



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

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



JULIO 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) – JULIO 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 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 julio 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

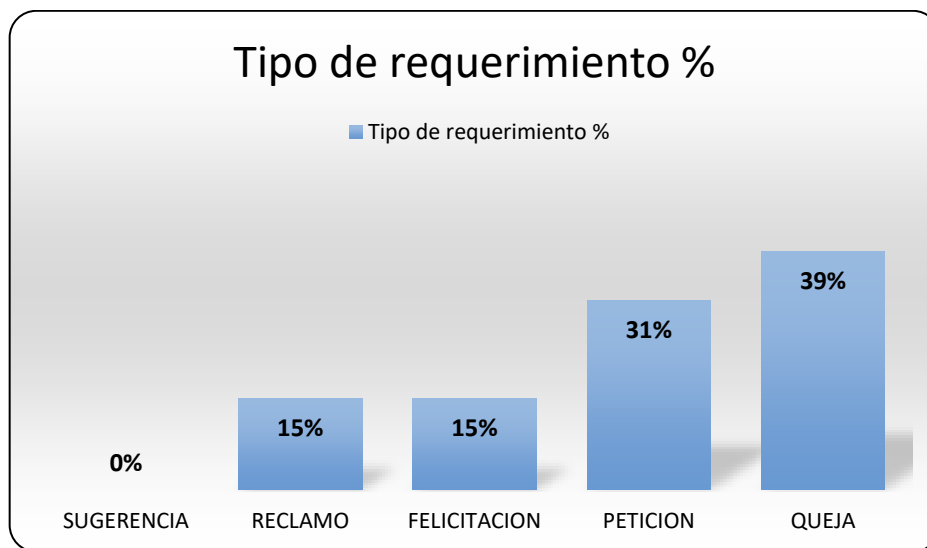
1. INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRS-F)

1.1. PQRS-F RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN

Entre el 1 y el 31 de julio de 2020 fueron recibidas en la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé y Puesto de Salud de Gachancipá un total de (13) requerimientos, los cuales se clasifican de la siguiente forma:

PQRSF – TIPO DE REQUERIMIENTO		
TIPO	CANTIDAD	Tipo de requerimiento %
SUGERENCIA	0	0%
RECLAMO	2	15%
FELICITACION	2	15%
PETICION	4	31%
QUEJA	5	39%
TOTAL	13	100%

Tabla No. 1 PQRS recibidas mensualmente por sede



Gráfica No. 1 Total PQRS recibidas por modalidad de petición

En el mes de julio de 2020 se recepcionaron (13) requerimientos de los cuales (2) fueron reclamos, siendo este el 15%, seguido de (2) felicitaciones que corresponde al 15%. Continúa cuatro peticiones (4), que equivale al 31%. Se presentaron (5) quejas que corresponde al 39%. Y no se canalizaron sugerencias, lo que corresponde al 0%.



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

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

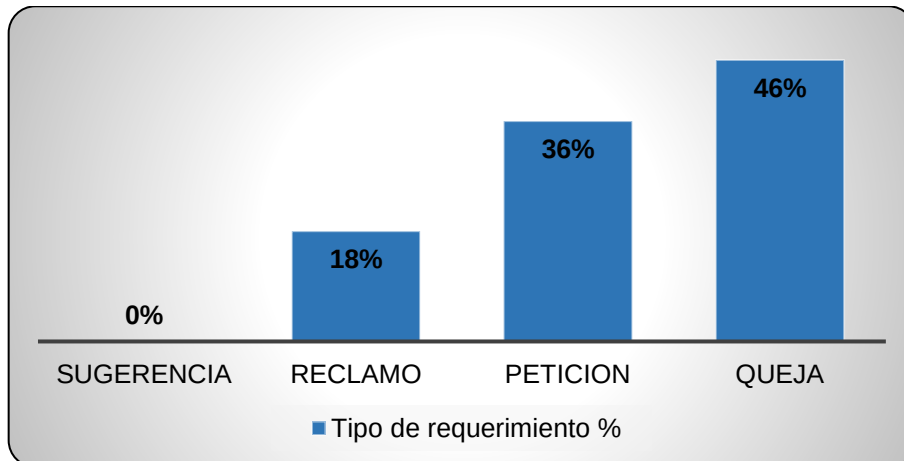
www.hospital-sesquile-cundinamarca.gov.co Email: hsequile@cundinamarca.gov.co

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

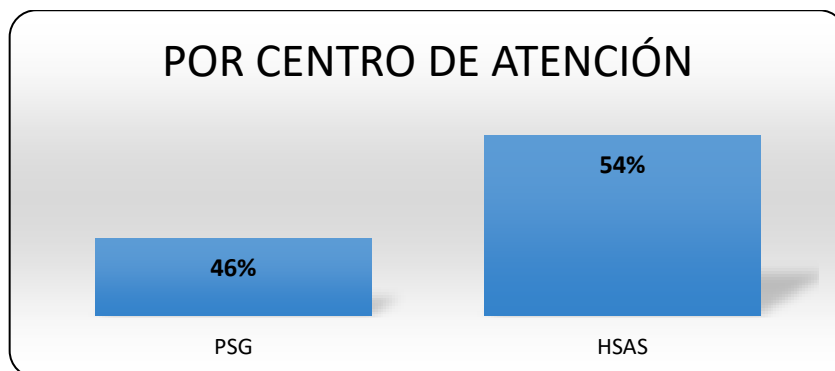


Gráfica No. 2 Total PQR'S recibidas por modalidad de petición sin las felicitaciones

Analizando los requerimientos sin tener en cuenta las felicitaciones, se evidencia que se recibieron (0) sugerencias, siendo este el 0%, seguido de (2) reclamos que corresponde al 18%. Continúa cuatro peticiones (4), que equivale al 36% y termina con (5) quejas siendo este el 46%.

INSTITUCIÓN DONDE SE ORIGINÓ LA PQRS	No. DE PQR'S RECIBIDAS	TOTAL, DE REQUERIMIENTOS
PUESTO DE SALUD DE GACHANCIPA	6	46%
HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILE	7	54%
TOTAL	13	100%

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 julio de 2020 se originó (6) requerimientos en el Puesto de Salud de Gachancipá que corresponde al 46%, seguido de (7) manifestaciones en la ESE siendo este el 54%. Todos fueron radicados en la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé para un total de 13 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





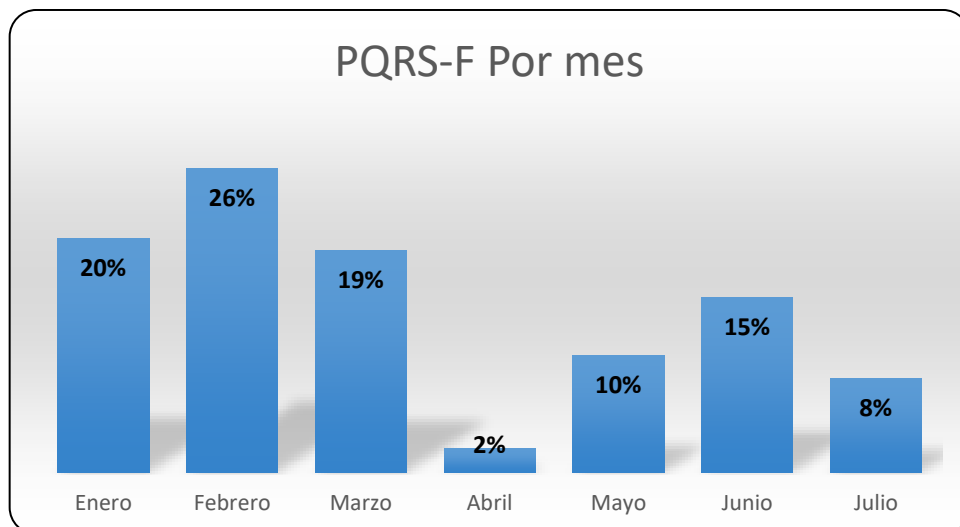
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILÉ

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
Junio	2	9	4	2	8	25
Julio	4	5	2	0	2	13

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 julio donde en el mes de enero se recibieron un total de (33) PQRS-F, siendo este el 20%, seguido de febrero donde se recibieron 43 lo que corresponde a un 26%, mientras que en el mes de marzo se recibieron 31 manifestaciones que corresponde al 19%, durante el mes de abril se recibieron 4, siendo este el 2%, luego el mes de mayo donde se canalizaron 16 manifestaciones, lo que corresponde al 10%, mientras que en el mes de junio 25 manifestaciones, siendo este el 15%. y por último se encuentra el mes de julio donde se canalizaron 13 PQRSF siendo este el 8%.

1.2. CLASIFICACION DE PQR'S POR PRINCIPALES CAUSAS

EJES TEMÁTICOS		PSG	HSAS	TOTAL
A)	Demora y / o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias: triage, consulta, apertura de HC, etc.	0	1	1
B)	Entrega equivocada al paciente de reportes de exámenes, reporte de historia clínica etc.	0	1	1
C)	Falta de calidez y trato amable.	0	1	1



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

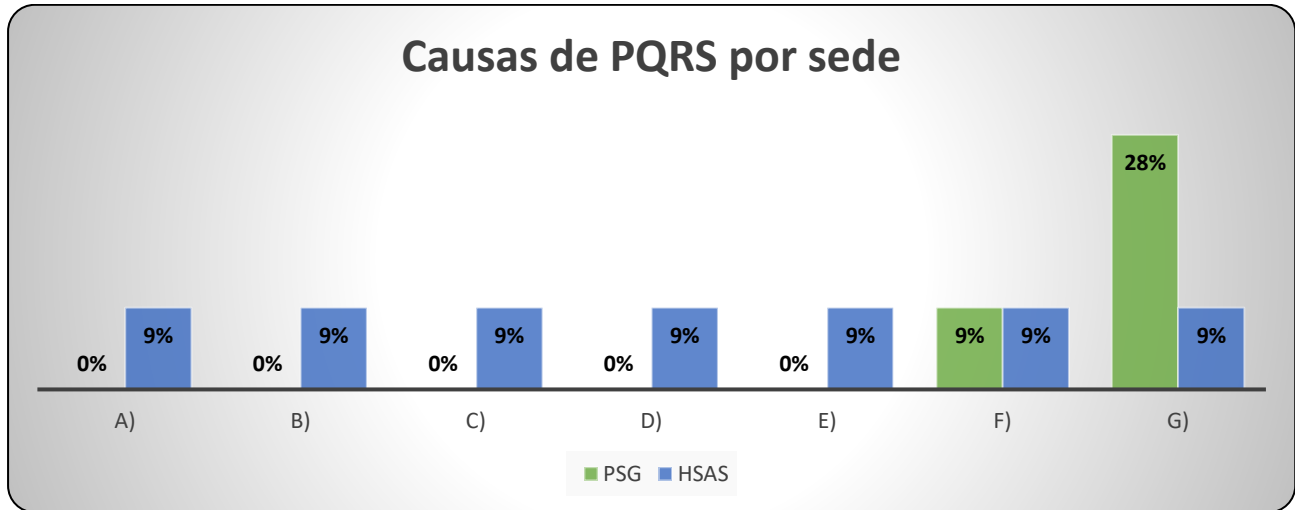




EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILÉ
NIT. 899.999.158- 4

D)	No privacidad durante el proceso de atención del paciente	0	1	1
E)	Posibles novedades de seguridad clínica durante el proceso de atención al paciente.	0	1	1
F)	Otras causas	1	1	2
G)	Demora en la asignación de citas médicas y/o procedimientos en consultorio: No agendas disponibles, otro.	3	1	4

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



Grafica No. 4 PQR'S por principales causas

Durante el mes de julio 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 y estas a su vez se clasifican por sede, lo que permite proyectar acciones de mejora, según corresponda.

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

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

CAUSA	CANTIDAD
CONTINUIDAD	0
PERTINENCIA	0
OPORTUNIDAD	1
SEGURIDAD	2
OTRAS ADMINISTRATIVAS	2
ACCESIBILIDAD	4
HUMANIZACIÓN	4

Tabla No. 5 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

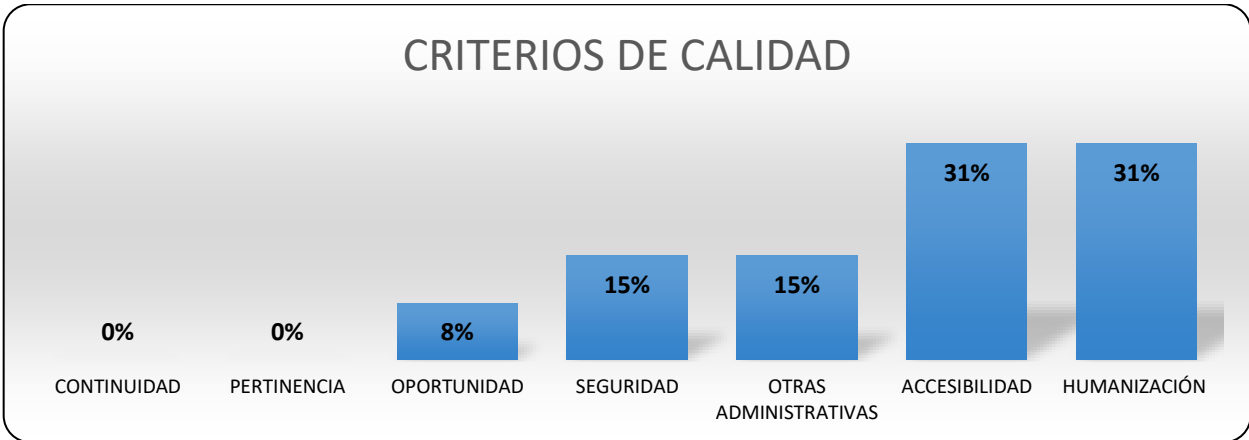
www.hospital-sesquile-cundinamarca.gov.co Email: hsesquile@cundinamarca.gov.co

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



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

Las manifestaciones canalizadas durante el mes de julio fueron 13 y al clasificarlas por criterios de calidad y humanización, (1) fue por oportunidad, siendo este el 8%, seguido de (2) por seguridad, continua (2) administrativos, (4) por accesibilidad, que corresponde al 31% y (4) por humanización, siendo este el 31%; cabe resaltar que esta ultima 2 de ellas corresponde a felicitaciones, lo que significa que los motivos inconformidad por este criterio fueron (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.

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	2	0	2	2	0	0	0
Felicitación	2	0	2	2	0	0	0
Petición	4	0	4	3	0	1	0
Queja	5	0	5	5	0	0	0

Tabla No. 6 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% (13) de los requerimientos interpuestos durante el mes de julio de 2020, el 92%, que corresponde a (12) manifestaciones fueron resueltas y entregadas las respuestas oportunamente y (1), es decir el 8%, se encuentran pendientes por responder de manera oportuna.



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

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 julio se recibieron cuatro peticiones, de los cuales un ciudadano en la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé solicita permiso para ingresar a la institución a brindar apoyo espiritual a los usuarios, y tres en el Puesto de Salud de Gachancipá donde solicitan asignación de cita o visita para un adulto mayor y cita para ecografía obstétrica para paciente en estado de gestación y una administrativa donde solicitan la continuidad de la médico Daniela Margarita Sánchez en el Puesto de Salud.

2.2. QUEJAS

Durante el mes de julio se recibieron (5) quejas por parte de los ciudadanos en la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé donde manifiestan no privacidad durante el proceso de atención del paciente, posibles novedades de seguridad clínica durante el proceso de atención al paciente, así como demora en la atención en el servicio de urgencias, una queja por entrega equivocada e orden médica a la paciente y una por falta de calidez y trato amable, mientras que en el Puesto de Salud de Gachancipá, no se presentaron quejas.

3.3 RECLAMOS

Durante el mes de julio se recibieron (2) reclamos por parte de los ciudadanos, de los cuales en la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé uno refiere demora en la asignación de citas médicas, para un paciente de crónicos que no cuenta con medicamentos y otro paciente refiere que se presentó demora en programación de cita para valoración por ginecología para una gestante del Puesto de Salud de Gachancipá no se presentaron reclamos.

SUGERENCIAS

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

3.4. FELICITACIONES

Dentro del mes analizado se presentaron dos felicitaciones por parte de los usuarios en lo referente a la prestación de servicios y/o atención recibida por parte del personal del Puesto de Salud de Gachancipá, así como por la atención brindada por el doctor Daniel Mauricio Silva, no se presentaron felicitaciones en la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé.



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 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 urgencias y su clasificación triage dirigido al cliente externo, así como los servicios ofertados en cada una de las sedes.

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: 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
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: 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

- ❖ **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

