

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



**I TRIMESTRE 2025**

**ATENCIÓN AL USUARIO**

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y  
FELICITACIONES (PQRS-F) – ENERO DE 2025**

PRINCIPAL SESQUILÉ - CUNDINAMARCA  
CALLE 5 N° 8 - 66 CENTRO  
[www.hospital-sesquile-cundinamarca.gov.co](http://www.hospital-sesquile-cundinamarca.gov.co)

SEDE GACHANCIPÁ - CUNDINAMARCA  
CARRERA 2 N° 6 - 41 CENTRO  
Email: [hsesquile@cundinamarca.gov.co](mailto:hsesquile@cundinamarca.gov.co)



*Servir es nuestro compromiso, Humanización nuestro principio y su salud nuestro objetivo*

## 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



## 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 de 2025.



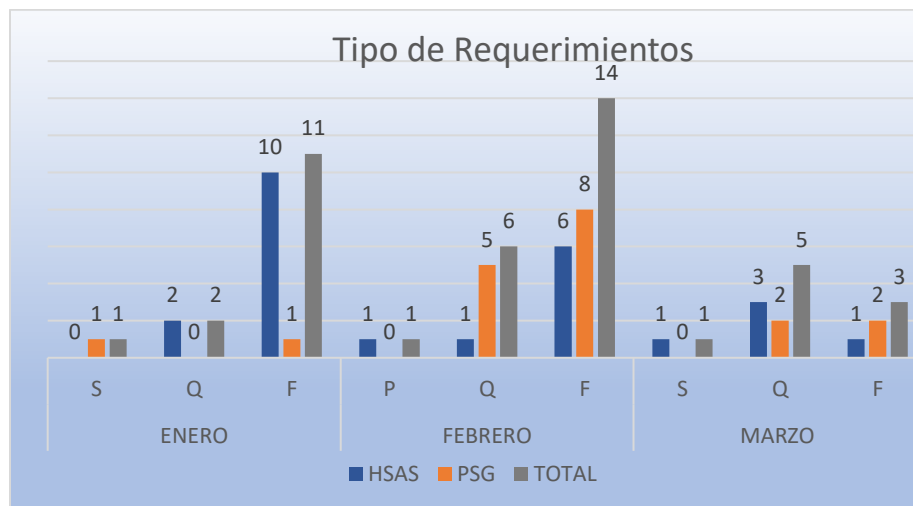
## 1. INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRS-F)

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

En el primer trimestre del 2025 fueron recibidas en la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé y Puesto de Salud de Gachancipá un total de (43) requerimientos, los cuales se clasifican de la siguiente forma:

| PQRSF-TIPO DE REQUERIMIENTO |   |      |     |       |                         |
|-----------------------------|---|------|-----|-------|-------------------------|
|                             |   | HSAS | PSG | TOTAL | TIPO DE REQUERIMIENTO % |
| ENERO                       | S | 1    | 0   | 1     | 7%                      |
|                             | Q | 2    | 0   | 2     | 14%                     |
|                             | F | 11   | 0   | 11    | 79%                     |
| FEBRERO                     | P | 1    | 0   | 1     | 4%                      |
|                             | Q | 1    | 5   | 6     | 29%                     |
|                             | F | 6    | 8   | 14    | 67%                     |
| MARZO                       | Q | 3    | 2   | 5     | 62%                     |
|                             | F | 1    | 2   | 3     | 38%                     |

Tabla No. 1 Total PQRS recibidas mensualmente



Gráfica No. 1 Total PQRS recibidas mensualmente

Según los datos obtenidos, durante el primer trimestre del año 2025, que comprende los meses de enero, febrero y marzo, se registró un total de 43 PQRS. De estas, 24 correspondieron al Hospital San Antonio de Sesquilé (HSAS) y 19 al Puesto de Salud de Gachancipá (PSG).



En enero, se recibieron 14 PQRS, de las cuales 12 fueron en el HSAS y 2 en el PSG. La clasificación de estas fue la siguiente: 1 sugerencia (7%), 2 quejas (14%) y 11 felicitaciones (79%). Estos resultados reflejan una participación activa de los usuarios y un alto nivel de satisfacción con los servicios prestados en ambas instituciones.

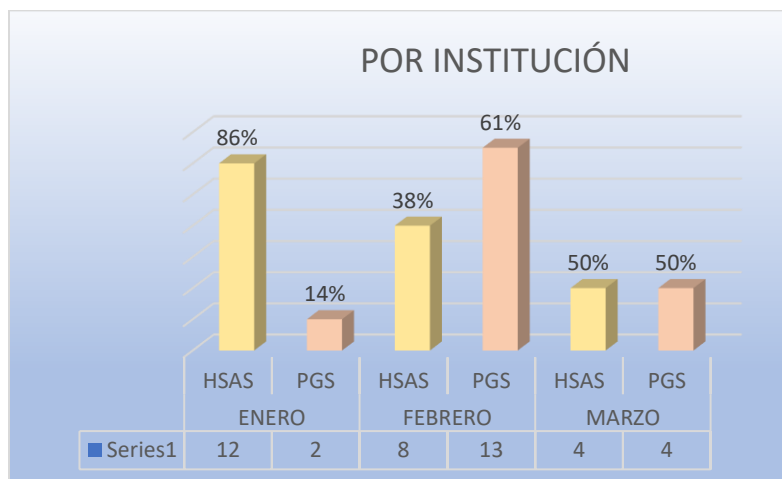
En febrero, se registraron 21 PQRS, con 8 en el HSAS y 13 en el PSG. La distribución fue: 1 petición (4%), 6 quejas (29%) y 14 felicitaciones (67%). A pesar de que aún existen aspectos por mejorar en ambas instituciones, estos datos evidencian que el servicio sigue cumpliendo con las expectativas y necesidades de los usuarios.

Finalmente, en marzo, se reportaron 8 PQRS, de las cuales 4 correspondieron al HSAS y 4 al PSG. La distribución fue: 5 quejas (62%) y 3 felicitaciones (32%). Aunque en este mes se observó una disminución en la cantidad total de PQRS, los usuarios continúan participando activamente en la evaluación de los servicios, lo que contribuye a la mejora continua de la calidad en ambas instituciones.

En la siguiente tabla se encontrará el número de manifestaciones canalizadas al HSAS y PSG, cabe mencionar que total las PQRS emitidas se radicaron en la ESE.

| MES     | Institución donde se originó la PQR | No. PQRS recibidas | % de requerimientos |
|---------|-------------------------------------|--------------------|---------------------|
| ENERO   | HSAS                                | 12                 | 86%                 |
|         | PSG                                 | 2                  | 14%                 |
| FEBRERO | HSAS                                | 8                  | 40%                 |
|         | PSG                                 | 13                 | 60%                 |
| MARZO   | HSAS                                | 4                  | 50%                 |
|         | PSG                                 | 4                  | 50%                 |

Tabla No. 2 PQR'S recibidas mensualmente por sede



Gráfica No. 2 Total PQR'S recibidas por sede



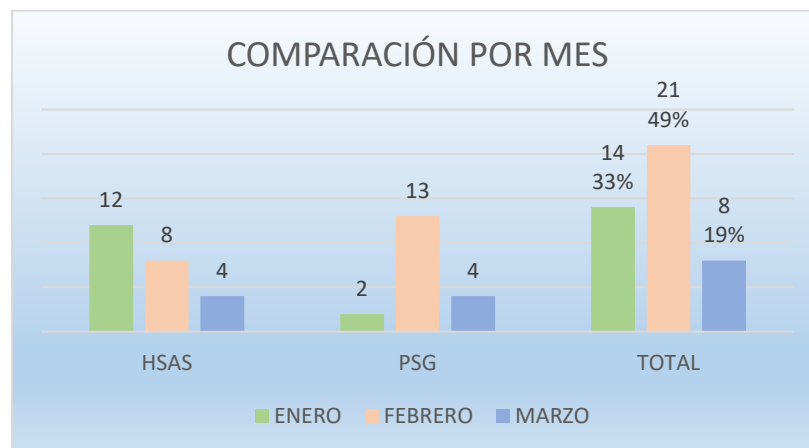
Según el análisis, la ESE fue la institución que recibió la mayor cantidad de PQRS en los meses de enero y marzo. En enero, se radicaron 14 requerimientos, de los cuales 12 correspondieron a la ESE, representando el 86%, mientras que en PSG se registraron 2, equivalentes al 14%. En febrero, se presentaron 21 requerimientos en total, de los cuales 8 fueron dirigidos a la ESE (38%) y 13 al PSG (62%), reflejando un cambio en la distribución de los reportes. En marzo, se registraron 8 requerimientos, con 4 en la ESE (50%) y 4 en el PSG (50%). En conclusión, la ESE concentró la mayor cantidad de PQRS en enero y marzo, mientras que en febrero la mayoría se dirigió al PSG, lo que podría indicar variaciones en la percepción del servicio o en la gestión de los requerimientos.

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

Durante el primer trimestre de 2025, 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 PQRSF recepcionadas. Esta clasificación facilita la comparación entre los primeros meses del año, permitiendo analizar la actividad en cada sede y evaluar la distribución de las PQRSF emitidas, con el objetivo de identificar tendencias y posibles áreas de mejora.

| Cuadro comparativo |      |     |       |      |
|--------------------|------|-----|-------|------|
|                    | HSAS | PSG | TOTAL | %    |
| <b>ENERO</b>       | 12   | 2   | 14    | 32%  |
| <b>FEBRERO</b>     | 8    | 13  | 21    | 45%  |
| <b>MARZO</b>       | 5    | 4   | 10    | 23%  |
| <b>TOTAL</b>       | 26   | 10  | 43    | 100% |

Tabla No. 3 Cuadro comparativo del total PQR'S recibidas mensualmente



Grafica No. 3 Comparación del total PQR'S recibidas mensualmente

Teniendo en cuenta la información anterior, febrero fue el mes con mayor actividad en la radicación de PQRS, registrando un total de 21 manifestaciones, lo que representa el



49% del total. Le sigue enero, con 14 manifestaciones radicadas (33%), y, por último, marzo, con 8 requerimientos (19%). Este análisis refleja una mayor concentración de reportes en febrero, lo que podría indicar un incremento en la demanda de servicios o una variación en la gestión de las PQRS durante ese periodo.

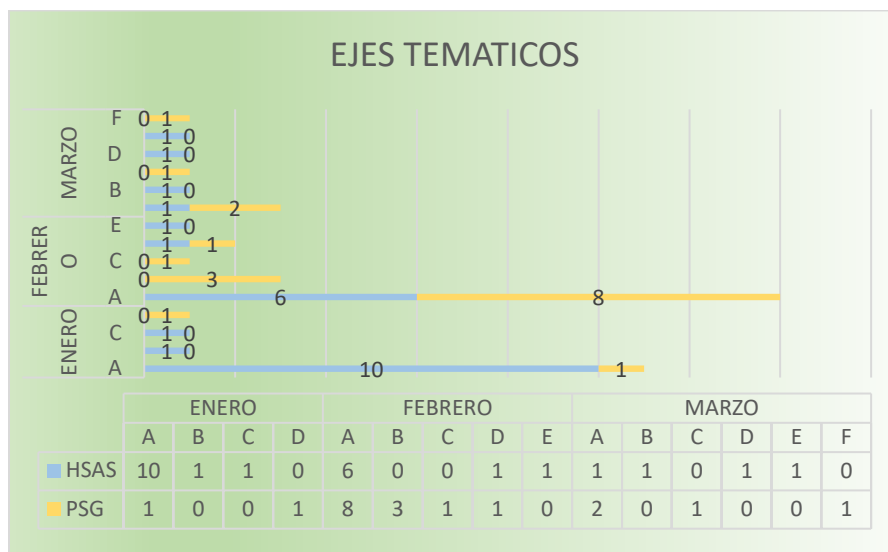
### 1.3 CLASIFICACIÓN DE PQRS'S POR ATRIBUTOS DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN EN SALUD O CAUSA EN EL HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILE- PUESTO DE SALUD DE GACHANCIPÁ

Durante el primer trimestre del año 2025, 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 PQRSF recepcionadas y estas a su vez se clasifican por sede, lo que permite proyectar acciones de mejora, según corresponda.

|                                                                                                                            |         |   | HSAS | PSG |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---|------|-----|
| FELICITACIÓN AL PERSONAL DE SALUD POR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD                                              | ENERO   | A | 10   | 1   |
| DEMORA Y / O PRESUNTAS FALLAS EN EL PROCESO DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE URGENCIAS: TRIAGE, CONSULTA, APERTURA DE HC, ETC |         | B | 1    | 0   |
| SUGIERE MEJORAR LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN QUE OFRECE EL PERSONAL ADMINISTRATIVO, FACTURADORES, SECRETARIAS, VIGILANTES.    |         | C | 1    | 0   |
| OTRAS CAUSAS                                                                                                               |         | D | 0    | 1   |
| FELICITACIÓN AL PERSONAL DE SALUD POR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD                                              | FEBRERO | A | 6    | 8   |
| DIFICULTAD EN LA COMUNICACIÓN TELEFONICA PARA LA ASIGNACION DE LA CITAS: CALL CENTER, GASTRO, NEUMO, RX, CARDIOLOGIA, ETC. |         | B | 0    | 3   |
| INSTALACIONES DESCUIDADAS, SIN MANTENIMIENTO                                                                               |         | C | 0    | 1   |
| DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS MEDICAS Y/O PROCEDIMIENTOS EN CONSULTORIO: NO AGENDAS DISPONIBLES, OTRO.                  |         | D | 1    | 1   |
| DEMORA Y / O PRESUNTAS FALLAS EN EL PROCESO DE ATENCION EN EL SERVICIO DE URGENCIAS: TRIAGE, CONSULTA, APERTURA DE HC, ETC |         | E | 1    | 0   |
| FELICITACIÓN AL PERSONAL DE SALUD POR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD                                              | MARZO   | A | 1    | 2   |
| DEMORA Y / O PRESUNTAS FALLAS EN EL PROCESO DE ATENCION EN EL SERVICIO DE URGENCIAS: TRIAGE, CONSULTA, APERTURA DE HC, ETC |         | B | 1    | 0   |
| SUGIERE MEJORAR LA CALIDAD EN LA ATENCION QUE OFRECE EL PERSONAL MEDICO.                                                   |         | C | 0    | 1   |
| PRACTICAS INSEGURAS DURANTE EL PROCESO DE ATENCION (NO USO DE GUANTES, TAPABOCAS, NO LAVADO DE MANOS)                      |         | D | 1    | 0   |
| ACLARACION DE SERVICIOS PRESTADOS PRESUNTAMENTE MAL FACTURADOS Y/O COBRADOS.                                               |         | E | 1    | 0   |
| ENTREGA EQUIVOCADA AL PACIENTE DE REPORTES DE EXAMENES, REPORTE DE HISTORIA CLINICA ETC.                                   |         | F | 0    | 1   |

Tabla No. 4 PQRS'S Ejes temáticos





**Gráfica No. 4 PQR'S Clasificación ejes temáticos**

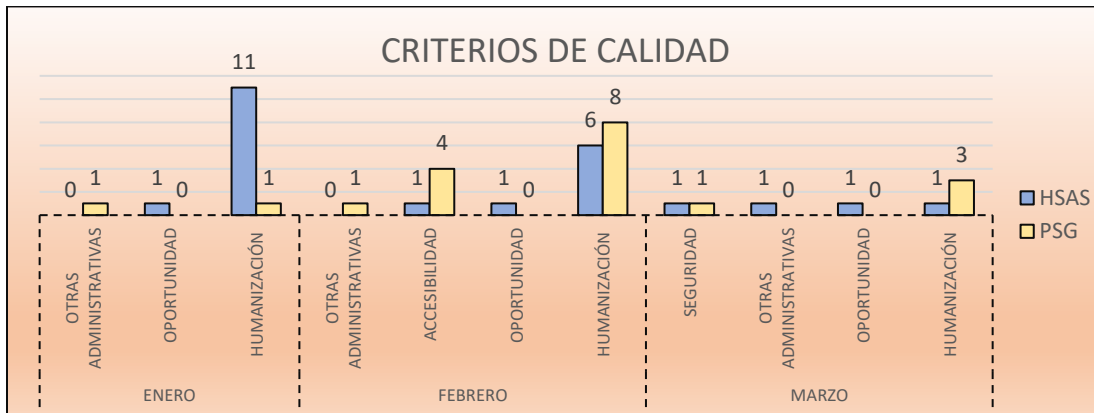
Durante el primer trimestre de 2025, se observó una variación en la radicación de PQRSF, siendo febrero el mes con mayor actividad, con 21 solicitudes (8 en HSAS y 13 en PSG), seguido de enero con 14 solicitudes (12 en HSAS y 2 en PSG) y marzo con 8 solicitudes (4 en HSAS y 4 en PSG). Entre los principales motivos de las PQRSF se destacan las felicitaciones al personal de salud, reportadas en los tres meses, así como las demoras y fallas en la atención en urgencias, quejas sobre la atención del personal administrativo, dificultades en la asignación de citas, deficiencias en la infraestructura y prácticas inseguras durante la atención. La mayor cantidad de solicitudes en enero y marzo se dirigió a HSAS, mientras que en febrero PSG recibió más reportes, lo que sugiere diferencias en la percepción del servicio en ambas sedes. Aunque la reducción de PQRSF en marzo respecto a febrero puede indicar avances en la prestación del servicio, es fundamental hacer un seguimiento continuo para identificar tendencias y aplicar medidas correctivas cuando sea necesario.

|                       | ENERO |     | FEBRERO |     | MARZO |     |
|-----------------------|-------|-----|---------|-----|-------|-----|
| CUSAS                 | HSAS  | PSG | HSAS    | PSG | HSAS  | PSG |
| SEGURIDAD             | 0     | 0   | 0       | 0   | 1     | 1   |
| OTRAS ADMINISTRATIVAS | 0     | 1   | 0       | 1   | 1     | 0   |
| ACCESIBILIDAD         | 0     | 0   | 1       | 4   | 0     | 0   |
| OPORTUNIDAD           | 1     | 0   | 1       | 0   | 1     | 0   |
| HUMANIZACIÓN          | 11    | 1   | 6       | 8   | 1     | 3   |
| TOTAL                 | 12    | 2   | 8       | 13  | 4     | 4   |

**Tabla No 5. Criterios de calidad de las PQRS**







**Grafica No 5. Criterios de calidad de las PQRS**

El análisis de los criterios de calidad de las PQRS durante el primer trimestre de 2025 revela que la principal causa de solicitudes estuvo relacionada con la humanización del servicio, registrando un total de 30 reportes distribuidos entre los tres meses. En enero, la mayoría de las solicitudes estuvieron asociadas con este criterio y en febrero se mantuvo como el principal motivo. En cuanto a la oportunidad en la atención, se reportaron 3 casos en todo el trimestre, lo que indica que, si bien no es el problema más frecuente, aún existen usuarios que consideran que los tiempos de respuesta podrían mejorar. Por otro lado, la accesibilidad fue un motivo de queja exclusivo de febrero, con 4 reportes, lo que indica dificultades en la asignación de citas o barreras para el acceso a los servicios de salud en ese mes. Las fallas administrativas fueron reportadas en enero, febrero y marzo, con un total de tres casos, lo que sugiere algunos inconvenientes en los procesos internos, aunque su incidencia es baja en comparación con otros criterios. Finalmente, el criterio de seguridad solo se reportó en marzo con 2 casos, lo que indica que, aunque no es una queja frecuente, es un aspecto crítico que requiere seguimiento para evitar riesgos en la prestación del servicio.

## 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 enero, febrero y marzo, evidenciando, cuales fueron respondidas en los tiempos oportunos o cuales quedan pendientes por responder.

|   | PQRSF          | PQRSS RECIBIDAS | ESTADO DE LAS PQRS       |                                   |                             |                                     |
|---|----------------|-----------------|--------------------------|-----------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------|
|   |                |                 | RESPONDIDA OPORTUNAMENTE | RESPONDIDAS EN FORMA EXTEMPORANEA | POR RESPONDER OPORTUNAMENTE | POR RESPONDER DE FORMA EXTEMPORANEA |
| E | SUGERENCIAS    | 1               | 1                        | 0                                 | 0                           | 0                                   |
|   | QUEJAS         | 2               | 2                        | 0                                 | 0                           | 0                                   |
|   | FELICITACIONES | 11              | 11                       | 0                                 | 0                           | 0                                   |
| F | PETICIÓN       | 1               | 1                        | 0                                 | 0                           | 0                                   |
|   | QUEJAS         | 6               | 6                        | 0                                 | 0                           | 0                                   |
|   | FELICITACIONES | 14              | 14                       | 0                                 | 0                           | 0                                   |
| M | QUEJAS         | 5               | 5                        | 0                                 | 0                           | 0                                   |
|   | FELICITACIONES | 3               | 3                        | 0                                 | 0                           | 0                                   |

**Tabla No. 6 seguimiento respuesta a las PQR'S Recibidas**



Del total de las PQRS recibidas, durante el primer trimestre del 2025, se han respondido las 43 PQRS, dentro de los tiempos establecidos, cumpliendo con el 100%.



**MARÍA ALEJANDRA PARRA REINA**  
**Psicóloga**  
**Líder-SIAU**

