

**“análisis de las PQR relacionadas con la entrega de
medicamentos en un gestor farmacéutico de la
ciudad de Barranquilla durante el año 2025”
(Monografía)**

Nombres y apellidos

Yulissa Huffington Consuegra

Código estudiantil: 2024116165595

Saray Esther Sarmiento Lara

Código estudiantil: 20171885261

Mirna Rosa Serrano Cerpa

Código estudiantil: 2025116176284

Monografía presentada como requisito para optar el título de: **Especialista en
Gestión Administrativa y Financiera en Salud**

Tutor(es):

Belkys Viviana Borrero Valencia

Co-tutor:

Jorge Rodríguez López

RESUMEN

La presente investigación analiza el comportamiento de las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) relacionadas con la entrega de medicamentos en un gestor farmacéutico de Barranquilla durante el año 2025, evaluando su impacto en la gestión administrativa y financiera de la organización.

El estudio se desarrolla en el contexto de la crisis estructural del Sistema General de Seguridad Social en Salud colombiano, establecido por la Ley 100 de 1993 y consolidado como derecho fundamental mediante la Ley 1751 de 2015. Durante el periodo 2020–2025, el aumento de la cartera vencida, las glosas recurrentes y el crecimiento de tecnologías No PBS han generado limitaciones de liquidez que impactan directamente la operación de los gestores farmacéuticos.

Bajo un enfoque cuantitativo, descriptivo y retrospectivo, se analizaron el 100% de las PQR registradas entre enero y diciembre de 2025. Los hallazgos evidencian que las principales causas de inconformidad corresponden a demoras en la dispensación, entregas parciales, desabastecimiento y barreras administrativas en procesos de autorización, particularmente en medicamentos regulados por la Resolución 1885 de 2018. Estas situaciones afectan los estándares de oportunidad, continuidad y suficiencia definidos en la Resolución 1403 de 2007.

Desde el enfoque administrativo, el incremento de PQR genera reprocesos, mayor carga operativa, activación de auditorías y riesgo de incumplimiento de indicadores contractuales. Desde la perspectiva financiera, representa costos asociados a la no calidad, posibles penalidades, deterioro en el flujo de caja y riesgo reputacional que puede comprometer la estabilidad contractual con las EPS.

El estudio concluye que las PQR no constituyen únicamente manifestaciones de insatisfacción del usuario, sino un indicador estratégico del desempeño operativo y la sostenibilidad financiera del gestor farmacéutico. En consecuencia, su análisis sistemático permite identificar fallas estructurales, optimizar procesos logísticos, fortalecer la planeación de inventarios y mejorar la articulación con las EPS, contribuyendo a la estabilidad organizacional y a la garantía del acceso oportuno a medicamentos.

Palabras clave: Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR); gestor farmacéutico; dispensación de medicamentos; sostenibilidad financiera; gestión administrativa; Sistema General de Seguridad Social en Salud; liquidez; no calidad.

ABSTRACT

This research analyzes the behavior of Petitions, Complaints, and Claims (PQR) related to medication delivery at a pharmacy management company in Barranquilla during the year 2025, evaluating their impact on the organization's administrative and financial management.

The study is conducted within the context of the structural crisis of the Colombian General Social Security System in Health, established by Law 100 of 1993 and consolidated as a fundamental right through Law 1751 of 2015. During the period 2020–2025, the increase in overdue accounts, recurring claims denials, and the growth of non-PBS (non-PBS) technologies have generated liquidity constraints that directly impact the operations of pharmacy management companies.

Using a quantitative, descriptive, and retrospective approach, 100% of the complaints, claims, and requests (PQR) registered between January and December 2025 were analyzed. The findings show that the main causes of dissatisfaction are delays in dispensing, partial deliveries, stockouts, and administrative barriers in the authorization process, particularly for medications regulated by Resolution 1885 of 2018. These situations affect the standards of timeliness, continuity, and sufficiency defined in Resolution 1403 of 2007.

From an administrative perspective, the increase in PQR generates reprocessing, a greater operational burden, triggered audits, and a risk of non-compliance with contractual

indicators. From a financial perspective, it represents costs associated with poor quality, potential penalties, deterioration in cash flow, and reputational risk that could compromise contractual stability with the Health Promoting Entities (EPS).

The study concludes that complaints, claims, and requests (PQR) are not merely expressions of user dissatisfaction, but rather a strategic indicator of the operational performance and financial sustainability of the pharmacy manager. Consequently, their systematic analysis allows for the identification of structural weaknesses, the optimization of logistical processes, the strengthening of inventory planning, and improved coordination with Health Promoting Entities (EPS), contributing to organizational stability and ensuring timely access to medications.

Keywords: Complaints, Claims, and Requests (PQR); pharmacy manager; medication dispensing; financial sustainability; administrative management; General Social Security System in Health; liquidity; non-quality.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Chopra, S., & Meindl, P. (2016). Supply chain management: Strategy, planning, and operation (6th ed.). Pearson.
2. Congreso de la República de Colombia. (1993). Ley 100 de 1993: Por la cual se crea el Sistema de Seguridad Social Integral. Diario Oficial No. 41.148.
3. Congreso de la República de Colombia. (2015a). Ley 1751 de 2015: Ley Estatutaria de Salud. Diario Oficial No. 49.427.
4. Congreso de la República de Colombia. (2015b). Ley 1755 de 2015: Derecho fundamental de petición. Diario Oficial No. 49.559.
5. Corte Constitucional de Colombia. (2008). Sentencia T-760 de 2008.
6. Donabedian, A. (2005). Evaluating the quality of medical care. *The Milbank Quarterly*, 83(4), 691–729. (Trabajo original publicado en 1966).
7. Ministerio de Salud y Protección Social. (2007). Resolución 1403 de 2007: Modelo de Gestión del Servicio Farmacéutico.
8. Ministerio de Salud y Protección Social. (2018). Resolución 1885 de 2018: Sistema de Información MIPRES.
9. Ministerio de Salud y Protección Social. (2020). Resolución 2438 de 2020: Sistema de Afiliación Transaccional.
10. Organización Mundial de la Salud. (2010). *Health systems financing: The path to universal coverage*. WHO Press.
11. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
12. Rojas, M., & López, J. (2020). Gestión logística en el sector salud colombiano. *Revista Colombiana de Administración en Salud*, 8(2), 45–60.
13. Superintendencia Nacional de Salud. (2022). Informe de gestión y comportamiento de PQR en el sector salud colombiano.