



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILÉ

NIT. 899.999.158- 4

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
(PQRS-F) – OCTUBRE DE 2022**

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 PRINCIPALES CAUSAS O CRITERIOS DE CALIDAD
2. SEGUIMIENTO RESPUESTA A PQRS RECIBIDAS
 - 2.1. PETICIONES
 - 2.2. QUEJAS
 - 3.3. RECLAMOS
 - 3.4. SUGERENCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS
 - 3.5. FELICITACIONES PRESENTADAS POR LOS USUARIOS
3. RECOMENDACIONES



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 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 mes de Octubre de 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: hsequile@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

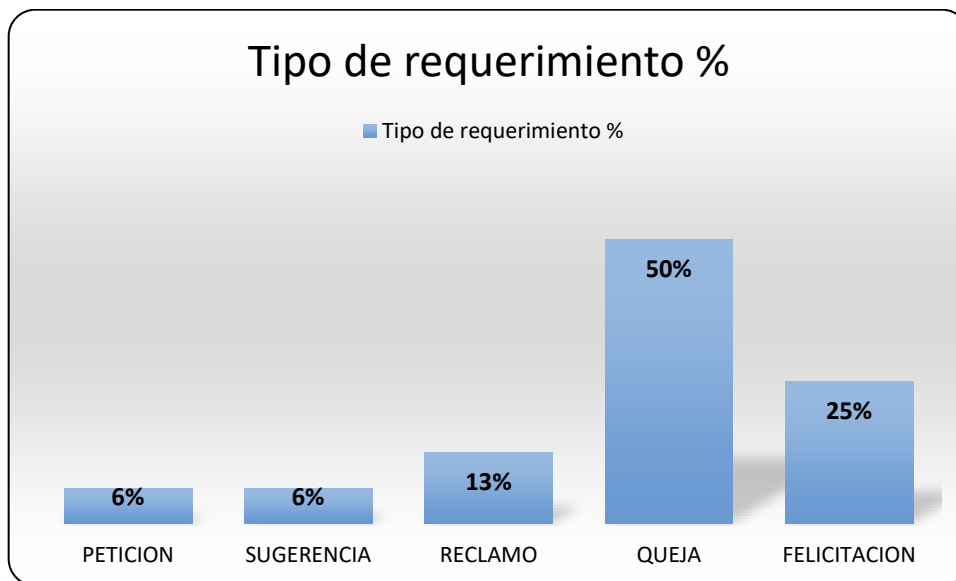
1. INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRS-F)

1.1. PQRS-F RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN

Entre el 1 y el 30 de Octubre de 2022 fueron recibidas en la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé y Puesto de Salud de Gachancipá un total de (16) requerimientos, los cuales se clasifican de la siguiente forma:

PQRSF – TIPO DE REQUERIMIENTO		
TIPO	Cantidad	Tipo de requerimiento %
PETICION	1	6%
SUGERENCIA	1	6%
RECLAMO	2	13%
QUEJA	8	50%
FELICITACION	4	25%
TOTAL	16	100%

Tabla No. 1 PQR'S recibidas mensualmente



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



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



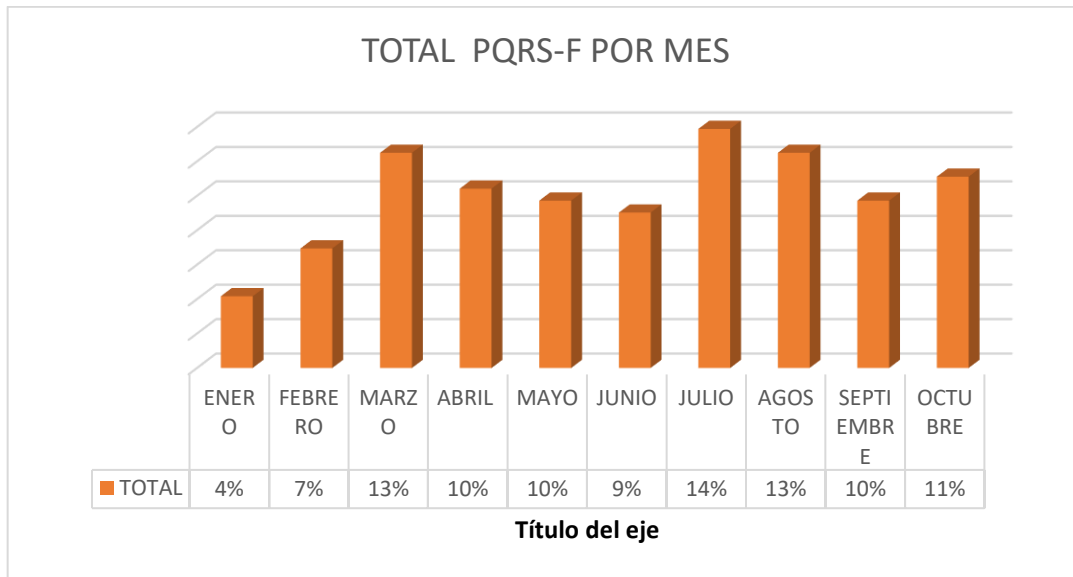


EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILÉ

NIT. 899.999.158- 4

MAYO	3	6	2	1	2	14
Junio	3	5	2	0	3	13
Julio	4	7	8	1	0	20
Agosto	4	6	7	0	1	18
Septiembre	2	3	4	1	4	14
Octubre	1	8	2	1	4	16

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 comparativo por mes en la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé

Se compara los meses de enero al mes de Octubre; en donde en el mes de enero se recibieron un total de (6) PQRS-F, siendo este el 8%, seguido de febrero donde se recepcionaron 10 lo que corresponde a un 13%, en el mes de marzo se recibieron un total de 18 que corresponde al 24%, en el mes de abril se presentaron 15 requerimientos, que corresponden al 20%, en el mes de mayo se presentaron 14 manifestaciones, lo que corresponde al 18% , en junio 13 que corresponde a



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**

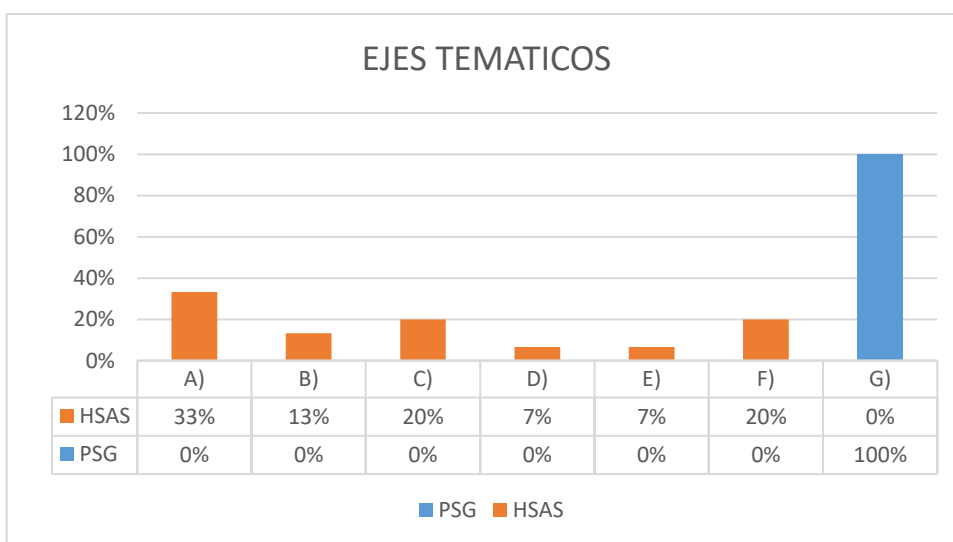
NIT. 899.999.158- 4

17%. en el mes de Julio 20 que corresponde a 21%., en el mes de agosto 18 que corresponde al 16 %. septiembre el 11% con 14 y octubre con 16 que corresponde a un 11% PQRSD-F.

1.3. PRINCIPALES CAUSAS

EJES TEMÁTICOS		PSG	HSAS	TOTAL
a)	Otras causas	0	5	5
b)	Demora y / o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias : triage, consulta, apertura de HC, etc	0	2	2
c)	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal médico.	0	3	3
d)	Entrega equivocada al paciente de reportes de exámenes, reporte de historia clínica etc.	0	1	1
e)	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería, Aux de enfermería, enfermeras, camilleros, técnicos de Rx.	0	1	1
f)	Falta de calidez y trato amable.	0	3	3
g)	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal administrativo, facturadores, secretarías, vigilantes.	0	1	1
total		0	16	16

Tabla No. 4 Clasificación de PQR'S recibidas mensualmente por causa



Gráfica No. 4 PQR'S por principales causas



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

Durante el mes de Octubre del año 2022, según direccionamiento dado por la oficina de participación social en salud de la Secretaría 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.

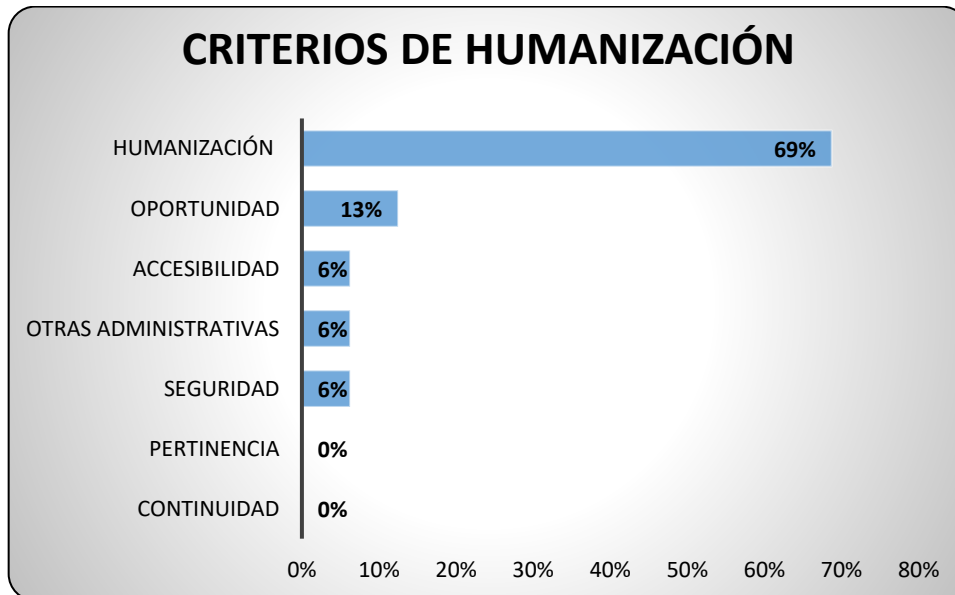
Frente a ítem de otras causas se evidencia PQRS de peticiones de información y felicitaciones que no se encuentran relacionados en los ejes temáticos

A continuación, se clasifican según criterios de calidad en salud y humanización:

Las manifestaciones canalizadas durante el mes de octubre se clasifican según criterios de calidad en salud, humanización y otras administrativas de la siguiente forma:

CAUSA	#
CONTINUIDAD	0
PERTINENCIA	0
SEGURIDAD	1
OTRAS ADMINISTRATIVAS	1
ACCESIBILIDAD	1
OPORTUNIDAD	2
HUMANIZACIÓN	11

Tabla No. 5 PQR'S clasificadas por criterio de calidad en salud y humanización



Gráfica No. 5 Total PQR'S clasificadas por criterio de calidad en salud y humanización



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

Las manifestaciones canalizadas durante el mes de octubre fueron 16 y al clasificarlas por criterios de calidad y humanización, (1) fue de seguridad, siendo este el 0%, seguido de (1) por accesibilidad siendo el 7%, continua (1) por oportunidad, que corresponde al 7% y (8) por humanización, siendo este el 57%. Y 4 de otras administrativas, lo que corresponde a un 29%.

Del criterio de humanización cuatro hacen referencia a felicitaciones.

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 mes objeto 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	ESTADO DE QPR'S QUE REQUIEREN RESPUESTA			
		Respondidas oportunamente	Respondidas en forma extemporánea	por responder oportunamente	Por responder en forma extemporánea
PETICION	1	1	0	0	0
SUGERENCIA	1	1	0	0	0
RECLAMO	2	2	0	0	0
QUEJA	8	8	0	0	0
FELICITACION	4	4	0	0	0

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

Del 100%, (16) de los requerimientos interpuestos durante el mes de octubre de 2022, fueron resueltas y entregadas oportunamente, siendo este el 100%.

MEDIO DE RADICACIÓN DE PQRS-F

MEDIOS DE RADICACIÓN	CANTIDAD
Buzón de sugerencias	13
Página web	0
Llamada telefónica	0
Presencial	0
Correo electrónico	3

Tabla No. 7 medios de radicación de PQRS-F



PRINCIPALSESQUILÉ- CUNDINAMARCA SEDE GACHANCIPÁ- CUNDINAMARCA
CALLE 5 N° 8- 66 CENTRO CARRERA 2 N° 6-41 CENTRO
Tel.: (57) 1 8568062 / 311-2305230

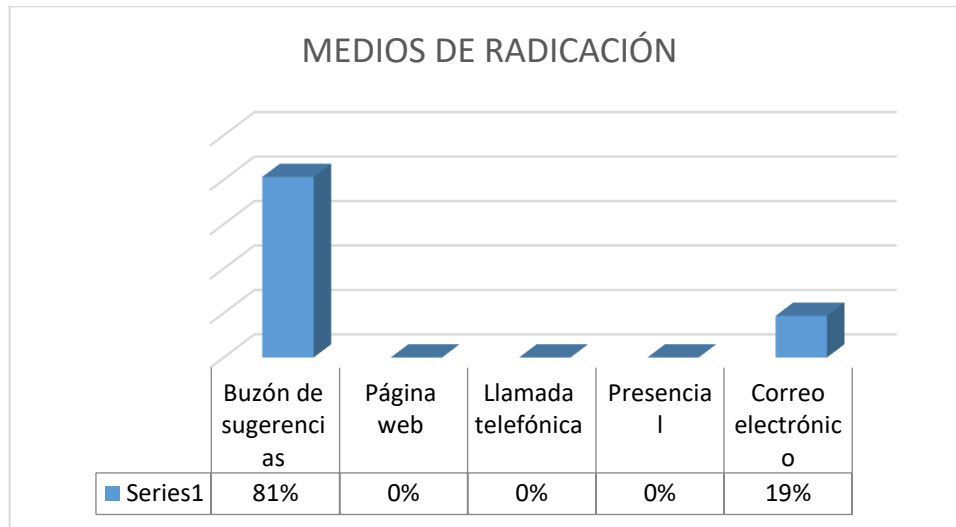
www.hospital-sesquile-cundinamarca.gov.co Email: hsesquile@cundinamarca.gov.co

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



Gráfica No. 6 7 medios de radicación de PQRs-F

Dentro de las 16 solicitudes que se recibieron en el mes de Octubre, se identifica que (13) se dejaron en buzón de sugerencias, lo que corresponde al 81%, por medio de llamada telefónica se recibió (0), lo que corresponde al 0%, de manera presencial se recibieron (0), para un 0%, por medio de correo electrónico se recibieron 3, lo que corresponde a un 19%, por medio de página web se recibieron (0), lo que corresponde a un 0%

PQRS-F REMITIDAS POR OTRA ENTIDAD

Durante el mes de octubre se recibieron 1 PQRS-F remitidas desde otra entidad

PQRS-F CON MOTIVO REPETITIVO

Durante el mes de octubre no se presentó PQRS-F por motivo repetitivo.

USUARIOS QUE INTERPONEN PQRS FRECUENTEMENTE

En el mes comprendido no se presentaron PQRS-F de usuarios que interponen de forma repetitivo

QUEJAS RADICADAS POR EVENTOS ADVERSOS EN EL PERIODO

En el mes de octubre no se presentó PQRS por evento adverso en la ESE Hospital san Antonio de Sesquilé.

2. TRÁMITES O SERVICIOS QUE PRESENTAN MAYOR INCONFORMIDAD POR PARTE DE LOS USUARIOS

A continuación, se relacionan de manera general los motivos por los cuales se presentaron manifestaciones de inconformidad por parte de los usuarios en el mes analizado, utilizando los mecanismos dispuestos por el Hospital para tal fin.



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: hsequile@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

2.1. PETICIONES

Durante el mes de octubre se presento 1 petición pertenecientes a la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé.

2.2. QUEJAS

Durante el mes de octubre se recibieron (7) quejas, en la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé y 1 en el puesto de salud de Gachancipá donde manifiestan falta de humanización y explicación en la atención medica

3.3 RECLAMOS

En el mes de octubre se recibieron (2) reclamos en la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé donde se manifiesta la inconformidad por el servicio de urgencias y 0 en el puesto de salud Gachancipá.

SUGERENCIAS

Durante el mes de octubre se recibio una sugerencia o recomendación en la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé

3.4. FELICITACIONES

En el mes de octubre se presentaron cuatro felicitaciones en la ESE Hospital san Antonio de Sesquilé y 0 en el puesto de salud de Gachancipá.

4. RECOMENDACIONES

*Fortalecer el conocimiento, adherencia y practica de las estrategias del programa de humanización establecido en la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé y en el Puesto de Salud de Gachancipá.

*Dar continuidad al proceso de socialización y medición de adherencia a Derechos y Deberes de los usuarios en la ESE y en el Puesto de Salud de Gachancipá.

*Ampliar estrategias de divulgación de canales para interponer manifestaciones o requerimientos según sea el caso.

*Continuar con la divulgación de información de los servicios ofertados en cada una de las sedes.



SONIA CAROLINA ROZO
Trabajadora Social – Líder SIAU



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

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.
- ❖ **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.



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

- ❖ **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.



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

