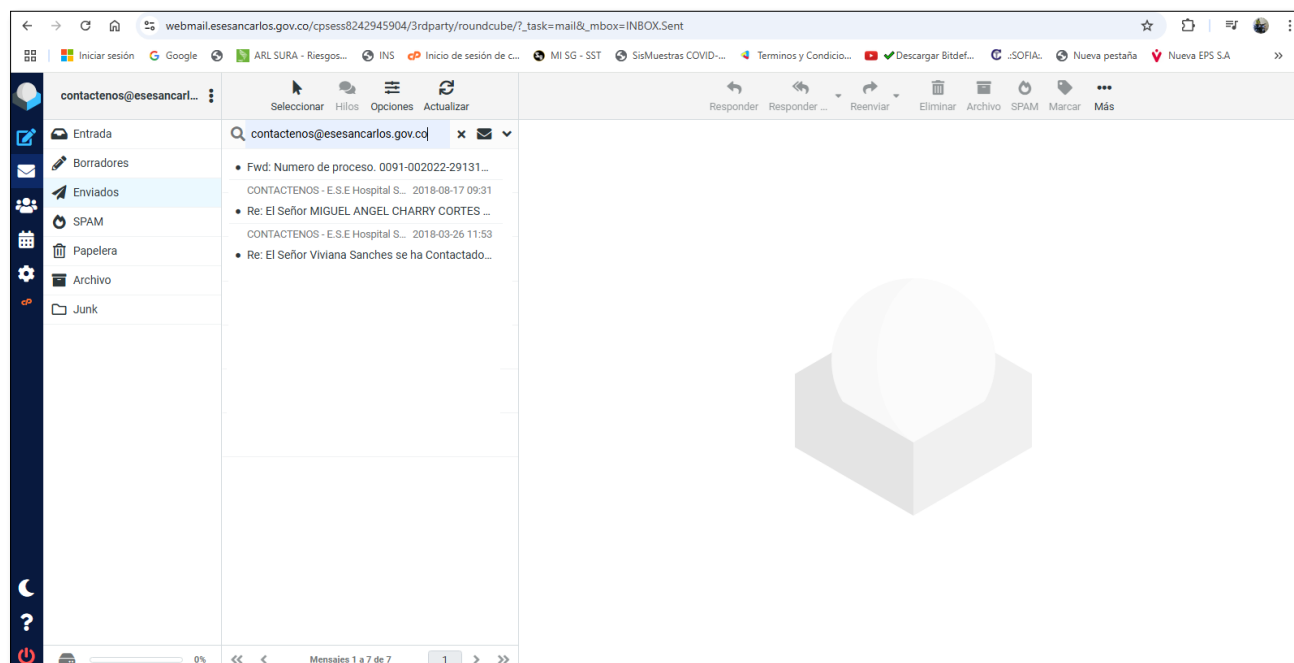
Correo: esehospitalsancarlos@yahoo.es | Web: esesancarlos.gov.co

“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

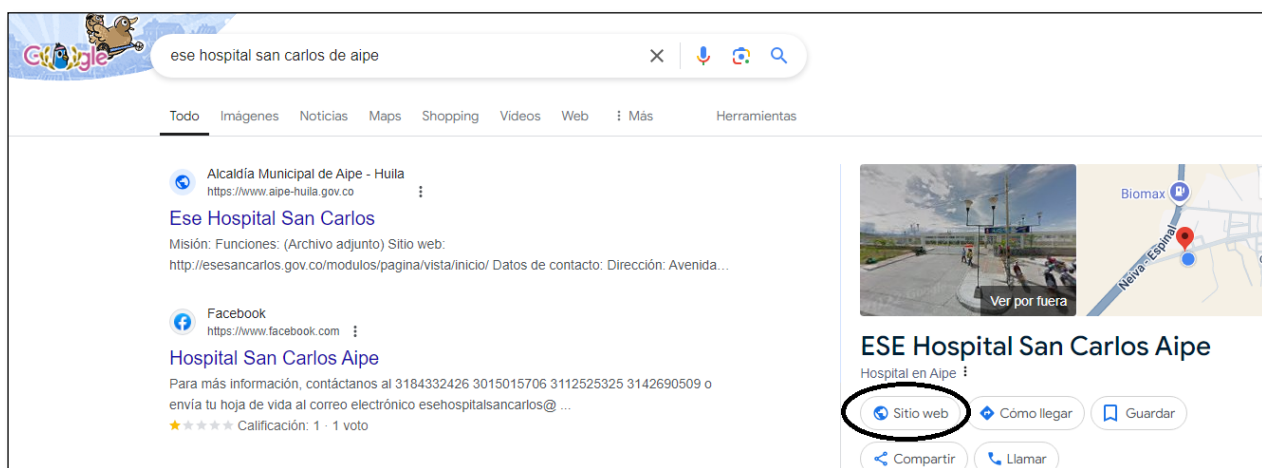
RUTA PARA ENVIAR UNA PQRSF EN LA PAGINA INSTITUCIONAL

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

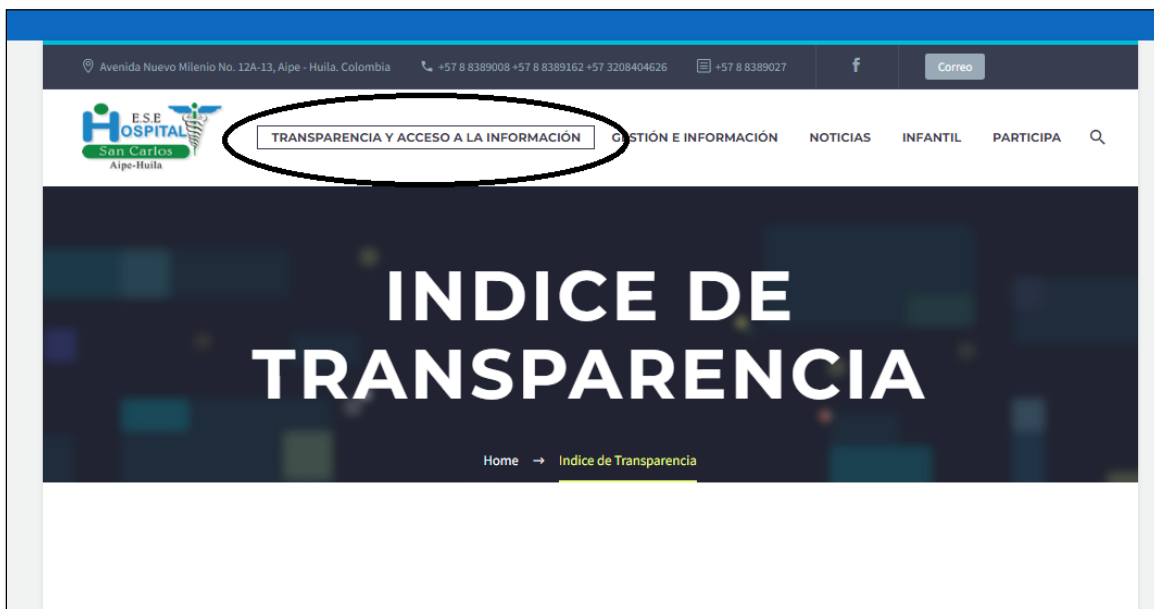
1. Escribir en el navegador google:

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”**.



“SU SALUD, NUESTRO COMPROMISO”

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



5. Dar clic en “**PQRSD**”.



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'.

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 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