



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

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



ABRIL DE 2020

ATENCIÓN AL USUARIO



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

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
(PQRS-F) – ABRIL 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, sugerencias, denuncias y felicitaciones formuladas por parte de los ciudadanos durante el mes de abril 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

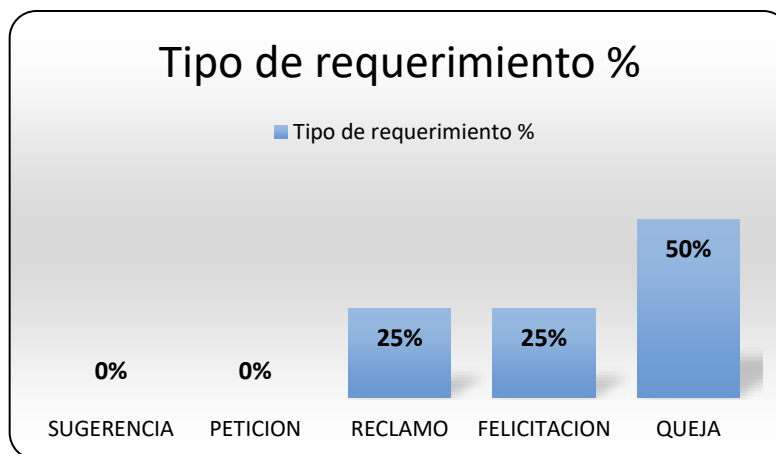
1. INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRS-F)

1.1. PQRS-F RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN

Entre el 1 y el 30 de abril de 2020 fueron recibidas en la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé y Puesto de Salud de Gachancipá un total de (4) requerimientos, los cuales se clasifican de la siguiente forma:

PQRSF – TIPO DE REQUERIMIENTO		
TIPO	CANTIDAD	Tipo de requerimiento %
SUGERENCIA	0	0%
PETICION	0	0%
RECLAMO	1	25%
FELICITACION	1	25%
QUEJA	2	50%
TOTAL	4	100%

Tabla No. 1 PQRS recibidas mensualmente por sede



Gráfica No. 1 Total PQRS recibidas por modalidad de petición

En el mes de abril de 2020 se recibieron (4) requerimientos de los cuales (2) fueron quejas, siendo este el 50%; seguida de (1) felicitación, lo que corresponde al 25%, continua (1) reclamo con un 25%. Cabe resaltar que no se presentaron denuncias, sugerencias ni peticiones.



PRINCIPALSESQUILÉ- CUNDINAMARCA SEDE GACHANCIPÁ- CUNDINAMARCA
CALLE 5 N° 8- 66 CENTRO CARRERA 2 N° 6-41 CENTRO

Tel.: (57) 1 8568062 / 311-2305230

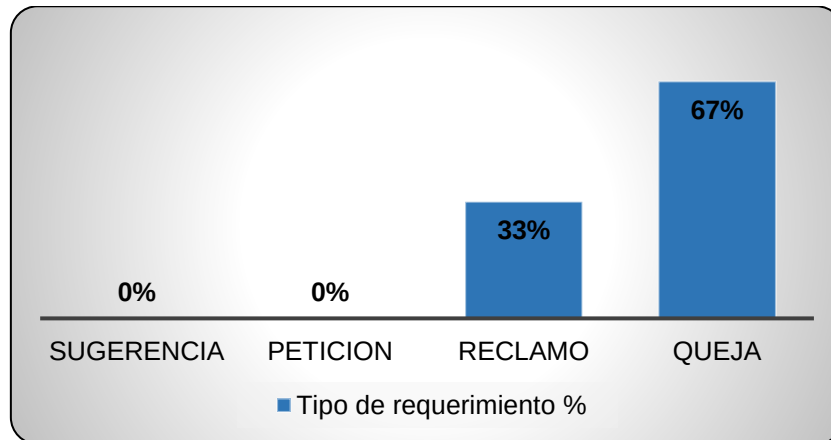
www.hospital-sesquile-cundinamarca.gov.co Email: hsesquile@cundinamarca.gov.co

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





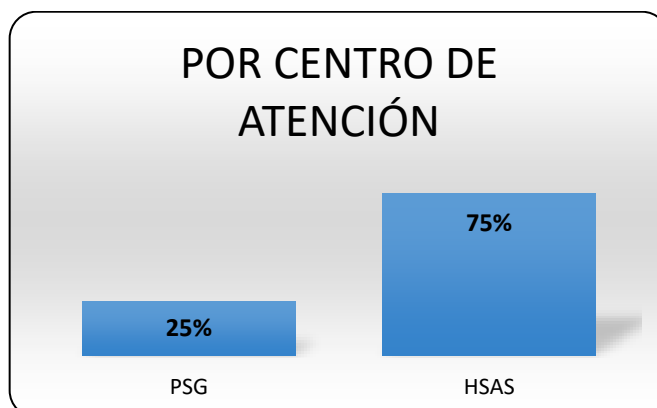
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILÉ
NIT. 899.999.158- 4



Analizando los requerimientos sin tener en cuenta las felicitaciones, se evidencia que se recibieron (3) de los cuales (2) fueron quejas que corresponde al 67%, (1) reclamo con el 33%. No se presentaron denuncias, sugerencias ni peticiones.

INSTITUCIÓN DONDE SE ORIGINÓ LA PQRS	No. DE PQRS RECIBIDAS	TOTAL, DE REQUERIMIENTOS
PUESTO DE SALUD DE GACHANCIPA	1	25%
HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILE	3	75%
TOTAL	4	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 abril de 2020 se originó (1) requerimiento en el Puesto de Salud de Gachancipá que corresponde al 25%, seguido de (3) manifestaciones en la ESE siendo este el 75% Todos fueron radicados en la ESE Hospital San Antonio de Sesquile para un total de 4 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: hsesquile@cundinamarca.gov.co

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





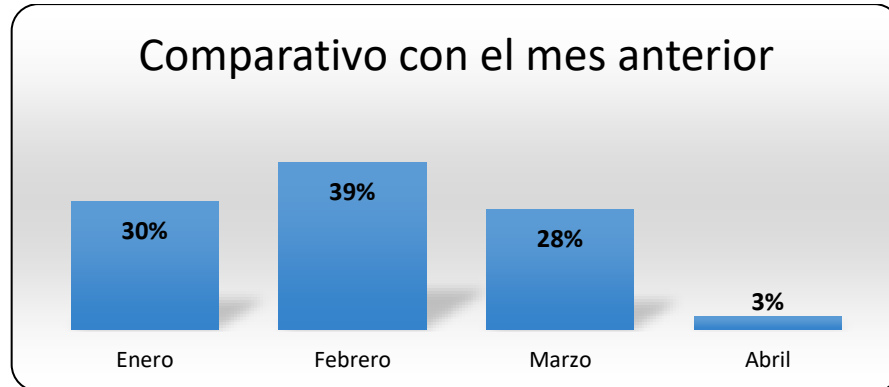
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILÉ

NIT. 899.999.158- 4

1.2 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
Marzo	11	8	2	1	9	31
Abril	0	2	1	0	1	4

Tabla No. 3 Total PQR'S recibidas en el 2020 por mes en la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé



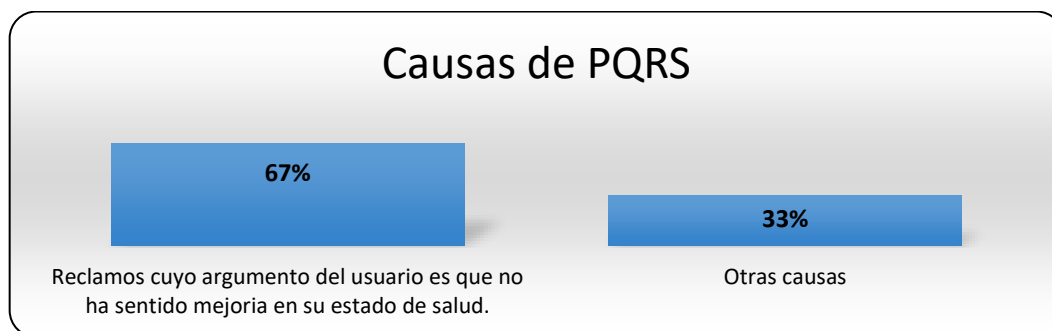
Grafica No. 3 Total PQR'S comparativo por mes en la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé

Se compara los meses de enero a abril donde en el mes de enero se recibieron un total de (33) PQRS-F, siendo este el 30%, seguido de febrero donde se recepcionaron 43 manifestaciones, lo que corresponde a un 39%, mientras que en el mes de marzo se recibieron 31 manifestaciones de las cuales 11 peticiones fueron hechas durante la rendición de cuentas de la ESE, siendo este el 28%. Y durante el mes de marzo se canalizaron (4) manifestaciones lo que corresponde al 3%.

1.2. CLASIFICACION DE PQR'S POR PRINCIPALES CAUSAS

EJES TEMÁTICOS		PSG	HSAS	TOTAL
A)	Otras causas	1	0	1
B)	Reclamos cuyo argumento del usuario es que no ha sentido mejoría en su estado de salud.	0	2	2

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



Grafica 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 abril del año 2020, 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. Las causas que generaron inconformidad son: (2) Reclamos cuyo argumento del usuario es que no ha sentido mejoría en su estado de salud y (1) Otras causas, la cual hace referencia a la demora para la llegada de la ambulancia al domicilio de la paciente.

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	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	0	0	0	0	0	0	0
Reclamo	0	0	0	0	0	0	0
Queja	2	0	2	2	0	0	0
Felicitación	1	0	1	1	0	0	0
Petición	0	0	0	0	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% (4) de los requerimientos interpuestos durante el mes de abril de 2020, el 100% fueron resueltos y entregadas las respuestas oportunamente.

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 abril no se recibieron peticiones por parte de los ciudadanos en la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé ni en el Puesto 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: hsequilé@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

2.2. QUEJAS

Durante el mes abril se recibieron dos quejas las cuales fueron interpuestas por los usuarios, donde manifiestan: Reclamos cuyo argumento del usuario es que no ha sentido mejoría en su estado de salud.

3.3 RECLAMOS

Durante el mes de abril se presentó un reclamo por parte de un usuario de la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé – Puesto de Salud de Gachancipá. Estas son: otras causas, el cual hace referencia a demora en la llegada de la ambulancia al domicilio de la paciente, el cual es en Gachancipá.

3.4. SUGERENCIAS

Durante el mes de abril no se presentaron sugerencias o recomendaciones por parte de los usuarios en la ESE hospital San Antonio de Sesquilé – Puesto de Salud de Gachancipá.

3.5. FELICITACIONES

Dentro del mes analizado se presentó una felicitación por parte de un usuario en lo referente a la prestación de servicios o y/o atención recibida por parte de auxiliar de enfermería de la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé por haber recibido trato digno y amable en el servicio de urgencias, no se presentaron felicitaciones 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.
- ❖ **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: hsequilé@cundinamarca.gov.co

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

