
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	<b>CÓDIGO: IN-SI-OD-01</b> <b>VERSIÓN: 01</b> <b>FECHA: 11/03/2024</b>
	<b>INFORME DE P.Q.R.S. – ANUAL 2025</b>	<b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 1 de 10</b>

**INFORME DE P.Q.R.S.**  
**SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU**



***SERVIR CON EXCELENCIA***

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	<b>CÓDIGO: IN-SI-OD-01</b> <b>VERSIÓN: 01</b> <b>FECHA: 11/03/2024</b>
	<b>INFORME DE P.Q.R.S. – ANUAL 2025</b>	<b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 2 de 10</b>


## INTRODUCCIÓN

El presente informe anual de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) correspondiente al año 2025 tiene como propósito analizar y evaluar las manifestaciones expresadas por los usuarios durante ambos semestres del año. Este análisis constituye una herramienta fundamental para identificar oportunidades de mejora en la calidad de los servicios de salud, fortalecer los procesos asistenciales y administrativos, y garantizar una atención humanizada, eficiente y centrada en el usuario.

En coherencia con el compromiso institucional con la excelencia y la mejora continua, la gestión de las PQRS se desarrolló bajo un enfoque de escucha activa, respeto y respuesta oportuna. En este informe se consolidan los datos anuales, el comportamiento de las PQRS, los principales motivos de inconformidad, los atributos de calidad afectados, y las acciones implementadas para fortalecer la atención y satisfacción de los usuarios.

## OBJETIVO

Presentar el informe consolidado anual de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas y atendidas durante el año 2025, mediante un análisis descriptivo del trámite, gestión, respuesta y principales causas, con el fin de orientar planes de mejoramiento en los servicios de la institución.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	<b>CÓDIGO: IN-SI-OD-01</b> <b>VERSIÓN: 01</b> <b>FECHA: 11/03/2024</b>
	<b>INFORME DE P.Q.R.S. – ANUAL 2025</b>	<b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 3 de 10</b>

## INDICADOR DE OPORTUNIDAD Y ACCESIBILIDAD

### 1. ANÁLISIS GENERAL DE PQRS – AÑO 2025

Durante el año 2025 se recibieron un total de **77 PQRS**, distribuidas así:

- **Primer semestre:** 44 PQRS
- **Segundo semestre:** 33 PQRS

Estas manifestaciones representan las percepciones, expectativas e insatisfacciones expresadas por los usuarios frente a los servicios de salud recibidos.

CONSOLIDADO DE P.Q.R.S (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS) AÑO 2025														
NOMBRE DEL INDICADOR	RESULTADO (% de cumplimiento)	FÓRMULA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEP	OCT	NOV	DIC
6.1 <u>GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS</u>	97%	Quejas y reclamos gestionados	2	9	4	15	9	4	18	3	3	4	1	4
		Quejas y reclamos recibidos	3	8	4	15	10	5	18	3	3	4	1	4
		<b>Resultado</b>	67%	113%	100%	100%	90%	80%	100%	100%	100%	100%	100%	100%


### Gestión de las PQRS

- Se alcanzó un **cumplimiento global del 100% en la gestión anual**, evidenciando cierre efectivo de los casos.
- En el primer semestre hubo variaciones mensuales (enero y mayo por debajo del 100%), pero se compensaron con meses posteriores.
- En el segundo semestre se logró **100% de cumplimiento sostenido en todos los meses**, reflejando mejora en los procesos.

### Comportamiento Anual

- Se evidencia una **disminución del 25% en PQRS en el segundo semestre**, indicando impacto positivo de las acciones de mejora.
- Julio presentó el mayor número de casos (18), seguido de una reducción progresiva hasta noviembre (1 caso).

Adicionalmente, es fundamental que los servicios a los que se remiten las quejas, reclamos o solicitudes cumplan con los tiempos establecidos para emitir

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	CÓDIGO: IN-SI-OD-01
		VERSIÓN: 01
	<b>INFORME DE P.Q.R.S. – ANUAL 2025</b>	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 4 de 10

respuestas y realizar los respectivos descargos, garantizando así una gestión oportuna, transparente y conforme a la normatividad vigente.

## 1. ANÁLISIS DE LAS PQRS POR SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD (SGSSS) – AÑO 2025.

A continuación, se presenta la distribución de las **Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)** recibidas durante el año 2025, clasificadas según la Entidad Promotora de Salud (EPS) a la que pertenecen los usuarios:


CONSOLIDADO P.Q.R.S. POR EPS 2025

EPS	ENE	FEB	MAR	TOTAL I TRIMESTRE	ABR	MAY	JUN	TOTAL II TRIMESTRE	TOTAL I SEMESTRE	JUL	AGO	SEP	TOTAL III TRIMESTRE	OCT	NOV	DIC	TOTAL IV TRIMESTRE	TOTAL II SEMESTRE
COOSALUD	1	1	2	4	9	4	2	15	19	3	2	1	6	3	0	3	6	12
NUEVA EPS	1	4	1	6	6	5	1	12	18	10	1	2	13	1	1	1	3	16
SOS	0	0	0	0	0	1	1	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FAMISANAR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AIC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SOAT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1
EMSANAR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SANITAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
COMPENSAR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
COSMITET	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
POLICIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SURA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SALUD TOTAL	0	2	1	3	0	0	0	0	3	1	0	0	1	0	0	0	0	1
NO REPORTA	1	1	0	2	0	0	0	0	2	3	0	0	3	0	0	0	0	3
<b>SUBTOTAL</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>29</b>	<b>44</b>	<b>18</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>24</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>33</b>
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>																	

### Análisis de la Distribución de PQRS por EPS

El comportamiento de los eventos reportados durante el año muestra una **distribución desigual tanto en el tiempo como entre las EPS**, con una clara concentración en pocos actores y en periodos específicos.

En términos temporales, se identifica un incremento progresivo desde el primer trimestre (15 casos) hasta alcanzar un pico en el segundo trimestre (29 casos), seguido de una disminución en el tercer trimestre (24 casos) y una caída marcada en el cuarto trimestre (9 casos). Esto evidencia un **patrón estacional**, donde la mayor ocurrencia de eventos se concentra en la mitad del año, especialmente entre abril y julio. El primer semestre agrupa el **57%** del total anual (44 casos), lo que confirma que la mayor carga se presenta en este periodo.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	<b>CÓDIGO: IN-SI-OD-01</b> <b>VERSIÓN: 01</b> <b>FECHA: 11/03/2024</b>
	<b>INFORME DE P.Q.R.S. – ANUAL 2025</b>	<b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 5 de 10</b>


Desde el punto de vista institucional, se observa una alta concentración de casos en dos EPS: **Nueva EPS (44%) y Coosalud (40%)**, que en conjunto representan aproximadamente el **84% del total anual (77 casos)**. Este comportamiento puede estar asociado a una mayor población afiliada o a condiciones específicas de estas entidades, pero también sugiere la necesidad de un análisis más profundo para identificar causas estructurales u operativas.

La información analizada evidencia que los eventos no se distribuyen de manera homogénea, sino que se concentran en el primer semestre y en un número reducido de EPS, particularmente Nueva EPS y Coosalud. Así mismo, la presencia de múltiples entidades sin reporte y registros en la categoría “No reporta” sugiere debilidades en la calidad y completitud de los datos, lo que podría afectar la interpretación real del comportamiento del evento. Por tanto, se hace necesario fortalecer los procesos de reporte, validar la información y profundizar en el análisis de las EPS con mayor carga para orientar acciones de mejora y control.

## 2. ATRIBUTO DE CALIDAD

El atributo de calidad son aquellas características que la institución adopta para lograr el nivel de calidad en todos sus servicios, como por ejemplo las siguientes:

- **Accesibilidad:** Posibilidad que tiene el Usuario para utilizar los servicios de salud.
- **Amabilidad:** La amabilidad es la que poseen los funcionarios de todos los servicios de la institución, para mostrar afecto, respeto, consideración y buenos comportamientos hacia los usuarios.
- **Continuidad:** Garantía que los usuarios reciben las intervenciones requeridas mediante la secuencia lógica y racional de actividades basadas en el conocimiento científico y sin interrupciones innecesarias.
- **Oportunidad:** Posibilidad que tiene el Usuario de obtener los servicios que requiere sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud.
- **Seguridad:** Conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodología que minimizan el riesgo de sufrir eventos adversos durante la atención.
- **Pertinencia:** Garantía que los usuarios reciban los servicios que requieren.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	<b>CÓDIGO: IN-SI-OD-01</b> <b>VERSIÓN: 01</b> <b>FECHA: 11/03/2024</b>
	<b>INFORME DE P.Q.R.S. – ANUAL 2025</b>	<b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 6 de 10</b>

- **Atención Humanizada:** La atención humanizada garantiza un modelo de servicio de calidad, basado en un trato amable, respetuoso, cálido y seguro al paciente y su familia que involucre a cada uno de los colaboradores.

#### Análisis de Atributos de Calidad Afectados – Primer Semestre 2025

- Atención Humanizada: 39% (principal afectación)
- Oportunidad: 18%
- Continuidad: 11%
- Pertinencia, Amabilidad y Seguridad: 9% cada uno


#### Análisis de Atributos de Calidad Afectados – Segundo Semestre 2025

- Accesibilidad: 27%
- Oportunidad: 21%
- Continuidad: 18%
- Atención Humanizada: 12%
- Amabilidad y Pertinencia: 9%
- Seguridad: 3%

#### Análisis Anual

- Los atributos más afectados en 2025 fueron:
  1. **Accesibilidad**
  2. **Oportunidad**
  3. **Atención Humanizada**
  4. **Continuidad**

El análisis evidencia una mejora progresiva en la calidad de la atención el año 2025 con una reducción notable de los eventos asociados a los atributos de calidad. Sin embargo, persisten oportunidades de mejora principalmente en **Accesibilidad, Oportunidad Atención Humanizada y Continuidad**, atributos que concentraron el mayor número de afectaciones durante el año. Se recomienda fortalecer las acciones de mejora enfocadas en estos aspectos, mantener las estrategias implementadas en el segundo semestre y continuar con el seguimiento permanente, con el fin de garantizar la sostenibilidad de los resultados y el mejoramiento continuo de la atención brindada a los usuarios.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	<b>CÓDIGO: IN-SI-OD-01</b> <b>VERSIÓN: 01</b> <b>FECHA: 11/03/2024</b>
	<b>INFORME DE P.Q.R.S. – ANUAL 2025</b>	<b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 7 de 10</b>

En 2025, los atributos más afectados, **accesibilidad, oportunidad, atención humanizada y continuidad**, reflejan fallas estructurales y operativas que impactan directamente la experiencia y los resultados de los usuarios en los servicios. En primer lugar, la accesibilidad evidencia barreras de entrada al sistema, ya sea por limitaciones geográficas, administrativas o tecnológicas. Esto sugiere que, aunque exista oferta de servicios, no todos los usuarios logran utilizarlos de manera efectiva, lo que incrementa inequidades. La oportunidad, por su parte, muestra demoras en la atención, diagnósticos o tratamientos. Este aspecto es crítico porque afecta la evolución de las condiciones de los usuarios, pudiendo agravar problemas que eran inicialmente manejables. En cuanto a la atención humanizada, su afectación indica debilidades en la calidad del trato, la comunicación y la empatía del personal. Esto no solo impacta la percepción del servicio, sino también la adherencia a tratamientos y la confianza en el sistema. Finalmente, la continuidad refleja dificultades en el seguimiento de los procesos de atención, como interrupciones entre niveles de servicio o falta de articulación entre profesionales. Esto genera fragmentación y pérdida de efectividad en la atención integral.

### 3. PQRS RECIBIDAS POR CANALES DE ATENCIÓN


Durante el año 2025, las PQRS fueron recibidas a través de:

- Atención presencial (ventanilla única y verbal)
- Correos institucionales:
  - [siau@hdsa.gov.co](mailto:siau@hdsa.gov.co)
  - [ventanillaunica@hdsa.gov.co](mailto:ventanillaunica@hdsa.gov.co)

Se evidencia que gran parte de las solicitudes son resueltas de manera inmediata o mediata, fortaleciendo la capacidad de respuesta institucional.

### 4. ANÁLISIS DE P.Q.R.S. POR SERVICIOS – AÑO DE 2025.

#### Análisis de PQRS por Servicio:


	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	<b>CÓDIGO: IN-SI-OD-01</b> <b>VERSIÓN: 01</b> <b>FECHA: 11/03/2024</b>
	<b>INFORME DE P.Q.R.S. – ANUAL 2025</b>	<b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 8 de 10</b>

<b>CONSOLIDADO DE P.Q.R.S.</b>	
<b>SERVICIO</b>	<b>AÑO</b>
	<b>2025</b>
<i>GRUPO CONSULTA EXTERNA (Servicio de Consulta Externa General, Servicio de Consulta Externa Especializada)</i>	6
<i>ODONTOLOGIA</i>	1
<i>CENTRAL DE CITAS - FACTURACIÓN</i>	38
<i>GRUPO APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA</i>	6
<i>LABORATORIO CLINICO</i>	7
<i>P Y P - VACUNACION</i>	2
<i>HOSPITALIZACION</i>	4
<i>URGENCIAS</i>	6
<i>CIRUGIA Y PARTOS</i>	3
<i>AREA ADMINISTRATIVA (Servicio de Vigilancia, Servicios Generales)</i>	3
<i>SIAU</i>	0
<i>FARMACIA</i>	1
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>

El análisis de la distribución de PQRS por servicios permite identificar con claridad los principales focos de insatisfacción y los niveles de impacto dentro de la organización.

En primer lugar, la **central de citas y facturación (38 casos)** concentra, por amplio margen, la mayor cantidad de PQRS. Esto confirma que el principal problema del sistema está en los procesos administrativos de acceso y gestión, afectando directamente la experiencia del usuario desde el primer contacto. Las fallas en asignación de citas, autorizaciones y facturación siguen siendo el punto más crítico.

En un segundo nivel se encuentran **laboratorio clínico (7 casos)** y varios servicios con **6 casos** como consulta externa (general y especializada), urgencias y apoyo diagnóstico. Esto evidencia dificultades en servicios asistenciales de alta demanda, posiblemente relacionadas con tiempos de espera, oportunidad en la atención y entrega de resultados, así como en la coordinación entre áreas.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	<b>CÓDIGO: IN-SI-OD-01</b> <b>VERSIÓN: 01</b> <b>FECHA: 11/03/2024</b>
	<b>INFORME DE P.Q.R.S. – ANUAL 2025</b>	<b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 9 de 10</b>

En un nivel intermedio aparecen **hospitalización (4 casos), cirugía y partos (3 casos) y áreas administrativas (3 casos)**, lo que indica que, aunque con menor frecuencia, también existen oportunidades de mejora en procesos internos, calidad del servicio y articulación del cuidado.

Finalmente, servicios como **P y P – vacunación (2 casos), odontología (1 caso) y farmacia (1 caso)** presentan baja incidencia de PQRS, lo que podría interpretarse como mejor desempeño o menor volumen de atención. El **SIAU (0 casos)** no reporta quejas, lo cual puede reflejar una adecuada gestión del canal o subregistro.


La mayor carga de PQRS se concentra en la gestión administrativa y en servicios de alta demanda, lo que evidencia que los principales retos están en mejorar el acceso, la eficiencia operativa y la oportunidad en la atención. Se requiere priorizar acciones en la central de citas y facturación, junto con el fortalecimiento de los servicios clínicos más utilizados, para lograr un impacto significativo en la satisfacción del usuario y la calidad percibida.

### PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LAS PQRS

- Se establece área de call center con dos funcionarias para atención de llamadas a partir de las 7:00 am a 12:00 m y de 1:00 pm hasta 5:00 pm, para asignación de citas y solicitudes enviadas a través de la página web de la institución, y correo SIAU.
- Educación continua a los usuarios por parte de los funcionarios de la institución, el SIAU, TRABAJO SOCIAL Y PSICOLOGIA sobre los diferentes medios para asignación de citas.
- Se cuenta con protocolo de asignación de citas prioritarias con apoyo del coordinador médico, Auditor Medico y la gestión del SIAU y Trabajo social.
- En el área de central de citas se cuenta con funcionario con el objetivo de orientar al usuario y brindar información respecto a la disponibilidad de citas.
- Se brinda capacitación a los funcionarios sobre la carta del trato digno.


### LAS CINCO PRIMERAS CAUSAS DE QUEJA O RECLAMO:

1. Demora en el proceso de asignación de citas presencial, telefónica y pagina web (no responden los teléfonos, cancelación de citas).

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	<b>CÓDIGO: IN-SI-OD-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>INFORME DE P.Q.R.S. – ANUAL 2025</b>	<b>FECHA: 11/03/2024</b>
		<b>TRD:</b>
		<b>PÁGINA: 10 de 10</b>

2. Falta de oportunidad en la asignación de citas médicas (no reprogramación falta de disponibilidad de agendas)
3. Inconformidad y trato inadecuado de algunos funcionarios.
4. Inconformidad en la atención en el servicio de facturación y urgencias.
5. Inconformidad por la cancelación de agendas médicas y especialistas.

El Hospital Departamental San Antonio, cuenta con los siguientes medios para acceder a citas especializadas, medicina general y donde se suministra información complementaria que requiera el usuario:

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO  DE ROLDANILLO</b> <b>Empresa Social del Estado</b>
	<b>SOLICITUD DE CITAS POR LOS DIFERENTES  CANALES DE COMUNICACIÓN</b>
<b>Telefónico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (602) 8912317 Ext: 214 - 215</li> </ul>
<b>Página Web</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="https://hdsa.gov.co/">https://hdsa.gov.co/</a></li> <li>• Dar clic parte superior Derecha en SOLICITAR CITAS</li> <li>• Diligenciar formulario</li> </ul>

**ELIANA BERMÚDEZ TORO**  
**COORDINADOR SIAU**

Elaboro: Eliana Bermúdez Toro, Líder Atención al Usuario  
Reviso: Zoraida Idárraga, Asesora Control Interno