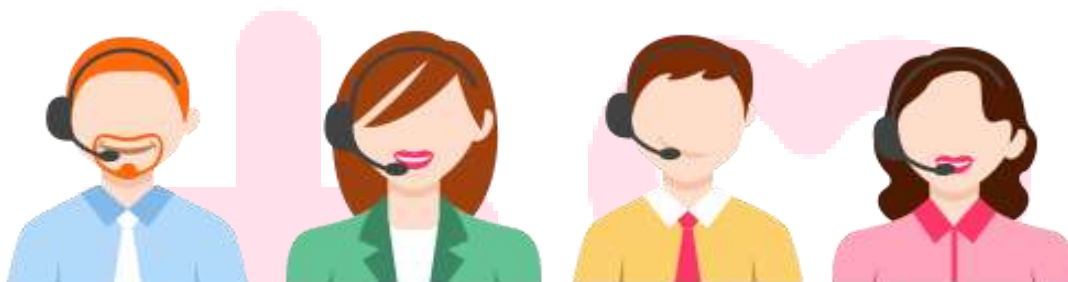


Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y felicitaciones (PQRS-F)



I TRIMESTRE 2026

ATENCIÓN AL USUARIO

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRS-F) – ENERO A MARZO DE 2026



REGIÓN DE SALUD
SABANA CENTRO



Gobernación
Cundinamarca



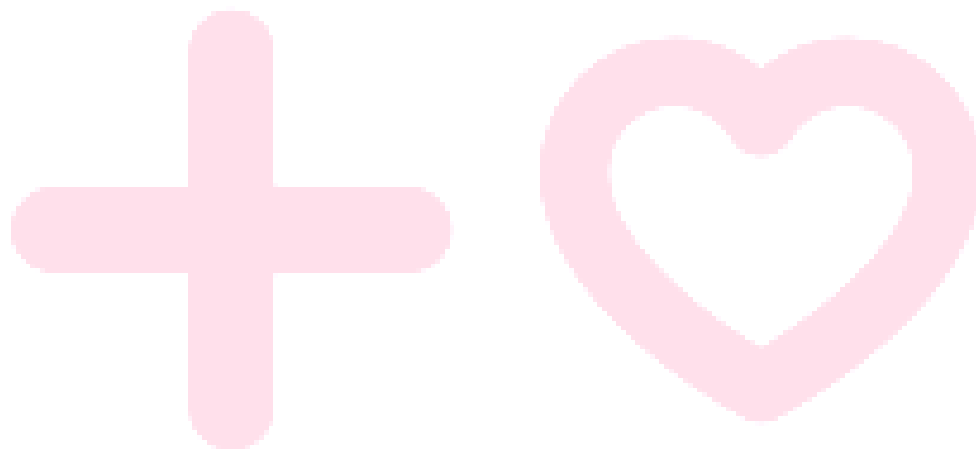
SESQUILÉ
Calle 5 # 8-66 Sesquilé Centro
gerente@hospital-sesquile-cundinamarca.gov.co

GACHANCI PÁ
Carre ra 2 # 6-41 Centro Gachancipá

www.hospital-sesquile-cundinamarca.gov.co

CONTENIDO

1. INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRS-F)
 - 1.1 PQRS-F RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN
 - 1.2 CLASIFICACIÓN DE PQRS-F POR PRINCIPALES CAUSAS O CRITERIOS DE CALIDAD
 - 1.3 CLASIFICACIÓN DE PQRS-F RECIBIDAS EN RELACIÓN CON LOS MES ANTERIOR
2. SEGUIMIENTO RESPUESTA A PQRS RECIBIDAS



REGION DE SALUD
SABANA CENTRO



Gobernación
Cundinamarca



SESQUILÉ
Calle 5 # 8-66 Sesquilé Centro
gerente@hospital-sesquile-cundinamarca.gov.co

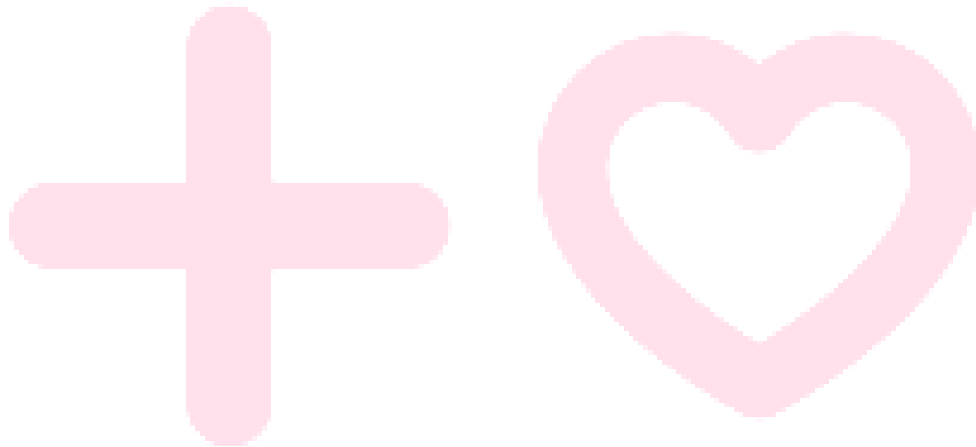
GACHANCI PÁ
Carre ra 2 # 6-41 Centro Gachancipá

www.hospital-sesquile-cundinamarca.gov.co

INTRODUCCIÓN

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones se entiende como una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo, ya que permite visualizar e informarse de lo que sucede, cuáles son las inquietudes, quejas y sugerencias que tienen los usuarios de los servicios que se relacionan con el cumplimiento de los objetivos misionales de la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé y del Puesto de Salud de Gachancipá.

La información que se relaciona en el presente informe corresponde al análisis sobre la atención oportuna de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones formuladas por parte de los ciudadanos durante el I trimestre de enero a marzo de 2026.



REGION DE SALUD
SABANA CENTRO



Gobernación
Cundinamarca



SESQUILÉ
Calle 5 # 8-66 Sesquilé Centro
gerente@hospital-sesquile-cundinamarca.gov.co

GACHANCI PÁ
Carre ra 2 # 6-41 Centro Gachancipá

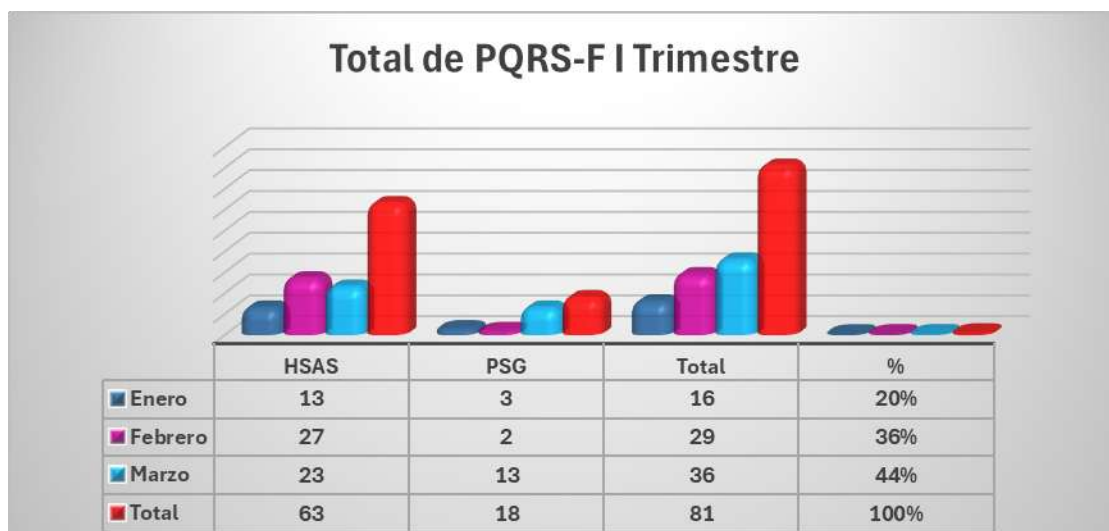
www.hospital-sesquile-cundinamarca.gov.co

1. INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRS-F)

1.1 PQRS-F RECIBIDAS EN EL HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILÉ-PUESTO DE SALUD DE GACHANCIPÁ

Durante el primer trimestre del año 2026 se recibieron un total de **81 PQRS-F** en la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé y el Puesto de Salud de Gachancipá.

Este volumen refleja una participación activa de los usuarios en los canales institucionales, lo cual permite contar con insumos valiosos para la toma de decisiones y el fortalecimiento de los procesos de atención.



Gráfica No. 1 Total PQR'S I Trimestre, 2026

El comportamiento de las PQRS-F durante el primer trimestre de 2026 muestra una tendencia creciente mes a mes, pasando de 16 registros en enero (20%) a 29 en febrero (36%) y alcanzando su punto más alto en marzo con 36 casos (44%). Este incremento puede estar relacionado con un mayor flujo de usuarios en los servicios, así como con un uso más activo de los canales de atención por parte de la comunidad.

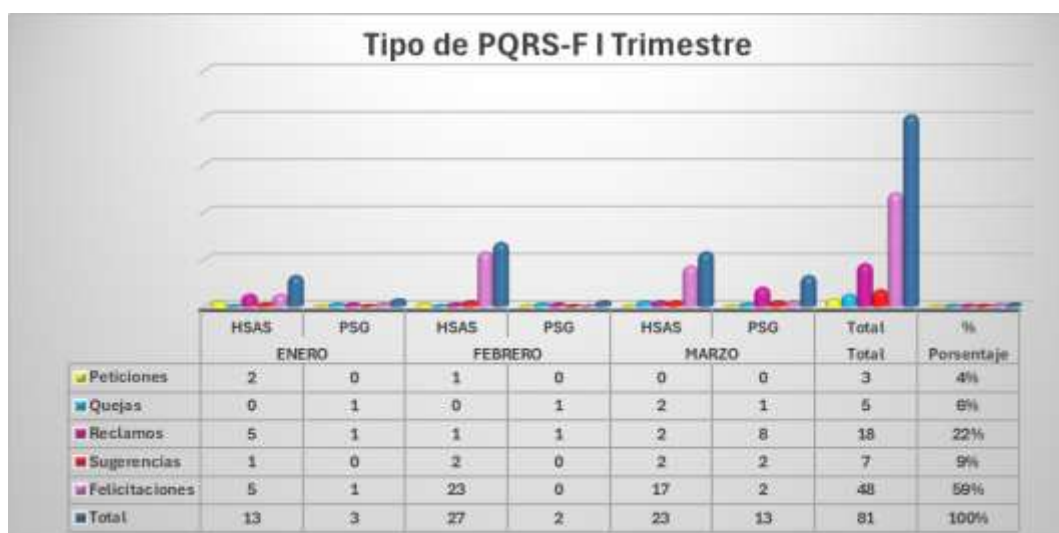
Al revisar la distribución por sedes, se observa que el Hospital San Antonio de Sesquilé concentra la mayor cantidad de PQRS-F durante todo el trimestre, con 63 registros, mientras que el Puesto de Salud de Gachancipá reporta 18. Esta diferencia es consistente con la capacidad instalada y el volumen de atención de cada sede, siendo el hospital el principal punto de atención.

El aumento significativo en marzo en el Puesto de Salud de Gachancipá, pasando de 2 casos en

febrero a 13, lo que sugiere una posible situación puntual que pudo haber generado mayor inconformidad o, por el contrario, una mayor apropiación de los usuarios frente al uso de los canales de participación.

En términos generales, el comportamiento ascendente de las PQRS-F no necesariamente refleja un deterioro en la calidad del servicio, sino también una mayor visibilidad del SIAU y confianza de los usuarios para manifestar sus opiniones. No obstante, este incremento debe analizarse con mayor detalle en sus causas, con el fin de identificar oportunidades de mejora y prevenir la repetición de situaciones que puedan afectar la experiencia del usuario.

CLASIFICACIÓN DE LAS PQRS-F POR TIPO DE REQUERIMIENTO EN CADA INSTITUCIÓN



Gráfica No. 2 Tipo de PQRS-F recibidas por mes I Trimestre, 2026

Al analizar la distribución de las PQRS-F por tipo de requerimiento durante el primer trimestre de 2026, se observa un comportamiento claramente marcado por la alta proporción de felicitaciones, las cuales representan 48 de los 81 registros totales, es decir, el 59%. Este resultado evidencia una percepción mayoritariamente positiva por parte de los usuarios frente a los servicios recibidos, destacando el buen desempeño del personal y la calidad en la atención.

En segundo lugar, se encuentran los reclamos con 18 casos (22%), lo que indica que, aunque la experiencia general es favorable, persisten situaciones que generan inconformidad, principalmente relacionadas con aspectos operativos o de oportunidad en la prestación del servicio. Este tipo de requerimientos debe ser analizado con mayor detalle, ya que constituye una fuente clave para la

implementación de acciones de mejora. Las sugerencias, con 7 registros (9%), reflejan la disposición de los usuarios para aportar al fortalecimiento de los servicios, mientras que las quejas, con 5 casos (6%), están asociadas en su mayoría a situaciones puntuales, especialmente relacionadas con el trato o la atención recibida. Por su parte, las peticiones representan el menor porcentaje con 3 casos (4%), lo que indica una baja demanda en este tipo de solicitudes.

Este comportamiento mensual, febrero concentra el mayor número de felicitaciones, lo que podría estar relacionado con mejoras en la prestación del servicio durante ese periodo. En contraste, marzo presenta un incremento en los reclamos, especialmente en el Puesto de Salud de Gachancipá, lo que sugiere la necesidad de revisar situaciones específicas que hayan impactado la percepción del usuario en esa sede.

En términos generales, la gráfica muestra un equilibrio entre la percepción positiva del servicio y las oportunidades de mejora identificadas. Si bien el alto número de felicitaciones es un indicador favorable, los reclamos y quejas deben ser abordados de manera prioritaria, orientando acciones concretas que permitan fortalecer la calidad, la oportunidad y la experiencia del usuario.

1.2 ANALISIS COMPARATIVO DE PQR'S RECIBIDAS EN RELACIÓN CON LOS MESES ANTERIORE

Durante el I trimestre del 2026, siguiendo el direccionamiento de la Oficina de Participación Social en Salud de la Secretaría de Salud de Cundinamarca, se entregó información que permitió clasificar las PQRS-F radicadas. Esta clasificación facilita la comparación entre los primeros meses del año, permitiendo analizar la actividad en cada sede y evaluar la distribución de las PQRS-F emitidas, con el objetivo de identificar tendencias y posibles áreas de mejor.



DIRECCIÓN DE SALUD
SABANA CENTRO



Gobernación
Cundinamarca



SESQUILÉ
Calle 5 # 8-66 Sesquilé Centro
gerente@hospital-sesquile-cundinamarca.gov.co

GACHANCI PÁ
Carre ra 2 # 6-41 Centro Gachancipá

www.hospital-sesquile-cundinamarca.gov.co



Gráfica No. 3 Cuadro comparativo, 2026

Al revisar el comportamiento comparativo de las PQRS-F durante el primer trimestre de 2026, se evidencia que el Hospital San Antonio de Sesquilé concentra de manera constante el mayor número de registros en los tres meses analizados. En enero reporta 13 casos (16%), en febrero alcanza su punto más alto con 27 (33%) y en marzo presenta una leve disminución a 23 (28%). Este comportamiento es coherente con el volumen de atención del hospital, siendo la sede con mayor flujo de usuarios.

Por su parte, el Puesto de Salud de Gachancipá muestra un comportamiento diferente. Durante enero y febrero mantiene un número bajo de PQRS-F, con 3 (4%) y 2 (2%) casos respectivamente; sin embargo, en marzo se observa un incremento significativo, alcanzando 13 registros (16%). Este cambio llama la atención y sugiere la presencia de alguna situación puntual o un aumento en la demanda de servicios que pudo haber influido en la percepción de los usuarios.

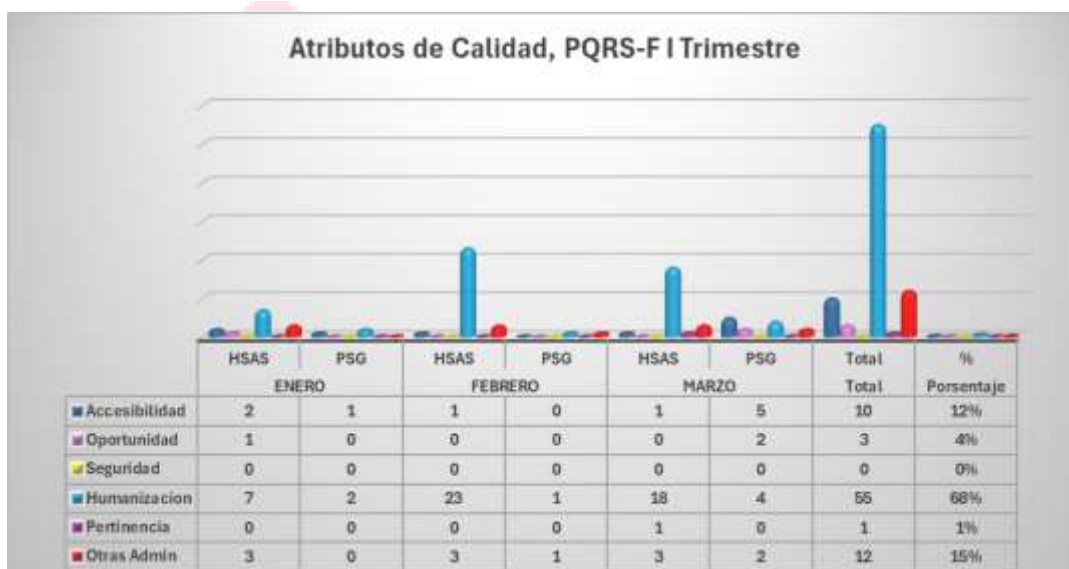
En términos generales, febrero se posiciona como el mes con mayor número de PQRS-F en el hospital, mientras que marzo refleja una distribución más equilibrada entre ambas sedes, aunque con un crecimiento importante en Gachancipá. Este comportamiento permite identificar la necesidad de analizar con mayor detalle lo ocurrido en este último mes, especialmente en el puesto de salud, con el fin de determinar causas y orientar acciones de mejora.

En conjunto, la gráfica evidencia que, si bien el hospital mantiene una mayor carga de PQRS-F

durante todo el trimestre, el aumento registrado en marzo en el puesto de salud representa un punto clave de análisis para la institución, tanto desde la perspectiva de calidad del servicio como del comportamiento de la demanda.

1.3 CLASIFICACIÓN DE PQRS'S POR ATRIBUTOS DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN EN SALUD O CAUSA EN EL HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILÉ-PUESTO DE SALUD DE GACHANCIPÁ

Durante el primer trimestre del año 2026, según direccionamiento dado por la oficina de participación social en salud de la secretaria de salud de Cundinamarca, se entrega información que permite clasificar las PQRS-F recepcionadas y estas a su vez se clasifican por sede, lo que permite proyectar acciones de mejora, según corresponda.



Gráfica No. 4 Atributos de Calidad, I Trimestre 2026

En la gráfica de atributos de calidad del primer trimestre, se nota claramente que el mayor volumen de casos se concentra en **Humanización**, que representa más de la mitad del total (68%). Este dato hace referencia al trato recibido por parte del personal, en términos de actitudes y comportamientos especialmente en las felicitaciones recibidas, por los usuarios. Este comportamiento se mantiene durante los tres meses, con un pico bastante marcado en febrero.

En segundo lugar, aparecen las **Otras solicitudes administrativas** (15%) y **Accesibilidad** (12%). Aunque están bastante por debajo de Humanización, siguen siendo relevantes, especialmente porque

Accesibilidad muestra presencia constante en todos los meses, lo que podría indicar problemas estructurales más que casos aislados.

Por otro lado, **Oportunidad** tiene una participación baja (4%), pero presenta un ligero aumento hacia marzo, lo que podría ser una señal temprana de deterioro en los tiempos de respuesta. En contraste, **Seguridad** no registra casos durante el trimestre, lo cual puede interpretarse positivamente, aunque también conviene validar que no exista subregistro. Finalmente, **Pertinencia** tiene una incidencia mínima (1%) que hace referencia a una felicitación.

El foco principal está en Humanización, no solo por el volumen sino por su crecimiento en febrero. Después, sería importante monitorear Accesibilidad y Oportunidad para evitar que escalen, mientras que los demás atributos parecen estar bajo control por ahora.

2. SEGUIMIENTO RESPUESTA A PQR'S RECIBIDAS

En la siguiente tabla se detalla la información correspondiente al trámite de respuesta de las PQR'S recibidas durante los meses de abril, mayo y junio, evidenciando, cuales fueron respondidas en los tiempos oportunos o cuales quedan pendientes por responder.

PQRSF	PQRS recibidas	ESTADO DE PQRS QUE REQUIEREN RESPUESTA		
		Respondidas oportunamente	Respondidas en forma extemporánea	Por responder oportunamente
Petición	3	3	0	0
Reclamos	18	15	3	0
Sugerencias	7	4	3	0
Quejas	5	3	2	0
Felicitaciones	48	48	0	0

Tabla No. 1: Estado de las PQRS-F radicadas

Al revisar el estado de las PQRSF que requerían respuesta, lo primero que llama la atención es que no quedan casos pendientes, lo cual habla bien de la gestión en términos de cierre. Sin embargo, al mirar más a fondo, hay diferencias importantes en la oportunidad de las respuestas.

Las **felicitaciones** destacan no solo por ser el tipo más frecuente (48 en total), sino porque todas fueron respondidas a tiempo. Algo similar ocurre con las **peticiones**, que también se gestionaron completamente dentro de los plazos establecidos.

En el caso de los **reclamos**, aunque la mayoría se respondió oportunamente (15 de 18), todavía hay un grupo que se atendió fuera del tiempo esperado (3 casos). Este mismo patrón se repite en **sugerencias** y **quejas**, donde una parte importante de las respuestas se dio de forma extemporánea (3 de 7 y 2 de 5, respectivamente). Esto sugiere que, aunque se está cumpliendo con dar respuesta, no siempre se está logrando dentro de los tiempos definidos.

En conjunto, el panorama es positivo en cuanto a cobertura todo se responde, pero deja ver oportunidades claras de mejora en la oportunidad, especialmente en reclamos, sugerencias y quejas, que suelen ser justamente los casos más sensibles para el usuario.

CONCLUSIONES

En general, el comportamiento de las PQRS-F durante el primer trimestre de 2026 deja un balance favorable, tanto por la participación activa de los usuarios como por la capacidad de la institución para dar respuesta a los requerimientos. El hecho de que no queden casos pendientes habla de un buen nivel de gestión y seguimiento.

También es importante resaltar el alto número de felicitaciones, que refleja una percepción positiva del servicio, especialmente en lo relacionado con el trato del personal. Este es un punto fuerte que vale la pena mantener y seguir fortaleciendo.

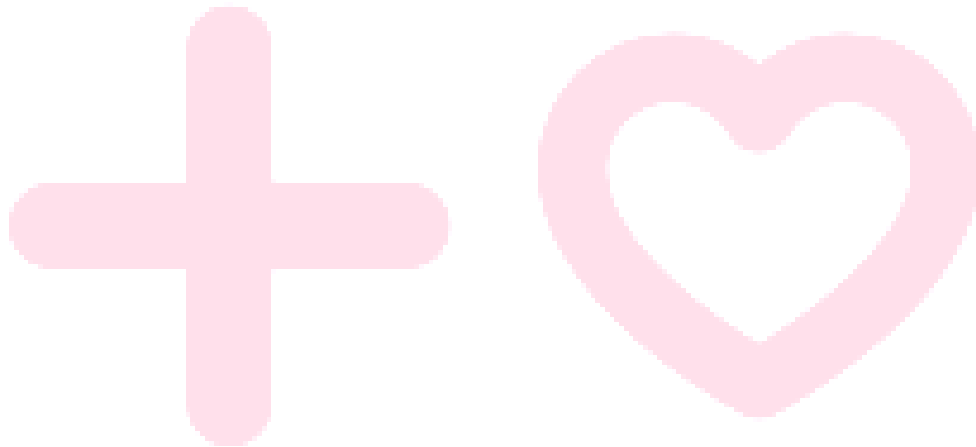
Sin embargo, el aumento progresivo de las PQRS, particularmente el crecimiento registrado en marzo en el Puesto de Salud de Gachancipá, sugiere que hay situaciones específicas que deben revisarse con más detalle. A esto se suma que, aunque la mayoría de las respuestas se entregan, no siempre se hace dentro de los tiempos establecidos, especialmente en reclamos, quejas y sugerencias.

En ese sentido, el reto no está solo en responder, sino en hacerlo oportunamente y en atacar las causas de fondo que generan inconformidad. Temas como la accesibilidad y la oportunidad en la atención empiezan a mostrar señales que conviene atender antes de que se conviertan en problemas mayores.

En pocas palabras, hay una base sólida sobre la cual trabajar, pero también oportunidades claras de mejora que, si se abordan a tiempo, pueden impactar positivamente la experiencia de los usuarios y la calidad del servicio.



MARÍA ALEJANDRA PARRA REINA
Psicóloga
Líder-SIAU



REGION DE SALUD
SABANA CENTRO



Gobernación
Cundinamarca



SESQUILÉ
Calle 5 # 8-6 6 Sesquilé Centro
gerente@hospital-sesquile-cundinamarca.gov.co

GACHANCI PÁ
Carre ra 2 # 6- 41 Centro Gachancipá

www.hospital-sesquile-cundinamarca.gov.co