

# **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, Enero 11 de 2.022**

**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**

Odontólogo

**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 ALEYDA BETANCUR**

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](mailto:hospitalconcordia@gmail.com)

Nit 890907297-3



## CONTENIDO

<b>CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS</b>	04
<b>INTRODUCCIÓN</b>	05
<b>1. ASPECTOS GENERALES</b>	06
1.1. Objetivo General	06
1.2. Objetivos Específicos	06
<b>2. RESULTADOS DE LAS - PQRSDF</b>	07
2.1. Resultado de las PQRSDF recibidas por servicios al año del 2.021	07
2.2. Comportamiento de las PQRSF en el año 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
<b>3. MOTIVOS MAS FRECUENTES PARA LAS PQRS</b>	10
<b>4. RESULTADO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS DEL AÑO 2.021</b>	11
<b>5. RESULTADO DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AÑO 2.021</b>	12
<b>6. RECOMENDACIONES</b>	14

<b>Nombre del Proceso:</b>	Sistema de Información y Atención al Usuario – SIA				
<b>Responsable:</b>	Subgerencia Administrativa.				
<b>Entidad:</b>	Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios				
<b>Código:</b>	IN-SIA-01.	<b>Versión:</b>	01-SIA-2.020.	<b>Fecha:</b>	Febrero.17 de 2.020
<b>Elaborado Por:</b>	Asesor de Control Interno.		<b>Aprobado Por:</b>	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 cambia la el grupo directivo y el contenido Se actualiza la información al año 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.

## 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 2.021, 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

## 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 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 los diferentes servicios 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.

#### **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

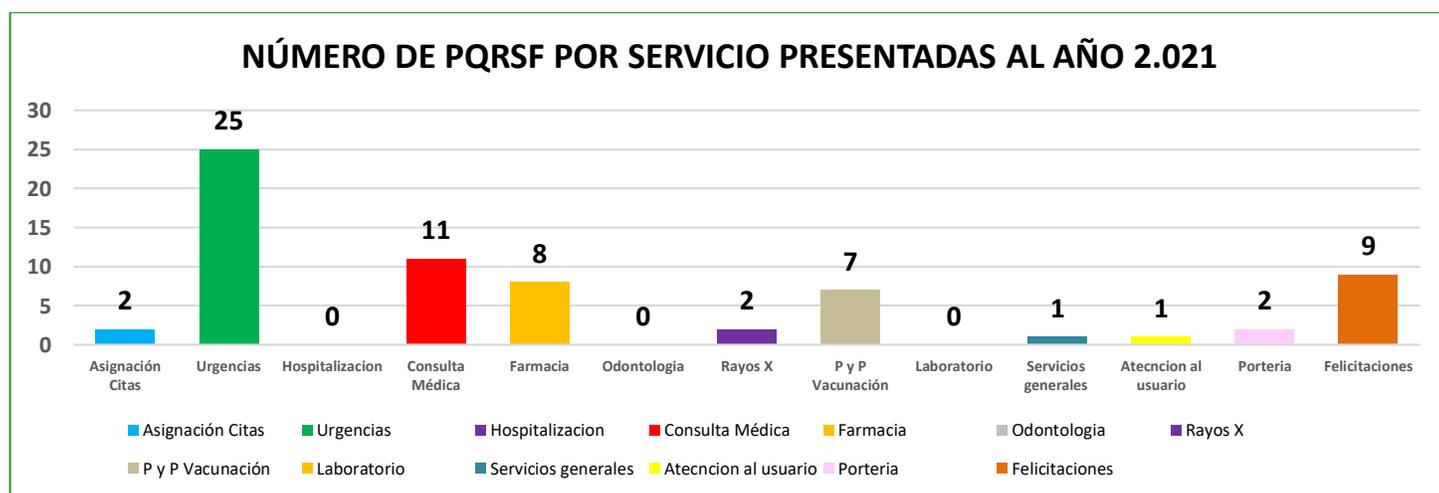
## 2. RESULTADOS DE LAS PQRSDF:

Para el año de 2.021 la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia – Antioquia recibió un total de 68 PQRSDF distribuidas de la siguiente forma:

### 2.1. RESULTADO DE LAS PQRSDF RECIBIDAS POR SERVICIOS EN EL AÑO 2.021.

Actividad o dependencia	Total					Total
	P	Q	R	S	F	
De asignación de citas		2				2
Del servicio de urgencias		25				25
De Hospitalización						
De la consulta medica		11				11
De Farmacia		7		1		8
De Odontología						
De Rayos X		2				2
De acciones de P y P - Vacunación		7				7
De Laboratorio						
De Servicios Generales				1		1
De área Administrativa Atención Usuario		1				1
Otras: Portería		2				2
Felicitaciones					9	9
<b>GRAN TOTAL 2.021</b>	-	57	-	2	9	68
<b>PORCENTAJE % EN 2.021</b>	0.0%	84%	0.0%	3%	13%	100%

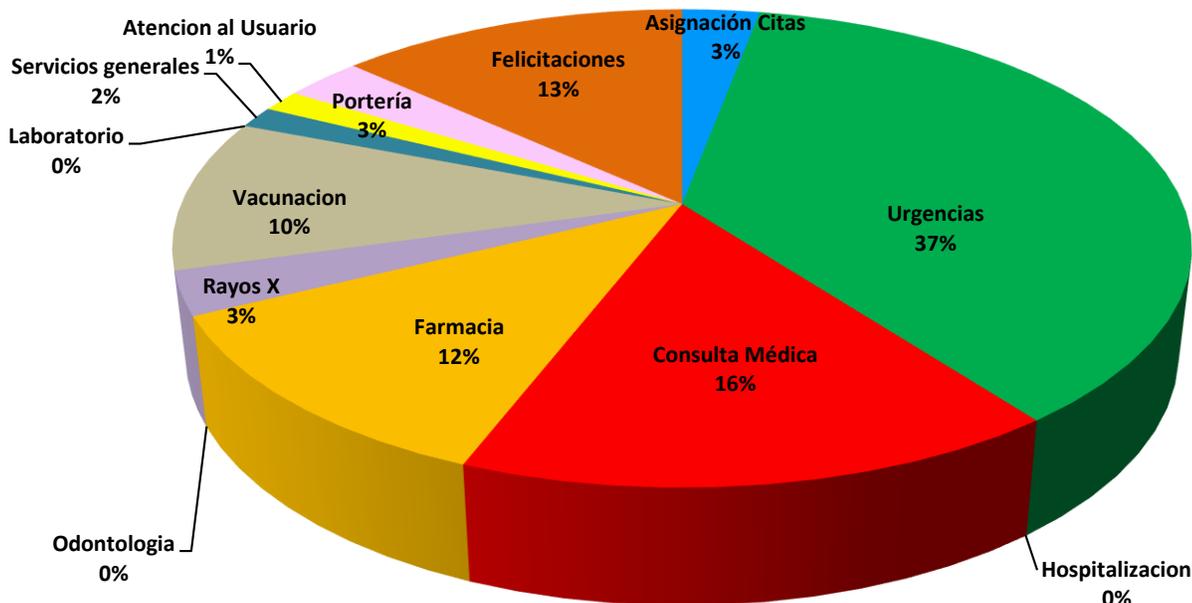
Para el año 2.021 no se presentaron traslados por competencias de las PQRSDF a otras instituciones del Municipio.



Como se observa en la gráfica anterior al año 2.021 se presentaron un total de 68 PQRSDF lo cual muestra un aumento de 144% con respecto al año 2.020 que fueron 30.

**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

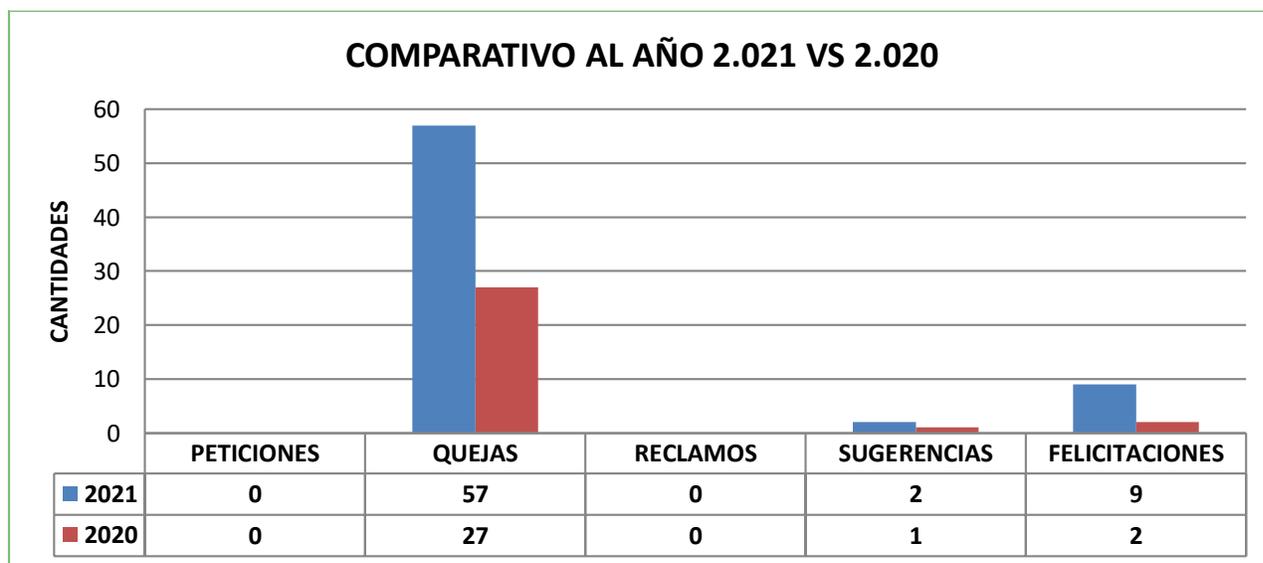
**% DE PQRSF TRAMITADAS PORR SERVICIO AL AÑO 2.021**



Para el año de 2.021 solo se presentaron quejas en los servicios de Farmacia, Urgencias, Consulta médica, Vacunación, 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.

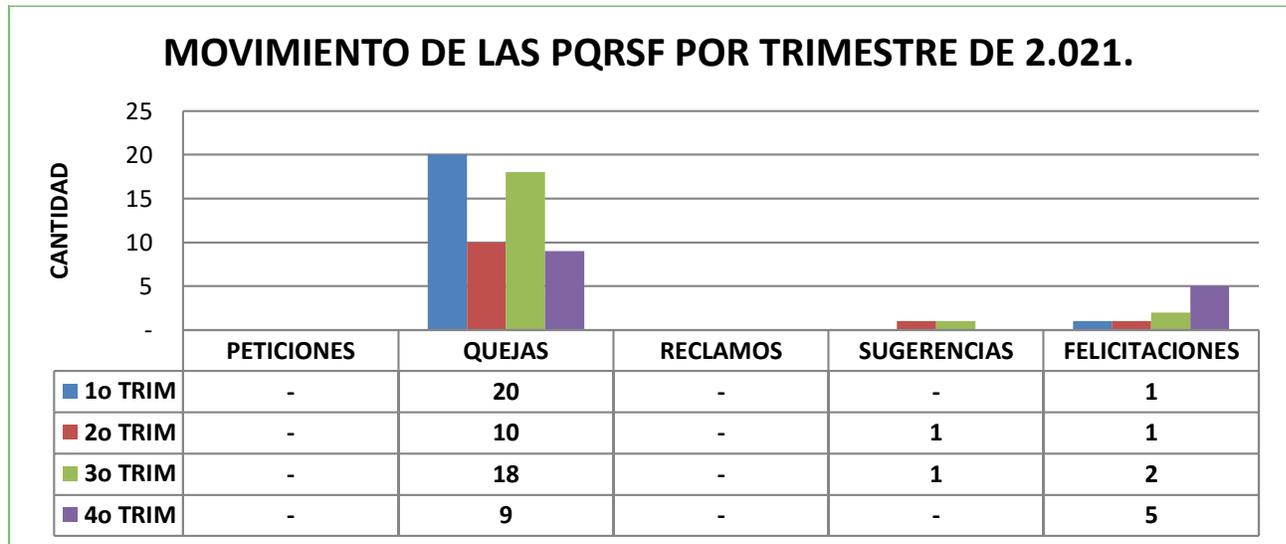
**2.2. COMPARATIVO AL AÑO DE LAS PQRSF 2.021 vs 2.020.**



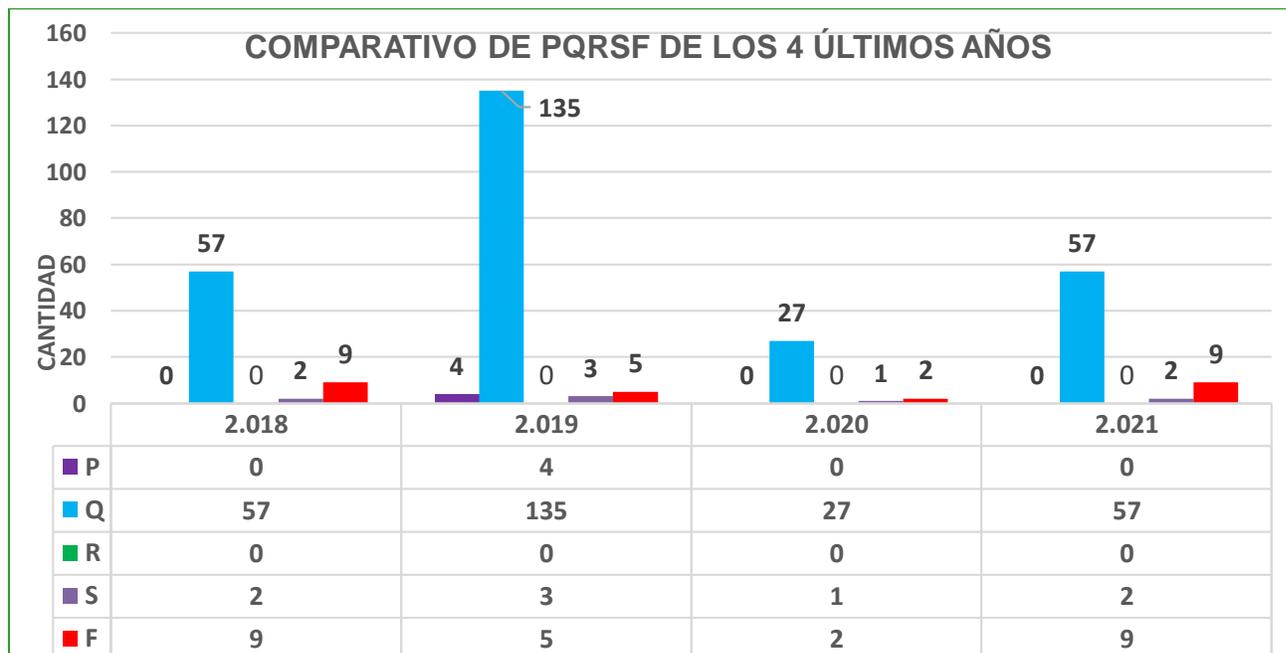
**Salud Integral para Todos**

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

### 2.3. COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSF AL AÑO 2.021.



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



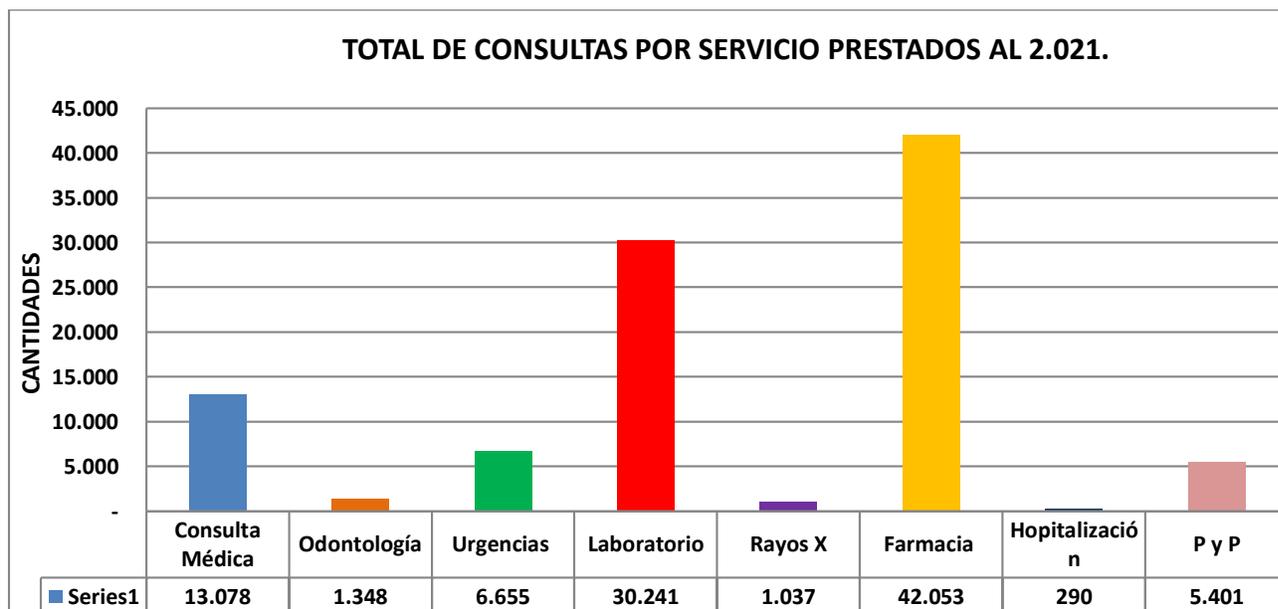
**Nota:** En el año 2.019 se presenta un incremento en las PQRSDF debido a que la Asociación de Usuarios del Hospital, a través de un representante recogió una serie de quejas y las presentó a la oficina de Atención al Usuario, las cuales fueron tramitadas.

### 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 llevo 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.

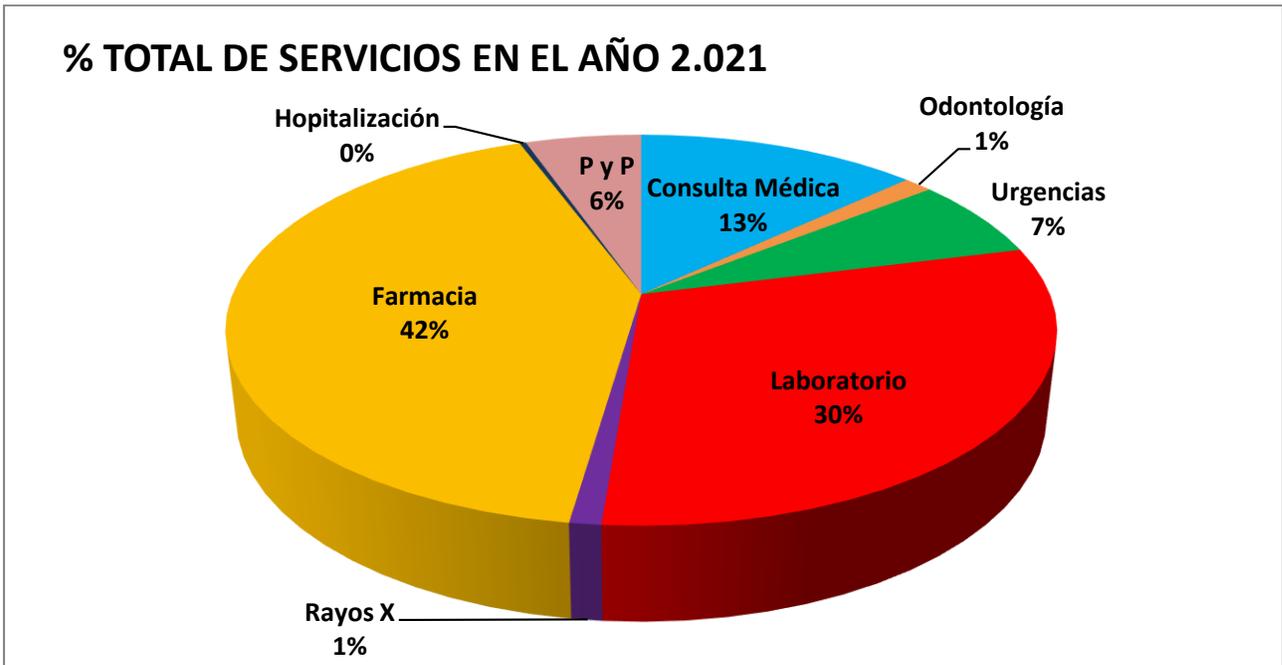
### 4. RESULTADO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS DEL AÑO 2.021.

Durante el año 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 año 2.021 a los siguientes servicios:



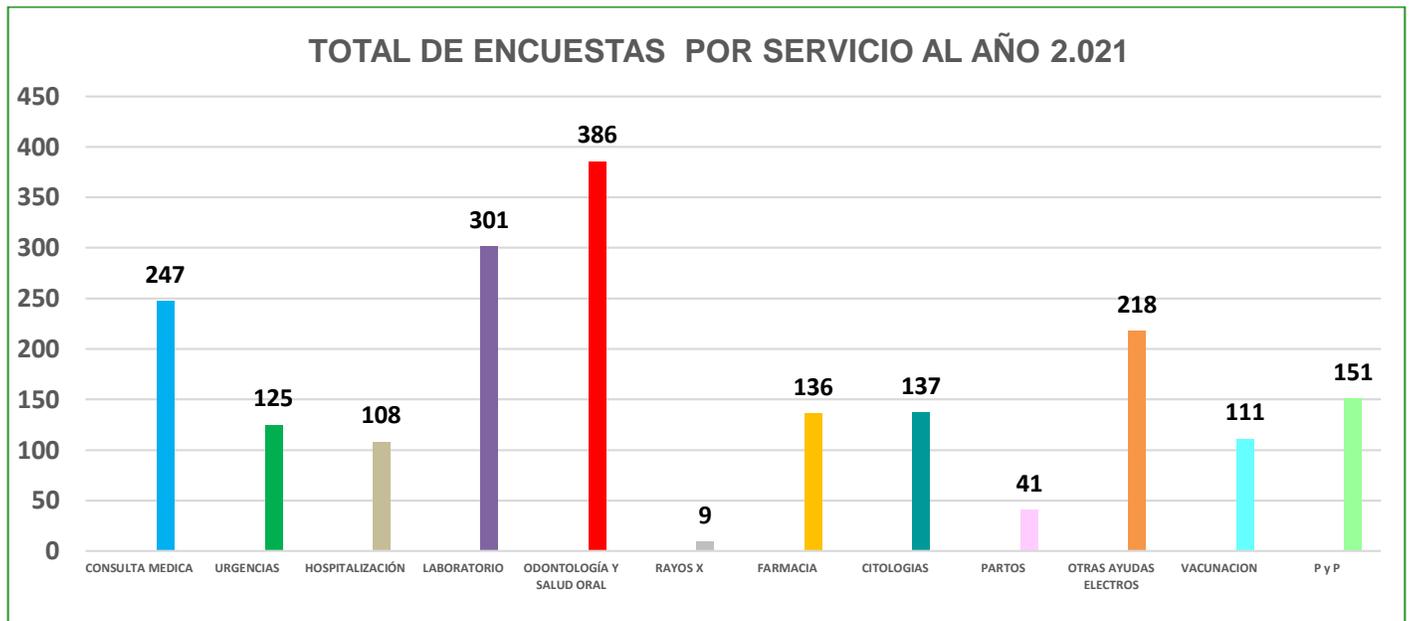
#### Salud Integral para Todos

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



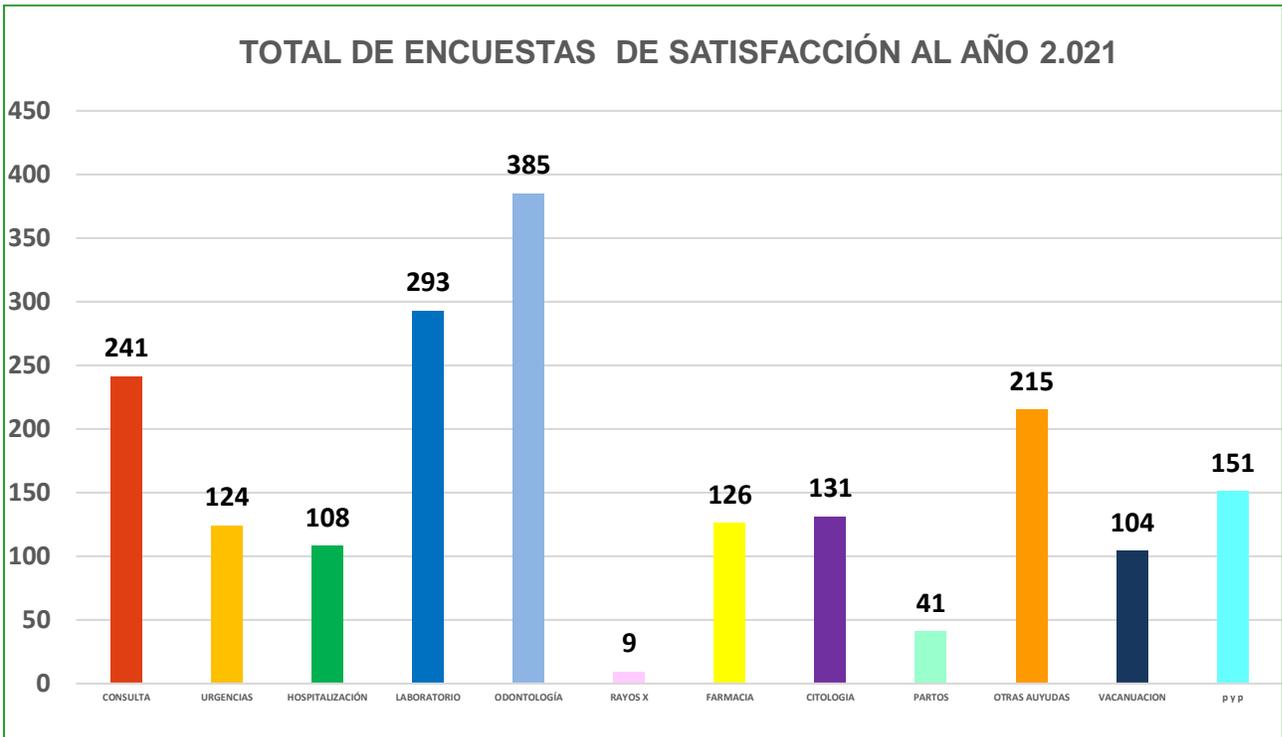
#### 5. RESULTADO DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL AÑO 2.021

Para el año 2.021 se realizaron en el hospital 1.970 encuestas de satisfacción las cuales arrojaron el siguiente resultado:

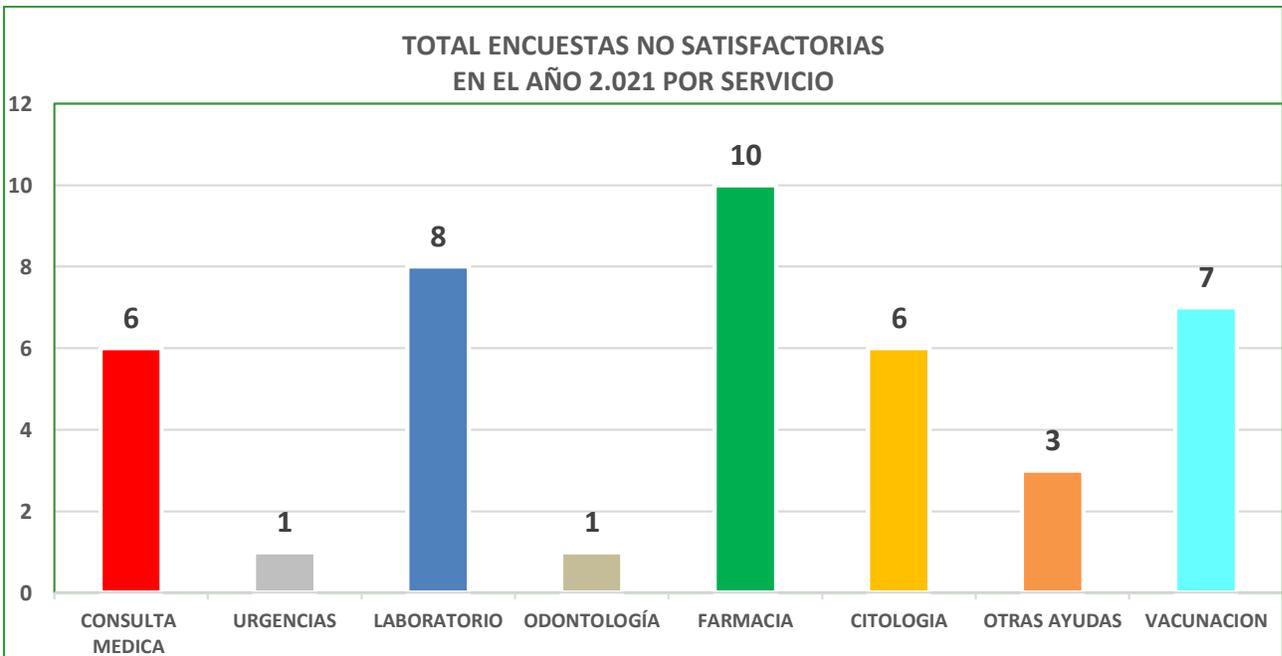


#### Salud Integral para Todos

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

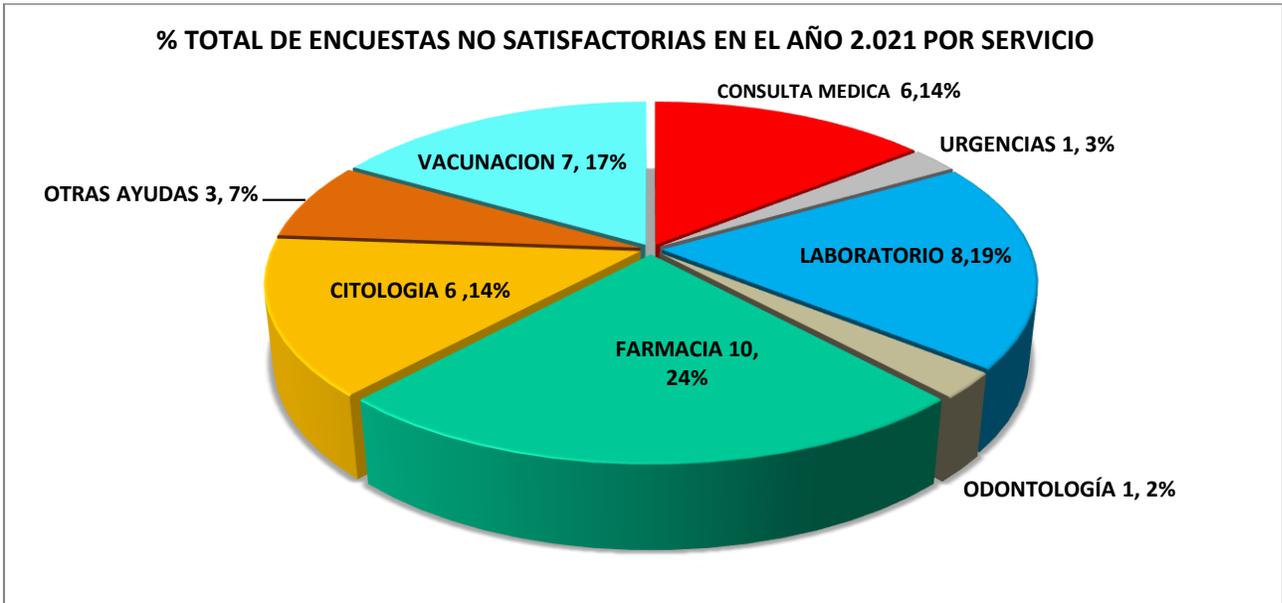


### RESULTADO DE LAS ENCUESTAS NO SATISFACTORIAS AL AÑO 2021.



#### 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



## 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