



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

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



FEBRERO DE 2020

ATENCIÓN AL USUARIO



PRINCIPAL SESQUILÉ- 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

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
(PQRS-F) – FEBRERO DE 2020**

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
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 y sugerencias formuladas por parte de los ciudadanos durante el mes de febrero de 2020



PRINCIPAL SESQUILÉ- 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

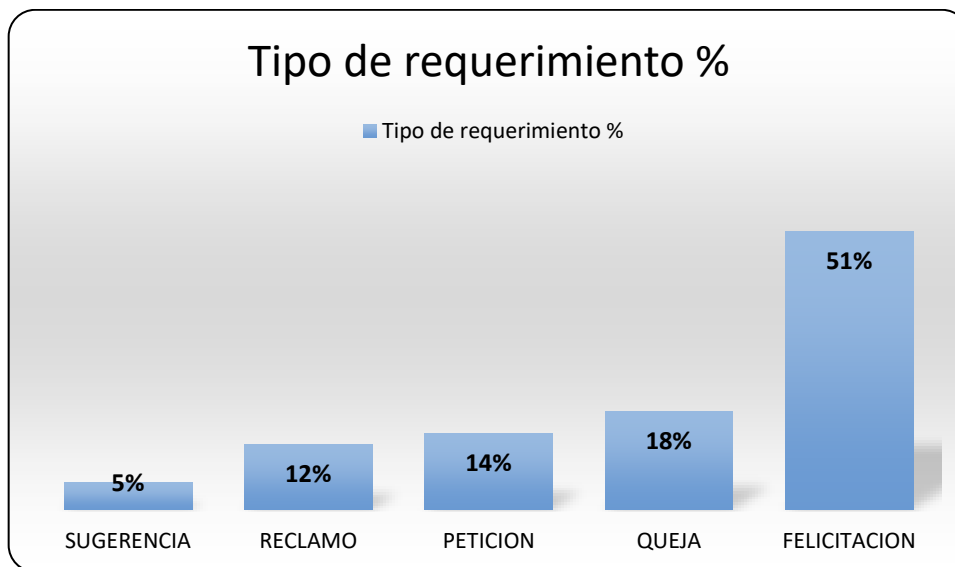
1. INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRS-F)

1.1. PQRS-F RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN

Entre el 1 y el 29 de febrero de 2020 fueron recibidas en la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé y Puesto de Salud de Gachancipá un total de (43) requerimientos, los cuales se clasifican de la siguiente forma:

PQRSF – TIPO DE REQUERIMIENTO		
TIPO	CANTIDAD	Tipo de requerimiento %
SUGERENCIA	2	5%
RECLAMO	5	12%
PETICION	6	14%
QUEJA	8	18%
FELICITACION	22	51%
TOTAL	43	100%

Tabla No. 1 PQRS recibidas mensualmente por sede



Gráfica No. 1 Total PQRS recibidas por modalidad de petición

En el mes de febrero de 2020 se recibieron (43) requerimientos de los cuales (22) fueron felicitaciones, lo que corresponde al 51%, seguido de (8) quejas con un 18%, (6) fueron peticiones para un 14%, (5) reclamos para un 12%, por último (2) sugerencias para un 5%.



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

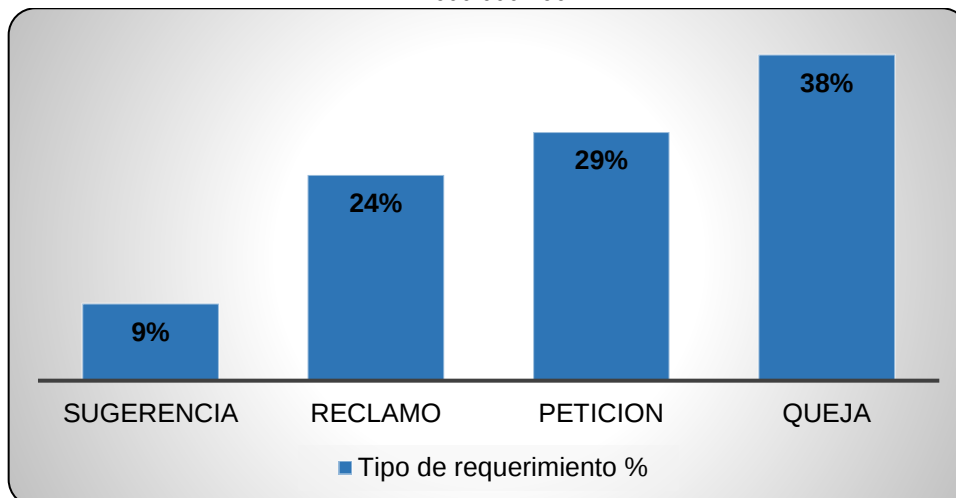
www.hospital-sesquile-cundinamarca.gov.co Email: hsequile@cundinamarca.gov.co

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





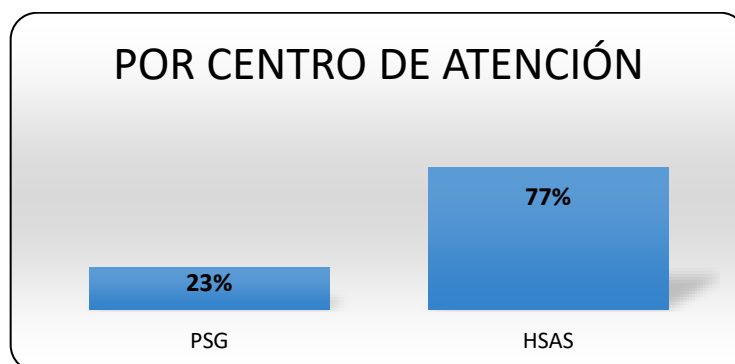
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILÉ
NIT. 899.999.158- 4



Analizando los requerimientos sin tener en cuenta las felicitaciones, se evidencia que se recibieron (21) de los cuales (8) fueron quejas que corresponde al 38% (6) peticiones que corresponde al 29%, (5) reclamos con el 24% y 2 sugerencias, siendo este el 9%.

INSTITUCIÓN DONDE SE ORIGINÓ LA PQRS	No. DE PQRS RECIBIDAS	TOTAL, DE REQUERIMIENTOS
PUESTO DE SALUD DE GACHANCIPA	10	23%
HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILE	33	77%
TOTAL	43	100%

Tabla No. 2 PQRS recibidas mensualmente por sede



Gráfica No. 2 Total PQRS recibidas por ESE o Centro de atención

En el mes de febrero de 2020 se originaron (10) requerimientos en el Puesto de Salud de Gachancipá que corresponde al 24%, seguido de (33) manifestaciones en la ESE siendo este el 77% Todos fueron radicados en la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé para un total de 43 requerimientos.



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: hsequil@cundinamarca.gov.co

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





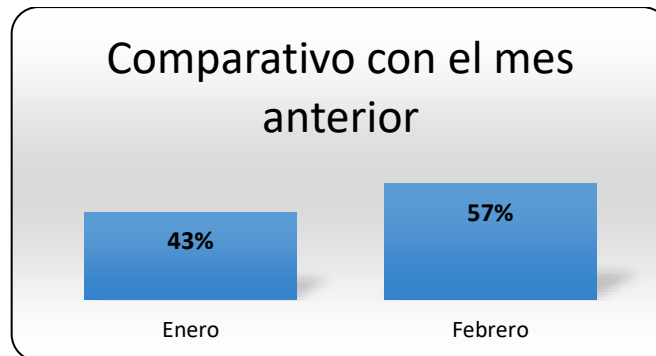
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILÉ

NIT. 899.999.158- 4

1.2 ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQR'S RECIBIDAS EN RELACIÓN CON LOS MESES ANTERIORES

Modalidad de petición	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitación	TOTAL
Enero	0	6	3	4	20	33
Febrero	6	8	5	2	22	43

Tabla No. 3 Total PQR'S recibidas en el 2020 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 el mes de febrero de 2020, donde se recibieron un total de (43) PQRS-F, siendo este el 57%, con el mes de enero donde se recibieron 33 manifestaciones, lo que corresponde a un 43%, teniendo un aumento del 14% con el mes inmediatamente anterior.

1.2. CLASIFICACION DE PQR'S POR PRINCIPALES CAUSAS

EJES TEMÁTICOS		PSG	HSAS
A)	Demora en la asignación de citas médicas y/o procedimientos en consultorio: No agendas disponibles, otro.	1	6
B)	Demora en la entrega de resultados: lab. clínico, rx, gastro cardio, neumo, orl, etc.	1	0
C)	Demora en la práctica de actividades clínicas a pacientes hospitalizados: exámenes, interconsultas, procedimientos, etc.	0	1
D)	Demora y / o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias: triage, consulta, apertura de HC, etc	0	3
E)	Dificultad para acceder a los servicios por causas ajenas a la institución.	0	1
F)	Falta de calidez y trato amable.	0	3
G)	Otras causas	1	2
H)	Perdida de placas de radiología u otros exámenes	0	1
I)	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal médico.	0	1

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



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

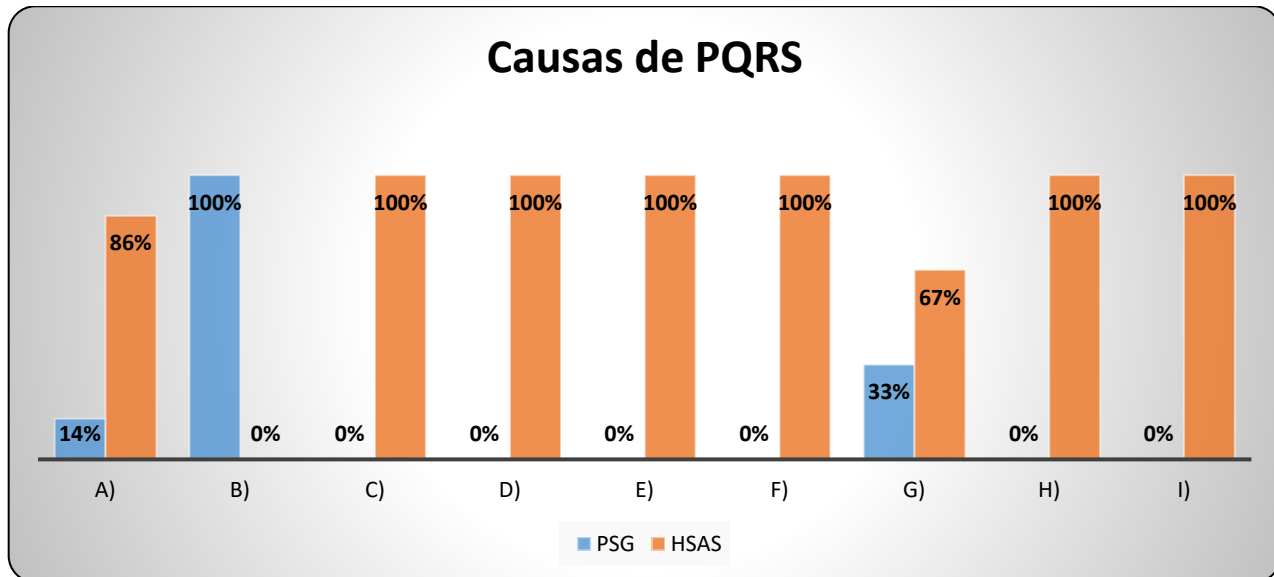
www.hospital-sesquile-cundinamarca.gov.co Email: hsequil@cundinamarca.gov.co

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. 4 PQR'S por principales causas

Durante el mes de febrero del año 2020, 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. Las causas que generaron inconformidad son: (7) Demora en la asignación de citas médicas y/o procedimientos en consultorio: No agendas disponibles, otro. Seguido de (3) Demora y / o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias: triage, consulta, apertura de HC, etc, (3) por Falta de calidez y trato amable y (3) por otras causas, dentro de las cuales se encuentran: una sugerencia para contar con especialista en ortopedia y traumatología en la ESE, seguido de un reclamo por inconformidad con la comida y un paciente que reclama porque el medico no le genero incapacidad.

Continua (1) por demora en la entrega de un resultado de laboratorio, (1) por Demora en la práctica de actividades clínicas a pacientes hospitalizados: exámenes, interconsultas, procedimientos, etc., (1) por Dificultad para acceder a los servicios por causas ajenas a la institución, así como (1) por Perdida de placas de radiología u otros exámenes y (1) donde sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal médico.

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 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.



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

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
Sugerencia	2	0	2	2	0	0	0
Reclamo	5	0	5	5	0	0	0
Petición	6	0	6	6	0	0	0
Queja	8	0	8	8	0	0	0
Felicitación	22	0	22	22	0	0	0

Tabla No. 4 seguimiento respuesta a las PQR'S Recibidas

Del total de las PQR'S recibidas para trámite, el 0%, es decir ninguno de los requerimientos fue tipificado como peticiones que no requería respuesta por parte de la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé.

Del 100% (43) de los requerimientos interpuestos durante el mes de febrero de 2020, el 100% fueron resueltos y entregadas las respuestas oportunamente.

3. 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.

3.1. PETICIONES

Durante el mes de febrero se recibieron seis peticiones por parte de los usuarios del Puesto de Salud de Gachancipá donde solicitan asignación de citas de pediatría, mientras que en la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé no se presentaron peticiones.

3.2. QUEJAS

Durante el mes febrero se recibieron ocho quejas las cuales fueron interpuestas por los usuarios, donde manifiestan. demora en la práctica de actividades clínicas a pacientes hospitalizados: exámenes, interconsultas, procedimientos, etc, dificultad para acceder a los servicios por causas ajenas a la institución, falta de calidez y trato amable, demora en la entrega de resultados: lab. clínico, rx, gastro cardio, neumo, orl, etc, Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal médico, demora y / o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias : triage, consulta, apertura de HC, etc.

3.3 RECLAMOS

Durante el mes de febrero se presentaron cinco reclamos por parte de los usuarios de la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé – Puesto de Salud de Gachancipá. Estas son: Demora y / o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias : triage, consulta, apertura de



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

HC, etc, Demora en la asignación de citas médicas y/o procedimientos en consultorio: No agendas disponibles, otro, Perdida de placas de radiología u otros exámenes, otras causas dentro de las cuales uno de ellos es por inconformidad con la comida y que se le debería responder por la incapacidad que el médico no le dio.

3.4. SUGERENCIAS

Durante el mes de febrero se presentaron dos sugerencias o recomendaciones por parte de los usuarios en el ESE hospital San Antonio de Sesquilé donde manifiestan que sugieren contar con mayor personal médico en el servicio de urgencias, así como contar con especialista en ortopedia y traumatología para evitar el desplazamiento a otros municipios.

3.5. FELICITACIONES

Dentro del mes analizado se presentaron veintidós felicitaciones por parte de los usuarios en lo referente a la prestación de servicios o y/o atención recibida por parte del Hospital San Antonio de Sesquilé por haber recibido trato digno y amable en el servicio de urgencias u hospitalización, así como 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 e iniciar 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.

*Fortalecer la divulgación de información de urgencias y su clasificación triage dirigido al cliente externo.

DEISY ANGELICA LOPEZ DUARTE
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.



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

- ❖ **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.



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: hsequil@cundinamarca.gov.co

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

