FECHA:	22 de julio del 2025
ACTIVIDAD:	INFORME DE PQRSF I SEMESTRE 2025
PROCESO VINCULADO:	Oficina de atención al usuario **SIAU**
RESPONSABLE:	Oficina del Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU), Subdirección Técnico-científica y comité de ética e integridad.
OBJETIVO:	Recibir, clasificar, tramitar y resolver de manera oportuna las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que los usuarios de la E.S.E Hospital San Antonio de Padua de La Plata Huila, formulen a través de los medios utilizados para su recepción, desarrollando actividades de gestión y la puesta en marcha de acciones de mejora.

INTRODUCCIÓN

En el marco del compromiso con la calidad en la atención y la mejora continua de los servicios, la institución de salud ha establecido el presente procedimiento para la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF). Este mecanismo permite a los usuarios, familiares, cuidadores y demás partes interesadas expresar sus opiniones, manifestar inconformidades, hacer solicitudes, aportar sugerencias para el mejoramiento del servicio y reconocer el buen desempeño del personal.

La adecuada gestión de las PQRSF constituye una herramienta fundamental para fortalecer la relación con los usuarios, garantizar el respeto por sus derechos y promover una cultura institucional centrada en la humanización del servicio, la transparencia y la eficiencia. A través de este procedimiento, se busca asegurar una atención oportuna, eficaz y respetuosa a cada solicitud, permitiendo retroalimentar los procesos internos y generar acciones correctivas y preventivas que contribuyan a la excelencia en la atención en salud.

OBJETIVO

DOCUMENTO CONTROLADO

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital".

Recibir, clasificar, tramitar y resolver de manera oportuna las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que los usuarios de la E.S.E Hospital San Antonio de Padua de La Plata Huila, formulen a través de los medios utilizados para su recepción, desarrollando actividades de gestión y la puesta en marcha de acciones de mejora.

GENERALIDADES.

De acuerdo con La Circular externa 2023151000000010-5 de 2023 del 22 de junio de 2023 de la Superintendencia Nacional de Salud, protección al usuario establece: "Es deber de todas las entidades brindar atención integral al usuario de salud y esta debe entenderse como un proceso integral en el que el requisito fundamental es adoptar procedimientos, mecanismos, medios instrumentos y canales para que esta cumpla con los principios de objetividad y buen trato"

La oficina de información y atención al usuario SIAU, de la E.S.E Hospital San Antonio de Padua de La Plata Huila, es la encargada de la clasificación, recepción y trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones a través de los diferentes medios dispuestos para tal fin.

El Comité de ética e integridad a través de reuniones mensuales, analiza las P.Q.R.S.F., recibidas por los diferentes medios y se socializa e implementan las acciones de mejora y los medios para ejecutarlas.

El horario de atención al usuario está definido de la siguiente manera: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

TRÁMITE Y GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF).

Para la realización de esta actividad en cada área de la institución se encuentra instalado un buzón de sugerencias ubicados en las áreas de consulta externa, laboratorio, farmacia, Unidad de Cuidados Intensivos, urgencias, cirugía, pediatría, hospitalización adultos y ginecología, gastroenterología, RX del Huila, cardiología,

DOCUMENTO CONTROLADO

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital".

en estos buzones los usuario instauran o da a conocer sus respectivas peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones según sea el caso; para el cual es utilizado el formato de radicación PQRSF que se encuentran ubicados en cada buzón respectivamente. Semanalmente se lleva a cabo la apertura de buzón (De esta actividad se deja como soporte un acta de apertura de buzón) en presencia de la coordinadora SIAU, el representante del comité de Ética y la auditora de calidad, realizando así el respectivo proceso de gestión de las manifestaciones que consiste en la recepción, lectura, análisis, registro en el formato DI-PQ-F-002, las quejas se envían al responsable de cada área, se realiza el seguimiento y cierre de la misma, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que sean realizadas de forma personal, escritas, vía Web, fax, correo electrónico y buzón de sugerencias, serán recibidos por el personal asignado para el manejo del procedimiento de atención al Usuario. Para el seguimiento a la respuesta oportuna y con calidad de las PQRSF presentadas por los usuarios, se tienen implementadas distintas herramientas como son los informes semanales y mensuales que se envían a los responsables con manifestaciones abiertas, los informes mensuales para el Comité de Ética e Integridad Hospitalaria y el informe mensual para el seguimiento Plan de Acción. Para el caso de las quejas y peticiones anónimas se aplicó lo establecido en la Ley 962 de 2005, en su artículo 81 así: "Ninguna denuncia o queja anónima podrá promover acción jurisdiccional, penal, disciplinaria, fiscal, o actuación de la autoridad administrativa competente (excepto cuando se acredite, por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados) o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificadas".
El indicador establecido para la medición de la Proporción de Quejas resueltas antes de 15 días es el "PROPORCIÓN DE QUEJAS RESUELTAS ANTES DE 15 DIAS", el cual establece el número de días promedio transcurridos entre la radicación de la PQRSF, la Gestión y Respuesta.

TERMINO PARA RESOLVER LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

Las PQRS de los usuarios deberán resolverse en los términos establecidos para tal efecto en el -CPACA, según la clase de petición. Se reitera que las peticiones en materia de salud se enmarcan de manera general en el artículo 20 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital".

DOCUMENTO CONTROLADO

Ley 1755 de 2015 y, en consecuencia, en uso de las facultades para impartir instrucciones de inmediato cumplimento, se requiere la solución de las PQR que afecten la salud y la vida dentro de los siguientes términos:

6.1 Reclamos de riesgo simple: Los reclamos de riesgo simple en salud presentados directamente por los usuarios o a través de un tercero ante la entidad responsable o ante esta Superintendencia y trasladados al vigilado, se deben resolver de fondo en un término máximo de setenta y dos **(72)** horas a partir de la fecha de radicación.

Estos reclamos deberán ser resueltos con los máximos niveles de accesibilidad, efectividad, seguimiento y control, siendo resolutiva y garantizando que las acciones adelantadas den respuesta a lo requerido, remitiendo los soportes de lo actuado.
No obstante, en las situaciones en que se trate de asuntos y poblaciones que cuenten con términos específicos, se aplicarán los términos dispuestos en la normatividad vigente como son los siguientes casos que se enuncian, a manera de ejemplo:

a) Consultas médicas: Los servicios de consulta externa médica, odontológica, y de especialista, así como los apoyos diagnósticos, es decir, exámenes de laboratorio e imagenología, le serán asignados dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a su solicitud a los afiliados mayores de 62 años.
b) Formula de medicamentos: Cuando la EPS no le suministre de manera inmediata los medicamentos incluidos en el Plan de Beneficios, debe garantizarles su entrega en el domicilio dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes (o inmediatamente si es de extrema urgencia) a los afiliados mayores de 62 años.
c) Reclamo por entrega incompleta de medicamentos: Mecanismo excepcional de entrega de medicamentos en el lugar de residencia o de trabajo del afiliado, cuando estos lo autoricen, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la reclamación.
d) Continuidad de servicios: Una vez la provisión de un servicio ha sido iniciada, este no podrá ser interrumpido por razones administrativas o económicas.

Cada petición particular debe ser evaluada y valorada según las particularidades del caso y las condiciones del

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital".

DOCUMENTO CONTROLADO

paciente, de manera que siempre se respete el derecho fundamental a la salud y se garantice la continuidad, la oportunidad y la integridad en el tratamiento en salud al usuario. Siempre se debe valorar la inmediatez que requiera cada caso y el término de setenta y dos **(72)** horas para resolver las PQR debe entenderse como plazo máximo otorgado siempre que no haya factores que requieran solución inmediata.

6.2. Reclamos de riesgo priorizado: Estos reclamos en salud deberán ser resueltos con la inmediatez que la situación del paciente requiera y, en todo caso no podrán superar el término máximo de cuarenta y ocho **(48)** horas.

6.3 Reclamos de riesgo vital: Estos reclamos en salud deberán ser resueltos de manera inmediata y en todo caso no podrán superar el término máximo de veinticuatro **(24)** horas.

6.4 Peticiones generales: Las peticiones generales, es decir aquellas que contienen solicitudes de información y/o no están relacionadas con la garantía del acceso a los servicios de salud, ni con la atención o prestación de servicios de salud y por tanto no tienen aplicación del artículo 20 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, se resolverán de conformidad con los términos de la citada Ley:

a) Peticiones generales: quince **(15)** días hábiles.

b) Solicitudes de información: diez **(10)** días hábiles.

c) Copias: dentro de los tres **(3)** días hábiles – Si las copias son de historias clínicas o de exámenes y se requieran para una consulta o urgencia, serán catalogados como reclamos.

CANALES DE RECEPCION DE PQRSF.

- ✓ Buzones de sugerencias: La E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Padua de La Plata Huila cuenta con 12 buzones en los diferentes servicios.
- ✓ Página web: https://hospitaldelaplata.gov.co/pqrsd/
- ✓ Correo institucional: siau@esesanantoniodepadua.gov.co
- ✓ Correspondencia escrita: que puede ser radicada en ventanilla única o ventanilla de atención al usuario.

DOCUMENTO CONTROLADO

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital".

- ✓ PQRSF reportadas de manera verbal ante la oficina de atención al usuario.
- ✓ Toda persona puede presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones mediante cualquier canal de atención del cual dispone el Hospital Departamental San Antonio de Padua.

Apertura del buzón de sugerencias

- La apertura del buzón de PQRSF se realizará de **lunes a viernes (días hábiles).**
- Contar con la participación de un representante de los usuarios, representante de Calidad, jefe del servicio, para que brinden colaboración y sirvan de testigos, durante la apertura del buzón.
- Se procede a cuantificar las quejas reclamos, sugerencias o felicitaciones, elaborando la respectiva acta de apertura firmada por los participantes.
- El colaborador del área Atención al usuario archivará el acta en la carpeta de apertura del buzón.

DOCUMENTO CONTROLADO

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital".

E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA — Salud Integral, Impacto Real

Participación Ciudadana

APERTURA DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS

• VIGENCIA 2024 •

Señor (a) usuario(a) para nosotros es de suma importancia su participación de los buzones de sugerencia que hay en la E.S.E Hospital San Antonio de Padua, por lo que hace la invitación a que conozca del cronograma que se programa en la vigencia del año 2024, donde se expondrán los días y hora de apertura de los Buzones de Sugerencias de la Institución.

APERTURA DE LOS BUZONES DE SUGERENCIA		
MES	FECHA	HORA
Enero	Lunes a viernes (Días Hábiles)	2:00 pm
Febrero	Lunes a viernes (Días Hábiles)	2:00 pm
Marzo	Lunes a viernes (Días Hábiles)	2:00 pm
Abril	Lunes a viernes (Días Hábiles)	2:00 pm
Mayo	Lunes a viernes (Días Hábiles)	2:00 pm
Junio	Lunes a viernes (Días Hábiles)	2:00 pm
Julio	Lunes a viernes (Días Hábiles)	2:00 pm
Agosto	Lunes a viernes (Días Hábiles)	2:00 pm
Septiembre	Lunes a viernes (Días Hábiles)	2:00 pm
Octubre	Lunes a viernes (Días Hábiles)	2:00 pm
Noviembre	Lunes a viernes (Días Hábiles)	2:00 pm
Diciembre	Lunes a viernes (Días Hábiles)	2:00 pm

OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO
E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA

Carrera 2E #11-17 Av. Libertadores Salida Neiva / La Plata(H).
Teléfono: 608-8370149 comunica a todas las unidades.
Página oficial: https://hospitaldelaplata.gov.co/
Correo: siau@esesanantoniodepadua.gov.co
Correo institucional: gerencia@esesanantoniodepadua.gov.co

Fuente: Oficina SIAU
Diseño: Oficina de Mercadeo y Comunicaciones HDSAP

Hospitaldelaplata.gov.co | ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua | hosp.sanantoniodepadua | 608 8370149 | Cra 2E No. 11 - 17 Avenida Libertadores La Plata - Huila

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital".

A continuación, se relaciona cantidad de PQRSF recibidas según su naturaleza y proporcionalidad durante el I semestre del 2025.

RESGISTRO DE PQRSF I SEMESTRE 2025

CONSOLIDADO PETICIONES, QUEJAS,RECLAMOS,SUGERENCIAS Y FELICITACIONES VEGENCIA 2025								
MANIFESTACONES	**ENERO**	**FEBRERO**	**MARZO**	**ABRIL**	**MAYO**	**JUNIO**	**TOTAL**	**%**
PETICIONES	3	2	0	1	4	4	**14**	6%
QUEJAS	15	9	20	16	15	27	**102**	47%
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0	**0**	0%
SUGERENCIAS	0	2	2	9	1	2	**16**	7%
FELICITACIONES	13	11	28	13	11	10	**86**	39%
TOTAL	**31**	**24**	**50**	**39**	**31**	**43**	**218**	100%
PORCENTAJE	14%	11%	23%	18%	14%	20%	17%	
Fuente: Oficial SIAU ESE Hospital San Antonio de Padua La Plata Huila								

Análisis:

Durante el mes I semestre se registraron **218** PQRS, distribuidas de la siguiente manera 14 peticiones, 102 quejas, 16 sugerencias 86 felicitaciones por medio de buzón de sugerencias, página web, correo, para un total **218** PQRSF, donde se les dio tramite de respuesta antes de los tiempos establecidos según la clasificación de cada una, fueron socializadas con los servicios personal involucrado, todas las PQRS se socializan con la subgerencia de la ESE Hospital San Antonio de Padua.

PQRS: **132**
FELICITACIONES: **86**

DOCUMENTO CONTROLADO

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital".

FACTORES DE CALIDAD DE LAS PQRSF I SEMESTRE 2025

FACTORES DE LAS PQRSF I SEMESTRE 2025								
FACTORES DE LA PQRSF	**N° PQRSF ENERO**	**N° PQRSF FEBRERO**	**N° PQRSF MARZO**	**N° PQRSF ABRIL**	**N° PQRSF MAYO**	**N° PQRSF JUNIO**	**TOTAL**	**%**
Accesibilidad	0	0	1	1	0	0	**2**	1%
Actitud negativa	1	0	2	0	2	5	**10**	5%
Oportunidad	5	3	2	4	7	13	**34**	16%
Pertinencia	4	3	6	5	0	6	**24**	11%
Inconformidad	0	0	4	0	1	3	**8**	4%
Continuidad	1	0	0	1	0	0	**2**	1%
Seguridad	2	1	3	0	1	2	**9**	4%
Satisfacción	0	0	0	0	2	0	**2**	1%
Insatisfacción	3	4	3	15	0	2	**27**	12%
Solicitudes H.C.	2	2	1	0	7	2	**14**	6%
Felicitaciones	13	11	28	13	11	10	**86**	39%
TOTAL	**31**	**24**	**50**	39	31	43	218	**100%**

Análisis:

Como podemos evidenciar durante el I semestre se presentaron factores que afectan en las diferentes PQRSF las cuales fueron por accesibilidad en 1%, actitud negativa en un 5%, por oportunidad 16% por pertinencia 11%, inconformidad el 4%, continuidad 1%, por seguridad el 4%, satisfacción 1% insatisfacción por 12%, solicitud de historias clínicas el 6%, y felicitaciones con 39% para un total de PQRS 132 Y Felicitaciones 86.

CONSOLIDADO DE PQRSF POR SERVICIO I SEMESTRE 2025

CONSOLIDADO PQRSF POR SERVICIOS I SEMESTRE																			
Clasificación /Servicio	Urgencias	Consulta externa	Call Center	solicitudes	Personales	Pediatria	Ginecobstetricia	referencia	Vigilancia	Hospitalizacion	UCI	Laboratorio	RX HUILA	Estadistica	SIAU	Quirofano	Incihuila	Facturacion	TOTAL
P.Q.R.S.F	24	16	34	11	0	10	6	1	1	6	1	1	0	2	1	2	1	15	**132**
FELICITACIONES	4	2	0	0	37	11	4	0	0	21	1	1	5	0	0	0	0	0	**86**
TOTAL	**28**	**18**	**34**	**11**	**37**	**21**	**10**	**1**	**1**	**27**	**2**	**2**	**5**	**2**	**1**	**2**	**1**	**15**	**218**
%	**13%**	**8%**	**16%**	**5%**	**17%**	**10%**	**5%**	**0%**	**0%**	**12%**	**1%**	**1%**	**2%**	**1%**	**0%**	**1%**	**0%**	**7%**	**100%**

DOCUMENTO CONTROLADO

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital".

Como podemos evidenciar en el cuadro de datos el servicio que más obtuvo más PQRS fue el área del call center con 34 quejas durante el I semestre, seguidamente por el servicio de urgencias con 24 quejas, consulta externa con 16 PQRS, el área de facturación con 15 quejas, esas son las áreas donde más se han presentado inconformidades por la prestación del servicio y actitudes negativas ante el usuario y sus familias.

TIEMPOS DE RESPUESTA A LAS PQRS I SEMETRE 2025

TIEMPOS DE RESPUESTA SEGÚN LA NORMA I SEMESTRE 2025		
RIESGO SIMPLE (72 HRS)	41	40 PQRS se dío respuesta en 1 a 6 días- 1 se responde a los 15 días
RIESGO PRIORIZADO (48 HRS	3	respuestas inmediatas
RIESGO VITAL (24 HRS)	1	respuesta inmediata
PETICIÓN GENERAL (10DÍAS)	87	1 A 10 DÍAS
TOTAL	132	132 PQRS Se respondieron en los términos vigentes por la norma.

La metodología empleada para verificar la aplicación del proceso gestión y trámite de PQRSD consiste en la revisión de las peticiones seleccionadas como muestra y sus respuestas, desde su recepción hasta su contestación, verificando si la respuesta fue oportuna, objetiva, veraz y debidamente motivada, confrontando cada actividad con lo estipulado en el proceso y manual referente.

Por ende, se puede evidenciar el cumplimiento oportuno de las respuestas de las PQRSD tramitadas por la Oficina de SIAU.

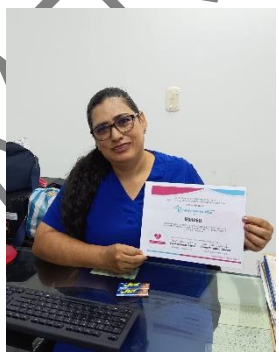
DOCUMENTO CONTROLADO

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital".

PERSONAL Y SERVICIOS FELICITADOS POR MEDIO DE BUZÓN DE SUGERENCIAS.

Efectuamos reconocimientos a los colaboradores felicitados por los usuarios mediante los buzones de sugerencia, resaltamos su labor, compromiso, trato y servicio humanizado para los usuarios y familiares.

Reconocimientos a Colaboradores por parte del área de humanización.



DOCUMENTO CONTROLADO

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital".

LUISA FERNANDA CASTAÑEDA GONZALEZ
Coordinadora Oficina SIAU

DOCUMENTO CONTROLADO

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital".