

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE LAS PQRSF

ESE HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILÉ

JUNIO 30 DE 2025

OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

GACHANCIPÁ
Carrera 2 #6-41 Centro Gachancipá
www.hospital-sesquile-cundinamarca.gov.co

1. CONTEXTO Y LEGITIMIDAD

La Oficina de Control Interno, de la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé, en cumplimiento de las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993 y en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, presenta el informe de seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF), interpuestas por la ciudadanía durante el periodo comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2025.

2. OBJETIVOS

Realizar seguimiento, verificación y evaluación de la calidad, oportunidad y cumplimiento de la normatividad vigente, del proceso Gestión de Atención al Usuario SIAU, frente a la gestión de las PQRSF, así como de las estrategias establecidas por la institución para su trámite.

3. METODOLOGÍA

- Análisis de la documentación relacionada con la gestión del proceso frente a las PQRSF radicadas y respuestas dadas oportunamente.
- Análisis de información, para verificar la gestión de las PQRSF, interpuestas en los diferentes canales de atención.

4. ALCANCE

Evaluar la gestión del proceso Gestión de Atención al Usuario SIAU, desde que se conoce por la E.S.E la PQRS hasta su respuesta final, durante el primer semestre 2025.

5. NORMATIVIDAD Y CRITERIOS APLICABLES

NORMATIVIDAD Y CRITERIOS APLICABLES

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

GACHANCIPÁ
Carrera 2 #6-41 Centro Gachancipá
www.hospital-sesquile-cundinamarca.gov.co

- Constitución Política, artículo 23.
- Ley 1474 del 12 de julio de 2011, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
- Ley 1437 de 2011, “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Ley 1712 de 2014, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015, “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Decreto 124 de 2016, “Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
- Decreto 103 de 2015, “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.
- Directiva 015 de 2015, “Directrices relacionadas con la atención de denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción”.
- Circular conjunta N°006 de 2017, “Implementación formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos.”
- Resolución 1519 de 2020 “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 de 2014 y se definen los requisitos en materias de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos”.

Términos atención de Peticiones

NUMERO	MODALIDAD	DEFINICIÓN	LEY 1437 DE 2011
1	Consulta	Cuando se presenta una solicitud para que se exprese la opinión o criterio de la entidad, en relación con las materias a su cargo.	30 días
2	Denuncia	Cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se deben indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.	15 días

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

GACHANCIPÁ
Carrera 2 #6-41 Centro Gachancipá
www.hospital-sesquile-cundinamarca.gov.co



REGIÓN DE SALUD
SABANA CENTRO



Gobernación de
Cundinamarca

3	Derecho de Petición	Es un derecho fundamental que tiene toda persona para presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado).	15 días
4	Peticiones entre Autoridades	Es la actuación que impulsa una persona natural o jurídica, atendiendo un mandato legal, relacionado con la misión de la entidad cuyo fin es propiciar una decisión administrativa.	10 días
5	Queja	Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.	15 días
6	Reclamo	Cuando se exige, reivindica o demanda ante la entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud.	15 días
7	Solicitud de documentos	Cuando se solicita la reproducción de la información pública de la Entidad.	10 días
8	Solicitud de información	Es la petición que realizan las personas a los sujetos obligados sobre información que está contenida en escritos, mapas, fotografías, grabaciones, soporte informático o digital, o en cualquier otro elemento técnico que haya sido creado u obtenido por el sujeto obligados, en el ejercicio de sus funciones y que se encuentre en su posesión y bajo su control.	10 días
9	Sugerencia	Es una propuesta escrita o verbal, debidamente oficializada, para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.	15 días

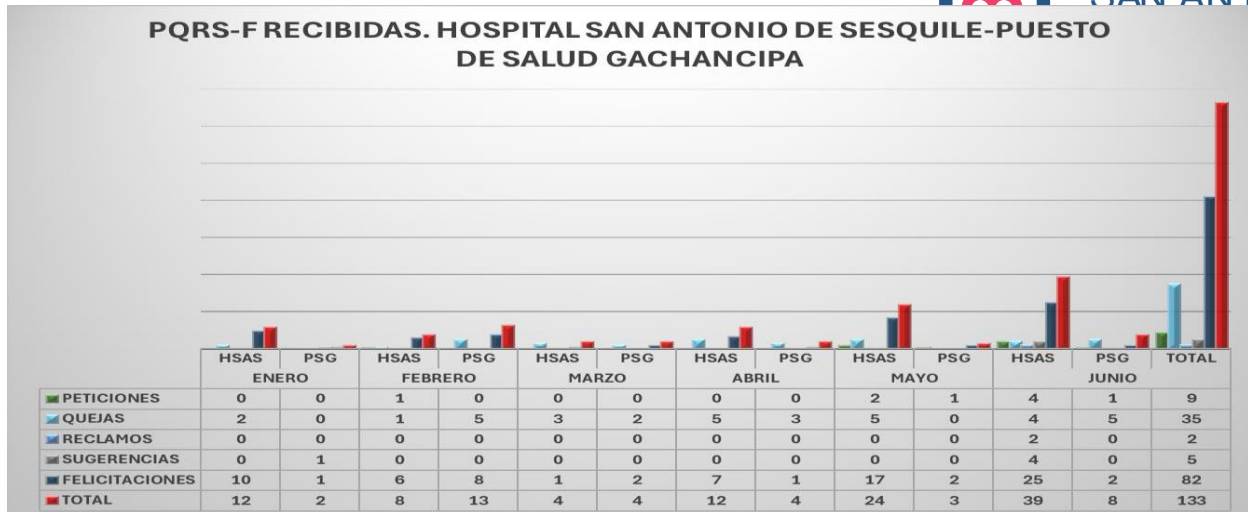
Tabla N. 1 Matriz PQRS 2025

6. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

Se dan a conocer mes a mes las PQRSF interpuestas discriminadas entre el Hospital y el Centro de Salud de Gachancipá:

La gráfica presenta el total de manifestaciones recibidas entre enero y junio de 2025, resaltando algunos aspectos clave:

Incremento en el volumen de PQRS-F en el HSAS: Durante los primeros seis meses, el Hospital registró un total de 99 requerimientos, con un aumento notable en los meses de mayo y junio, cuando se alcanzaron picos de 39 solicitudes en total en esos meses. Esto indica un mayor nivel de participación de los usuarios y un posible mayor conocimiento o utilización de los canales de comunicación.



Factores contribuyentes:

La tendencia creciente puede estar vinculada a una mayor confianza en la institución y en sus mecanismos de participación.

La divulgación y accesibilidad de estos canales parecen haber mejorado, fomentando la participación de los usuarios.

Distribución mensual:

Aunque no se especifican las cifras exactas por cada mes en la gráfica, la tendencia general muestra un incremento, especialmente en los meses finales del semestre.

Esto puede reflejar una respuesta positiva a campañas de sensibilización o simplemente una mayor afluencia de usuarios en esos meses.

Implicaciones:

La mayor cantidad de PQRS-F recibidas en los meses finales sugiere la necesidad de fortalecer aún más los canales de atención y respuesta.

También implica que el hospital debe continuar promoviendo la participación y mejorar la gestión de estas solicitudes para mantener la tendencia positiva.

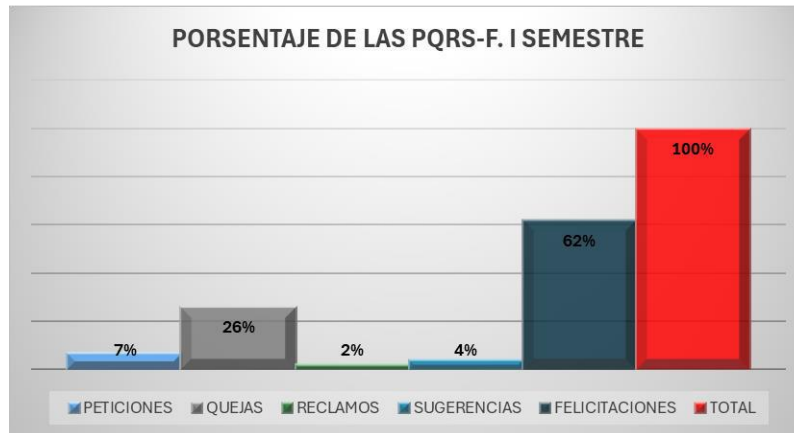


Tabla N. 2 Matriz PQRS 2025

La Tabla N. 2, nos indica que, en el Hospital de Sesquilé es donde más hay recepción PQRSF muestra el porcentaje correspondiente a cada tipo de PQRS-F:

7. PREDOMINIO DE FELICITACIONES:

Las felicitaciones representan aproximadamente el 62% del total de las PQRS-F recibidas en el semestre.

Esto indica que una gran proporción de los usuarios perciben positivamente los servicios, la atención, la infraestructura y otros aspectos institucionales.

La alta incidencia de felicitaciones refleja una percepción favorable y una satisfacción generalizada con los servicios ofrecidos por la institución.

Otros tipos de PQRS-F:

Aunque el porcentaje de quejas, reclamos y sugerencias no se detalla exactamente en la gráfica, su presencia en menor proporción en comparación con las felicitaciones indica que, si bien hay aspectos positivos, también persisten áreas de oportunidad para mejorar.

La existencia de estas otras categorías demuestra que los usuarios están dispuestos a expresar sus insatisfacciones o propuestas, lo cual es vital para impulsar acciones correctivas y mejoras.

Implicaciones:

La preponderancia de felicitaciones sugiere que las estrategias de calidad y atención al usuario están dando resultados positivos.

Sin embargo, las quejas, reclamos y sugerencias también son recursos valiosos que el hospital debe analizar y atender oportunamente para fortalecer aún más la percepción de confianza en los canales institucionales.

Es importante seguir promoviendo y divulgando estos canales para mantener o aumentar la participación ciudadana y la satisfacción de los usuarios.

8• PQRSF INTERPUESTAS POR CANALES DE ATENCIÓN:

La ESE Hospital San Antonio de Sesquilé, cuenta con varios canales de atención (presencial, web, correo y buzón). Con base en la información suministrada por el proceso de Gestión de Atención al Usuario, se realizó la verificación de los datos, los cuales arrojaron los siguientes resultados:

La información sobre las PQRS-F interpuestas por canales de atención no se encuentra detallada en las gráficas o tablas proporcionadas en el documento. Sin embargo, sí se mencionan los canales de atención disponibles en la institución, que son:

- o Escrito: incluyendo correo físico, correo electrónico institucional, buzones institucionales y redes sociales oficiales.
- o Presencial: contacto personal en las instalaciones del hospital.
- o Telefónico: contacto verbal mediante los medios telefónicos dispuestos.

Dado que el análisis específico de las PQRS-F por canales no está en los datos presentados, se puede inferir que la existencia de múltiples canales busca facilitar el acceso y promover la participación ciudadana, lo cual puede haber contribuido al incremento en la cantidad de solicitudes, especialmente en felicitaciones, que representan el 62% del total, y en el comportamiento de mayor participación en los canales institucionales.

Por lo tanto, para obtener un análisis preciso de las PQRS-F interpuestas por cada canal, sería necesario contar con datos específicos que expliquen cómo se distribuyen las manifestaciones en cada vía, lo cual no está incluido en la documentación proporcionada.

Durante el ejercicio de seguimiento, la Oficina de Control Interno evidenció que, las diferentes redes sociales no presentan vínculos de enlace que permitan a los usuarios interponer las PQRS por los canales indicados, sin embargo, se observa que cada vez que

algún ciudadano solicita información a través de las redes sociales, aparece un mensaje instantáneo de respuesta indicando los teléfonos y correos a los cuales se puede comunicar.

Se evidencia el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 establece que: “Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público, ” La ESE, tiene el enlace que permite recepcionar todas las PQRSF, como se ilustra a continuación:



The screenshot shows the GOV.CO portal for Hospital San Antonio de Sesquile. The header includes the GOV.CO logo, the hospital's name, and a search bar. The main navigation menu includes links for Inicio, Transparencia y acceso a la información pública, Servicios de atención a la ciudadanía, Participa, Noticias, and Normatividad. The main content area is titled "Realizar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRDS)" and provides instructions on how to use the service. A large green button labeled "ENVÍA UNA PETICIÓN O UN DERECHO DE PETICIÓN" is prominently displayed.





Queja

Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones

ENVÍA UNA QUEJA



Reclamo

Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la presentación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

ENVÍA UN RECLAMO



Sugerencia

Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

ENVÍA UNA SUGERENCIA



Felicitación

Es la manifestación de la alegría y satisfacción de un servicio brindado o la gestión de la entidad.

ENVÍA UNA FELICITACIÓN



Denuncia

Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

ENVÍA UNA DENUNCIA



Solicitud de información

Petición formulada para acceder a información pública, sin necesidad de que los solicitantes acrediten su personalidad, el tipo de interés, las causas por las cuáles presentan su solicitud o los fines a los cuales habrán de destinar los datos solicitados.

SOLICITA INFORMACIÓN

Activar Windows

Fuente: <http://www.hospital-sesquile-cundinamarca.gov.co/peticiones-quejas-reclamos>

Así mismo, cuenta con canales de información internos para la denuncia anónima o confidencial de posibles situaciones irregulares y se cuenta con mecanismos específicos para su manejo, de manera tal que generan la confianza para utilizarlos

Ese Hospital San Antonio De Sesquile

Dirección: SEDE PRINCIPAL CALLE 5 N° 8-66 CENTRO-SESQUILÉ - CUNDINAMARCA

Horario de atención: URGENCIAS 24 HORAS - CONSULTA EXTERNA DE LUNES A VIERNES

7:00AM a 5:00PM

Teléfono Conmutador: +57 3112305230

Teléfono móvil: 3112305230

Línea de atención gratuita: +57 018000912826

Línea anticorrupción: +57 018000910600

Fax: +57

Correo institucional: gerente@hospital-sesquile-cundinamarca.gov.co

Correo de notificaciones judiciales: juridica@hospital-sesquile-cundinamarca.gov.co



@Facebook



@Twitter

Fuente: <http://www.hospital-sesquile-cundinamarca.gov.co/peticiones-quejas-reclamos>

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

GACHANCIPÁ
Carrera 2 #6-41 Centro Gachancipá

www.hospital-sesquile-cundinamarca.gov.co



REGIÓN DE SALUD
SABANA CENTRO



Gobernación de
Cundinamarca

9• OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA PQRSF

Para realizar el seguimiento de la oportunidad de respuesta de las PQRSF, se tuvo en consideración lo establecido según los sustentos normativos de la Constitución Política de 1991, la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, Decreto 166 de 2016 y la Ley 734 de 2002. En donde se establecen lineamientos claros para dar oportunas respuestas sujetas a los requerimientos establecidos en la ley.

La ESE Hospital San Antonio de Sesquilé, debe garantizar el cumplimiento de los siguientes preceptos normativos:

Ley 1755, art. 14. “Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”

Petición incompleta

Ley 1755, art. 17 “Cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes”

Desistimiento

Ley 1755, artículos 17 y 18 Tácito “Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición”. Expreso “El peticionario podrá desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada”.

Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas

Ley 1755, art. 19 Irrespetuosas “Las autoridades públicas pueden rechazar las peticiones irrespetuosas, situaciones que son excepcionales y de interpretación restrictiva, pues la

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

GACHANCIPÁ
Carrera 2 #6-41 Centro Gachancipá

www.hospital-sesquile-cundinamarca.gov.co



REGION DE SALUD
SABANA CENTRO



Gobernación de
Cundinamarca

administración no puede tachar toda solicitud de irreverente o descortés con el fin de sustraerse de la obligación de responder las peticiones”. Sentencia C-951 de 2014.

Oscuras: “Cuando no se comprenda la finalidad u objeto esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes”

Reiterativas: “La autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane”.

10. RESULTADOS DEL ANÁLISIS DE LOS DATOS DE LA MUESTRA (50) PQRSF:

En análisis de la matriz PQRSF 2025 remitida por el área SIAU y con el propósito de profundizar en cuáles son esas situaciones que motivan a los ciudadanos a interponer PQRS, se encontraron las siguientes debilidades.

ABRIL		
PQRSF (20)	Sesquilé	45
	Gachancipá	5

El análisis específico de la muestra de 50 PQRSF, correspondiente a las solicitudes recibidas en 2025, revela algunas debilidades en las situaciones que motivan a los ciudadanos a presentar estos mecanismos de participación.

En los meses de marzo y abril, se registraron un total de 50 PQRSF, distribuidas de la siguiente manera:

En Sesquilé: 45 manifestaciones, lo que indica un alto volumen en comparación con Gachancipá.

En Gachancipá: 5 manifestaciones.

Este dato sugiere que, en abril, las principales razones o motivaciones que llevaron a los usuarios a presentar PQRSF en Sesquilé están relacionadas con aspectos que requieren atención, y que posiblemente reflejan áreas de mejora en la administración, atención o servicios brindados en esa institución.

Las debilidades identificadas a partir del análisis incluyen:

Una posible insatisfacción en la atención o en los servicios específicos que motiva a los usuarios a solicitar respuestas.

La presencia de temas recurrentes o que generan mayor cantidad de PQRS, indicando puntos críticos que deben ser abordados con mayor eficiencia.

La necesidad de fortalecer los procesos de gestión y atención en Sesquilé, para reducir la cantidad de solicitudes relacionadas con esas debilidades.

Este análisis profundizado permite a la institución identificar las causas subyacentes y diseñar estrategias específicas para resolverlas, promoviendo una mejor percepción y mayor confianza en los servicios ofrecidos.

En el trimestre de abril a junio, las situaciones que más motivaron a los ciudadanos a interponer PQRSF fueron:

Asignación de citas

11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones:

1. Participación Activa y Crecimiento en la Participación Ciudadana: Se evidenció un incremento en el volumen de PQRS-F recibidas, con un total de 133 requerimientos, indicando un mayor involucramiento y confianza de los usuarios en los canales institucionales.
2. Predominio de Felicitaciones: La mayoría de las manifestaciones (62%) fueron felicitaciones, reflejando una percepción positiva respecto a la atención, infraestructura y calidad del servicio, lo que señala avances en la satisfacción del usuario.
3. Respuesta Oportuna: Se aseguró una atención oportuna a todas las PQRS-F, fortaleciendo el enfoque de la institución en la gestión de derechos y la escucha activa de los usuarios.
4. Fortalecimiento de Canales de Participación: La utilización de los canales de atención, tanto físicos como electrónicos, ha mejorado, facilitando que los usuarios ejerzan su derecho a la participación y expresen sus opiniones y sugerencias.
5. Oportunidades de Mejora: Persisten quejas y reclamos que señalan áreas de oportunidad en áreas administrativas y de accesibilidad, además de la necesidad de seguir fortaleciendo aspectos relacionados con la humanización y el trato digno.

Recomendaciones:

6. Continuar y Fortalecer los Canales de Participación: Es fundamental seguir promoviendo los canales institucionales de comunicación para mantener y ampliar la participación ciudadana, asegurando su accesibilidad y facilidad de uso.
7. Analizar Detalladamente las PQRS-F: Implementar mecanismos para realizar un análisis desglosado de las manifestaciones según canal, tipo y temática, con el fin de identificar las áreas específicas de mejora.
8. Reforzar Políticas de Atención Humanizada: Mantener y fortalecer las políticas de trato digno y humanización en la atención, priorizando la calidad en la relación con los usuarios, y abordando de manera estructural las quejas recurrentes.
9. Divulgación de Los Derechos de los Usuarios: Seguir socializando los derechos y deberes en salud, así como las funciones de las oficinas de atención, para empoderar a los usuarios y promover una participación informada.
10. Monitoreo y Seguimiento Periódico: Realizar informes periódicos que permitan evaluar la evolución en la gestión de las PQRS-F, así como implementar acciones correctivas y preventivas continuas basadas en los análisis realizados.



EDWIN LEONARDO REYES MANJARRES
Asesor Profesional de Control Interno
ESE Hospital San Antonio de Sesquilé

