

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



I TRIMESTRE AÑO DE 2024

ATENCIÓN AL USUARIO

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES (PQRS-F) – I TRIMESTRE AÑO DE 2024**



CONTENIDO

1. INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRS-F)
 - 1.1. PQRS-F RECIBIDAS EN EL HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILE
 - 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



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 I trimestre del año 2024.



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

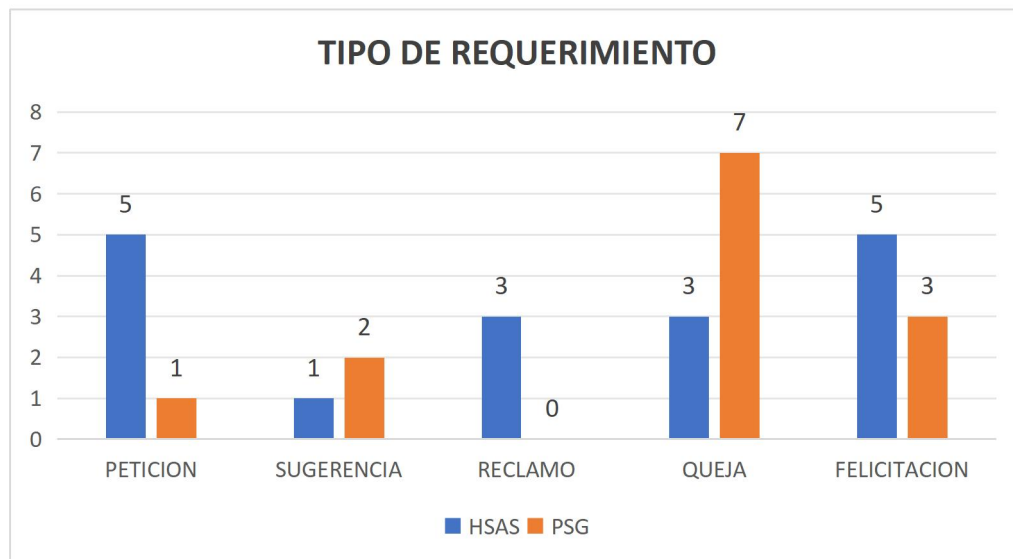
1.1. PQRS-F RECIBIDAS EN EL HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILÉ - PUESTO DE SALUD DE GACHANCIPÁ

Entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2024 fueron recibidas en la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé y puesto de salud de Gachancipá un total de treinta (30) requerimientos, los cuales se clasifican de la siguiente forma:

PQRSF – TIPO DE REQUERIMIENTO				
TIPO	HSAS	PSG	TOTAL	Tipo de requerimiento %
PETICION	5	1	6	20%
SUGERENCIA	1	2	3	10%
RECLAMO	3	0	3	10%
QUEJA	3	7	10	33%
FELICITACION	5	3	8	27%
TOTAL	17	13	30	100%

Tabla No. 1 PQR'S recibidas mensualmente por sede





Gráfica No. 1 Total PQR'S recibidas en el hospital San Antonio

PQRSD-F recibidas en el hospital san Antonio de Sesquilé

Durante el primer trimestre se presentaron 17 requerimientos dentro de los cuales se encuentra 5 peticiones, una sugerencia, 3 reclamos, 3 quejas, y 5 felicitaciones

PQRSD-F recibidas en el puesto de salud de Gachancipá

Durante el primer trimestre se presentaron 13 requerimientos dentro de los cuales se encuentra 1 petición, dos sugerencias, 0 reclamos, 7 quejas, y 3 felicitaciones

En el total de los requerimientos en las dos sedes el 33 % fueron quejas el 27 % felicitaciones , 20% peticiones , 10% sugerencias y 10 % reclamos.

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 PQRS RECIBIDAS	TOTAL DE REQUERIMIENTOS
CENTRO DE SALUD DE GACHANCIPA	13	43%
HOSPITAL ANTONIO SAN DE SESQUILE	17	57%
TOTAL	30	100%

Tabla No. 2 PQRS recibidas mensualmente por sede



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

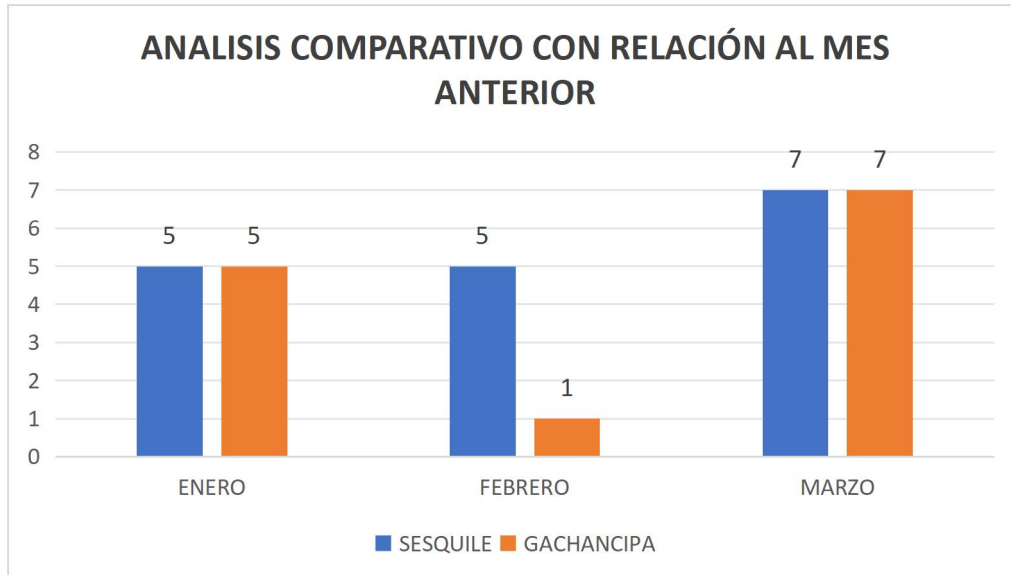
1.2. ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRS RECIBIDAS EN RELACIÓN CON LOS MESES ANTERIORES

MES	SESQUILE	GACHANCIPA	TOTAL	%
ENERO	5	5	10	33%
FEBRERO	5	1	6	20%
MARZO	7	7	14	47%
TOTAL	17	13	30	100%

Tabla No. 3 Total PQRS recibidas en el 2024 por mes en la ESE Hospital San Antonio de



Sesquilé



Grafica No. 3 Total PQR'S recibidas en el 2024 por mes en la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé

Durante el I trimestre del año 2024 se canalizaron 30 manifestaciones, siendo el mes de febrero con un comportamiento bajo en cuanto a la presentación de PQRS-F por parte de los usuarios, mientras que el mes de marzo fue donde se presentaron mayor número de manifestaciones recepcionadas. Cabe resaltar que la ESE 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.

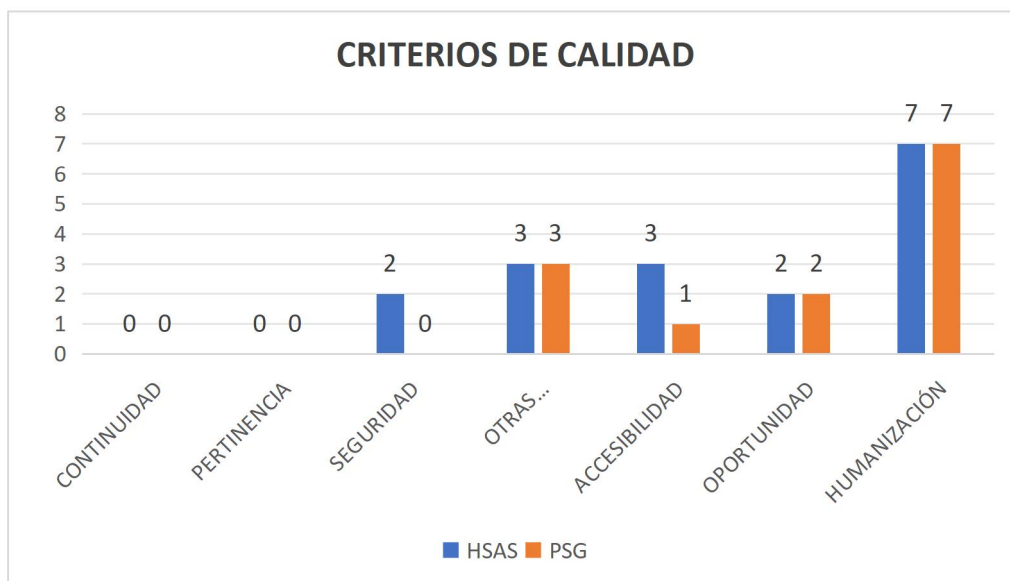
1.3. CLASIFICACION DE PQR'S POR ATRIBUTO DE LA CALIDAD EN LA ATENCION EN SALUD O CAUSA EN EL HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILÉ- PUESTO DE SALUD DE GACHANCIPÁ

CAUSA	HSAS	PSG	CANTIDAD
CONTINUIDAD	0	0	0
PERTINENCIA	0	0	0



SEGURIDAD	2	0	2
OTRAS ADMINISTRATIVAS	3	3	6
ACCESIBILIDAD	3	1	4
OPORTUNIDAD	2	2	4
HUMANIZACIÓN	7	7	14
TOTAL	17	13	30

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



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

Durante el I trimestre del año 2024, se canalizaron 30 PQRS-F, dentro de los cuales se encuentran 14 en humanización de las cuales 8 son felicitaciones, 6 en en otras administrativas donde están clasificadas las peticiones tales como solicitud de historias clínicas, asignación de citas médicas, verificaciones de incapacidad.

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, cuáles requerían respuesta, cuáles tuvieron una respuesta asociada y cuáles quedaron pendientes de trámite a la fecha de corte del informe.

PQRSF	PQR'S recibidas	ESTADO DE QPR'S QUE REQUIEREN RESPUESTA
-------	-----------------	---



		Respondidas oportunamente	Respondidas en forma extemporánea	por responder oportunamente	Por responder en forma extemporánea
PETICION	6	6			
SUGERENCIA	3	3			
RECLAMO	3	3			
QUEJA	10	10			
FELICITACION	8	8			

Tabla No. 4 Seguimiento Respuesta a las PQR'S Recibidas

Del total de las PQR'S recibidas para trámite, interpuestos durante el mes de enero a marzo del año 2024, se han respondido 30 de manera oportuna que corresponde al 100% .



SONIA CAROLINA ROZO
 Referente SIAU



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.
- ❖ **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.

