



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 AÑO DE 2021

CONTENIDO

1. INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRS-F)
 - 1.1. PQRS-F RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN
 - 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



PRINCIPALSESQUILÉ- CUNDINAMARCA SEDE GACHANCIPÁ- CUNDINAMARCA
CALLE 5 N° 8- 66 CENTRO 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

INTRODUCCIÓN

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades 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 2022.



PRINCIPALSESQUILÉ- CUNDINAMARCA SEDE GACHANCIPÁ- CUNDINAMARCA
CALLE 5 N° 8- 66 CENTRO 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





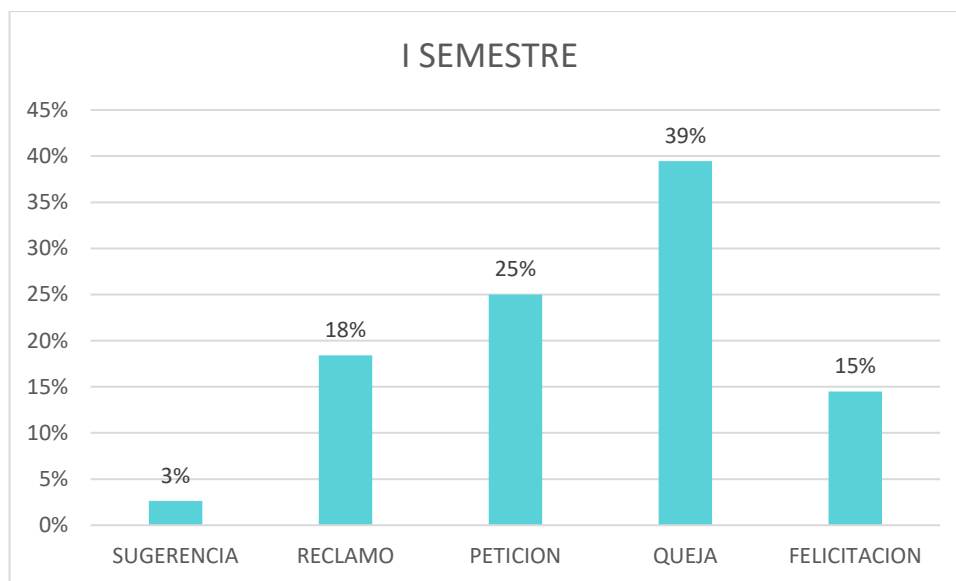
1. INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRS-F)

1.1. PQRS-F RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN

Entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2022 fueron recibidas en la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé y Puesto de Salud de Gachancipá un total de setenta y seis (76) requerimientos, los cuales se clasifican de la siguiente forma:

TIPO	CANTIDAD	Tipo de requerimiento %
SUGERENCIA	2	3%
RECLAMO	14	18%
PETICION	19	25%
QUEJA	30	39%
FELICITACION	11	15%
TOTAL	76	100%

Tabla No. 1 PQR'S recibidas mensualmente por sede

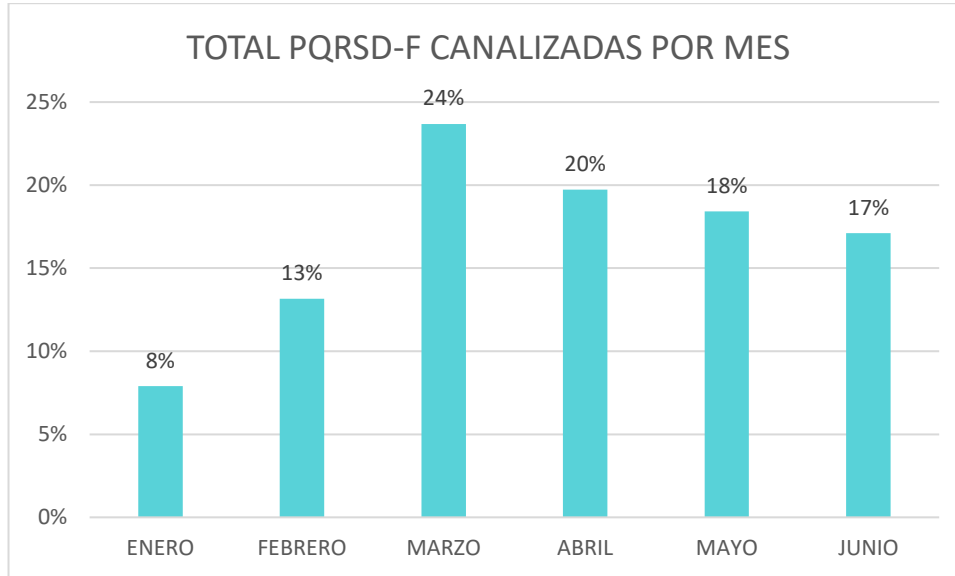


Gráfica No. 1 Total PQR'S recibidas por modalidad de petición





Tabla No. 3 Total PQR´S recibidas en el 2022 por mes en la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé



Grafica No. 3 Total PQR´S recibidas en el 2022 por mes en la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé

Durante el I Semestre del año 2022 se canalizaron 76 manifestaciones, siendo el mes de enero con un comportamiento bajo en cuanto a la presentación de PQRS-F por parte de los usuarios, mientras que el mes de marzo fue donde se presentaron mayor número de manifestaciones recepcionadas. Cabe resaltar que la ESE y puesto de salud ha fortalecido otros mecanismos para hacer uso de este derecho, como son: buzón móvil, piezas comunicativas divulgadas por las redes sociales de la institución donde dan a conocer los medios electrónicos como página web institucional y correo electrónico donde se pueden radicar las manifestaciones.

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

1.3 CLASIFICACION DE PQR´S POR ATRIBUTO DE LA CALIDAD EN LA ATENCION EN SALUD O CAUSA

CAUSA	TOTAL	%
CONTINUIDAD	0	0%
PERTINENCIA	0	0%
SEGURIDAD	5	7%

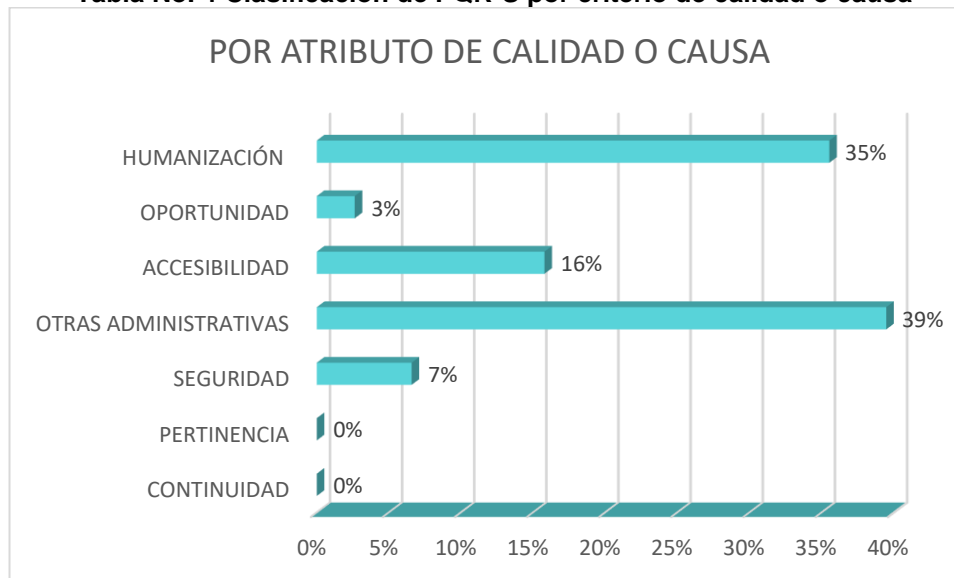




EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILÉ
 NIT. 899.999.158- 4

OTRAS ADMINISTRATIVAS	30	39%
ACCESIBILIDAD	12	16%
OPORTUNIDAD	2	3%
HUMANIZACIÓN	27	35%

Tabla No. 4 Clasificación de PQR'S por criterio de calidad o causa



Grafica No. 4 PQR'S por atributo de calidad o causa

Durante el I Semestre del año 2022, se canalizaron 76 PQRS-F, dentro de los cuales se encuentran 30 en otras administrativas donde están clasificadas las peticiones

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 el año objeto de análisis, discriminando del total recibidas, cuáles requerían respuesta, cuáles tuvieron una respuesta asociada y cuáles quedaron pendientes de trámite a la fecha de corte del informe.

PQRSF	PQR'S recibidas	ESTADO DE QPR'S QUE REQUIEREN RESPUESTA			
		Respondidas oportunamente	Respondidas en forma extemporánea	por responder oportunamente	Por responder en forma extemporánea
PETICION	19	19	0	0	0
RECLAMO	14	14	0	0	0



PRINCIPALSESQUILÉ- CUNDINAMARCA SEDE GACHANCIPÁ- CUNDINAMARCA
 CALLE 5 N° 8- 66 CENTRO 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





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:

- ❖ **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.



