



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

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



MAYO 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) – MAYO 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 mayo 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: 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

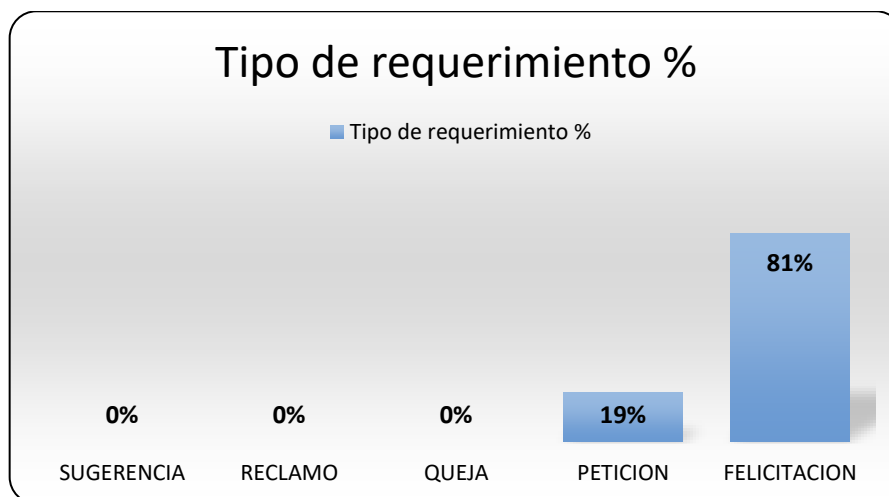
1. INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRS-F)

1.1. PQRS-F RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN

Entre el 1 y el 31 de mayo de 2020 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 %
SUGERENCIA	0	0%
RECLAMO	0	0%
QUEJA	0	0%
PETICION	3	19%
FELICITACION	13	81%
TOTAL	16	100%

Tabla No. 1 PQRS recibidas mensualmente por sede



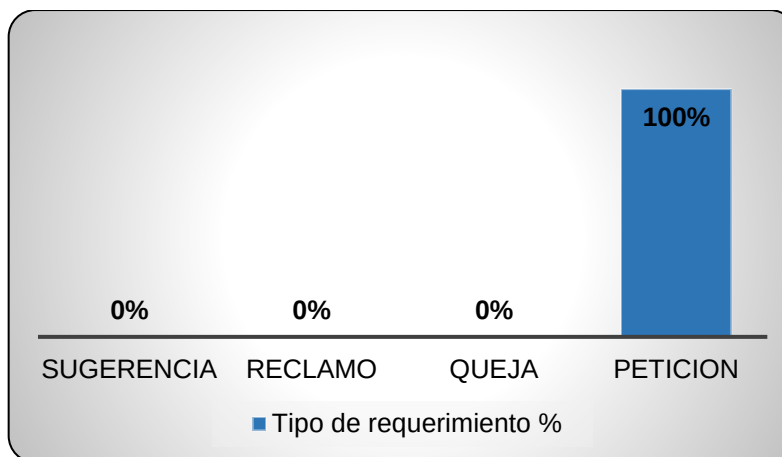
Gráfica No. 1 Total PQRS recibidas por modalidad de petición

En el mes de mayo de 2020 se recepcionaron (16) requerimientos de los cuales (3) fueron peticiones, siendo este el 19% y (13) felicitaciones que corresponde al 81%. Cabe resaltar que no se presentaron quejas, denuncias, sugerencias ni reclamos.





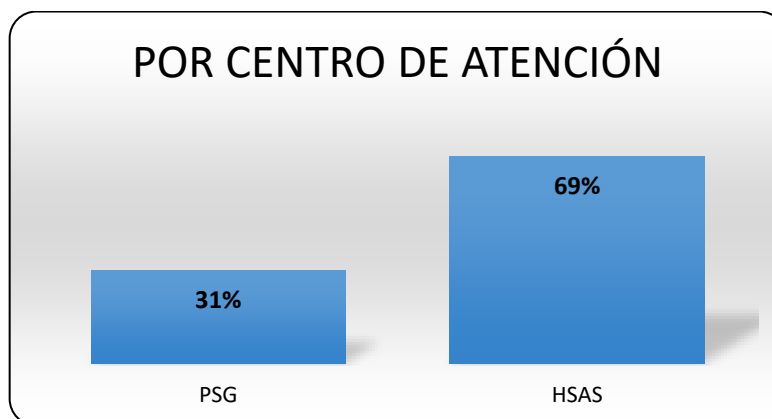
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILÉ
NIT. 899.999.158- 4



Analizando los requerimientos sin tener en cuenta las felicitaciones, se evidencia que se recibieron (3) peticiones, siendo este el 100%. No se presentaron quejas, denuncias, sugerencias ni reclamos.

INSTITUCIÓN DONDE SE ORIGINÓ LA PQRS	No. DE PQR'S RECIBIDAS	TOTAL, DE REQUERIMIENTOS
PUESTO DE SALUD DE GACHANCIPA	5	31%
HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILE	11	69%
TOTAL	16	100%

Tabla No. 2 PQR'S recibidas mensualmente por sede



Gráfica No. 2 Total PQR'S recibidas por ESE o Centro de atención

En el mes de mayo de 2020 se originaron (5) requerimiento en el Puesto de Salud de Gachancipá que corresponde al 31%, seguido de (11) manifestaciones en la ESE siendo este el 69% Todos fueron radicados en la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé para un total de 16 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



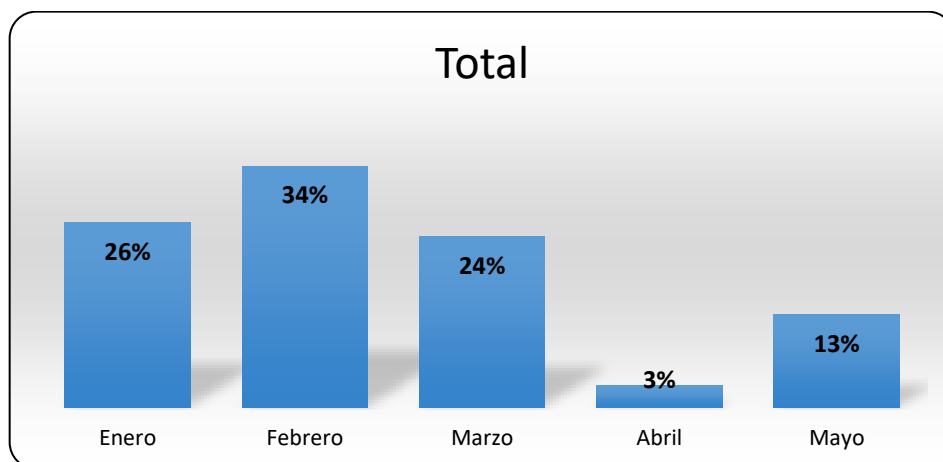


EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILÉ
NIT. 899.999.158-4

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
Mayo	3	0	0	0	13	16

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 mayo donde en el mes de enero se recibieron un total de (33) PQRS-F, siendo este el 26%, seguido de febrero donde se recepcionaron 43 lo que corresponde a un 34%, mientras que en el mes de marzo se recibieron 31 manifestaciones que corresponde al 24%, durante el mes de abril se recibieron 4, siendo este el 4% y por último el mes de mayo donde se canalizaron 16 manifestaciones, lo que corresponde al 13%.

1.2. CLASIFICACION DE PQR'S POR PRINCIPALES CAUSAS

EJES TEMÁTICOS		PSG	HSAS	TOTAL
A)	Demora en la asignación de citas médicas y/o procedimientos en consultorio: No agendas disponibles, otro.	1	0	1
B)	Otras causas	1	1	2

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



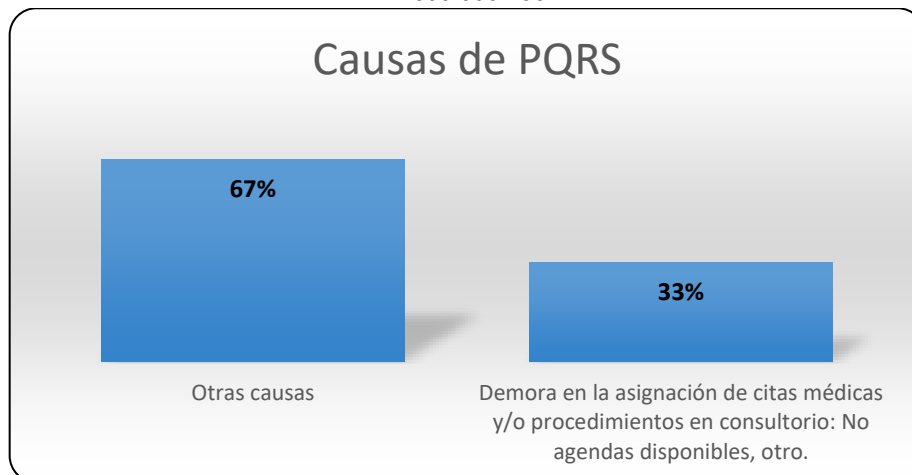
PRINCIPALSESQUILÉ- CUNDINAMARCA SEDE GACHANCIPÁ- CUNDINAMARCA
CALLE 5 N° 8- 66 CENTRO CARRERA 2 N° 6-41 CENTRO
Tel.: (57) 1 8568062 / 311-2305230
www.hospital-sesquile-cundinamarca.gov.co Email: hsesquile@cundinamarca.gov.co

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



Grafica No. 4 PQRS por principales causas

Durante el mes de mayo 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: (3) peticiones, donde un usuario solicita le sea entregada la incapacidad de los días que se encontraba en la ESE a la espera de su remisión a otra IPS, seguido de una solicitud donde el secretario de desarrollo Social del municipio de Gachancipá donde requiere le sea informado si un usuario recibió atención en nuestra institución y una última petición adelantada por personería municipal de Sesquilé donde informa que una paciente requiere atención médica por médica.

SEGUIMIENTO RESPUESTA A PQRS RECIBIDAS

En la siguiente tabla se detalla la información correspondiente al trámite de respuesta de las PQRS 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	PQRS recibidas	PQRS que no requieren respuesta	PQRS 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	0	0	0	0	0	0	0
Petición	3	0	3	3	0	0	0
Felicitación	13	0	13	13	0	0	0

Tabla No. 4 seguimiento respuesta a las 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

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% (16) de los requerimientos interpuestos durante el mes de mayo 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 mayo se recibieron tres peticiones por parte de los ciudadanos en la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé, una usuaria solicitó soporte de incapacidad por los días que permaneció en la ESE a la espera de su remisión a IPS de mayor complejidad, y una donde el personero municipal de Sesquilé solicita atención para paciente que no ha obtenido respuesta a su necesidad en la institución. Mientras que en el Puesto de Salud de Gachancipá el secretario de desarrollo social solicita le sea informado que atenciones recibió un paciente en la institución o por parte de la misma.

2.2. QUEJAS

Durante el mes de mayo no se recibieron quejas por parte de los ciudadanos en la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé ni en el Puesto de Salud de Gachancipá.

3.3 RECLAMOS

Durante el mes de mayo no se recibieron reclamos por parte de los ciudadanos en la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé ni en el Puesto de Salud de Gachancipá.

3.4. SUGERENCIAS

Durante el mes de mayo 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 presentaron trece felicitaciones 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.



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

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: hsequil@cundinamarca.gov.co

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

