

|                                                                                   |                |                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------------------|
|  | Informe PQRSDF | Código:                 |
|                                                                                   |                | Versión:                |
|                                                                                   |                | Fecha de actualización: |
|                                                                                   |                | Página 1 de 8           |

# INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES (PQRSF)

Recibidas en la oficina de atención al usuario  
ESE Hospital San Lorenzo Liborina Antioquia

I SEMESTRE DE 2025

|                                                                                   |                |                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------------------|
|  | Informe PQRSDF | Código:                 |
|                                                                                   |                | Versión:                |
|                                                                                   |                | Fecha de actualización: |
|                                                                                   |                | Página 2 de 8           |

## Introducción

La siguiente información corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones (PQRSF), recibidas y atendidas por la ESE Hospital San Lorenzo Liborina Antioquia, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2025, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y realizar las debidas recomendaciones a la gerencia de la ESE, que conlleve al mejoramiento continuo de la entidad de salud y con la misión de dar confianza a la comunidad.

La información de las PQRSF corresponde al área de Atención al Usuario SIAU de la ESE.

## Acceso a la información

En desarrollo del Programa de Gestión Documental y misión de la oficina de atención al ciudadano de la ESE Hospital San Lorenzo Liborina Antioquia y de conformidad con lo establecido en la ley 1712 de 2014, las entidades deben publicar en el sitio web las diferentes categorías de información; la ESE informa que en el portal web <https://www.esesanlorenzoliborina.gov.co/>, donde los grupos de valor podrán consultar los temas de su interés.

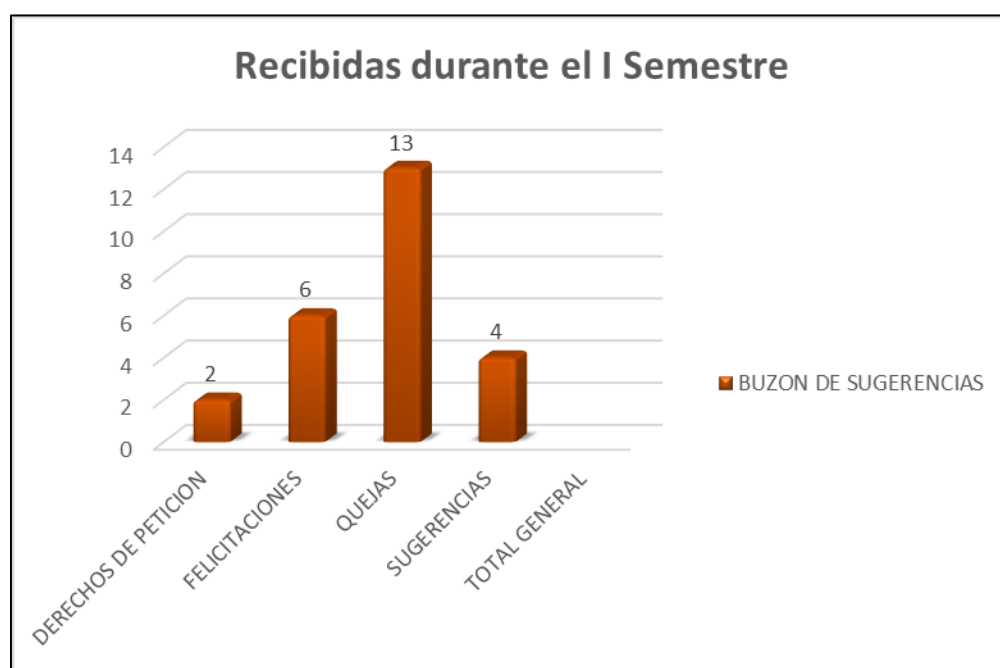
## PQRSF Recibidas durante el Semestre 1 de 2025

| PQRSD Recibidas durante Enero de 2025   |   |   |
|-----------------------------------------|---|---|
| FELICITACIONES                          | 0 | 3 |
| QUEJAS                                  | 2 |   |
| RECLAMACIÓN                             | 0 |   |
| SUGERENCIAS                             | 1 |   |
| PQRSD Recibidas durante Febrero de 2025 |   |   |
| FELICITACIONES                          | 0 | 2 |
| QUEJAS                                  | 2 |   |
| RECLAMACIÓN                             | 0 |   |
| SUGERENCIAS                             | 0 |   |
| PQRSD Recibidas durante Marzo de 2025   |   |   |
| FELICITACIONES                          | 0 | 4 |
| QUEJAS                                  | 3 |   |
| RECLAMACIÓN                             | 0 |   |
| SUGERENCIAS                             | 1 |   |

| PQRSD Recibidas durante Abril de 2025 |   |   |
|---------------------------------------|---|---|
| FELICITACIONES                        | 1 | 8 |
| QUEJAS                                | 4 |   |
| PETICIONES                            | 2 |   |
| RECLAMACIÓN                           | 0 |   |
| SUGERENCIAS                           | 1 |   |
| PQRSD Recibidas durante Mayo de 2025  |   |   |
| FELICITACIONES                        | 3 | 5 |
| QUEJAS                                | 1 |   |
| RECLAMACIÓN                           | 0 |   |
| SUGERENCIAS                           | 1 |   |
| PQRSD Recibidas durante Junio de 2025 |   |   |
| FELICITACIONES                        | 2 | 3 |
| QUEJAS                                | 1 |   |
| RECLAMACIÓN                           | 0 |   |
| SUGERENCIAS                           | 0 |   |

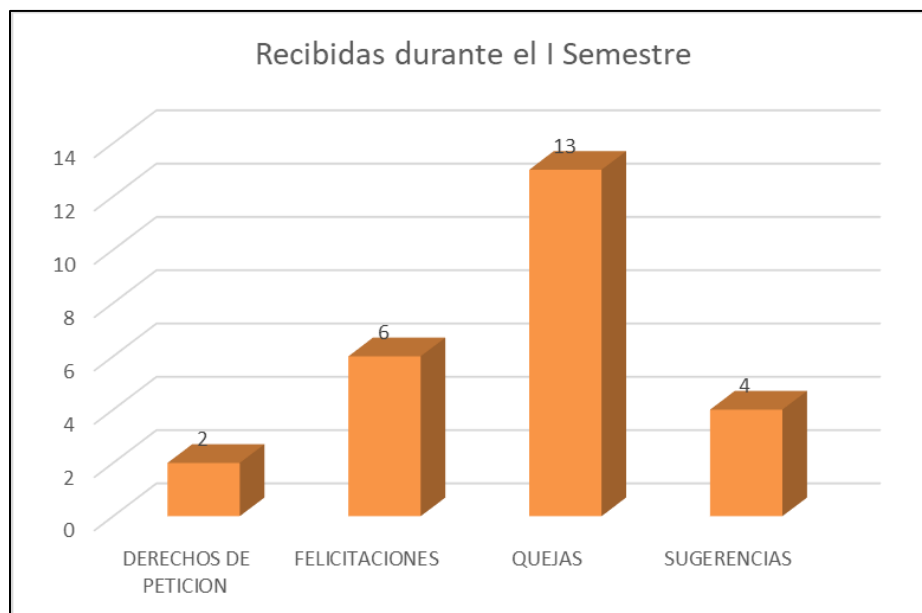
## PQRSF recibidas durante el Semestre

| PQRSD Recibidas durante el I Semestre del año 2025 |                      |                |        |             |               |
|----------------------------------------------------|----------------------|----------------|--------|-------------|---------------|
| MEDIO DE RECEPCION                                 | DERECHOS DE PETICION | FELICITACIONES | QUEJAS | SUGERENCIAS | TOTAL GENERAL |
| BUZON DE SUGERENCIAS                               | 2                    | 6              | 13     | 4           | 25            |



## PQRSF recibidas por modalidad

| PQRSD Recibidas por modalidad durante el I Semestre del año 2025 |                      |                |        |             |               |
|------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------|--------|-------------|---------------|
| MEDIO DE RECEPCION                                               | DERECHOS DE PETICION | FELICITACIONES | QUEJAS | SUGERENCIAS | TOTAL GENERAL |
| BUZON DE SUGERENCIAS                                             | 2                    | 6              | 13     | 4           | 25            |



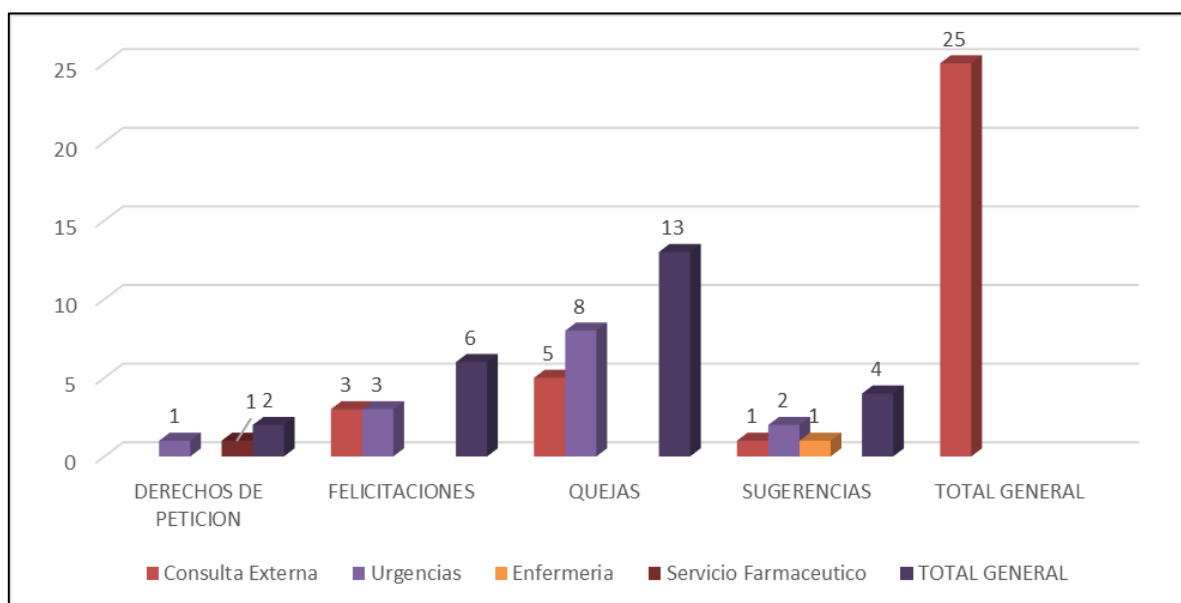
PQRSF recibidas por nuestros canales de atención

| MEDIO DE RECEPCION   | DERECHOS DE PETICION | FELICITACIONES | QUEJAS | SUGERENCIAS | TOTAL GENERAL |
|----------------------|----------------------|----------------|--------|-------------|---------------|
| BUZON DE SUGERENCIAS | 2                    | 6              | 13     | 4           | 25            |



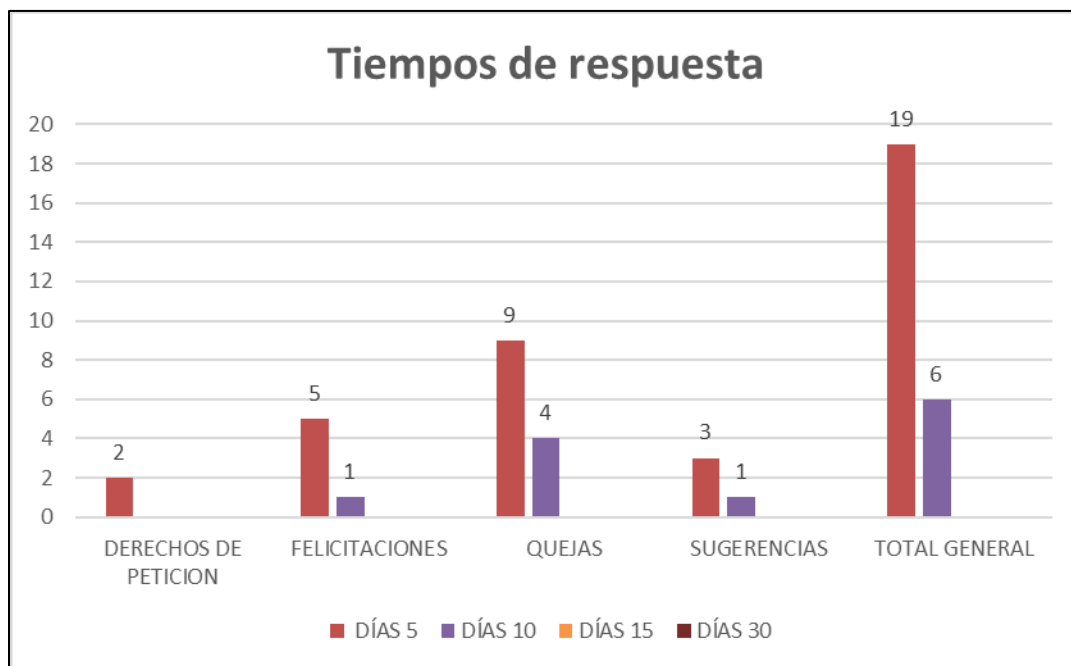
## PQRSFD recibidas orientadas por dependencia

| PQRSD Recibidas por dependencia I Semestre del año 2025 |                      |                |        |             |               |
|---------------------------------------------------------|----------------------|----------------|--------|-------------|---------------|
| ÁREA O SERVICIO                                         | DERECHOS DE PETICION | FELICITACIONES | QUEJAS | SUGERENCIAS | TOTAL GENERAL |
| Consulta Externa                                        |                      | 3              | 5      | 1           | 25            |
| Urgencias                                               | 1                    | 3              | 8      | 2           |               |
| Enfermería                                              |                      |                |        | 1           |               |
| Servicio Farmaceutico                                   | 1                    |                |        |             |               |
| TOTAL GENERAL                                           | 2                    | 6              | 13     | 4           |               |



## PQRSFD recibidas orientadas por tiempo de respuesta

| PQRSD Recibidas orientadas por tiempos de respuesta I Semestre del año 2025 |                      |                |        |             |               |
|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------|--------|-------------|---------------|
| DÍAS                                                                        | DERECHOS DE PETICION | FELICITACIONES | QUEJAS | SUGERENCIAS | TOTAL GENERAL |
| DÍAS 5                                                                      | 2                    | 5              | 9      | 3           | 19            |
| DÍAS 10                                                                     |                      | 1              | 4      | 1           | 6             |
| DÍAS 15                                                                     |                      |                |        |             |               |
| DÍAS 30                                                                     |                      |                |        |             |               |
| TOTAL GENERAL                                                               | 2                    | 6              | 13     | 4           | 25            |



Teniendo en cuenta lo establecido en el Protocolo de Servicio al Ciudadano, definido en la Entidad, el servicio de atención a requerimientos debe brindarse en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el usuario. Para el presente análisis, en cuanto a la oportunidad en las peticiones recibidas, se puede evidenciar en el siguiente cuadro, las observaciones a cada dependencia, que el asesor de control interno encontró en la revisión de la información para la elaboración del informe correspondiente al primer semestre de 2025.

#### Oportunidad en la Respuesta

| DEPENDENCIA          | CANTIDAD  | OPORTUNIDAD |    | OBSERVACIONES |
|----------------------|-----------|-------------|----|---------------|
|                      |           | SI          | NO |               |
| URGENCIAS            | 9         | X           |    |               |
| CONSULTA EXTERNA     | 14        | X           |    |               |
| ENFERMERÍA           | 1         | X           |    |               |
| FARMACIA             | 1         | X           |    |               |
| <b>TOTAL GENERAL</b> | <b>25</b> |             |    |               |

Del cuadro anterior se concluye lo siguiente:

|                                                                                   |                |                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------------------|
|  | Informe PQRSDF | Código:                 |
|                                                                                   |                | Versión:                |
|                                                                                   |                | Fecha de actualización: |
|                                                                                   |                | Página 7 de 8           |

- ✓ En la realización del informe correspondiente al primer semestre de 2025, se respondieron de manera extemporánea una (1) sugerencia, para un porcentaje del 4%.

#### PQRSD Anónimas

Teniendo en cuenta lo establecidos en el artículo 69 de la Ley 1437: “Notificación por aviso. Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino. Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso. En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal”.

Se pudo evidenciar que la ESE Hospital San Lorenzo Liborina Antioquia dio cumplimiento con la publicación en la cartelera de dos (2) PQRSD, clasificada como anónima.

De acuerdo con la información registrada en la publicación en cartelera de Atención al Usuario de la ESE, en el periodo evaluado (enero - junio de 2025), se recibió un total de dos (2) PQRSD con remitentes anónimos, como se detalla a continuación:

| No. Radicado | Tipo expresión | Fecha publicación anónimo | Fecha retiro anónima | Mes   |
|--------------|----------------|---------------------------|----------------------|-------|
| Sin Radicado | Felicitación   | 07 abril de 2025          | 15 abril de 2025     | Abril |
| Sin Radicado | Felicitación   | Sin fecha                 | 10 junio de 2025     | Junio |

|                                                                                   |                |                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------------------|
|  | Informe PQRSDF | Código:                 |
|                                                                                   |                | Versión:                |
|                                                                                   |                | Fecha de actualización: |
|                                                                                   |                | Página 8 de 8           |

### Conclusiones y Recomendaciones

El mecanismo de recepción principal de peticiones fue el Buzón de Sugerencias, con el 100%.

Continuar desde cada uno de los líderes de área, con la buena gestión de las respuestas de las PQRSDF de la ESE, y así, contribuir al logro de los objetivos institucionales.

Elaboro

*John Faber Marin Acevedo*  
**JOHN FABER MARIN ACEVEDO**  
 Asesor Control Interno

|                                                    |                                    |
|----------------------------------------------------|------------------------------------|
| Proyecto                                           | Reviso                             |
| JOHN FABER MARIN ACEVEDO<br>Asesor Control Interno | GLADIS CORREA<br>Coordinadora SIAU |