



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

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



II SEMESTRE AÑO 2021

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) – II SEMESTRE AÑO 2021

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 ATRIBUTO DE LA CALIDAD EN LA ATENCION EN SALUD
2. SEGUIMIENTO RESPUESTA A 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

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 II semestre del año 2021.



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





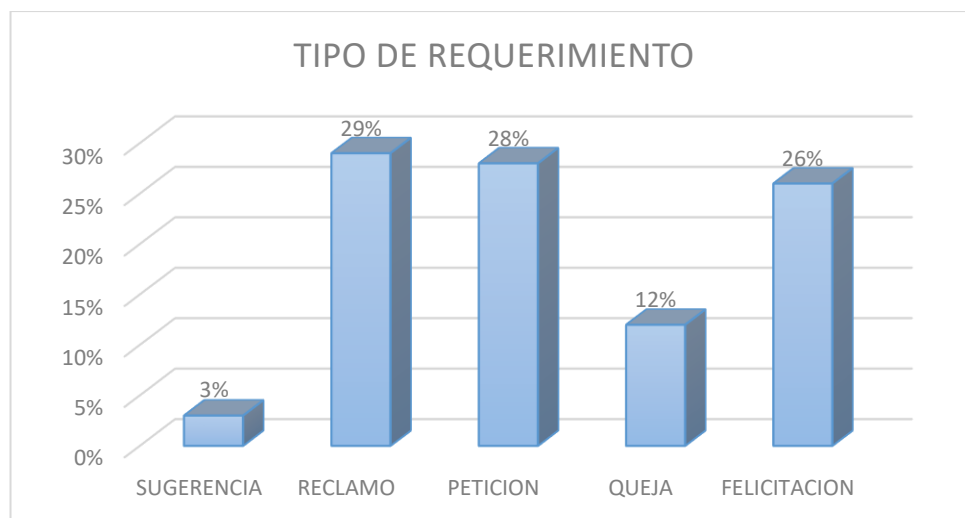
1. INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRS-F)

1.1. PQRS-F RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN

Entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2021 fueron recibidas en la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé y Puesto de Salud de Gachancipá un total de ciento ocho (108) requerimientos, los cuales se clasifican de la siguiente forma:

TIPO	CANTIDAD	Tipo de requerimiento %
SUGERENCIA	3	3%
RECLAMO	30	29%
PETICION	29	28%
QUEJA	13	12%
FELICITACION	27	26%
TOTAL	102	100%

Tabla No. 1 PQRS recibidas mensualmente por sede



Gráfica No. 1 Total PQRS recibidas por modalidad de petición



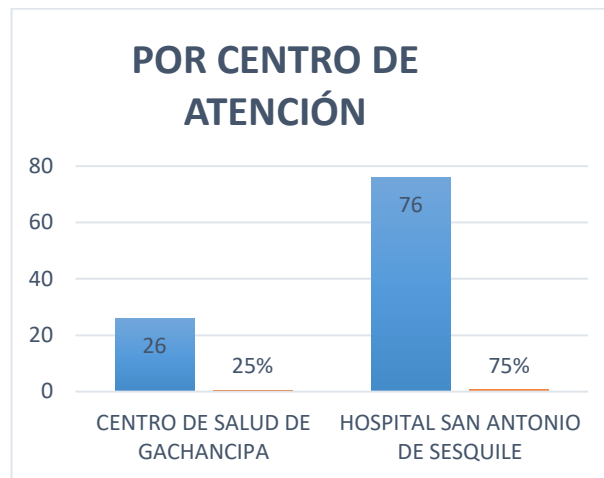


EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILÉ
NIT. 899.999.158- 4

A continuación, se muestra el número de manifestaciones canalizadas tanto en la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé como en el Puesto de Salud de Gachancipá, cabe resaltar que todas se radican en la ESE.

INSTITUCIÓN DONDE SE ORIGINÓ LA PQRS	No. DE PQR'S RECIBIDAS	TOTAL, DE REQUERIMIENTOS
CENTRO DE SALUD DE GACHANCIPA	26	25%
HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILE	76	75%
TOTAL	102	100%

Tabla No. 2 PQR'S recibidas mensualmente por sede



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

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

MES	SESQUILE	GACHANCIPA	TOTAL
JULIO	7	7	14
AGOSTO	17	4	21
SEPTIEMBRE	18	8	24
OCTUBRE	10	5	15
NOVIEMBRE	13	1	14
DICIEMBRE	11	1	12
TOTAL	76	26	102

Tabla No. 3 Total PQR'S recibidas en el 2021 por mes 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

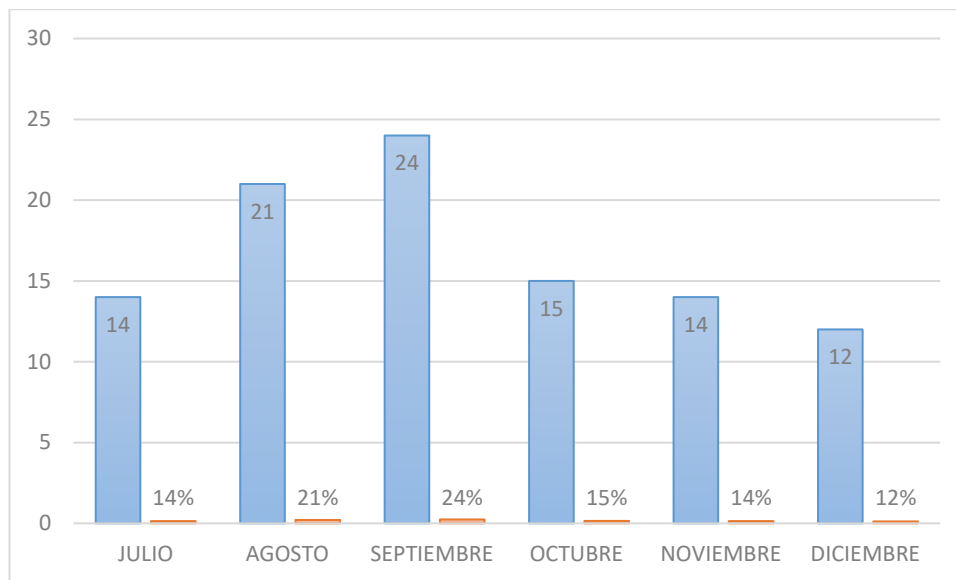
www.hospital-sesquile-cundinamarca.gov.co Email: hsequil@cundinamarca.gov.co

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



Grafica No. 3 Total PQR'S recibidas en el 2021 por mes en la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé

Durante el II Semestre del año 2021 se canalizaron 102 manifestaciones, siendo el mes de diciembre con un comportamiento bajo en cuanto a la presentación de PQRS-F por parte de los usuarios, mientras que el mes de septiembre fue donde se presentaron mayor número de manifestaciones. Cabe resaltar que la E.S.E y puesto de salud ha fortalecido otros mecanismos para hacer uso de este derecho, como son: buzón móvil, piezas comunicativas divulgadas por las redes sociales de la institución donde dan a conocer los medios electrónicos como página web institucional y correo electrónico donde se pueden radicar las manifestaciones.

Sin embargo, de manera constante desde la oficina de atención al usuario SIAU se socializa a los usuarios, familia y/o acompañantes derechos y deberes en salud, funciones de la oficina anteriormente mencionada y medios tanto presenciales como electrónicos de la ESE para presentar una manifestación, su recepción, tramite, respuesta y tiempo según normatividad para este proceso.

1.3 CLASIFICACION DE PQR'S POR ATRIBUTO DE LA CALIDAD EN LA ATENCION EN SALUD O 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

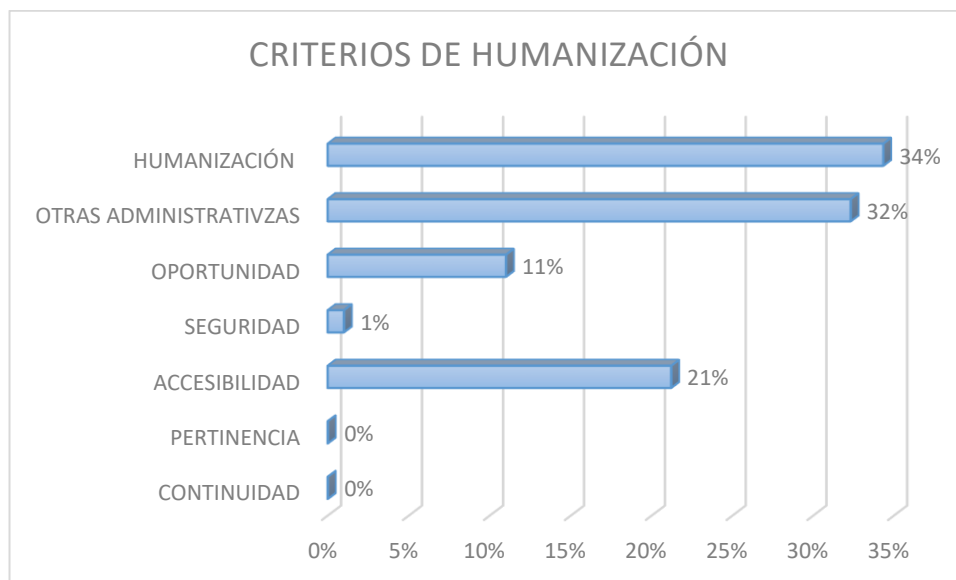




EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILÉ
NIT. 899.999.158- 4

CAUSA	TOTAL	%
CONTINUIDAD	0	0%
PERTINENCIA	0	0%
ACCESIBILIDAD	23	21%
SEGURIDAD	1	1%
OPORTUNIDAD	12	11%
OTRAS ADMINISTRATIVAS	35	32%
HUMANIZACIÓN	37	34%

Tabla No. 4 Clasificación de PQR'S por criterio de calidad o causa



Gráfica No. 4 PQR'S por atributo de calidad o causa

Durante el II Semestre del año 2021, se canalizaron 102 PQRS-F, dentro de los cuales cabe resaltar que aquellas que fueron catalogadas por humanización de acuerdo al instructivo de clasificación que nos dieron desde la oficina de participación y atención ciudadana en salud de la Gobernación de Cundinamarca, 27 corresponden a felicitaciones, lo que significa que las quejas o sugerencias por este criterio corresponden a 10.

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 año objeto de análisis, discriminando del total 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

cuáles requerían respuesta o no, cuáles tuvieron una respuesta asociada y cuáles quedaron pendientes de trámite a la fecha de corte del informe.

	PQR'S recibidas	PQR'S que no requiere n 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
Petición	29	0	29	29	0	0	0
Sugerencia	3	0	3	3	0	0	0
Reclamo	30	0	30	30	0	0	0
Queja	13	0	13	13	0	0	0
Felicitación	27	0	27	27	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 cero de los requerimientos fue tipificado como peticiones que no requería respuesta por parte de la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé.

Del 100% (102) de los requerimientos interpuestos durante el año 2021, se han respondido 102 de manera oportuna que corresponde al 100% mientras que 0 manifestaciones se encuentran en trámite de respuesta, siendo este el 0%, cabe resaltar que se encuentra dentro de los términos establecidos para responder oportunamente.

LUISA FERNANDA MENJURE PINZON
Psicóloga



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.



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

- ❖ **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.
- ❖ **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

