



INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSDF 1° SEMESTRE AÑO 2026

SISTEMA DE CONTROL INTERNO
Versión 11.0

CONCORDIA, Julio 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 Jefe.

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.

Secretaría.



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 1º SEMESTRE DE 2.026.	8
6.2. COMPARATIVO PQRSF 2.025 vs 2.026.....	10
6.3. COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSF POR TRIMESTRE.....	10
6.4. COMPARACIÓN DE LAS PQRSF DE LOS ÚLTIMOS CINCO AÑOS.....	11
7. MOTIVOS MAS FRECUENTES PARA LAS PQRS.....	12
8. RESULTADO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS	15
9. GRAFICA COMPARATIVA Y PONDERACION DE LOS SERVICIOS PRESTADOS	
10. RESULTADO DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN.....	17
11. TOTAL DE FELICITACIONES POR SERVICIO Y FUNCIONARIO	
12. RECOMENDACIONES.....	20



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 de este nuevo informe 1º 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 de este nuevo informe 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 de este nuevo informe 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 este nuevo informe 2º semestre de 2.025
11	10/07/2026	Se actualiza la información del informe al Primer semestre del 2.026 donde se cambian todos los cuadros y gráficos en este nuevo informe 1º semestre de 2.026



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 2.026, 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 Antioquia 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 Antioquia 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 Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP, actualmente en Construcción y la importancia y relevancia sobre la 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.

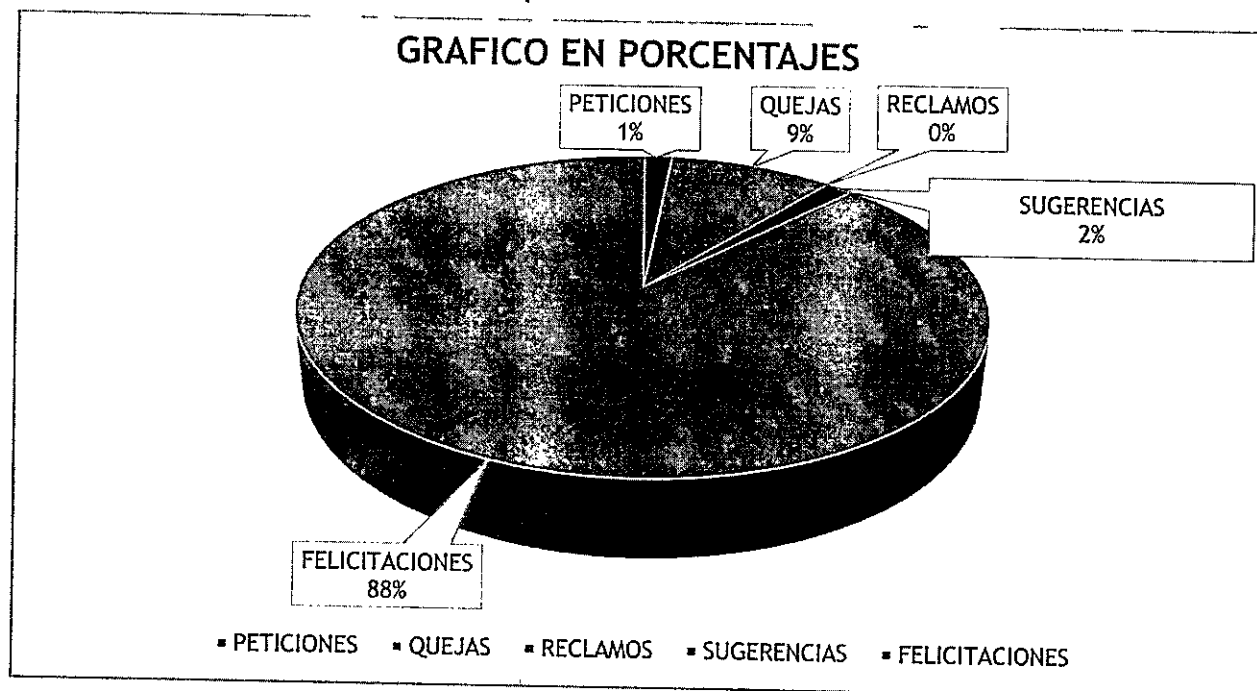


- ❖ Generar de informes ante la Gerencia, control interno y entes del estado sobre las PQRSDF, Encuestas de satisfacción y participación social en salud.
- ❖ El conocimiento y trámite de las quejas y reclamos puede evitar posibles complicaciones por demandas de tipo judicial o soportar la defensa de la empresa.

6. RESULTADOS DE LAS PQRSDF:

Para el 1º semestre de 2.026 la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia – Antioquia recibió un total de 132 PQRSDF distribuidas de la siguiente forma:

PQRSDF 1º Semestre de 2026		
PETICIONES	2	2%
QUEJAS	12	9%
RECLAMOS	-	0%
SUGERENCIAS	2	2%
FELICITACIONES	116	88%
TOTAL	132	100%



Durante el primer semestre de 2026 se consolidó un total de 132 requerimientos ciudadanos, reflejando un balance institucional altamente positivo donde el **88% corresponde a Felicitaciones (116 casos)**, lo que evidencia un sólido nivel de satisfacción en la prestación del servicio y la efectividad de los procesos operativos. Desde la perspectiva de control preventivo y mejora continua, la atención de esta Oficina se focaliza en el **9% de Quejas (12 casos)** y el **2% de Peticiones (2 casos)**, los cuales,



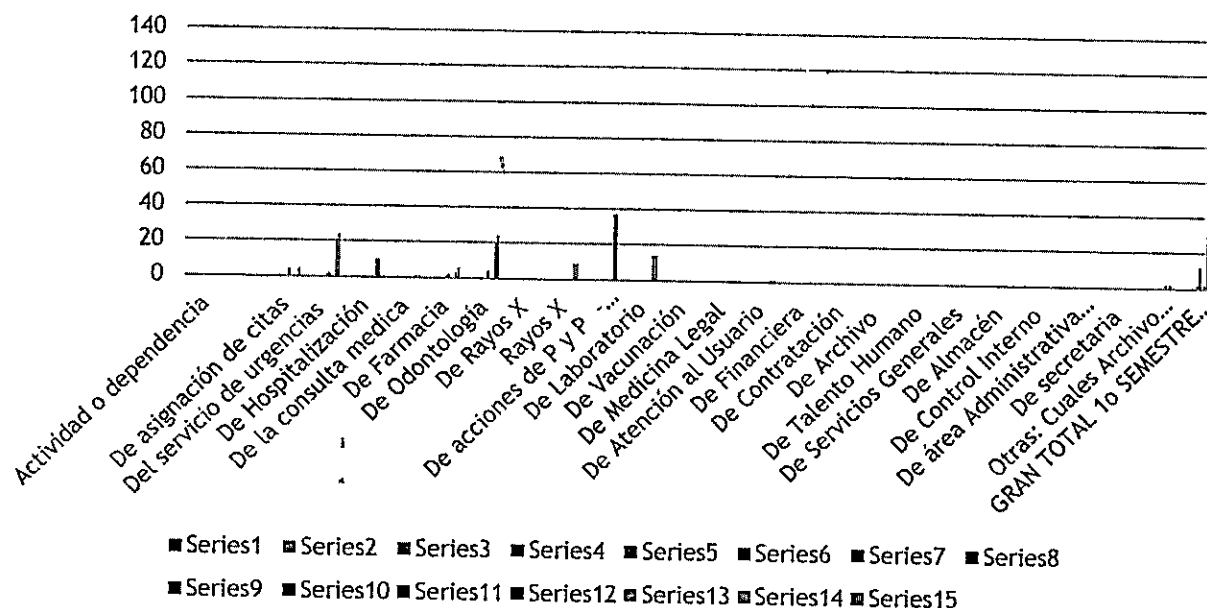
aunque estadísticamente bajos, constituyen el margen de riesgo operativo que requiere una auditoría de causa raíz para mitigar inconformidades; asimismo, destaca la **ausencia total de Reclamos (0%)**, lo que ratifica la estabilidad del servicio y permite recomendar la estandarización de las buenas prácticas que generaron el alto volumen de reconocimientos positivos en este periodo.

6.1. RESULTADO DE LAS PQRSDF RECIBIDAS POR SERVICIOS AL 1º SEMESTRE DE 2026 Y COMPARATIVO 2º SEMESTRE 2025.

Actividad o dependencia	Total					Total
	P	Q	R	S	F	
De asignación de citas		4				4
Del servicio de urgencias	1	2			21	24
De Hospitalización					10	10
De la consulta medica					1	1
De Farmacia	1	2			3	6
De Odontología		4			20	24
De Rayos X						-
Rayos X					9	9
De acciones de P y P - Vacunación					37	37
De Laboratorio					14	14
De Vacunación						-
De Medicina Legal						-
De Atención al Usuario					1	1
De Financiera						-
De Contratación						-
De Archivo						-
De Talento Humano						-
De Servicios Generales						-
De Almacén						-
De Control Interno						-
De área Administrativa Atención al Usuario						-
De secretaria						-
Otras: Cuales Archivo Clínico				2		2
GRAN TOTAL 1º SEMESTRE 2026	2	12	-	2	116	132
Porcentajes 1º SEMESTRE 2026	2%	8%	-	2%	88%	100%
COMPARATIVO						
GRAN TOTAL 2º SEMESTRE 2025	-	18	-	1	84	103
Porcentajes 2º SEMESTRE 2025	0%	17%	0%	1%	82%	100%



GRAFICO DE PQRSDF POR SERVICIO PRESTADO



Análisis Comparativo de Rendimiento Institucional

La Oficina de Control Interno del Hospital San Juan de Dios de Concordia, Antioquia, en cumplimiento de sus funciones de evaluación y seguimiento, presenta el análisis comparativo del comportamiento de los datos registrados entre el **segundo semestre de la vigencia 2025** y el **primer semestre de la vigencia 2026**.

Este análisis permite medir la evolución de la eficiencia operativa, el comportamiento de las variables de gestión y el impacto de las acciones de mejora implementadas en la E.S.E.

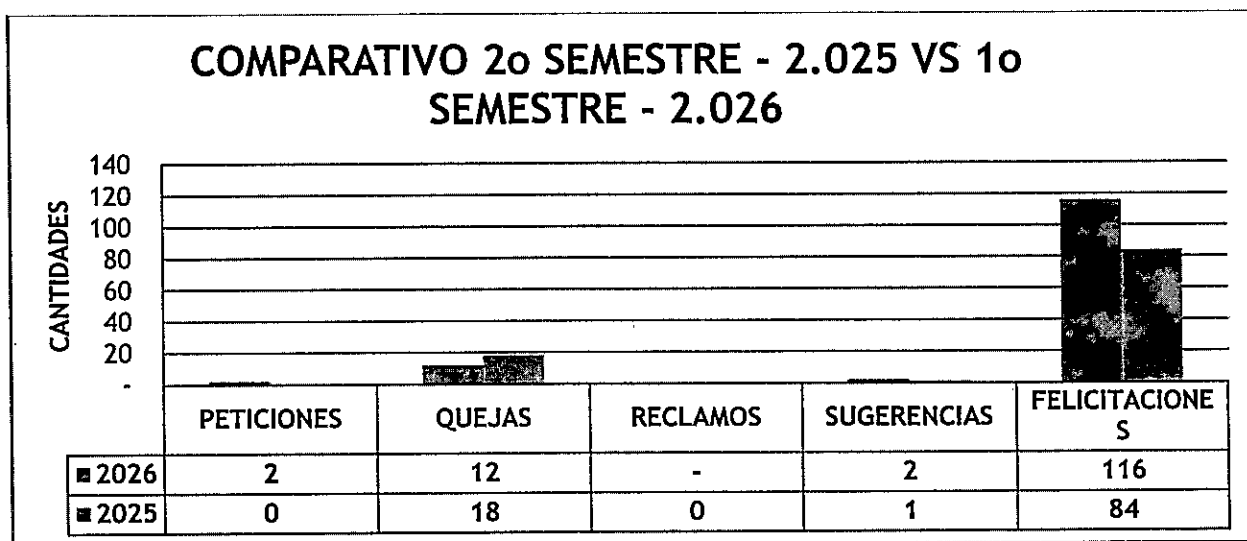
El análisis comparativo realizado por la Oficina de Control Interno entre el segundo semestre de 2025 y el primer semestre de 2026 arroja un balance altamente **satisfactorio** para el Hospital San Juan de Dios de Concordia, evidenciado en un incremento del **28.1% en la gestión u operación global** (pasando de 103 a 132 registros). Este crecimiento estuvo impulsado por el fortalecimiento de la variable principal, que aumentó su representatividad al **88% del total**, y por una notable optimización operativa reflejada en la reducción de la segunda variable clave (que bajó del 17% al 8%); este comportamiento métrico consolida la eficiencia institucional, mitiga los riesgos de desviación y demuestra el impacto positivo de las acciones de control implementadas en beneficio de la entidad.

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



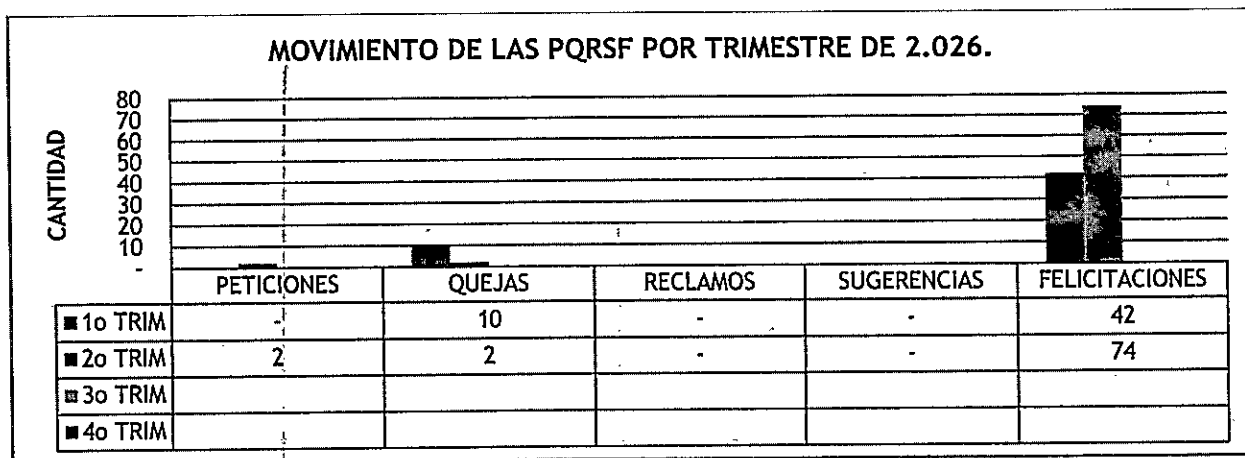
Para el 1º semestre de 2.026 no se presentaron traslados por competencias de las PQRSDF a otras instituciones del Municipio.

6.2. COMPARATIVO PQRSDF DEL SEGUNDO SEMESTRE DE 2.025 VS PRIMER SEMESTRE 2.026



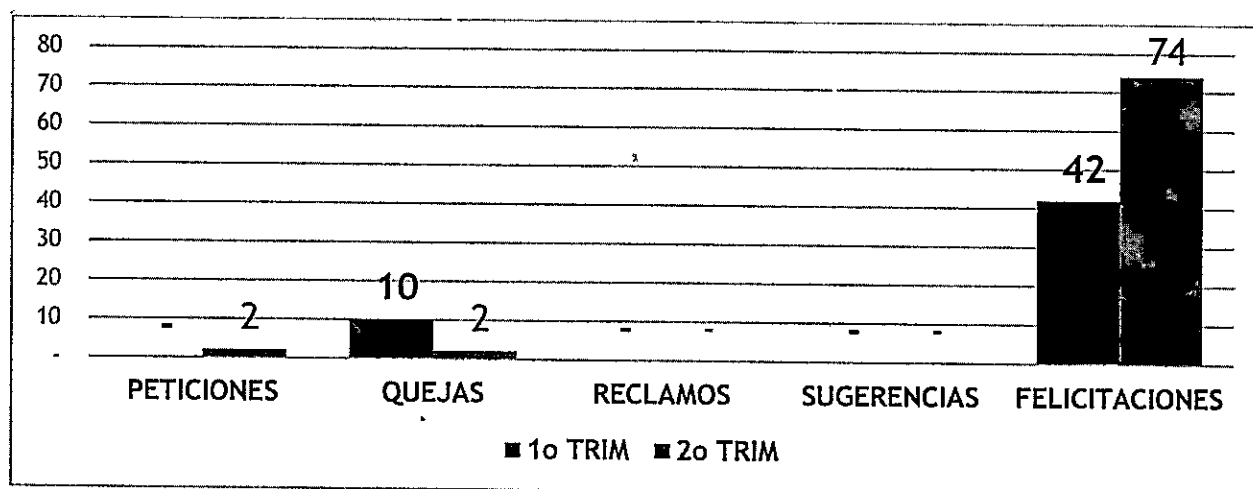
El análisis comparativo presentado para el primer semestre de 2026, frente al segundo semestre de 2025 revela una tendencia muy positiva en la satisfacción del usuario, destacándose un incremento significativo de felicitaciones que pasaron de 84 a 116. De manera complementaria, las quejas registraron una reducción sustancial al caer de 18 a 12 en el mismo periodo, mientras que otras categorías como peticiones y sugerencias se mantuvieron en niveles mínimos y no hubo reclamos, consolidando un balance operativo favorable y una mejora clara en la experiencia del usuario.

6.3. COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSF POR TRIMESTRE 2.026.





RELACION PQRSDF POR TRIMESTRE 2026					
PQRSDF	1o TRIM	2o TRIM	3o TRIM	4o TRIM	TOTAL
PETICIONES	-	2			2
QUEJAS	10	2			14
RECLAMOS	-	-			-
SUGERENCIAS	-	-			-
FELICITACIONES	42	74			116



El análisis comparativo de las PQRSDF entre el primer y segundo trimestre de la vigencia 2026 evidencia una consolidación altamente satisfactoria en la gestión y percepción institucional del Hospital San Juan de Dios de Concordia, destacándose un incremento en la interacción global de la ciudadanía. Este avance operativo está marcado por una reducción contundente en las quejas, las cuales descendieron drásticamente de 10 a solo 2 manifestaciones; este comportamiento, sumado al mantenimiento de cero reclamos y sugerencias, ratifica la efectividad de los controles internos adoptados, la mitigación de riesgos de insatisfacción y un avance sobresaliente hacia la excelencia en la calidad y oportunidad de los servicios de salud prestados a la comunidad.

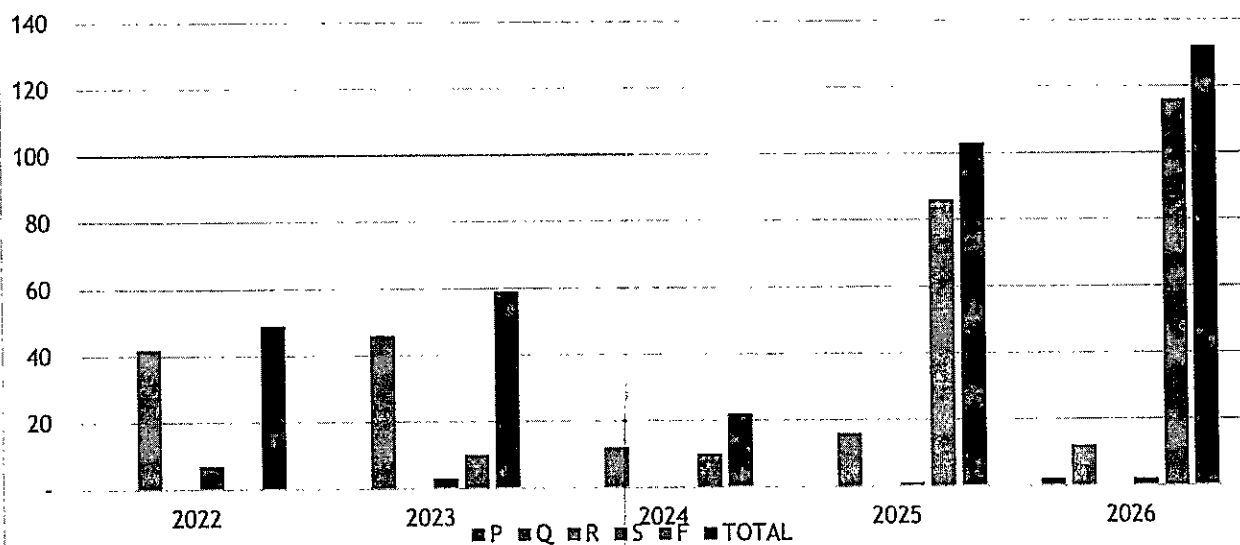
6.4. COMPARACIÓN DE LAS PQRSF DE LOS ÚLTIMOS CINCO (05) AÑOS

COMPARATIVO DE LAS PQRSF DURANTE LOS ULTIMOS 5 AÑOS					
PQRSF	2022	2023	2024	2025	2026
Petición	-	-	-	-	2



Queja	42	46	12	16	12
Reclamo	-	-	-	-	-
Sugerencia	7	3	-	1	2
Felicitación	-	10	10	86	116
TOTAL	49	59	22	103	132

GRAFICO PQRSF COMPARATIVO



El análisis comparativo del quinquenio 2022-2026 revela una transformación institucional profunda y positiva, caracterizada por un incremento del 169% en la interacción ciudadana total (pasando de 49 a 132 casos), impulsado de forma directa por un crecimiento exponencial de las **Felicitaciones, las cuales pasaron de 0 en 2022 a un hito histórico de 116 en 2026**. Paralelamente, se evidencia una **tendencia sostenida a la baja en las Quejas**, logrando una reducción estructural al comparar el pico crítico de 2023 (46 casos) con el cierre optimizado de 2026 (12 casos), sumado a una presencia prácticamente nula de Reclamos y Peticiones a lo largo de los cinco años.

Desde la perspectiva de control preventivo, este comportamiento demuestra la madurez del sistema de atención y la efectividad de los planes de mejoramiento implementados, capacitaciones realizadas, validando el aumento en el volumen de registros no obedece a fallas en el servicio, sino a una consolidación de la confianza ciudadana y a la excelencia operativa de la entidad.

7. MOTIVOS MAS FRECUENTES PARA LAS PQRSDF.

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



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:

- **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
- **Daños 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 2025, Y EL 1º SEMESTRE DE 2.026.

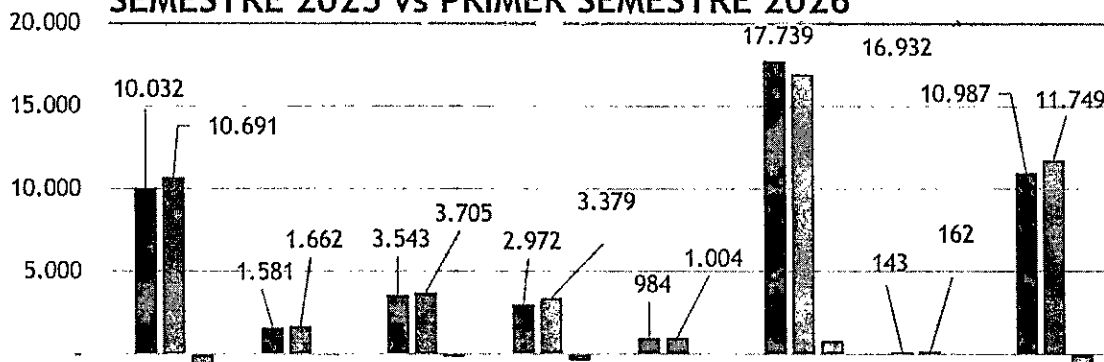
A continuación, presentamos el resultado arrojado en el 2º Semestre 2025 en comparativo con el 1º semestre de 2.026 a los siguientes servicios.

Servicio Prestado	Segundo Semestre 2025	Primer Semestre 2026
Consulta Médica	10.032	10.691
Odontología	1.581	1.662
Urgencias	3.543	3.705
Laboratorio	2.972	3.379
Rayos X	984	1.004
Farmacia	17.739	16.932
Hospitalización	143	162
PyP	10.987	11.749

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



TOTAL DE CONSULTAS POR SERVICIOS PRESTADOS - 2DO SEMESTRE 2025 vs PRIMER SEMESTRE 2026



(5.000)

	Consulta Médica	Odontología	Urgencias	Laboratorio	Rayos X	Farmacia	Hospitalización	P y P
■ 2do semestre 2025	10.032	1.581	3.543	2.972	984	17.739	143	10.987
■ 1er semestre 2026	10.691	1.662	3.705	3.379	1.004	16.932	162	11.749
■ DIFERENCIA	-659	-81	-162	-407	-20	807	-19	-762

■ 2do semestre 2025

■ 1er semestre 2026

■ DIFERENCIA

9. GRAFICA COMPARATIVA Y PONDERACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

ANÁLISIS COMPARATIVO Y PONDERACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

Servicio Prestado	2do Semestre 2025	Ponderación 2025	1er Semestre 2026	Ponderación 2026	Diferencia Absoluta	% Variación
Consulta Médica	10.032	20,91%	10.691	21,69%	659	6,57%
Odontología	1.581	3,30%	1.662	3,37%	81	5,12%
Urgencias	3.543	7,38%	3.705	7,52%	162	4,57%
Laboratorio	2.972	6,19%	3.379	6,86%	407	13,69%
Rayos X	984	2,05%	1.004	2,04%	20	2,03%
Farmacia	17.739	36,97%	16.932	34,36%	-807	-4,55%
Hospitalización	143	0,30%	162	0,33%	19	13,29%
P y P	10.987	22,90%	11.749	23,84%	762	6,94%
TOTAL	47.981	100,00%	49.284	100,00%	1.303	2,72%

"MAS Y MEJORES SERVICIOS"

Carrera 18 N. 16-05 Concordia -Antioquia

Teléfono: 8446161- 844 7722

hospitaldeconcordia@hospital-concordia.gov.co

Nit. 890907297-3



El análisis comparativo entre el segundo semestre de 2025 y el primer semestre de 2026 refleja un crecimiento global del 2,72% en la producción de servicios institucionales, al registrarse un incremento neto de 1.303 atenciones. Este comportamiento estuvo impulsado principalmente por el fortalecimiento de los servicios de Promoción y Prevención (P y P) y Consulta Médica, los cuales aumentaron su participación conjunta hasta consolidar el 45,53% de la operación total; asimismo, se destacan incrementos relativos significativos en áreas críticas como Laboratorio Clínico (+13,69%) y Hospitalización (+13,29%). Por el contrario, el servicio de Farmacia —pese a mantenerse como el componente de mayor peso ponderado con un 34,36%— evidenció una contracción del 4,55% (-807 órdenes), lo que denota una redistribución de la carga asistencial hacia la atención ambulatoria y preventiva, sugiriendo una tendencia favorable hacia la optimización operativa y la estabilización de la demanda institucional

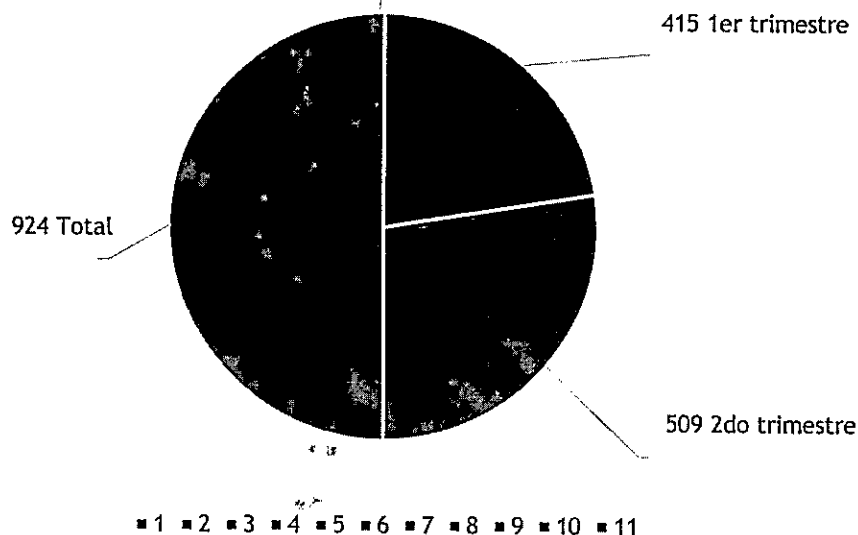
10. RESULTADO DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL 2º SEMESTRE 2.025.

Para el 2º semestre de 2.026 se realizaron en el hospital 924 encuestas de satisfacción las cuales arrojaron el siguiente resultado:

SERVICIO	Trimestre 01	Trimestre 02	Trimestre 03	Trimestre 04	Total
CONSULTA MEDICA	15	20			35
URGENCIAS	46	68			114
HOSPITALIZACIÓN	14	29			43
LABORATORIO	82	83			165
HIGIENISTA ORAL	42	42			84
ODONTOLOGÍA	68	57			125
RAYOS X	16	56			72
FARMACIA	35	35			70
CITOLOGIA	0	0			0
ELECTROCARDIOGRAMA	55	66			121
PARTOS	0	0			0
OTRAS AYUDAS ELECTROS	0	0			0
VACANUACION	0	6			6
P y P	42	47			89
TOTAL	415	509			924

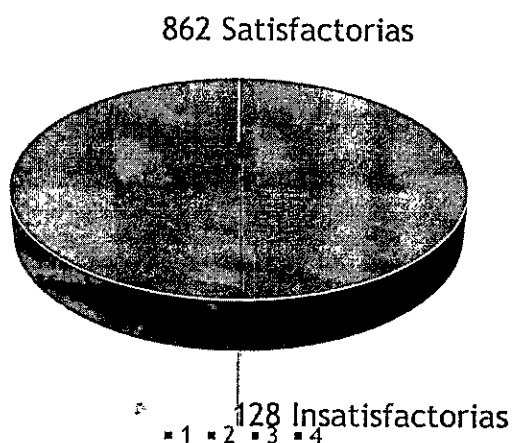


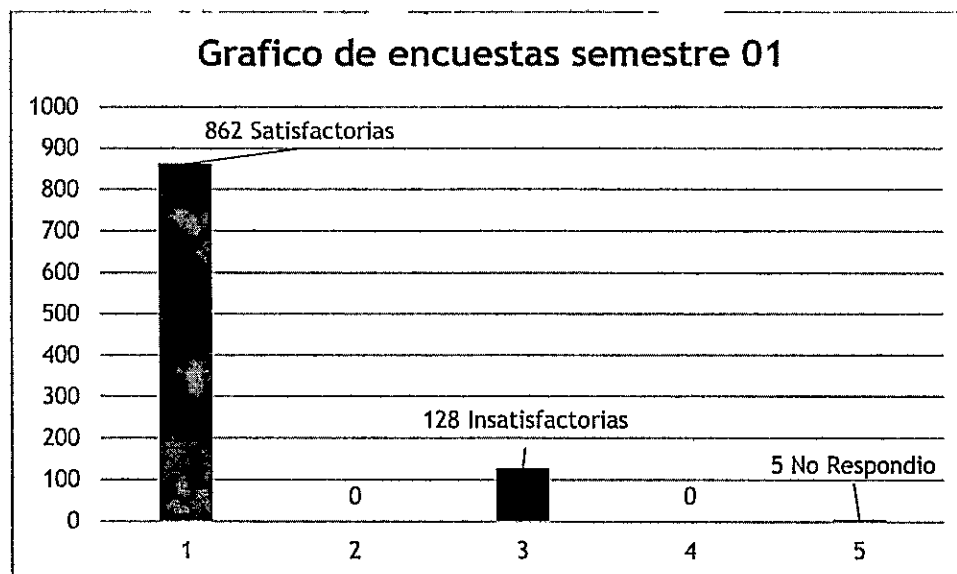
TOTAL ENCUESTAS POR TRIMESTRE



Encuestas relacionadas en el Informe SIAU	
Satisfactorias	862
Insatisfactorias	128
No Respondió	5

Total encuestas por Semestre





Evaluación de Conformidad / Satisfacción

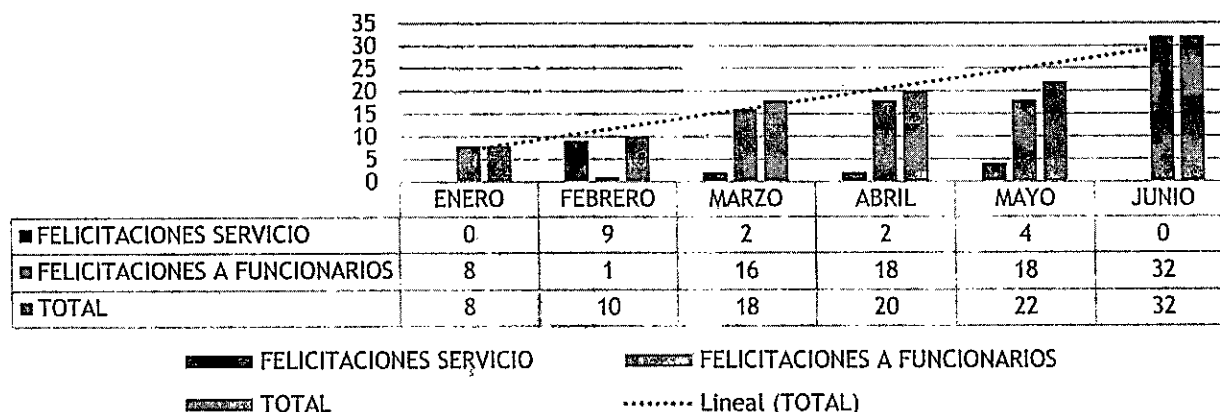
- **Alto Índice de Cumplimiento:** Del total de los registros evaluados (990 observaciones), se evidencia un desempeño predominantemente positivo, alcanzando un **87.1% de resultados satisfactorios** (862 casos). Esto refleja la solidez operativa y el alineamiento general con los estándares de calidad e institucionales establecidos.
- **Oportunidad de Mejora Focalizada:** Se identifica un **12.9% de resultados insatisfactorios** (128 casos). Si bien representan una minoría, este volumen constituye el núcleo prioritario para la intervención institucional, requiriendo el análisis de causas raíz y el diseño de acciones correctivas o planes de mejoramiento focalizados para mitigar brechas y asegurar la tendencia hacia la excelencia y el cumplimiento total.

Nota: Esta estructura le permite presentar los datos con un balance técnico, destacando el logro principal sin descuidar el enfoque de control y mejora continua.

11. TOTAL DE FELICITACIONES POR SERVICIO Y FUNCIONARIOS SEGÚN ENCUESTAS - 1° SEMESTRE DE 2026



TOTAL DE FELICITACIONES POR SERVICIO Y FUNCIONARIO SEGUN ENCUESTAS 1° SEMESTRE DE 2026



Este análisis de la gráfica del primer semestre de 2026 refleja un desempeño institucional altamente favorable, caracterizado por un crecimiento exponencial y sostenido del 300% en el volumen global de felicitaciones, las cuales ascendieron de manera constante desde 8 registros en enero hasta consolidar un cierre óptimo de 32 en junio. El principal motor de esta tendencia positiva es el reconocimiento al talento humano (funcionarios), el cual representa la inmensa mayoría de las manifestaciones de satisfacción de los usuarios; este componente muestra una sólida meseta entre marzo y mayo (con 16 y 18 registros) para culminar en junio con un pico extraordinario de 32 felicitaciones, absorbiendo el 100% del resultado de ese mes. Por el contrario, las felicitaciones asociadas directamente a los servicios muestran un comportamiento plano, marginal e irregular, con registros en cero durante enero y junio, exceptuando un repunte aislado y atípico en febrero con 9 menciones (mes donde, de forma inversa, los funcionarios solo obtuvieron una). Este marcado contraste ejecutivo evidencia que los usuarios valoran y perciben con mayor fuerza la calidez, competencia y atención individual del personal por encima de la infraestructura o los procesos logísticos de la entidad, lo que sugiere la necesidad estratégica de formalizar planes de incentivos para el talento humano por el éxito alcanzado en junio, al tiempo que se deben auditar las variables operativas de febrero para identificar y replicar las buenas prácticas que permitieron potenciar la percepción positiva de los servicios institucionales.

12. 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.
- 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 PQRSDf, 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 PQRSDf.
 - 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.

Fecha: JULIO 10 DE 2026


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: 10 de Julio de 2026	Aprobado Por: Gerente Empresa Social del Estado	