



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL
SAN JUAN DE DIOS

INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF.

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE CONCORDIA.

SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Versión 4.0

CONCORDIA, Julio 13 de 2.021

Salud Integral para Todos
Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3



DOCTOR. JOAQUÍN ALBERTO ALVAREZ MONSALVE

Gerente de la Empresa Social del Estado

DOCTOR. YAMIL ANTONIO ALJURE LIS

Subgerente Atención al Usuario

SEÑOR. JAIME ANDRES MONTOYA ARTEAGA

Subgerente Administrativo

SEÑOR. JUAN GUILLERMO POSADA MEJÍA

Asesor de Control Interno

DOCTOR. ALEJANDRO ARBOLEDA CADAVID

Odentólogo

SEÑORA. GLORIA MARÍA LONDOÑO GIRALDO

Profesional Universitaria del Área de la Salud

SEÑORA. JULIANA ANDREA CADAVID MESA

Enfermera

SEÑOR. SEGIO ADRIÁN AGUDELO ALZATE

Enfermero

SEÑORA. RAQUEL ROMERO ANAYA

Regente de Farmacia

SEÑORA. CLAUDIA ORTIZ OSPINA

Auxiliar Administrativa SIAU

SEÑORA. ALEJANDRA ZAPATA ALVAREZ

Secretaria

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.

Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06

hospitalconcordia@gmail.com

Nit 890907297-3



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL
SAN JUAN DE DIOS

CONTENIDO

CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS	04
INTRODUCCIÓN	05
1. ASPECTOS GENERALES	06
1.1. Objetivo General	06
1.2. Objetivos Específicos	06
2. RESULTADOS DE LAS - PQRSDF	07
2.1. Resultado de las PQRSDF recibidas por servicios en 1º semestre del 2.021	07
2.2. Comportamiento de las PQRSF por semestre 2.021 vs 2.020	09
2.3. Comparación de las PQRSF por trimestre 2.021	09
2.4. Comparación de las PQRSF de los últimos cuatro años	10
3. MOTIVOS MAS FRECUENTES PARA LAS PQRS	10
4. RESULTADO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS DEL 1º SEMESTRE 2.021	11
5. RESULTADO DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL 2.021	12
6. RECOMENDACIONES	14



Nombre del Proceso:	Sistema de Información y Atención al Usuario – SIA				
Responsable:	Subgerencia Administrativa.				
Entidad:	Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios				
Código:	IN-SIA-01.	Versión:	01-SIA-2.020.	Fecha:	Febrero.17 de 2.020
Elaborado Por:	Asesor de Control Interno.	Aprobado Por:	Gerente Empresa Social del Estado.		

CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción Cambios
1.0	17/02/2020	Creación del documento Informe Consolidado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF de la vigencia del 2.019.
2.0	22/07/2020	Se actualiza la información al primer semestre del 2.020 donde se cambian todos los cuadros y gráficos del informe Se le añade en la versión 2.0 la graficas de las encuestas de satisfacción.
3.0	18/01/2021	Se actualiza la información al segundo semestre del 2.020 donde se cambian todos los cuadros y gráficos del informe Se actualizan las gráficas de las encuestas de satisfacción del usuario.
4.0	13/07/2021	Se actualiza la información al primer semestre del 2.021 donde se cambian todos los cuadros y gráficos del informe Se le añade en la versión 4.0 la graficas de las encuestas de satisfacción por servicio que no fueron satisfactorias.

2020 **Salud Integral para Todos**

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.

Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06

hospitalconcordia@gmail.com

Nit 890907297-3



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL
SAN JUAN DE DIOS

INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al Informe Consolidado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas y atendidas por los diferentes medios que maneja la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia – Antioquia durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2021, con el fin de tramitar las respuestas en forma oportuna, con calidad y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo y la prestación de unos servicios con un trato digno, oportunidad y calidad en el Hospital.

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.

Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06

hospitalconcordia@gmail.com

Nit 890907297-3



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL
SAN JUAN DE DIOS

1. ASPECTOS GENERALES DEL INFORME DE PQRSDF.

En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y de conformidad con lo establecido en la Ley No 1712 de 2.014, Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, las entidades deben publicar en su sitio web las diferentes categorías de información; por lo cual se informa que en el portal web <http://hospitaldeconcordia.gov.co/transparencia-e-informacion/>

De acuerdo a lo anterior las Instituciones del Estado deben crear un sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF que garantice a los ciudadanos tramitar sus inquietudes relacionadas con la entidad en particular; este sistema capta la satisfacción de la comunidad; después de recibir el servicio, por distintos medios que la entidad debe proveer. Esa manifestación de la comunidad es recibida (Formato), registrada y clasificada de acuerdo a los procesos que estén siendo afectados para luego ser direccionada a los responsables de dichos procesos y posteriormente solucionada en los términos legales; finalmente el proceso debe ofrecer una respuesta, retroalimentación a la comunidad y la evaluación y seguimiento.

1.1. Objetivo General:

Dar a conocer la gestión realizada frente a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSDF presentadas por las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, a través de los canales habilitados en la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia – Antioquia en una determinada vigencia.

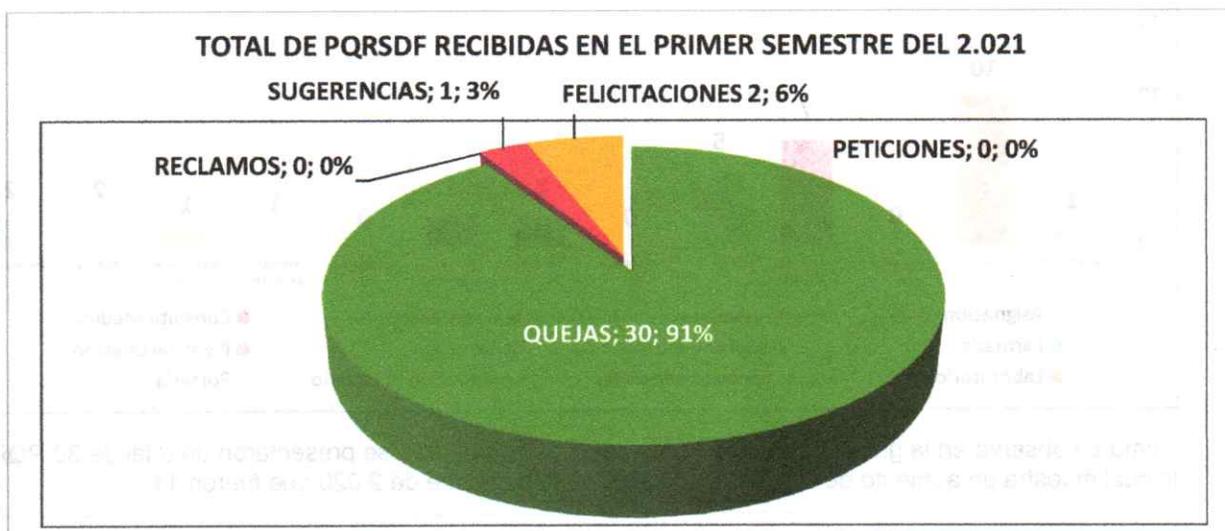
1.2. Objetivos Específicos:

- ❖ Brindar una respuesta que satisfaga a la necesidad y expectativa del usuario acorde con los servicios que presta la institución.
- ❖ Disponer de un mecanismo de identificación de posibles problemas en la prestación de servicio y realimentar la ejecución de los diferentes procesos y procedimientos de la institución.
- ❖ Establecer mecanismos de participación comunitaria para que los usuarios expresen libremente su opinión frente a la prestación de los servicios de salud.
- ❖ Establecer estrategias de mejoramiento que permitan que se corrijan y/o minimicen los efectos de inconvenientes sin solución inmediata.
- ❖ Incentivar el ejercicio de control social y veeduría de recursos del sector salud y el cumplimiento de los planes de beneficios.
- ❖ Generar de informes ante la Gerencia, control interno y entes del estado sobre las PQRSF, Encuestas de satisfacción y participación social en salud.
- ❖ El conocimiento y trámite de las quejas y reclamos puede evitar posibles complicaciones por demandas de tipo judicial o soportar la defensa de la empresa.



2. RESULTADOS DE LAS PQRSDF:

Para el primer semestre de 2.021 la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia – Antioquia recibió un total de 33 PQRSDF distribuidas de la siguiente forma:



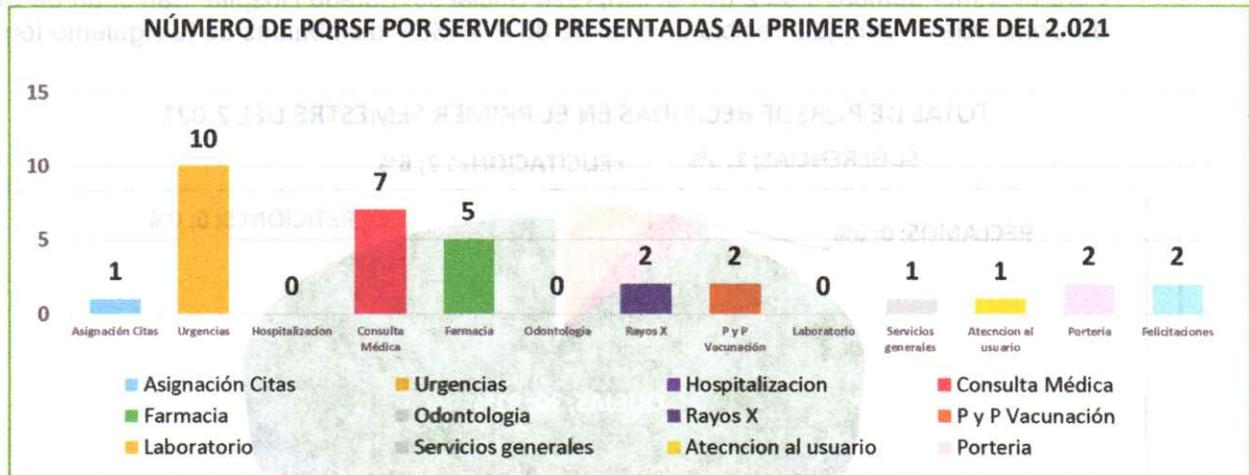
Como se puede observar las quejas en el primer semestre 2.021 fueron 30 que representan el 91% del total.

2.1. RESULTADO DE LAS PQRSDF RECIBIDAS POR SERVICIOS EN EL 1º SEMESTRE 2.021.

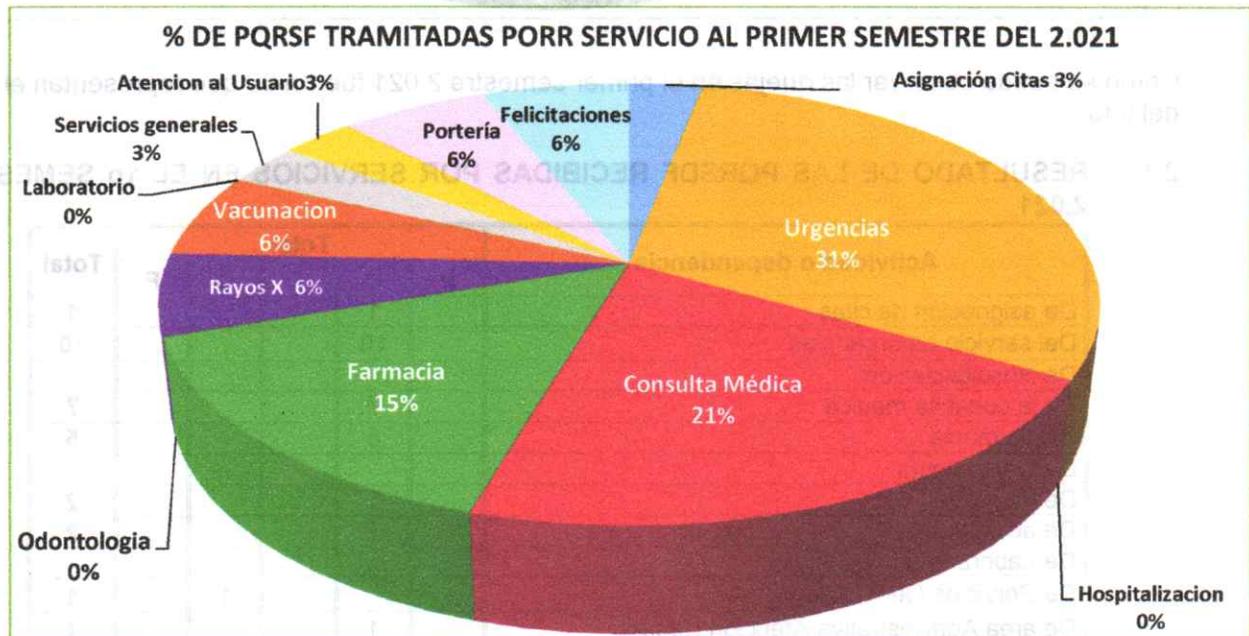
Actividad o dependencia	Total					Total
	P	Q	R	S	F	
De asignación de citas		1				1
Del servicio de urgencias		10				10
De Hospitalización						
De la consulta medica		7				7
De Farmacia		5				5
De Odontología						
De Rayos X		2				2
De acciones de P y P - Vacunación		2				2
De Laboratorio						
De Servicios Generales				1		1
De área Administrativa Atención Usuario		1				1
Otras: Portería		2				2
Felicitaciones					2	2
GRAN TOTAL 2.021	-	30	-	1	2	33
PORCENTAJE % EN 2.021	0.0%	91%	0.0%	3%	6%	100%



Para el primer semestre 2.021 no se presentaron traslados por competencias de las PQRSF a otras instituciones del Municipio.



Como se observa en la gráfica anterior al primer semestre de 2.021 se presentaron un total de 30 PQRSDF lo cual muestra un aumento de 172% con respecto al 1º semestre de 2.020 que fueron 11.



Para el primer semestre de 2.021 solo se presentaron quejas en los servicios de Farmacia, Urgencias, Consulta médica, Vacunación, Rayos X, Portería, Atención al usuario y asignación de citas los demás servicios no presentan PQRSF.

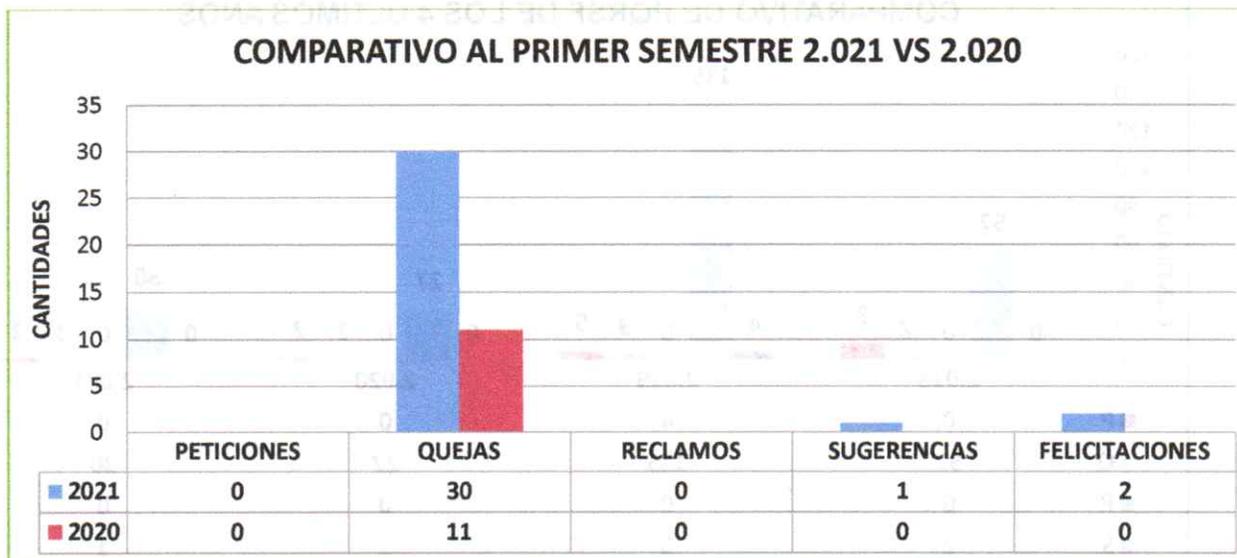
Todas las PQRSF son de tipo administrativo no se presentan de tipo penal, fiscal y disciplinario.

Salud Integral para Todos

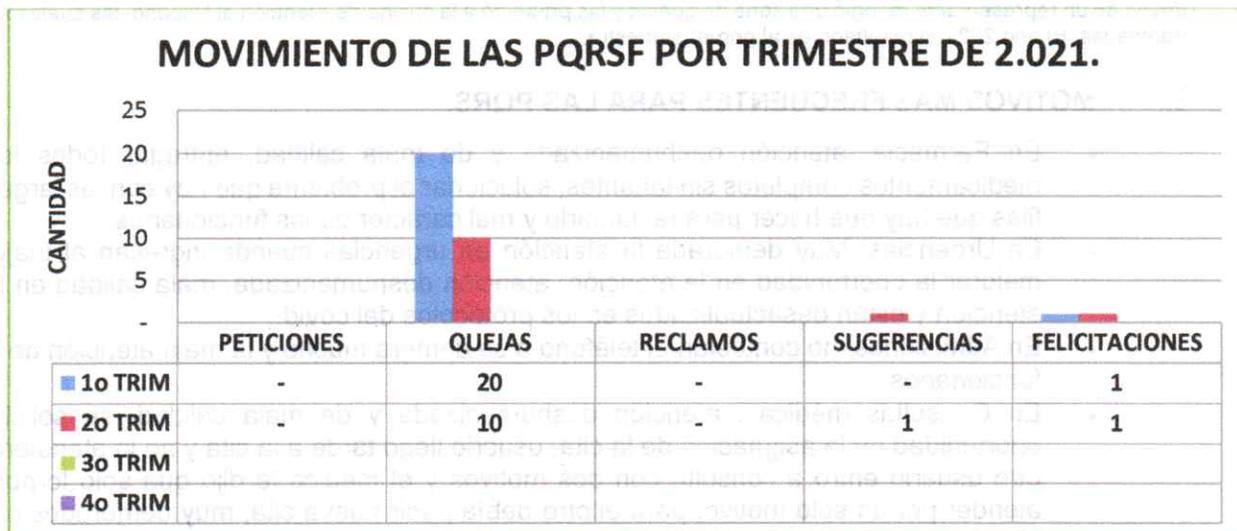
Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3



2.2. COMPARATIVO AL PRIMER SEMESTRE DE LAS PQRSF 2.021 vs 2.020.



2.3. COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSF POR TRIMESTRE 2.021.



Salud Integral para Todos

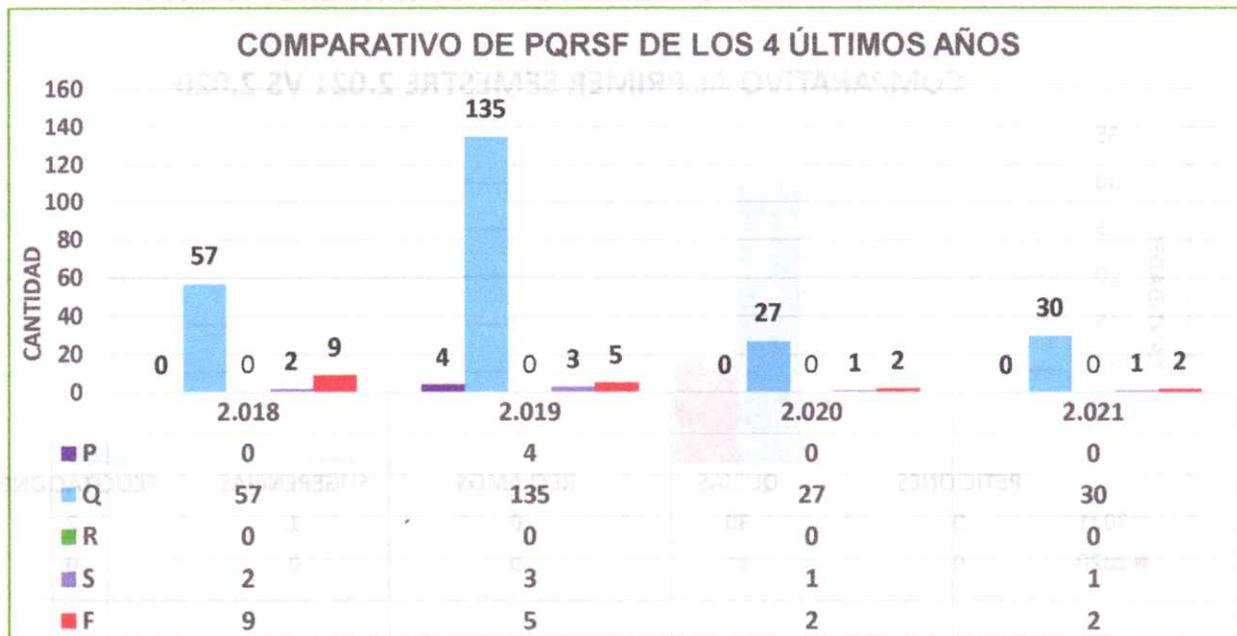
Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.

Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06

hospitalconcordia@gmail.com

Nit 890907297-3

2.4. COMPARACIÓN DE LAS PQRSF DE CUATRO ÚLTIMOS AÑOS.



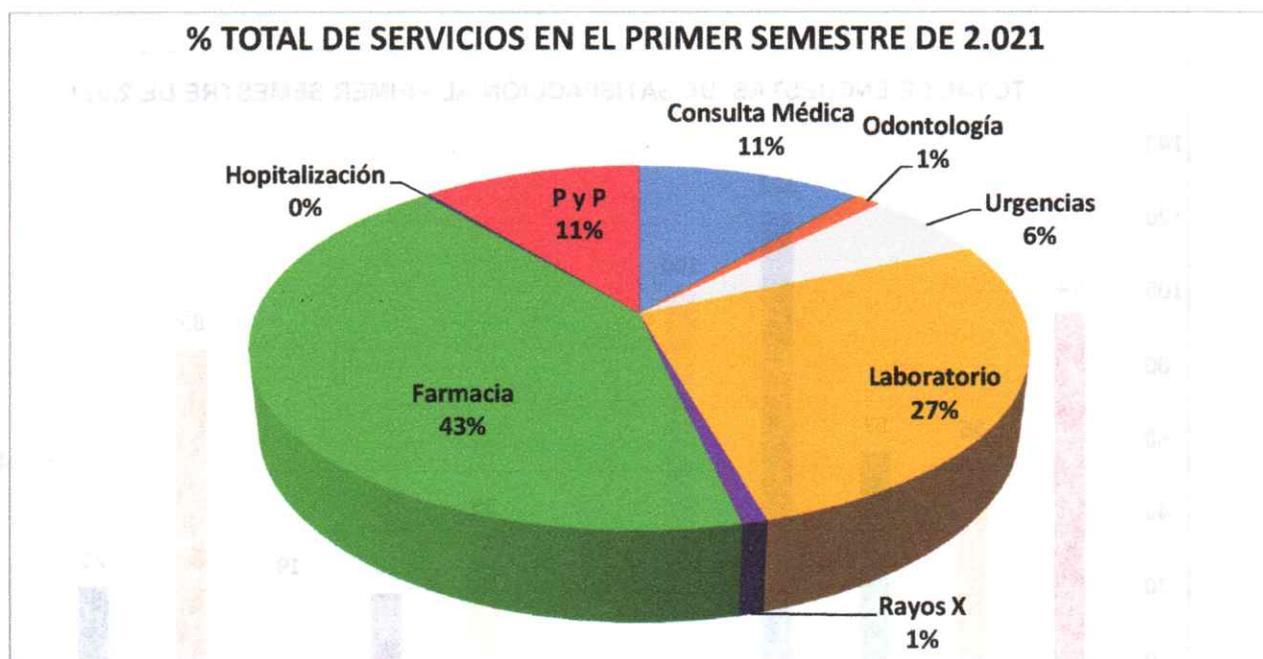
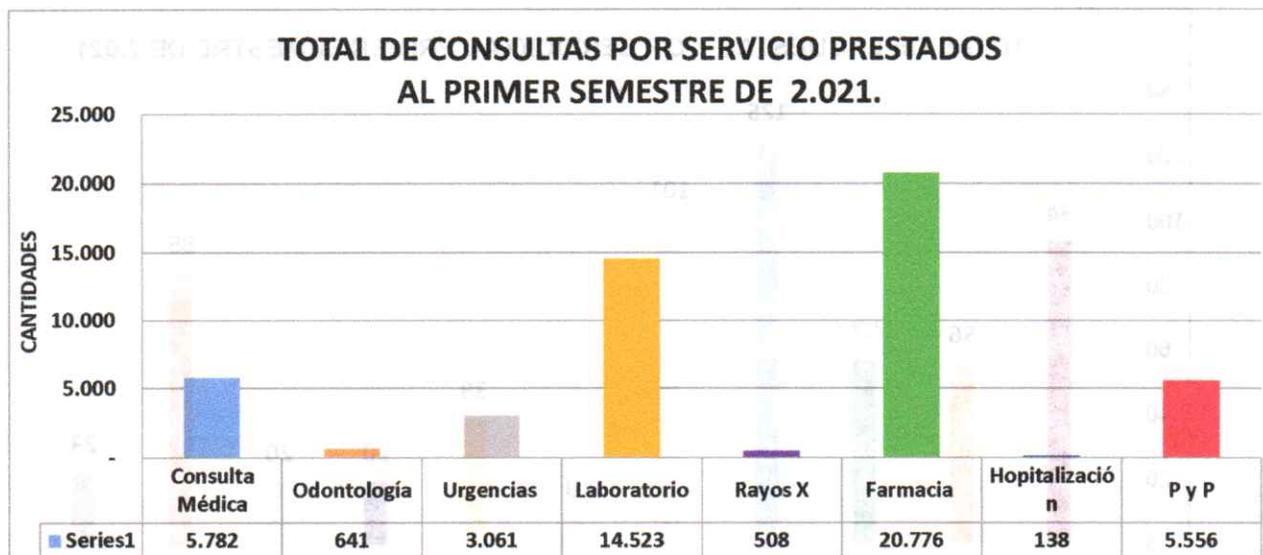
Nota: En el año 2.019 se presenta un incremento en las PQRSDF debido a que la Asociación de Usuarios del Hospital, a través de un representante recogió una serie de quejas y las presentó a la oficina de Atención al Usuario, las cuales fueron tramitadas. El año 2021 el resultado es al primer semestre.

3. MOTIVOS MAS FRECUENTES PARA LAS PQRS.

- En Farmacia: atención deshumanizada y de mala calidad, entregar todos los medicamentos completos sin faltantes, solucionar el problema que hay con las largas filas que hay que hacer para reclamarlo y mal carácter de las funcionarias.
- En Urgencias: Muy demorada la atención en urgencias cuando ingresan al triaje, mejorar la oportunidad en la atención, atención deshumanizada, mala calidad en la atención y están desactualizados en los protocolos del covid.
- En Admisiones: no contestan el teléfono o se demora mucho y la mala atención de los funcionarios.
- En Consultas médicas: atención deshumanizada y de mala calidad, se solicitan oportunidad en la asignación de la cita, usuario llego tarde a la cita y no lo atendieron, otro usuario entro a consulta con dos motivos y el médico le dijo que solo lo podía atender por un solo motivo, para el otro debía pedir nueva cita, muy demorados para atender y están desactualizados con los protocolos para manejar pacientes con covid
- En vacunación: muy mala la atención es muy mal genio.
- Servicios Generales Portería: atención de mala calidad y mu grosero.
- Rayos X: Hicieron un examen particular y no le entregaron recibo, por daño del equipo no le avisaron al usuario de la cancelación de la cita.
- Sugerencia colocar jabón y papel higiénico en baños públicos.

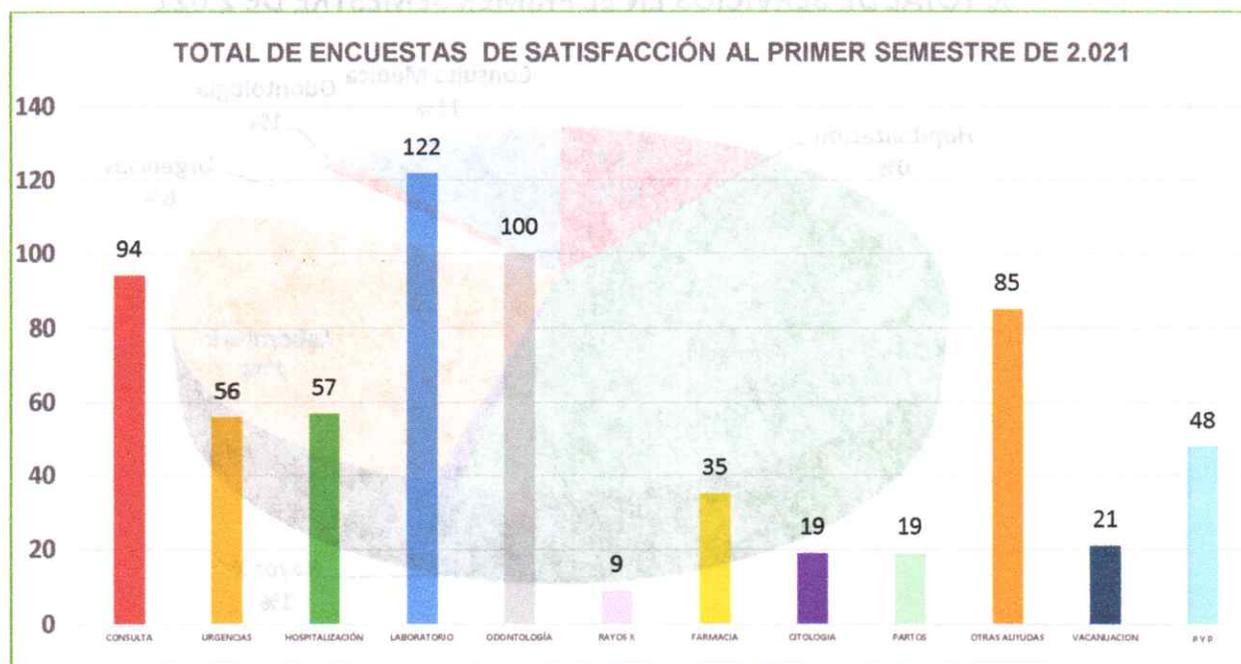
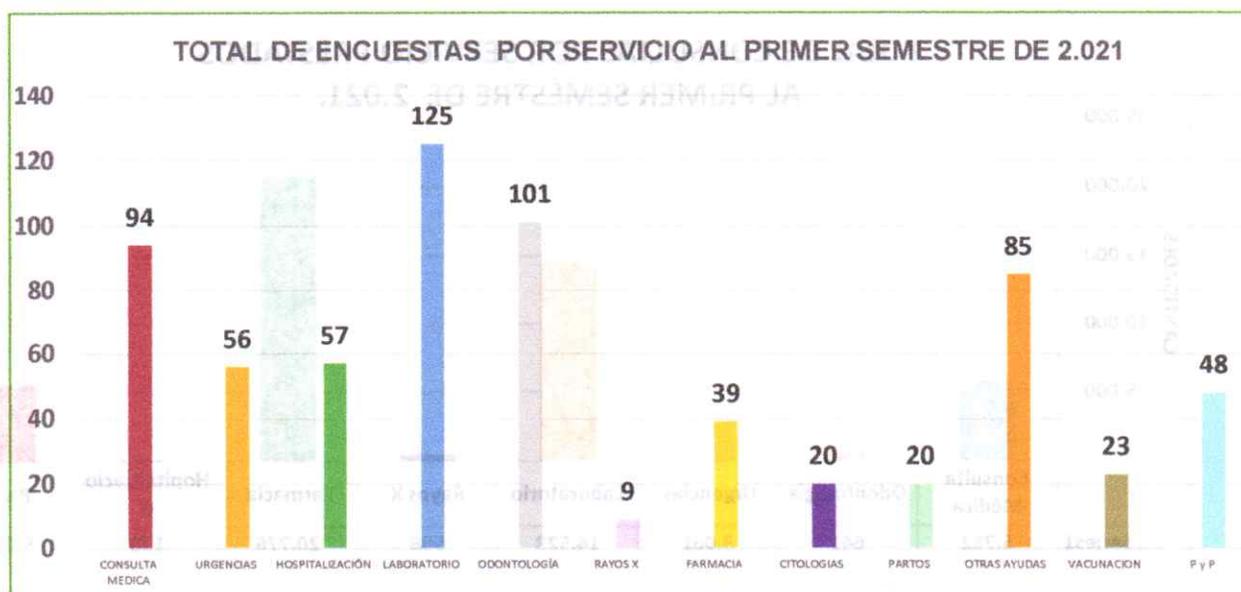
4. RESULTADO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS DEL AÑO 2.021.

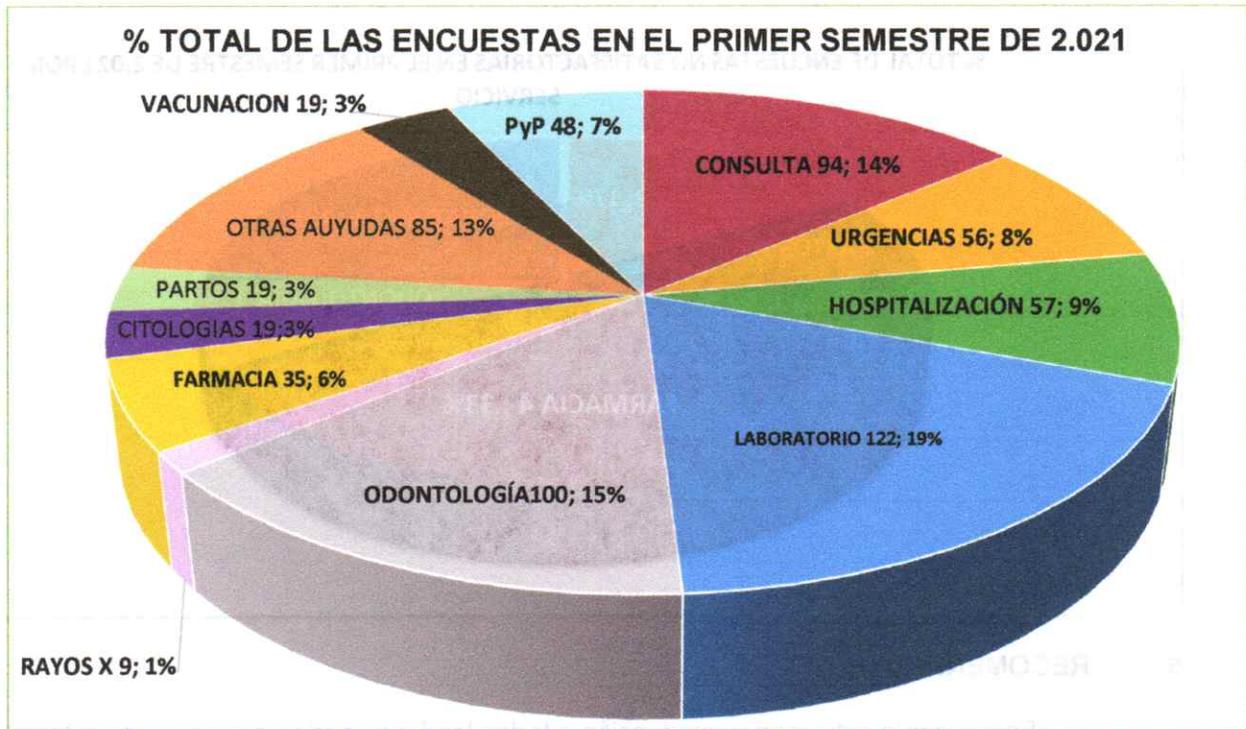
Durante el primer semestre de 2.021, se realizaron un total de 9.879 atenciones a los usuarios en los diferentes servicios que ofrece el hospital. A continuación, presentamos el resultado arrojado en el primer semestre de 2.021 a los siguientes servicios:



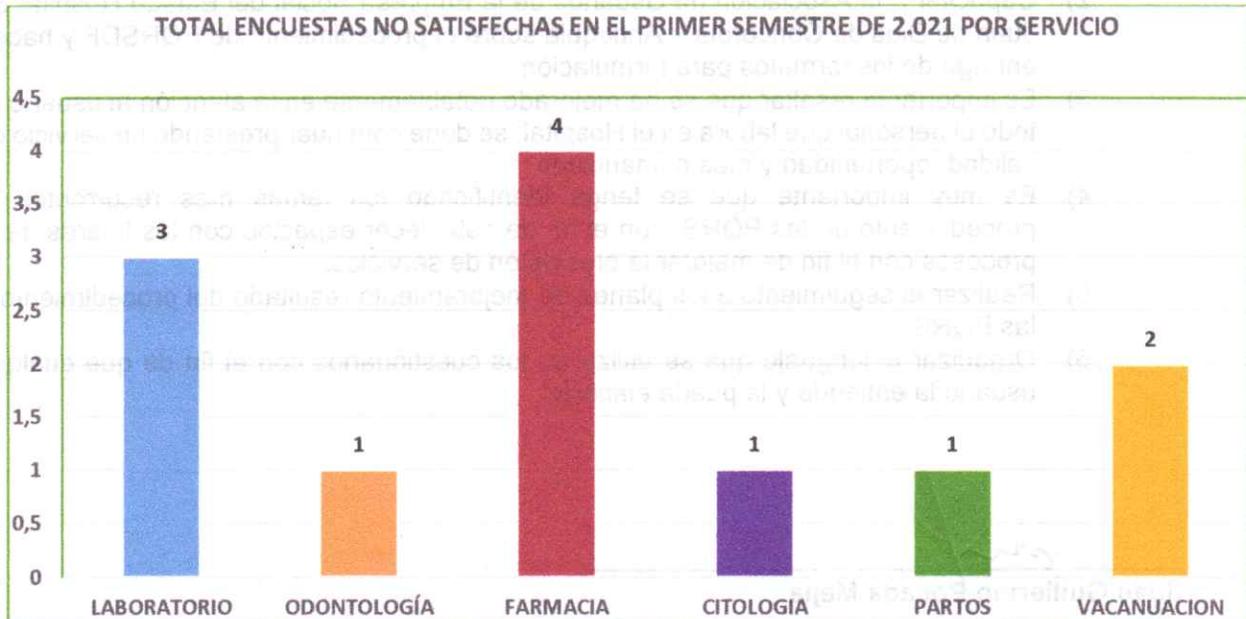
5. RESULTADO DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL 1º SEMESTRE 2.021

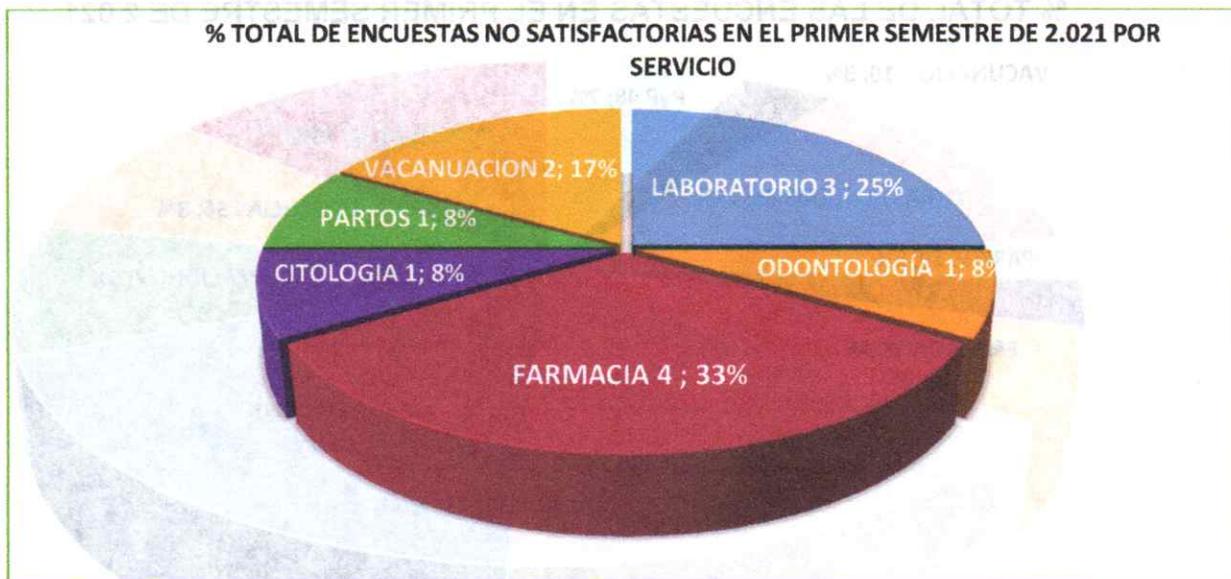
Para el primer semestre 2.021 se realizaron en el hospital 677 encuestas de satisfacción las cuales arrojaron el siguiente resultado:





RESULTADO DE LAS ENCUESTAS NO SATISFACTORIAS AL 1º SEMESTRE DE 2.021.





6. RECOMENDACIONES.

- 1) Fortalecer la inducción y reinducción a todos los funcionarios de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia – Antioquia sobre el manejo e implementación del procedimiento de las PQRSDF.
- 2) Capacitar a la Asociación de Usuarios de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia – Antioquia sobre el procedimiento de PQRSDF y hacerle entrega de los formatos para formulación.
- 3) Es importante resaltar que se ha mejorado notablemente en la atención al usuario por todo el personal que labora en el Hospital, se debe continuar prestando un servicio con calidad, oportunidad y más humanizado.
- 4) Es muy importante que se tenga identificado los temas más recurrentes del procedimiento de las PQRS, con el fin de establecer espacios con los líderes de los procesos con el fin de mejorar la prestación de servicios.
- 5) Realizar el seguimiento a los planes de mejoramiento resultado del procedimiento de las PQRS.
- 6) Organizar el lenguaje que se utiliza en los cuestionarios con el fin de que cualquier usuario la entienda y la pueda elaborar.


Juan Guillermo Posada Mejía
 Asesor de Control Interno.

Salud Integral para Todos
 Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
 Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
 hospitalconcordia@gmail.com
 Nit 890907297-3