

	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 TRIMESTRE 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 31 de marzo 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.

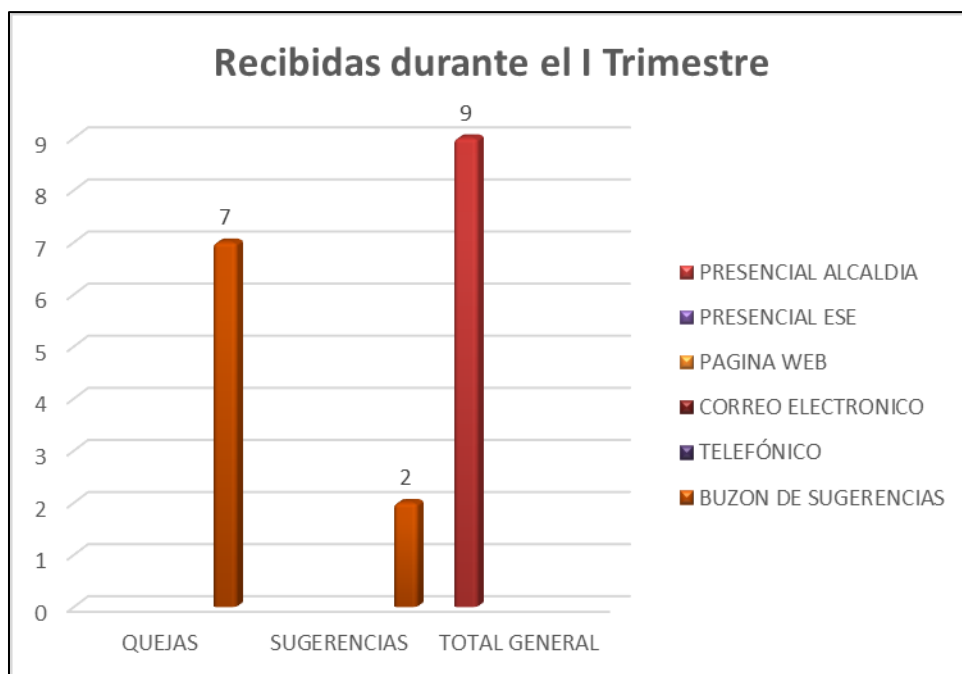
Acceso a la información

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.

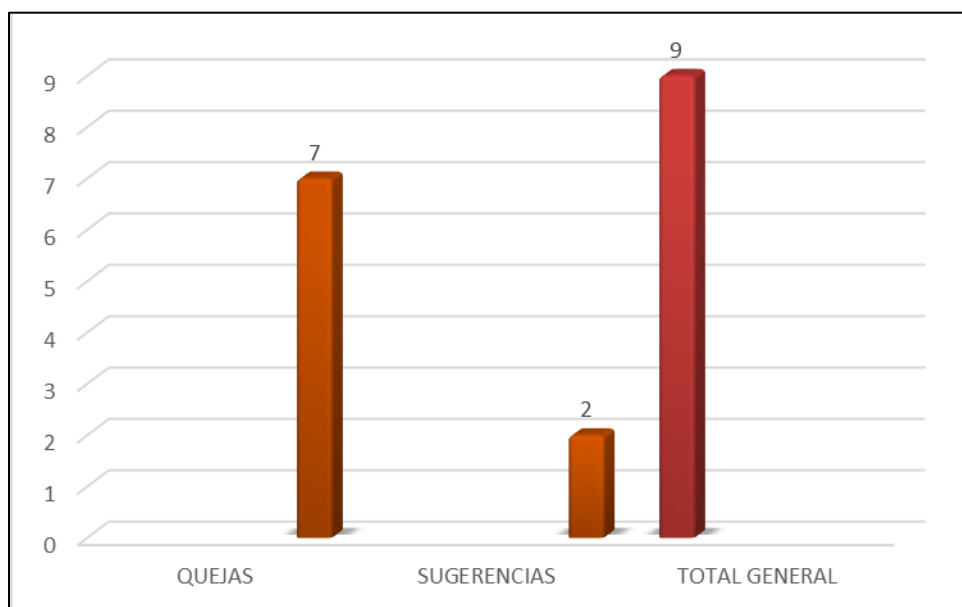
PQRSF Recibidas durante el trimestre 1 de 2025

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	

PQRSF recibidas durante el Trimestre



PQRSF recibidas por modalidad

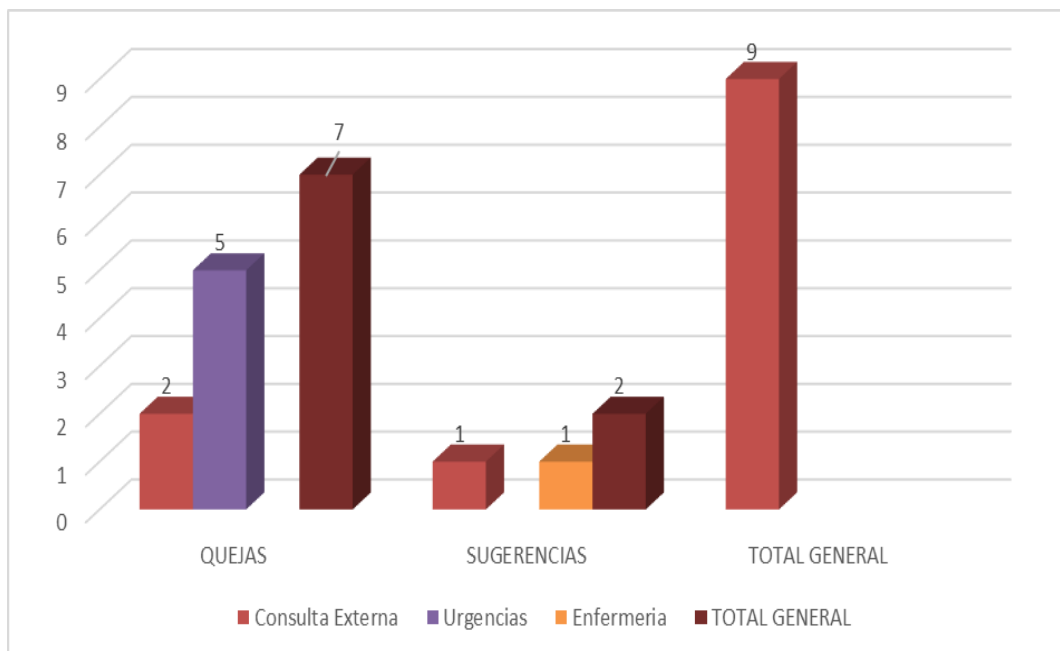


PQRSF recibidas por nuestros canales de atención



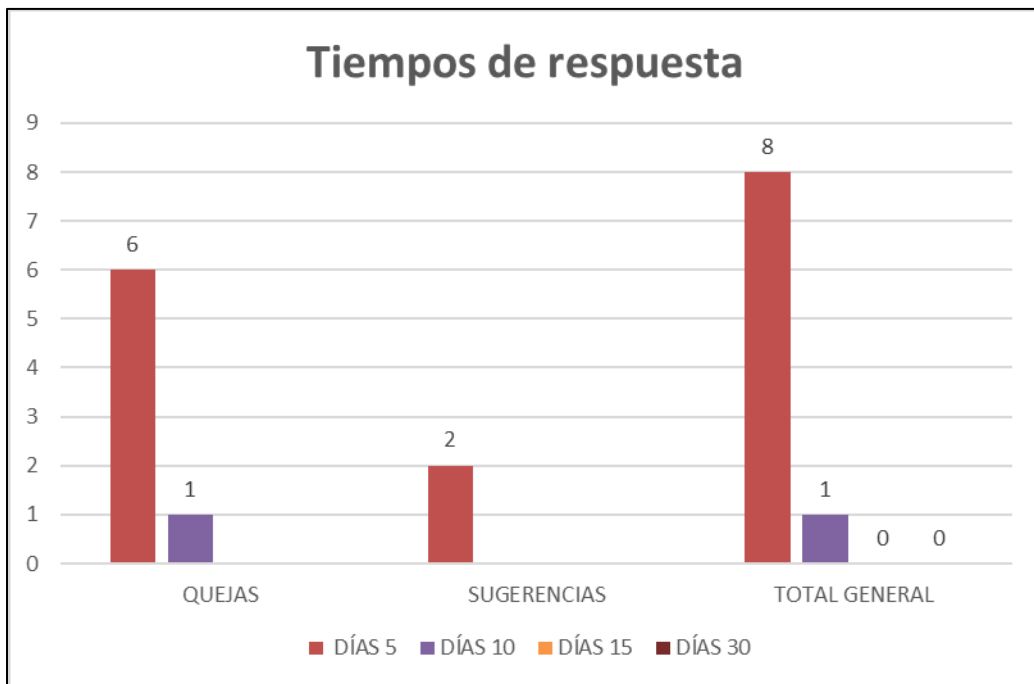
PQRSFD recibidas orientadas por dependencia

PQRSF Recibidas por dependencia I Trimestre del año 2025			
ÁREA O SERVICIO	QUEJAS	SUGERENCIAS	TOTAL GENERAL
Consulta Externa	2	1	9
Urgencias	5		
Enfermería		1	
TOTAL GENERAL	7	2	



PQRSFD recibidas orientadas por tiempo de respuesta

PQRSD Recibidas orientadas por tiempos de respuesta I Trimestre del año 2025			
DÍAS	QUEJAS	SUGERENCIAS	TOTAL GENERAL
DÍAS 5	6	2	8
DÍAS 10	1	0	1
DÍAS 15	0	0	0
DÍAS 30	0	0	0
TOTAL GENERAL	7	2	9



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 trimestre de 2025

Oportunidad en la Respuesta

DEPENDENCIA	CANTIDAD	OPORTUNIDAD		OBSERVACIONES
		SI	NO	
URGENCIAS	5	X		
CONSULTA EXTERNA	3		X	Una (1) queja sin responder en el periodo evaluado
ENFERMERÍA	1	X		
TOTAL GENERAL				

Del cuadro anterior se concluye lo siguiente:

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

- ✓ En la realización del informe por parte de la asesoría, el servicio de Consulta Externa tiene pendiente responder 1 peticiones, la cual será respondida de manera extemporánea.

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 tres (3) 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 - marzo de 2025), se recibió un total de tres (3) PQRSD con remitentes anónimos, como se detalla a continuación:

No. Radicado	Tipo expresión	Fecha publicación anónimo	Fecha retiro anónima	Mes
Sin Radicado	Sugerencia	15 enero de 2025	31 enero de 2025	Enero
Sin Radicado	Queja	15 enero de 2025	31 enero de 2025	Enero
Sin Radicado	Sugerencia	15 marzo de 2025	31 marzo de 2025	Marzo

	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%.

Se recomienda a la alta gerencia hacer la revisión de las acciones descritas como medio de respuesta en cada de la PQRSDF del primer trimestre de 2025, donde se debe identificar la efectividad de cada una de estas, como parte de la mejora continua en la atención de los usuarios de la ESE.

Elaboro

John Faber Marin Acevedo
 JOHN FABER MARIN ACEVEDO
 Asesor Control Interno

Proyecto	Reviso
JOHN FABER MARIN ACEVEDO Asesor Control Interno	GLADIS CORREA Coordinadora SIAU