



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

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



DICIEMBRE DE 2019

ATENCIÓN AL USUARIO



PRINCIPAL SESQUILÉ- CUNDINAMARCA
CALLE 5 N° 8- 66 CENTRO

Tel.: (57) 1 8568062 / 301-2305230

www.hospital-sesquile-cundinamarca.gov.co

Email: hsesquile@cundinamarca.gov.co

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

SEDE GACHANCIPÁ- CUNDINAMARCA
CARRERA 2 N° 6-41 CENTRO





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

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRS-F) - DICIEMBRE DE 2019

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
CALLE 5 N° 8- 66 CENTRO

Tel.: (57) 1 8568062 / 301-2305230

www.hospital-sesquile-cundinamarca.gov.co

Email: hsesquile@cundinamarca.gov.co

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

SEDE GACHANCIPÁ- CUNDINAMARCA
CARRERA 2 N° 6-41 CENTRO



CUNDINAMARCA
unidos podemos más



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 mes de diciembre del año 2019.



PRINCIPAL SESQUILÉ- CUNDINAMARCA
CALLE 5 N° 8- 66 CENTRO

Tel.: (57) 1 8568062 / 301-2305230

www.hospital-sesquile-cundinamarca.gov.co

Email: hsesquile@cundinamarca.gov.co

SEDE GACHANCIPÁ- CUNDINAMARCA
CARRERA 2 N° 6-41 CENTRO

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





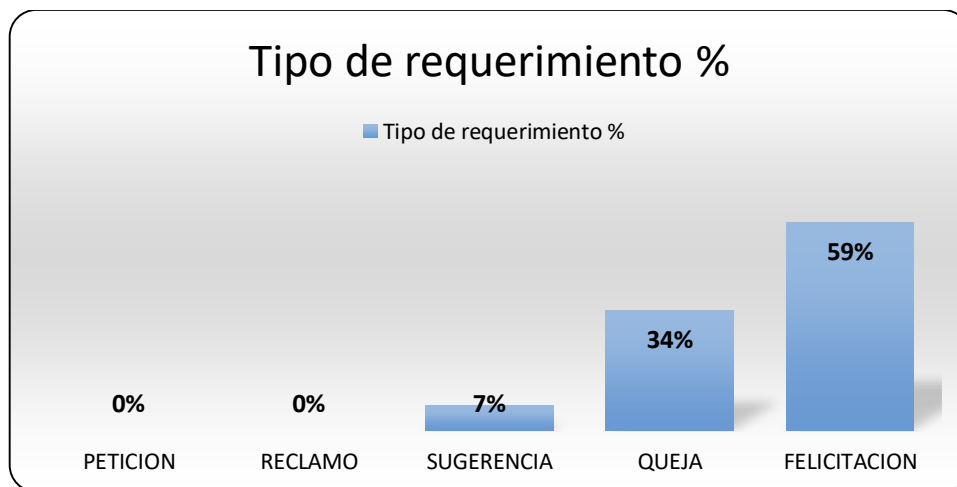
1. INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRS-F)

1.1. PQRS-F RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN

Entre el 1 y el 31 de diciembre de 2019 fueron recibidas en la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé y Puesto de Salud de Gachancipá un total de (29) requerimientos, los cuales se clasifican de la siguiente forma:

PQRSF – TIPO DE REQUERIMIENTO		
TIPO	CANTIDAD	Tipo de requerimiento %
PETICION	0	0%
RECLAMO	0	0%
SUGERENCIA	2	7%
QUEJA	10	34%
FELICITACION	17	59%
TOTAL	29	100%

Tabla No. 1 PQRS recibidas mensualmente por sede



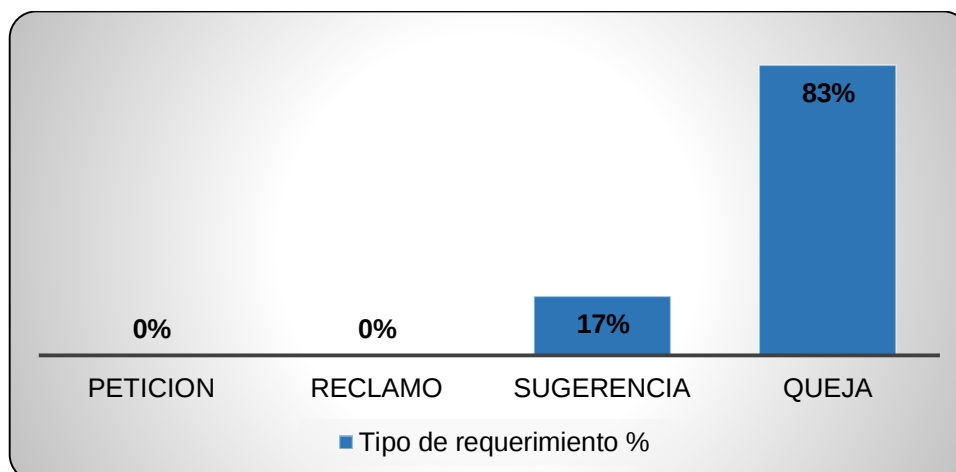
Gráfica No. 1 Total PQRS recibidas por modalidad de petición

En el mes de diciembre de 2019 se recibieron (29) requerimientos de los cuales (2) fueron sugerencias que corresponde al 7%, seguido de (10) quejas siendo este el 34%, y terminamos con (17) felicitaciones que corresponde al 59%. Cabe aclarar que no se presentaron peticiones, ni reclamos.





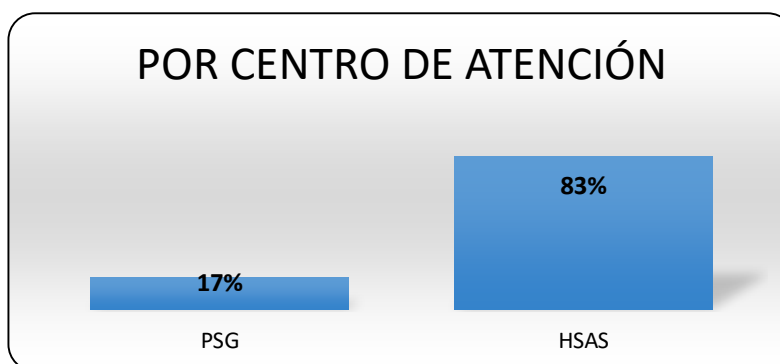
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILÉ
NIT. 899.999.158- 4



Analizando los requerimientos sin tener en cuenta las felicitaciones, se evidencia que se recibieron (12) de los cuales (10) fueron quejas que corresponde al 83%, y (2) sugerencias que corresponde al 17% Cabe aclarar que no se presentaron peticiones, ni reclamos.

INSTITUCIÓN DONDE SE ORIGINÓ LA PQRS	No. DE PQR'S RECIBIDAS	TOTAL, DE REQUERIMIENTOS
PUESTO DE SALUD DE GACHANCIPA	5	17%
HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILE	24	83%
TOTAL	29	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 diciembre de 2019 se originaron (5) requerimientos en el Puesto de Salud de Gachancipá que corresponde al 17%, seguido de (24) manifestaciones en la ESE siendo este el 83% Todos fueron radicados en la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé para un total de 29 requerimientos.



PRINCIPALSESQUILÉ- CUNDINAMARCA

CALLE 5 N° 8- 66 CENTRO

Tel.: (57) 1 8568062 / 301-2305230

www.hospital-sesquile-cundinamarca.gov.co

Email: hsesquile@cundinamarca.gov.co

SEDE GACHANCIPÁ- CUNDINAMARCA

CARRERA 2 N° 6-41 CENTRO

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



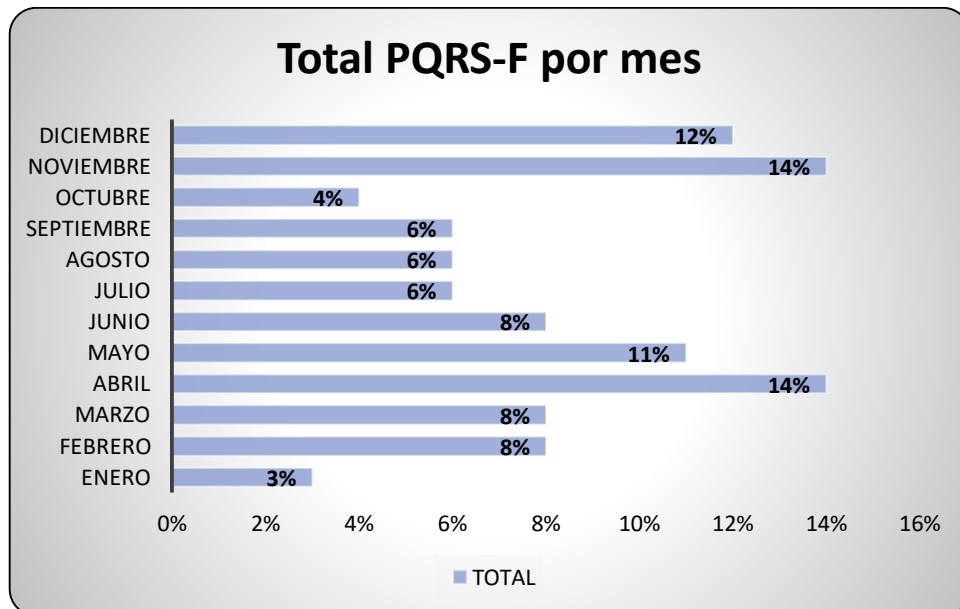


EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILÉ
NIT. 899.999.158- 4

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

Modalidad de Petición	Peticion	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitación	Sin manifestación	TOTAL
Enero	0	0	2	2	2	0	6
Febrero	0	10	1	2	7	0	20
Marzo	0	7	5	1	5	0	18
Abril	10	3	7	4	6	1	34
Mayo	1	9	6	4	7	0	27
Junio	3	4	7	1	5	0	20
Julio	1	6	0	2	5	0	14
Agosto	0	2	3	1	7	0	13
Septiembre	0	8	1	0	5	0	14
Octubre	0	4	2	0	4	0	10
Noviembre	0	12	11	4	7	0	34
Diciembre	0	10	0	2	17	0	29

Tabla No. 3 Total PQR'S recibidas en el 2019 por mes en la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé



Grafica No. 3 Total PQR'S recibidas en el 2019 por mes en la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé

Comparando los meses de enero a Diciembre del año 2019, se evidencia que se presentó un aumento en el número de PQR'S recepcionadas en el Hospital y/o Puesto de salud en



PRINCIPALSESQUILÉ- CUNDINAMARCA
CALLE 5 N° 8- 66 CENTRO

SEDE GACHANCIPÁ- CUNDINAMARCA
CARRERA 2 N° 6-41 CENTRO

Tel.: (57) 1 8568062 / 301-2305230

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

el mes de abril, ya que durante este mes también fueron canalizadas las manifestaciones durante rendición de cuentas las cuales en total fueron treinta y cuatro que corresponde al 16%, al igual que el mes de noviembre donde también se canalizaron 34 manifestaciones, siendo este el 16%; mientras que en el mes de Enero 6, que corresponde al 3%, seguido de Febrero con 20 siendo este el 8%, en el mes de marzo 18 para un 8%; Continúa el mes de abril con 34 manifestaciones, siendo este el 14%; mientras que en el mes de mayo 27 manifestaciones que corresponde al 11%, en Junio 20 manifestaciones siendo este un 8%.

Mientras que en el mes de julio se presentaron 14 manifestaciones que corresponde al 6%, seguido del mes de agosto donde se presentaron 13 manifestaciones siendo este el 6%, mientras que en el mes de septiembre se presentaron 13 manifestaciones, siendo este también el 6%, seguido del mes de octubre donde se canalizaron 10, lo que corresponde al 4%, continúa el mes de noviembre con 34 manifestaciones, siendo este el 14% y termina el mes de diciembre donde se canalizaron 29 manifestaciones, siendo este el 12%

1.2. CLASIFICACION DE PQR'S POR PRINCIPALES CAUSAS

EJES TEMÁTICOS		PSG	HSAS	TOTAL
A)	Demora en la atención de las citas programadas para consulta y / o procedimientos en consultorio.	0	1	1
B)	Demora en resolución de patología del paciente hospitalizado o en urgencias	0	1	1
D)	Perdida de elementos personales del usuario.	0	1	1
F)	Reclamo por hotelería: Falta de agua caliente, daño en TV, aseo deficiente en áreas de la institución, falta de elementos de higiene, obras de remodelación que no cumplen con el aislamiento, no funcionamiento del botón de llamado, etc	0	1	1
H)	Demora en la práctica de actividades clínicas a pacientes hospitalizados: exámenes, interconsultas, procedimientos, etc.	0	1	1
C)	otras causas	0	2	2
E)	Presuntas fallas y/o demora en la administración de medicamentos.	0	2	2
G)	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal médico.	1	2	3

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



PRINCIPALSESQUILÉ- CUNDINAMARCA
CALLE 5 N° 8- 66 CENTRO

Tel.: (57) 1 8568062 / 301-2305230

www.hospital-sesquile-cundinamarca.gov.co

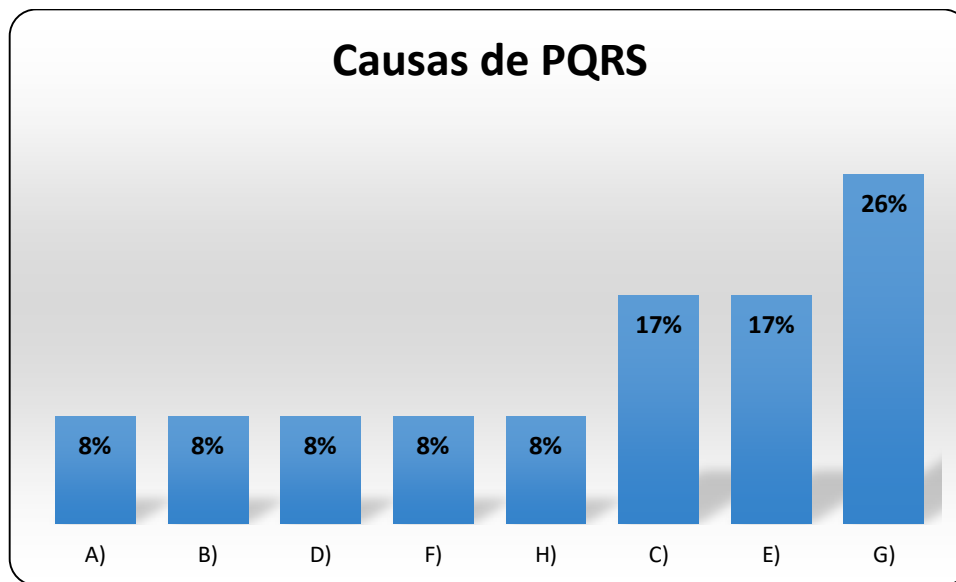
Email: hsesquile@cundinamarca.gov.co

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

SEDE GACHANCIPÁ- CUNDINAMARCA
CARRERA 2 N° 6-41 CENTRO



CUNDINAMARCA
unidos podemos más



Grafica No. 4 PQR'S por principales causas

Durante el mes de diciembre del año 2019, 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. Las causas que generaron inconformidad son: (1) Demora en la atención de las citas programadas para consulta y / o procedimientos en consultorio, lo que corresponde al 8%. Seguido de (1) por demora en resolución de patología del paciente hospitalizado o en urgencias, siendo este el 8%, seguido de (1) por perdida de elementos personales del usuario, siendo este el 8%, (1) reclamo por hotelería: Falta de agua caliente, daño en TV, aseo deficiente en áreas de la institución, falta de elementos de higiene, obras de remodelación que no cumplen con el aislamiento, no funcionamiento del botón de llamado, etc. Lo que corresponde al 8%.

Continúa (1) por demora en la práctica de actividades clínicas a pacientes hospitalizados: exámenes, interconsultas, procedimientos, etc. Lo que corresponde al 8%. Seguido de (2) por otras causas, siendo este el 17%. Continúa (2) por presuntas fallas y/o demora en la administración de medicamentos, siendo este el 17% y terminamos con (3) donde sugieren mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal médico.

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.





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

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
Petición	0	0	0	0	0	0	0
Reclamo	0	0	0	0	0	0	0
Sugerencia	2	0	2	2	0	0	0
Queja	10	0	10	8	0	1	1
Felicitación	17	0	17	17	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% (29) de los requerimientos interpuestos durante el mes de diciembre de 2019, el 93% fueron resueltos y entregadas las respuestas oportunamente, y dos de ellas que corresponde al 7%, no se ha dado respuesta.

3. 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.

3.1. PETICIONES

Durante el mes Diciembre no se recibieron peticiones por parte de los usuarios de la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé – Puesto de Salud de Gachancipá.

3.2. QUEJAS

Durante el mes diciembre se recibieron diez manifestaciones las cuales fueron interpuestas por los usuarios, donde manifiestan Las causas que generaron inconformidad son: Demora en la atención de las citas programadas para consulta y / o procedimientos en consultorio, seguido de demora en resolución de patología del paciente hospitalizado o en urgencias, perdida de elementos personales del usuario, reclamo por hotelería: Falta de agua caliente, daño en TV, aseo deficiente en áreas de la institución, falta de elementos de higiene, obras de remodelación que no cumplen con el aislamiento, no funcionamiento del botón de llamado, etc. Continua demora en la práctica de actividades clínicas a pacientes hospitalizados: exámenes, interconsultas, procedimientos, etc. otras causas, dentro de las cuales se encuentra que el personal de admisiones no actualizo datos de contacto y el médico del servicio de urgencias no actualizo sus antecedentes en la anamnesis, seguido

PRINCIPALSESQUILÉ- CUNDINAMARCA
CALLE 5 N° 8- 66 CENTRO

SEDE GACHANCIPÁ- CUNDINAMARCA
CARRERA 2 N° 6-41 CENTRO

Tel.: (57) 1 8568062 / 301-2305230

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

de presuntas fallas y/o demora en la administración de medicamentos, sugieren mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal médico tanto de la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé como del Puesto de Salud de Gachancipá

RECLAMOS

Durante el mes Diciembre no se recibieron reclamos por parte de los usuarios de la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé – Puesto de Salud de Gachancipá.

3.4. SUGERENCIAS

Durante el mes de diciembre se presentaron dos sugerencias o recomendaciones por parte de los usuarios en la ESE hospital San Antonio de Sesquilé donde manifiestan que los auxiliares de enfermería estén muy pendientes en cuanto a la administración de medicamentos y el horario establecido.

3.5. FELICITACIONES

Dentro del mes analizado se presentaron diecisiete felicitaciones por parte de los usuarios en lo referente a la prestación de servicios o y/o atención recibida por parte del Hospital San Antonio de Sesquilé por haber recibido trato digno y amable en el servicio de urgencias u hospitalización, así como 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
CALLE 5 N° 8- 66 CENTRO

Tel.: (57) 1 8568062 / 301-2305230

www.hospital-sesquile-cundinamarca.gov.co

SEDE GACHANCIPÁ- CUNDINAMARCA
CARRERA 2 N° 6-41 CENTRO

Email: hsesquile@cundinamarca.gov.co

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





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.





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.



PRINCIPAL SESQUILÉ- CUNDINAMARCA
CALLE 5 N° 8- 66 CENTRO

Tel.: (57) 1 8568062 / 301-2305230

www.hospital-sesquile-cundinamarca.gov.co

SEDE GACHANCIPÁ- CUNDINAMARCA
CARRERA 2 N° 6-41 CENTRO

Email: hsesquile@cundinamarca.gov.co

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

