



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



REGIÓN DE SALUD  
SABANA CENTRO



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



FEBRERO DE 2023

## ATENCIÓN AL USUARIO

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES  
(PQRS-F) – FEBRERO DE 2023



PRINCIPALSESQUILÉ- CUNDINAMARCA  
CALLE 5 N° 8- 66 CENTRO

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

[www.hospital-sesquile-cundinamarca.gov.co](http://www.hospital-sesquile-cundinamarca.gov.co) Email: [hsesquile@cundinamarca.gov.co](mailto:hsesquile@cundinamarca.gov.co)

*Servir es nuestro compromiso, Humanización nuestro servicio y su salud nuestro objetivo*



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



REGIÓN DE SALUD  
SABANA CENTRO



## 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





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



REGIÓN DE SALUD  
SABANA CENTRO



## 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, sugerencias, denuncias y felicitaciones formuladas por parte de los ciudadanos durante el mes de febrero de 2023

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



PRINCIPALESQUILÉ- CUNDINAMARCA  
CALLE 5 N° 8- 66 CENTRO

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

[www.hospital-sesquile-cundinamarca.gov.co](http://www.hospital-sesquile-cundinamarca.gov.co) Email: [hsesquile@cundinamarca.gov.co](mailto:hsesquile@cundinamarca.gov.co)

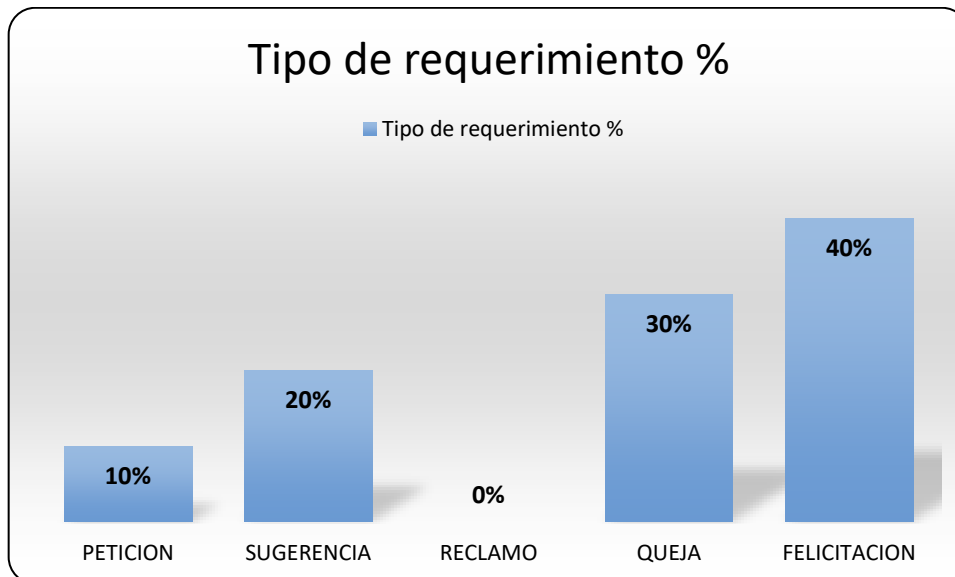
*Servir es nuestro compromiso, Humanización nuestro servicio y su salud nuestro objetivo*

### 1.1. PQRS-F RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN

Entre el 1 y el 28 de Febrero de 2023 fueron recibidas en la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé y Puesto de Salud de Gachancipá un total de (10) requerimientos, los cuales se clasifican de la siguiente forma:

| PQRSF – TIPO DE REQUERIMIENTO |           |                         |
|-------------------------------|-----------|-------------------------|
| TIPO                          | Cantidad  | Tipo de requerimiento % |
| PETICION                      | 1         | 10%                     |
| SUGERENCIA                    | 2         | 20%                     |
| RECLAMO                       | 0         | 0%                      |
| QUEJA                         | 3         | 30%                     |
| FELICITACION                  | 4         | 40%                     |
| <b>TOTAL</b>                  | <b>10</b> | <b>100%</b>             |

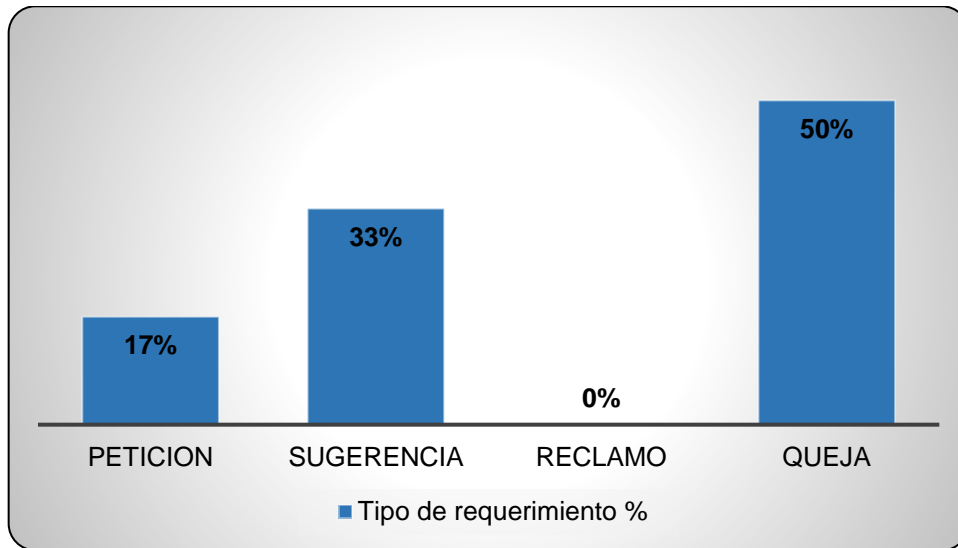
Tabla No. 1 PQR´S recibidas mensualmente



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

En el mes de febrero de 2023 se recepcionaron (10) requerimientos de los cuales sugerencias (2) que equivale a un 20% , continua (0) reclamos, que equivale al 0%. Se presentaron (1) petición, 4 felicitaciones que corresponde al 40%, y se canalizaron 3 quejas , siendo este el 30%,



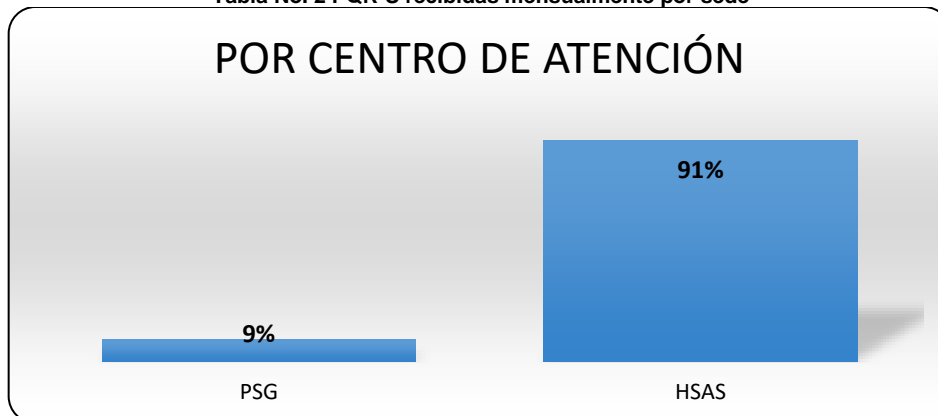


Gráfica No. 2 Total PQR'S recibidas por modalidad de petición sin las felicitaciones

Analizando los requerimientos sin tener en cuenta las felicitaciones, se evidencia que se recibieron (1) petición, siendo este el 17%, seguido de (2) sugerencias que corresponde al 33%. Continúa con 0 reclamos, que equivale al 0% y termina con (3) quejas siendo este el 50%.

| INSTITUCIÓN DONDE SE ORIGINÓ LA PQRS | No. DE PQR'S RECIBIDAS | TOTAL, DE REQUERIMIENTOS |
|--------------------------------------|------------------------|--------------------------|
| CENTRO DE SALUD DE GACHANCIPA        | 3                      | 30%                      |
| HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILE     | 7                      | 70%                      |
| <b>TOTAL</b>                         | <b>10</b>              | <b>100%</b>              |

Tabla No. 2 PQR'S recibidas mensualmente por sede



Gráfica No. 3 Total PQR'S recibidas por ESE o Centro de atención

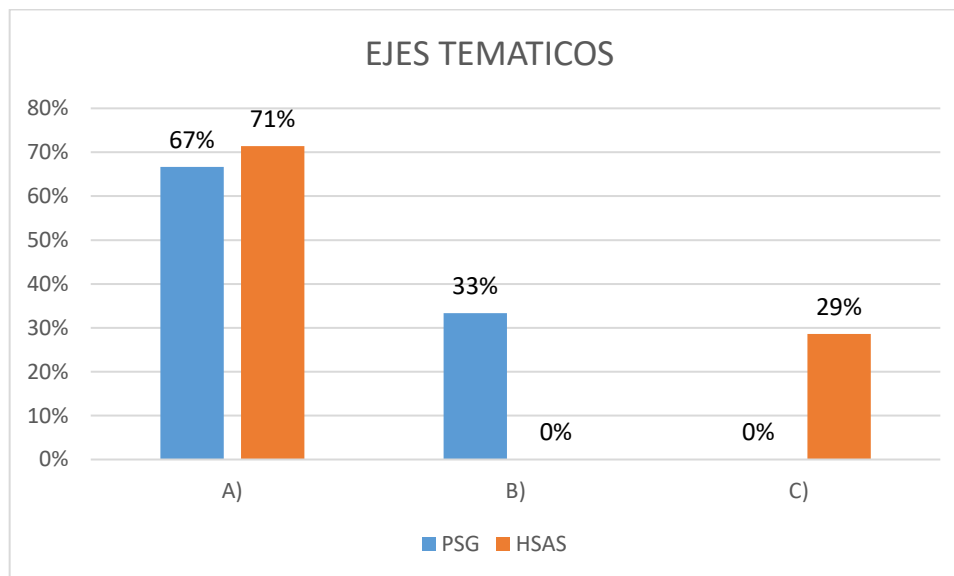


En el mes de febrero de 2023 se originaron (3) requerimientos en el Puesto de Salud de Gachancipá que corresponde al 30%, seguido de (7) manifestaciones en la ESE siendo este el 70% Todos fueron radicados en la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé para un total de 10 requerimientos.

### PRINCIPALES CAUSAS

| EJES TEMÁTICOS |   | PSG | HSAS | TOTAL |
|----------------|---|-----|------|-------|
| a)             | Otras causas  | 2   | 5    | 7     |
| b)             | Demora en la atención de las citas programadas para consulta y / o procedimientos en consultorio. | 1   | 0    | 1     |
| c)             | Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal medico.                          | 0   | 2    | 2     |
| total          |   | 3   | 7    | 10    |

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



Grafica No. 4 PQR'S por principales causas

Durante el mes de febrero del año 2023, según direccionamiento dado por la oficina de participación social en salud de la secretaria 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 son felicitaciones y peticiones de documentación.

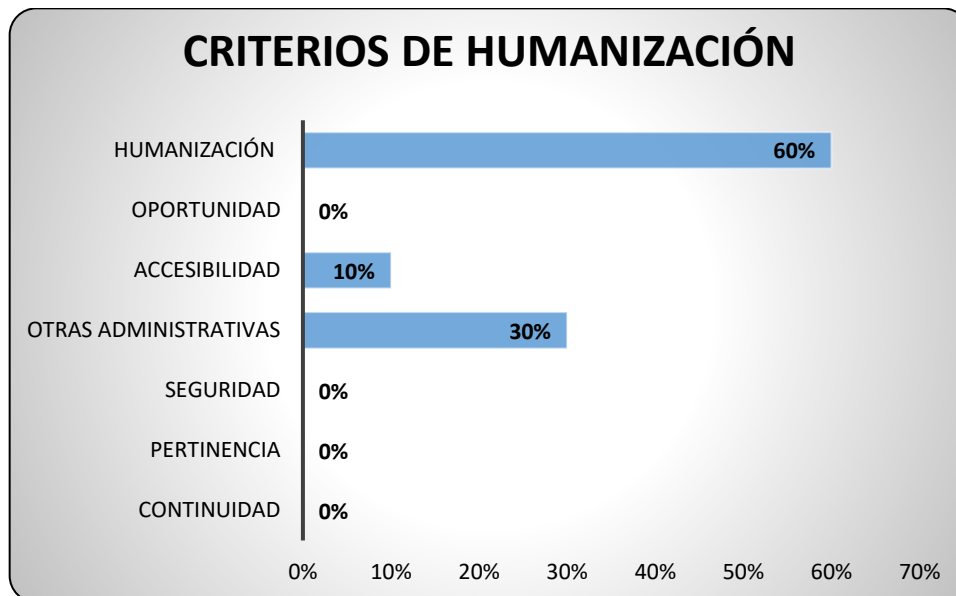
### A continuación, se clasifican según criterios de calidad en salud y humanización:

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



| CAUSA                 | # |
|-----------------------|---|
| CONTINUIDAD           | 0 |
| PERTINENCIA           | 0 |
| SEGURIDAD             | 0 |
| OTRAS ADMINISTRATIVAS | 3 |
| ACCESIBILIDAD         | 1 |
| OPORTUNIDAD           | 0 |
| HUMANIZACIÓN          | 6 |

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

Las manifestaciones canalizadas durante el mes de febrero fueron 10 y al clasificarlas por criterios de calidad y humanización, (3) fue de tipo administrativo, siendo este el 30%, seguido de (1) por accesibilidad siendo el 10%, continua (0) por oportunidad, que corresponde al 0% y (6) por humanización, de las cuales 4 son felicitaciones, siendo este el 60%.

### 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 PQR'S           |                                   |                             |                                     |
|--------------|-----------------|---------------------------|-----------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------|
|              |                 | Respondidas oportunamente | Respondidas en forma extemporánea | por responder oportunamente | Por responder en forma extemporánea |
| PETICION     | 1               | 1                         | 0                                 | 0                           | 0                                   |
| RECLAMO      | 0               | 0                         | 0                                 | 0                           | 0                                   |
| SUGERENCIA   | 2               | 2                         | 0                                 | 0                           | 0                                   |
| QUEJA        | 3               | 3                         | 0                                 | 0                           | 0                                   |
| FELICITACION | 4               | 4                         | 0                                 | 0                           | 0                                   |

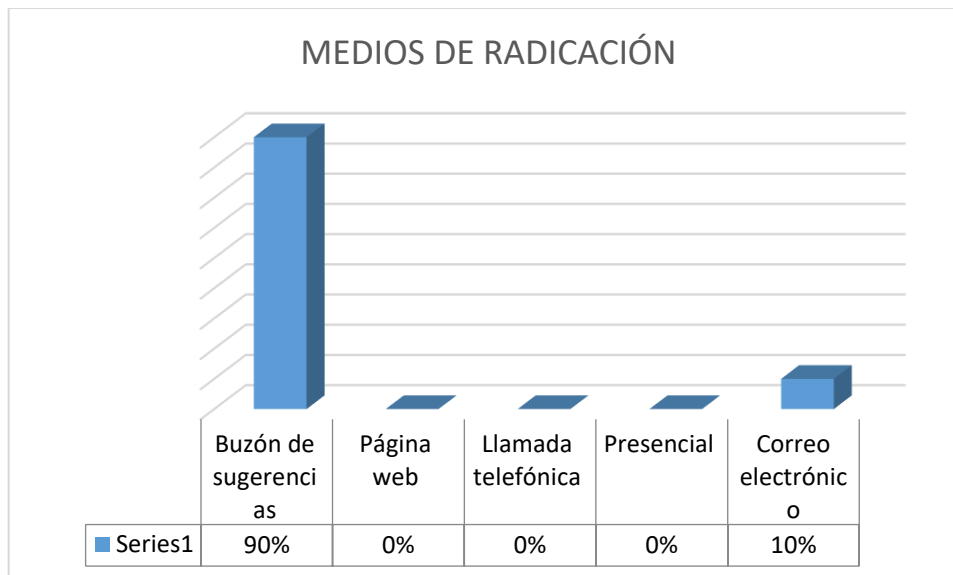
Tabla No. 6 seguimiento respuesta a las PQR'S Recibidas

Del 100%, (10) de los requerimientos interpuestos durante el mes de febrero de 2023, fueron resueltas y entregadas oportunamente, siendo este el 100%.

### MEDIO DE RADICACIÓN DE PQRS-F

| MEDIOS DE RADICACIÓN | CANTIDAD |
|----------------------|----------|
| Buzón de sugerencias | 9        |
| Página web           | 0        |
| Llamada telefónica   | 0        |
| Presencial           | 0        |
| Correo electrónico   | 1        |

Tabla No. 7 medios de radicación de PQRS-F





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



REGIÓN DE SALUD  
SABANA CENTRO



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

Dentro de las 10 solicitudes que se recibieron en el mes de Febrero, se identifica que (9) se dejaron en buzón de sugerencias, lo que corresponde al 90%, 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 recepcióno 1, lo que corresponde a un 10%, por medio de página web se recibieron (0), lo que corresponde a un 0%

## PQRS-F REMITIDAS POR OTRA ENTIDAD

Durante el mes de febrero se recibieron 1 Petición remitidas desde otra entidad

## PQRS-F CON MOTIVO REPETITIVO

Durante el mes de febrero no se presentaron 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 febrero no se presentaron quejas por eventos adversos en la ESE Hospital san Antonio de Sesquilé o en el Puesto de Salud de Gachancipá.

## 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.

### 2.1. PETICIONES

Durante el mes de febrero se presentó una petición perteneciente a la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé.

### 2.2. QUEJAS

Durante el mes de febrero se recibieron 2 quejas, en la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé y una en el puesto de salud de Gachancipá.

### 3.3 RECLAMOS

En el mes de febrero se recibieron (0) reclamos en la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé donde se manifiesta la inconformidad con la comunicación telefónica y la demora para facturar.





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



REGIÓN DE SALUD  
SABANA CENTRO



## SUGERENCIAS

Durante el mes de febrero se recibió una (1) sugerencia o recomendación en la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé y una en el puesto de salud de Gachancipá.

### 3.4. FELICITACIONES

En el mes de febrero se presentaron 3 felicitaciones en la ESE Hospital san Antonio de Sesquilé y 1 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





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



REGIÓN DE SALUD  
SABANA CENTRO



## 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.





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



REGIÓN DE SALUD  
SABANA CENTRO



- ❖ **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  
[www.hospital-sesquile-cundinamarca.gov.co](http://www.hospital-sesquile-cundinamarca.gov.co)      Email: [hsesquile@cundinamarca.gov.co](mailto:hsesquile@cundinamarca.gov.co)

*Servir es nuestro compromiso, Humanización nuestro servicio y su salud nuestro objetivo*