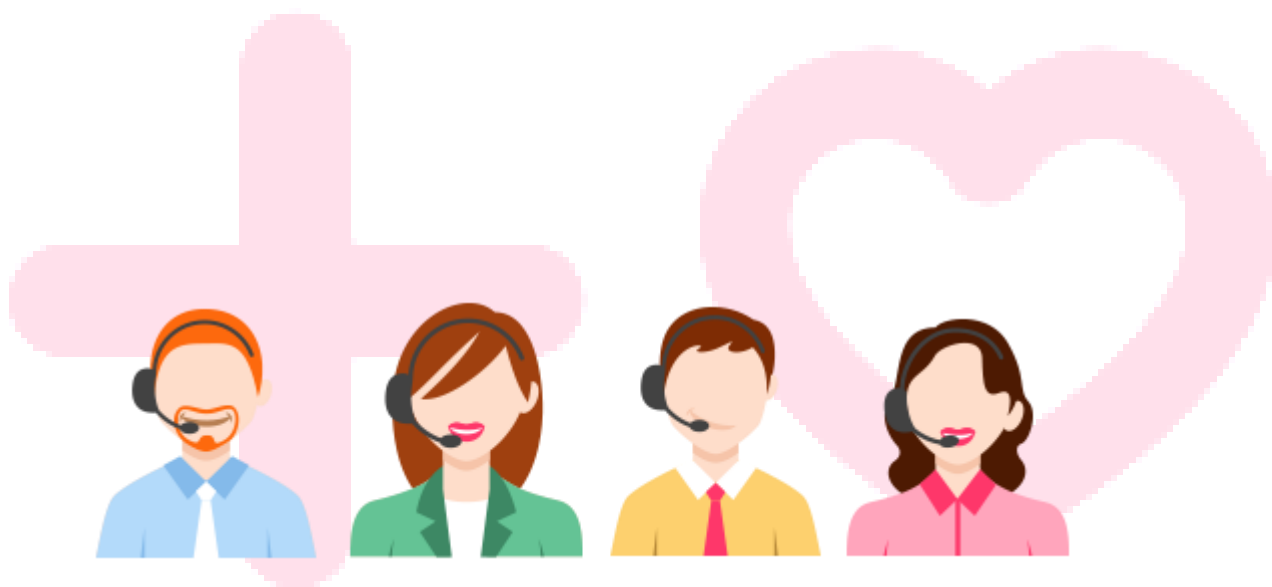


TIPO DE DOCUMENTO:	ÁREA O PROCESO QUE LO GENERA:		 HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILÉ E.S.E.	
FORMATO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO PROCESO: CALIDAD			
NOMBRE DOCUMENTO	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA APROBACIÓN	VIGENCIA
INFORME I SEMESTRE	D-F14	02	17 – 06 - 2025	4 AÑOS

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



II SEMESTRE AÑO 2025

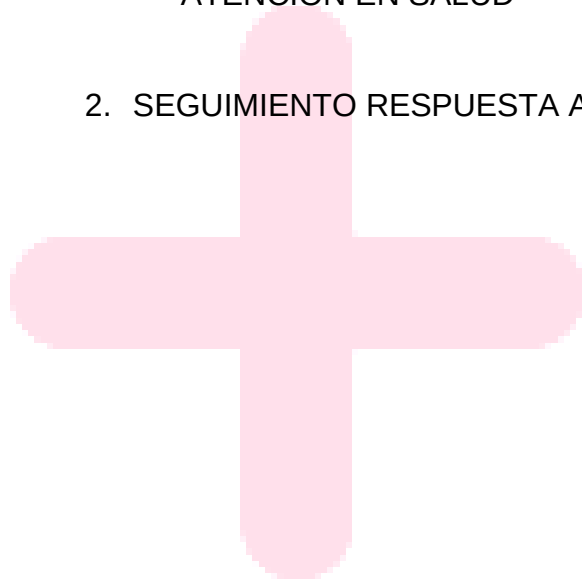
ATENCIÓN AL USUARIO

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

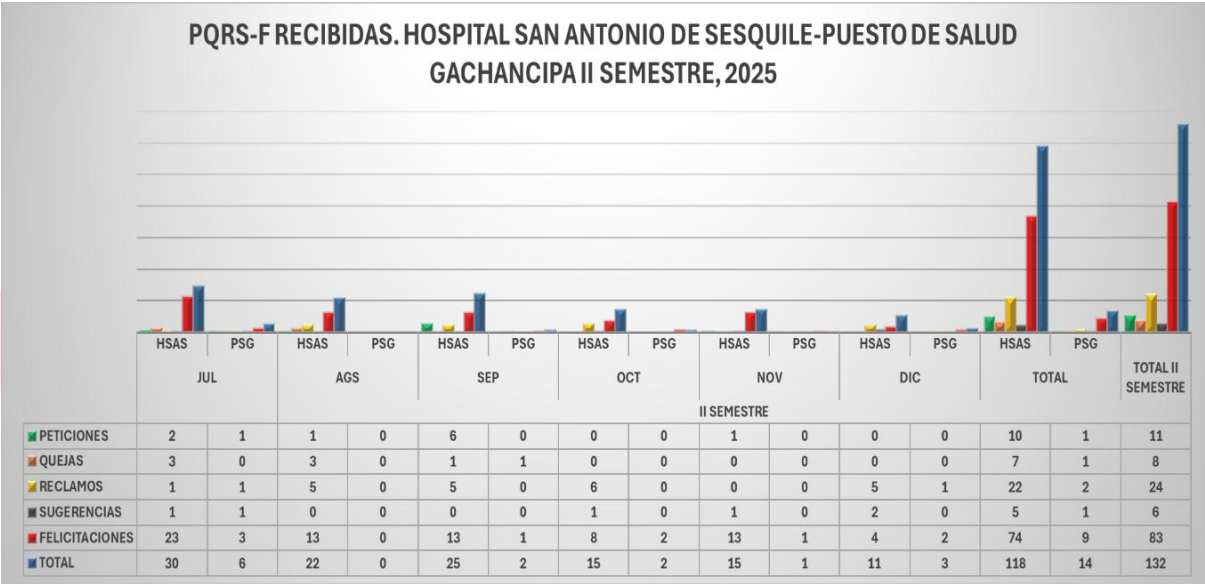
La información que se relaciona en el presente informe corresponde al análisis sobre la atención oportuna de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias formuladas por parte de los ciudadanos durante el II semestre del año 2025.

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. 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 II semestre del 2025, entre 1 de julio y 31 de diciembre, se radicaron un total de 135 PQRS-F entre las dos instituciones, como se observa en la siguiente gráfica.



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

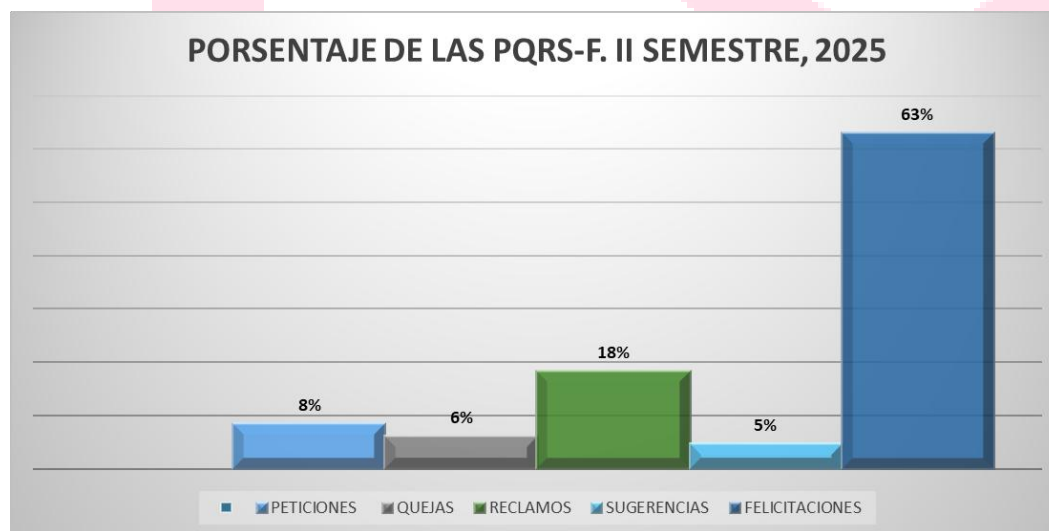
La gráfica presenta el consolidado de las PQRS-F recibidas entre los meses de julio y diciembre de 2025 por el Hospital San Antonio de Sesquilé y el Puesto de Salud de Gachancipá, con un total acumulado de 135 requerimientos. De estos, 11 corresponden a peticiones, 8 a quejas, 27 a reclamos, 5 a sugerencias y 84 a felicitaciones, lo cual evidencia una alta proporción de manifestaciones positivas por parte de los usuarios.

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

En cuanto al comportamiento mensual, el Hospital San Antonio de Sesquilé registró los mayores volúmenes de PQRS-F durante los meses de julio, agosto y septiembre, mientras que el Puesto de Salud de Gachancipá presentó picos de recepción en julio y diciembre.

Este comportamiento refleja un incremento significativo en la utilización de los canales de atención al usuario, lo que puede interpretarse como un mayor nivel de conocimiento, confianza y apropiación por parte de la comunidad frente a los mecanismos institucionales de participación ciudadana. Asimismo, el aumento en el número de PQRS-F puede estar asociado al crecimiento en el uso de herramientas como los buzones físicos, así como a las acciones de fortalecimiento en la divulgación, accesibilidad y visibilización de estos canales, promovidas por la institución.

PORSENTAJE DE LAS PQRS-F DEL II SEMESTRE HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILE Y PUESTO DE SALUD GACHANCIPA



Grafica 2: Porcentaje correspondiente a cada PQRS-F

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

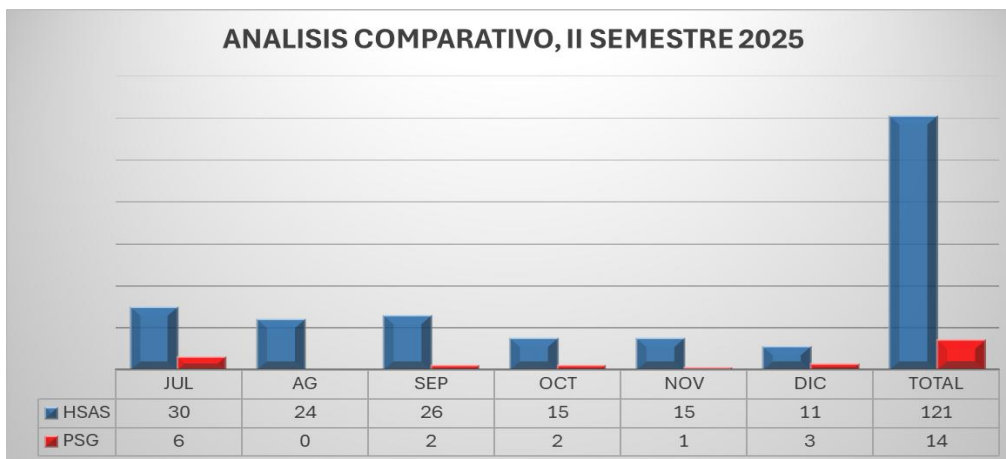
En la siguiente gráfica se evidencia que las felicitaciones representan el 63% del total de las PQRS-F, seguidas por los reclamos con un 18 % y las quejas con un 6 %. Estos resultados indican que, si bien persisten aspectos susceptibles de mejora, los usuarios perciben de manera favorable los avances alcanzados en la calidad de los servicios, la atención brindada, la infraestructura y otros factores institucionales.

El predominio de las felicitaciones refleja un nivel significativo de satisfacción por parte de la comunidad usuaria, lo cual puede interpretarse como un reconocimiento a los esfuerzos sostenidos de la institución en el marco de la mejora continua de su gestión y prestación de servicios de salud.

No obstante, es importante resaltar que, de manera permanente, desde la Oficina de Atención al Usuario – SIAU, se realiza la socialización de los derechos y deberes en salud, así como de las funciones de la oficina y los canales institucionales disponibles, tanto presenciales como electrónicos, para la presentación de manifestaciones. Asimismo, se informa a los usuarios, familiares y/o acompañantes sobre el proceso de recepción, trámite, respuesta y los tiempos establecidos conforme a la normatividad vigente, garantizando el ejercicio efectivo del derecho a la participación ciudadana.

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

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



Grafica 3: Análisis comparativo

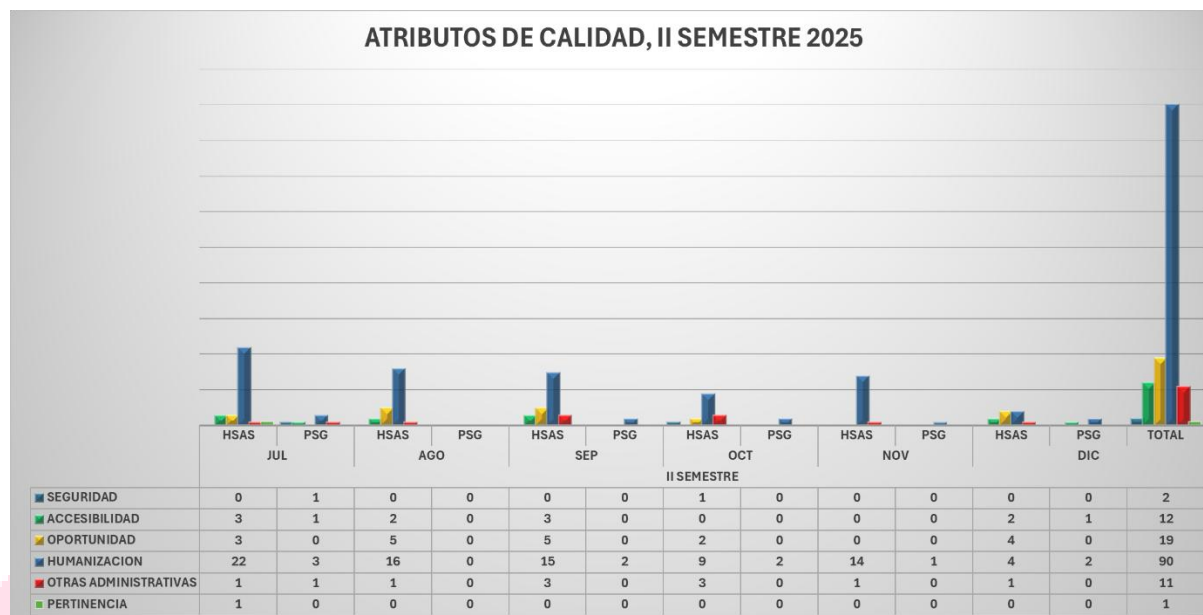
En la siguiente gráfica se presenta el total de PQRS-F radicadas en cada institución durante el segundo semestre de 2025. El Hospital San Antonio de Sesquilé (HSAS) registró 121 requerimientos, concentrándose el mayor volumen de solicitudes en los meses de julio, agosto y septiembre. Por su parte, el Puesto de Salud de Gachancipá (PSG) reportó 14 requerimientos, con mayor número de radicaciones en los meses de julio y diciembre.

Este comportamiento evidencia un mayor volumen de manifestaciones en el HSAS, lo cual puede interpretarse como un incremento en el nivel de participación y apropiación de los canales institucionales por parte de los usuarios. La utilización constante de mecanismos como los buzones de sugerencias refleja confianza en estos espacios de expresión y en la gestión que la institución realiza frente a las solicitudes recibidas.

Este nivel de interacción resalta la importancia de continuar fortaleciendo los canales de comunicación con la comunidad, garantizando su accesibilidad, difusión y oportunidad en la respuesta, de manera que se dé cumplimiento a la normatividad vigente y se respondan adecuadamente las expectativas de los usuarios y sus familias.

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

1.3. 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 relación con los atributos de calidad, se evidencia que el atributo predominante tanto en el Hospital San Antonio de Sesquilé como en el Puesto de Salud de Gachancipá es la humanización. Este resultado destaca la percepción positiva de los usuarios frente al trato digno, el respeto, la empatía y la calidez en la atención, aspectos fundamentales en la prestación de los servicios de salud.

En segundo lugar, se identifican los atributos de oportunidad y accesibilidad, lo cual sugiere que, aunque la dimensión humana del servicio es altamente valorada, los usuarios continúan señalando dificultades asociadas a aspectos logísticos, administrativos y de gestión.

Este análisis pone de manifiesto la importancia de mantener y fortalecer las estrategias orientadas a la humanización de la atención, al tiempo que se hace necesario impulsar acciones de mejora continua enfocadas en la optimización de procesos que garanticen mayor oportunidad, eficiencia y agilidad en la atención, en

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

concordancia con las expectativas de la comunidad usuaria y la normatividad vigente.

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	11	11	10
Quejas	8	8	8
Reclamos	27	27	25
Sugerencias	5	5	5
Felicitaciones	84	84	84

Tabla 1: Estado de las PQRS-F

Durante el II 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 de las PQRS-F del segundo semestre de 2025 evidencia una participación activa de los usuarios, especialmente en el Hospital San Antonio de Sesquilé, lo que refleja un mayor conocimiento y uso de los canales institucionales para la manifestación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
- Mejorar los tiempo de respuestas a las PQRS-F, teniendo en cuenta lo estipulado en la ley.

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

- El predominio de las felicitaciones y del atributo de humanización en ambas instituciones resalta una percepción positiva frente al trato digno, respetuoso y empático por parte del talento humano en salud, constituyéndose en una fortaleza institucional que debe mantenerse y fortalecerse.
- No obstante, la presencia de reclamos y quejas asociadas principalmente a los atributos de oportunidad y accesibilidad pone en evidencia barreras de tipo administrativo, logístico y de gestión, las cuales pueden afectar el acceso oportuno a los servicios de salud, tales como tiempos de espera, disponibilidad de citas y procesos internos.
- Estos hallazgos resaltan la necesidad de continuar implementando acciones de mejora orientadas a optimizar los procesos de atención, garantizando mayor eficiencia, agilidad y oportunidad en la prestación de los servicios, sin descuidar el enfoque humanizado que caracteriza a la institución.
- Finalmente, se reafirma la importancia del rol de la Oficina de Atención al Usuario – SIAU en la socialización permanente de los derechos y deberes, así como en la gestión oportuna y efectiva de las PQRS-F, como mecanismo clave para el fortalecimiento de la calidad y la mejora continua institucional.



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

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

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:

- ❖ **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.

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

- ❖ **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, 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.