



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILÈ
NIT. 899.999.158- 4

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

I SEMESTRE DE 2019

PROFESIONAL ASESOR DE CONTROL INTERNO



PRINCIPALSESQUILÈ- CUNDINAMARCA
CALLE 5 N° 8- 66 CENTRO

Tel.: (57) 1 8568062 / 311-2305230

www.hospital-sesquile-cundinamarca.gov.co Email: hsesquile@cundinamarca.gov.co

Servir es nuestro compromiso, humanización nuestro principio, y su salud nuestro objetivo

SEDE GACHANCIPÁ- CUNDINAMARCA
CARRERA 2 N° 6-41 CENTRO



CUNDINAMARCA
unidos podemos más



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILÉ
NIT. 899.999.158- 4

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRS-F) - I SEMESTRE DE 2019

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 2019.

MARCO LEGAL

- Constitución Política. Artículos 2, 123, 209 y 270.
- Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción, Artículo 76. Oficina de Quejas, Reclamos y Sugerencias.
- 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.
- Circular externa N°001 de 2011 - Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de control interno de las entidades del orden nacional y territorial.

OBJETIVO

A través del presente informe se pretende hacer seguimiento a las acciones para el debido cumplimiento del proceso de PQRS; esta evaluación corresponde al período comprendido entre el 1 de enero a 30 de Junio de 2019.



PRINCIPALSESQUILÉ- CUNDINAMARCA
CALLE 5 N° 8- 66 CENTRO

Tel.: (57) 1 8568062 / 311-2305230

www.hospital-sesquile-cundinamarca.gov.co Email: hsesquile@cundinamarca.gov.co

Servir es nuestro compromiso, humanización nuestro principio, y su salud nuestro objetivo

SEDE GACHANCIPÁ- CUNDINAMARCA
CARRERA 2 N° 6-41 CENTRO



CUNDINAMARCA
unidos podemos más



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILÉ
NIT. 899.999.158- 4

Con el fin de conocer la realidad de la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé en materia de atención al ciudadano, se evidenció la Resolución No. 178 de fecha 7 de noviembre de 2018 por medio de la cual se crea y se oficializa el Servicio de Información y atención al Usuario "SIAU" de la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé en donde se le asignan sus funciones, responsable y su ubicación dentro de las instalaciones de la entidad ubicada en el área de consulta externa de la ESE calle 5 No. 8 – 66 contigua a la entrada principal de Urgencias en horario de atención de lunes a viernes en jornada de ocho horas diarias de 7:00 a.m. a 1 p.m. y de 2 p.m. a 5 p.m. dicha oficina es atendida por dos funcionarias que desarrollan las actividades acordes con las obligaciones legales previstas en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 relacionada con la Oficina de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

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

PQRS-F RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN

Entre el 1 de Enero y el 30 de Junio de 2019 fueron recibidas en la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé y Puesto de Salud de Gachancipá un total de ciento veinticinco (125) requerimientos, es de aclarar que al realizar su análisis algunos de ellos plantean diferentes tipos de manifestaciones, para un total de sesenta y cuatro distribuidas así: (Ejemplo: Felicitan al personal asistencial y al mismo tiempo sugieren el arreglo de alguna parte de infraestructura).

PQRSF – PRIMER SEMESTRE				
TIPO	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TOTALPRIMER SEMESTRE/19	Tipo de requerimiento %
PETICION	0	17	17	13,60%
SUGERENCIA	5	9	14	11,20%
RECLAMO	8	20	28	22.40%
QUEJA	17	17	34	27,20%
FELICITACION	14	18	32	25,60%
TOTAL	44	80	125	100%

Tabla No. 1 PQR'S recibidas durante el primer semestre 2019 – dos sedes Fuente Oficina SIAU



PRINCIPALSESQUILÉ- CUNDINAMARCA
CALLE 5 N° 8- 66 CENTRO

Tel.: (57) 1 8568062 / 311-2305230

www.hospital-sesquile-cundinamarca.gov.co

Email: hsesquile@cundinamarca.gov.co

servir es nuestro compromiso, humanización nuestro principio, y su salud nuestro objetivo

SEDE GACHANCIPÁ- CUNDINAMARCA
CARRERA 2 N° 6-41 CENTRO

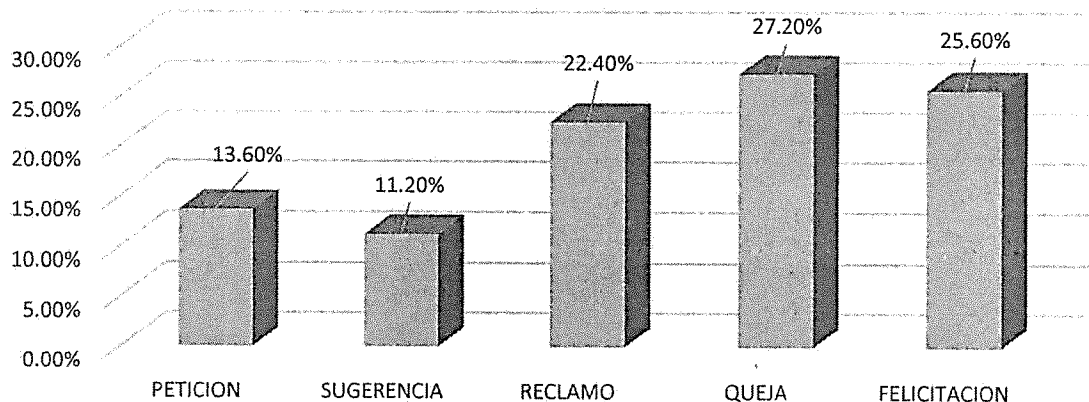


CUNDINAMARCA
unidos podemos más



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILÉ
NIT. 899.999.158- 4

ESE HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILE
CAUSAS PQRS - 1 semestre 2019



Gráfica No. 1 Total PQR'S recibidas por modalidad de petición – Fuente Oficina SIAU

En el I semestre de 2019 se totalizaron ciento veinte cuatro (125) requerimientos de los cuales catorce (14) fueron sugerencias que corresponde al 11,20%, seguido de diez y siete (17) peticiones con el 13,60% de participación, continuamos con treinta y tres (34) quejas con el 27,20%; veintiocho (28) reclamos con el 22,40% y felicitaciones treinta y dos (32) que corresponden al 25,60%.

INSTITUCIÓN DONDE SE ORIGINÓ LA PQRS	No. DE PQR'S RECIBIDAS	TOTAL, DE REQUERIMIENTOS
PUESTO DE SALUD DE GACHANCIPA	40	32%
HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILE	85	68%
TOTAL	125	100%

Tabla No. 2 PQR'S recibidas mensualmente por sede – Fuente Oficina SIAU



PRINCIPALSESQUILÉ- CUNDINAMARCA
CALLE 5 N° 8- 66 CENTRO

Tel.: (57) 1 8568062 / 311-2305230

www.hospital-sesquile-cundinamarca.gov.co Email: hsesquile@cundinamarca.gov.co

servir es nuestro compromiso, humanización nuestro principio, y su salud nuestro objetivo

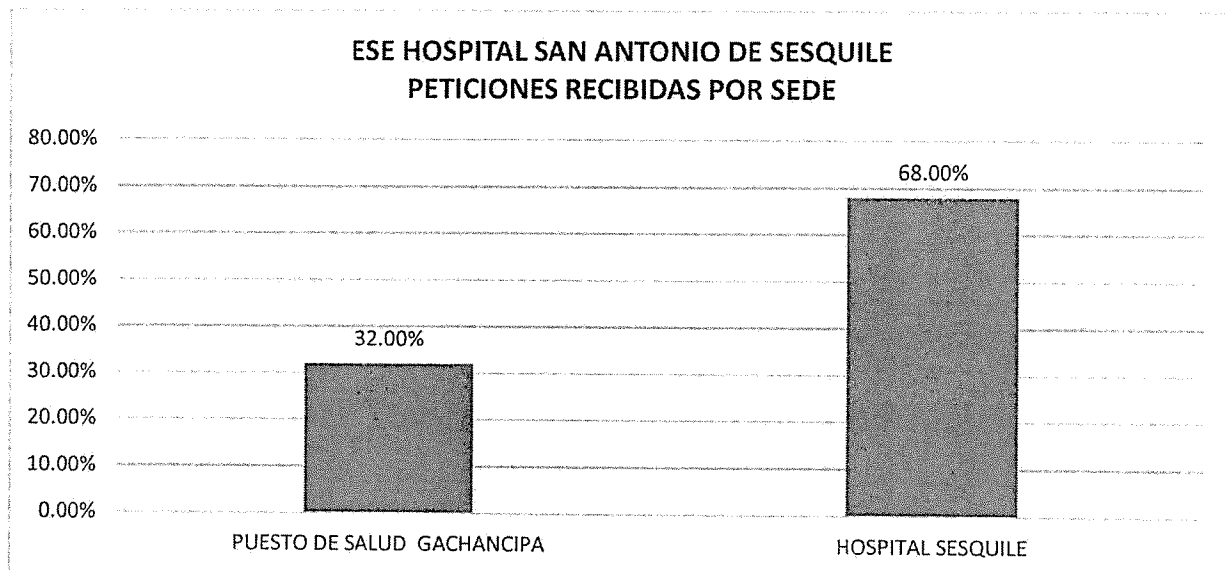
SEDE GACHANCIPÁ- CUNDINAMARCA
CARRERA 2 N° 6-41 CENTRO



CUNDINAMARCA
unidos podemos más



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILÉ
NIT. 899.999.158- 4



Gráfica No. 2 Total PQR'S recibidas por ESE o Centro de atención - Fuente Oficina SIAU

Durante el I semestre de 2019 se originaron (125) requerimientos entre las dos sedes; en el Puesto de Salud de Gachancipá se presentaron cuarenta (40) requerimientos que corresponde al 32%, en la sede Hospital se presentaron ochenta y cinco (85) que representan el 68%. Todos fueron radicados en la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé.

EJES TEMATICOS DE QPRS-F RECEPCIONADAS EN LA ESE

CAUSA	ENERO	FEBREERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PARTICIPACION
HUMANIZACION	2	13	6	6	13	10	50	40%
OTRAS ADMINISTRATIVAS	3	3	4	19	4	5	38	30%
ACCESIBILIDAD	1	1	2	0	0	2	6	5%
OPORTUNIDAD	0	3	5	9	8	2	27	22%
SEGURIDAD	0	0	1	0	2	1	4	3%
TOTAL	6	20	18	34	27	20	125	100%

Fuente: Oficina SIAU



PRINCIPALSESQUILÉ- CUNDINAMARCA
CALLE 5 N° 8- 66 CENTRO

SEDE GACHANCIPÁ- CUNDINAMARCA
CARRERA 2 N° 6-41 CENTRO

Tel.: (57) 1 8568062 / 311-2305230

www.hospital-sesquile-cundinamarca.gov.co Email: hsesquile@cundinamarca.gov.co

servir es nuestro compromiso, humanización nuestro principio, y su salud nuestro objetivo

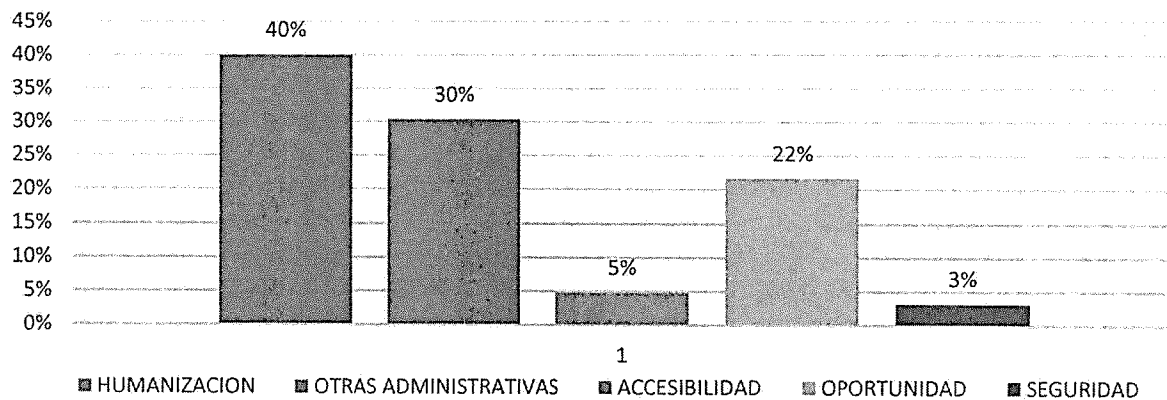


CUNDINAMARCA
unidos podemos más



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILÉ
NIT. 899.999.158- 4

ESE HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILE
CAUSAS DE PQRS-F



Gráfica No. 2 Causas de PQR'S recibidas - Fuente Oficina SIAU

Durante el primer semestre de 2019 se presentaron 125 solicitudes de PQRS - F, de las cuales la mayor causa de ellas tiene que ver con el tema de falta de humanización en la prestación del servicio (falta de calidez y trato amable con los pacientes) con 50 quejas que representan el 40% del total; Seguido por la causal Otras Administrativas que alcanzaron el 30%; en tercer lugar se encuentra la causal Oportunidad o demoras especialmente en el servicio de urgencias en la prestación del servicio con el 22%; le sigue accesibilidad con el 5% y Seguridad con el 3%.

SEGUIMIENTO RESPUESTA A PQRS-F RECIBIDAS

En la siguiente tabla se detalla la información correspondiente al trámite de respuesta de las PQRS-F recibidas durante el I semestre de análisis, discriminando del total recibidas, cuáles requerían respuesta o no, cuáles tuvieron una respuesta asociada y cuáles quedaron pendientes de trámite a la fecha de corte del informe.

PQRSF	PQR'S recibidas	PQR'S que no requieren respuesta	PQR'S que requieren respuestas	ESTADO DE QPR'S QUE REQUIEREN RESPUESTA			
				Respondidas oportunamente	Respondidas en forma extemporánea	por responder oportunamente	Por responder en forma extemporánea
PETICION	17	0	17	17	0	0	0
SUGERENCIA	14	0	14	14	0	0	0
RECLAMO	28	0	28	28	0	0	0
FELICITACION	32	0	32	32	0	0	0
QUEJA	34	0	34	34	0	0	0

PRINCIPALSESQUILÉ- CUNDINAMARCA
CALLE 5 N° 8- 66 CENTRO

SEDE GACHANCIPÁ- CUNDINAMARCA
CARRERA 2 N° 6-41 CENTRO

Tel.: (57) 1 8568062 / 311-2305230

www.hospital-sesquile-cundinamarca.gov.co Email: hsesquile@cundinamarca.gov.co

Servir es nuestro compromiso, humanización nuestro principio, y su salud nuestro objetivo





EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILÉ
NIT. 899.999.158- 4

Tabla No. 4 Seguimiento Respuesta a las PQR'S Recibidas - Fuente Oficina SIAU

La totalidad de los requerimientos (125) interpuestos durante el I semestre de 2019, fueron resueltos y entregados sus respuestas oportunamente y en su totalidad a los quejosos.

Verificado el proceso documental del área SIAU se pudo evidenciar lo siguiente:

- AZ que contiene las respectivas acta de apertura de los buzones de PQRS-F correspondiente a las sede Hospital Sesquilé y Puesto de Salud de Gachancipá para el primer semestre de 2019; se evidenció que algunas de estas actas no están suscritas por todos los que intervienen en el proceso; se evidencio registro fotográfico de apertura de buzón para cada una de las dos sedes de la ESE.
- Se evidenció documento de informe de socialización de derechos y deberes al cliente interno y cliente externo de la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé y Puesto de Salud de Gachancipá, con las acciones que permitan mejorar la adherencia y conocimiento de los deberes y derechos; se evidencio registro fotográfico de este procedimiento.

PLAN DE MEJORAMIENTO

Se evidencio Plan de mejoramiento producto de la evaluación realizada por la Oficina SIAU correspondiente al primer trimestre de 2019; Se verificó su avance y se encontró:

Hallazgo No. 1:

Elaborar protocolo de acciones a realizar en casos de riesgo de paciente en fuga, y validado por el departamento de calidad y socializarlo a cliente interno. Avance en su ejecución 100%. Se evidenciaron los soportes de cumplimiento.

Hallazgo No. 2:

Sensibilizar al personal de salud del servicio de urgencias para brindar información completa, oportuna acerca de la clasificación TRIAGE a los pacientes. Avance en su ejecución 75%.

Hallazgo No. 3

Brindar atención segura, con trato digno y humano. Porcentaje de avance 100%, se evidenciaron los soportes de cumplimiento.



PRINCIPALSESQUILÉ- CUNDINAMARCA
CALLE 5 N° 8- 66 CENTRO

Tel.: (57) 1 8568062 / 311-2305230

www.hospital-sesquile-cundinamarca.gov.co Email: hsesquile@cundinamarca.gov.co

Servir es nuestro compromiso, humanización nuestro principio, y su salud nuestro objetivo

SEDE GACHANCIPÁ- CUNDINAMARCA
CARRERA 2 N° 6-41 CENTRO



CUNDINAMARCA
unidos podemos más



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILÉ
NIT. 899.999.158- 4

RECOMENDACIONES

En razón al alto porcentaje de requerimientos (40%) presentadas por los usuarios de la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé obedece a el trato no humanizado por parte de los funcionarios en la prestación de los servicios se hace necesario que el plan de capacitación institucional contemple este tema a fin de minimizar los requerimiento presentados por este concepto.

Implementar mecanismos de controles a través de indicadores que permitan medir el impacto de las capacitaciones frente a la prestación de los servicios que conlleven a la disminución o eliminación de los diferentes tipos de requerimientos para que no sirvan simplemente como medio para cumplir con un requisito.

Se recomienda que las actas de apertura de los buzones de PQRS-F dispuestos en las dos sedes se encuentren suscritas por todos las personas que intervienen de conformidad con el protocolo establecido para tal fin. (Protocolo de apertura de buzón y trámites de PQRS-F Código: MA4-PAB1 de fecha mayo 24 de 2018).

En relación con el plan de mejoramiento correspondiente al primer trimestre de 2019, se recomienda cumplir con el hallazgo No. 2 relacionado con la sensibilización al personal de salud del servicio de urgencias para brindar información completa, oportuna acerca de la clasificación TRIAGE a los pacientes.

HENRY FERNANDO MUÑOZ DELGADILLO
Profesional Asesor de Control Interno



PRINCIPALSESQUILÉ- CUNDINAMARCA
CALLE 5 N° 8- 66 CENTRO

Tel.: (57) 1 8568062 / 311-2305230

www.hospital-sesquile-cundinamarca.gov.co Email: hsesquile@cundinamarca.gov.co

Servir es nuestro compromiso, humanización nuestro principio, y su salud nuestro objetivo

SEDE GACHANCIPÁ- CUNDINAMARCA
CARRERA 2 N° 6-41 CENTRO



CUNDINAMARCA
unidos podemos más