
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	CÓDIGO: IN-SI-OD-01
		VERSIÓN: 01
	INFORME DE P.Q.R.S. – SEGUNDO SEMESTRE	FECHA: 11/03/2024
		TRD: PÁGINA: 1 de 13

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	CÓDIGO: IN-SI-OD-01
		VERSIÓN: 01
	INFORME DE P.Q.R.S. – SEGUNDO SEMESTRE	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 2 de 13

INTRODUCCIÓN


El presente informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) correspondiente al segundo semestre del año 2025, elaborado por el Hospital Departamental San Antonio de Roldanillo E.S.E., tiene como propósito analizar y evaluar las inquietudes expresadas por nuestros usuarios a lo largo de este periodo. Este ejercicio de revisión y análisis constituye una herramienta fundamental para identificar oportunidades de mejora en la calidad de los servicios de salud, fortalecer tanto los procesos asistenciales como administrativos, y garantizar una atención cada vez más humanizada, eficiente y centrada en el paciente.

En coherencia con nuestro compromiso institucional con la excelencia y la mejora continua, la gestión de las PQRS se realiza bajo un enfoque que privilegia la escucha activa, el respeto y la respuesta oportuna y efectiva. En este documento se presentan los datos recopilados, el análisis de los principales motivos de las solicitudes, las acciones implementadas para dar respuesta a los requerimientos, así como el plan de mejora orientado a optimizar la experiencia de los usuarios y fortalecer la calidad en la prestación de nuestros servicios.

A través de este informe, reafirmamos nuestro compromiso con la calidad, la seguridad del paciente y la satisfacción de la comunidad, impulsando estrategias que nos permitan avanzar hacia una atención en salud más accesible, equitativa y con altos estándares de humanización.

OBJETIVO

Presentar informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (P.Q.R.S) recibidas y atendidas durante el **segundo semestre del año 2025**, mediante un estudio descriptivo y explicativo del trámite, respuesta y asuntos más frecuentes de las P.Q.R.S, siendo estas fundamentales para la creación de planes de mejoramiento en los servicios que presta el Hospital.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	CÓDIGO: IN-SI-OD-01
		VERSIÓN: 01
	INFORME DE P.Q.R.S. – SEGUNDO SEMESTRE	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 3 de 13

INDICADOR DE OPORTUNIDAD Y ACCESIBILIDAD

1. ANÁLISIS DE PQRS – SEGUNDO SEMESTRE 2025

Durante el segundo semestre del año 2025, el Hospital Departamental San Antonio de Roldanillo E.S.E. recibió un total de **33 Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)**. Estas manifestaciones representan las percepciones, expectativas e insatisfacciones expresadas por los usuarios frente a los servicios de salud recibidos.



HOSPITAL
DEPARTAMENTAL
SAN ANTONIO
ROLDANILLO - VALLE E.S.E.


CONSOLIDADO DE P.Q.R.S (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS) AÑO 2025								
NOMBRE DEL INDICADOR	RESULTADO (% de cumplimiento)	FÓRMULA	JUL	AGOS	SEP	OCT	NOV	DIC
<u>6.1 GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS</u>	100%	Quejas y reclamos gestionados	18	3	3	4	1	4
		Quejas y reclamos recibidos	18	3	3	4	1	4
		Resultado	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Análisis Consolidado de P.Q.R.S – II Semestre 2025

Durante el periodo comprendido entre los meses de **julio a diciembre de 2025**, el indicador Gestión de Quejas y Reclamos evidencia un **cumplimiento del 100%** en cada uno de los meses evaluados, lo cual refleja una gestión oportuna y efectiva de las PQRS recibidas por la institución.

En cuanto al comportamiento mensual, se observa que:

- En **julio**, se registró el mayor número de PQRS, con un total de **18 casos**, todos ellos gestionados en su totalidad.
- En los meses de **agosto y septiembre**, se recibieron **3 casos** en cada mes, los cuales fueron atendidos oportunamente.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	CÓDIGO: IN-SI-OD-01
		VERSIÓN: 01
	INFORME DE P.Q.R.S. – SEGUNDO SEMESTRE	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 4 de 13

- En **octubre**, se registraron **4 PQRS**, igualmente gestionadas al 100%.
- En **noviembre**, se presentó el menor número de registros, con **1 caso**, gestionado en su totalidad.
- En **diciembre**, se recibieron **4 PQRS**, todas debidamente tramitadas y cerradas.


La equivalencia entre el número de PQRS **recibidas y gestionadas** en cada mes confirma el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos y la adecuada aplicación del procedimiento institucional para la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

El análisis del segundo semestre de 2025 evidencia un **desempeño óptimo y sostenido** en la gestión de las PQRS, alcanzando un cumplimiento del **100%** durante todo el periodo evaluado. Estos resultados reflejan el fortalecimiento del proceso, la oportunidad en la atención a los usuarios y el compromiso institucional con la mejora continua de la calidad del servicio. Se recomienda mantener las estrategias implementadas y continuar con el seguimiento permanente para garantizar la sostenibilidad de estos resultados.

Adicionalmente, es fundamental que los servicios a los que se remiten las quejas, reclamos o solicitudes cumplan con los tiempos establecidos para emitir 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) – SEGUNDO SEMESTRE DE 2025.

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

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	CÓDIGO: IN-SI-OD-01
		VERSIÓN: 01
	INFORME DE P.Q.R.S. – SEGUNDO SEMESTRE	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 5 de 13

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
SUBTOTAL	3	8	4	15	15	10	4	29	44	18	3	3	24	4	1	4	9	33
TOTAL	77																	

Análisis de la Distribución de PQRS por EPS

Durante el segundo semestre del año 2025, se recibieron un total de **33** Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (**P.Q.R.S.**), distribuidas entre distintas Entidades Promotoras de Salud (EPS). A continuación, se destacan los principales hallazgos:


Durante el **segundo semestre** se registró un total de **33 PQRS**, distribuidas entre el tercer trimestre (**julio–septiembre**) y el cuarto trimestre (**octubre–diciembre**).

Tercer trimestre (julio, agosto y septiembre).

En el tercer trimestre se reportaron **24 PQRS**, concentrando el mayor volumen del semestre (**73%** del total). El comportamiento mensual fue el siguiente:

- **Julio:** 18 casos, representando el mes con mayor número de registros.
- **Agosto:** 3 casos.
- **Septiembre:** 3 casos.

Este trimestre evidencia un pico significativo en el mes de julio, seguido de una reducción considerable en los meses posteriores, lo que sugiere una mejora progresiva en la gestión de los servicios o en la atención de las causas generadoras de inconformidad.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	CÓDIGO: IN-SI-OD-01
		VERSIÓN: 01
	INFORME DE P.Q.R.S. – SEGUNDO SEMESTRE	FECHA: 11/03/2024
		TRD: PÁGINA: 6 de 13

Cuarto trimestre (octubre, noviembre y diciembre)

Durante el cuarto trimestre se registraron **9 PQRS**, lo que representa una **disminución del 62,5%** en comparación con el trimestre anterior. La distribución mensual fue:

- **Octubre:** 4 casos.
- **Noviembre:** 1 caso.
- **Diciembre:** 4 casos.


Este comportamiento refleja una estabilización en el número de PQRS, manteniéndose en niveles bajos y controlados durante el cierre del año.

La reducción del número de PQRS entre el III y IV trimestre evidencia un impacto positivo de las acciones de mejora implementadas, así como un fortalecimiento en los procesos de atención, comunicación y seguimiento a los usuarios. El mes de noviembre se destaca como el periodo con menor número de registros en todo el semestre.

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.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	CÓDIGO: IN-SI-OD-01
		VERSIÓN: 01
	INFORME DE P.Q.R.S. – SEGUNDO SEMESTRE	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 7 de 13

- **Pertinencia:** Garantía que los usuarios reciban los servicios que requieren.
- **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.

En la siguiente grafica se observa la distribución de las P.Q.R.S. recibidas según su clase y atributo de calidad en el segundo semestre del año 2025, predominando la falta de oportunidad, la accesibilidad y atención humanizada.




HOSPITAL
DEPARTAMENTAL
SAN ANTONIO
ROLDANILLO - VALLE E.S.E.

ATRIBUTO DE CALIDAD AFECTADO	JUL	AGO	SEP	TOTAL III TRIMESTRE	OCT	NOV	DIC	TOTAL IV TRIMESTRE	TOTAL MESES
ACCESIBILIDAD	4	0	0	4	1	0	4	5	9
AMABILIDAD	0	0	0	0	2	1	0	3	3
CONTINUIDAD	5	0	0	5	1	0	0	1	6
OPORTUNIDAD	4	1	2	7	0	0	0	0	7
SEGURIDAD	1	0	0	1	0	0	0	0	1
PERTINENCIA	2	1	0	3	0	0	0	0	3
ATENCION HUMANIZADA	2	1	1	4	0	0	0	0	4
NO APLICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL DE TODOS LOS ATRIBUTOS	18	3		24	4	1	4	9	33

Análisis de Atributos de Calidad Afectados – II Semestre 2025

Durante el segundo semestre de 2025 se registró un total de **33 eventos**, distribuidos entre el tercer trimestre (**24 casos**) y el cuarto trimestre (**9 casos**), lo que evidencia una **disminución significativa del 62,5%** en el número de afectaciones entre ambos trimestres.

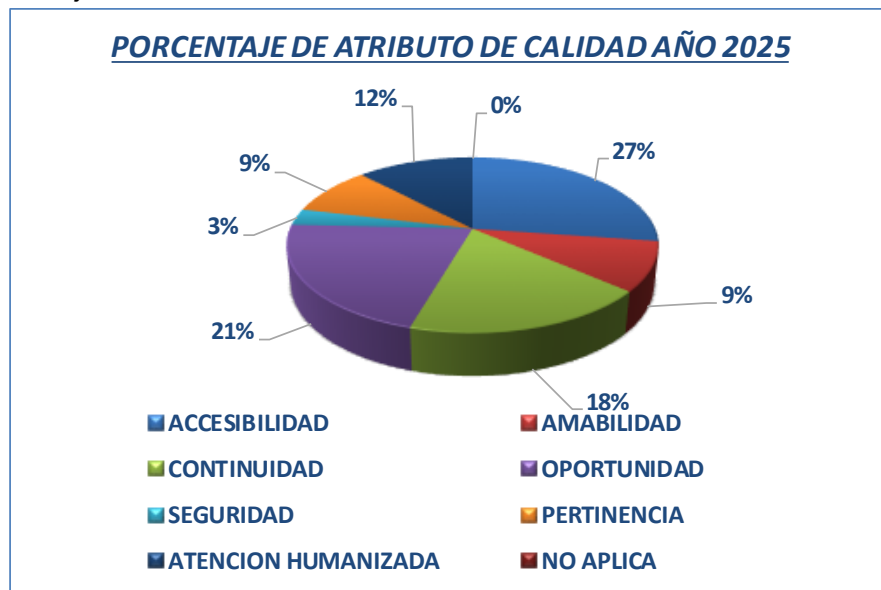
Análisis global por atributo (total segundo semestre 2025)

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	CÓDIGO: IN-SI-OD-01
		VERSIÓN: 01
	INFORME DE P.Q.R.S. – SEGUNDO SEMESTRE	FECHA: 11/03/2024
		TRD: PÁGINA: 8 de 13


Al consolidar el semestre, los atributos con mayor número de afectaciones fueron:

- **Accesibilidad:** 9 casos
- **Oportunidad:** 7 casos
- **Continuidad:** 6 casos
- **Atención humanizada:** 4 casos
- **Amabilidad y Pertinencia:** 3 casos cada uno
- **Seguridad:** 1 caso
- **No aplica:** 0 casos

El análisis evidencia una mejora progresiva en la calidad de la atención durante el cuarto trimestre, con una reducción notable de los eventos asociados a los atributos de calidad. Sin embargo, persisten oportunidades de mejora principalmente en **Accesibilidad, Oportunidad y Continuidad**, atributos que concentraron el mayor número de afectaciones durante el semestre. 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.



El análisis porcentual de los atributos de calidad evidencia que la mayor afectación se concentra en el atributo de **Accesibilidad**, con un **27%**, lo cual indica que una parte significativa de las inconformidades de los usuarios está relacionada con dificultades para acceder oportunamente a los servicios de salud, tales como


	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	CÓDIGO: IN-SI-OD-01
		VERSIÓN: 01
	INFORME DE P.Q.R.S. – SEGUNDO SEMESTRE	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 9 de 13

barreras administrativas, asignación de citas, trámites, comunicación o tiempos de espera. En segundo lugar, se encuentra el atributo de **Oportunidad**, con un **21%**, reflejando situaciones asociadas a retrasos en la atención, demoras en la prestación de los servicios o incumplimiento de horarios, aspectos que impactan directamente la percepción de calidad por parte de los usuarios. El atributo de **Continuidad** representa un **18%**, evidenciando inconformidades relacionadas con la interrupción de procesos asistenciales, falta de seguimiento o dificultades en la articulación entre servicios, lo cual puede afectar la integralidad de la atención. Por su parte, la **Atención Humanizada** registra un **12%**, lo que sugiere oportunidades de mejora en el trato, la comunicación, la empatía y el respeto hacia los usuarios y sus familias durante la prestación del servicio. Los atributos de **Amabilidad** y **Pertinencia**, con un **9%** cada uno, reflejan inconformidades relacionadas con la actitud del personal y la adecuación de los servicios frente a las necesidades del usuario, respectivamente, aspectos que requieren seguimiento para fortalecer la satisfacción y confianza en la institución. Finalmente, el atributo de **Seguridad** presenta un **3%**, lo cual indica una baja incidencia de eventos relacionados con riesgos para el paciente; sin embargo, este atributo debe mantenerse como prioridad institucional debido a su impacto directo en la seguridad del usuario. El atributo **No Aplica** no registra afectaciones.

El análisis evidencia que los principales focos de atención se concentran en los atributos de **Accesibilidad, Oportunidad y Continuidad**, los cuales acumulan el mayor porcentaje de afectaciones. Se recomienda priorizar acciones de mejora orientadas a optimizar el acceso a los servicios, reducir tiempos de espera y fortalecer la continuidad en la atención, sin descuidar la humanización, la amabilidad y la seguridad del paciente, con el fin de fortalecer la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios.

3. PQRS RECIBIDAS POR CANALES DE ATENCIÓN

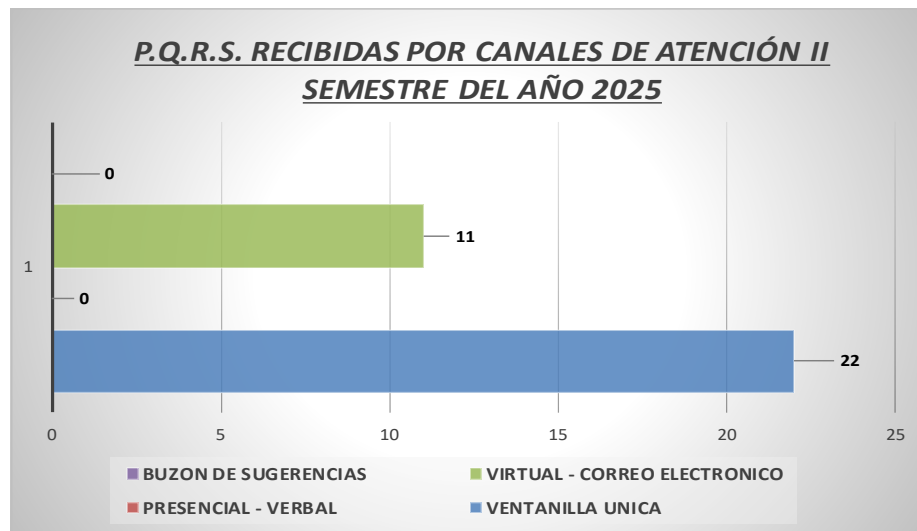
En la siguiente grafica se relacionan las PQRS de usuarios recibidas por los canales de atención como virtual a través de los correos electrónicos siau@hdsa.gov.co, y ventanillaunica@hdsa.gov.co y de forma presencial – verbal y por ventanilla única para un total de 33 PQRS. Esta gráfica hace referencia a las solicitudes de información que realiza el usuario en la oficina del SIAU que son resueltas de forma inmediata y mediata.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	CÓDIGO: IN-SI-OD-01
		VERSIÓN: 01
	INFORME DE P.Q.R.S. – SEGUNDO SEMESTRE	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 10 de 13



HOSPITAL
DEPARTAMENTAL
SAN ANTONIO
ROLDANILLO - VALLE E.S.E.


PQRS RECIBIDAS POR CANALES DE ATENCIÓN II SEMESTRE DEL AÑO 2025	
CANAL DE SOLICITUD	CANTIDAD
VENTANILLA UNICA	22
PRESENCIAL - VERBAL	0
VIRTUAL - CORREO ELECTRONICO	11
BUZON DE SUGERENCIAS	0
TOTAL	33



4. ANÁLISIS DE P.Q.R.S. POR SERVICIOS – SEGUNDO SEMESTRE DE 2025.

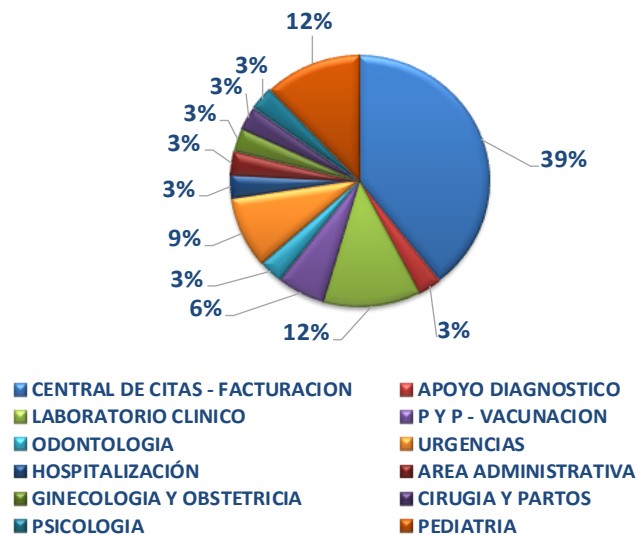
La gráfica muestra la distribución porcentual de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (P.Q.R.S.) registradas por servicio durante el segundo semestre del año 2025.

Análisis de PQRS por Servicio:


	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	CÓDIGO: IN-SI-OD-01
		VERSIÓN: 01
	INFORME DE P.Q.R.S. – SEGUNDO SEMESTRE	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 11 de 13

P.Q.R.S POR AREAS - II SEMESTRE 2025	
CENTRAL DE CITAS - FACTURACION	13
APOYO DIAGNOSTICO	1
LABORATORIO CLINICO	4
P Y P - VACUNACION	2
ODONTOLOGIA	1
URGENCIAS	3
HOSPITALIZACIÓN	1
AREA ADMINISTRATIVA	1
GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA	1
CIRUGIA Y PARTOS	1
PSICOLOGIA	1
PEDIATRIA	4
TOTAL	33

**PORCENTAJE DE P.Q.R.S POR SERVICIO II SEMESTRE DEL
AÑO 2025**



El análisis porcentual evidencia que el mayor número de PQRS se concentra en el servicio de **Central de Citas y Facturación**, con un **39%**, lo que lo posiciona como el área con mayor incidencia de inconformidades por parte de los usuarios. Este comportamiento sugiere la presencia de oportunidades de mejora relacionadas con procesos administrativos, tiempos de atención, asignación de citas, facturación, canales de comunicación y orientación al usuario.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	CÓDIGO: IN-SI-OD-01
		VERSIÓN: 01
	INFORME DE P.Q.R.S. – SEGUNDO SEMESTRE	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 12 de 13

En segundo lugar, se encuentran los servicios de **Laboratorio Clínico** y **Pediatría**, cada uno con un **12%**, lo cual indica que una proporción importante de las PQRS está asociada a estos servicios. En el caso del Laboratorio Clínico, las inconformidades suelen relacionarse con tiempos de espera, facturación, entrega de resultados e información al usuario; mientras que en Pediatría pueden estar asociadas a la oportunidad, continuidad y humanización de la atención.

El servicio de **Urgencias** registra un **9%**, reflejando situaciones relacionadas con tiempos de espera, priorización de la atención y comunicación con los usuarios y familiares.


Por su parte, el servicio de **P y P – Vacunación** presenta un **6%**, lo que evidencia la necesidad de fortalecer aspectos relacionados con la organización del servicio, información al usuario y oportunidad en la atención.

Los servicios de **Apoyo Diagnóstico, Odontología, Hospitalización, Área Administrativa, Ginecología y Obstetricia, Cirugía y Partos, Psicología** presentan cada uno un **3%**, lo que indica una menor incidencia de PQRS; no obstante, estos eventos requieren seguimiento y acciones preventivas para evitar su recurrencia y garantizar la calidad en la atención.

El análisis muestra que las PQRS se concentran principalmente en los servicios de **Central de Citas y Facturación, Laboratorio Clínico, Pediatría y Urgencias**, los cuales acumulan el mayor porcentaje de inconformidades. Se recomienda priorizar acciones de mejora en estos servicios, orientadas a optimizar los procesos administrativos, reducir tiempos de espera, fortalecer la comunicación y mejorar la experiencia del usuario, sin descuidar el seguimiento en los demás servicios para mantener niveles adecuados de calidad y satisfacción.

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.


	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	CÓDIGO: IN-SI-OD-01
		VERSIÓN: 01
	INFORME DE P.Q.R.S. – SEGUNDO SEMESTRE	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 13 de 13

- 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).
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:

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO Empresa Social del Estado
	SOLICITUD DE CITAS POR LOS DIFERENTES CANALES DE COMUNICACIÓN
Telefónico	• (602) 8912317 Ext: 214 - 215
Página Web	• https://hdsa.gov.co/ • Dar clic parte superior Derecha en SOLICITAR CITAS • Diligenciar formulario

ELIANA BERMÚDEZ TORO
COORDINADOR SIAU

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