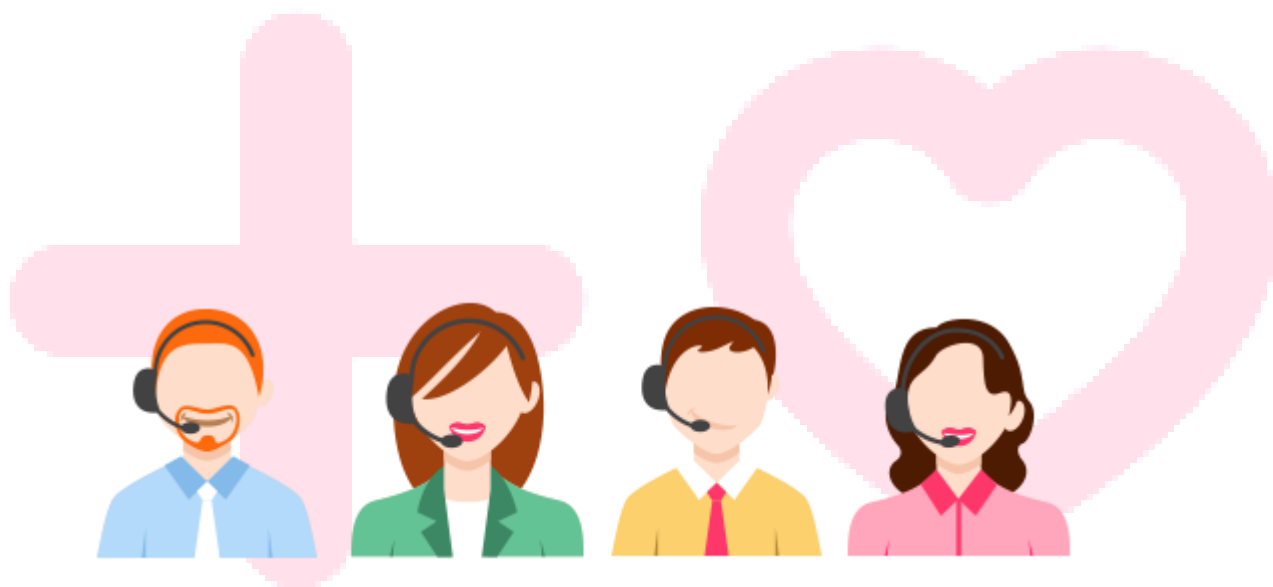


TIPO DE DOCUMENTO:	ÁREA O PROCESO QUE LO GENERA:		 HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILÉ E.S.E.	
FORMATO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO PROCESO: CALIDAD			
NOMBRE DOCUMENTO	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA APROBACIÓN	VIGENCIA
INFORME I SEMESTRE	D-F14	02	17 – 06 - 2025	4 AÑOS

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



I SEMESTRE AÑO 2025

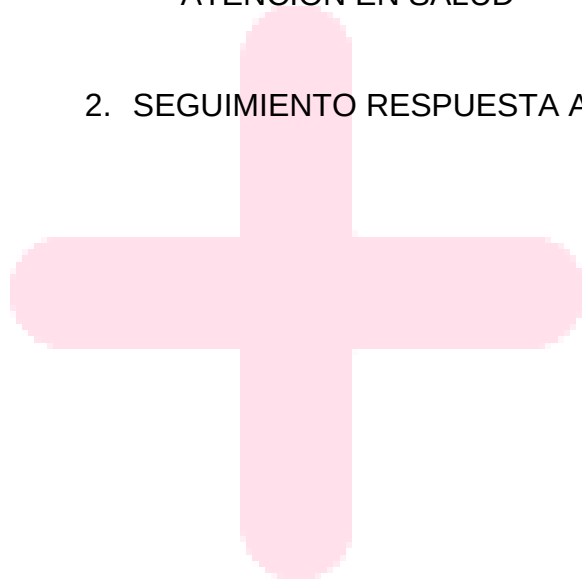
ATENCIÓN AL USUARIO

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

TIPO DE DOCUMENTO:	ÁREA O PROCESO QUE LO GENERA:		 HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILÉ E.S.E.	
FORMATO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO PROCESO: CALIDAD			
NOMBRE DOCUMENTO	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA APROBACIÓN	VIGENCIA
INFORME I SEMESTRE	D-F14	02	17 – 06 - 2025	4 AÑOS

CONTENIDO

1. INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRS-F)
 - 1.1. PQRS-F RECIBIDAS EN EL HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILE
 - 1.2. ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRS-F RECIBIDAS EN RELACIÓN CON EL MES ANTERIOR
 - 1.3. CLASIFICACIÓN DE PQRS-F POR ATRIBUTO DE LA CALIDAD EN LA ATENCION EN SALUD
2. SEGUIMIENTO RESPUESTA A PQRS RECIBIDAS



TIPO DE DOCUMENTO:	ÁREA O PROCESO QUE LO GENERA:		 HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILÉ E.S.E.	
FORMATO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO PROCESO: CALIDAD			
NOMBRE DOCUMENTO	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA APROBACIÓN	VIGENCIA
INFORME I SEMESTRE	D-F14	02	17 – 06 - 2025	4 AÑOS

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.

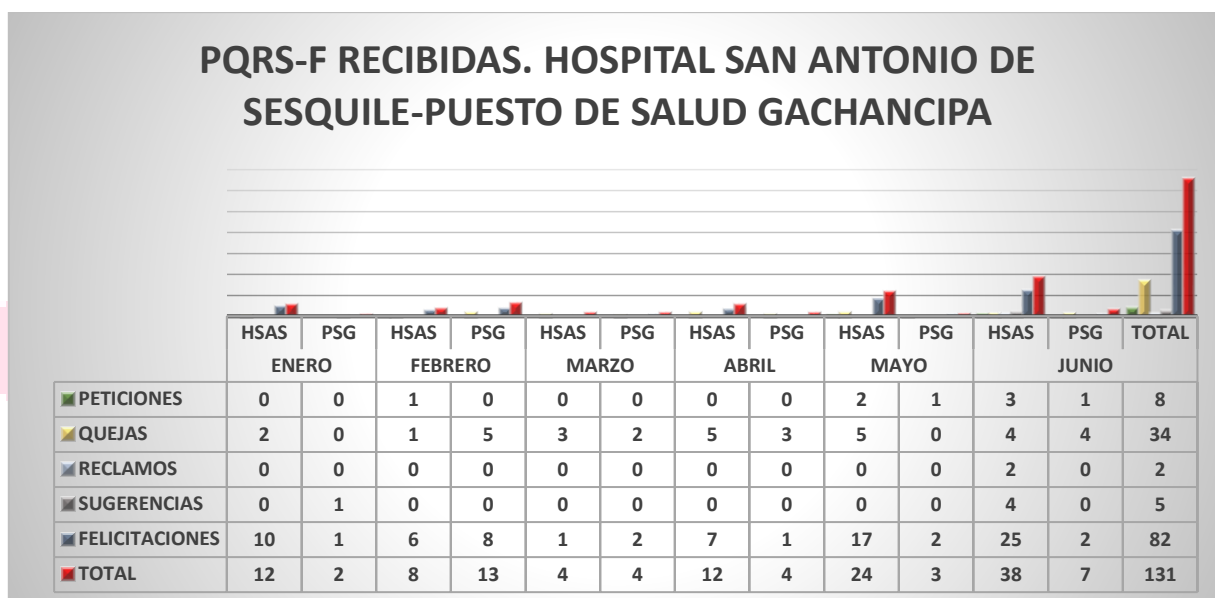
La información que se relaciona en el presente informe corresponde al análisis sobre la atención oportuna de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias formuladas por parte de los ciudadanos durante el I semestre del año 2025.

TIPO DE DOCUMENTO:	ÁREA O PROCESO QUE LO GENERA:		 HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILÉ E.S.E.	
FORMATO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO PROCESO: CALIDAD			
NOMBRE DOCUMENTO	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA APROBACIÓN	VIGENCIA
INFORME I SEMESTRE	D-F14	02	17 – 06 - 2025	4 AÑOS

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

1.1 PQRS-F RECIBIDA EN EL HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILE-PUESTO DE SALUD GACHANCIPÁ

En el I semestre del 2025, entre 1 de enero y 30 de junio, se radicaron un total de 133 PQRS-F entre las dos instituciones, como se observa en la siguiente gráfica.



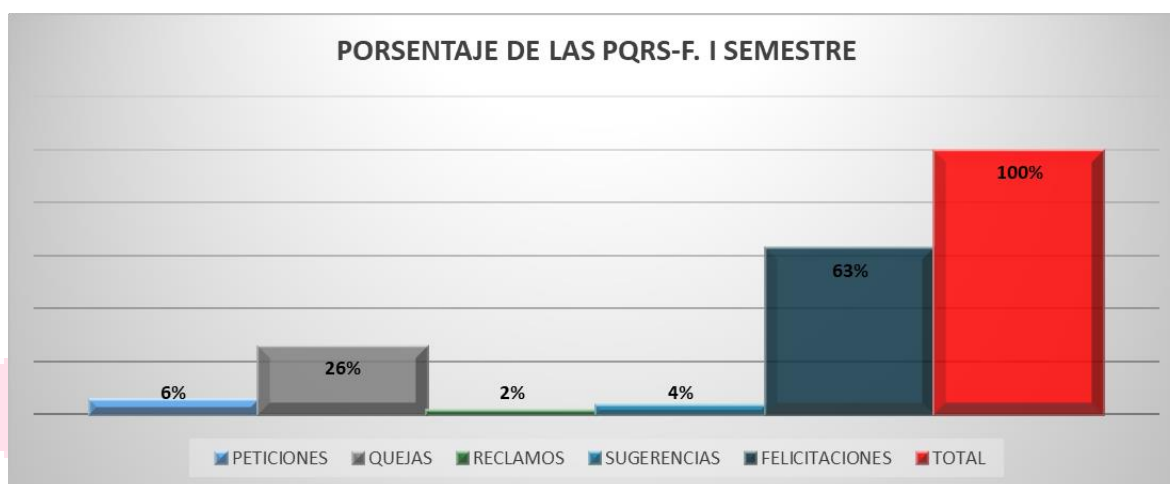
Gráfica 1: PQRS-F recibidas en el HSAS-PSG

Esta gráfica muestra el total de manifestaciones recibidas entre enero y junio de 2025 por el Hospital San Antonio de Sesquilé y el Puesto de Salud de Gachancipá, registrando un acumulado de 131 PQRS-F. De este total, 8 corresponden a peticiones, 34 a quejas, 2 a reclamos, 5 a sugerencias y 82 a felicitaciones. Los meses con mayor número de requerimientos en el Hospital San Antonio fueron mayo y junio, con un total de 38 PQRS-F, mientras que en el Puesto de Salud los picos de recepción se presentaron en febrero y junio. Este comportamiento refleja un incremento significativo, que podría interpretarse como

TIPO DE DOCUMENTO:	ÁREA O PROCESO QUE LO GENERA:		 HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILÉ E.S.E.	
FORMATO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO PROCESO: CALIDAD			
NOMBRE DOCUMENTO	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA APROBACIÓN	VIGENCIA
INFORME I SEMESTRE	D-F14	02	17 – 06 - 2025	4 AÑOS

un mayor conocimiento y apropiación por parte de los usuarios de los canales institucionales para ejercer su derecho a la participación.

El aumento también puede atribuirse a una creciente confianza en el proceso de recepción y respuesta, así como a mejoras en la divulgación y accesibilidad de estos mecanismos. En todo caso, este panorama evidencia la importancia de que la institución continúe fortaleciendo su capacidad de análisis y respuesta frente al volumen creciente de solicitudes ciudadanas.



Grafica 2: Porcentaje correspondiente a cada PQRS-F

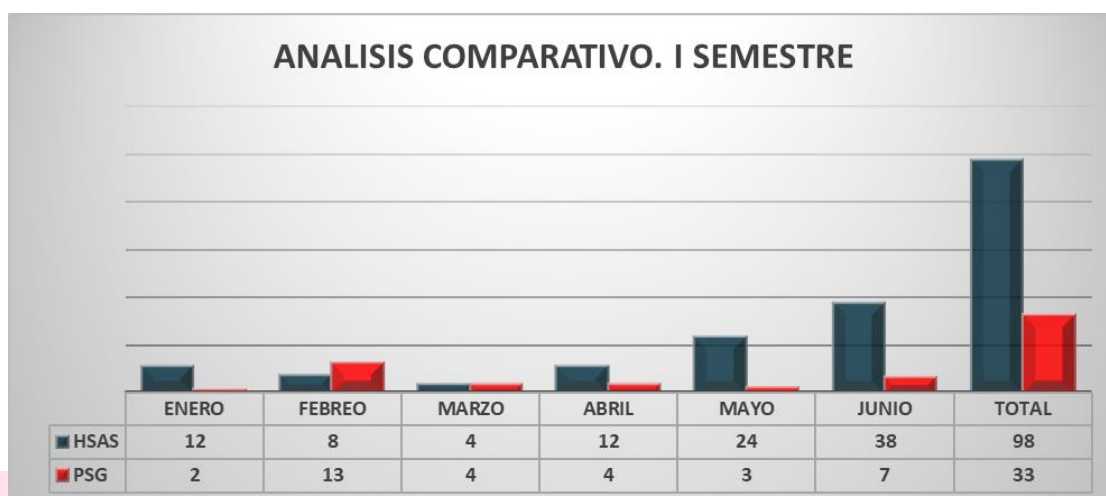
En la siguiente gráfica se observa que las felicitaciones representan el 63% del total de las PQRS-F, seguidas por las quejas. Este resultado indica que, si bien aún existen aspectos por mejorar, los usuarios perciben de manera positiva los avances en la calidad de los servicios, la atención brindada, la infraestructura y otros factores institucionales. El predominio de las felicitaciones sugiere un nivel significativo de satisfacción por parte de la comunidad usuaria, lo que puede interpretarse como un reconocimiento a los esfuerzos realizados por la institución en la mejora continua de su gestión.

Sin embargo, de manera constante desde la oficina de atención al usuario SIAU se socializa a los usuarios, familia y/o acompañantes derechos y deberes en salud, funciones de la oficina anteriormente mencionada y medios tanto

TIPO DE DOCUMENTO:	ÁREA O PROCESO QUE LO GENERA:		 HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILÉ E.S.E.	
FORMATO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO PROCESO: CALIDAD			
NOMBRE DOCUMENTO	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA APROBACIÓN	VIGENCIA
INFORME I SEMESTRE	D-F14	02	17 – 06 - 2025	4 AÑOS

presenciales como electrónicos de la ESE para presentar una manifestación, su recepción, tramite, respuesta y tiempo según normatividad para este proceso.

1.2. ANALISIS COMPARATIVO DE PQRS-F RECIBIDA EN RELACIÓN A LOS MESES ANTERIORES



Grafica 3: Análisis comparativo

En la siguiente gráfica se evidencia el total de PQRS-F radicadas en cada institución durante el primer semestre de 2025. El Hospital San Antonio de Sesquilé (HSAS) registró un total de 98 requerimientos, siendo los meses de mayo y junio aquellos con mayor volumen de solicitudes. Por su parte, el Puesto de Salud de Gachancipá (PSG) registro 33 requerimientos, con picos relevantes en los meses de febrero y junio. Este comportamiento refleja un incremento significativo en el número de manifestaciones recibidas en el HSAS, lo cual puede interpretarse como una señal de mayor involucramiento por parte de los usuarios y una utilización constante de los mecanismos de participación institucional, como los buzones de sugerencias. Este nivel de interacción refuerza la importancia de seguir fortaleciendo los canales de comunicación, asegurando su accesibilidad y capacidad de respuesta frente a las expectativas de la comunidad.

TIPO DE DOCUMENTO:	ÁREA O PROCESO QUE LO GENERA:			
FORMATO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO PROCESO: CALIDAD			
NOMBRE DOCUMENTO	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA APROBACIÓN	VIGENCIA
INFORME I SEMESTRE	D-F14	02	17 – 06 - 2025	4 AÑOS

1.3. CLASIFICACIÓN DE PQRS-F POR ATRIBUTO DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN EN SALUD O CAUSA EN EL HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILE-PUESTO DE SALUD GACHANCIPA



Grafica 4: Atributos de calidad

En cuanto a los atributos de calidad, se evidencia que el predominante tanto en el Hospital San Antonio de Sesquilé como en el Puesto de Salud de Gachancipá es el de humanización. Este resultado resalta la percepción de los usuarios sobre la importancia del trato digno, el respeto, la empatía y la calidez en la atención. Le siguen los atributos de accesibilidad y otros relacionados con procesos administrativos, lo que sugiere que, si bien los usuarios valoran altamente la dimensión humana del servicio, también continúan identificando barreras en aspectos logísticos y de gestión. Este panorama pone de manifiesto la necesidad de mantener e incluso fortalecer las estrategias de humanización, sin descuidar la mejora continua en procesos que garanticen el acceso oportuno, la eficiencia y la agilidad en la atención prestada.

TIPO DE DOCUMENTO:	ÁREA O PROCESO QUE LO GENERA:		 HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILÉ E.S.E.	
FORMATO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO PROCESO: CALIDAD			
NOMBRE DOCUMENTO	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA APROBACIÓN	VIGENCIA
INFORME I SEMESTRE	D-F14	02	17 – 06 - 2025	4 AÑOS

2. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTA DE LAS PQRS-F

PQRSF	PQRS recibidas	PQRS-F que requieren respuesta	ESTADO DE PQRS QUE REQUIEREN RESPUESTA
			Respondidas oportunamente
Petición	8	8	8
Quejas	34	34	34
Reclamos	2	2	2
Sugerencias	5	5	5
Felicitaciones	82	82	82

Tabla 1: Estado de las PQRS-F

Durante el primer semestre de 2025, se dio respuesta oportuna a todas las PQRS-F presentadas por los usuarios en las instituciones, dando cumplimiento a los lineamientos de respuesta establecidos.

CONCLUSIÓN

El análisis del comportamiento de las PQRS-F durante el primer semestre de 2025 en el Hospital San Antonio de Sesquilé y el Puesto de Salud de Gachancipá refleja una participación activa y creciente por parte de los usuarios en el ejercicio de sus derechos ciudadanos. Con un total de 133 requerimientos, se evidencia una apropiación significativa de los canales de comunicación institucional, lo que sugiere una mayor confianza en los procesos de recepción y respuesta, así como avances en la estrategia de divulgación y accesibilidad.

El predominio de las felicitaciones, con un 62% del total, destaca una percepción positiva generalizada sobre aspectos como la atención, la infraestructura y la calidad del servicio. Sin embargo, la persistencia de quejas y reclamos señala que aún existen oportunidades de mejora, especialmente en áreas administrativas y de accesibilidad. La clasificación por atributos de calidad muestra

TIPO DE DOCUMENTO:	ÁREA O PROCESO QUE LO GENERA:		 HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILÉ E.S.E.	
FORMATO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO PROCESO: CALIDAD			
NOMBRE DOCUMENTO	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA APROBACIÓN	VIGENCIA
INFORME I SEMESTRE	D-F14	02	17 – 06 - 2025	4 AÑOS

que la humanización sigue siendo el eje más valorado por los usuarios, lo cual constituye un reconocimiento al enfoque empático del personal, pero también reafirma la necesidad de mantener firmes las políticas de trato digno y cercanía en la atención.

Este comportamiento institucional debe ser visto no solo como una respuesta a los requerimientos ciudadanos, sino como una oportunidad estratégica para fortalecer la gestión interna. Consolidar los aspectos bien valorados y abordar de forma estructural las oportunidades de mejora permitirá avanzar hacia un modelo de atención cada vez más eficiente, humano y centrado en el usuario



MARÍA ALEJANDRA PARRA REINA
PSICOLOGÁ
LIDER-SIAU



TIPO DE DOCUMENTO:	ÁREA O PROCESO QUE LO GENERA:		 HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILÉ E.S.E.	
FORMATO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO PROCESO: CALIDAD			
NOMBRE DOCUMENTO	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA APROBACIÓN	VIGENCIA
INFORME I SEMESTRE	D-F14	02	17 – 06 - 2025	4 AÑOS

GLOSARIO

La ESE Hospital San Antonio de Sesquilé cuenta con tres canales de atención, a través de los cuales los ciudadanos y grupos de interés pueden formular peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones sobre temas competencia de la entidad.

- **Escrito:** Compuesto por el correo físico, el correo electrónico institucional, los buzones institucionales y redes sociales oficiales del Hospital.
- **Presencial:** Permite el contacto personalizado de los ciudadanos con los colaboradores de la oficina SIAU, cuando éstos acceden a las instalaciones físicas de la ESE HSAS.
- **Telefónico:** Permite el contacto verbal de los ciudadanos con los colaboradores de la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé, a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin.

DERECHO DE PETICIÓN

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener resolución completa y de fondo sobre las mismas para el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o servidor, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio o interponer recursos. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. El Derecho de Petición puede ser ejercido a través de modalidades tales como:

TIPO DE DOCUMENTO:	ÁREA O PROCESO QUE LO GENERA:		 HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILÉ E.S.E.	
FORMATO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO PROCESO: CALIDAD			
NOMBRE DOCUMENTO	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA APROBACIÓN	VIGENCIA
INFORME I SEMESTRE	D-F14	02	17 – 06 - 2025	4 AÑOS

- ❖ **Solicitud de Información:** Demanda al acceso a información, documentos, actos o actuaciones adelantadas por la entidad, además incluye los requerimientos realizados por otras autoridades del sector público.
- ❖ **Solicitud de Acceso a la Información Pública:** Petición oral o escrita, a fin de acceder a la información pública que reposa en la entidad.
- ❖ **Solicitud de Copias:** requerimiento para la reproducción de documentos que reposan en los archivos de la entidad.
- ❖ **Consulta:** Petición a través de la cual se somete a consideración de la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé un caso o asunto relacionado con los temas de nuestra competencia, para que previo a un análisis jurídico y/o técnico se emita el correspondiente concepto.
- ❖ **Queja:** Es toda manifestación de insatisfacción, relacionada con la conducta o comportamiento inadecuado de los colaboradores de la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé y el Centro de Salud de Gachancipá.
- ❖ **Reclamo:** Es toda manifestación de inconformidad sobre los servicios que presta la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé y el Centro de Salud de Gachancipá, que conlleva a la insatisfacción de un derecho.
- ❖ **Sugerencia:** Propuesta o recomendación presentada por un ciudadano a la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé y el Centro de Salud de Gachancipá,

TIPO DE DOCUMENTO:	ÁREA O PROCESO QUE LO GENERA:		 HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILÉ E. S. E.	
FORMATO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO PROCESO: CALIDAD			
NOMBRE DOCUMENTO	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA APROBACIÓN	VIGENCIA
INFORME I SEMESTRE	D-F14	02	17 – 06 - 2025	4 AÑOS

que busca incidir en el mejoramiento de un procedimiento, proceso, servicio o producto.

- ❖ **Felicitación:** Es la manifestación positiva de un ciudadano acerca de los servicios que le presta la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé y el Centro de Salud de Gachancipá.

