



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

HOSPITAL
SAN JUAN DE DIOS

INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSDF 2° SEMESTRE AÑO 2025

SISTEMA DE CONTROL INTERNO
Versión 10.0

CONCORDIA, enero de 2.026

"MAS Y MEJORES SERVICIOS"
Carrera 18 N. 16-05 Concordia -Antioquia
Teléfono: 8446161- 844 7722
hospitaldeconcordia@hospital-concordia.gov.co
Nit. 890907297-3



CONFORMACIÓN EQUIPO ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL:

COMITÉ DIRECTIVO.

DOCTOR MARIO ALEJANDRO CADAVID CADAVID.

Gerente Empresa Social del Estado.

SEÑOR JUAN CARLOS ÁLVAREZ ARANGO

Subgerente Administrativa.

SEÑOR LUBIN OCTAVIO GALLO ARANGO.

Jefe de la Oficina de Control Interno.

DOCTORA ANA MARÍA GONZÁLEZ ESCOBAR.

Odontólogo.

SEÑORA JULIANA ANDREA CADAVID MESA.

Enfermera.

SEÑORITA PAULINA ANDREA GARRO ORTIZ.

Enfermera.

SEÑORA GLORIA MARÍA LONDOÑO GIRALDO.

Profesional Universitaria Área Salud (Bacterióloga).

SEÑORA RAQUE ROMERO ANAYA.

Regente de Farmacia

SEÑORA ADRIANA MARIA JIMENEZ FRANCO.

Auxiliar Administrativa (Sistema de Información y Atención al Usuario).

SEÑORITA LUZ ALEIDA BETANCUR TOBON.

Secretaria.

"MAS Y MEJORES SERVICIOS"

Carrera 18 N. 16-05 Concordia -Antioquia

Teléfono: 8446161- 844 7722

hospitaldeconcordia@hospital-concordia.gov.co

Nit. 890907297-3



CONTENIDO

CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS	4
INTRODUCCIÓN.	5
1. CONTEXTUALIZACION INSTITUCIONAL	5
2. MISIÓN	5
3. VISIÓN.....	5
4. ASPECTOS GENERALES DEL INFORME DE PQRSDF.....	6
5. Objetivo General:	6
5.1. Objetivos Específicos:.....	6
6. RESULTADOS DE LAS PQRSDF:	7
6.1. RESULTADO DE LAS PQRSDF RECIBIDAS POR SERVICIOS AL 2º SEMESTRE DE 2.025.	8
6.2. COMPARATIVO PQRSF 2.025 vs 2.024.	9
6.3. COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSF POR TRIMESTRE.	10
6.4. COMPARACIÓN DE LAS PQRSF DE LOS ÚLTIMOS CUATRO AÑOS.	10
7. MOTIVOS MAS FRECUENTES PARA LAS PQRS.	10
8. RESULTADO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS	13
9. GRAFICA COMPARATIVA DE LOS SERVICIOS DE LOS 4 ÚLTIMOS AÑOS ¡Error! Marcador no definido.	
10. RESULTADO DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN.....	14
11. RECOMENDACIONES.....	15

**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	25/07/2025	Se actualiza la información del informe al primer semestre del 2.025 donde se cambian todos los cuadros y gráficos del informe en este nuevo informe al 1º semestre de 2.025
10	15/01/2026	Se actualiza la información del informe al Segundo semestre del 2.025 donde se cambian todos los cuadros y gráficos del informe en este nuevo informe al 2º semestre de 2.025



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 Julio y el 30 de Diciembre de 2.025, 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. CONTEXTUALIZACION INSTITUCIONAL

Acogiéndose a los lineamientos del Sistema General de Seguridad Social en Salud establecido por la Ley 100 de 1.993 el Hospital San Juan de Dios del Municipio de Concordia, se transformó en Empresa Social del Estado - ESE mediante Acuerdo No. 011 de agosto 13 de 1.994 emanado del Honorable Concejo Municipal. Como tal la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios es hoy una entidad pública descentralizada, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa cuyo objeto es la prestación de Servicios de Salud.

El modelo de atención está basado en la promoción, prevención, tratamiento, rehabilitación y tratamiento paliativo, enfocado en la atención segura, mediante seguridad del paciente y centrada en el usuario y su familia. Su diseño es circular y contempla 3 momentos de la atención: Ingreso, Atención y Egreso-Seguimiento.

2. MISIÓN

“La E.S.E Hospital San Juan de Dios del Municipio de Concordia Antioquía es una institución que presta servicios de salud enfocada en el primer nivel de complejidad, con un talento humano competitivo y humanizado, orientado a la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad, garantizando una atención integral más humana, oportuna y segura del paciente y que trabaja a diario en el mejoramiento continuo, el posicionamiento en el sector salud y el bienestar de la comunidad”

3. VISIÓN

“La E.S.E Hospital San Juan de Dios del Municipio de Concordia Antioquía será para el año 2030 una institución de salud reconocida a nivel Departamental por prestar servicios de salud de baja y mediana complejidad, con un alto nivel de humanización, oportunidad, calidad y seguridad del paciente, un adecuado equipamiento tecnológico, articulada



además con un buen programa de docencia servicio, generando rentabilidad social, promoviendo el respeto por el medio ambiente, y garantizando una estabilidad económica y un crecimiento financiero adecuado en el tiempo”.

4. 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.

5. 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.

5.1. Objetivos Específicos:

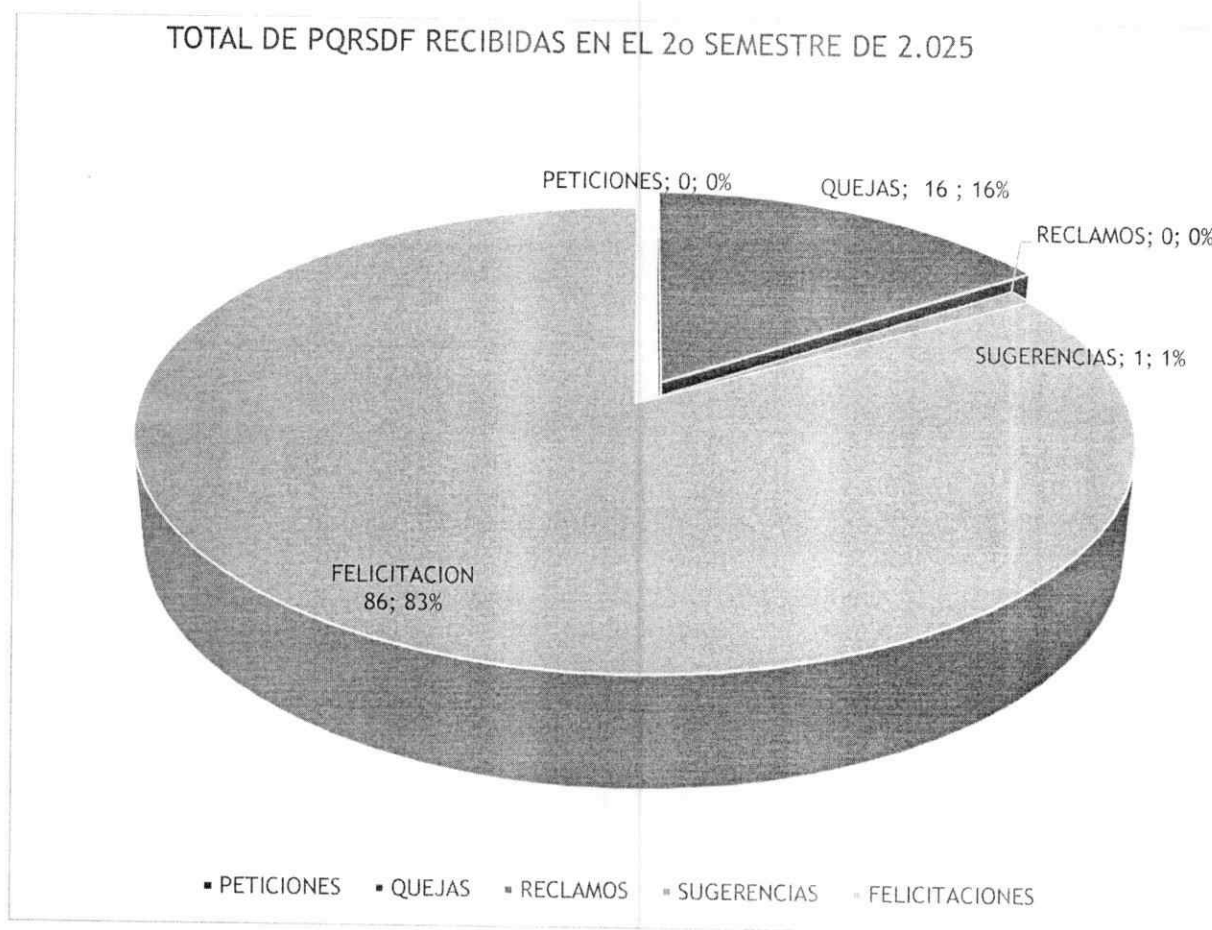
- ❖ Brindar una respuesta que satisfaga a la necesidad y expectativa del usuario acorde con los servicios que presta la institución.
- ❖ Disponer de un mecanismo de identificación de posibles problemas en la prestación de servicio y realimentar la ejecución de los diferentes procesos y procedimientos 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.

6. RESULTADOS DE LAS PQRSDF:

Para el 2º semestre de 2.025 la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia – Antioquia recibió un total de 103 PQRSDF distribuidas de la siguiente forma:



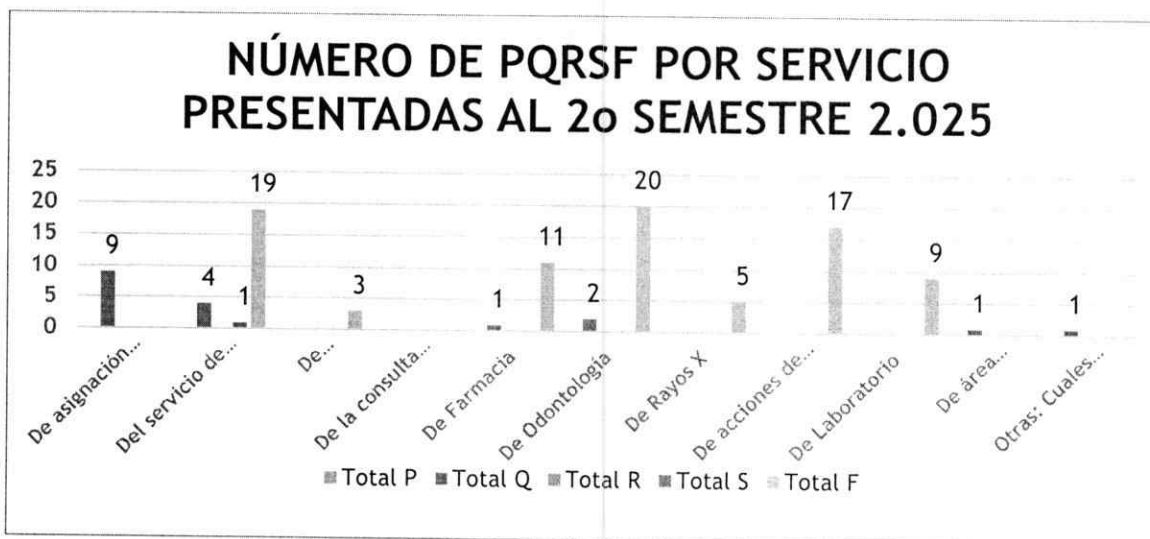
Como se puede observar durante el 2º semestre de 2025 se presentó un número de 16 quejas lo que representa el 16% del total, 01 sugerencia que equivale al 1%, seguido de 86 felicitaciones que corresponden al 83%

**6.1. RESULTADO DE LAS PQRSDF RECIBIDAS POR SERVICIOS AL 2º SEMESTRE DE 2.025.**

Actividad o dependencia	Total					Total
	P	Q	R	S	F	
De asignación de citas		9				9
Del servicio de urgencias		4		1	19	24
De Hospitalización					3	3
De Farmacia		1			11	12
De Odontología		2			20	22
De Rayos X					5	5
De acciones de P y P					17	17
De Laboratorio					9	9
De Archivo		1				1
De área Administrativa Atención al Usuario		1				1
GRAN TOTAL 2o SEMESTRE 2025	-	18	-	1	84	103
Porcentajes 2o semestre 2025	0%	17%	0%	1%	82%	100%
GRAN TOTAL 1o SEMESTRE 2025	-	15	-	2	5	22
Porcentajes 1o semestre 2025	0.0%	68%	0.0%	9.0%	23%	100%

Comparando el segundo semestre del año 2025 encontramos variaciones significativas en los porcentajes de quejas los cuales presentaron para el primer semestre un 68% sobre el total, disminuyendo a 17% para el segundo semestre del año. De otro lado, las felicitaciones tuvieron un incremento favorable para la institución ya que para el primer semestre del año fue de 23% y se incrementaron en el segundo semestre a 82%, lo que representa que las estrategias planteadas por la institución impactaron de manera positiva la percepción de los usuarios hacia los servicios y los funcionarios que los representan. Se destaca las reuniones con el personal asistencial y administrativo en las cuales se retroalimentaba acerca de las quejas y sugerencias presentadas. Asimismo, las campañas de humanización de los servicios realizadas por la institución.

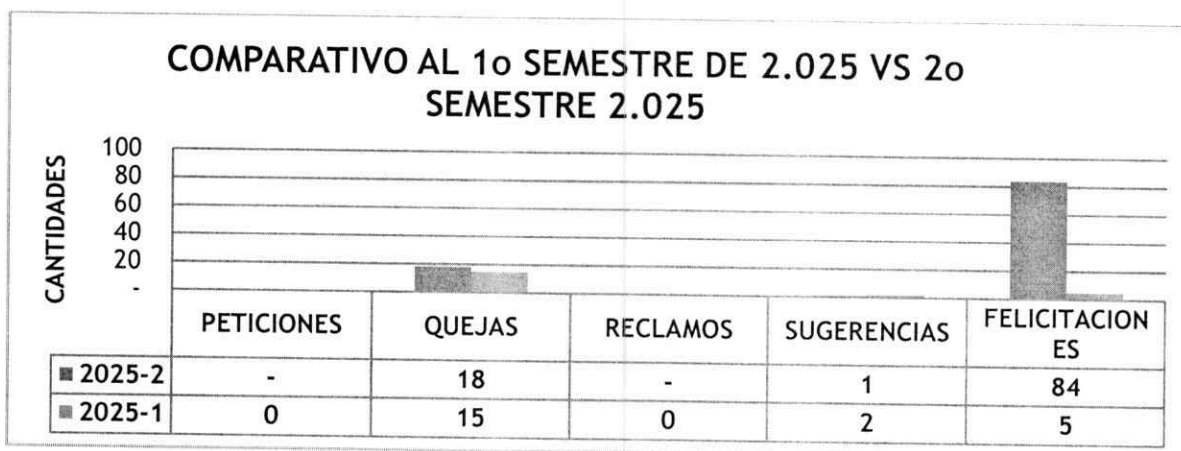
Para el 2º semestre de 2.025 no se presentaron traslados por competencias de las PQRSF a otras instituciones del Municipio.



Como se observa en la gráfica anterior al 2º semestre de 2.025 se presentaron un total de 103 PQRSDF, lo cual muestra que hubo variación con respecto al 1º semestre de 2.025, como se explicó anteriormente.

Para 2º semestre de 2.025 se presentaron quejas en los servicios de Admisiones específicamente asignación de citas (9), Urgencias (4), Farmacia (1), Odontología (2) y Archivo clínico (1), los demás servicios no presentan PQRSF.

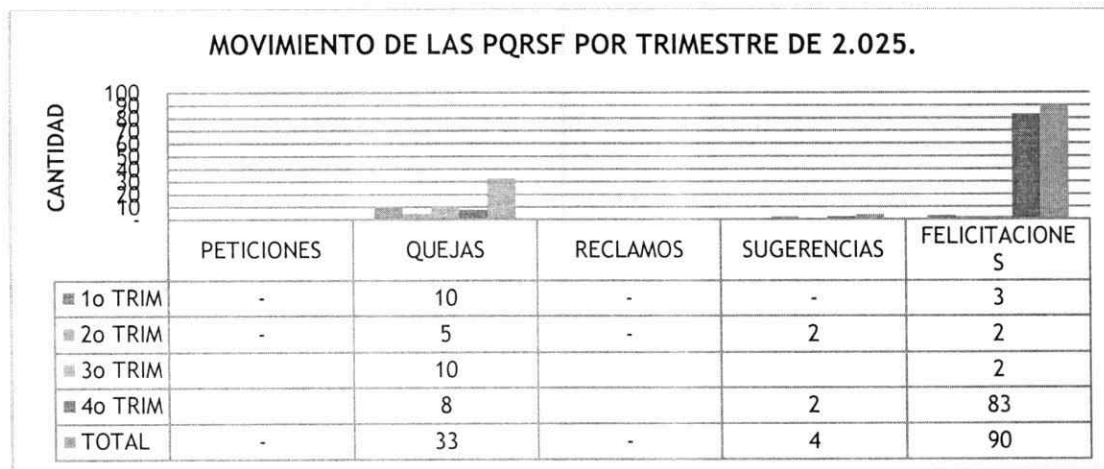
6.2. COMPARATIVO PQRSF AL 1º SEMESTRE DE 2.025 VS 2º SEMESTRE 2.025 PQRSF



En comparación con el primer semestre del año 2025 se presentaron un mayor número de quejas correspondiente al 20% y un aumento en las felicitaciones correspondiente al 83%. De otro lado, para el año 2025 se presentó 1 sugerencia, menor cantidad que el semestre anterior.

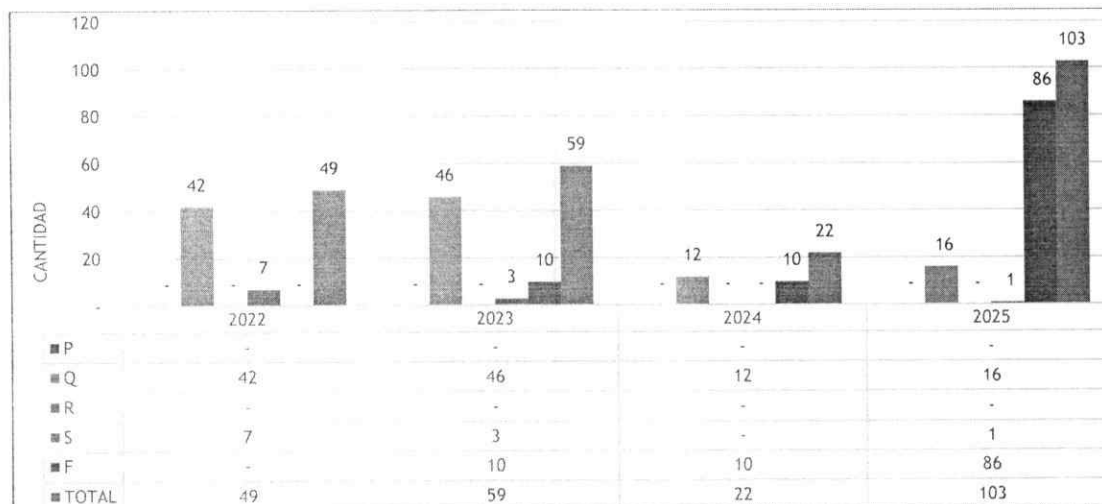


6.3. COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSF POR TRIMESTRE 2.025.



Se observa que la mayor cantidad de quejas se presentaron durante el primer trimestre del año 2025, y las felicitaciones corresponde al último trimestre, los demás indicadores se mantienen estable.

6.4. COMPARACIÓN DE LAS PQRSF DE LOS ÚLTIMOS CUATRO AÑOS



7. MOTIVOS MAS FRECUENTES PARA LAS PQRS.

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

- **Medicamentos Pendientes (No disponibilidad):** El usuario entrega la fórmula, pero la farmacia no tiene el stock completo, obligándolo a regresar después.



- **Demora en el Entrega de Pendientes:** Cuando el tiempo prometido para traer el medicamento (habitualmente 48-72 horas) se incumple.
- **Trámites Administrativos:** Dificultades con medicamentos que requieren autorizaciones especiales o que están fuera del Plan de Beneficios en Salud (PBS).
- **Priorización No Clara:** Malestar cuando los usuarios sienten que no se respeta el turno o que hay "preferencias".
- **Falta de Información:** Cuando el auxiliar no explica claramente cómo tomar el medicamento o qué trámites debe seguir el usuario para conseguir lo que falta.
- **Lentitud en el Sistema:** Caídas del software de inventarios o lentitud en la validación de derechos del paciente.
- **Horarios de Atención:** Quejas si el horario de la farmacia no coincide con el flujo de pacientes que salen de urgencias o consulta externa.
- **Cantidad Incorrecta:** Entregar menos dosis de las que figuran en la fórmula médica

En Urgencias: Estas son las quejas más frecuentes:

Primero hay que tener en cuenta que los usuarios que ingresan a Urgencias no se atienden por orden de llegada, sino por gravedad.

- Pacientes clasificados como Triage IV o V (no urgentes) que sienten que su problema es grave y se molestan al ver pasar a otros que llegaron después.
- Tiempos de espera para la valoración: Quejas cuando el tiempo entre el paso por el Triage y el llamado del médico se prolonga más de lo esperado
- **Falta de informes a familiares:** La queja constante de los acompañantes que están afuera y no reciben reportes sobre el estado o los exámenes del paciente
- **Lenguaje técnico:** Médicos o enfermeros que explican el diagnóstico de forma poco clara, dejando al paciente con dudas sobre su tratamiento.
- **Percepción de "indiferencia":** El personal de salud, por la carga laboral, puede parecer frío o mecánico, lo que el paciente interpreta como falta de humanidad ante su dolor.
- **Demoras en la aplicación de analgésicos:** El tiempo que pasa desde que el paciente ingresa con dolor hasta que efectivamente se le administra el medicamento.
- **Hacinamiento:** Falta de camillas disponibles, teniendo que esperar en sillas o espacios incómodos.
- **Trámites de remisión:** Quejas dirigidas al hospital por la demora de las EPS en autorizar traslados a centros de mayor complejidad (Medellín o Santa Fe de Antioquia).
- **Necesidad de Educación:** Se requiere fortalecer la pedagogía sobre el uso correcto de los niveles de atención para disminuir la agresividad hacia el personal asistencial.

En Admisiones: Estas son las quejas más frecuentes:

"MAS Y MEJORES SERVICIOS"
Carrera 18 N. 16-05 Concordia -Antioquia
Teléfono: 8446161- 844 7722
hospitaldeconcordia@hospital-concordia.gov.co
Nit. 890907297-3



- **Barreras en el Agendamiento de Citas: Líneas telefónicas saturadas:** El usuario manifiesta que "nunca contestan" o que la línea siempre está ocupada cuando intenta pedir una cita externa.
- **Inconsistencias en bases de datos:** Problemas con la plataforma ADRES o las bases de datos de las EPS (Nueva EPS, Savia Salud, etc.) que aparecen como "retiro" o "mora", impidiendo la atención.
- **Exigencia de copias físicas:** Quejas por la solicitud de fotocopias de documentos que, por ley (Ley Anti trámites), el hospital debería poder consultar digitalmente.
- **Falta de autorización:** Pacientes que llegan de la zona rural y en admisiones se les informa que su EPS no ha enviado la autorización para el servicio o procedimiento.
- **Abandono de puesto:** Percepción de que las ventanillas están vacías o que el personal está realizando otras labores mientras hay fila de espera.

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

- **Incumplimiento de la hora de la cita:** Quejas cuando el médico inicia consulta tarde o se retrasa con los pacientes previos, haciendo que el usuario pierda su transporte de regreso a la vereda.
- **Cancelación de citas sin previo aviso:** Malestar extremo cuando el paciente llega de una zona lejana y le informan que el profesional no asistió o que la cita fue cancelada sin haber sido notificado por teléfono.
- **Consulta "Relámpago":** Percepción de que el médico no examinó físicamente al paciente o que pasó todo el tiempo mirando el computador (falta de contacto visual y examen físico).
- **Falta de solución:** Cuando el paciente siente que salió de la consulta con los mismos síntomas y no se le ordenaron los exámenes o medicamentos que esperaba.
- **Trato del profesional:** Quejas por falta de calidez o empatía por parte del personal médico o de enfermería durante los programas de promoción y prevención.
- **Error en las órdenes médicas:** Fórmulas mal redactadas, sin firma o con datos erróneos que obligan al paciente a devolverse desde la farmacia o desde su EPS para que las corrijan.

En Odontología: Estas son las quejas más frecuentes:

- **Dificultad para citas de seguimiento:** Quejas porque el usuario inicia un tratamiento (ej. una calza o tratamiento de conducto) y no logra conseguir la siguiente cita para terminarlo, lo que genera pérdida del trabajo adelantado
- **Falta de cupos para Urgencias Odontológicas:** Malestar cuando un paciente con dolor agudo o inflamación facial no es atendido de inmediato por falta de "espacios" en la agenda del día

"MAS Y MEJORES SERVICIOS"
Carrera 18 N. 16-05 Concordia -Antioquia
Teléfono: 8446161- 844 7722
hospitaldeconcordia@hospital-concordia.gov.co
Nit. 890907297-3



- **Danos en el equipo (Unidad Odontológica):** Quejas por la cancelación de citas debido a fallas técnicas en el compresor, la pieza de mano (el "taladro") o la succión
- **Trato del profesional:** El paciente odontológico suele estar ansioso; las quejas surgen cuando perciben que el odontólogo es "brusco" o tiene poca paciencia con niños o adultos mayores.

En Archivo: Estas son las quejas más frecuentes:

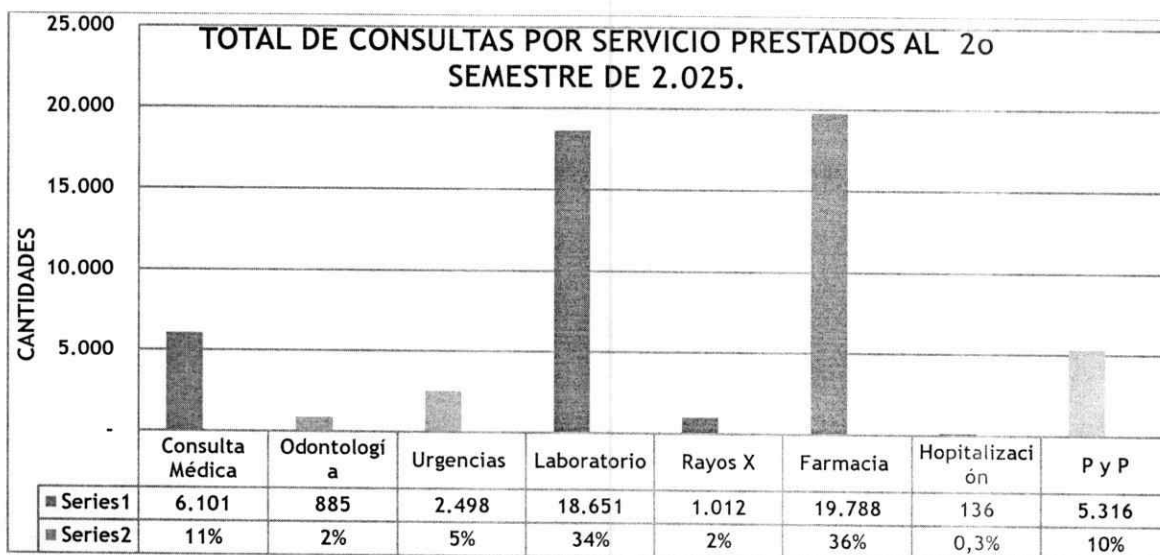
- Atención de mala calidad por parte de funcionaria.

ARCHIVO CLINICO: Estas son las quejas más frecuentes:

- **Tiempos de respuesta prolongados:** Quejas porque el hospital supera los términos legales (habitualmente hasta 5 días hábiles) para entregar la copia de la historia.
- **Horarios restringidos:** Quejas si el horario de atención de archivo es más corto que el del resto del hospital, dificultando el trámite para quienes vienen de veredas lejanas.
- **Historias incompletas:** El paciente reclama su historia y nota que falta el reporte de una cirugía, un laboratorio o una nota médica específica de una fecha determinada.

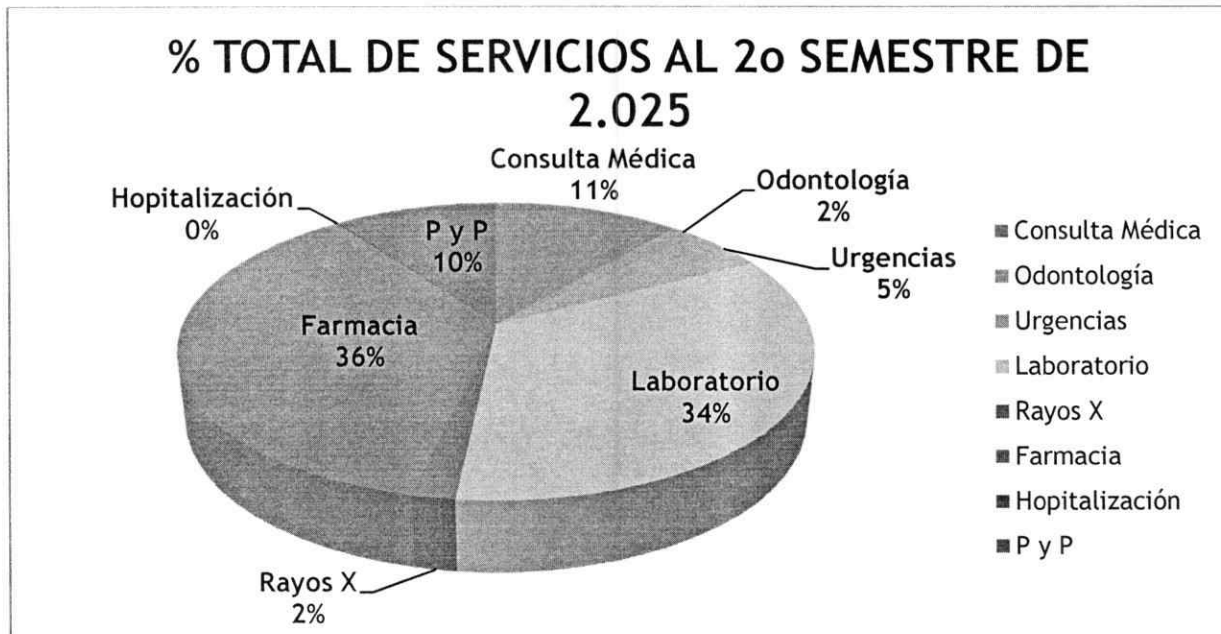
8. RESULTADO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS DEL 2º SEMESTRE DE 2.025.

A continuación, presentamos el resultado arrojado en el 2º semestre de 2.025 a los siguientes servicios.



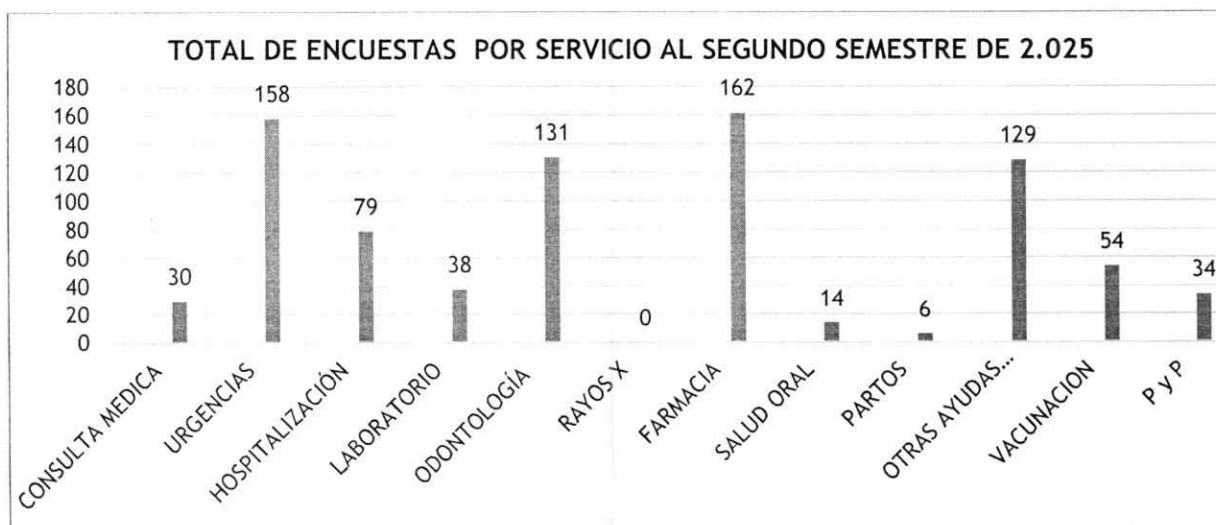


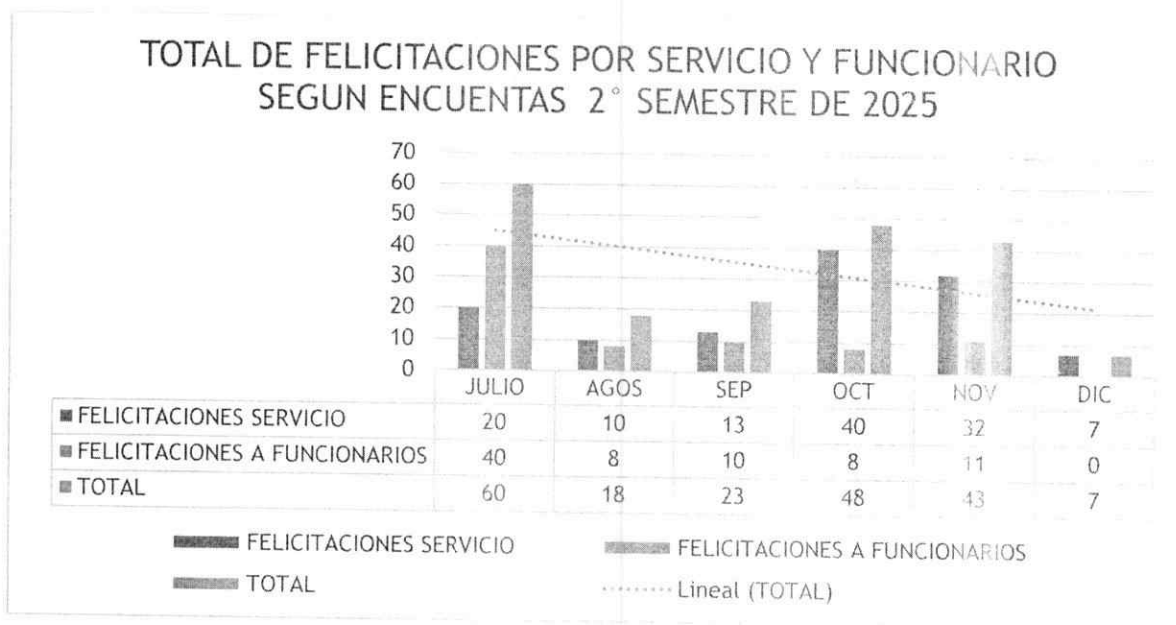
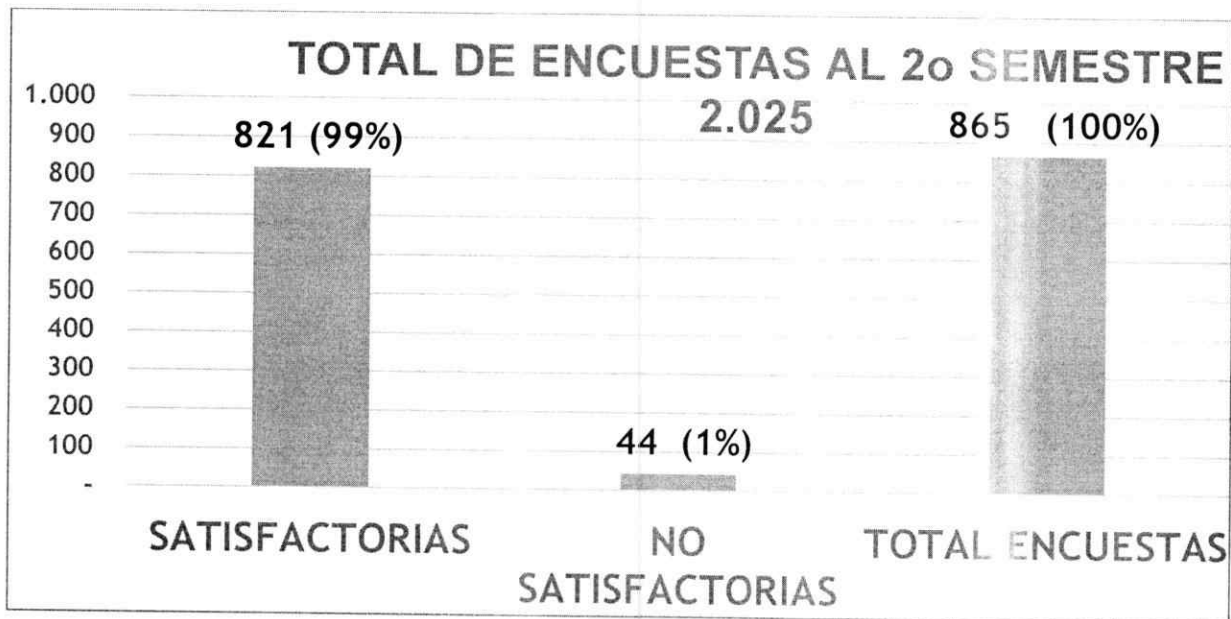
Se observa que la mayor atención se presenta en los servicios de farmacia con el 36%, laboratorio con el 34%, promoción y prevención con el 10% y consulta médica con el 11%.



9. RESULTADO DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL 2º SEMESTRE 2.025.

Para el 2º semestre de 2.025 se realizaron en el hospital 865 encuestas de satisfacción las cuales arrojaron el siguiente resultado:





10. RECOMENDACIONES.

- 1) El proceso "Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU)" se concreta en la Oficina de Atención al Usuario, donde se debe promover y desarrollar estrategias enfocadas en la humanización de la atención en salud.

"MAS Y MEJORES SERVICIOS"
Carrera 18 N. 16-05 Concordia -Antioquia
Teléfono: 8446161- 844 7722
hospitaldeconcordia@hospital-concordia.gov.co
Nit. 890907297-3



- 2) En este espacio se debe llevar a cabo las siguientes acciones permanentes: Facilitar y propiciar el acceso a los servicios de salud. Evaluar y mejorar la satisfacción de los usuarios, para lo cual se debe solicitar a todas las áreas encargadas el diligenciamiento de las encuestas asignadas durante el mes
- 3) Los resultados de estas acciones se deben difundir de manera sistemática y continua a los usuarios y colaboradores. Para estos últimos, la difusión se realiza a través de mecanismos como la inducción y la reinducción, jornadas de calidad, despliegues, entre otros.
- 4) 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.
- 5) 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.
- 6) Realizar el seguimiento a los planes de mejoramiento resultado del procedimiento de las PQRS.
- 7) La ESE realizo apertura de nuevos servicios para lo cual debe realizar la evaluación de los servicios.
- 8) Continuar dando a conocer el proceso a los usuarios, promoviendo la participación ciudadana y la participando en espacios interinstitucionales.
- 9) Realizar el esfuerzo para que los usuarios puedan acceder a los servicios de salud en condiciones de calidad y oportunidad optimizando los recursos de la ESE y las manifestaciones negativas nos sirven como oportunidades en el mejoramiento continuo.


LUBIN OCTAVIO GALLO ARANGO
Asesor de Control Interno.

Código del Proceso: 2100-21	Versión: 10.0 - 2026	Elaborado por: Asesor de Control Interno
Fecha Documento: 15 Enero de 2026	Aprobado Por: Gerente Empresa Social del Estado	