



INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y

SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Versión 9.0

CONCORDIA, Enero 16 de 2.025

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



DOCTOR. MARIO ALEJANDRO CADAVID CADAVID
Gerente de la Empresa Social del Estado

SEÑOR. JUAN CARLOS ALVAREZ ARANGO
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

SEÑORITA. MARIA DE LOS ANGELES SANCHEZ CORREA
Enfermera

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.....	4
INTRODUCCIÓN.....	5
1. ASPECTOS GENERALES DEL INFORME DE PQRSDF.	6
1.1. Objetivo General:.....	6
1.2. Objetivos Específicos:	6
2. RESULTADOS DE LAS PQRSDF:.....	7
2.2. COMPARATIVO ANUAL DE LAS PQRSF 2.024 vs 2.023.....	8
2.3. COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSF POR TRIMESTRE 2.024.....	9
2.4. COMPARACIÓN DE LAS PQRSF DE LOS CUATRO ÚLTIMOS AÑOS.	9
3. MOTIVOS MAS FRECUENTES PARA LAS PQRSDF.....	10
4. RESULTADO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS AL AÑO 2.024.	10
5. GRAFICA COMPARATIVA DE LOS SERVICIOS DE LOS 4 ÚLTIMOS AÑOS	12
6. RESULTADO DE LAS ENCUESTAS AL AÑO 2.024	12
7. 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	12/07/2023	Se actualiza la información del informe al segundo semestre del 2.022 donde se cambian todos los cuadros y gráficos del informe en este nuevo informe al 1 semestre de 2023
8.0	15/07/2024	Se actualiza la información del informe al primer semestre del 2.024 donde se cambian todos los cuadros y gráficos del informe en este nuevo informe al 1º semestre de 2.024
9.0	16/01/2025	Se actualiza la información del informe al segundo semestre del 2.024 donde se cambian todos los cuadros y gráficos del informe en este nuevo informe al 2 semestre de 2024

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 2.024, 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:

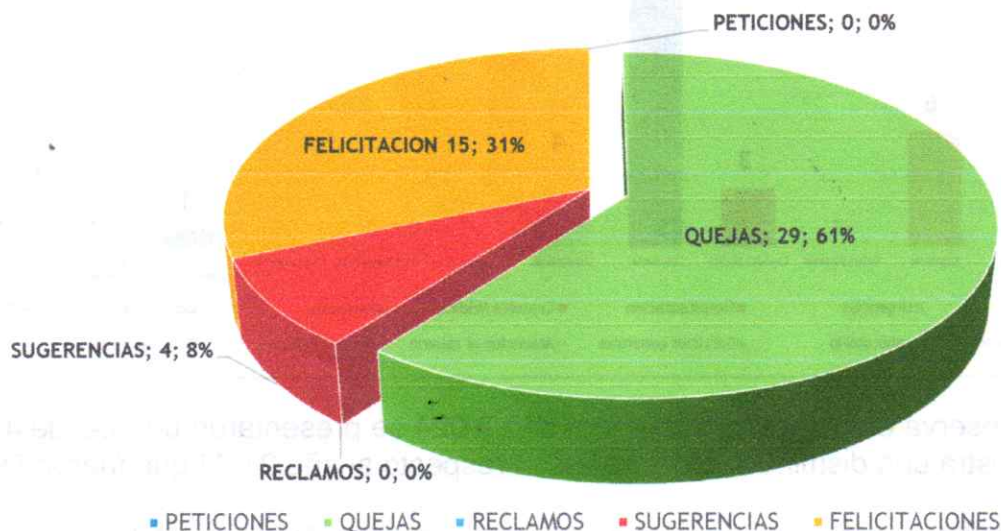
- ❖ Brindar una respuesta que satisfaga a la necesidad y expectativa del usuario acorde con los servicios que presta la institución.
- ❖ Disponer de un mecanismo de identificación de posibles problemas en la prestación de servicio y realimentar la ejecución de los diferentes procesos y procedimientos 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 2.024 la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia – Antioquia recibió un total de 1884 PQRSDF distribuidas de la siguiente forma:

TOTAL % DE PQRSDF RECIBIDAS EN EL AÑO DE 2.024



Como se puede observar las quejas en al 1º semestre de 2024 fueron 12 y en el 2º semestre fueron 17 para un total anual de 29 que representan el 61% del total.

2.1. RESULTADO DE LAS PQRSDF RECIBIDAS POR SERVICIOS AL AÑO 2.024.

Actividad o dependencia	Total					Total
	P	Q	R	S	F	
De Admisiones		3		1		4
Del servicio de urgencias		6			2	8
De Hospitalización					3	3
De la consulta medica		3			5	8
De Farmacia		12		3	1	16
De Odontología		4			1	5
De Rayos X						0
De acciones de P y P					1	1
De Laboratorio						0
De Servicios Generales		1			1	2
De área Administrativa					1	1
Otras: Archivo Clínico						0
Felicitaciones					15	0
GRAN TOTAL 2.024	-	29	-	4	15	48
PORCENTAJE % EN 2.024	0.0%	61%	0.0%	8.0%	31%	100%

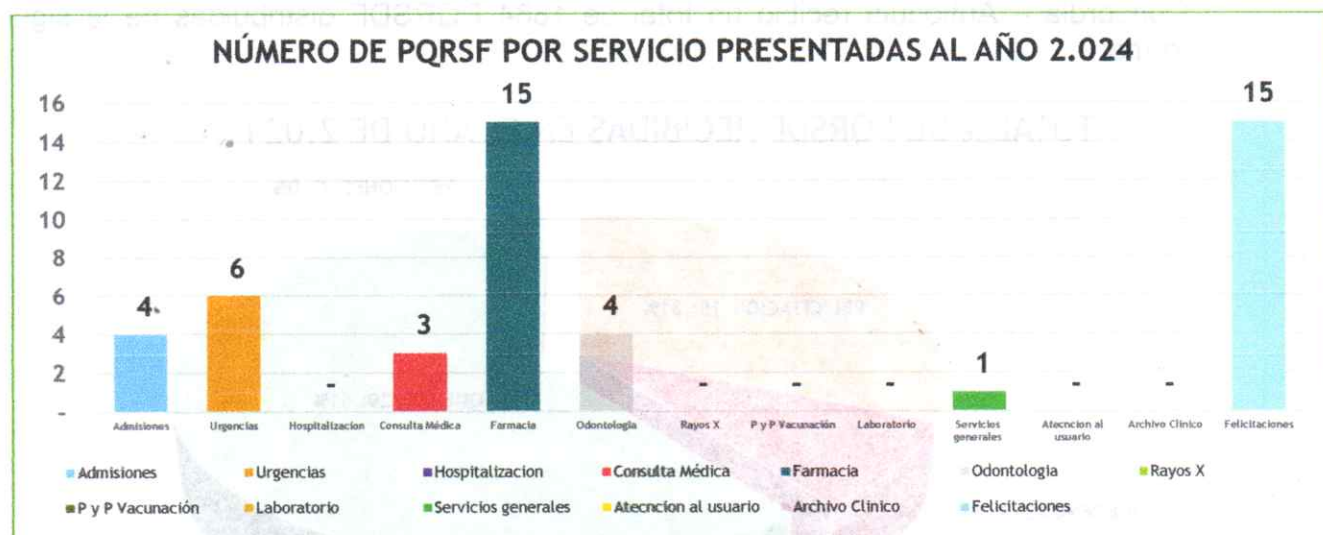
Salud Integral para Todos

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



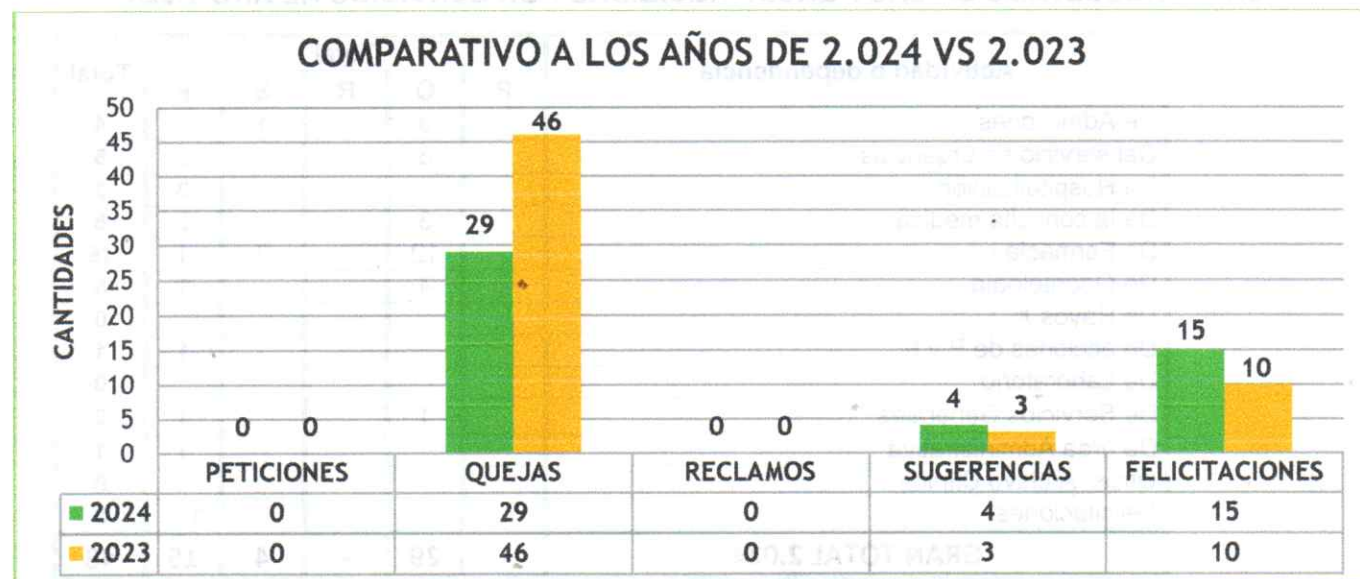
Para año 2.024 no se presentaron traslados por competencias de las PQRSF a otras instituciones del Municipio.



Como se observa en la gráfica anterior al año 2.024 se presentaron un total de 48 PQRSDF, lo cual muestra una disminución del 19% con respecto al año 2.023 que fueron 59.

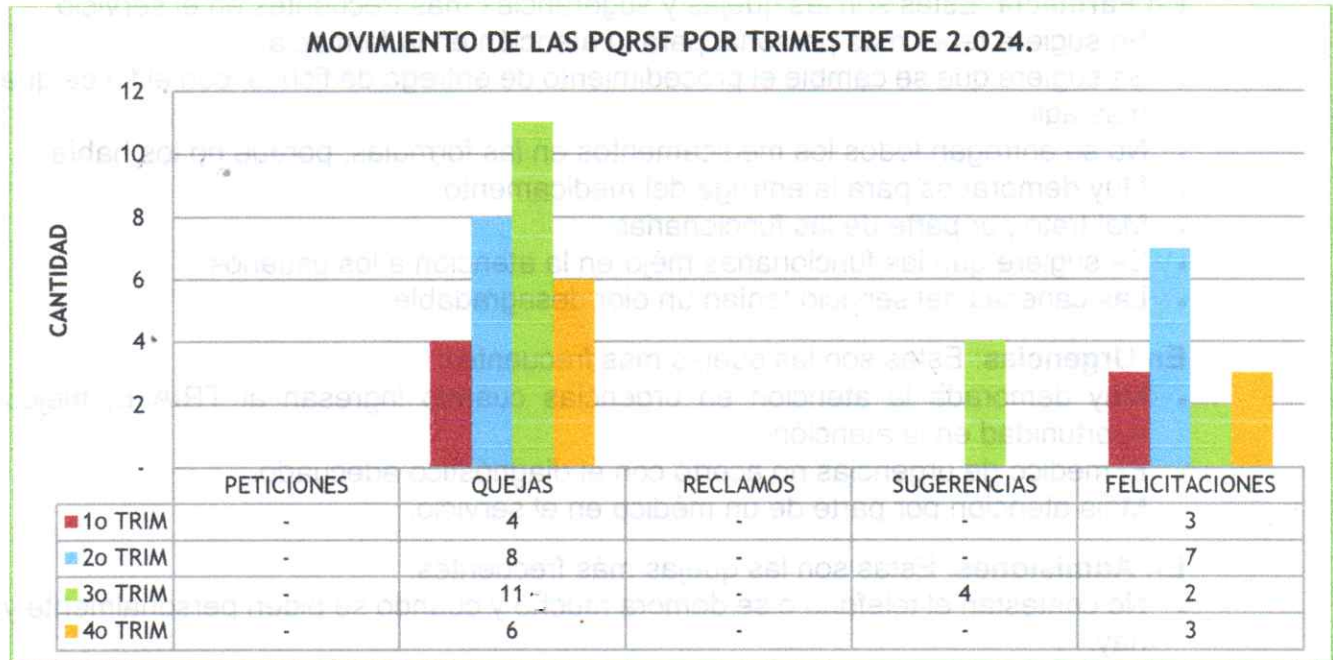
Para año 2.024 se presentaron quejas en los servicios de Farmacia, Admisiones, Urgencias, Odontología, consulta médica y servicios generales los demás servicios no presentan PQRSF.

2.2. COMPARATIVO DE LAS PQRSF DE LOS AÑOS 2.024 vs 2.023.

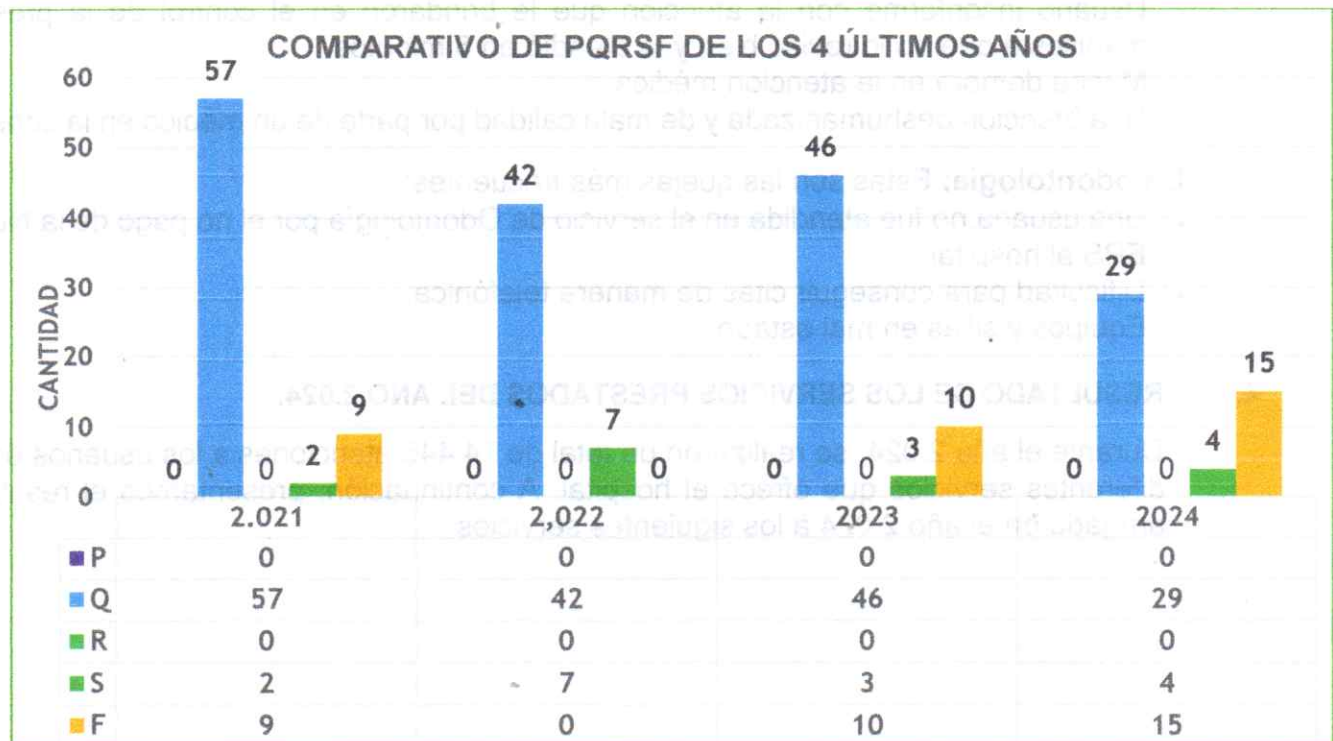




2.3. COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSF POR TRIMESTRE 2.024.



2.4. COMPARACIÓN DE LAS PQRSF DE LOS CUATRO 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



3. MOTIVOS MAS FRECUENTES PARA LAS PQRS.

En Farmacia: Estas son las quejas y sugerencias más frecuentes en el servicio:

- Se sugiere tener más personal para la atención en la farmacia.
- Se sugiere que se cambie el procedimiento de entrega de fichos, con el fin de que sea más ágil.
- No se entregan todos los medicamentos en las formulas, porque no los había.
- Muy demorados para la entrega del medicamento.
- Mal trato por parte de las funcionarias.
- Se sugiere que las funcionarias mejoren la atención a los usuarios.
- Las canecas del servicio tenían un olor desagradable.

En Urgencias: Estas son las quejas más frecuentes:

- Muy demorada la atención en urgencias cuando ingresan al TRIAJE, mejorar la oportunidad en la atención.
- El médico de urgencias no acertó con el diagnóstico adecuado.
- Mala atención por parte de un médico en el servicio.

En Admisiones: Estas son las quejas más frecuentes:

- No contestan el teléfono o se demora mucho y cuando se piden personalmente ya no hay.
- Inconformidad de una usuaria en el cobro de una radiografía.

En Consulta Externa: Estas son las quejas y sugerencias más frecuentes

- Usuario inconforme con la atención que le brindaron en el control de la presión, manifiesta que no lo reviso bien y lo atendió en 5 minutos.
- Mucha demora en la atención médica.
- Una atención deshumanizada y de mala calidad por parte de un médico en la consulta

En odontología: Estas son las quejas más frecuentes:

- Una usuaria no fue atendida en el servicio de Odontología por el no pago de la Nueva EPS al hospital.
- Dificultad para conseguir citas de manera telefónica.
- Equipos y sillas en mal estado

4. RESULTADO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS DEL AÑO 2.024.

Durante el año 2.024, se realizaron un total de 74.446 atenciones a los usuarios en los diferentes servicios que ofrece el hospital. A continuación, presentamos el resultado arrojado en el año 2.024 a los siguientes servicios:

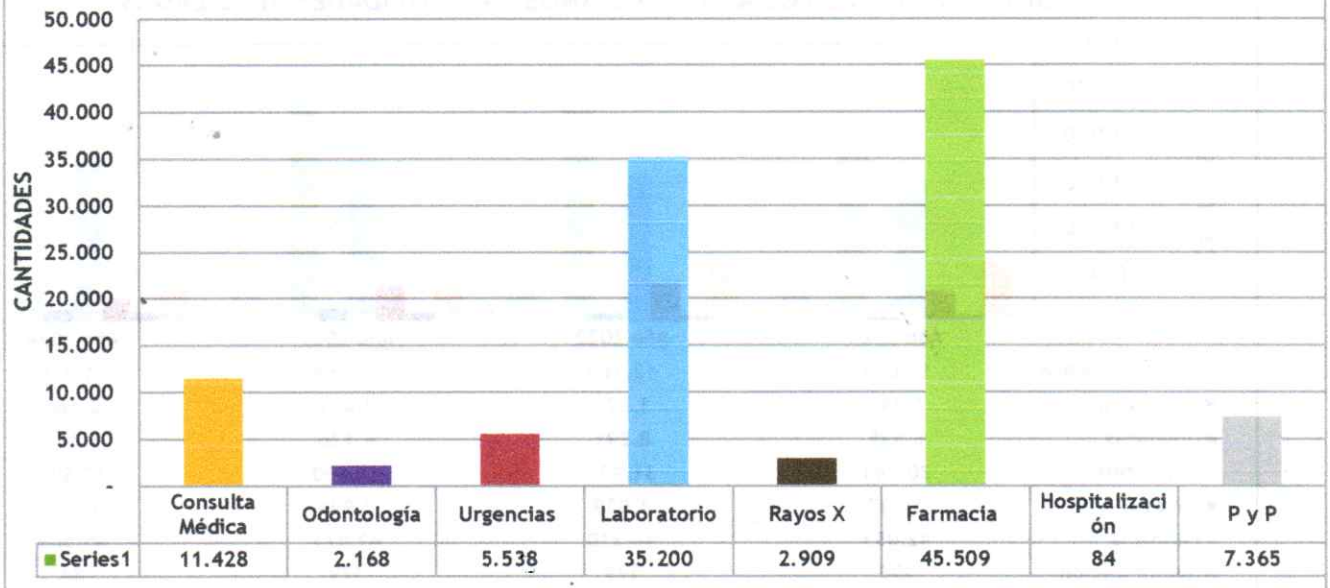
Salud Integral para Todos

Nit 890907297-3

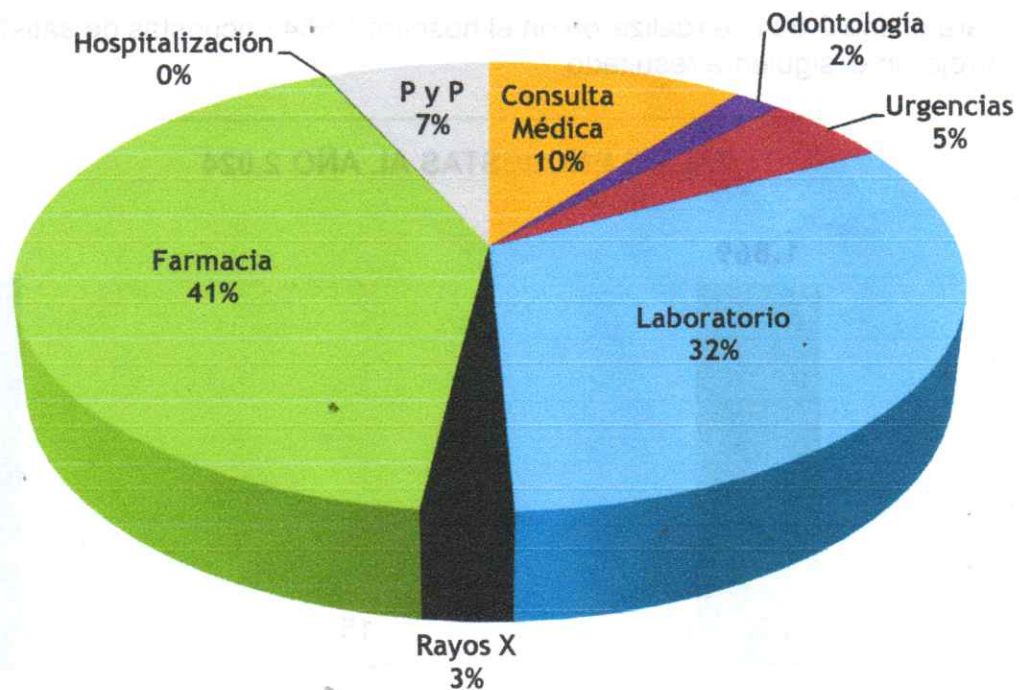
Carrera 18 N° 16 - 05 Concordia, Antioquia.
Teléfono 844 61 61 - 844 77 23 - 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com



TOTAL DE CONSULTAS POR SERVICIOS PRESTADOS AL AÑO 2.024.



% TOTAL DE SERVICIOS PRESTADOS AL AÑO 2.024



Salud Integral para Todos

Nit 890907297-3

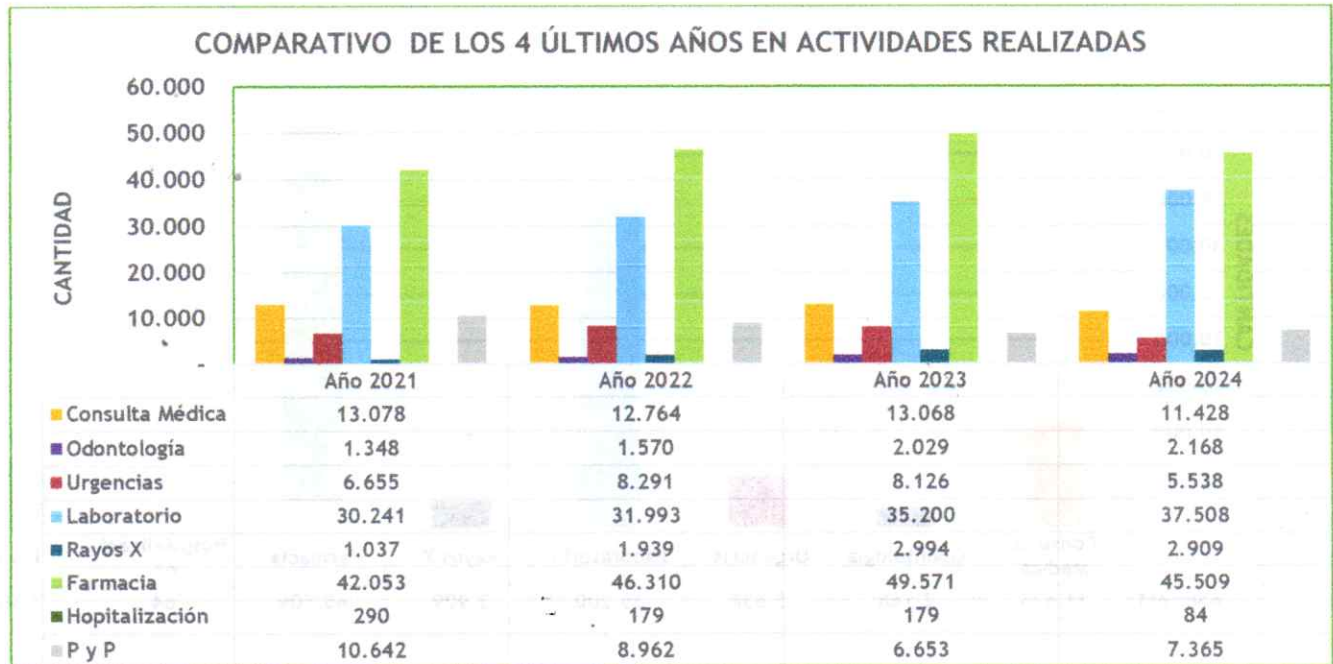
Carrera 18 N° 16 - 05 Concordia, Antioquia.

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

hospitalconcordia@gmail.com

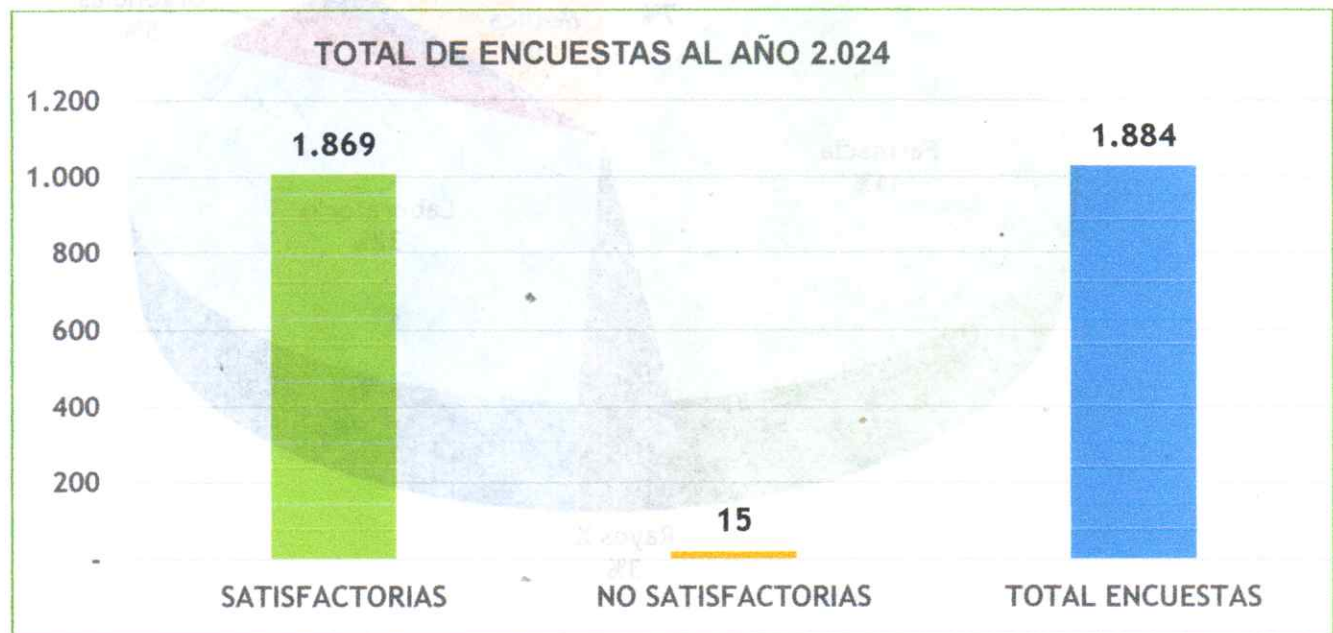


5. GRAFICA COMPARATIVA DE LOS SERVICIOS DE LOS 4 ÚLTIMOS AÑOS



6. RESULTADO DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL AÑO 2.024.

Para el año 2.024 se realizaron en el hospital 1.884 encuestas de satisfacción las cuales arrojaron el siguiente resultado:



Salud Integral para Todos

Nit 890907297-3

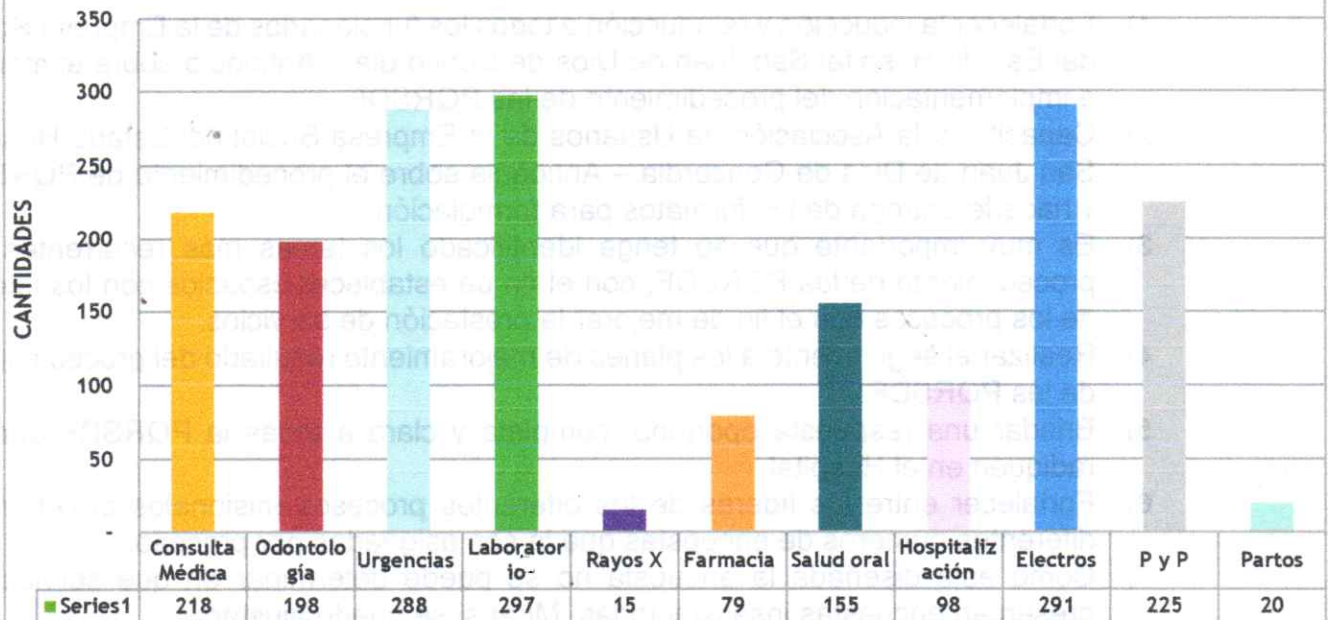
Carrera 18 N° 16 - 05 Concordia, Antioquia.

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

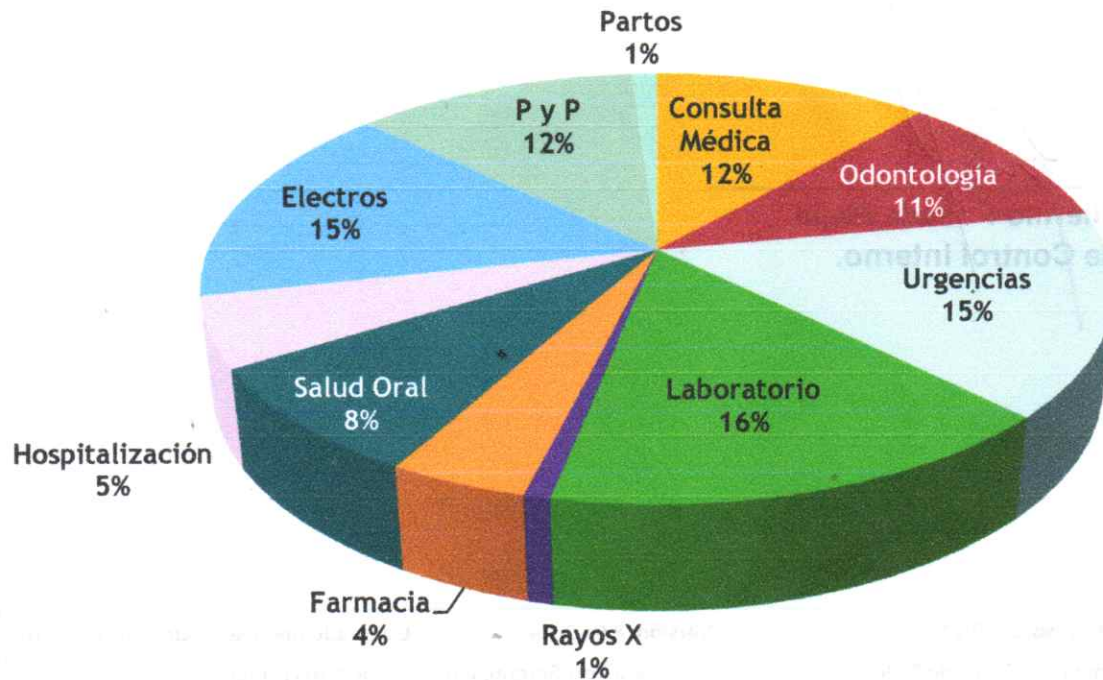
hospitalconcordia@gmail.com



TOTAL DE ENCUESTAS POR SERVICIO PRESTADOS AL AÑO 2.024.



% TOTAL ENCUESTAS POR SERVICIOS AL AÑO 2.024



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



7. RECOMENDACIONES.

- 1) Fortalecer la inducción y reintroducción 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 PQRSDF, 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 PQRSDF.
- 5) Brindar una respuesta oportuna, completa y clara a todas la PQRSDF que se radiquen en el Hospital.
- 6) Fortalecer entre los líderes de los diferentes procesos misionales el llenar los diferentes números de encuestas que le son asignadas por proceso.
- 7) Como está diseñada la encuesta no se puede determinar en qué servicio se presentan encuestas insatisfactorias. Mirar si se puede ajustar.

Juan Guillermo Posada Mejía
Asesor de Control Interno.

Código del Proceso: 2100-21	Versión: 8.0 - 2024	Elaborado por: Asesor de Control Interno
Fecha Documento: 15 julio de 2024	Aprobado Por: Gerente Empresa Social del Estado	

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