

Colombia, julio 16 del 2025

Doctor

EDUARDO MAHECHA REYES

Gerente

ESE HOSPITAL ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ DE COLOMBIA – HUILA

Ciudad

Referencia: INFORME PQRSF A JUNIO DEL 2025

Al realizar el seguimiento a los PQRSF, durante el segundo trimestre año 2025 se registró una (1) queja en el mes de abril del 2025, en los meses de mayo y junio del 2025 no hubo manifestaciones por parte de los usuarios, la del mes de abril del 2025 se hizo de manera presencial y obedeció a la falta de médico en el servicio de urgencias, la cual la parte asistencial en la prestación de los servicios sigue siendo una constante.

Los canales de recepción o modalidad de radicación de las PQRSF durante el segundo trimestre del año 2025 fueron:

-Canal de servicio para atención presencial

-Canal de servicio para atención virtual (página web, correo electrónico y línea WhatsApp)

-Canal de servicio por correspondencia (buzón de sugerencia)

Se observo que en la clasificación de los PQRSF no las identifican como PRIORITARIAS, lo cual debe ser ajustado de manera inmediata esto debido a los conceptos requeridos.

Como plan de mejoramiento a estas situaciones presentadas en cada uno de los servicios, es sugerir a la administración que notifique a las áreas involucradas que se tomen las medidas correctivas con el fin de que estas situaciones no se vuelvan a presentar en los servicios que presta la ESE.

Anexo: Consolidado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones Segundo Trimestre Año 2025.