

“SU SALUD, NUESTRO COMPROMISO”



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

Informe de PQRSF Segundo Trimestre del año 2026

2026

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).

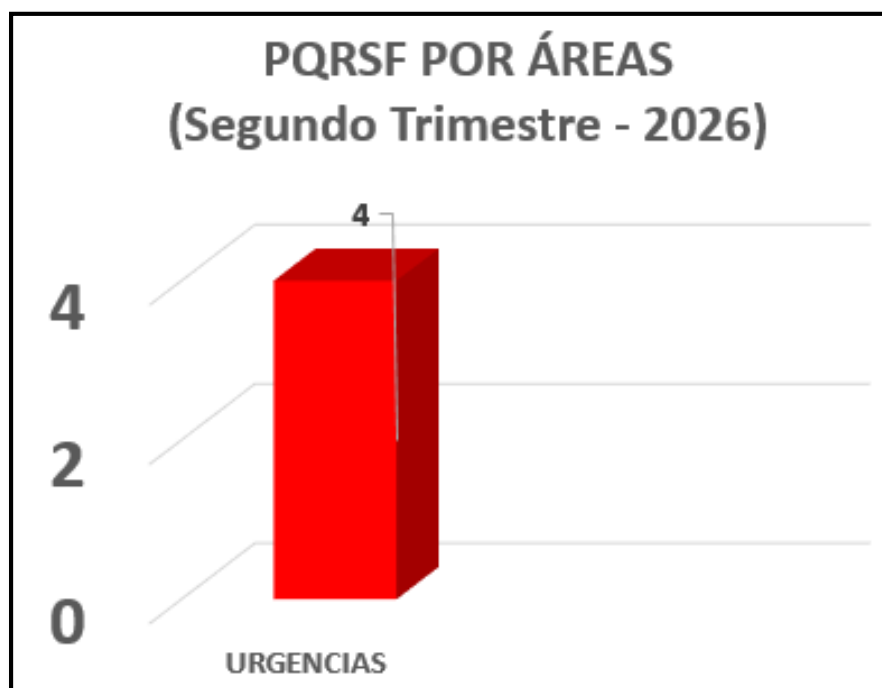
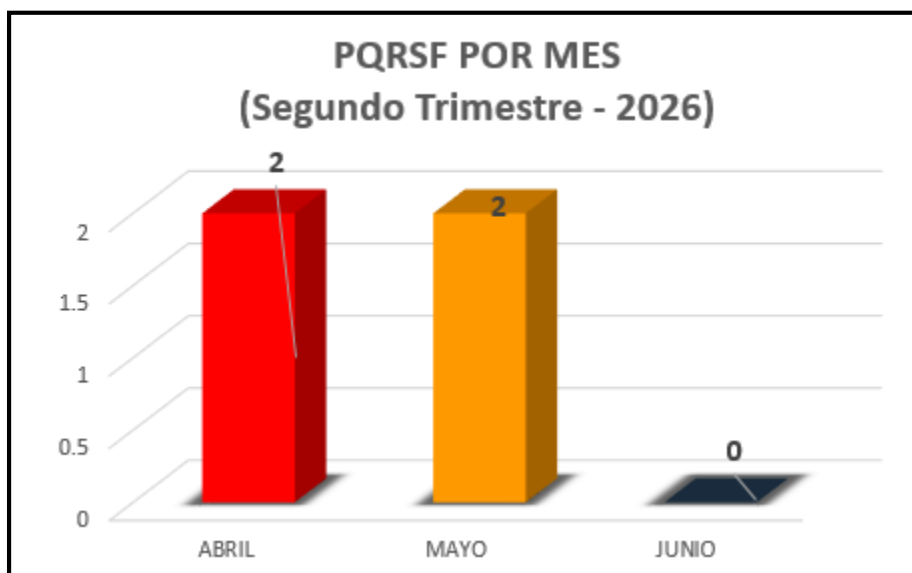
La recepción, atención oportuna y resolución de las quejas y peticiones presentadas por los usuarios del servicio, es un mecanismo básico en el proceso de la garantía de la calidad pues estas serán fuente en el diagnóstico de debilidades y herramientas para la toma de decisiones dirigidas al mejoramiento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



“SU SALUD, NUESTRO COMPROMISO”



CONSOLIDADO PQRSF

“SU SALUD, NUESTRO COMPROMISO”					
CONSOLIDADO PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES ENERO - DICIEMBRE – AÑO 2026					
ITEM	MOTIVO DE LA PQRSF	NOMBRE Y APELLIDOS	EPS	REGIMEN	FECHA
01	Felicitaciones a la médica Stefany y auxiliares de turno por su diligencia y entrega en la prestación del servicio	Anónimo	-	-	10-04-2026
02	En dos ocasiones que he asistido al servicio de urgencias no ha habido jefe para que realice las curaciones	Ana Milena Díaz	NUEVA EPS	Subsidiado	21-04-2026
03	Mala atención en el área de Urgencias	Álvaro Rodríguez	FAMISANAR	Subsidiado	05-05-2026
04	En el área de Urgencias no atienden a menor de edad para lavado de oídos, el personal dice estar muy ocupados e indica al usuario pasar al otro día	Eduardo Gutierrez	Sin información	Sin información	12-05-2026

VIGILADO SUPERSALUD

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

Teléfono Celular: 3208404626

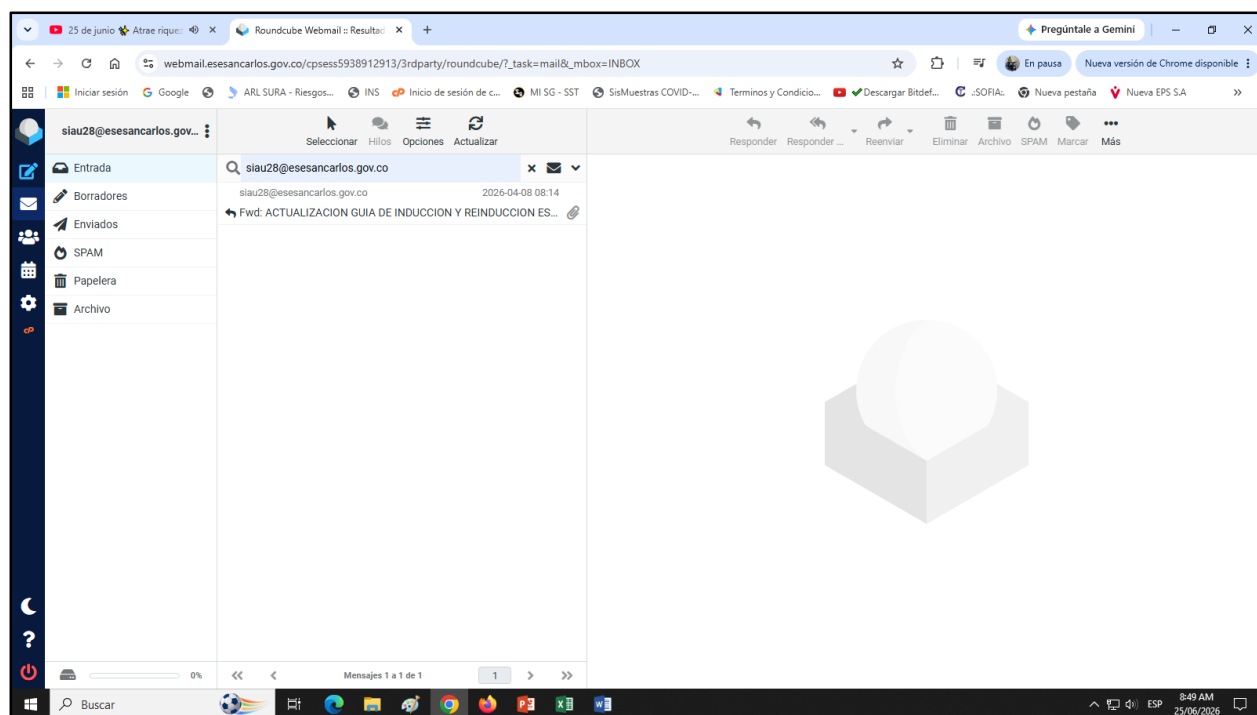
Correo: esehospitalsancarlos@yahoo.es | Web: esesancarlos.gov.co

“SU SALUD, NUESTRO COMPROMISO”



PQRSF EN LA PAGINA INSTITUCIONAL

Se evidencia que en este 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

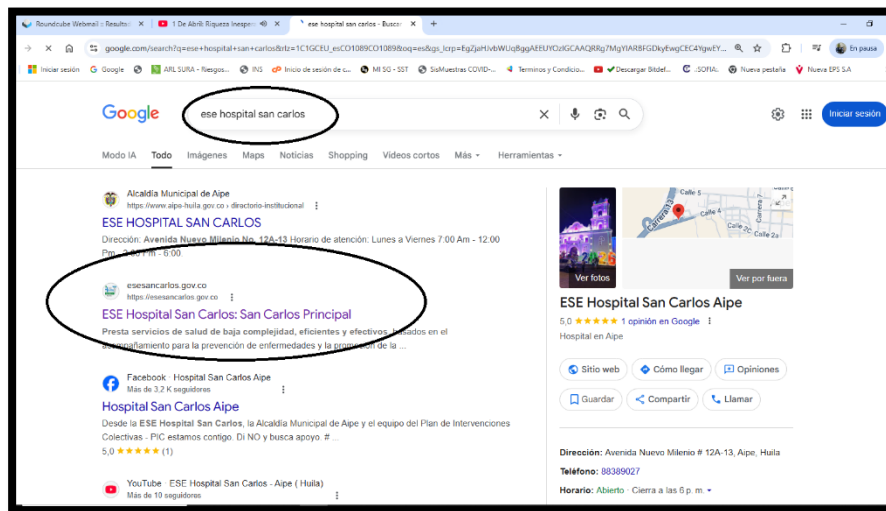
ruta para ENVIAR UNA PQRSF EN LA PAGINA INSTITUCIONAL

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. Dar clic en la dirección “<https://esesancarlos.gov.co>”.



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



4. Dar clic en “Atención y servicios a la ciudadanía”.



5. Dar clic en “PQRSD”.



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

RADICACION DE PQRS

Tipo de PQRS

Petición

Nombre y Apellidos o Razón Social de la Empresa

Tipo de documento de identidad o el de la empresa

Cédula de Ciudadanía

Número de documento de identidad o NIT de la empresa

Modalidad de recepción de la respuesta

correo electrónico

correo Electrónico

Dirección de correspondencia

Número de contacto

Objeto de la PQRS

Adjuntar documentos o anexos.

Seleccionar archivo

Sin archivos seleccionados

☐ Aviso de aceptación de condiciones : Al hacer clic el botón enviar, usted acepta la remisión de la PQRS a la entidad ESE HOSPITAL SAN CARLOS . Sus datos serán recolectados y tratados conforme con la Política de Tratamiento de Datos. En la opción consulta de PQRS podrá verificar el estado de la respuesta. En caso que la solicitud de información sea de naturaleza de identidad reservada, deberá efectuar el respectivo trámite ante la Procuraduría General de la Nación, haciendo clic en el siguiente link: https://www.procuraduria.gov.co/portal/solicitud_informacion_identificacion_reservada.page Se deberá indicar los términos que aplican en la presentación de quejas anónimas, para lo cual, se deben indicar las condiciones para aceptarlas conforme con la siguiente normativa: artículo 38 de la Ley 190 de 1995; artículo 69; de la Ley 734 de 2002 y artículo 81 de la Ley 962 de 2005

ENVIAR

PQRSF POR ÁREAS

PQRSF en el Área de Urgencias.

- ✓ Felicitaciones a la médica Stefany y auxiliares de turno por su diligencia y entrega en la prestación del servicio.
- ✓ En dos ocasiones que he asistido al servicio de urgencias no ha habido jefe para que realice las curaciones.
- ✓ Mala atención en el área de Urgencias.
- ✓ En el área de Urgencias no atienden a menor de edad para lavado de oídos, el personal dice estar muy ocupados e indica al usuario pasar al otro día.

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 2026 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