



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
**HOSPITAL**  
SAN JUAN DE DIOS

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

**SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

Versión 7.0

CONCORDIA, Enero 16 de 2.024



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

**HOSPITAL**  
SAN JUAN DE DIOS

**DOCTOR. JOAQUÍN ALBERTO ALVAREZ MONSALVE**

Gerente de la Empresa Social del Estado

**SEÑORA CATALINA SANCHEZ GRANADOS**

Subgerente Atención al Usuario

**SEÑOR. JAIME ANDRES MONTOYA ARTEAGA**

Subgerente Administrativo

**SEÑOR. JUAN GUILLERMO POSADA MEJÍA**

Asesor de Control Interno

**DOCTORA ANA MARIA GONZALEZ ESCOBAR**

Odontóloga

**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

**SEÑORITA. LUZ ALEIDA BETANCUR TOBON**

Secretaria

**Salud Integral para Todos**

Nit 890907297-3

Carrera 18 N° 16 - 05 Concordia, Antioquia.

Teléfono 844 61 61 - 844 77 23 - 844 77 22 Fax 844 66 06  
hospitalconcordia@gmail.com



## CONTENIDO

CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS.....	3
INTRODUCCIÓN .....	4
1. ASPECTOS GENERALES DEL INFORME DE PQRSDF.....	5
1.1. Objetivo General:.....	5
1.2. Objetivos Específicos:.....	5
2. RESULTADOS DE LAS PQRSDF: .....	6
2.1. RESULTADOS DE LAS PQRSDF POR SERVICIO AÑO 2.023.....	6
2.2. COMPARATIVO AL AÑO DE LAS PQRSF 2.023 vs 2.022. ....	7
2.3. COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSF POR TRIMESTRE 2.023. ....	8
2.4. COMPARACIÓN DE LAS PQRSF DE LOS CUATRO ÚLTIMOS AÑOS. ....	8
3. MOTIVOS MAS FRECUENTES PARA LAS PQRS. ....	9
4. RESULTADO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS DEL AÑO 2.023.....	10
5. GRAFICA COMPARATIVA DE LOS SERVICIOS DE LOS 4 ÚLTIMOS AÑOS.....	11
6. RESULTADO DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL AÑO 2.023 .....	12
7. GRAFICA COMPARATIVA DE LAS ENCUESTAS DE LOS 4 ÚLTIMOS AÑOS.....	12
8. RECOMENDACIONES.....	14



### 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.
5.0	11/07/2022	Se cambia la portada en la versión 5.0 de junio de 2022 Se actualiza la información al primer semestre del 2.022 donde se cambian todos los cuadros y gráficos del informe Se cambia el pie de página en la versión No 5.0
6.0	7/02/2023	Se cambia la portada en la versión 6.0 de diciembre de 2022 Se actualiza la información al segundo semestre del 2.022 donde se cambian todos los cuadros y gráficos del informe
7.0	16/01/2024	Se actualiza la información al segundo semestre del 2.023 donde se cambian todos los cuadros y gráficos del informe



## 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 31 de diciembre de 2.023, 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.



## 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.

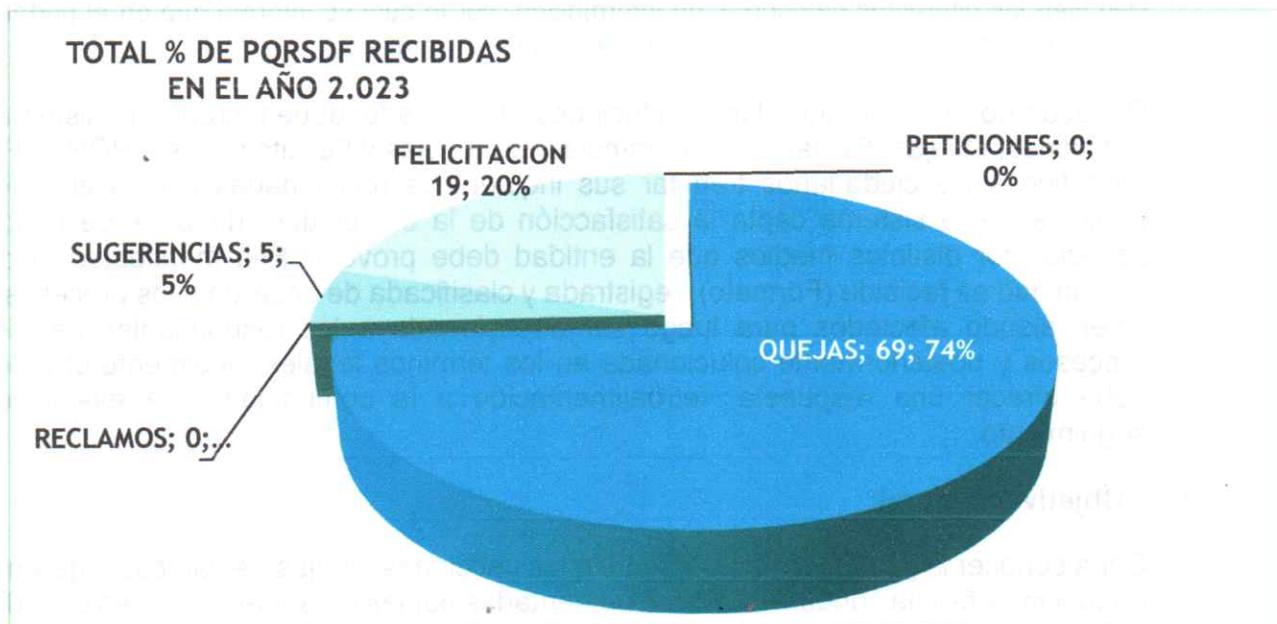
### 1.2. Objetivos Específicos:

- ❖ 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 año de 2.023 la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia – Antioquia recibió un total de 93 PQRSDF distribuidas de la siguiente forma:



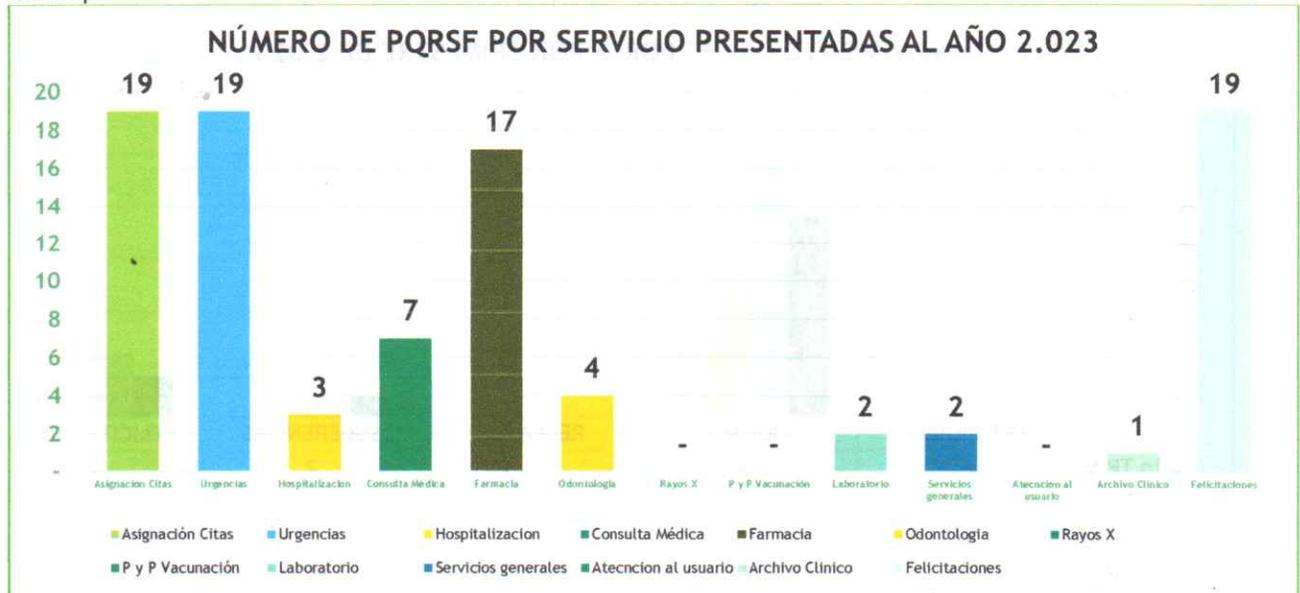
Como se puede observar las quejas en el año 2.023 fueron 69 que representan el 74% del total.

### 2.1. RESULTADO DE LAS PQRSDF RECIBIDAS POR SERVICIOS EN AÑO 2.023.

Actividad o dependencia	Total					Total
	P	Q	R	S	F	
De asignación de citas	-	18	-	1	-	19
Del servicio de urgencias	-	18	-	1	-	19
De Hospitalización	-	3	-	-	-	3
De la consulta medica	-	6	-	1	-	7
De Farmacia	-	15	-	2	-	17
De Odontología	-	4	-	-	-	4
De Rayos X	-	-	-	-	-	-
De acciones de P y P - Vacunación	-	2	-	-	-	2
De Laboratorio	-	2	-	-	-	2
De Servicios Generales	-	-	-	-	-	-
De área Administrativa Atención Usuario	-	-	-	-	-	-
Otras: Archivo Clínico	-	1	-	-	-	1
Felicitaciones	-	-	-	-	19	19
<b>GRAN TOTAL AÑO 2.023</b>	-	<b>69</b>	-	<b>5</b>	<b>19</b>	<b>93</b>
<b>PORCENTAJE % EN 2.023</b>	<b>0.0%</b>	<b>74%</b>	<b>0.0%</b>	<b>6%</b>	<b>20%</b>	<b>100%</b>



Para el año 2.023 no se presentaron traslados por competencias de las PQRSF a otras instituciones del Municipio.



Como se observa en la gráfica anterior al año 2.023 se presentaron un total de 93 PQRSDF, lo cual muestra un aumento de 90% con respecto al año de 2.022 que fueron 49.

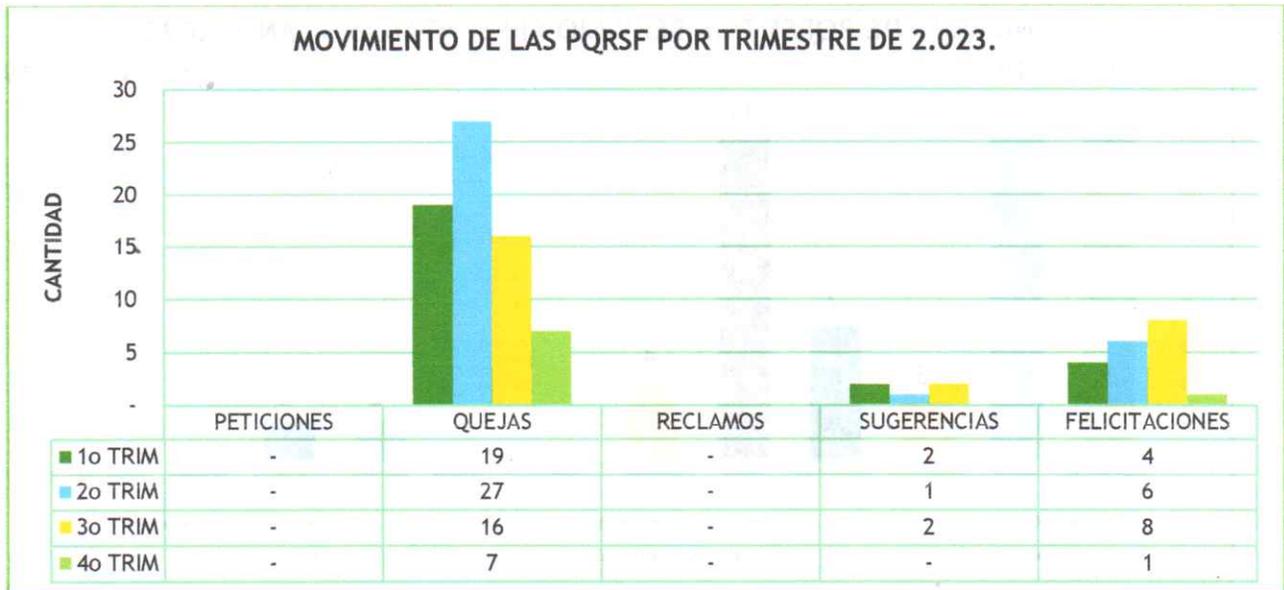
Para el año 2.022 se presentaron quejas en los servicios de Farmacia, Urgencias, Odontología, Hospitalización, Archivo Clínico, Laboratorio, Vacunación asignación de citas y servicios generales los demás servicios no presentan PQRSF.

## 2.2. COMPARATIVO AL AÑO DE LAS PQRSF 2.023 vs 2.022.

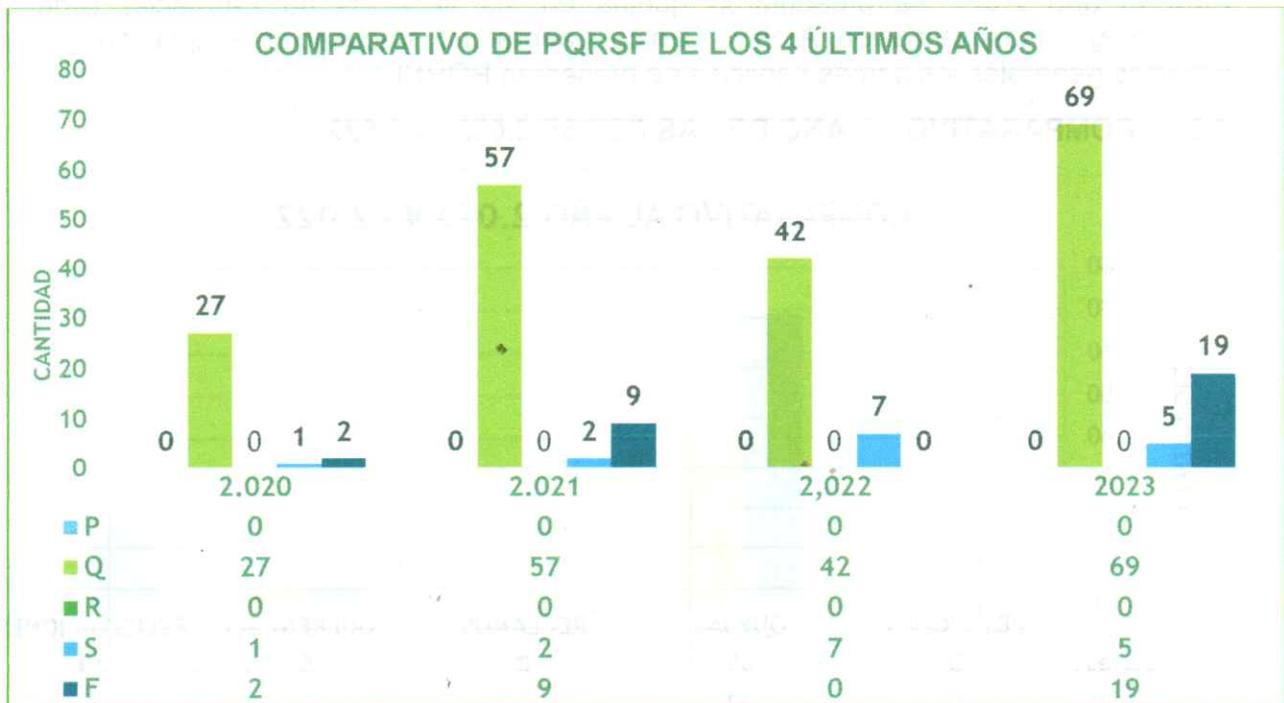




### 2.3. COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSF POR TRIMESTRE AL 2.023.



### 2.4. COMPARACIÓN DE LAS PQRSF DE LOS CUATRO ÚLTIMOS AÑOS.





### 3. MOTIVOS MAS FRECUENTES PARA LAS PQRS.

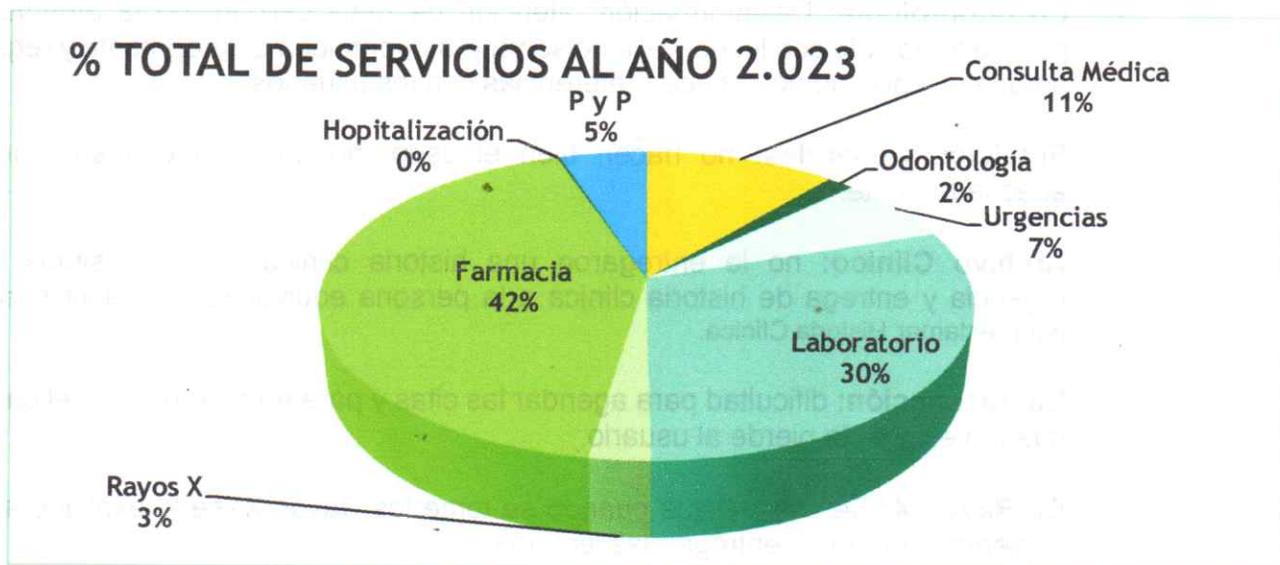
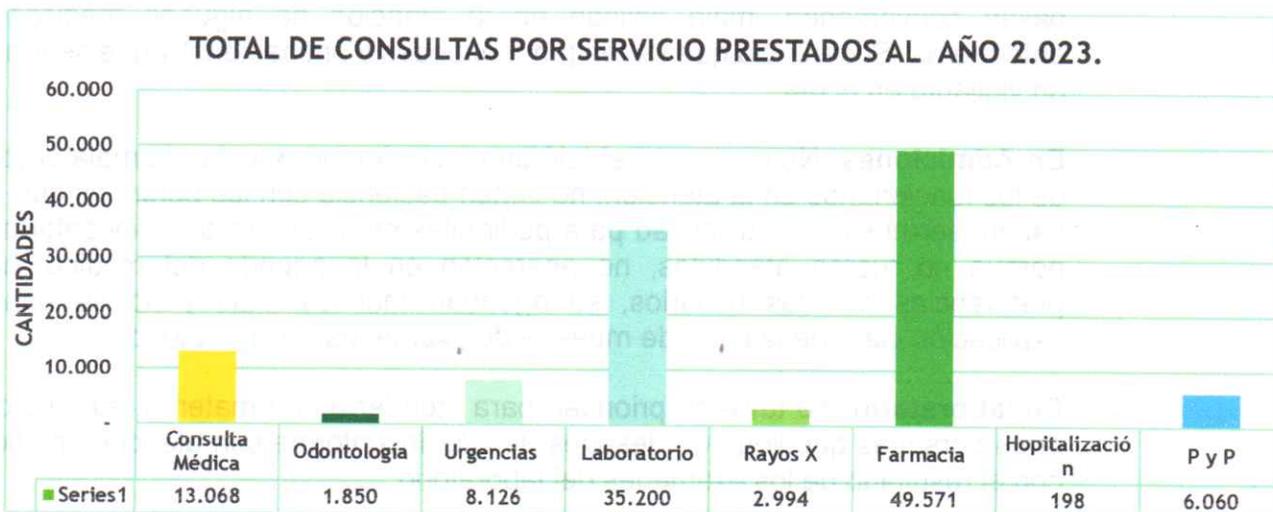
- **En Farmacia:** No se entregan todos los medicamentos en las formulas y no se avisa cuando llegan, solucionar el problema que hay con las largas filas que hay que hacer para reclamarlo, atención de mala calidad y no entregaron medicamentos, porque cuando salieron de la consulta estaba cerrado. Se sugiere tener más personal para la atención en la farmacia para que sea más ágil el servicio.
- **En Urgencias:** Muy demorada la atención en urgencias cuando ingresan al TRIAJE, mejorar la oportunidad en la atención, atención deshumanizada, se la pasan conversando, mala calidad en la atención de algunos médicos y enfermeras. Sugerencia que se tengan tapabocas y antibacterial y que se tenga un vigilante en el día.
- **En Admisiones:** No contestan el teléfono o se demora mucho, la mala actitud de los funcionarios en la atención, no tienen paciencia con las personas que no saben leer ni escribir, dificultad para pedir citas médicas, usuarios inconformes porque no fueron atendidos, no aparecían en la agenda del médico, hay preferencias con los usuarios, se agendan mal las citas y no se brinda explicación clara de la toma de muestra de exámenes de laboratorio.
- **En laboratorio:** no tuvieron prioridad para atender a una materna, atendieron a otras personas que llegaron después de ella, inconforme con atención médica y con el resultado de los exámenes del laboratorio.
- **En odontología:** Desinformación, atención de mala calidad, no la atendieron porque tomo café con leche y ella no sabía y la odontóloga es prepotente y regaña porque si y porque no; y hace preferencias con los usuarios.
- **Servicios Generales:** no hacen bien el aseo, no cumplen con su función adecuadamente.
- **Archivo Clínico:** no le entregaron una historia clínica que necesitaba con urgencia y entrega de historia clínica a la persona equivocada. Falta información para reclamar Historia Clínica.
- **En Vacunación:** dificultad para agendar las citas y para renovar o sacar el carnet cuando este se le pierde al usuario.
- **En Rayos X:** Se sugiere que cuando se tome los Rayos X, se le explique a los pacientes que no se entregan las lecturas.



- **Hospitalización:** Se presenta una larga espera para la toma de los electro cardiogramas, aunque se tenga la cita programada.
- **Consulta Médica:** usuaria no está de acuerdo con la atención del médico interno para las maternas mala atención de una médica.

#### 4. RESULTADO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS DEL AÑO 2.023.

Durante el año 2.023, se realizaron un total de 29.058 atenciones a los usuarios en los diferentes servicios que ofrece el hospital. A continuación, presentamos el resultado arrojado en el año 2.023 a los siguientes servicios:



**Salud Integral para Todos**

Nit 890907297-3

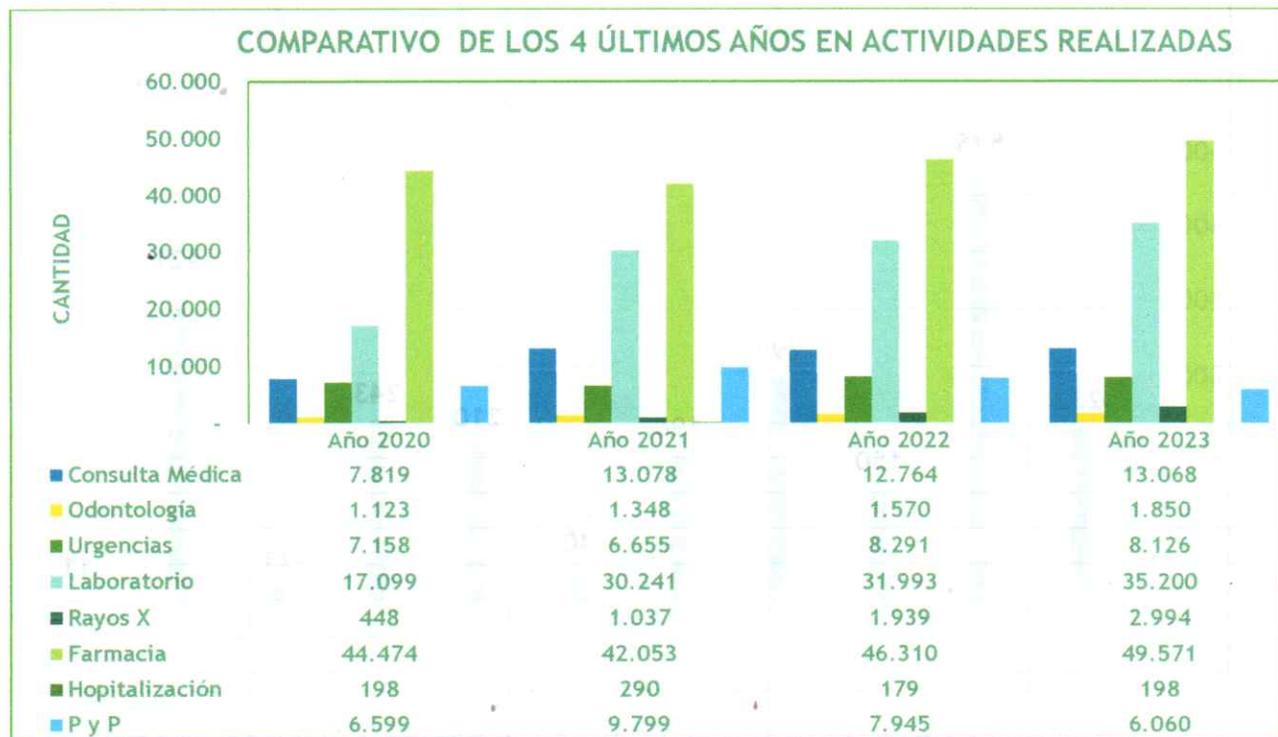
Carrera 18 N° 16 - 05 Concordia, Antioquia.

Teléfono 844 61 61 - 844 77 23 - 844 77 22 Fax 844 66 06

hospitalconcordia@gmail.com

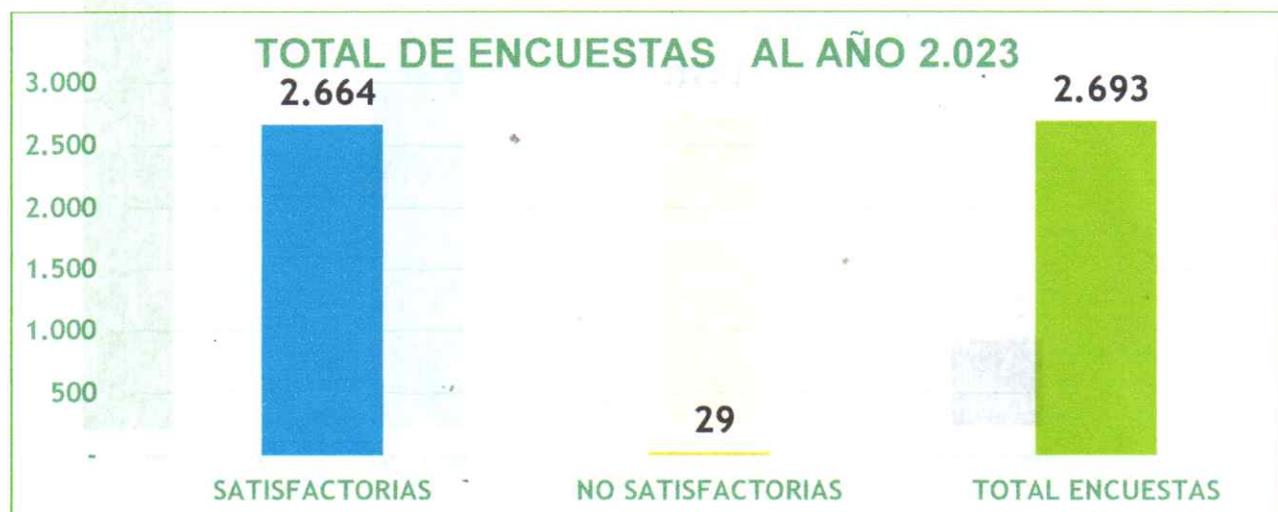


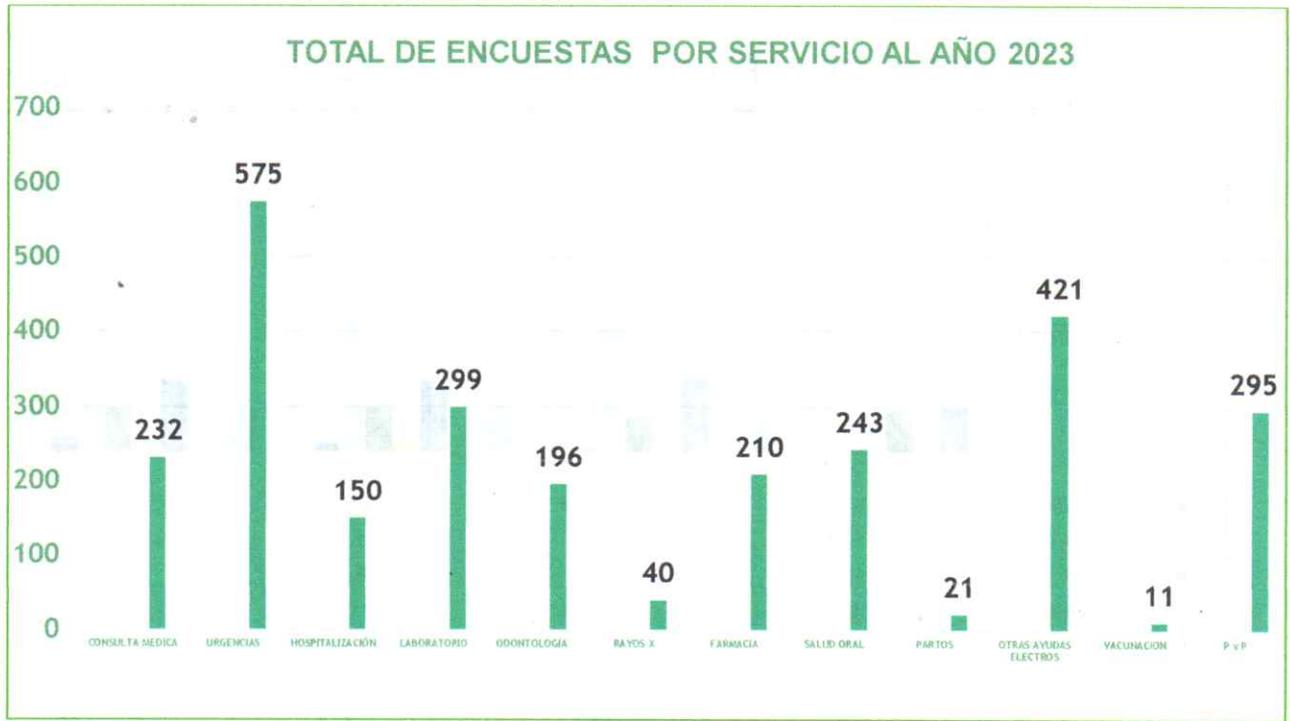
5. **GRAFICA COMPARATIVA DE LOS SERVICIOS DE LOS 4 ÚLTIMOS AÑOS**



6. **RESULTADO DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL AÑO 2.023**

Para el año 2.023 se realizaron en el hospital 2.693 encuestas de satisfacción las cuales arrojaron el siguiente resultado:





#### 7. GRAFICA COMPARATIVA DE LAS ENCUESTAS DE LOS 4 ÚLTIMOS AÑOS



**Salud Integral para Todos**

Nit 890907297-3

Carrera 18 N° 16 - 05 Concordia, Antioquia.

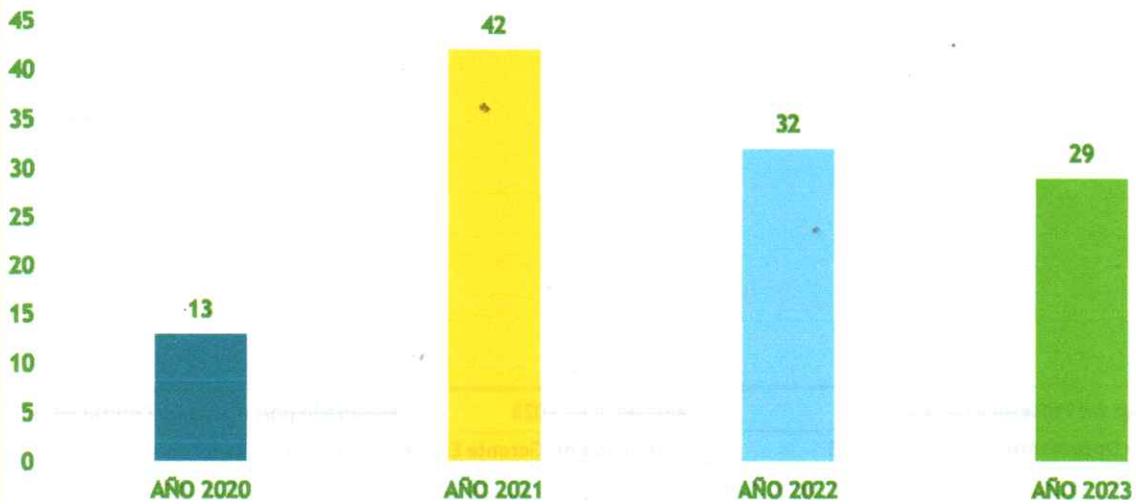
Teléfono 844 61 61 - 844 77 23 - 844 77 22 Fax 844 66 06  
hospitalconcordia@gmail.com



### ENCUESTAS POR SERVICIOS DE LOS 4 ÚLTIMOS AÑOS



### COMPARATIVO ENCUESTAS NO SATISFATORIAS EN LOS ULTIMOS 4 AÑOS



**Salud Integral para Todos**

Nit 890907297-3

Carrera 18 N° 16 - 05 Concordia, Antioquia.  
 Teléfono 844 61 61 - 844 77 23 - 844 77 22 Fax 844 66 06  
 hospitalconcordia@gmail.com



## 8. 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 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.
- 4) Realizar el seguimiento a los planes de mejoramiento resultado del procedimiento de las PQRS.
- 5) Brindar una respuesta oportuna, completa y clara a todas la PQRSDF que se radiquen en el Hospital.

Juan Guillermo Posada Mejía  
Asesor de Control Interno.

Código del Proceso: 2100-21	Versión: 6.0 - 2023	Elaborado por: Asesor de Control Interno
Fecha Documento: 7 febrero de 2023	Aprobado Por: Gerente Empresa Social del Estado	